

Employee Handbook

Cuốn sổ tay đồng hành cùng mỗi nhân sự trong quá trình xây dựng
bản thân và phát triển tổ chức

Liên Hệ

Địa chỉ: FPT Tower, Số 10 Phố Phạm Văn Bạch, P. Dịch Vọng, Q. Cầu Giấy, Hà Nội -
Tầng 10, Tòa nhà Đại Minh, 77 Hoàng Văn Thái, P. Tân Phú, Q. 7, TP. Hồ Chí Minh

Điện thoại: 086 558 5068
Email: fdx.contact@fpt.com

Thư chào mừng

Chào mừng bạn đến với FPT Digital,

FPT Digital tự hào là công ty tư vấn với sứ mệnh “Tiếp sức cho doanh nghiệp Việt bứt phá trong kỷ nguyên số”. FPT Digital cung cấp dịch vụ tư vấn bám sát chiến lược, định hướng phát triển và đặc điểm thế mạnh của từng Doanh nghiệp.

Mục tiêu của chúng tôi nhằm giúp Doanh nghiệp đổi mới, tăng trưởng toàn diện một cách bền vững dựa trên sức mạnh nền tảng số.

Sổ tay nhân viên là cẩm nang giúp bạn hiểu rõ hơn về định hướng, văn hóa công ty, quy định, chính sách và quyền lợi của nhân viên.

Là thành viên FPT Digital, bạn sẽ:

- Làm việc trong một tổ chức chuyên nghiệp, luôn dẫn đầu
- Tham gia các dự án tư vấn mang tầm vóc quốc gia và quốc tế
- Cùng đội ngũ chuyên gia hướng tới việc mang lại giá trị đột phá cho khách hàng
- Không ngừng học hỏi, phát triển bản thân, đồng hành cùng khách hàng khai phá tiềm năng giá trị.
- Được là nhân viên hạnh phúc trong môi trường làm việc hạnh phúc

Sự cống hiến của bạn là nền tảng cho sự phát triển của tổ chức!

Trân trọng,

FPT Digital
Imagine. Innovate. Lead

Mục lục

Cuốn sổ tay đồng hành cùng mỗi nhân sự trong quá trình xây dựng bản thân và phát triển tổ chức, gồm những nội dung sau:

01

Giới thiệu về FPT và FPT Digital

04

02

Các quy định trong tổ chức

17

03

Các quy trình vận hành trong tổ chức

24

04

Hướng dẫn sử dụng mục lưu trữ tài liệu

39



Lời mở đầu

FPT Digital, là công ty cung cấp dịch vụ tư vấn chuyển đổi số, chuyển đổi xanh, hướng tới phát triển bền vững, giúp doanh nghiệp giải quyết các bài toán cụ thể, gắn liền với định hướng phát triển, hướng tới sự tối ưu và cải tiến, tạo ra những giá trị mới.

Chúng tôi mong rằng bạn sẽ có những khoảng thời gian làm việc tuyệt vời tại đây và hy vọng cuốn cẩm nang sẽ đồng hành cùng bạn trong suốt hành trình này.

Hãy cùng chúng tôi đạt được nhiều thành tựu đột phá cho khách hàng, tổ chức và chính bản thân mình.

Employee Hanbook là bản tóm tắt ngắn gọn các nguyên tắc chỉ đạo chung, các quy trình chính trong tổ chức nhằm giúp các nhân sự mới nhanh chóng bắt kịp và hòa nhập với văn hóa và phong cách làm việc của FPT Digital.

Sổ tay cung cấp mọi thông tin quan trọng một nhân sự cần trong quá trình làm việc tại bất kỳ thời điểm nào, hay tại vị trí, chức vụ nào.

Giới thiệu về Employee Handbook

Nội dung chính

)1

Giới thiệu về FPT và FPT Digital

Thông tin giới thiệu về Tập đoàn FPT, các công ty thành viên và Thông tin tổng quan tổng quan về FPT Digital

)2

Các quy định trong tổ chức

Thông tin cơ bản về những điều nên làm và không nên làm tại FPT Digital, và định hướng khái quát giúp nhân sự đưa ra được các quyết định đúng đắn trong quá trình làm việc

)3

Các quy trình vận hành trong tổ chức

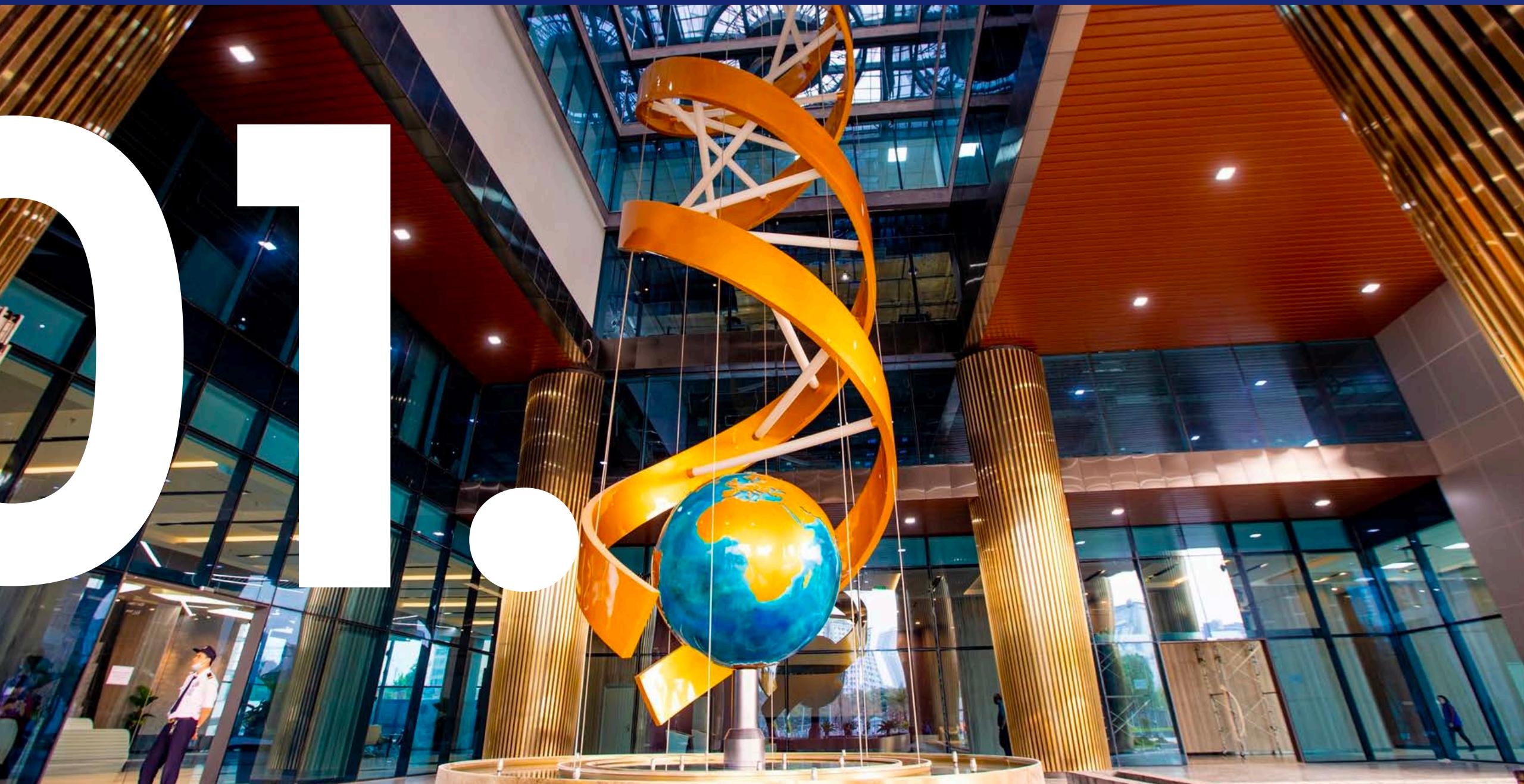
Các quy trình làm việc chính tại FPT Digital cho tất cả các vị trí, vai trò, công việc

)4

Hướng dẫn sử dụng thư mục lưu trữ tài liệu

Hướng dẫn cách tìm kiếm các thông tin chi tiết, bổ sung cho các nội dung đã được đưa ra trong cuốn Cẩm nang nhân sự

Giới thiệu về FPT và FPT Digital



I.

Giới thiệu chung về FPT

Tập đoàn FPT (tên chính thức: Công ty Cổ phần FPT) thành lập ngày 13/09/1988 với ba lĩnh vực kinh doanh cốt lõi gồm: **Công nghệ, Viễn thông và Giáo dục**.



Với nguồn lực và mạng lưới 290 trụ sở, văn phòng, chi nhánh tại 29 quốc gia và vùng lãnh thổ trên toàn cầu, FPT là đối tác quan trọng cung cấp dịch vụ/giải pháp cho hàng trăm tập đoàn lớn trong nhiều lĩnh vực, trong đó có trên 100 khách hàng thuộc danh sách Fortune Global 500. Đồng thời là đối tác công nghệ cấp cao của các hãng công nghệ hàng đầu như GE, Airbus, Siemens, Microsoft, Amazon Web Services, SAP...

Mạng lưới hoạt động

29 Quốc gia


63 Tỉnh/Thành phố ở
Việt Nam

290 Trụ sở, văn phòng,
chi nhánh



II. 01.

Tổng quan về FPT Digital

Công ty TNHH FPT Digital (gọi tắt là FPT Digital hay FDX trong nội bộ) tiền thân là Ban tư vấn chuyển đổi số trực thuộc Tập đoàn FPT.

Là công ty thành viên thứ 9 của FPT, FPT Digital được thành lập ngày 13/01/2021 với mục đích hoàn thiện hệ sinh thái dịch vụ chuyển đổi số toàn diện của Tập đoàn cho các khách hàng doanh nghiệp và tổ chức, từ khâu tư vấn lộ trình cho đến triển khai, cung cấp các giải pháp số.



Công ty thành viên trực thuộc Tập đoàn FPT, với văn phòng tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh.



FPT Digital chuyên cung cấp dịch vụ tư vấn tổng thể cho doanh nghiệp, nhằm đạt được mục tiêu kinh doanh, tạo ra các giá trị mới thông qua ứng dụng Công nghệ, xây dựng văn hoá và nguồn lực.



Với 35 năm kinh nghiệm tư vấn và triển khai các dự án Công nghệ, cùng sự thấu hiểu văn hoá doanh nghiệp Việt Nam, FPT Digital cam kết đồng hành cùng doanh nghiệp trong hành trình xây dựng chiến lược chuyển đổi bền vững, gắn liền với định hướng kinh doanh, phù hợp với nguồn lực để mang lại sự phát triển vững mạnh.

Phát huy hợp tác với các đơn vị chuyên môn trong và ngoài nước

Đối tác chiến lược

**McKinsey
& Company**

Hợp tác với các tổ chức tư nhân và khu vực công để thực hiện những thay đổi quan trọng nhằm theo đuổi sự tăng trưởng, thịnh vượng và đổi mới của Việt Nam

**BAIN
& COMPANY**

Một công ty tư vấn toàn cầu giúp những cá nhân mong muốn thay đổi thế giới xác định tương lai



ARTHUR LITTLE

Được thành lập với mục đích đưa Việt Nam trở thành thung lũng phần mềm và công nghệ của thế giới, góp phần vào sự thành công của các thành viên và sự thịnh vượng của đất nước

Liên kết con người, công nghệ và chiến lược để giúp khách hàng cân bằng các yếu tố này, vượt qua thách thức hiện tại và nắm bắt cơ hội tăng trưởng trong tương lai



Ủy Ban Quản Lý Vốn Nhà Nước Tại Doanh Nghiệp



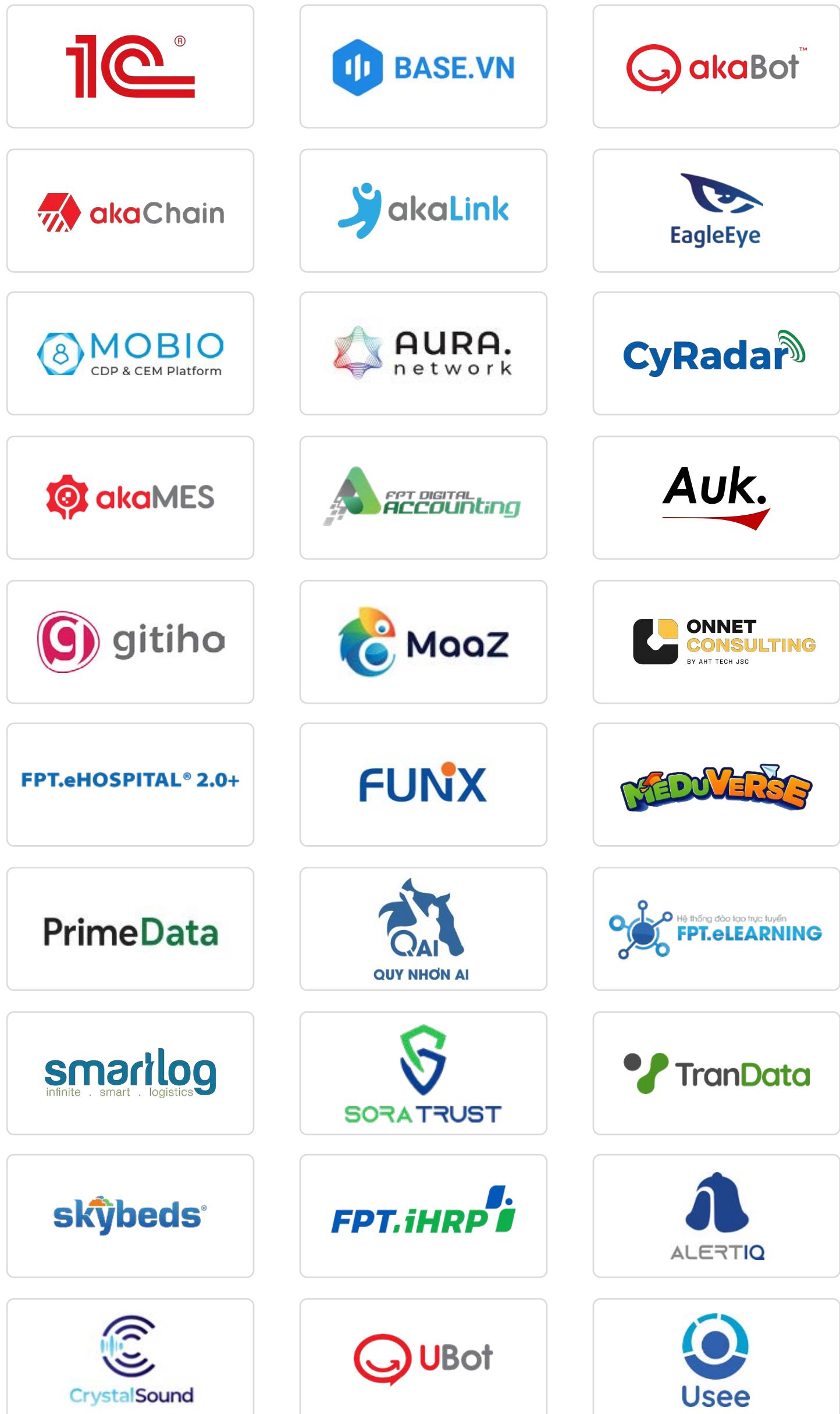
Bộ Thông tin và Truyền thông

**Vietnam
Economic
Forum**
**PSD
Committee**

Ban Nghiên cứu Phát triển kinh tế tư nhân

Cùng các đối tác chuyên môn đồng hành phát triển

Đối tác cung cấp giải pháp



II. 02.

Dịch vụ cung cấp

)1

Các dịch vụ về Chuyển đổi số

Cung cấp các dịch vụ tổ chức đào tạo cho doanh nghiệp, đánh giá mức độ trưởng thành số và xây dựng Chiến lược - lộ trình Chuyển đổi số toàn diện giúp doanh nghiệp có tầm nhìn và mục tiêu rõ ràng, xác định bước khởi đầu thông minh để có thể đạt được mục đích



)2

Các dịch vụ về Chuyển đổi xanh

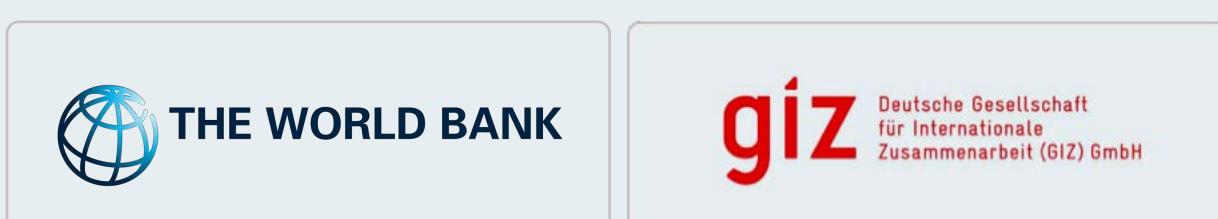
Cung cấp các dịch vụ tổ chức đào tạo cho doanh nghiệp về Chuyển đổi xanh, tư vấn xây dựng báo cáo ESG, tư vấn lộ trình giảm phát thải giúp doanh nghiệp đi đầu trong xu hướng Chuyển đổi xanh tại Việt Nam và trên thế giới



)3

Nghiên cứu thị trường

Thực hiện các nghiên cứu thị trường trong các lĩnh vực về công nghệ, kinh tế số và xã hội số cho các doanh nghiệp và tổ chức theo nhu cầu cụ thể của khách hàng



)4

Các dịch vụ khác

Nhằm theo kịp xu hướng thị trường và nhu cầu của khách hàng, FPT Digital cũng cung cấp các dịch vụ khác liên quan vận dụng tối đa năng lực và chuyên môn của các chuyên gia nội bộ và đối tác chiến lược

II. 03.

Cơ cấu tổ chức FPT Digital



LÊ HÙNG CƯỜNG

CDO & Partner



TRẦN HUY BẢO GIANG

CEO & Partner



HOÀNG VIỆT ANH

Chủ tịch

NGUYỄN THỊ THANH THỦY

COO & Partner

BAN ĐIỀU HÀNH

SALES & MARKETING

- **Customer Engagement**

Xây dựng gắn kết với khách hàng và quản lý, điều phối các hoạt động bán hàng

- **Digital Marketing**

Xây dựng và phát triển hoạt động truyền thông, hình ảnh thương hiệu và dịch vụ Tư vấn Digital marketing cho khách hàng

PROJECT DELIVERY

- **PreSales & Support**

Xây dựng tài liệu service offerings, proposal, bộ tài liệu về năng lực, thầu. Phụ trách các thủ tục nghiệm thu, thu tiền, đóng dự án, làm case study

- **Digital Consulting**

Xây dựng chiến lược, lộ trình, phương pháp tiếp cận, thiết kế, triển khai các giải pháp và kiến trúc mô hình kinh doanh toàn diện cho dự án

- **Digital Technology**

Xây dựng kiến trúc, giải pháp hệ thống và giải pháp chi tiết, giải quyết những vấn đề công nghệ số cho dự án

- **Research and Analysis**

Nghiên cứu thị trường, cung cấp các thông tin về business domain chuyên sâu hỗ trợ dự án

- **Digital Innovation**

Xây dựng và phát triển giải pháp tư vấn về trải nghiệm người dùng, thực hiện các thiết kế đồ họa, giao diện người dùng... hỗ trợ dự án

INTERNAL OPERATIONS

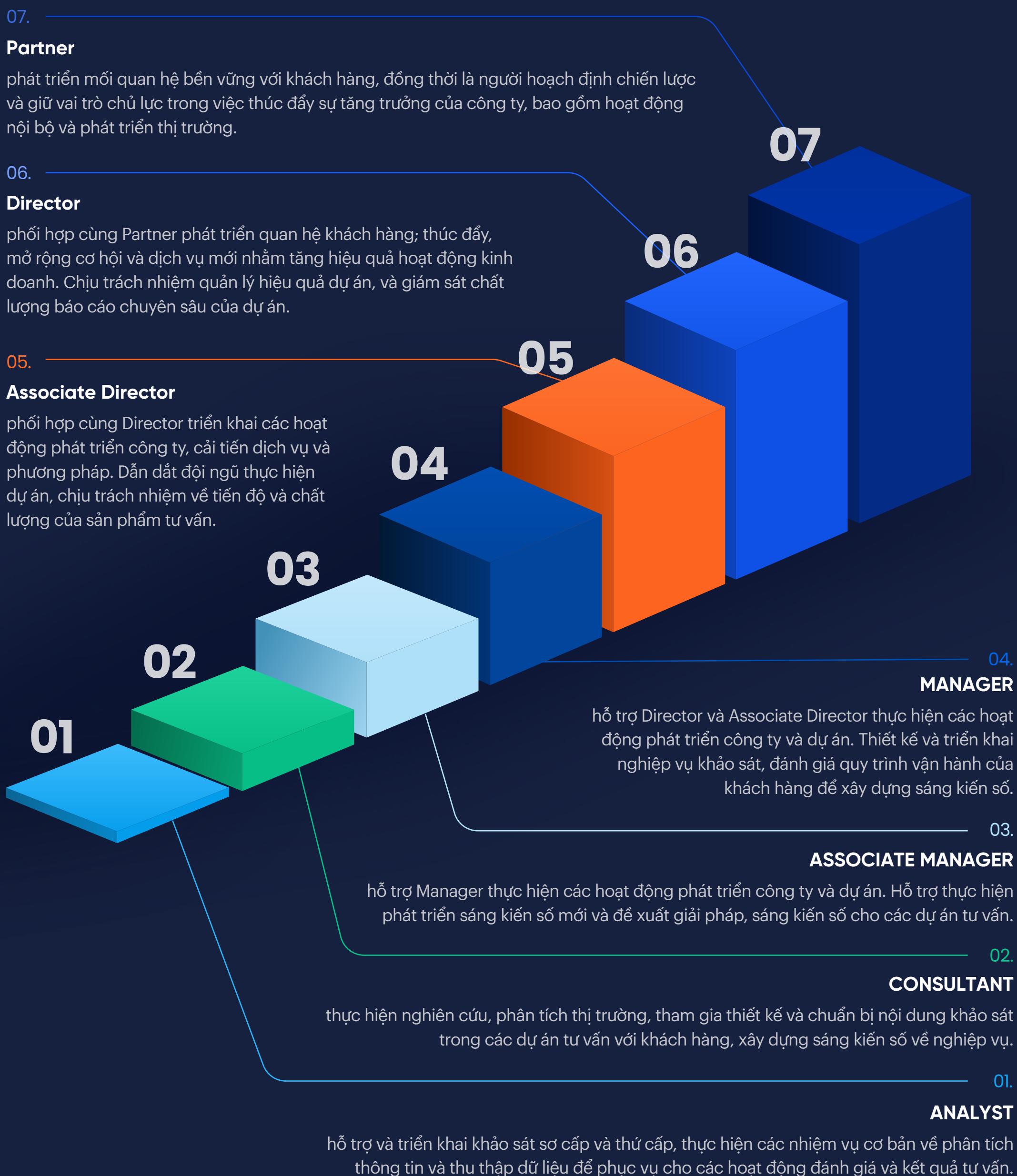
- **GA (HR/Admin/FUN)**

Điều phối, thực hiện các việc vận hành, nhân sự, tổng hợp, tài chính...

FPT Digital áp dụng mô hình tổ chức phẳng với phân nhiệm rõ ràng, giúp tập trung vào mô hình làm việc nhóm, liên tục cải tiến để tăng cao hiệu quả làm việc giữa các bộ phận.

Lộ trình thăng tiến

Mỗi cá nhân trong FPT Digital được khuyến khích phát triển và thăng tiến theo lộ trình gồm 07 cấp bậc, tương ứng với sự tăng trưởng về các chức năng, nhiệm vụ phụ trách:



Hệ thống chức danh

Mỗi cá nhân trong FPT Digital được khuyến khích phát triển và thăng tiến theo lộ trình gồm 07 cấp bậc, tương ứng với sự tăng trưởng về các chức năng, nhiệm vụ phụ trách:



DIGITAL
TECHNOLOGY



DIGITAL
INNOVATION



DIGITAL
CONSULTING

Partner

Director

Digital Technology

Associate Director

Digital Technology

Manager

Digital Technology

Associate Manager

Digital Technology

Consultant

Digital Technology

Analyst

Digital Technology

Director

Digital Innovation

Associate Director

Digital Innovation

Manager

Digital Innovation

Associate Manager

Digital Innovation

Consultant

Digital Innovation

Analyst

Digital Innovation

Director

Digital Consulting

Associate Director

Digital Consulting

Manager

Digital Consulting

Associate Manager

Digital Consulting

Consultant

Digital Consulting

Analyst

Digital Consulting

Digital Technology

- Chịu trách nhiệm xây dựng các kế hoạch, chiến lược về tư vấn chuyển đổi số
- Chịu trách nhiệm tư vấn về kiến trúc; thiết kế, triển khai các giải pháp về hệ thống công nghệ thông tin toàn diện cho khách hàng

Digital Innovation

- Chịu trách nhiệm xây dựng các kế hoạch, chiến lược về tư vấn chuyển đổi số
- Chịu trách nhiệm tư vấn về trải nghiệm người dùng; kết hợp với chiến lược kinh doanh để thiết kế, triển khai các giải pháp nhằm tăng cường gắn kết người dùng với thương hiệu và doanh nghiệp

Digital Consulting

- Chịu trách nhiệm xây dựng các kế hoạch, chiến lược về tư vấn chuyển đổi số
- Chịu trách nhiệm tư vấn về chiến lược kinh doanh căn cứ theo xu hướng thị trường; thiết kế, triển khai các giải pháp và kiến trúc mô hình kinh doanh toàn diện cho các khách hàng

II. 04.

Văn hóa doanh nghiệp

Các giá trị văn hóa và triết lý của FPT Digital phản ánh trực tiếp mô hình doanh nghiệp mà FPT Digital mong muốn trở thành: công ty truyền cảm hứng, hướng tới những giá trị về đổi mới, trao quyền và cộng tác trong nội bộ cũng như khi làm việc cùng các đối tác và khách hàng.

Tại FPT Digital, con người là tài sản quý giá nhất. Do đó, 03 giá trị định hướng văn hóa doanh nghiệp của FPT Digital bao gồm Imagine – Innovate – Lead nhằm tạo ra một môi trường làm việc tích cực và hỗ trợ, nơi mọi người đều có thể phát triển năng lực cá nhân và cùng phát triển doanh nghiệp.



IMAGINE

Nâng tầm giá trị, kiến tạo tương lai,
phát triển bền vững cùng khách
hàng, đối tác



INNOVATE

Gieo mầm, nuôi dưỡng năng lượng
đổi mới sáng tạo cho mỗi cá nhân,
doanh nghiệp và cộng đồng



LEAD

Vượt qua giới hạn, tiên phong trong
xu hướng chuyển đổi và vượt trội để
dẫn đầu



II. 05.

Phương pháp luận FPT Digital Kaizen™

FPT Digital Kaizen™ là phương pháp luận định hướng trong các hoạt động vận hành nội bộ và trong dịch vụ cung cấp cho khách hàng. FPT Digital Kaizen™ được phát triển với sự kết hợp giữa kinh nghiệm thực tế hơn 30 năm trong ngành CNTT của Tập đoàn FPT và tầm nhìn, kiến thức về Chuyển đổi số của ông Phương Trầm – cựu CIO của Tập đoàn Dupont.

Năm 2018, FPT đã nộp và được cấp bằng sáng chế cho phương pháp luận FPT Digital Kaizen™ tại Nhật Bản. Đến nay, đây vẫn là kim chỉ nam cho việc thực hiện và cung cấp các dịch vụ về Chuyển đổi số cho khách hàng tại FPT Digital.



Phương pháp luận FPT Digital Kaizen™ thực hiện Chuyển đổi số trên cơ sở đảm bảo sự liên kết chặt chẽ giữa 03 yếu tố: kinh doanh, công nghệ và con người. Do vậy, phương pháp luận FPT Digital Kaizen™ bao gồm 03 cấu phần chính:

Chuyển đổi kinh doanh

Business Transformation - BX

Chuyển đổi doanh nghiệp từ môi trường truyền thống sang môi trường số nhằm tối ưu hóa vận hành & tạo ra giá trị mới.

Chuyển đổi CNTT

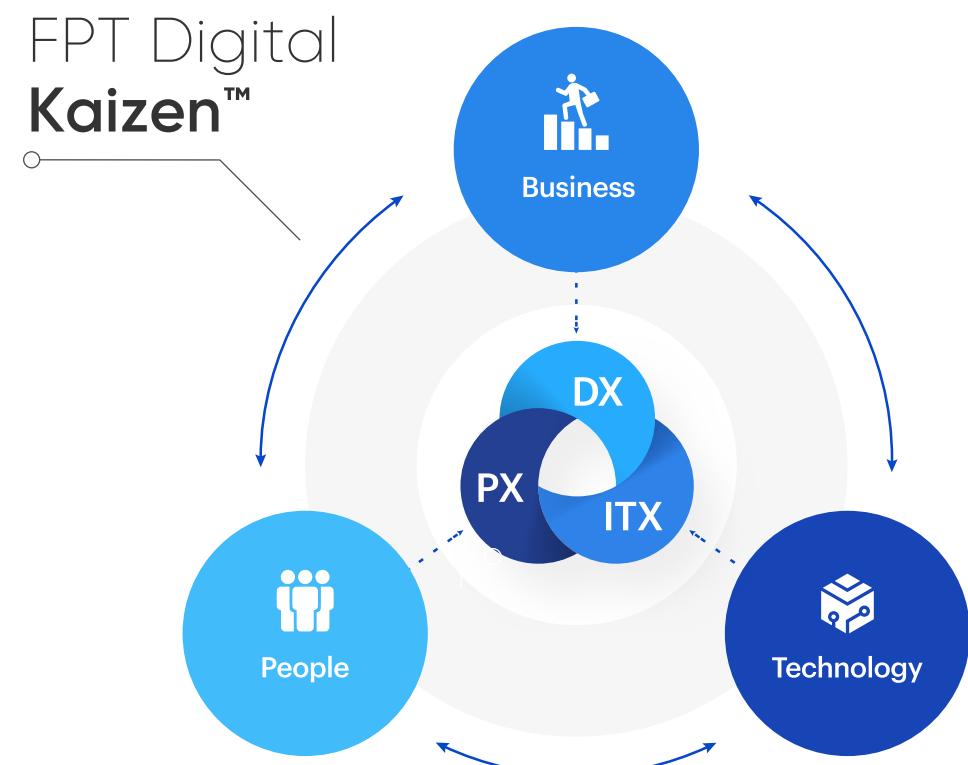
IT Transformation - ITX

Chuyển đổi hệ thống CNTT để phù hợp và hài hòa với chiến lược kinh doanh, hỗ trợ hiệu quả hành trình Chuyển đổi số.

Chuyển đổi con người

People Transformation - PX

Chuyển đổi nguồn nhân lực, văn hóa tổ chức để tiên phong chuyển đổi số thông qua truyền thông & đào tạo.



Từ phương pháp tiếp cận tổng quan, FPT Digital Kaizen™ được chia cụ thể theo vòng lặp gồm 6 bước, được tiến hành liên tục và bắt đầu lại khi đạt đến bước 6.

Vòng tròn FPT Digital Kaizen™ được chia thành 2 nhóm chính:

- Bước 1, 2, 3 bên phải: tập trung xác định & xây dựng lộ trình Chuyển đổi số với các sáng kiến số, mốc thời gian chi tiết dành cho khách hàng
- Bước 4, 5, 6 bên trái: tập trung triển khai, đánh giá và cải tiến các sáng kiến số



Các quy định trong tổ chức



I. Nội quy thời gian làm việc

Thời gian làm việc

- Thời gian làm việc từ **08:30 – 18:00**
- Thời gian nghỉ trưa từ **12:00 – 13:00**
- Ghi nhận đi muộn sau **09:00**

Ngày nghỉ phép

CBNV ký hợp đồng lao động chính thức từ **12** tháng trở lên được hưởng **12** ngày nghỉ phép/năm.

Đi muộn, về sớm, làm việc từ xa

CBNV khi có nhu cầu đi muộn, về sớm hoặc làm việc từ xa cần tạo đơn trên Foxpro để được phê duyệt.

II. Quy tắc ứng xử trong doanh nghiệp

Bộ quy tắc ứng xử của FPT Digital cung cấp các hướng dẫn cho việc đảm bảo giá trị và chính sách trong mọi hoạt động, thúc đẩy văn hóa tuân thủ nhất quán trên toàn tổ chức. Các quy tắc ứng xử được đưa vào nếp sống hàng ngày bao gồm:

01 Bồi đắp, xây dựng, chấp hành, đảm bảo môi trường làm việc tuân thủ pháp luật, công bằng, thẳng thắn chia sẻ và tôn trọng mọi người, gắn kết, an toàn và thuận lợi, tích cực và đổi mới.

02 Có ý thức và chịu trách nhiệm cho việc bảo vệ tài sản công ty, bảo mật thông tin, tuân thủ pháp luật và chống tham nhũng.

03 Tôn trọng quyền riêng tư và thông tin cá nhân bao gồm CBNV, khách hàng, đối tác, nhà cung cấp và dữ liệu cá nhân của họ.

04 Trang phục lịch sự và phù hợp với hoàn cảnh khi làm việc ở văn phòng cũng như trong các buổi họp với khách hàng và các sự kiện trang trọng theo hướng dẫn chi tiết đã ban hành.

05 Giao tiếp văn minh, hợp tác và chuyên nghiệp trong nội bộ cũng như khi giao tiếp với khách hàng, thể hiện sự chuyên nghiệp và hiểu biết trong lĩnh vực của khách hàng, sự cầu thị, tôn trọng khách hàng và sự tự hào về văn hóa và con người FPT.

06 Các biểu hiện và hành vi vi phạm Bộ Quy tắc ứng xử này phải được báo cáo kịp thời trên tinh thần xây dựng để Công ty ngăn chặn và xử lý.

III. Quy chuẩn tham gia dự án

01. Giao tiếp với khách hàng

Trang phục

- Trong các buổi họp với khách hàng: sơ mi, vest, váy công sở, quần âu
- Trong các sự kiện trang trọng (kickoff, training): mặc vest với cả nam và nữ
- Đồng phục FPT Digital chỉ sử dụng khi hội thảo

Thời gian

- Tất cả các cuộc họp đều phải gửi Meeting Request và cập nhật các thông tin thay đổi thông qua MR
- Có mặt trước 10 phút khi tham gia các cuộc họp
- Tuân thủ deadline
- Thông báo với Quản trị dự án các vấn đề phát sinh

Phân cấp trong dự án

- Giám đốc và Quản trị dự án làm việc với Lãnh đạo khách hàng
- Thành viên dự án trao đổi theo phân công của Giám đốc/Quản trị dự án

⚠ Chú ý trong quá trình giao tiếp

- Biết lắng nghe khách hàng, tôn trọng chia sẻ của khách hàng
- Giữ tác phong làm việc chuyên nghiệp, tự tin
- Mọi thông tin khi chia sẻ cần được Giám đốc/Quản trị dự án approve

Hướng dẫn thực hiện dự án

Quá trình khảo sát

- Tập trung 100% cho quá trình làm việc với khách hàng
- Phỏng vấn bám sát theo khung bảng hỏi
- Tất cả các thành viên dự án cần take note khi tham gia khảo sát, họp với khách hàng. Tuyệt đối không sử dụng điện thoại.
- Sau các buổi họp, Giám đốc/Quản trị dự án cần gửi lại MoM bao gồm các thông tin: Tổng kết, next action, PIC,



Sản phẩm bàn giao

- Nội dung sản phẩm bàn giao theo thống nhất với khách hàng và theo đúng hợp đồng
- Giám đốc/Quản trị dự án đưa Phụ lục Hợp đồng lên folder để các thành viên dự án nắm được
- Sử dụng đúng biểu mẫu của FPT Digital đã có
- Với các sản phẩm mới: thông nhất outline trước khi làm chi tiết
- Tài liệu, Email và các thông tin trao đổi với khách hàng cần được Giám đốc/Quản trị của dự án approve

III. Quy chuẩn tham gia dự án

Chú ý trong quá trình làm dự án

	NÊN	KHÔNG NÊN
Trang phục	<ul style="list-style-type: none">✓ Mặc áo sơ mi, vest, váy công sở, quần âu✓ Đi giày âu, guốc, tất cùng màu với quần, trang phục phẳng phiu gọn gàng	<ul style="list-style-type: none">✗ Không được mặc áo phông, trang phục hở hang (sát nách), nhau nhĩ, phai màu, cũ, sờn✗ Không đi tất trắng không cùng màu với quần hoặc tất ngắn
Giao tiếp	<ul style="list-style-type: none">✓ Khi giao tiếp với khách hàng, nên✓ Sử dụng các đại từ "FPT/Tôi/Chúng tôi"✓ Thể hiện sự hiểu biết, đã nghiên cứu tài liệu của khách hàng một cách chắc chắn bằng việc khẳng định rõ ràng "đã đọc, đã nắm được vấn đề"✓ Đặt câu hỏi một cách trực tiếp, mạch lạc với khách hàng	<ul style="list-style-type: none">✓ Khi giao tiếp với khách hàng, chú ý:✗ Không xưng hô "Em/Bọn em/Tụi em" (có thể sử dụng "Em/Chúng em" trong trường hợp thân mật nhóm nhỏ hoặc khi thực sự cần thiết)✗ Khi phản hồi khách hàng, không sử dụng các cụm từ chung chung không mang tính cam kết chắc chắn như "đọc qua, nắm qua vấn đề"✗ Không cần xin phép dè dặt khi đặt câu hỏi (ví dụ: "Em xin phép...")
Tiệc giao lưu	<ul style="list-style-type: none">✓ Làm chủ bản thân nhưng vẫn vui vẻ cởi mở✓ Lắng nghe khơi gợi câu chuyện của khách hàng✓ Dành những lời khen khách hàng một cách khéo léo	<ul style="list-style-type: none">✗ Không uống say trước mặt khách hàng✗ Không chia sẻ, khoe khoang về bản thân hoặc các vấn đề không liên quan dự án✗ Không chia sẻ thông tin về các dự án/ khách hàng khác với khách hàng hiện tại
Vấn đề khác	<ul style="list-style-type: none">✓ Thể hiện sự tự hào về văn hoá và con người của FPT	<ul style="list-style-type: none">✗ Không đưa ra các thông tin không tích cực về FPT và các sản phẩm thuộc FPT

III. Quy định đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Là tổ chức đề cao sự phát triển của nguồn nhân lực, Tập đoàn FPT nói chung và FPT Digital nói riêng đã xây dựng các chương trình và quy định đào tạo nhằm khuyến khích văn hóa học tập không ngừng trong tổ chức



01

Quy định đào tạo chung

CBNV cần hoàn thành tối thiểu 30 giờ học tập hàng năm theo yêu cầu và hướng dẫn của Tập đoàn tại các trang khóa học trực tuyến MOOCs hoặc tham gia giảng dạy, chia sẻ hội thảo, làm tài liệu đào tạo, sinh hoạt Sư phụ - Đệ tử trong các chương trình đào tạo nội bộ của FPT và CTTV để có thể được ghi nhận và quy đổi thành giờ học theo tổng số giờ học quy đổi.

02

Quy định Khen thưởng và kỷ luật trong tham gia đào tạo

Các cá nhân đạt thành tích học tập vượt trội theo quy định của Tập đoàn sẽ được tổ chức khen thưởng. Nếu không hoàn thành yêu cầu học tập trước thời hạn quy định, cá nhân chỉ được nhận tối đa 2/3 thưởng tháng lương thứ 13.

03

Các chương trình đào tạo khác

Ngoài chương trình học tập bắt buộc, FPT Digital cũng tổ chức các chương trình đào tạo, chương trình sharing định kỳ thứ 6 hàng tuần với chủ đề theo yêu cầu của CBNV.

IV. Quy định khen thưởng, kỷ luật

Tập đoàn FPT đã chuẩn hóa hệ thống tôn vinh, khen thưởng, đảm bảo mọi thành tích đều được biểu dương, tôn vinh, khen thưởng kịp thời ở các cấp với nhiều hình thức đa dạng cấp Tập đoàn và cấp CTTV



Cấp tập đoàn

Cấp công ty

Sao	Dành cho các cá nhân/tập thể có thành tích xuất sắc	3 thưởng 1 phạt
Danh hiệu	Dành cho các cá nhân/tập thể đạt được chỉ tiêu, chiến thắng trong các cuộc thi của Tập đoàn	Mỗi người trong ban lãnh đạo có 3 thẻ thưởng 1 thẻ phạt hàng quý nhằm thực hiện tôn vinh, khen thưởng hoặc xử lý kỷ luật định kỳ
Bằng khen	Dành cho các cá nhân/tập thể có thành tích đặc biệt xuất sắc cấp đơn vị	
Biểu dương	Tôn vinh, động viên, khích lệ tinh thần cá nhân/tập thể có thành tích tốt trong công việc	
Thưởng nóng	Tặng coin qua app MyFPT khi CBNV có các thành tích nhỏ, đột xuất cần khen thưởng “nóng”	

V. Quy định về đãi ngộ và quyền lợi

Tại FPT Digital nói riêng và Tập đoàn FPT nói chung, chúng tôi quan tâm đến sức khỏe thể chất và tinh thần của nhân sự. Do đó, CBNV sẽ được hưởng các đãi ngộ và quyền lợi liên quan trực tiếp đến bản thân mình và gia đình.

Team building

Định kỳ hàng năm, CBCNV được tổ chức tham gia các hoạt động nghỉ mát, team building, liên hoan vào các dịp Tổng kết cuối năm, hè và một số dịp đặc biệt khác.

Khám sức khỏe

CBNV được khám sức khỏe định kỳ 01 lần/năm theo tiêu chuẩn được ban hành tương ứng với từng cấp cán bộ (level).

Bảo hiểm sức khỏe FPTCare

Chương trình bảo hiểm cho CBNV và người thân được xây dựng, ban hành và áp dụng thống nhất trong FPT. CBCNV được công ty chi trả và hưởng quyền lợi, định mức chi phí theo cấp cán bộ (Level) của CBNV. Người thân của CBCNV hưởng mức bảo hiểm theo các gói do CBCNV tự chi trả.

Chế độ nghỉ

CBNV được nghỉ lễ, Tết, nghỉ kết hôn, nghỉ tang, nghỉ phép hàng năm, nghỉ không lương, nghỉ thai sản, nghỉ ốm, nghỉ dưỡng sức, nghỉ bù làm thêm giờ, nghỉ mát theo chế độ nghỉ và mức trợ cấp theo quy định chung của Bộ Luật Lao động và quy định của Tập đoàn FPT.

VI. Chính sách phụ cấp

Quy định về chế độ công tác phí

Tiêu chuẩn, định mức, thủ tục hưởng chế độ khi đi công tác trong nước và ngoài nước bao gồm chi phí đi lại, chi phí ở, phụ cấp công tác và các phụ cấp khác được tuân thủ theo quy định của Tập đoàn FPT dựa trên địa điểm công tác, thời gian công tác và cấp nhân sự.

Chính sách quy định mua máy tính xách tay và các công cụ khác phục vụ công việc

CBNV được cấp máy tính xách tay và các công cụ khác phục vụ cho công việc tại FPT Digital. Việc mua máy tính xách tay phải tuân theo quy định và định mức mua sắm của Tập đoàn FPT và FPT Digital.



Các quy trình vận hành trong tổ chức

03



I.

Các quy trình chung (Internal operations)

I.1. Quy trình chào mừng nhân viên mới (onboarding)

Đối tượng áp dụng: Tất cả nhân sự

TRƯỚC NGÀY ON-BOARDING	DAY 1 & DAY 2	TUẦN ĐẦU TIÊN	THÁNG ĐẦU TIÊN ++
Chuẩn bị các thủ tục giấy tờ cần thiết <ul style="list-style-type: none">Nhân viên mới nhận thông tin hướng dẫn về thủ tục giấy tờ cần chuẩn bị từ AdminĐiền các đơn, chuẩn bị thủ tục theo yêu cầu của admin và sẵn sàng cho một sự thay đổi mới	Thực hiện các thủ tục và làm quen với FPT Digital <ul style="list-style-type: none">Tiếp nhận vị trí làm việc, thiết bị làm việc, thiết lập các tài khoản, làm quen với các công cụ phục vụ công việcNghiên cứu tài liệu onboarding và Cẩm nang nhân sựGặp gỡ, làm quen với team và công tyTham gia training cùng team lead	Nghiên cứu - Làm thử - Đặt câu hỏi <ul style="list-style-type: none">Nghiên cứu các tài liệu phục vụ công việcHoàn thành các khóa học onlineBắt đầu thực hiện các công việc được giao đầu tiênĐặt câu hỏi, trao đổi thường xuyên và liên tục với mentor/ team lead của mình	Tạo dấu ấn và đem lại giá trị cho tổ chức <ul style="list-style-type: none">Duy trì trao đổi và thường xuyên với mentor/ team lead để hiểu hơn về công việc và môi trường làm việcChủ động thực hiện các công việc được giao, cũng như bắt đầu chịu trách nhiệm cho những nhiệm vụ, thách thức mới, đem lại giá trị cho bản thân và tổ chức

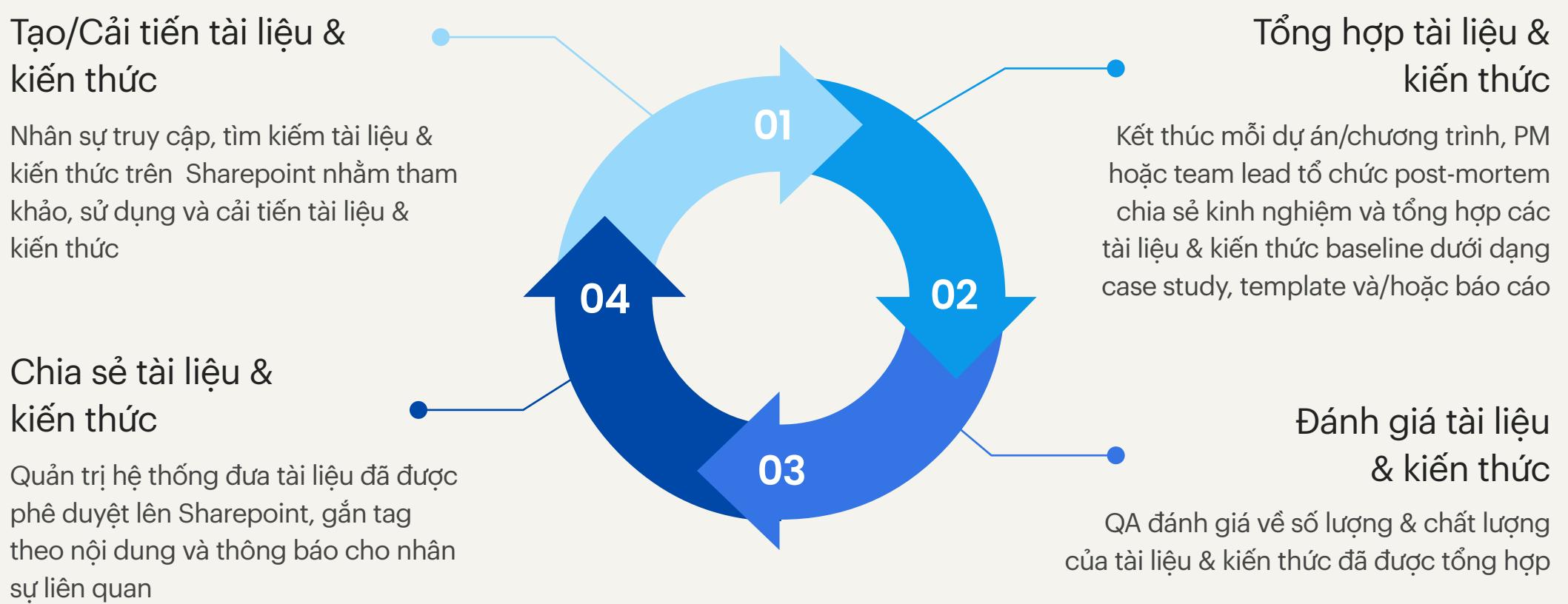
I.2. Quy trình đề xuất và tổ chức đào tạo

Đối tượng áp dụng: Tất cả nhân sự

ĐỀ XUẤT ĐÀO TẠO	TỔNG HỢP NHU CẦU	THỰC HIỆN ĐÀO TẠO	ĐÁNH GIÁ & CHIA SẺ
<ul style="list-style-type: none">Nhân sự gửi nội dung, chi phí... các khóa đào tạo mong muốn thực hiện trong năm cho team lead	<ul style="list-style-type: none">Team lead tổng hợp nhu cầu đào tạo trong năm của team member và request trong mục Request OthersNhận phê duyệt và đánh giá từ BOD về chương trình đào tạo phù hợp trong năm	<ul style="list-style-type: none">Nhận thông tin khoá học từ Admin/Teamlead sau khi tìm kiếm khóa học, làm việc với nhà cung cấpTham gia đào tạo	<ul style="list-style-type: none">Team lead và người tham gia đào tạo đánh giá hiệu quả của chương trình đào tạoNgười tham gia đào tạo chia sẻ lại nội dung đào tạo cho các nhân sự liên quan

I.3. Quy trình quản lý tài liệu và kiến thức

Đối tượng áp dụng: Tất cả nhân sự



I.4. Quy trình khen thưởng và giải ngân khen thưởng

Đối tượng áp dụng: Tất cả nhân sự

	Cấp tập đoàn	Cấp công ty
 Sao		
 Danh hiệu	Tập đoàn ban hành quyết định thưởng => Admin theo dõi thủ tục thanh toán và thông báo cho người được thưởng khi tiền thưởng được giải ngân	 3 thưởng 1 phạt Mỗi người trong ban lãnh đạo có 3 thẻ thưởng 1 thẻ phạt hàng quý nhằm thực hiện tôn vinh, khen thưởng hoặc xử lý kỷ luật định kỳ
 Bằng khen		
 Biểu dương		Người thưởng gửi thông tin => Admin ban hành quyết định thưởng và nhập thanh toán thưởng lên tool
 Thưởng nóng	CBNV nhận coin trực tiếp qua app MyFPT	

I.5. Quy trình đề xuất mua và quản lý tài sản

Đối tượng áp dụng: Tất cả nhân sự



- Nhân sự gửi request để nghị mua mới/cấp phát tài sản mới cho Admin và BOD (nếu cần) hoặc Admin chủ động cấp phát tài sản theo phân quyền
- Chờ phê duyệt từ BOD về đề nghị mua mới/cấp phát tài sản (nếu có)
- Nhận thông tài sản qua hệ thống request và gấp trực tiếp Admin để nhận bàn giao tài sản
- Nhân viên sử dụng tài sản theo đúng chức năng. Nếu gặp vấn đề mất, hỏng tài sản, cần gửi request cho Admin để xử lý và bồi thường (nếu cần)
- Admin định kỳ kiểm kê
- Khi nhân viên trả tài sản cần yêu cầu nhân viên format/reset máy
- Admin cập nhật thông tin vào file quản lý tài sản

I.6. Quy trình đặt tiệc, event, tiếp khách

Đối tượng áp dụng: Ban lãnh đạo, Team lead, Quản trị dự án, Sales và Admin



- BOD/Team lead/Quản trị dự án/Sales gửi request để nghị tổ chức với các thông tin về thời gian, địa điểm tổ chức, thành phần tham gia và chi phí dự kiến
- Chờ phê duyệt từ BOD trên hệ thống
- Admin tìm kiếm, làm hợp đồng, thanh toán... với nhà cung cấp phù hợp (nếu cần)
- Người đề nghị tổ chức điều phối nguồn lực (đội dự án, admin, marketing...) để hỗ trợ trong quá trình tổ chức
- Người đề nghị tổ chức gửi hóa đơn cho admin
- Admin làm thủ tục thanh toán và gửi thông báo trên hệ thống request cho cá nhân khi hoàn thành thủ tục thanh toán và chuyển tiền

I.7. Quy trình hỗ trợ hậu cần khi đi công tác

Đối tượng áp dụng: Tất cả nhân sự

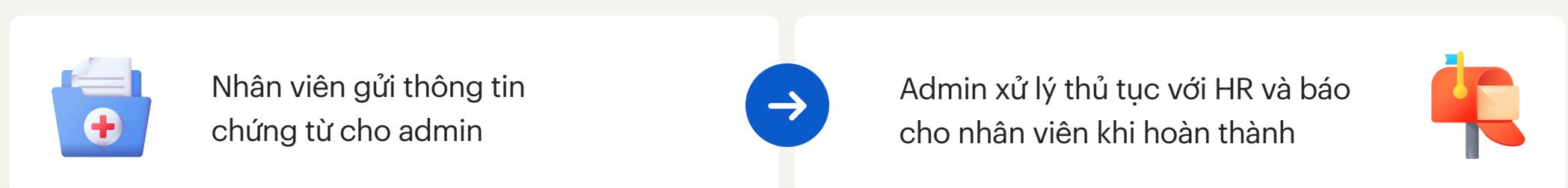


- Người đi công tác / Quản trị dự án [gửi request](#) đề nghị hỗ trợ đi công tác cho Admin và BOD
- BOD phê duyệt đề nghị đi công tác
- Nhận thông tin và hướng dẫn về vé máy bay, khách sạn từ Admin qua email

- Người đề nghị gửi lại cuống vé, hóa đơn thanh toán... cho Admin sau chuyến đi
- Nhận thông báo từ Admin sau khi hoàn tất thủ tục thanh toán và chuyển tiền

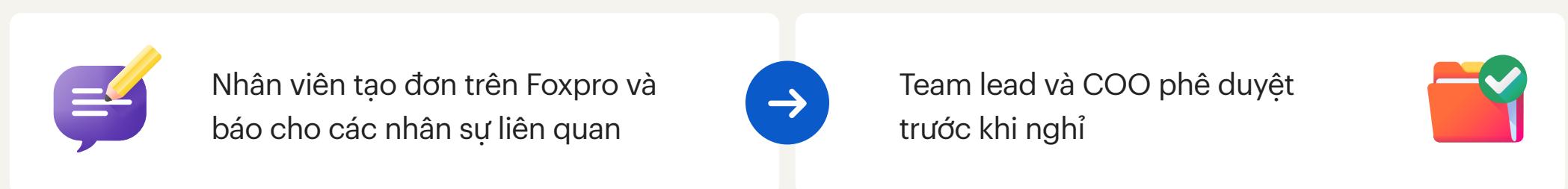
I.8. Quy trình yêu cầu bồi thường bảo hiểm FPTCare

Đối tượng áp dụng: Tất cả nhân sự



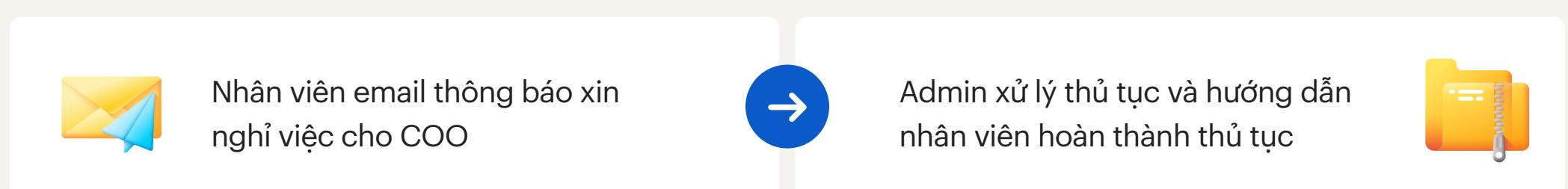
I.9. Quy trình xin nghỉ phép

Đối tượng áp dụng: Tất cả nhân sự



I.10. Quy trình xin nghỉ việc

Đối tượng áp dụng: Tất cả nhân sự



II.

Các quy trình Sales & Marketing

II.1. Quy trình truyền thông

Đối tượng áp dụng: Nhân sự bộ phận Digital Marketing

D1	Nhận yêu cầu truyền thông (nếu có)	Bộ phận Marketing nhận yêu cầu truyền thông từ BOD / Quản trị dự án (nếu phát sinh bên cạnh các hoạt động truyền thông định kỳ của dự án)
D2	Tổng hợp thông tin	Nhân sự Marketing thu thập thông tin và hình ảnh từ sự kiện qua PM hoặc team lead và khách hàng/đối tác (nếu có)
D3	Xây dựng nội dung truyền thông	Viết nội dung truyền thông dự thảo theo các thông tin và hình ảnh đã tổng hợp
D4	Phê duyệt nội dung truyền thông	Phê duyệt nội dung bài viết truyền thông cùng với teamlead/PM và khách hàng/đối tác (nếu có)
D5	Xuất bản bài viết truyền thông	Liên hệ với báo chí để xuất bản bài viết và chia sẻ bài viết trên các nền tảng mạng xã hội

II.2. Quy trình tổ chức sự kiện

Đối tượng áp dụng: Tất cả nhân sự



D1

Nhận yêu cầu tổ chức sự kiện

- Bộ phận Marketing, Admin nhận yêu cầu và thông tin tổ chức sự kiện từ PM/Ban lãnh đạo
- Lên check list và họp trao đổi làm rõ, thống nhất với đối tác/khách hàng

D2

Chuẩn bị logistics cho sự kiện

- Chuẩn bị nội dung chương trình, bố cục thiết kế, địa điểm, logistics... theo checklist đã thống nhất
- Nghiệm thu tất cả các hạng mục cùng PM / Ban lãnh đạo và gửi cho khách hàng
- Chạy chương trình thử nghiệm cùng PM / Ban lãnh đạo và khách hàng/đối tác
- Chỉnh sửa, bổ sung các hạng mục sau khi chạy thử nghiệm (nếu cần)

D3

Ngày diễn ra sự kiện

- Đảm bảo chương trình chạy theo đúng kế hoạch
- Sẵn sàng hỗ trợ trong trường hợp phát sinh

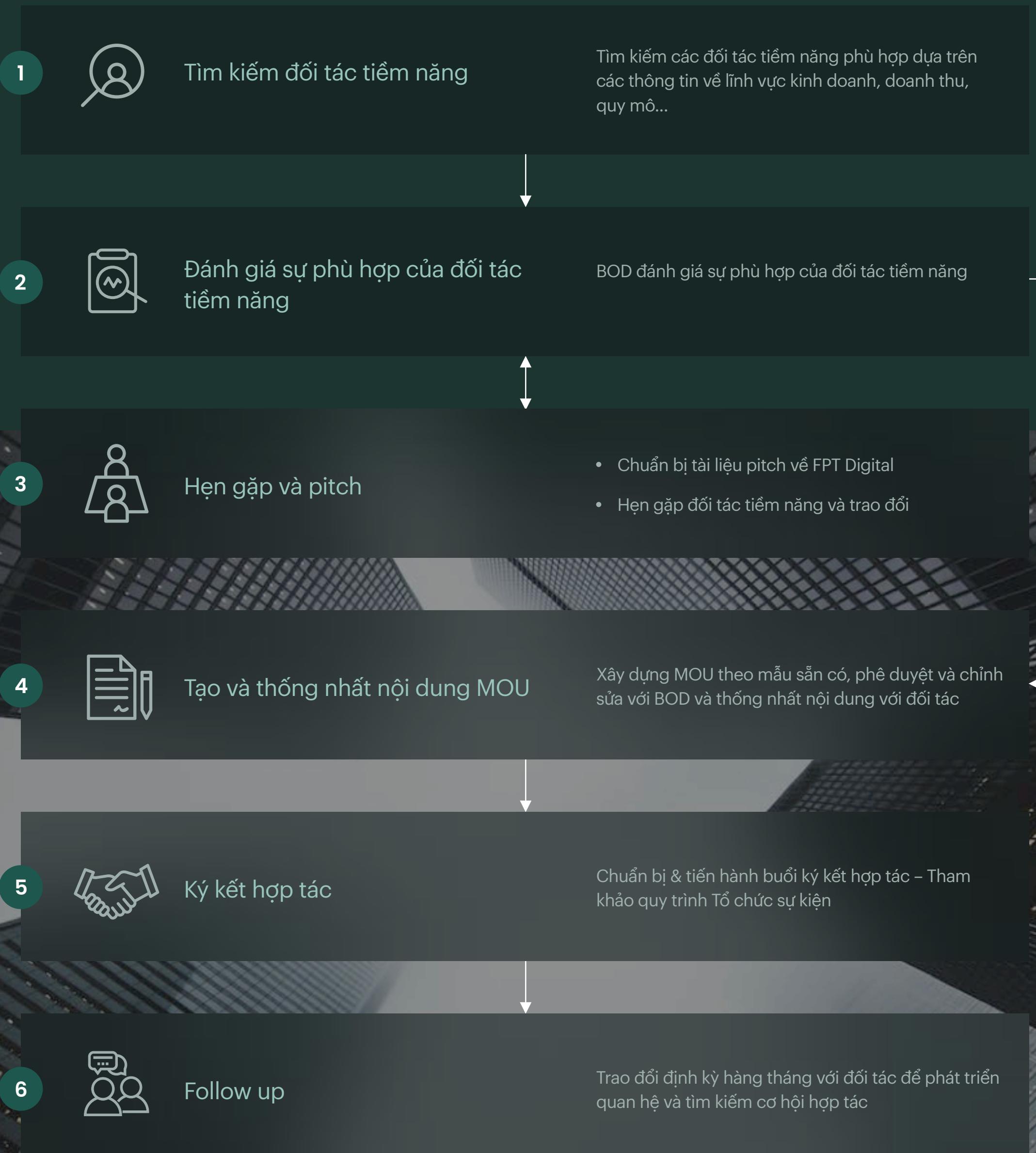
D4

Sau ngày diễn ra sự kiện

- Thực hiện công tác truyền thông trên các kênh mạng xã hội, báo chí,... – Tham khảo quy trình Truyền thông
- Họp nội bộ rút kinh nghiệm cho các chương trình sau

II.3. Quy trình tìm kiếm và hợp tác với đối tác

Đối tượng áp dụng: Nhân sự Sales và Digital Marketing



II.4. Quy trình bán hàng

Quy trình bán hàng được diễn ra theo 05 bước cơ bản. Trong đó, quy trình có thể ngừng tại bất kỳ bước nào hoặc có thể quay lại bước trước tùy theo tình hình thực tế và nhu cầu của khách hàng.

Đối tượng áp dụng: Nhân sự Sales và Digital Marketing

01	Tạo Lead	Tìm kiếm hoặc tiếp nhận thông tin khách hàng tiềm năng từ các nguồn, bao gồm: thông tin cá nhân, thông tin công ty...
02	Tạo Contact	<ul style="list-style-type: none">Xây dựng Customer profile với các lead tiềm năng, chuyển lead thành contactPhối hợp với các nhân sự khác nhằm xây dựng tài liệu First meetingGửi tài liệu First meeting sau khi được phê duyệt bởi BOD và tổ chức First meeting để trao đổi sơ bộ về nhu cầu của khách hàng với sự tham gia của đại diện C-level 2 bên
03	Tạo Opportunity	<ul style="list-style-type: none">Xây dựng đề xuất cho khách hàng theo nhu cầu và format đã thống nhấtNộp nội dung đề xuất cho khách hàng sau khi được phê duyệt bởi BOD và/hoặc trình bày nội dung đề xuất với sự tham gia của C-level 2 bênCập nhật, chỉnh sửa nội dung đề xuất (nếu cần)
04	Đàm phán	Đàm phán và thống nhất với khách hàng về các yêu cầu, điều khoản, chi phí...
05	Ký kết hợp tác	<ul style="list-style-type: none">Chuẩn bị các văn bản pháp lý cần thiết với sự hỗ trợ của bộ phận legal, kế toán của Tập đoàn và sự phê duyệt của BODThống nhất nội dung các văn bản pháp lý với khách hàngThống nhất thời gian, cách tổ chức ký kết các văn bản pháp lý với khách hàng

II.5. Các hạng mục công việc chăm sóc khách hàng

Chủ động tương tác, theo dõi khách hàng

- Theo dõi khách hàng qua báo chí, mạng xã hội và các nguồn khác
- Cập nhật thông tin ghi nhận được

Đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp

Đo lường mức độ hài lòng của khách hàng trong dự án



Tương tác, Xây dựng mối quan hệ lâu dài

- Chúc mừng, tặng quà trong các dịp đặc biệt
- Chủ động hỏi thăm, giữ liên lạc với khách hàng

Giải quyết các khiếu nại

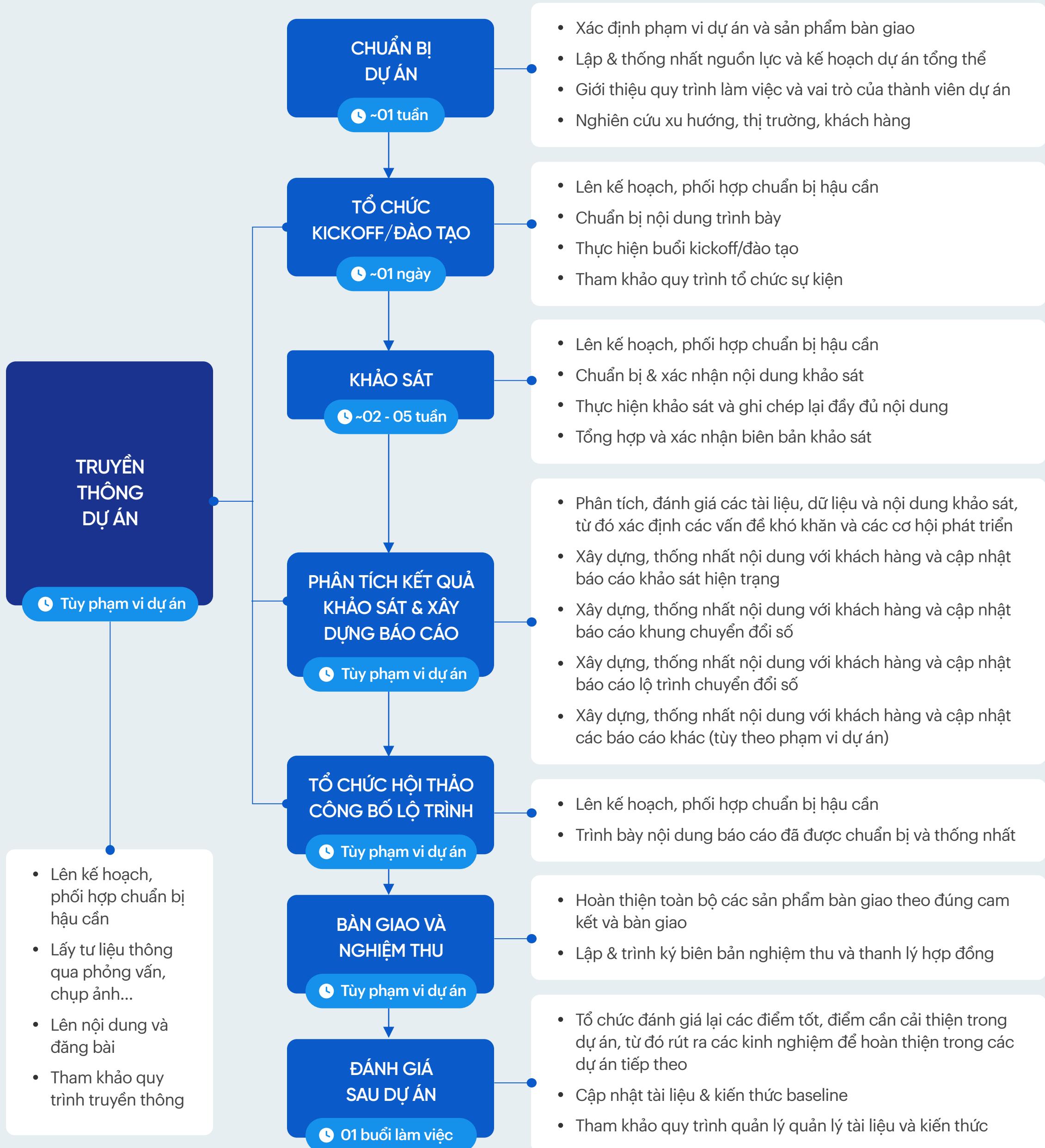
Nhanh chóng xem xét, xây dựng phương án giải quyết khiếu nại và/hoặc truyền thông tin cho người có khả năng giải quyết khiếu nại

II.

Các quy trình thực hiện dự án (Project Delivery)

III.1. Quy trình thực hiện dự án

Quy trình thực hiện các dự án tại FPT Digital về cơ bản gồm 08 giai đoạn chính, từ khi chuẩn bị dự án cho đến khi bàn giao và nghiệm thu cho khách hàng và thực hiện đánh giá sau dự án. Trong đó, giai đoạn Truyền thông dự án được diễn ra song song với 07 giai đoạn còn lại và được thực hiện tùy theo nhu cầu tại từng thời điểm. Tùy theo tính chất và dịch vụ cung cấp của dự án mà quy trình có thể giảm thiểu.



III.2. Mô hình tổ chức trong dự án và trách nhiệm chính của từng chức vụ

Dự án thường gồm Giám đốc dự án, Quản trị dự án và các chuyên gia dự án chịu trách nhiệm cho từng lĩnh vực khác nhau, hợp tác chặt chẽ với nhân sự tương ứng của đội dự án khách hàng. Tùy vào nhu cầu và tính chất của dự án mà số lượng và thành phần nhân sự tham gia sẽ có sự khác biệt nhưng về cơ bản, mô hình tổ chức sơ bộ của một dự án như sau:

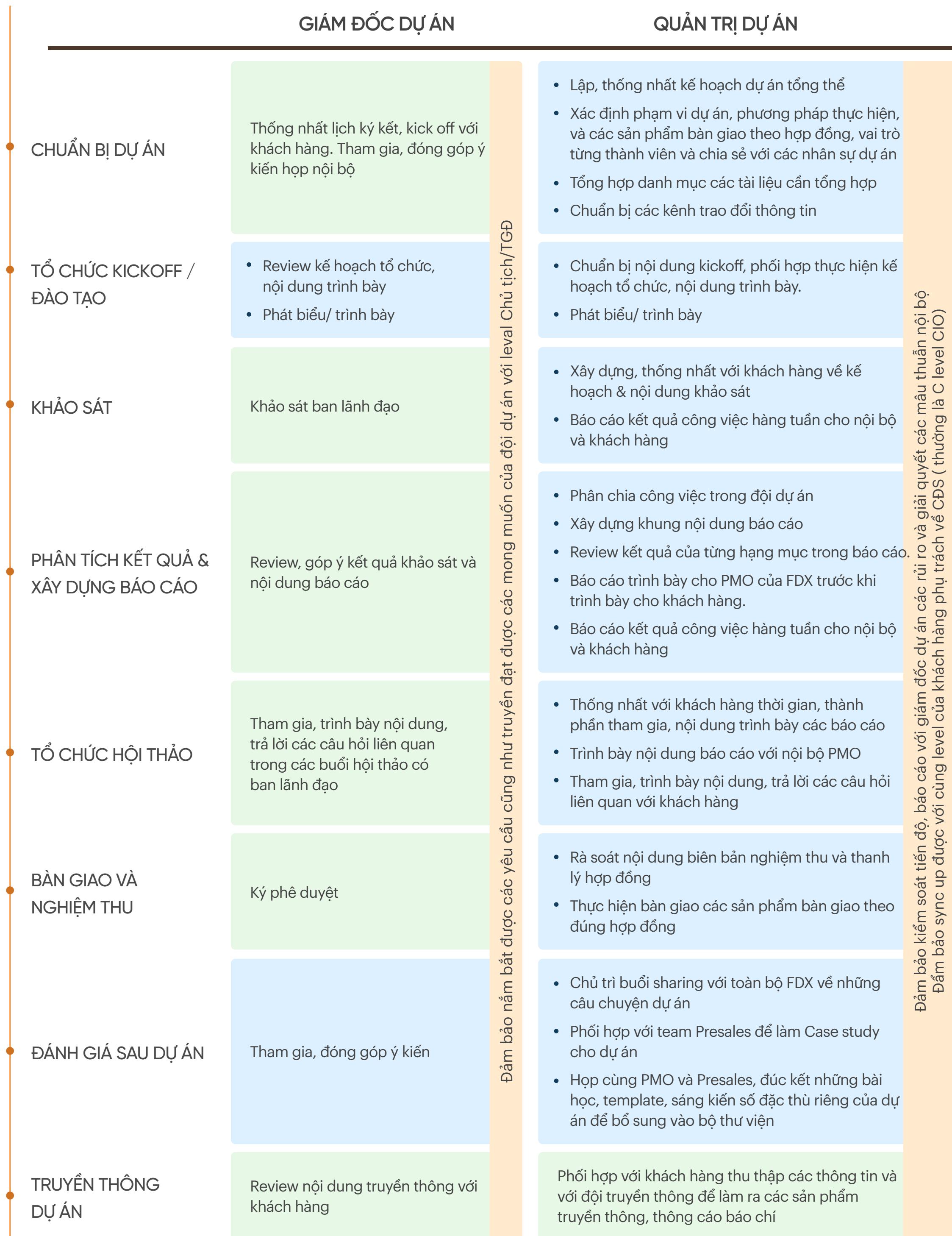
ĐỘI DỰ ÁN FPT DIGITAL		ĐỘI DỰ ÁN KHÁCH HÀNG	
GIÁM ĐỐC DỰ ÁN	<ul style="list-style-type: none"> Kết nối các đầu mối liên lạc trong dự án Điều phối các nguồn lực cho dự án Quản trị rủi ro và sự thay đổi trong quá trình thực hiện dự án Báo cáo trực tiếp cho Ban Lãnh đạo và Giám đốc dự án của khách hàng 	GIÁM ĐỐC DỰ ÁN	<ul style="list-style-type: none"> Điều phối các nguồn lực cho dự án Góp ý cho các sản phẩm bàn giao trong suốt quá trình dự án Phối hợp, hỗ trợ Giám đốc dự án FPT Digital hoàn thành nhiệm vụ Báo cáo trực tiếp cho Ban Lãnh đạo khách hàng
QUẢN TRỊ DỰ ÁN	<ul style="list-style-type: none"> Quản trị phạm vi dự án Quản trị các nguồn lực trong dự án Quản trị tiến độ dự án Quản trị chất lượng các sản phẩm bàn giao trong phạm vi dự án Báo cáo trực tiếp cho Giám đốc dự án FPT Digital và Giám đốc/ Quản trị dự án của khách hàng 	QUẢN TRỊ DỰ ÁN	<ul style="list-style-type: none"> Theo sát, hỗ trợ dự án trong các buổi họp Điều phối nguồn lực trong dự án Đầu mối xác nhận lịch trình làm việc Đầu mối nhận các sản phẩm bàn giao Góp ý cho các sản phẩm bàn giao trong suốt quá trình dự án Phối hợp, hỗ trợ đội dự án FPT Digital hoàn thành nhiệm vụ Báo cáo trực tiếp cho Giám đốc dự án
THÀNH VIÊN ĐỘI DỰ ÁN	<ul style="list-style-type: none"> Lập lịch trình chi tiết và chuẩn bị các tài liệu phục vụ khảo sát Thực hiện các công việc khảo sát hiện trạng, phân tích/ đánh giá và xây dựng nội dung báo cáo tổng hợp được phân công theo lĩnh vực chuyên gia Báo cáo trực tiếp cho Quản trị dự án 	THÀNH VIÊN ĐỘI DỰ ÁN	<ul style="list-style-type: none"> Sắp xếp nguồn lực tham gia khảo sát, hội thảo bao gồm cấp lãnh đạo, quản lý cấp trung và đại diện chuyên viên Cung cấp các tài liệu được yêu cầu phục vụ cho dự án Góp ý cho các sản phẩm bàn giao trong suốt quá trình dự án Phối hợp, hỗ trợ đội dự án FPT Digital hoàn thành nhiệm vụ
CÁC NHÂN SỰ HỖ TRỢ KHÁC	<ul style="list-style-type: none"> Thiết kế các ấn phẩm, báo cáo phục vụ dự án, sự kiện, hoạt động truyền thông của dự án Hỗ trợ tổ chức sự kiện, truyền thông Hỗ trợ sắp xếp, chuẩn bị hậu cần trong quá trình dự án 	CÁC NHÂN SỰ HỖ TRỢ KHÁC	<ul style="list-style-type: none"> Thiết kế các ấn phẩm, báo cáo phục vụ dự án, sự kiện, hoạt động truyền thông của dự án Hỗ trợ tổ chức sự kiện, truyền thông Hỗ trợ sắp xếp, chuẩn bị hậu cần trong quá trình dự án

Cụ thể hơn, mỗi nhân sự tham gia đều đóng vai trò quan trọng trong từng giai đoạn của dự án, với 03 mức độ khác nhau:

Tham gia một phần/Tham gia khi có yêu cầu

Tham gia sâu sát trong suốt giai đoạn

Không tham gia



Tham gia một phần/Tham gia khi có yêu cầu

Tham gia sâu sát trong suốt giai đoạn

Không tham gia

CHUẨN BỊ DỰ ÁN

- Nghiên cứu, chia sẻ xu hướng, thị trường, thông tin về kinh doanh, sản xuất của khách hàng
- Xây dựng danh mục các tài liệu về nghiệp vụ cần tổng hợp

TỔ CHỨC KICKOFF / ĐÀO TẠO

- Hỗ trợ PM Chuẩn bị nội dung trình bày
- Tham gia

KHẢO SÁT

- Xây dựng nội dung, chủ trì khảo sát về nghiệp vụ
- Tham gia hỗ trợ các buổi khảo sát khác
- Phụ trách hoàn thiện các biên bản họp khảo sát, đảm bảo các nội dung khảo sát đầy đủ nội dung theo biểu mẫu khảo sát

PHÂN TÍCH KẾT QUẢ & XÂY DỰNG BÁO CÁO

- Thực hiện phân tích, đánh giá kết quả khảo sát theo phân công
- Đề xuất và xây dựng các sáng kiến số giải quyết các vấn đề đã khảo sát được
- Làm việc với các đơn vị cung cấp giải pháp để có thông tin về chức năng, báo giá v.v
- Xác định ưu tiên và sắp xếp các sáng kiến số lên lộ trình Chuyển đổi số.

TỔ CHỨC HỘI THẢO

Tham gia, trình bày nội dung, trả lời các câu hỏi liên

BÀN GIAO VÀ NGHIỆM THU

Tham gia, đóng góp ý kiến

ĐÁNH GIÁ SAU DỰ ÁN

CHUYÊN GIA CÔNG NGHỆ VÀ DỮ LIỆU

- Nghiên cứu xu hướng công nghệ, dữ liệu cũng như thực tế các hạng mục khách hàng đang triển khai.
- Xây dựng danh mục các tài liệu về công nghệ và dữ liệu cần tổng hợp

Tham gia

- Xây dựng nội dung, chủ trì khảo sát về công nghệ, an toàn bảo mật, quản trị hệ thống thông tin và dữ liệu
- Tham gia hỗ trợ các buổi khảo sát khác
- Phụ trách hoàn thiện các biên bản họp khảo sát, đảm bảo các nội dung khảo sát đầy đủ nội dung theo biểu mẫu khảo sát

- Thực hiện phân tích, đánh giá kết quả khảo sát theo phân công
- Đề xuất các sáng kiến số nâng cao năng lực CNTT và dữ liệu bao gồm hệ thống quản trị, hệ thống an toàn bảo mật, cơ sở hạ tầng, điện toán đám mây dựa trên cơ sở khảo sát với khối CNTT của khách hàng
- Làm việc với các đối tác (các hãng, FPTx) trong việc so sánh giá, so sánh chức năng cho các sks phục vụ CNTT
- Xác định ưu tiên và sắp xếp các sáng kiến số CNTT lên lộ trình Chuyển đổi số.

Tham gia, trình bày nội dung, trả lời các câu hỏi liên quan đến phần CNTT ITX

Tham gia, đóng góp ý kiến

TRUYỀN THÔNG DỰ ÁN

Tham gia một phần/Tham gia khi có yêu cầu

Tham gia sâu sát trong suốt giai đoạn

Không tham gia

CHUYÊN GIA TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

CHUYÊN GIA TRUYỀN THÔNG SỐ

CHUẨN BỊ DỰ ÁN

- Nghiên cứu thông tin về thị trường, và về khách hàng. Thực hiện các việc trải nghiệm thử nghiệm khi mua bán, sử dụng dịch vụ của khách hàng.

Chuẩn bị các biểu mẫu khảo sát, Xây dựng danh mục các tài liệu cần tổng hợp

Nghiên cứu hiện trạng truyền thông

TỔ CHỨC KICKOFF / ĐÀO TẠO

Tham gia

Tham gia sự kiện, phụ trách viết bài PR cho sự kiện kick off

KHẢO SÁT

- Xây dựng nội dung, chủ trì khảo sát với khách hàng và đặc biệt là với người dùng cuối
- Tham gia hỗ trợ các buổi khảo sát khác

- Xây dựng nội dung, chủ trì khảo sát về nhu cầu truyền thông
- Tham gia hỗ trợ các buổi khảo sát khác

PHÂN TÍCH KẾT QUẢ & XÂY DỰNG BÁO CÁO

- Thực hiện phân tích, đánh giá kết quả khảo sát theo phân công
 - Xây dựng nội dung báo cáo về hành trình khách hàng, về những customer insights
- Xây dựng sáng kiến số giúp tăng trải nghiệm khách hàng và tích hợp vào lộ trình Chuyển đổi số

- Thực hiện phân tích, đánh giá kết quả khảo sát theo phân công
- Xây dựng nội dung về chiến lược và kế hoạch truyền thông trước, trong sau quá trình chuyển đổi số

TỔ CHỨC HỘI THẢO

Tham gia, trình bày nội dung, trả lời các câu hỏi liên quan

Tham gia, trình bày nội dung, trả lời các câu hỏi liên quan trong hội thảo về truyền thông số

BÀN GIAO VÀ NGHIỆM THU

Ký phê duyệt

Tham gia, đóng góp ý kiến

ĐÁNH GIÁ SAU DỰ ÁN

TRUYỀN THÔNG DỰ ÁN

 Tham gia một phần/Tham gia khi có yêu cầu

 Tham gia sâu sát trong suốt giai đoạn

 Không tham gia

	NHÂN SỰ THIẾT KẾ	NHÂN SỰ TRUYỀN THÔNG/ TỔ CHỨC SỰ KIỆN	NHÂN SỰ ADMIN	NHÂN SỰ HỖ TRỢ NGHIỆM THU
CHUẨN BỊ DỰ ÁN				
TỔ CHỨC KICKOFF / ĐÀO TẠO	Thiết kế standee, ấn phẩm, tài liệu trình bày	<ul style="list-style-type: none">Lập kế hoạch kick off, agenda, đảm bảo thành phần tham gia, các tài liệu được thiết kế và sẵn sàng trình chiếu. In ấn các loại back drop, standee.Thu thập tư liệu truyền thông	Hỗ trợ công tác hậu cần (VD làm việc với nhà cung cấp, in ấn tài liệu, hỗ trợ tổ chức...)	Lập biên bản họp kickoff và thanh toán tạm ứng
KHẢO SÁT			Hỗ trợ công tác hậu cần (VD đặt xe, vé máy bay, đặt phòng khách sạn...)	
PHÂN TÍCH KẾT QUẢ & XÂY DỰNG BÁO CÁO	<ul style="list-style-type: none">Thiết kế ấn phẩm, tài liệu trình bàyThiết kế prototype theo yêu cầu			Lập biên bản họp khảo sát hiện trạng và thanh toán 1 phần hợp đồng
TỔ CHỨC HỘI THẢO	Thiết kế standee, ấn phẩm tài liệu trình bày hội thảo.	<ul style="list-style-type: none">Lập kế hoạch kick off, agenda, đảm bảo thành phần tham gia, các tài liệu được thiết kế và sẵn sàng trình chiếu. In ấn các loại back drop, standee.Thu thập tư liệu truyền thông	Hỗ trợ công tác hậu cần (VD làm việc với nhà cung cấp, hỗ trợ tổ chức...)	
BÀN GIAO VÀ NGHIỆM THU			Hỗ trợ công tác hậu cần (VD: in ấn, gửi tài liệu...)	Lập biên bản nghiệm thu và thanh lý hợp đồng
ĐÁNH GIÁ SAU DỰ ÁN				
TRUYỀN THÔNG DỰ ÁN		<ul style="list-style-type: none">Hỗ trợ công tác hậu cầnThu thập tư liệu truyền thôngXác nhận nội dung truyền thông với khách hàng	Hỗ trợ công tác hậu cần (VD làm việc với nhà cung cấp, hỗ trợ tổ chức...)	

Hướng dẫn sử dụng mục lưu trữ tài liệu



Hướng dẫn sử dụng mục lưu trữ tài liệu

I. Giới thiệu về FPT Digital

Tổng quan về FPT Digital

[About FDX](#)

Dịch vụ cung cấp

[About FDX](#)

Cơ cấu tổ chức & Lộ trình thăng tiến

[Job description](#)

Văn hóa doanh nghiệp

Phương pháp luận FPT Digital Kaizen™

[Day 2 – Fundamentals of FPT Digital Kaizen™](#)

II. Các quy định trong tổ chức

Nội quy thời gian làm việc

Quy tắc ứng xử trong doanh nghiệp

[Bộ quy tắc ứng xử tại Tập đoàn FPT](#)

[Code of conduct](#)

[Quy chuẩn tham gia dự án](#)

[Xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho đội ngũ FPT Digital](#)

Quy định đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

[Quy định đào tạo nội bộ 2024](#)

Quy định khen thưởng, kỷ luật

[Quy định thi đua khen thưởng](#)

[Quy định chính sách thẻ thưởng, thẻ phạt](#)

Hướng dẫn sử dụng mục lưu trữ tài liệu

II. Các quy định trong tổ chức

Quy định về đãi ngộ và quyền lợi

[Quy định chế độ khám sức khỏe FPT](#)

[Quy định chế độ bảo hiểm sức khỏe FPT](#)

[Quy định chế độ nghỉ dành cho cán bộ nhân viên FPT](#)

[Quy định nghỉ mát FPT](#)

[Quy định chế độ Công đoàn FPT](#)

Chính sách phụ cấp

[Quy định chế độ công tác phí trong nước](#)

[Quy định chế độ công tác phí nước ngoài ngắn hạn](#)

[Quy định chế độ mua máy tính xách tay phục vụ công việc](#)

III. Các quy trình vận hành trong tổ chức

**Quy trình chào mừng nhân viên mới
(onboarding)**

[Quy trình admin support](#)

[Day 1 – Onboarding at FPT Digital](#)

Quy trình đề xuất và tổ chức đào tạo

Quy trình quản lý tài liệu và kiến thức

**Quy trình khen thưởng và giải ngân
khen thưởng**

[Quy trình admin support](#)

Quy trình đề xuất mua và quản lý tài sản

[Quy trình admin support](#)

Quy trình đặt tiệc, event, tiếp khách

[Quy trình admin support](#)

Hướng dẫn sử dụng mục lưu trữ tài liệu

III. Các quy trình vận hành trong tổ chức

Quy trình hỗ trợ hậu cần khi đi công tác

[Quy trình admin support](#)

Quy trình yêu cầu bồi thường bảo hiểm FPTCare

[Quy trình admin support](#)

Quy trình xin nghỉ phép

[Quy trình admin support](#)

Quy trình xin nghỉ việc

[Quy trình admin support](#)

Quy trình truyền thông

Quy trình tổ chức sự kiện

Quy trình tìm kiếm và hợp tác với đối tác

Quy trình bán hàng

Các hạng mục công việc chăm sóc khách hàng

Các quy trình thực hiện dự án

[Quy trình vận hành dự án CDS](#)