

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**MÔN: HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ**

**Đề tài:**

**PHÂN TÍCH VÀ ĐỀ XUẤT HƯỚNG PHÁT TRIỂN HỆ  
THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ CHO VIETCOMBANK  
SECURITIES**

***Sinh viên thực hiện:***

Phạm Thị Minh Châu – 2054052009  
Phan Thị Mỹ Hạnh – 2054050056  
Nguyễn Thị Luyện – 2054050122  
Trần Võ Xuân Nhi – 2054052043  
Phan Anh Thư – 2054052067

***Nhóm:***

7

***Lớp:***

IM2001

***Giảng viên hướng dẫn:***

Võ Thị Kim Anh

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 8 tháng 12 năm 2022

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, chúng em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh đã tạo mọi điều kiện cho chúng em có môi trường học tập thật tốt. Xin cảm ơn tất cả quý thầy cô đã hết lòng quan tâm, giảng dạy và trang bị cho chúng em những kiến thức quý báu.

Chúng em xin chân thành cảm ơn cô Võ Thị Kim Anh, người đã trực tiếp hướng dẫn chúng em trong quá trình triển khai và thực hiện đề tài này. Cảm ơn cô đã tận tình hướng dẫn, động viên giúp đỡ chúng em trong quá trình thực hiện.

Bản thân chúng em còn nhiều thiếu sót để hoàn thành bài nghiên cứu nên. Vì thế chúng em rất mong nhận được sự góp ý tích cực của các Thầy/Cô về bài làm của mình để chúng em có thể rút ra được nhiều kinh nghiệm hơn cho bản thân.

Chúng em xin chân thành cảm ơn!

[illegible]

**Giảng viên hướng dẫn**

---

3 | Page

# MỤC LỤC

<b>LỜI NÓI ĐẦU.....</b>	<b>5</b>
<b>I. MỞ ĐẦU .....</b>	<b>6</b>
1. Giới thiệu chung về Vietcombank Securities.....	6
2. Vấn đề của Vietcombank Securities .....	7
<b>II. NỘI DUNG.....</b>	<b>8</b>
1. Chi tiết các vấn đề của Vietcombank Securities .....	8
2. Giải pháp khắc phục vấn đề .....	10
<b>III. TỔNG KẾT .....</b>	<b>13</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>14</b>

## LỜI NÓI ĐẦU

Vietcombank Securities là một trong những công ty đầu tiên tham gia trên thị trường chứng khoán Việt Nam. Với việc Vietcombank Securities mục tiêu trở thành Ngân hàng Đầu tư hàng đầu trên Thị trường Chứng khoán Việt Nam, chúng em đã tiến hành tìm hiểu phương hướng và chiến lược do công ty đặt ra để hoàn thành điều đó. Song song đó, nhóm chúng em tìm hiểu sự thay đổi, tình hình khó khăn, nhược điểm trong hệ thống thông tin quản lý cũ của công ty để đề xuất một hệ thống thông tin quản lý mới mang tính hoàn thiện và đầy đủ nhất có thể. Cùng với các nguồn tài liệu và phân tích, chúng em sẽ làm rõ những điều trên.

# I. MỞ ĐẦU

## 1. Giới thiệu chung về Vietcombank Securities

Công ty TNHH Chứng khoán Ngân hàng TMCP Ngoại Thương VN được thành lập theo Quyết định số 27/QĐ-HĐQT ngày 07/01/2002 của Hội đồng Quản trị Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam. VCBS tự hào là một trong những công ty đầu tiên tham gia trên thị trường chứng khoán Việt Nam và đã tạo dựng được thương hiệu và uy tín là một trong những công ty dẫn đầu trên thị trường trong nhiều năm.



<b>Tên Công ty</b>	<b>Công ty TNHH Chứng khoán Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam</b>
<b>Tên tiếng Anh</b>	Vietcombank Securities Co., Ltd
<b>Tên giao dịch viết tắt</b>	VCBS
<b>Vốn điều lệ</b>	1.000.000.000.000 ( Một nghìn tỷ đồng)
<b>Trụ sở chính</b>	Tầng 6,7,8 Tòa nhà Thủ Đô, 72 Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội
<b>Điện thoại</b>	(84 – 24) – 3936 6990
<b>Fax</b>	(84 – 24) – 3936 0262
<b>Email</b>	<a href="mailto:contact@vcbs.com.vn">contact@vcbs.com.vn</a>
<b>Website</b>	<a href="http://www.vcbs.com.vn">www.vcbs.com.vn</a>
<b>Ngành nghề hoạt động</b>	VCBS được phép thực hiện tất cả các nghiệp vụ chứng khoán và kinh doanh chứng khoán, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"><li>- Môi giới Chứng khoán</li><li>- Tư vấn đầu tư Chứng khoán</li><li>- Tự doanh</li><li>- Lưu ký Chứng khoán</li><li>- Bảo lãnh Phát hành</li><li>- Tư vấn Tài chính doanh nghiệp</li></ul>

❖ **Giá trị cốt lõi:**

Khách hàng là trọng tâm – Năng lực tài chính vững mạnh – Công nghệ hiện đại – Nguồn nhân lực chất lượng cao – Hiệu quả kinh doanh

❖ **Tầm nhìn:**

Cùng khách hàng vươn tới sự thịnh vượng

❖ **Mục tiêu:**

Ngân hàng đầu tư chuyên nghiệp hàng đầu Việt Nam

## **2. Vấn đề của Vietcombank Securities**

Sau quá trình tìm hiểu thông tin từ các báo cáo thường niên và các nguồn liên quan, thì thấy được rằng: Trong bối cảnh hậu COVID – 19, các công ty chứng khoán đang tiếp tục phát triển, sửa đổi hệ thống quản lý nội bộ và các nền tảng công nghệ để xây dựng, củng cố vị thế trên thị trường tài chính chứng khoán. Vì vậy, cạnh tranh về mảng công nghệ và hệ thống quản lý nội bộ, tài chính doanh nghiệp là một thách thức của VCBS so với các đối thủ cùng ngành.

Qua đó, nhóm chúng em sẽ nghiên cứu và đưa ra các giải pháp về những vấn đề nêu trên nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh về vị thế của VCBS trên thị trường.

## II. NỘI DUNG

### 1. Chi tiết các vấn đề của Vietcombank Securities

#### 1.1. Sự giảm sút trong lợi nhuận và doanh thu

Theo báo cáo tài chính Quý III/2022 do VCBS công bố có sự sụt giảm doanh thu và lợi nhuận so với cùng kỳ.

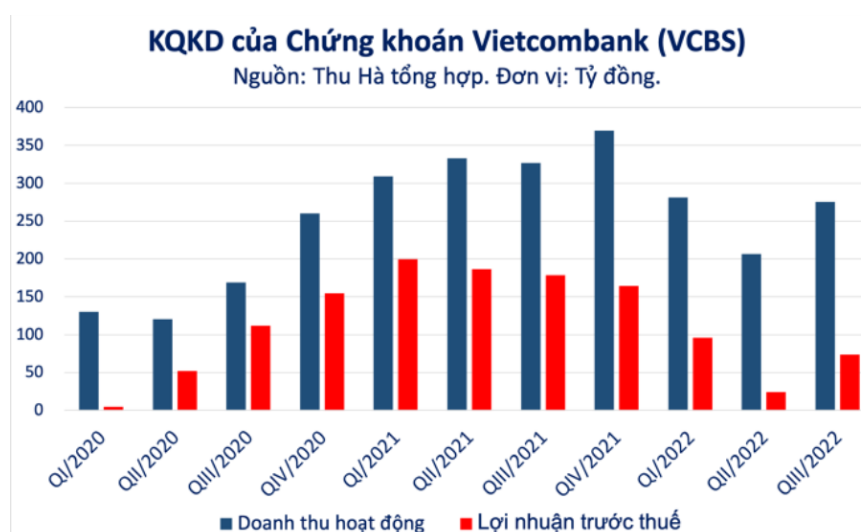
Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh Quý 3.2022

Chỉ tiêu	Q3.2022	Q3.2021	Q3.2022 / Q3.2021
1. Doanh thu hoạt động	275.328.544.764	326.813.283.711	84%
2. Chi phí hoạt động	79.804.588.301	74.103.609.497	108%
3. Chi phí hoạt động tài chính	84.108.296.133	49.590.907.561	170%
4. Chi phí quản lý công ty	37.977.048.064	26.949.776.919	141%
5. Lợi nhuận kế toán trước thuế	73.596.217.401	178.844.915.645	41%
6. Chi phí thuế TNDN	12.507.826.146	33.573.572.600	37%
7. Lợi nhuận sau thuế TNDN	61.088.391.255	145.271.343.045	42%



Doanh thu hoạt động Quý III/2022 giảm 16% so với Quý III/2021 và lợi nhuận sau thuế giảm 58% so với cùng kỳ năm trước.

Nguyên nhân chính của sự sụt giảm lợi nhuận Quý III/2022 so với cùng kỳ năm trước chủ yếu do thị trường cổ phiếu và trái phiếu biến động phức tạp, không lợi nhuận dẫn đến doanh thu từ hoạt động cung cấp dịch vụ và hoạt động tự doanh giảm so với cùng kỳ.





### **1.2. *Đội ngũ nhân viên chưa chuyên nghiệp***

Tổng số lao động của VCBS tính đến 31/12/2021 là 306 người, thấp hơn so với một số đối thủ cùng ngành: Techcom Securities (gần 350 người), VNDIRECT (947 người),...

Nhân viên môi giới của VCBS không thực hiện ghi thứ tự, thời gian đặt lệnh vào phiếu lệnh và mở sổ lệnh để theo dõi thứ tự, thời gian đặt lệnh theo quy định, tạo nên sự tùy tiện trong việc sắp xếp lệnh nhập vào hệ thống giao dịch của trung tâm giao dịch chứng khoán, gây phản ứng cho khách hàng sử dụng dịch vụ.

Nhân viên tư vấn, giao dịch gặp nhiều khiếu nại về thái độ làm việc với khách hàng.

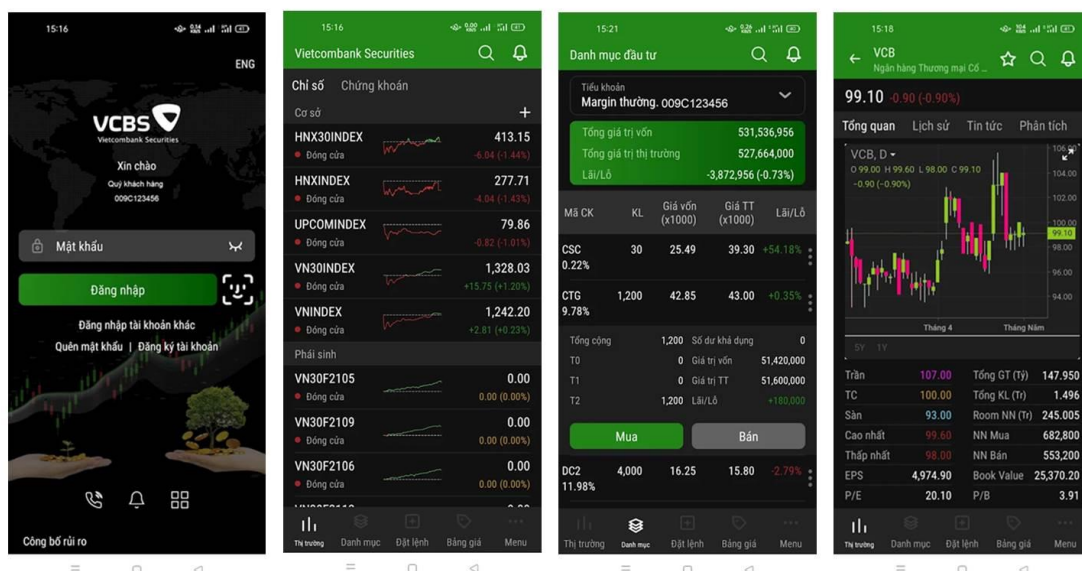
### **1.3. *Dòng tiền trên thị trường chứng khoán ở trạng thái yếu***

Do Cục Dự trữ Liên Bang Mỹ (FED) liên tục tăng mức lãi suất với mức độ lớn (ngày 21/9 công bố ước tính mức lãi suất tăng lên 4 – 4,25% trong năm 2022 và dự kiến vào khoảng 4,6% năm 2023), tần suất dày khiến cho USD lên giá mạnh mẽ so với tất cả các đồng tiền khác trên thị trường. Từ đó, gây áp lực đáng kể lên đồng VND do chịu mất giá so với USD.

Trong bối cảnh đó, dòng tiền trên thị trường chứng khoán sẽ tiếp tục duy trì ở trạng thái yếu dưới áp lực mất giá của đồng VND cũng như mặt bằng chi phí vốn tăng lên làm suy giảm mức định giá của hầu hết các loại tài sản tài chính, đặc biệt là cổ phiếu.

### **1.4. *Ứng dụng VCBS Mobile chưa hoàn thiện***

Theo đánh giá khách hàng, ứng dụng hay mắc các lỗi: không đăng nhập được, không xác định được khuôn mặt, CMND, đơ, các biểu đồ có thể bị mất hoặc “không có sẵn”, cập nhật trễ. Phần đặt mua khó thao tác, dễ bị thoát ra và khó đăng nhập lại.



Các tiện ích còn thiếu sót, chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng của khách hàng.

### 1.5. Quy trình nhập lệnh thiếu chặt chẽ

Các quy định về quy trình nhập lệnh tại VCBS chưa thật chi tiết, thiếu chặt chẽ và còn nhiều sơ hở, nhất là số nhà đầu tư nước ngoài không mở tài khoản lưu ký tại VCBS “không phải tuân theo quy trình đặt lệnh theo quy định”, mà được ưu tiên chuyển thẳng vào hệ thống giao dịch của trung tâm giao dịch chứng khoán. Sự ưu tiên này đã phá vỡ quy tắc thị trường về tính trật tự, công bằng, công khai nhưng chưa được bổ sung, sửa đổi kịp thời.

## 2. Giải pháp khắc phục vấn đề

### 2.1. Nghiêm túc thực hiện, sửa đổi bổ sung quy trình đặt lệnh

- Bảo đảm sửa đổi bổ sung quy trình đặt lệnh chặt chẽ, bổ sung quy trình đặt lệnh cho nhà đầu tư nước ngoài lưu ký chứng khoán tại chi nhánh ngân hàng nước ngoài ở Việt Nam.
- Bảo đảm sửa đổi bổ sung quy trình đặt lệnh chặt chẽ, bảo đảm các nguyên tắc trật tự ưu tiên lệnh về thời gian, ưu tiên lệnh khách hàng trước lệnh tự doanh... Mở sổ lệnh để theo dõi, đối chiếu, kiểm tra thứ tự thời gian bảo đảm đầy đủ các nội dung theo quy định (số hiệu tài khoản khách hàng, mã chứng khoán, khối lượng, giá, lệnh mua/bán...)

- Chấm dứt ngay tình trạng ưu tiên đặt lệnh trực tiếp vào hệ thống giao dịch của trung tâm giao dịch chứng khoán cho một số nhà đầu tư; bảo đảm nguyên tắc trật tự, công bằng, công khai của thị trường chứng khoán. Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ; phòng ngừa, phát hiện kịp thời và chấn chỉnh các hành vi tiêu cực của nhân viên nghiệp vụ có thể xảy ra khi thực hiện lệnh của khách hàng...

## **2.2. Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân viên**

- Nâng cao trình độ hiểu biết, tăng cường đào tạo, phổ cập kiến thức về thị trường chứng khoán, hỗ trợ kinh nghiệm nâng cao năng lực phục vụ và quản lý khách hàng.
- Xây dựng phát triển đội ngũ nhân viên đảm bảo về chất lượng, số lượng, trình độ thích ứng nhanh với môi trường làm việc, tiết kiệm được chi phí đào tạo nhân viên. Lên kế hoạch cụ thể về tiêu chuẩn trình độ nhân viên của từng bộ phận bao gồm trình độ chuyên môn (chuyên ngành, các kiến thức bổ trợ tối thiểu như: tin học, ngoại ngữ, giao tiếp ...).
- Xây dựng phong cách làm việc của nhân viên giao tiếp khách hàng, đoán được tâm lý khách hàng, ứng xử của nhân viên với khách hàng luôn nhẹ nhàng ân cần ra những quy tắc mà nhân viên không được làm.
- Tạo cơ chế các thành viên liên kết chặt chẽ tăng cường đẩy mạnh hỗ trợ phát triển lẫn nhau, đồng thời cũng giúp ngân hàng tăng số lượng tài khoản khách hàng, nắm bắt cơ hội kinh doanh tốt hơn, có những phản ứng linh hoạt hơn.
- Sử dụng hệ thống E – learning và hệ thống quản lý đào tạo (LMS) với mục tiêu tự động hóa hoàn toàn việc đăng ký học, quản lý thông tin, theo dõi lịch sử đào tạo và quá trình đào tạo của từng cán bộ, nhân viên.

### **Kế hoạch đề ra:**

- ✓ VCBS có thể thuê hoặc mua sản phẩm từ các công ty phát triển phần mềm trong và ngoài nước với giao diện đơn giản, dễ sử dụng cho cán bộ, công nhân viên nội bộ doanh nghiệp có thể sử dụng để học tập, đào tạo các kỹ năng cần thiết sau giờ làm việc.
- ✓ Hợp thức hóa sản phẩm công nghệ E – learning hoặc LMS bằng app trên Google Play hoặc AppStore để nhân viên dễ dàng tiếp cận.

### **Các bước thực hiện và dự trù kinh phí:**

- Đầu tiên, VCBS cần xác định mục tiêu cần đào tạo: Ai ? Để làm gì ? Thời gian bao lâu ? Số lượng học viên ? cho phần mềm mong muốn.
- Chọn công ty phát triển phần mềm phù hợp: nhóm chúng em đề xuất Công ty TNHH Giải Pháp Phần Mềm Tường Minh ( gọi tắt là TMA). Đây là công ty có 25 năm kinh nghiệm phát triển và triển khai các giải pháp phần mềm cho khách hàng từ 30 nước, TMA đã tích lũy nhiều công nghệ tiên tiến và giải pháp phong phú cho nhiều lĩnh vực. TMA áp dụng các quy trình và tiêu chuẩn quốc tế ( RUP, ISO,...) đáp ứng yêu cầu chất lượng và bảo mật cho doanh nghiệp.
- VCBS thỏa thuận với TMA về những vấn đề liên quan, đưa ra những yêu cầu về hệ thống LMS mà doanh nghiệp đang cần.
- Ký hợp đồng thực hiện dự án.
- Thời gian thực hiện dự án: 3 – 5 tháng, kinh phí dự kiến: \$12.000
- TMA giao sản phẩm cho VCBS để chạy thử. Sau đó, có thể đưa ra ý kiến để TMA khắc phục và chỉnh sửa lại hệ thống theo yêu cầu của VSCB.
- Sau khi sửa chữa, cho ra sản phẩm cuối cùng và VCBS đưa vào sử dụng với toàn thể cán bộ, nhân viên.

### **2.3. Hoàn thiện các yêu cầu cấp thiết về mảng công nghệ**

- Tiếp thu ý kiến khách hàng, lên kế hoạch sửa đổi, phát triển, nhanh chóng thử nghiệm hệ thống mới, ứng dụng VCBS Mobile để khắc phục những tồn tại hiện có.
- Bổ sung thêm tỷ trọng các cổ phiếu/ tổng tài sản. Bỏ qua các lựa chọn không cần thiết trong ứng dụng.
- Cập nhật thường xuyên tình hình thị trường tài chính bên ngoài, đảm bảo cho các hoạt động giao dịch.
- Kết hợp quảng bá hình ảnh của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam với hình ảnh của VCBS tại các mạng lưới, chi nhánh của ngân hàng mẹ, hay trong các dịch vụ kinh doanh của ngân hàng mẹ.

- Tạo ra cơ chế giúp các thành viên liên kết chặt chẽ tăng cường đẩy mạnh hỗ trợ phát triển lẫn nhau đồng thời cũng giúp ngân hàng tăng số lượng tài khoản khách hàng.
- Kết nối với hệ thống thông tin và mạng nội bộ của VCB để triển khai các giao dịch tiên tiến như đặt lệnh qua mạng, nộp tiền online, tích hợp các công nghệ hiện đại của ngân hàng với việc giao dịch chứng khoán.
- Hệ thống cần được hiện đại hóa theo hướng tự động hóa toàn bộ các hoạt động giao dịch thanh toán, công bố thông tin, giám sát thị trường theo chuẩn mực quốc tế.

#### **2.4. Thu lợi nhuận từ các hoạt động**

- Dựa vào thị trường chứng khoán bùng nổ mạnh mẽ cả về quy mô lẫn chỉ số, đưa doanh thu hỗ trợ tài chính, lãi từ các tài sản tài chính ghi nhận thông qua lãi/ lỗ chênh lệch.
- Định vị tên công ty, mở rộng nhiều chi nhánh dịch vụ của ngân hàng VCSB.

#### **2.5. Đa dạng hóa dịch vụ đồng thời cung cấp dịch vụ giá trị gia tăng cho khách hàng**

- Chương trình “ Khách hàng thân thiện “ công ty sẽ có những cuộc gặp gỡ khách hàng cuối năm bốc thăm trúng thưởng , tặng quà tết .Đây là chương trình đơn giản và dễ thực hiện dễ tiếp cận với khách , ngoài ra còn giúp quảng bá tên công ty.
- Cần có chiến lược phát triển và phương pháp kinh doanh phù hợp.
- Mở rộng phạm vi hoạt động theo hướng chuyên môn hóa các loại nghiệp vụ.
- Cần có đề án nghiên cứu các sản phẩm dịch vụ trên thị trường chứng khoán thế giới.

### III. TỔNG KẾT

Qua phần nội dung trên, nhóm chúng em đã tìm hiểu và biết được các vấn đề mà VCBS đang gặp phải đến từ cạnh tranh về mảng công nghệ và hệ thống quản lý nội bộ, tài chính doanh nghiệp. VCBS nói riêng và các công ty chứng khoán nói chung trong những năm gần đây đang có những bước phát triển mạnh mẽ. Với lợi thế là một trong những công ty đầu tiên tham gia trên thị trường chứng khoán Việt Nam và đã tạo dựng được uy tín là một trong những công ty dẫn đầu trong thị trường nhiều năm. Tuy nhiên, VCBS sẽ gặp khó khăn và thách thức trong thời gian tới do nhiều công ty chứng khoán đang cố gắng vươn lên cạnh tranh. Những diễn biến gần đây cho thấy doanh nghiệp đang đi đúng hướng trong việc phát triển ngày càng cao của thị trường chứng khoán. VCBS cần nghiêm túc và thận trọng, liên tục bổ sung và phát triển nhằm giữ vững vị thế của doanh nghiệp trên thị trường nội địa cũng như phát triển ra nước ngoài. Và cuối cùng, nhóm chúng em đã nêu lên những biện pháp để khắc phục vấn đề của VCBS.

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo tài chính Quý III/ 2022 VCBS năm 2019  
<https://vcbs.com.vn/storage/upload/media/vcbs-cbtt-toan-van-bctc-quy-32022-compressed.pdf>
2. Báo cáo thường niên VCBS năm 2020  
[https://vcbs.com.vn/storage/uploads/News/2021/3/AR2020/VCBS%20CBTT%20Bao%20cao%20thuong%20nien%202020\\_compressed.pdf](https://vcbs.com.vn/storage/uploads/News/2021/3/AR2020/VCBS%20CBTT%20Bao%20cao%20thuong%20nien%202020_compressed.pdf)
3. Báo cáo thường niên VCBS năm 2021  
<https://www.vcbs.com.vn/chi-tiet-cong-bo-thong-tin/vcbs-bao-cao-thuong-nien-nam-2021>
4. Trang chủ Vietcombank Securities  
<https://vcbs.com.vn/>
5. Quan chức Cục Dự trữ Liên bang Mỹ chia rẽ về tốc độ tăng lãi suất  
<https://nhandan.vn/quan-chuc-cuc-du-tru-lien-bang-my-chia-re-ve-toc-do-tang-lai-suat-post717992.html>
6. Vietcombank xây dựng đội ngũ nhân lực đáp ứng tốt tiến trình chuyển đổi số  
<https://baochinhphu.vn/vietcombank-xay-dung-doi-ngu-nhan-luc-dap-ung-tot-tien-trinh-chuyen-doi-so-102300185.htm>
7. Vietcombank tiên phong trong chuyển đổi số  
<https://thitruongtaichinhiente.vn/vietcombank-tien-phong-trong-chuyen-doi-so-40310.html>