

PHÁT TRIỂN THANH TOÁN HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ TẠI VIỆT NAM NHỮNG VẤN ĐỀ ĐẶT RA VÀ GIẢI PHÁP

Mã số: 94.1TrEM.12

Nguyễn Trần Hưng

Trường Đại học Thương mại

Email: hung.tmdt@gmail.com

Nguyễn Thị Ngọc Diễm

Trường Cao đẳng Thương mại Đà Nẵng

Email: diemntn_tm@yahoo.com

Ngày nhận: 04/04/2016

Ngày nhận lại: 21/04/2016

Ngày duyệt đăng: 10/5/2016

 Thanh toán hóa đơn điện tử (TTHĐĐT) là giải pháp lý tưởng cho các nhà cung cấp dịch vụ để giao tiếp với đối tác và khách hàng trong việc tăng khả năng xuất trình hóa đơn, tạo cơ hội để mở rộng sản phẩm. Đối với khách hàng sử dụng dịch vụ, TTHĐĐT trở thành giải pháp quan trọng hỗ trợ họ mua sắm trực tuyến, quản lý hậu cần, cải thiện quy trình kinh doanh, chẳng hạn như loại bỏ dữ liệu cũ, tăng cường quản lý tài chính, tích hợp công cụ vào quy trình làm việc hiện tại [5]. Đồng thời, TTHĐĐT là giải pháp hữu ích để cắt giảm chi phí cho cả nhà tạo lập hóa đơn (nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ) và người chi trả. Hàng năm tại Mỹ, số lượng hóa đơn được đưa ra sử dụng là trên 20 tỷ, chi phí cho mỗi hóa đơn từ 2USD đến 5USD. Việc sử dụng phần lớn TTHĐĐT đã giúp tiết kiệm khoảng 47,5 tỷ USD cho nước Mỹ hàng năm. Tại Việt Nam, TTHĐĐT đã có thời gian phát triển khoảng 5 năm tính từ năm 2010 cho đến nay. Tuy nhiên, các hệ thống TTHĐĐT tại Việt Nam chủ yếu hoạt động mang tính chất nhỏ lẻ, manh mún, chưa đạt được sự chấp nhận một cách rộng rãi của đại bộ phận khách hàng sử dụng dịch vụ. Do đó, hiệu quả hoạt động còn quá thấp, sự phát triển của TTHĐĐT tại Việt Nam còn quá chậm và đang trong tình trạng dậm chân tại chỗ. Bài viết vì vậy đã khái quát một số nét cơ bản về TTHĐĐT, phân tích thực trạng, đưa ra một số giải pháp đặc biệt về đa dạng hóa loại hình và thu hút khách hàng nhằm đưa sự phát triển TTHĐĐT tại Việt Nam lên một tầm cao mới.

Từ khóa: thanh toán hóa đơn điện tử, hóa đơn điện tử,

Mở đầu

E. Turban (Electronic Commerce: A Managerial Perspective, 2010) cho rằng TTHĐĐT là một trong những nội dung quan trọng bậc nhất có đóng góp tích cực vào sự thay đổi nhận thức cơ bản của xã hội đối với các hoạt động thanh toán điện tử. TTHĐĐT có tác động rất lớn trong việc cắt giảm chi phí in ấn và phân phối hóa đơn, đặc biệt là với các nhà cung cấp dịch vụ như: điện, nước, truyền hình cáp, internet, điện thoại, thuế, cước phí giao thông, các hóa đơn hành chính... Đồng thời tạo ra sự chủ động tối đa cho khách hàng sử dụng dịch vụ trong việc xử lý thanh toán không phụ thuộc vào giới hạn của không gian hay thời gian [3].

1. Một số vấn đề cơ bản về TTHĐĐT

Khái niệm TTHĐĐT

Về mặt bản chất, HĐĐT và hóa đơn truyền thống có nội dung tương tự nhau. Tuy nhiên, hóa

đơn giấy được thể hiện bằng in ấn, phát hành còn HĐĐT là tập hợp các thông điệp dữ liệu điện tử về bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ, được khởi tạo, lập, gửi, nhận, lưu trữ và quản lý bằng phương tiện điện tử. HĐĐT được xử lý trên hệ thống máy tính của tổ chức đã được cấp mã số thuế khi bán hàng hóa, dịch vụ và được lưu trữ trên máy tính của các bên theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử [4].

Đối với hoạt động thanh toán hóa đơn truyền thống của các nhà cung cấp dịch vụ, tiêu biểu như: điện, nước, truyền hình cáp, internet... thường mang lại sự tổn kém rất lớn về mặt chi phí in ấn và phân phối hóa đơn, chi phí cho nhân viên thu ngân. Bên cạnh đó, không tạo được sự chủ động trong thanh toán cho khách hàng sử dụng dịch vụ, chẳng hạn: khách hàng không thể biết được chính xác khi nào nhân viên thu ngân sẽ đến thu tiền. Vì

vậy, khi khách hàng bận đi công tác hay có việc đột xuất mà sau vài lần nhân viên thu ngân đến không thu được tiền cũng đồng nghĩa với dịch vụ đó sẽ bị cắt. Đây là thực tế thường xuyên xảy ra đối với thanh toán hóa đơn truyền thống.

Khác với thanh toán hóa đơn truyền thống diễn ra khi khách hàng nhận được hóa đơn thực tế bằng bản giấy với đầy đủ thông tin, TTHĐĐT là quá trình các nhà lập hóa đơn hoặc các đơn vị trung gian xuất trình bản sao hóa đơn của khách hàng dưới phiên bản điện tử. Các nhà lập hóa đơn có thể lựa chọn xuất trình bản tóm tắt hoặc bản chi tiết hóa đơn cho khách hàng. Hoạt động này đem đến nhiều cơ hội cho nhà lập hóa đơn và các nhà trung gian khi tương tác với khách hàng như hướng dẫn khách hàng đến các địa chỉ mà mình mong muốn, cũng như nắm bắt các sở thích và thông tin về thói quen, mong đợi của khách hàng, nhằm tiến hành bán hàng chéo hoặc bán bổ sung và xây dựng lòng trung thành của họ.

TTHĐĐT giúp giảm thiểu các chi phí liên quan in ấn của hóa đơn giấy, giảm sự chậm trễ trong giao hàng, tiết kiệm thời gian cho các đại lý và cung cấp kênh thông tin liên lạc trực tiếp giữa nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng. Về phía khách hàng, khách hàng được hưởng lợi từ quá trình thanh toán và quản lý hóa đơn nhanh chóng, đơn giản.

Hiểu một cách đơn giản, TTHĐĐT là hình thức hóa đơn thanh toán được gửi trực tiếp đến khách hàng thông qua các phương tiện điện tử, cho phép khách hàng có thể lưu trữ, quản lý và xử lý thanh toán một cách chủ động. Mặc dù vậy, TTHĐĐT không phải là một hình thức thanh toán độc lập mà việc thanh toán phải được thực hiện dựa trên các phương tiện thanh toán điện tử khác như: thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, ví điện tử, séc điện tử, chuyển khoản điện tử...

Các lợi ích của TTHĐĐT

Việc ứng dụng TTHĐĐT sẽ mang lại các lợi ích sau đây đối với cả doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và khách hàng sử dụng dịch vụ.

+ **Giảm chi phí:** ứng dụng TTHĐĐT giúp giảm chi phí cho cả nhà tạo lập hóa đơn và người chi trả. Các chi phí có thể kể ra ở đây bao gồm: chi phí xử lý thanh toán; chi phí in ấn, phân phối và lưu trữ hóa đơn; chi phí bảo mật và làm giảm chi phí dịch vụ khách hàng từ các trung tâm điện thoại. Với TTHĐĐT, chi phí sản xuất một hóa đơn duy nhất có thể giảm 25-40% so với hóa đơn trên giấy (Patel, 2002). Khi giảm chi phí sẽ tăng khả năng sinh lời và nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp [4].

+ **Cải thiện dịch vụ khách hàng:** khi xuất trình hóa đơn với định dạng điện tử và cung cấp nhiều khả năng truy cập thông tin chi tiết về hóa đơn, các nhà tạo lập hóa đơn giúp khách hàng dễ dàng quản lý thông tin tài khoản của mình và khắc phục nhanh chóng khi có sự cố. Đồng thời, nhà tạo lập hóa đơn nâng cao khả năng tương tác với khách hàng của mình 24/7 và 365 ngày trong 1 năm. Bên cạnh đó, khách hàng có thể truy cập vào tài khoản của họ bất cứ lúc nào họ muốn để thiết lập và xử lý thanh toán [5].

+ **Duy trì lòng trung thành của khách hàng:** sau khi khách hàng sử dụng TTHĐĐT với nhiều tiện ích như: tính chủ động trong thực hiện xử lý thanh toán, không phụ thuộc vào khoảng cách không gian hay thời gian, thanh toán nhanh... sẽ có nhận biết, so sánh với sự bất tiện của thanh toán hóa đơn giấy trước đây. Điều này sẽ giúp các nhà cung cấp dịch vụ giữ chân khách hàng đã tham gia thanh toán vì những tiện ích mang lại cho họ. Đồng thời, do kiểm soát được các hóa đơn nên các nhà tạo lập hóa đơn có thể theo dõi mọi hoạt động của khách hàng trên web và có thể tìm hiểu nhiều thông tin về khách hàng. Từ đó cung cấp nhiều dịch vụ phù hợp mong muốn của khách hàng và duy trì lòng trung thành của họ.

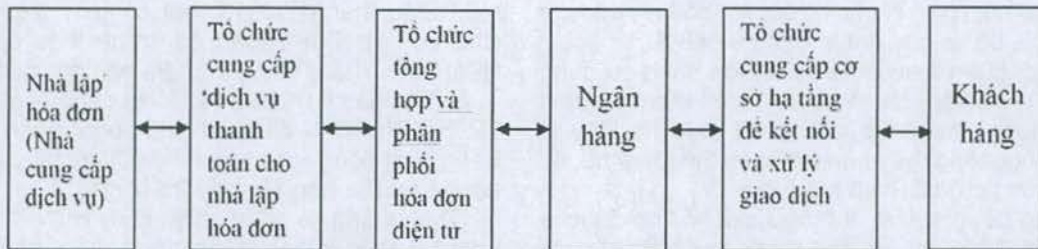
+ **Nâng cao năng lực cạnh tranh:** việc sử dụng TTHĐĐT sẽ giúp các nhà cung cấp dịch vụ nâng cao năng lực cạnh tranh của mình. Trong cuộc chạy đua để thu hút và giữ chân khách hàng, TTHĐĐT đóng vai trò quan trọng vì hoạt động này cung cấp nhiều giá trị gia tăng cho khách hàng bên cạnh việc xuất trình và thanh toán hóa đơn.

+ **Gia tăng nhu cầu khách hàng:** TTHĐĐT giúp khách hàng có thể truy cập vào hóa đơn của mình bất cứ lúc nào, bất cứ nơi nào và chỉ cần chỉ trỏ qua một cú click chuột. Với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ như hiện nay, TTHĐĐT có thể thực hiện trên điện thoại di động, máy tính bảng và các thiết bị di động khác. Điều này tạo sự thuận tiện và mang lại các tiện ích gia tăng lớn cho khách hàng, vì vậy làm gia tăng nhu cầu sử dụng của ngày càng nhiều khách hàng tiềm năng.

Các bên tham gia hệ thống TTHĐĐT

Mối quan hệ giữa các chủ thể tham gia TTHĐĐT rất phức tạp. Cần có những công cụ tốt nhất để kiểm soát mối quan hệ này. Về cơ bản các chủ thể tham gia hệ thống TTHĐĐT được minh họa bởi hình 1 sau đây:

+ **Người tạo lập hóa đơn:** tổ chức trực tiếp cung cấp các hàng hóa, dịch vụ mà khách hàng muốn mua và cung cấp hóa đơn cho khách hàng. Chủ



Hình 1: Mối quan hệ giữa các chủ thể tham gia hệ thống TTHĐĐT

thể này có thể là cá nhân hoặc doanh nghiệp (ví dụ công ty viễn thông, công ty ứng dụng) hoặc cơ quan chính phủ (tổng cục Thuế, tổng cục Hải quan). Họ tổng hợp các hóa đơn và gửi cho khách hàng. TTHĐĐT thay thế các hóa đơn truyền thống bằng định dạng điện tử.

+ *Nhà cung cấp dịch vụ thanh toán cho người tạo lập hóa đơn*: tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính cho người lập hóa đơn. Họ có thể là đại lý hoặc đơn vị chuyên cung cấp dịch vụ cho các nhà lập hóa đơn. Nhà cung cấp dịch vụ tài chính này sẽ hoàn thành chu trình TTHĐĐT bằng cách chấp nhận yêu cầu thanh toán và chuyển thông tin cho tổ chức tài chính của khách hàng thông qua trung tâm thanh toán bù trừ tự động (Automated Clearing House - ACH).

+ *Trung gian tổng hợp hóa đơn*: tổ chức đóng vai trò đơn vị trung gian tổng hợp nhiều hóa đơn khác nhau, chịu trách nhiệm từ khâu chuẩn bị hóa đơn, giao hàng và theo dõi các mặt hàng liên quan đến hóa đơn. Tổ chức này hoạt động với chức năng trung gian, lấy người tiêu dùng làm trung tâm, hoạt động độc lập với ngân hàng và các nhà cung cấp dịch vụ tài chính cho người lập hóa đơn.

+ *Cổng thông tin/Sàn giao dịch và phân phối hóa đơn*: tổ chức chịu trách nhiệm tập hợp dữ liệu và phân phối hóa đơn tới tập khách hàng thường xuyên truy cập vào mạng của các nhà lập hóa đơn. Ví dụ như các website của các nhà cung cấp dịch vụ internet (ISP) có thể hoạt động như một trang chủ hóa đơn cho một nhóm người sử dụng.

+ *Khách hàng/Người nộp hóa đơn*: những người mong muốn xuất trình và thanh toán hóa đơn thông qua các phương tiện điện tử. Họ là đối tượng sau cùng tham gia quy trình thanh toán hàng hóa và dịch vụ. Họ có thể là cá nhân (người tiêu dùng cuối cùng, hộ gia đình), một doanh nghiệp hoặc một tổ chức chính phủ. Khách hàng nhận hóa đơn giá trị gia tăng khi mua hàng dưới dạng điện tử. Định dạng này giúp khách hàng giảm bớt khâu kiểm tra và chi phí chuyển tiền truyền thống.

+ *Ngân hàng*: tổ chức tài chính cho phép khách hàng tạo và truy cập tài khoản điện tử. Hầu hết các giao dịch thông qua tài khoản điện tử đều là giao dịch không sử dụng tiền mặt. Với TTHĐĐT, ngân hàng là đại diện cho cả hai bên: người lập hóa đơn và khách hàng. Ngân hàng chịu trách nhiệm thanh toán và thông báo cho các bên. Ngoài ra còn phải đảm bảo rằng người lập hóa đơn nhận được tiền hàng hóa và dịch vụ từ khách hàng với mỗi lần thanh toán đã được xác thực. Quy trình thanh toán chỉ diễn ra giữa các tổ chức tài chính với nhau.

+ *Các nhà cung cấp cơ sở hạ tầng để kết nối và xử lý giao dịch*: tổ chức chuyên cung cấp phần cứng và phần mềm hỗ trợ hệ thống TTHĐĐT để xử lý giao dịch. Tổ chức này cung cấp ứng dụng cần thiết cho các chủ thể tham gia quy trình TTHĐĐT. Họ chịu trách nhiệm về đường mạng, máy chủ, máy trạm và hệ thống lưu trữ.

2. Phương pháp nghiên cứu thực trạng hoạt động TTHĐĐT tại Việt Nam

Hoạt động TTHĐĐT tại Việt Nam được thực hiện chủ yếu thông qua sự phối hợp của một vài nhà tạo lập hóa đơn (tổ chức cung cấp dịch vụ, hàng hóa) với các ngân hàng tại các thành phố lớn. Khách hàng sử dụng có thể thanh toán bằng dịch vụ Internet banking do các ngân hàng cung cấp. Tiêu biểu nhất trong số các nhà tạo lập hóa đơn tại Việt Nam phải kể đến Tập đoàn điện lực Việt Nam và các nhà cung cấp dịch vụ Internet như: VNPT và Viettel. Vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện dựa trên sự khảo sát hoạt động TTHĐĐT cho các dịch vụ điện và Internet tại 2 thành phố lớn có tính đại diện là Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh.

+ Khảo sát được tiến hành với 200 phiếu điều tra chuyên gia phụ trách về HĐĐT tại các nhà tạo lập hóa đơn dịch vụ điện và Internet. Kết quả thu được 177 phiếu hợp lệ. Đây là trường hợp tổng thể nhỏ và biết cụ thể tổng thể, áp dụng công thức tính cỡ mẫu: $n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$

Theo đó, $n = 177$, $N = 200$, sai số tính được: $e = 2,54\%$, độ tin cậy đạt khoảng $97,46\%$.

+ Với 500 phiếu điều tra khách hàng sử dụng TTHĐĐT về tiện ích và sự đơn giản của quy trình thanh toán, thu được 454 phiếu hợp lệ. Đây là trường hợp tổng thể nhỏ và biết cụ thể tổng thể, áp dụng công thức tính cỡ mẫu: $n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$

Theo đó, $n = 454$, $N = 500$, sai số tính được: $e = 1,42\%$. Như vậy, với 454 phiếu thu được từ cuộc điều tra là có tính đại diện với độ tin cậy khoảng $98,58\%$.

3. Thực trạng hoạt động TTHĐĐT tại Việt Nam

3.1. Khái quát hoạt động triển khai TTHĐĐT tại Việt Nam

Đối với dịch vụ điện

Có thể nói không quá khi cho rằng Tập đoàn điện lực Việt Nam là đơn vị triển khai TTHĐĐT sớm nhất trong cả nước, điều này được thể hiện rất rõ tại 2 miền: Bắc, Nam. Tại miền Bắc từ năm 2013, Tổng công ty Điện lực TP. Hà Nội đã triển khai áp dụng HĐĐT cho khoảng 130.000 khách hàng mua điện ở Quận Hoàn Kiếm và Quận Cầu Giấy. Năm 2014 triển khai tiếp 2 giai đoạn, cụ thể, giai đoạn 1: từ 1/11 áp dụng HĐĐT cho khoảng 740.000 khách hàng ở các Quận Hai Bà Trưng, Ba Đình, Đống Đa, Tây Hồ, Thanh Xuân, Long Biên và các huyện Đông Anh, Sóc Sơn. Giai đoạn tiếp theo từ đầu tháng 12 được áp dụng hình thức này cho 420.000 khách hàng ở các Huyện Từ Liêm, Thanh Trì, Gia Lâm, Sơn Tây, Thường Tín, Đan Phượng.

Cuối tháng 12/2015, Tổng công ty điện lực Hà Nội đã triển khai tại các Quận, Huyện còn lại là Hoàng Mai, Mê Linh, Hà Đông, Chương Mỹ, Thạch Thất, Ba Vì, Hoài Đức, Mỹ Đức, Phú Xuyên, Phúc Thọ, Quốc Oai, Thanh Oai, Ứng Hòa, Thạch Thất, Ba Vì, Phú Xuyên, Phúc Thọ, Quốc Oai, Thanh Oai và Ứng Hòa.

Tại miền Nam, TTHĐĐT trong ngành điện đã được triển khai sớm hơn. Tháng 12/2012, Công ty Điện lực Sài Gòn (quản lý quận 1 và quận 3) được EVN HCMC chọn làm thí điểm với khoảng 10.000 khách hàng. Sau hơn 6 tháng triển khai, những lợi ích mà HĐĐT mang lại đã được chứng minh bằng thực tiễn. Lãnh đạo Công ty Điện lực Sài Gòn cho biết, gần như 100% khách hàng được hỏi đều bày tỏ sự hài lòng đối với việc áp dụng HĐĐT trong thanh toán tiền điện thời gian qua. Thực tế, khách hàng không chỉ được rút ngắn thời gian đi lại, thuận tiện trong thanh toán, mà HĐĐT còn giúp việc lưu trữ, bảo quản, đối chiếu... thông tin được rõ ràng, minh bạch hơn rất nhiều so với hóa đơn

giấy. Đầu tháng 7/2013, hai công ty điện lực là Chợ Lớn và Tân Thuận đã chính thức áp dụng HĐĐT cho khách hàng trên địa bàn các quận 4, 5, 7, 8. Từ ngày 01/01/2014, Tổng công ty Điện lực TP. Hồ Chí Minh đã chính thức phát hành HĐĐT trong hoạt động mua bán điện đối với tất cả khách hàng trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh.

Theo thống kê sơ bộ, hiện EVN HCMC quản lý hơn 1,9 triệu khách hàng dùng điện, phát hành khoảng 21,5 triệu hóa đơn/năm. Nếu tạm tính chi phí in ấn hóa đơn tự in và gửi hóa đơn cho khách hàng là khoảng 1.000 đồng/hóa đơn, thì chi phí quản lý hóa đơn cả năm của EVN HCMC vào khoảng 21,6 tỷ đồng. Đây là số tiền không hề nhỏ, mà nếu sử dụng HĐĐT, EVN HCMC sẽ tiết kiệm được. Mặt khác, với quy mô và tốc độ tăng trưởng nhanh chóng như hiện nay của EVN HCMC, để duy trì bộ máy vận hành ổn định, hiệu quả cũng như đáp ứng được yêu cầu tăng trưởng của hệ thống, thì việc tìm ra giải pháp tiên tiến, tiết kiệm chi phí sản xuất, nâng cao hiệu suất lao động... có ý nghĩa rất quan trọng. Việc áp dụng HĐĐT được coi là một trong những giải pháp cần thiết của EVN HCMC.

Đối với dịch vụ Internet

VNPT TP. Hồ Chí Minh và VNPT Hà Nội là hai trong số nhiều đơn vị thuộc Tập đoàn VNPT đi đầu trong việc triển khai HĐĐT. Từ tháng 4/2014, tại TP. Hồ Chí Minh, các khách hàng tại Quận 1, Quận 3 và Quận 7 có thể thanh toán cước dịch vụ cố định và Internet thay hóa đơn giấy. Cách đây hơn 1 năm, từ tháng 11/2014, VNPT Hà Nội đã chính thức sử dụng HĐĐT trong thanh toán cước viễn thông đối với khách hàng là các thuê bao dịch vụ Viễn thông trả sau. Việc làm này nhằm đơn giản hóa thủ tục, tạo thuận lợi cho khách hàng trong việc lưu trữ và sử dụng hóa đơn, tiện cho việc kê khai và nộp thuế. Khách hàng sử dụng dịch vụ viễn thông, Internet của VNPT Hà Nội, đến thời hạn thanh toán cước viễn thông hàng tháng, thay bằng việc nhận hóa đơn giấy truyền thống, khách hàng sẽ nhận được hóa đơn điện tử. Khi cần tra cứu chi tiết, in và tải hóa đơn điện tử khách hàng truy cập vào website: <http://hanoi.vnpt.vn> bằng user và password cá nhân đã đăng ký.

Tính đến tháng 3/2015 việc áp dụng HĐĐT đã được VNPT Hà Nội triển khai tại 5 quận: Cầu Giấy, Ba Đình, Tây Hồ và Nam/Bắc Từ Liêm. Sau 6 tháng triển khai thí điểm tại một số quận, huyện, bắt đầu từ tháng 5/2015, VNPT Hà Nội đã chính thức áp dụng HĐĐT trong thanh toán cước viễn thông và Internet trên toàn thành phố. Đây là hình

thức thanh toán mang lại rất nhiều lợi ích thiết thực. Đại diện của VNPT Hà Nội cho hay, việc thu cước dịch vụ viễn thông và Internet của VNPT Hà Nội tại các khu vực này đã được đảm bảo đúng tiến độ và hạn mức quy định, đồng thời giảm thiểu được rất nhiều công việc so với việc sử dụng hóa đơn giấy trước đây do công tác bảo quản và truy lục hóa đơn thuận tiện hơn.

Từ ngày 11/11/2015, Tổng Công ty Viễn thông Viettel đã triển khai HĐĐT trên toàn thành phố Hà Nội. Viettel cho biết, sở dĩ Viettel áp dụng chính sách này trên cơ sở những lợi ích từ HĐĐT mang lại và thực hiện chủ trương của Chính phủ tại Thông tư số 32/2011/TT-BTC ngày 14/3/2011 của Bộ Tài Chính về việc hướng dẫn khởi tạo, phát hành và sử dụng hóa đơn điện tử bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ. Trước đó, vào tháng 9/2015, Viettel Telecom đã thử nghiệm phát hành HĐĐT tại quận Cầu Giấy và nhận được sự hưởng ứng cũng như góp ý của khách hàng. Đó chính là cơ sở để Viettel Telecom rút kinh nghiệm thực tế khi mở rộng phạm vi phát hành HĐĐT ra toàn thành phố Hà Nội.

Tháng 12/2015, Tổng Công ty Viễn thông Viettel mở rộng triển khai HĐĐT ra 7 tỉnh/thành phố gồm: Thành phố Hồ Chí Minh, Cần Thơ, Bến Tre, Tiền Giang, Gia Lai, Thanh Hóa, Lạng Sơn. Trước đó, từ tháng 11/2015, Viettel đã triển khai HĐĐT trên toàn thành phố Hà Nội và nhận được phản ứng tích cực từ đông đảo khách hàng. Đây cũng chính là cơ sở để Viettel Telecom rút kinh nghiệm khi mở rộng phạm vi triển khai. Khi áp dụng HĐĐT, để tra cứu thông tin hóa đơn, khách hàng chỉ cần truy cập website <http://vietteltelecom.vn/hoadondientu>. Bên cạnh đó, Viettel sẽ gửi HĐĐT tới địa chỉ mail khách hàng đăng ký sau khi khách hàng đã thanh toán. Viettel cũng khuyến nghị, để tránh khiếu nại có thể xảy ra, khách hàng cần kiểm tra tin nhắn được hệ thống Viettel trả về ngay sau khi khách hàng thanh toán tiền qua đầu số 195 hoặc DV_CODINH. Trường hợp thông tin không chính xác, khách hàng có quyền yêu cầu nhân viên thu cước của Viettel giải đáp hoặc gọi lên tổng đài Viettel 19008198 (100đ/phút) để được hỗ trợ nhanh chóng.

3.2. Thực trạng hoạt động TTHĐĐT tại Việt Nam

Dữ liệu điều tra các chuyên gia phụ trách về

dịch vụ TTHĐĐT được cung cấp bởi các nhà tạo lập hóa đơn điện và Internet tại Việt Nam

Kết quả xử lý dữ liệu điều tra từ các chuyên gia được thể hiện ở bảng 1 sau đây:

Bảng 1: Thực trạng dịch vụ TTHĐĐT được cung cấp bởi các nhà tạo lập hóa đơn điện và Internet tại Việt Nam

		Yếu	Kém	TB	Khá	Tốt
Hóa đơn hỗ trợ nhiều tiêu chuẩn hiển thị	Count	49	79	26	18	5
	Row N %	27.7%	44.6%	14.7%	10.2%	2.8%
Tích hợp nhiều phương tiện thanh toán	Count	27	44	86	14	6
	Row N %	15.3%	24.9%	48.6%	7.9%	3.4%
Tiết kiệm chi phí in ấn và phân phối cho nhà lập hóa đơn	Count	7	15	24	86	45
	Row N %	4.0%	8.5%	13.6%	48.6%	25.4%
Đảm bảo độ tin cậy và bảo mật cao nhất trong khi xuất trình và thanh toán hóa đơn	Count	10	10	14	109	34
	Row N %	5.6%	5.6%	7.9%	61.6%	19.2%
Khả năng ổn định của hệ thống khi xử lý giao dịch	Count	6	11	23	90	47
	Row N %	3.4%	6.2%	13.0%	50.8%	26.6%

Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng SPSS

+ Đối với tiêu chí hóa đơn hỗ trợ nhiều tiêu chuẩn hiển thị: phần lớn các chuyên gia đều đánh giá tiêu chí này của dịch vụ TTHĐĐT chủ yếu ở mức Yếu chiếm tới 44,6% và mức Kém chiếm 27,7%. Chỉ có một tỷ lệ rất nhỏ lựa chọn mức Tốt chiếm 2,8% và mức Khá chiếm 10,2%. Điều này cho thấy TTHĐĐT vẫn gặp hạn chế lớn ở việc hiển thị một cách rộng rãi trên nhiều thiết bị và phương tiện khác nhau, do đó chưa thực sự tạo sự thuận tiện cho người dùng khi muốn xem và thanh toán. Thực tế cho thấy, TTHĐĐT tại Việt Nam chỉ hỗ trợ các tiêu chuẩn hiển thị hóa đơn dưới dạng pdf và XML chủ yếu tương thích trên máy tính cá nhân.

+ Đối với tiêu chí tích hợp nhiều phương tiện thanh toán: chỉ có một tỷ lệ rất nhỏ (3,4%) các chuyên gia lựa chọn mức Tốt và Khá chiếm 7,9%. Trong khi đó đa phần chuyên gia đều đánh giá tiêu chí này ở mức Trung Bình với 48,6%, mức Kém với 24,9% và mức Yếu là 15,3%. Điều này cho thấy hoạt động tích hợp nhiều phương tiện thanh toán của TTHĐĐT còn ở mức thấp, chưa tạo thuận lợi và tạo ra nhiều lựa chọn thanh toán cho khách hàng. Thực tế tại Việt Nam hiện nay, các nhà lập HĐĐT cũng sử dụng duy nhất một phương pháp thanh toán qua ngân hàng. Tuy nhiên, sự phối hợp cũng chỉ manh mún vì mỗi nhà cung cấp dịch vụ HĐĐT chỉ phối hợp với một vài ngân hàng đơn lẻ để tiến hành thanh toán. Do đó, nếu khách hàng tham gia không có tài khoản tại các ngân hàng này thì không tiến hành thanh toán được.

+ Đối với tiêu chí tiết kiệm chi phí in ấn và phân phối cho nhà lập hóa đơn: phần lớn các chuyên gia đều đánh giá việc sử dụng HĐĐT và TTHĐT sẽ giúp giảm chi phí in ấn và phân phối cho các nhà lập HĐĐT với tỷ lệ lần lượt là 48,6% ở mức Khá và 25,4% ở mức Tốt. Đây cũng là thực tế đã được minh chứng từ chính các nhà lập HĐĐT tại Việt Nam như Internet và điện khi tiết kiệm được hàng trăm tỷ đồng hàng năm từ việc sử dụng và TTHĐT.

+ Đối với tiêu chí đảm bảo độ tin cậy và bảo mật cao nhất trong khi xuất trình và thanh toán hóa đơn: chiếm tỷ lệ lớn các chuyên gia cho rằng tiêu chí này hiện đang được các nhà lập HĐĐT thực hiện khá hiệu quả với đánh giá ở mức Tốt và Khá lần lượt là 19,2% và 61,6%. Thực tế cũng cho thấy, để có thể tải HĐĐT, khách hàng phải có mã truy cập được cấp bởi nhà lập HĐĐT và khi thanh toán, khách hàng lại phải trải qua một quy trình xác thực tài khoản của các ngân hàng đối tác. Vì vậy, có thể nói tiêu chí này hiện nay tại Việt Nam đang được các nhà tạo lập HĐĐT thực hiện khá tốt.

+ Đối với tiêu chí khả năng ổn định của hệ thống khi xử lý giao dịch: chiếm tới 50,8% các chuyên gia cho rằng tiêu chí này đang được thực hiện ở mức Khá và 26,6% đánh giá ở mức Tốt. Điều này cho thấy, với số lượng các khách hàng đang sử dụng thì hệ thống xuất trình và TTHĐT vận hành rất ổn định, luôn đảm bảo tính thông suốt khi xử lý các giao dịch thanh toán. Thực tế cho đến nay hiện tượng quá tải, nghẽn mạch hoặc bị từ chối giao dịch chưa xảy ra đối với các nhà lập HĐĐT tại Việt Nam. Tuy nhiên, tiêu chí này một mặt thể hiện sự chuẩn bị hệ thống của các nhà lập HĐĐT tương đối tốt. Mặt khác, nó cũng chứng tỏ số lượng khách hàng sử dụng và tham gia hệ thống là chưa nhiều, vì vậy có thể hệ thống chưa phải đối phó với sự gia tăng đột biến của các giao dịch thanh toán nên chưa xảy ra sự cố.

Dữ liệu điều tra khách hàng sử dụng TTHĐT về tiện ích và sự đơn giản của quy trình thanh toán

Kết quả xử lý dữ liệu điều tra khách hàng sử dụng TTHĐT về tiện ích và sự đơn giản của quy trình thanh toán được thể hiện ở bảng 2 dưới đây:

+ Đối với tiêu chí tiết kiệm thời gian và chi phí trong thanh toán: Chiếm phần lớn khách hàng đã từng sử dụng TTHĐT đều cho rằng tiêu chí này đã được thực hiện khá tốt với mức Khá chiếm 40,8% và Tốt chiếm 24,4%. Trong khi đó mức Yếu chỉ chiếm một tỷ lệ nhỏ là 4,6% và Kém là 8,4%. Như vậy, có thể thấy tại Việt Nam, dịch vụ TTHĐT đã thể hiện được lợi ích sử dụng khi cho phép khách hàng có thể tự trình bày và xử lý thanh toán một cách chủ động vào bất kỳ thời gian nào, quá trình thanh toán nhanh chóng không phụ thuộc vào khoảng cách không gian giữa khách

hàng với nhà tạo lập HĐĐT. Điều này cho phép khách hàng tiết kiệm thời gian, chi phí khi thanh toán hóa đơn.

+ Về tạo sự linh hoạt và thuận tiện cho người dùng trong quản lý và lưu trữ HĐĐT: chiếm tới 49,6% khách hàng đã sử dụng đánh giá tiêu chí này ở mức Khá và 22,2% đánh giá ở mức Tốt. Điều này cũng cho thấy một thực tế, khi sử dụng HĐĐT và TTHĐT khách hàng sẽ không phải quản lý hóa đơn giấy hàng tháng, tránh được rủi ro về hư hỏng, mất mát hóa đơn. Ngoài ra, còn dễ dàng quản lý, tìm kiếm thông tin hóa đơn, thuận tiện cho việc đối chiếu, so sánh dữ liệu trên hóa đơn.

+ Về mức độ đơn giản, dễ sử dụng của quy trình xuất trình và TTHĐT: tiêu chí này được các khách hàng sử dụng dịch vụ đánh giá chủ yếu ở mức Trung bình chiếm 43%, mức Kém là 36,8% và mức Yếu là 12,6%. Trong khi đó, các đánh giá ở mức Khá và Tốt chỉ chiếm tỷ lệ quá nhỏ lần lượt là 4,2% và 3,5%. Như vậy, có thể thấy về quy trình TTHĐT hiện nay vẫn còn phức tạp với nhiều bước tiến hành, thậm chí hoạt động truy cập vào xem các hóa đơn và tiến hành thanh toán đang được tách biệt với nhau. Do đó, sự phức tạp này có thể ngăn cản tới nhiều người dùng vì đòi hỏi sự hiểu biết nhất định về CNTT, về các bước thực hiện của quy trình khi tiến hành TTHĐT. Đây cũng là một trong những lý do dẫn tới số lượng người tham gia TTHĐT hiện nay tại Việt Nam vẫn còn rất hạn chế. (bảng 2)

+ Về sự đa dạng của loại hình TTHĐT: có thể thấy một thực tế hiện nay tại Việt Nam, hầu hết các nhà tạo lập HĐĐT chủ yếu phối hợp với một vài ngân hàng để cung cấp dịch vụ TTHĐT thông qua tài khoản ngân hàng điện tử của khách hàng. Nếu khách hàng không có tài khoản tại ngân hàng hợp tác của nhà tạo lập HĐĐT thì sẽ không thể thanh toán được. Vì vậy, sự đa dạng của loại hình TTHĐT được khách hàng đánh giá chủ yếu ở mức Kém và Yếu lần lượt chiếm tỷ lệ lớn là 33% và 25,6%, mức Trung Bình chiếm 32,4%. Trong khi mức Khá và Tốt chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ là 6,8% và 2,2%.

+ Về dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng khi tham gia hệ thống TTHĐT: chiếm tới 40,1% số lượng khách hàng đánh giá ở mức Kém, 39,4% đánh giá ở mức Trung Bình và 12,3% đánh giá ở mức Yếu. Điều này cho thấy dịch vụ hỗ trợ và chăm sóc khách hàng khi tham gia TTHĐT của các nhà tạo lập HĐĐT còn nhiều thiếu sót, các hỗ trợ có thể không kịp thời hoặc tính chính xác cũng như sự nhiệt tình của các nhân viên chăm sóc khách hàng còn quá yếu.

+ Về khả năng cung cấp thêm các giá trị gia tăng cho khách hàng: chiếm tới 32,4% và 43,6% các chuyên gia đánh giá tiêu chí này chỉ ở mức

Bảng 2: Thực trạng dịch vụ TTHĐĐT về tiện ích và sự đơn giản của quy trình thanh toán

		Yếu	Kém	TB	Khá	Tốt
Tiết kiệm thời gian và chi phí trong thanh toán	Count	21	38	66	218	111
	Row N %	4.6%	8.4%	14.5%	48.0%	24.4%
Tạo sự linh hoạt và thuận tiện cho người dùng trong quản lý và lưu trữ hóa đơn điện tử	Count	25	32	71	225	101
	Row N %	5.5%	7.0%	15.6%	49.6%	22.2%
Mức độ đơn giản, dễ sử dụng của quy trình xuất trình và thanh toán HĐĐT	Count	57	167	195	19	16
	Row N %	12.6%	36.8%	43.0%	4.2%	3.5%
Sự đa dạng của loại hình thanh toán hóa đơn điện tử	Count	116	150	147	31	10
	Row N %	25.6%	33.0%	32.4%	6.8%	2.2%
Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng khi tham gia hệ thống	Count	56	182	179	25	12
	Row N %	12.3%	40.1%	39.4%	5.5%	2.6%
Khả năng cung cấp thêm các giá trị gia tăng cho khách hàng	Count	73	198	147	24	12
	Row N %	16.1%	43.6%	32.4%	5.3%	2.6%

Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng SPSS

Trung Bình và Kém, đánh giá ở mức Yếu chiếm tới 16,1%. Trong khi đó các đánh giá ở mức Tốt và Khá chỉ chiếm tỷ lệ rất thấp lần lượt là 5,3% và 2,6%. Thực tế này đã cho thấy các nhà tạo lập HĐĐT ở Việt Nam chưa đưa ra một ưu đãi cụ thể hay thêm giá trị gia tăng nào cho những khách hàng sử dụng HĐĐT và TTHĐĐT. Điều này cũng phần nào minh chứng cho số lượng khách hàng tham gia HĐĐT và thực hiện TTHĐĐT tại Việt Nam vẫn còn quá nhỏ so với số khách hàng đăng ký sử dụng các dịch vụ như điện và Internet.

3.3. Các phát hiện qua phân tích thực trạng hoạt động TTHĐĐT tại Việt Nam

Qua phân tích thực trạng hoạt động TTHĐĐT tại Việt Nam đã cho thấy TTHĐĐT đã phần nào đi vào cuộc sống với khá nhiều tiện ích được thừa nhận bởi cả các doanh nghiệp lập hóa đơn và người sử dụng dịch vụ như: tiết kiệm chi phí; tạo sự thuận tiện để dàng trong lưu trữ và quản lý hóa đơn; dễ dàng đối chiếu dữ liệu, kê khai, nộp thuế; nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng; thanh toán dễ dàng nhanh chóng và giúp cho khách hàng có thể chủ động trong quá trình thanh toán; góp phần bảo vệ môi trường do không phải sử dụng mực in và giấy... Tuy nhiên, TTHĐĐT vẫn còn nhiều vấn đề tồn tại gây trở ngại tới sự phát triển hơn nữa của loại hình này như:

+ **Thứ nhất**, nhiều khách hàng chưa đủ kiến thức, kỹ năng và công cụ cần thiết để thực hiện việc tra cứu và TTHĐĐT. Vì vậy, họ cảm thấy rắc rối, khó hiểu và có phần e ngại khi tham gia. Đây là còn chưa nói tới khách hàng ở những nơi chưa có điều kiện tiếp cận với công nghệ hiện đại thì thực hiện TTHĐĐT còn khó khăn hơn. Đây là một trong những lý do ngăn cản tới số lượng lớn khách hàng sử dụng và TTHĐĐT.

+ **Thứ hai**, các hoạt động cung cấp TTHĐĐT của các nhà tạo lập hóa đơn ở Việt Nam hiện nay mới chỉ dừng ở mức độ đơn giản và trực tiếp, chưa có sự đa dạng về loại hình và tích hợp nhiều hóa đơn tại cùng một địa chỉ. Điều này nghĩa là khách hàng sẽ phải truy cập trực tiếp vào từng website của từng nhà tạo lập HĐĐT khác nhau để xem và thanh toán cho các loại dịch vụ khác nhau. Hoạt động này gây mất thời gian và chưa thực sự thuận tiện đối với khách hàng sử dụng. Bên cạnh đó, hoạt động cung cấp và TTHĐĐT tại Việt Nam chủ yếu được thực hiện theo một loại hình duy nhất là sự phối hợp giữa nhà tạo lập HĐĐT với

một vài ngân hàng.

+ **Thứ ba**, hoạt động thanh toán chưa được tích hợp ngay vào hệ thống khi người dùng xem và tải hóa đơn mà vẫn phải quay lại bên ngoài sử dụng mô đun. Quy trình xem, tải và thanh toán các HĐĐT được thực hiện với nhiều bước. Đây là một trong những lý do ngăn cản người dùng tiến hành thanh toán vì sự phức tạp không cần thiết của quy trình. Quan trọng hơn là phương thức thanh toán cho phép khách hàng sử dụng khi tham gia hệ thống TTHĐĐT chủ yếu thông qua tài khoản của khách hàng mở tại những ngân hàng đối tác của nhà tạo lập HĐĐT. Nếu khách hàng không có tài khoản tại các ngân hàng này mặc dù có thể sở hữu nhiều phương tiện thanh toán điện tử khác thì cũng không thể tiến hành thanh toán được.

+ **Thứ tư**, chất lượng dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ khách hàng khi tham gia TTHĐĐT của các nhà tạo lập hóa đơn còn nhiều yếu kém. Nguyên nhân cơ bản lý giải cho tồn tại này một mặt là do các công cụ được sử dụng để cung cấp dịch vụ khách hàng còn thiếu và yếu. Cho đến nay, công cụ được sử dụng phổ biến nhất vẫn chỉ là tổng đài điện thoại, các công cụ khác hầu như chưa được phát triển. Mặt khác, các phản hồi với thắc mắc, khiếu nại của khách hàng do đội ngũ hỗ trợ và chăm sóc khách hàng thực hiện còn nhiều bất cập về tính chính xác, dễ hiểu, sự kịp thời và nhiệt tình. Đây là một trong những lý do chính khiến nhiều khách hàng không muốn tham gia TTHĐĐT.

+ **Thứ năm**, các nhà tạo lập HĐĐT tại Việt Nam hiện nay chưa cung cấp thêm giá trị gia tăng cho khách hàng tham gia hệ thống ngoài những tiện ích chính được giới thiệu như: tiết kiệm thời gian và chi phí, chủ động trong quá trình thanh toán... Các hoạt động khuyến khích, ưu đãi cho những khách hàng mới tham gia sử dụng HĐĐT và TTHĐĐT là

chưa có. Chính vì vậy, số lượng khách hàng tham gia TTHĐT hiện nay vẫn còn thấp mặc dù các đầu tư về hạ tầng và công nghệ của các nhà tạo lập HĐĐT đã khá hoàn thiện.

4. Các giải pháp phát triển TTHĐT tại Việt Nam

Để có thể giải quyết các vấn đề còn tồn tại nhằm thúc đẩy sự phát triển của TTHĐT tại Việt Nam lên một tầm cao mới với sự tham gia của đông đảo khách hàng sử dụng, các nhà tạo lập HĐĐT ở Việt Nam cần phải thực hiện đồng bộ các giải pháp sau đây:

+ **Thứ nhất**, các nhà tạo lập HĐĐT cần tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền đa dạng trên các phương tiện thông tin đại chúng để khách hàng nắm được những lợi ích và sự thuận tiện của việc triển khai TTHĐT. Một mặt, các nhà tạo lập HĐĐT thực hiện tuyên truyền bằng tờ rơi, phát hành thông báo, dán pano, áp phích để tạo sự đồng thuận và hợp tác tích cực, kịp thời từ phía khách hàng. Bên cạnh đó, tổ chức các sự kiện khách hàng và hội nghị khách hàng để có sự thông tin trao đổi hai chiều với khách hàng sử dụng HĐĐT và TTHĐT nhằm giải đáp, thắc mắc, cải tiến dịch vụ và phổ biến một cách rộng rãi. Mặt khác, cần sử dụng diễn đàn, mạng xã hội như một kênh thông tin để tạo ra các lan truyền tích cực về tiện ích của việc sử dụng HĐĐT và cách thức tiến hành TTHĐT tới đông đảo khách hàng.

+ **Thứ hai**, các nhà tạo lập HĐĐT tại Việt Nam cần đa dạng hóa cách thức cung cấp TTHĐT. Để có thể tích hợp nhiều hóa đơn tại cùng một địa chỉ và tạo ra sự đa dạng về loại hình cung cấp, các nhà tạo lập HĐĐT tại Việt Nam cần thực hiện các cách thức sau đây:

(1) *Sử dụng ngân hàng là cầu nối với các nhà tạo lập HĐĐT*

Cần phân biệt giữa cách thức này với việc một nhà tạo lập HĐĐT kết hợp với vài ngân hàng để tiến hành thanh toán, khi đó chỉ khách hàng có tài khoản ở những ngân hàng hợp tác mới có thể thanh toán được. Trong cách thức này, bất kỳ một ngân hàng nào cũng đều đóng vai trò cầu nối với tất cả các nhà tạo lập HĐĐT, nghĩa là khách hàng chỉ cần có tài khoản ở ngân hàng thì đều có thể tiến hành thanh toán cho các dịch vụ được sử dụng. Quy trình bao gồm các bước sau đây:

Bước 1: Khách hàng tiến hành đăng ký tạo tài khoản với một Ngân hàng.

Bước 2: Ngân hàng sẽ giúp khách hàng kích hoạt tài khoản đã đăng ký với các nhà lập hóa đơn (điện, nước, truyền hình cáp, Internet...) và tải về các hóa đơn khách hàng cần thanh toán.

Bước 3: Ngân hàng sẽ chủ động gửi email thông báo tóm tắt về các hóa đơn khách hàng cần thanh toán cùng với một liên kết nhúng để khách hàng có thể quay ngược trở lại website ngân hàng

để xem, tải và thiết lập thanh toán.

Bước 4: Khách hàng truy cập vào website của ngân hàng nơi mình mở tài khoản xem hóa đơn và bắt đầu tiến hành thanh toán.

Bước 5: Thông tin về phương tiện hoặc tài khoản thanh toán mà khách hàng khai báo sẽ được máy chủ xử lý giao dịch của ngân hàng kiểm tra và xác thực thanh toán với các nhà lập hóa đơn.

Bước 6: Ngân hàng sẽ gửi hóa đơn chi tiết mà khách hàng đã thanh toán kèm với chi tiết giao dịch phát sinh trên tài khoản để khách hàng có thể in ra nếu muốn vào email cho khách hàng.

(2) *Thanh toán thông qua nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian*

Cách thức này đòi hỏi nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian sẽ tiến hành kết nối với tất cả các ngân hàng và các hệ thống thanh toán khác. Cách thức này được tiến hành với các bước sau đây:

Bước 1: Khách hàng tiến hành đăng ký với một nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian.

Bước 2: Nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian sẽ kích hoạt tài khoản khách hàng đã đăng ký với các nhà lập hóa đơn để tải về các hóa đơn khách hàng cần thanh toán.

Bước 3: Khách hàng truy cập vào website của nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian để xem thông tin về hóa đơn và bắt đầu tiến hành thanh toán.

Bước 4: Thông tin về phương tiện thanh toán của khách hàng sẽ được nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian truyền tải về ngân hàng nơi khách hàng mở tài khoản để kiểm tra và xác thực thanh toán.

Bước 5: Ngân hàng nơi khách hàng mở tài khoản sẽ thực hiện chuyển tiền sang tài khoản ngân hàng của nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian.

Bước 6: Nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian thực hiện gửi thông báo chi tiết về giao dịch cho các nhà lập hóa đơn và thực hiện chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng của các nhà lập hóa đơn.

+ **Thứ ba**, các nhà tạo lập HĐĐT cần phối hợp với nhiều ngân hàng và tích hợp hệ thống với nhiều công cụ thanh toán khác nhau như: ví điện tử, thanh toán bằng thẻ tín dụng... nhằm tạo ra nhiều lựa chọn thanh toán khác nhau cho khách hàng tham gia. Điều này sẽ giúp các nhà tạo lập HĐĐT giải quyết được tồn tại phổ biến hiện nay khi hệ thống TTHĐT chỉ cho phép khách hàng nào có tài khoản ở những ngân hàng hợp tác mới có thể thanh toán được. Ngoài ra, thực hiện giải pháp này cũng sẽ giúp các nhà tạo lập HĐĐT có thêm nhiều khách hàng vì dù sở hữu các phương tiện thanh toán khác thì khách hàng vẫn có thể tiến hành thanh toán.

Bên cạnh đó, khách hàng khi tham gia sử dụng hệ thống có thể thanh toán ngay với các bước tuần tự mà không phải quay ngược lại giao diện ban đầu của website. Đây là những vấn đề mà các hệ thống TTHĐĐT trước đây không làm được.

+ Thứ tư, các nhà tạo lập HĐĐT cần phải phát triển thêm nhiều công cụ để cung cấp dịch vụ hỗ trợ và chăm sóc khách hàng tham gia xem, tải và tiến hành TTHĐĐT. Bên cạnh sự giải đáp với những thắc mắc đòi hỏi phải được trả lời ngay của khách hàng thông qua tổng đài điện thoại, còn tồn tại rất nhiều những thắc mắc, những vấn đề mà khách hàng không yêu cầu phải nhận được câu trả lời ngay và trực tiếp. Do đó, khách hàng sẽ tìm kiếm thông qua website của các nhà tạo lập HĐĐT, qua email, diễn đàn, mạng xã hội. Vì vậy để đạt được hiệu quả tổng thể của chăm sóc khách hàng, các nhà tạo lập HĐĐT Việt Nam cần phải sử dụng phối hợp các công cụ sau đây:

(1) Đối với hệ thống FAQs: những trang câu hỏi FAQs phải được thiết kế nhằm trả lời những câu hỏi của khách hàng một cách nhanh chóng khi tìm hiểu về HĐĐT và TTHĐĐT hoặc có thắc mắc phát sinh khi đang thực hiện giao dịch thanh toán. Việc thiết kế FAQs cần phải được đặt ở vị trí dễ quan sát để khi truy cập vào website của nhà tạo lập hóa đơn, khách hàng có thể dễ dàng tìm ra. Bên cạnh đó, các nhà tạo lập HĐĐT Việt Nam phải đứng ở vị trí của khách hàng, thậm chí cho nhân viên thực hiện TTHĐĐT để có thể nhận biết điều gì khách hàng cần tìm hiểu, điều gì có thể phát sinh trong quá trình giao dịch TTHĐĐT.

(2) Đối với việc sử dụng email trong chăm sóc khách hàng sử dụng eMS: các nhà tạo lập HĐĐT Việt Nam cần sử dụng email như một công cụ thực sự, bằng việc tạo lập một đội ngũ luôn theo dõi các ý kiến, các phản hồi, các thắc mắc của khách hàng xem, tải và tiến hành TTHĐĐT thông qua email. Tiêu chuẩn cho hoạt động hỗ trợ, chăm sóc khách hàng tốt nhất trên email đó là trả lời trong thời gian càng nhanh càng tốt. Theo tư vấn của Forrester Research, tốt nhất chỉ nên trong vòng 10 phút kể từ khi khách hàng đặt câu hỏi, phía nhà tạo lập HĐĐT nên có sự hồi đáp trả lời. Tất nhiên, không phải lúc nào nhà tạo lập HĐĐT cũng có thể hồi đáp mọi yêu cầu của khách hàng trong khoảng thời gian này, trong trường hợp đó nhà tạo lập HĐĐT nên thông báo với khách hàng biết rằng đã nhận được email về vấn đề thắc mắc của họ và sẽ liên hệ với họ vào một thời gian được xác định. Điều này, sẽ khiến cho khách hàng dễ theo dõi sự phản hồi và chúng tỏ cho khách hàng thấy rằng các nhà tạo lập HĐĐT rất quan tâm tới các vướng mắc của khách hàng.

(3) Các nhà tạo lập HĐĐT Việt Nam cần phải xây dựng diễn đàn ngay trên website của mình để

tạo điều kiện cho khách hàng xem, tải và thực hiện thanh toán HĐĐT có thể tham gia thảo luận, chia sẻ kinh nghiệm. Trên thực tế, đây là hoạt động mà hầu hết các nhà tạo lập HĐĐT Việt Nam đều thiếu. Sử dụng diễn đàn thảo luận là một công cụ chăm sóc và hỗ trợ khách hàng tham gia TTHĐĐT khá tốt và hiệu quả. Do diễn đàn là công khai nên bất kỳ khách hàng nào sử dụng HĐĐT và thực hiện TTHĐĐT cũng đều có thể trả lời câu hỏi của những khách hàng khác đặt ra. Điều này, khiến cho các nhà tạo lập HĐĐT phần nào giảm được áp lực trong cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khách hàng. Bên cạnh đó, các thông tin chia sẻ về trải nghiệm, cách xử lý các vấn đề thường gặp về TTHĐĐT trên diễn đàn mang tính khách quan cao hơn, vì vậy sự tin tưởng của khách hàng cũng sẽ lớn hơn và tính lan tỏa cũng sẽ rộng hơn.

(4) Các nhà tạo lập HĐĐT Việt Nam cần tạo lập sự hiện diện trên mạng xã hội, sử dụng mạng xã hội như một kênh cung cấp dịch vụ khách hàng cho các khách hàng tham gia TTHĐĐT. Các mạng xã hội đang tạo ra một cộng đồng to lớn, với tốc độ lan tỏa thông tin cực kỳ nhanh chóng. Ngay cả những trang thông tin điện tử, một loại hình báo chí mới, đôi khi cũng thua kém mạng xã hội trong việc lan tỏa thông tin, ít nhất dưới góc độ thời gian [1]. Theo ý kiến tư vấn của các nhà quản lý tại Công ty Rostin Ventures (đã có hơn 20 năm kinh nghiệm về tư vấn cho các doanh nghiệp nhằm nâng cao mức độ nhận biết của khách hàng trong TMĐT và quản lý quan hệ với công chúng), các nhà tạo lập HĐĐT không nên xem mạng xã hội chỉ là một kênh để bán hàng, mà đó còn là phương tiện để làm dịch vụ khách hàng, gia tăng sức thu hút khách hàng khác tham gia. Vì vậy, các nhà tạo lập HĐĐT Việt Nam cần quan tâm, xây dựng các mối quan hệ tin tưởng với khách hàng, phải tương tác với khách hàng theo cách thức gần gũi, mang tính cá nhân, chia sẻ với khách hàng nhiều thông tin có liên quan tới HĐĐT và TTHĐĐT. Giúp cho các khách hàng tham gia xem, tải và thực hiện TTHĐĐT giải quyết các vấn đề thắc mắc, thậm chí chỉ cho khách hàng tìm đến các địa chỉ phù hợp để có được các giải pháp tốt nhất.

+ Thứ năm, để có thể tạo ra sự thu hút và hỗ trợ khách hàng tốt nhất, ngoài việc đầu tư phát triển các công cụ cung cấp dịch vụ hỗ trợ, các nhà tạo lập HĐĐT Việt Nam cần phải thực hiện việc đào tạo nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên về dịch vụ khách hàng. Một mặt, các nhà tạo lập HĐĐT cần nâng cao trình độ công nghệ và sự hiểu biết của nhân viên về quy trình, thậm chí có chính sách yêu cầu các nhân viên của mình sử dụng HĐĐT và TTHĐĐT để có thể hướng dẫn khách hàng thực hiện một cách thuận thực. Bên cạnh đó, đối với bộ phận hỗ trợ và chăm sóc khách hàng

các nhà tạo lập HĐĐT cần phải có sự hướng dẫn chi tiết về cung cách, thái độ, sự nhiệt tình khi khách hàng có thắc mắc hay khiếu nại. Đồng thời, cần phải có phương pháp để quản lý theo dõi khi các nhân viên thuộc bộ phận này thực hiện công việc. Mặt khác, thường xuyên kiểm tra hoặc đóng vai khách hàng đưa ra các thắc mắc, khiếu nại về HĐĐT và thực hiện TTHĐT để thử phản ứng cũng như tính chính xác, sự kịp thời của các nhân viên chăm sóc và hỗ trợ khách hàng. Trên cơ sở đó, giúp các nhà tạo lập HĐĐT đưa ra các điều chỉnh kịp thời cho việc bồi dưỡng nghiệp vụ, tác phong, thái độ, sự nhiệt tình của nhân viên chăm sóc khách hàng.

+ Thứ sáu, các nhà tạo lập HĐĐT Việt Nam nên đưa ra các ưu đãi cho những khách hàng thực hiện TTHĐT và hỗ trợ nhiều chuẩn hiển thị khác nhau nhằm thu hút khách hàng. Một mặt, các nhà tạo lập HĐĐT có thể tổ chức các chương trình điểm thưởng cho khách hàng trung thành hoặc khách hàng mới tham gia; bốc thăm may mắn cho 1000 khách hàng đầu tiên sử dụng TTHĐT trong tháng; giảm 5% giá trị đơn hàng cho khách hàng nào tham gia hệ thống TTHĐT... Quan trọng hơn, để thu hút khách hàng thì các bước thực hiện xem, tải HĐĐT cũng như toàn bộ quá trình thanh toán phải được thiết kế một cách đơn giản, thích hợp với mọi đối tượng khách hàng khác nhau, có như vậy mới tạo ra sự phổ cập và đại chúng của TTHĐT đối với đại bộ phận người dân. Mặt khác, việc hỗ trợ nhiều chuẩn hiển thị như: XHTML, HTML5 sẽ khiến cho quá trình xem, tải và thực hiện TTHĐT của khách hàng trở nên dễ dàng hơn khi tiến hành trên nhiều thiết bị di động khác nhau mà không bị bó buộc chỉ thực hiện được trên máy tính cá nhân như trước đây.

5. Kết luận

Tại Việt Nam, TTHĐT đã có sự hoàn thiện về loại hình, tiện ích khi cho phép giảm thiểu các chi phí cho thiết bị và chi phí in ấn, rút ngắn thời gian cung cấp hóa đơn, có khả năng kiểm duyệt quản lý và lưu trữ hóa đơn một cách chuyên nghiệp, đồng thời tạo ra sự chủ động cho khách hàng trong việc xem, tải và thực hiện thanh toán. Tuy nhiên, để sự phát triển của TTHĐT tương xứng với những nỗ lực đầu tư cơ sở hạ tầng vận hành hệ thống và gia tăng số lượng khách hàng tham gia, các nhà tạo lập HĐĐT Việt Nam cần thực hiện đồng bộ các giải pháp đứng trên quan điểm sử dụng của khách hàng. Các giải pháp này phải hướng vào hoạt động tạo sự thuận tiện cho khách hàng tham gia với nhiều lựa chọn loại hình thanh toán và nhiều lựa chọn hỗ trợ về giải đáp thắc mắc cũng như cho phép khách hàng có thể thực hiện hoạt động TTHĐT trên nhiều thiết bị khác nhau. ♦

Tài liệu tham khảo:

1. G. Kawasaki and P. Fitzpatrick (2014), *The art of Social Media*, Portfolio Penguin, US.
2. D. O'Mahony et al (2001), *Electronic Payment Systems for E-commerce*, Artech House, UK.
3. E. Turban et al (2010), *Electronic Commerce: A Managerial Perspective*, Prentice Hall, US
4. K. Terplan (2003), *Electronic Bill Presentation and Payment*, CRC Press, UK.
5. Lixuan Zang et al (2003), *Factors Affecting the Intention to Adopt Electronic Bill Presentation and Payment*, AMCIS, US.
6. Các website: www.evnhanoi.com.vn; www.hcmpc.com.vn; www.vietteltelecom.vn www.vnpt-hanoi.com.vn; www.hcmtelecom.vn

Summary

E-bill payment is an ideal solution for service providers to contact partners and customers to enhance the capacity of bill presentment and create opportunities to extend products. To service users, e-bill payment is an important solution to help in online purchasing, logistics management, business procedure improvement such as disposing of old information, enhancing finance management, integrating tools to current working procedures [5]. At the same time, e-bill payment is a useful solution to cut costs for both bill creators (suppliers of goods and services) and payers. Annually in the United State the value of bills in use totals over \$20 billion with unit cost of \$2-\$5 per each bill. The use of e-bill payment helps the country to save around \$47.5 billion every year. In Vietnam, e-bill payment has gone through 5 years of development since 2000. However, the e-bill payment system of our country still remains small, scattered and not yet widely accepted by the majority of service users. Therefore, the efficiency of the system is low, the development is too slow and now stands still. The article generalizes some main features of e-bill payment, analyses the situation, then proposes some solutions in diversifying forms and attracting customers so that the development of e-bill payment system in Vietnam can reach a new height.