

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**PHẠM THỊ VIỆT THOA**

**PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THÔNG TIN  
DI ĐỘNG CỦA VIETTEL TẠI THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**PHẠM THỊ VIỆT THOA**

**PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THÔNG TIN  
DI ĐỘNG CỦA VIETTEL TẠI THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 60 34 01 02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Mai Ngọc Anh**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn “*Phát triển kinh doanh dịch vụ thông tin di động của Viettel tại Thái Nguyên*” là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi. Luận văn hoàn toàn trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ một học vị nào. Các thông tin sử dụng trong luận văn được chỉ rõ nguồn gốc, các tài liệu tham khảo được trích dẫn đầy đủ, mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn.

**Học viên**

**Phạm Thị Việt Thoa**

## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến giáo viên hướng dẫn PGS.TS Mai Ngọc Anh vì đã tận tình giúp đỡ, chỉ bảo và hướng dẫn để tác giả có thể hoàn thành tốt đề tài nghiên cứu của mình.

Tác giả cũng xin gửi lời cảm ơn đến các thầy cô giáo trong trường, đặc biệt là các thầy cô giáo đã dạy dỗ tận tình giúp các học viên tiếp thu được nhiều kiến thức và kinh nghiệm quý giá cho bản thân.

Tác giả xin gửi lời cảm ơn đến bạn bè và đồng nghiệp đã giúp đỡ, hỗ trợ tác giả trong việc thu thập số liệu, tài liệu phục vụ cho việc nghiên cứu.

Và cuối cùng, tác giả cảm ơn gia đình, người thân đã ở bên cạnh động viên và khích lệ trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu tại trường.

**Học viên**

**Phạm Thị Việt Thoa**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ.....	ix
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Lý do chọn đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài.....	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	2
4. Ý nghĩa thực tiễn của đề tài .....	3
5. Kết cấu của luận văn.....	3
<b>Chương 1: LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP</b> .....	<b>5</b>
1.1. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ thông tin di động .....	5
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ viễn thông di động.....	5
1.1.2. Vai trò của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ thông tin di động trong nền kinh tế thị trường.....	6
1.2. Phương thức phát triển kinh doanh dịch vụ thông tin di động của doanh nghiệp .....	10
1.2.1. Hệ thống cơ sở hạ tầng mở rộng vùng phủ sóng .....	10
1.2.2 Giá cước dịch vụ.....	10
1.2.3 Hệ thống kênh phân phối dịch vụ .....	11
1.2.4 Tư vấn và chăm sóc khách hàng.....	12
1.2.5 Thông tin và xúc tiến thương mại.....	14
1.2.6 Thương hiệu và uy tín của dịch vụ .....	15
1.2.7 Chất lượng dịch vụ.....	16
1.3. Những nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển kinh doanh dịch vụ thông tin di động của doanh nghiệp .....	17
1.3.1 Yếu tố bên ngoài .....	17

1.3.2 Yếu tố bên trong .....	22
1.4. Kinh nghiệm phát triển kinh doanh của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ thông tin di động trên thế giới.....	25
1.4.1. Bài học kinh nghiệm từ Viettel Hà Giang .....	25
1.4.2. Bài học kinh nghiệm từ Viettel Bắc Giang.....	27
1.4.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho chi nhánh Viettel Thái Nguyên.....	29
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>32</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu .....	33
2.2.1. Khung nghiên cứu.....	33
2.2.2. Phương pháp điều tra thu thập số liệu, thông tin.....	34
2.2.3. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu.....	36
2.2.4. Những chỉ tiêu đánh giá sự phát triển kinh doanh của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ thông tin di động .....	37
<b>Chương 3: ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG CỦA VIETTEL THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>44</b>
3.1. Giới thiệu khái quát về Tập đoàn viễn thông quân đội - chi nhánh Thái Nguyên.....	44
3.1.1. Tổng quan về chi nhánh Viettel Thái Nguyên.....	44
3.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy - chức năng, nhiệm vụ phòng ban.....	45
3.2. Thực trạng phát triển kinh doanh dịch vụ thông tin di động của Chi nhánh Viettel Thái Nguyên .....	50
3.2.1. Những nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển kinhdoanh dịch vụ thông tin di động Viettel tại Thái Nguyên .....	50
3.2.2. Nội dung phát triển kinh doanh dịch vụ thông tin di động của Chi nhánh Viettel Thái Nguyên .....	55
3.3. Đánh giá thực trạng phát triển kinh doanh dịch vụ thông tin di động của Viettel Thái Nguyên.....	78
3.3.1 Đánh giá qua các tiêu chí.....	79
3.3.2. Ưu điểm .....	83

3.3.3. Những hạn chế .....	84
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG CỦA VIETTEL THÁI NGUYÊN ĐẾN NĂM 2020 .....</b>	<b>89</b>
4.1. Mục tiêu và phương hướng phát triển ngành thông tin di động Thái Nguyên trong giai đoạn tới .....	89
4.1.1. Mục tiêu phát triển ngành thông tin di động Thái Nguyên đến năm 2020.....	89
4.1.2. Phương hướng phát triển ngành thông tin di động Thái Nguyên đến năm 2020 ....	90
4.2 Dự báo xu hướng phát triển của Viettel Thái Nguyên với ma trận SWOT.....	92
4.2.1. Điểm mạnh.....	92
4.2.2. Điểm yếu.....	93
4.2.3. Cơ hội.....	94
4.2.2. Nguy cơ.....	95
4.3. Giải pháp phát triển kinh doanh dịch vụ thông tin di động Viettel tại Thái Nguyên.....	95
4.3.1 Hệ thống cơ sở hạ tầng .....	95
4.3.2 Giá cước dịch vụ và thanh toán cước dịch vụ .....	97
4.3.3. Mở rộng thị trường và hệ thống kênh phân phối dịch vụ .....	100
4.3.4 Tư vấn và chăm sóc khách hàng.....	103
4.3.5 Thông tin và xúc tiến thương mại.....	104
4.3.6 Thương hiệu và uy tín của dịch vụ .....	106
4.3.7 Nâng cao chất lượng dịch vụ .....	108
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>109</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>111</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>112</b>

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

- 3G: Thế hệ thứ 3 (Third Generation)
- ABC: Trung tâm quản lý khách hàng & tính cước (Administration, Billing and Customer Care Center)
- ADSL: Đường dây thuê bao số bất đối xứng (Asymmetric Digital Subscriber Line)
- AMPS: Dịch vụ điện thoại di động tiên tiến (Advanced Mobile Phone Service)
- ARPU: Doanh thu trung bình trên một khách hàng (Average Revenue Per User)
- ASEAN: Hiệp hội các nước Đông Nam á (Association of Southeast Asian Nations)
- ATM: Chế độ truyền dẫn không đồng bộ (Asynchronous Transfer Mode)
- AUC: Trung tâm nhận thực (Authentication Centre)
- BCC: Hợp đồng hợp tác kinh doanh (Business Co - Operation Contract)
- BSC: Bộ điều khiển trạm cơ sở (Base Station Controller)
- BTS: Trạm thu phát cơ sở (Base Transceiver Station)
- CDMA: Truy nhập ghép kênh theo mã (Code Division Multiple Access)
- CIV: Tập đoàn kinh tế (Comvik/Kinnevik Comvik/Kinnevik)
- DCS: Hệ thống thông tin tế bào số (Digital Cellular System)
- EDGE: Truyền dẫn tốc độ cao của mạng GSM (Enhanced Data rates for GSM Evolution)
- EDI: Trao đổi dữ liệu điện tử (Electronic Data Interchange)
- EIR: Bộ nhận dạng thiết bị (Equipment Identify Register )
- ETST: Viện tiêu chuẩn viễn thông châu Âu (European Telecommunication Standardization Institute)
- FDI: Đầu tư trực tiếp nước ngoài (Foreign Direct Investment)
- GDP: Tổng sản phẩm quốc nội (Gross Domestic Product)
- GNP: Tổng sản lượng quốc dân (Gross National Product)
- GPRS: Dịch vụ vô tuyến chuyên mạch gói (General Packet Radio Service)
- GSM: Hệ thống thông tin di động toàn cầu (Global System for Mobile)
- HLR: Bộ định vị thuê bao chủ (Home Location Register)
- HSDPA: Truy nhập gói tốc độ cao (High Speed Download Packet Access)
- IMS: Hệ thống sản xuất thông minh (Intelligent Manufacturing Systems)
- IN: Mạng thông minh (Intelligent Network)



- ITU: Liên minh viễn thông quốc tế (International Telecommunication Union)
- LBS: Dịch vụ định vị cơ bản (Location-based services)
- MCA: Thông báo cuộc gọi nhỡ (Missed Call Alert)
- MFN: Mạng đa tần (Multi-frequency network)
- MMS: Dịch vụ nhắn tin đa phương tiện (Multimedia Messaging Service)
- MS: Trạm di động (Mobile Station)
- MSC: Trung tâm chuyển mạch di động (Mobile Switching Center)
- NGN: Mạng thế hệ mới (Next Generation Networking)
- OMC: Trung tâm khai thác Bảo dưỡng (Operation Maintenance Center)
- PLMN: Mạng di động mặt đất công cộng (Public Land Mobile Network)
- PR: Quan hệ công chúng (Public relations)
- PUK: Khóa giải mã cá nhân (Personal Unblocking Key)
- R&D: Nghiên cứu và phát triển (Research and development)
- SMS: Dịch vụ nhắn tin ngắn (Short Messenger Service)
- TACS: Dịch vụ truy nhập truyền thông (Total Access Communications Service)
- TDMA: Truy nhập ghép kênh theo thời gian (Time division multiple Access)
- TQM: Quản trị chất lượng (Total Quality Management)
- TRAU: Bộ phối hợp truyền dẫn tín hiệu (Transcoding Rate Adaption Unit)
- UMTS Hệ thống viễn thông di động đa năng (Universal Mobile Telecommunications System)
- USSD: Dữ liệu dịch vụ hỗ trợ bất cấu trúc (Unstructured Supplementary Service Data)
- VLR: Bộ định vị thuê bao khách (Visitor Location Register)
- WAP: Thủ tục ứng dụng vô tuyến (Wireless Application Protocol)
- WCDMA: Truy nhập ghép kênh theo mã băng rộng (Wideband Code Division Multiple Access)
- WiMAX: Truy nhập vi ba tương tác toàn cầu (Worldwide Interoperability for Microwave Access)
- WTO: Tổ chức thương mại thế giới (World Trade Organization)

