

Số: 422/BC-TGD/2018/MFS

Hà Nội, ngày 13 tháng 6 năm 2018

**BÁO CÁO KẾT QUẢ HĐSXKD NĂM 2017  
VÀ KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI NĂM 2018**  
(Tại Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2018)

**KÍNH GỬI: QUÝ VỊ CỔ ĐÔNG**

- Căn cứ Luật Doanh nghiệp 2014 của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;
- 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 2017 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) xin báo cáo kết quả hoạt động SXKD năm 2017 và kế hoạch triển khai năm 2018 với Quý cổ đông như sau:

**I. KẾT QUẢ CÔNG TÁC SXKD NĂM 2017**

**1. Đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch năm 2017:**

*Thuận lợi:*

Công ty bước vào thực hiện nhiệm vụ kế hoạch năm 2017 dưới sự lãnh đạo và chỉ đạo quyết liệt, đúng đắn, kịp thời của Hội đồng quản trị, Ban Tổng Giám đốc cùng sự nỗ lực của tập thể CBNV Công ty để hoàn thành, hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu kế hoạch.

Công ty MobiFone Service tiếp tục khẳng định được hình ảnh, thương hiệu uy tín trên thị trường trong các lĩnh vực kinh doanh cơ bản: Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông, dịch vụ Chăm sóc khách hàng và dịch vụ Giá trị gia tăng.

Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông: Sớm nhận định được đây là dịch vụ có tiềm năng phát triển lớn để đáp ứng nhu cầu xây dựng, nâng cấp hạ tầng truyền dẫn “đón” Cách mạng công nghệ 4.0 nên ngay từ đầu năm 2017, Hội đồng quản trị, Ban Tổng Giám

đốc đã đẩy mạnh công tác xây dựng, đào tạo đội ngũ, nghiên cứu áp dụng các giải pháp công nghệ mới, phát triển mạng lưới khách hàng và bước đầu đã đạt được một số thành tích đáng ghi nhận: Doanh thu hoàn thành vượt 10% kế hoạch năm, tăng trưởng trên 25% so với cùng kỳ 2016, đặc biệt từ dịch vụ cung cấp cho các đối tác ngoài MobiFone (tăng trưởng trên 300% so với cùng kỳ 2016).

Dịch vụ Chăm sóc khách hàng năm 2017 hoàn thành vượt 5% kế hoạch doanh thu năm, tăng trưởng xấp xỉ 15% so với cùng kỳ năm 2016. Ngoài việc duy trì, ổn định và liên tục cải tiến, nâng cao chất lượng trả lời khách hàng, Công ty đã bước đầu triển khai dịch vụ chăm sóc khách hàng theo xu thế mới cho Tổng công ty (chăm sóc khách hàng chủ động trên mạng xã hội, mở rộng tính năng Trung tâm xử lý khủng hoảng truyền thông SMCC...) và liên tục nghiên cứu, thử nghiệm các giải pháp CSKH mới. Đồng thời, Công ty cũng chú trọng đẩy mạnh hợp tác, cung cấp dịch vụ cho các đối tác ngoài MobiFone, doanh thu ngoài MobiFone hoàn thành hơn 19 tỷ đồng, tăng trưởng gần 200% so với cùng kỳ năm trước.

Dịch vụ Giá trị gia tăng: Từng bước khắc phục khó khăn về cơ chế, chính sách để ổn định, duy trì doanh thu các dịch vụ chuyển tiếp; Tập trung hợp tác với các đối tác trong và ngoài nước, tham gia nghiên cứu, xây dựng và cung cấp các dịch vụ theo xu hướng trong giai đoạn mới (ứng dụng MobiFone NEXT, các dịch vụ Fintech...); đồng thời, nỗ lực đẩy mạnh cung cấp dịch vụ cho các đối tác ngoài MobiFone, hoàn thành 30 tỷ đồng doanh thu ngoài MobiFone, tăng trưởng xấp xỉ 300% so với cùng kỳ năm 2016.

#### *Khó khăn:*

Thị trường viễn thông đã ở trạng thái bão hòa, việc cạnh tranh giữa các nhà mạng để phát triển thuê bao, tăng thị phần ngày càng khốc liệt, khiến các đơn vị cung cấp dịch vụ trên nền tảng viễn thông như MobiFone Service chịu áp lực rất lớn về việc nâng cao chất lượng dịch vụ với giá thành cạnh tranh và chủ động đầu tư, nghiên cứu đổi mới phương thức kinh doanh.

Xu hướng sử dụng thoại của khách hàng đã và đang ngày càng giảm mạnh dẫn đến suy giảm doanh thu dịch vụ trả lời khách hàng, trong khi đó lương cơ bản ngày

càng tăng khiến cho lĩnh vực kinh doanh Call Center truyền thống vốn cần nhiều lao động, gặp nhiều khó khăn trong công tác tuyển dụng, đào tạo và giữ chân người lao động, đặc biệt tại các thành phố lớn (Hà Nội, TPHCM), nơi có tỷ lệ nhân sự nhảy việc cao. Đồng thời, xu thế trên cũng đặt áp lực lớn cho Công ty trong việc đẩy mạnh nghiên cứu áp dụng các giải pháp chăm sóc khách hàng mới nhằm đáp ứng được nhu cầu của khách hàng và bù đắp doanh thu thiếu hụt.

Doanh thu dịch vụ Giá trị gia tăng chứng kiến sự suy giảm mạnh qua từng ngày. Việc nghiên cứu, đầu tư và phát triển các dịch vụ mới đòi hỏi thời gian, nguồn lực lớn và khó mang lại nguồn doanh thu mới, ổn định trong thời gian ngắn.

Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông có tiềm năng phát triển tốt, tuy nhiên cũng đòi hỏi nguồn lực lớn về tài chính để đầu tư xây dựng hạ tầng và đội ngũ nhân sự chất lượng cao để quản lý, vận hành khai thác có hiệu quả.

Trước những thuận lợi và khó khăn trên, được sự quan tâm, hỗ trợ kịp thời của Tổng công ty, cùng với sự năng động, nhiệt huyết của đội ngũ lãnh đạo, sự đoàn kết, trách nhiệm cao trong công việc của đội ngũ cán bộ nhân viên, Công ty MobiFone Service đã hoàn thành các chỉ tiêu SXKD được giao, cụ thể: Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ đạt 115,14% so với kế hoạch năm, tăng trưởng 52,92% so với năm 2016; Lợi nhuận sau thuế đạt 100,3% so với kế hoạch năm:

*Đơn vị tính: Triệu đồng*

STT	Doanh thu	Kế hoạch 2017	Thực hiện 2017	% TH/KH 2017	So với thực hiện năm 2016
<b>1</b>	<b>Dịch vụ trong MobiFone</b>	<b>467.000</b>	<b>474.010</b>	<b>101,50%</b>	<b>103,50%</b>
1.1	Dịch vụ Giá trị gia tăng	248.000	243.288	98,10%	98,28%
1.2	Dịch vụ Chăm sóc khách hàng	145.000	150.261	103,63%	106,94%
1.3	Dịch vụ Hạ tầng - Viễn thông	74.000	77.912	105,29%	114,58%
1.4	Dịch vụ hỗ trợ văn phòng	0	826	-	42,73%
1.5	Dịch vụ Đào tạo, Tổ chức sự kiện	0	1.723	-	-
<b>2</b>	<b>Dịch vụ ngoài MobiFone</b>	<b>350.000</b>	<b>466.649</b>	<b>133,33%</b>	<b>296,93%</b>
2.1	Dịch vụ Giá trị gia tăng	18.000	29.636	164,64%	408,38%
2.2	Dịch vụ Chăm sóc khách hàng	18.000	19.217	106,76%	287,94%
2.3	Dịch vụ Hạ tầng - Viễn thông	7.000	10.919	155,99%	411,73%
2.4	Dịch vụ Đào tạo, Tổ chức sự kiện	0	1.352	-	-
2.5	Dịch vụ thương mại	307.000	405.525	132,09%	288,48%
	<b>Tổng cộng</b>	<b>817.000</b>	<b>940.659</b>	<b>115,14%</b>	<b>152,92%</b>

## 2. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2017:

### 2.1. Kết quả hoạt động SXKD năm 2017 (Theo kết quả đã được kiểm toán bởi Công ty TNHH Kiểm toán và tư vấn A&C):

Đơn vị tính: Đồng

TT	NỘI DUNG	KẾ HOẠCH NĂM 2017	THỰC HIỆN NĂM 2017	TỶ LỆ TH/KH
1	Tổng doanh thu	817.000.000.000	943.753.634.284	115,51%
	Trong đó:			
-	Doanh thu từ các dịch vụ cơ bản	817.000.000.000	940.659.433.244	115,14%
-	Doanh thu hoạt động tài chính	0	3.058.569.570	-
-	Doanh thu khác	0	35.631.470	-
2	Tổng chi phí	759.635.000.000	910.027.565.485	119,80%
3	Lợi nhuận trước thuế	32.836.000.000	33.726.068.799	102,71%
4	Lợi nhuận sau thuế	26.212.000.000	26.296.456.223	100,32%
5	Tỷ suất LNST/Vốn góp của CSH	42,68%	37,23% <sup>(*)</sup>	87,23%
6	Tỷ suất LNST/Vốn CSH	-	18,25%	-

(\*) Ngày 05/09/2017, Công ty thực hiện phát hành cổ phiếu chi trả cổ tức năm 2016, tăng vốn góp chủ sở hữu của Công ty từ 61.417.920.000 đồng lên 70.629.790.000 đồng dẫn đến tỷ suất LNST/Vốn góp CSH năm 2017 bằng 37,23% (Theo kế hoạch vốn góp CSH của Công ty năm 2016 là 61.417.920.000 đồng thì tỷ suất LNST / Vốn góp CSH đạt 42,82%, hoàn thành 100,3% so với kế hoạch).

(Số liệu thực hiện được lấy từ Báo cáo tài chính năm 2017 đã được kiểm toán)

### 2.2. Đánh giá cụ thể các lĩnh vực hoạt động của Công ty năm 2017:

#### 2.2.1. Công tác quản lý, vận hành, kinh doanh Dịch vụ chăm sóc khách hàng:

- Năm 2017, Công ty đã triển khai các dự án Chăm sóc khách hàng với Tổng công ty như: AutoSMS, Outbound chăm sóc khách hàng, trả lời khách hàng cao cấp, dịch vụ tổng đài tự động đăng ký dịch vụ cho khách hàng...
- Quản lý, điều hành, đảm bảo chất lượng phục vụ khách hàng tại các Call Center của Công ty MobiFone Service luôn dẫn đầu so với các đơn vị và đối tác khác của Tổng công ty.
- Triển khai và thường xuyên nâng cấp, hoàn thiện hệ thống Xử lý khủng hoảng truyền thông; kiểm soát, cập nhật, hướng dẫn, hỗ trợ, định hướng thông tin cho khách hàng trên tất cả các trang mạng xã hội, các diễn đàn và các báo phổ biến tại Việt Nam cho Tổng công ty với hơn 500 bài viết, xử lý/ngày. Liên tục nghiên cứu

hoàn thiện, nâng cấp sản phẩm để nâng cao chất lượng phục vụ cho Tổng công ty và giới thiệu, cung cấp dịch vụ cho các đối tác ngoài MobiFone.

- Triển khai mới 76 bàn làm việc ĐTV cho đối tác Prudential, mở rộng quy mô các dự án từ đối tác ngoài MobiFone theo đúng định hướng phát triển của Công ty, bên cạnh đó mang lại nguồn doanh thu hợp nhất ổn định hàng tháng cho Công ty.
- Liên tục nghiên cứu, thử nghiệm và triển khai các giải pháp mới (AVB, SIP Trunk, CSKH chủ động qua mạng xã hội, Video Call Center...) để nâng cao chất lượng, đa dạng hóa công tác CSKH.
- Tập trung đẩy mạnh công tác truyền thông, giới thiệu, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ Call Center cho các đối tác ngoài MobiFone.
- Liên tục rà soát, sửa đổi, xây dựng chính sách tiền lương Điện thoại viên tại các Chi nhánh MobiFone Service khu vực phù hợp với tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh thực tế, nâng cao mức thu nhập cho người lao động, đồng thời, tăng năng lực cạnh tranh về chất lượng nguồn nhân lực, thu hút nhân tài so với các đơn vị đối thủ.
- Kịp thời sửa chữa, cải tạo, nâng cấp văn phòng làm việc và Call Center tại các đơn vị trực thuộc Công ty, góp phần nâng cao đời sống vật chất, tinh thần và tạo môi trường làm việc tốt, chuyên nghiệp cho người lao động.

#### **2.2.2. Công tác quản lý, vận hành, kinh doanh dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông:**

- Năm 2017, Công ty tiếp tục triển khai xây dựng hệ thống truyền dẫn viba với trang thiết bị phần cứng, phần mềm chuyên dụng cung cấp dịch vụ cho các nhà khai thác mạng di động như MobiFone, Vinaphone, vietnammobile..., đảm bảo hoạt động hỗ trợ 24/7 (7 ngày trong tuần và 24 giờ trong ngày), đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự an toàn mạng lưới.
- Cung cấp các dịch vụ lắp đặt, sửa chữa, cải tạo cơ sở hạ tầng cho Tổng công ty và các đối tác ngoài MobiFone.
- Thực hiện khảo sát, nghiên cứu, xây dựng các dự án đầu tư mới (metro cáp quang, giải pháp Smart BTS, Smart Building...) nhằm tăng trưởng doanh thu dịch vụ giai đoạn 2017 – 2020 và nâng cao năng lực đội ngũ CBNV.

- Tăng cường việc kiểm soát chất lượng thi công, bảo dưỡng cơ sở hạ tầng tại ba miền Bắc – Trung - Nam và thực hiện xây dựng, hoàn thiện quy trình lắp trạm mẫu, tiêu chuẩn kỹ thuật, biểu mẫu hồ sơ, yêu cầu về an toàn thi công.
- Liên tục cải tiến công tác báo cáo nội bộ, lập mô hình từng dự án, làm rõ vai trò và trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân trong dự án; Tổng hợp nội dung tồn tại và các lỗi hồ sơ dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông, phổ biến cho các đơn vị, cá nhân làm hồ sơ làm bài học kinh nghiệm.

### **2.2.3. Công tác quản lý, vận hành, kinh doanh Dịch vụ Giá trị gia tăng:**

- Cung cấp các chương trình khuyến mại, dịch vụ đang có doanh thu ổn định cho Tổng công ty hàng năm, đồng thời liên tục nghiên cứu, đề xuất, triển khai các dịch vụ mới.
- Năm 2017: Công ty tiếp tục hợp tác với đối tác Nhật Bản và Tổng công ty để xây dựng và hoàn thiện hệ thống, cung cấp dịch vụ MobiFone Next; đồng thời liên tục nâng cao chất lượng dịch vụ, đẩy mạnh truyền thông để tăng trưởng doanh thu.
- Tăng trưởng doanh thu dịch vụ ngoài MobiFone: Cung cấp dịch vụ Đấu trường tri thức cho Vinaphone, SMS Brandname...
- Đẩy mạnh hợp tác, liên kết với các đối tác trong và ngoài nước, nghiên cứu, đề xuất triển khai các dự án nền tảng mang lại nguồn doanh thu ổn định, bền vững (Công thanh toán, IoT Platform...) và các dịch vụ trên nền tảng 4G.

### **2.2.4. Công tác Tổ chức – Hành chính:**

- Thực hiện chi trả cổ tức bằng cổ phiếu cho các cổ đông theo Nghị quyết Đại Hội đồng cổ đông. Tháng 09/2017, hoàn thành việc chi trả cổ tức bằng cổ phiếu, nâng vốn điều lệ Công ty từ 61.417.920.000 đồng lên 70.629.790.000 đồng.
- Về lao động: Tổng số lao động có mặt tại Công ty đến ngày 31/12/2017 là 1.003 người, trong đó khối Văn phòng Công ty: 58 nhân sự, khối Văn phòng Chi nhánh: 111 nhân sự, khối Điện thoại viên và lao động trực tiếp: 834 nhân sự.

- Về trình độ chuyên môn nghiệp vụ: trình độ Đại học và trên đại học: 472 nhân sự chiếm 47,06% tổng số lao động toàn Công ty; trình độ cao đẳng, trung cấp và lao động đã qua đào tạo: 531 nhân sự, chiếm 52,94% tổng số lao động toàn Công ty.
- Năm 2017, 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.
- Công ty MobiFone Service đã tổ chức thành công Đại hội đồng cổ đông bất thường vào ngày 10/02/2017 và Đại hội đồng cổ đông thường niên vào ngày 29/06/2017 với sự đồng thuận, nhất trí cao của các cổ đông; Đây là tiền đề, cơ sở để Hội đồng quản trị, Ban lãnh đạo Công ty, toàn thể CBNV Công ty hoàn thành tốt các mục tiêu, nhiệm vụ sản xuất của Công ty.
- Tiếp tục áp dụng, cải tiến cơ chế lương theo hiệu suất công việc, khuyến khích người lao động tăng năng suất, nâng cao thu nhập. Thu nhập bình quân năm 2017 đạt 8,75 triệu đồng/người/tháng, tăng trưởng 12,9% so với năm 2016 (7,75 triệu đồng/ người/ tháng).
- Liên tục tổ chức đào tạo nghiệp vụ bán hàng, Telesales cho 834 nhân sự (Điện thoại viên và nhân sự kinh doanh) tại các Chi nhánh MobiFone Service khu vực. Ngoài ra, liên tục tổ chức tái đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng quản lý chất lượng Call Center cho khối Điện thoại viên nhằm đảm bảo ổn định, nâng cao chất lượng trả lời khách hàng theo đúng yêu cầu của MobiFone.

#### **2.2.5. 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 2017 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 Ban Kiểm soát Công ty, Ban Tài chính và Ban Kế toán Tổng Công ty.
- Chú trọng sử dụng hiệu quả nguồn vốn đầu tư, nguồn vốn nhân rồi tại từng thời điểm.
- 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 2018**

### **1. Định hướng phát triển:**

Định hướng chung năm 2018 của Công ty MobiFone Service là duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh ổn định, hợp lý và kiểm soát tốt các chỉ tiêu vận hành và tài chính. Đồng thời, tăng cường các giải pháp tối ưu hóa trong kinh doanh nhằm thúc đẩy tăng trưởng, thúc đẩy quản lý minh bạch, tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh, đảm bảo công ăn việc làm và tăng thu nhập cho người lao động. Ngoài ra, trong năm 2018, Công ty tập trung đẩy mạnh việc nghiên cứu, phát triển thêm những

dịch vụ mới và khách hàng mới ngoài MobiFone làm tiền đề phát triển bền vững và tăng trưởng doanh thu trong các năm tới.

Hướng đến trở thành một doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông và công nghệ thông tin phát triển bền vững, tiếp tục nâng cao năng lực cạnh tranh trong ba lĩnh vực cốt lõi: Dịch vụ Chăm sóc khách hàng, Dịch vụ Giá trị gia tăng và Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông. Đối mặt với những khó khăn hiện hữu cùng thách thức từ cuộc cách mạng công nghệ 4.0, Công ty quyết tâm đặt mục tiêu trở thành doanh nghiệp nghìn tỷ vào năm 2018.

## 2. Kế hoạch doanh thu các dịch vụ cơ bản, lợi nhuận năm 2018:

*Đơn vị tính: Triệu đồng*

TT	NỘI DUNG	THỰC HIỆN NĂM 2017	KẾ HOẠCH NĂM 2018	TỶ LỆ TH/KH
1	Doanh thu từ các dịch vụ cơ bản	940.659	1.126.000	119,70%
1.1	<i>Doanh thu từ dịch vụ MobiFone</i>	<i>474.010</i>	<i>544.000</i>	<i>114,77%</i>
1.2	<i>Doanh thu ngoài MobiFone</i>	<i>466.649</i>	<i>582.000</i>	<i>124,72%</i>
2	Lợi nhuận sau thuế	26.296	28.403	108,01%
3	Tỷ suất LNST/Vốn CSH	18,25%	18,26%	100,05%

## 3. Các nhiệm vụ trọng tâm năm 2018:

- **Kinh doanh – Phát triển khách hàng:** Kết hợp xây dựng đội ngũ kinh doanh trực tiếp hướng tới tập khách hàng doanh nghiệp quy mô lớn, vừa và hợp tác với các đối tác có sẵn tập khách hàng, quan hệ tốt với Khối khách hàng Chính phủ, các tổ chức Tài chính Ngân hàng trên tinh thần hợp tác các bên cùng có lợi.

*Dịch vụ Giá trị gia tăng:*

- + Triển khai cung cấp các dịch vụ Giá trị gia tăng cho Tổng công ty theo 04 nhóm dịch vụ chính: Tài chính – Thanh toán – Quảng cáo – Phân tích hành vi người dùng.
- + Đẩy mạnh phát triển kinh doanh ngoài MobiFone trong các lĩnh vực công thanh toán, quảng cáo.

*Dịch vụ Chăm sóc khách hàng:*

- + Thực hiện đầu tư hệ thống Omni Channel Contact Center theo giai đoạn để kịp thời đáp ứng nhu cầu của khách hàng theo xu hướng phát triển chung của thị trường.

- + Hoàn thiện, cải tiến hệ thống quy trình quản lý Call Center, nâng cao năng suất lao động, tăng doanh thu, tối ưu chi phí vận hành dự án.
- + Đẩy mạnh phát triển đội ngũ kinh doanh, mở rộng hợp tác và cung cấp dịch vụ Call Center cho các đối tác trong và ngoài MobiFone.

*Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông:*

- + Tiếp tục cung cấp các dịch vụ ổn định, chuyển tiếp, nâng cao hiệu quả vận hành khai thác.
  - + Tập trung đầu tư các dự án truyền dẫn metro, lastmile tại các địa bàn, kết hợp cung cấp các dịch vụ Viễn thông (đo kiểm tối ưu, bảo dưỡng sửa chữa, vận hành ứng cứu...); đồng thời xây dựng phương án triển khai các dịch vụ mới cho Tổng công ty và triển khai đến các khách hàng ngoài MobiFone.
- **Giải pháp & Công nghệ:** Ưu tiên hợp tác và lựa chọn đối tác trong và ngoài nước có nền tảng giải pháp công nghệ hiện đại đã được chứng minh trong thực tế về các lĩnh vực nằm trong định hướng phát triển của Công ty như IoT, LBS, Payment Gateway, SMCC, ...
  - **Quản trị & Nhân sự:** Xây dựng hệ thống quản trị hiện đại, tự động dựa vào hệ thống KPI quản trị minh bạch rõ ràng, tạo động lực thu hút, đào tạo và phát triển nhân sự chất lượng cao đáp ứng nhu cầu phát triển cung cấp các dịch vụ viễn thông và công nghệ thông tin của Công ty.
  - **Đầu tư & Tài chính:** Hiệu quả, an toàn, ưu tiên hợp tác với các đối tác có năng lực tài chính và công nghệ để cùng phát triển.

#### **4. Phương hướng nhiệm vụ năm 2018:**

##### **4.1 Dịch vụ Chăm sóc khách hàng:**

- Đa dạng hóa dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng cao cấp, CSKH qua video (trên nền 4G), và các dịch vụ CSKH trên mạng xã hội.
- Đẩy mạnh phát triển cung cấp dịch vụ Call Center và các dịch vụ gia tăng trên nền Call Center cho đối tác ngoài MobiFone trong các lĩnh vực: Ngân hàng, bảo hiểm, công nghệ, chăm sóc sức khỏe và các lĩnh vực khác.
- Hợp tác với các đối tác ngoài MobiFone cung cấp dịch vụ về tổng đài thoại, thiết bị viễn thông.

##### **4.2 Dịch vụ Giá trị gia tăng:**

- Tiếp tục triển khai các chương trình, các dịch vụ đang có doanh thu ổn định, và mở rộng sang các nhà khai thác khác.

- Nghiên cứu, xây dựng phương án hợp tác đầu tư/kinh doanh, triển khai cung cấp các dịch vụ trong lĩnh vực Fintech, Công thanh toán, Ứng thẻ nạp tiền, Mobile Marketing cho Tổng công ty.
- Đẩy mạnh hợp tác, liên kết với các đối tác trong và ngoài nước để tăng trưởng doanh thu ngoài MobiFone.

#### **4.3 Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông:**

- Khảo sát, nghiên cứu, xây dựng và triển khai phương án đầu tư các dự án metro cáp quang cho Tổng công ty; Tổ chức triển khai vận hành, ứng cứu thông tin trạm BTS cho các Trung tâm Mạng lưới thuộc Tổng công ty.
- Triển khai lắp đặt, đo kiểm cho các đối tác MobiFone, VinaPhone, Viettel nhằm tăng doanh thu và năng lực Công ty.
- Tiếp tục xây dựng, đào tạo đội ngũ nhân sự quản lý dự án, nhân sự vận hành khai thác, triển khai dự án chất lượng.

Trên đây là Báo cáo tổng kết hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2017 và kế hoạch triển khai nhiệm vụ năm 2018 của Ban Tổng Giám đốc Công ty MobiFone Service. Ban Tổng Giám đốc 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.
- Phó Tổng Giám đốc.
- Lưu VT.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**Vũ Quang Hải**

