

Văn phòng PwC tại Việt nam

Tại Hà Nội:

Tầng 16, Keangnam Hanoi Landmark Tower
72 Đường Phạm Hùng, Quận Nam Từ Liêm
Hà Nội, Việt Nam
ĐT: +84 24 3946 2246

Tại TP. Hồ Chí Minh:

Lầu 8, Saigon Tower,
29 Lê Duẩn, Quận 1
TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
ĐT: +84 28 3823 0796



www.pwc.com/vn

©2019 Công ty TNHH Tư vấn PricewaterhouseCoopers (Việt Nam). Bảo lưu mọi quyền. Trong tài liệu này, “PwC” là Công ty TNHH Tư vấn PricewaterhouseCoopers (Việt Nam), và trong một số trường hợp có thể là mạng lưới PwC, trong đó mỗi công ty thành viên là một pháp nhân độc lập và riêng biệt. Vui lòng truy cập www.pwc.com/structure để biết thêm chi tiết.

www.pwc.com/vn

Dịch vụ Tư vấn Công nghệ Thông tin



Các xu hướng ngân hàng và CNTT

Trong thời đại hiện nay, CNTT là một công cụ đắc lực tạo điều kiện thúc đẩy chuyển đổi trong kinh doanh. Tối đa hóa lợi ích thu được từ đầu tư cho CNTT để duy trì tính cạnh tranh là một trong những ưu tiên hàng đầu của các lãnh đạo doanh nghiệp hiện nay. Với đội ngũ chuyên gia giàu kinh nghiệm, chúng tôi hỗ trợ các khách hàng của mình, đặc biệt là trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, trong các dự án trọng điểm. Cạnh tranh trong ngành ngân hàng đang ngày càng trở nên khốc liệt. Để có thể duy trì và phát triển trong môi trường thay đổi chóng mặt, các ngân hàng cần áp dụng các công nghệ tiên tiến nhất, được xem như là các nguồn lực thúc đẩy nhằm phát triển cấu trúc gọn nhẹ hơn, linh hoạt hơn trước những diễn biến, thay đổi không ngừng của điều kiện thị trường. CNTT cũng là một trong những công cụ giúp giảm chi phí và truyền thông hiệu quả với con người, các tổ chức liên quan đến hoạt động ngân hàng. Dưới đây là tổng quan về các vai trò quan trọng của CNTT trong ngành ngân hàng, các xu hướng ngân hàng và các xu hướng về công nghệ trong ngành ngân hàng. Đây chính là cơ sở để chúng tôi cung cấp các dịch vụ hỗ trợ các ngân hàng đạt được các mục tiêu nói trên

Đổi mới

- Thị trường, sản phẩm và dịch vụ mới
- Kênh phân phối hiệu quả
- Ví dụ: ngân hàng điện tử, trực tuyến, ngân hàng di động và internet banking

Chuyển đổi hoạt động

- Chuyển dời từ chức năng back office sang trợ lý đắc lực
- Tăng cường và chuẩn hóa hạ tầng về bảo mật, truyền thông và liên lạc của ngân hàng
- Đạt được sự kết nối giữa các chi nhánh

Vai trò quan trọng của CNTT trong ngân hàng

Hoạt động tài chính

- Gia tăng trên phạm vi toàn cầu
- Giảm chi phí chuyển vốn trên phạm vi toàn cầu

Kỳ vọng của khách hàng

- Đáp ứng nhu cầu về ngân hàng ngay lập tức, mọi lúc mọi nơi
- Quản lý tiền theo thời gian thực, và quan trọng hơn, suốt 24 giờ 1 ngày và 7 ngày 1 tuần
 - Rút tiền từ bất kỳ chi nhánh/ATM nào
- Mua sắm hàng hóa, dịch vụ trực tuyến, bao gồm thanh toán trực tuyến

Các xu hướng ngân hàng:

- Xây dựng mô hình kinh doanh lấy khách hàng làm trọng tâm;
- Tối ưu hóa hệ thống phân phối;
- Đơn giản hóa mô hình hoạt động và kinh doanh;
- Tạo ra lợi thế cạnh tranh về mặt thông tin khách hàng;
- Tạo ra sự đột phá và các năng lực cần có cho sự đột phá;
- Chủ động quản lý rủi ro, quản lý vốn và quản lý các thay đổi về quy định, luật định.

Các xu hướng mới nổi về công nghệ trong ngành ngân hàng:

- Triển khai và quản lý CNTT
- CNTT mang lại hiệu quả nội bộ
- Quản lý đầu tư CNTT
- Quản lý rủi ro CNTT
- Quản trị CNTT
- CNTT thúc đẩy đổi mới trong kinh doanh



Về PwC

Mạng lưới PwC toàn cầu

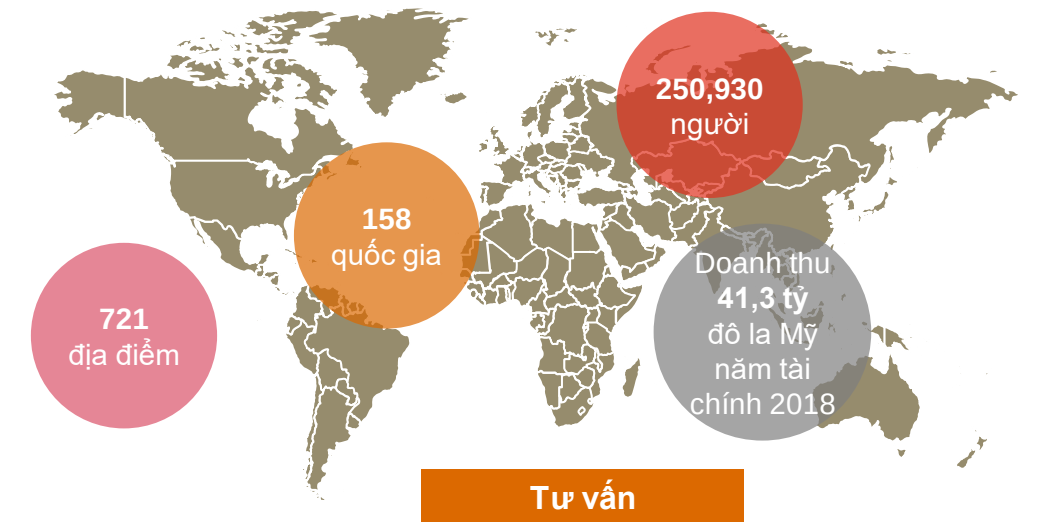
- Mạng lưới cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp hàng đầu
- Hơn **250.000** người tại **158** quốc gia
- Tổ chức dựa trên 3 nền tảng: con người, hiểu biết và cách tiếp cận

PwC Việt Nam

PwC Việt Nam thành lập văn phòng tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh năm 1994. Đội ngũ chuyên gia đa ngành của chúng tôi với hơn 1000 nhân viên với am hiểu sâu sắc về nhiều lĩnh vực và các kỹ năng đa dạng. Chúng tôi cung cấp các dịch vụ chuyên nghiệp bao gồm dịch vụ dịch vụ tư vấn thuế và pháp lý, Dịch vụ tư vấn (thương vụ và tư vấn doanh nghiệp) cho các khách hàng thuộc nhiều lĩnh vực.

Dịch vụ tư vấn CNTT của PwC

Với hàng nghìn chuyên viên tư vấn truyền thông tại 158 quốc gia, chúng tôi đảm bảo cung cấp các giải pháp về chiến lược, vận hành, kỹ thuật và tài chính phù hợp nhất với tổ chức của bạn.



Tư vấn chiến lược		Tích hợp sau sát nhập
Quản lý chi phí và hiệu quả hoạt động		Nâng cao hiệu quả bộ phận tài chính
Quản trị doanh nghiệp, rủi ro và tuân thủ		Kiểm toán nội bộ
Kiểm toán và giám sát liên tục		Tư vấn hoạt động và quản lý chuỗi cung ứng
Quản lý nguồn nhân lực và quản lý thay đổi		Tư vấn dịch vụ tài chính
Phát triển bền vững		Cộng nghệ thông tin: • Xây dựng kế hoạch chiến lược CNTT • Rà soát hệ thống ngân hàng lõi và lộ trình • Bảo mật CNTT • Quản trị CNTT • ERP & Các ứng dụng doanh nghiệp • Quản lý dự án và chương trình • Hỗ trợ thương vụ
Dịch vụ điều tra gian lận		



Dịch vụ tư vấn Công nghệ của PwC

Cam kết của chúng tôi

Công nghệ là một nhân tố quan trọng góp phần thúc đẩy sự chuyển đổi trong kinh doanh. Tại PwC, Tư vấn Công nghệ là một trong 4 trụ cột tư vấn chính bên cạnh Tư vấn chiến lược, Tư vấn quản lý và Tư vấn rủi ro. Để hỗ trợ bạn thu được những lợi ích từ việc đầu tư CNTT, chúng tôi kết hợp các kỹ năng để thực hiện việc cải tiến quy trình và các am hiểu sâu sắc về chiến lược CNTT, Kiến trúc CNTT và thiết kế kiến trúc, các ứng dụng doanh nghiệp, thuê ngoài, rủi ro CNTT, quản lý dự án và quản lý vận hành CNTT

Dịch vụ tư vấn Công nghệ của chúng tôi sẽ giúp bạn:

- Nhận biết được nhu cầu cần phải **gắn kết chặt chẽ hơn CNTT với các nhu cầu của tổ chức**
- **Một danh mục các sáng kiến CNTT được quản lý hiệu quả**
- **Hiện thực hóa các lợi ích kinh doanh** một cách kịp thời
- Hỗ trợ đánh giá **các rủi ro dự án và kiểm soát**
- **Tuân thủ các quy định luật định**, tìm ra các vấn đề về vận hành trong CNTT và bảo mật thông tin
- **Nâng cao năng lực của bộ phận kiểm toán nội bộ** cho phù hợp hơn với chiến lược của tổ chức và các rủi ro đang gặp phải
- **Giảm chi phí liên quan đến tuân thủ và quản lý rủi ro**

Các dịch vụ Tư vấn CNTT chính của PwC				
Xây dựng kế hoạch chiến lược CNTT	Tư vấn đánh giá độc lập hệ thống Ngân hàng lõi	Bảo mật CNTT	Quản trị CNTT	Đánh giá độc lập việc quản lý dự án và chương trình
Chúng tôi xác định chiến lược, lộ trình CNTT, từ đó lựa chọn, thiết kế và triển khai các giải pháp hiện đại mang tính đột phá	Chúng tôi tìm hiểu về hiện trạng hệ thống Ngân hàng lõi của bạn, xác định các khoảng cách, các cấu phần cần được thay đổi, nâng cấp	Chúng tôi am hiểu các thách thức về CNTT, thích ứng và đối phó với các rủi ro trong môi trường kinh doanh của bạn, giúp bảo vệ các tài sản và tuân thủ các yêu cầu về quy định	Chúng tôi đề xuất cơ cấu quản trị CNTT, các quy trình và tiêu chuẩn cần thiết để quản lý, giám sát và kiểm soát CNTT trong doanh nghiệp	Chúng tôi sẽ hỗ trợ bạn rà soát và đánh giá hiện trạng các dự án và chương trình và đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý và triển khai dự án và chương trình

Các dịch vụ chính của chúng tôi

Xây dựng kế hoạch chiến lược CNTT

Một Kế hoạch chiến lược CNTT tốt sẽ tháo gỡ những vướng mắc về vấn đề hoạch định và triển khai các kế hoạch CNTT

- Đầu tư CNTT gắn kết chặt chẽ hơn và đáp ứng tốt hơn các yêu cầu kinh doanh
- Đo lường được hiệu quả hoạt động CNTT
- Kế hoạch đầu tư CNTT hàng năm rõ ràng và đầy đủ
- Tối ưu hóa phân bổ chi phí đầu tư CNTT
- Nâng cao khả năng triển khai thành công các kế hoạch/dự án CNTT
- Tận dụng tối đa các tài sản và nguồn lực sẵn có của doanh nghiệp
- Nâng cao sự hài lòng của cán bộ nhân viên
- Chỉ rõ các điểm mạnh và hạn chế hiện nay của CNTT tại ngân hàng

Bảo mật CNTT

Dịch vụ sẽ giúp các tổ chức hiểu rõ những thách thức hoạt động mạng (dynamic cyber challenges) của họ, thích ứng và đối phó với những rủi ro vốn có trong môi trường kinh doanh của họ, và bảo vệ các tài sản quan trọng nhất đối với thương hiệu của họ, lợi thế cạnh tranh và giá trị cổ đông:

- Áp dụng các tiếp cận mang tính chiến lược đối với việc lập kế hoạch & đánh giá bảo mật;
- Đánh giá và đưa ra các khuyến nghị về các mảng bảo mật quan trọng;
- Cải thiện quản lý rủi ro và tuân thủ;
- Bảo vệ quyền riêng tư và các dữ liệu kinh doanh nhạy cảm;
- Quản lý các ảnh hưởng tiềm tàng từ các sự kiện bảo mật bất thường.

Tư vấn đánh giá độc lập hệ thống Ngân hàng lõi

Dịch vụ sẽ mang lại các lợi ích sau đây:

- Giúp ngân hàng nắm được hiện trạng của hệ thống Ngân hàng lõi đang sử dụng và xác định khả năng đáp ứng của hệ thống đối với chiến lược kinh doanh của ngân hàng
- Tìm ra các khoảng cách giữa hệ thống Ngân hàng lõi của ngân hàng và một hệ thống Ngân hàng lõi tiên tiến
- Giúp ngân hàng xác định được các cấu phần của hệ thống Ngân hàng lõi hiện nay cần được thay đổi và phạm vi thay đổi để đạt được hệ thống ngân hàng lõi tốt, hiệu quả
- Tạo tiền đề tốt cho các lộ trình trong tương lai để cải tiến/ứng dụng hệ thống ngân hàng lõi hiện tại

Quản trị CNTT

Dịch vụ tư vấn quản trị CNTT sẽ mang lại những lợi ích sau đây

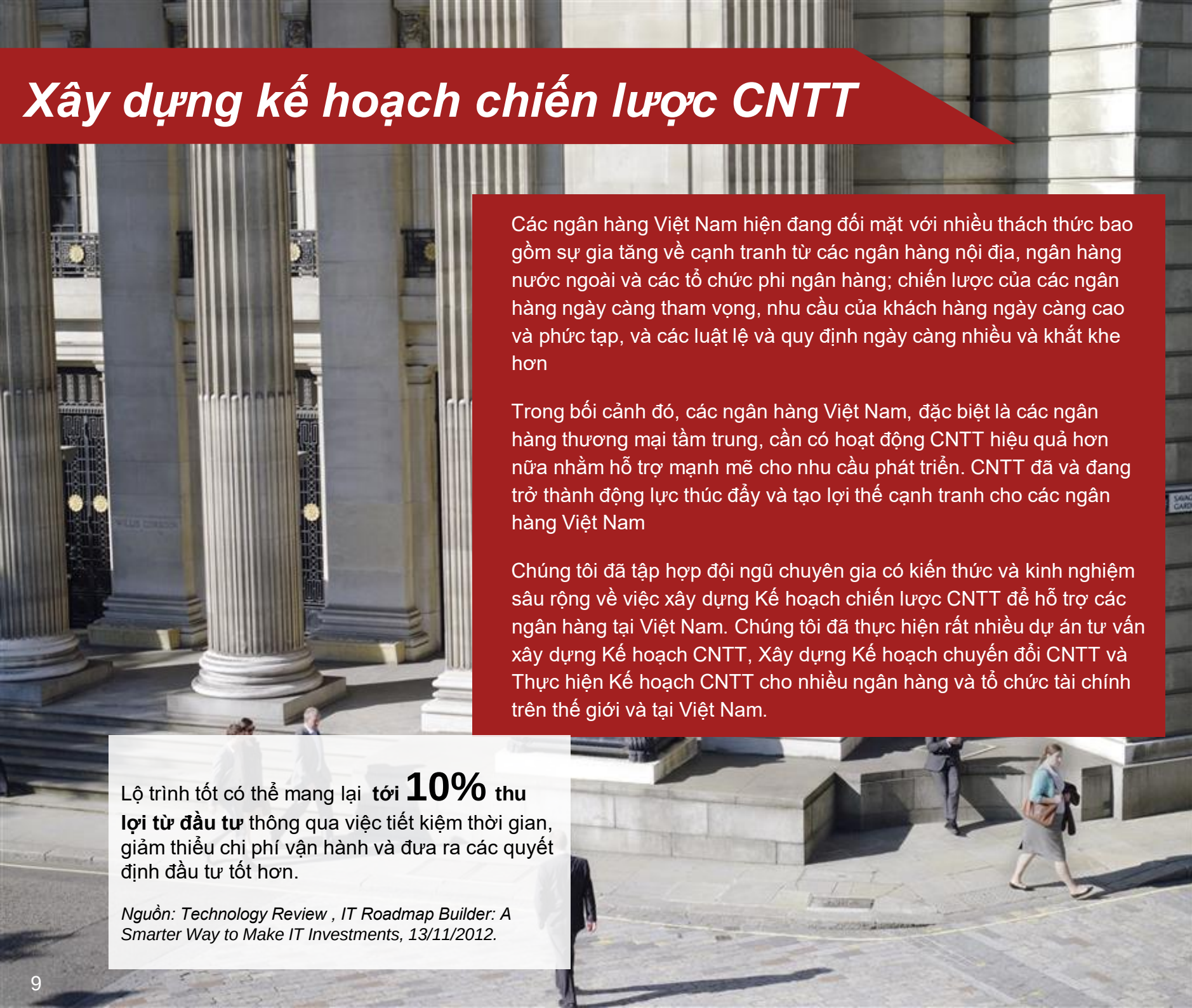
- Cấu trúc quản trị CNTT và bộ phận CNTT được gắn kết với nhau để tạo điều kiện và hỗ trợ các mục tiêu và ưu tiên kinh doanh
- Môi trường CNTT được quản lý, kiểm soát và theo dõi hiệu quả
- Chủ động thay đổi phù hợp với các yêu cầu tuân thủ từ NHNN và các tiêu chuẩn quốc tế (CoBIT, ITIL).

Dịch vụ tư vấn đánh giá độc lập việc quản lý dự án và chương trình

Giúp khách hàng quản lý và triển khai một chương trình chuyển đổi phức tạp và quản lý các danh mục phức tạp về thay đổi:

- Chúng tôi hỗ trợ khách hàng phát triển khung đảm bảo **ĐẦU TƯ** đúng dự án
- Chúng tôi hỗ trợ khách hàng **TRIỂN KHAI** hiệu quả và tăng mức trưởng thành về các năng lực triển khai
- Chúng tôi hỗ trợ khách hàng quản lý hiệu quả hơn và **HIỆN THỰC HÓA** các lợi ích được kỳ vọng từ các quyết định đầu tư





Xây dựng kế hoạch chiến lược CNTT

Các ngân hàng Việt Nam hiện đang đối mặt với nhiều thách thức bao gồm sự gia tăng về cạnh tranh từ các ngân hàng nội địa, ngân hàng nước ngoài và các tổ chức phi ngân hàng; chiến lược của các ngân hàng ngày càng tham vọng, nhu cầu của khách hàng ngày càng cao và phức tạp, và các luật lệ và quy định ngày càng nhiều và khắt khe hơn

Trong bối cảnh đó, các ngân hàng Việt Nam, đặc biệt là các ngân hàng thương mại tầm trung, cần có hoạt động CNTT hiệu quả hơn nữa nhằm hỗ trợ mạnh mẽ cho nhu cầu phát triển. CNTT đã và đang trở thành động lực thúc đẩy và tạo lợi thế cạnh tranh cho các ngân hàng Việt Nam

Chúng tôi đã tập hợp đội ngũ chuyên gia có kiến thức và kinh nghiệm sâu rộng về việc xây dựng Kế hoạch chiến lược CNTT để hỗ trợ các ngân hàng tại Việt Nam. Chúng tôi đã thực hiện rất nhiều dự án tư vấn xây dựng Kế hoạch CNTT, Xây dựng Kế hoạch chuyển đổi CNTT và Thực hiện Kế hoạch CNTT cho nhiều ngân hàng và tổ chức tài chính trên thế giới và tại Việt Nam.

Lộ trình tốt có thể mang lại **tới 10%** thu lợi từ đầu tư thông qua việc tiết kiệm thời gian, giảm thiểu chi phí vận hành và đưa ra các quyết định đầu tư tốt hơn.

Nguồn: Technology Review , IT Roadmap Builder: A Smarter Way to Make IT Investments, 13/11/2012.

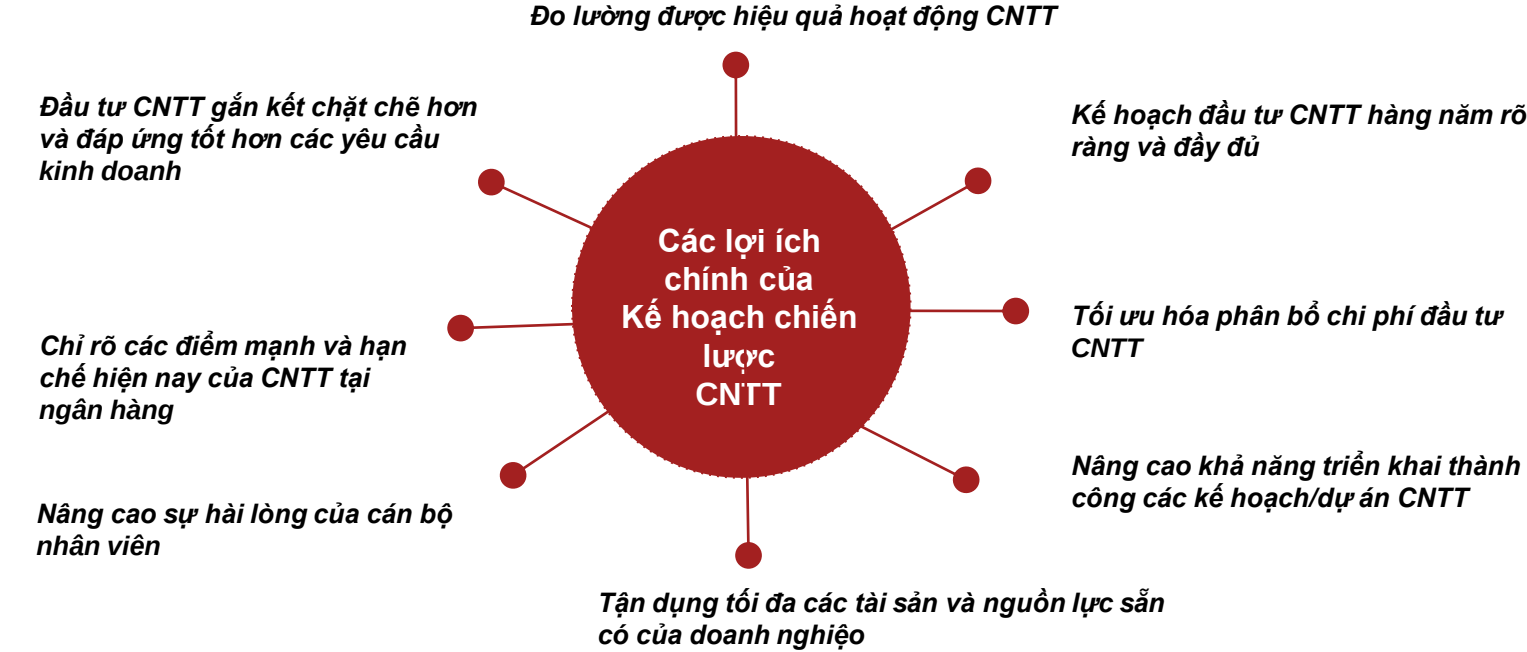
Chúng tôi hỗ trợ khách hàng như thế nào

Kế hoạch chiến lược CNTT xác định Mô hình CNTT tương lai của ngân hàng và xây dựng một lộ trình rõ ràng cùng với các nguồn lực cần thiết để đạt tới Mô hình CNTT tương lai. Dựa trên các hiểu biết sâu sắc của chúng tôi về nhu cầu của các ngân hàng Việt Nam, các phương pháp luận của PwC (**Phương pháp luận Transform © và Khung Xây dựng Chiến lược CNTT**), chúng tôi đề xuất dịch vụ tư vấn Xây dựng kế hoạch chiến lược CNTT nhằm hỗ trợ các ngân hàng soạn thảo một kế hoạch CNTT đầy đủ và hiệu quả nhất cho giai đoạn 3-5 năm tới

Phạm vi công việc:

- Rà soát và đánh giá hiện trạng CNTT:**
 - Rà soát tổng quan về Hệ thống và Hạ tầng CNTT
 - Rà soát tổng quan về Tổ chức và Quản lý CNTT
- Xây dựng mô hình CNTT tương lai, lộ trình thực hiện và kế hoạch đầu tư:**
 - Xác định mô hình CNTT tương lai của ngân hàng
 - Đề xuất các dự án CNTT quan trọng cần được triển khai
 - Xác định mức độ ưu tiên và lộ trình triển khai của các dự án
 - Lập kế hoạch đầu tư cho CNTT
 - Đề xuất các khuyến nghị về việc thực hiện Kế hoạch chiến lược CNTT

Các lợi ích mang lại cho khách hàng





Bảo mật CNTT

Hoạt động trong các môi trường kinh doanh toàn cầu đòi hỏi các tổ chức phải thay đổi suy nghĩ về chương trình bảo mật và các khoản đầu tư - bảo mật thông tin đang ngày càng trở nên phức tạp và thử thách. Bảo mật thông tin cũng đã trở thành một kỷ luật đòi hỏi các công nghệ và quy trình tiên phong, một bộ kỹ năng dựa trên các kỹ thuật phức tạp và sự hỗ trợ vững chắc của ban Lãnh đạo.

Để chủ động giải quyết các mối đe dọa bảo mật thường xuyên, các tổ chức cần xây dựng các yếu tố bảo mật cơ bản trước khi triển khai các giải pháp và năng lực Bảo mật CNTT nâng cao.

Chúng tôi cung cấp nhiều giải pháp giúp các tổ chức hiểu rõ những thách thức về an toàn bảo mật thông tin, thích ứng và đối phó với những rủi ro bảo mật vốn có trong môi trường kinh doanh, và bảo vệ các tài sản quan trọng nhất đối với thương hiệu của tổ chức, lợi thế trong cạnh tranh và giá trị cổ đông.

Chúng tôi hỗ trợ khách hàng như thế nào

Chúng tôi cung cấp nhiều giải pháp giúp các tổ chức hiểu rõ những thách thức về an toàn bảo mật thông tin, thích ứng và đối phó với những rủi ro bảo mật vốn có trong môi trường kinh doanh, và bảo vệ các tài sản quan trọng nhất đối với thương hiệu của tổ chức, lợi thế trong cạnh tranh và giá trị cổ đông.

- **Đánh giá Rủi ro bảo mật CNTT:** Đánh giá hiện trạng bảo mật trong tổ chức dựa trên các thông lệ quốc tế (ISO 27001, PCI-DSS, COBIT, ITIL, ...)
- **Tổ chức & Chiến lược bảo mật:** Xây dựng chiến lược bảo mật gắn kết với chiến lược CNTT và chiến lược kinh doanh của tổ chức, đưa bảo mật vào cơ cấu tổ chức.
- **Kiến trúc bảo mật:** Cung cấp phương pháp tiếp cận duy nhất bao hàm nhiều khung, cho phép khách hàng xây dựng phương pháp tiếp cận nhất quán về Kiến trúc bảo mật.
- **Kiểm thử điểm yếu & đột nhập:** Thực hiện quét các điểm yếu và giả lập các cuộc tấn công thực tế vào hạ tầng và các hệ thống ứng dụng CNTT.

Các lợi ích mang lại cho khách hàng

- Cung cấp cho khách hàng **Phương pháp tiếp cận bài bản** về quản lý bảo mật thông tin dựa trên các thông lệ tốt nhất trong ngành.
- **Tuân thủ** các yêu cầu về quy định luật định và các tiêu chuẩn quốc tế về bảo mật và rủi ro.
- Gắn kết bảo mật thông tin nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh nhờ xây dựng **chiến lược bảo mật** và lập kế hoạch giải pháp
- Bảo vệ và đảm bảo an toàn tài sản thông tin nhờ các giải pháp quản lý **mối đe dọa và các điểm yếu**
- Chủ động quản lý môi trường bảo mật hiện tại nhằm giảm thiểu rủi ro và đạt được các mục tiêu về tuân thủ nhờ **quản lý bảo mật tích hợp**

Tư vấn đánh giá độc lập hệ thống Ngân hàng lõi

Hệ thống Ngân hàng lõi mới và hiện đại sẽ giúp giảm **36%** chi phí vận hành, 20% chi phí tiền gửi và **4%** chi phí quản lý CNTT

Nguồn: IBM Centre for Applied Insights

Hệ thống ngân hàng lõi là một trong những hệ thống quan trọng nhất của một ngân hàng. Một hệ thống Ngân hàng lõi đã cũ và có nhiều khuyết điểm tồn tại sẽ ảnh hưởng không tốt tới hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Vì vậy, việc rà soát hệ thống Ngân hàng lõi là cần thiết và quan trọng, giúp ngân hàng tìm hiểu chính xác hiện trạng của hệ thống Ngân hàng lõi và xác định các cấu phần của hệ thống cần được thay đổi và phạm vi thay đổi để có được hệ thống tốt, hỗ trợ ngân hàng gia tăng thị phần.

Ngoài ra, với khả năng cung cấp các dịch vụ tư vấn toàn diện từ hoạch định chiến lược, lập kế hoạch cho tới triển khai giải pháp, chúng tôi cam kết xây dựng và duy trì mối quan hệ hợp tác lâu dài nhằm mang lại các giá trị bền vững cho khách hàng trong việc ứng dụng hệ thống ngân hàng lõi hiện tại.

Hệ thống ngân hàng lõi mới, được rà soát và khuyến nghị, sẽ giúp các ngân hàng nâng cao doanh thu từ khách hàng đến **24%** giúp thu hút khách hàng hơn **16%**.

Nguồn: IBM Centre for Applied Insights

Chúng tôi hỗ trợ khách hàng như thế nào

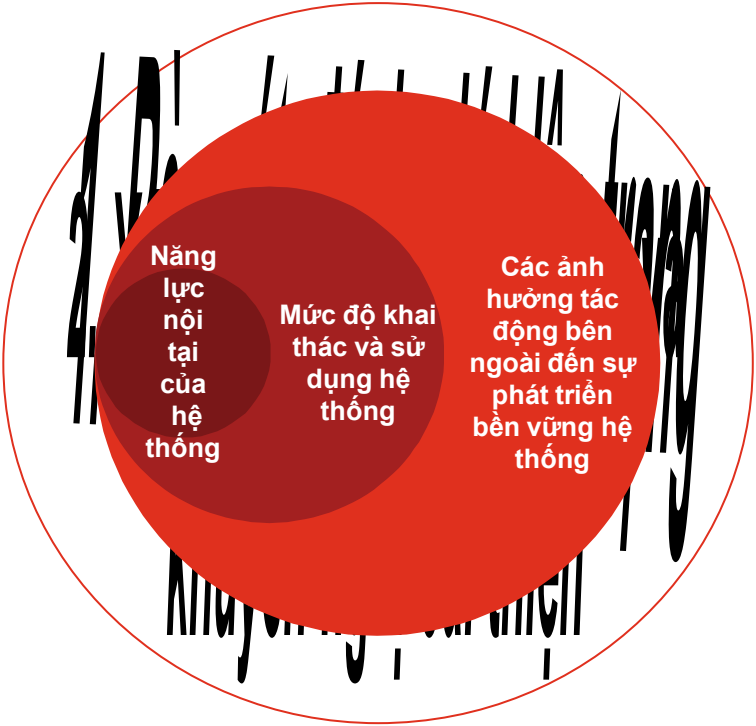
Dựa trên những hiểu biết sâu sắc về nhu cầu của các ngân hàng Việt Nam, chúng tôi đã phát triển dịch vụ Rà soát và đánh giá độc lập hệ thống ngân hàng lõi dựa trên ba khía cạnh sau

Phạm vi công việc:

1. **Rà soát và đánh giá** hiện trạng khai thác và sử dụng hệ thống Ngân hàng lõi
2. **Xác định** mô hình hệ thống Ngân hàng lõi phù hợp với kế hoạch phát triển kinh doanh của Ngân hàng và **đề xuất** khuyến nghị cải thiện

Phạm vi công việc trên sẽ bao trùm 3 phương diện sau đây:

- **Năng lực nội tại** của hệ thống
- **Mức độ** khai thác và sử dụng hệ thống
- **Các ảnh hưởng tác động bên ngoài** đến sự phát triển bền vững hệ thống



Các lợi ích mang lại cho khách hàng

Rà soát đánh giá hệ thống Ngân hàng lõi sẽ mang lại cho ngân hàng những lợi ích thiết thực sau đây:

- Giúp ngân hàng nắm được **hiện trạng** của hệ thống Ngân hàng lõi đang sử dụng và xác định khả năng đáp ứng của hệ thống đối với chiến lược kinh doanh của ngân hàng
- Tìm ra các **khoảng cách** giữa hệ thống Ngân hàng lõi của ngân hàng và một hệ thống Ngân hàng lõi tiên tiến
- Giúp ngân hàng xác định được **các cấu phần của hệ thống Ngân hàng lõi hiện nay cần được thay đổi** và **phạm vi thay đổi** để đạt được hệ thống ngân hàng lõi tốt, hiệu quả
- Tạo **tiền đề tốt** cho các lộ trình trong tương lai để cải tiến/ứng dụng hệ thống ngân hàng lõi hiện tại

Các kết quả đánh giá hệ thống ngân hàng lõi sẽ tạo **tiền đề tốt** để ngân hàng **tái cơ cấu** hoặc **tái quy hoạch lại các quy trình/kiến trúc hệ thống ngân hàng lõi** nhằm mang lại **sự gắn kết chặt chẽ** hơn giữa quy trình hệ thống và kiến trúc hệ thống Ngân hàng lõi

Quản trị CNTT

Sự cần thiết của Quản trị CNTT

Quản trị CNTT là trách nhiệm của ban giám đốc và quản lý điều hành.

Quản trị CNTT đang là một phần không thể thiếu trong quản trị doanh nghiệp bao gồm yếu tố lãnh đạo, tổ chức và quy trình quản trị nhằm đảm bảo rằng CNTT duy trì và mở rộng các chiến lược và mục tiêu của tổ chức.

Quản trị CNTT sẽ tập trung vào **các chiến lược, cấu trúc và quy trình, và các tiêu chuẩn.**

Dịch vụ tư vấn quản trị CNTT của PwC sẽ hỗ trợ ngân hàng đặt nền tảng về cấu trúc quản trị CNTT, các quy trình và tiêu chuẩn – nhằm quản lý, kiểm soát và theo dõi CNTT trong hoạt động kinh doanh

Các tổ chức đạt được Quản trị CNTT trên mức trung bình có lợi nhuận cao hơn **20%** so với các tổ chức có quản trị CNTT kém.

Nguồn: Centre for Information Systems Research at MIT studied 256 enterprise in 23 countries.

Chúng tôi hỗ trợ khách hàng như thế nào

Dịch vụ tư vấn Quản trị CNTT của PwC cung cấp cho các ngân hàng cấu trúc quản trị CNTT toàn diện, các quy trình và tiêu chuẩn cần thiết để **quản lý, theo dõi và kiểm soát CNTT trong hoạt động kinh doanh.**

1.Rà soát và đánh giá hiện trạng và hiệu quả của hoạt động CNTT:

- Xem xét và đánh giá hiện trạng và hiệu suất CNTT hiện hành :
- Rà soát tổng thể về chiến lược CNTT, cơ cấu và quy trình CNTT;
- Rà soát tổng thể về các hệ thống và cơ sở hạ tầng CNTT;
- Ý kiến của các bộ phận nghiệp vụ về các dịch vụ CNTT và đánh giá hiệu quả hoạt động CNTT.

2.Xây dựng Quản trị CNTT:

- Xác định dịch vụ CNTT chính và các quyết định CNTT quan trọng;
- Đề xuất cơ cấu quản trị CNTT;
- Đề xuất quy trình quản trị CNTT;
- Đề xuất các tiêu chuẩn CNTT cấp cao;
- Khuyến nghị lộ trình thực hiện;
- Khuyến nghị phương pháp để cải tiến liên tục.

Các lợi ích mang lại cho khách hàng

Các giá trị PwC mang lại:

- Các thông lệ hàng đầu về quản trị CNTT, đánh giá hiệu quả hoạt động CNTT, phương pháp quản lý dự án và Phương pháp luận Transform.
- Một đội ngũ các chuyên gia đa dạng về chiến lược, quản trị, công nghệ và bảo đảm, kết hợp các thông lệ quốc tế tốt nhất và các năng lực mạnh mẽ trong nước.
- Kinh nghiệm từ các dự án gần đây xây dựng và triển khai mô hình quản trị CNTT cho các khách hàng tại Việt Nam và trên thế giới

Các lợi ích cho khách hàng:

- Cấu trúc quản trị CNTT và bộ phận CNTT được **gắn kết, tạo điều kiện** và **hỗ trợ** các mục tiêu và ưu tiên kinh doanh.
- Môi trường CNTT được quản lý, kiểm soát và theo dõi hiệu quả.
- Chủ động thay đổi phù hợp với **các yêu cầu tuân thủ** từ NHNN và các tiêu chuẩn quốc tế (CoBIT, ITIL).

Dịch vụ tư vấn đánh giá độc lập việc quản lý dự án và chương trình

Hiện nay, các tổ chức đang đối mặt với nhiều sự thay đổi chưa từng có tiền lệ, thúc đẩy bởi các yếu tố bao gồm tốc độ thay đổi, sự già hóa dân số, nền kinh tế điện tử và sự nổi lên của các tổ chức quốc tế gây ra những xáo trộn trong các lĩnh vực truyền thống.

Văn phòng quản lý chương trình (PMO) đặt nền tảng triển khai dự án hiệu quả... tuy nhiên các lợi ích thiết thực chỉ có thể được hiện thực hóa khi PMO đã đạt được sự trưởng thành để mang lại các hiểu biết sâu sắc về hiện trạng của chương trình (**“PMO Thông minh”**)

PwC có đội ngũ tư vấn Quản trị chương trình và danh mục toàn cầu, chuyên môn hóa trong việc thiết kế và thực hiện các chương trình chuyển đổi phức tạp.

Cải thiện mức trưởng thành của PMO sẽ mang lại lợi ích lớn cho **60%** các tổ chức

Nguồn: *The State of the PMO – 2007-2008 A Benchmark of Current Business Practices Center for Business Practices (CBP) Report*

Gần **70%** trong số các tổ chức triển khai PMO cho biết tỷ lệ dự án triển khai thành công đã tăng **đáng kể**

Chúng tôi hỗ trợ khách hàng như thế nào “ Chúng tôi cam kết giúp Khách hàng triển khai chiến lược thành công”

Chúng tôi sẽ hỗ trợ ngân hàng rà soát và đánh giá hiện trạng các dự án và chương trình và đề xuất các giải pháp tăng cường hiệu quả quản lý và thực hiện các dự án và chương trình

Tại sao cần đánh giá việc quản lý dự án & chương trình?

Vấn đề	Giải pháp của PwC	Lợi ích
- Cần lên kế hoạch, chuẩn bị cho các dự án sắp triển khai nhưng chưa biết bắt đầu như thế nào - Nhận thấy có các vấn đề có khả năng phát sinh liên quan đến phạm vi, kế hoạch triển khai, chi phí, chất lượng, rủi ro, nguồn lực trong quá trình triển khai dự án và cần sự hỗ trợ để giải quyết - Không biết liệu dự án có đang đi đúng hướng và có thể đạt được các lợi ích như mong đợi không - Thiếu cân bằng giữa các ràng buộc của các dự án - Quá trình ra quyết định thiếu hiệu quả và chậm do thiếu thông tin - Cần một ban Quản lý dự án để quản trị và quản lý các dự án - Rủi ro chưa được xác định và quản lý rõ ràng	- Hỗ trợ xây dựng, rà soát và đánh giá Phạm vi dự án, quản lý thay đổi, nguồn lực, truyền thông và rủi ro của dự án - Xác định nguyên nhân sâu sa của vấn đề và đưa ra các đề xuất, phương pháp giải quyết - Hướng dẫn xây dựng quy trình và các bước quản lý dự án & chương trình để cải thiện việc quản lý phạm vi, kế hoạch, chi phí, chất lượng, nguồn lực, rủi ro, truyền thông, và các bên liên quan của dự án - Xây dựng khung quản lý dự án & chương trình - Chia sẻ các thông lệ về quản lý dự án & chương trình - Hướng dẫn phát triển phương pháp, công cụ, và mẫu biểu phù hợp cho quản lý dự án và chương trình	- Nâng cao năng lực quản lý, triển khai dự án & chương trình - Tối đa hóa cơ hội thành công của dự án & chương trình - Giảm thiểu tối đa việc vượt quá chi phí - Tối đa hóa nguồn lực dự án & chương trình - Phát triển quy trình & các bước phù hợp cải thiện việc quản lý dự án & chương trình - Cân bằng giữa các ràng buộc của các dự án bao gồm nhưng không giới hạn: phạm vi, kế hoạch, chi phí, chất lượng, rủi ro, nguồn lực, vv. - Giải quyết các yêu cầu, khúc mắc, và đáp ứng kì vọng của các bên liên quan - Quản lý rủi ro và tuân thủ tốt hơn

Phạm vi công việc

- 1 Rà soát và phân tích hiện trạng trong quản lý Dự án và Chương trình
- 2 Đánh giá việc Quản lý Dự án và Chương trình
- 3 Xây dựng báo cáo Giải pháp và Khuyến nghị

Các lợi ích cho ngân hàng

- Nâng cao năng lực quản lý, triển khai dự án & chương trình
- Phát triển quy trình & các thủ tục phù hợp cải thiện việc quản lý dự án & chương trình
- Xác định nguyên nhân sâu sa của vấn đề và đưa ra các đề xuất, phương pháp giải quyết
- Tối ưu hóa đầu tư CNTT
- Chú trọng hơn vào Quản lý lợi ích
- Tận dụng tốt hơn các nguồn lực
- Quản lý tốt hơn các rủi ro và tuân thủ



Năng lực của PwC

Mạng lưới PwC toàn cầu luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng

Hãy tưởng tượng sức mạnh của hơn **223.000 người** có chung một mục đích: xây dựng quan hệ giúp tạo ra giá trị cho bạn và doanh nghiệp của bạn. **Đó là PwC**

Mạng lưới toàn cầu mạnh mẽ và rộng khắp

- PwC là một trong những tổ chức lớn nhất trên thế giới cung cấp các dịch vụ chuyên nghiệp; tư vấn, bảo đảm, tư vấn thuế và pháp lý. Chúng tôi làm việc với các tổ chức hàng đầu trong nhiều lĩnh vực, hỗ trợ hoạt động kinh doanh trên 158 quốc gia trên thế giới.
- PwC có một vị thế đặc biệt cung cấp các nguồn lực và năng lực chuyên môn trực tiếp và gián tiếp
- Chúng tôi có sự hiện diện rộng khắp trên toàn thế giới và có khả năng huy động nhanh chóng đội ngũ triển khai dự án hàng đầu

Trải nghiệm triển khai mạnh mẽ

- Đội ngũ triển khai gồm nhiều nguồn lực với trình độ và kỹ năng chuyên môn cao
- Trong năm tài chính 2014, chúng tôi đã cung cấp dịch vụ cho khách hàng nhiều lĩnh vực ngành nghề. Trong đó, lĩnh vực tài chính ngân hàng mang lại nguồn thu lớn nhất - **13.4 tỷ đô la Mỹ**.

Các công ty PwC thành viên

- Chúng tôi có thể tăng cường các đội dự án bằng việc sử dụng các nguồn lực địa phương từ các công ty thành viên tại bất kỳ nơi nào trên thế giới
- Mô hình Triển khai toàn cầu của chúng tôi cung cấp các dịch vụ tư vấn chuyên môn và các nguồn lực cần thiết để hỗ trợ các khách hàng

Tại sao chọn PwC?



Am hiểu sâu sắc về các ngân hàng Việt Nam

- Am hiểu chiến lược kinh doanh, văn hóa và các quy trình hoạt động.
- Am hiểu môi trường CNTT của ngân hàng và những năng lực CNTT cần cải thiện nhằm đảm bảo hỗ trợ hiệu quả chiến lược kinh doanh

Kinh nghiệm phong phú đúc từ các dự án tương tự

- Chúng tôi đã thực hiện rất nhiều dự án tư vấn xây dựng Kế hoạch CNTT tổng thể cho các ngân hàng và tổ chức tài chính trên toàn cầu và tại Việt Nam. Những kinh nghiệm từ các dự án này được đúc rút và tổng hợp để thực hiện dịch vụ này.

Đội ngũ chuyên gia giàu kinh nghiệm

- Chúng tôi đã tập hợp đội ngũ chuyên gia có kiến thức và kinh nghiệm sâu rộng về CNTT để hỗ trợ các ngân hàng tại Việt Nam. Đội ngũ này là sự kết hợp giữa các chuyên gia ngân hàng và chuyên gia CNTT nhằm cung cấp dịch vụ tư vấn CNTT chất lượng cao cho ngân hàng

Tính độc lập và khách quan của PwC

- Chúng tôi không hợp tác với bất kỳ nhà cung cấp nào và vì thế sẽ không gặp bất kỳ hạn chế nào trong việc thực hiện dự án. Tất cả các kiến nghị mà chúng tôi cung cấp là hoàn toàn độc lập và khách quan nhằm mang lại lợi ích tốt nhất cho ngân hàng

Hiểu biết sâu sắc về lĩnh vực tài chính ngân hàng

- Kiến thức chuyên sâu về lĩnh vực ngân hàng Ngoài ra, chúng tôi được hỗ trợ sát sao từ các chuyên gia trên toàn cầu.

Phương pháp luận khoa học đã được kiểm chứng

- Các phương pháp luận mạnh mẽ và đã được kiểm chứng trên toàn cầu để đáp ứng yêu cầu của các hoạt động chủ chốt trong dự án này. Phương pháp tiếp cận của chúng tôi đã được điều chỉnh từ những phương pháp luận này để mang tính thực tiễn, đủ để giải quyết những thách thức chính được xác định cho dự án này.



Với khả năng cung cấp các dịch vụ tư vấn toàn diện từ hoạch định chiến lược và lập kế hoạch cho tới triển khai giải pháp, chúng tôi cam kết xây dựng và duy trì mối quan hệ hợp tác lâu dài nhằm mang lại các giá trị bền vững cho khách hàng.

Các kinh nghiệm của chúng tôi tại Việt Nam

Dự án Ngân hàng lỗi

Xây dựng HSMT lựa
chọn nhà cung cấp
giải pháp Ngân
hàng lỗi và xây
dựng các tiêu chí
đánh giá

Phạm vi công việc:

Chúng tôi đã hỗ trợ một trong những ngân hàng thương mại lớn nhất tại Việt Nam lựa chọn giải pháp Ngân hàng lỗi:

- ✓ Phân tích và xác định các yêu cầu nghiệp vụ , yêu cầu kỹ thuật, yêu cầu tích hợp và các yêu cầu khác.
- ✓ Xây dựng yêu cầu chi tiết cho hệ thống Ngân hàng lỗi mới.
- ✓ Xây dựng các tiêu chí đánh giá thầu.
- ✓ Xây dựng các kịch bản Chứng minh Kỹ thuật.
- ✓ Hỗ trợ lựa chọn giải pháp.

Các lợi ích khách hàng thu được:

Từ kết quả tư vấn của PwC, ngân hàng đã lựa chọn được giải pháp ngân hàng lỗi tối ưu.

Xây dựng Kế hoạch chiến lược CNTT

Tư vấn xây dựng Lộ
trình và kế hoạch
đầu tư CNTT giai
đoạn 2011-2020

Phạm vi công việc:

Chúng tôi đã mang lại những giá trị cho khách hàng thông qua:

- ✓ Đánh giá tổng quan sự phù hợp của kế hoạch phát triển CNTT 2010-2015 với chiến lược kinh doanh và tình hình thực hiện các dự án CNTT trong khuôn khổ chiến lược phát triển CNTT 2010 - 2015
- ✓ Rà soát và đánh giá Quản trị & Quản lý CNTT, Kiến trúc CNTT, và hệ thống, tổ chức và nguồn nhân lực CNTT
- ✓ Đề ra tầm nhìn CNTT chiến lược tới 2025 và định hướng chiến lược CNTT cho giai đoạn 2014 – 2020
- ✓ Hoàn thiện chiến lược CNTT giai đoạn 2014 – 2020, tầm nhìn tới 2025 và đề xuất lộ trình triển khai.

Các lợi ích khách hàng thu được:

Tầm nhìn CNTT dài hạn tới năm 2020 đảm bảo sự nhất quán với chiến lược kinh doanh, định hướng CNTT toàn diện bao quát tất cả các phương diện về CNTT, danh mục các dự án CNTT chiến lược đầy đủ cho giai đoạn 2014 – 2020, lộ trình và các biện pháp triển khai cụ thể, đo lường được nhằm đảm bảo tỷ lệ thành công cao nhất cho các dự án CNTT chiến lược.

Bảo mật CNTT

Hỗ trợ ngân hàng
đánh giá các rủi ro
bảo mật

Phạm vi công việc:

- ✓ Rà soát môi trường quản trị CNTT bao gồm chiến lược CNTT, chính sách và thủ tục CNTT,
- ✓ Rà soát quyền truy cập dữ liệu và các hệ thống thông tin, quản lý thay đổi CNTT, hoạt động vận hành hệ thống và vòng đời phát triển chương trình

Các lợi ích khách hàng thu được:

- ✓ Ngăn ngừa các rủi ro vận hành và rủi ro hệ thống.
- ✓ Đánh giá sự phù hợp của các giải pháp công nghệ quản lý rủi ro với điều kiện kinh doanh của ngân hàng và các xu hướng về công nghệ
- ✓ Rà soát các hệ thống CNTT của ngân hàng, cân nhắc tới các công nghệ mới nổi và các mối đe dọa bảo mật, các tiêu chuẩn và thông lệ quốc tế.
- ✓ Tuân thủ các quy định của NHNN và các tổ chức khác

PMO

Hỗ trợ ngân hàng
quản lý, giám sát và
kiểm soát việc triển
khai hệ thống Ngân
hàng lỗi

Phạm vi công việc:

Chúng tôi đã mang lại giá trị cho khách hàng thông qua:

- ✓Đánh giá hiện trạng CNTT và hệ thống Ngân hàng lỗi của ngân hàng;
- ✓Xây dựng kế hoạch tổng thể giám sát việc triển khai và quản lý dự án;
- ✓Giám sát các hoạt động quản lý dự án CBS và theo dõi tiến độ dự án, tư vấn cho ngân hàng tại các bước quan trọng;
- ✓Thực hiện bảo đảm chất lượng tại tất cả các bước quan trọng và các sản phẩm của dự án CBS;
- ✓Giám sát và tư vấn triển khai từng giai đoạn của dự án CBS;
- ✓Tư vấn và giám sát tổ chức vận hành dự án CBS và sử dụng hệ thống;
- ✓Thúc đẩy các hoạt động quản lý thay đổi;
- ✓Giám sát và tư vấn các vấn đề pháp lý tạo điều kiện giải quyết các tranh chấp;
- ✓Thực hiện quản lý rủi ro tổng thể nhằm giảm thiểu và ngăn ngừa ảnh hưởng.

Các lợi ích khách hàng thu được:

Dự án chuyển đổi hệ thống ngân hàng lỗi được giám sát và kiểm soát về phạm vi, tiến độ, chất lượng và quản lý rủi ro. Lợi ích của chương trình được hiện thực hóa và quản lý hiệu quả.



Để biết thêm chi tiết, vui lòng liên hệ

Johnathan Ooi
Phó Tổng Giám đốc, Dịch vụ Tư vấn
+84 28 3823 0796
johnathan.sl.ooi@pwc.com

Lê Quang Huy
Giám đốc, Dịch vụ Tư vấn
+84 28 3823 0796
le.quang.huy@pwc.com