

TEAMWORK

Khó hay dễ?

MỤC LỤC

02 THƯ NGỎ

03 360 độ BRAVO

Tin nổi bật tháng 8

04 CHIA SẺ

- NGƯỜI BRAVO: Gặp gỡ cô nàng Trưởng nhóm tài năng và duyên dáng
- Có một Teamwork thật đặc biệt như thế ở BRAVO!
- Đam mê thành “Người truyền cảm hứng”

07 TIÊU ĐIỂM BRAVO

Làm việc nhóm (TEAMWORK) khó hay dễ?

09 NGHIỆP VỤ & BÀI TOÁN KHÁCH HÀNG

ERP được BRAVO đưa đến khách hàng như thế nào

11 THƯ GIẢN

Sự khác biệt giữa BOSS và LEADER

Thư ngỏ

Khi phải đối diện với một vấn đề cần xử lý trong công việc, bạn sẽ tìm đến giải pháp nào: huy động trí tuệ tập thể của nhóm hay kêu gọi từng cá nhân động não?

Kỹ năng “làm việc nhóm” hay Teamwork là cách nhiều người cùng kết hợp những ưu điểm của mình để hoàn thành công việc nhanh và hiệu quả nhất. Ta không thể phủ nhận được sức mạnh của Teamwork, hoạt động này vừa giúp gắn kết tinh thần tập thể, đồng thời nâng cao hiệu quả và tính sáng tạo trong công việc. Việc áp dụng thành công Teamwork hay không tại mỗi doanh nghiệp cần sự phối hợp nhịp nhàng từ nhiều yếu tố.

Tại BRAVO, Teamwork là một phần không thể thiếu trong quy trình làm việc giữa các phòng ban, bộ phận.

Trong không khí của những ngày đầu thu trong trẻo, BRAVO Focus số 32 sẽ cùng bàn về Teamwork và những vấn đề xoay quanh nhé!



TEAMWORK

Khó
hay
dễ?

Tập san nội bộ Công ty Cổ phần Phần mềm BRAVO

BRAVO Focus số 32 - Tháng 08/2018

Địa chỉ: Tầng 3 tòa nhà 101 Láng Hạ, Đống Đa, Hà Nội

Ban biên tập: Phòng Marketing

Email: event@bravo.com.vn

TIN NỔI BẬT THÁNG 8

Vinh danh "Cúp nhân viên xuất sắc tháng"

BRAVO các miền tiếp tục chọn ra những cá nhân tiêu biểu trao thưởng dựa trên kết quả hoàn thành công việc sản xuất kinh doanh của tháng 7/2018.

Hà Nội:

Từ những kết quả nổi bật trong hoạt động sản xuất kinh doanh, Cúp nhân viên xuất sắc tháng 7 đã được trao cho các CBNV: Phạm Văn Tuấn – Phòng Kinh doanh; Nguyễn Quốc Huy – Phòng Bảo hành; Lê Văn Huy – Phòng Kỹ thuật triển khai 1; Hoàng Mạnh Hùng – Phòng Kỹ thuật triển khai 3.

Giải May mắn của giải thưởng "Khuyến khích đóng góp ý kiến cho phát triển sản phẩm" lần này được trao cho Phạm Anh Trường – Ban Kỹ thuật triển khai.



Đà Nẵng:

Buổi lễ trao cúp cho các thành viên có kết quả công việc tháng 7 xuất sắc và đóng góp tích cực với hoạt động chung xây dựng văn hóa doanh nghiệp BRAVO đã được diễn ra trang trọng. Chúc mừng 02 CBNV được nhận cúp lần này gồm: Phạm Tấn Hiền – phòng Kỹ Thuật; Nguyễn Xuân Quỳnh – phòng Bảo Hành.



Thưởng nóng "tiếp lửa" tinh thần BRAVO-ers

Bảng vàng thành tích của phòng Kinh doanh BRAVO HN quý III năm 2018 tiếp tục ghi nhận thêm những cái tên xuất sắc.

Ngày 18/08, Ban giám đốc quyết định trao khen thưởng "nóng" cho 02 CBNV của phòng Kinh doanh BRAVO Hà Nội là: Bùi Xuân Công và Nguyễn Anh Ngọc cho thành tích đã hoàn thành nhiệm vụ đàm phán, ký kết thành công hợp đồng cung cấp Giải pháp Phần mềm Quản trị tổng thể doanh nghiệp BRAVO (ERP-VN) cho Công ty Cổ phần Văn phòng phẩm Hải Phòng (thuộc Tập đoàn DEVYT).





Gặp gỡ cô nàng Trưởng nhóm tài năng và duyên dáng

Chăm sóc khách hàng tại BRAVO là một công việc đặc biệt, được ví như nghề "làm dâu trăm họ". Công việc này đòi hỏi sự khéo léo xử lý tình huống và kiến thức chuyên môn vững vàng. Nội san tháng này, hãy cùng trò chuyện với một trong những Trưởng nhóm trẻ và tài năng để hiểu thêm về công việc này nhé.

Tốt nghiệp chuyên ngành Hệ thống thông tin kinh tế Học viện Tài chính với tấm bằng loại ưu, cơ duyên đến với BRAVO của Hà bắt nguồn từ việc xin vào làm thực tập sinh của công ty. Với sự chăm chỉ, ham học hỏi, cùng sự hỗ trợ nhiệt tình từ anh chị đồng nghiệp giàu kinh nghiệm, Hà đã hoàn thành tốt kỳ thực tập của mình và được nhận vào làm việc chính thức tại phòng Bảo hành BRAVO HN từ tháng 6/2014.

Thời điểm giữa năm 2018, khi Chăm sóc khách hàng được tách thành một bộ phận riêng, Hà đã được tin tưởng, tin nhiệm giao cho trọng trách làm Trưởng nhóm. Bản thân Hà cũng có phần lo lắng về vị trí và trọng trách công việc mới mẻ này nhưng Hà luôn tự nhủ phải cố gắng hoàn thành thật tốt công việc được giao phó để không phụ sự kỳ vọng của mọi người.

Thời gian đầu trong vai trò Trưởng nhóm, Hà đã gặp phải những khó khăn nhất định khi đào tạo nhân viên. Tuy nhiên, với những kinh nghiệm tích lũy được trong thời gian công tác tại phòng Bảo hành, Hà đã tìm hiểu và soạn ra các file Hướng dẫn về: Quy trình tiếp nhận yêu cầu; Quy trình chăm sóc khách hàng; Thứ tự các câu hỏi như thế nào cho phù hợp; Cách trả lời cho mỗi tình huống... để các bạn trong nhóm có thể làm quen được với công việc một cách nhanh nhất, hỗ trợ được khách hàng trong những trường hợp đơn giản, cũng như ghi nhận thông tin giao dịch một cách chính xác. Hà cảm thấy rất vui vì chỉ trong thời gian ngắn, mọi người trong nhóm đã rất đoàn kết cùng nhau cố gắng học hỏi.

Chăm sóc khách hàng là một nghề khá đặc biệt, đảm bảo hòa hợp cả "đối nội" lẫn "đối ngoại". Có những khi khách hàng phản hồi không hài lòng vì nhiều lý do khác nhau, bản thân những người CSKH như Hà cũng cảm thấy "hơi buồn một chút". Thế nhưng, nhờ đó bản thân Hà và CBNV của BRAVO có cái nhìn khác để cải thiện, nâng cao chất lượng sản phẩm – dịch vụ ngày một tốt hơn.

Hà chia sẻ: "Có rất nhiều khách hàng vô cùng hài lòng về phần mềm cũng như dịch vụ hỗ trợ của BRAVO. Lúc đó, mình cũng thấy rất vui và tự hào vì phần mềm BRAVO đã giúp ích được cho nhiều công ty trong việc quản trị doanh nghiệp. Công việc chăm sóc khách hàng đã cho mình cơ hội học thêm điều bổ ích. Mình cảm thấy điềm tĩnh hơn, nhẹ nhàng hơn, nền tính hơn trước rất nhiều. Dù thế nào, mình cũng luôn cố gắng hết sức có thể, để nếu như có thất bại, cũng sẽ không phải hối tiếc."

Hiện tại, Hà đã có một gia đình nhỏ hạnh phúc bên người chồng tâm lý và một cậu con trai khá khảnh. Sau những giờ làm việc, thời gian rảnh còn lại Hà đều dành để chơi với con. "Ngắm nhìn con chơi đùa là sở thích lớn nhất của mình ý." (Cười lớn)



Vũ Thu Hà, Trưởng nhóm Chăm sóc Khách hàng - BRAVO HN



CÓ MỘT "TEAMWORK" THẬT ĐẶC BIỆT NHƯ THỂ Ở BRAVO

"Muốn đi nhanh, hãy đi một mình. Muốn đi xa, hãy đi cùng nhau".

Trên con đường dẫn đến thành công rất dài và nhiều chông gai, dù ở bất kỳ trường hợp nào nếu có bạn đồng hành thì sẽ giúp cho con đường ngắn lại và dễ dàng vượt qua hơn.

Tôi may mắn được phân công về một nhóm toàn những bạn 9x, phụ trách một mảng mới của công ty, mặc dù ra đời muộn hơn so với các phòng ban khác nhưng mỗi người là một mảng màu đặc biệt góp phần tạo nên "Team cá biệt".

- Huy: Một thanh niên có kỹ năng giao tiếp tốt, hòa đồng với mọi người, được mệnh danh là nhà ngoại giao của nhóm.

- Tùng cute: với khuôn mặt baby, có khả năng lập trình và hỗ trợ nhóm tốt.

- Và một người luôn dí deadline, lải nhải cả ngày là... Tôi.

Mỗi người là một cá tính, mỗi mảnh ghép khác nhau nhưng luôn tương trợ nhau trong công việc cũng như trong cuộc sống.

PMS là một sản phẩm đặc biệt, đối tượng hướng đến là quản trị khách sạn nhà hàng. Tất cả các bộ phận trong đơn vị đều phải tương tác trên phần mềm, kiểm soát doanh thu theo ca, theo ngày chặt chẽ, do đó buộc nhân viên triển khai phải luôn trong tư thế sẵn sàng hỗ trợ khách hàng 24/24. Có những dự án buộc phải triển khai vào ngày lễ, hoặc triển khai gần 14 giờ/ngày là bình thường.

May mắn cho tôi khi có các bạn đồng hành, những người bạn không kể thời gian cũng như thời tiết, cùng tôi hoàn thành dự án.

Sản phẩm PMS ngoài cung cấp trên nền tảng PC giải quyết các công việc quản lý hàng ngày, thì PMS còn chạy được trên nhiều nền tảng khác nữa, kết nối với nhiều thiết bị ngoại vi hay phần mềm khác như: App dùng để duyệt đơn hàng, xem báo cáo tức thời; hay cảnh báo Notification trên di động cho cấp quản lý chẳng hạn. Do vậy, từng nhân viên triển khai phải luôn đổi mới, học hỏi để có thể đón đầu công nghệ sẵn sàng tư vấn và đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

Mặc dù là trưởng nhóm, nhưng không phải tất cả những yêu cầu của khách hàng tôi đều có thể tự xử lý được. Đối với những vấn đề mới hay khó, chúng tôi luôn ngồi lại với nhau, bàn bạc để đưa ra những phương án tối ưu mang đến cho khách hàng sự tin cậy và hài lòng nhất. Các bạn trong team là những người còn rất trẻ, tràn đầy nhiệt huyết được tiếp xúc với nhiều công nghệ mới, là những tư vấn tuyệt vời cho tôi trong quá trình triển khai dự án.



Làm hết sức, chơi hết mình

Kết thúc mỗi dự án, thay vì đi ăn mừng, chúng tôi lại sắp xếp công việc, khoác balo lên và đi. Khám phá vùng đất mới, cách sống của người dân địa phương cũng là cách để Refresh bản thân, nạp năng lượng mới cùng nhau "chiến đấu" với nhiều dự án tiếp theo. (Bật mí là trong hành lý mang theo của team lúc nào cũng có laptop và cục phát sóng 4G. "Ăn chơi nhưng không quên nhiệm vụ" mà!)

Thỉnh thoảng ngoài giờ làm, chúng tôi cũng hay ngồi đồng ở nhà hàng hay khách sạn nào đó. Ngoài ăn uống, còn quan sát xem họ quản lý thế nào, đang dùng phần mềm gì, hay món này định lượng ra sao ("bệnh nghề nghiệp"^^). Cũng nhờ đó mà lại ra những ý tưởng mới, bổ sung vào sản phẩm để có thể tư vấn nhiều hơn cho khách hàng trong cách quản lý hay đầu tư trang thiết bị hiệu quả hơn.

Có câu danh ngôn rằng: "Muốn đi nhanh, hãy đi một mình, muốn đi xa, hãy đi cùng nhau". Trên con đường dẫn đến thành công rất dài và nhiều chông gai, dù ở bất kỳ trường hợp nào nếu có bạn đồng hành thì sẽ giúp cho con đường ngắn lại và dễ dàng vượt qua hơn. Chúng tôi luôn mong ước sẽ xây dựng một team vững mạnh, mang lại nhiều giá trị chất lượng cho cuộc sống, và mang BRAVO đi khắp muôn nơi.

Lê Thị Ánh Phương, Trưởng nhóm PMS - BRAVO ĐN



Đam mê thành “Người truyền cảm hứng”

Là cô gái hay mộng mơ, từ khi còn ngồi trên ghế giảng đường tôi vẫn luôn nghĩ cuộc sống này toàn là màu hồng. Ước mơ thuở thiếu thời của tôi từng là muốn trở thành một người truyền cảm hứng xuất sắc. Tốt nghiệp ra trường và may mắn được vào BRAVO làm như một định mệnh, cứ thế mà tôi đã gắn bó với BRAVO được 2,5 năm rồi.

Vạn sự khởi đầu nan và đối với tôi công việc Chăm sóc khách hàng (CSKH) lúc đầu cũng khó khăn theo một cách như thế. Tôi luôn bắt đầu một ngày làm việc mới với quan niệm: “Bạn không bao giờ có cơ hội thứ 2 để có một ấn tượng ban đầu tốt nhất. Khi một người nào đó liên lạc với công ty bạn lần đầu tiên qua điện thoại, Internet hoặc trực tiếp thì hãy ghi nhớ ấn tượng đầu tiên quan trọng nhất mà bạn có thể tạo ra, là làm cho người đó cảm thấy muốn và đánh giá cao việc trở thành một khách hàng ủng hộ cho dịch vụ và sản phẩm của bạn, cho dù họ có mua hay không.”

Làm công việc đứng giữa khách hàng và BRAVO nhưng CSKH thường đứng về phía khách hàng nhiều hơn, lắng nghe, chia sẻ những khó khăn và tâm tư cùng họ. Đa phần những khách hàng của BRAVO đều là những người tri thức với cách cư xử tuyệt vời, nhưng đôi khi chúng tôi cũng có những lúc ầm ức vì gặp phải

những khách hàng khó tính. Những lúc như thế tôi luôn nghĩ mình phải đặt mình vào vị trí của khách hàng để thông cảm và lắng nghe thật nhiều, đó cũng là cách để rèn luyện được đức tính kiên nhẫn cho bản thân.

Một phần khó khăn nữa đến từ việc mình biết được nhu cầu của khách hàng thì nhiều, nhưng sức mạnh của phần mềm vẫn còn một số giới hạn. Hơn nữa, những khi đến kỳ báo cáo thì số lượng khách hàng cần hỗ trợ tăng lên nhiều khiến các cán bộ kỹ thuật phòng Bảo hành không sắp xếp được thời gian và không thể xử lý kịp thời được hết những giao dịch gấp. Đó chính là lúc chúng tôi cần đến sự lắng nghe và thông cảm ngược lại từ phía khách hàng dành cho công ty mình. Và tôi tin, sự chân thành có thể hóa giải được hầu hết các mâu thuẫn.

Khó khăn là thế nhưng bên cạnh đó tôi cũng có rất nhiều thuận lợi đến từ sự hỗ trợ tích cực từ cấp trên và đồng nghiệp, đặc biệt là nhóm Chăm sóc khách hàng của chúng tôi. Nhóm chúng tôi đến với BRAVO cùng ngày cùng tháng cùng năm. Qua thời gian cùng làm việc, giúp đỡ và hỗ trợ lẫn nhau, chúng tôi trở thành những người đồng nghiệp tốt trong công việc, đồng thời cũng trở thành những người bạn tốt của nhau trong cuộc sống.

Ngoài công việc, mọi người trong nhóm cũng có những khoảng thời gian thoải mái bên nhau khi tham gia vào các kỳ nghỉ du lịch của công ty... Và thỉnh thoảng chúng tôi cũng đóng vai phượt thủ cùng nhau đi vi vu đến nhiều vùng đất mới.

Công việc CSKH đã giúp tôi trưởng thành hơn rất nhiều. Đến thời điểm này tôi vẫn là một cô gái hay mộng mơ, tuy nhiên tôi đã bắt đầu biết nhìn nhận cuộc sống theo màu sắc của cầu vồng và xác định được việc quan trọng là phải luôn tìm ra giải pháp với mỗi kiểu khách hàng để đưa ra được những cách xử trí khác nhau nhằm duy trì mối quan hệ tốt đẹp với họ.

Cảm ơn BRAVO, cảm ơn nhóm Chăm sóc khách hàng. Nếu có một ước muốn ngay lúc này cho nhóm, tôi vẫn không thể quên ước muốn thuở thiếu thời đó là trở thành một người truyền cảm hứng tốt, giúp các thành viên trong nhóm của tôi luôn vui vẻ và có động lực làm việc tốt mỗi ngày.

Phil Jackson đã từng nói “Sức mạnh của nhóm là từng thành viên. Sức mạnh của mỗi thành viên chính là nhóm.” Và điều đấy thật đúng với chúng tôi, Chăm sóc khách hàng BRAVO HCM.

Nguyễn Thị Tuyết Mai, Phòng Chăm sóc Khách hàng - BRAVO HCM



Làm việc nhóm (teamwork)

Khó hay dễ?

Làm việc nhóm hiệu quả cần đúng cách

Làm việc nhóm là một kỹ năng không thể thiếu dù trong môi trường học tập hay công sở. Làm việc nhóm không khó, nhưng làm thế nào để mọi người phát huy hết thế mạnh của từng cá nhân, đóng góp cho công việc chung của nhóm đạt hiệu quả cao, lại là điều không phải "nhóm" nào cũng làm được.

Một điều có thể dễ dàng nhìn thấy ở các nhóm, là có thành viên đảm nhận quá nhiều công việc, còn thành viên khác thì không có trách nhiệm gì. Mỗi thành viên là một mảnh ghép, một tính cách khác nhau. Trong quá trình làm việc nhóm, việc xuất hiện những mâu thuẫn hay bất đồng ý kiến, là điều không thể tránh khỏi. Nếu không giải quyết khéo léo những "xung đột" ấy sẽ dẫn đến việc rạn nứt tình cảm giữa thành viên trong nhóm. Đặc biệt, chúng ta thường lẫn lộn giữa tình cảm cá nhân hay vị trí của từng thành viên trong nhóm, mà không đưa ra những đóng góp, chất vấn hay tranh luận để đạt được kết quả tốt nhất.

"Một cây làm chẳng nên non. Ba cây chụm lại nên hòn núi cao". Vậy muốn đạt được hiệu quả trong việc làm việc nhóm, cần áp dụng những phương pháp sau:

1. **Hãy luôn đúng giờ.**
 2. **Phân công công việc một cách thật hợp lý.**
 3. **Hãy luôn lắng nghe người khác nói.**
 4. **Đoàn kết để đạt được mục đích chung.**
 5. **Tôn trọng ý kiến của các thành viên.**
 6. **Sự tự ý thức của mỗi thành viên trong nhóm.**
 7. **Đừng tiết kiệm những lời khen với cố gắng và nỗ lực của người khác.**
- 

BRAVO – Sức mạnh tập thể biến "khó" thành "dễ"

Kỹ năng làm việc nhóm hay Teamwork đã và đang được nhiều doanh nghiệp đòi hỏi trong đó có BRAVO. Tại BRAVO, sức mạnh của làm việc nhóm đã giúp cho mỗi cá nhân đề cao tinh thần tập thể, nâng cao hiệu quả công việc và sự gắn kết giữa các thành viên.

Hết mình trong công việc và nhiệm vụ được giao

Quy trình xử lý công việc tại BRAVO có sự tham gia của rất nhiều các phòng ban. Mỗi phòng sẽ đảm nhận những nhiệm vụ cụ thể, và phân công trực tiếp các đầu mục công việc cần xử lý tới từng team (nhóm) phụ trách. Hoạt động này sẽ giúp cho công việc không bị gián đoạn và tận dụng được tối đa khả năng giải quyết vấn đề của từng cá nhân.

Trong quá trình làm việc nhóm, rất nhiều ý kiến được đưa ra, có những ý kiến được ghi nhận, nhưng cũng có ý kiến sẽ mang tính tham khảo. Hiển nhiên, các thành viên trong nhóm đều hiểu được ai cũng có những giới hạn hiểu biết ở từng lĩnh vực và cần sự lắng nghe học hỏi kiến thức từ đồng nghiệp, bổ sung cho phần kiến thức mà bản thân đang thiếu.

Tại các phòng ban BRAVO, thái độ trợ giúp và tôn trọng lẫn nhau giữa các thành viên trong quá trình làm việc nhóm chính là động lực lớn nhất để hoàn thành nhiệm vụ và hướng tới mục tiêu chung.



Không chỉ có trách nhiệm với công việc được giao mà bản thân từng CBNV BRAVO đều có trách nhiệm với công việc của cả nhóm. Mọi người hiểu rằng, nếu thiếu đi trách nhiệm, ỷ lại hoặc đùn đẩy nhiệm vụ được giao nghĩa là đang ảnh hưởng đến tiến độ của cả tập thể.

Trong bất kỳ nhóm nào, người trưởng nhóm có vai trò rất quan trọng. Mỗi trưởng nhóm BRAVO đều xây dựng nhóm làm việc trên tinh thần đoàn kết và khuyến khích phát triển cá nhân. Bên cạnh việc khen thưởng Team hoàn thành dự án xuất sắc được trao từ Ban giám đốc công ty, các nhóm cũng có những động viên nhất định cho thành viên tích cực nhất, tạo động lực để cá nhân phát huy thế mạnh của bản thân và gắn kết mạnh mẽ với công việc chung.

Kết nối tinh thần đoàn kết nhóm qua những cách thật đặc biệt

Sau giờ làm việc, các thành viên BRAVO lại tìm ra những cách mới mẻ để giải tỏa căng thẳng và gắn kết tình đồng đội. Có nhóm chọn việc đi du lịch, dã ngoại; nhóm lại chọn các hoạt động thể dục thể thao vừa rèn luyện thể chất vừa nâng cao "tình đồng đội"; có nhóm chọn các hoạt động "nhẹ nhàng" hơn bằng các trò chơi trí tuệ đang "làm mưa làm gió" trong giới trẻ; hoặc đơn giản là cùng nhau ra quán nhậu rồi hát hò thật vui... Chính sự đa dạng trong tính cách cá nhân khi được hòa hợp, thống nhất lại vào một tập thể, đã làm nên sức mạnh gắn kết vô cùng to lớn của BRAVO.

Có rất nhiều cách để làm việc nhóm hiệu quả, riêng BRAVO thì tinh thần xây dựng làm việc nhóm trong các bộ phận, tinh thần gắn kết hòa đồng giữa các nhóm, các bộ phận với nhau đã góp phần hình thành nên một môi trường doanh nghiệp thoải mái, hiện đại và công bằng, từ đó tạo nên sức mạnh đoàn kết của cả tập thể cùng xây dựng BRAVO vững mạnh.

TEAMWORK



ERP được BRAVO đưa đến tay khách hàng như thế nào

Với đặc thù là một giải pháp phần mềm quản trị tổng thể được triển khai tùy chỉnh theo yêu cầu của từng doanh nghiệp, đáp ứng bài toán quản lý của nhiều ngành nghề lĩnh vực khác nhau, việc đưa sản phẩm BRAVO tới tay khách hàng có sự tham gia của rất nhiều người. Vì vậy, việc triển khai một dự án phần mềm của BRAVO có thành công hay không cũng phụ thuộc rất nhiều vào sự phối hợp "ăn ý" giữa các thành viên dự án.

BRAVO Focus tháng 8 này, hãy cùng tìm hiểu về "teamwork" trong bài toán quản lý nội bộ BRAVO: Giải pháp phần mềm ERP được BRAVO đưa đến tay khách hàng như thế nào.

Sự phối hợp giữa các bộ phận tại BRAVO

Con đường một sản phẩm phần mềm BRAVO (ERP-VN) được hoàn thiện và đưa vào ứng dụng vận hành trơn tru tại khách hàng đi qua hầu hết tất cả các bộ phận chuyên môn tại BRAVO:

■ Đầu tiên, phần mềm bản chuẩn được nghiên cứu và phát triển bởi bộ phận **Công nghệ** và bộ phận **Phát triển sản phẩm** đến khi hoàn thiện và phát hành ra thị trường.

■ **Kinh doanh** và **Marketing** là những người đưa thông tin sản phẩm tiếp cận tới khách hàng. Trong đó **Kinh doanh** cùng sự hỗ trợ của bộ phận **Tư vấn giải pháp** là lực lượng nắm vai trò chủ chốt trong việc tư vấn, giới thiệu sản phẩm và ký kết hợp đồng.

■ Bộ phận **Kỹ thuật triển khai** nắm giữ quá trình "dài hơi" nhất là khảo sát phương án, chỉnh sửa phần mềm, cài đặt cho khách hàng sau đó đào tạo và hỗ trợ nghiệp vụ cho tới khi dự án hoàn thành.

■ Phần mềm trước khi được chính thức đưa vào vận hành sẽ qua khâu kiểm duyệt của bộ phận **Kiểm thử sản phẩm**, là những người test các phần sửa đổi của bộ phận Triển khai để đảm bảo giảm thiểu các lỗi phát sinh.

■ Sau khi dự án nghiệm thu và phần mềm được xác nhận Test đạt yêu cầu, bộ phận **Bảo hành** sẽ chịu trách nhiệm hỗ trợ khách hàng trong suốt thời gian bảo hành – bảo trì và khắc phục các vấn đề phát sinh trong thời gian đó.

■ Ngoài ra, bộ phận **Chăm sóc khách hàng** tiếp tục ghi nhận và theo dõi ý kiến từ khách hàng trong suốt thời gian sử dụng phần mềm để có hướng khắc phục kịp thời.

Các bộ phận có những nhiệm vụ riêng độc lập nhưng nằm trong tổng thể cả quy trình vận hành mang tính kế thừa nhau. Tinh thần **"làm việc nhóm"** cũng vì vậy mà không thể thiếu trong quá trình làm việc giữa các bộ phận, đặc biệt là các dự án lớn kéo dài.





Sự phối hợp giữa BRAVO và “khách hàng”

Một phần mềm ERP khi ứng dụng tại các doanh nghiệp có phát huy được hết hiệu quả hay không phụ thuộc vào không chỉ những người cung cấp sản phẩm, mà còn phụ thuộc rất lớn vào cả khách hàng – những người sẽ trực tiếp đưa yêu cầu và trực tiếp sử dụng phần mềm sau này. Vậy nên quá trình triển khai dự án, tinh thần “làm việc nhóm” lại tiếp tục được phát huy trong việc phối hợp giữa các thành viên dự án của BRAVO và các thành viên tham gia dự án của khách hàng.

Việc phối hợp này thể hiện rõ nhất trong quá trình triển khai dự án, khách hàng sẽ trực tiếp làm việc với các cán bộ Kỹ thuật triển khai BRAVO. Trong đó có một số giai đoạn cụ thể đều được thực hiện theo quy trình quản lý đã được quy chuẩn của BRAVO như sau:

Giai đoạn khảo sát và lập phương án:

Cán bộ kỹ thuật của BRAVO sẽ thống nhất với khách hàng về lịch khảo sát. Trong thời gian này, các thành viên tham gia dự án phía khách hàng sẽ đưa ra các yêu cầu cần thực hiện trong phạm vi hợp đồng, cung cấp các thông tin, mẫu biểu, quy trình quản lý thực tế tại doanh nghiệp mình. Bản thân mỗi bộ phận có ứng dụng phần mềm tại khách hàng cần hiểu rõ “mình muốn gì”, yêu cầu nghiệp vụ của mình cần những gì, thực tế đang thực hiện ra sao. Để từ đó, cán bộ kỹ thuật BRAVO có nhiệm vụ nắm bắt các thông tin, xác định khối lượng công việc và lập phương án/ kế hoạch thực hiện.

Sau khi phương án được đưa ra, đội dự án của cả 2 bên sẽ cùng thống nhất và chốt phương án cuối cùng.

Giai đoạn cài đặt, hướng dẫn sử dụng và hỗ trợ:

Sau khi phần mềm được tùy chỉnh, sửa đổi theo các yêu cầu trong phương án đưa ra ở giai đoạn trên. Cán bộ Kỹ thuật của BRAVO sẽ tiến hành cài đặt phần mềm cho khách hàng. Trong giai đoạn này, phía khách hàng cần chuẩn bị cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, máy móc để đảm bảo việc cài đặt được diễn ra thuận lợi và không ảnh hưởng bởi các yếu tố khách quan.

Cán bộ Kỹ thuật sẽ có trách nhiệm đào tạo, hướng dẫn sử dụng cụ thể các chức năng cho từng phân hệ mà khách hàng sử dụng. Thời gian này các cán bộ sử dụng phần mềm hoặc cán bộ phụ trách phía khách hàng cần phối hợp thao tác các chức năng trên phần mềm để đảm bảo nắm được những hướng dẫn của cán bộ Kỹ thuật BRAVO.

Cùng với đó, cán bộ Kỹ thuật BRAVO cũng sẽ hỗ trợ khách hàng nhập liệu, hạch toán các nghiệp vụ, lên báo cáo... Trong thời gian này nếu phát sinh các vấn đề, khách hàng cần trao đổi thống nhất ngay với đội dự án BRAVO để có phương án khắc phục kịp thời.

Một dự án triển khai giải pháp phần mềm ERP của BRAVO sẽ chính thức được nghiệm thu sau khi hoàn thành hỗ trợ cho khách hàng ở giai đoạn này, khi các bộ phận của khách hàng đã có thể ứng dụng được phần mềm vào công việc.

Sự phối hợp giữa các thành viên BRAVO trong cùng một “nhóm”

Tùy vào quy mô của dự án mà đội dự án của BRAVO được thành lập để triển khai sẽ có số lượng thành viên khác nhau. Tuy nhiên các dự án triển khai giải pháp phần mềm ERP luôn được thực hiện bởi sự phối hợp của nhiều hơn một thành viên trong đội.

Trong giai đoạn nhận và phân bổ hợp đồng, các cán bộ trong khối phòng Kỹ thuật của BRAVO sẽ có sự phối hợp thống nhất để thành lập đội dự án, xác định nhân sự tham gia dự án và phân công cho từng nhân sự cụ thể. Việc này sẽ được thực hiện sao cho phù hợp với khối lượng công việc của các thành viên vào thời điểm đó, cũng như năng lực và kinh nghiệm của từng người.

Các giai đoạn tiếp theo của dự án như Khảo sát và lập phương án, Sửa đổi, Cài đặt và Đào tạo đều cần có sự phối hợp “ăn ý” của tất cả thành viên BRAVO tham gia dự án. Sẽ không tránh được những bất đồng quan điểm trong việc đưa ra phương án, hay việc sửa đổi phần mềm, tuy nhiên các cán bộ Kỹ thuật của BRAVO cần biết nhìn nhận đúng sai, thống nhất đưa ra phương án tối ưu nhất cho khách hàng, đồng thời hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình thực hiện.

Bài toán quản lý nội bộ BRAVO cũng được giải quyết bằng chính giải pháp phần mềm quản trị doanh nghiệp BRAVO. Như chúng tôi vẫn nói vui là “của nhà trồng được”. Việc theo dõi tiến trình các dự án triển khai; lập và chuyển giao dịch giữa các bộ phận như giao dịch test, giao dịch bảo hành...; lưu thông tin hợp đồng, thông tin khách hàng; theo dõi việc chăm sóc khách hàng... Tất cả đều được các bộ phận phòng ban của BRAVO thực hiện trên phần mềm quản lý nội bộ BRAVO, gọi tắt bằng cái tên “dân dã” là “BRAVO Man” (BRAVO Management).

Quy trình sản phẩm BRAVO đưa tới tay khách hàng vẫn ngày một được cải tiến, hoàn thiện hơn để phù hợp với xu thế phát triển của các doanh nghiệp và mang tới cho khách hàng sản phẩm và dịch vụ tối ưu, chất lượng, hiệu quả nhất.



Boss là ông chủ và Leader mang nghĩa người lãnh đạo. Nếu bạn đã, đang và sẽ đi làm, bạn chắc chắn sẽ có Boss và Leader. Sẽ thật tuyệt vời nếu Boss chính là Leader, đó là mong muốn của mọi nhân viên. Hãy xem lí do vì sao nhé!

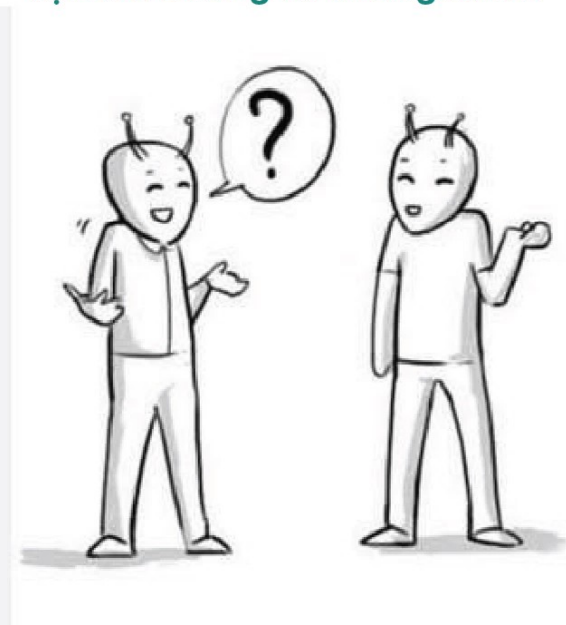
Sự khác biệt giữa BOSS và LEADER

Boss chỉ coi bạn là công cụ để làm việc

Leader chỉ đường và dẫn lối cho sự phát triển của bạn

Boss luôn luôn phàn nàn khi không vừa ý

Leader đưa lời khuyên: "Tại sao chúng ta không...nhì?"



Boss bảo bạn hãy làm việc đi và giao nhiệm vụ cho bạn

Leader nói "chúng ta hãy hoàn thành tốt việc này nhé!"

Boss chỉ yêu cầu bạn làm việc

Leader chỉ cho bạn thấy cách làm việc đó như thế nào

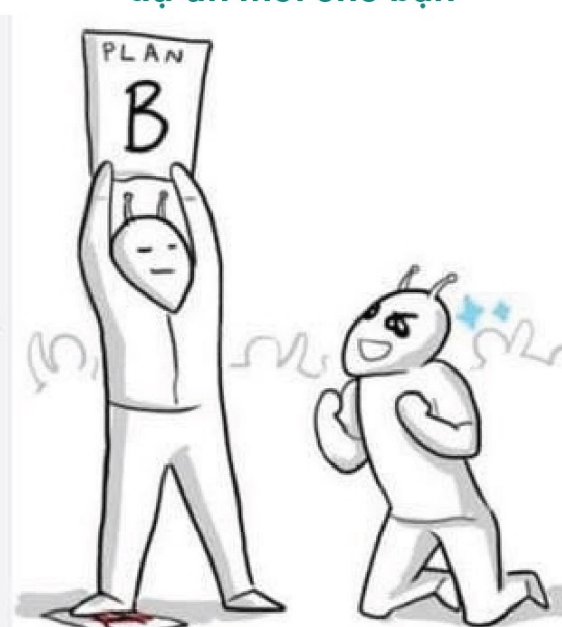


Boss la mắng bạn khi dự án thất bại

Leader vẽ ra một dự án mới cho bạn

Boss đưa ra mệnh lệnh giao việc

Leader cùng bạn hoàn thành công việc



Tuy nhiên, hãy công minh nhìn nhận vấn đề rằng: Boss trả lương cho bạn, còn Leader thì không. Boss đối mặt với rất nhiều vấn đề vì phải điều hành cả các Leader và đảm bảo cho cả công ty hoạt động trơn tru còn Leader thì không.

Vì vậy, nếu đặt vào vị trí của Boss, bạn có thể hiểu áp lực mà Boss phải gánh chịu là cực kì nhiều. Nhưng nếu Boss biết cách trở thành một Leader - Boss, thì đó hẳn là một điều rất tuyệt vời. Nếu được như vậy, chắc hẳn sẽ chẳng còn ai có thể than vãn về công việc nữa rồi.



BRAVO 8

ERP-VN



GIẢI PHÁP QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP

Công ty Cổ phần Phần mềm BRAVO
bravo.com.vn

Hà Nội

Tầng 3, tòa nhà 101
Láng Hạ, Đống Đa
Tel: 0243 776 2472

Đà Nẵng

Tầng 4, số 466
Nguyễn Hữu Thọ, Cẩm Lệ
Tel: 0236 363 3773

TP HCM

Lầu 2, 116 - 118
Nguyễn Thị Minh Khai, P.6, Q.3
Tel: 0283 930 3352

