

HỌC VIỆN NGÂN HÀNG
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ KINH TẾ SỐ



BÁO CÁO CUỐI KỲ

**Đề tài: PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN DỊCH VỤ GỬI TIỀN
MỪNG LỄ, TẾT CỦA VIETINBANK**

Giảng viên hướng dẫn	: THS.An Phương Điệp
Học phần	: Các hệ thống thông tin trong ngân hàng
Nhóm	: 06
Mã học phần	: 241MIS06A02

Hà Nội, ngày 07 tháng 12 năm 2024

BẢNG PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC

STT	Họ và tên	Mã sinh viên	Công việc	Mức độ đóng góp	Chữ ký
1	Nguyễn Thị Thùy Giang	24A4043041	<ul style="list-style-type: none">- Giới thiệu bài toán- Chỉ ra hạn chế của dịch vụ trong quy trình- Thiết kế giao diện giải pháp- Đề xuất khuyến nghị- Làm slide	20%	
2	Mai Lệ Thủy	24A4040622	<ul style="list-style-type: none">- Phân tích quy trình nghiệp vụ hiện tại- Đề xuất khuyến nghị- Làm word	20%	
3	Nguyễn Thị Thanh Thảo	24A4040492	<ul style="list-style-type: none">- Mô hình hóa nghiệp vụ sau cải tiến- Dự kiến hiệu quả giải pháp- Đề xuất khuyến nghị- Làm slide	20%	
4	Phí Thị Thắm	24A4040379	<ul style="list-style-type: none">- Mô hình hóa nghiệp vụ sau cải tiến- Dự kiến hiệu quả giải pháp- Đề xuất khuyến nghị- Làm slide	20%	
5	Trần Mai Anh	24A4043029	<ul style="list-style-type: none">- Đề xuất ý tưởng giải pháp, tính khả thi- Thiết kế giao diện giải pháp- Đề xuất khuyến ngh- Làm slide	20%	

LỜI CAM ĐOAN

Nhóm em đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Nhóm em cam kết bằng danh dự cá nhân rằng bài tập lớn này do nhóm em tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật.

Hà Nội, ngày 07 tháng 12 năm 2024

Học viên

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên cho phép nhóm xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến giảng viên An Phương Diệp. Trong quá trình học tập một môn Các hệ thống thông tin trong ngân hàng, nhóm chúng em đã được cô quan tâm và giúp đỡ tận tình. Sau 7 tuần học thì chúng em đã tích lũy thêm được rất nhiều kiến thức để có thể có cái nhìn sâu sắc và hoàn thiện hơn về bộ môn này. Thông qua bài tập lớn lần này, nhóm 06 muốn trình bày lại những gì mà chúng em đã tìm hiểu trong thời gian qua, áp dụng kiến thức cô đã dạy vào một bài toán thực tế.

Trong quá trình hoàn thành bài tập lớn lần này, chúng em đã nỗ lực trong việc tìm hiểu, nghiên cứu các kiến thức để hoàn thiện bài tập lớn một cách tốt nhất trong khả năng của mình. Nhóm em hi vọng sẽ nhận được những góp ý của cô để bài tập lớn của chúng em được hoàn thiện hơn.

Kính chúc cô có thật nhiều sức khỏe và thành công trong con đường giảng dạy của mình, đặc biệt là đưa khoa Công nghệ thông tin và kinh tế số ngày càng phát triển hơn.

Hà Nội, ngày 07 tháng 12 năm 2024

Học viên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH SÁCH CÁC BẢNG	iv
DANH SÁCH QUY TRÌNH	v
DANH SÁCH GIAO DIỆN.....	vi
LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU BÀI TOÁN.....	2
1.1. Lý do cần đánh giá và cải tiến dịch vụ	2
1.2. Tầm quan trọng của dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết đối với ngân hàng VietinBank	3
1.3. Hệ quả nếu không cải tiến dịch vụ	3
1.4. Ý nghĩa của việc cải tiến dịch vụ.....	4
CHƯƠNG 2: THỰC HIỆN BÀI TOÁN.....	5
2.1. Phân tích quy trình nghiệp vụ hiện tại.....	5
2.1.1. Mô hình hóa quy trình nghiệp vụ bên trong hệ thống	5
2.1.2 Chỉ ra hạn chế của dịch vụ trong quy trình	13
2.2. Đề xuất ý tưởng giải pháp, tính khả thi	14
2.2.1. Thêm tính năng từ chối khi được nhận quà.....	14
2.2.2. Thêm tính năng đặt lịch khi tặng quà	14
2.2.3. Mô hình hóa quy trình nghiệp vụ sau cải tiến	15
2.2.4. Thiết kế giao diện giải pháp	29
CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT KHUYẾN NGHỊ	45
3.1. Công nghệ.....	45
3.2. Cơ sở hạ tầng	45
3.3. Nhân lực	45
3.4. Quy mô và cách thức triển khai.....	45
3.5. Quản lý rủi ro.....	46
KẾT LUẬN	47
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	48

DANH SÁCH CÁC BẢNG

Bảng 1: Mô tả quy trình xác minh thông tin đăng nhập (trước cải tiến).....	6
Bảng 2: Mô tả quy trình nhập thông tin giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (trước cải tiến)	9
Bảng 3: Mô tả quy trình xác thực giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (trước cải tiến).....	11
Bảng 4: Mô tả quy trình nhận tiền mừng lễ, tết (trước cải tiến).....	13
Bảng 5: Mô tả quy trình nhập thông tin giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (sau cải tiến) .	18
Bảng 6: Mô tả quy trình xác thực giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (sau cải tiến).....	20
Bảng 7: Mô tả quy trình hủy giao dịch.....	22
Bảng 8: Mô tả quy trình nhận tiền trong thời gian nhỏ hơn hoặc bằng 1 ngày.....	26
Bảng 9: Mô tả quy trình giao dịch quá 1 ngày từ thời điểm giao dịch được thực hiện.	27

DANH SÁCH QUY TRÌNH

Quy trình 1: Quy trình xác minh thông tin đăng nhập (trước cải tiến)	5
Quy trình 2: Quy trình nhập thông tin giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (trước cải tiến)...7	
Quy trình 3: Quy trình xác thực giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (trước cải tiến)	10
Quy trình 4: Quy trình nhận tiền mừng lễ, tết (trước cải tiến)	12
Quy trình 5: Quy trình nhập thông tin giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (sau cải tiến)	15
Quy trình 6: Quy trình xác thực giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (sau cải tiến)	18
Quy trình 7: Quy trình hủy giao dịch	20
Quy trình 8: Quy trình nhận tiền trong thời gian nhỏ hơn hoặc bằng 1 ngày	23
Quy trình 9: Quy trình giao dịch quá 1 ngày từ thời điểm giao dịch được thực hiện ...	26

DANH SÁCH GIAO DIỆN

Giao diện 1: Giao diện hủy tặng quà ở màn hình người tặng quà tab "Tặng quà"	30
Giao diện 2: Giao diện thông báo Hủy giao dịch	31
Giao diện 3: Giao diện từ chối nhận quà ở màn hình người được tặng quà tab “Nhận quà”	34
Giao diện 4: Giao diện thông báo từ chối nhận quà	35
Giao diện 5: Giao diện thông báo quà tặng đã bị hủy	36
Giao diện 6: Giao diện đặt lịch tặng quà	39
Giao diện 7: Giao diện chọn ngày, giờ tặng quà	40
Giao diện 8: Giao diện xác nhận thông báo đặt lịch	41
Giao diện 9: Giao diện gửi tiền mừng lễ, tết thành công	42

LỜI MỞ ĐẦU

Trong bối cảnh chuyển đổi số đang trở thành xu hướng tất yếu, các ngân hàng không chỉ đối mặt với áp lực cạnh tranh mà còn cần thích nghi với nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của khách hàng. Dịch vụ tài chính hiện đại không chỉ dừng lại ở việc cung cấp các giao dịch cơ bản, mà còn cần hướng tới sự tiện lợi, cá nhân hóa và trải nghiệm vượt trội cho người dùng. Đặc biệt, trong các dịp lễ, Tết – khi nhu cầu gửi tiền mừng và quà tặng gia tăng – các ngân hàng cần tối ưu hóa dịch vụ để phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng, hiệu quả và đáp ứng kỳ vọng cao nhất.

VietinBank, với vị thế là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam, đã không ngừng đổi mới nhằm mang lại giá trị tốt nhất cho khách hàng. Tuy nhiên, hiện tại, dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết của ngân hàng vẫn còn một số hạn chế như thiếu tính linh hoạt về thời gian thực hiện giao dịch, chưa có tùy chọn từ chối nhận quà, hoặc giao diện chưa tối ưu hóa cho các thao tác đặc thù của dịp lễ. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết về cải tiến dịch vụ, đặc biệt trong bối cảnh người dùng ngày càng ưa chuộng các giải pháp tài chính số hóa.

Đề tài “*Cải tiến dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết của ngân hàng VietinBank*” tập trung nghiên cứu, đánh giá quy trình hiện tại và đề xuất các cải tiến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ. Trong đó, hai tính năng mới được đề xuất là đặt lịch gửi quà và từ chối nhận quà. Đây là những tính năng không chỉ đáp ứng nhu cầu cá nhân hóa của khách hàng mà còn giúp VietinBank gia tăng lợi thế cạnh tranh, cải thiện hiệu quả hoạt động và xây dựng hình ảnh tiên phong trong lĩnh vực ngân hàng số.

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU BÀI TOÁN

VietinBank, hay Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam, là một trong những ngân hàng lớn và uy tín tại Việt Nam, hoạt động trên nhiều lĩnh vực tài chính bao gồm dịch vụ ngân hàng bán lẻ, ngân hàng doanh nghiệp, dịch vụ thẻ, bảo hiểm, và đầu tư. Ngân hàng này được thành lập vào năm 1988 và là một trong những ngân hàng có vai trò quan trọng trong sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam. VietinBank cung cấp một dịch vụ rất đặc biệt dành cho các khách hàng đó là dịch vụ tặng quà kèm thiệp thông qua dịch vụ ngân hàng số VietinBank iPay. Dịch vụ này cho phép người dùng gửi tặng quà và thiệp chúc mừng qua hệ thống ngân hàng của họ, giúp người nhận nhận được món quà ý nghĩa cùng lời chúc mừng chân thành. Đây là một dịch vụ tiện lợi, giúp tạo thêm sự kết nối, thân thiện giữa các khách hàng của ngân hàng.

1.1. Lý do cần đánh giá và cải tiến dịch vụ

Trong bối cảnh thị trường ngân hàng ngày càng cạnh tranh và nhu cầu của khách hàng ngày càng cao, việc cải tiến dịch vụ không chỉ là một yếu tố quan trọng mà đã trở thành một yêu cầu cấp bách đối với mọi ngân hàng. Thực tế, các dịch vụ truyền thống của ngân hàng đang dần trở nên bão hòa, không còn đủ sức hấp dẫn để thu hút và giữ chân khách hàng trong khi các dịch vụ ngân hàng số ngày càng phát triển mạnh mẽ. Dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết của VietinBank, là một sản phẩm độc đáo trên thị trường, chưa phổ biến, chưa đáp ứng được hết kỳ vọng của người tiêu dùng và chỉ có số ít các ngân hàng thương mại sở hữu dịch vụ như vậy. Đây chính là lợi thế, nhưng cũng là thách thức lớn đòi hỏi VietinBank phải cải tiến để khai thác tiềm năng, từ đó tạo ra sự khác biệt và vượt lên trên các đối thủ từ dịch vụ sẵn có của mình.

Đánh giá và cải tiến dịch vụ là một hoạt động giúp VietinBank xác định những điểm yếu trong dịch vụ hiện tại và tạo cơ hội để tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng, mang lại giá trị lớn hơn cho cả khách hàng và ngân hàng.

Thích ứng với nhu cầu thay đổi của khách hàng: Khách hàng ngày nay không chỉ tìm kiếm sự tiện lợi mà còn mong muốn các dịch vụ được cá nhân hóa, nhanh chóng và dễ sử dụng. Xu hướng này đòi hỏi ngân hàng phải liên tục lắng nghe phản hồi từ khách hàng và điều chỉnh dịch vụ sao cho phù hợp. Dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết là một ví dụ điển hình khi nhu cầu sử dụng dịch vụ này có thể tăng cao trong các dịp lễ, đặc biệt đối với thế hệ trẻ và người làm việc xa quê. Nếu không kịp thời đánh giá và điều chỉnh, ngân hàng có thể bỏ lỡ cơ hội đáp ứng nhu cầu tiềm năng này.

Đảm bảo cạnh tranh trong ngành: Thị trường tài chính luôn tồn tại sự cạnh tranh khốc liệt, với sự tham gia của các ngân hàng truyền thống, ngân hàng số và các tổ chức fintech. Các đối thủ không ngừng cải tiến và tung ra các dịch vụ sáng tạo, đe dọa vị thế của những ngân hàng không bắt kịp xu thế. Dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết của VietinBank chưa phổ biến, nhưng nếu được cải tiến và quảng bá rộng sẽ dễ dàng thu hút được nhiều người dùng yêu thích sự độc đáo và bỏ xa đối thủ chưa sở hữu dịch vụ này.

Tối ưu hóa cơ hội kinh doanh: Dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết hiện tại là một sản phẩm độc đáo, nhưng tiềm năng khai thác chưa được tận dụng hết. Với một số cải tiến như đặt lịch gửi, tự động điền thông tin,... dịch vụ này có thể trở thành một trong những sản phẩm mang lại nguồn thu lớn cho ngân hàng. Việc đánh giá hiện trạng dịch vụ giúp xác định rõ những điểm cần cải thiện và các tính năng mới có thể bổ sung để mở rộng quy mô sử dụng.

Chính vì vậy, nếu có những cải tiến dành cho dịch vụ, VietinBank sẽ có thể phát huy hết tiềm năng của dịch vụ này, nâng cao cơ hội cạnh tranh với các ngân hàng đối thủ trong một thị trường đang thay đổi nhanh chóng.

1.2. Tầm quan trọng của dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết đối với ngân hàng VietinBank

Với dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết, VietinBank không chỉ đáp ứng nhu cầu về sự tiện lợi mà còn thể hiện sự sáng tạo và sự quan tâm đến khách hàng. Đây là một điểm khác biệt rõ rệt so với các đối thủ, giúp ngân hàng khẳng định vị thế và thu hút nhóm khách hàng trẻ, năng động.

Tăng cường sự gắn kết với khách hàng: Dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết giúp khách hàng thể hiện tình cảm với người thân một cách dễ dàng và ý nghĩa. Khi khách hàng cảm nhận được sự thuận tiện và giá trị cảm xúc từ dịch vụ, họ sẽ có xu hướng gắn bó lâu dài với VietinBank.

Khẳng định sự sáng tạo: Trong bối cảnh các ngân hàng thường cung cấp những sản phẩm tương tự nhau, dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết là điểm khác biệt giúp VietinBank nổi bật hơn so với các đối thủ. Một thương hiệu có tính sáng tạo và tiên phong sẽ dễ dàng thu hút sự chú ý và lòng tin từ khách hàng.

Thu hút nhóm khách hàng mới: Thế hệ trẻ, đặc biệt là nhóm khách hàng am hiểu công nghệ, luôn tìm kiếm những dịch vụ mang tính đổi mới và linh hoạt. Dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết, là một trong những dịch vụ như vậy, có thể trở thành yếu tố hấp dẫn đối với nhóm khách hàng này, mở ra cơ hội mở rộng thị phần cho ngân hàng.

Góp phần vào lợi nhuận và doanh thu: Ngoài việc tạo giá trị cảm xúc, dịch vụ này còn đóng góp trực tiếp vào doanh thu qua việc gián tiếp thúc đẩy khách hàng sử dụng thêm các sản phẩm khác của ngân hàng. Một dịch vụ thành công sẽ tạo hiệu ứng lan tỏa, giúp gia tăng số lượng giao dịch và giá trị trung bình trên mỗi khách hàng.

1.3. Hệ quả nếu không cải tiến dịch vụ

Trong thời đại hiện nay, yêu cầu của khách hàng ngày càng khắt khe hơn về tính tiện lợi, tốc độ và sự cá nhân hóa trong các dịch vụ tài chính. Các thế hệ khách hàng trẻ, những người tìm kiếm các dịch vụ hiện đại, sẽ không bị thu hút bởi một dịch vụ lỗi thời. Nếu không kịp thời cải tiến, không chỉ chất lượng dịch vụ sẽ bị suy giảm, mà VietinBank còn đối mặt với nguy cơ mất khách hàng. Khi khách hàng không nhận thấy giá trị hoặc gặp khó khăn trong quá trình sử dụng, họ sẽ dễ dàng chuyển sang sử dụng dịch vụ của

các đối thủ khác. Hơn nữa, dịch vụ không được cải tiến sẽ trở nên cứng nhắc, gây bất tiện và làm giảm mức độ hài lòng của khách hàng, khiến khách hàng cảm thấy không được quan tâm.

Đối với bản thân ngân hàng, Vietinbank có thể đối mặt với việc mất khách hàng trung thành, họ có thể chuyển đổi sang các ngân hàng cung cấp dịch vụ khác tốt hơn, làm suy giảm lòng trung thành và giá trị lâu dài từ họ. Điều này không chỉ khiến VietinBank mất đi khách hàng hiện tại, mà còn cản trở khả năng thu hút nhóm khách hàng tiềm năng – những người đang tìm kiếm các dịch vụ ngân hàng linh hoạt và độc đáo. Nếu không đổi mới, VietinBank có thể bị đánh giá là chậm đổi mới và không sáng tạo, điều này có thể làm giảm khả năng cạnh tranh trong thị trường ngân hàng số đang phát triển nhanh chóng.

1.4. Ý nghĩa của việc cải tiến dịch vụ

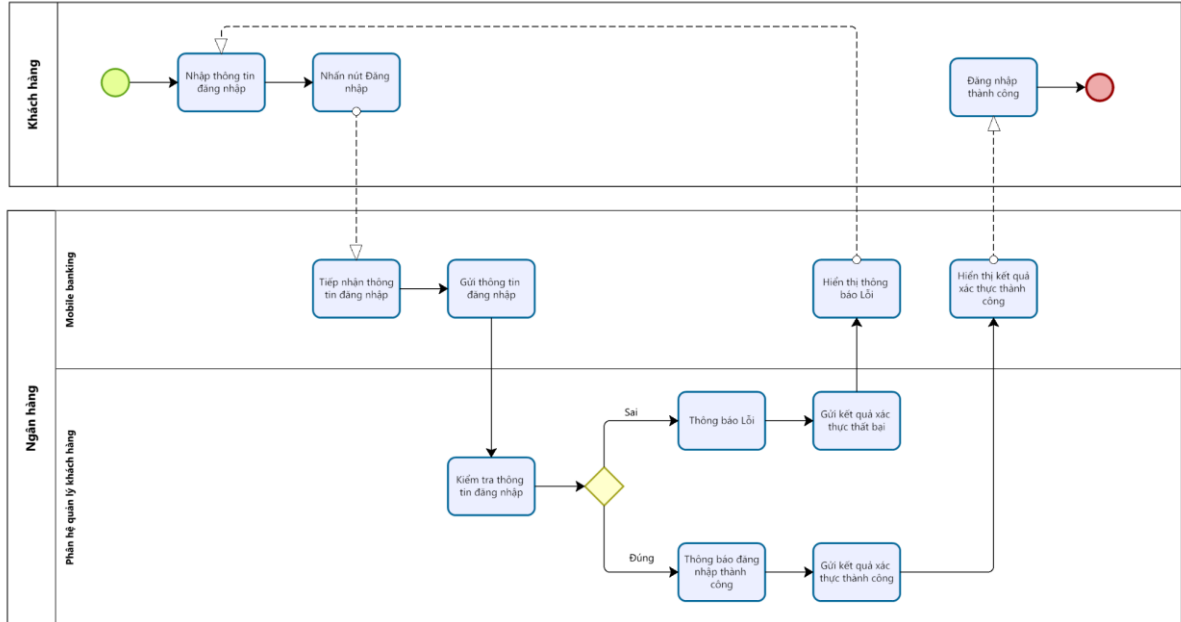
Việc VietinBank có thể cải tiến dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết theo hướng hiện đại hơn, với những tính năng như đặt lịch tặng quà, cho phép người nhận từ chối quà, hay cá nhân hóa thiệp mừng, dịch vụ này không chỉ nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn tạo ra sự khác biệt rõ rệt trên thị trường. Khi khách hàng cảm nhận được sự tiện ích và giá trị từ dịch vụ, họ sẽ có xu hướng trung thành và tiếp tục sử dụng các sản phẩm khác của ngân hàng, từ đó giúp VietinBank củng cố được vị thế cạnh tranh. Việc đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng không chỉ giúp giữ chân khách hàng hiện tại mà còn mở rộng phạm vi khách hàng mới, xây dựng một hệ sinh thái dịch vụ phong phú và đa dạng, thu hút được một lượng khách hàng lớn hơn từ các ngân hàng đối thủ. Việc cải tiến dịch vụ này có thể trở thành một trong những bước đột phá lớn của VietinBank, không chỉ giúp đáp ứng nhu cầu hiện tại mà còn mở ra những cơ hội phát triển to lớn cho VietinBank.

CHƯƠNG 2: THỰC HIỆN BÀI TOÁN

2.1. Phân tích quy trình nghiệp vụ hiện tại

2.1.1. Mô hình hóa quy trình nghiệp vụ bên trong hệ thống

Bước 1: Xác minh thông tin đăng nhập



Quy trình 1: Quy trình xác minh thông tin đăng nhập (trước cải tiến)

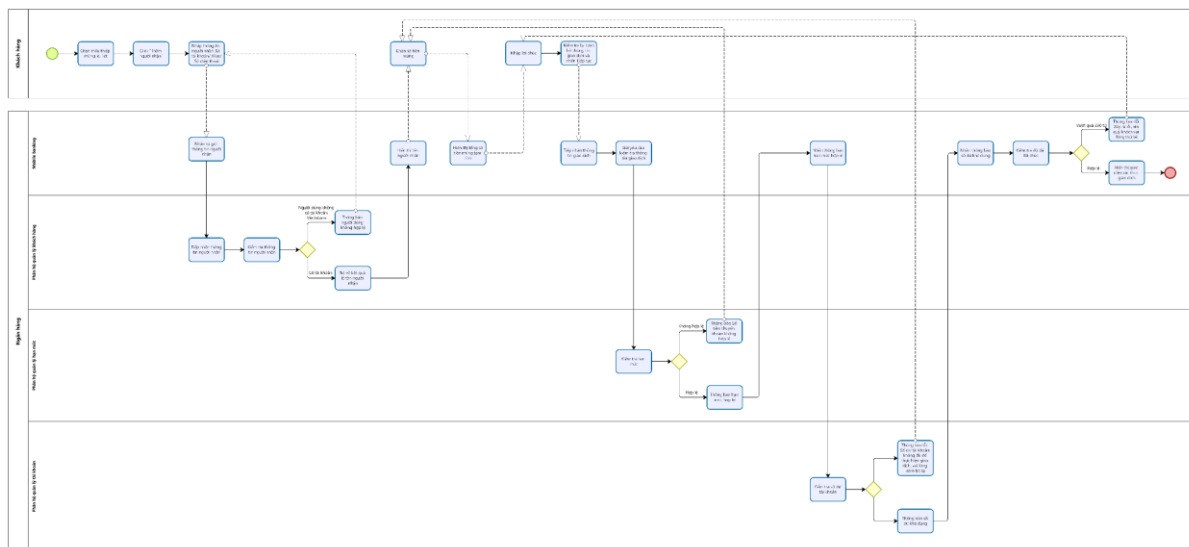
Mô tả quy trình

ID	Bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện	Ghi chú
	1	Nhập thông tin đăng nhập (tên đăng nhập, mật khẩu hoặc sinh trắc học)	Khách hàng	
	2	Nhấn nút "Đăng nhập"	Khách hàng	
	3	Tiếp nhận thông tin đăng nhập	Mobile Banking	
	4	Gửi thông tin đăng nhập đến Core Banking	Mobile Banking	
	5	Kiểm tra thông tin đăng nhập	Core Banking (Phân hệ Quản lý khách hàng (CIF))	Kiểm tra tính hợp lệ của tên đăng nhập và mật khẩu/sinh trắc học.

	6	Quyết định kết quả xác thực	Core Banking (Phân hệ Quản lý khách hàng (CIF))	Nếu thông tin hợp lệ thông báo "Đăng nhập thành công". Ngược lại thông báo Lỗi
	7	Gửi kết quả xác thực	Core Banking (Phân hệ Quản lý khách hàng (CIF))	
	8	Hiển thị kết quả xác thực	Mobile Banking	Nếu thành công: chuyển người dùng đến giao diện chính. Nếu thất bại: hiển thị lỗi.
	9	Nhận thông báo xác thực thành công hoặc thất bại	Khách hàng	Nếu thất bại: người dùng kiểm tra lại thông tin và thử lại hoặc chọn quên mật khẩu.

Bảng 1: Mô tả quy trình xác minh thông tin đăng nhập (trước cải tiến)

Bước 2: Nhập thông tin giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết



Quy trình 2: Quy trình nhập thông tin giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (trước cải tiến)

Mô tả quy trình

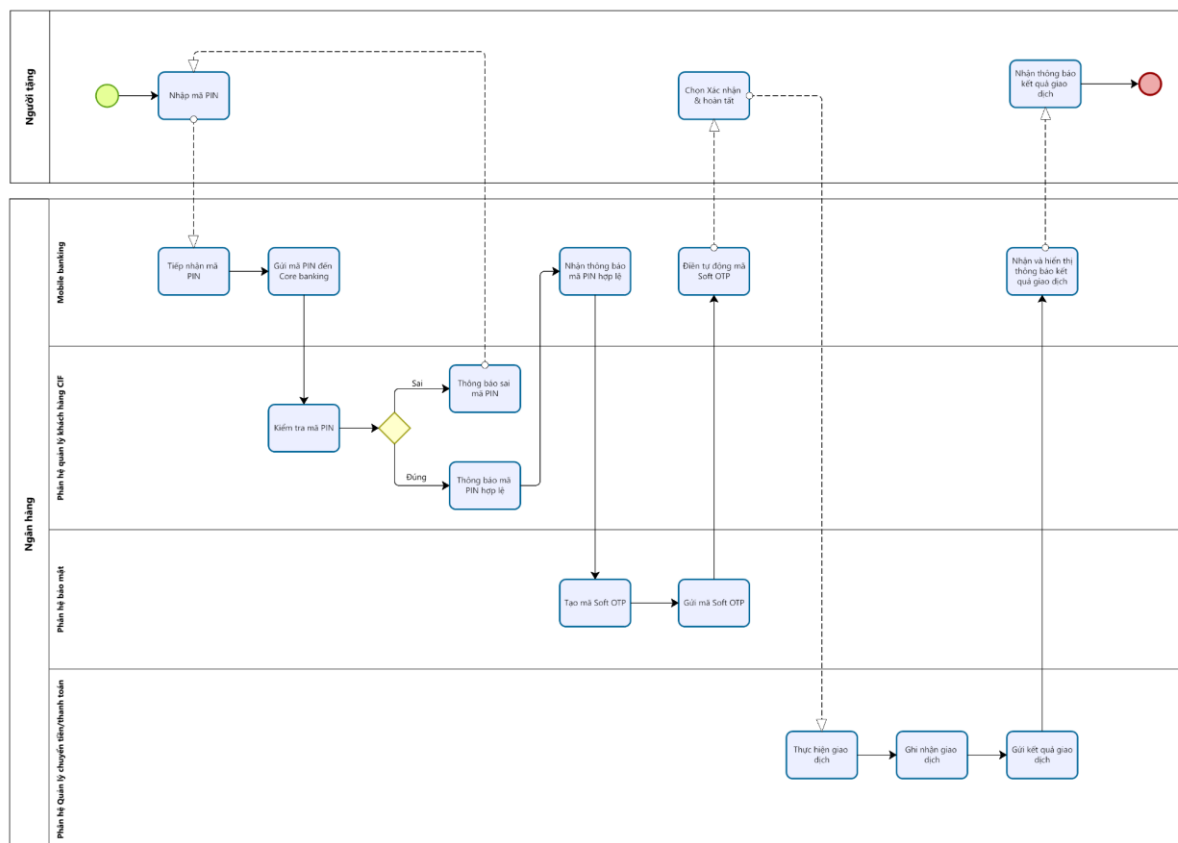
ID	Bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện	Ghi chú
	1	Chọn mẫu thiệp mừng lễ, Tết	Người tặng	
	2	Click “Thêm người nhận”	Người tặng	
	3	Nhập thông tin người nhận: Số tài khoản/ Alias/ Số điện thoại	Người tặng	
	4	Nhận và gửi thông tin người nhận	Mobile Banking	
	5	Tiếp nhận thông tin người nhận	Core Banking (Phân hệ Quản lý khách hàng (CIF))	
	6	Kiểm tra thông tin người nhận	Core Banking (Phân hệ Quản lý khách hàng (CIF))	Kiểm tra người nhận có sử dụng ngân hàng Vietinbank hay không. Nếu không hợp lệ, gửi

				thông báo lỗi. Quay lại bước 3
	7	Gửi kết quả là tên người nhận	Core Banking (Phân hệ Quản lý khách hàng (CIF))	
	8	Hiển thị tên người nhận	Mobile Banking	
	9	Nhập hoặc chọn số tiền mừng	Người tặng	
	10	Hiển thị số người nhận và tổng số tiền mừng tạm tính	Mobile Banking	
	11	Nhập hoặc chọn lời chúc	Người tặng	
	12	Kiểm tra lại toàn bộ thông tin giao dịch và nhấn Tiếp tục	Người tặng	
	13	Tiếp nhận thông tin giao dịch	Mobile banking	
	14	Gửi yêu cầu kiểm tra thông tin giao dịch	Mobile banking	
	15	Kiểm tra hạn mức tổng số tiền mừng tạm tính	Core Banking (Phân hệ quản lý hạn mức)	Tổng số tiền/giao dịch phải nằm trong hạn mức 2.000 VND - 500.000.000 VND.
	16	Gửi thông báo hạn mức hợp lệ	Core Banking (Phân hệ quản lý hạn mức)	Nếu không đạt, thông báo lỗi “Số tiền chuyển khoản không hợp

				lệ”, quay lại bước 9
	17	Nhận thông báo hạn mức hợp lệ	Mobile banking	
	18	Kiểm tra số dư tài khoản	Core Banking (Phân hệ Quản lý tài khoản)	
	19	Thông báo số dư khả dụng	Core Banking (Phân hệ Quản lý tài khoản)	Nếu không đủ, thông báo lỗi: "Số dư tài khoản không đủ để thực hiện giao dịch, vui lòng kiểm tra lại", quay lại bước 9.
	20	Nhận thông báo số dư khả dụng	Mobile banking	
	21	Kiểm tra độ dài lời chúc	Mobile Banking	Nếu vượt quá 230 từ, thông báo lỗi: "Xảy ra lỗi, xin quý khách vui lòng thử lại", quay lại bước 11
	22	Hiện thị giao diện xác thực giao dịch	Mobile banking	

Bảng 2: Mô tả quy trình nhập thông tin giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (trước cải tiến)

Bước 3: Xác thực giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết



Quy trình 3: Quy trình xác thực giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (trước cải tiến)

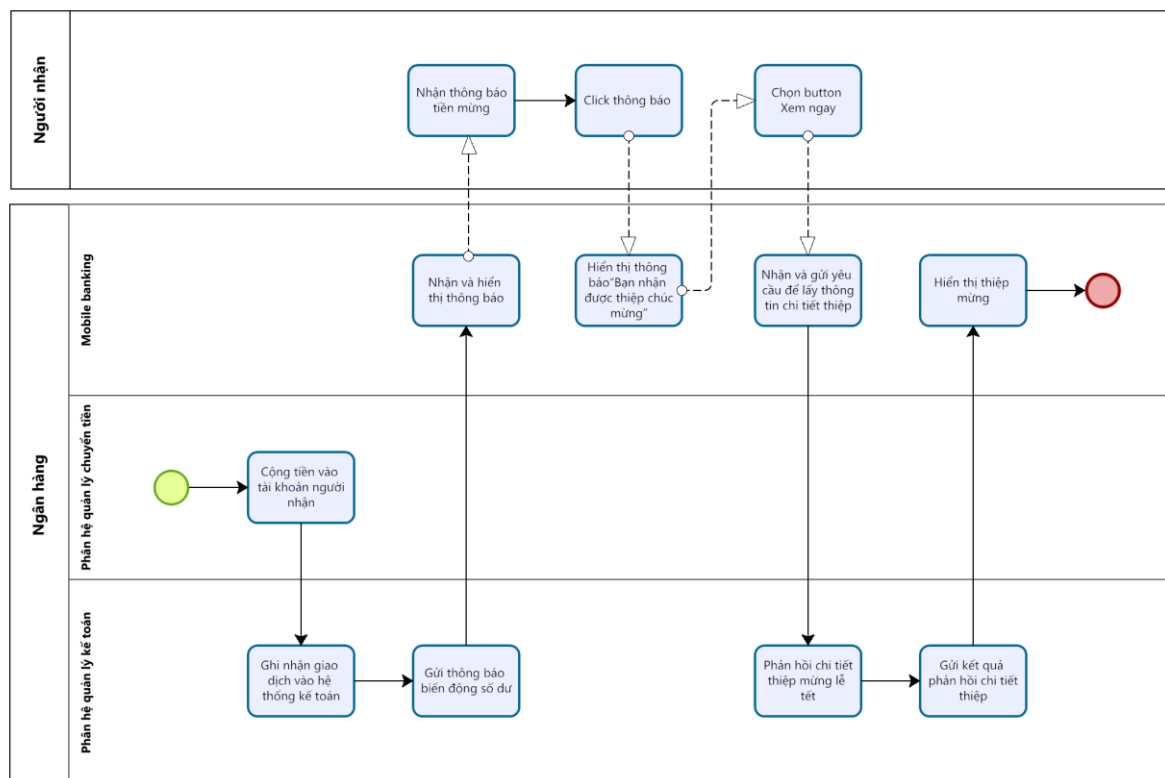
Mô tả quy trình

ID	Bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện	Ghi chú
	1	Nhập mã PIN	Người tặng	.
	2	Tiếp nhận mã PIN	Mobile banking	
	3	Gửi mã PIN đến Core Banking	Mobile Banking	
	4	Kiểm tra mã PIN	Core Banking (Phân hệ quản lý khách hàng CIF)	
	5	Gửi kết quả kiểm tra mã PIN	Core Banking (Phân hệ quản lý khách hàng CIF)	Nếu mã PIN không hợp lệ, yêu cầu nhập lại.
	6	Nhận thông báo mã PIN hợp lệ	Mobile Banking	

	7	Tạo mã Soft OTP	Core Banking (Phân hệ bảo mật)	
	8	Gửi mã Soft OTP	Core Banking (Phân hệ bảo mật)	
	9	Điền tự động mã Soft OTP	Mobile Banking	
	10	Chọn Xác nhận & hoàn tất	Người tặng	
	11	Thực hiện giao dịch	Core Banking (Phân hệ Quản lý chuyển tiền/thanh toán)	
	12	Ghi nhận giao dịch	Core Banking (Phân hệ Quản lý kế toán (GL/Accounting))	
	13	Gửi kết quả giao dịch	Core Banking (Phân hệ Quản lý kế toán (GL/Accounting))	
	14	Nhận hiển thị thông báo kết quả giao dịch	Mobile Banking	
	15	Nhận thông báo giao dịch thành công	Người tặng	

Bảng 3: Mô tả quy trình xác thực giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (trước cải tiến)

Bước 4: Nhận tiền mừng lễ, tết



Quy trình 4: Quy trình nhận tiền mừng lễ, tết (trước cải tiến)

Mô tả quy trình

ID	Bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện	Ghi chú
	1	Thực hiện giao dịch cộng tiền vào tài khoản người nhận	Core banking (Phân hệ quản lý chuyển tiền)	Xử lý này được kích hoạt ngay khi người gửi hoàn tất giao dịch.
	2	Ghi nhận giao dịch vào hệ thống kế toán	Core banking (Phân hệ quản lý kế toán)	
	3	Gửi thông báo biến động số dư	Core banking (Phân hệ quản lý kế toán)	
	4	Nhận và hiển thị thông báo	Mobile Banking	
	5	Nhận thông báo tiền mừng	Người nhận	
	6	Click thông báo	Người nhận	

7	Hiển thị giao diện biến động số dư và pop up “Bạn nhận được thiệp chúc mừng” với 2 button: - Để sau - Xem ngay	Mobile Banking	
8	Chọn button Xem ngay	Người nhận	Nếu chọn Để sau thì sẽ kết thúc luôn
9	Nhận và gửi yêu cầu để lấy thông tin chi tiết thiệp	Mobile Banking	
10	Phản hồi chi tiết thiệp mừng lễ tết	Core banking (Phân hệ quản lý kế toán)	
11	Gửi kết quả phản hồi chi tiết thiệp	Core banking (Phân hệ quản lý kế toán)	
12	Hiển thị thiệp mừng	Mobile Banking	

Bảng 4: Mô tả quy trình nhận tiền mừng lễ, tết (trước cải tiến)

2.1.2 Chỉ ra hạn chế của dịch vụ trong quy trình

Hiện tại, với dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết của VietinBank, người dùng sẽ nhận được thiệp mừng cùng tiền gửi ngay sau khi người tặng hoàn tất quy trình gửi quà của mình. Đây là một điểm cộng lớn của dịch vụ khi mang lại sự tiện lợi và tốc độ nhanh chóng, việc chuyển quà ngay lập tức này có thể tạo bất ngờ và niềm vui trọn vẹn cho người nhận. Tuy nhiên, hạn chế lớn của dịch vụ này lại nằm ở chính sự tự động và nhanh chóng đó. Không phải lúc nào người nhận cũng sẵn sàng đón nhận món quà được gửi đến. Có những trường hợp người được tặng cảm thấy món quà không phù hợp, hoặc trong hoàn cảnh nào đó, họ không muốn nhận. Điều này có thể dẫn đến cảm giác ngại ngùng, khó xử, hoặc thậm chí gây ra sự hiểu lầm giữa người gửi và người nhận. Người nhận nên có quyền từ chối quà nếu cảm thấy không thoải mái, và điều này đôi khi có thể gây ảnh hưởng đến trải nghiệm của cả hai bên khi sử dụng dịch vụ.

Bởi vậy để hoàn thiện hơn, dịch vụ này cần cân nhắc các tình huống nhạy cảm liên quan đến việc người nhận không muốn nhận quà.

2.2. Đề xuất ý tưởng giải pháp, tính khả thi

2.2.1. Thêm tính năng từ chối khi được nhận quà

Ý tưởng thực hiện: Khi người nhận chọn "Từ chối nhận quà," hệ thống sẽ ngay lập tức gửi thông báo đến người gửi về trạng thái: "Quà tặng đã bị từ chối bởi [Tên người nhận]." Số tiền đã tặng sẽ được hoàn lại tự động vào tài khoản của người gửi sau khi hệ thống thực hiện quá trình xác minh nhằm đảm bảo tính chính xác và minh bạch của giao dịch. Để tạo điều kiện thuận lợi cho cả hai bên, hệ thống quy định thời gian phản hồi trong khoảng 24 đến 48 tiếng. Trong khoảng thời gian này, người nhận có thể quyết định chấp nhận hoặc từ chối món quà. Nếu không có phản hồi sau thời hạn, giao dịch sẽ tự động hoàn về cho người gửi với thông báo "Quà đã bị từ chối" Điều này giúp quá trình xử lý giao dịch trở nên mạch lạc, minh bạch và hiệu quả.

Tính khả thi:

- Xử lý giao dịch: Hệ thống sẽ bổ sung bước xác nhận cuối cùng từ phía người nhận trước khi hoàn tất giao dịch, nhằm đảm bảo tính rõ ràng và chính xác trong quá trình chuyển quà. Người nhận sẽ có tùy chọn "Chấp nhận" hoặc "Từ chối" món quà. Trong trường hợp món quà bị từ chối, hệ thống sẽ ngay lập tức thực hiện quy trình hoàn tiền tự động vào tài khoản của người gửi sau khi hoàn tất xác minh, đồng thời gửi thông báo đến người gửi với nội dung: "Quà tặng đã bị từ chối bởi [Tên người nhận]."

- Tích hợp giao diện: Trên ứng dụng Mobile Banking, có thể tích hợp thêm các nút "Chấp nhận" và "Từ chối" trong thông báo giao dịch để người nhận dễ dàng thao tác và chủ động hơn trong việc quyết định nhận hay từ chối món quà. Thiết kế giao diện cần đảm bảo sự đơn giản, thân thiện và rõ ràng, giúp người dùng thao tác nhanh chóng mà không gặp khó khăn.

- Đồng bộ hóa dữ liệu: Để đảm bảo mọi thay đổi trạng thái giao dịch được phản ánh chính xác, hệ thống cần đồng bộ hóa dữ liệu giữa các phân hệ quan trọng, bao gồm Core Banking, Mobile Banking và CIF (Customer Information File). Việc đồng bộ này không chỉ đảm bảo tính nhất quán trong thông tin giao dịch mà còn giúp các bộ phận liên quan xử lý giao dịch một cách hiệu quả và minh bạch hơn.

2.2.2. Thêm tính năng đặt lịch khi tặng quà

Ý tưởng thực hiện: Tính năng cho phép người dùng thiết lập ngày, giờ cụ thể để tự động thực hiện giao dịch chuyển tiền hoặc gửi quà, kèm theo thiệp chúc mừng, mà không cần thao tác thủ công vào đúng thời điểm. Ví dụ: người dùng có thể đặt lịch vào ngày 3/12/2024 để chuyển tiền vào 00:00 ngày 5/12/2024, kèm thiệp chúc mừng sinh nhật. Và trong thời hạn của món quà đó, người gửi có thể hủy quà bất cứ nào nếu muốn.

Tính khả thi:

Về mặt kỹ thuật:

- Tích hợp bảo mật: Để đảm bảo an toàn cho người dùng, hệ thống có thể sử dụng mã xác thực OTP (One-Time Password) tại hai thời điểm quan trọng: khi đặt lịch giao

dịch hoặc ngay trước khi giao dịch được thực hiện. Điều này giúp ngăn chặn các rủi ro liên quan đến gian lận hoặc truy cập trái phép.

- Lưu trữ giao dịch đặt lịch:

+ Hệ thống cần bổ sung một bảng dữ liệu để lưu các giao dịch đặt lịch, bao gồm thông tin: người gửi, người nhận, số tiền, ngày/giờ thực hiện, nội dung thiệp, trạng thái giao dịch (đợi xử lý, thành công, thất bại).

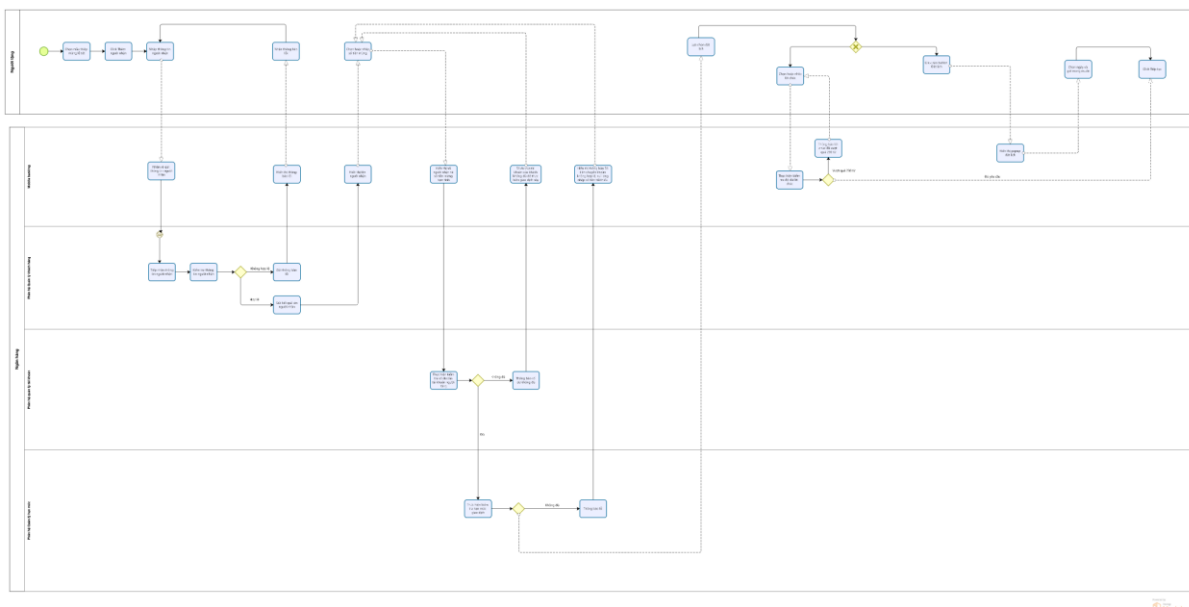
+ Sử dụng một bộ định thời (scheduler) để kích hoạt giao dịch đúng thời điểm đã đặt.

Về mặt vận hành: tính năng gửi tiền mừng lễ, Tết kết hợp với lịch đặt giao dịch mang lại giá trị độc đáo, giúp dịch vụ của VietinBank nổi bật so với các ngân hàng khác. Người dùng có thể dễ dàng lên kế hoạch và tự động hóa các giao dịch, tạo trải nghiệm tiện lợi và đáng nhớ. Việc triển khai tính năng này yêu cầu sự tích hợp chặt chẽ với hệ thống quản lý giao dịch hiện tại, bao gồm Core Banking và các phân hệ liên quan, đồng thời cải tiến giao diện Mobile Banking để hỗ trợ người dùng đặt lịch, theo dõi trạng thái và chỉnh sửa giao dịch một cách linh hoạt. Hệ thống cũng cần đảm bảo khả năng xử lý thời gian thực để kích hoạt giao dịch đúng thời điểm đã đặt, đồng thời cập nhật trạng thái giao dịch tức thì giữa các phân hệ, giúp cả khách hàng và nhân viên ngân hàng dễ dàng kiểm soát và theo dõi quá trình giao dịch.

2.2.3. Mô hình hóa quy trình nghiệp vụ sau cải tiến

a. Mô hình hóa quy trình

Bước 2: Nhập thông tin giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết



Quy trình 5: Quy trình nhập thông tin giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (sau cải tiến)

ID	Bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện	Ghi chú
	1	Chọn mẫu thiệp mừng lễ, Tết	Người tặng	
	2	Click “Thêm người nhận”	Người tặng	
	3	Nhập thông tin người nhận: Số tài khoản/ Alias/ Số điện thoại	Người tặng	
	4	Tiếp nhận thông tin người nhận	Mobile Banking	
	5	Gửi thông tin người nhận đến Core Banking	Mobile Banking	
	6	Kiểm tra thông tin người nhận	Core Banking (Phân hệ Quản lý khách hàng (CIF))	Kiểm tra người nhận có sử dụng ngân hàng Vietinbank hay không. Nếu không hợp lệ, gửi thông báo lỗi. Nếu hợp lệ, chuyển sang bước 7
	7	Gửi kết quả là tên người nhận	Core Banking (Phân hệ Quản lý khách hàng (CIF))	
	8	Hiển thị tên người nhận	Mobile Banking	
	9	Chọn hoặc nhập số tiền mừng	Người tặng	
	10	Hiển thị số người nhận và tổng số tiền mừng tạm tính	Mobile Banking	Người dùng không được chỉnh sửa ô này.
	11	Thực hiện kiểm tra số dư tài khoản người tặng	Core Banking (Phân hệ Quản lý tài khoản)	Nếu không đủ thì

				chuyển sang bước 12. Nếu đủ thì chuyển sang bước 13
	12	Hiển thị thông báo “Số dư tài khoản quý khách không đủ để thực hiện giao dịch này”	Mobile banking	
	13	Thực hiện kiểm tra hạn mức giao dịch	Core Banking (Phân hệ Quản lý hạn mức)	
	14	Hiển thị thông báo “Số tiền chuyển khoản không hợp lệ, vui lòng nhập số tiền tối thiểu từ 2000 VNĐ”	Mobile banking	Nếu khách hàng muốn đặt lịch thì chuyển sang bước 15. Nếu không muốn đặt lịch thì chuyển sang bước 18
	15	Click button “Đặt lịch chuyển tiền”	Người tặng	Không bắt buộc
	16	Hiển thị pop-up để người dùng đặt lịch	Mobile banking	Trong pop-up sẽ có tính năng để người dùng chọn ngày và giờ
	17	Đặt ngày và giờ thực hiện giao dịch	Người tặng	Ngày thực hiện giao dịch sẽ phải lớn hơn ngày tạo giao dịch
	18	Nhập hoặc chọn lời chúc	Người tặng	Có dòng text: tối đa 230 từ

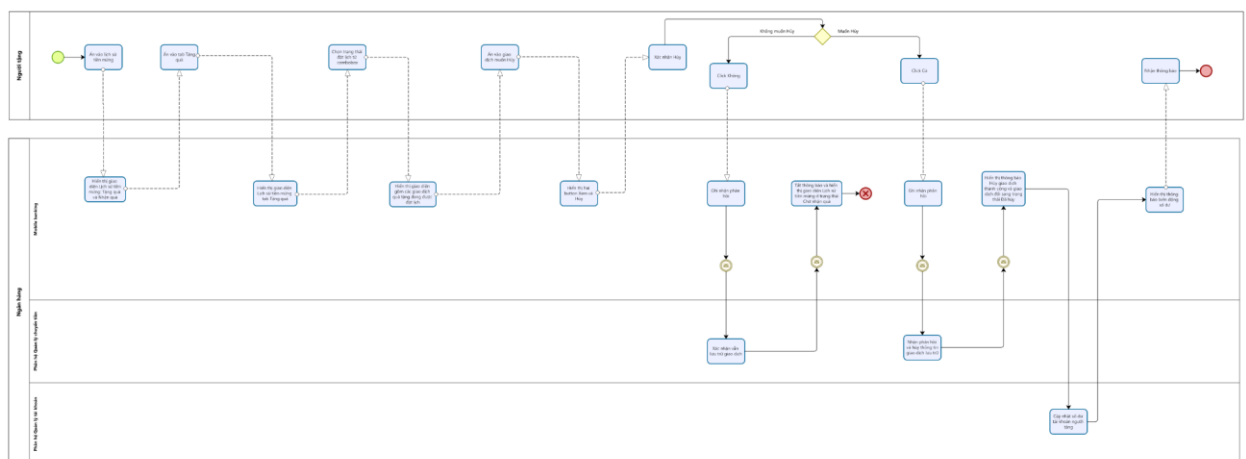
	2	Gửi mã PIN đến Core Banking	Mobile Banking	
	3	Kiểm tra mã PIN	Core Banking (Phân hệ quản lý khách hàng CIF)	
	4	Gửi kết quả kiểm tra mã PIN	Core Banking (Phân hệ quản lý khách hàng CIF)	Nếu mã PIN không hợp lệ, yêu cầu nhập lại (tối đa 3 lần). Nếu vượt quá số lần, giao dịch bị khóa.
	5	Nhận thông báo mã PIN hợp lệ	Mobile Banking	
	6	Tạo mã Soft OTP	Core Banking (Phân hệ bảo mật)	
	7	Điền tự động mã Soft OTP	Mobile Banking	Ứng dụng Mobile Banking tự động điền mã Soft OTP vào màn hình xác thực giao dịch.
	8	Chọn Xác nhận & hoàn tất	Người tặng	
	9	Lưu trữ thông tin giao dịch	Core Banking (Phân hệ Quản lý chuyển tiền/thanh toán)	
	10	Thực hiện giao dịch	Core Banking (Phân hệ Quản lý chuyển tiền/thanh toán)	
	11	Ghi nhận giao dịch	Core Banking (Phân hệ Quản lý kế toán (GL/Accounting))	

	12	Gửi kết quả giao dịch	Core Banking (Phân hệ Quản lý kế toán (GL/Accounting))	
	13	Nhận Hiển thị thông báo kết quả giao dịch	Mobile Banking	Nếu người tặng đặt lịch thì chuyển sang bước 14. Nếu người tặng không đặt lịch thì chuyển sang bước 15.
	14	Nhận thông báo đặt lịch thành công	Người tặng	Khi người nhận đã nhận được quà thì chuyển sang bước 15
	15	Nhận thông báo giao dịch thành công	Người tặng	

Bảng 6: Mô tả quy trình xác thực giao dịch gửi tiền mừng lễ, tết (sau cải tiến)

Nếu trong thời hạn giao dịch chưa được thực hiện, mà người tặng muốn hủy giao dịch thì chuyển sang bước 4, nếu không thì sang bước 5.

Bước 4: Hủy giao dịch



Quy trình 7: Quy trình hủy giao dịch

Mô tả quy trình

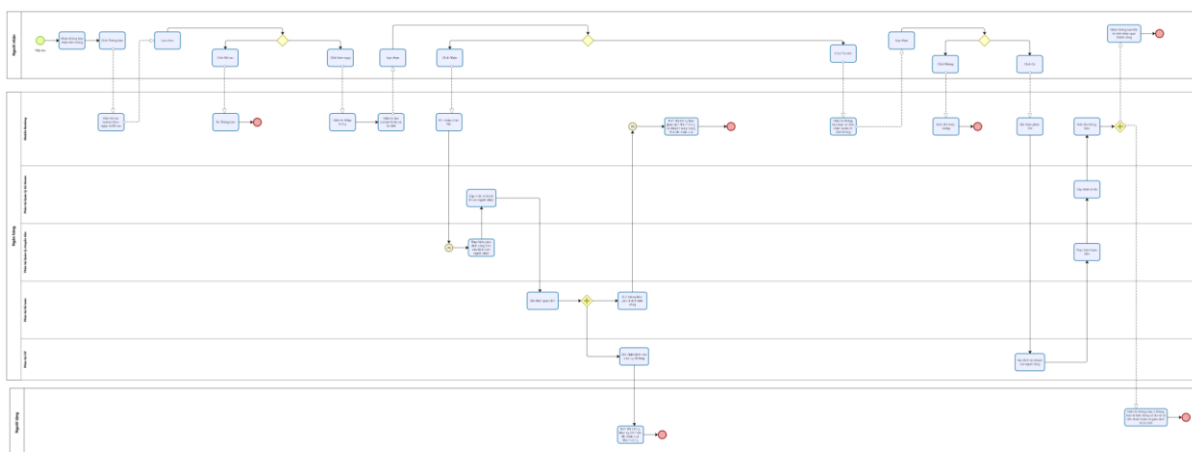
ID	Bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện	Ghi chú
	1	Tại giao diện Gửi tiền mừng Lễ, Tết, ấn vào “Lịch sử tiền mừng”	Người tặng	
	2	Hiển thị trang Lịch sử tiền mừng	Mobile banking	Có 2 tab: “Nhận quà” và “Tặng quà”
	3	Ấn vào tab “Tặng quà”	Người tặng	
	4	Hiển thị giao diện lịch sử tiền mừng tab tặng quà	Mobile banking	Có 5 trạng thái giao dịch tặng quà: - Đặt lịch - Chờ nhận quà - Đã nhận quà - Đã hủy - Đã bị từ chối
	5	Chọn trạng thái “Đặt lịch” từ combobox Trạng thái	Người tặng	
	6	Hiển thị giao diện gồm tất cả các giao dịch quà tặng đang được đặt lịch	Mobile banking	
	7	Ấn vào giao dịch muốn hủy	Người tặng	
	8	Hiển thị 2 button: “Xem” và “Hủy”	Mobile banking	
	9	Ấn button “Hủy”	Người tặng	
	10	Hiển thị pop-up “Bạn có chắc chắn muốn hủy giao dịch này không?”	Mobile banking	Nếu khách hàng muốn hủy, chuyển sang bước 11. Nếu khách hàng không muốn hủy thì chuyển sang bước 19.

	11	Ấn button “Có”	Người tặng	
	12	Ghi nhận và gửi phản hồi của khách hàng	Mobile Banking	
	13	Nhận phản hồi và hủy thông tin giao dịch lưu trữ	Core Banking (Phân hệ Quản lý chuyển tiền/thanh toán)	
	14	Gửi thông báo xác nhận hủy đến Mobile banking	Core Banking (Phân hệ Quản lý chuyển tiền)	
	15	Hiển thị thông báo “Hủy giao dịch thành công”, giao dịch đổi sang trạng thái “Đã hủy”	Mobile banking	
	16	Cập nhật số dư tài khoản người tặng	Core Banking (Phân hệ Quản lý tài khoản)	
	17	Hiển thị thông báo biến động số dư	Mobile banking	
	18	Nhận thông báo	Người tặng	
	19	Ấn button “Không”	Người tặng	
	20	Ghi nhận và gửi phản hồi của khách hàng đến	Mobile Banking	
	21	Xác nhận vẫn lưu trữ giao dịch	Core Banking (Phân hệ Quản lý chuyển tiền/thanh toán)	
	22	Gửi thông báo xác nhận đến Mobile Banking	Core Banking (Phân hệ Quản lý chuyển tiền/thanh toán)	
	23	Thoát pop-up và hiển thị giao diện Lịch sử tiền mừng	Mobile Banking	

Bảng 7: Mô tả quy trình hủy giao dịch

Bước 5: Nhận tiền mừng lễ, tết

Bước 5.1. Nhận tiền trong thời gian nhỏ hơn hoặc bằng 1 ngày



Quy trình 8: Quy trình nhận tiền trong thời gian nhỏ hơn hoặc bằng 1 ngày

ID	Bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện	Ghi chú
	1	Nhận thông báo được nhận tiền mừng	Người nhận	
	2	Click thông báo	Người nhận	
	3	Hiển thị thông báo với hai button “Xem ngay” và “Đề sau”	Mobile banking	Nếu người nhận ấn vào button “Xem ngay”, chuyển sang bước 4 Nếu người nhận ấn vào button “Đề sau” chuyển sang bước 24

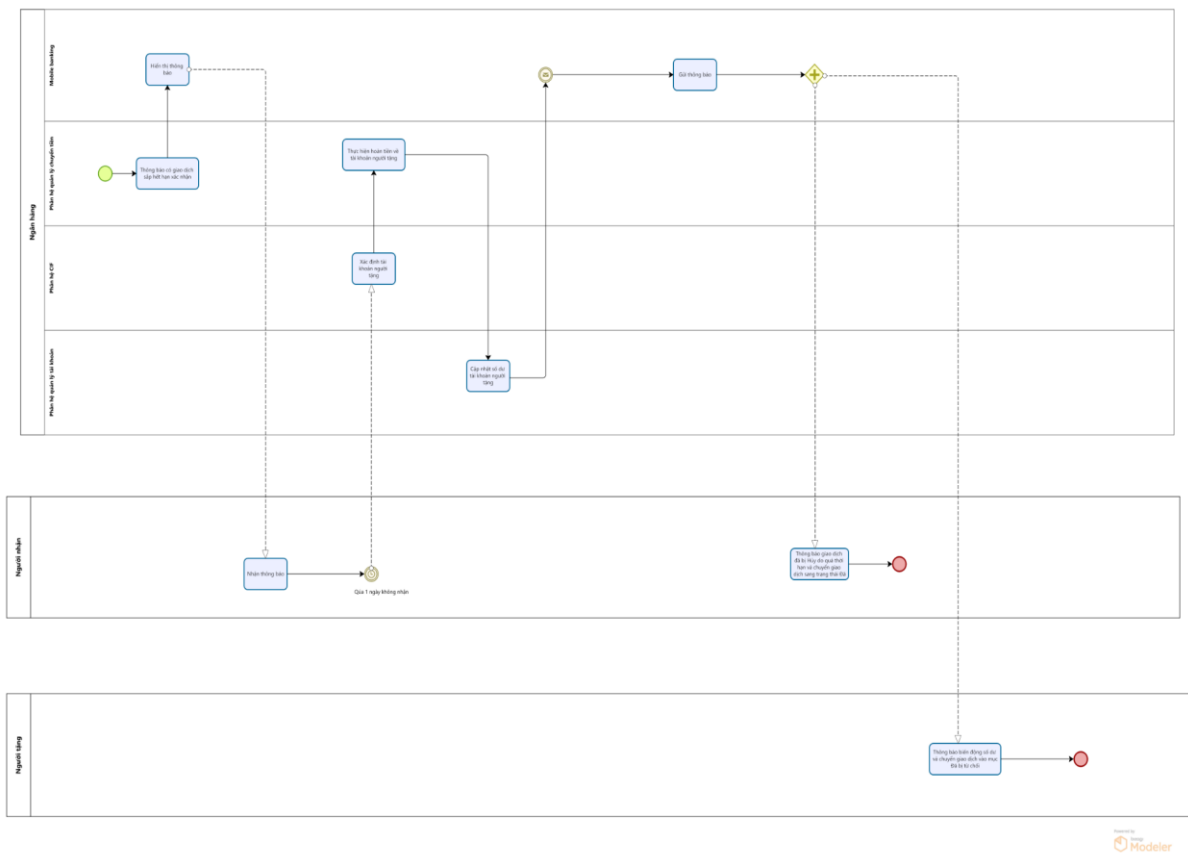
	4	Hiện thị thiệp mừng	Mobile banking	
	5	Hiện thị 2 button, “Nhận” và “Từ chối”	Mobile banking	Nếu người nhận ấn “Từ chối” sẽ chuyển sang bước 6 Nếu người nhận ấn “Nhận” sẽ chuyển sang bước 16
	6	Hiện thị thông báo từ chối : “Bạn có chắc chắn muốn từ chối quà tặng này không?”	Mobile banking	Nếu có thì chuyển sang bước 7 . Nếu không thì chuyển sang bước 14
	7	Click button “Có”	Người nhận	
	8	Ghi nhận phản hồi	Mobile banking	
	9	Xác định tài khoản của người tặng	Core banking (Phân hệ quản lý khách hàng CIF)	
	10	Thực hiện hoàn tiền về tài khoản người tặng	Core banking (Phân hệ quản lý chuyển tiền)	
	11	Cập nhật số dư tài khoản người tặng	Core banking (Phân hệ quản lý tài khoản)	
	12	Gửi kết quả giao dịch về Mobile banking	Core banking (Phân hệ quản lý tài khoản)	
	13	Hiện thị thông báo trên giao diện người dùng	Mobile banking	- Phía người tặng: sẽ hiện thị 2 thông báo là biến động số dư về số tiền được hoàn và giao

				<p>dịch bị từ chối bởi người nhận sẽ chuyển trạng thái “Đã bị từ chối” ở Lịch sử tiền mừng trong tab “Tặng quà”</p> <p>- Phía người nhận: Nhận được thông báo “Đã từ chối nhận quà” và giao dịch này sẽ được chuyển trạng thái “Đã từ chối” ở Lịch sử tiền mừng trong tab “Nhận quà”</p>
	14	Click button “Không”		
	15	Hiển thị thiệp mừng	Mobile Banking	
	16	Ghi nhận phản hồi	Mobile banking	
	17	Thực hiện giao dịch cộng tiền vào tài khoản người nhận	Core banking (Phân hệ quản lý chuyển tiền)	
	18	Cập nhật số dư tài khoản người nhận	Core banking (Phân hệ quản lý tài khoản)	
	19	Ghi nhận giao dịch	Core banking (Phân hệ quản lý kế toán)	
	20	Gửi thông báo cho Mobile banking	Core banking (Phân hệ quản lý kế toán)	Thực hiện đồng thời với bước 23
	21	Hiển thị thông báo bên người nhận	Mobile banking	
	22	Giao dịch chuyển sang trạng thái “Đã nhận quà”	Mobile banking	

	23	Xác định tài khoản của người tặng	Core banking (Phân hệ quản lý khách hàng CIF)	
	24	Thông báo người nhận đã nhận quà thành công	Mobile banking	
	25	Ấn thông báo	Mobile banking	

Bảng 8: Mô tả quy trình nhận tiền trong thời gian nhỏ hơn hoặc bằng 1 ngày

Bước 5.2. Giao dịch quá 1 ngày từ thời điểm giao dịch được thực hiện



Quy trình 9: Quy trình giao dịch quá 1 ngày từ thời điểm giao dịch được thực hiện

ID	Bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện	Ghi chú
	1	Thông báo “Quý khách có giao dịch nhận quà sắp hết hạn nhận, vui lòng kiểm tra và xác nhận” đến Mobile Banking	Core banking (Phân hệ quản lý chuyển tiền)	

	2	Hiển thị thông báo cho phía người nhận	Mobile banking	
	3	Nhận thông báo	Người nhận	Nếu quá 1 ngày, người nhận vẫn không nhận thì chuyển qua bước 4. Nếu người nhận nhận thì chuyển sang bước 18 ở mục 6.1
	4	Xác định tài khoản người tặng	Core banking (Phân hệ quản lý khách hàng CIF)	
	5	Thực hiện hoàn tiền về tài khoản người tặng	Core banking (Phân hệ quản lý chuyển tiền)	
	6	Cập nhật số dư tài khoản của người tặng	Core banking (Phân hệ quản lý tài khoản)	
	7	Gửi thông báo cho mobile banking	Core banking (Phân hệ quản lý tài khoản)	
	8	Hiển thị thông báo biến động số dư và chuyển giao dịch này sang trạng thái “Đã bị từ chối”	Mobile banking	Thực hiện đồng thời với bước 10
	9	Nhận thông báo	Người tặng	
	10	Hiển thị thông báo “Giao dịch này đã bị hủy do quá thời hạn” và chuyển giao dịch này sang trạng thái “Đã từ chối”	Mobile banking	
	11	Nhận thông báo	Người nhận	

Bảng 9: Mô tả quy trình giao dịch quá 1 ngày từ thời điểm giao dịch được thực hiện

b. Dự đoán hiệu quả giải pháp

Hoạt động kinh doanh

- Tính năng từ chối nhận quà:

Việc triển khai tính năng "Từ chối nhận quà" sẽ giúp VietinBank củng cố niềm tin của khách hàng, tạo ra một dịch vụ minh bạch và rõ ràng. Dịch vụ này sẽ gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh ngân hàng đang chuyển dịch mạnh mẽ sang nền tảng số và các giao dịch trực tuyến. Tính năng này giúp thu hút các nhóm khách hàng mới, đặc biệt là các khách hàng trẻ, vốn rất coi trọng sự minh bạch và dễ dàng trong các giao dịch. Một trong những yếu tố mà VietinBank đang tập trung là nâng cao trải nghiệm khách hàng trên các nền tảng trực tuyến, với tỷ lệ giao dịch qua kênh điện tử của ngân hàng trong năm 2021 đạt 72,6%, tăng từ 45,5% trong năm 2020. Việc bổ sung tính năng từ chối quà sẽ giúp ngân hàng không chỉ thu hút khách hàng mà còn duy trì khách hàng trung thành, góp phần tăng trưởng doanh thu dài hạn.

- Tính năng đặt lịch khi tặng quà:

Tính năng đặt lịch giúp khách hàng có thể chủ động quản lý việc tặng quà mà không phải lo lắng về việc bỏ lỡ các dịp quan trọng. Việc này không chỉ nâng cao sự hài lòng mà còn thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ thường xuyên hơn. Với sự phát triển của các dịch vụ ngân hàng số như VietinBank iPay và các sản phẩm liên quan đến thanh toán điện tử, việc triển khai tính năng đặt lịch tặng quà sẽ mang lại giá trị nổi bật cho khách hàng bận rộn, giúp họ tiết kiệm thời gian mà vẫn duy trì được mối quan hệ cá nhân. Theo báo cáo từ VietinBank, ngân hàng đã đẩy mạnh việc số hóa các giao dịch tài chính, và tính năng này sẽ giúp gia tăng sự sử dụng dịch vụ trên nền tảng di động của khách hàng. Bằng cách tạo ra các tiện ích độc đáo như vậy, ngân hàng có thể tăng trưởng số lượng khách hàng và doanh thu, đồng thời tạo ra sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh.

Khách hàng

- Tính năng từ chối nhận quà:

Tính năng từ chối nhận quà sẽ tạo ra cảm giác an toàn và thoải mái cho khách hàng khi có quyền từ chối các món quà không mong muốn mà không gây khó xử cho người gửi. Điều này đặc biệt quan trọng trong việc xây dựng lòng tin giữa khách hàng và ngân hàng, khi khách hàng cảm thấy họ có thể quản lý giao dịch một cách chủ động và minh bạch. Thêm vào đó, quá trình hoàn tiền tự động sẽ làm tăng sự hài lòng, vì khách hàng sẽ không phải trải qua các thủ tục phức tạp hay mất thời gian. Khách hàng sẽ cảm thấy an tâm khi sử dụng dịch vụ của VietinBank, từ đó tạo dựng sự trung thành và thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ trong tương lai.

- Tính năng đặt lịch khi tặng quà:

Với tính năng đặt lịch, khách hàng sẽ có khả năng chủ động hơn trong việc tặng quà, đặc biệt là trong các dịp lễ, Tết. Việc tích hợp thiệp chúc mừng cá nhân hóa không chỉ mang lại giá trị cảm xúc mà còn giúp khách hàng dễ dàng lên kế hoạch và thực hiện các giao dịch mà không cần lo lắng về thời gian. Điều này đáp ứng nhu cầu của các khách hàng bận rộn và có thói quen sử dụng dịch vụ ngân hàng số, giúp họ duy trì mối quan hệ cá nhân mà không bị gián đoạn. Theo báo cáo của VietinBank, khách hàng ngày càng quan tâm đến các tiện ích giúp họ tiết kiệm thời gian và quản lý tài chính hiệu quả hơn.

Việc mang lại sự linh hoạt trong các giao dịch sẽ không chỉ nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn khuyến khích họ tiếp tục sử dụng dịch vụ của ngân hàng trong tương lai.

Hoạt động về dài hạn

- Tính năng từ chối nhận quà

Tính năng "Từ chối nhận quà" giúp ngân hàng VietinBank xây dựng lòng tin lâu dài với khách hàng, đặc biệt trong môi trường cạnh tranh khốc liệt của ngân hàng số. Theo Báo cáo Tài chính Hàng năm của VietinBank (2023), những cải tiến trong dịch vụ khách hàng là yếu tố quan trọng giúp ngân hàng giữ vững sự trung thành của khách hàng và tăng trưởng bền vững. Tính năng này không chỉ giúp khách hàng cảm thấy an tâm mà còn thu hút khách hàng mới, góp phần vào việc gia tăng doanh thu và thị phần của ngân hàng.

- Tính năng đặt lịch khi tặng quà

Tính năng đặt lịch khi tặng quà không chỉ nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn khẳng định VietinBank là đơn vị tiên phong trong lĩnh vực số hóa dịch vụ tặng quà. Với sự đổi mới này, ngân hàng không chỉ đáp ứng tốt hơn nhu cầu cá nhân hóa của người dùng mà còn tạo nền tảng vững chắc cho việc phát triển các tiện ích số hóa toàn diện hơn trong tương lai, góp phần gia tăng giá trị thương hiệu và vị thế cạnh tranh trên thị trường.

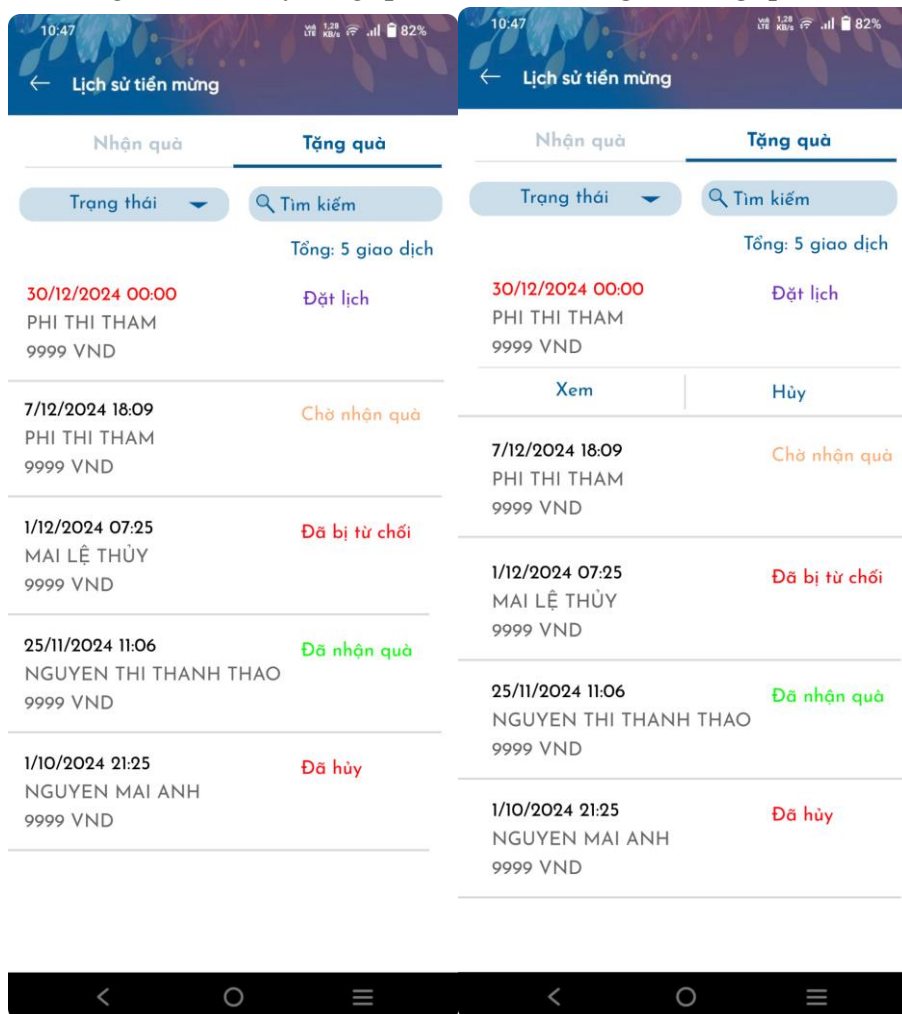
=> **Kết luận:** Hai tính năng "*Từ chối nhận quà*" và "*Đặt lịch khi tặng quà*" mang lại nhiều giá trị nổi bật: tăng tính linh hoạt cho khách hàng, giúp khách hàng kiểm soát lượng giao dịch quà tặng tốt hơn, từ đó giúp tăng trải nghiệm khách hàng tốt hơn. Tuy nhiên, mức độ sử dụng các tính năng này có thể không cao khi khách hàng chưa quen hoặc không thấy cần thiết, đặc biệt trong các giao dịch nhỏ lẻ.

Mặc dù có một số hạn chế, hai tính năng này vẫn là bước cải tiến cần thiết, giúp VietinBank nâng cao trải nghiệm khách hàng, gia tăng uy tín và tạo nền tảng cho các dịch vụ ngân hàng số hiện đại trong tương lai.

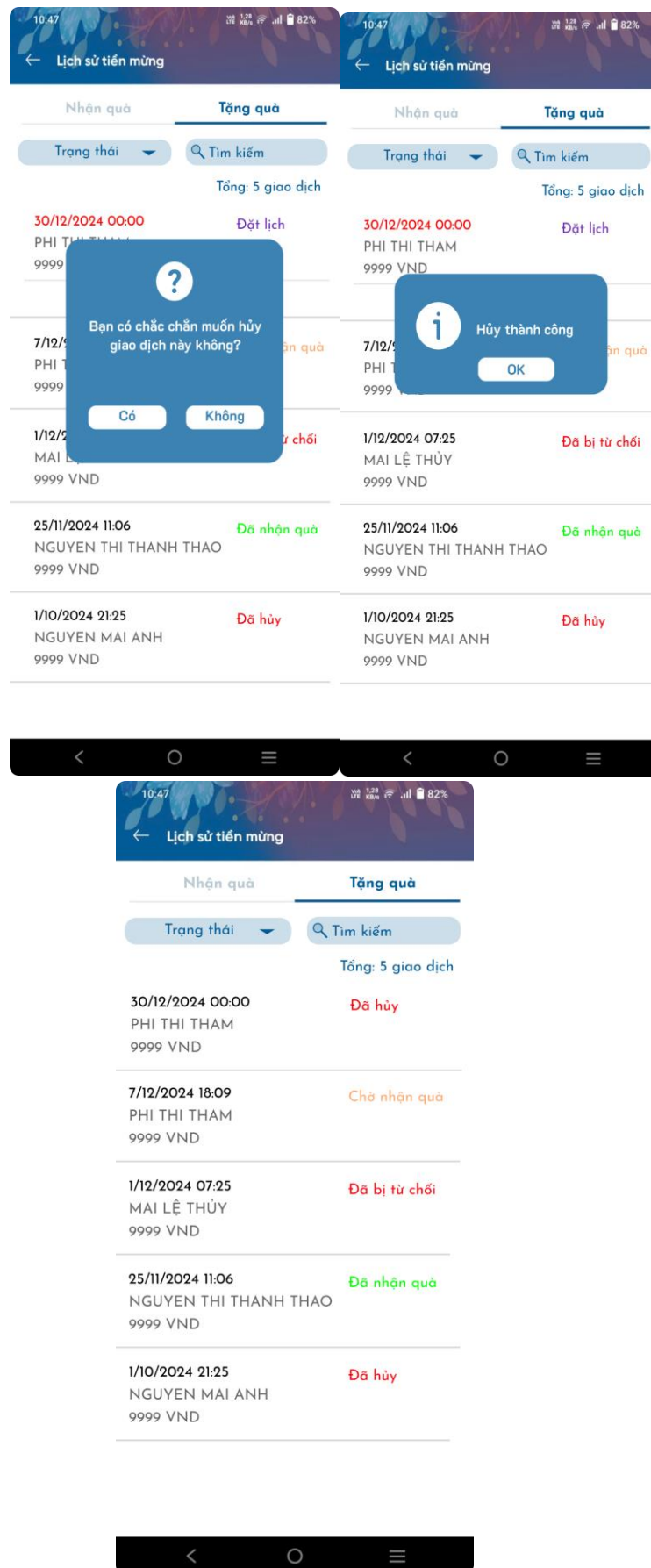
2.2.4. Thiết kế giao diện giải pháp

a. Hủy tặng quà và từ chối nhận quà

Thiết kế giao diện hủy tặng quà ở màn hình người tặng quà tab “Tặng quà”



Giao diện 1: Giao diện hủy tặng quà ở màn hình người tặng quà tab "Tặng quà"

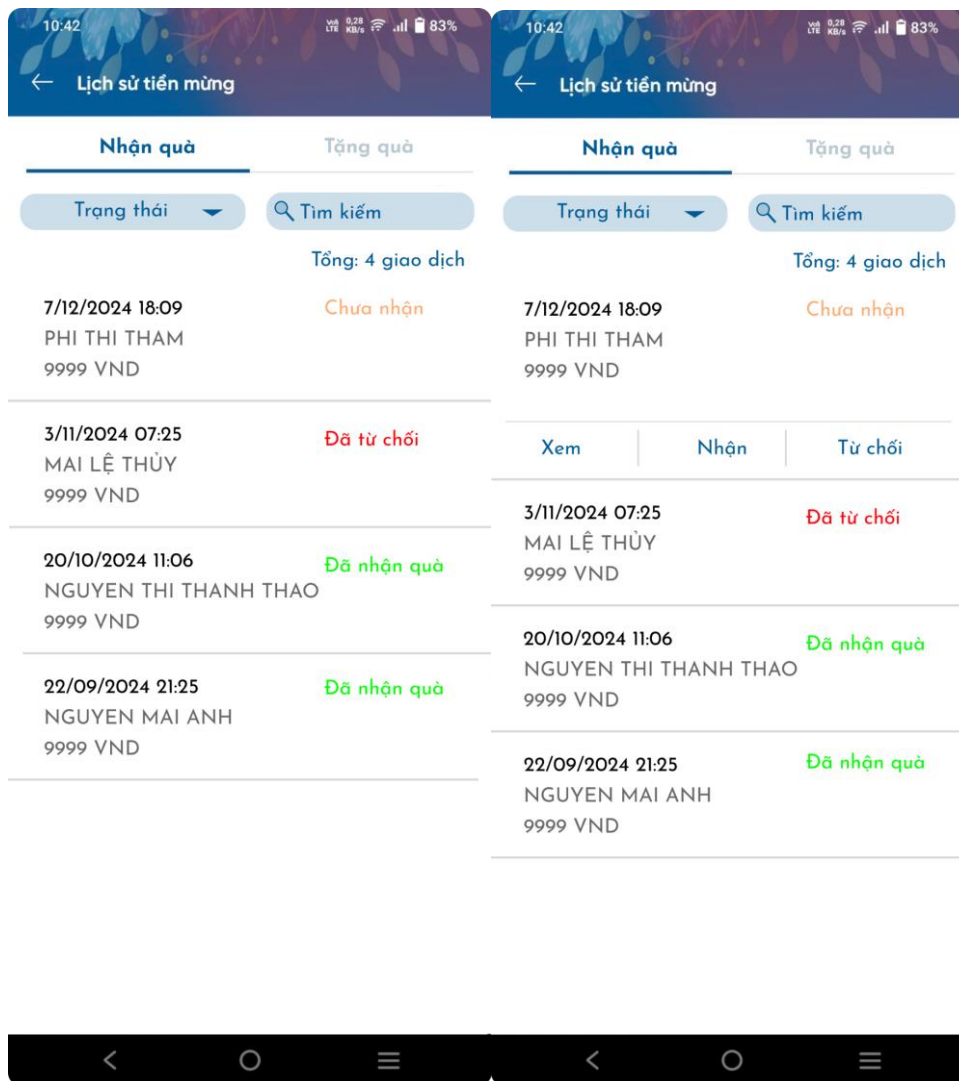


Giao diện 2: Giao diện thông báo Hủy giao dịch

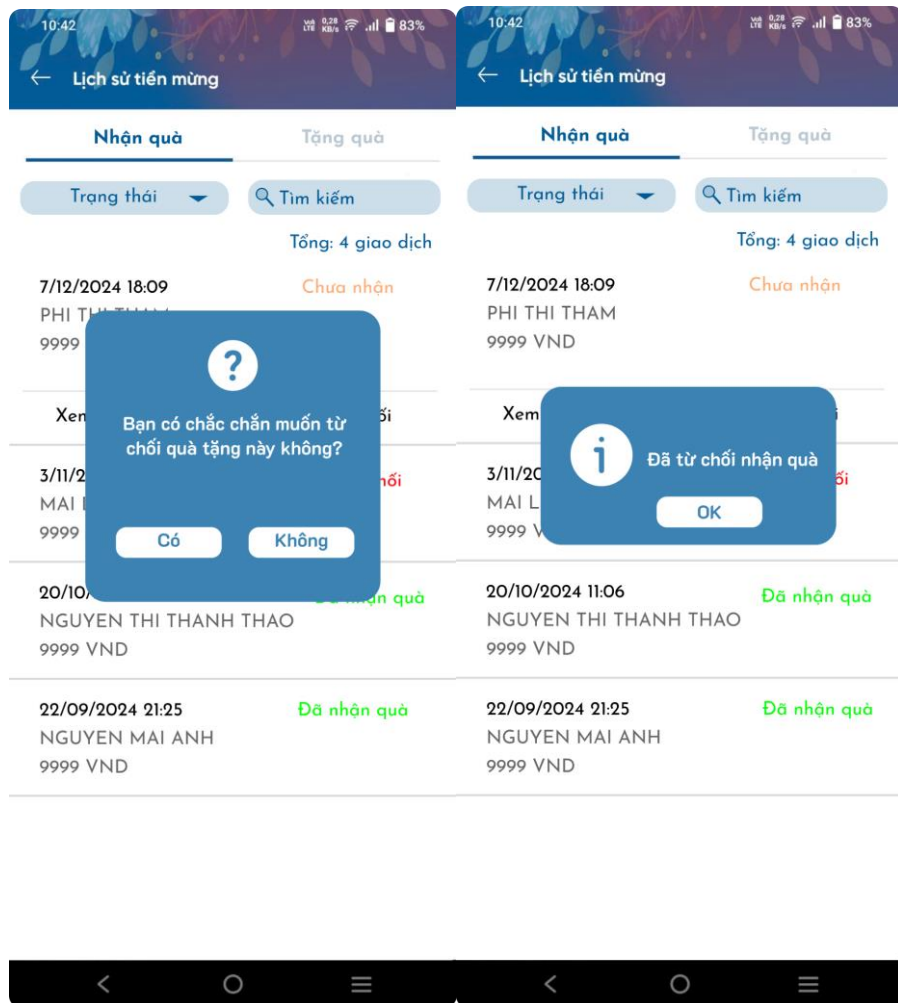
ID	Component	Type	Validation	Editable	Required	Description
1	Tab “Tặng quà”					Màn hình hiển thị khi người dùng tab vào mục “Tặng quà”
1.1	Trạng thái	Combobox		No		Combobox các trạng thái của giao dịch bao gồm: Chờ nhận quà, Đã bị từ chối, Đã nhận quà, Đã hủy. Khi vào tab “Tặng quà”, combobox hiển thị giá trị là “Trạng thái” và trang hiển thị toàn bộ các giao dịch by default.
1.2	Tìm kiếm	Search		Yes		Cho phép người dùng tìm kiếm quà tặng dựa vào tên người nhận
1.3	Tổng: (số) giao dịch	Label		No	Not null	Hiển thị số quà đã gửi tặng ở từng loại trạng thái
1.4	Ngày/Tháng/Năm Giờ:phút	Date time		No	Not null	Thời gian quà được gửi đi.

1.5	Tên tài khoản người nhận	Text		No	Not null	Tên tài khoản người nhận
1.6	Số tiền	Number		No	Not null	Số tiền mừng của quà tặng
1.7	Đặt lịch/ Chờ nhận quà/ Đã hủy/ Đã bị từ chối/ Đã nhận quà	Text		No	Not null	Trạng thái của từng giao dịch quà tặng
2	Xem 1 giao dịch					Người dùng ấn tap vào 1 giao dịch, L2 hiển thị với 2 button
2.1	Xem	Button		No		Nút yêu cầu hiển thị chi tiết thiệp kèm lời chúc và số tiền
2.2	Hủy	Button		No		Nút yêu cầu hủy giao dịch tặng quà. Chỉ có thể sử dụng với giao dịch ở trạng thái “Đặt lịch”

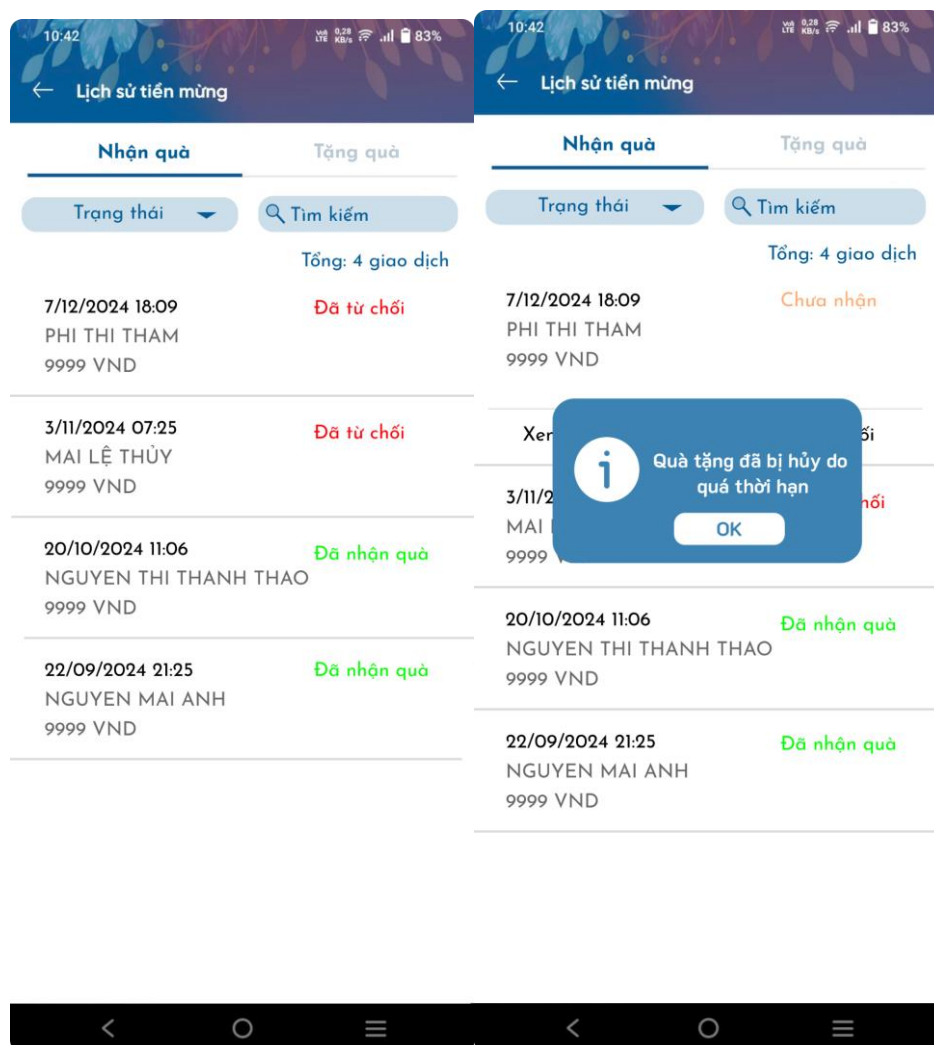
Thiết kế giao diện từ chối nhận quà ở màn hình người được tặng quà tab “Nhận quà”



Giao diện 3: Giao diện từ chối nhận quà ở màn hình người được tặng quà tab “Nhận quà”



Giao diện 4: Giao diện thông báo từ chối nhận quà



Giao diện 5: Giao diện thông báo quà tặng đã bị hủy

ID	Component	Type	Validation	Editable	Required	Description
1	Tab “Nhận quà”					Màn hình hiển thị khi người dùng tap vào mục “Nhận quà”
1.1	Trạng thái	Combobox		No		Combobox các trạng thái của giao dịch bao gồm: Chưa nhận, Đã từ chối, Đã nhận quà. Khi vào tab “Nhận quà”, combobox hiển thị giá trị là “Trạng thái” và

						trang hiển thị toàn bộ các giao dịch by default.
1.2	Tìm kiếm	Search				Cho phép khách hàng tìm kiếm quà tặng theo tên người nhận quà
1.3	Tổng: (số) giao dịch	Label		No	Not null	Hiển thị số quà đã được nhận ở từng loại trạng thái
1.4	Ngày/Tháng/Năm Giờ:phút	Date time		No	Not null	Thời gian quà được gửi đến
1.5	Tên tài khoản người nhận	Text		No	Not null	Tên tài khoản người được tặng quà
1.6	Số tiền	Number		No	Not null	Số tiền mừng của quà tặng
1.7	Chờ nhận quà/ Đã bị từ chối/ Đã nhận quà	Text		No	Not null	Trạng thái của từng giao dịch quà tặng
2	Xem 1 giao dịch					Người dùng ấn tap vào 1 giao dịch, L2 hiển thị với 3 button
2.1	Xem	Button		No		Nút yêu cầu hiển thị chi tiết thiệp kèm lời chúc và số tiền. Nếu quá 1 ngày kể từ thời điểm thiệp được gửi đến, người nhận không nhận quà thì sẽ không

						xem được thiệp mà hiển thị thông báo: “Quà tặng đã bị hủy do quá thời hạn”
2.2	Nhận	Button		No		Nút yêu cầu nhận quà. Nếu quá 1 ngày kể từ thời điểm thiệp được gửi đến, người nhận không nhận quà thì khi ấn nút hiển thị thông báo: “Quà tặng đã bị hủy do quá thời hạn”
2.3	Từ chối	Button		No		Nút yêu cầu từ chối nhận quà.

b. Đặt lịch tặng quà

←

Gửi tiền mừng

📧

🕒

Năm mới





Lễ Tình nhân

Ngày Phụ Nữ

Đám cưới

Mẫu thiệp

Xem tất cả

Từ tài khoản

106873823642

51 VND

Người nhận

+

Số tiền mừng

2,024,024

68,686

88,888

222,222

555,555

Số khác

←

Gửi tiền mừng

📧

🕒

Người nhận (1/10)

PHI THI THAM

📅 100875468994

+

Số tiền mừng

2,024,024

68,686

88,888

222,222

555,555

Số khác

Số tiền mừng

2,000

Tổng số tiền mừng tạm tính (1 người)

2,000

Hai Nghìn Đồng

Gửi lời chúc

Xuân này hơn hẳn mấy xuân qua, Phúc lộc

đưa nhau đến tận nhà, Vài lời cung chúc

tân niên mới, Vạn sự an lành, vạn sự

vui,Chúc mừng năm mới!

▼

Đặt lịch

Tiếp tục

Giao diện 6: Giao diện đặt lịch tặng quà

←

Gửi tiền mừng

Người nhận (1/10)

PHI THI THAM

100875468994

+

Số tiền mừng

Đặt lịch gửi tiền mừng

Hôm nay, 00:00 05 thg 12

Thời gian đề xuất

01:00

02:00

Th5, 05 thg 12

Th5, 05 thg 12

03:00

04:00

Th5, 05 thg 12

Th5, 05 thg 12

Lưu

Xuân này hơn hẳn mấy xuân qua, Phúc lộc

đưa nhau đến tận nhà, Vài lời cung chúc

tân niên mới, Vạn sự an lành, vạn sự

vui,Chúc mừng năm mới!

Đặt lịch

Tiếp tục

Chọn ngày giờ

Bài viết này sẽ được đăng hôm nay lúc 19:00.

16

57

Th 2 2 thg 12

17

58

Th 3 3 thg 12

18

59

Th 4 4 thg 12

19

00

Hôm nay

20

01

Th 6 6 thg 12

21

02

Th 7 7 thg 12

22

03

CN 8 thg 12

Hủy

Đặt lịch

Giao diện 7: Giao diện chọn ngày, giờ tặng quà

Người nhận (1/10)

PHI THI THAM
 100875468994

+

Số tiền mừng

2,024,024

68,686

88,888

222,222

555,555

Số khác

Số tiền mừng
2,000

Tổng số tiền mừng tạm tính (1 người)
2,000
Hai Nghìn Đồng

Gửi lời chúc

Xuân này hơn hẳn mấy xuân qua, Phúc lộc
đưa nhau đến tận nhà, Vài lời cung chúc
tân niên mới, Vạn sự an lành, vạn sự
vui,Chúc mừng năm mới!

Quà tặng sẽ được gửi đến người nhận lúc 19:00 ngày hôm nay

Đặt lịch

Tiếp tục

23:05 4G 42%

Kết quả giao dịch

Gửi tiền mừng hoàn tất. Xin lựa chọn người nhận để kiểm tra kết quả giao dịch.

Người gửi
*****3642
TRAN MAI ANH

Người nhận (1/10)

PHI
 100875468994

Quà tặng sẽ được gửi tới
PHI THI THAM lúc 19:00
 ngày 05/12/2024

Số tiền
2,000
Hai Nghìn Đồng

Tổng số tiền mừng tạm tính (1 người)
2,000 VND
Hai Nghìn Đồng

Phí
Miễn phí

Địp kỷ niệm
Năm mới

Lời chúc
Cung chúc tân niên. Sức khỏe vô biên. Hạnh phúc t...

Giao diện 8: Giao diện xác nhận thông báo đặt lịch



Giao diện 9: Giao diện gửi tiền mừng lễ, tết thành công

Mô tả thiết kế

ID	Component	Type	Validation	Editable	Required	Description
1	Màn hình gửi tiền mừng lễ tết					Cho phép người dùng chọn thiệp và nhập số tiền muốn tặng. Hiển thị danh sách người nhận (tối đa 10 người) kèm

						tên tài khoản và số tài khoản Người dùng có thể đặt lịch để tặng quà
1.1	Số tiền mừng	Number		Yes	Not null	Bao gồm các ô nhập liệu để chọn số tiền mừng cho người nhận hoặc nhập số tiền mong muốn
1.2	Lời chúc	Text, selection		Yes	Not null	Text box để nhập hoặc chọn lời chúc đính kèm trong thiệp
1.3	Button "Đặt lịch" và "Tiếp tục"	Button				Nút Đặt lịch: Chuyển sang màn hình chọn thời gian gửi. Nút Tiếp tục: Tiến hành gửi ngay nếu không cần đặt lịch.
2	Đặt lịch gửi tiền mừng			Yes	Not null	
2.1	Chọn ngày giờ				Not null	Hiển thị giao diện lịch để người dùng

						chọn ngày và giờ gửi tiền.
2.1.1	Ngày/Tháng/Năm/ Giờ:phút	Selection		Yes	Not null	
2.1.2	Danh sách thời gian mẫu	Selection		No		Cung cấp các mốc giờ định sẵn (ví dụ: 00:00, 01:00, 02:00...) để người dùng chọn nhanh.
2.2	Button "Lưu"					Lưu thông tin thời gian đã chọn và quay lại màn hình chính

CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT KHUYẾN NGHỊ

Dựa trên các phân tích quy trình dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết của VietinBank, chúng em đề xuất các khuyến nghị cần thiết để cải tiến dịch vụ, tăng cường sự hài lòng của khách hàng, và duy trì tính cạnh tranh của ngân hàng trong thị trường.

3.1. Công nghệ

Công cụ lên lịch giao dịch: Để triển khai tính năng đặt lịch tặng quà, hệ thống cần sử dụng công cụ đặt lịch để thực hiện giao dịch tự động vào thời gian đã được khách hàng chỉ định.

Cập nhật giao diện người dùng (UI/UX): Một giao diện dễ sử dụng và trực quan sẽ giúp người dùng thuận tiện hơn trong việc lựa chọn, từ chối hoặc đặt lịch tặng quà. Cần tối ưu hóa các bước thao tác và giúp người dùng dễ dàng tương tác với dịch vụ.

3.2. Cơ sở hạ tầng

Nâng cấp hạ tầng phần cứng và mạng: Cơ sở hạ tầng phần cứng cần được nâng cấp để xử lý khối lượng giao dịch lớn vào những thời điểm cao điểm như Tết, các dịp lễ. Hệ thống cần đảm bảo tính sẵn sàng cao và khả năng mở rộng linh hoạt. Việc nâng cấp phần cứng sẽ đảm bảo không xảy ra tình trạng sập server, mất dữ liệu, hay chậm trễ trong giao dịch.

Xây dựng kiến trúc microservices với các dịch vụ lưu trữ và xử lý dữ liệu riêng biệt, từ đó cải thiện khả năng mở rộng và quản lý dữ liệu.

3.3. Nhân lực

Để phát triển các tính năng mới như từ chối nhận quà và đặt lịch tặng quà, việc huấn luyện đội ngũ nhân viên là rất cần thiết nhằm đảm bảo mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Nhân viên cần được trang bị kiến thức và kỹ năng để hiểu rõ quy trình hoạt động của các tính năng mới, đồng thời biết cách xử lý các tình huống có thể phát sinh như quà không gửi đúng lịch,...

Bên cạnh đó, đội ngũ nhân viên cũng cần được đào tạo chuyên sâu về cách quản lý, triển khai và khắc phục các lỗi trong hệ thống, đảm bảo các tính năng mới hoạt động ổn định và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Việc phối hợp hiệu quả giữa các nhân viên sẽ giúp giải quyết nhanh chóng các vấn đề kỹ thuật và hỗ trợ khách hàng một cách toàn diện, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người sử dụng.

3.4. Quy mô và cách thức triển khai

Thử nghiệm dịch vụ tại các chi nhánh trọng điểm hoặc nhóm khách hàng cụ thể: Thử nghiệm tại các khu vực hoặc nhóm khách hàng có hành vi giao dịch cao sẽ giúp đánh giá tính khả thi, xác định các vấn đề tiềm ẩn của tính năng đặt lịch và từ chối nhận quà. Điều này cho phép ngân hàng tối ưu hóa trước khi triển khai trên diện rộng.

Thực hiện chi tiết:

- Chọn từ 2-3 chi nhánh tại các thành phố lớn (ví dụ: Hà Nội, TP.HCM, Đà Nẵng) hoặc nhóm khách hàng ưu tiên như nhân viên doanh nghiệp và khách hàng VIP.

- Cung cấp các tài liệu hướng dẫn và đào tạo nhân viên tại các chi nhánh tham gia thử nghiệm.

- Theo dõi dữ liệu sử dụng dịch vụ, ghi nhận phản hồi khách hàng qua khảo sát trực tuyến hoặc tại điểm giao dịch.

- Tổng hợp các vấn đề gặp phải và điều chỉnh tính năng hoặc giao diện trước khi triển khai rộng.

Tối ưu hóa chiến dịch marketing và quảng bá: Quảng bá giúp khách hàng nhận thức rõ lợi ích của dịch vụ mới, gia tăng sử dụng tính năng và xây dựng sự khác biệt so với các ngân hàng khác.

Thực hiện chi tiết:

- Trên ứng dụng iPay: Đặt banner quảng cáo trực tiếp, gửi thông báo đến người dùng và gắn tính năng mới tại vị trí dễ tiếp cận trên giao diện chính.

- Email marketing: Gửi chiến dịch email cá nhân hóa đến khách hàng hiện tại, giới thiệu các tình huống sử dụng thực tế của tính năng như đặt lịch gửi tiền mừng dịp Tết hoặc các ngày lễ khác.

- Mạng xã hội và truyền thông số: Tạo video ngắn hướng dẫn sử dụng và quảng bá trên các nền tảng phổ biến như Facebook, Zalo, TikTok.

- Sự kiện trực tuyến: Tổ chức các buổi giới thiệu trực tuyến qua nền tảng Zoom hoặc livestream để tương tác với khách hàng và giải đáp thắc mắc về dịch vụ.

3.5. Quản lý rủi ro

Quản lý sự cố giao dịch: Xây dựng quy trình để hoàn tiền tự động cho người gửi trong trường hợp giao dịch bị từ chối hoặc có sự cố xảy ra. Cần thiết lập cơ chế hoàn tiền ngay lập tức và thông báo cho khách hàng về trạng thái giao dịch.

Giám sát an ninh và bảo mật: Tăng cường các công cụ giám sát an ninh mạng để phát hiện và ngăn chặn các hành vi gian lận trong quá trình giao dịch. Các hệ thống giám sát cần hoạt động liên tục để đảm bảo tính an toàn cho các giao dịch tặng quà.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngành ngân hàng đang chứng kiến sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt và chuyển đổi số trở thành yếu tố sống còn, việc cải tiến các dịch vụ không chỉ mang ý nghĩa chiến lược mà còn là yêu cầu thiết yếu để thu hút và giữ chân khách hàng. Dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết của VietinBank, dù mang tính độc đáo và tiềm năng, nhưng vẫn còn tồn tại những hạn chế cần được cải thiện để đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Thông qua đề tài *“Cải tiến dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết của ngân hàng VietinBank”*, chúng em đã tập trung phân tích những bất cập hiện tại trong dịch vụ và đưa ra các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ. Hai tính năng mới, bao gồm đặt lịch gửi quà và từ chối nhận quà, được đề xuất như những cải tiến đột phá, mang lại giá trị thực tiễn cả về mặt cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng lẫn tối ưu hóa quy trình vận hành của ngân hàng. Bên cạnh đó, các khuyến nghị về công nghệ, cơ sở hạ tầng, nhân lực, quy mô triển khai và quản lý rủi ro đã được xây dựng chi tiết nhằm đảm bảo khả năng áp dụng thực tế của giải pháp. Những cải tiến này không chỉ giúp VietinBank nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, mà còn gia tăng sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh trong ngành. Khi triển khai hiệu quả các cải tiến được đề xuất, dịch vụ gửi tiền mừng lễ, Tết sẽ trở thành một điểm nhấn chiến lược của VietinBank, giúp ngân hàng khẳng định vị thế tiên phong trong việc cung cấp các giải pháp tài chính hiện đại, tiện ích và giàu tính nhân văn. Đồng thời, điều này cũng góp phần củng cố niềm tin và sự trung thành của khách hàng, đặc biệt là thế hệ trẻ – nhóm khách hàng tiềm năng quan trọng trong tương lai.

Chúng em tin rằng, với sự đầu tư bài bản, chiến lược cải tiến dịch vụ này không chỉ mang lại lợi ích ngắn hạn về kinh doanh mà còn tạo nền tảng vững chắc để VietinBank tiếp tục phát triển bền vững, giữ vững vai trò là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam trong thời đại số hóa.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

MBBank, 2024. *MBBank: MB Ngân hàng Quân đội*. [Trực tuyến]
Available at: <https://www.mbbank.com.vn/26/265/273/san-pham-all/mobile-banking-2018-8-23-13-49-48>

[Đã truy cập 15/9/2024].

VietinBank, 2024. *Ngân hàng TMCP Công thương*. [Trực tuyến]
Available at:
https://www.vietinbank.vn/?fbclid=IwY2xjawFI8xBleHRuA2FibQIxMAABHbVrrvSjAYqMV9BxxEF_tQMgVPYX0jlo4yCNVypMDXpCRbaBQslq2admWQ_aem_s61oPIyE2TejM60iPVqEMw

[Đã truy cập 14/9/2024].