

**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**

---



**VŨ ĐỨC ANH**

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG  
DỊCH VỤ QUẢNG CÁO TRỰC TUYẾN TẠI  
CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ ANFAS**

**CHUYÊN NGÀNH : QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**MÃ SỐ: 60.34.01.02**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**HÀ NỘI – 2016**

Luận văn được hoàn thành tại:

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS LÊ CÔNG HOA

Phản biện 1: TS. Trần Thị Kim Anh

Phản biện 2: TS. Phan Thảo Nguyên

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Vào lúc: 13h giờ ngày 20 tháng 8 năm 2016

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong xu thế phát triển kinh tế thị trường hội nhập, lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông đang dần trở thành 1 trong những lĩnh vực được quan tâm hàng đầu, ảnh hưởng đến hầu hết các doanh nghiệp đang hoạt động kinh doanh sản xuất. Thực tế cho thấy, bên cạnh tiềm năng cũng như sự phát triển của ngành đang kéo theo rất nhiều đơn vị tham gia, cung ứng dịch vụ trong lĩnh vực này.

Với tốc độ phát triển của Internet như hiện nay, quảng cáo trực tuyến – loại hình quảng cáo từng được giới chuyên gia toàn cầu đánh giá là đầy tiềm năng – đang bứt phá mạnh mẽ. Thị trường lớn, nhu cầu quảng cáo lớn, nhưng cho đến nay số lượng công ty chuyên về quảng cáo trực tuyến trong nước chỉ đếm trên đầu ngón tay. Theo nghiên cứu mới đây, quảng cáo trực tuyến sẽ là lĩnh vực tăng trưởng nóng nhất trong toàn bộ ngành quảng cáo Việt Nam.

Nắm bắt được xu thế đó, công ty cổ phần đầu tư ANFAS cung cấp các dịch vụ quảng cáo trực tuyến nhằm tạo một sân chơi bình đẳng, giúp các doanh nghiệp giao lưu trao đổi, quảng bá hình ảnh phát triển thương hiệu. Đẩy mạnh hoạt động giao thương, kết nối gần hơn các doanh nghiệp thương mại dịch vụ với người tiêu dùng.

Trong suốt quá trình hoạt động kinh doanh cung ứng dịch vụ, công ty cổ phần đầu tư ANFAS đã từng bước củng cố vị thế, nâng cao chất lượng dịch vụ, phát triển vững chắc, không ngừng lớn mạnh. Dịch vụ công ty cổ phần đầu tư ANFAS cung cấp luôn được sự đánh giá cao của khách hàng, đối tác. Sự thành công của Công ty Cổ phần Đầu Tư ANFAS đóng góp không nhỏ tới sự phát triển chung không chỉ của thị trường quảng cáo trực tuyến nói riêng mà của nền kinh tế thị trường nói chung.

Bên cạnh những thành tựu đã đạt được, công ty cũng còn tồn tại nhiều hạn chế thiếu sót bất cập trong quá trình cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tới đối tác, khách hàng.

Nhận thức được vấn đề này, tác giả đã chọn đề tài “**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ QUẢNG CÁO TRỰC TUYẾN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ ANFAS**” cho luận văn tốt nghiệp chương trình thạc sỹ quản trị kinh doanh của mình. Thông qua việc nghiên cứu lý luận về dịch vụ quảng cáo trực tuyến, luận văn mong muốn đề xuất một số giải pháp để hoàn thiện hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại doanh nghiệp nhằm mục tiêu phát triển dịch vụ, mang lại giá trị tới khách hàng, nâng tầm doanh nghiệp .

## **2. Tổng quan về vấn đề cần nghiên cứu**

### **3. Mục đích nghiên cứu**

*\* Về mặt lý luận :*

*\* Về mặt thực tiễn :*

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

*\* Đối tượng nghiên cứu :* Hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty cổ phần đầu tư ANFAS

*\* Phạm vi nghiên cứu :*

*-Về phạm vi không gian*

*-Về phạm vi thời gian*

*-Về phạm vi nội dung khoa học*

### **5. Phương pháp nghiên cứu**

*- Về mặt phương pháp luận:*

- *Các phương pháp thu thập, xử lý, phân tích, tổng hợp, từ các nguồn dữ liệu thứ cấp:*
- *Phương pháp so sánh, đối chứng, thống kê miêu tả, tổng hợp phân tích:*

**6. Cấu trúc nội dung của luận văn:** Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, luận văn được chia làm 3 chương

**Chương 1:** Những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến của doanh nghiệp

**Chương 2:** Thực trạng hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty cổ phần đầu tư ANFAS

**Chương 3:** Một số giải pháp hoàn thiện hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty cổ phần đầu tư ANFAS

# CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ QUẢNG CÁO TRỰC TUYẾN CỦA DOANH NGHIỆP

## 1.1 Tổng quan về quảng cáo trực tuyến

### *1.1.1 Khái niệm và đặc điểm của quảng cáo:*

- Theo hiệp hội Marketing Mỹ (AMA): “Quảng cáo là bất cứ loại hình nào của sự hiện diện không trực tiếp của hàng hoá, dịch vụ hay tư tưởng hành động mà người ta phải trả tiền để nhận biết người quảng cáo”
- Theo Philip Kotler: “Quảng cáo là những hình thức truyền thông trực tiếp được thực hiện thông qua các phương tiện truyền tin phải trả tiền và xác định rõ nguồn kinh phí”
- Theo hội Quảng cáo Mỹ định nghĩa: “quảng cáo là hoạt động truyền bá thông tin, trong đó nói rõ ý đồ của chủ quảng cáo, tuyên truyền hàng hoá, dịch vụ của chủ quảng cáo trên cơ sở có thu phí quảng cáo, không trực tiếp nhằm công kích người khác”

### *Những khái niệm trên cho thấy quảng cáo có những đặc điểm:*

- Quảng cáo là biện pháp truyền bá thông tin
- Quảng cáo là hoạt động sáng tạo: tạo ra nhu cầu, xây dựng hình tượng doanh nghiệp hoặc hình ảnh sản phẩm
- Nội dung quảng cáo là phổ biến có kế hoạch thông tin về hàng hoá hoặc dịch vụ
- Thông tin quảng cáo là những thông tin đòi hỏi phải trả tiền và có thể truyền □ đến nhiều khách hàng trong phạm vi mục tiêu dự tính
- Biện pháp quảng cáo là thông qua vật môi giới quảng cáo
- Mục đích của quảng cáo là tiêu thụ hàng hoá và dịch vụ, thu lợi nhuận

### ***1.1.2 Khái niệm và đặc điểm của quảng cáo trực tuyến***

#### **Khái niệm quảng cáo trực tuyến**

Quảng cáo trực tuyến là một loại hình quảng cáo được thể hiện trên Internet và đặc biệt là các trang web. Việc sử dụng Internet và World Wide Web ngày càng trở nên phổ biến, do vậy Internet đã trở thành một trong những phương tiện quảng cáo quan trọng nhất ngày nay.

Một số cách thức thanh toán quảng cáo trực tuyến hiện nay:

#### **Đặc điểm quảng cáo trực tuyến**

- **Khả năng nhắm chọn**

Nhà quảng cáo trên mạng có rất nhiều khả năng nhắm chọn mới. Họ có thể nhắm vào các công ty, các quốc gia hay khu vực địa lý cũng như họ có thể sử dụng cơ sở dữ liệu để làm cơ sở cho tiếp thị trực tiếp. Họ cũng có thể dựa vào sở thích cá nhân và hành vi của người tiêu dùng để nhắm vào đối tượng thích hợp.

- **Khả năng theo dõi**

Các nhà tiếp thị trên mạng có thể theo dõi hành vi của người sử dụng đối với nhãn hiệu của họ và tìm hiểu sở thích cũng như mối quan tâm của những khách hàng triển vọng. Ví dụ, một hãng sản xuất xe hơi có thể theo dõi hành vi của người sử dụng qua site của họ và xác định xem có nhiều người quan tâm đến quảng cáo của họ hay không?

Các nhà quảng cáo cũng có thể xác định được hiệu quả của một quảng cáo (thông qua số lần quảng cáo được nhận, số người mua sản phẩm, và số lần tiến hành quảng cáo,...) nhưng điều này rất khó thực hiện đối với kiểu quảng cáo truyền thống như trên tivi, báo chí và bảng thông báo.

- **Tính linh hoạt và khả năng phân phối**

Một quảng cáo trên mạng được truyền tải 24/24 giờ một ngày, cả tuần, cả năm. Hơn nữa, chiến dịch quảng cáo có thể được bắt đầu cập nhật hoặc hủy bỏ

bất cứ lúc nào. Nhà quảng cáo có thể theo dõi tiến độ quảng cáo hàng ngày, xem xét hiệu quả quảng cáo ở tuần đầu tiên và có thể thay thế quảng cáo ở tuần thứ hai nếu cần thiết. Điều này khác hẳn kiểu quảng cáo trên báo chí, chỉ có thể thay đổi quảng cáo khi có đợt xuất bản mới, hay quảng cáo tivi với mức chi phí rất cao cho việc thay đổi quảng cáo thường xuyên.

#### • Tính tương tác

Mục tiêu của nhà quảng cáo là gắn khách hàng triển vọng với nhãn hiệu hoặc sản phẩm của họ. Điều này có thể thực hiện hiệu quả trên mạng, vì khách hàng có thể tương tác với sản phẩm, kiểm tra sản phẩm và nếu thoả mãn thì có thể mua.

Ví dụ, một quảng cáo cho phần mềm máy tính có thể đưa khách hàng tới nơi trưng bày sản phẩm để lấy thông tin và kiểm tra trực tiếp. Nếu khách hàng thích phần mềm đó, họ có thể mua trực tiếp. Không có loại hình thông tin đại chúng nào lại có thể dẫn khách hàng từ lúc tìm hiểu thông tin đến khi mua sản phẩm mà không gặp trở ngại nào như mạng Internet.

## 1.2 Các mô hình quảng cáo trực tuyến

### 1.2.1. *Quảng cáo qua thư điện tử*

- Nội dung quảng cáo ngắn, thường là text – link, được gắn lồng vào nội dung thư của người nhận. Với hình thức quảng cáo này doanh nghiệp có thể trình bày bằng chữ, hình ảnh, âm thanh, video trong nội dung quảng cáo của một email. Bên cạnh đó nhờ tính năng liên kết, doanh nghiệp cũng có thể dẫn dắt khách hàng xem thêm những phần thông tin mở rộng không giới hạn. Ví dụ như ở quảng cáo email của yahoo, khi khách hàng click chuột vào ô advertisement thì một cửa sổ mới xuất hiện cung cấp cho khách hàng chi tiết hơn về nội dung của quảng cáo và doanh nghiệp.



### ***1.2.2.Quảng cáo không dây***

Quảng cáo không dây là quảng cáo qua các phương tiện di động, thông qua banner, hoặc các nội dung trên website mà người sử dụng đang truy cập. Với quảng cáo không dây, doanh nghiệp có thể sử dụng hai hình thức tiếp cận khách hàng tiềm năng

### ***1.2.3.Banner quảng cáo***

Banner quảng cáo là hình thức quảng cáo mà doanh nghiệp đưa ra các thông điệp quảng cáo qua website của một bên thứ ba dưới dạng văn bản, đồ họa, âm thanh, siêu liên kết...

***Banner quảng cáo bao gồm các mô hình sau:***

- *Mô hình quảng cáo tương tác :*
- *Quảng cáo tài trợ :*
- *Quảng cáo lựa chọn vị trí :*
- *Quảng cáo tận dụng khe hở thời gian*
- *Mô hình quảng cáo Shoskele*

### ***1.2.4.Quảng cáo qua Google, Yahoo (Quảng cáo từ khoá )***

Đây là hệ thống quảng cáo mới nên nó có tính năng thông minh, nhắm chọn. Khi khách hàng đánh vào một từ khoá bất kỳ trong ô tìm kiếm là các cỗ máy tìm kiếm lập tức mang một nhà tài trợ (sponsors) có liên quan đặt ngay lên đầu kết quả tìm kiếm.

### ***1.2.5.Quảng cáo bằng Textlink***

Là đặt quảng cáo bằng chữ có đường link đến website hay sản phẩm dịch vụ của bạn, bạn phải có tiêu đề cho đoạn quảng cáo, địa chỉ website, thông tin giới thiệu về website hay quảng cáo sản phẩm dịch vụ để bạn có thể đăng ký vào bất kỳ danh bạ nào trên Internet phục vụ việc tra cứu, tìm kiếm sản phẩm dịch vụ của các cỗ máy chủ tìm kiếm. Hình thức này phổ biến khi chúng ta quảng cáo bài viết giới thiệu sản phẩm dịch qua danh sách website quảng cáo

rao vặt, qua diễn đàn, blog, những website kết nối trong mạng lưới. Đó có thể là những từ khoá chèn code (backlink) đặt tại những website kết nối trong mạng lưới hay những từ khoá được chèn code đặt trong chữ ký, bài viết tại website quảng cáo rao vặt, qua diễn đàn, blog

### ***1.2.6. Quảng cáo trên facebook***

Quảng cáo facebook là quảng cáo mạng xã hội, với đặc tính lan truyền cao bạn dễ dàng có được hiệu quả tốt hơn rất nhiều so với các hình thức quảng cáo truyền thống khác. Quảng cáo facebook bao gồm : Quảng cáo bài viết trên facebook, quảng cáo fanpage like, quảng cáo truy cập website bằng facebook ads, quảng cáo cài đặt ứng dụng bằng facebook ads, quảng cáo xem video bằng facebook ads, quảng cáo tăng người tham gia sự kiện trên facebook, quảng cáo ứng dụng của facebook, quảng cáo banner mobile trên facebook, tăng like facebook, quảng cáo website trên facebook.

## **1.3 Các yếu tố chủ yếu ảnh hưởng tới quảng cáo trực tuyến**

### ***1.3.1 Thị trường***

### ***1.3.2 Khách hàng, đối tác***

### ***1.3.3 Nội bộ doanh nghiệp***

### ***1.3.4 Nội dung quảng cáo***

## **1.4 Xây dựng và thực hiện chương trình hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến của doanh nghiệp**

### ***1.4.1 Sự cần thiết phải xây dựng chương trình hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến***

### ***1.4.2 Quy trình xây dựng chương trình hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến***

**Bước 1:** Nghiên cứu, hoạch định mục tiêu, tầm nhìn chiến lược cho hoạt động

cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty, đánh giá tiềm năng điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức.

**Bước 2:** Tổ chức hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty

**Bước 3:** Triển khai hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty

**Bước 4:** Kiểm tra khắc phục, điều chỉnh, nâng cấp hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty

### ***1.4.3 Tổ chức thực hiện chương trình hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến***

- Tổ chức các kế hoạch nhân sự: Tuyển dụng / tuyển chọn nhân sự cho các vị trí quản lý, điều hành, nhân viên cho hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty
- Xác lập quyền hạn, nghĩa vụ, quyền lợi của từng thành viên tham gia hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty, tạo sự phối hợp ngang, dọc trong hoạt động của tổ chức
- Tạo lập cơ sở dữ liệu, các hệ thống hoạt động cung ứng dịch vụ

## ***1.5 Kết luận chương 1***

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ QUẢNG CÁO TRỰC TUYẾN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ ANFAS**

### **2.1 Tổng quan về Công ty cổ phần đầu tư ANFAS**

#### ***2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển***

##### **Quá trình phát triển:**

Tháng 7/2012 Công ty ANFAS chính thức được thành lập cùng với dự án Startup dịch vụ quảng cáo trực tuyến My Service

Sau hơn 1 năm nghiên cứu và phát triển, tháng 8/2013 dự án thương mại điện tử My Market ra đời với chức năng chính là sàn giao dịch thương mại điện tử

Tháng 6/2014 Công ty ANFAS chính thức cung cấp dịch vụ thiết kế Website

Tháng 8/2015 Phát triển dịch vụ It Outsourcing ,mở rộng sang thị trường Singapore, tiếp tục phát triển thị trường Mỹ

Tháng 1/2016 Phát triển dịch vụ SEO, mobile apps

#### ***2.1.2 Cơ cấu tổ chức***

#### ***2.1.3 Lĩnh vực kinh doanh chính***

***Một là lĩnh vực công nghệ thông tin***

***ANFAS cung cấp một số dịch vụ Công nghệ thông tin sau :***

- Thương mại điện tử, kinh doanh online, thanh toán trực tuyến
- Sách điện tử, kiếm tiền online
- Giải trí trực tuyến, đấu giá trực tuyến, đấu giá ngược
- Dịch vụ website: Tư vấn , thiết kế, quản trị website
- Công nghệ phần mềm , mobile apps
- Hệ thống quản lý thông tin

- IT outsourcing

### ***Hai là lĩnh vực truyền thông***

***ANFAS cung cấp một số dịch vụ truyền thông sau :***

- Quảng cáo rao vặt, quảng cáo trực tuyến
- Shop online, gian hàng trực tuyến
- Thiết kế, phát triển thương hiệu
- Tìm kiếm, kết nối đối tác
- Kế hoạch truyền thông, chiến lược kinh doanh
- SEO, SEM

### ***Ba là các lĩnh vực đầu tư khác***

#### ***2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh***

## **2.2 Phân tích thực trạng hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty cổ phần đầu tư ANFAS**

### ***2.2.1 Kết quả hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến của Công ty trong những năm 2013-2015***

2.2.1.1. Kết quả hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến

2.2.1.2. Kết quả hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến qua cổng thương mại điện tử MyService.vn

### ***2.2.2 Thực trạng xây dựng và thực hiện chương trình hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty***

***Bước 1 :*** Nghiên cứu thị trường vi mô, vĩ mô, đánh giá tiềm năng điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức và tiềm năng phát triển

- Nghiên cứu môi trường kinh tế chính trị xã hội, pháp luật, môi trường công nghệ
- Nghiên cứu đối thủ cạnh tranh trong ngành
- Nghiên cứu tập khách hàng, thị trường mục tiêu

- Nghiên cứu đối tác, nhà cung cấp
- Nghiên cứu, đánh giá điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức đối với hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty
- Đánh giá tiềm năng phát triển

**Bước 2 :** Hoạch định mục tiêu chiến lược và xây dựng chương trình cho hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty

- Mục tiêu, tầm nhìn
- Sứ mạng
- Xây dựng các kế hoạch phát triển cơ sở hạ tầng, nhân sự, quản trị rủi ro, văn hoá, đãi ngộ,...
- Chiến lược
- Lên kế hoạch tuyển dụng / tuyển chọn nhân sự cho các vị trí quản lý, điều hành, nhân viên điều hành dự án cho hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty

### ***2.2.3 Thực trạng tổ chức thực hiện hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty***

**Bước 1:** Tổ chức hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty bao gồm các công việc cụ thể sau:

- Tổ chức các kế hoạch nhân sự
- Xác lập quyền hạn, nghĩa vụ, quyền lợi của từng thành viên tham gia hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty, tạo sự phối hợp ngang, dọc trong hoạt động của tổ chức
- Tạo lập cơ sở dữ liệu, các hệ thống hoạt động cung ứng dịch vụ
- Tổ chức về tài chính

**Bước 2:** Triển khai hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty

- Triển khai các hoạt động truyền thông, quảng cáo hoạt động cung ứng dịch vụ: Quảng cáo dịch vụ quảng cáo trực tuyến trên các kênh truyền thông
- Liên kết đối tác, tìm kiếm khách hàng
- Phát triển dự án cổng thương mại điện tử My Service, sau đó truyền thông quảng cáo thu hút thành viên, các đơn vị tham gia

**2.2.4 Thực trạng phân tích đánh giá kết quả hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty**

**2.2.5 Kết quả điều tra khách hàng về hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty**

2.2.5.1. Bảng câu hỏi mức độ hài lòng của khách hàng về hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty

2.2.5.2. Kết quả điều tra khách hàng về hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty thu được

**2.3 Đánh giá chung về hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty cổ phần đầu tư ANFAS**

**2.3.1 Chỉ tiêu đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty và những kết quả đạt được**

2.3.1.1 Chỉ tiêu đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty

2.3.1.2 Kết quả cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến

- Lượng khách hàng của công ty tăng dần qua các năm
- Một số dịch vụ công ty liên kết như SMS Marketing, Email Marketing,

Facebook, Marketing cũng ngày có thêm nhiều khách hàng lựa chọn công ty làm đối tác cung cấp dịch vụ

- Với lĩnh vực SEO từ khoá, SEO website, rất nhiều công ty lớn trong miền Trung, miền Nam đã tin tưởng lựa chọn ký hợp cung cấp dịch vụ quảng cáo trực tuyến
- Tập khách hàng đối tác của công ty ngày càng nhiều, đây là cơ hội để công ty phát triển thêm một số dịch vụ công nghệ thông khác như dịch vụ Mobile apps, quản trị hệ thống website,...
- Bên cạnh dịch vụ quảng cáo trực tuyến, công ty đã được một số đối tác tin tưởng ký hợp đồng truyền thông tổ chức một số sự kiện quan trọng
- Một số công ty đã quyết định ký hợp đồng dịch vụ quảng cáo trực tuyến cho hệ thống website bên mình trong thời gian dài.

#### 2.3.1.3 Kết quả cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến qua cổng thương mại điện tử MyService.vn

- Web đã thu hút được gần 1000 thành viên, trong đó rất nhiều thành viên trung thành liên tục truy cập đăng tin trên hệ thống My Service
- Thứ hạng Alexa cao nhất mà web đạt được là nằm trong top 1000 website có thứ hạng cao nhất tại Việt Nam và nằm trong top 100 website cung cấp dịch vụ quảng cáo trực tuyến tốt nhất trên thị trường, từ khóa “Dịch vụ quảng cáo trực tuyến” “ Quảng cáo trực tuyến “ đã lên top một trên công cụ tìm kiếm google, một số từ khóa dịch vụ khác cũng lên trang một google
- Web cũng tạo được ấn tượng vì độ sắc sảo của logo, có độ nhận diện cao với khách hàng
- Dịch vụ quảng cáo My Service - nhà cung cấp dịch vụ hàng đầu Việt Nam đã hai lần tổ chức thành công cuộc thi về thương hiệu Việt



- Lần một: **Thương hiệu Việt - tầm nhìn và phong cách** : Nhằm phát triển thương hiệu Việt, kết nối doanh nghiệp với doanh nghiệp, tìm kiếm đối tác và kết nối với khách hàng, dịch vụ QCTT My Service xin trân trọng gửi đến toàn thể quý vị cuộc thi "thương hiệu Việt – tầm nhìn và phong cách"
- Mục đích cuộc thi là mang lại một sân chơi, hỗ trợ giúp các doanh nghiệp phát triển thương hiệu cũng như phát triển thị trường, cao hơn nữa đó chính là góp phần phát triển thương hiệu Việt xây dựng một nền kinh tế thị trường phát triển toàn diện !
- Lần hai: **Tôn vinh thương hiệu Việt**
- Hai cuộc thi đã thu hút được sự quan tâm , tài trợ của nhiều bên. Cuộc thi đã mang lại rất nhiều giá trị to lớn cho các thương hiệu tham gia và cho các nhà tài trợ.

### **2.3.2 Một số hạn chế và nguyên nhân**

#### **2.3.2.1. Một số hạn chế và nguyên nhân từ hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến**

- Nhân viên chưa đủ kinh nghiệm trong công tác vận hành, mất nhiều thời gian để huấn luyện, đào tạo kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ
- Không đáp ứng được hết các yêu cầu của khách hàng khiến công ty mất đi một số hợp đồng quan trọng, tiềm năng
- Hiệu quả công việc không đạt như trong hợp đồng khiến độ hài lòng của khách hàng chưa tốt
- Nhân viên sales chưa làm việc hiệu quả, lượng hợp đồng có được chưa nhiều
- Chưa đủ nhân lực để hoạt động hiệu quả
- Chưa được đầu tư nhiều cho các công cụ, phần mềm hỗ trợ trong quá trình cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến

### 2.3.2.2. Một số hạn chế và nguyên nhân từ hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến qua cổng thương mại điện tử MyService.vn

- Web nhiều lần thay đổi giao diện do các giao diện trước đó không phù hợp với thị hiếu và xu hướng chung của thị trường, các chức năng chưa được xây dựng đầy đủ, trọn vẹn để phục vụ kịp thời nhu cầu của khách hàng.
- Web bị hack do hosting thuê mượn không đảm bảo an toàn
- Nhân sự IT phục vụ dự án thường xuyên gặp trục trặc nên công việc bị trễ nải, các sửa đổi bổ sung không kịp thời
- Web bị lỗi code và mất thứ hạng do đặt các backlink xấu, các link quảng cáo không an toàn
- Kết cấu web không uyển chuyển, giới hạn quá hẹp cho phần đăng tin của khách hàng
- Nhân sự của công ty thiếu kinh nghiệm thị trường và kỹ năng IT. Phải tiếp cận công việc theo chiều hướng vừa học vừa làm. Nhân sự chủ chốt vẫn phải tập trung phục vụ công việc chính là làm thuê tại các công ty khác, chỉ có thể làm ngoài giờ với My Service
- Trong giao diện cuối cùng, kết cấu web vẫn mang nhiều tính chất của trang rao vặt, chưa làm nổi trội được tính năng quảng bá thương hiệu doanh nghiệp, chưa tạo điều kiện tốt nhất cho hoạt động B2B, B2C
- Nguồn vốn đầu tư cho hoạt động marketing web là chưa có. Một phần do quá trình khởi nghiệp ban đầu gặp nhiều khó khăn, do công ty chưa tập trung nâng cao doanh thu nên không có vốn để xoay vòng, mà tập trung phát triển nền tảng cốt lõi trước

## 2.4 Kết luận chương 2

## **CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ QUẢNG CÁO TRỰC TUYẾN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ ANFAS**

### **3.1 Phương hướng hoạt động của Công ty cổ phần đầu tư ANFAS các năm 2016-2020**

#### ***3.1.1. Tầm nhìn, sứ mệnh chiến lược của Công ty***

#### ***3.1.2. Mục tiêu chiến lược của Công ty***

- Mở rộng thị phần, tăng doanh thu và lợi nhuận
- Cải thiện, tăng cường chất lượng dịch vụ và tương tác với khách hàng
- Xây dựng, quảng bá và phát triển hình ảnh thương hiệu công ty
- Phát triển sản phẩm, dịch vụ mới
- Mục tiêu xây dựng đội ngũ cán bộ công nhân viên theo tiêu chí đoàn kết, kỷ cương, cần cù, sáng tạo, văn minh
- Rà soát lại toàn bộ nhân sự, hoàn thiện cơ cấu tổ chức , chuyên môn hoá mọi lĩnh vực
- Đào tạo, tuyển dụng thêm các cán bộ
- Hoàn thiện công tác tổ chức
- Đẩy mạnh việc áp dụng những công nghệ mới nhất
- Nắm bắt kịp thời nhanh chóng các thông tin của các doanh nghiệp có nhu cầu
- Công tác quản lý chi phí cần được chú trọng
- Quản trị rủi ro trong kinh doanh và sản xuất phải được nghiên cứu sâu hơn và làm tốt hơn

### ***3.1.3. Một số mục tiêu cụ thể của Công ty***

- Về thị trường mục tiêu : Trong những năm tới Công ty đề ra phương hướng là mở rộng các mảng thị trường trong nước đặc biệt là mở rộng thêm thị trường mà ở đó CNTT phát triển mạnh như TP Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, ... Ngoài ra với một số đối tác muốn hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại các thị trường nước ngoài, công ty cũng có những chiến lược liên kết mở rộng phát triển cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến sang một số quốc gia trong lãnh thổ Đông Nam Á
- Công ty không ngừng nâng cao việc mở rộng, tìm kiếm thị trường trong nước
- Về mặt giáo dục đào tạo : Đối với đội ngũ cán bộ quản lý sẽ được cử đi học các chương trình giáo dục về chuyên môn nghiệp vụ, các khoá học về Internet marketing, SEO chuyên ngành, các khoá về quản trị, nâng cao kỹ năng quản lý thông qua các chương trình đào tạo tại các cơ sở uy tín trong nước. Đối với đội ngũ công nhân viên sẽ luôn được tạo điều kiện để thể hiện tài năng, đồng thời cũng được nhắc nhở về các quy định làm việc.
- Về các mục tiêu kinh tế: Đẩy mạnh tốc độ tăng trưởng trong những năm tới, đạt khoảng 30%/ năm. Trong năm 2016 Công ty phấn đấu đạt các chỉ tiêu kinh tế sau, Tổng doanh thu tăng 30% so với năm 2015. Lợi nhuận đạt 30% so với năm 2015

## **3.2 Một số giải pháp duy trì, phát triển hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty cổ phần đầu tư ANFAS**

### ***3.2.1 Xác lập triết lý kinh doanh trong hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty***

- Chú trọng vào cải tiến phát triển công nghệ , phát triển mạng lưới cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến

- Xây dựng các giải pháp phù hợp, giúp khách hàng đạt được những mục tiêu về thúc đẩy doanh số với chi phí tối ưu
- Duy trì vị thế dẫn đầu về mảng sản thương mại điện tử cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến
- Tiếp tục nâng cao mạng lưới cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến để tăng độ phủ
- Trở thành một trong những đơn vị cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến lớn nhất tại Việt Nam

### ***3.2.2 Hoàn thiện chương trình hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty cổ phần đầu tư ANFAS***

**Bước 1 :** Hoàn thiện quá trình nghiên cứu, hoạch định, lên kế hoạch, mục tiêu, tầm nhìn, chiến lược cho hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty, đánh giá tiềm năng điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức

**Bước 2 :** Hoàn thiện tổ chức hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty

**Bước 3 :** Hoàn thiện công tác triển khai hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty

**Bước 4 :** Hoàn thiện quá trình kiểm tra khắc phục, điều chỉnh, nâng cấp hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại Công ty

### ***3.2.3 Giải pháp duy trì, phát triển lợi thế cạnh tranh của Công ty***

#### ***3.2.3.1 Các giải pháp về sản phẩm, dịch vụ***

- Một là đầu tư nâng cấp công nghệ :
- Hai là duy trì và cải tiến chất lượng các website thuộc sở hữu của Công ty
- Ba là đẩy mạnh hợp tác kinh doanh với các đối tác, nhà cung cấp

### 3.2.3.2 Các giải pháp về Marketing

- *Một là kiểm soát, phát triển thị phần:*
- *Hai là xây dựng chiến lược giá phù hợp với từng thị trường, tập khách hàng:*
- *Ba là hoàn thiện kênh phân phối:*
- *Bốn là đẩy mạnh hoạt động chăm sóc KH:*
- *Năm là các giải pháp xây dựng, phát triển thương hiệu*

### 3.2.3.3 Các giải pháp về quản lý

- *Hoàn thiện cơ cấu tổ chức*
- *Hoàn thiện chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận*

### 3.2.3.4 Các giải pháp về nhân sự

- *Hoàn thiện công tác tuyển chọn nhân sự*
- *Hoàn thiện công tác đào tạo nhân sự*
- *Chú trọng phát triển đội ngũ R&D*
- *Chính sách khen thưởng, đãi ngộ*
- *Về văn hoá tổ chức*

## 3.3 Một số kiến nghị với cơ quan chức năng liên quan

- Tạo điều kiện về thủ tục hành chính để doanh nghiệp thực hiện các thủ tục hành chính được thuận lợi, từ đó cải thiện quy trình, nâng cấp chất lượng dịch vụ.
- Đơn giản hoá các thủ tục hành chính cụ thể là 1 số thủ tục như : Đăng ký kinh doanh, đăng ký sản thương giao dịch thương mại điện tử, đăng ký mạng xã hội trực tuyến , ...
- Cần sự ưu đãi về thuế và chính với những DN công nghệ thông tin còn

non yếu, nhằm mục đích đẩy mạnh sự phát triển của nền công nghệ nước nhà, nâng cao năng lực cạnh tranh để vươn ra khu vực và trên thế giới

- Cần có những diễn đàn công nghệ lớn, những hội trợ công nghệ, hội thảo công nghệ được tổ chức thường xuyên để tạo điều kiện cho các DN công nghệ giới thiệu sản phẩm dịch vụ của mình đến với đối tác , KH
- Chính sách đầu tư thông thoáng cho những DN nước ngoài muốn đầu tư vào Việt Nam nói chung, lĩnh vực công nghệ nói riêng
- Các DN CNTT cần có sự hỗ trợ giúp đỡ về hạ tầng cơ sở lẫn kiến thức công nghệ từ những ban ngành quản lý có liên quan

### **3.4 Kết luận chương 3**

## KẾT LUẬN

Hoàn thiện hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến suy cho cùng là duy trì, phát triển dịch vụ, tạo ra những giá trị mới khác biệt, mang lại cho khách hàng, đối tác những dịch vụ chất lượng, hiệu quả, phù hợp với yêu cầu hiện tại và trong tương lai, định hướng suy nghĩ và hành động cho toàn thể nhân viên sao cho phát huy được những ưu thế, lợi thế cạnh tranh có sẵn trong doanh nghiệp, đồng thời khơi dậy và nhân lên các nguồn lực mới cho sự phát triển tăng trưởng của tổ chức

Luận văn được xây dựng với mong muốn trên cơ sở lý luận và thực tiễn đã đánh giá phân tích, đề đưa ra những giải pháp có thể ứng dụng vào thực tế nhằm góp phần hoàn thiện hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty, hướng tới mục tiêu đã đề ra và phát triển ngày càng vững mạnh.

Với kết cấu gồm ba chương, luận văn đã đề cập tới một số nội dung về hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến, thực trạng hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty cổ phần đầu tư ANFAS qua đó đưa ra được những giải pháp hữu ích trong việc duy trì, phát triển hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến tại công ty cổ phần đầu tư ANFAS

Với mục tiêu đã đặt ra, đề tài đã giải quyết được một số vấn đề sau:

Hệ thống về hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến. Việc tìm hiểu những vấn đề chung về hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến làm cho đề tài trở nên chặt chẽ và logic, tạo nên sự bao quát tổng thể về vấn đề dịch vụ quảng cáo trực tuyến của công ty. Trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế, với nhiều doanh nghiệp trong và ngoài nước tham gia kinh doanh, thì việc hoàn thiện hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến là rất quan trọng để có thể giữ vững vị thế và nâng cao hiệu quả kinh doanh của công ty.



Đánh giá năng lực cạnh tranh của công ty thông qua các chỉ tiêu giá, chất lượng, thị phần và thương hiệu uy tín, từ đó chỉ ra những tồn tại cùng nguyên nhân khiến cho hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến còn chưa tốt. Là một dịch vụ dựa trên sự phát triển của công nghệ thông tin, mà môi trường công nghệ thông tin của thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng là luôn luôn thay đổi, đòi hỏi công ty phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ để không bị các đối thủ cạnh tranh bỏ lại sau lưng.

Từ cơ sở lý luận cùng các tồn tại và nguyên nhân, để hoàn thiện hoạt động cung ứng dịch vụ quảng cáo trực tuyến trong dài hạn, cần tập trung vào các giải pháp:

- Luôn luôn chú trọng đến việc nghiên cứu và phát triển dịch vụ và phát triển dự án My Service.
- Công ty cần thực hiện đồng bộ các giải pháp từ đầu tư nâng cấp công nghệ, để hoàn thiện cơ sở hạ tầng, củng cố và phát triển nội dung các website thuộc hệ thống, đặc biệt là website My Service, xây dựng, thu hút các nhà cung cấp đối tác, KH gia nhập hệ thống mạng quảng cáo để đa dạng các sản phẩm và tạo độ phủ rộng trên Internet.
- Hoàn thiện các giải pháp về giá, kênh phân phối, chăm sóc khách hàng để duy trì và phát triển thị phần trên thị trường, đồng thời nâng cao uy tín thương hiệu của công ty trong mắt khách hàng và đối tác.
- Hoàn thiện bộ máy quản lý theo hướng tinh, gọn, nhẹ, tránh chồng chéo trách nhiệm giữa các phòng ban, tăng cường phối hợp giữa các bộ phận để việc cung cấp và vận hành dịch vụ cho khách hàng được chu đáo, nâng cao hiệu quả công việc.
- Yếu tố con người rất quan trọng đối với một doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ. Vì vậy phải hoàn thiện quy trình tuyển dụng, đào tạo cho nhân viên theo từng vị trí công việc.
- Ngoài ra còn có một số giải pháp khác về đãi ngộ, kỉ luật cũng như khen

thường nhân viên để tạo được nề nếp cùng động lực cho nhân viên làm việc hiệu quả. Công ty cũng cần quan tâm hơn nữa đến vấn đề tham gia các hoạt động tài trợ, từ thiện để nâng cao hình ảnh doanh nghiệp trong mắt khách hàng.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình từ phía Công ty cổ phần đầu tư ANFAS, bộ phận kinh doanh của Dịch vụ quảng cáo trực tuyến My Service và sự giúp đỡ tạo điều kiện thuận lợi của thầy giáo PGS.TS Lê Công Hoa đã giúp tôi hoàn thành bản luận văn này.

Em xin chân thành cảm ơn!