

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG
CỦA APP VIETTEL MONEY THÔNG QUA
HỢP TÁC KINH DOANH**

Giảng viên hướng dẫn:

ThS LÊ TUẤN ANH

Sinh viên thực hiện:

ĐINH THỊ KIỀU ANH

MSSV: 2000002596

Lớp: 20DQT1D

TP. Hồ Chí Minh – 2023

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG
CỦA APP VIETTEL MONEY THÔNG QUA
HỢP TÁC KINH DOANH

Giảng viên hướng dẫn:

ThS LÊ TUẤN ANH

Sinh viên thực hiện:

ĐINH THỊ KIỀU ANH

MSSV: 2000002596

Lớp: 20DQT1D

TP. Hồ Chí Minh – 2023

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin gửi đến Quý thầy, cô trong Khoa Quản trị kinh doanh Trường Đại học Nguyễn Tất Thành lời cảm ơn chân thành. Đặc biệt, em xin xin đến thầy Lê Tuấn Anh, người đã tận tình hướng dẫn và giúp đỡ em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp một lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, các phòng ban của Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu, học hỏi trong suốt quá trình thực tập tại công ty. Em xin cảm ơn các anh chị trong Phòng Kinh doanh Miền Nam của công ty đã luôn giúp đỡ, hỗ trợ cung cấp những số liệu và kiến thức thực tế, hướng dẫn em từ những điều cơ bản nhất của công việc để em có thể hoàn thành tốt công việc được giao cũng như bài luận văn tốt nghiệp.

Sau cùng, em xin chân thành cảm ơn gia đình và bạn bè đã luôn bên cạnh và hỗ trợ rất nhiều cho em trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu.

Trong suốt thời gian thực tập, em nhận ra nhiều điều mới bổ ích và giúp ích cho công việc sau này của bản thân. Vì kiến thức bản thân còn chưa đầy đủ nên trong quá trình thực tập và hoàn thành bài luận văn chắc chắn em không tránh khỏi những sai sót nhất định. Kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ Thầy cũng như Quý Công ty để em có thể hoàn thiện bài luận văn hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Tp. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2023

Sinh viên thực hiện

(ký và ghi họ tên)

Đinh Thị Kiều Anh

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài: “Phân tích hoạt động phát triển thị trường của app Viettel Money thông qua hợp tác kinh doanh” là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn ThS Lê Tuấn Anh. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép của người khác. Đề tài, nội dung của khóa luận là sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia thực tập tại Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel.

Các số liệu, kết quả trình bày trong khóa luận là hoàn toàn trung thực, em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm, kỷ luật của bộ môn và nhà trường đề ra nếu như có vấn đề xảy ra.

Tp. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2023

Sinh viên thực hiện

(ký và ghi họ tên)

Đinh Thị Kiều Anh

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh kinh tế kỹ thuật số phát triển mạnh mẽ, vai trò của ngân hàng số và ví điện tử trở nên ngày càng quan trọng. Cả hai lĩnh vực này không chỉ là những góc ngách của cuộc sống hiện đại, mà còn đóng vai trò chủ chốt trong quá trình chuyển đổi số hóa của nền kinh tế. Ngân hàng số và ví điện tử không chỉ là các công cụ thanh toán, mà còn là động lực mạnh mẽ đằng sau sự phát triển của thương mại điện tử, fintech và các dịch vụ thanh toán trực tuyến khác.

Hiện nay, chúng ta không thể phủ nhận tầm quan trọng của ngân hàng số và ví điện tử trong cuộc sống hàng ngày và hệ thống tài chính của chúng ta. Chúng tạo điều kiện thuận lợi và hiệu quả cho cá nhân và doanh nghiệp quản lý tài chính, thực hiện các giao dịch và khai thác cơ hội đầu tư. Điều này giúp tối ưu hóa thời gian và giảm thiểu chi phí, đồng thời tạo ra nền tảng cho sự phát triển của các hoạt động kinh doanh trực tuyến.

Tuy nhiên, sức ảnh hưởng của ngân hàng số và ví điện tử không chỉ giới hạn ở mức độ cá nhân. Chúng còn thúc đẩy sự phát triển của kinh tế số, tạo ra cơ hội cho các doanh nghiệp công nghệ phát triển các dịch vụ liên quan đến tài chính và ngân hàng. Đồng thời, chúng giảm cản trở cho thương mại điện tử và khuyến khích thanh toán điện tử, từ đó tạo nền tảng cho sự phát triển của cả hai lĩnh vực này. Chưa kể, qua việc cung cấp các tiện ích thanh toán hóa đơn và quản lý tài chính, khi hợp tác kinh doanh, chúng còn mang lại nhiều ưu đãi, đáp ứng mọi nhu cầu từ ăn uống, mua sắm đến giải trí và nhiều lĩnh vực khác.

Trong tất cả những ứng dụng này, Viettel Money không chỉ là một ngân hàng số và ví điện tử thông thường. Đó là một hệ sinh thái toàn diện, đáp ứng mọi tiện ích và dịch vụ trong cuộc sống của khách hàng. Dù đã có hơn 4 năm tồn tại, nhưng Viettel Money vẫn không ngừng mở rộng thị trường và cải thiện chất lượng dịch vụ để thu hút và giữ chân khách hàng. Điều này không chỉ là bước quan trọng để tăng cường doanh số bán hàng, mà còn để củng cố vị thế trong lĩnh vực tài chính số và đóng góp vào sự phát triển bền vững của nền kinh tế số.

Trong môi trường cạnh tranh đầy thách thức của ngành công nghiệp, việc tồn tại và phát triển bền vững không phải là điều dễ dàng đối với bất kỳ doanh nghiệp

nào, đặc biệt trong bối cảnh xuất hiện của nhiều đối thủ cạnh tranh như Timo, Yolo, Momo, ZaloPay và nhiều hệ thống thanh toán số khác. Để xây dựng và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng, cũng như thúc đẩy sự phát triển của dịch vụ thanh toán điện tử của Viettel Money, việc đưa ra các hướng đi phù hợp với tình hình kinh doanh trở nên cực kỳ quan trọng. Để hiểu hơn về vấn đề này, em đã quyết định thực hiện đề tài: “Phân tích hoạt động phát triển thị trường của app Viettel Money thông qua hợp tác kinh doanh”.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Phân tích hoạt động phát triển thị trường của app Viettel Money.
- Hoạt động phát triển thị trường thông qua việc hợp tác kinh doanh.
- Đề xuất một số kiến nghị nhằm phát triển thị trường của app Viettel Money.

3. Phương pháp nghiên cứu

- Thu thập số liệu thứ cấp và phân tích kết quả hoạt động của công ty qua 3 năm từ năm 2020 đến năm 2022.
- Thu thập số liệu, thông tin liên quan đến đề tài từ sách, báo, tạp chí, Internet.
- Tham khảo những ý kiến cũng như sự góp ý từ anh chị trong công ty để nắm rõ hơn về các thông tin.
- Thống kê dữ liệu đã thu thập, tiến hành so sánh, phân tích và tổng hợp kết quả.

4. Đối tượng nghiên cứu

- Lý luận và thực tiễn hoạt động phát triển thị trường thông qua hợp tác kinh doanh của Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel.

5. Phạm vi nghiên cứu

- Tập trung vào phân tích, đánh giá số liệu hoạt động kinh doanh thu thập qua 03 năm từ năm 2020 đến năm 2022 của Tổng Công ty.
- Nghiên cứu thực trạng của việc hợp tác kinh doanh nhằm phát triển thị trường.
- Nghiên cứu tại Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

- Ý nghĩa khoa học:
 - + Nghiên cứu sâu về việc ứng dụng chiến lược hợp tác kinh doanh trong phát triển thị trường app Viettel Money.

- + Tạo ra kiến thức mới về quản lý thương hiệu, tiếp thị và phát triển thị trường trong ngữ cảnh của ứng dụng ví điện tử.
- + Cách mà các chiến lược hợp tác kinh doanh có thể ảnh hưởng đến phát triển thị trường, đặc biệt là trong ngành công nghiệp tài chính số hóa.
- Ý nghĩa thực tiễn:
 - + Nghiên cứu phát triển thị trường của Viettel Money thông qua hợp tác kinh doanh, tối ưu hóa chiến lược phát triển thị trường.
 - + Cải thiện và điều chỉnh chiến lược kinh doanh bao gồm tìm kiếm khách hàng tiềm năng, đưa ra những sản phẩm và dịch vụ mới, cải thiện trải nghiệm người dùng.
 - + Tạo ra giá trị cho người dùng, cải thiện dịch vụ và sản phẩm để đáp ứng nhu cầu và mong muốn của khách hàng một cách tốt hơn.

7. Kết cấu của luận văn

Luận văn gồm 5 phần:

- Mở đầu
- Chương 1: Cơ sở lý luận
- Chương 2: Phân tích hoạt động phát triển thị trường của app Viettel Money thông qua hợp tác kinh doanh.
- Chương 3: Kết quả và kiến nghị
- Kết luận