



HOÀN THIỆN HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI Ở VIỆT NAM

TS. NGUYỄN DANH LƯƠNG
THÁI MẠNH CƯỜNG

Tóm tắt: Một trong những sáng kiến về công nghệ thu hút được sự quan tâm của các ngân hàng thương mại Việt Nam trong thời gian gần đây là hệ thống thông tin quản lý (Management Information System - MIS). Hệ thống này cung cấp thông tin phục vụ các hoạt động từ tác nghiệp cho đến quản lý điều hành một cách nhanh hơn, chính xác hơn và dựa trên thời gian thực, từ đó tạo ra lợi thế cạnh tranh lâu dài cho ngân hàng. Bài viết này khảo sát thực trạng MIS tại các ngân hàng thương mại tại Việt Nam, đặc biệt là 3 NHTM lớn và tóm tắt một số thành tựu cũng như hạn chế cơ bản liên quan đến cấu trúc và ứng dụng của MIS. Hiện tại, MIS chưa thể trực tiếp đáp ứng nhu cầu thông tin hỗ trợ quản lý, và đang phải đối mặt với một số vấn đề về quản trị dữ liệu ngân hàng.

Từ khóa: MIS, quản trị dữ liệu

IMPROVE THE MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM IN COMMERCIAL BANKS OF VIET NAM

Abstract: One of the technology initiatives that receive great attention of Vietnam commercial banks recently is Management Information System (MIS). The objectives are to provide both operational and executive information on a faster, more accurate and real-time basis, and thus bring banks a long-term competitive advantage. This article surveys the current status of MIS in commercial banks of Viet Nam, especially 3 large banks and summarises the major achievements and problems, focusing on MIS structure and application. It is shown that at the moment MIS can not serve the purpose of execution, and faces with several issues of data governance.

Key words: MIS, data governance

Chiến lược phát triển ngành Ngân hàng giai đoạn 2011 - 2020 đã nhấn mạnh đến sự cần thiết của việc phát triển hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại, rút ngắn khoảng cách về công nghệ so với các nước trong khu vực. Một trong những sáng kiến về công nghệ thu hút được sự quan tâm của các ngân hàng thương mại Việt Nam trong thời gian gần đây là hệ thống thông tin quản lý (Management Information System - MIS). Hệ thống này được chia thành 4 cấp độ khác nhau, cung cấp thông tin phục vụ từ hoạt động tác nghiệp cho đến công tác quản lý điều hành. MIS cho phép thông tin được cung cấp một cách nhanh hơn, chính xác hơn, đa chiều và dựa trên thời gian thực.

tạo ra lợi thế cạnh tranh lâu dài cho ngân hàng.

Những vấn đề cơ bản của MIS

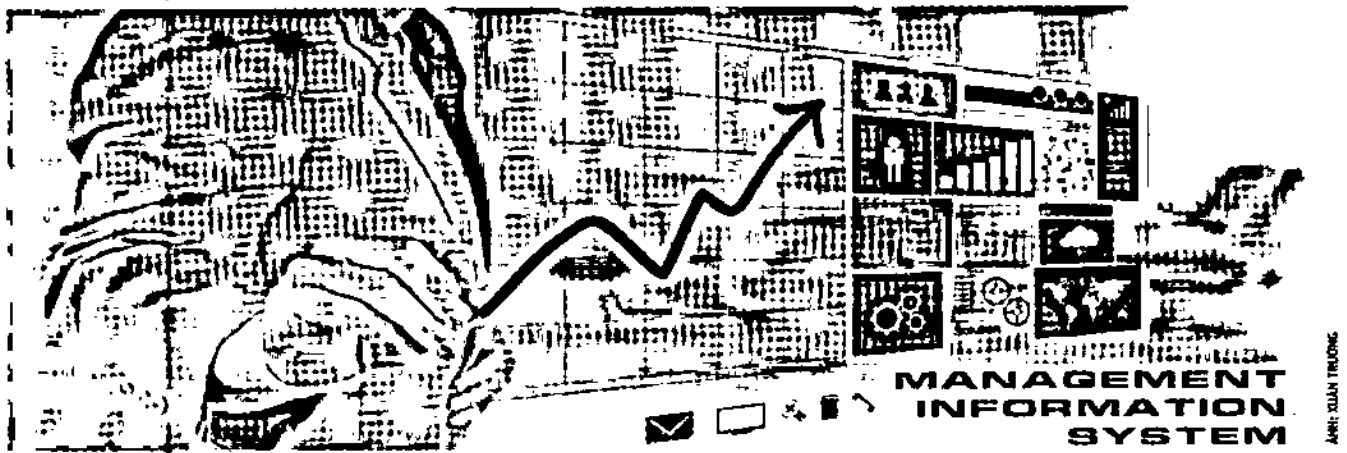
MIS được hiểu là hệ thống nghiên cứu các thông tin của tổ chức để từ đó hỗ trợ cho các cấp quản lý đưa ra quyết định hoạt động, chiến thuật, và chiến lược của tổ chức. MIS liên tục thu thập dữ liệu có liên quan, cả từ bên trong và bên ngoài tổ chức, sau đó các dữ liệu này được tổng hợp, xử lý và được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu tập trung (hoặc kho dữ liệu). Ở bước cuối cùng của MIS, dữ liệu sẽ được chuyển thành thông tin hữu ích, và thông qua các phần mềm, được trình bày dưới dạng so sánh, xu hướng, biểu đồ, bảng biểu và có cấu trúc tầng lớp từ tổng quan tới chi tiết. Cách trình bày sinh động,

trực quan như vậy sẽ hỗ trợ người dùng "tóm" được vấn đề trọng yếu, từ đó đưa ra được các quyết định quản trị, kinh doanh nhanh chóng, hiệu quả.

Một hệ thống MIS tốt cần được xây dựng dựa trên bộ chỉ tiêu đánh giá hiệu quả (KPI) chi tiết hóa các mục tiêu của đơn vị. Bằng việc cung cấp thông tin tập trung vào các chỉ tiêu này, MIS sẽ cho phép các cấp lãnh đạo nắm bắt được mức độ hoàn thành các mục tiêu kinh doanh, tình hình thực hiện chiến lược của ngân hàng.

Sự cần thiết của MIS

Ngày nay, nền kinh tế sử dụng công nghệ cao đang đòi hỏi các ngân hàng phải có hệ thống MIS phát triển để đáp ứng nhu cầu về thông tin phục

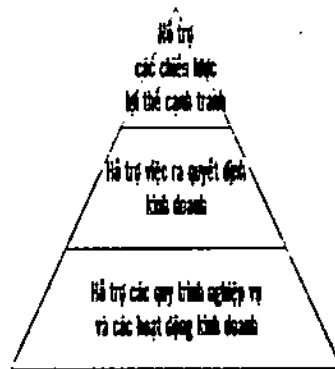


ANH: XUAN TRUONG

vụ hoạt động kinh doanh. Nhu cầu, tập quán sử dụng dịch vụ ngân hàng khác nhau giữa các quốc gia, địa phương và thay đổi theo sự phát triển của nền kinh tế đang khiến nhiều ngân hàng “đau đầu” trong bài toán nắm bắt tâm lý khách hàng. Đó là chưa kể sự phát triển của các ngành nghề, dịch vụ mới đòi hỏi ngân hàng phải có hiểu biết và đưa ra được các sản phẩm thích hợp đáp ứng nhu cầu thị trường. Bản thân sự phát triển của ngân hàng cũng khiến cho khối lượng thông tin cần xử lý tăng lên, yêu cầu về độ chính xác và thời gian xử lý cũng càng cao. Với MIS, các vấn đề phức tạp đó sẽ được giải quyết. MIS được xây dựng trên một cơ sở dữ liệu tập trung, chứa đầy đủ thông tin nội bộ và bên ngoài, kết hợp với hệ thống báo cáo được thiết kế theo yêu cầu người sử dụng, truy xuất được trên các thiết bị cá nhân sẽ cho phép các đối tượng sử dụng có được các thông tin cần thiết trong thời gian ngắn.

Có thể thấy rõ một số lợi ích cơ bản của MIS như: tối ưu hóa thời gian xử lý nghiệp vụ; hỗ trợ đưa ra quyết định nhanh chóng, cải thiện và nâng cao năng suất công việc; quản lý công việc ở mọi lúc mọi nơi; cải thiện chất lượng thông tin, số liệu. Đặc biệt, MIS cung cấp thông tin được cá thể hóa cho các đối tượng có nhu cầu khác

nhau, ví dụ như thông tin chiến lược sử dụng cho chính sách dài hạn của tổ chức, chủ yếu phục vụ cho các nhà quản lý cao cấp còn thông tin tác nghiệp sử dụng cho hoạt động thường ngày và chủ yếu phục vụ cho các giám sát viên.



Cấu phần của MIS

Một hệ thống thông tin quản lý được thiết kế cấu trúc tốt gồm bốn hệ thống con. Đó là các hệ thống ghi chép nội bộ, hệ thống tình báo, hệ thống nghiên cứu và hệ thống hỗ trợ quyết định. Đóng vai trò thu thập dữ liệu, hệ thống ghi chép nội bộ cung cấp các số liệu hiện tại đến từ bên trong tổ chức, trong khi hệ thống tình báo sẽ tổng hợp diễn biến của môi trường bên ngoài. Ở bước tiếp theo, hệ thống nghiên cứu thông tin sẽ xử lý thông tin dựa trên các phương pháp nghiên cứu khoa học, mô hình. Cuối cùng, hệ thống hỗ trợ quyết định gồm các phương pháp thống kê và các mô hình quyết

định để hỗ trợ các nhà quản lý ban hành các quyết định đúng đắn hơn.

MIS được xây dựng trên mô hình máy chủ - máy khách. Dữ liệu sử dụng cho MIS được cập nhật từ cơ sở dữ liệu của các hệ thống khác trong ngân hàng (ví dụ như Host, TF, Treasury, CR...) song không có khả năng thay đổi các dữ liệu này. Giải pháp thường được dùng là định kỳ chiết xuất dữ liệu cần thiết và cập nhật tự động vào vùng chứa dữ liệu thô của MIS (Staging Area). Dữ liệu từ Staging Area thông qua một quá trình trích xuất, chuyển đổi và tải vào (ETL) sẽ được chuyển đến kho dữ liệu (Data Warehouse - DWH). Các DWH thường được tổ chức theo các chủ đề khác nhau (ví dụ như khách hàng, sản phẩm, rủi ro...) bao gồm các kỹ thuật lọc sạch, sắp xếp, rút gọn dữ liệu sẽ để đảm bảo sự đồng nhất trong quy ước tên gọi, mã hóa, thuộc tính... giữa dữ liệu có được từ các nguồn khác nhau. DWH tách biệt với môi trường tác nghiệp, do đó dữ liệu chỉ có thể đọc, không thể chỉnh sửa, đồng thời hạn chế được việc chạy các câu lệnh chiết xuất dữ liệu từ hệ thống nguồn (để làm hệ thống bị tê liệt). Bên trong DWH có thêm các Siêu thị dữ liệu (Data Mart) tổng hợp dữ liệu theo một chủ đề nào đó. Các câu lệnh truy vấn, phân tích của các chương trình báo

MIS ĐƯỢC XÂY DỰNG TRÊN MỘT CƠ SỞ DỮ LIỆU TẬP TRUNG, CHỨA ĐẦY ĐỦ THÔNG TIN NỘI BỘ VÀ BÊN NGOÀI, KẾT HỢP VỚI HỆ THỐNG BẢO CẢO ĐƯỢC THIẾT KẾ THEO YÊU CẦU NGƯỜI SỬ DỤNG, TRUY XUẤT ĐƯỢC TRÊN CÁC THIẾT BỊ CÁ NHÂN SẼ CHO PHÉP CÁC ĐỐI TƯỢNG SỬ DỤNG CÓ ĐƯỢC CÁC THÔNG TIN CẦN THIẾT TRONG THỜI GIAN NGẮN.

cáo sẽ truy cập trực tiếp vào các Data Mart này để chiết xuất dữ liệu cho các bảng biểu, đồ thị một cách nhanh hơn. Các chương trình báo cáo vừa được để cập cũng chính là cấu phần cuối cùng của MIS. Chúng giao tiếp trực tiếp với người dùng thông qua giao diện web và thường có các cấu phần con như: Standard Reports (các báo cáo được thiết kế chuẩn), Ad hoc Report (cho phép tự tạo báo cáo theo yêu cầu), Interactive Dashboard (cung cấp giao diện đồ họa trực quan)...

Các vấn đề cần lưu ý khi triển khai hệ thống MIS

Quá trình xây dựng MIS bao gồm 5 bước cơ bản: 1. Khảo sát, xây dựng cấu trúc hệ thống, 2. Mua sắm, lắp đặt phần cứng của hệ thống, 3. Lập trình hệ thống, 4. Chạy thử, đào tạo người sử dụng, 5. Bảo trì hệ thống.

Nhìn chung, triển khai MIS vô cùng tốn kém, về cả thời gian và nguồn lực. Do đó mỗi tổ chức trên thế giới đều có một cách thức triển khai riêng về tổ chức nhân sự dự án, thứ tự ưu tiên, dịch vụ thuê ngoài cho phù hợp với điều kiện của mình. Song sớm hay muộn thì các tổ chức cũng cần giải quyết các vấn đề sau đây để MIS có thể được triển khai thành công. Đầu tiên, triển khai MIS cần phải khởi động bằng bước "tiền khả thi", tức cần đánh giá tình hình, năng lực của ngân hàng trước khi triển khai MIS. Các công ty tư vấn thường sẽ phân tích chênh lệch với thông lệ tốt, sau đó sẽ đưa ra một định hướng tốt để khắc phục các chênh lệch này phù hợp với chiến lược dài hạn của ngân hàng. Thứ hai, dữ liệu cần phải được lọc sạch và thu thập đầy đủ, có các công cụ xử lý tự động, hạn chế tối đa các bước can thiệp thủ công của con người. Dữ liệu nên được quản lý tập trung tại trong các Kho dữ liệu (DWH) để đảm bảo tính thống

TRIỆN KHAI MIS VÔ CÙNG TỐN KÉM, VỀ CẢ THỜI GIAN VÀ NGUỒN LỰC. DO ĐÓ MỖI TỔ CHỨC TRÊN THẾ GIỚI ĐỀU CÓ MỘT CÁCH THỨC TRIỂN KHAI RIÊNG VỀ TỔ CHỨC NHÂN SỰ DỰ ÁN, THỨ TỰ ƯU TIÊN, DỊCH VỤ THUÊ NGOÀI CHO PHÙ HỢP VỚI ĐIỀU KIỆN CỦA MÌNH.

nhất và gia tăng tính bảo mật cũng như hiệu suất xử lý. Nếu cần thiết, các ngân hàng sẽ thành lập Ủy ban dữ liệu chủ trì công việc làm sạch dữ liệu với sự tham gia của các khối kinh doanh, các khối hỗ trợ, bộ phận CNTT. Thứ ba, nên có một đội ngũ cán bộ chuyên trách làm về dự án MIS, từ khâu chuẩn bị hợp đồng đến khi triển khai, đại diện từ bộ phận nghiệp vụ và CNTT đều cần am hiểu, tinh thông về công việc họ đang phụ trách. Thứ tư, các mẫu báo cáo cần bao quát được các chỉ tiêu KPI, và các chỉ tiêu này được mô tả thống nhất trong bộ từ điển chỉ tiêu trên phạm vi toàn ngân hàng. Thứ năm, quy trình báo cáo cần được xây dựng với các mô tả rõ ràng về vai trò, trách nhiệm của các đơn vị tham gia. Thứ sáu, về công nghệ, để tiệm cận với thông lệ thế giới, các ngân hàng nên đầu tư đầy đủ các cấu phần: Data Warehouse (DWH) và Business Intelligence (BI).

Hệ thống báo cáo thống kê và báo cáo khác trong ngành ngân hàng

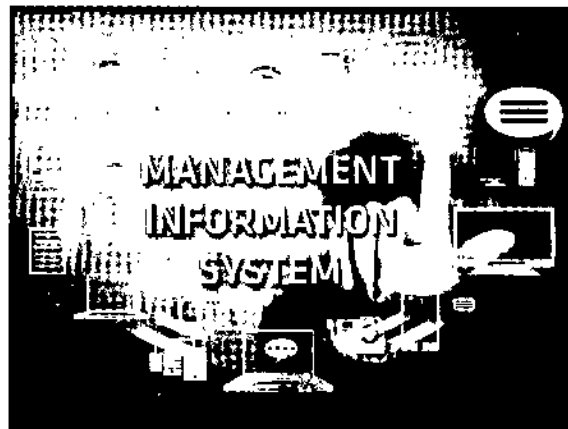
Báo cáo thống kê điện tử được Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đưa vào hoạt động năm 2011 đã cho phép cơ quan này tạo lập được các báo cáo tập trung, thống nhất, cung cấp đầy đủ thông tin số liệu được khai thác từ một Kho dữ liệu duy nhất tại trung ương. Hiện tại, NHNN cũng đang tiến hành một dự án để quản trị dữ liệu

và chuẩn hóa mẫu biểu báo cáo. Các mẫu biểu này sẽ được xây dựng theo thông lệ quốc tế và phù hợp với thiết kế dữ liệu trong hệ thống Core Banking của các NHTM.

Ở các NHTM, hệ thống báo cáo tuy đồ sộ nhưng hiệu quả sử dụng chưa cao. Có nhiều báo cáo không được sử dụng, cập nhật và sửa đổi trong thời gian dài, dẫn đến tình trạng thông tin thiếu chính xác. Vẫn còn tồn tại sự chồng chéo, trùng lặp, thiếu đồng nhất số liệu báo cáo giữa các phòng ban. Hơn thế, hầu hết các báo cáo chưa được tự động hóa và đòi hỏi nhiều thao tác xử lý thủ công, gây tốn kém thời gian và công sức. MIS đang được nhiều ngân hàng chú ý phát triển để giải quyết vấn đề này.

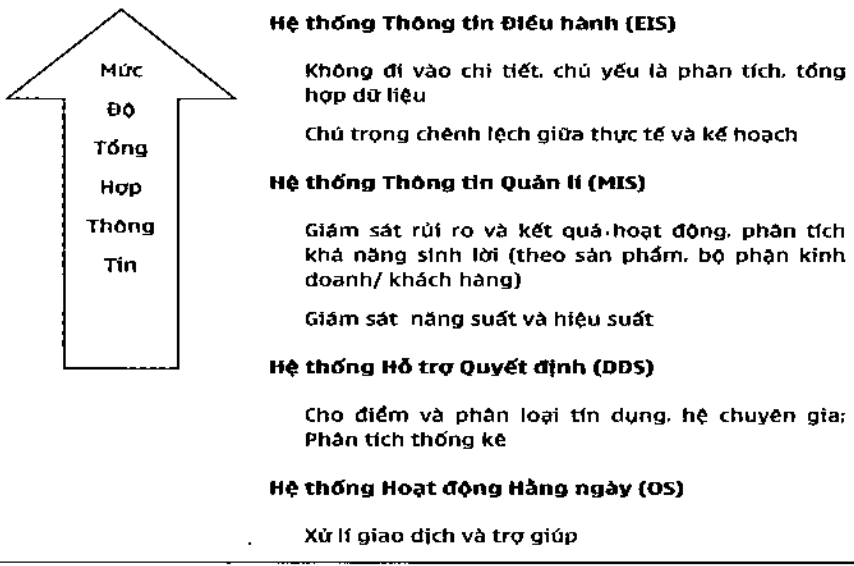
Thực trạng hệ thống thông tin quản lý tại các NHTM tại Việt Nam

Vietcombank chưa có DWH tập trung, đầy đủ và đang quản lý các cơ sở dữ liệu một cách phân tán trên các hệ thống tác nghiệp. Tuy nhiên triển khai xây dựng DWH đang trở thành một dự án trọng điểm của Vietcombank trong năm 2017. Các nền tảng phân mềm triển khai giải pháp BI đang được sử dụng ở Vietcombank bao gồm OBIEE và IBM Cognos. Mỗi phòng ban tại trụ sở chính tự lựa chọn một phần mềm báo cáo thích hợp và xây dựng báo cáo dựa trên các Mini Datamart nhỏ lẻ. Dự kiến một dự án về MIS tổng thể sẽ được triển khai tại Vietcombank trong năm 2017 với mục đích khắc phục các tồn tại này. Do MIS chưa được phát triển đầy đủ, Vietcombank cũng chưa thành lập một bộ phận riêng biệt, độc lập để thực hiện chức năng MIS. Song từ năm 2010, sau khi triển khai IBM Cognos, Vietcombank đã tuyển một nhóm nghiệp vụ giỏi để thành lập nhóm Quant, đầu mối sử dụng và khai thác dữ liệu cũng



ANH: XUÂN TRƯỜNG

Các kiểu hệ thống thông tin quản lí



như xây dựng mô hình dự báo. Đồng thời Vietcombank cũng tiến hành đào tạo đồng bộ cho các nhóm cán bộ trực tiếp thực hiện công tác báo cáo tại các phòng ban. Các nhóm này đã và đang được tiếp cận với kiến thức về MIS thông qua việc trao đổi, phối hợp tại một số dự án nhỏ và các buổi hội thảo, giới thiệu được tổ chức bởi các đơn vị tư vấn, triển khai MIS (IBM, PwC). Vietcombank đã tiến hành xây dựng được hệ thống các chỉ tiêu và tham số cụ thể cho từng mảng hoạt động, tuy nhiên định nghĩa về chỉ tiêu còn chưa thống nhất giữa các phòng ban. Bộ báo cáo quản lí đang được chia thành các mảng: tài sản nợ - tài sản có, quản lí rủi ro, tài trợ thương mại, kinh doanh vốn. Mỗi mảng báo cáo được xây dựng và phát triển bởi một hoặc một số phòng ban liên quan một cách riêng rẽ, thiếu sự liên kết. Các phòng ban cũng thường xử lí số liệu về tài chính (doanh thu, chi phí) còn số liệu về số lượng thường ít được quan tâm và khó thu thập. Đáng chú ý, các báo cáo chủ yếu dùng cho mục đích *hoạt động hàng ngày* và *hỗ trợ ra quyết định* chứ không nhằm mục đích *quản lí chiến lược* hay *quản lí cấp cao*.

Hệ thống thông tin quản lí tại VietinBank được xây dựng trên nền công cụ OBIEE (phiên bản 10.1.3.4.1) và được đưa vào hoạt động hiệu quả từ năm 2011. Hệ thống này cho phép các đơn vị trực thuộc ngân hàng khai

thác các báo cáo và đồ thị sẵn có tại nhiều thời điểm phục vụ: tạo lập, phân phối, chia sẻ một báo cáo hoàn chỉnh gồm các chỉ tiêu có thể thay đổi theo yêu cầu của người dùng; cũng như tạo cảnh báo các chỉ số trong báo cáo. Không dừng lại ở đó, VietinBank đã đầu tư hệ thống Kho Dữ liệu Doanh nghiệp (EDW) và Hệ thống trí tuệ doanh nghiệp (BI) với quy mô và kinh phí đầu tư đứng đầu hệ thống các ngân hàng trong nước và khu vực. Bên cạnh đó, VietinBank cũng chú trọng đến công tác quản trị dữ liệu (Data Governance - DG) theo đúng chuẩn của các ngân hàng lớn trên thế giới. Hiện nay, Phòng QLCN&TT của VietinBank đang tập trung xây dựng các báo cáo phân tích chuyên dụng trên bộ công cụ BI kết hợp với kỹ thuật khai phá dữ liệu (Data Mining). Hoạt động này nhằm đưa ra các phân tích chuyên sâu theo các chủ đề, từ đó tạo ra nhiều tri thức kinh doanh mới, hỗ trợ xây dựng mô hình dự báo ứng dụng trong nhiều lĩnh vực liên quan như: rủi ro, bán hàng, tiếp thị, bán chéo sản phẩm, quản lý quan hệ khách hàng, tín dụng... Tất cả thông tin xử lý bằng

hệ thống phân tích mới được hình ảnh hóa trực quan sinh động (Dashboard, Scorecard, Mobile Banking). Việc xây dựng Hệ thống thông tin quản lí ở VietinBank đã được giao cho phòng đầu mối là Phòng QLCN&TT thực hiện. Mặc dù sử dụng nguồn lực thuê ngoài, VietinBank vẫn chú trọng việc tuyển dụng và đào tạo các nhân viên hội tụ cả kiến thức CNTT và nghiệp vụ để đáp ứng nhu cầu quản trị, vận hành hiệu quả hệ thống MIS. Hệ thống thông tin hiện tại của VietinBank gồm hơn 289 dashboard và 716 bảng biểu/đồ thị bao quát tất cả các nghiệp vụ và hoạt động quản trị của Ngân hàng. Các nhóm báo cáo chính gồm có: Báo cáo Phân tích chi nhánh, Báo cáo Tổng hợp, Báo cáo Khách hàng đặc biệt, và Báo cáo Quản trị điều hành. Hệ thống MIS hiện tại của VietinBank cho phép người dùng tạo báo cáo từ các nguồn dữ liệu theo một cách trực quan. Tuy vậy, nhiều báo cáo thuộc hệ thống hiện tại vẫn chỉ dừng lại ở Hệ thống Hỗ trợ Quyết định (DSS) hay Hệ thống quản lý Hoạt động hàng ngày (OS) chứ

Mặc dù MIS đã hiện diện ở hầu hết các NHTM ở Việt Nam, nhưng các báo cáo từ MIS mới đáp ứng một phần nhu cầu báo cáo quản trị nội bộ và báo cáo bên ngoài gửi các cơ quan quản lý nhà nước.

không phải Hệ thống Thông tin Quản lí (MIS). Phần lớn các báo cáo được xuất ra định dạng Excel để xử lí tiếp thông qua việc kết hợp thêm các dữ liệu thu thập và xử lý từ hệ thống/nguồn chưa được tích hợp khác. Điều đó có nghĩa là các báo cáo lấy được từ MIS chỉ mới phục vụ một phần mục đích tuân thủ quy định của NHNN, chứ chưa đáp ứng ngay được nhu cầu ra quyết định chiến lược hay điều hành.

Hệ thống thông tin quản lí của BIDV được xây dựng dựa trên công cụ Oracle BIEE (phiên bản 11.1.7.0). Về nền tảng công nghệ, BIDV đang sử dụng phần mềm ngân hàng lõi Silverlake (SIBS). Hệ thống SIBS của BIDV hiện đang được xây dựng trên kiến trúc Client/Server tại chi nhánh (kiến trúc phân tán). Nó chưa đáp ứng được đầy đủ theo mô hình quản lí CNTT tập trung đang là xu hướng phát triển hiện nay. Hiện tại, BIDV đã xây dựng

được Kho dữ liệu DWH để trích rút và chuyển đổi dữ liệu từ hai nguồn dữ liệu chính: SIBS và Treasury. Do hiểu rõ được các thách thức về dữ liệu, BIDV đã triển khai giai đoạn 1 - giai đoạn "Trang bị hạ tầng xây dựng khai thác hệ thống Báo cáo thống kê tập trung" - trước khi bắt tay vào MIS. Sau giai đoạn này, BIDV đã trở thành ngân hàng tiên phong tại Việt Nam triển khai thành công giải pháp đồng bộ Kho dữ liệu của IBM. Hiện tại, Ban Quản lý dự án MIS của BIDV đang khẩn trương thực hiện giai đoạn 2 với mục tiêu thiết lập hệ thống MIS hoàn chỉnh. Hệ thống thông tin quản lý hiện tại đã giải quyết hơn 300 báo cáo, trong đó có 18 biểu mẫu mới thiết kế riêng cho BIDV, tích hợp với 10 hệ thống nguồn và 8 bài toán tích hợp khác. Vấn đề thách thức lớn BIDV gặp phải là các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trên Core Banking chủ yếu là cơ bản, truyền thống. Trung tâm CNTT BIDV đã phải xây dựng rất nhiều chương trình bên ngoài kết nối vào hệ thống SIBS, dẫn đến Chi nhánh phải thao tác trên rất nhiều chương trình và ảnh hưởng đến khả năng tải của hệ thống SIBS (do quá nhiều chương trình kết nối vào). Vì SIBS chưa thể tích hợp được đầy đủ các nguồn dữ liệu cần thiết, các báo cáo tạo lập từ SIBS hiện mới chỉ đáp ứng được một phần nhu cầu thông tin hỗ trợ ra quyết định. Người dùng vẫn phải thao tác nhiều bằng tay để xử lý dữ liệu trước khi tạo lập được báo cáo hoàn chỉnh cuối cùng.

Ngoài các NHTM lớn được đề cập ở trên, trong vài năm gần đây, các ngân hàng khác như Techcombank, Sacombank, SEABank cũng đã triển khai giải pháp DWH/BI/MIS chuyên biệt. Hầu hết các ngân hàng đã chú trọng đầu tư vào các Kho dữ liệu tập trung và các ứng dụng

HỆ THỐNG BÁO CÁO THỐNG KÊ SẼ ĐƯỢC HOÀN THIỆN THEO HƯỚNG THỐNG NHẤT THỰC HIỆN BÁO CÁO THEO ĐỊNH DẠNG MẪU BIỂU BÁO CÁO ĐIỆN TỬ. ĐIỀU NÀY ĐẶT RA YÊU CẦU CHO HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ CỦA CÁC TCTD PHẢI THỰC SỰ LINH HOẠT, CÓ THỂ THAY ĐỔI NHANH CHÓNG ĐỂ KỊP THỜI ĐÁP ỨNG CÁC YÊU CẦU CỦA NHNN.

báo cáo. Hệ thống thông tin hiện tại đã cơ bản đáp ứng được yêu cầu phân tích thông tin đa chiều, tự động hóa một phần hoặc toàn bộ, phục vụ cho công tác điều hành kinh doanh. Các ngân hàng cũng đã thiết lập được bộ phận MIS độc lập hoặc tối thiểu đã có một bộ phận chuyên sâu, là đầu mối liên kết với các bộ phận nghiệp vụ trong quá trình thực hiện báo cáo.

Tại Việt Nam, ngành MIS chưa thực sự được đào tạo một cách rộng rãi tại các trường Đại học. Tuy nhiên, các NHTM đã chú trọng đào tạo đội ngũ cán bộ MIS và tuyển dụng cán bộ chuyên về MIS.

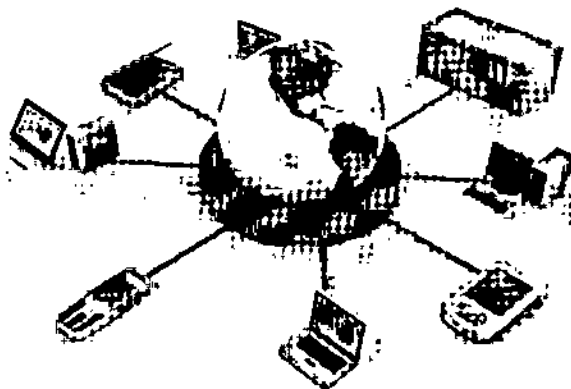
Mặc dù MIS đã hiện diện ở hầu hết các NHTM ở Việt Nam, nhưng các báo cáo từ MIS mới đáp ứng một phần nhu cầu báo cáo quản trị nội bộ và báo cáo bên ngoài gửi các cơ quan quản lý nhà nước. Hơn thế, phần lớn các báo cáo này mới chỉ dừng lại ở mức độ Hoạt động hàng ngày hoặc Hỗ trợ quyết định, chủ yếu liên quan đến Thông tin quản lý và càng không phải là Thông tin điều hành. Ngoài ra, hệ thống MIS của đa số các NHTM hiện tại vẫn còn thiếu hụt một số nội dung quan trọng, ví dụ như quản lý rủi ro, đo lường khả năng sinh lời. Dữ liệu phân tán ở nhiều hệ thống ứng dụng và thông tin riêng biệt trong và ngoài ngân hàng nên còn có những nguồn dữ liệu chưa

được tích hợp vào Kho dữ liệu. Đồng thời, cũng đã phát sinh nhiều nghiệp vụ mới với nhiều sản phẩm đặc thù không thể phát triển hoặc nâng cấp trên Core Banking, nguồn dữ liệu chính của MIS. Một số hệ thống Core Banking của các ngân hàng được xây dựng theo các Module riêng lẻ, do vậy có cấu trúc phức tạp, không thống nhất. Một số hệ thống được xây dựng theo kiến trúc phân tán, không đáp ứng được mục tiêu quản trị dữ liệu tập trung.

Giải pháp hoàn thiện MIS

Theo Đề án phát triển ngành Ngân hàng Việt Nam đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020: NHNN Việt Nam có nhiệm vụ chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành tổ chức triển khai xây dựng Dự án hệ thống thông tin quản lý và hiện đại hóa ngân hàng (Dự án FSMIMS). Thống đốc NHNN cũng đã ban hành các thông tư 31/2013/TT-NHNN và 35/2015/TT-NHNN quy định Chế độ báo cáo thống kê áp dụng đối với các TCTD. Theo đó, hệ thống báo cáo thống kê sẽ được hoàn thiện theo hướng thống nhất thực hiện báo cáo theo định dạng mẫu biểu báo cáo điện tử. Điều này đặt ra yêu cầu cho hệ thống thông tin quản lý của các TCTD phải thực sự linh hoạt, có thể thay đổi nhanh chóng để kịp thời đáp ứng các yêu cầu của NHNN.

Các ngân hàng cần xây dựng một tổ hợp các hệ thống thông tin nội bộ của ngân hàng mình. Theo đó, hệ thống Core Banking là phần mềm cốt lõi của tổ hợp này và mọi hoạt động, giao dịch trong ngân hàng. Để theo kịp xu hướng IT mà không cần phải tiến hành thay đổi liên tục, các ngân hàng nên lựa chọn một hệ thống với kiến trúc mở với khả năng linh hoạt, có thể thành phần hóa (componentization) và tham số hóa (parameterization) ở mức độ cao. Đây là bài học rút ra từ

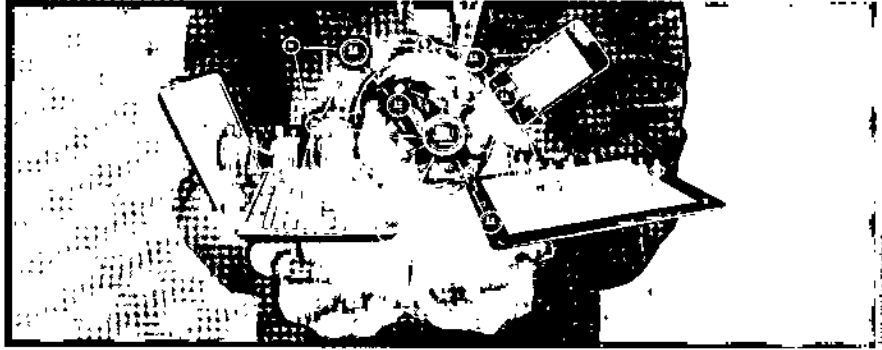


Ảnh: Xuân Trường

nhiều ngân hàng đã lựa chọn các Core Banking kém linh hoạt vào những năm 2000. Các phần mềm chuyên biệt cho từng mảng nghiệp vụ (ví dụ như Accounting, ERP cho kế toán, CR cho khối tín dụng và rủi ro) cần phải được tích hợp vào Core Banking. Đồng thời, Kho dữ liệu cần được xây dựng để hỗ trợ báo cáo mềm dẻo, nhanh chóng và linh hoạt cho công tác điều hành. Cụ thể, Kho dữ liệu phải đảm bảo khả năng tổng hợp dữ liệu phân tán từ nhiều nguồn ứng dụng và thông tin riêng biệt trong và ngoài ngân hàng. Kho dữ liệu cũng cần được xây dựng trên một hạ tầng siêu dữ liệu (metadata) vững chắc và đảm bảo tính có thể "truy xuất nguồn gốc" (data linkage). Dữ liệu đổ vào kho cần phải được khai thác từ cấp chi tiết nhất, với các trường thông tin đủ để phục vụ cho việc tạo các báo cáo đa chiều. Ở cấp độ cuối cùng, các ngân hàng cần xem xét mua các phần mềm và giải pháp kỹ thuật hiện đại để tạo báo cáo trực quan, thân thiện, có tính so sánh, và truy cập được trên các thiết bị di động cá nhân.

Để triển khai thành công hệ thống báo cáo MIS, vấn đề then chốt và có tính chất quyết định là yếu tố con người. Các ngân hàng cần chuẩn bị cho mình một đội ngũ cán bộ, chuyên viên có đầy đủ phẩm chất của người làm MIS như: khả năng giải quyết vấn đề tốt, yêu thích công việc, năng động và sáng tạo trong công việc, có chiến lược về công nghệ, có thể làm cầu nối giữa công nghệ và kinh doanh, có thể thấy cả chi tiết và bức tranh toàn cảnh của hệ thống, có thể quản lý thời gian và các nguồn lực tốt...

Về công tác kế toán, các ngân hàng đang áp dụng theo Chuẩn mực Kế toán Việt Nam (VAS), và các quy tắc hạch toán kế toán do Ngân hàng Nhà nước (NHNN) và Bộ Tài chính ban hành. Với mong muốn lập các báo cáo tài chính của mình theo các Chuẩn mực Báo cáo Tài chính Quốc tế (IFRS) để có thể cung cấp thông tin đáng tin cậy, theo chuẩn mực quốc tế, trong giai đoạn chuyển đổi, các ngân hàng vẫn tạo lập báo cáo theo luật định, song nên xây dựng thêm các thông tin bổ sung trong hệ thống



ẢNH: XUÂN TRƯỜNG

MIS của mình và thực hiện các điều chỉnh để tạo ra các báo cáo tài chính theo IFRS. Bên cạnh công tác kế toán tài chính, các ngân hàng cũng cần quan tâm đến công tác kế toán quản trị và phân tích khả năng sinh lời. Hiện tại, công tác phân tích lợi nhuận đa chiều (MPA) tại các NHTM Việt Nam vẫn còn có khoảng cách lớn so với thế giới, kể cả ở những ngân hàng có quy mô lớn nhất. Chỉ đến khi có được các báo cáo phân tích khả năng sinh lời, các nhà lãnh đạo ngân hàng mới có được thông tin điều hành hữu ích.

Về báo cáo MIS, các ngân hàng chưa có MIS đúng nghĩa nên đặt ra các mục tiêu trung và dài hạn cho việc xây dựng hệ thống MIS. Các định nghĩa yêu cầu người sử dụng (URD) nên được xây dựng đầy đủ, phù hợp với thông lệ tiên tiến, hiện đại nhất, chứ không chỉ dừng lại ở việc đáp ứng yêu cầu về báo cáo của các cơ quan quản lý nhà nước, hay thông tin hoạt động/hỗ trợ quyết định hằng ngày. Đối với các ngân hàng đã hoàn thành hệ thống MIS, các ngân hàng này cần rà soát các thiếu hụt của MIS hiện tại và bổ sung thêm các thông tin quản trị chưa được cung cấp. Ban lãnh đạo cần phải xác định thứ tự ưu tiên cho các yêu cầu đối với MIS vì ngay một lúc không thể xây dựng được tất cả các báo cáo. Việc xác định thứ tự ưu tiên rất quan trọng vì khối lượng công việc cần làm thể hiện qua riêng số lượng báo cáo cần xây dựng thôi, đã rất lớn. Cấu trúc của báo cáo quản lý phải theo cấp bậc, tức là bắt đầu với cấp tổng quát nhất (ít chi tiết)

nhất) và tăng dần đến các báo cáo chi tiết hơn. Những cán bộ lãnh đạo nào không cần báo cáo ở cấp chi tiết có thể dừng lại ở cấp báo cáo mà họ cần. Các ngân hàng nên thuê các bên tư vấn độc lập để rà soát lại tính hữu dụng, đầy đủ của các báo cáo và cung cấp các khuyến nghị. Hiện nay, các gói ứng dụng MIS được các đối tác chào hàng cho các ngân hàng thường đã bao gồm một bộ báo cáo mẫu. Tuy nhiên, những báo cáo có sẵn đôi khi không được trình bày dễ hiểu, thiếu chỉ tiêu, cần phải sửa đổi nhiều hay thậm chí là không hữu dụng. Vì vậy, việc có một bên tư vấn độc lập hiểu rõ các thông lệ quốc tế tốt nhất soát xét

sẽ giúp nâng cao chất lượng các sản phẩm báo cáo. Một lưu ý nữa cho các ngân hàng là có những báo cáo có thể được sản xuất thủ công khi việc tự động hóa không tạo ra hiệu quả về mặt chi phí. Để MIS có thể đi vào đời sống, Ban điều hành cần ban hành các quy trình, quy định về việc xây dựng và cung cấp báo cáo để các báo cáo có thể được tạo lập đúng hạn ■

ĐỂ TRIỂN KHAI THÀNH CÔNG HỆ THỐNG BÁO CÁO MIS, VẤN ĐỀ THEN CHỐT VÀ CÓ TÍNH CHẤT QUYẾT ĐỊNH LÀ YẾU TỐ CON NGƯỜI.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. VietCapital Securities. Cập nhật Ngành ngân hàng 24/12/2015
2. Trường Giang - Thanh Loan. Một số kinh nghiệm trong xây dựng DW/BI. Tạp chí THNH
3. Lê Thị Kim Ngân. Đánh giá Năng lực cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV), Tạp chí Phát triển và Hội nhập (Đại học Kinh tế Tài chính)
4. ING. Báo cáo Phân tích chênh lệch MIS tại Vietcombank
5. Các website: sbv.gov.vn, vietinbank.com.vn, bidv.com.vn