**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**

-----🙞🙜🕮🙞🙜-----

**ĐINH XUÂN HẢI QUÂN**

**XÂY DỰNG HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ NHẰM ĐÁNH GIÁ KPI CÁC CHI NHÁNH TẠI**

**NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ**

**NGÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ**

**Chuyên ngành: Hệ thống thông tin quản lý**

**Mã số: 8340405**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. ĐẶNG TUẤN ANH**

**Hà Nội, 2024**

TÓM TẮT

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế toàn cầu ngày càng phát triển và hội nhập, lĩnh vực ngân hàng đang đối mặt với cả thách thức lẫn cơ hội mới. Tại Việt Nam, hệ thống ngân hàng đang chuyển mình mạnh mẽ nhằm đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao từ thị trường và khách hàng. Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank) cũng không nằm ngoài xu hướng này. Để nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh, việc triển khai một hệ thống thông tin quản lý để đánh giá KPI các chi nhánh trở nên vô cùng quan trọng và cấp thiết.

KPI (Key Performance Indicator) là công cụ quản lý và đo lường hiệu suất hoạt động không thể thiếu, đặc biệt trong lĩnh vực tài chính ngân hàng. Công cụ này hỗ trợ các nhà quản lý có cái nhìn toàn diện và chi tiết về hiệu quả hoạt động của từng chi nhánh, từ đó đưa ra những quyết định chiến lược kịp thời và chính xác. KPI đánh giá nhiều khía cạnh như tài chính, nhân sự, vận hành và rủi ro. Trong phạm vi nghiên cứu này, tác giả tập trung vào KPI tài chính cho các chi nhánh, vì đây là yếu tố mang tính chất cốt lõi, không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của từng chi nhánh mà còn tác động sâu rộng đến toàn bộ hệ thống ngân hàng. KPI tài chính có tầm quan trọng đặc biệt vì các lý do sau:

Đánh giá hiệu suất chi nhánh: KPI giúp ngân hàng đo lường hiệu suất tài chính của từng chi nhánh, cho phép xác định những chi nhánh hoạt động tốt và những chi nhánh cần cải thiện.

Quản lý chi phí: Các chỉ số như chi phí hoạt động, chi phí nhân viên và tỷ lệ chi phí trên doanh thu giúp chi nhánh kiểm soát và tối ưu hóa chi phí, từ đó nâng cao lợi nhuận.

Tăng trưởng doanh thu: KPI tài chính liên quan đến doanh thu, như doanh thu từ cho vay và dịch vụ, giúp chi nhánh đánh giá khả năng phát triển và tìm kiếm cơ hội tăng trưởng.

Quản lý rủi ro: Các chỉ số như tỷ lệ nợ xấu và tỷ lệ thanh khoản cho phép chi nhánh đánh giá và quản lý rủi ro tín dụng và rủi ro thanh khoản, góp phần bảo vệ lợi ích của ngân hàng.

Định hướng chiến lược: Thông qua việc phân tích KPI, các chi nhánh có thể phát hiện xu hướng thị trường và điều chỉnh chiến lược kinh doanh, từ đó tăng cường khả năng cạnh tranh.

Khuyến khích sự cạnh tranh giữa các chi nhánh: Việc thiết lập KPI giúp tạo động lực cho các chi nhánh phấn đấu đạt được các mục tiêu cao hơn, thúc đẩy sự cạnh tranh lành mạnh trong hệ thống ngân hàng.

Đảm bảo sự nhất quán trong hoạt động: KPI giúp đảm bảo rằng các chi nhánh tuân thủ các tiêu chuẩn và quy trình chung của ngân hàng, từ đó tạo ra sự nhất quán trong dịch vụ và quản lý.

Cải thiện sự hài lòng của khách hàng: Khi các chi nhánh đạt được các KPI về dịch vụ khách hàng và doanh thu, điều này thường dẫn đến sự hài lòng cao hơn từ phía khách hàng, góp phần xây dựng lòng trung thành.

Hiện nay, Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank) vẫn gặp nhiều khó khăn trong việc thu thập và quản lý dữ liệu tài chính từ các chi nhánh. Các quy trình thực hiện thủ công, thiếu tính tự động hóa và tích hợp, dẫn đến việc xử lý dữ liệu chậm chạp, dễ sai sót, ảnh hưởng đến chất lượng thông tin và hiệu quả quản lý. Vì vậy, việc xây dựng một hệ thống thông tin quản lý hiện đại là cần thiết để cải thiện quy trình thu thập, xử lý dữ liệu và hỗ trợ đánh giá KPI chính xác, hiệu quả hơn.

Trước nhu cầu thực tiễn này, tác giả đã lựa chọn đề tài: “Xây dựng hệ thống thông tin quản lý nhằm đánh giá KPI các chi nhánh tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á”. Hệ thống được thiết kế để tích hợp với các công cụ hiện có của ngân hàng, tạo ra một môi trường làm việc đồng bộ, nâng cao độ chính xác và tính hiệu quả của các báo cáo tài chính. Nhờ đó, các chỉ số KPI tài chính có thể được theo dõi chi tiết và kịp thời, giúp Ban lãnh đạo đưa ra các chiến lược phù hợp. Hệ thống này không chỉ cải thiện công tác quản lý và vận hành mà còn nâng cao vị thế và năng lực cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank) trên thị trường tài chính Việt Nam và quốc tế.

2. Mục tiêu của đề tài

**Mục tiêu tổng quát:**

Mục tiêu tổng quát của đề tài là phân tích, thiết kế và xây dựng một hệ thống thông tin quản lý tài chính nhằm hỗ trợ đánh giá KPI tài chính cho các chi nhánh tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank). Hệ thống này sẽ giúp nâng cao hiệu quả trong việc quản lý tài chính, cung cấp thông tin chính xác và kịp thời để hỗ trợ quá trình ra quyết định chiến lược cho ngân hàng.

**Mục tiêu cụ thể:**

*Quản lý và thu thập dữ liệu tài chính:*

* Xây dựng cơ chế thu thập và tổ chức dữ liệu tài chính từ các chi nhánh và các hệ thống nội bộ của SeABank.
* Phát triển cơ sở dữ liệu để lưu trữ thông tin tài chính theo cách thức dễ dàng truy cập và sử dụng.
* Đảm bảo tính chính xác và bảo mật trong việc thu thập và lưu trữ các dữ liệu tài chính.

*Phân tích dữ liệu tài chính để đưa ra chiến lược phù hợp cho doanh nghiệp:*

* Xây dựng các công cụ phân tích dữ liệu tài chính.
* Áp dụng các mô hình phân tích để đánh giá hiệu quả hoạt động tài chính của các chi nhánh, từ đó đề xuất các chiến lược tối ưu cho sự phát triển của ngân hàng.

*Thiết lập hệ thống KPI tài chính cho các chi nhánh:*

* Xác định và xây dựng các chỉ số KPI tài chính phù hợp với mục tiêu và hoạt động của từng chi nhánh.
* Tạo ra bảng điều khiển (dashboard) để theo dõi và đánh giá hiệu quả tài chính của các chi nhánh dựa trên các chỉ số KPI đã định.
* Đảm bảo rằng hệ thống KPI có tính linh hoạt, dễ dàng điều chỉnh khi chiến lược hoặc mục tiêu của ngân hàng thay đổi.

*Cung cấp công cụ tra cứu và tìm kiếm hiệu quả:*

* Phát triển công cụ tra cứu thông tin tài chính và KPI, giúp người dùng dễ dàng truy xuất dữ liệu nhanh chóng và chính xác.
* Tích hợp các tính năng tìm kiếm và lọc nâng cao, giúp người dùng tìm kiếm các dữ liệu tài chính quan trọng một cách dễ dàng.
* Tối ưu giao diện người dùng (UI) để tạo ra trải nghiệm thuận tiện và hiệu quả cho người sử dụng.

Những mục tiêu này nhằm giải quyết các vấn đề quan trọng trong việc quản lý tài chính và đánh giá hiệu quả tài chính tại các chi nhánh của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank), từ đó giúp ngân hàng đưa ra các quyết định chiến lược đúng đắn và kịp thời.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Xây dựng hệ thống thông tin quản lý tài chính nhằm đánh giá KPI tài chính của chi nhánh tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank)

Phạm vi nghiên cứu:

- Về không gian: hoạt động quản lý dữ liệu tài chính và đánh giá KPI tài chính của các chi nhánh tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank).

- Về thời gian: dữ liệu tài chính trong vòng 2 năm gần nhất 2022, 2023.

4. Phương pháp nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, các phương pháp nghiên cứu được áp dụng bao gồm:

Phương pháp thu thập dữ liệu: Bao gồm việc thu thập thông tin từ các tài liệu công khai hoặc từ khách hàng. Mục đích của phương pháp này là thu thập các dữ liệu có liên quan đến đối tượng nghiên cứu.

Phương pháp mô hình hóa: Áp dụng các biểu đồ để thể hiện các luồng thông tin, chức năng, quy trình và dữ liệu của hệ thống. Phương pháp này giúp mô phỏng cấu trúc của hệ thống, hỗ trợ trong quá trình phát triển ứng dụng.

Phương pháp phân tích hệ thống có cấu trúc: Sử dụng các công cụ và kỹ thuật có cấu trúc để mô tả hệ thống, theo cách tiếp cận phân tích hệ thống có cấu trúc.

Phương pháp phân tích và thiết kế hướng đối tượng (OOAD) và UML: Kết hợp giữa OOAD và UML giúp thiết kế một hệ thống phần mềm hiệu quả và dễ dàng quản lý hơn thông qua việc sử dụng các đối tượng và biểu đồ để mô hình hóa các khía cạnh khác nhau của hệ thống.

5. Kết quả dự kiến đạt được

Đề án hướng đến việc đạt được các kết quả quan trọng sau:

- Tìm hiểu tổng quan về hệ thống thông tin quản lý (HTTTQL) nói chung và HTTTQL tài chính nói riêng, đồng thời nghiên cứu về chỉ số đo lường hiệu quả hoạt động chính (KPI).

- Xác định và lựa chọn phương pháp luận cũng như cách tiếp cận phù hợp để phân tích và thiết kế hệ thống thông tin quản lý được áp dụng trong đề án.

- Khảo sát và phân tích chi tiết tình hình thực tế tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á trong công tác quản lý dữ liệu tài chính và đánh giá KPI của các chi nhánh, từ đó đề xuất giải pháp xây dựng phần mềm phù hợp.

- Thực hiện phân tích và thiết kế nhằm hoàn thiện phần mềm quản lý dữ liệu tài chính với khả năng tính toán KPI một cách hiệu quả.

- Thiết kế cơ sở dữ liệu cho hệ thống, đảm bảo đáp ứng yêu cầu lưu trữ và truy xuất dữ liệu một cách tối ưu.

6. Bố cục của đề tài

Ngoài những phần như: lời mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo, phụ lục, …bố cục của đề tài gồm:

**Chương 1:** Cơ sở lý thuyết về Hệ thống thông tin quản lý chỉ số đo lường hiệu quả công việc KPI.

**Chương 2:** Thực trạng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á và Quy định đánh giá KPI các chi nhánh.

**Chương 3:** Xây dựng hệ thống thông tin quản lý tài chính nhằm đánh giá KPI các chi nhánh tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á

**Kết luận và kiến nghị.**