

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG - TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● PHẠM NGỌC DƯƠNG - DƯƠNG THỊ THÚY AN

TÓM TẮT:

Cách mạng công nghiệp lần thứ tư (CMCN 4.0) đã và đang diễn ra trên toàn thế giới và có tác động mạnh mẽ đến toàn bộ hoạt động kinh tế - xã hội - văn hóa, mọi mặt của đời sống và thói quen sinh hoạt của con người. Thực hiện chủ trương của Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) trong việc triển khai các hoạt động số hóa công tác cung cấp dịch vụ điện theo hướng trực tuyến, đa kênh, Trung tâm Chăm sóc khách hàng - cũng đang triển khai hoạt động chăm sóc khách hàng theo hướng chuyển đổi số. Từ đó, đòi hỏi đội ngũ cán bộ quản lý, người lao động của Trung tâm phải đạt trình độ nhất định để đáp ứng nhiệm vụ đặt ra. Trên cơ sở nghiên cứu thực trạng nguồn nhân lực tại Trung tâm Chăm sóc khách hàng - Tổng Công ty Điện lực Thành phố Hồ Chí Minh (EVNHCMC), tác giả đề xuất các giải pháp phát triển nguồn nhân lực cho Trung tâm trong thời gian tới.

Từ khóa: nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực, giải pháp, Trung tâm Chăm sóc khách hàng, Tổng Công ty Điện lực Thành phố Hồ Chí Minh.

1. Đặt vấn đề

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư (CMCN 4.0) đã và đang diễn ra trên toàn thế giới và có tác động mạnh mẽ đến toàn bộ hoạt động kinh tế - xã hội - văn hóa, mọi mặt của đời sống và thói quen sinh hoạt của con người. Trong cuộc cách mạng này, vấn đề chuyển đổi số không chỉ là một xu thế về công nghệ trên toàn cầu, mà còn tác động sâu rộng lên các lĩnh vực kinh tế - chính trị - xã hội. Tại Trung tâm Chăm sóc khách hàng (CSKH) - Tổng Công ty điện lực Thành phố Hồ Chí Minh (EVNHCMC), từ tháng 12/2021 đã đưa vào sử dụng các phần mềm ứng dụng như: Ứng dụng GIS

trong công tác chăm sóc khách hàng, App EVNHCMC CSKH, Zalo Page, kết nối 2 tổng đài và đặc biệt là đưa vào hoạt động Tổng đài chăm sóc khách hàng đa kênh¹. Từ đó đòi hỏi đội ngũ cán bộ quản lý, người lao động (NLĐ) của Trung tâm cần phải nâng cao trình độ về công nghệ để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ mới.

2. Thực trạng công tác phát triển nguồn nhân lực tại Trung tâm Chăm sóc khách hàng - Tổng Công ty Điện lực Thành phố Hồ Chí Minh

Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Trung tâm) được thành lập ngày 1/5/2012, hiện nay gồm có 5 phòng là: Phòng Hành chính tổng hợp; Phòng Kỹ

thuật; Đội Chăm sóc khách hàng; Phòng Kinh doanh và Phòng Tài chính kế toán. Với chức năng là chăm sóc khách hàng sử dụng điện thông qua tổng đài; Tiếp nhận nhu cầu cung ứng điện từ xa thông qua các phương tiện, các kênh giao tiếp bằng điện thoại, dịch vụ tin nhắn ngắn (SMS), các trang tin điện tử (Website), thư điện tử (Email), hệ thống thông tin toàn cầu (Internet), giải đáp yêu cầu của khách hàng liên tục 24/7; Thực hiện các dịch vụ tư vấn về phát triển khách hàng, tư vấn về sử dụng điện, giải pháp công nghệ tiết kiệm năng lượng; đánh giá sự hài lòng của khách hàng; cung cấp thông tin về điện cho khách hàng; xuất bản phần mềm và các dịch vụ có liên quan; triển khai các ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin phục vụ cho công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng sử dụng điện; đào tạo kỹ năng nghiệp vụ chăm sóc khách hàng cho CNVC- NLĐ trong EVNHCMC. Tính đến ngày 30/10/2022, nhân sự của Trung tâm là 69 người, trong đó: nam 29 người, nữ 40 người.

2.1. Về công tác tuyển dụng nhân sự

Trong những năm gần đây, Trung tâm hạn chế tuyển dụng lao động mới mà thực hiện chính sách tái đào tạo lao động ở những bộ phận dôi dư, thực hiện luân chuyển, điều động nhân viên từ bộ phận dôi dư sang bộ phận thiếu, bố trí lao động được đào tạo lại vào các bộ phận còn thiếu nhân sự.

2.2. Về công tác đào tạo nguồn nhân lực

Từ năm 2020 đến nay, mỗi năm, CBCNV phải tham gia đào tạo 10 lượt chương trình Elearning, với thời gian đào tạo ít nhất 40 giờ/người/năm. Trung tâm chủ động mời giảng viên từ các trường đại học và các chuyên gia có nhiều kinh nghiệm để đào tạo định kỳ các lớp kỹ năng chăm sóc khách hàng qua điện thoại, tạo động lực làm việc, nâng cao hiệu quả làm việc,... cho toàn thể CBCNV. Lập kế hoạch đào tạo cho CBCNV trong diện quy hoạch để đảm bảo các tiêu chuẩn theo quy định; quan tâm, bồi dưỡng lực lượng cán bộ trẻ có năng lực, nhiệt huyết, có đạo đức nhằm đáp ứng nhiệm vụ mới, trong đó đặc biệt quan tâm, bồi dưỡng đến cán bộ nữ.

Trong năm 2022, Tổng công ty đã tổ chức các chương trình đào tạo với tổng số lượt đào tạo là 57.521/52.113 lượt, đạt 110% so với kế hoạch EVN

giao (số lượt đào tạo tăng cao do đẩy mạnh đào tạo qua Elearning; giảm tối đa đào tạo trực tiếp để giảm chi phí đào tạo trong năm). Trong đó, đảm bảo có chương trình đào tạo dành riêng cho cán bộ quản lý cấp II, III, IV; chuyên gia, kỹ sư ASEAN, công nhân lành nghề,... Đặc biệt, còn tập trung đào tạo lĩnh vực quản trị doanh nghiệp, quản trị tài chính, kỹ năng lãnh đạo quản lý cho cán bộ quản lý các cấp; đào tạo công nghệ thông tin, văn hóa doanh nghiệp, giao tiếp với khách hàng cho người lao động. Trung tâm luôn quan tâm đến việc tổ chức tuyên truyền các chủ trương chính sách của Nhà nước liên quan đến ngành điện..., cử cán bộ, công nhân viên tham gia các lớp tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ, chuyên môn, chính trị... để họ có nhận thức đúng đắn về công việc ngành, về chính sách pháp luật của Đảng, Nhà nước, nhất là trong đội ngũ cán bộ đảng viên. Từ đó, tạo ra sự chuyển biến tích cực về nhận thức, hành vi ứng xử phù hợp, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

2.3. Về tạo động lực làm việc

Ban giám đốc Trung tâm luôn quan tâm đến việc phát triển và củng cố đội ngũ CBCNV, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho NLĐ. Tuân thủ tốt các quy định của Bộ luật Lao động, các chế độ, chính sách của Nhà nước, tạo những điều kiện thuận lợi cho CBCNV trong công tác, học tập, thăng tiến. Trung tâm luôn lắng nghe tâm tư nguyện vọng của NLĐ, bảo vệ quyền lợi, lợi ích chính đáng của NLĐ, tích cực tuyên truyền các chủ trương, chính sách có liên quan đến NLĐ, phát huy quyền làm chủ của công nhân, viên chức, NLĐ và tổ chức nhiều hoạt động chăm lo cho NLĐ. Hàng năm, NLĐ được khám sức khỏe tổng quát 1 năm/lần, riêng NLĐ là các điện thoại viên thuộc nhóm công việc nặng nhọc được khám thêm 1 lần chuyên về bệnh nghề nghiệp là đo thính lực tai. Hàng quý, Công đoàn phối hợp cùng các Phòng kiểm tra công tác PCCC, PCCN, AT-VSLĐ tại các phòng làm việc của Trung tâm, qua đó đã kịp thời nhắc nhở các trường hợp vi phạm nhằm đảm bảo an toàn trong hoạt động sản xuất - kinh doanh của Trung tâm.

Như vậy, có thể thấy rằng trong những năm qua hoạt động phát triển nguồn nhân lực của Trung tâm mới chỉ chú trọng đến việc đào tạo, tái

đào tạo và tạo động lực cho người lao động. Việc đóng băng hoạt động tuyển dụng trong nhiều năm có thể tạo ra tâm lý ỷ lại, thiếu cạnh tranh giữa cán bộ công nhân viên dẫn đến giảm năng suất lao động của doanh nghiệp.

3. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực tại Trung tâm Chăm sóc khách hàng

3.1. Hoàn thiện hoạt động tuyển dụng

Cần đa dạng hóa nguồn tuyển dụng từ thị trường lao động thay vì nguồn nhân lực tại chỗ từ các đơn vị thành viên của Tổng Công ty Điện lực Thành phố Hồ Chí Minh. Trong thời gian tới, để tìm kiếm được các ứng viên cho chất lượng, Trung tâm có thể áp dụng các hình thức, như:

- Liên kết với các trường đại học, cao đẳng,... để tìm kiếm những ứng viên có khả năng, năng lực có thể làm việc tốt công việc ngay, giảm được chi phí đào tạo hoặc đào tạo lại sau tuyển dụng.

- Ngoài việc đăng tin tuyển dụng lên website tuyển dụng của Tổng công ty, bộ phận nhân sự có thể chủ động tìm kiếm ứng viên đang đăng thông tin của họ trên các website tuyển dụng nhân sự để tìm các ứng viên phù hợp các vị trí đang tuyển dụng. Hình thức này giúp giảm bớt được thời gian tuyển dụng và sàng lọc hồ sơ ứng viên.

- Cần rà soát lại quy trình tuyển dụng nhân sự để hạn chế tối đa các sai sót có thể xảy ra trong quá trình tuyển dụng.

3.2. Đối với đào tạo phát triển

- Thường xuyên mở các buổi đào tạo nhân viên về quy trình nghiệp vụ, tư duy, lấy khách hàng làm trung tâm để có thể mang đến cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất.

- Tiếp tục đẩy mạnh bồi huấn nguồn nhân lực, nâng cao ý thức trách nhiệm của đội ngũ nhân viên làm công tác dịch vụ khách hàng. Xây dựng kế hoạch bồi huấn các quy trình nghiệp vụ như quy trình kinh doanh điện năng (bám sát quy trình kinh doanh EVN), các quy định mới, kỹ năng giao tiếp cho tất cả CNVC-LĐ làm công tác giao tiếp với khách hàng. Thời gian bồi huấn tối thiểu 1 quý/1 lần.

- Bồi dưỡng thêm kỹ năng nghiệp vụ cho các điện thoại viên để các điện thoại viên có thể tiếp nhận và giải quyết yêu cầu khách hàng qua tất cả các kênh giao tiếp của tổng đài đa kênh.

- Định kỳ tổ chức các lớp bồi dưỡng: kỹ năng chăm sóc khách hàng qua điện thoại; kỹ năng làm việc nhóm; kỹ năng giao tiếp và tư vấn cho khách hàng;

- Nâng cao kỹ năng nghiệp vụ về hóa đơn điện tử và nộp thuế giá trị gia tăng qua hình thức điện tử cho các nhân viên kế toán.

- Nâng cao chuyên môn về: quản trị cơ sở dữ liệu, quản lý dự án công nghệ thông tin, an toàn an ninh thông tin đảm bảo bảo mật thông tin hệ thống, thông tin khách hàng. Tiếp tục đào tạo bổ sung lực lượng chuyên gia CNTT, hình thành lực lượng nòng cốt về các giải pháp công nghệ lõi của CMCN 4.0 (IoT, Big Data, AI, Blockchain, Cloud).

- Tổ chức các chương trình đào tạo về văn hóa doanh nghiệp, văn hóa chuyển đổi số, phục vụ yêu cầu thực thi chiến lược và phát triển bền vững của Trung tâm Chăm sóc Khách hàng trên các lĩnh vực hoạt động kinh doanh - dịch vụ khách hàng, quản trị nội bộ (văn hóa lãnh đạo, văn hóa kinh doanh phục vụ khách hàng, văn hóa số, chuẩn mực hành vi ứng xử, văn hóa tuân thủ...).

- Xây dựng đội ngũ công nhân, nhân viên nghiệp vụ có trình độ tay nghề cao, làm chủ công nghệ, có kỹ năng làm việc chuyên nghiệp, đáp ứng khung năng lực do Tập đoàn Điện lực Việt Nam ban hành.

- Tiếp tục đẩy mạnh đào tạo, bổ sung kiến thức trong các lĩnh vực đã áp dụng chuyển đổi số, đảm bảo người lao động có đủ năng lực đáp ứng linh hoạt, an toàn và hiệu quả. Cập nhật kiến thức, nâng cao năng lực quản trị nguồn nhân lực trong thời đại số; cập nhật kiến thức, nâng cao năng lực quản trị doanh nghiệp, quản lý rủi ro, quản lý dự án, trải nghiệm khách hàng...

- Tổ chức các hội thảo, hoạt động đổi mới sáng tạo, đổi mới tư duy, trang bị và nâng cao nhận thức đổi mới sáng tạo, đặc biệt là chương trình chuyển đổi số và các chương trình đổi mới tư duy trong công tác KD - DVKH, kết hợp với hoạt động teambuilding mang phong cách mới với sự gắn kết cao và thể hiện bản sắc văn hóa EVNHCMC.

- Tổ chức các lớp bồi dưỡng tiếng Anh; bồi dưỡng kỹ năng công nghệ thông tin; hướng dẫn sử dụng hệ thống ITSM trên E-learning,...

3.3. Đối với tạo động lực làm việc

Cần tiếp tục hoàn thiện chế độ tiền lương nhằm nâng cao thu nhập cho người lao động trên cơ sở đánh giá kết quả làm việc công bằng, công khai, minh bạch.

Tiếp tục hoàn thiện chính sách thi đua, khen thưởng nhằm đảm bảo khuyến khích người lao động phấn đấu để được khen thưởng, thực hiện phê bình xử phạt đối với người lao động một cách tế nhị, khéo léo.

- Thực hiện tốt công tác đánh giá công việc gắn liền với hiệu quả làm việc. Việc đánh giá kết quả công việc đúng đắn, khách quan sẽ khích lệ tinh thần, tạo lòng tin cho người lao động an tâm công tác và ngược lại.

- Xây dựng môi trường làm việc thân thiện và tạo cơ hội thăng tiến: tạo bầu không khí tốt lành trong doanh nghiệp khiến người lao động nhiệt tình cống hiến, coi doanh nghiệp như một bộ phận để gắn bó suốt đời, đoàn kết, gắng sức làm việc. Tạo được một môi trường làm việc thân thiện thông qua các hoạt động sau:

- + Đưa ra các quy tắc, quy trình làm việc rõ ràng
- + Tạo điều kiện cho cán bộ nhân viên đưa ra những ý tưởng, chính kiến của mình, đồng thời lãnh đạo công ty cũng phải biết lắng nghe và tôn trọng những ý kiến đóng góp.
- + Khuyến khích xây dựng mối quan hệ tốt giữa cán bộ, nhân viên, giữ gìn bầu không khí gần gũi và thân thiện.

3.4. Các giải pháp hỗ trợ khác

Thứ nhất: Nâng cao nhận thức của cán bộ nhân viên Trung tâm, tạo ra sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức được thể hiện qua thái độ tích cực, hành vi đúng đắn với công việc và các quan hệ xã hội khác. Nắm vững chủ trương, chính sách, pháp luật của Nhà nước. Có tinh thần trách nhiệm, phẩm chất đạo đức, tâm huyết với nghề nghiệp, uy tín của Trung tâm.

Tăng cường công tác tuyên truyền giáo dục tư tưởng chính trị. Đối với cán bộ quản lý nhất là bộ phận quản lý nhân sự phải có kiến thức, kỹ năng về khoa học quản trị nguồn nhân lực, có như vậy mới nâng cao được chất lượng nguồn nhân lực.

Thứ hai: hoàn thiện cơ cấu tổ chức và nhân sự của Trung tâm. Căn cứ vào mục tiêu, nhiệm vụ và yêu cầu hoạt động sản xuất - kinh doanh của Trung tâm, trên cơ sở phân tích thực trạng nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực của Trung tâm trong thời gian qua cần rà soát, đánh giá hiệu quả hoạt động của các bộ phận của từng phòng, hiệu quả hoạt động của các phòng trong Trung tâm. Từ đó, đề xuất sắp xếp lại các bộ phận, phòng đội cho phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

4. Kết luận

Phát triển nguồn nhân lực là một nhiệm vụ chiến lược và mục tiêu quan trọng giúp doanh nghiệp tồn tại và phát triển bền vững. Phát triển nguồn nhân lực cần có chiến lược lâu dài, tuy nhiên cũng cần có kế hoạch cụ thể ngắn hạn để nhằm đảm bảo sự hoạt động và phát triển của doanh nghiệp.

Phát triển nguồn nhân lực là một vấn đề quan trọng giúp cho Trung tâm Chăm sóc khách hàng - Tổng Công ty Điện lực Thành phố Hồ Chí Minh duy trì và phát triển, thực hiện tốt các mục tiêu đã đề ra. Nhận thức rõ tầm quan trọng của việc phát triển nguồn nhân lực, Trung tâm đã và đang cố gắng cải tiến, hoàn thiện chiến lược phát triển nguồn nhân lực để đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới.

Trên cơ sở nghiên cứu thực trạng công tác phát triển nguồn nhân lực của Trung tâm Chăm sóc khách hàng. Tác giả đã đề ra một số giải pháp để phát triển nguồn nhân lực cho Trung tâm Chăm sóc khách hàng ■

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN:

¹ Trung tâm Chăm sóc khách hàng EVNHCMC tiếp nhận và xử lý hàng chục triệu lượt yêu cầu của khách hàng trong 10 năm - <https://www.evn.com.vn/d6/news/Trung-tam-Cham-soc-khach-hang-EVNHCMD-tiep-nhan-va-xu-ly-hang-chuc-trieu-luat-yeu-cau-cua-khach-hang-trong-10-nam-6-12-30446.aspx>

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh (2008). *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*. NXB Đại học Kinh tế quốc dân.
2. Trần Kim Dung (2011). *Quản trị nguồn nhân lực*. NXB Tổng hợp TP. Hồ Chí Minh, TP. Hồ Chí Minh.
3. Trung tâm Chăm sóc khách hàng (2021), *Đề án tái cơ cấu Trung tâm Chăm sóc khách hàng giai đoạn 2020-2025, xét đến năm 2030*.
4. Trung tâm Chăm sóc khách hàng (2021), Báo cáo Tổng kết thực hiện năm 2021 và triển khai phương hướng nhiệm vụ năm 2022 của Trung tâm Chăm sóc khách hàng.

Ngày nhận bài: 6/11/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 26/11/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 7/12/2022

Thông tin tác giả:

1. TS. PHẠM NGỌC DƯỠNG¹

2. DƯƠNG THỊ THÚY AN²

¹Trường Đại học Tài chính - Marketing

²Học viên cao học Trường Đại học Kinh tế Tài chính Thành phố Hồ Chí Minh

**SOLUTIONS TO IMPROVE THE HUMAN RESOURCE
QUALITY OF THE CUSTOMER CARE CENTER
- HO CHI MINH CITY POWER CORPORATION**

● Ph.D **PHAM NGOC DUONG¹**

● Master's student **DUONG THI THUY AN²**

¹University of Finance - Marketing

²Ho Chi Minh City University of Economics and Finance

ABSTRACT:

The Fourth Industrial Revolution (Industry 4.0) has been taking place all over the world and it has had a strong impact on all socio-economic and cultural activities. To implement the Electricity of Vietnam's orientation of digitalizing electricity services with multi-channel customer support, the Customer Care Center of Ho Chi Minh City Power Corporation (EVNHCMC) has digitalized its customer services. This digital transformation process requires the center's employees have to improve their capacities to meet the set tasks. By studying the current human resource quality of the EVNHCMC's Customer Care Center, this study proposes solutions to develop the Customer Care Center's human resource in the coming time.

Keywords: human resources, human resource development, solutions, Customer Care Center, Ho Chi Minh City Power Corporation.