

DỰ THẢO - BÁO CÁO

Tổng kết hoạt động SXKD năm 2010 – Phương hướng nhiệm vụ năm 2011

PHẦN I

ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ CÔNG TÁC NĂM 2010

I. SƠ LƯỢC ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CỦA ĐƠN VỊ

Đặc điểm, tình hình:

- **Tên đơn vị:** TRUNG TÂM CÔNG NGHỆ & DỊCH VỤ NỘI DUNG.
- **Địa điểm trụ sở chính:** Số 06 Lê Duẩn - P.Tân Tiến - Tp Buôn Ma Thuột - tỉnh Đắk Lắk.
- **Quá trình thành lập:** Trung tâm Công nghệ & Dịch vụ Nội dung là đơn vị sản xuất kinh doanh, hạch toán phụ thuộc trực thuộc Viện thông Đắk Lắk - Đắk Nông, được thành lập theo quyết định số: 1102/QĐ-VNPT-TCCB ngày 14/06/2010 của Tổng Giám đốc Tập đoàn BC-VT Việt Nam, tổ chức và chính thức đi vào hoạt động từ 1/7/2010 trên cơ sở kế thừa quyền, lợi ích, trách nhiệm Trung tâm Dịch vụ Khách hàng cũ.
- **Tóm tắt cơ cấu tổ chức:** Trung tâm Công nghệ & Dịch vụ Nội dung có 05 tổ trực thuộc (Tổ Tổng hợp; Tổ Kinh doanh tiếp thị; Tổ Công nghệ phần mềm; Tổ Quản trị mạng; Tổ 1080).
- **Tổng số lao động** đến nay có 59 CBCNV, trong đó có 25 nam.
- **Kết cấu lao động:** trên đại học có 01 (bằng 1,7%), đại học có 33 (bằng 55,9%), cao đẳng có 13 (bằng 22%), trung cấp có 12 (bằng 20,4%), lao động phổ thông không có.
- **Tổ chức Đảng:** Chi bộ Công nghệ & Dịch vụ Nội dung là tổ chức cơ sở Đảng trực thuộc Đảng bộ Viện thông Đắk Lắk - Đắk Nông, hiện có 05 đảng viên đang sinh hoạt.
- **Tổ chức Đoàn thanh niên:** Chi đoàn Trung tâm Công nghệ & Dịch vụ Nội dung trực thuộc Đoàn cơ sở Viện thông Đắk Lắk - Đắk Nông, hiện có 43 đoàn viên đang sinh hoạt.
- **Tổ chức Công đoàn:** Công đoàn Trung tâm Công nghệ & Dịch vụ Nội dung trực thuộc Công đoàn Viện thông Đắk Lắk - Đắk Nông, hiện có 50 đoàn viên đang sinh hoạt.

Những thuận lợi và khó khăn:

Thuận lợi:

Xu hướng sử dụng dịch vụ Viễn thông - CNTT hiện đang rất phổ biến trong xã hội. Việc triển khai các công nghệ mới tạo tiền đề cho việc phát triển đa dịch vụ.

Vị thế, thương hiệu, chất lượng sản phẩm - dịch vụ của VNPT Đắk Lắk - Đắk Nông và Trung tâm Công nghệ & Dịch vụ Nội dung ngày càng được nhiều khách hàng biết đến qua các sản phẩm - dịch vụ truyền thống như: điện thoại, ADSL, 1080... và các sản phẩm - dịch vụ mới như: phần mềm điều hành trực tuyến OMS, thiết kế

Website, xây dựng phần mềm các ứng dụng CNTT do Đơn vị sản xuất trong năm qua được nhiều khách hàng quan tâm, tín nhiệm, sản phẩm đã mang lại hiệu quả một cách rõ nét cho khách hàng, thể hiện được tính ưu việt của sản phẩm dịch vụ.

Mạng lưới viễn thông, kết cấu hạ tầng rộng khắp, tạo điều kiện hết sức thuận lợi cho việc phát triển các sản phẩm - dịch vụ của Trung tâm. Được sự quan tâm sâu sát kịp thời của Lãnh đạo VTT, các phòng ban chức năng, trực tiếp là sự lãnh đạo của Chi bộ đảng, sự phối hợp chặt chẽ cùng với Chuyên môn.

Đội ngũ lao động tại đơn vị đa phần là trẻ, năng động, sáng tạo, hàm lượng chất xám cao có trình độ kỹ thuật, chuyên môn nghiệp vụ, được đào tạo và bồi dưỡng thường xuyên qua các lớp đào tạo do VTT tổ chức. Bên cạnh đó, mô hình tổ chức của đơn vị đã đi vào hoạt động ổn định từng bước nâng cao hiệu suất lao động.

Khó khăn:

Kinh tế xã hội năm 2010 tồn tại nhiều rủi ro giá cả thị trường ngày càng tăng, lạm phát leo thang. Thiên tai thường xuyên diễn ra và có diễn biến hết sức phức tạp gây ảnh hưởng lớn đến đời sống cũng như các hoạt động sản xuất kinh doanh của nhân dân.

Áp lực cạnh tranh các sản phẩm - dịch vụ trên thị trường viễn thông CNTT ngày càng khốc liệt, thị phần viễn thông bị phân chia, tuổi thọ của sản phẩm – dịch vụ ngày càng ngắn, sản phẩm thay thế ngày càng nhiều và đa dạng.

Việc nghiên cứu thị trường và hoạch định chiến lược cho việc phát triển các sản phẩm CNTT và dịch vụ nội dung thật sự gặp khó khăn, vì đơn vị không có các cán bộ chức năng chuyên trách và VTT cũng không có các chuyên viên phụ trách để hỗ trợ TT như những TTVT khác thuộc VTT.

Trong năm 2010, xu hướng và tỷ lệ rời mạng điện thoại cố định, Gphone trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk - Đắk Nông ngày càng tăng. Kênh thông tin, sản phẩm - dịch vụ thay thế ngày càng nhiều (Internet, tổng đài giải đáp thông tin kinh tế xã hội 1068 của Viettel, VTC...) đã làm giảm đáng kể doanh thu mạng nội bộ gọi vào dịch vụ (108x, 801xxx). Trong năm 2010 doanh thu nội bộ giảm 26% so với năm 2009.

Phần lớn lao động của Trung tâm là lao động nữ (chiếm 68% tổng số lao động đơn vị), hầu hết số lao động nữ đang trong độ tuổi sinh đẻ, dẫn đến tình trạng phải tăng ca mới đảm bảo cho sản xuất.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH NĂM 2010

1. Tóm tắt kết quả kinh doanh năm 2010

Trung tâm Công nghệ & Dịch vụ Nội dung (CN&DVND) là đơn vị sản xuất kinh doanh, hạch toán phụ thuộc trực thuộc Viễn thông Đắk Lắk - Đắk Nông, được thành lập theo quyết định số: 1102/QĐ-VNPT-TCCB ngày 14/06/2010 của Tổng Giám đốc Tập đoàn BC-VT Việt Nam, tổ chức và chính thức đi vào hoạt động từ 1/7/2010 trên cơ sở kế thừa quyền, lợi ích, trách nhiệm Trung tâm Dịch vụ Khách hàng cũ.

Trung tâm CN&DVND được tổ chức và đi vào hoạt động với nhiều chức năng và nhiệm vụ, bao gồm: Tổ chức quản trị toàn bộ hệ thống mạng nội bộ; Hỗ trợ các đơn vị xử lý lỗi, sự cố liên quan đến máy chủ và phần mềm; Tổ chức quản lý, xây dựng phần mềm phục vụ công tác quản lý điều hành hoạt động SXKD; Tổ chức nghiên cứu thị trường, phát triển, kinh doanh các dịch vụ nội dung, dịch vụ gia tăng; Tìm kiếm phát triển thị trường và phát triển kinh doanh các dự án phần mềm tin học và dịch vụ quảng cáo; Tổ chức kinh doanh dịch vụ tư vấn, thiết kế, lắp đặt, chuyển giao công nghệ bảo dưỡng, bảo trì mạng máy tính; Kinh doanh các loại vật tư hàng hóa, thiết bị CNTT; Tổ

chức giải đáp thông tin kinh tế - xã hội qua hệ thống 1080; Quản lý, khai thác thiết bị vô tuyến hệ 1.

Trong điều kiện kinh tế năm 2010 còn gặp nhiều khó khăn, Trung tâm CN&DVND đã hoàn vượt mức chỉ tiêu kế hoạch VTT giao, đạt 199% chỉ tiêu kế hoạch doanh thu phát sinh năm, doanh thu DVND tăng trưởng 33%, doanh thu CNTT tăng 213%, doanh thu kinh doanh thương mại tăng 137,98 lần so với cùng kỳ năm 2009.

Stt	Chỉ tiêu	Thực hiện 2009	Thực hiện 2010	Tăng trưởng
01	Doanh thu DVND	358.192.371	474.782.361	33%
02	Doanh thu CNTT	404.813.352	1.265.501.158	213%
03	Doanh thu KD TM	17.070.375	2.372.372.105	13.798%
TỔNG		780.076.098	4.112.655.624	

Thực hiện chi phí kinh doanh: 2.303.000.000 đ bằng 81,1% kế hoạch (**chi phí không bao gồm tiền lương**)

- o Tỷ lệ chi phí (**trừ tiền lương và khấu hao**)/đồng doanh thu:

So Tổng doanh thu thực hiện: 1,203,000,000/4,123,162,800 đ=0,29

- o Lương bình căn bản quân (tháng 7 - 11/2010) của CBCNV (lao động từ 1 năm trở lên): 4,827,464 đồng/tháng.

2. Chi tiết kết quả thực hiện năm 2010

a) Hiệu quả từ dịch vụ hỗ trợ được giao

Với chức năng tổ chức kinh doanh dịch vụ giải đáp thông tin kinh tế - xã hội, dịch vụ gọi taxi “108x”, hộp thư thông tin “801xxx” và 119, 116, 800, Hệ 1. Tuy nhiên, theo công văn số: 458/KTTKTC từ 6/2009 doanh thu “108x và 801xxx” Trung tâm không ghi doanh thu nội bộ, doanh thu từ dịch vụ sẽ do các Trung tâm ghi. Với sự nỗ lực của tập thể CBCNV đã hoàn thành cơ bản mục tiêu đề ra của năm 2010:

Sản lượng dịch vụ công ích:

Stt	Loại dịch vụ	Cuộc	Phút	Ghi chú
1	Gọi vào 116	284,958	326,015	
2	Gọi vào 119	380,639	472,814	
3	Gọi vào 800	2,938	5,643	

Chi tiết sản lượng: Doanh thu phân chia nội bộ - Doanh thu phân chia DNK

Stt	Loại dịch vụ	Cuộc	Phút	Thành tiền
1	Doanh thu phân chia nội bộ	534,255	777,491	674,894,293
2	Doanh thu phân chia DNK	814,752	1,119,466	2,892,956,200
Tổng cộng		1,349,007	1,896,957	3,567,851,113

b) Ứng dụng CNTT vào hoạt động quản lý, điều hành SXKD:

Tổ chức quản trị toàn bộ hệ thống mạng nội bộ; Hỗ trợ các đơn vị xử lý lỗi, sự cố liên quan đến máy chủ và phần mềm; Tổ chức quản lý, xây dựng phần mềm phục vụ công tác quản lý điều hành hoạt động SXKD.

Kết quả triển khai, thực hiện:

Stt	Sản phẩm	Bộ phận/đơn vị ứng dụng
01	Website Nhân sự	P. TCLĐ
02	Website Đầu tư	P.Đầu Tư
03	Website Trắc nghiệm Onlie	P. Kinh Doanh
04	Website Quản lý CCDC	P. Kinh Doanh, Các đơn vị
05	Website Trung tâm CSKH	TTCSKH
06	Website Giới thiệu VNPT-OMS	TTCN&DVND
07	Website Bán hàng	TTCN&DVND
08	Gửi Mail báo cước cho khách hàng	TTCN&DVND
09	Phần mềm Quản lý hợp đồng	TTCN&DVND
10	Quản lý Bán hàng	P. Kinh Doanh, Các đơn vị
11	Nhắn tin báo hỏng 119	P. M&DV, Các đơn vị
12	Phần mềm Quản lý tin nhắn SMS	TTCN&DVND
13	Giải quyết khiếu nại	TTCSKH
14	Nhắn tin báo điểm cho Học sinh	TTCN&DVND
15	Cảnh báo sự cố DSLAM	TT CM-TD
16	Hệ thống tính lương toàn VTT	P. TCLĐ, Các đơn vị
17	Hệ thống đánh giá chất lượng toàn VTT	P. TCLĐ, Các đơn vị
18	Triển khai, hỗ trợ CSS	Các đơn vị
19	Hỗ trợ kỹ thuật mạng, máy tính	Các phòng ban

Hỗ trợ các Trung tâm trong việc triển khai ứng dụng CNTT, đảm bảo hệ thống mạng máy tính của Viễn thông tỉnh hoạt động ổn định, tận dụng và tối ưu hóa cơ sở hạ tầng VTT góp phần giảm thiểu chi phí, nâng cao hiệu quả của hoạt động SXKD.

Phối hợp chặt chẽ với các Trung tâm khác để làm tốt công tác chỉnh sửa CSDL khách hàng.

Qui hoạch và đảm bảo an toàn dữ liệu, hệ thống máy chủ, mạng máy tính trên toàn viễn thông tỉnh.

Khó khăn và tồn tại:

Hệ thống máy chủ đã cũ, số lượng không đủ để đáp ứng cho nhu cầu sử dụng và triển khai các ứng dụng CNTT ra bên ngoài. Do đó, máy chủ thường xuyên quá tải; Trong 9 tháng đầu năm 2010 phần mềm diệt virus chưa đủ. Bên cạnh đó kiến thức sử dụng máy tính của một số CBCNV còn hạn chế và thiếu tính phối hợp trong công tác triển khai các đợt diệt virus. Do đó, gây nhiều khó khăn cho công tác ngăn chặn virus tấn công; Hệ thống mạng chỉ có 1 firewall, 1 Switch duy nhất nên trong trường hợp firewall bị hỏng không có firewall thay thế (Single Point Failure).

Đội ngũ lập trình viên tại đơn vị còn khá mỏng, trong khi đó phải tập trung triển khai nhiều dự án cả bên trong lẫn bên ngoài. Tổng số Website, phần mềm thực hiện

trong năm trên 50 sản phẩm Website, phần mềm. Bên cạnh với việc tổ chức thực hiện và triển khai nhiều dự án trọng điểm đã sử dụng lực lượng lao động lớn và kéo dài trong thời gian dài. Cụ thể: VNPT School; CSS; CMS cho VNPT Kontum, OMS cho Ban cải cách hành chính tỉnh Đắk Lắk đã chiếm đến ½ tổng thời gian lao động của năm. Với một khối lượng công việc lớn và một quỹ thời gian hết sức hạn hẹp. Do đó, việc triển khai các Website, phần mềm gặp rất nhiều khó khăn. Bên cạnh đó việc triển khai thực hiện các Website, phần mềm nội bộ chưa nhận được sự phối hợp tốt nhất của các Phòng, Ban chức năng các Trung tâm Viễn thông. Ngoài ra, các yêu cầu thông tin của các Website, phần mềm nội bộ chưa nhất quán và thường xuyên thay đổi yêu cầu nên việc tổ chức thực hiện chưa đảm bảo được tiến độ thời gian theo yêu cầu của VTT.

Các đơn vị vẫn còn khá bị động và chưa nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của ứng dụng CNTT vào SXKD nên đa số các ứng dụng CNTT chưa được áp dụng một cách triệt để.

❖ **Về dự án CSS:** không đạt được mục tiêu, tiến độ đề ra

Nguyên nhân:

CSS triển khai từ năm 2006 đã bị phá vỡ cấu trúc khi các dịch vụ mới ra đời như: IPTV(MyTV, BazanTV),

Hướng xây dựng CSS làm lại mới hoàn toàn. Vì vậy mọi công việc phải bắt đầu lại từ đầu. Ngoài ra khối lượng công việc dành cho hệ thống CSS cũ đang chạy và các phần mềm khác rất nhiều ảnh hưởng đến tiến độ thực hiện.

Dự án đồng nhất CSDL CSS và Cuộc triển khai phân hệ thu nợ chưa thể thực hiện tiếp: do hệ thống CSS hoạt động chưa ổn định và chưa đảm bảo đầu ra cho Cuộc nên chưa thể tiếp tục thực hiện dự án này.

Đã có rất nhiều những buổi họp và làm việc với các phòng, ban và lãnh đạo VTT xong vẫn chưa thống nhất được cách làm.

c) **Cung sản phẩm CNTT ra bên ngoài**

Bảng kết quả thực hiện:

Stt	Chỉ tiêu	Thực hiện 2009	Thực hiện 2010	Tăng trưởng
01	Doanh thu CNTT	404.813.352	1.265.501.158	213%

Năng lực của đơn vị: “Đơn vị cung cấp sản phẩm CNTT hàng đầu khu vực”

Chiến lược: Giá thành thấp để chiếm lĩnh thị trường.

Khả năng đáp ứng, thỏa mãn nhu cầu khách hàng:

Với 17 dự án đã thực hiện được cho khách hàng là tổ chức, cá nhân như: Chi cục thuế huyện Cư Kuin; VNPT Kontum; Cty TNHH MTV Đô thị và Môi trường Đắk Lắk; Sở VH-TT-DL; ...

Đặc biệt với dự án: Cải cách thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk đã:

- Triển khai và giới thiệu đến 8 Sở, 15 huyện và 184 xã phường
- Tập huấn, kết hợp giới thiệu dịch vụ Viễn thông được trên 23 lớp với số lượng trên 1380 cán bộ tại các sở, ban ngành.
- Phát triển và tăng lưu lượng cho dịch vụ MegaVNN

Thế mạnh:

- Lao động kỹ thuật, kỹ sư, lập trình viên (24 Lao động) có trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

- Khả năng hỗ trợ và điều chỉnh tốt các sản phẩm, CNTT sau khi triển khai.
- Đối với các đơn vị quản lý nhà nước: Tạo điều kiện cho DN trên địa bàn kinh doanh.

❖ **Hỗ trợ, tài trợ CNTT bên ngoài:**

Đã góp phần nâng cao thương hiệu VNPT trên địa bàn, bằng các hoạt động như:

- Tập huấn cho Hội Liên Hiệp Thanh Niên, Tỉnh đoàn Đắk Lắk.
- Hỗ trợ Website Đoàn khối DN tỉnh Đắk Lắk.
- Hỗ trợ 100% cho Website HLHTN và Tỉnh Đoàn Đắk Lắk
- Triển khai OMS và hỗ trợ Hosting cho Trung Ương đoàn TNCSHCM (Ban thanh niên chủ trì)
- Hỗ trợ cho các VNPT triển khai OMS ra ngoài: như VNPT Cao bằng, Gia lai, VNPT Bình Định...
- Hỗ trợ xử lý, ứng cứu thông tin cho các sở ban ngành như: Sở tư pháp, Sở VH-TT-DL, Sở ngoại vụ, ...
- Hỗ trợ triển khai VNPT OMS đến toàn bộ Sở Giáo dục – Đào tạo tỉnh Đắk Lắk (đến cấp phòng ban, hiệu trưởng trường)

Đã khuyến trương quảng bá hình ảnh VNPT, nhằm mục đích xây dựng thương hiệu của Trung tâm thành đơn vị có vị thế mạnh trong cung cấp sản phẩm CNTT trên địa bàn 02 tỉnh Đắk Lắk – Đắk Nông và khu vực Tây Nguyên, góp phần tích cực trong việc gia tăng giá trị sử dụng mạng Viễn thông Đắk Lắk – Đắk Nông

Khó khăn:

Sản phẩm và dịch vụ của Trung tâm là những sản phẩm và vụ dịch vụ hoàn toàn mới của VTT mới bắt đầu thâm nhập thị trường và nhiệm vụ hỗ trợ để phát triển các dịch vụ Viễn thông truyền thống

Hiện các bộ, ngành trên cả nước đều có đơn vị chuyên trách CNTT, nên các sản phẩm CNTT đã được triển khai từ Trung Ương đến địa phương. Khả năng thâm nhập vào thị trường này là rất khó khăn.

Pháp nhân để đứng ra đấu thầu các dự án Trung tâm chưa làm được.

❖ **Về dự án VNPT School:**

Hoàn thành việc triển khai thí điểm dự án VNPT School:

Trong năm 2010, dự án VNPT School đã tiến hành triển khai theo hướng: Chỉ phục vụ cho các trường thực sự có nhu cầu triển khai phần mềm. Trong năm, Trung tâm đã tổ chức giới thiệu Dự án VNPT-School đến toàn bộ các cấp học trên địa bàn Tp, BMT và huyện Krông Ana.

Hoàn thành việc triển khai đến 12 trường thuộc huyện Krông Ana và 01 trường thuộc huyện Eakar, 01 trường thuộc huyện Krông Pắc, 01 trường thuộc địa bàn TP. BMT, 01 trường thuộc huyện Đắk Mil – Đắk Nông.

Xây dựng thành công phần mềm cung cấp dịch vụ số liên lạc điện tử qua tin nhắn SMS cho dự án VNPT School.

Xây dựng và ban hành chính sách giá cho dịch vụ Số liên lạc điện tử qua tin nhắn SMS.

Riêng trường tiểu học Nguyễn Khuyến TP. BMT, trường đầu tiên đã ứng dụng Số liên lạc điện tử qua tin nhắn đã được trung tâm hỗ trợ 1 phần kinh phí lắp đặt Camera quan sát tại trường và xây dựng website miễn phí. Hiện tại đã có trên 140 phụ

huynh học sinh toàn trường tiểu học Nguyễn Khuyến đã đăng ký sử dụng sổ liên lạc điện tử qua tin nhắn cho con em mình.

Khó khăn và tồn tại:

Trong số các trường đã triển khai, nhiều trường chưa sử dụng thành thạo và áp dụng thành công phần mềm VNPT School, do đó chưa có dữ liệu khai thác.

Nguyên nhân:

Dự án SREM của Bộ Giáo Dục Đào Tạo đang đưa vào thử nghiệm ở các trường học trên địa bàn

Nhân lực triển khai VNPT School còn thiếu, do đó chưa đáp ứng kịp thời các nhu cầu phát sinh chỉnh sửa phần mềm theo yêu cầu của các trường.

Tại các trường, hầu hết còn thiếu nhân sự phụ trách cho mảng công nghệ thông tin chuyên biệt. Đặc biệt là các trường cấp I, cấp II, trình độ tin học chung của các thầy cô còn nhiều hạn chế. Do đó, khó khăn trong việc sử dụng phần mềm nhập liệu thông tin điểm, thông tin học sinh.

Chưa có chính sách chi trả thù lao cho Giáo viên nhập liệu lên hệ thống.

d) Cung cấp dịch vụ dịch vụ gia tăng – dịch vụ nội dung

Năm 2010 doanh thu thực hiện của dịch vụ nội dung - dịch vụ gia tăng, tăng trưởng 33% so với năm 2009.

Bảng kết quả thực hiện:

Stt	Chỉ tiêu	Thực hiện 2009	Thực hiện 2010	Tăng trưởng
01	Doanh thu DV	358.192.371	474.782.361	33%

Đánh giá kết quả thực hiện:

Trong năm 2010 Trung tâm đã tập trung nguồn lực, củng cố các sản phẩm, dịch vụ truyền thông từng bước đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ nội dung, dịch vụ gia tăng.

Với việc triển khai OMS đại trà đến khách hàng, đã góp phần phát triển và gia tăng lưu lượng đối với dịch vụ MegaVNN.

Các doanh nghiệp kinh doanh khác trên địa bàn đã gắn kết với VNPT thông qua các dịch vụ như: Quảng cáo Doanh nghiệp; Cầu nối Doanh nghiệp; Báo giá thị trường; Thuê hộp thư và 1089.

Một trong những thành công có thể kể đến là dịch vụ “*Tất cả trong 1 cuộc gọi*”, khách hàng cần bất cứ gì phục vụ cho cuộc sống dân sinh đều có thể gọi vào 1080 để đặt hàng. Do vậy đã kích cầu được lưu lượng gọi vào 1080.

Khó khăn gặp phải:

Thị trường cung cấp DVGT, DVND có nhiều doanh nghiệp tham gia, đã và đang có chỗ đứng, Trung tâm là đơn vị đi sau nên “những gì cần thì thị trường đã có”. Do vậy chỉ tập trung dựa vào thế mạnh thương hiệu Tổng đài 1080 và thế mạnh trên địa bàn.

Đầu tư hạ tầng và phần mềm hệ thống để triển khai còn hạn chế (do Trung tâm chưa định hình và tìm ra hướng đi thiết thực nhất) cần sự hỗ trợ của VTT.

e) Tổ chức kinh doanh các loại hàng hóa, thiết bị CNTT

Với việc đưa vào khai thác “Cửa hàng máy tính và thiết bị công nghệ” ngày 20/10/2010 đã mở rộng lĩnh vực kinh doanh tại đơn vị, từng bước đa dạng hóa các sản

phẩm, dịch vụ CNTT nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng tại địa bàn Tp.BMT. Với việc kinh doanh thiết bị hàng hóa tại cửa hàng, Trung tâm đã mở ra một kênh tiếp xúc, cầu nối với khách hàng. Qua đó, tạo cơ hội gặp gỡ và tìm kiếm các nhu cầu mới của khách hàng.

Kết quả thực hiện:

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2009	Tăng trưởng
Doanh thu Bán HH-TB	2.372.372.105	17.070.375	13897,60%
Giá vốn hàng bán	2.177.672.281		
Lợi nhuận gộp về bán hàng	194.699.824		

Tỷ suất lợi nhuận gộp /Giá vốn hàng bán (trừ hàng bán nội bộ) = $194.699.824 \text{ đ} / 1.350.424.461 = 1.5\%$

Đánh giá tình hình:

Bán hàng với các chủ trương mua sắm, trang bị nhỏ - lẻ đối với các sở ban ngành, doanh nghiệp

Tập trung bán lẻ đối với khách hàng cá nhân

Khó khăn:

Chưa làm được cái gói thầu lớn, do chưa có pháp nhân để tham gia đấu thầu

Mới tham gia thị trường cung cấp thiết bị nên còn nhiều hạn chế về: Đối tượng khách hàng, nhà cung cấp

Chính sách bán hàng trích tỷ lệ hoa hồng chưa triển khai được

III. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH CÔNG TÁC 2010

1. Về đổi mới công tác quản lý, tổ chức SXKD:

Với việc hoạch định và tổ chức mô hình hoạt động của đơn vị khá linh hoạt, phù hợp với đặc thù riêng cho mô hình sản xuất kinh doanh của Trung tâm. Do đó, công tác quản lý và tổ chức sản xuất kinh doanh tại đơn vị trong năm qua đã mang lại hiệu quả khá tích cực và rõ nét.

Năm 2010, với việc tổ chức thành lập Tổ Công nghệ Phần mềm đã thúc đẩy nhanh các dự án bên ngoài (hoàn thành các sản phẩm Website, phần mềm...) đảm bảo về mặt thời gian, tiến độ, chất lượng sản phẩm, theo yêu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó còn góp phần tích cực đảm bảo được các công tác sự vụ, yêu cầu của VTT.

2. Về hoạt động KHCN, sáng kiến cải tiến kỹ thuật, hợp lý hóa sản xuất:

Công tác đề tài, sáng kiến cải tiến khoa học kỹ thuật và hợp lý hóa trong sản xuất luôn được đơn vị chú trọng. Với đội ngũ cán bộ trẻ đầy nhiệt huyết, luôn trăn trở cho công việc, trong năm 2010, CBCNV Trung tâm đăng ký và thực hiện 30 sáng kiến trong sản xuất kinh doanh tại đơn vị. Nổi bật là các sáng kiến: Website quảng bá thương hiệu OMS vnptoms.vn; Nhắn tin báo hỏng SMS (119).

Năm 2010 Trung tâm được khen thưởng cho 02 sáng giải pháp, sáng kiến trong đợt phát động “Cuộc thi sáng tạo VNPT”.

a. Sáng kiến “Xây dựng hình ảnh & thương hiệu về lĩnh vực CNTT thông qua chia sẻ & trải nghiệm công nghệ” được Viện thông Đắc Lắc – Đắc Nông công nhận tại quyết định 685/QĐ-VTĐLDN-TCLĐ.

Mục tiêu sáng kiến: Thương mại hóa sản phẩm VNPT – OMS xây dựng hình ảnh & thương hiệu vững mạnh của đơn vị trên thị trường CNTT.

Mô tả tóm tắt sáng kiến: Trong bối cảnh thị trường hiện nay, sản phẩm CNTT ngày càng đa dạng, phong phú. Là một đơn vị còn non trẻ, chưa được biết đến nhiều trong lĩnh vực cung cấp sản phẩm, dịch vụ CNTT. Để thuyết phục khách hàng lựa chọn, sử dụng dịch vụ, Trung tâm tổ chức thực hiện thương mại hóa sản phẩm CNTT, trước hết đơn vị cho, tặng hoặc bán với giá thấp, đồng thời hỗ trợ tối đa cho khách hàng trong quá trình sử dụng. Bằng sự tận tâm và chu đáo, đơn vị không chỉ chia sẻ công nghệ mà còn kinh nghiệm triển khai thực tế. Trung tâm đã chứng minh rằng, đầu tư sử dụng sản phẩm của Trung tâm, khách hàng sẽ được phục vụ tốt nhất, chi phí hợp lý nhất.

Kết quả sáng kiến: Từ chỗ là đơn vị là đơn vị chưa có chỗ đứng trên thị trường CNTT, đến nay Trung tâm đã trở thành đơn vị cung cấp sản phẩm, dịch vụ CNTT hàng đầu trên địa bàn 2 tỉnh Đắk Lắk – Đắk Nông. Góp phần đáng kể trong việc mang lại doanh thu cho Trung tâm. Ước tính doanh CNTT (Website, phần mềm...) thực hiện trong năm 2010 đạt trên 1,3 tỷ đồng.

b. Sáng kiến “Xây dựng dịch vụ tất cả trong một cuộc gọi” được Viễn thông Đắk Lắk – Đắk Nông công nhận tại quyết định 685/QĐ-VTĐLDN-TCLĐ.

Mục tiêu sáng kiến: Đa dạng hóa các sản phẩm - dịch vụ nội dung, gia tăng năng lực cạnh tranh của đơn vị.

Mô tả tóm tắt sáng kiến: Với việc phát triển của Internet, dịch vụ số, phương tiện truyền thanh, truyền hình... đã làm giảm mạnh doanh thu các dịch vụ truyền thống 1080, 116... Với mục đích gia tăng thương hiệu của tổng đài 1080, tăng tiện ích của sản phẩm dịch vụ, đáp ứng nhu cầu của khách hàng (dễ nhớ, dễ gọi). Trung tâm đã tổ chức thực hiện dịch vụ tất cả trong một cuộc gọi (khách hàng có thể đặt vé xe, phòng khách sạn, tour du lịch...) khi gọi đến số 1080.

Kết quả sáng kiến: Khách hàng biết đến tổng đài 1080 ngày một nhiều hơn. Ngày nay, nhận thức của khách hàng về tổng đài 1080 không chỉ dừng lại ở chỗ giải đáp thông tin kinh tế xã hội mà còn giúp kết nối tất cả các nhu cầu của khách hàng chỉ qua một cuộc gọi duy nhất “1080” đóng góp đáng kể vào việc hoàn thành doanh thu năm 2010.

Với những sáng kiến đã được áp dụng vào công tác quản lý, điều hành, sản xuất kinh doanh, tháo gỡ được nhiều khó khăn vướng mắc trong sản xuất, tiết kiệm được lao động, giảm chi phí và thời gian.

3. Về nhân tố mới trong hoạt động sản xuất kinh doanh:

Trung tâm Công nghệ & Dịch vụ Nội dung là đơn vị dẫn đầu trong việc ứng dụng áp dụng CNTT vào sản xuất và là đơn vị tiên phong trong việc đưa sản phẩm CNTT ra thị trường, thể hiện đầy đủ chức năng hoạt động sản xuất của Viễn thông Đắk Lắk - Đắk Nông là “Viễn thông – CNTT”.

Trong năm 2010, Trung tâm đã triển khai thành công giải pháp điều hành trực tuyến (OMS) cho 8 Sở - Ban - Ngành; 15 huyện – thị xã – thành phố; 184 xã - phường – thị trấn trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk. Với việc triển khai thành công giải pháp điều hành trực tuyến (OMS), đã tạo nhân tố đột phá cho sự phát triển của Trung tâm trên thị trường CNTT, khẳng định vị thế thương hiệu của VNPT Đắk Lắk – Đắk Nông nói chung và Trung tâm CN&DVND nói riêng góp phần gia tăng giá trị VNPT. Bên cạnh đó, với việc triển khai thành công các dịch vụ nội dung (dịch vụ báo giá...), cùng việc tổ chức kinh doanh thiết bị, đã mang lại bước đột phá lớn góp phần hoàn chi tiêu doanh thu.

Với vị thế tiên phong trên thị trường CNTT, cùng sự đột phá trong việc đưa sản phẩm, dịch vụ ra bên ngoài, dịch vụ nội dung và kinh doanh thiết bị. Trung tâm

CN&DVND là đơn vị tiêu biểu, điển hình cho các đơn vị học tập và nhân rộng để gia tăng hình ảnh, thương hiệu VNPT.

4. Về công tác đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ CBCNV:

Để nâng cao nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu sản xuất kinh doanh, đặc biệt là trong giai đoạn hội nhập kinh tế, tích cực học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, bổ sung kiến thức về các dịch vụ mới, kiến thức quản trị kinh doanh, trong năm 2010. Đơn vị đã bố trí CBCNV tham gia nhiều đợt tập huấn nghiệp vụ với 09 lượt CBCNV tham dự, bố trí cho 09 lao động đủ tiêu chuẩn thi nâng bậc nghề.

Với một lực lượng lao động trẻ và có hàm lượng chất xám cao. Xác định mục tiêu đào tạo tại chỗ, ngay tại đơn vị làm nền tảng cho sự phát triển và từng bước nâng cao tính chuyên nghiệp của lực lượng lao động thực hiện phương châm “Chia sẻ công nghệ, chia sẻ kiến thức, cầm tay chỉ việc và mạnh dạn giao việc cho lực lượng lao động mới” đã dần đào tạo được một đội ngũ vững về chuyên môn đủ khả năng gánh vác những dự án lớn.

5. Các biện pháp tổ chức phong trào thi đua và kết quả đạt được:

Hưởng ứng các phong trào thi đua sôi nổi thiết thực, đặc biệt là các phong trào trong năm 2010 do VTT phát động bao gồm:

Vận động CNVC tiếp tục hưởng ứng cuộc vận động “Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh”, và tham gia 100% trong các đợt học tập tư tưởng, tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh do Đảng ủy VTT tổ chức, 01 tập thể và 01 cá nhân Trung tâm được Đảng ủy Viễn thông Đắk Lắk – Đắk Nông tặng giấy khen.

Phổ biến, tuyên truyền đến đoàn viên công đoàn trung tâm thực hiện Tuần lễ quốc gia về ATVSLĐ, PCCN lần thứ 12 năm 2010. Thực hiện “Luật phòng chống tham nhũng”, “Luật thực hành tiết kiệm, chống lãng phí”.

Tuyên truyền vận động đoàn viên công đoàn tích cực hưởng ứng phong trào toàn dân tham gia phòng chống ma túy, hưởng ứng ngày gia đình Việt Nam 28/06; ngày phòng chống HIV/AIDS (1/12)...

Tổ chức, vận động 100% CBCNV Trung tâm hưởng ứng “Thi đua phát triển dịch vụ Vinaphone trả sau” do Công đoàn Viễn thông tỉnh phát động. Hưởng ứng đợt thi đua toàn thể CBCNV Trung tâm đã phát triển được 851 thuê bao, có số bình quân phát triển thuê bao/lao động xếp hạng 4 trên tổng thể 15 đơn vị tham gia, xếp hạng nhất trong khối lao động gián tiếp.

Tổ chức, vận động 100% CBCNV Trung tâm hưởng ứng cuộc phát động “Thi đua phát triển thuê bao MegaVNN và cố định có dây”. Hưởng ứng đợt thi đua toàn thể CBCNV Trung tâm đã phát triển được 16 thuê bao điện thoại cố định và 48 thuê bao MegaVNN.

Tổ chức, vận động 100% CBCNV Trung tâm hưởng ứng cuộc phát động “Thi đua bán hàng hóa, thiết bị” do Trung tâm phát động. Hưởng ứng cuộc vận động toàn thể CBCNV Trung tâm đã bán hàng hóa, thiết bị với tổng giá thực hiện trị trên 300 triệu.

Kết hợp tổ chức cùng các đồng chí đoàn viên thanh niên tham gia quảng cáo tiếp thị, phát triển dịch vụ. Tổ chức bán thẻ cào góp phần hoàn thành nhiệm vụ của VTT.

Phong trào “Xanh - Sạch - Đẹp”: Định kỳ hàng tháng BCH Công đoàn trung tâm phối hợp với công đoàn các tổ sản xuất thực hiện đánh giá công tác ATVSLĐ-PCCN tại nơi làm việc. Kịp thời khắc phục các điều kiện làm việc ảnh hưởng đến môi trường làm việc và sức khỏe người lao động.

6. Thực hiện các nhiệm vụ khác:

Thực hiện tốt công tác gọi điện chăm sóc, giữ chân khách hàng sử dụng dịch vụ Internet Mega VNN trên toàn thành phố Buôn Ma Thuột (đã thực hiện gọi điện thông báo chính sách mới của dịch vụ Internet Mega VNN đến 9.000 khách hàng). Góp phần tích cực trong việc gửi đến khách hàng thông điệp “VNPT luôn bên cạnh khách hàng”.

Hỗ trợ kỹ thuật, triển khai lắp đặt hệ thống mạng LAN cho các Trung tâm y tế huyện trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

Làm tốt công tác xây dựng Đảng, xây dựng đội ngũ quần chúng ưu tú gồm 17 đối tượng Đảng được sinh hoạt đều đặn. Trong năm 2010, bồi dưỡng, giới thiệu 6 CBCNV học lớp cảm tình Đảng.

Thực hiện Quy chế dân chủ trong tập thể người lao động, nêu cao ý thức chấp hành pháp luật nhà nước, qui chế của Ngành trong công tác quản lý tại đơn vị. Quán triệt, thực hiện nghiêm chỉnh Quy chế nội bộ, tổ chức và quản lý điều hành SXKD như: Định mức lao động, ngày, giờ công, chế độ nghỉ, chế độ phép... Phổ biến đến CBCNV trong toàn Trung tâm các qui chế của Viễn thông tỉnh.

Đấu tranh chống lại các biểu hiện tiêu cực trong đội ngũ CBCNV, hình thành một nếp sống lành mạnh, tư tưởng tiến bộ, tác phong chuyên nghiệp.

Thực hiện tốt công tác quản lý tài chính, cân đối các khoản chi thu, chi đúng và rõ ràng, bảo vệ tốt tài sản được giao.

Luôn nêu cao tinh thần chống lãng phí, thực hành tiết kiệm trong sản xuất.

Thực hiện tốt công tác ATVSLĐ, PCCN, an toàn giao thông, không để xảy ra mất an toàn trong lao động sản xuất và tham gia giao thông. Năm 2010, 100% lao động tại đơn vị được huấn luyện cấp thẻ ATLĐ, các tổ - đội được trang bị đầy đủ dụng cụ AT-BHLĐ, phương tiện PCCC theo đúng qui định của nhà nước. 100% CBCNV được khám sức khỏe định kỳ.

Tổ chức thực hiện chăm lo đời sống CBCNV. Tổ chức các hoạt động văn hóa – văn nghệ, thể dục – thể thao tạo môi trường rèn luyện thể chất nhằm nâng cao hiệu quả công tác do tổ chức Công đoàn triển khai.

Quan tâm, tạo điều kiện tốt nhất cho nữ CBCNV tham gia tọa đàm giao lưu học hỏi trong ngày Quốc tế Phụ nữ 8/3; các cuộc thi giao lưu dịp 20/10 đạt kết quả tốt. Đặc biệt quan tâm đến thế hệ trẻ, con em CBCNV: kết hợp với đoàn thanh niên tổ chức cho các cháu vui chơi nhân dịp ngày Quốc tế thiếu nhi 1-6 tại Công viên nước Đắk Lắk; tổ chức vui Tết Trung thu, động viên kịp thời bằng tinh thần cũng như vật chất đối với các cháu có thành tích cao trong học tập nhằm khuyến khích tài năng trẻ - nguồn nhân lực quan trọng trong tương lai.

“Ăn quả nhớ người trồng cây”, “ Uống nước nhớ nguồn”, “Lá lành đùm lá rách” Công đoàn Trung tâm thường xuyên vận động và khơi dậy lòng biết ơn đối với các gia đình thương binh liệt sĩ, tổ chức thăm hỏi động viên gia đình chính sách ngày 27 tháng 7 cũng như các dịp Lễ, Tết. Tham gia ủng hộ gia đình đồng chí Nguyễn Đức Thành – TTVT Cư M’gar Viễn thông Đắk Lắk - Đắk Nông số tiền: 3.000.000 đồng; Ngoài ra mỗi CBCNV tham gia ủng hộ 01 ngày lương cho đồng bào miền Trung bị thiên tai, bão lụt với số tiền hơn 11.000.000 đồng

Đã quan tâm và đề xuất với cấp trên hỗ trợ đột xuất khó khăn cho 1 CBCNV tại tổ 1080 với số tiền: 3.000.000 đồng. Đã xác định và đề xuất cho hơn 15 CBCNV được vay quỹ bảo trợ để vượt qua giai đoạn khó khăn.

Có mặt kịp thời để thăm hỏi chia sẻ những khó khăn, động viên tinh thần các cá nhân mỗi khi đau ốm bệnh tật, khi gia đình có chuyện buồn. Sát cánh bên nhau cùng chung với niềm vui trong cuộc sống, công việc, kết hôn, tổ chức chúc mừng sinh nhật các đoàn viên công đoàn. 100% CBCNV thực hiện khám sức khỏe định kỳ.

7. Thành tích đạt được trong năm 2010:

Về Tập thể:

+ Chuyên môn Trung tâm được tặng : Cờ thi đua của Chính phủ; Bằng khen của Thủ tướng chính phủ giai đoạn 2008-2010.

+ Công đoàn Trung tâm được : Cờ thi đua của CĐ BĐVN.

+ 04 tổ CĐ xuất sắc.

+ 03 tổ lao động xuất sắc.

+ 01 tổ lao động tiên tiến.

+ 03 tổ được tặng Giấy khen của GD VTT.

+ 01 tổ được tặng Giấy khen của Công đoàn VTT.

Cá nhân:

+ 02 Cá nhân được tặng Bằng khen của Bộ TT – TT.

+ 01 Cá nhân được tặng Bằng khen Công đoàn BĐVN.

+ 07 CSTĐ CS.

+ 43 Cá nhân lao động tiên tiến.

+ 07 Cá nhân lao động hoàn thành nhiệm vụ.

+ 06 Cá nhân khen thưởng khuyến khích.

+ 43 Đoàn viên công đoàn xuất sắc.

+ 10 Cá nhân được tặng giấy khen GDVTT.

+ 09 Cá nhân được tặng giấy khen BCH VTT.

PHẦN II

PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ CÔNG TÁC NĂM 2011

Kế thừa thành tích đạt được trong năm 2010, với lực lượng lao động trẻ có hàm lượng chất xám cao và mô hình tổ chức đã hoạt động ổn định, Lãnh đạo chuyên môn công đoàn TTCN&DVND cùng toàn thể CBCNV trong toàn trung tâm phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ được giao với mục tiêu cụ thể như sau:

Tìm kiếm khách hàng, đối tác hợp tác kinh doanh, giới thiệu và cung cấp các sản phẩm dịch vụ CNTT ra bên ngoài.

Tập trung phát triển dịch vụ gia tăng, dịch vụ nội dung. Khai thác hiệu quả hệ thống tổng đài 1080.

Tận dụng tối đa khách hàng của các doanh nghiệp khác để tăng doanh thu (cước kết nối vào 108x, dịch vụ SMS 801xxx)

Tổ chức tốt việc kinh doanh hàng hóa thiết bị góp phần tăng doanh thu bán hàng hóa cho VTT và tạo cơ hội bán các sản phẩm phần mềm.

Hỗ trợ và triển khai ứng dụng CNTT cho một số đơn vị (trường học, tỉnh đoàn) để khuếch trương quảng bá hình ảnh, nhằm mục đích xây dựng “thương hiệu” Trung tâm

thành đơn vị hàng đầu cung cấp sản phẩm CNTT trong 2 tỉnh ĐL, ĐN, và khu vực Tây nguyên

I. NHỮNG NHIỆM VỤ CỤ THỂ:

1. Đẩy mạnh việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ CNTT ra bên ngoài:

Hoàn thiện và thương mại hóa các phần mềm VNPT-OMS, phần mềm Quản lý bán hàng, Phần mềm xếp hàng tự động...

Xúc tiến và tìm kiếm cơ hội triển khai các sản phẩm CNTT trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Triển khai các sản phẩm dịch vụ (Website, phần mềm, hosting, domain, dịch vụ bảo trì bảo dưỡng...) cho các đơn vị, cá nhân, các tổ chức Sở - Ban - Ngành tại địa phương.

Quảng bá thương hiệu sản phẩm - dịch vụ, tạo giá trị cốt lõi của sản phẩm - dịch vụ, qua các hình thức như: mở rộng công tác quan hệ công chúng PR (Public Relations) đến các nhóm khách hàng mục tiêu, khách hàng tiềm năng xúc tiến các chương trình tiếp thị, quảng cáo để đưa sản phẩm dịch vụ đến khách hàng.

Mục tiêu kinh doanh hàng hóa thiết bị năm 2011 là hướng đến các đối tượng là giáo viên, học sinh, sinh viên và lực lượng công chức văn phòng (*đã thiết lập được mối quan hệ thông qua việc triển khai OMS và số liên lạc điện tử*).

Mục tiêu kinh doanh các sản phẩm phần mềm và DVGT là hệ thống Y tế (các phòng khám tư nhân), các phòng tài nguyên môi trường của các huyện, UBTP và sở tư pháp.

2. Phát triển dịch vụ nội dung:

Giữ chân khách hàng cũ, tìm kiếm khách hàng mới khách hàng tiềm năng cho các dịch vụ như (dịch vụ nhắn tin báo giá: Cà phê, vàng, kết quả xổ số...), mở rộng dịch vụ quảng cáo doanh nghiệp (theo các ngành nghề kinh doanh), phát triển dịch vụ cầu nối doanh nghiệp, phát triển dịch vụ quảng cáo qua điện thoại viên, dịch vụ quảng cáo qua nhạc chờ 108x, 116.

Từng bước đa dạng hóa các dịch vụ nội dung trên cơ sở thể mạnh của Tổng đài 1080, đặc biệt tổ chức giới thiệu rộng rãi ra bên ngoài dịch vụ “Tất cả trong một cuộc gọi”.

Đẩy mạnh việc triển khai các dịch vụ gia tăng qua mạng, qua VNPT School.

Tập trung hoàn thiện phần mềm “*Xếp hàng tự động*” để 1080 làm cầu nối giữa khách hàng với hệ thống các dịch vụ công như Y tế, đăng ký làm hồ sơ, công chứng...

Hoàn thiện website thương mại điện tử “*Gian hàng online*” để tập trung khai thác dịch vụ quảng cáo và bán hàng qua mạng.

3. Triển khai công tác bán hàng hóa:

Trên nền tảng của việc kinh doanh thiết bị máy tính, thiết bị giám sát, thiết bị mạng...năm 2010 tại “Cửa hàng máy tính và thiết bị công nghệ”. Năm 2011 Trung tâm tổ chức mở rộng hợp tác kinh doanh với các đối tác khác trên quan điểm “*hợp tác kinh doanh cùng có lợi*” để mang đến cho khách hàng những dịch vụ tiện lợi và đa dạng nhất.

Với mục tiêu hoàn thành chỉ tiêu doanh thu bán hàng hóa năm 2011 dự kiến 9 tỷ đồng tăng 279% so với năm 2010. Để hoàn thành mục tiêu đã đề ra của năm 2011 Trung tâm hướng đến việc tăng cường, tổ chức và bố trí hợp lý nguồn nhân lực, từng bước chuyên nghiệp hóa đội ngũ bán hàng; Tổ chức xây dựng phương án và kế hoạch

triển khai bán hàng định kỳ (tuần, tháng, quý). Song song với đó là tổ chức các đợt phát động thi đua bán hàng hóa thiết bị nhằm tận dụng tối đa nguồn lực và khả năng bán hàng hóa của toàn thể CBCNV Trung tâm, hướng đến mục tiêu “Mỗi CBCNV Trung tâm CN&DVND là một người bán hàng giỏi”; Thường xuyên tổ chức khảo sát, nghiên cứu thị trường xác định các đối tượng khách hàng trên từng thời điểm và từng phân khúc thị trường; Xúc tiến quảng bá giới thiệu sản phẩm, hàng hóa thiết bị đến các Sở ban ngành, các đối tượng HSSV; Xây dựng kênh bán hàng hướng đến “Kênh bán hàng mở” để thu hút tối đa lực lượng bán hàng; Xây dựng nhiều chương trình khuyến mại, hậu mại nhằm thu hút mọi đối tượng khách hàng thực hiện phương châm “Sản phẩm tốt nhất, giá cả phù hợp nhất và chính sách hậu mại tốt nhất”.

Tập trung ký kết các hợp đồng bảo trì bảo dưỡng thiết bị CNTT để tạo cơ hội bán sản phẩm của Trung tâm.

4. Ứng dụng Công nghệ thông tin vào hoạt động điều hành sản xuất:

Quy hoạch và đảm bảo an toàn cho dữ liệu, hệ thống máy chủ, mạng máy tính giảm thiểu các sự cố ảnh hưởng đến SXKD trên toàn Viễn thông tỉnh.

Tham mưu, trình Lãnh đạo VTT cho công tác triển khai an toàn bảo mật (ATBM) cho hệ thống thông tin của Viễn thông tỉnh: Nhằm sử dụng và khai thác hợp lý nguồn tài nguyên của hệ thống mạng, máy chủ; Bảo mật, tăng khả năng dự phòng và tần suất hoạt động của hệ thống máy chủ; Bảo mật và tăng khả năng dự phòng cho hệ thống mạng; Bảo đảm an toàn thông tin cho người sử dụng.

Triển khai xây dựng các chương trình tin học ứng dụng, đáp ứng tối đa cho việc tin học hóa các hoạt động sản xuất, kinh doanh và công tác quản lý trên toàn Viễn thông tỉnh.

Hỗ trợ, xử lý, kỹ thuật tin học trên toàn viễn thông tỉnh.

5. Công tác Chăm sóc khách hàng:

Giữ uy tín cho đơn vị, cho ngành và cho thương hiệu VNPT. Lấy khách hàng là mục tiêu hàng đầu của đơn vị. Trung tâm, luôn chú trọng đến công tác chăm sóc “Khách hàng” đối với tất cả khách hàng bên ngoài cũng như khách hàng nội bộ.

6. Hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch do Viễn thông tỉnh giao:

Tổ chức tốt công tác nghiên cứu thị trường, xúc tiến tiếp thị, quảng cáo sản phẩm dịch vụ tới những đối tượng khách hàng đã xác định là mục tiêu nhằm tối ưu hóa hiệu quả chi phí quảng cáo.

Triển khai xây dựng và giới thiệu sản phẩm CNTT, quảng cáo & truyền thông, dịch vụ gia tăng để giới thiệu đến khách hàng.

Về doanh thu: phấn đấu hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch doanh thu VTT giao.

Doanh thu năm 2011 ước đạt: **11.403.000.000** đồng tăng **177%** so với năm 2010.

Trong đó:

- Dịch vụ nội dung ước đạt: **530.000.000** đồng tăng **20%** so với năm 2010.

- Doanh thu CNTT (Website, Phần mềm,...) ước đạt: **1.853.000.000** đồng tăng **43%** so với năm 2010.

- Doanh thu kinh doanh thương mại (từ việc bán máy tính, thiết bị mạng, thiết bị giám sát) ước đạt: **9.000.000.000** đồng tăng **279%** so với năm 2010.

Bên cạnh đó, trong năm 2011 Trung tâm phấn đấu ổn định và giữ mức doanh thu phát sinh từ dịch vụ (108x, 801xxx).

II. HOẠT ĐỘNG PHONG TRÀO:

1. Hoạt động công đoàn:

Chăm lo thật tốt cho người lao động, phối hợp với chuyên môn tạo môi trường làm việc thuận lợi, phát huy tối đa năng lực của lực lượng lao động trẻ.

Kế thừa phong trào “**Đổi mới – Sáng tạo - Chia sẻ**” năm 2010, định hướng và phát động đến mọi đoàn viên công đoàn về văn hoá tổ chức theo hướng “**Đột phá – Phát triển**” tạo động lực gắn kết giữa tất cả các đoàn viên thành một khối thống nhất để cùng nhau hoàn thành thật tốt mục tiêu đã đề ra.

Chuyên môn, công đoàn phối hợp nghiên cứu phương pháp phân phối thu nhập đến người lao động thật hợp lý, để có sự công bằng trong thu nhập nhằm mục đích giữ người lao động có trình độ cao và tạo động lực thi đua trong lao động sản xuất.

2. Hoạt động đoàn thanh niên:

Tổ chức phong trào giao lưu văn nghệ - thể thao với các trung tâm nhằm mục đích tạo khí thế hăng say sản xuất, rèn luyện sức khỏe, tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau giữa các trung tâm.

Tổ chức, triển khai phong trào để kỷ niệm những sự kiện và ngày lễ lớn như: 8/3, 30/4, 2/9, ..., thành lập ngành 15/8 và ngày quốc tế thiếu nhi 1/6.

Triển khai phong trào “Đổi mới – sáng tạo – chia sẻ” trong đội ngũ CBCNV bằng những hoạt động cụ thể để thực hiện sự “đột phá – phát triển” trong lao động sản xuất và kinh doanh như: giúp nhau tiến bộ, thay đổi tác phong làm việc, văn hóa cơ quan, tổ chức tự tập huấn nâng cao tay nghề cho CBCNV trong trung tâm theo từng chủ đề cụ thể.

Triển khai thực hiện phong trào thi đua lao động giỏi, lao động sáng tạo trong đội ngũ đoàn thanh niên, làm nòng cốt nhân rộng ra phong trào chung cho toàn đơn vị.

3. Công tác thi đua:

Phát huy truyền thống tốt đẹp từ phong trào thi đua của những năm qua, CBCNV Trung tâm CN&DVND phấn đấu xây dựng những quy định, quy chế khen thưởng cụ thể rõ ràng để tạo động lực trong lao động sản xuất phấn đấu hoàn thành xuất sắc những mục tiêu đề ra và phấn đấu đạt thành tích như sau:

Tập thể Trung tâm phấn đấu giữ vững phong trào thi đua năm 2010; xây dựng Công đoàn cơ sở vững mạnh xuất sắc; tập thể Nữ đạt Hai giới xuất sắc. Toàn đơn vị phấn đấu giữ vững thành tích năm 2010.

Phấn đấu 100% các Tổ trực thuộc đạt tập thể lao động hoàn thành tốt nhiệm vụ, trong đó có 85% số Tổ đạt Tập thể lao động Tiên tiến và tập thể Công đoàn xuất sắc.

Phấn đấu xây dựng từ 14% số CBCNV đạt danh hiệu Chiến sỹ thi đua cơ sở.

Phấn đấu từ 85% trở lên số CBCNV đạt danh hiệu Lao động Tiên tiến.

Phấn đấu từ 85% trở lên số CBCNV đạt danh hiệu ĐV Công đoàn xuất sắc.

Phấn đấu đạt từ 70% trở lên số Nữ CBCNV đạt danh hiệu Phụ nữ Hai giới.

GIÁM ĐỐC