

TỔNG CÔNG TY  
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
TRUNG TÂM  
KINH DOANH VNPT TP. HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 383/TTKD HCM-KTKH  
V/v Điều chỉnh giao chỉ tiêu BSC/KPIs cho tập thể và cá nhân tại các đơn vị trực thuộc Trung tâm Kinh doanh từ tháng 12 năm 2024

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 12 năm 2024

Kính gửi: Các đơn vị trực thuộc Trung tâm Kinh doanh

Căn cứ văn bản số 345/TTKD HCM-KTKH ngày 07/11/2024 về việc Điều chỉnh giao chỉ tiêu BSC/KPIs cho tập thể và cá nhân tại các đơn vị trực thuộc Trung tâm Kinh doanh từ tháng 11 năm 2024;

Trung tâm Kinh doanh VNPT Thành phố Hồ Chí Minh (Trung tâm Kinh doanh) điều chỉnh, bổ sung một số nội dung giao BSC/KPIs cho các đơn vị như sau:

**A. Nội dung:**

**I. BSC tập thể:**

**1. Điều chỉnh chỉ tiêu Tỷ lệ thuyết phục khách hàng gia hạn trả cước trước thành công tháng T+1 (Dịch vụ Fiber, MyTV, Mesh)**

**1.1. Đối tượng áp dụng: P. KHDN.**

**1.2. Định nghĩa chỉ tiêu:**

- Tỷ lệ GHTT thành công tháng T+1 (KQTH) = Tổng số lượng **thuê bao KHDN có doanh thu  $\geq 1$  triệu** gia hạn thành công tại tháng T tính đến ngày 1 tháng T+2 / Tổng số **thuê bao KHDN có doanh thu  $\geq 1$  triệu** kết thúc trả trước trong tháng T có phiếu chuyển của AM. (Với T là tháng kết thúc gia hạn trả trước).
- Thời điểm nhận tập giao theo quy trình hiện hành của TTKD.

**1.3. Tỷ trọng:**

Tỷ trọng cũ	Tỷ trọng mới
3%	5%

**1.4. Cách đánh giá:**

- MĐHT** đánh giá theo Kết quả thực hiện (KQTH) cụ thể như sau:

KQTH	MĐHT
$KQTH \geq 90\%$	120%
$70\% \leq KQTH < 90\%$	$100\% + 0.8 * (KQTH - 70\%)$
$65\% \leq KQTH < 70\%$	$80\% + 3.8 * (KQTH - 65\%)$
$60\% \leq KQTH < 65\%$	$50\% + 5.8 * (KQTH - 60\%)$

KQTH	MĐHT
$40\% \leq KQTH < 60\%$	$35\% + 0.75 * (KQTH - 40\%)$
$KQTH < 40\%$	0

**1.5. Đơn vị giám sát:** P. NVC.

**1.6. Đơn vị công bố số liệu:** P. KTNV.

2. Không tiếp tục giao Tỷ lệ thuyết phục khách hàng gia hạn trả cước trước thành công tháng T (Dịch vụ Fiber, MyTV, Mesh) cho các Phòng Khách hàng Doanh nghiệp
3. Điều chỉnh định nghĩa chỉ tiêu Tỷ lệ thuyết phục khách hàng gia hạn trả cước trước thành công tháng T (Dịch vụ Fiber, MyTV, Mesh)

**3.1. Đối tượng áp dụng:** P. BHOL

**3.2. Định nghĩa chỉ tiêu:**

- Tỷ lệ GHTT thành công tháng T (KQTH) = Tổng số lượng thuê bao gia hạn thành công tại tháng T tính đến ngày 1 tháng T+1 / Tổng số thuê bao kết thúc trả trước trong tháng T. (T là tháng kết thúc gia hạn trả trước).
- Thời điểm nhận tập giao theo quy trình hiện hành của TTKD.
- Lưu ý: Tổng số thuê bao kết thúc trả trước trong tháng T đã loại các TB đã chuyển phiếu Chăm sóc gia hạn cho TTVT trong kỳ.

❖ **Tập giao bao gồm:**

- Các TB có kết quả chạm Autocall (không tính các TB có kết quả cập nhật lần đầu và lần sau là "Không gặp/ không tìm được khách hàng")
- Các TB không có kết quả chạm Autocall và không có đơn hàng hoặc có đơn hàng do P.BHOL tạo.

## II. BSC cá nhân:

1. Điều chỉnh bổ sung các chỉ tiêu và ban hành Bảng giao mục tiêu BSC/KPI đối với cá nhân các VTCV tại các P.BHKV, P.KHDN, P.BHOL, PGP theo các nội dung điều chỉnh, bổ sung từ tập thể đến cá nhân. Cụ thể điều chỉnh một số nội dung chính như sau:

### 1.1 Phòng Bán hàng Online

- Điều chỉnh định nghĩa chỉ tiêu Tỷ lệ thuyết phục khách hàng gia hạn trả cước trước thành công tháng T dịch vụ Fiber/MyTV theo quy định từ tập thể đến cá nhân.
- Đối với VTCV Nhân viên OB CSKH: Giao bổ sung chỉ tiêu Tỷ lệ thu ngay trả sau tháng (n-1) và điều chỉnh định mức giao các chỉ tiêu Số lượng mã thanh toán thu được và Doanh thu thu được từ tập giao autocall.

- Đối với các VTCV Bán hàng: Bổ sung chỉ tiêu Doanh thu bán hàng di động phát triển mới (*Tách từ chỉ tiêu tổng Doanh thu dịch vụ di động thành 2 chỉ tiêu bán hàng phát triển mới và bán hàng trên tập thuê bao hiện hữu*).
- Điều chỉnh số giao và cách đánh giá một số chỉ tiêu do phòng BHOL điều hành và giao cho các nhân viên.

### **1.2 Phòng BHKV-KHDN**

- Điều chỉnh định nghĩa và nguyên tắc đánh giá chỉ tiêu Tỷ lệ thuyết phục khách hàng dịch vụ VNPT CA-IVAN gia hạn trả cước trước thành công tháng T đang giao các VTCV AM, Trưởng Line, PGĐ phụ trách line và KDDB, AM BHKV, Tổ trưởng, PGĐ phụ trách.
- Giao bổ sung chỉ tiêu bắt buộc Tỷ lệ thuyết phục khách hàng dịch vụ Fiber, MyTV, Mesh gia hạn trả cước trước thành công tháng (T+1) đối với VTCV AM, Trưởng Line, PGĐ phụ trách line và KDDB, Tổ trưởng, PGĐ phụ trách.
- Giao bổ sung chỉ tiêu bắt buộc Số lượng thuê bao Fiber, Truyền số liệu, Internet trực tiếp không phát sinh cước đối với VTCV AM và KDDB.

### **1.3 Phòng Giải pháp**

- Điều chỉnh giao và đánh giá BSC đối với VTCV PS2 (PS gián tiếp) theo quy định mới, chỉ tiêu giao gồm Công tác hỗ trợ tích hợp, triển khai, hỗ trợ xử lý sau bán hàng cho AM và các đơn vị bán hàng và Công tác đào tạo nội bộ SPDV/GP.
2. Các VTCV không điều chỉnh Bảng giao mục tiêu BSC/KPI vẫn tiếp tục triển khai thực hiện giao BSC/KPI cá nhân theo bảng giao mục tiêu BSC của các vị trí công việc theo bảng giao BSC/KPI hiện hành.
3. Chi tiết Bảng giao BSC cá nhân theo các phụ lục đính kèm.

### **B. Thời gian áp dụng:** từ tháng 12/2024.

Trân trọng./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Các PGĐ (để biết phối hợp chỉ đạo);
- Lưu: VT. P.NS. P.KTKH.
- Đính kèm: Phụ lục 1-2.
- Các phụ lục BSC cá nhân.

**GIÁM ĐỐC**

**Trịnh Thị Thu Thảo**