

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Đào Thành Phương
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH MYTV TẠI
NINH BÌNH

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 8.34.01.01

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SỸ

HÀ NỘI – NĂM 2021

Luận văn được hoàn thành tại:

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Người hướng dẫn khoa học:

Phản biện 1: PGS. TS. Nguyễn Hồng Thái

Phản biện 2: TS. Nguyễn Thị Hoàng yển

Luận văn này được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Vào lúc: Ngày 15 tháng 01 năm 2022

Có thể tìm hiểu luận văn này tại:

Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài:

MyTV là dịch vụ truyền hình qua Internet dựa trên công nghệ IPTV, một sản phẩm tiêu biểu của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (sau đây gọi tắt là VNPT) nói chung và VNPT tỉnh Ninh Bình nói riêng. Hiện nay không còn là hướng đi được ưa thích bởi vì đa phần những chính sách về giá của những công ty cung cấp dịch vụ truyền hình đều khá là tương đồng với nhau. Nên VNPT đang hướng tới một chiến lược cạnh tranh để thỏa mãn và đáp ứng các nhu cầu khách hàng mong muốn. Mục đích, đo lường các yếu tố tác động đến khách hàng dùng dịch vụ truyền hình MyTV và đưa ra chiến lược. VNPT đã triển khai các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ. Nó có ý nghĩa quan trọng đối với VNPT nói chung và Viễn Thông Ninh Bình nói riêng. Nên tôi chọn đề tài **“Chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV tại Ninh Bình”** để làm nghiên cứu cho đề tài luận văn thạc sỹ của mình. Do xuất phát từ các hoạt động thực tiễn trong quá trình công tác tại Viễn Thông Ninh Bình.

2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

3. Mục đích nghiên cứu:

Mục tiêu chung: vận dụng các lý luận cơ bản về chất

lượng dịch vụ mà đưa ra các giải pháp cụ thể.

Luận văn đưa ra nhiệm vụ nghiên cứu cụ thể như sau nhằm đạt các mục tiêu đặt ra:

- Về các đặc trưng của dịch vụ truyền hình và chất lượng dịch vụ tại MyTV sẽ được hệ thống hóa cơ sở lý thuyết.
- Phân tích đồng thời đánh giá thực trạng chất lượng và dịch vụ truyền hình của MyTV tại Ninh Bình.
- Xây dựng giải pháp và đề xuất những kiến nghị nhằm khắc phục những nguyên nhân làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV của Viễn thông Ninh Bình và lợi ích các giải pháp mang lại.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:

- Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng dịch vụ truyền hình của MyTV của VNPT tại Ninh Bình.

- Phạm vi nghiên cứu:

- + Thời gian: Nghiên cứu số liệu từ năm 2017 đến hết năm 2020

- + Không gian: Địa bàn tỉnh Ninh Bình

5. Phương pháp nghiên cứu:

- Thu thập thông tin thứ cấp: thu thập, phân tích và tổng hợp thông tin thứ cấp về tình hình kinh doanh dịch vụ truyền hình MyTV tại Ninh Bình qua các năm từ 2017 đến 2020.

- Thu thập thông sơ cấp định tính về chất lượng dịch

vụ truyền hình MyTV tại Ninh Bình. Để thu thập, học viên dự kiến sẽ thực hiện phương pháp phỏng vấn thông qua bảng hỏi. Các đối tượng gồm: khách hàng đã sử dụng hoặc đang sử dụng dịch vụ của công ty tại Ninh Bình.

6. Kết cấu của đề tài

Nội dung chính của luận văn được cấu thành bởi 3 chương, không tính phần mở đầu, kết luận cũng như các danh mục tài liệu tham khảo:

Chương 1: Những vấn đề chung về chất lượng và chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV.

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV tại Ninh Bình.

Chương 3: Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV tại Ninh Bình.

CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ CHẤT LƯỢNG TRUYỀN HÌNH MYTV

1.1 Dịch vụ viễn thông và dịch vụ truyền hình MyTV

1.1.1 Khái niệm dịch vụ viễn thông

Theo Quy chế Buu chính Viễn thông (2008), dịch vụ viễn thông là dịch vụ truyền ký tự, tín hiệu, dữ liệu, chữ viết, âm thanh, hình ảnh hoặc các thông tin khác giữa các đầu cuối của mạng viễn thông.

1.1.3 Đặc tính của dịch vụ

- Tính vô hình:
- Tính không đồng nhất:
- Tính không thể tách rời:
- Tính không lưu giữ được:

1.1.4 Dịch vụ truyền hình MyTV

Tập đoàn Bru chính Viễn thông Việt Nam cung cấp Dịch vụ truyền hình IPTV MyTV. Đơn vị chủ quản chính là công ty phần mềm và truyền thông VASC. Công ty chịu trách nhiệm chính trong việc cung cấp dịch vụ MyTV.

1.2 Chất lượng và chất lượng dịch vụ

1.2.1 Khái niệm về chất lượng

Chất lượng chính là đáp ứng nhu cầu khách hàng đặt ra hoặc vượt qua được sự yêu cầu, mong đợi của khách hàng

1.2.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng

1.2.2.1 Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp

- ✓ *Nhu cầu của khách hàng*
- ✓ *Tiềm năng kinh tế*
- ✓ *Trình độ phát triển công nghệ và máy móc*
- ✓ *Cơ chế, chính sách của nhà nước*
- ✓ *Các yếu tố về văn hoá, xã hội*

1.2.2.2 Các yếu tố bên trong doanh nghiệp

- ✓ *Lực lượng lao động trong doanh nghiệp*

- ✓ *Yếu tố nguyên vật liệu*
- ✓ *Trình độ về công nghệ kỹ thuật và các trang thiết bị, máy móc của doanh nghiệp*
- ✓ *Trình độ tổ chức quản lý của doanh nghiệp*

1.2.3 Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là khái niệm gây nhiều ý kiến bất đồng. Nên chưa có một sự thống nhất nào của các nhà nghiên cứu về vấn đề trên (Theo Wisniewski, 2001).

1.2.4 Chất lượng phục vụ

Hệ thống đánh giá chất lượng phục vụ

Thiết bị đầu cuối

Hệ thống quản trị

Cách thức hoạt động

1.2.5 Các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ

1.2.5.1 Mô hình Gronroos

1.2.5.2 Mô hình Parasuraman

1.3 Chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV (IPTV)

1.3.1 Dịch vụ IPTV

1.3.1.1 Khái niệm về dịch vụ IPTV

Các chương trình truyền hình trên Internet, Telco TV, truyền hình băng rộng là IPTV

1.3.1.2. Phân loại dịch vụ IPTV

Dịch vụ IPTV video

Các dịch vụ video quảng bá

Các dịch vụ video lưu trữ

Dịch vụ IPTV audio

Dịch vụ radio broadcast

Dịch vụ music broadcast

Music on demand

Music subscription service

Dịch vụ IPTV gaming

Dịch vụ thông tin tích hợp

Dịch vụ thoại tích hợp:

Các dịch vụ Internet tích hợp

Dịch vụ quảng cáo

1.3.1.3 Đặc điểm của dịch vụ IPTV

Hỗ trợ truyền hình tương tác

Không phụ thuộc thời gian

Tăng tính cá nhân

Yêu cầu về băng thông thấp

Khả năng truy nhập trên nhiều loại thiết bị

1.3.2 Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ IPTV

Các tham số dưới đây sẽ thể hiện các đánh giá về tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của IPTV:

- Chất lượng trải nghiệm cho video và âm thanh
- Yêu cầu đối với mạng truyền dẫn
- Chất lượng trải nghiệm cho văn bản và đồ họa
- Chất lượng trải nghiệm cho các chức năng kiểm

soát

- Chất lượng trải nghiệm cho các dịch vụ IPTV

khác

- Yêu cầu tiếp cận:

IPTV chia thành hai nhóm chính như sau để đánh giá:

✓ Nhóm chỉ tiêu đánh giá chất lượng về Kinh tế kỹ thuật: Để đánh giá chất lượng tại đầu cuối thì dựa chủ yếu vào các công nghệ hiện tại. Các công nghệ tiên tiến mà đang được các tổ chức lớn trên thế giới khuyến nghị sử dụng bao gồm:

- Chất lượng tín hiệu của Video (các tham số lớp truyền dẫn và tín hiệu video)
- Thời gian tương tác
- Sự đồng bộ giữa tín hiệu tiếng và hình

Các chỉ tiêu này phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Thiết bị của nhà cung cấp và chất lượng cơ sở hạ tầng mạng là quan trọng nhất.

Nhóm chỉ tiêu ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ như: Thời gian, sửa chữa, nhân viên,... Để đánh giá mức độ thỏa mãn và hài lòng của khách hàng thì cần dựa trên nhóm chỉ tiêu này. Các chỉ tiêu này có thể đánh giá chất lượng phục vụ của công ty có tính cạnh tranh cao.

1.3.2.1 Nhóm chỉ tiêu về chất lượng Kỹ thuật

Chỉ tiêu về chất lượng tín hiệu Video: chất lượng

truyền tính thang điểm MOS từ 1 đến 5 theo khuyến nghị ITU-R BT.500-11.

- Chỉ tiêu chất lượng hình ảnh trung bình MOS $\geq 3,0$.

- Phương pháp xác định: Phương pháp mô phỏng. Được đo theo khuyến nghị ITU-T J.144 rev.1, sử dụng phương pháp và quy đổi ra thang điểm MOS để tính.

Chỉ tiêu thời gian tương tác: Thời gian được tính bao gồm thời gian chuyển các kênh các nhau, các thao tác trên TV hoặc tắt màn hình, tua nhanh, tua chậm...

Chỉ tiêu đồng bộ giữa tín hiệu hình và tiếng: tín hiệu hình và tín hiệu tiếng có quy định. Tín hiệu hình sẽ xuất hiện sau hình $\leq 45,0$ ms. Tín hiệu tiếng sẽ xuất hiện trước tín hiệu hình $\leq 15,0$ ms

1.3.2.2 Nhóm chỉ tiêu chất lượng phục vụ

Thời gian chờ nhân viên hỗ trợ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao: Thời gian, lúc công ty cung cấp dịch nhận tin đến lúc sửa chữa xong. Ngoài các nguyên nhân bắt nguồn từ việc hư hỏng do thiết bị đầu cuối thì có nhiều nguyên nhân bất khả kháng khác có thể gây hư hỏng (hoả hoạn, lũ lụt, thiên tai...).

Thời gian thiết lập các dịch vụ: Thời gian, doanh nghiệp và khách hàng đã hoàn thành xong thủ tục đến khi khách hàng dùng dịch vụ.

Khiếu nại về chất lượng dịch vụ của khách

hàng: hài lòng ảnh hưởng tốt, không hài lòng ảnh hưởng xấu đến doanh thu của công ty. Nên khách hàng có thể khiếu nại qua điện thoại, email.

Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại:. Sau khi đã tiến hành rà soát và đánh giá khiếu nại, doanh nghiệp phải hỏi âm cho khách hàng về kết quả.

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng: hướng dẫn, giải đáp thắc mắc,...

Mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ: Khách hàng nhận xét tốt là hài lòng.

1.3.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ IPTV

1.3.3.1. Khách hàng

1.3.3.2. Công nghệ

1.3.3.3. Trình độ quản lý điều hành của doanh nghiệp

1.3.3.4. Trình độ nhân viên

Kết luận chương 1:

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH MYTV TẠI NINH BÌNH

2.1 Giới thiệu về VNPT địa bàn Ninh Bình

2.1.1 Giới thiệu chung về Viễn Thông Ninh Bình và Trung tâm kinh doanh VNPT Ninh Bình

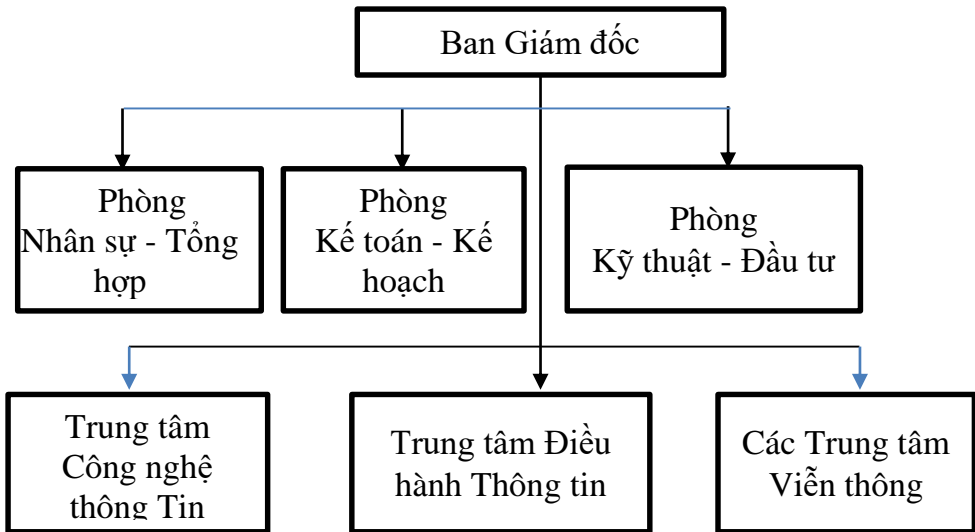
2.1.1.1 Khái quát về Viễn Thông Ninh Bình

2.1.1.2 Khái quát chung về Trung tâm kinh doanh VNPT -

Ninh Bình

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

2.1.2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Viễn thông Ninh Bình

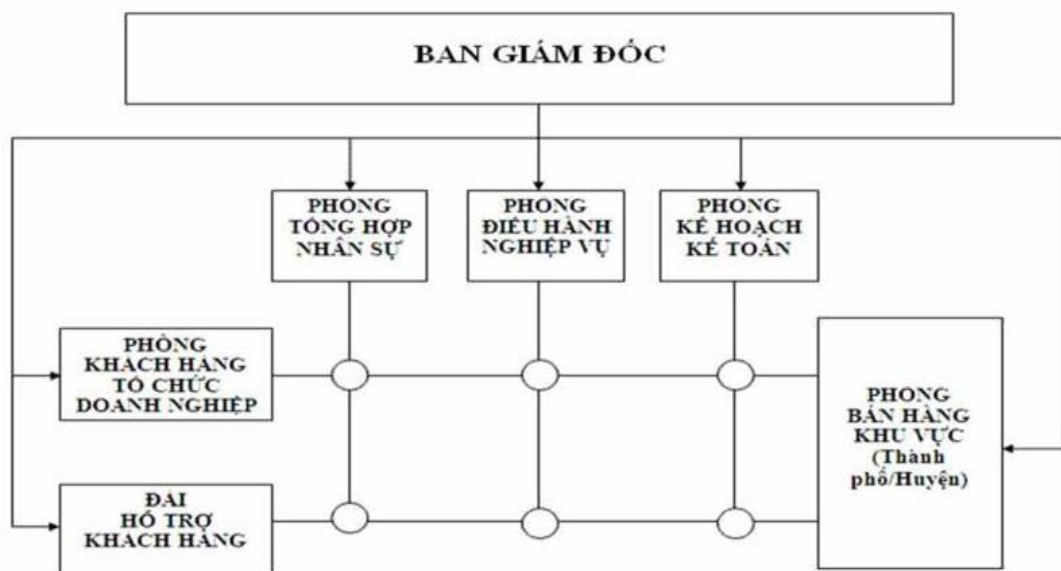


Hình 2.1. Sơ đồ tổ chức Viễn thông Ninh Bình

(Nguồn Phòng NS-TH, Viễn thông Ninh Bình)

2.1.2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Trung tâm kinh doanh VNPT - Ninh Bình

**Sơ đồ tổ chức của Trung tâm Kinh doanh VNPT-
Ninh Bình**



Hình 2.2 Sơ đồ tổ chức của Trung tâm Kinh doanh VNPT- Ninh Bình

(Nguồn: Phòng tổng hợp nhân sự của Trung tâm Kinh doanh VNPT- Ninh Bình)

2.1.3 Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh những năm gần đây

2.1.4 Tình hình phát triển thuê bao MyTV trong thời gian qua tại Ninh Bình

Tính tới thời điểm hiện tại, MyTV đang chiếm lĩnh 75% thị trường IPTV tại Ninh Bình. 12 kênh tín hiệu HD, 84 kênh truyền hình tín hiệu SD và các kênh radio đều được MyTV cung cấp. Ngoài ra, MyTV còn cung cấp dịch

vụ khác như: các dịch vụ tiếp thị,...

2.1.5 So sánh giữa MyTV và các đối thủ cạnh tranh

2.1.5.1 Dịch vụ MyTV của VNPT tại Ninh Bình

2.1.5.2 Viễn thông Quân đội Viettel với dịch vụ NetTV

2.1.5.3 Công ty Cổ phần đầu tư công nghệ FPT với dịch vụ OneTV

2.2 Các chỉ tiêu đối với dịch vụ truyền hình MyTV tại Viễn thông Ninh Bình

2.2.1 Chỉ tiêu và thực tế về thiết lập dịch vụ truyền hình MyTV

❖ Chỉ tiêu:

- ✓ *Chất lượng tín hiệu video*
- ✓ *Các tham số lớp truyền dẫn*

Thực tế:

Bảng 2.6. Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật của MyTV tại VNPT Ninh Bình

STT	Tên chỉ tiêu	Phương pháp xác định	Chỉ tiêu	Thực tế đạt được
1	Chỉ tiêu chất lượng tín hiệu video	Phương pháp mô phỏng	$MOS \geq 3,0$	$MOS = 3,3$
		Phương pháp giám sát	Theo bảng 2.3, 2.4, 2.5, 2.6	Đạt chỉ tiêu

2	Thời gian tương tác	Phương pháp giám sát	Theo bảng 2.7	Đạt chỉ tiêu
3	Chỉ tiêu đồng bộ giữa tín hiệu hình và tiếng	Phương pháp giám sát	Theo bảng 2.8	Đạt chỉ tiêu

(Nguồn: Viễn thông Ninh Bình)

2.2.2 Chỉ tiêu và thực tế về thời gian xử lý dịch vụ truyền hình MyTV

❖ Chỉ tiêu:

Bảng 2.7. Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ của MyTV tại Viễn Thông Ninh Bình

STT	Tên chỉ tiêu	Phương pháp xác định	Chỉ tiêu	Thực tế đạt được
1	Độ khả dụng của dịch vụ	Phương pháp thống kê	$\geq 99,5\%$	99,8%
2	Thời gian thiết lập dịch vụ	Phương pháp thống kê	≤ 7 ngày (15ngày)	8 ngày
3	Thời gian khắc phục dịch vụ	Phương pháp thống kê	≤ 36 giờ (72giờ)	24 giờ (72giờ)
4	Hội âm khiếu nại khách hàng	Phương pháp thống kê	48h/ 3 tháng	24h

5	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Phương pháp thống kê	$\leq 0,25/100$ khách hàng	0,18/100 khách hàng
6	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	Phương pháp thống kê	24h/ 24	24h/24

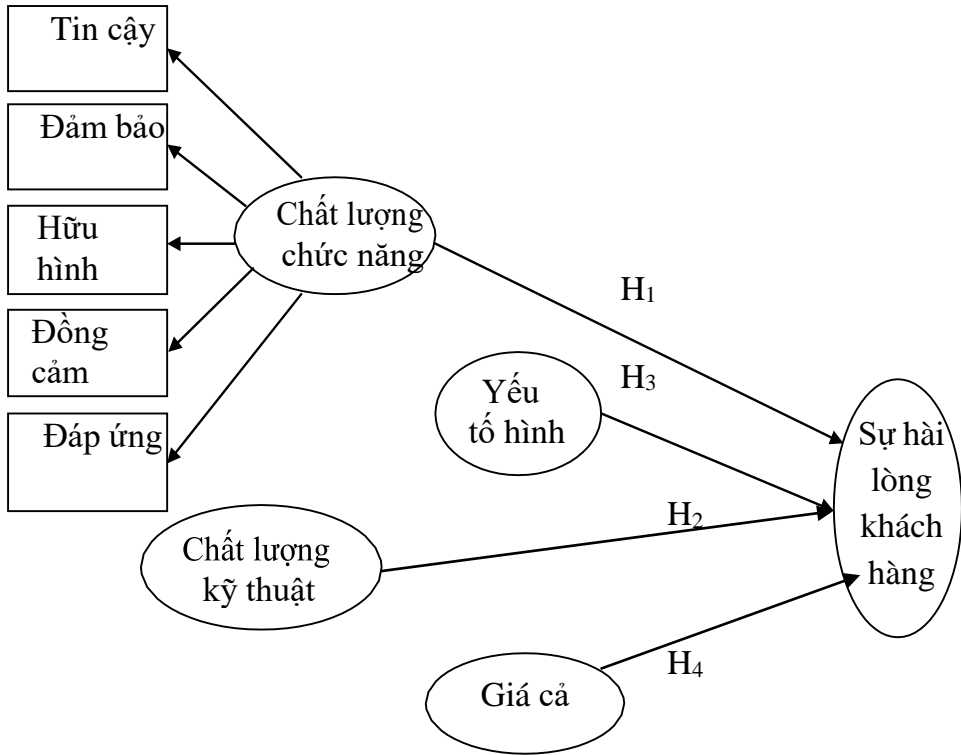
(Nguồn:Viễn Thông Ninh Bình)

2.3 Đánh giá chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV dựa trên cảm nhận của khách hàng

2.3.1 Khách hàng mục tiêu

Các hộ gia đình là khách hàng sử dụng MyTV. Ngoài ra còn có sự tham gia của nhà hàng, khách sạn, công ty. Tùy đối tượng khách hàng mà Mytv có chính sách phù hợp

2.3.2 Mô hình nghiên cứu khảo sát



Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu sự hài lòng khách hàng đối với dịch vụ truyền hình MyTV trên địa bàn thành phố Ninh Bình

2.3.3 Thiết kế nghiên cứu khảo sát

2.3.3.1 Quy trình nghiên cứu

2.3.3.2. Phương pháp thu thập thông tin và cỡ mẫu

2.3.3.3 Phương pháp phân tích dữ liệu

- ❖ Phân tích hệ số Cronbach's Alpha
- ❖ Phân tích nhân tố khám phá EFA
- ❖ Phân tích hồi quy tuyến tính bội và tương quan

2.3.4 Phân tích thang đo

2.3.4.1 Thang đo Thành phần Chất lượng chức năng

- ❖ *Thang đo Thành phần Tin cậy*
- ❖ *Thang đo Thành phần Đảm bảo*
- ❖ *Thang đo Thành phần Hữu hình*
- ❖ *Thang đo Thành phần Đồng cảm*
- ❖ *Thang đo Thành phần Đáp ứng*

2.3.4.2 Thang đo Thành phần Chất lượng kỹ thuật

Bảng 2.14. Thang đo Thành phần Chất lượng kỹ thuật

STT	Mã hóa	Câu hỏi
1	CLKT1	Tín hiệu không (hoặc ít) bị gián đoạn
2	CLKT2	Dịch vụ truyền hình MyTV có hình ảnh rõ nét
3	CLKT3	Dịch vụ truyền hình MyTV có chất lượng âm thanh sống động
4	CLKT4	Thời gian khởi động hệ thống, thời gian chuyển kênh nhanh
5	CLKT5	Không (hoặc ít) mất sự đồng bộ giữa hình ảnh và âm thanh

2.3.4.3 Thang đo Thành phần Hình ảnh

Bảng 2.15. Thang đo Thành phần Hình ảnh

STT	Mã hóa	Câu hỏi
-----	--------	---------

1	HA1	MyTV là thương hiệu nghĩ đến đầu tiên khi giới thiệu cho người thân
2	HA2	VNPT là một doanh nghiệp đáng tin cậy
3	HA3	VNPT là một doanh nghiệp lớn trong lĩnh vực truyền hình IPTV

2.3.4.4 Thang đo Thành phần Giá cả

Bảng 2.16. Thang đo Thành phần Giá cả

STT	Mã hóa	Câu hỏi
1	GC1	Giá cước hòa mạng chấp nhận được
2	GC2	Giá cước thuê bao chấp nhận được
3	GC3	Chất lượng đường truyền tương ứng với mức giá
4	GC4	Giá cước dịch vụ cạnh tranh so với đối thủ

2.3.4.5 Thang đo Sự hài lòng

Bảng 2.17. Thang đo Sự hài lòng

STT	Mã hóa	Câu hỏi
1	HL1	Anh / chị hài lòng chất lượng dịch vụ tại MyTV
2	HL2	Anh / chị hoàn toàn hài lòng với giá cả dịch vụ MyTV của VNPT Tỉnh Ninh Bình

3	HL3	Anh / chị hoàn toàn hài lòng khi làm việc với VNPT Tỉnh Ninh Bình
---	-----	---

2.3.4.6 Đánh giá sơ bộ thang đo

2.3.5 Kiểm định mô hình lý thuyết

- ❖ *Phân tích tương quan*
- ❖ *Phân tích hồi quy đa biến*
- *Kết quả phân tích hồi quy đa biến*
- ❖ *Kiểm định các giả thuyết*

2.3.6 Đánh giá chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV

2.3.6.1 Mô tả mẫu nghiên cứu

- Giới tính: Trong số 200 mẫu khảo sát, có 80 người là nam (chiếm tỷ lệ (40%), 120 người là nữ.

2.3.6.2 Đánh giá theo thang đo

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng có 4 nhân tố như sau: (1) Chất lượng kỹ thuật có ảnh hưởng lớn nhất (có $\beta = 0,376$), kế đến là (2) Chất lượng chức năng (có $\beta = 0,290$), tiếp theo là (3) Hình ảnh (có $\beta = 0,270$) và cuối cùng là (4) Giá cả hợp lý (có $\beta = 0,176$) có tác động nhỏ nhất đến sự hài lòng khách hàng.

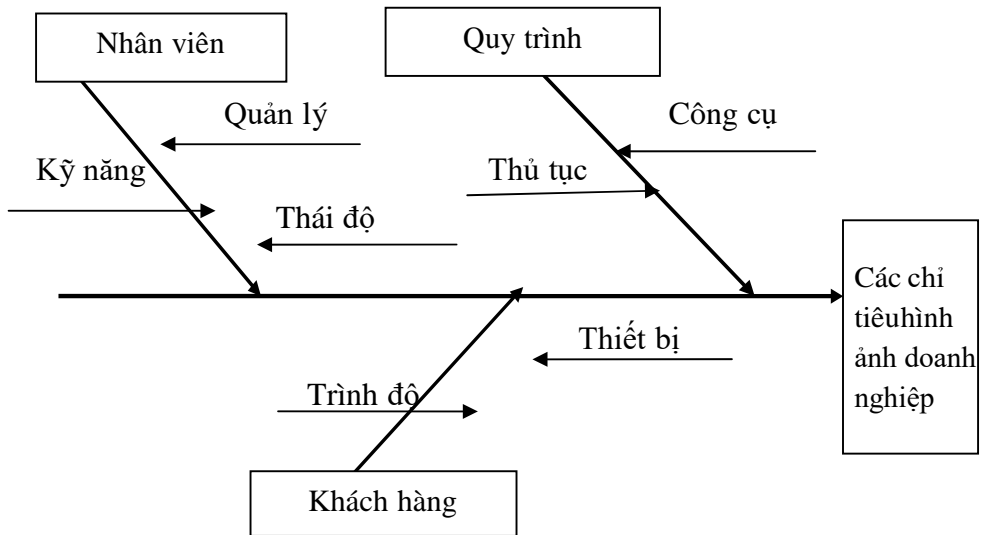
2.3.7 Các nguyên nhân về hạn chế của các thành phần chất lượng dịch vụ MyTV

Để phân tích nguyên nhân ảnh hưởng các chỉ tiêu chất

lượng MyTv dùng biểu đồ xương cá .

- Các nguyên nhân gây ảnh hưởng đến chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật:

Hình 2.5. Các nguyên nhân ảnh hưởng đến các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật của MyTV



- Các nguyên nhân ảnh hưởng đến chỉ tiêu chất lượng phục vụ/ hình ảnh doanh nghiệp

Hình 2.6 Các nguyên nhân ảnh hưởng đến hình ảnh doanh nghiệp

Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của MyTV như sau

Ảnh hưởng của công nghệ mạng Viễn thông

Ảnh hưởng của mạng ngoại vi

Ảnh hưởng của quy trình điều hành cung cấp dịch vụ và sửa chữa

Ảnh hưởng của chất lượng nhân lực

Kết luận chương 2

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH MYTV TẠI NINH BÌNH

3.1 Định hướng phát triển của VNPT địa bàn Ninh Bình

3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV

3.2.1 Về Chất lượng kỹ thuật

- Tìm hiểu và lựa chọn những kỹ thuật ném và cấu hình phù hợp với các yêu cầu khó của dịch vụ cũng như khả năng truyền dẫn của mạng.

- Nâng cao tốc độ đường truyền về băng thông để giúp hỗ trợ giảm thiểu thời gian trễ tuần tự do khởi tin, không phải chờ để được dẫn vào đường truyền.

- Tăng thêm tần suất cũng như thời gian bảo trì, bảo dưỡng một cách định kỳ và kiểm tra giám sát kỹ càng việc lắp đặt những DSLAM với mục đích hạn chế đến

mức tối đa sự cố tại các đường truyền

- Liên tục nâng cấp, tạo dựng và triển khai thêm những cơ sở hạ tầng mang tới những khu có nhu cầu hoặc những chỗ có lượng khách hàng dùng quá lớn dẫn đến việc mạng bị quá tải.

3.2.2 Về Chất lượng chức năng

- Đào tạo nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho tất cả những cán bộ làm công tác giải quyết khiếu nại để họ có thể nhanh chóng xử lý cho tất cả những nhu cầu khách hàng một cách nhanh chóng nhất và thích đáng nhất tránh gây ra tình trạng khách hàng khó chịu hay bức xúc.

- Tổng đài tiếp nhận thông tin đảm bảo hỗ trợ khách hàng 24/24, khắc phục sự cố trong thời gian ngắn nhất có thể.

- Đề Ý đến từng thị hiếu cũng như nhu cầu của mỗi khách hàng trong từng giai đoạn để hiểu được người dùng hiện nay đang ưa chuộng kênh truyền hình như thế nào rồi đưa ra những dịch vụ phù hợp để tăng thêm lượng khách hàng mới đồng thời giữ được những khách hàng đang sở hữu.

- Đưa ra nhiều những kênh truyền hình có độ phân giải cao(truyền hình theo chuẩn HD).

- Đưa ra nhiều những kênh truyền hình riêng chỉ có Tại MyTV.

3.2.3 Về Hình ảnh doanh nghiệp

-Hoàn thiện hệ thống nhận diện thương hiệu VNPT, dịch vụ truyền hình MyTV, áp dụng đồng loạt và nhất quán trong toàn bộ giao diện tiếp xúc với khách hàng: bảng hiệu, ấn phẩm, tờ rơi, trang phục nhân viên kinh doanh, trang phục nhân viên bảo trì...

- Sử dụng những phương tiện thông tin đại chúng, những hoạt động hỗ trợ, hoạt động xã hội để nâng thêm hiệu quả trong quảng cáo thương hiệu VNPT, đưa thương hiệu tới gần người tiêu dùng..

- Xây dựng mối quan hệ khách hàng và doanh nghiệp.

3.2.4 Về Giá cả

- Để có thể gia tăng sự hài lòng của khách hàng, VNPT cần xây dựng chất lượng, dịch vụ tiện ích với mức giá cả tương ứng.

- Đưa nhiều gói cước đa dạng. Xây dựng chính sách ưu đãi về giá đối với khách hàng: ưu đãi về giá đầu thu, chi phí lắp đặt ban đầu...

3.3 Một vài kiến nghị

3.3.1 Kiến nghị đối với Viễn thông Ninh Bình

Phát triển chất lượng dịch vụ, nâng cao thương hiệu để khách hàng tin dùng.

Tạo dựng những quy định về việc quản lý chất lượng dịch vụ ở trong doanh nghiệp một cách bài bản để

có thể áp dụng tại tất cả những đơn vị thành viên, thực hiện việc kiểm tra chất lượng định kỳ của từng đơn vị một cách dễ dàng hơn.

Nhanh chóng đổi diện với những chính sách về giá cũng như khuyến mãi để có thể giảm cước so với những đơn vị cạnh tranh cung cấp dịch vụ IPTV khác ở trên thị trường

Hỗ trợ cho từng CBCNV sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp .

3.3.3 Kiến nghị đối với đơn vị chủ dịch vụ

Kết luận chương 3

KẾT LUẬN

Tại đây bản thân tôi đã đưa ra và làm rõ một số vấn đề như: hệ thống hóa về cơ sở lý luận cũng như chất lượng dịch vụ nói chung và còn dịch vụ IPTV nói riêng. Từ đó, phân tích thực trạng việc cung cấp dịch vụ từ các nhà cung cấp. Đồng thời đưa ra các đánh giá và phân tích chất lượng các dịch vụ với mục đích phát hiện ra những chỉ tiêu còn chưa đạt được yêu cầu cũng như những nguyên nhân ảnh hưởng. Từ những điều đã nêu rõ ở trên đưa ra những giải pháp tốt nhất để nâng cao thêm chất lượng dịch vụ của truyền hình MyTV cũng như của VNPT tại địa bàn Ninh Bình.