

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

NGUYỄN THU HẰNG

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CỦA CÔNG TY TNHH MTV TEK EXPERTS

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
NGÀNH KINH DOANH THƯƠNG MẠI

HÀ NỘI - 2024

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

NGUYỄN THU HẰNG

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CỦA CÔNG TY TNHH MTV TEK EXPERTS

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh Thương mại
Mã số: 8340121

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Nguyễn Xuân Hưng

HÀ NỘI - 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật. Một lần nữa, tôi xin cam đoan đề án thạc sĩ: *Nâng cao chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts* là công trình nghiên cứu cá nhân và chưa từng được công bố. Các dữ liệu, nội dung và thông tin được trình bày trong Đề án là hoàn toàn hợp lệ, chính xác và tuân theo các quy định về đề tài Đề án của trường Đại học Kinh tế Quốc dân.

Hà Nội, ngày tháng năm

Tác giả đề án

LỜI CẢM ƠN

Sau quá trình làm đề án và hoàn thiện bài, trên tất cả, tôi xin được gửi lời cảm ơn chân thành nhất và lời chúc sức khỏe tới tất cả quý Thầy Cô đã giảng dạy chương trình Cao học ngành Kinh doanh thương mại của trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Họ là những người truyền đạt cho tôi nhiều kiến thức hữu ích để từ đó làm cơ sở cho tôi thực hiện tốt đề án này.

Bên cạnh đó, tôi xin chân thành cảm ơn PGS.TS. Nguyễn Xuân Hưng, người đã tận tình hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt thời gian thực hiện đề án.

Sau cùng tôi xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến gia đình, người thân, đồng nghiệp và lãnh đạo của công ty TNHH MTV Tek Experts đã luôn tạo điều kiện tốt nhất cho tôi trong quá trình làm việc, học tập cũng như thực hiện đề án.

Mặc dù có sự cố gắng hoàn thiện đề án bằng tất cả sự nhiệt tình và năng lực của mình, tôi vẫn không thể tránh khỏi những thiếu sót, do đó, tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý Thầy/Cô và các anh chị học viên.

Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

Học viên thực hiện

Nguyễn Thu Hằng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC BẢNG	v
DANH MỤC HÌNH	vi
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vii
TÓM TẮT	i
LỜI MỞ ĐẦU	2
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA MỘT DOANH NGHIỆP	5
1.1. Một số vấn đề cơ bản về dịch vụ và chất lượng dịch vụ	5
1.1.1. Khái niệm dịch vụ.....	5
1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ	5
1.1.3. Chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp	7
1.2. Mô hình và tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp	8
1.2.1. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp	8
1.2.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp	9
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp	11
1.3.1. Nhóm yếu tố bên ngoài.....	11
1.3.2. Nhóm yếu tố bên trong	11
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÔNG TY TNHH MTV TEK EXPERTS	13
2.1. Đặc điểm dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts	13
2.1.1. Khái quát về Công ty TNHH MTV Tek Experts.....	13
2.1.2. Loại hình dịch vụ và đặc điểm dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts	17
2.2. Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts.....	20
2.2.1. Chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts qua đánh giá của khách hàng doanh nghiệp	21

2.2.2. Chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts qua đánh giá của người dùng sản phẩm.....	32
2.3. Đánh giá về thực trạng chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts.....	37
2.3.1. Thành công	37
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế.....	39
CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÔNG TY TNHH MTV TEK EXPERTS	42
3.1. Định hướng kinh doanh của Công ty TNHH MTV Tek Experts trong thời gian tới.....	42
3.1.1. Bối cảnh của ngành dịch vụ hiện nay	42
3.1.2. Định hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts	42
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts.....	43
3.2.1. Tăng cường các biện pháp bảo mật thông tin và hạn chế rủi ro an ninh mạng	43
3.2.2. Nâng cao ý thức và chất lượng làm việc của đội ngũ nhân viên	45
3.2.3. Tăng cường và nâng cấp trang thiết bị và cơ sở vật chất của công ty	48
3.2.4. Nắm bắt nhu cầu của khách hàng để tăng khả năng đáp ứng	49
KẾT LUẬN	51
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	53
PHỤ LỤC 1	55

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Tình hình hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021 – 2023	16
Bảng 2.2: Số lượng nhân viên làm việc tại các dự án của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021 - 2023	19
Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khách hàng doanh nghiệp về khả năng bảo mật của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021-2023	23
Bảng 2.4: Số lần xảy ra sự cố về bảo mật từ năm 2021 đến năm 2023	23
Bảng 2.5: Đánh giá của khách hàng doanh nghiệp về khả năng đáp ứng của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021-2023	24
Bảng 2.6: Phân bổ ca làm việc tại các dự án của Công ty TNHH MTV Tek Experts ..	25
Bảng 2.7: Mức độ hài lòng của khách hàng doanh nghiệp về chất lượng làm việc của đội ngũ nhân viên của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021-2023	26
Bảng 2.8: Số lượng nhân viên nghỉ việc mảng kiểm duyệt nội dung từ năm 2021 đến năm 2023	27
Bảng 2.9: Thống kê chương trình đào tạo/ khóa học nội bộ	27
Bảng 2.10: Đánh giá của khách hàng doanh nghiệp về sự đồng cảm của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021-2023.....	29
Bảng 2.11: Chính sách về giá khi hợp tác với Công ty TNHH MTV Tek Experts	30
Bảng 2.12: Đánh giá của khách hàng doanh nghiệp về phương tiện hữu hình của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021-2023	30
Bảng 2.13: Thống kê cải tiến và nâng cấp văn phòng làm việc qua các năm.....	31
Bảng 2.14: Kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dùng.....	33
Bảng 3.1: Bảng phân bố thời gian làm việc cho phòng công nghệ thông tin của Công ty TNHH MTV Tek Experts.....	44
Bảng 3.2: Bảng kê chi phí đầu tư phần mềm LMS và triển khai phần mềm	45
Bảng 3.3: Bảng đề xuất cử nhân viên tham gia các lớp học nghiệp vụ và chi phí dự kiến	46
Bảng 3.4: Dự kiến các lớp học bồi dưỡng khả năng ngoại ngữ và chi phí dự kiến	47
Bảng 3.5: Mức thưởng cho các cá nhân có thành tích tốt trong công việc	48

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1: Mô hình SERQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988).....	9
Hình 2.1: Logo của Công ty TNHH MTV Tek Experts.....	13
Hình 2.2: Sơ đồ bộ máy tổ chức của Công ty TNHH MTV Tek Experts	14
Hình 2.3: Lí do khách hàng ngừng hợp đồng với Công ty TNHH MTV Tek Experts .	21
Hình 2.4: Quy trình giải quyết vấn đề của người dùng qua Chat/ Email	35

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BPO	Thuê ngoài hoạt động sản xuất kinh doanh/gia công quy trình kinh doanh	Business process outsourcing
GDPR	Quy định chung về bảo mật thông tin	General Data Protection Regulation
IEC	Ủy ban Kỹ thuật Điện Quốc tế	International Electrotechnical Commission
ISO	Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa	International Organization for Standardization
ITO	Gia công phần mềm công nghệ thông tin/thuê ngoài dịch vụ công nghệ thông tin	Information technology outsourcing
KPI	Chỉ số đo lường hiệu quả công việc	Key Performance Indicator
KPO	Thuê ngoài hoạt động nghiên cứu thiết kế	Knowledge Process Outsourcing
LCS	Dự án chăm sóc khách hàng của nền tảng học online	Learning customer support
MTV	Một thành viên	
SLA	Thỏa thuận mức dịch vụ	Service Level Agreement
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn	
WTO	Tổ chức Thương mại Thế giới	World Trade Organization

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

NGUYỄN THU HẰNG

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CỦA CÔNG TY TNHH MTV TEK EXPERTS

TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh Thương mại

Mã số: 8340121

HÀ NỘI - 2024

TÓM TẮT

Sau đại dịch COVID-19, nền kinh tế dần hồi phục và phát triển hơn. Các doanh nghiệp một lần nữa phải tập trung phát huy được lợi thế cạnh tranh, năng lực khác biệt trong việc cung cấp các dịch vụ, và sản phẩm nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Điều đó thể hiện qua chất lượng của sản phẩm, dịch vụ mà doanh nghiệp/ tổ chức đang cung cấp. Bên cạnh đó, trong những năm gần đây, Việt Nam là một trong những nước phát triển và thu hút các doanh nghiệp nước ngoài đầu tư, hợp tác trên nhiều lĩnh vực. Là một trong những công ty thương mại cung cấp dịch vụ gia công quy trình kinh doanh và gia công phần mềm, công ty TNHH MTV Tek Experts vẫn còn những hạn chế trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ của mình để có thể cạnh tranh với các doanh nghiệp cùng cung cấp dịch vụ tương tự. Thực trạng trên đòi hỏi công ty TNHH MTV Tek Experts cần có những đổi mới, chiến lược mới nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của mình. Xuất phát từ những lý do trên, tác giả đã lựa chọn đề tài “**Nâng cao chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts**” là đề tài cho đề án tốt nghiệp thạc sĩ của mình.

Để thực hiện được đề án này, tác giả đã nghiên cứu dựa trên nhiều nguồn tài liệu khác nhau về lý thuyết dịch vụ, chất lượng dịch vụ và mô hình, tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ như những đề tài luận văn thạc sĩ trước đây, các website, và bài báo. Các dữ liệu và thông tin mà tác giả thu thập đều được phân tích và đánh giá cẩn thận. Đồng thời dựa vào kết quả có được, tác giả rút ra được kết luận và đề xuất một số giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty. Đề án hoàn thành sẽ giúp cho Công ty TNHH MTV Tek Experts Việt Nam nói riêng và các công ty/ doanh nghiệp thương mại nói chung nhìn nhận lại thực trạng chất lượng dịch vụ mà công ty đang cung cấp tới khách hàng, những tiêu chí đánh giá quan trọng và mức độ hài lòng của khách hàng. Thông qua một số giải pháp được đề xuất, tác giả hi vọng sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty, và hơn hết và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Về phương pháp nghiên cứu, đề án sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính, và một số phương pháp cụ thể trong kinh tế như phương pháp thống kê, phương pháp so sánh, phương pháp phân tích và tổng hợp, phương pháp suy diễn và quy nạp... Đồng thời, tác giả thu thập dữ liệu từ thông tin sơ cấp và thông tin thứ cấp bao gồm tài liệu, báo cáo, các thông tin liên quan đến quá trình hình thành và hoạt động của công ty và kết quả khảo sát đã được thực hiện bởi đội ngũ quản lý, lãnh đạo của công ty TNHH MTV Tek Experts.

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề án có kết cấu 3 chương như sau:

Chương 1 trình bày cơ sở lý luận về dịch vụ và chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp. Dịch vụ là một hoạt động có chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Còn chất lượng dịch vụ là những gì mà khách hàng sử dụng sản phẩm/ dịch vụ có thể cảm nhận được. Phần cuối của chương trình bày về mô hình và tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp, trong đó tác giả tập trung phân tích mô hình SERQUAL của Parasuraman (1988) gồm 5 tiêu chí: độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình.

Chương 2 của đề án trình bày những thông tin cơ bản về công ty TNHH MTV Tek Experts và đặc điểm loại hình dịch vụ của công ty. Chương 2 đi sâu vào phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ của Công ty dựa trên 5 tiêu chí gồm độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình qua đánh giá của khách hàng sử dụng dịch vụ của công ty. Cuối chương, tác giả chỉ ra được thành công, hạn chế và nguyên nhân của hạn chế về thực trạng chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts.

Chương 3 là những đề xuất định hướng và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty trong thời gian tới. Tác giả đã đề xuất một số giải pháp như tăng cường tính bảo mật thông tin; nâng cao ý thức trách nhiệm và năng lực làm việc của đội ngũ nhân viên; nâng cấp trang thiết bị, cơ sở vật chất của công ty và tăng khả năng cạnh tranh thông qua việc nắm bắt nhu cầu của khách hàng.

Do có sự hạn chế về mặt thời gian, năng lực và trình độ chuyên môn, tác giả chỉ tập trung vào phân tích 5 tiêu chí gồm độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình của mô hình SERVQUAL. Đồng thời, đề án trình bày ngắn gọn trong hơn 50 trang chưa thể mô tả hết thực trạng chất lượng dịch vụ cũng như các giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty. Vì vậy, nếu có cơ hội tiếp tục triển khai đề án, tác giả sẽ giải quyết những vấn đề tồn đọng này như mở rộng mô hình và tiêu chí đánh giá, và kiến nghị thêm các giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đem lại nhiều giá trị thực tiễn cho công ty TNHH MTV Tek Experts nói riêng và cho các công ty/ doanh nghiệp thương mại nói chung.

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

NGUYỄN THU HẰNG

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CỦA CÔNG TY TNHH MTV TEK EXPERTS

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh Thương mại
Mã số: 8340121

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Nguyễn Xuân Hưng

HÀ NỘI - 2024

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong xu thế hội nhập toàn cầu và kỉ nguyên của công nghệ 4.0, đây có thể coi như một cơ hội lớn giúp các doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp thương mại nói riêng phát triển và vươn rộng. Có thể nói, bất kì một doanh nghiệp hay tổ chức nào cũng cần phát huy được lợi thế cạnh tranh, năng lực khác biệt trong việc cung cấp các dịch vụ, và sản phẩm nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Điều đó thể hiện qua chất lượng của sản phẩm, dịch vụ mà doanh nghiệp/ tổ chức đang cung cấp. Nói cách khác, việc nâng cao chất lượng dịch vụ được xem như điều kiện tiên quyết, nhu cầu cấp thiết đối với mọi loại hình doanh nghiệp, đặc biệt là với doanh nghiệp thương mại. Chất lượng dịch vụ sẽ giúp doanh nghiệp khác biệt hoá được hình ảnh chất lượng dịch vụ của mình trong tiềm thức của khách hàng, duy trì khách hàng hiện có và gia tăng lượng khách hàng tiềm năng, đồng thời giảm được chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp.

Từ năm 2007, Việt Nam chính thức gia nhập WTO đã tạo ra những cơ hội cũng như thách thức cho các doanh nghiệp Việt Nam, trong đó có công ty TNHH MTV Tek Experts. Là một trong những công ty thương mại chuyên cung cấp dịch vụ gia công quy trình kinh doanh (BPO) và gia công phần mềm (ITO) cho các dự án trong và ngoài nước và có lượng khách hàng ổn định, có chỗ đứng trên thị trường Việt Nam, công ty TNHH MTV Tek Experts vẫn còn những hạn chế về chất lượng làm việc của nhân viên, khả năng bảo mật thông tin, khả năng cạnh tranh và nâng cao chất lượng dịch vụ để có thể cạnh tranh với các doanh nghiệp cùng cung cấp dịch vụ tương tự. Điều này tác động mạnh đến việc chia sẻ thị phần, và phải cạnh tranh nhiều hơn để thu hút được khách hàng tiềm năng, từ đó đặt ra bài toán giữ chân khách hàng và tạo ra lượng khách hàng trung thành là nhiệm vụ quan trọng của công ty TNHH MTV Tek Experts.

Thực trạng trên đòi hỏi công ty TNHH MTV Tek Experts cần có những đổi mới, chiến lược mới nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của mình. Xuất phát từ những lý do trên, tôi quyết định chọn đề tài “**Nâng cao chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts**” là đề tài cho đề án tốt nghiệp thạc sĩ của mình.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

2.1. Mục tiêu nghiên cứu

Trên cơ sở phân tích, đánh giá chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts, đề xuất định hướng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của Công ty trong thời gian tới.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Hệ thống hoá cơ sở lý luận về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, và mô hình cũng như tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp.

- Phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts trong thời gian từ năm 2021 đến năm 2023.

- Đề xuất định hướng và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts đến năm 2030.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là lý luận và thực tiễn về chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về mặt nội dung: Tập trung nghiên cứu chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts.

- Về không gian: Nghiên cứu chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts, hiện cung cấp tới khách hàng doanh nghiệp và người dùng sản phẩm của khách hàng doanh nghiệp.

- Về thời gian: Tập trung nghiên cứu chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts trong giai đoạn từ năm 2021 đến 2023, đề xuất định hướng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty tới năm 2030.

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề án sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và các phương pháp nghiên cứu cụ thể trong kinh tế như phương pháp thống kê, phương pháp so sánh, phương pháp phân tích và tổng hợp, phương pháp suy diễn và quy nạp...

Về số liệu, tác giả thu thập dữ liệu từ thông tin sơ cấp và thứ cấp thông qua các thông tin, báo cáo liên quan đến quá trình hình thành và kết quả kinh doanh hoạt động của công ty TNHH MTV Tek Experts trong 3 năm, từ năm 2021 đến năm 2023 cũng như các dữ liệu từ các công trình nghiên cứu liên quan kết quả khảo sát các khách hàng doanh nghiệp và người dùng sản phẩm đã và đang sử dụng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts từ 1/1/2021 đến 30/12/2023.

Cụ thể, đối với đánh giá của khách hàng doanh nghiệp, tác giả đã thu thập kết quả trung bình đánh giá của 110 khách hàng doanh nghiệp trong giai đoạn năm 2021 đến năm 2023 từ ban quản lý vận hành các dự án thuê ngoài, và có được số liệu trình bày ở Phụ lục 1 và 2. Đối với đánh giá của người dùng sản phẩm, tác giả đã thu thập số

liệu đánh giá mức độ hài lòng của 26.000 người dùng tham gia khảo sát trong quý IV năm 2023 của một dự án chăm sóc khách hàng thuộc mảng gia công quy trình kinh doanh (BPO) có tên gọi “LCS” chuyên về nền tảng học tập trực tuyến và có kết quả được trình bày ở Phụ lục 3.

5. Kết cấu đề án

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề án được chia làm 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ và chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts

Chương 3: Định hướng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA MỘT DOANH NGHIỆP

1.1. Một số vấn đề cơ bản về dịch vụ và chất lượng dịch vụ

1.1.1. Khái niệm dịch vụ

Hiện nay, ngành dịch vụ là một trong những ngành quan trọng và thiết yếu đối với cuộc sống của chúng ta. Xã hội ngày một phát triển, các hoạt động dịch vụ cũng trở nên đa dạng hơn nhằm thoả mãn nhu cầu của người dùng. Ở nước ta, dịch vụ hiện chiếm khoảng 42,54% cơ cấu nền kinh tế năm 2023 (Theo số liệu của Tổng cục thống kê).

Như vậy dịch vụ là gì? Có rất nhiều những quan điểm, lý thuyết, định nghĩa khác nhau về dịch vụ như sau:

Theo Philip Kotler, ông cho rằng “Dịch vụ là một hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền và không gắn liền với sản phẩm vật chất”.

Còn theo ISO 8402: Dịch vụ là kết quả được tạo ra từ các hoạt động tiếp xúc giữa bên cung ứng và khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung ứng để đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

Khách hàng ở đây có thể là tổ chức hay cá nhân sử dụng sản phẩm/ dịch vụ, hoặc người tiêu thụ sản phẩm/ dịch vụ, người hưởng dịch vụ, người bán lẻ,...Như vậy, khách hàng có thể là khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài tổ chức.

Từ đó, những điểm chung từ các quan điểm, khái niệm trên có thể rút ra:

- Dịch vụ là một quá trình hoạt động được thực hiện giữa người cung cấp dịch vụ và người có nhu cầu sử dụng dịch vụ.

- Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất hữu hình.

Như vậy, trong rất nhiều khái niệm về dịch vụ trên nhiều góc độ và cách nhìn khác nhau, có thể tóm lại rằng: Dịch vụ là một hoạt động có chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Đặc điểm nổi bật của dịch vụ dễ dàng nhận biết là nó không tồn tại dưới dạng vật chất (hữu hình) như các loại hàng hóa nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của con người.

1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ

Vì dịch vụ là một “sản phẩm đặc biệt” nên nó cũng có nhiều đặc tính khác với hàng hóa thông thường. Do vậy, Parasuraman và cộng sự (1985) đã đưa ra ba đặc trưng cơ bản của dịch vụ gồm tính vô hình, tính không thể tách rời, và tính không ổn định. Về

sau, Kurtz và Clow (1998) cũng nhấn mạnh thêm một đặc tính khác của dịch vụ là tính không lưu trữ.

1.1.2.1. Tính vô hình

Tính vô hình biểu hiện ở điểm người sử dụng không thể nhìn, nghe, cầm nắm hay đếm được dịch vụ trước khi sử dụng chúng. Regan (1963) đã có ý tưởng về dịch vụ biểu hiện qua các hoạt động, lợi ích hay sự thỏa mãn khi được cung cấp để bán hoặc được cung cấp liên quan đến hoạt động bán hàng. Điều này khiến dịch vụ khác với việc khách hàng sử dụng sản phẩm hữu hình, họ có thể kiểm tra cũng như kiểm định chất lượng ngay cả trước khi quyết định mua sản phẩm. Trong khi đó, rất khó để có thể đánh giá và kiểm định chất lượng của dịch vụ. Điều này yêu cầu nhà quản trị cần dựa vào các yếu tố gián tiếp để đánh giá được chất lượng dịch vụ.

1.1.2.2. Tính không thể tách rời

Đặc điểm không thể tách rời của dịch vụ có thể nhận thấy bằng việc nó rất khó phân chia thành hai giai đoạn riêng biệt là giai đoạn sản xuất và giai đoạn sử dụng (Gronroos, 1984; Zeithaml, 1988). Việc tạo ra dịch vụ và sử dụng dịch vụ thông thường diễn ra song hành với nhau. Điều này khác với sản phẩm hàng hóa bởi chúng được sản xuất, lưu kho, sau đó phân phối tới đại lý, các nhà bán buôn, bán lẻ và cuối cùng là tới người tiêu dùng. Như vậy, đối với sản phẩm hàng hóa, khách hàng chỉ sử dụng sản phẩm ở giai đoạn thành phẩm cuối cùng, còn đối với dịch vụ thì khách hàng có tham gia xuyên suốt hoặc một phần quá trình để tạo ra dịch vụ đó.

1.1.2.3. Tính không ổn định/ tính không đồng nhất

Tính không đồng nhất phản ánh khả năng biến động nhiều hay ít trong cung cấp dịch vụ (Zeithaml, 1988). Có thể nói việc đánh giá chất lượng dịch vụ khó có một thước đo chuẩn chỉ bởi nó phụ thuộc vào người thực hiện dịch vụ, địa điểm và thời gian, đối tượng phục vụ, lĩnh vực phục vụ... Ngoài ra, cùng một loại dịch vụ nhưng cũng chia làm các mức độ thực hiện khác như “cao cấp”, “phổ thông” và “thứ cấp”.

1.1.2.4. Tính không lưu trữ được

Khác với sản phẩm hàng hóa, dịch vụ không thể cất trữ, lưu kho và sau đó tiêu thụ. Có thể ưu tiên việc thực hiện dịch vụ nào trước hay sau, nhưng không thể đem cất dịch vụ rồi sau đây tái sử dụng, bởi dịch vụ thực hiện xong là hết một quá trình. Nhìn chung, dịch vụ không thể lưu trữ cũng như chuyển sang một giai đoạn hay khoảng thời gian trong tương lai (Zeithaml, 1985). Chính vì vậy mà dịch vụ là sản phẩm được sử dụng khi tạo thành và kết thúc ngay sau đó.

1.1.3. Chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp

1.1.3.1. Khái niệm chất lượng

Để đánh giá được một sản phẩm/ dịch vụ, chúng ta cần đánh giá chất lượng của nó. Như vậy, chất lượng là một khái niệm xuất hiện từ rất lâu và được sử dụng trong nhiều lĩnh vực/ ngành nghề. Tuy nhiên, khái niệm chất lượng được định nghĩa dựa trên các góc độ khác nhau.

Xét trên góc độ sản phẩm, chất lượng được định nghĩa như sau: “Chất lượng sản phẩm là tổng thể những thuộc tính sản phẩm quy định tính thích dụng của sản phẩm để thỏa mãn những nhu cầu phù hợp với công dụng của nó” (Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, Quản lý chất lượng cơ bản, Hà Nội, 2008).”

Nhưng xét trên góc độ thị trường, chất lượng có nghĩa sau: “Chất lượng là mức độ dự đoán trước về tính đồng đều và có thể tin cậy được, tại mức chi phí thấp và được thị trường chấp nhận”. (Nguyễn Minh Đình và cộng sự, Quản lý có hiệu quả theo phương pháp Deming, NXB Thống kê, TP.HCM, 1996).

Hay theo Joseph M.Juran, Juran’s quality handbook, Mc Graw – Hill, 2000, ông cho rằng: “Chất lượng là sự phù hợp với mục đích hoặc sự sử dụng”.

Từ các định nghĩa trên, có thể rút ra rằng chất lượng là những đặc điểm của một sản phẩm hay dịch vụ mà nhờ có các đặc điểm đấy có thể đáp ứng được mong đợi của khách hàng.

1.1.3.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một phạm trù khá trừu tượng, điều này khác với chất lượng của một sản phẩm hữu hình. Sự trừu tượng này là bởi những đặc tính của dịch vụ tạo ra. Từ đó mà có nhiều định nghĩa khác nhau về chất lượng dịch vụ.

Theo Parasuraman (1985, và 1988): “Chất lượng dịch vụ được xác định bởi sự khác biệt giữa sự mong đợi của khách hàng về dịch vụ và đánh giá của họ về dịch vụ mà họ nhận được”. Từ đó mà Parasuraman (1985) đã đưa ra mô hình năm khoảng cách và năm thành phần chất lượng dịch vụ gọi tắt là Servqual.

Còn theo ISO: “Chất lượng dịch vụ là tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng có khả năng thỏa mãn các yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn”.

Tóm lại, có thể hiểu đơn giản rằng chất lượng dịch vụ là những gì mà khách hàng sử dụng sản phẩm/ dịch vụ có thể cảm nhận được.

1.1.3.3. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp

Vì dịch vụ khác với sản phẩm hữu hình là nó thường vô hình nên chất lượng dịch

vụ cũng có những đặc điểm riêng khác với chất lượng của sản phẩm hữu hình thông thường. Hoàng Lê Quyên (2018, 15) trong nghiên cứu của mình đã chỉ ra một số đặc điểm của chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp như sau:

Thứ nhất là tính vượt trội. Đối với người sử dụng dịch vụ, những dịch vụ có chất lượng luôn thể hiện được đặc tính ưu việt và nổi trội hơn so với các sản phẩm khác. Có thể nói, đánh giá về tính vượt trội của chất lượng dịch vụ đến từ cảm nhận của khách hàng. Vì vậy, chất lượng dịch vụ là một lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp.

Thứ hai là tính cung ứng. Chất lượng dịch vụ thể hiện qua quá trình thực hiện và chuyển giao dịch vụ đến khách hàng. Do đó, tính cung ứng là yếu tố bên trong, phụ thuộc phần lớn vào phong cách, tiêu chuẩn phục vụ khách hàng của nhà cung ứng. Như vậy, để có thể nâng cao chất lượng dịch vụ, doanh nghiệp nên cải thiện quy trình nội bộ của mình.

Thứ ba là tính thỏa mãn nhu cầu. Tính thỏa mãn nhu cầu chịu chi phối bởi các yếu tố bên ngoài như tình hình phát triển kinh tế trong và ngoài nước, thị trường, khoa học công nghệ... Các yếu tố này có ảnh hưởng không nhỏ tới nhu cầu của khách hàng. Do đó, doanh nghiệp nên sử dụng mong muốn và nhu cầu của khách hàng để làm cơ sở nâng cao chất lượng dịch vụ của mình. Đặc biệt là trong môi trường đầy tính cạnh tranh như hiện nay.

Cuối cùng là tính tạo ra giá trị. Có thể nói, việc xem xét chất lượng dịch vụ và giá trị của dịch vụ phụ thuộc vào đánh giá và cảm nhận của người tiêu dùng. Khách hàng dễ dàng so sánh và đánh giá được chất lượng mong đợi với chất lượng thực tế họ nhận được. Chất lượng dịch vụ được đánh giá cao là dịch vụ tạo ra các giá trị có thể đáp ứng hầu hết yêu cầu của người dùng, hay thậm chí vượt qua cả sự mong đợi của họ. Đặc tính này là một trong những nền tảng cơ bản giúp doanh nghiệp xây dựng và phát triển dịch vụ chất lượng.

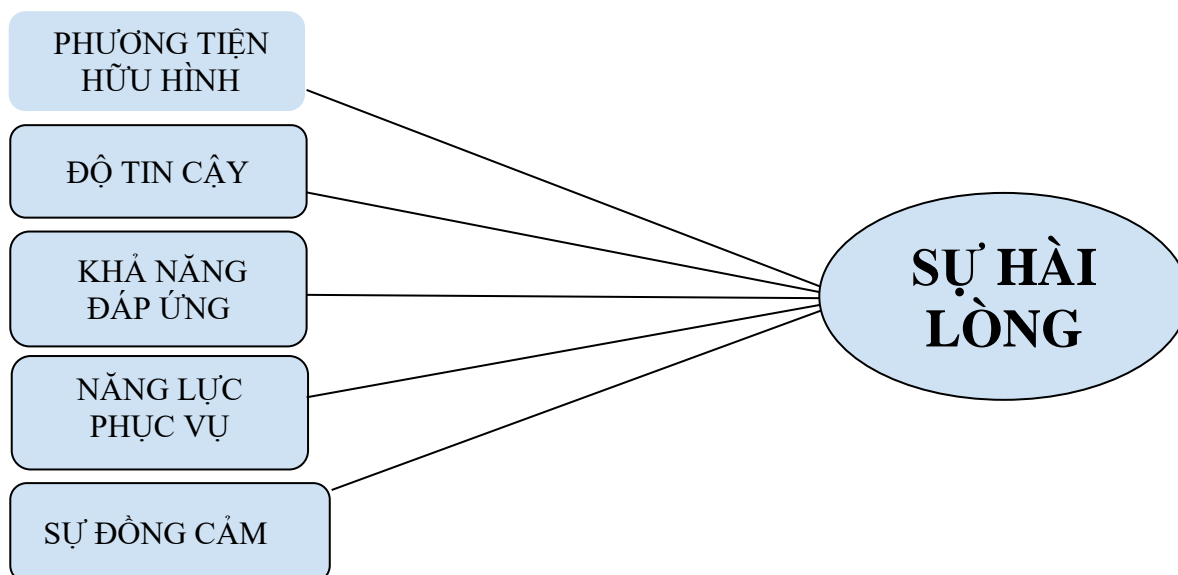
1.2. Mô hình và tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp

1.2.1. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp

Gronoss (1984) cho rằng: “Chất lượng dịch vụ có hai thành phần đó là chất lượng kỹ thuật – là những gì mà khách hàng nhận được và chất lượng chức năng – diễn giải dịch vụ được cung cấp như thế nào”. Từ đó mà Parasuraman đã tiến hành xây dựng mô hình SERVQUAL, và cho rằng “Bất kỳ loại hình doanh nghiệp nào chất lượng cũng được khách hàng cảm nhận dựa trên 10 thành phần: (1) Độ tin cậy; (2) Khả năng đáp ứng; (3) Năng lực phục vụ; (4) Độ tiếp cận; (5) Truyền thông; (6) Lịch sự; (7) Tín nhiệm;

(8) An toàn; (9) Hiểu biết về khách hàng; (10) Phương tiện hữu hình”. Mô hình này bao quát mọi khía cạnh của dịch vụ nhưng lại khó trong việc phân tích và đánh giá.

Tuy nhiên đến năm 1988, Parasuraman và các cộng sự đã hiệu chỉnh và rút gọn mô hình còn năm tiêu chí: Sự tin cậy, khả năng đáp ứng, sự đồng cảm, phương tiện hữu hình và năng lực phục vụ và đổi tên thành mô hình SERQUAL. Mô hình này nhanh chóng được phổ biến và áp dụng trong nhiều lĩnh vực.



Hình 1.1: Mô hình SERQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988)

(Nguồn: Zeithaml, Parasuraman & Berry (1988) dẫn theo Bexley J.B (2005))

Tuy hiện nay có nhiều lý thuyết khoa học, kỹ thuật và kinh doanh đã thay đổi, mô hình SERQUAL vẫn được đánh giá là mô hình hoàn thiện nhất để đo lường chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp. Đó là lí do vì sao tác giả lựa chọn mô hình SERQUAL để phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp trong đề án của mình.

1.2.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp

Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp được dựa trên nhiều góc nhìn khác nhau.

Thứ nhất, một trong những tiêu chí quan trọng trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp đến từ đánh giá của khách hàng. Theo các học giả người Mỹ - ông Zeitham V.A Parasuraman và L.B Leonard (1985) đã tổng hợp và đưa ra mười yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ dựa trên quan điểm của khách hàng nói chung, những người đã và đang sử dụng dịch vụ như sau:

- Độ tin cậy: Thể hiện qua sự nhất quán từ khâu vận hành đến khâu cung ứng dịch vụ. Tất cả quá trình đều thực hiện đúng chức năng, thực hiện đúng những gì đã hứa

và cam kết một cách chính xác, và trung thực.

- Khả năng đáp ứng: Thể hiện qua tinh thần sẵn sàng cung cấp dịch vụ, kịp thời, và đúng lúc.

- Năng lực phục vụ: Thể hiện qua đội ngũ lãnh đạo và nhân viên có kiến thức, chuyên môn cao, có kỹ năng và có đạo đức nghề nghiệp tốt.

- Sự đồng cảm: Doanh nghiệp luôn nỗ lực tìm hiểu nhu cầu, mong muốn của từng khách hàng để không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của người dùng; và có thể nhận biết các nhóm khách hàng khác nhau cũng như khách hàng thường xuyên và trung thành.

- Phương tiện hữu hình: Đây là chứng cứ vật chất của dịch vụ, ví dụ như các phương tiện, thiết bị phục vụ, dụng cụ tiến hành dịch vụ,...

- Tiếp cận được: Thể hiện ở việc khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận với doanh nghiệp và sử dụng dịch vụ, ví dụ như dễ dàng đến gần, thời gian chờ đợi giờ mở cửa làm việc phù hợp.

- Tác phong trong công việc: Thể hiện rõ ở việc nhân viên phục vụ luôn lịch thiệp, tôn trọng, và thân thiện với khách hàng.

- Khả năng giao tiếp: Biểu hiện qua việc sử dụng ngôn từ dễ nghe, dễ hiểu tới khách hàng; luôn lắng nghe ý kiến khách hàng; có thể điều chỉnh cách giao tiếp với những nhóm khách hàng khác nhau.

- Sự tín nhiệm: Nhân viên phục vụ phải luôn trung thực, đáng tin cậy bởi họ là bộ mặt của doanh nghiệp và là những người trực tiếp tham gia vào chu trình này.

- Tính an toàn: Doanh nghiệp cần đảm bảo không có nguy hiểm, rủi ro hoặc ngờ vực sự an toàn về vật chất, an toàn về tài chính, và giữ bí mật cho khách hàng.

Thứ hai, ngoài đánh giá của khách hàng, đánh giá của chính nhân viên trong công ty về chất lượng dịch vụ trong công ty/ doanh nghiệp cũng là điều vô cùng cần thiết. Theo Đỗ Quang Hưng (2015) cho rằng, nhân viên trong công ty cũng có thể dựa trên các yếu tố như tính khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, và phương tiện hữu hình để đánh giá chất lượng dịch vụ hiện có của doanh nghiệp.

Thứ ba, trong luận văn của mình, Trần Thùy Dương (2010) đã đưa ra thêm một tiêu chí đánh giá là dựa trên việc so sánh với các đối thủ cạnh tranh trong cùng một lĩnh vực. Việc so sánh với các đối thủ cùng ngành có thể chỉ ra được năng lực cạnh tranh, điểm mạnh, điểm yếu của doanh nghiệp để từ đó có thể phát huy năng lực cạnh tranh và cải thiện thêm những thiếu sót nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp

1.3.1. Nhóm yếu tố bên ngoài

Nhu cầu từ thị trường: Nhu cầu của khách hàng là xuất phát điểm của việc kiểm tra, đánh giá và hoàn thiện chất lượng dịch vụ. Một số yếu tố từ thị trường như cơ cấu, đặc điểm, xu hướng vận động của nhu cầu có ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp đến chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, việc phân tích và đánh giá môi trường kinh tế, văn hóa, xã hội, phong tục tập quán, lối sống cũng rất cần thiết để nắm bắt thị hiếu khách hàng. Theo Đỗ Quang Hưng (2015), ông cho rằng việc xác định phân đoạn thị trường phù hợp với tệp khách hàng là cần thiết để xác định chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp.

Yếu tố khoa học và công nghệ: Đây là một nhân tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ của bất kỳ một doanh nghiệp hay tổ chức nào (Nguyễn Tuấn Linh, 2018). Khoa học và công nghệ ngày một tiến bộ, nhiều phần mềm, máy móc, công cụ hỗ trợ được ra đời đã tạo ra những sản phẩm/ dịch vụ có độ tin cậy cao và chi phí thấp.

Chính sách của nhà nước: Cơ chế quản lý của nhà nước cũng có ảnh hưởng không nhỏ tới khả năng cải tiến chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp. Hiện nay, nhà nước đã đưa ra nhiều chính sách cho các doanh nghiệp thương mại và dịch vụ như ưu tiên một số ngành dịch vụ nhất định, xóa bỏ sức ỳ, không ngừng đổi mới, cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ (Đỗ Quang Hưng, 2015).

1.3.2. Nhóm yếu tố bên trong

Trình độ quản lý của doanh nghiệp: Trình độ quản lý doanh nghiệp là một trong những nhân tố cơ bản thúc đẩy chất lượng dịch vụ. Theo Đỗ Quang Hưng (2015), ông cho rằng 80% những vấn đề về chất lượng dịch là do quản lý và quy trình quản lý gây ra. Chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào cơ cấu bộ máy quản lý, chính sách chất lượng, phương hướng, chính sách và chỉ đạo của lãnh đạo trong doanh nghiệp.

Chế độ lương thưởng: Lương thưởng luôn là động lực cho người lao động, giúp họ không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn, kiến thức và trải nghiệm. Doanh nghiệp nên áp dụng các quy chế thưởng phạt hợp lý để thúc đẩy hiệu suất làm việc của người lao động (Nguyễn Thành Trung, 2026).

Lao động: Lao động là nhân tố chính bởi họ trực tiếp tham gia vào quá trình dịch vụ. Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm, trải nghiệm, tính kỷ luật, khả năng linh hoạt,... ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng dịch vụ (Đặng Trần Thùy Dương, 2015). Vì vậy, doanh nghiệp cần có kế hoạch tuyển dụng và đào tạo đội ngũ nhân viên một cách khoa học.

Cơ sở hạ tầng, công nghệ và máy móc thiết bị của doanh nghiệp: Chất lượng dịch vụ cũng chịu ảnh hưởng bởi cơ sở hạ tầng, trang thiết bị công nghệ, máy móc của doanh nghiệp.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÔNG TY TNHH MTV TEK EXPERTS

2.1. Đặc điểm dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts

2.1.1. Khái quát về Công ty TNHH MTV Tek Experts

2.1.1.1. Thông tin cơ bản về Công ty TNHH MTV Tek Experts



Hình 2.1: Logo của Công ty TNHH MTV Tek Experts

(Nguồn: Website của Công ty TNHH MTV Tek Experts - tek-experts.com)

Công ty Tek Experts được thành lập vào năm 2009 bởi Yaniv Natan, có trụ sở chính tại Colorado Springs, Mỹ. Hiện tại, công ty có khoảng gần 5.000 nhân viên trên toàn cầu. Công ty hiện có văn phòng được đặt tại 7 quốc gia trong đó có Việt Nam.

Tại Việt Nam, công ty đặt tên là Công ty TNHH MTV Tek Experts hay gọi tắt là Tek Experts Việt Nam, bắt đầu đi vào hoạt động từ năm 2013 với chỉ 78 nhân viên. Đây là một công ty chuyên cung cấp dịch vụ gia công quy trình kinh doanh và gia công phần mềm. Sau 11 năm hoạt động, hiện tại số lượng nhân viên đã lên tới 1.400 người và văn phòng chính ở tầng 16, tòa nhà Lotte, Hà Nội.

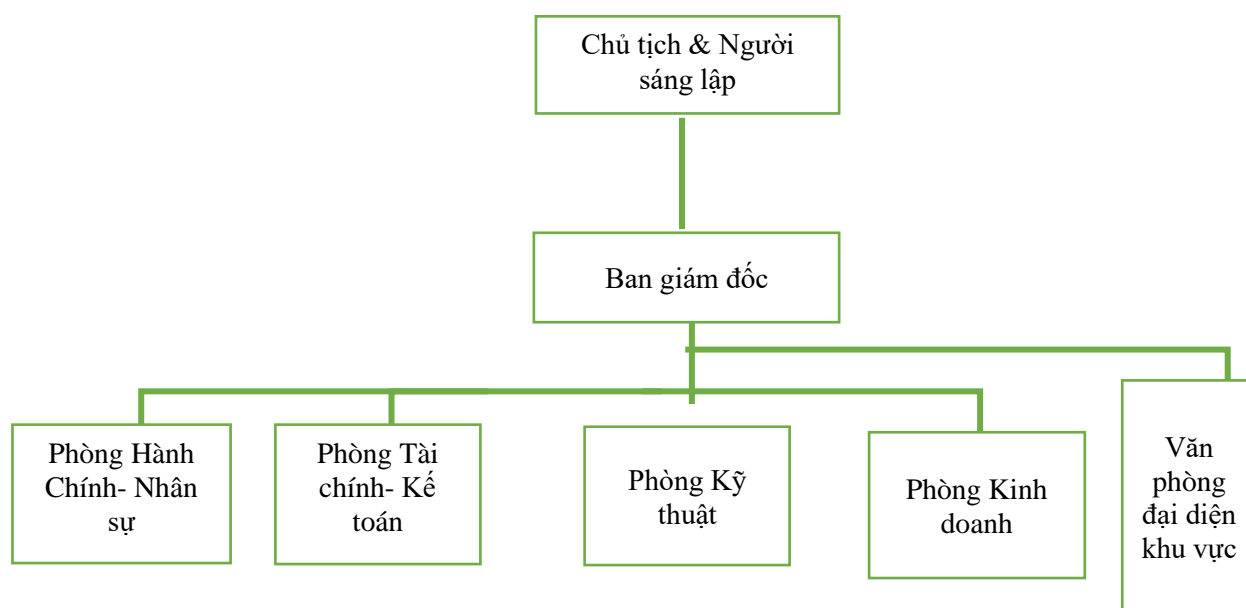
Cụ thể, Tek Experts Việt Nam là một trong những công ty chuyên cung cấp dịch vụ liên quan đến hỗ trợ kinh doanh, IT và có tham gia mảng phát triển game. Đội ngũ của nhân viên đều là những người có năng lực, chuyên môn cao. Theo tôn chỉ lấy khách hàng làm trung tâm, công ty luôn cố gắng cung cấp và đáp ứng những yêu cầu từ phía bên đặt dịch vụ, phát triển cơ sở vật chất, phát triển công nghệ để duy trì và nâng cao doanh thu bán hàng cũng như phát triển con người.

Các lĩnh vực hoạt động của công ty không bị giới hạn về địa lý, ngôn ngữ và múi giờ vì công ty cung cấp dịch vụ 24/7/365. Công ty xác định lấy các doanh nghiệp thuê dịch vụ và khách hàng sử dụng sản phẩm của doanh nghiệp làm trung tâm. Đồng thời công ty dựa trên các mối quan hệ bền chặt, lâu dài để đôi bên cùng phát triển.

Sứ mệnh và tầm nhìn của công ty: Trở thành đối tác hàng đầu trong lĩnh vực gia công quy trình kinh doanh (BPO) và gia công phần mềm (ITO).

2.1.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy của Công ty TNHH MTV Tek Experts

Có thể nói, một bộ máy tổ chức có tính chặt chẽ và chuyên môn cao là nền móng quan trọng trong việc giúp doanh nghiệp phát triển và tăng trưởng. Tại Tek Experts Việt Nam, mỗi một phòng ban đều có chức năng và nhiệm vụ riêng, nhưng đều vì mục tiêu chung là phục vụ cho sự phát triển bền vững, ổn định của công ty. Sơ đồ bộ máy tổ chức của công ty Tek Experts Việt Nam được mô tả qua sơ đồ dưới đây:



Hình 2.2: Sơ đồ bộ máy tổ chức của Công ty TNHH MTV Tek Experts

(Nguồn: Phòng Hành Chính – Nhân sự của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Bộ máy lãnh đạo và các phòng ban chức năng như sau:

Chủ tịch và Người sáng lập: Là người đại diện pháp lý cho công ty, cũng là người đứng đầu doanh nghiệp. Chủ tịch là quản lý cấp cao nhất trong công ty, chịu trách nhiệm và ra quyết định cuối cùng đối với mọi hoạt động của công ty.

Ban giám đốc: gồm giám đốc Điều hành và giám đốc Nghệ thuật

- Giám đốc Điều hành: Là người được Chủ tịch công ty ủy quyền thay mặt điều hành các lĩnh vực mà Chủ tịch giao phó và chịu trách nhiệm về các quyết định của mình. Nhiệm vụ của Giám đốc Điều hành là giám sát các phòng ban, tham mưu, đưa ý kiến với Chủ tịch trước những quyết định quan trọng.

- Giám đốc Nghệ thuật: Là người chịu trách nhiệm quản lý và điều phối đội ngũ nhân viên. Đây cũng là người nghiên cứu và xây dựng các chiến lược sáng tạo cho những dự án của công ty.

Văn phòng đại diện khu vực: Là đơn vị phụ thuộc của công ty, đại diện theo ủy quyền cho lợi ích của công ty và bảo vệ lợi ích đó, chịu trách nhiệm ký kết các hợp đồng theo sự ủy quyền của công ty tại khu vực. Hiện nay, Tek Experts Việt Nam có chi nhánh ở thành phố Hồ Chí Minh và Đà Nẵng.

Phòng Hành Chính - Nhân sự: Chức năng chính của phòng Hành Chính – Nhân sự là quản lý hồ sơ nhân viên của toàn công ty, giải quyết thủ tục về chế độ tuyển dụng, và thôi việc. Phòng ban này còn chịu trách nhiệm tổ chức tuyển dụng lao động cho công ty, xây dựng chương trình đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhân viên công ty. Đồng thời, đây là phòng ban quản lý quỹ tiền lương, kết hợp cùng với phòng Tài chính - Kế toán xây dựng tổng quỹ tiền lương cho nhân viên toàn công ty và báo cáo lên cấp trên từng giai đoạn theo quy định.

Phòng Tài chính - Kế toán: Chức năng chính của phòng ban này là quản lý, kiểm tra và thực hiện chế độ kế toán, thống kê, chi trả lương thưởng cho nhân viên. Ngoài ra phòng ban còn quản lý tài chính, tài sản theo Pháp lệnh của Nhà nước, Điều lệ và quy chế tài chính của Công ty, bảo toàn và phát triển vốn của Công ty.

Phòng kỹ thuật: Chịu trách nhiệm quản lý và kiểm tra công tác kỹ thuật; thi công nhằm đảm bảo tiến độ, an toàn, hiệu quả kinh tế trong toàn Công ty. Phòng ban này quản lý sử dụng, mua sắm thiết bị và máy móc phục vụ hoạt động kinh doanh trong toàn Công ty.

Phòng kinh doanh: Đây là phòng ban thực hiện xây dựng chiến lược về dịch vụ thuê ngoài của Công ty; công tác xây dựng và phát triển mối quan hệ khách hàng. Một trong những ban chủ lực của phòng kinh doanh là Ban Quản lý và vận hành. Đây là phòng ban trực tiếp lãnh đạo và quản lý các dự án của Công ty.

2.1.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021-2023

Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021 đến 2023 được trình bày qua bảng 2.1 dưới đây.

Bảng 2.1: Tình hình hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021 – 2023

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	Chênh lệch 2022/2021 (%)	Chênh lệch 2023/2022 (%)
1. Doanh thu	1.572.596,21	1.835.443,36	1.915.909,21	116,71	104,38
2. Chi phí tài chính	18.697,33	31.442,84	25.594,36	168,17	81,40
3. Chi phí quản lý kinh doanh	90.901,19	121.394,46	189.581,23	13,54	156,17
4. Lợi nhuận sau thuế	79.428,08	100.469,61	96.772,35	126,49	96,32

(Nguồn: Số liệu từ BC HĐXSKD của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Về doanh thu

Trong năm 2021, doanh thu của công ty đạt 1.572.596,21 triệu đồng. Đến năm 2022, doanh thu tăng lên 1.835.443,36 triệu đồng, ứng với tăng hơn 16% và năm 2023 tăng thêm 80.465,85 triệu đồng. Trong 3 năm gần đây, công ty đầu tư vào trang thiết bị máy móc hiện đại, mở rộng cơ sở, và đào tạo năng lực đội ngũ nhân viên, điều này đã giúp cho tình hình hoạt động kinh doanh của công ty đạt hiệu quả. Số lượng khách hàng tìm đến nhiều hơn, đồng thời công ty vẫn duy trì được các hợp đồng cũ. Do đó, doanh thu của công ty tăng đều qua các năm, trong đó mảng dịch vụ gia công quy trình kinh doanh (BPO) và gia công phần mềm (ITO) chiếm 85% tổng doanh thu.

Về chi phí

Chi phí tài chính: Trong 3 năm chi phí tài chính của công ty có nhiều sự biến động. Năm 2022, chi phí tài chính tăng từ 18.697,33 triệu đồng lên 31.442,84 triệu đồng. Lý do là bởi công ty tập trung đẩy mạnh hoạt động kinh doanh sau thời kỳ đại dịch COVID-19 kéo dài suốt 2 năm. Tuy nhiên, năm 2023, chi phí tài chính đã giảm xuống còn 25.594,36 triệu đồng. Nguyên nhân một phần là do công ty đã thanh toán được những khoản nợ cũ đến hạn từ ngân hàng, trong khi những khoản nợ mới vay chưa làm tăng chi phí tài chính. Sự giảm thiểu này giúp công ty bớt được áp lực tài chính và chủ động hơn trong việc kinh doanh.

Chi phí quản lý kinh doanh: Chi phí quản lý kinh doanh tăng qua các năm. Chi phí quản lý kinh doanh năm 2022 tăng thêm 30.493,27 triệu đồng so với năm 2021 và tiếp tục tăng thêm 68.186,77 triệu đồng vào năm 2023. Nguyên nhân là do vào năm 2023, công ty đẩy mạnh hoạt động marketing. Đồng thời tiếp tục mở rộng cơ sở kinh doanh, tăng thêm nhân sự và đội ngũ quản lý. Nhìn chung, công ty vẫn kiểm soát được công tác quản lý chi phí của mình trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023.

Về lợi nhuận

Lợi nhuận sau thuế là một trong những chỉ tiêu chính phản ánh hiệu quả công ty có đang kinh doanh tốt hay không. Từ năm 2021 đến năm 2022, lợi nhuận sau thuế của Công ty TNHH MTV Tek Experts tăng 26%. Năm 2022, lợi nhuận sau thuế của công ty đạt 100.469,61 triệu đồng. Tuy nhiên, sang đến năm 2023, lợi nhuận sau thuế giảm còn 96.772,35 triệu đồng. Nguyên nhân là do các chi phí có sự phát sinh. Tuy nhiên, tình hình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp vẫn tương đối khả quan.

2.1.2. Loại hình dịch vụ và đặc điểm dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts

2.1.2.1. Loại hình dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts

Trong những ngày đầu mới thành lập, công ty hoạt động ở hai mảng (1) Phát triển Game và (2) Giải pháp thuê ngoài. Tuy nhiên, trong những năm trở lại đây, nắm bắt được xu thế thị trường, từ năm 2020, công ty đã tập trung phát triển, đẩy mạnh cũng như cung ứng dịch vụ liên quan đến dịch vụ giải pháp thuê ngoài tới khách hàng. Có thể hiểu rằng thuê ngoài (outsourcing) có bản chất là một giao dịch. Thông qua đó công ty giao lại một số hoạt động hoặc quy trình nội bộ của mình cho một công ty khác nhưng vẫn giữ nguyên quyền sở hữu và có trách nhiệm cơ bản với hoạt động/quy trình đó. Công ty khách hàng sẽ thông báo cho bên cung cấp dịch vụ thuê ngoài yêu cầu của họ và cách thức tiến hành công việc. Từ đó, bên cung cấp dịch vụ thuê ngoài, trường hợp này là Công ty TNHH MTV Tek Experts sẽ tuân thủ yêu cầu, thiết kế một quy trình đáp ứng được mong muốn của công ty khách hàng với chi phí thấp hơn và hiệu quả cao hơn. Thông thường, các công ty cung cấp dịch vụ thuê ngoài như Công ty TNHH MTV Tek Experts là những công ty có nguồn nhân lực dồi dào ở các lĩnh vực khác nhau để đáp ứng nhu cầu của công ty khách hàng. Các công ty cung cấp dịch vụ này phải có chuyên môn cao để có thể đảm bảo công việc được tiến hành hiệu quả.

Hiện nay, dịch vụ mà Công ty TNHH MTV Tek Experts cung cấp gồm hai mảng gia công quy trình kinh doanh (BPO) và gia công phần mềm (ITO). Cụ thể qua các công việc sau:

- Kiểm duyệt nội dung/Content Moderation: Mọi nền tảng đều cần có khâu kiểm

duyệt nội dung. Điều này bảo vệ người dùng, bảo vệ thương hiệu doanh nghiệp và bảo vệ họ khỏi các trách nhiệm pháp lý. Hiện nay, công ty TNHH MTV Tek Experts cung cấp dịch vụ kiểm duyệt nội dung bao gồm hình ảnh, video, văn bản, dữ liệu,...cho các ứng dụng hàng đầu thế giới. Trong quá trình kiểm duyệt, đội ngũ nhân viên sẽ liên hệ với người dùng nền tảng bằng Email nếu phát hiện bất kỳ hành động nào vi phạm tới chính sách của nền tảng.

- Nhập dữ liệu/Data Entry: Đối với bất kỳ công ty có quy mô lớn hay nhỏ, phân tích dữ liệu lớn về cơ bản là điều quan trọng. Mục đích cốt lõi của nó là hỗ trợ dịch vụ khách hàng, phân tích thị trường, chiến lược tiếp thị và ra quyết định của công ty. Nắm bắt được điều này, công ty TNHH MTV Tek Experts cung cấp dịch vụ nhập liệu chất lượng cao và riêng biệt để phù hợp với mọi ngành và quy mô của mọi tổ chức, đồng thời cung cấp khả năng tăng hoặc giảm quy mô nhanh chóng khi cần để phù hợp với những thay đổi về nhu cầu và mục tiêu kinh doanh. Từ đó, Tek Experts Việt Nam có thể giúp doanh nghiệp hoạt động hiệu quả, tiết kiệm chi phí và có cái nhìn sâu sắc về lượng dữ liệu ngày càng tăng.

- Chăm sóc khách hàng/Customer Support Service: Dịch vụ chăm sóc khách hàng đóng vai trò là cầu nối kết nối công ty với khách hàng và ngược lại. Vì khách hàng luôn mong đợi nhận được phản hồi nhanh và chính xác nhất nên các doanh nghiệp cần một giải pháp tiết kiệm chi phí nhưng vẫn mang đến cho khách hàng trải nghiệm tốt nhất có thể. Do đó, dịch vụ chăm sóc khách hàng thuê ngoài sẽ giúp các doanh nghiệp giải quyết các vấn đề trên. Nhận biết được điều này, công ty TNHH MTV Tek Experts luôn tập trung cải thiện chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng, đội ngũ nhân viên ham học hỏi và có tính cẩn thận, chính xác cao thông qua mô hình hỗ trợ qua Email và Chat.

- Phát triển và gia công phần mềm/Software Development: Công ty TNHH MTV Tek Experts cung cấp các giải pháp phát triển phần mềm bao gồm dịch vụ như chuyển mạng, chuyển đổi phát triển và bảo trì các trò chơi trực tuyến theo yêu cầu của khách hàng. Ngoài ra, công ty cũng phát triển các trò chơi di động cùng với các giải pháp và công cụ trên website và app di động như iOS, Android, Flexion,... Đặc biệt hơn, hiện nay công ty tập trung phát triển và gia công phần mềm theo đơn đặt hàng của tập đoàn Microsoft và hỗ trợ người dùng phần mềm xử lý các vấn đề trong quá trình sử dụng thông qua Email và Chat.

- Hỗ trợ bảo mật/Security Support: Công ty TNHH MTV Tek Experts hỗ trợ phần mềm bảo mật cho một số nền tảng của doanh nghiệp. Công ty hiện đã giúp nhiều nhà cung cấp phần mềm bảo mật lớn nhất thế giới bằng cách cung cấp dịch vụ minh bạch, tin cậy và linh động trong việc đổi mới sáng tạo theo yêu cầu của khách hàng. Có thể nói, dịch vụ của công ty linh hoạt, tiết kiệm chi phí và được thực hiện bởi đội ngũ nhân

viên có kiến thức, kinh nghiệm và đa ngôn ngữ.

Bảng 2.2: Số lượng nhân viên làm việc tại các dự án của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021 - 2023

Vị trí công việc	Số lượng		
	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Nhân viên kiểm duyệt nội dung	500	560	600
Nhân viên nhập liệu	90	105	120
Nhân viên chăm sóc khách hàng	190	250	310
Kỹ thuật viên phát triển và gia công phần mềm	75	85	95
Kỹ thuật viên hỗ trợ bảo mật	30	35	40
Tổng	885	1.035	1.165

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Tính đến năm 2023, tổng số nhân viên làm việc tại các dự án cung cấp dịch vụ giải pháp thuê ngoài của công ty lên tới 1.165 nhân viên, và có đặc điểm sau:

Về độ tuổi: Nhóm tuổi từ 20 đến 25 tuổi chiếm 47,2%; nhóm tuổi từ 25 đến 30 tuổi chiếm 38,6% và nhóm tuổi trên 30 chiếm 16%. Như vậy, phần lớn nhân viên làm việc tại Tek Experts Việt Nam ở độ tuổi trẻ từ 20 đến dưới 30 tuổi, bởi công ty có những vị trí phù hợp cho các bạn làm bán thời gian và toàn thời gian, đặc biệt là các bạn sinh viên đang học năm cuối Đại học hoặc mới ra trường đều có thể dễ dàng tham gia ứng tuyển tại các vị trí trong công ty.

Về trình độ học vấn: có 6,9% nhân viên hoàn thành chương trình Trung cấp và Cao đẳng; 88,0% nhân viên hoàn thành bậc Đại học và 5,1% nhân viên hoàn thành bậc Thạc sĩ. Điều này chứng tỏ công ty rất chú trọng vào đội ngũ nhân sự trẻ, tài năng, có trình độ bậc đại học được tuyển dụng, đào tạo, phát triển kỹ năng phù hợp với định hướng phát triển và mở rộng của công ty.

Nhìn chung, phần lớn nhân viên trong độ tuổi dưới 30, đây lại là một điểm cộng vì họ có thể học hỏi nhanh, thích ứng tốt với sự thay đổi trong công việc hay quy trình làm việc, đồng thời khả năng tiếp cận ngôn ngữ và sử dụng các thiết bị công nghệ cũng nhanh chóng hơn.

2.1.2.2. Đặc điểm dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts

Dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts có đặc điểm như sau:

Tính vô hình

Công ty TNHH MTV Tek Experts cung cấp dịch vụ gia công quy trình kinh doanh (BPO) và gia công phần mềm (ITO) gồm kiểm duyệt nội dung, chăm sóc khách hàng, phát triển phần mềm, hỗ trợ bảo mật,... Như vậy, khách hàng không thể nhìn, nghe, cầm nắm hay đếm được dịch vụ trước khi sử dụng chúng.

Tính không thể tách rời

Đặc điểm không thể tách rời của dịch vụ gia công quy trình kinh doanh (BPO) và gia công phần mềm (ITO) của Công ty TNHH MTV Tek Experts thể hiện từ giai đoạn vận hành, đến cung cấp dịch vụ và đánh giá chất lượng dịch vụ.

Tính không ổn định/ tính không đồng nhất

Có thể nói việc đánh giá chất lượng dịch vụ nói chung và đánh giá chất lượng dịch vụ của công ty nói riêng rất khó có một thước đo chuẩn chỉ bởi nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Do đó, khách hàng doanh nghiệp khi đánh giá về chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts cần dựa trên nhiều chỉ số, công cụ và phương pháp khác nhau.

Tính không lưu trữ được

Khác với sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts không thể cất trữ, lưu kho và sau đó tiêu thụ.

2.2. Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts

Để có thể đánh giá chính xác và cụ thể về thực trạng chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts, tác giả đã dựa vào mô hình SERQUAL với các tiêu chí được trình bày ở chương cơ sở lý luận. Cụ thể, tác giả dựa trên 5 tiêu chí sau: độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình thông qua đánh giá của khách hàng đang sử dụng dịch vụ của công ty. Từ đó, tác giả có những nhận xét và đánh giá (thành công và hạn chế) về thực trạng chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts.

Cụ thể, hiện nay, đối tượng khách hàng của công ty TNHH MTV Tek Experts được chia làm hai dạng: Khách hàng doanh nghiệp là người thuê dịch vụ của công ty và khách hàng là cá nhân/ người dùng sản phẩm của khách hàng doanh nghiệp được công ty trực tiếp hỗ trợ.

2.2.1. Chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts qua đánh giá của khách hàng doanh nghiệp

Từ khi thành lập tại Việt Nam, trong hơn 10 năm hoạt động, công ty TNHH MTV Tek Experts đã và đang cung cấp dịch vụ cho hơn 400 khách hàng doanh nghiệp lớn nhỏ trong và ngoài nước. Tuy nhiên, có tới 80% khách hàng doanh nghiệp của công ty đến từ quốc tế như Mỹ, Anh, Pháp,... và chỉ có 20% khách hàng doanh nghiệp đến từ thị trường trong nước.

2.2.1.1. Chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts qua đánh giá của khách hàng doanh nghiệp đã từng thuê dịch vụ của công ty

Trong giai đoạn 2021 đến năm 2023, có 20 khách hàng doanh nghiệp dừng hợp đồng với công ty. Khi tìm hiểu về lí do khách hàng chấm dứt hợp đồng, tác giả đã thu được số liệu như sau:



Hình 2.3: Lí do khách hàng ngừng hợp đồng với Công ty TNHH MTV Tek Experts

(Nguồn: Ban quản lý vận hành của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Theo số liệu lấy được từ ban quản lý vận hành của công ty được trình bày ở hình 2.3, có thể thấy rằng khoảng 55% khách hàng doanh nghiệp ngừng hợp đồng với Tek Experts Việt Nam là bởi sản phẩm của họ không đáp ứng được yêu cầu/ thị hiếu của người dùng trên thị trường nên ngừng hoạt động. Họ thường là các doanh nghiệp khởi nghiệp hoặc công ty có quy mô nhỏ, sản phẩm thường là các app có tính năng nhất định như đăng bài, đăng ảnh hoặc nền tảng học online trực tuyến. Đặc biệt giai đoạn 2021-2023 là giai đoạn nền kinh tế dần hồi phục sau đại dịch COVID-19, nhiều doanh nghiệp gặp vấn đề về tài chính và phải đóng cửa.

Bên cạnh đó, có khoảng 30% khách hàng đổi tác ngừng hợp tác với Tek Experts Việt Nam là vì yêu cầu về mặt chất lượng dịch vụ không được đáp ứng. Nguyên nhân thường là do sự bất đồng về văn hóa và ngôn ngữ. Lí do khác là vì quy trình làm việc chưa đáp ứng được yêu cầu của khách hàng. Ngoài ra các chỉ số về chất lượng công việc cũng không khả quan.

Có khoảng 7% lí do ngừng hợp đồng đến từ sự cạnh tranh của đối thủ trong cùng lĩnh vực. Hiện nay ở Việt Nam, có rất nhiều những công ty chuyên cung cấp giải pháp thuê ngoài như FPT Software, Nash Tech Việt Nam, Gear Inc. Việt Nam, công ty Saigon BPO Ltd,... Đây là những công ty có nhiều năm hoạt động trong lĩnh vực này, sở hữu đội ngũ quản lý và nhân viên giàu kinh nghiệm và kiến thức chuyên môn, và chi phí cho dịch vụ thuê ngoài cũng rất cạnh tranh.

Ngoài 3 lí do trên, có khoảng 5% khách hàng doanh nghiệp không tiếp tục gia hạn hợp đồng với Tek Experts Việt Nam. Thông thường hợp đồng làm việc giữa Tek Experts Việt Nam và khách hàng doanh nghiệp là 1 năm, 3 năm, 5 năm và 10 năm.

Cuối cùng, có khoảng 3% khách hàng doanh nghiệp ngừng hợp tác vì nhiều lí do khác.

Nhìn chung, phần lớn nguyên nhân ngừng hợp tác giữa Tek Experts Việt Nam và khách hàng doanh nghiệp đến từ nguyên nhân khách quan. Tuy nhiên việc ngừng hợp tác do chất lượng dịch vụ không đáp ứng được yêu cầu của khách hàng doanh nghiệp cũng rất đáng được quan tâm và xem xét.

2.2.1.2. Chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts qua đánh giá của khách hàng doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ của công ty

Hiện nay, hàng tháng và hàng quý, quản lý dự án sẽ chịu trách nhiệm tổng hợp và gửi báo cáo số liệu về hiệu suất làm việc của nhân viên trong dự án đó cũng như đánh giá của người dùng về chất lượng dịch vụ để khách hàng doanh nghiệp có thể nắm bắt được. Đồng thời, hàng năm, công ty sẽ gửi bảng đánh giá về chất lượng dịch vụ để khách hàng doanh nghiệp có thể đánh giá cũng như xem xét việc tiếp tục gia hạn hợp đồng với công ty hay không (Chi tiết bảng khảo sát ở *phụ lục 1*).

Để có thể đánh giá được chất lượng dịch vụ mà Tek Experts Việt Nam cung cấp tới khách hàng doanh nghiệp, tác giả đã thu thập kết quả trung bình đánh giá của 110 khách hàng doanh nghiệp trong giai đoạn 2021-2023 từ ban quản lý vận hành các dự án thuê ngoài, và có được số liệu sau:

Về độ tin cậy

Khi đánh giá độ tin cậy của một công ty chuyên cung cấp dịch vụ gia công quy

trình kinh doanh và gia công phần mềm, khách hàng doanh nghiệp đặc biệt quan tâm đến vấn đề bảo mật thông tin và an ninh mạng. Kết quả đánh giá khả năng bảo mật thông tin và an ninh mạng từ khách hàng doanh nghiệp được biểu thị ở bảng 2.3 dưới đây:

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khách hàng doanh nghiệp về khả năng bảo mật của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021-2023

Mức độ đánh giá (%) Năm	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	Rất hài lòng
2021	0	4,6	42,7	31,8	20,9
2022	0	3,6	37,3	33,6	25,5
2023	0	1,8	29,1	37,3	31,8

(Nguồn: Ban quản lý vận hành của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Nhìn chung, mức độ hài lòng của khách hàng doanh nghiệp về độ bảo mật thông tin và an ninh mạng của công ty tăng dần qua các năm. Phần lớn khách hàng doanh nghiệp nhận thấy có ít trường hợp rò rỉ thông tin về khách hàng cũng như người dùng của họ trên thị trường. Họ cũng nhận thấy rằng công ty đã làm tốt việc kiểm soát thông tin khách hàng và giảm thiểu tối đa các sự cố về an ninh mạng. Đặc biệt, khi xảy ra vấn đề thì khách hàng doanh nghiệp luôn được công ty cập nhật tình hình kịp thời, báo cáo nguyên nhân và cách khắc phục sự cố.

Bảng 2.4: Số lần xảy ra sự cố về bảo mật từ năm 2021 đến năm 2023

	2021	2022	2023
Số lần xảy ra sự cố	11	7	5

(Nguồn: Ban quản lý vận hành của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Với sự phát triển của công nghệ thông tin, đội ngũ kỹ thuật viên và IT của công ty đã tăng cường nhiều khâu bảo mật trong đường truyền mạng cũng như kiểm tra máy tính làm việc định kỳ 1 năm 2 lần. Đối với máy tính cá nhân của nhân viên, tất cả nhân viên có nguyện vọng được làm việc tại nhà (trường hợp khẩn cấp hoặc vào các dịp lễ/tết) đều phải cài đặt phần mềm của công ty nhằm kiểm soát từ xa, cho phép công ty biết lịch sử hoạt động hoặc các file tải về máy tính của nhân viên nhằm đảm bảo tính an toàn.

Bên cạnh đó, Tek Experts Việt Nam là công ty chuyên cung cấp dịch vụ cho khách hàng quốc tế, do đó có những ràng buộc, quy định pháp luật khắt khe đặc biệt về

vấn đề bảo mật thông tin khách hàng. Hiện nay công ty đã có chính sách yêu cầu nhân viên ký cam kết tuyệt đối bảo mật thông tin khách hàng, đồng thời có các buổi họp để cập nhật các thông tin, quy định mới nhất, những buổi thảo luận hàng tháng để đưa ra các trường hợp mắc sai lầm do yếu tố khách quan để các nhân viên khác trong công ty có thể phòng tránh.

Ngoài vấn đề về bảo mật thông tin, khách hàng doanh nghiệp còn đánh giá độ tin cậy qua uy tín và hình ảnh của công ty trong lĩnh vực thuê ngoài. Tek Experts Việt Nam tự tin với kinh nghiệm làm việc trên 10 năm trong lĩnh vực giải pháp thuê ngoài, đã và đang hợp tác với các đối tác lớn như Microsoft, Tiktok,... và gặt hái được nhiều giải thưởng không chỉ trong lĩnh vực thuê ngoài mà còn nhiều giải thưởng khác.

Về khả năng đáp ứng, tác giả thu thập được kết quả sau:

Bảng 2.5: Đánh giá của khách hàng doanh nghiệp về khả năng đáp ứng của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021-2023

Nội dung	Năm			
	Mức độ đánh giá (%)	2021	2022	2023
Tek Experts Việt Nam đảm bảo đủ số giờ làm, ca làm, giờ làm và số lượng nhân viên theo cam kết	Rất không hài lòng	0	0	0
	Không hài lòng	0	0	0
	Không ý kiến	12,7	10,9	13,6
	Hài lòng	35,5	40,9	57,3
	Rất hài lòng	51,8	48,2	29,1
	Tổng	100	100	100
Tek Experts Việt Nam thiết kế quy trình làm việc phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp	Rất không hài lòng	0	0	0
	Không hài lòng	0	0	0
	Không ý kiến	50	35,4	31,8
	Hài lòng	28,2	45,5	39,1
	Rất hài lòng	21,8	19,1	29,1

	Tổng	100	100	100
--	-------------	------------	------------	------------

(Nguồn: Ban quản lý vận hành của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Từ bảng 2.5 có thể thấy rằng hơn 85% khách hàng doanh nghiệp hài lòng về khả năng đáp ứng của Tek Experts Việt Nam về văn hóa, ngôn ngữ, thời gian làm việc (kể cả các dịp lễ tết, mùa khuyến mãi) và những chỉ số KPI theo yêu cầu của họ. Lí do là bởi công ty làm việc 24/7 với các ca làm linh hoạt, và số lượng nhân viên giữa các ca được phân chia đồng đều.

Bảng 2.6: Phân bổ ca làm việc tại các dự án của Công ty TNHH MTV Tek Experts

Ca làm việc Vị trí công việc	Ca 1	Ca 2	Ca 3
Nhân viên kiểm duyệt viên	6h – 15h (Nghỉ giữa giờ 1 tiếng)	15h – 22h (Nghỉ giữa giờ 30 phút)	22h – 6h (Nghỉ giữa giờ 30 phút)
Nhân viên chăm sóc khách hàng	8h – 17h (Nghỉ giữa giờ 1 tiếng)	12h30 – 21h (Nghỉ giữa giờ 30 phút)	10h – 19h (Nghỉ giữa giờ 1 tiếng)
Nhân viên nhập liệu	8h – 17h (Nghỉ giữa giờ 1 tiếng)	13h – 22h (Nghỉ giữa giờ 1 tiếng)	
Kỹ thuật viên phát triển phần mềm	9h – 18h (Nghỉ giữa giờ 1 tiếng)	13h – 22h (Nghỉ giữa giờ 1 tiếng)	
Kỹ thuật viên hỗ trợ bảo mật	6h – 15h (Nghỉ giữa giờ 1 tiếng)	15h – 22h (Nghỉ giữa giờ 30 phút)	22h – 6h (Nghỉ giữa giờ 30 phút)

(Nguồn: Ban quản lý vận hành dự án của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Bên cạnh đó, trung bình khoảng 60% khách hàng doanh nghiệp hài lòng về khả năng vận hành, và thiết kế quy trình làm việc bài bản của đội ngũ quản lý và lãnh đạo của công ty. Có thể nói, Tek Experts Việt Nam đặc biệt quan tâm đến năng lực làm việc của đội ngũ quản lý và đã thành công trong việc thu hút nhiều người tài. Họ là những người có kinh nghiệm làm việc trong khâu quản lý vận hành, có kiến thức về lĩnh vực gia công quy trình kinh doanh (BPO), gia công phần mềm (ITO) và có khả năng xây dựng quy trình làm việc chuẩn chỉ. Công ty hiểu rằng đội ngũ quản lý, và lãnh đạo là những người trực tiếp làm việc với khách hàng doanh nghiệp, đóng vai trò quan trọng trong việc truyền đạt thông tin, và yêu cầu từ khách hàng để nhân viên của mình có thể

nắm bắt tốt những trình tự, và thay đổi trong quá trình làm việc, từ đó cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp tới người dùng.

Về năng lực phục vụ

Về năng lực của đội ngũ quản lý, nhìn chung, có hơn 80% khách hàng bày tỏ sự hài lòng về sự chuyên nghiệp của đội ngũ quản lý Tek Experts Việt Nam bởi họ nắm bắt tốt yêu cầu của khách hàng, chỉ đạo nhân viên làm việc theo quy trình, và luôn cập nhật 24/7 với khách hàng khi có những thay đổi trong quy trình làm việc để đảm bảo hoạt động của dự án luôn trơn tru và nhịp nhàng.

Tuy nhiên, khi đánh giá về chất lượng làm việc của đội ngũ nhân viên, tác giả thu được kết quả sau:

Bảng 2.7: Mức độ hài lòng của khách hàng doanh nghiệp về chất lượng làm việc của đội ngũ nhân viên của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021-2023

Mức độ đánh giá (%)	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	Rất hài lòng
Năm					
2021	0	3,6	31,8	57,3	7,3
2022	0	9,1	53,6	31,8	5,5
2023	0	13,6	51,8	27,3	7,3

(Nguồn: Ban quản lý vận hành dự án của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Về năng lực của đội ngũ nhân viên, có thể thấy rằng sự hài lòng của khách hàng doanh nghiệp có xu hướng giảm dần trong giai đoạn 2021-2023. Khi tìm hiểu vấn đề, tác giả thấy rằng phần lớn đánh giá không hài lòng đến từ khách hàng của các dự án kiểm duyệt nội dung. Lí do là bởi tỷ lệ nghỉ việc của nhân viên mảng kiểm duyệt nội dung tăng khá cao trong những năm trở lại đây, dẫn đến chất lượng làm việc của các dự án cũng bị ảnh hưởng. Ngoài ra, Tek Experts Việt Nam có khoảng 80% nhân viên trong độ tuổi 20 tới 30. Họ thường là người trẻ, đang học đại học hoặc vừa mới ra trường một vài năm. Do đó kiến thức và kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực BPO không nhiều dù họ luôn được đào tạo cẩn thận trước khi làm việc chính thức và đánh giá năng lực thường xuyên.

Bảng 2.8: Số lượng nhân viên nghỉ việc mảng kiểm duyệt nội dung từ năm 2021 đến năm 2023

	2021	2022	2023
Số lượng nhân viên nghỉ việc	48 người	95 người	150 người

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Qua bảng 2.8 trên, có thể thấy số lượng nhân viên mảng kiểm duyệt nội dung nghỉ việc tăng dần qua các năm. Năm 2021 có 47 nhân viên nghỉ việc, lí giải là do nền kinh tế dần khôi phục sau đại dịch covid-19, thị trường việc làm không quá nhiều cơ hội, do đó cơ hội nhảy việc diễn ra ít hơn. Tuy nhiên, đến năm 2022 và 2023, lượng nhân viên ở mảng kiểm duyệt nội dung nghỉ việc nhiều hơn, nguyên nhân là do cơ hội việc làm trên thị trường nhiều hơn và do tính chất công việc yêu cầu làm ca đêm và cuối tuần cũng như lượng kiến thức phải ghi nhớ nhiều. Điều này khiến chất lượng làm việc nhân viên nói chung và nhân viên thuộc các dự án kiểm duyệt nội dung nói riêng bị ảnh hưởng, từ đó ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ nói chung. Đồng thời, việc nhân viên nghỉ việc liên tục cũng khiến công ty mất thêm thời gian và chi phí để tuyển mới và đào tạo từ đầu.

Tuy vậy, theo kết quả đánh giá, có khoảng 70% khách hàng doanh nghiệp hài lòng về những đánh giá tích cực của người dùng sau khi được nhân viên của Tek Experts Việt Nam hỗ trợ. Tuy có sự không đồng đều về mặt chất lượng làm việc của nhân viên, nhưng nhìn chung, nhân viên của Tek Experts Việt Nam đều được công ty đào tạo bài bản, và đánh giá năng lực định kỳ một năm hai lần. Ngoài ra, nhân viên thường xuyên được tham gia các khóa học rèn luyện kỹ năng mềm. Tuy nhiên, phần lớn các khóa học hiện tại đều dành cho nhân viên có thời gian làm việc trên 3 năm và có kết quả đánh giá năng lực tốt. Điều này có thể khiến những nhân viên mới vào làm việc khó có thể tiếp cận với các khóa học nâng cao năng lực bản thân.

Bảng 2.9: Thống kê chương trình đào tạo/ khóa học nội bộ

Chương trình đào tạo	Đối tượng đào tạo	Thời gian	Yêu cầu khác
Tái đào tạo kiến thức chuyên môn	Tất cả nhân viên thuộc các dự án	4 tháng/ lần (2-3 ngày)	Chỉ định từ quản lý dự án
Kiến thức về bảo mật thông tin	Tất cả nhân viên thuộc các dự án	3 tháng/ lần	Không

Chương trình đào tạo	Đối tượng đào tạo	Thời gian	Yêu cầu khác
		(1 ngày)	
Kỹ năng chăm sóc khách hàng nâng cao	Nhân viên vị trí chăm sóc khách hàng	1 lần/ năm (2-3 ngày)	Nhân viên có tối thiểu 2 năm kinh nghiệm và đạt thành tích tốt về đánh giá năng lực làm việc
Cập nhật chính sách hệ thống	Nhân viên thuộc vị trí kiểm duyệt nội dung	Tùy thuộc vào thay đổi từ chính sách của khách hàng doanh nghiệp (2 – 3 ngày)	Không
Các khóa học chuyên sâu và nâng cao về công việc	Tất cả nhân viên ở các dự án	3 tháng/ lần (3 – 5 ngày)	Nhân viên có tối thiểu 3 năm làm việc tại công ty và đạt yêu cầu về đánh giá năng lực)
Kỹ năng mềm	Tất cả nhân viên ở các dự án	3 tháng/ lần (3 - 5 ngày)	Nhân viên có tối thiểu 3 năm làm việc tại công ty và đạt yêu cầu về đánh giá năng lực)

(Nguồn: Phòng hành chính – Nhân sự của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Về sự đồng cảm, tác giả thu được kết quả sau:

Bảng 2.10: Đánh giá của khách hàng doanh nghiệp về sự đồng cảm của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021-2023

Nội dung	Năm			
	Mức độ đánh giá (%)	2021	2022	2023
Tek Experts Việt Nam hiểu rõ yêu cầu và mong muốn của doanh nghiệp	Rất không hài lòng	0	0	0
	Không hài lòng	0	0	0
	Không ý kiến	30	28,2	23,6
	Hài lòng	49,1	39,1	48,2
	Rất hài lòng	20,9	32,7	28,2
	Tổng	100	100	100
Tek Experts Việt Nam hỗ trợ và đóng góp ý kiến giúp khách hàng cải thiện chất lượng sản phẩm	Rất không hài lòng	0	0	0
	Không hài lòng	0	0	0
	Không ý kiến	42,7	40	22,7
	Hài lòng	31,8	31,8	50
	Rất hài lòng	25,5	28,2	27,3
	Tổng	100	100	100

(Nguồn: Ban quản lý vận hành của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Từ số liệu thu được ở bảng 2.10, có thể thấy từ năm 2021 đến 2023, khách hàng doanh nghiệp tương đối hài lòng về chất lượng dịch vụ của công ty. Nhìn chung, có khoảng 70% khách hàng doanh nghiệp đánh giá cao nỗ lực và sự thấu hiểu của Tek Experts Việt Nam trong quá trình làm việc khi công ty luôn đáp ứng yêu cầu của họ về thời gian làm việc, về quy trình làm việc, và các chỉ số đo lường hiệu quả công việc. Đặc biệt, đội ngũ quản lý của công ty luôn lắng nghe mong muốn, yêu cầu của khách hàng để từ đó xây dựng bộ tiêu chuẩn, và quy trình phù hợp.

Bên cạnh đó, trong quá trình hỗ trợ người dùng sản phẩm, đội ngũ nhân viên và quản lý cũng nắm bắt nhu cầu của người dùng về sản phẩm, những tính năng cần thiết và những vấn đề trong quy trình làm việc để đóng góp ý kiến tới khách hàng doanh nghiệp nhằm cải thiện chất lượng sản phẩm hơn nữa. Đó là lí do vì sao lượng khách hàng doanh nghiệp hài lòng về sự chủ động và đóng góp ý kiến của đội ngũ quản lý nhân viên của công ty tăng dần qua các năm.

Sự đồng cảm còn thể hiện qua những ưu đãi và chính sách về giá mà khách hàng doanh nghiệp nhận được trong quá trình hợp tác với công ty. Hiện nay, hợp đồng làm việc giữa Tek Experts Việt Nam và khách hàng doanh nghiệp là 1 năm, 3 năm, 5 năm và 10 năm và khách hàng doanh nghiệp sẽ nhận nhiều ưu đãi về giá hơn khi hợp tác lâu dài với công ty.

Bảng 2.11: Chính sách về giá khi hợp tác với Công ty TNHH MTV Tek Experts

	1 năm	3 năm	5 năm	10 năm
Ưu đãi về giá	0%	2%	4%	7%

(Nguồn: Ban quản lý vận hành dự án của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Về phương tiện hữu hình, tác giả thu được kết quả sau:

Bảng 2.12: Đánh giá của khách hàng doanh nghiệp về phương tiện hữu hình của Công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021-2023

Nội dung	Năm Mức độ đánh giá (%)	2021	2022	2023
Tek Experts Việt Nam có cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại	Rất không hài lòng	0	0	0
	Không hài lòng	0	0	0
	Không ý kiến	34,5	22,7	18,1
	Hài lòng	45,5	50	45,5
	Rất hài lòng	20	27,3	36,4
	Tổng	100	100	100
Tek Experts	Rất không hài lòng	0	0	0

Việt Nam tạo ra môi trường thoải mái, năng động cho nhân viên	Không hài lòng	0	0	0
	Không ý kiến	23,7	20,1	19,1
	Hài lòng	63,6	53,6	50
	Rất hài lòng	12,7	26,3	30,9
	Tổng	100	100	100

(Nguồn: Ban quản lý vận hành của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Trong giai đoạn 2021-2023, trung bình có đến 75% khách hàng doanh nghiệp hài lòng về cơ sở vật chất, và trang thiết bị của công ty. Hiện nay, mỗi một nhân viên được cung cấp một máy tính xách tay, hai màn hình lớn, một tai nghe, bàn phím và chuột. Ngoài ra, các thiết bị cũng thường xuyên được kiểm tra và bảo dưỡng.

Bảng 2.13: Thống kê cải tiến và nâng cấp văn phòng làm việc qua các năm

Nội dung	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Sửa chữa và mở rộng văn phòng	x		x
Mua sắm và thay thế các thiết bị làm việc	x	x	x
Nâng cấp phần mềm và ứng dụng công nghệ mới		x	x
Gia tăng tiện ích	x		x

(Nguồn: Phòng Tài chính – Kế toán và Phòng Kỹ thuật của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Bên cạnh đó, trong quá trình tham quan và khảo sát nơi làm việc, khách hàng doanh nghiệp đều nhận thấy Tek Experts Việt Nam đã tạo được một môi trường làm việc trẻ trung, năng động, và đầy đủ tiện nghi cho nhân viên. Tại mỗi cơ sở làm việc, Tek Experts Việt Nam đều thiết kế một phòng ăn có đầy đủ tủ lạnh, lò vi sóng, bát đĩa, máy pha cà phê và các loại đồ uống cho nhân viên. Ngoài ra, công ty cũng xây dựng một phòng ngủ giường tầng lớn để nhân viên có thể nghỉ ngơi khi kết thúc ca đêm hoặc nghỉ trưa. Điểm đặc biệt là công ty có riêng một phòng để hút thuốc, một phòng giải trí và phòng gym giúp nhân viên giải tỏa căng thẳng sau mỗi ca làm việc. Không chỉ cung cấp trang thiết bị làm việc hiện đại, Tek Experts Việt Nam cũng rất quan tâm đến đời

sống tinh thần và chia sẻ khó khăn với nhân viên. Trong thời kì đại dịch COVID-19, công ty triển khai phương án làm việc tại nhà, 100% nhân viên không bị cắt giảm lương và số lượng nhân sự. Hiện nay, công ty vẫn có chính sách làm việc tại nhà một tuần một lần hoặc được làm việc tại nhà trong những kỳ nghỉ lễ tết và trường hợp đột xuất. Tuy nhiên tất cả các nhân viên đều phải cài đặt máy tính làm việc theo quy định của công ty để tránh rò rỉ thông tin và đảm bảo đủ các thiết bị làm việc để mọi hoạt động diễn ra bình thường. Đặc biệt, vì Tek Experts là công ty đa quốc gia, công ty không chấp nhận việc phân biệt, quấy rối trong môi trường làm việc. Ngoài ra, Tek Experts Việt Nam được đánh giá là đơn vị đi đầu trong việc tạo nên sự bình đẳng giới. Tỷ lệ nam nữ hiện nay là 60:40. Các nhân viên nữ đều nhận được cơ hội đào tạo bình đẳng, có lộ trình thăng tiến rõ ràng, những phúc lợi riêng. Điều này được thể hiện qua việc gần một nửa vị trí lãnh đạo và quản lý của công ty được trao cho nữ giới.

Như vậy, theo đánh giá của khách hàng doanh nghiệp trong giai đoạn 2021-2023, chất lượng dịch vụ thuê ngoài mà Công ty TNHH MTV Tek Experts cung cấp khá ổn định qua các năm. Tuy nhiên, vẫn có những khách hàng còn lo ngại về vấn đề bảo mật thông tin và sự cố an ninh mạng. Đồng thời, một số khách hàng doanh nghiệp, đặc biệt khách hàng thuê các dự án về kiểm duyệt nội dung nhận thấy chất lượng làm việc của đội ngũ nhân viên chưa thực sự đồng đều, và các chỉ số báo cáo chưa mấy khả quan. Do đó, Tek Experts Việt Nam cần phải có những chính sách, quy định và cách khắc phục tình trạng này.

2.2.2. Chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts qua đánh giá của người dùng sản phẩm

Chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts không chỉ được đánh giá bởi khách hàng doanh nghiệp thuê dịch vụ của công ty, mà còn đến từ đánh giá của người dùng được đội ngũ nhân viên công ty hỗ trợ. Họ là những người trực tiếp sử dụng sản phẩm và trải nghiệm dịch vụ của công ty. Hiện nay, hầu hết các dự án đều trao đổi và hỗ trợ người dùng qua Chat và Email. Do đó, để đánh giá được mức độ hài lòng của khách hàng, sau khi kết thúc cuộc hội thoại qua Chat và Email, nhân viên của công ty sẽ gửi khảo sát về mức độ hài lòng cho người dùng tham gia đánh giá.

Hàng năm, trung bình Tek Experts Việt Nam cung cấp dịch vụ cho hơn 35 dự án lớn nhỏ khác nhau. Tất cả các dự án được thực hiện theo hình thức online, tức hỗ trợ người dùng qua chat và email. Trung bình cứ khoảng 10 người dùng sẽ có 7 người để lại đánh giá. Vì lượng chat/email mà các dự án giải quyết hàng ngày rất lớn, nên tác giả đã thu thập số liệu đánh giá mức độ hài lòng của 26.000 người dùng tham gia khảo sát trong quý IV năm 2023 của một dự án chăm sóc khách hàng thuộc mảng gia công quy trình kinh doanh (BPO) chuyên về nền tảng học tập trực tuyến và có kết quả dưới đây

theo bảng dưới đây:

Bảng 2.14: Kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dùng

Nội dung	Câu hỏi chi tiết	Bảng đánh giá của khách hàng	
		Hài lòng (Good)	Không hài lòng (Bad)
Độ tin cậy	Thông tin của khách hàng luôn được đảm bảo tuyệt đối	93,3%	6,7%
	Thủ tục xử lý vấn đề nhanh chóng	67,6%	32,4%
	Thông tin mà nhân viên hỗ trợ cung cấp chính xác và dễ hiểu	71,0%	19,0%
	Luôn có bằng chứng cho các cuộc trò chuyện, trao đổi giữa khách hàng và nhân viên dưới dạng email	98,6%	1,4%
Khả năng đáp ứng	Nhân viên hỗ trợ luôn sẵn sàng hỗ trợ người dùng	81,5%	18,5%
	Nhân viên đủ kiến thức chuyên môn trong việc giải quyết vấn đề và thắc mắc của người dùng	76,3%	23,7%
	Thông tin đưa ra là chính xác	72,9%	27,1%
	Người dùng dễ dàng liên hệ với nhân viên hỗ trợ thông qua hình thức chat/email	90,1%	9,9%
Năng lực phục vụ	Người dùng có thể liên hệ với nhân viên 24/7	91,7%	8,3%
	Thời gian giải đáp vấn đề nhanh chóng	75,5%	24,5%
	Nhân viên tạo được lòng tin cho khách hàng	88,2%	11,8%

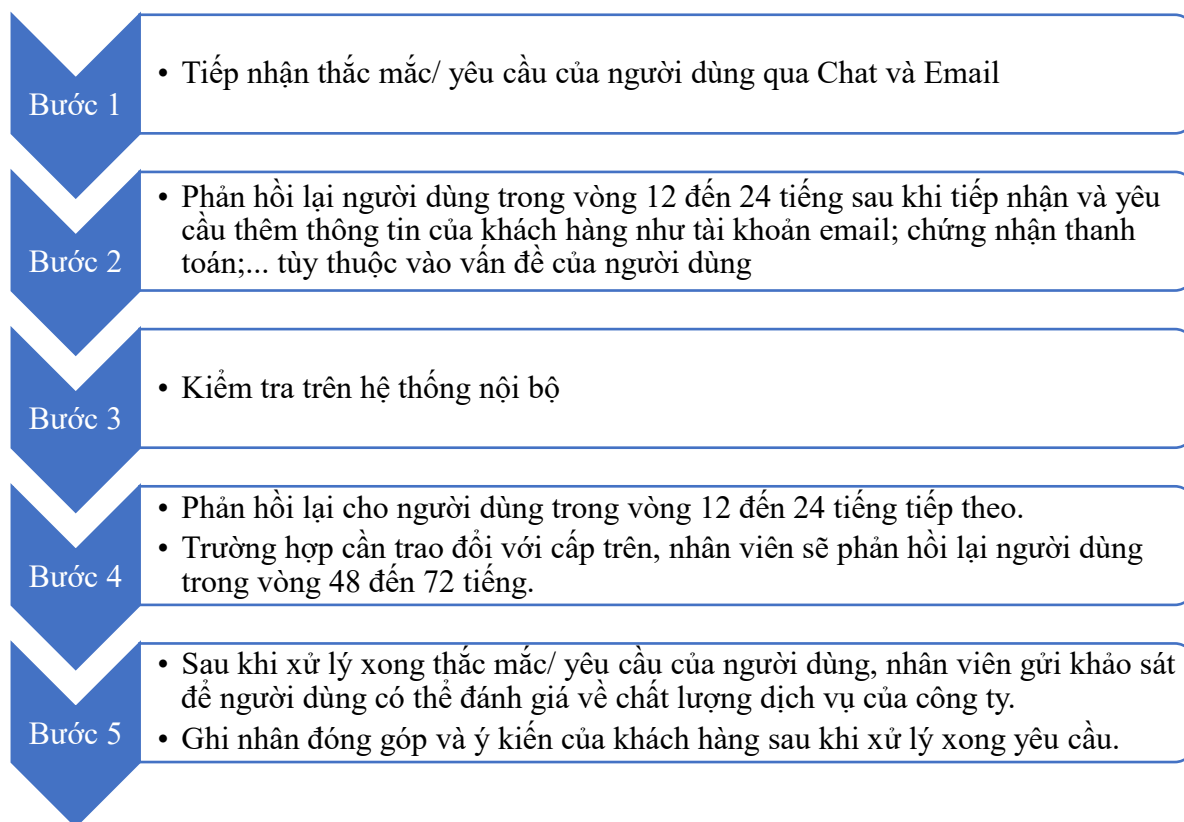
	Nhân viên giao tiếp với thái độ lịch thiệp cảm thông	81,9%	18,1%
	Nhân viên hiểu rõ vấn đề của khách hàng và hỗ trợ nhiệt tình	71,9%	28,1%
Sự đồng cảm	Nhân viên luôn lắng nghe vấn đề của khách hàng và nỗ lực giải quyết mọi tình huống	72,1%	27,9%
	Chính sách và ưu đãi cho khách hàng	62,3%	37,7%
	Nhân viên hỗ trợ luôn đón nhận mọi đóng góp, nhận xét của khách hàng	67,4%	32,6%
Phương tiện hữu hình	Đường truyền Internet ổn định	87,9%	12,1%
	Giao diện đẹp mắt, dễ dàng thao tác và truy cập	87,9%	12,1%

(Nguồn: Ban quản lý vận hành của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Đánh giá về độ tin cậy

Có thể thấy rằng 93,3% người dùng tin tưởng về khả năng bảo mật thông tin của Tek Experts Việt Nam. Trong quá trình hỗ trợ qua chat và email, Tek Experts Việt Nam nhận thấy rằng đây có thể là cơ hội cho những nhóm lừa đảo mạng truy cập và sử dụng thông tin người dùng cho những mục đích xấu. Do đó, mọi thông tin cá nhân của người dùng như số điện thoại, địa chỉ nhà, số tài khoản thẻ đều được ẩn đi và email của người dùng cũng được mã hóa để hạn chế rủi ro. Đối với người dùng chưa thực sự hài lòng về tính bảo mật thông tin, phần lớn nguyên nhân xuất phát từ phía người dùng, do họ vô tình để lộ thông tin ở các trang mạng khác hoặc làm mất thẻ.

Bên cạnh đó, có 67,6% người dùng hài lòng về thủ tục và thời gian xử lý vấn đề của nhân viên hỗ trợ. Hiện nay quy trình tiếp nhận và giải quyết vấn đề của người dùng tại các dự án thuê ngoài của Tek Experts Việt Nam như sau:



Hình 2.4: Quy trình giải quyết vấn đề của người dùng qua Chat/ Email

(Nguồn: Ban quản lý vận hành của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

Như vậy, sau khi người dùng cung cấp đầy đủ các thông tin mà nhân viên hỗ trợ yêu cầu, thông thường nhân viên sẽ phản hồi và xử lý vấn đề trong vòng 1 đến 3 ngày tùy theo mức độ phức tạp của vấn đề. Đây được xem là khoảng thời gian không quá dài để giải quyết yêu cầu và làm giảm mức độ hài lòng của người dùng.

Bên cạnh đó, có 71% người dùng hài lòng về cách truyền đạt thông tin của nhân viên hỗ trợ. Họ nhận thấy rằng nhân viên trả lời trực tiếp vào câu hỏi của khách hàng, đúng trọng tâm và đầy đủ thông tin. Lí do là bởi mọi nhân viên đều được công ty cung cấp tài liệu đầy đủ, đa dạng và rõ ràng dưới nhiều hình thức như văn bản, video, slides... để có thể tham chiếu trong quá trình làm việc. Tuy nhiên, đôi khi khác biệt ngôn ngữ cũng là một trở ngại vì nhân viên hỗ trợ có thể chưa hiểu chính xác yêu cầu của người dùng hoặc cung cấp thông tin chưa chính xác để có thể xử lý vấn đề của họ. Về yêu cầu ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên, hiện nay hầu hết nhân viên làm việc trong công ty đều có chứng chỉ và bằng cấp ngoại ngữ tùy theo yêu cầu của các dự án như tiếng Nhật, tiếng Anh, tiếng Thái và tiếng Trung, trong đó có tới 70% dự án sử dụng bằng tiếng Anh là ngôn ngữ chính để hỗ trợ người dùng.

Cuối cùng, sau mỗi cuộc hội thoại qua chat, hệ thống sẽ luôn gửi cho khách hàng một bản ghi bằng email để khách hàng có thể kiểm tra và theo dõi khi cần. Như vậy, dù hỗ trợ qua hình thức chat hay email, khách hàng sẽ luôn có bằng chứng đã trao đổi và

được hỗ trợ bởi nhân viên của công ty, từ đó làm tăng độ tin cậy. Đó là lí do vì sao 98.6% người dùng hài lòng về tính năng này.

Đánh giá khả năng đáp ứng

Dễ dàng nhận thấy rằng có hơn 70% người dùng hài lòng về phong cách và thái độ làm việc của nhân viên hỗ trợ. Tất cả các nhân viên của Tek Experts Việt Nam đều hiểu được rằng mục tiêu của họ là đem lại sự hài lòng cho người dùng. Do đó, nhân viên luôn trau dồi kiến thức chuyên môn và thể hiện tinh thần nỗ lực và sẵn sàng hỗ trợ trong mọi yêu cầu. Đặc biệt có đến 90,1% người dùng hài lòng về việc tiếp cận nhân viên hỗ trợ dù là ngày lễ, tết hay tất cả các khung giờ trong ngày.

Đánh giá về năng lực phục vụ

Ngoài việc hài lòng về khả năng tiếp cận nhân viên hỗ trợ, có khoảng 75,5% người dùng hài lòng về thời gian nhận được phản hồi của nhân viên. Đối với những dịp lễ/tết và mùa khuyến mãi, lượng email và chat tăng cao, nhân viên hỗ trợ được yêu cầu phản hồi người dùng trong vòng 36 đến 72 tiếng đồng hồ. Người dùng cũng sẽ nhận được một tin nhắn tự động thông báo việc chậm trễ trong việc phản hồi của nhân viên và được hướng dẫn những bước cơ bản đối với một số yêu cầu nhất định. Đối với ngày thường, nhân viên hỗ trợ được yêu cầu phản hồi người dùng trong vòng 12 đến 36 tiếng đồng hồ để đảm bảo kịp thời giải quyết vấn đề của người dùng. Trường hợp quá thời gian quy định mà nhân viên chưa phản hồi tới người dùng, trưởng nhóm dự án và quản lý của dự án sẽ nhận được thông báo trên hệ thống làm việc, rà soát dữ liệu thống kê và có các biện pháp nhắc nhở nhân viên kịp thời.

Ngoài ra, có hơn 80% người dùng đánh giá cao sự chuyên nghiệp của nhân viên hỗ trợ bởi họ tạo được lòng tin trong lòng người dùng. Tuy mọi hoạt động trao đổi, hỗ trợ thông qua hình thức online, người dùng vẫn có thể cảm nhận được thái độ của nhân viên thông qua tông giọng mà nhân viên sử dụng. Họ nhận thấy nhân viên luôn thân thiện, niềm nở và cảm thông cho các vấn đề họ gặp phải.

Đánh giá sự đồng cảm

Đánh giá về nhân viên, khoảng 70% người dùng nhận thấy nhân viên hỗ trợ luôn quan tâm và lắng nghe vấn đề, thắc mắc và đóng góp của khách hàng để cải thiện chất lượng dịch vụ và chất lượng sản phẩm.

Tuy nhiên chỉ có khoảng 62,7% người dùng hài lòng về chính sách cũng như các ưu đãi mà họ nhận được. Thực tế Tek Experts Việt Nam chỉ cung cấp đội ngũ chăm sóc khách hàng và quy trình làm việc nội bộ, mọi chính sách và ưu đãi cho người dùng đều được khách hàng doanh nghiệp quy định. Tek Experts Việt Nam sẽ đóng vai trò là người

trung gian, lắng nghe và truyền đạt mong muốn, yêu cầu của người dùng để khách hàng doanh nghiệp có thêm thông tin và đổi mới sản phẩm.

Đánh giá về phương tiện hữu hình

Vì người dùng và nhân viên trao đổi và giao tiếp thông qua hình thức online, phương tiện hữu hình mà họ có thể nhận thấy được chủ yếu thông qua việc kết nối đường truyền Internet, giao diện truy cập sản phẩm dễ dàng, đẹp mắt và thái độ cũng như tông giọng của nhân viên hỗ trợ. Theo số liệu ở bảng trên, có khoảng 90% người dùng không gặp bất kì sự cố nào trong quá trình liên lạc và trao đổi với nhân viên hỗ trợ, cũng như hài lòng về việc truy cập hệ thống dễ dàng và nhanh gọn.

Từ kết quả phân tích ở bảng 2.14, có thể thấy rằng phần lớn người dùng đánh giá tốt về chất lượng dịch vụ mà Tek Experts Việt Nam cung cấp bao gồm mảng kiểm duyệt nội dung, chăm sóc khách hàng và phát triển phần mềm. Không chỉ dễ dàng tiếp cận với nhân viên hỗ trợ, mà người dùng cũng đánh giá cao kiến thức chuyên môn, và thái độ làm việc chuyên nghiệp của nhân viên.

2.3. Đánh giá về thực trạng chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts

2.3.1. Thành công

Mặc dù mới thành lập và hoạt động tại Việt Nam hơn 10 năm trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ thuê ngoài, công ty TNHH MTV Tek Experts cũng đã đạt được những thành công nhất định.

Về độ tin cậy

Với hơn 10 năm xây dựng và phát triển, đặc biệt trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023, công ty TNHH MTV Tek Experts đã đạt được nhiều giải thưởng như “Doanh nghiệp Xuất Sắc” của Asia Pacific Enterprise Awards năm 2021 và dần khẳng định vị thế của mình trên thị trường. Hiện nay, Tek Experts Việt Nam là một trong 10 công ty hàng đầu tại Việt Nam trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ giải pháp thuê ngoài, theo đánh giá của các chuyên gia và trang website về review công ty.

Sự tin cậy của công ty TNHH MTV Tek Experts còn được thể hiện thông qua các biện pháp bảo mật thông tin nghiêm ngặt. Công ty luôn đặt an toàn và bảo mật thông tin của khách hàng lên hàng đầu, đảm bảo rằng mọi quy trình đều được xử lý một cách an toàn và tuyệt đối. Do đó, có tới 60% khách hàng doanh nghiệp và 93,3% người dùng hài lòng về tính bảo mật thông tin của Công ty.

Ngoài ra, mọi thông tin, số liệu mà công ty cung cấp cho khách hàng bao gồm khách hàng doanh nghiệp và người dùng là chính xác. Công ty TNHH MTV Tek Experts

luôn minh bạch về các thủ tục pháp lý, quy trình xây dựng và hợp đồng ký kết. Đó là lí do vì sao hiện nay công ty đang là đối tác của nhiều công ty lớn toàn cầu trong đó có tập đoàn Microsoft.

Với cam kết đem lại giá trị tốt nhất cho khách hàng và phát triển bền vững, công ty TNHH MTV Tek Experts không chỉ là đối tác tin cậy mà còn là người bạn đồng hành trong hành trình phát triển kinh doanh của nhiều doanh nghiệp trong và ngoài nước.

Về khả năng đáp ứng

Công ty TNHH MTV Tek Experts nổi bật với tính linh hoạt, sẵn lòng phục vụ và khả năng đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Sự linh hoạt là một ưu điểm nổi bật của công ty. Tùy theo yêu cầu của khách hàng, công ty sẽ phân chia số lượng ca làm việc và số lượng nhân viên làm việc trong các ca để có thể đảm bảo sự hoạt động 24/7 và ngay cả trong những ngành lễ tết. Ngoài ra, công ty có khả năng thích ứng nhanh chóng với các thay đổi cũng như yêu cầu của khách hàng trong việc xây dựng quy trình làm việc và quản lý chất lượng, hiệu quả công việc. Do đó, có tới 80% khách hàng doanh nghiệp và 67% người dùng hài lòng về khả năng tiếp cận cũng như quy trình làm việc mà công ty xây dựng cho từng dự án.

Điểm mạnh lớn nhất của công ty là khả năng tổ chức, quản lý và vận hành. Điều này thể hiện qua việc có tới 80% khách hàng doanh nghiệp hài lòng về năng lực làm việc của đội ngũ quản lý và nhân viên của công ty. Với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và giàu kinh nghiệm, công ty TNHH MTV Tek Experts có thể tối ưu hiệu quả của mọi dự án, đảm bảo yêu cầu của khách hàng được thực hiện một cách nhanh chóng và chính xác.

Về năng lực phục vụ

Có thể nói, công ty TNHH MTV Tek Experts luôn tập trung chú trọng vào việc đáp ứng và vượt qua sự kỳ vọng của khách hàng. Trong quá trình khảo sát, có thể thấy rằng phần lớn khách hàng doanh nghiệp đồng tình với trình độ và năng lực của đội ngũ quản lý và lãnh đạo công ty. Với chuyên môn và am hiểu sâu sắc về lĩnh vực gia công quy trình kinh doanh và gia công phần mềm, đội ngũ quản lý dễ dàng thích ứng với các yêu cầu của khách hàng và cung cấp các giải pháp hiệu quả.

Ngoài ra, ngôn ngữ và giao tiếp cũng đóng vai trò quan trọng. Nhân viên của công ty hầu hết là người trẻ, ham học hỏi, năng động, sáng tạo và thành thạo tiếng Anh và ngoại ngữ khác. Do đó, họ có thể làm việc và trao đổi dễ dàng với khách hàng và am hiểu văn hóa sâu sắc. Hơn nữa, công ty luôn tạo điều kiện cho nhân viên được tham gia các buổi đào tạo, khóa học về kỹ năng mềm để nhân viên không ngừng trau dồi và cải thiện bản thân.

Về sự đồng cảm

Trong tầm nhìn của công ty TNHH MTV Tek Experts, sự đồng cảm không chỉ là một khía cạnh của dịch vụ mà còn là một phần không thể thiếu của bản sắc văn hóa doanh nghiệp. Sự đồng cảm thể hiện qua cách mà công ty xây dựng và duy trì mối quan hệ với khách hàng. Công ty luôn lắng nghe và hiểu rõ yêu cầu của khách hàng nói chung để có thể thiết kế một quy trình làm việc và tiêu chuẩn phù hợp.

Bên cạnh đó, công ty TNHH MTV Tek Experts cũng đặc biệt quan tâm với nhân viên của mình. Công ty không chỉ là nơi làm việc, mà là một gia đình lớn, nơi mà các cá nhân được động viên để phát triển và thăng tiến qua các chính sách/ chế tài cụ thể, rõ ràng của công ty. Điều này không chỉ làm tăng sự cam kết và chuyên nghiệp của nhân viên, mà còn tạo ra một văn hóa làm việc mà mọi người cảm thấy thoải mái.

Về phương tiện hữu hình

Với một hệ thống cơ sở vật chất hiện đại và tiên tiến, công ty TNHH MTV Tek Experts Việt Nam không chỉ đảm bảo môi trường làm việc thuận tiện và hiệu quả cho nhân viên mà còn cung cấp các giải pháp công nghệ tiên tiến cho khách hàng.

Trụ sở chính của công ty là một không gian đẹp và hiện đại, được thiết kế tối ưu hóa giữa các bộ phận, các khu vực làm việc mở và phòng họp đa năng. Không gian làm việc cũng rất được chú trọng để tạo ra môi trường làm việc thoải mái và năng động. Do đó, phần lớn khách hàng doanh nghiệp cảm thấy hài lòng khi đến khảo sát môi trường làm việc và cơ sở vật chất tại văn phòng của công ty.

Ngoài ra, công ty cũng đầu tư mạnh mẽ vào hệ thống công nghệ thông tin và trang thiết bị. Hệ thống máy tính, phần mềm, và thiết bị công nghệ được công ty cập nhật và duy trì định kỳ, đảm bảo mọi hoạt động của công ty đều diễn ra suôn sẻ.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế

2.3.2.1. Hạn chế

Bên cạnh những thành công mà công ty TNHH MTV Tek Experts đạt được, công ty vẫn còn gặp một số hạn chế nhất định.

Thứ nhất, hạn chế mà công ty đang gặp phải liên quan đến vấn đề kỹ thuật, cụ thể là khả năng bảo mật và an ninh mạng. Mặc dù công ty có những kỹ thuật viên và chuyên gia trong lĩnh vực công nghệ thông tin, nhưng sự tiên tiến nhanh chóng của công nghệ có thể tạo ra khoảng cách giữa kiến thức và kỹ năng của nhân viên và những yêu cầu mới thị trường. Đồng thời, khả năng rò rỉ thông tin, sự cố an ninh mạng vẫn có thể xảy ra làm giảm độ tin cậy của công ty trong mắt khách hàng doanh nghiệp và người dùng dịch vụ. Tuy các sự cố về an ninh mạng giảm dần qua các năm, nhưng đối với một

công ty chuyên gia công phần mềm và quy trình kinh doanh, việc rò rỉ hay sự cố an ninh mạng sẽ khiến các khách hàng doanh nghiệp cân nhắc việc tiếp tục hợp đồng hay không. Điều này đặt ra thách thức đối với công ty trong việc duy trì sự cập nhật và nâng cao kỹ năng của nhân viên.

Thứ hai, chất lượng làm việc của nhân viên trong công ty chưa thực sự đồng đều. Điều này làm giảm năng lực phục vụ trong chất lượng dịch vụ của công ty. Tuy đội ngũ nhân viên của Tek Experts Việt Nam đều là những người trẻ, và ham học hỏi, nhưng khả năng ngoại ngữ, và khả năng truyền đạt thông tin đến người dùng cần được cải thiện hơn nữa. Lí do là bởi hiện nay, chỉ khoảng hơn 50% người dùng hài lòng về khả năng truyền đạt thông tin của nhân viên hỗ trợ đến họ.

Thứ ba, công ty hiện đang có sự biến động trong lực lượng lao động, cụ thể là vị trí nhân viên kiểm duyệt nội dung (chiếm hơn 50% tổng số nhân viên thuộc các dự án thuê ngoài). Điều này có thể gây ra sự không ổn định trong các dự án, từ đó ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ nói chung. Việc thay đổi nhân sự này cũng ảnh hưởng không nhỏ tới việc đào tạo lại nhân viên, dẫn đến việc lãng phí chi phí và thời gian.

Thứ tư, khi xét về khả năng đáp ứng, vấn đề đáp ứng nhu cầu của khách hàng luôn được xem là một hạn chế tiềm ẩn. Sự tăng trưởng nhanh chóng của các công ty khác có thể trở thành áp lực lớn với Tek Experts Việt Nam trong việc tăng khả năng quảng bá hình ảnh, thu hút khách hàng doanh nghiệp cũng như mở rộng và phát triển hạ tầng của công ty.

2.3.2.2. Nguyên nhân của những hạn chế

Những hạn chế trên có thể xuất phát từ những nguyên nhân sau:

Nguyên nhân khách quan:

Thứ nhất là do yếu tố về khoa học và công nghệ. Sự tiến triển nhanh chóng của công nghệ có thể tạo ra khoảng cách giữa kiến thức và kỹ năng của nhân viên và những yêu cầu mới thị trường. Nếu nhân viên không được đào tạo đầy đủ và không có khả năng tiếp cận với các công nghệ mới, họ có thể gặp khó khăn trong việc giải quyết các vấn đề kỹ thuật phức tạp. Ngoài ra, việc thiếu hạ tầng kỹ thuật phù hợp có thể gây gián đoạn trong dịch vụ và mất lòng tin của khách hàng.

Thứ hai là nhu cầu từ thị trường. Khi xem xét về khả năng đáp ứng, vấn đề đáp ứng nhu cầu của khách hàng nói chung luôn được xem là một hạn chế tiềm ẩn. Sự tăng trưởng và mở rộng nhanh chóng của các công ty khác có thể trở thành áp lực lớn với công ty.

Nguyên nhân chủ quan:

Thứ nhất là do vấn đề về nhân sự. Phần lớn nhân viên của công ty có độ tuổi dưới 30 trong đó có các bạn sinh viên năm cuối và mới ra trường, các bạn thường mang tâm lý trải nghiệm hơn là nghiêm túc làm việc và tích lũy kinh nghiệm và kiến thức cho bản thân. Do đó, sau khi làm một thời gian, hầu hết các bạn đều có xu hướng nhảy việc. Ngoài ra, việc làm việc theo ca theo chỉ định và sắp xếp từ quản lý, đặc biệt là ca đêm và các ngày lễ tết, cuối tuần cũng khiến nhân viên cảm thấy không thoải mái và ảnh hưởng tới hiệu suất làm việc. Bên cạnh đó, việc cạnh tranh giữa các công ty cũng khiến việc tuyển dụng và giữ chân nhân viên có kỹ năng cao cũng trở nên khó khăn hơn.

Thứ hai là do việc hạn chế nguồn lực tài chính để mở rộng và phát triển thêm các lĩnh vực mới cũng như gia tăng khả năng cạnh tranh của công ty nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng nhiều của khách hàng. Có thể nói, việc xây dựng, duy trì cơ sở hạ tầng, gia tăng phúc lợi cho nhân viên và tuyển dụng đội ngũ nhân viên chất lượng cao có thể đòi hỏi sự đầu tư lớn từ phía công ty đòi hỏi công ty cần có những chiến lược phù hợp.

CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÔNG TY TNHH MTV TEK EXPERTS

3.1. Định hướng kinh doanh của Công ty TNHH MTV Tek Experts trong thời gian tới

3.1.1. Bối cảnh của ngành dịch vụ hiện nay

Theo báo cáo của Cushman và Wakefield năm 2016, lĩnh vực thuê ngoài đang chuyển sang tập trung đầu tư từ các quốc gia truyền thống sang các quốc gia tiên phong do đã có sự thay đổi về điều kiện chính trị và kinh tế. Các nước tiềm năng gồm Ấn Độ, Philippines và một số nước thuộc Châu Á, Mỹ Latinh. Trong nhóm dẫn đầu về điểm đến outsourcing tiên phong năm 2016, Việt Nam nằm ở vị trí top 5. Có thể nói, Việt Nam hiện nay có lực lượng lao động đông đảo, chi phí thuê và chi phí xây dựng thấp. Đặc biệt chi phí nhân công thấp hơn so với Ấn Độ, Trung Quốc khoảng 50%. Ngoài ra, chính phủ Việt Nam cũng rất khuyến khích sự đầu tư và phát triển của nước ngoài bằng các ưu đãi về thuế dành cho ngành BPO và ITO thuộc lĩnh vực thuê ngoài.

Kể từ năm 2010, sau khi được Gartner xếp hạng “tốt” và được vinh danh là một trong 30 nước dẫn đầu về dịch vụ nước ngoài, Việt Nam đã không ngừng nỗ lực, phát triển để nằm trong vị trí hàng đầu của các địa điểm mới nổi, cùng với Trung Quốc và Ấn Độ. Kỹ năng công nghệ thông tin, trình độ quản lý và vận hành ở nhiều lĩnh vực của Việt Nam hiện đang bằng hoặc vượt mức mà Ấn Độ có được. Ngoài ra, Tiếng Anh ở Việt Nam cũng rất được chú trọng và nhiều người hiện nay đã có thể sử dụng thành thạo trong công việc và đời sống. Như vậy, đây được xem là giai đoạn “vàng” mà Việt Nam cần nắm bắt và tập trung phát triển trong lĩnh vực này.

Có thể nói, đây vừa là cơ hội cũng như thách thức cho các doanh nghiệp thương mại nói chung và công ty TNHH MTV Tek Experts nói riêng để làm sao có thể thu hút và giữ chân khách hàng. Để làm được điều này, công ty cần có những thay đổi về chính sách, phương thức vận hành và có những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của mình, từ đó gia tăng sự hài lòng của khách hàng nói chung và tăng doanh thu cũng như thị phần.

3.1.2. Định hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts

Trong bối cảnh thị trường có sự cạnh tranh gay gắt cả trong và ngoài nước như hiện nay, đặc biệt là sau đại dịch COVID-19, để có thể tồn tại và tiếp tục phát triển, mỗi doanh nghiệp cần xác định hướng đi phù hợp dựa vào tình hình thực tế và điều kiện kinh tế trong và ngoài nước. Do đó, công ty TNHH MTV Tek Experts Việt Nam cũng đã xác định được định hướng và đề ra những mục tiêu định hướng tới năm 2023 như sau:

- Chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ mà công ty đang cung cấp cho khách hàng doanh nghiệp hiện tại và đem lại trải nghiệm tốt nhất cho người dùng, đặc biệt là nâng cao độ tin cậy với khách hàng. Từ đó xây dựng được uy tín, thương hiệu và thu hút nhiều khách hàng hơn. Mục tiêu của công ty TNHH MTV Tek Experts là trở thành đối tác “vàng” cho các tập đoàn như Microsoft, Bytedance, A Snapchat,...

- Đa dạng hơn trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ gia công quy trình kinh doanh và gia công phần mềm nhưng vẫn tập trung vào các dịch vụ thế mạnh của công ty như kiểm duyệt nội dung, chăm sóc khách hàng và phát triển phần mềm. Đồng thời, mở rộng và đa dạng hóa hợp tác đối với các đối tác kinh doanh, đặc biệt là đối tác/ khách hàng trong nước. Vì phần lớn khách hàng doanh nghiệp của công ty hiện nay là khách hàng nước ngoài, thị trường trong nước vẫn còn nhiều tiềm năng để công ty có thể khai thác.

- Tăng cường công tác quản lý, vận hành nhằm tái cơ cấu cấu trúc, cắt giảm những chi phí không cần thiết, đề xuất những chính sách, lương thưởng nhằm nâng cao chất lượng công việc và môi trường làm việc cho nhân viên.

- Đặc biệt, mục tiêu chiến lược của công ty là phát triển năng lực của đội ngũ nhân sự, từ đó cho phép mọi thành viên trong công ty có cơ hội thể hiện bản thân, phát triển mọi kỹ năng và tiến bộ trong sự nghiệp.

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts

Từ hạn chế và nguyên nhân được trình bày ở chương 2, có thể thấy rằng hiện nay Tek Experts Việt Nam vẫn xuất hiện sự cố về an ninh mạng (giảm độ tin cậy với khách hàng); chất lượng làm việc của nhân viên chưa thực sự đồng đều và tỉ lệ nghỉ việc ở một bộ phận nhân viên ngày càng gia tăng (giảm khả năng đáp ứng và năng lực phục vụ) và hạn chế tiềm ẩn trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng (giảm khả năng đáp ứng). Từ đó yêu cầu công ty cần có những giải pháp thích hợp để nâng cao chất lượng dịch vụ của mình.

3.2.1. Tăng cường các biện pháp bảo mật thông tin và hạn chế rủi ro an ninh mạng

Xuất phát từ nguy cơ rò rỉ thông tin khách hàng và sự cố an ninh mạng đã xảy ra, cùng với sự thay đổi và tiến bộ của khoa học và công nghệ, công ty TNHH MTV Tek Experts cần có những giải pháp để nâng cao tính bảo mật thông tin cũng như hạn chế rủi ro về an ninh mạng như tăng cường sử dụng các biện pháp và công cụ hỗ trợ. Điều này giúp gia tăng khả năng bảo mật thông tin, cơ sở dữ liệu của công ty, đồng thời giảm thiểu tối đa các sự cố về an ninh mạng.

Thứ nhất, toàn bộ dữ liệu người dùng nên được mã hóa. Bộ phận công nghệ thông tin trong công ty cần lựa chọn các thuật toán mã hóa phù hợp để bảo vệ dữ liệu. Có nhiều loại mã hóa khác nhau như mã hóa đối xứng (symmetric encryption) và mã hóa không đối xứng (asymmetric encryption). Mỗi loại mã hóa đều có ưu nhược riêng nên bộ phận lập trình viên, nhân viên phòng công nghệ thông tin cần xác định rõ mục tiêu sử dụng để chọn một loại mã hóa phù hợp. Ngoài ra, sau khi đã chọn được thuật toán phù hợp, bộ phận công nghệ thông tin cần trao đổi với ban quản lý vận hành các dự án thuê ngoài về việc áp dụng mã hóa cho dữ liệu khách hàng, đặc biệt là thông tin khách hàng doanh nghiệp để hạn chế rủi ro.

Thứ hai, công ty cần phải thực hiện các biện pháp xác thực và kiểm tra định kỳ hai lần một năm để đảm bảo rằng hệ thống mã hóa vẫn hoạt động hiệu quả và không có lỗ hổng bảo mật nào được phát hiện. Hiện nay số lượng nhân viên và kỹ thuật viên thuộc phòng công nghệ thông tin của công ty có 20 người. Do vậy, để tránh rủi ro về sự cố đường truyền mạng, cơ sở hạ tầng và an ninh mạng, công ty cần chia đều ca làm việc cho nhân viên kể cả ca đêm và ca làm việc vào cuối tuần.

Bảng 3.1: Bảng phân bố thời gian làm việc cho phòng công nghệ thông tin của Công ty TNHH MTV Tek Experts

Ca làm việc	Số lượng nhân viên
Ca hành chính 1 (8h – 17h)	6
Ca hành chính 2 (12h30 – 21h)	4
Ca 1 (0h – 8h)	3
Ca 2 (17h – 0h)	3
Cuối tuần (7h – 18h)	4

(Nguồn: Tác giả đề xuất)

Thứ ba, công ty cần quản lý quyền truy cập chặt chẽ hơn. Công ty nên thiết lập và duy trì các chính sách kiểm soát truy cập nghiêm ngặt để đảm bảo rằng chỉ có những người cần thiết mới có quyền truy cập vào thông tin khách hàng. Tùy từng dự án khác nhau mà quyền truy cập thông tin khách hàng cũng khác nhau. Đặc biệt hiện nay công ty đang có chính sách làm việc tại nhà cho nhân viên, do đó công ty cần yêu cầu nhân viên cam kết không truy cập các đường link lạ, không tải các file lạ, không sử dụng phần mềm bị cấm để hạn chế việc chiếm đoạt thông tin người dùng từ các tổ chức lừa đảo.

Cuối cùng, công ty cần tuân thủ tất cả các quy định và tiêu chuẩn quốc tế về bảo mật thông tin, bao gồm cả GDPR và ISO/IEC 27001. Thông qua việc tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn này, Tek Experts Việt Nam có thể xây dựng và duy trì một hình ảnh uy tín trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ thuê ngoài.

3.2.2. Nâng cao ý thức và chất lượng làm việc của đội ngũ nhân viên

3.2.2.1. Nâng cao ý thức của nhân viên về bảo mật thông tin khách hàng và kiến thức về rủi ro an ninh mạng

Hiện nay định kỳ hàng quý, công ty đều có các buổi meeting trực tuyến để thảo luận và nâng cao ý thức của nhân viên về các biện pháp bảo mật thông tin cơ bản, cũng như cập nhật các quy định mới của công ty. Tuy nhiên, để tăng tính hiệu quả, công ty có thể cân nhắc việc thuê công ty Vinasite để xây dựng một nền tảng học tập LMS. Từ đó, quản lý dự án và đội ngũ đào tạo có thể tạo các khóa học trực tuyến và đăng tải lên nền tảng học tập này. Điều này giúp tất cả nhân viên, kể cả nhân viên mới và nhân viên lâu năm đều có thể dễ dàng truy cập và học tập mọi lúc mọi nơi.

Bảng 3.2: Bảng kê chi phí đầu tư phần mềm LMS và triển khai phần mềm

STT	Nội dung	Chi phí	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Viết phần mềm	100.000.000 VND	3 tháng	Chi 1 lần
2	Nâng cấp hệ thống thiết bị	27.000.000 VND	1 tháng	Chi 1 lần
	Tổng	127.000.000 VND		

(Nguồn: Tác giả đề xuất)

3.2.2.2. Nâng cao chất lượng làm việc của đội ngũ nhân viên

Xuất phát từ chất lượng làm việc của nhân viên không thực sự đồng đều, và khả năng ngoại ngữ của một bộ phận nhân viên chưa thực sự tốt, Tek Experts Việt Nam cần có những giải pháp cụ thể sau:

Thứ nhất, về chất lượng công việc, công ty cần đẩy mạnh đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ như kỹ năng chăm sóc khách hàng, các kỹ năng mềm cần thiết,... cho nhân viên. Loại hình đào tạo có thể xem xét đến như:

- Thuê các chuyên gia hàng đầu trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng, kỹ năng xử lý vấn đề, các kỹ năng mềm cần thiết đến trực tiếp giảng dạy cho nhân viên.
- Đội ngũ quản lý các dự án thuê ngoài xây dựng và tạo các lớp học trực tuyến để

chia sẻ kinh nghiệm, kiến thức và kỹ năng trên nền tảng LMS nhằm giúp tất cả các nhân viên đều có quyền truy cập và nâng cao kiến thức.

- Đối với những nhân viên cốt cán, quản lý dự án có thể cử họ tham gia các lớp học chuyên sâu và gia tăng cơ hội phát triển của bản thân. Tác giả dự kiến như sau:

Bảng 3.3: Bảng đề xuất cử nhân viên tham gia các lớp học nghiệp vụ và chi phí dự kiến

Tên lớp học	Số lượng nhân viên	Kinh phí dự kiến/ nhân viên	Thời gian	Tổng
Đào tạo quản lý vận hành	2	5.000.000 VND	3 tháng	10.000.000 VND
Đào tạo quản lý dự án	4	3.500.000 VND	2.5 tháng	14.000.000 VND
Đào tạo trưởng nhóm dự án	7	3.000.000 VND	2.5 tháng	21.000.000 VND
Đào tạo kỹ năng giao tiếp và đàm phán	5	4.000.000 VND	3 tháng	20.000.000 VND
Đào tạo các kỹ năng mềm khác	3	3.000.000 VND	2 tháng	9.000.000 VND
Tổng	21			74.000.000 VND

(Nguồn: Tác giả đề xuất)

Bên cạnh đó, công ty nên xây dựng một bộ quy tắc, tiêu chuẩn phù hợp dành cho nhân viên. Bộ tiêu chuẩn nên chú trọng vào các điểm sau:

- Nguyên tắc tôn trọng khách hàng: Nguyên tắc này yêu cầu nhân viên biết cách cư xử đúng mực, công bằng, minh bạch và bình đẳng với khách hàng. Nhân viên cần khéo léo, linh hoạt và gia tăng sự hài lòng của khách hàng bằng việc sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, thái độ gần gũi và thân thiện.
- Nguyên tắc biết lắng nghe và biết đáp lại hiệu quả: Nhân viên cần lắng nghe ý kiến phản hồi của khách hàng và vui vẻ đón nhận cũng như bày tỏ sự cảm thông cho các vấn đề mà khách hàng gặp phải. Nhân viên nên khuyến khích khách hàng chia sẻ những mong muốn, nguyện vọng của họ về sản phẩm hay chất lượng dịch vụ của công ty; và bình tĩnh giải quyết các tình huống.
- Nguyên tắc trung thực: Mỗi nhân viên cần cẩn thận, tỉ mỉ, nhiệt tình và trung thực trong quá trình phục vụ khách hàng. Mọi thông tin đưa ra là chính xác, tuân thủ

quy trình, chính sách và thủ tục mà dự án đề ra.

- Nguyên tắc xây dựng niềm tin và duy trì mối quan hệ với khách hàng: Nhân viên cần hiểu rằng để duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng thì chất lượng dịch vụ là điều vô cùng cần thiết.

Thứ hai, về khả năng ngoại ngữ, bộ phận nhân sự của công ty cần rà soát lại quy trình tuyển dụng và tuyển chọn của mình. Bộ phận nhân sự và quản lý các dự án cần bổ sung tiêu chí về khả năng đọc và viết ngoại ngữ của nhân viên thông qua các bài kiểm tra dịch thuật văn bản và viết đoạn email trả lời/ giải đáp thắc mắc của người dùng. Ngoài ra, công ty cần tăng cường các lớp học nâng cao khả năng sử dụng ngoại ngữ đặc biệt là kỹ năng đọc hiểu và viết cho nhân viên. Quản lý các dự án có trách nhiệm tổng hợp số lượng nhân viên cần tham gia các lớp ngoại ngữ. Tác giả dự kiến như sau:

Bảng 3.4: Dự kiến các lớp học bồi dưỡng khả năng ngoại ngữ và chi phí dự kiến

Nội dung	Số lượng nhân viên	Thời gian tham gia	Chi phí/ nhân viên	Tổng
Kỹ năng giao tiếp cơ bản	10 nhân viên	3 tháng	1.500.000 VND	15.000.000 VND
Kỹ năng giao tiếp nâng cao 1	7 nhân viên	3 tháng	2.000.000 VND	14.000.000 VND
Kỹ năng giao tiếp nâng cao 2	8 nhân viên	3 tháng	2.500.000 VND	20.000.000 VND
Kỹ năng đọc hiểu và viết email nâng cao	12 nhân viên	1,5 tháng	3.000.000 VND	36.000.000 VND
Tổng	37 nhân viên			85.000.000 VND

(Nguồn: Tác giả đề xuất)

3.2.2.3. Tăng cường công tác quản lý và phúc lợi dành cho nhân viên

Về tỷ lệ nghỉ việc, đặc biệt là tỷ lệ nghỉ việc ở vị trí nhân viên kiểm duyệt nội dung. Phần lớn nhân viên nghỉ việc là do giờ giấc làm việc vào khung giờ đêm hoặc khung giờ cuối tuần, khiến tình trạng sức khỏe của nhân viên không được đảm bảo, từ đó giảm sút tinh thần làm việc. Để khắc phục được điều này, bộ phận quản lý dự án chuyên về kiểm duyệt nội dung cần có chính sách định kỳ xoay ca cho các nhân viên, Ví dụ một nhân viên cần đảm bảo tối thiểu 2 ca đêm và 1 ca cuối tuần trong 1 tuần làm việc. Sau một tháng, nhân viên có thể sắp xếp lại lịch làm và chuyển tất cả các ca làm việc về giờ hành chính. Điều này giúp nhân viên có thời gian làm việc, học tập, nghỉ

ngơi hợp lý và tăng hiệu quả làm việc.

Ngoài biện pháp xoay ca làm việc, công ty cũng nên có thêm những chính sách khen thưởng, và hỗ trợ để khích lệ không chỉ nhân viên làm việc tại vị trí kiểm duyệt nội dung nói riêng mà còn cho nhân viên ở tất cả các vị trí nói chung như:

- Khen thưởng kịp thời bằng tinh thần hoặc vật chất cho những người thực hiện tốt công việc, tự giác, chủ động và sáng tạo trong công việc.

- Xác định nguồn nhân lực là yếu tố phát triển bền vững nên công ty cần tạo nhiều cơ hội thăng tiến trong công việc để nhân viên có thêm động lực.

- Tạo các buổi gặp trực tiếp 1-1 giữa nhân viên và quản lý để nhân viên có thể trình bày những khó khăn trong công việc và nguyện vọng phát triển bản thân.

- Trợ cấp và tăng phần trăm lương cho các ca làm đêm và ca vào ngày cuối tuần là 150% lương.

- Tuyên dương các cá nhân với thành tích xuất sắc như sau:

Bảng 3.5: Mức thưởng cho các cá nhân có thành tích tốt trong công việc

Nội dung	Mức thưởng
Thưởng sáng kiến/ đóng góp trong công việc	300.000 VND
Thưởng hoàn thành xuất sắc yêu cầu của quản lý và khách hàng doanh nghiệp	500.000 VND
Thưởng cá nhân được tuyên dương theo quý	1.500.000 VND + vinh danh trên kênh thông tin của công ty

(Nguồn: Tác giả đề xuất)

3.2.3. Tăng cường và nâng cấp trang thiết bị và cơ sở vật chất của công ty

Cơ sở vật chất, trang thiết bị và máy móc đóng vai trò quan trọng trong yếu tố “phương tiện hữu hình” nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts. Do đó, công ty cần triển khai các giải pháp dưới đây:

Thứ nhất, đội kỹ thuật của công ty cần định kỳ bảo dưỡng và bảo trì các máy móc, thiết bị làm việc như máy tính, bàn phím, tai nghe,...

Thứ hai, đội ngũ kỹ thuật của công ty cần đảm bảo mạng lưới và đường truyền ổn định để đảm bảo quá trình làm việc của nhân viên diễn ra xuyên suốt và liền mạch.

Thứ ba, công ty cần gia tăng các tiện ích cho nhân viên trong quá trình làm việc để nâng cao chất lượng làm việc của nhân viên.

3.2.4. Nắm bắt nhu cầu của khách hàng để tăng khả năng đáp ứng

Để nâng cao khả năng đáp ứng trong việc cung cấp dịch vụ tới khách hàng, công ty cần hiểu rõ nhu cầu của họ. Có thể nói, nhu cầu của khách hàng luôn là một tiềm ẩn. Do đó, chất lượng dịch vụ có tốt hay không thể hiện qua việc công ty có hiểu rõ mong muốn và yêu cầu cụ thể của khách hàng hay không. Vì công ty thực hiện đồng thời rất nhiều dự án, mỗi dự án có tính khác biệt riêng, nên việc tùy chỉnh và cá nhân hóa yêu cầu khách hàng là điều vô cùng cần thiết. Do đó, tác giả đề xuất công ty nên xem xét đến việc sử dụng “*thỏa thuận mức dịch vụ (SLA)*” áp dụng cho tất cả các dự án (hiện nay chỉ một số dự án được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng doanh nghiệp). Đây là hợp đồng mà nhà cung cấp dịch vụ thuê ngoài quy định mức dịch vụ mà nhà cung cấp đó có thể đem lại cho khách hàng. Thỏa thuận này sẽ chỉ rõ các chỉ số cần thiết mà bên cung cấp dịch vụ cần đáp ứng.

Cụ thể đối với các dự án chăm sóc khách hàng qua hình thức chat/email, Tek Experts Việt Nam cần cam kết đạt được các chỉ số dưới đây:

+ Tính sẵn sàng của dịch vụ: Chỉ số này đo lường một khoảng thời gian. Cụ thể, mức SLA nêu rõ dịch vụ của Tek Experts Việt Nam sẽ sẵn sàng phản hồi lại người dùng với dung lượng tối thiểu là 95% trong khoảng thời gian 24 đến 48 giờ mỗi người.

+ Tỷ lệ lỗi: Khách hàng sẽ giám sát tỷ lệ lỗi để đo lường tần suất mà Tek Experts cung cấp dịch vụ thuê ngoài, ở đây là mảng chăm sóc khách hàng ở mức thấp hơn kỳ vọng của khách hàng. Cụ thể là 80%.

+ Thời gian phản hồi: chỉ số này đặt ra thời gian phản hồi có thể chấp nhận được trong quá trình nhân viên gửi email/chat cho khách hàng. Cụ thể đối với chat là 3 phút cho một tin nhắn và 15 phút cho một email.

+ Kết quả kinh doanh: Thông qua chỉ số đo lường hiệu suất công việc chính (KPI) mà Tek Experts Việt Nam và khách hàng doanh nghiệp trao đổi và đồng thuận.

Bên cạnh đó, để có thể gia tăng khả năng cạnh tranh, việc tập trung vào nghiên cứu Marketing và tìm ra được chiến lược Marketing phù hợp cho công ty là điều vô cùng cần thiết. Từ đó, tác giả đề xuất một số kênh tiếp thị mà công ty có thể tập trung vào việc tìm kiếm khách hàng trong lĩnh vực này như sử dụng website, email marketing và thông qua các tổ chức hợp tác thương mại và hội thảo chuyên môn.

Ngoài ra, công ty có thể cân nhắc mở rộng và đa dạng các dịch vụ thuê ngoài. Tuy hai mảng chính của công ty là BPO và ITO, công ty có thể mở rộng thêm cung cấp

dịch vụ liên quan đến kiến thức chuyên môn cao (KPO) như nghiên cứu; phân tích thị trường hay tư vấn quản lý rủi ro tài chính. Đối với mảng gia công quy trình kinh doanh (BPO) và gia công phần mềm (ITO), công ty có thể phát triển và mở rộng các công việc như gán nhãn dữ liệu, giới thiệu nhân sự; đào tạo cho AI – trí tuệ nhân tạo. Tuy nhiên, để có thể mở rộng và đa dạng các dịch vụ thuê ngoài, công ty nên lựa chọn nguồn vốn phù hợp với hoàn cảnh và điều kiện của công ty, và có thể huy động thêm nguồn vốn từ bên ngoài. Đồng thời bộ phận Tài chính - Kế toán nên xem xét và kiến nghị với ban lãnh đạo cắt giảm những chi phí không cần thiết, kết hợp với Ban quản lý vận hành dự án tối ưu hóa các quy trình để gia tăng tiềm lực tài chính của công ty. Mục tiêu trong tương lai là công ty có thể mở rộng hợp tác với các công ty/khách hàng doanh nghiệp trong nước để gia tăng thị phần và đạt được lợi nhuận cao hơn.

KẾT LUẬN

Xu hướng thuê ngoài (outsourcing) đang dần trở nên phổ biến và phát triển mạnh mẽ không chỉ ở Việt Nam mà còn ở quốc tế. Rất nhiều doanh nghiệp đã nhìn thấy được những lợi ích mà hoạt động thuê ngoài mang lại như tiết kiệm chi phí, tăng cường hiệu quả và tận dụng sự chuyên môn và khả năng của nhà cung cấp dịch vụ. Với sự gia tăng của các doanh nghiệp công nghệ thông tin và doanh nghiệp thương mại như hiện nay, cùng với sự mở cửa và hội nhập kinh tế, Việt Nam dần trở thành một điểm hấp dẫn cho các công ty quốc tế muốn tìm kiếm các giải pháp và dịch vụ thuê ngoài. Tuy nhiên, để có thể phát triển và cạnh tranh với các đối thủ mạnh trong ngành, các công ty cung cấp dịch vụ thuê ngoài cần xem xét, đánh giá để nâng cao chất lượng dịch vụ thuê ngoài của mình.

Lựa chọn đề tài “**Nâng cao chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts**”, tác giả đã hệ thống hóa lý thuyết về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, mô hình và tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp. Đặc biệt, tác giả tập trung vào việc phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts để từ đó đưa ra những đánh giá về thành công và hạn chế của chất lượng dịch vụ mà công ty cung cấp. Sau khi đã tìm hiểu nguyên nhân, tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty.

Đi sâu vào phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts, tác giả đã phân tích những đánh giá của khách hàng sử dụng dịch vụ của công ty dựa trên 5 tiêu chí gồm độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình. Qua đó, tác giả đưa ra được thành công của công ty cũng như tìm ra được hạn chế và nguyên nhân của hạn chế. Từ đó, tác giả đề xuất giải pháp nâng cao khả năng bảo mật thông tin; nâng cao ý thức trách nhiệm và năng lực làm việc của nhân viên; tăng cường, nâng cấp cơ sở vật chất và nâng cao khả năng cạnh tranh bằng việc nắm bắt nhu cầu khách hàng để có thể củng cố và cải thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ mà công ty đang cung cấp tới khách hàng. Mặc dù những lý luận trong đề án còn mang tính khái quát cao, nhưng đã phần nào giúp công ty TNHH MTV Tek Experts nhìn nhận về chất lượng dịch vụ của mình.

Trong quá trình khảo sát và nghiên cứu, do hiểu biết, trình độ chuyên môn và hạn chế về thời gian, tác giả chỉ tập trung vào phân tích 5 tiêu chí gồm độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình của mô hình SERVQUAL. Đồng thời, đề án trình bày ngắn gọn hơn 50 trang chưa thể mô tả hết thực trạng chất lượng dịch vụ cũng như các giải pháp về nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty. Vì vậy, nếu có cơ hội tiếp tục triển khai đề án, tác giả sẽ giải quyết những vấn đề tồn đọng này như mở rộng mô hình và tiêu chí nghiên cứu, và kiến nghị thêm các

giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts. Do đó, tác giả mong muốn nhận được ý kiến đóng góp, nhận xét từ quý thầy cô, ban quản lý lãnh đạo của Công ty TNHH MTV Tek Experts và quý bạn đọc để đề án có thể hoàn thiện hơn nữa, đem lại giá trị thực tiễn cho công ty TNHH MTV Tek Experts nói riêng và cho các công ty thương mại nói chung.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Đặng Trần Thùy Dương, (2010) *Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn Oscar Saigon*, khóa luận tốt nghiệp, Đại học kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
2. Đinh Công Thành & Lê Tấn Nghiêm (2017). Phân tích sự tác động của lợi ích - rủi ro đến thái độ và mức độ sử dụng dịch vụ thuê ngoài của các doanh nghiệp tại thành phố Cần Thơ [Analyzing the impact of benefits and risks on the attitude and level of using outsourcing services of enterprises in Can Tho city]. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở TP.HCM*, 52(1), 93-104.
3. Đỗ Quang Hưng (2015), *Nâng cao chất lượng dịch vụ của cảng tàu Tuần Châu*, Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh, Đại học Phương Đông, Hà Nội.
4. Hoàng Lê Quyên (2018), *Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Quảng Ninh*, luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Ngoại Thương.
5. Nguyễn Minh Đình và cộng sự, *Quản lý có hiệu quả theo phương pháp Deming*, NXB Thống kê, TP.HCM, 1996
6. Nguyễn Thành Trung, (2006) *Nâng cao chất lượng dịch vụ bảo hiểm của Bảo Việt Việt Nam*, luận văn thạc sĩ kinh tế, Đại học kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
7. Nguyễn Thị Tuyết Lê (2019), *Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại trung tâm phục vụ khách hàng của hãng hàng không Jetstar Pacific*, luận văn thạc sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
8. Nguyễn Tuấn Linh (2018), *Nâng cao chất lượng dịch vụ tại ngân hàng TMCP Tiên Phong*, Luận văn tốt nghiệp, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân.
9. Trần Thùy Dương (2010), *Một số biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vận chuyển hành khách tại công ty cổ phần Mai Linh Đông Bắc Bộ*, khóa luận tốt nghiệp, Đại học Phương Đông, Hà Nội.

Website

1. Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, Quản lý chất lượng cơ bản, Hà Nội, 2008

Tiếng Anh

1. A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research“, Journal of Marketing 49(4): 41–50.
2. A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry (Spring 1988). *SERVQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
3. Feigenbaum, A.V. (1991) *Total quality control*, McGraw – Hill International Editions.
4. Gronroos, C. (1984) A Service Quality Model and Its Marketing Implications. European Journal of Marketing, 18, 36-44.
5. Joseph M.Juran, Juran’s quality handbook, Mc Graw – Hill, 2000.
6. Kotler, P.,& Keller, K.L. (2006), Marketing Management, Pearson Prentice Hall, USA.
7. Kurtz, D, L, and Clow, K, E (1998). Services Marketing. New York: John Wiley and Sons.
8. Regan W.J. (1963). “The Service Revolution”, Journal of Marketing, 47, 57 - 62.
9. Wyckham R.G., Fitzroy P.T. and Mandry G.D. (1975). “Marketing of Services - An Evaluation of the Theory”, European Journal of Marketing, 9, 1, 59 – 67.

PHỤ LỤC 1

PHIẾU KHẢO SÁT

ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THUÊ NGOÀI CỦA CÔNG TY TNHH MTV TEK EXPERTS

(Bản Việt)

Tên doanh nghiệp:

Sản phẩm:

Tên dự án:

Quý công ty vui lòng đánh giá khách quan về chất lượng dịch vụ thuê ngoài mà công ty TNHH MTV Tek Experts đang cung cấp theo các mức độ dưới đây.

(1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Không ý kiến; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng)

Tiêu chí	Nội dung đánh giá	Mức độ đánh giá				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Độ tin cậy	Mọi thông tin của doanh nghiệp và người dùng được công ty Tek Experts Việt Nam bảo mật tuyệt đối					
	Mọi quy trình làm việc được bảo mật tuyệt đối					
	Mọi thông tin mà Tek Experts Việt Nam báo cáo là chính xác và kịp thời					
Khả năng đáp ứng	Tek Experts Việt Nam đảm bảo đủ số giờ làm, ca làm, giờ làm và số lượng nhân viên theo cam kết					
	Tek Experts Việt Nam thiết kế quy trình làm việc phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp					
Năng lực	Tek Experts Việt nam có đội ngũ nhân viên hỗ trợ được đào tạo bài bản và có chuyên môn cao					

phục vụ	Tek Experts Việt Nam có đội ngũ quản lý và lãnh đạo có tầm nhìn và năng lực quản trị tốt					
	Nhận được đánh giá cao của người dùng về chất lượng dịch vụ					
Sự đồng cảm	Tek Experts Việt Nam hiểu rõ yêu cầu và mong muốn của doanh nghiệp					
	Tek Experts Việt Nam hỗ trợ và đóng góp ý kiến giúp khách hàng cải thiện chất lượng sản phẩm					
	Tek Experts Việt Nam có nhiều chính sách, ưu đãi cho doanh nghiệp					
Phương tiện hữu hình	Tek Experts Việt Nam có cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại					
	Tek Experts Việt Nam tạo ra môi trường thoải mái, năng động cho nhân viên					

Ý kiến đóng góp:

.....
.....

....., ngày tháng năm

Ký tên

(Nguồn: Ban quản lý vận hành của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

PHỤ LỤC 2

Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ thuê ngoài của công ty TNHH MTV Tek Experts giai đoạn 2021 – 2023

Số phiếu điều tra: 110

Số phiếu điều tra hợp lệ: 110/110

Kết quả khảo sát năm 2021

TT	Nội dung	Mức độ									
		1		2		3		4		5	
		Số lượng	Phần trăm (%)	Số lượng	Phần trăm (%)	Số lượng	Phần trăm (%)	Số lượng	Phần trăm (%)	Số lượng	Phần trăm (%)
I	ĐỘ TIN CẬY										
1	Mọi thông tin của doanh nghiệp và người dùng được công ty Tek Experts Việt Nam bảo mật tuyệt đối	0	0	5	4,6	47	42,7	35	31,8	23	20,9
2	Mọi quy trình làm việc được bảo mật tuyệt đối	0	0	0	0	40	36,3	53	48,2	17	15,5
3	Mọi thông tin mà Tek Experts Việt Nam báo cáo là chính xác và kịp thời	0	0	0	0	18	16,4	43	39,1	49	44,5

II	KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG										
4	Tek Experts Việt Nam đảm bảo đủ số giờ làm, ca làm, giờ làm và số lượng nhân viên theo cam kết	0	0	0	0	14	12,7	39	35,5	57	51,8
5	Tek Experts Việt Nam thiết kế quy trình làm việc phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp	0	0	0	0	55	50	31	28,2	24	21,8
III	NĂNG LỰC PHỤC VỤ										
6	Tek Experts Việt nam có đội ngũ nhân viên hỗ trợ được đào tạo bài bản và có chuyên môn cao	0	0	4	3,6	35	31,8	63	57,3	8	7,3
7	Tek Experts Việt Nam có đội ngũ quản lý và lãnh đạo có tầm nhìn và năng lực quản trị tốt	0	0	0	0	13	11,8	69	62,7	28	25,5
8	Nhận được đánh giá cao của người dùng về chất lượng dịch vụ	0	0	0	0	25	22,7	67	60,9	18	16,4
IV	SỰ ĐỒNG CẢM										
9	Tek Experts Việt Nam hiểu rõ yêu cầu và mong muốn của doanh nghiệp	0	0	0	0	33	30	54	49,1	23	20,9

10	Tek Experts Việt Nam hỗ trợ và đóng góp ý kiến giúp khách hàng cải thiện chất lượng sản phẩm	0	0	0	0	47	42,7	35	31,8	28	25,5
11	Tek Experts Việt Nam có nhiều chính sách, ưu đãi cho doanh nghiệp	0	0	0	0	21	19,1	79	71,8	10	9,1
V	PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH										
12	Tek Experts Việt Nam có cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại	0	0	0	0	38	34,5	50	45,5	22	20
13	Tek Experts Việt Nam tạo ra môi trường thoải mái, năng động cho nhân viên	0	0	0	0	26	23,7	70	63,6	14	12,7

Kết quả đánh giá năm 2022

TT	Nội dung	Mức độ									
		1		2		3		4		5	
		Số lượng	Phần trăm (%)	Số lượng	Phần trăm (%)	Số lượng	Phần trăm (%)	Số lượng	Phần trăm (%)	Số lượng	Phần trăm (%)
I	ĐỘ TIN CẬY										
1	Mọi thông tin của doanh nghiệp và người dùng được công ty Tek Experts Việt Nam bảo mật tuyệt đối	0	0	4	3,6	41	37,3	37	33,6	28	25,5

2	Mọi quy trình làm việc được bảo mật tuyệt đối	0	0	0	0	35	31,8	56	50,9	19	17,3
3	Mọi thông tin mà Tek Experts Việt Nam báo cáo là chính xác và kịp thời	0	0	0	0	15	13,7	46	41,8	49	44,5
II KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG											
4	Tek Experts Việt Nam đảm bảo đủ số giờ làm, ca làm, giờ làm và số lượng nhân viên theo cam kết	0	0	0	0	12	10,9	45	40,9	53	48,2
5	Tek Experts Việt Nam thiết kế quy trình làm việc phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp	0	0	0	0	39	35,4	50	45,5	21	19,1
III NĂNG LỰC PHỤC VỤ											
6	Tek Experts Việt nam có đội ngũ nhân viên hỗ trợ được đào tạo bài bản và có chuyên môn cao	0	0	10	9,1	59	53,6	35	31,8	6	5,5
7	Tek Experts Việt Nam có đội ngũ quản lý và lãnh đạo có tầm nhìn và năng lực quản trị tốt	0	0	0	0	15	13,6	75	68,2	20	18,2
8	Nhận được đánh giá cao của người dùng về chất lượng dịch vụ	0	0	0	0	30	27,3	65	59,1	15	13,6
IV SỰ ĐỒNG CẢM											

9	Tek Experts Việt Nam hiểu rõ yêu cầu và mong muốn của doanh nghiệp	0	0	0	0	31	28,2	43	39,1	36	32,7
10	Tek Experts Việt Nam hỗ trợ và đóng góp ý kiến giúp khách hàng cải thiện chất lượng sản phẩm	0	0	0	0	44	40	35	31,8	31	28,2
11	Tek Experts Việt Nam có nhiều chính sách, ưu đãi cho doanh nghiệp	0	0	0	0	19	17,3	65	59,1	26	23,6
V	PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH										
12	Tek Experts Việt Nam có cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại	0	0	0	0	25	22,7	55	50	30	27,3
13	Tek Experts Việt Nam tạo ra môi trường thoải mái, năng động cho nhân viên	0	0	0	0	22	20,1	59	53,6	29	26,3

Kết quả đánh giá năm 2023

TT	Nội dung	Mức độ									
		1		2		3		4		5	
		Số lượng	Phần trăm (%)	Số lượng	Phần trăm (%)	Số lượng	Phần trăm (%)	Số lượng	Phần trăm (%)	Số lượng	Phần trăm (%)
I	ĐỘ TIN CẬY										

1	Mọi thông tin của doanh nghiệp và người dùng được công ty Tek Experts Việt Nam bảo mật tuyệt đối	0	0	2	1,8	32	29,1	41	37,3	35	31,8
2	Mọi quy trình làm việc được bảo mật tuyệt đối	0	0	0	0	33	30	39	35,5	38	34,5
3	Mọi thông tin mà Tek Experts Việt Nam báo cáo là chính xác và kịp thời	0	0	0	0	14	12,7	46	41,8	50	45,5
II KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG											
4	Tek Experts Việt Nam đảm bảo đủ số giờ làm, ca làm, giờ làm và số lượng nhân viên theo cam kết	0	0	0	0	15	13,6	63	57,3	32	29,1
5	Tek Experts Việt Nam thiết kế quy trình làm việc phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp	0	0	0	0	35	31,8	43	39,1	32	29,1
III NĂNG LỰC PHỤC VỤ											
6	Tek Experts Việt nam có đội ngũ nhân viên hỗ trợ được đào tạo bài bản và có chuyên môn cao	0	0	15	13,6	57	51,8	30	27,3	8	7,3
7	Tek Experts Việt Nam có đội ngũ quản lý và lãnh đạo có tầm nhìn và năng lực quản trị tốt	0	0	0	0	18	16,4	65	59,1	27	24,5

8	Nhận được đánh giá cao của người dùng về chất lượng dịch vụ	0	0	0	0	39	35,4	52	47,3	19	17,3
IV	SỰ ĐỒNG CẢM										
9	Tek Experts Việt Nam hiểu rõ yêu cầu và mong muốn của doanh nghiệp	0	0	0	0	26	23,6	53	48,2	31	28,2
10	Tek Experts Việt Nam hỗ trợ và đóng góp ý kiến giúp khách hàng cải thiện chất lượng sản phẩm	0	0	0	0	25	22,7	55	50	30	27,3
11	Tek Experts Việt Nam có nhiều chính sách, ưu đãi cho doanh nghiệp	0	0	0	0	19	17,3	60	54,5	31	28,2
V	PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH										
12	Tek Experts Việt Nam có cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại	0	0	0	0	20	18,1	50	45,5	40	36,4
13	Tek Experts Việt Nam tạo ra môi trường thoải mái, năng động cho nhân viên	0	0	0	0	21	19,1	55	50	34	30,9

(Nguồn: Ban quản lý vận hành của Công ty TNHH MTV Tek Experts)

PHỤ LỤC 3

Kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dùng

Nội dung	Câu hỏi chi tiết	Bảng đánh giá của khách hàng			
		Hài lòng (Good)		Không hài lòng (Bad)	
		Số lượng	Phần trăm	Số lượng	Phần trăm
Độ tin cậy	Thông tin của khách hàng luôn được đảm bảo tuyệt đối	24.250	93,3%	1.750	6,7%
	Thủ tục xử lý vấn đề nhanh chóng	17.580	67,6%	8.420	32,4%
	Thông tin mà nhân viên hỗ trợ cung cấp chính xác và dễ hiểu	18.460	71%	7.540	29%
	Luôn có bằng chứng cho các cuộc trò chuyện, trao đổi giữa khách hàng và nhân viên dưới dạng email	25.640	98,6%	360	1,4%
Khả năng đáp ứng	Nhân viên hỗ trợ luôn sẵn sàng hỗ trợ người dùng	21.190	81,5%	4.810	18,5%
	Nhân viên đủ kiến thức chuyên môn trong việc giải quyết vấn đề và thắc mắc của người dùng	19.830	76,3%	6.170	23,7%
	Thông tin đưa ra là chính xác	18.950	72,9%	7.050	27,1%

	Người dùng dễ dàng liên hệ với nhân viên hỗ trợ thông qua hình thức chat/email	23.415	90,1%	2.585	9,9%
Năng lực phục vụ	Người dùng có thể liên hệ với nhân viên 24/7	23.845	91,7%	2.155	8,3%
	Thời gian giải đáp vấn đề nhanh chóng	19.637	75,5%	6.363	24,5%
	Nhân viên tạo được lòng tin cho khách hàng	22.935	88,2%	3.065	11,8%
	Nhân viên giao tiếp với thái độ lịch thiệp cảm thông	21.287	81,9%	4.713	18,1%
	Nhân viên hiểu rõ vấn đề của khách hàng và hỗ trợ nhiệt tình	18.692	71,9%	7.308	28,1%
Sự đồng cảm	Nhân viên luôn lắng nghe vấn đề của khách hàng và nỗ lực giải quyết mọi tình huống	18.745	72,1%	7.255	27,9%
	Chính sách và ưu đãi cho khách hàng	16.186	62,3%	9.814	37,7%
	Nhân viên hỗ trợ luôn đón nhận mọi đóng góp, nhận xét của khách hàng	17.524	67,4%	8.476	32,6%
Phương tiện hữu hình	Đường truyền Internet ổn định	24.955	87,9%	1.045	12,1%
	Giao diện đẹp mắt, dễ dàng thao tác và truy cập	22.843	87,9%	3.157	12,1%

(Nguồn: Ban quản lý vận hành của Công ty TNHH MTV Tek Experts)