CÔNG TY CỔ PHẦN
DỊCH VỤ KỸ THUẬT MOBIFONE

Số: 325 /BC-TGĐ/2022/MFS

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 07 tháng 6 năm 2022

BÁO CÁO KẾT QUẢ HĐSXKD NĂM 2021 VÀ KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI NĂM 2022 CỦA BAN TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY MOBIFONE SERVICE

(Tại Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2022)

KÍNH GỬI: QUÝ VỊ CỔ ĐÔNG

- *Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của Tổng Giám đốc Công ty quy định tại Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty cổ phần dịch vụ kỹ thuật MobiFone;*
- *Căn cứ kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2021 của Công ty cổ phần dịch vụ kỹ thuật MobiFone;*

Ban Tổng Giám đốc Công ty cổ phần dịch vụ kỹ thuật MobiFone (MobiFone Service) báo cáo kết quả hoạt động SXKD năm 2021 và kế hoạch triển khai năm 2022 với Quý cổ đông như sau:

I. KẾT QUẢ CÔNG TÁC SXKD NĂM 2021

Kết quả SXKD năm 2021:

Đơn vị tính: Đồng

TT	NỘI DUNG	KẾ HOẠCH NĂM 2021	THỰC HIỆN NĂM 2021	TỶ LỆ TH/KH
1	Tổng doanh thu	729.470	464.638	63,70%
	Trong đó:			
-	*Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ*	-	*459.100*	-
-	*Doanh thu hoạt động tài chính*	-	*4.493*	-
-	*Doanh thu khác*	-	*1.045*	-
2	Doanh thu hợp nhất	358.466	67.074	18,71%
3	Lợi nhuận sau thuế	33.354	27.463	82,34%
5	Hệ số khả năng thanh toán nợ đến hạn	> 1	2,78	Đạt

(Số liệu thực hiện được lấy từ Báo cáo tài chính năm 2021 đã được kiểm toán)

Signature Not Verified
Ký bởi: Công Ty Cổ Phần Dịch Vụ Kỹ Thuật Mobifone
Ký ngày: 8/6/2022 09:49:20

1. Doanh thu:

a) Dịch vụ Chăm sóc khách hàng (CSKH):

Hoàn thành vượt kế hoạch doanh thu năm 2021 với MobiFone nhờ việc tập trung triển khai tìm kiếm các nguồn công việc mới:

- Triển khai mới dịch vụ kiểm tra thông tin thuê bao và bán VAS qua mạng xã hội với Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 1.
- Triển khai mới dịch vụ cho thuê hệ thống và nhân công telesale với Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 2.
- Thực hiện việc kết nối VPN cho Điện thoại viên làm việc tại nhà trên toàn bộ các Call Center của Công ty, đảm bảo công tác chăm sóc, giải đáp thắc mắc của khách hàng được duy trì liên tục trong suốt thời gian dài giãn cách xã hội.
- Từ 27/08/2021, ngay sau khi có yêu cầu từ MobiFone, Công ty đã khẩn trương triển khai cung cấp dịch vụ trả lời khách hàng cho tổng đài 1022 (Tổng đài giải đáp thắc mắc của người dân TP HCM liên quan đến phòng chống dịch Covid 19) với quy mô 200 Điện thoại viên, đảm bảo tối thiểu 150 công trực/ngày.
- Trong tháng 10/2021, Công ty triển khai thử nghiệm miễn phí dịch vụ xác thực thông tin thuê bao qua Video Call cho 9 Công ty dịch vụ MobiFone Khu vực với quy mô gần 100 nhân sự. Từ tháng 11/2021, Công ty chính thức cung cấp dịch vụ cho Công ty dịch vụ MobiFone khu vực 3, 5, 9.
- Tích cực làm việc với các đơn vị, mở rộng quy mô cung cấp dịch vụ lao động Hỗ trợ nghiệp vụ với Tổng công ty và các đơn vị trực thuộc, trong đó, triển khai mới cung cấp dịch vụ nhân sự chất lượng cao cho một số đơn vị như Trung tâm Dịch vụ số, Trung tâm Tư vấn Thiết kế, Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 5, Trung tâm Đo kiểm và sửa chữa thiết bị viễn thông. Cụ thể:

STT	Đơn vị	Số lượng vị trí cung cấp		Doanh thu TH 2021 *(triệu đồng)*
		Hỗ trợ nghiệp vụ tổng hợp	Nhân sự chất lượng cao	
1	Công ty 1	67		5.975
2	Công ty 2	95		9.243
3	Công ty 3	147		11.474
4	Công ty 5	143	5	11.659
5	Công ty 8	156		9.583
6	Công ty 9	159		13.943

STT	Đơn vị	Số lượng vị trí cung cấp		Doanh thu TH 2021 *(triệu đồng)*
		Hỗ trợ nghiệp vụ tổng hợp	Nhân sự chất lượng cao	
7	Trung tâm Tính cước & Thanh khoản	22		2.144
8	Trung tâm Dịch vụ số	28	4	3.016
9	Trung tâm Viễn thông quốc tế	6		506
10	Trung tâm Mạng lưới miền Trung	34	9	4.096
11	Trung tâm Quản lý điều hành mạng	27		2.624
12	Trung tâm Đo kiểm & Sửa chữa thiết bị viễn thông	31		3.976
13	Trung tâm Công nghệ thông tin	12		1.083
14	Trung tâm Nghiên cứu và Phát triển	8		972
15	Trung tâm Tư vấn thiết kế	12	3	1.204
16	Ban Quản lý dự án Hạ tầng 1	11		488
17	Ban Quản lý dự án Hạ tầng 2	10		443
18	Ban Quản lý dự án Hạ tầng 3	11		461
19	Ban Quản lý dự án MobiFone	3		186
20	Cơ quan Tổng công ty	27		1.640
21	Công ty 4	45		2.765
22	Công ty 6	68		4.744
23	Trung tâm Mạng lưới miền Bắc	64	4	4.288
24	Công ty 7	141		2.871
	TỔNG CỘNG	**1.327**	**25**	**99.384**

b) Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông (HTVT):

Trong năm 2021, Công ty đã tích cực tìm kiếm, triển khai các dự án: *Cung cấp và thay thế anten, mở rộng dịch vụ vận hành UCTT tại các tỉnh Hà Tĩnh, Quảng Bình*... Với chất lượng cung cấp dịch vụ hơn hẳn các đối tác khác, Công ty tiếp tục triển khai chuỗi giá trị công ty mẹ - công ty con đối với dịch vụ vận hành ứng cứu

thông tin tại 11 tỉnh, thành phố tại Trung tâm Mạng lưới miền Bắc và Mạng lưới miền Trung, đồng thời, tiếp nhận thêm dịch vụ vận hành cáp quang tại 02 tỉnh đang thực hiện ứng cứu thông tin với Trung tâm Mạng lưới miền Trung:

STT	Loại dịch vụ	Đơn vị trực thuộc TCT	Giá trị thực hiện (triệu đồng)	Ghi chú
1	VHUCTT	Trung tâm MLMB	40.030	Thực hiện tại 8 tỉnh, TP gồm Hà Nội, Hải Dương, Hưng Yên, Thái Bình, Thanh Hóa, Nghệ An, Hà Tĩnh và Quảng Bình
2	VHUCTT VH cáp quang	Trung tâm MLMT	9.161	Thực hiện tại 3 tỉnh gồm: Khánh Hòa, Quảng Trị, Phú Yên
3	DV kỹ thuật	3 Trung tâm Mạng lưới; Trung tâm ĐK&SCTB	20.006	TTMLMB: 1 hợp đồng TTMLMT: 6 hợp đồng TTMLMN: 10 hợp đồng TT ĐK&SC: 4 Hợp đồng
	TỔNG CỘNG		**69.197**	

c) Dịch vụ Giá trị gia tăng (GTGT):

Tuy tiếp tục gặp nhiều khó khăn do doanh thu các dịch vụ đang cung cấp suy giảm, Công ty MobiFone Service tập trung đầu tư nguồn lực nghiên cứu, triển khai các sản phẩm, dịch vụ mới:

- Liên tục nghiên cứu, xây dựng, đề xuất triển khai các sản phẩm, dịch vụ mới: Dịch vụ Chuyển tiền qua My MobiFone; Dịch vụ Ứng data; Cung cấp nội dung dịch vụ MobiOn trên mạng MobiFone…
- Hoàn thiện hệ thống và đưa vào triển khai dịch vụ Mobi Video SMS từ tháng 4/2021.
- Nghiên cứu, triển khai dịch vụ ứng dụng công nghệ thực tế ảo (VR) và thực tế tăng cường (AR), hoàn thiện sản phẩm trong lĩnh vực Giáo dục, Truyền thông; Hoàn thiện tài liệu sản phẩm và chính sách bán hàng, tổ chức kinh doanh từ tháng 12/2021.

d) Doanh thu ngoài MobiFone:

Ngay từ cuối năm 2020, Công ty đã xây dựng kế hoạch doanh thu và kế hoạch hành động chi tiết, tiến hành khảo sát, lập danh sách khách hàng tiềm năng và chuẩn bị

nhân lực bán hàng, tuy nhiên gặp rất nhiều khó khăn do chịu ảnh hưởng nặng nề của dịch bệnh Covid-19.

TT	Dịch vụ	Các giải pháp đã triển khai – Kết quả
1	Dịch vụ Chăm sóc khách hàng	-Triển khai cung cấp dịch vụ tại 6 tỉnh/thành phố công ty có đặt văn phòng, chi nhánh. -Triển khai chào hàng, khảo sát nhu cầu và tiếp cận tới 60 khách hàng đã khảo sát nhu cầu năm 2020, mở rộng thêm tập khách hàng tiềm năng trong các lĩnh vực: bảo hiểm, ngân hàng, đào tạo, dịch vụ, du lịch, bất động sản. Với quy mô khách hàng tiềm năng là 1.500 bàn, dự kiến phục vụ được 600 bàn. Trong năm 2021 dự kiến cung cấp 372 bàn trong điều kiện bình thường. Do ảnh hưởng dịch bệnh, các đơn vị cắt giảm chi phí, không triển khai được dịch vụ.
2	Dịch vụ Hạ tầng - Viễn thông	Dự kiến cung cấp các dịch vụ sửa chữa, thay thế bảo dưỡng; dịch vụ lắp đặt thi công; dịch vụ cung cấp anten với đối tác VNPT Technology, Ericsson Việt Nam, Công ty cổ phần xây dựng và lắp đặt viễn thông, Công ty cổ phần viễn thông - Tin học bưu điện. Do ảnh hưởng dịch bệnh, các đơn vị cắt giảm chi phí, không triển khai được dịch vụ.
3	Dịch vụ Giá trị gia tăng	Do nhu cầu khách hàng suy giảm nên giảm doanh thu dịch vụ cổng thanh toán Napas. Dịch vụ Voice Brandname: đã đề xuất giải pháp kỹ thuật với Viettel, do ảnh hưởng dịch bệnh, đối tác cắt giảm chi phí, không triển khai được dịch vụ.
4	Dịch vụ Quảng cáo trên di động	Toàn bộ doanh thu quảng cáo các khách hàng thuộc khối dịch vụ, FMCG, thời trang không phát sinh lưu lượng; doanh thu đại lý hiện hữu chỉ phát sinh chăm sóc khách hàng
5	Dịch vụ Bán vé máy bay	Căn cứ kết quả thực hiện giai đoạn trước dịch bệnh, Công ty đã bố trí 12 nhân sự tại Công ty và các Chi nhánh khu vực, đồng thời liên kết với một số đại lý ngoài thị trường, hoàn thiện quy trình triển khai, phối hợp, liên hệ đối tác công nghệ cung cấp giải pháp bán vé qua app nhằm tận dụng tối đa nguồn lực tại các đơn vị. Do ảnh hưởng dịch bệnh, các đơn vị cắt giảm chi phí, số lượng chuyến bay giảm mạnh / dừng bay, không triển khai được dịch vụ.
6	Cung cấp thiết bị	Dự kiến triển khai mở rộng quy mô cung cấp tuyến cáp quang cho đối tác là tổng thầu cho các nhà mạng; cung cấp gói máy tính cho sở ban ngành và phân phối 1 số thiết bị phụ tùng. Công ty đã tiếp cận đối tác cung cấp thiết bị như CMC, FPT để hợp tác cung cấp cho 1 số địa phương, trường học đang triển khai chuyển đổi số. Do ảnh hưởng dịch bệnh, các đơn vị cắt giảm chi phí, không triển khai được dịch vụ.
7	Dịch vụ SMCC	Tiếp cận trực tiếp giới thiệu giải pháp và dịch vụ: VTVCab, K+, Vietlott với quy mô doanh thu 11 tỷ đồng. Do ảnh hưởng dịch bệnh, các đơn vị cắt giảm chi phí, không triển khai được dịch vụ.

2. Lợi nhuận:

Năm 2021, Công ty gặp rất nhiều khó khăn trong việc triển khai kế hoạch lợi nhuận, đặc biệt từ việc cắt hủy toàn bộ 1.110 tuyến viba. Doanh thu dịch vụ cho thuê viba thực hiện cả năm 2021 chỉ đạt 18,3 tỷ đồng, dẫn đến lãi gộp suy giảm mạnh.

Ngoài ra, việc giảm mạnh tỷ lệ phân chia doanh thu các dịch vụ GTGT cũng gây ảnh hưởng đến lợi nhuận của Công ty. Tỷ lệ phân chia doanh thu các dịch vụ đang cung cấp tiếp tục giảm sâu: Dịch vụ Liveinfo giảm từ 20% xuống 15% tương đương với giảm 25% doanh thu, các CTKM trúng thưởng giảm từ 35% xuống 28% tương đương giảm 20% doanh thu; dịch vụ FastCredit giảm từ 35% xuống 25% tương đương giảm 29% doanh thu. Đặc biệt từ tháng 7/2021, Tổng công ty thay đổi cách phân chia doanh thu với dịch vụ Fast Credit, theo đó Công ty MobiFone Service chịu 100% nợ xấu phí và gốc, chỉ được hưởng 30% doanh thu phí, tương đương giảm tới 60% doanh thu.

Với những khó khăn về doanh thu, Công ty đã nỗ lực thực hiện rà soát toàn bộ hoạt động SXKD, triển khai nhiều giải pháp tối ưu chi phí hoạt động tại tất cả các đơn vị để đảm bảo tối đa hóa lợi nhuận, cụ thể:

- Đàm phán giảm giá thuê mặt bằng văn phòng và Call Center, trạm BTS tại các địa bàn, đàm phán giảm giá thuê đường truyền, tủ rack…
- Tăng cường tự triển khai các dịch vụ để tiết giảm chi phí: Bổ sung nhân lực tự triển khai giám sát cuộc gọi trả lời khách hàng; tự triển khai nhân công vận hành ứng cứu thông tin trạm BTS, viba… đồng thời, xây dựng lộ trình, kế hoạch tăng tỷ trọng triển khai các công việc hiện đang thuê ngoài một phần (dịch vụ Ứng tiền, vận hành ứng cứu hệ thống IPCC, …), hướng đến năm 2023, Công ty sẽ làm chủ toàn bộ dịch vụ.
- Triển khai số hóa công tác quản trị, ứng dụng tối đa các công cụ làm việc từ xa để tiết giảm chi phí hoạt động thường xuyên, đặc biệt là không để mất doanh thu trong thời gian giãn cách xã hội.
- Điều chỉnh hoạt động SXKD trong thời gian giãn cách xã hội, đặc biệt tại các thị trường trọng điểm (Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh…) để duy trì doanh thu liên tục, nhất là tại các Chi nhánh.
- Sửa đổi quy chế tiền lương, điều chỉnh giảm lương cán bộ quản lý Công ty để tiết giảm chi phí quản lý doanh nghiệp.

Với các giải pháp cắt giảm, tối ưu chi phí trên đã giảm tổng chi phí thực hiện năm 2021 so với năm 2020, làm giảm mức độ ảnh hưởng từ việc cắt hủy viba và việc giảm tỷ lệ phân chia doanh thu DV GTGT đến lợi nhuận của Công ty:

Đơn vị tính: Triệu đồng

TT	Nội dung	So sánh TH - KH 2021
1	**Tổng lãi gộp giảm do cắt hủy viba, giảm tỷ lệ PCDT DV GTGT**	**-19.783**
1.1	Lãi gộp giảm do cắt hủy viba	-18.483
1.2	Lãi gộp giảm do giảm tỷ lệ PCDT DV GTGT	-1.300
2	**Tổng các khoản cắt giảm, tối ưu, tăng lãi gộp**	**10.993**
2.1	Cắt giảm chi phí QLDN (lương, thuê mặt bằng…)	6.762
2.2	Tối ưu chi phí từ các dịch vụ khác	2.223
2.3	Điều chỉnh tăng sau KTNN	2.008
3	**LN trước thuế**	**-8.790**
4	**LN sau thuế**	**-7.032**

- Các biện pháp tiết giảm chi phí trên đã giúp Công ty hoàn thành chỉ tiêu lợi nhuận ở mức tối đa, đảm bảo hiệu quả sản xuất kinh doanh và lợi ích của cổ đông, cụ thể:
  + Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên vốn chủ sở hữu (ROE): 14,54%
  + Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên tổng tài sản (ROA): 9,23%
  + Tỷ lệ chi trả cổ tức đề xuất: 25%
  + Dòng tiền của Công ty được đảm bảo, Công ty chủ động cân đối dòng tiền tạo ra với nhu cầu cho các hoạt động sản xuất kinh doanh, hoạt động tài chính, thanh toán kịp thời các khoản nợ đến hạn của doanh nghiệp.

3. Công tác Tổ chức – Hành chính:

- Thực hiện chi trả cổ tức bằng tiền mặt cho các cổ đông theo Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông năm 2021.
- Về lao động: Tổng số lao động có mặt tại Công ty đến ngày 31/12/2021 là 2.183 người, trong đó, khối Văn phòng Công ty: 56 nhân sự, khối Văn phòng Chi nhánh: 87 nhân sự, khối lao động trực tiếp: 2.040 nhân sự.
- Về trình độ chuyên môn nghiệp vụ: trình độ Đại học và trên đại học: 1.180 nhân sự chiếm 54% tổng số lao động toàn Công ty; trình độ cao đẳng, trung cấp và lao động đã qua đào tạo: 1.003 nhân sự, chiếm 46% tổng lao động toàn Công ty.

- Năm 2021, Công ty MobiFone Service đã thực hiện tốt công tác quản lý nhân sự, công tác BHXH, BHYT, BHTN, ký kết Hợp đồng lao động với CBNV và thực hiện đầy đủ 100% quyền và nghĩa vụ đối với người lao động theo đúng các quy định của luật bảo hiểm và của luật lao động.
- Thường xuyên tổ chức đào tạo, tái đào tạo nghiệp vụ chăm sóc khách hàng, nghiệp vụ bán hàng cho nhân viên tư vấn tại các Chi nhánh MobiFone Service khu vực, định kỳ kiểm tra, đánh giá chất lượng nhằm đảm bảo ổn định, nâng cao chất lượng trả lời khách hàng theo đúng yêu cầu của khách hàng.

4. Công tác Tài chính – Kế toán:

Công ty MobiFone Service thực hiện một cách nghiêm túc, công khai, minh bạch công tác Tài chính – Kế toán theo quy định của Pháp luật và thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ với cổ đông, đối với Tổng công ty và Nhà nước, cụ thể:

- Tổ chức bộ máy kế toán và công tác kế toán, tài chính trong toàn Công ty phù hợp với nhiệm vụ sản xuất kinh doanh của Công ty, theo đúng quy định về kế toán của Nhà nước và Quy chế quản lý tài chính của Công ty.
- Thực hiện các biện pháp huy động vốn đáp ứng cho hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty.
- Tính toán, ghi chép, hạch toán, phản ánh đầy đủ, chính xác, trung thực tài sản, hàng hóa, tiền vốn, các khoản phải thu, phải trả, nộp ngân sách Nhà nước và các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trong các hoạt động của Công ty.
- Thường xuyên kiểm tra, thẩm định đối với các báo cáo tài chính, kế toán của các đơn vị trực thuộc Công ty định kỳ (quý, năm) đảm bảo công tác kế toán, tài chính tại các đơn vị trực thuộc Công ty được thực hiện theo đúng quy định của Công ty và Nhà nước.
- Thực hiện kiểm toán Báo cáo tài chính năm 2021 và thực hiện quyết toán thuế theo đúng quy định của nhà nước.
- Giải trình số liệu liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty cho các đoàn kiểm tra, kiểm soát của Kiểm toán Nhà nước, Ban Kiểm soát Công ty, Ban Tài chính Kế toán Tổng công ty Viễn thông MobiFone.
- Đảm bảo các sổ kế toán thích hợp được lưu giữ đầy đủ để phản ánh tình hình tài chính của công ty với mức độ chính xác, hợp lý tại bất kỳ thời điểm nào và thực hiện tuân thủ các chế độ kế toán.
- Quản lý tài sản của công ty thông qua phần mềm quản lý tài sản của công ty.

II. KẾ HOẠCH SẢN XUẤT KINH DOANH NĂM 2022

Trên cơ sở định hướng, mục tiêu tăng trưởng và các nhiệm vụ chính giai đoạn 2021 – 2025 Hội đồng quản trị Công ty đề ra và thực tế tình hình hoạt động SXKD, Ban Tổng Giám đốc đã tổ chức xây dựng kế hoạch SXKD và kế hoạch hành động năm 2022:

Đơn vị tính: Triệu đồng

TT	NỘI DUNG	THỰC HIỆN NĂM 2021	KẾ HOẠCH NĂM 2022	KH 2022/ TH 2021
1	Tổng doanh thu	464.638	762.452	164,10%
2	Doanh thu hợp nhất	67.074	358.466	534,43%
3	Lợi nhuận sau thuế	27.463	28.000	101,95%
4	Hệ số khả năng thanh toán nợ đến hạn	2,78	> 1	-

Công ty đã xây dựng kế hoạch, rà soát tình hình thực tế và dự kiến doanh thu chi tiết từng tháng, quý theo các nhóm sản phẩm dịch vụ như sau:

- Theo nhóm các sản phẩm dịch vụ cốt lõi: Bao gồm 03 lĩnh vực sản phẩm, dịch vụ cốt lõi của Công ty: Dịch vụ Chăm sóc khách hàng, Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông và Dịch vụ Giá trị gia tăng;
- Theo nhóm các sản phẩm dịch vụ cho MobiFone và cho khách hàng ngoài MobiFone.
- Phát triển các dịch vụ mới với MobiFone: nhóm dịch vụ giá trị gia tăng như dịch vụ Data IP, dịch vụ thanh toán qua 9029, dịch vụ data transfer; nhóm dịch vụ hạ tầng viễn thông như Vận hành ứng cứu thông tin quang, các dịch vụ hạ tầng viễn thông như đo kiểm, sửa chữa, lắp đặt thiết bị; dịch vụ đại lý cung cấp dịch vụ, sản phẩm công nghệ thông tin của MobiFone, dịch vụ MobiFiber; cung cấp các thiết bị tin học, thiết bị văn phòng cho Tổng Công ty.
- Phát triển các dịch vụ mới hướng tới các khách hàng ngoài MobiFone: dịch vụ Mobi Video SMS, dịch vụ AR&VR, dịch vụ y tế điện tử, dịch vụ data code, dịch vụ quảng cáo di động Voice Brandname, nghiên cứu các dịch vụ mới cung cấp thiết bị, hàng hóa, dịch vụ đào tạo tổ chức sự kiện, cho thuê văn phòng, dịch vụ tua du lịch.

Kế hoạch hành động năm 2022:

1. Dịch vụ Chăm sóc khách hàng:

- Với khách hàng MobiFone:

+ Duy trì ổn định doanh thu dịch vụ đang cung cấp, đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ.

+ Tiếp tục hoàn thiện và ứng dụng công nghệ trong công tác chăm sóc khách hàng như: Cung cấp và vận hành dịch vụ phân tích, xử lý và định hướng thông tin chăm sóc khách hàng trên các diễn đàn, mạng xã hội (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, Fanpage..), các báo điện tử và diễn đàn sử dụng ngôn ngữ chính là Tiếng Việt, ưu tiên những trang báo điện tử chính thống và các diễn đàn về thông tin di động, điện thoại di động, thiết bị viễn thông; triển khai trả lời khách hàng livechat trên các kênh có tích hợp chatbot của MobiFone, làm chủ công nghệ và tự triển khai cung cấp dịch vụ chatbot cho MobiFone.

+ Tổ chức nhân công triển khai dịch vụ thu cước tại Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 3, đề xuất tiếp tục triển khai với các Công ty khu vực trên toàn Tổng công ty.

+ Hoàn thiện bộ máy quản lý, xúc tiến làm việc để mở rộng quy mô cung cấp dịch vụ Hỗ trợ nghiệp vụ với các đơn vị trực thuộc MobiFone.

+ Đầu tư giải pháp Omni Channel Contact Center phục vụ công tác chăm sóc khách hàng đa kênh.

- Với khách hàng ngoài MobiFone: Tiếp tục xây dựng đội ngũ nhân sự kinh doanh triển khai tiếp cận nhóm khách hàng mục tiêu: Tài chính, ngân hàng, bảo hiểm, thương mại điện tử, bất động sản triển khai dịch vụ; đồng thời, tìm kiếm, hợp tác với 1 số đối tác chiến lược để triển khai dịch vụ đến các doanh nghiệp lớn.

2. Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông:

- Với khách hàng MobiFone:

+ Duy trì ổn định doanh thu dịch vụ đang cung cấp (cho thuê hạ tầng trạm BTS, Vận hành khai thác - Ứng cứu thông tin), đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ.

+ Mở rộng địa bàn cung cấp dịch vụ Vận hành khai thác - Ứng cứu thông tin trên quy mô toàn quốc.

+ Triển khai mới dịch vụ Vận hành khai thác - Ứng cứu thông tin quang tại các địa bàn miền Bắc, miền Trung.

+ Đẩy mạnh triển khai dịch vụ đo kiểm địa bàn toàn quốc (đo Benchmarking, đo kiểm VAS, tự động hóa SON, IBC...). Phát triển dịch vụ đo kiểm và tối ưu theo hướng:

  - Tổ chức tự triển khai 100%, nâng cao tỷ lệ lợi nhuận của Công ty.

- Triển khai đa dạng dịch vụ theo chuyển hướng dịch vụ phát triển công nghệ để đảm bảo phát triển như dịch vụ đo kiểm tự động, đo kiểm 5G, đo kiểm theo hướng đối tượng người dùng, phân tích dữ liệu cuộc gọi

+ Tiếp tục triển khai các dự án kỹ thuật (lắp đặt thiết bị, phủ sóng đặc thù, xóa điểm đen, sửa chữa cải tạo…) với các Trung tâm Mạng lưới MobiFone.

+ Triển khai 1 số gói cung cấp thiết bị như anten, accu, tủ nguồn, vật tư phụ trợ.

+ Nghiên cứu đầu tư, kinh doanh dịch vụ băng rộng cố định (MobiFiber).

- Với khách hàng ngoài MobiFone:

+ Duy trì ổn định doanh thu đang cung cấp, đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ.

+ Tiếp tục tìm kiếm đối tác để cung cấp các dịch vụ kỹ thuật (lắp đặt thiết bị, truyền dẫn lastmile, thi công xây dựng cáp quang metro, đo kiểm…), cung cấp thiết bị viễn thông.

3. Dịch vụ Giá trị gia tăng:

- Với khách hàng MobiFone:

+ Duy trì ổn định doanh thu dịch vụ đang cung cấp, đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ.

+ Đẩy mạnh phát triển các dịch vụ theo quy hoạch chuỗi giá trị liên quan đến dịch vụ fintech như: Ứng tiền Airtime, Ứng Data, Xác minh thông tin thuê bao.

+ Duy trì các nền tảng, dịch vụ truyền thống ổn định chuyển tiếp, tăng tỷ lệ tự triển khai để đảm bảo hiệu quả.

+ Đẩy mạnh phát triển chuyên sâu lĩnh vực quảng cáo di động: Dịch vụ Liveinfo ads, Mobi Video SMS.

+ Triển khai cung cấp các dịch vụ mới: Dịch vụ Game Data IP; Dịch vụ cổng thanh toán 9029 cho Game của Gamota; Dịch vụ Data Transfer; Dịch vụ nội dung AR&VR.

- Với khách hàng ngoài MobiFone:

+ Triển khai cung cấp dịch vụ Mobi Video SMS, Voice Brandname với đối tác ngoài MobiFone.

+ Triển khai cung cấp thêm 1 số dịch vụ mới: Dịch vụ Y tế số; Dịch vụ trợ lý ảo ứng dụng AI.

4. **Cung cấp dịch vụ sản phẩm Công nghệ thông tin, dịch vụ MobiFiber của MobiFone:**

- Tham gia phân phối các sản phẩm, dịch vụ của MobiFone sau khi đào tạo cho đội ngũ kinh doanh về các sản phẩm chính như: Dịch vụ tổng đài 3C, mAI Call Center, Voice Brandname, Smart Office, mInvoice,....
- Triển khai phát triển thuê bao MobiFiber, triển khai các hợp đồng về kéo cáp, phụ trợ để triển khai dịch vụ MobiFiber với các trung tâm mạng lưới miền của MobiFone.

5. **Các dịch vụ khác với khách hàng ngoài MobiFone:**

Dịch vụ Callcenter:

- Duy trì ổn định doanh thu dịch vụ đang cung cấp, đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ.
- Triển khai cung cấp dịch vụ tại 6 tỉnh/thành phố công ty có đặt văn phòng, chi nhánh.
- Tiếp cận 60 khách hàng tiềm năng đã khảo sát nhu cầu năm 2021, mở rộng thêm tập khách hàng tiềm năng trong các lĩnh vực: bảo hiểm, ngân hàng, đào tạo, dịch vụ, du lịch, bất động sản... tại 6 tỉnh/thành phố công ty có đặt văn phòng, chi nhánh.
- Hoàn thiện bộ máy quản lý, vận hành, mở rộng cung cấp dịch vụ Call Center cho đối tác ngoài MobiFone.

Dịch vụ quảng cáo di động:

- Duy trì ổn định doanh thu chuyển tiếp dịch vụ SMS Brandname, đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ.
- Triển khai phát triển mới khách hàng đại lý dịch vụ SMS Brandname.
- Triển khai kinh doanh dịch vụ Mobi Video SMS.
- Triển khai cung cấp nhân sự bán hàng tại địa bàn các tỉnh đồng bằng sông Cửu Long.

Dịch vụ Bán vé máy bay:

Duy trì khách hàng ổn định và phát triển tập khách hàng doanh nghiệp mới. Dự kiến trong tình hình bình thường mới, kinh tế dần khôi phục, mở cửa trở lại việc giao thương, khách du lịch tăng trở lại thì doanh thu sẽ ổn định và tăng trưởng cao so với cùng kỳ năm trước.

Dịch vụ SMCC

- Tiếp cận trực tiếp các đối tác ngân hàng, tài chính, truyền hình trả tiền: Techcombank, VIB, Tiên Phong bank, K+, Vietlott… đề xuất triển khai dịch vụ.

Dịch vụ BPO:

- Cung cấp nhân sự các lĩnh vực: Số hóa tài liệu, nhập liệu, lao công, tạp vụ, lái xe, bảo vệ, nấu ăn…
- Liên kết với các công ty BPO khác hoặc các công ty về xuất khẩu lao động, bảo vệ an ninh như: Tập đoàn vệ sĩ tài năng trẻ, Cty CP Tâm Đức, Cty CP Quốc tế TIC…; dự kiến cung cấp nhân sự cho đối tác Nhật Bản với quy mô khoảng 1.500 nhân sự tại khu công nghiệp tại Bắc Ninh, Hòa Lạc.

6. Công tác quản trị:

- Rà soát hệ thống quy chế, quy định nội bộ, thực hiện sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định của Pháp luật và tình hình thực tế SXKD của Công ty.
- Rà soát, đánh giá hiệu quả sử dụng chi phí toàn Công ty, tiếp tục triển khai các giải pháp tối ưu về nguồn lực (nhân sự, mặt bằng, CCDC…) nhằm hoàn thành kế hoạch lợi nhuận năm.

Trên đây là Báo cáo tổng kết hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2021 và kế hoạch triển khai nhiệm vụ năm 2022 của Ban Tổng Giám đốc Công ty MobiFone Service. Kính trình Đại hội đồng cổ đông xem xét, thảo luận và thông qua.

Thay mặt Ban Tổng Giám đốc, Tôi gửi lời cảm ơn đến các Quý cổ đông, khách hàng và đồng nghiệp đã liên tục ủng hộ MobiFone Service vững bước vượt qua khó khăn và phát triển bền vững.

Xin chân thành cảm ơn Đại hội và chúc Đại hội thành công tốt đẹp.

Nơi nhận:
- Như trên;
- HĐQT, BKS;
- Ban Tổng Giám đốc;
- Lưu VT.

TỔNG GIÁM ĐỐC

M.S.D.N: 0102636299-C.T.C.P. CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ KỸ THUẬT MOBIFONE THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Vũ Quang Hải