**Phòng KT báo cáo công tác điều hành, đôn đốc phiếu tồn Phát triển mới, phiếu tồn Hỗ trợ các dịch vụ CNTT, BRCĐ và MyTV:**

1. **Công tác điều hành, đôn đốc phiếu tồn Phát triển mới, phiếu tồn Hỗ trợ các dịch vụ CNTT:**

* Hiện trạng:
  + Điều hành, đôn đốc qua Email, gửi định kỳ 2 lần/Tuần vào thứ 2 và thứ 4:

Thống kê, phân tích số liệu phiếu tồn trên các CT điều hành dịch vụ CNTT (ĐHSXKD, IT360, ĐH DVCNTT HNI) 🡪 Gửi các đv đôn đốc thực hiện đảm bảo chỉ tiêu.

* + Điều hành, đôn đốc qua các Group Viber/Zalo/Telegram, Thực hiện thường xuyên (kể cả ngày T7, CN, ngày lễ):

Rà soát phiếu hỗ trợ/đặt mới sắp quá hạn SLA trên CT ĐH IT360; Tiếp nhận các yêu cầu cần triển khai, hỗ trợ khẩn từ TTKD HNi, TT HTKH, điều hành các đv th/h để đáp ứng chỉ tiêu SLA và đáp ứng yêu cầu của KH.

* + Kết quả đến tháng 12/2022: các chỉ số BSC (chỉ tiêu C2.4-Tỷ lệ triển khai cung cấp và hỗ trợ dịch vụ Hoá đơn điện tử) Quý 3, 4/2022 các đơn vị đã đạt rất cao (5 điểm); Tiến độ xử lý phiếu PTM/Hỗ trợ các dịch vụ CNTT khác của các TTVT và TT CNTT cũng đã cơ bản đáp ứng yêu cầu điều hành.
* Đề xuất:
  + ***Từ tháng 1/2023 thực hiện đôn đốc qua Email 1 lần/Tuần vào thứ ngày 2, số liệu, biểu mẫu giữ nguyên. Các nghiệp vụ hỗ trợ qua các group giữ nguyên.***

1. **Công tác điều hành, đôn đốc phiếu tồn Phát triển mới dịch vụ Băng rộng cố định và MyTV:**

* Hiện trạng:
  + Điều hành, đôn đốc qua Email, gửi định kỳ 1 lần/Tuần vào thứ 4, gồm các sl:
    - Thống kê, phân tích số liệu phiếu tồn PTM trên CT ĐHSXKD 🡪 Gửi các đv đôn đốc thực hiện đảm bảo thời gian cung cấp dịch vụ cho KH và lưu thoát phiếu được nhanh nhất
    - Báo cáo chỉ số C1.4, đôn đốc các đv có chỉ số BSC C1.4 thấp.
  + Điều hành, đôn đốc qua các Group Viber, thực hiện thường xuyên, hàng ngày:
    - Từ thứ 2 đến thứ 6: gửi số liệu đôn đốc như bc qua Email.
    - Hàng ngày (kể cả ngày T7, CN, ngày lễ): Tiếp nhận các yêu cầu cần triển khai khẩn từ TTKD HNi, các vướng mắc tồn tại của giao dịch viên về việc chậm thanh toán, sai luồng phiếu, vướng mắc của TTVT, thực hiện hỗ trợ, điều hành các đv th/h đáp ứng yêu cầu của KH.
  + Báo cáo VNPT HNI đề xuất thêm hoặc đề xuất cải thiện chỉ số, quy trình hoặc các nội dung đề xuất với các TTVT nâng cao chỉ số TNKH.
  + Kết quả đến tháng 12/2022: chỉ số BSC C1.4- **Tỷ lệ thiết lập dịch vụ BRCĐ đạt thời gian quy định** Quý 4/2022 các đơn vị đã đạt rất cao (5 điểm); Lượng phiếu tồn hàng ngày đã giảm tương đương số phiếu trung bình trong tháng (Tổng phiếu PTM trong tháng/số ngày trong tháng).
* Đề xuất:
  + ***Từ tháng 1/2023 giữ nguyên các phương thức thực hiện như hiện tại.***
  + ***Báo cáo TT thay đổi phương án giao OKR giảm 30% số phiếu tồn PTM so với tháng trước 🡪 Số phiếu PTM trung bình các ngày báo cáo trong tháng đạt 86% số phiếu tồn PTM trung bình trong tháng (~5 điểm).***

1. **Công tác điều hành phiếu tồn báo hỏng sửa chữa dịch vụ Băng rộng cố định và MyTV:**

* Hiện trạng:
  + Điều hành, đôn đốc qua Email, gửi định kỳ 1 lần/Tuần vào thứ 4 (gửi cùng báo cáo tồn PTM), gồm các sl:
    - Thống kê, phân tích số liệu phiếu tồn PTM báo hỏng trên CT ĐHSXKD (theo biểu mẫu) 🡪 Gửi các đv đôn đốc thực hiện đảm bảo thời gian sửa chữa đúng quy định.
    - Xác định các chỉ số trải nghiệm KH (theo công thức tính chỉ số KPI để xác định chỉ số CEMI của TĐ): từ ngày 01 đến ngày báo cáo, đôn đốc các đơn vị có chỉ số chưa đạt mục tiêu hoặc chỉ số thấp so với chỉ số TB của HNI.
  + Điều hành, đôn đốc qua các Group Viber, thực hiện thường xuyên, hàng ngày:
    - Từ thứ 2 đến thứ 6: gửi số liệu phiếu tồn báo hỏng trên CT ĐHSXKD biểu như bc qua Email.
    - Hàng ngày (kể cả ngày T7, CN, ngày lễ): Tiếp nhận các yêu cầu cần hỗ trợ khẩn từ TT HTKH, từ LĐ Trung tâm, LĐ HNI, các đơn vị liên quan, thực hiện hỗ trợ, điều hành các đv th/h đáp ứng yêu cầu của KH.
  + Báo cáo VNPT HNI đề xuất thêm hoặc đề xuất cải thiện chỉ số, quy trình hoặc các nội dung đề xuất với các TTVT nâng cao chỉ số TNKH.
  + Kết quả CEMI đến tháng 10/2022: đã tăng từ hạng 49 (tháng 8) lên hạng 20 (tháng 10) và hạng 21 tháng 10/2022.
* Đề xuất:
  + ***Từ tháng 1/2023 giữ nguyên các phương thức thực hiện như hiện tại, bổ sung biểu báo cáo Lý do tồn gửi Email và gửi đôn đốc hàng ngày qua Viber.***