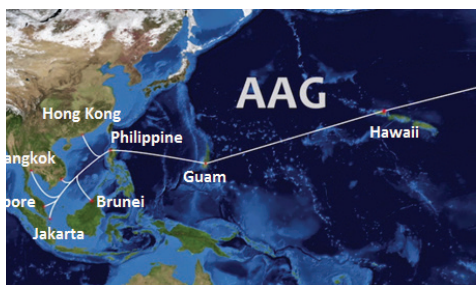


BẢN TIN VNTT

TRANG 2



TIN THỊ TRƯỜNG



Cáp quang AAG lại đứt

3

GhostCat

New vulnerability affect all versions (9.x/8.x/7.x/6.x) of the Apache Tomcat released in the past 13 years.



Cảnh báo lỗ hổng bảo mật nghiêm trọng đe dọa tới hơn 1 triệu máy chủ

5



Phát triển sản phẩm ICT thương hiệu Việt

6

ĐỜI SỐNG VNTT

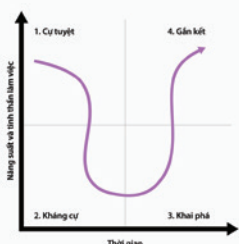
Biểu đồ tâm lý trong quá trình thay đổi

Giai đoạn cự tuyệt
Nhân viên cần thêm thông tin

Giai đoạn khăng cự
Nhân viên cần nhận được hỗ trợ

Giai đoạn khai phá
Nhân viên cần được khuyến khích làm việc

Giai đoạn gắn kết
Nhân viên cần được khuyến khích phát triển



Truyền thông nội bộ trong giai đoạn khăng cự hoảng: Cần theo sát đồ thị tâm lý nhân viên

7



5 chính sách cho phòng chống dịch Covid-19

9



Sống qua đại dịch

10

TIN KINH DOANH



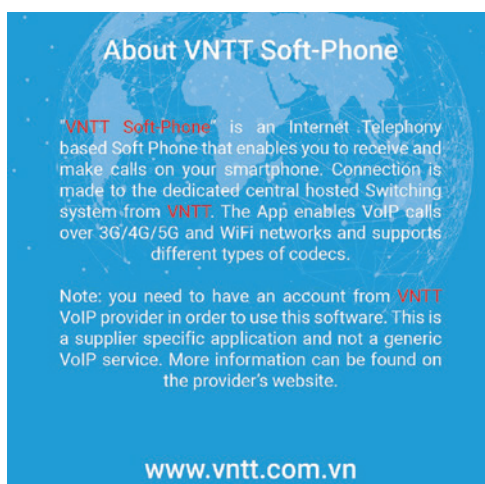
Phần mềm VNTT Soft Phone

VNTT Soft Phone là phần mềm sử dụng mạng internet cho phép nhận và thực hiện cuộc gọi VoIP trên Smart Phone.

Nền tảng của phần mềm được cung cấp bởi AareNet, một công ty chuyên phát triển, hiện thực hóa, tiếp thị và vận hành các Hệ thống VoIP đáng tin cậy và định hướng trong tương lai cho các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, Internet



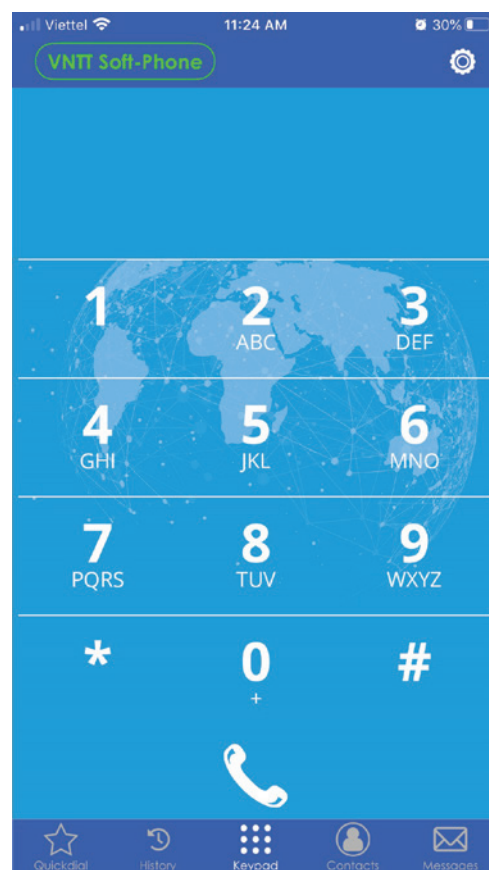
Logo phần mềm trên App store, CH play



Phần giới thiệu về phần mềm

và di động, nhà khai thác cáp, tiện ích và doanh nghiệp.

Phần mềm là sản phẩm hợp tác thiết kế giữa Phòng quản trị DC, TT R&D và BP Marketing TT DVKH, được triển khai từ ngày 04/02/2020, đến nay phần mềm đang trong giai đoạn hoàn thiện và sẽ có mặt trên App Store và CH Play trong thời gian sớm nhất.



Giao diện nghe gọi của phần mềm

TIN THỊ TRƯỜNG



Theo thông tin từ một số nhà mạng cung cấp dịch vụ Internet, tuyến cáp quang biển AAG đã xảy ra sự cố vào lúc 20h30 ngày 2-4. Vị trí xảy ra sự cố nằm trên phân đoạn S1 thuộc nhánh cáp Việt Nam kết nối đi Hong Kong.

Nguyên nhân sự cố vẫn chưa được xác nhận. Trung tâm vận hành tuyến cáp vẫn đang tìm hiểu nên chưa thể có biện pháp cũng như thời điểm khắc phục sự cố.

Các nhà mạng có khai thác dung lượng băng thông Internet trên tuyến cáp AAG đều cho biết đã triển khai ngay các biện pháp san tải nhằm giảm thiểu ảnh hưởng đến tốc độ truy cập của người dùng Việt Nam.

Tuy nhiên, theo ghi nhận của Tuổi Trẻ, tốc độ truy cập đã bị ảnh hưởng không nhỏ, nhất là vào thời điểm tối 2-4, kết nối đi các dịch vụ quốc tế khá chậm chạp.

Trước đó, tuyến cáp quang AAG đã liên tục gặp sự cố từ cuối năm 2019, và mãi đến ngày 2-3-2020 mới được khôi phục hoàn toàn.

Các trang mạng và ứng dụng của Việt Nam không bị ảnh hưởng bởi sự cố cáp biển AAG

Do hệ thống cáp biển AAG bị sự cố trên nhánh S1 kết nối từ Việt Nam đi Hong-kong nên toàn bộ lưu lượng đường truyền qua hướng cáp quang biển AAG bị mất khiến cho các nhà mạng của Việt Nam bị sụt giảm đáng kể băng thông đi quốc tế. Cụ thể các nhà mạng như VNPT mất 1140Gbps, FPT mất 550 Gbps và Viettel mất 370 Gbps. Sự cố này khiến nhiều người dùng Internet trong nước gặp phải tình trạng chậm chạp, khó sử dụng các dịch vụ quốc tế như tải nội dung trên Facebook hay xem YouTube...

Trong khi đó, nhu cầu sử dụng Internet của người dân tăng cao, đặc biệt là sau khi tiến hành "cách ly xã hội 15 ngày" từ 1/4. Theo số liệu Cục Viễn thông (Bộ TT&TT) công bố thì lưu lượng lưu chuyển qua trung tâm Internet Quốc gia (VNIX) trong tháng 3/2020 đã tăng mạnh hơn 40% so với tháng trước, đặc biệt tại các khu vực chịu cách ly, phong

tỏa. Trong đó, hơn 90% lưu lượng tăng tập trung vào các ứng dụng hội nghị, làm việc trực tuyến, dạy và học trực tuyến, giải trí trực tuyến...

Chính vì vậy, ngay sau khi phát hiện sự cố trên tuyến cáp quang biển AAG, các nhà mạng đã triển khai nhiều phương án nhằm điều chuyển lưu lượng sang tuyến cáp quang biển khác như AAE1, APG, SJC, IA và các đường cáp quang trên đất liền kết nối đi quốc tế.

Sự cố đứt cáp AAG không ảnh hưởng tới chất lượng các trang Internet, ứng dụng trong nước như học tập từ xa, đào tạo từ xa sử dụng các nền tảng phần mềm do doanh nghiệp Việt Nam phát triển và server đặt tại Việt Nam do các ứng dụng này chạy trên mạng cáp quang trong nước (không phụ thuộc vào các đường cáp quang biển quốc tế).

TIN THỊ TRƯỜNG

Nhà mạng giải thích việc đường truyền kém, vào Facebook chập chờn

Khoảng 1 tháng trở lại đây, nhiều người dùng Internet cho biết, họ thường xuyên bị rớt mạng, hoặc gặp phải tình trạng tín hiệu chập chờn.

Anh Quý (Nguyễn Chánh, Hà Nội) cho biết, bản thân anh thường gặp khó khăn khi truy cập vào Facebook, cụ thể là không tải được ảnh trên cả ứng dụng Facebook và tin nhắn Messenger.

"Tình trạng này thường diễn ra vào buổi tối. Lúc đầu tôi nghĩ đường truyền Internet khu nhà mình có vấn đề, ai ngờ mấy hôm sau đến chỗ làm cũng gặp phải tình trạng tương tự.", anh Quý chia sẻ.

Không chỉ với những người dùng Internet thường xuyên như anh Quý, đường truyền mạng chập



VNTT
Thành viên Becamex IDC

XIN TRÂN TRỌNG THÔNG BÁO

Những ngày gần đây, do vấn đề kết nối của máy chủ quốc tế, khách hàng có thể gặp phải hiện tượng không ổn định khi sử dụng Facebook, Youtube. Sự cố này đang được VNTT tích cực phối hợp cùng các đơn vị đối tác liên quan kiểm tra và khắc phục triệt để trong thời gian sớm nhất.

VNTT rất mong Quý khách hàng thông cảm cho sự bất tiện trên. Mọi thông tin chi tiết, Quý khách hàng vui lòng liên hệ tổng đài **1800 9400**.

chờn cũng ảnh hưởng tới cả nhiều người dùng khác, trong đó có anh Tuấn Việt (Linh Đàm, Hà Nội).

"Gia đình tôi sử dụng gói Internet 65Mbps và

dịch vụ truyền hình Internet. Trước kia, tôi khá hài lòng với combo dịch vụ này, tuy nhiên những ngày gần đây thì thực sự cảm thấy khó chịu. Xem TV thường xuyên bị "lác", trải nghiệm chơi game cũng không được mượt mà.", anh Việt nói

Trước những phàn nàn của người dùng Internet, mới đây một số nhà mạng lớn trong nước đã lên tiếng để trấn an người dùng.

Chia sẻ trên fanpage của mình, nhà mạng VNPT đưa ra lời giải thích, hiện tượng đường truyền Facebook không ổn định là do vấn đề kết nối tới máy chủ quốc tế. Đây cũng là cách lý giải được đưa ra bởi nhà mạng Viettel.

Việt Nam tham gia diễn tập quốc tế ứng cứu sự cố rò rỉ dữ liệu do nhiễm mã độc

Ngày 11/3/2020, Cục An toàn thông tin - Bộ TT&TT phối hợp với Hiệp hội các tổ chức CERT quốc gia khu vực châu Á - Thái Bình Dương (APCERT) tổ chức chương trình diễn tập ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng quốc tế APCERT 2020.

Do tình hình dịch bệnh phức tạp diễn tập APCERT 2020 được thử nghiệm triển khai trực



tuyến thông qua các kênh trao đổi qua mạng với sự hỗ trợ của cán bộ Cục An toàn thông tin.

Cùng với sự bùng nổ của công nghệ 4.0, lỗ hổng mất an toàn gia tăng với tốc độ khoảng 300% mỗi năm. Mỗi giây trên không gian mạng có khoảng 108 cuộc tấn công mạng và 32 mã độc mới được tạo ra.

Các cuộc tấn công có chủ đích (APT) nhằm vào các hệ thống tài chính, ngân hàng, các hệ thống thông tin quan trọng, các hệ thống IoT (camera) ngày càng phổ biến, trong đó ngân hàng là một trong những đích ngắm thường xuyên của tội phạm mạng.

thường xuyên của tội phạm mạng.

Vì vậy, diễn tập APCERT 2020 đưa ra tình huống xảy ra sự cố liên quan đến mã độc, chương trình độc hại được đính kèm trong các email giả mạo để thực hiện các cuộc tấn công leo thang đặc quyền nhằm vào các hệ thống mục tiêu.

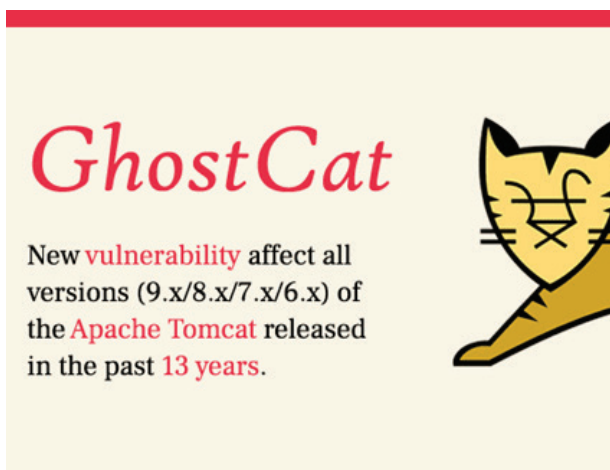
Ngoài ra, diễn tập cũng nhằm kiểm tra sự kết nối, phối hợp của các tổ chức CERT các quốc gia; kiểm tra năng lực, quy trình ứng phó sự cố và các phương án dự phòng trong ứng cứu sự cố xuyên quốc gia theo thỏa thuận giữa các nước khu vực châu Á-Thái Bình Dương.

TIN THỊ TRƯỜNG

Cảnh báo lỗ hổng bảo mật nghiêm trọng đe dọa tới hơn 1 triệu máy chủ

Sáng 6-3, Công ty cổ phần An ninh mạng Việt Nam (VSEC) phát đi cảnh báo về **Ghostcat** - một lỗ hổng trên phần mềm mã nguồn mở **Apache Tomcat** có thể ảnh hưởng tới hơn 1 triệu máy chủ đang hoạt động, trong đó có các những máy chủ tại Việt Nam.

Apache Tomcat là phần mềm web server mã nguồn mở miễn phí, được sử dụng để chạy các ứng dụng web lập trình bằng ngôn ngữ java, được đánh giá cao bởi khả năng thiết lập môi trường website an toàn, tiết kiệm chi phí và tính hiệu quả cao. Đó cũng là lý do mà Apache Tomcat luôn nằm trong danh sách những phần mềm mã nguồn mở phổ biến nhất hiện nay trên thế giới và được sử dụng rộng rãi bởi rất nhiều các



đơn vị trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng, viễn thông... Do đó, việc xuất hiện lỗ hổng trên phần mềm này được đánh giá là cực kỳ nguy hiểm.

Phân tích từ chuyên gia của VSEC cho thấy, lỗ hổng này cho phép kẻ tấn công có thể đọc các tệp tin cấu hình của ứng dụng, đánh cắp mật khẩu, thậm chí chiếm quyền điều khiển máy chủ.

GhostCat được theo dõi với mã CVE-2020-1938

(CVSS 9.8), được tin tặc khai thác dưới dạng chèn ký tự đặc biệt trong lúc gửi những yêu cầu tới máy chủ để đọc mã nguồn hoặc các thông tin file cấu hình máy chủ. Khi nắm được các file cấu hình này, tin tặc có thể tiếp cận và cài đặt backdoor để chiếm quyền điều khiển từ xa và thực thi các cuộc tấn công mạng khác.

Ghostcat đã được phát hiện trên tất cả các phiên bản (9.x/8.x/7.x/6.x) của Apache Tomcat phát hành trong suốt 13 năm qua. các chuyên gia VSEC khuyến nghị tất cả doanh nghiệp, cá nhân sử dụng Apache Tomcat cần cập nhật lên phiên bản mới nhất để tránh nằm trong danh sách có thể trở thành "con mồi" của kẻ tấn công.

Nhiều công nghệ mới được giới thiệu tại Vietnam ICT Comm - Telefilm 2020

Năm bắt cơ hội phát triển thị trường sau giai đoạn dịch bệnh, nhiều sản phẩm công nghệ mới sẽ được các nhà doanh nghiệp trong nước và quốc tế mang tới trưng bày và giới thiệu sản phẩm tại Triển lãm quốc tế Viễn thông, Công nghệ thông tin Truyền thông và Sản phẩm Điện tử (Vietnam ICT Comm - Telefilm 2020) diễn ra từ ngày 17-19/9 tại TP. Hồ Chí Minh.



Triển lãm do Công ty Cổ phần APDEX phối hợp với Cục Phát triển Thị trường và Doanh nghiệp (Bộ Khoa học và Công nghệ), Hiệp hội Internet Việt Nam, Hội Tin học Việt Nam, Hội Truyền thông số Việt Nam tổ chức.

Triển lãm Vietnam ICT Comm thu hút sự tham gia của 500 doanh nghiệp đến từ 25 quốc gia và vùng lãnh thổ với hàng ngàn sản phẩm công nghệ điện tử: công nghệ không dây, điện tử, viễn thông cho ứng dụng di động, dịch vụ quản lý Internet, hệ thống mạng, cơ sở hạ tầng, âm thanh, truyền thông hợp tác, hiển thị,

video, điều khiển, bảng hiệu kỹ thuật số, tự động hóa nhà, bảo mật, AR và VR... Trong đó, có nhiều quốc gia, vùng lãnh thổ phát triển hàng đầu về các sản phẩm công nghệ cao.

Bên cạnh đó Vietnam Telefilm - Triển lãm duy nhất tại Việt Nam về sản xuất nội dung và bản quyền truyền hình tại Việt Nam, là nơi quy tụ nhiều công ty, nhà sản xuất, nhà cung cấp hàng đầu trong lĩnh vực phim và công nghệ truyền hình tại Việt Nam cũng như trên thế giới.

TIN THỊ TRƯỜNG

Phát triển sản phẩm ICT thương hiệu Việt

Bộ TT-TT vừa tổ chức Hội thảo định hướng chính sách chương trình phát triển công nghiệp ICT (Công nghệ thông tin - viễn thông) giai đoạn 2021-2030.

Trong giai đoạn 5 năm 2014-2019, ngành công nghiệp CNTT có doanh thu ước tính đạt 110 tỷ USD, hình thành đội ngũ lao động công nghệ số với hơn một triệu người. Tuy nhiên, trong 2 năm gần đây, ngành công nghiệp CNTT cũng đã bộc lộ một số vấn đề, cụ thể như: tăng trưởng doanh thu đã chững lại, năm 2019 tăng trưởng giảm xuống còn 9,8%; ngành công nghiệp ICT vẫn phụ thuộc nhiều vào các doanh nghiệp (DN) FDI. Trong đó, các DN FDI chiếm hơn 90% doanh thu xuất khẩu công nghiệp CNTT.



Các DN nội địa chủ yếu tham gia vào khâu có giá trị gia tăng chưa cao như lắp ráp phần cứng, gia công phần mềm. Chưa có nhiều sản phẩm đặc sắc mang thương hiệu Việt.

Tại hội thảo, đại diện Sở Thông tin - Truyền thông tỉnh Bắc Ninh kiến nghị 3 nội dung để phát triển công nghiệp ICT: Xây dựng cơ chế, chính sách nhằm phát triển cho các doanh nghiệp tham

gia vào chuỗi giá trị sản xuất điện tử; Tăng cường vai trò của các hội nghề nghiệp và thành lập Ban Chỉ đạo quốc gia về phát triển công nghiệp phụ trợ công nghiệp điện tử.

Theo Hiệp hội Phần mềm và Dịch vụ CNTT Việt Nam (VINISA), phải đẩy mạnh số lượng DN nhỏ và vừa, xem startup là động lực phát triển của ngành công nghiệp ICT. Cần đặc biệt tập trung cho đào tạo, đào tạo cho cả người sử dụng, doanh nghiệp, các cơ quan khác nhau; bổ sung thêm đào tạo trực tuyến, xây dựng chương trình xúc tiến cụ thể. Nhiều ý kiến cho rằng, trong phát triển DN công nghiệp ICT, điều quan trọng nhất là cần cơ chế và môi trường.

Từ 1/4, miễn phí các cuộc gọi đến số 113, 114, 115

Đây là quy định tại Thông tư số 02/2020/TT-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông mới ban hành quy định danh mục, đối tượng thụ hưởng, phạm vi, chất lượng, giá cước tối đa dịch vụ viễn thông công ích và mức hỗ trợ cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2020.

Theo Thông tư, người sử dụng dịch vụ điện thoại



cố định mặt đất hoặc dịch vụ thông tin di động mặt đất gọi đến các số dịch vụ khẩn cấp (113, 114, 115) được hưởng giá cước 0 đồng/phút.

Hộ nghèo, hộ cận nghèo theo chuẩn nghèo quốc gia sẽ được miễn cước cho 01 thuê bao điện thoại cố định trả sau nếu đáp ứng đủ các điều kiện sau: Đăng ký sử dụng dịch vụ viễn thông công ích điện thoại cố định mặt đất trả sau; chưa đăng ký nhận hỗ trợ hoặc đã đăng ký ngừng nhận hỗ trợ sử dụng dịch vụ viễn thông công ích di động trả sau; mỗi hộ nghèo, hộ cận nghèo chỉ được

hưởng hỗ trợ với 01 thuê bao điện thoại của duy nhất 01 doanh nghiệp viễn thông.

Nếu không sử dụng dịch vụ thuê bao điện thoại cố định trả sau, hộ nghèo, hộ cận nghèo theo chuẩn nghèo quốc gia được miễn phí một gói cước di động trả sau, tuy nhiên chỉ được hỗ trợ đến 45 000 đồng / tháng / thuê bao. Nếu sử dụng hết sẽ bị khóa chiều đi cho đến thời điểm bắt đầu tháng liên lạc được hỗ trợ tiếp theo. Nếu không sử dụng hết sẽ được bảo lưu.

Thông tư có hiệu lực từ ngày 1/4/2020.

ĐỜI SỐNG VNTT

Truyền thông nội bộ trong giai đoạn khủng hoảng: Cần theo sát đồ thị tâm lý nhân viên

Doanh nghiệp phải liên tục thay đổi - để thích ứng với những biến động kinh tế, để tận dụng những sáng chế và công nghệ mới, để cải tiến và điều chỉnh chính sách kinh doanh phù hợp yêu cầu của thị trường.

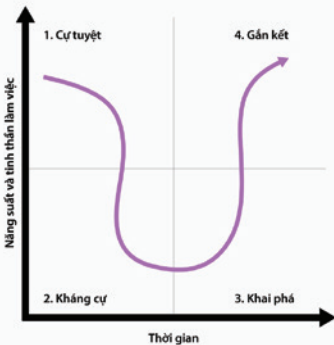
Nhưng thay đổi cũng đồng nghĩa với sự bất định và mất phương hướng trong nội bộ tổ chức. Nhân viên bị choáng ngợp bởi những thứ mới lạ mà họ chưa từng được tiếp cận. Tinh thần làm việc đi xuống, bộ máy làm việc thiếu hiệu quả, nhân sự nghỉ việc hàng loạt ...

Ghi nhận từ năm 1970 tới hiện tại, các báo cáo đã chỉ ra rằng, tỉ lệ thất bại của các dự án thay đổi trong doanh nghiệp lên tới 60 ~ 70 %.

"70% các doanh nghiệp không thành công trong hoạt động quản trị thay đổi bởi sự yếu kém trong khâu giao tiếp và truyền thông nội bộ." - McKinsey trong nghiên cứu "The Inconvenient Truth About Change Management".

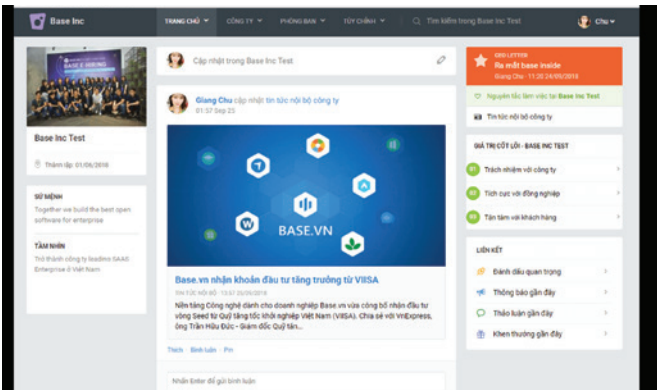
Trong báo cáo "Pulse of the Profession In-Depth Report: The Essential Role of Communications" của PMI, mối liên hệ mật thiết giữa truyền thông và quản trị thay đổi đã được chỉ ra: **hơn 80% các kế hoạch thay đổi thành công của doanh nghiệp có sự góp mặt của những chiến lược giao tiếp nội bộ hiệu quả.**

Thật vậy, truyền thông nội bộ đang giúp doanh nghiệp:



Biểu đồ tâm lý trong quá trình thay đổi của Elisabeth Kubler-Ross

- Phát hiện những rủi ro trước khi triển khai kế hoạch thay đổi: *Giúp nhân viên được thông suốt về các mục tiêu và kết quả của chiến dịch thay đổi*
 - Xây dựng một văn hóa làm việc lành mạnh trong quá trình thay đổi: *động viên tinh thần nhân viên tránh xảy tình trạng sụt giảm tinh thần và năng suất lao động của cả một tập thể.*
 - Thúc đẩy nhân viên tham gia vào sự thay đổi của doanh nghiệp: *giúp nhân viên hiểu được tại sao doanh nghiệp cần thay đổi và lợi ích của sự thay đổi.*
- Trên lý thuyết, hoạt động này rõ ràng hết sức đơn giản. Vậy tại sao nhiều nhà lãnh đạo, thậm chí kể cả những người có kinh nghiệm lâu năm, vẫn thất bại ê chề? Nguyên nhân:
- Giao tiếp sai thông điệp, vào sai thời điểm
 - Truyền tải thông điệp với phương tiện và định dạng không phù hợp
 - Thông điệp được đưa ra nhỏ giọt, không có tính nhất quán và thường xuyên



Ví dụ: Giao diện đăng tải thông tin trên Base Inside - Mạng truyền thông nội bộ hàng đầu Việt Nam

Theo nghiên cứu của nhà tâm thần học Elisabeth Kubler-Ross, những sự thay đổi trong doanh nghiệp cũng để lại những biến chuyển trong tâm lý và cảm xúc của mỗi nhân viên. Bà đã khái quát chúng vào biểu đồ tâm lý thay đổi (change curve), chỉ ra **4 giai đoạn** mà bất cứ nhân viên nào cũng trải nghiệm qua trong quá trình chuyển mình của tổ chức.

1. Giai đoạn cực tuyệt (Khi những thay đổi lần đầu tiên được thông báo trong nội bộ doanh nghiệp, tâm lý chung của nhân viên thường là sốc "nặng" và cực tuyệt những gì mình nghe được) – **Nhân viên cần thêm thông tin, rất nhiều thông tin; bao gồm:**

- Chúng ta cần thay đổi những gì?
- Mục đích của sự thay đổi là gì?
- Quá trình thay đổi sẽ ảnh hưởng tới công việc và vai trò của các cá nhân, đội nhóm như thế nào?
- Quá trình thay đổi sẽ kéo dài trong bao lâu?
- Nếu gặp khó khăn có thể nhờ cậy tới sự giúp đỡ của ai?

Với những thông tin cấp bách trong giai đoạn này, email là phương tiện vô cùng thiếu hiệu quả để truyền tải, **các mạng truyền thông nội bộ** sẽ là giải pháp hợp lý hơn rất nhiều. Thông tin đăng tải minh bạch, dễ tìm kiếm và lưu trữ.

ĐỜI SỐNG VNTT

2. Giai đoạn kháng cự (sau khi đã trải qua cảm xúc choáng váng và hoang loạn, hầu hết nhân viên sẽ bắt đầu phản ứng lại. Giai đoạn này còn có tên gọi khác là “vùng cảm xúc nguy hiểm”, khi nhiều người đã tỏ ra giận dữ và chống đối lại sự thay đổi cùng tổ chức của mình) - **Nhân viên cần nhận được sự hỗ trợ.**

Trong tất cả các giai đoạn, đây chính là thời điểm các lãnh đạo phải tỏ ra thông suốt và cần trọng nhất. Chỉ cần một sai sót nhỏ trong quá trình trao đổi thông tin qua lại giữa ban lãnh đạo và nhân viên cũng có thể châm ngòi cho cả biến cố to lớn sau này.

Trước hết, đừng lảng tránh bất cứ phản hồi hay khiếu nại nào từ đội ngũ nhân viên trong giai đoạn này. Ngược lại, hãy khuyến khích họ đưa ra những câu hỏi để có thể giải thích tường tận và chu đáo. Điều này giúp tạo hiệu ứng tâm lý xoa dịu đám đông đang phẫn nộ, thay vì trốn tránh họ và để tình huống trở nên tồi tệ hơn.

Sau đó, hãy họp mặt cùng đội ngũ truyền thông nội bộ và lên một bản kế hoạch trả lời chi tiết những thắc mắc đã được nhân viên đề cập tới. Sau khi hoàn thành, ngay lập tức, hãy gửi chúng tới những người có trách nhiệm trả lời những câu hỏi này với nhân viên và yêu cầu họ phản hồi lại mỗi người theo hình thức cá nhân hóa nhất có thể. Hành động này sẽ đảm bảo những lời giải trình đưa ra có tình nhất quán, tránh gặp phải những sai lệch về thông tin sau này, cũng như nâng cao sự tin tưởng của



Trong giai đoạn thay đổi, các nhà lãnh đạo cần giao tiếp hiệu quả để định hướng công việc cho nhân viên

nhân viên với doanh nghiệp.

Công nghệ lại một lần nữa đóng vai trò quan trọng trong quá trình truyền thông tại giai đoạn này. Nhân viên thường muốn những phản hồi và khiếu nại của mình được giữ kín, nên hình thức nhắn tin trên hệ thống chat nội bộ sẽ là công cụ hỗ trợ vô cùng hiệu quả.

3. Giai đoạn khai phá (là bước ngoặt tích cực với các tổ chức đang trải qua giai đoạn chuyển mình. Nhân viên lúc này đã xử lý xong phần lớn những cảm xúc tiêu cực và bắt đầu chấp nhận đối mặt với những thay đổi sẽ xảy ra với cá nhân và doanh nghiệp) - **Nhân viên cần được định hướng.**

Ý nghĩa và sự tác động của quá trình thay đổi tới bản thân là mối quan tâm hàng đầu của nhân viên trong giai đoạn này. Hầu hết, mọi người đều mong muốn được biết mình sẽ đóng vai trò gì trong bức tranh toàn cảnh của doanh nghiệp, nhờ đó tìm kiếm động lực làm việc để vượt qua giai đoạn khó khăn trước mắt.

Bởi vậy, nhiệm vụ của tổ chức là giúp đỡ mỗi cá nhân định hướng nhiệm vụ của mình trong giai đoạn khai phá. Các nhà quản lý cần phải cân nhắc kỹ lưỡng

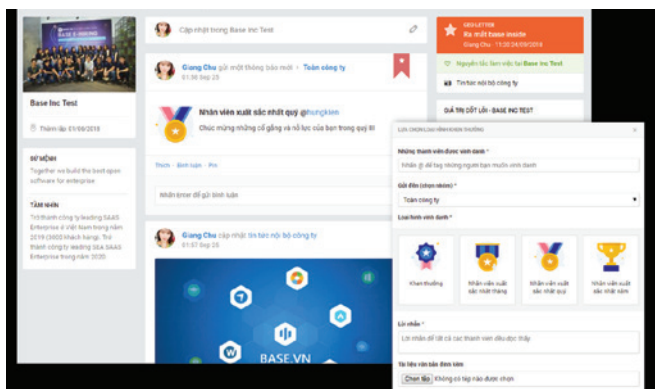
năng lực và độ tương thích trong vai trò mới của từng cá nhân, thông báo tới họ và sẵn sàng tiếp nhận phản hồi từ nhân viên.

Sau khi đã được thông báo về vai trò mới, nhân viên cần được đào tạo và cải thiện năng lực để đảm nhiệm những trọng trách khó khăn hơn, vì vậy, hãy truyền tải những thông điệp rõ ràng về cơ hội học tập và cung cấp rộng rãi tài liệu tham khảo tới tay họ. Hình thức thông điệp này có thể được tối ưu hóa rất tốt trên các trang mạng truyền thông nội bộ, nên hay tận dụng chúng và tạo ra những nội dung thu hút nhất có thể.

4. Giai đoạn gắn kết (Năng suất làm việc và hiệu quả kinh tế sẽ được cải thiện đáng kể trong giai đoạn này) - **Nhân viên cần được khuyến khích.**

Những biến chuyển tích cực mà doanh nghiệp đạt được trong quá trình thay đổi chính là thông điệp chủ chốt trong giai đoạn này. Bên cạnh đó, việc ghi nhận những nhân viên có thành tích nổi bật cũng là một nội dung không thể bỏ qua. Nhân viên cần phải biết những nỗ lực của họ đã có tác động như thế nào và đóng góp được gì tới toàn thể bộ máy tổ chức.

Hãy sử dụng hình thức **dưới dạng hình ảnh, lý tưởng nhất là video** trên trang mạng truyền thông nội bộ để nhân viên có thể tiếp cận và chia sẻ nhanh chóng luồng thông tin chính thống.



Ví dụ: giao diện vinh danh thành tích nhân viên trên mạng nội bộ của Base

Nguồn: Góc học tập VNTT

ĐỜI SỐNG VNTT



1. kê khai y tế

Toàn bộ cán bộ nhân viên kê khai thông tin liên quan đến Covid-19 xoay quanh vào 2 câu hỏi: Anh/Chị có đi đến các địa điểm có dịch không? Anh/Chị có tiếp xúc với F1, F2 không? Nếu có bất kỳ cập nhật gì từ Bộ Y Tế thì tiếp tục cập nhật kê khai y tế này. Lưu ý: cần lập danh sách các địa điểm có dịch và danh sách F1, F2 in sẵn trc kèm theo bản kê khai y tế.

2. Kiểm soát phòng dịch (nguyên tắc chung là dự dịch qua chốt để khử)

- Chuyển chấm công sang ghi tay (bắt buộc), mục đích là thúc ép mọi người ra gặp lễ tân (người ghi chép chấm công tay)
 - Bất kỳ ai đến công ty (đặc biệt nhân viên) đều phải chấm công/kê khai tại lễ tân, tại đây lễ tân sẽ yêu cầu mọi người rửa tay bằng cồn, đeo khẩu trang và đo thân nhiệt
 - Mọi nhân viên rời công ty đều phải checkout thủ công tại lễ tân, tại đây lễ tân yêu cầu làm lại các việc ở trên.
- Lưu ý: Mục đích của việc chấm công

tay là "dụ" mọi người qua chốt kiểm soát, do vậy bắt buộc phải tắt mọi hệ thống chấm công tự động, nhân viên không chấm công sẽ không được tính lương.

3. Diệt khuẩn, khử trùng nơi làm việc

- Phun thuốc khử trùng nơi làm việc
- Vệ sinh bằng cồn hàng ngày mọi chỗ nhân viên hay tiếp xúc như tay nắm cửa, nút bấm thang máy,...
- Bổ sung các lọ nước rửa tay bằng cồn tại đầu mỗi dãy bàn làm việc và cửa ra vào công ty



4. Phương pháp làm việc thời dịch

- Hạn chế mọi hình thức tiếp xúc khi làm việc như: hạn chế gặp trực tiếp khách hàng thay vào đó dùng Zoom để họp với khách, hủy bỏ việc họp nhóm offline thay vào đó là họp online qua Zoom và từ xa.
- Cộng tác trên các phần mềm quản lý công việc online
- Bất kỳ nhân viên nào ho, sốt, ... đều yêu cầu ngay lập tức làm việc từ xa.
- Mọi nhân viên liên quan đến địa điểm có dịch hoặc tiếp xúc với F1, F2, F3 đều phải làm việc từ xa, nếu có tiếp xúc thì sẽ phải yêu cầu khai báo với kênh của ban phòng chống dịch của Chính phủ.

5. Công tác tuyên truyền

- Email toàn công ty về cách thức phòng chống dịch của Bộ y tế khuyến nghị
- Email các bước một cách tường minh dạng infographic về 4 bước trên
- Dán pano áp phích tại những nơi như cửa ra vào, lễ tân, nơi nhân viên hay qua lại như WC kêu gọi làm CAC VIỆC RẤT CỤ THỂ: rửa tay, đeo khẩu trang, đo thân nhiệt,...
- Quan trọng: Minh bạch các hoạt động, chính sách phòng dịch của công ty tới nhân viên để nhân viên có tâm lý tốt nhất.

ĐỜI SỐNG VNTT



Đại dịch Covid-19 ào đến và suýt phá sập nhà tôi. Từ một doanh nghiệp hoa tươi "mới nổi" ở Hà Nội với doanh thu ngày thường chừng 40-50 triệu, ngày lễ lên đến 100- 200 triệu, những ngày sau Tết, kể cả lễ lớn 14/2, doanh thu đã èo uột. "Danh tiếng" của tôi cũng không giúp được vì nhiều người yêu quý tôi, trang fanpage tích xanh tên tôi với gần 200.000 người theo dõi cũng không giúp ích gì khi nỗi sợ hãi choán lấp cả niềm hân hoan tặng hoa của mọi người. 22 ngày trời yên bể lặng giúp chúng tôi gượng được phần nào. Cho đến khi "bệnh nhân 17" xuất hiện.

Từ doanh thu gần 200 triệu ngày 6/3/2020, ngay hôm sau chỉ còn xấp xỉ 30 triệu. Sang ngày 8/3, chính hội ngày Quốc Tế phụ nữ, đơn hàng mới chỉ đếm trên đầu ngón tay và doanh thu chỉ còn hơn 20 triệu là nhờ đơn hàng đã đặt trước từ đầu tháng.

Chúng tôi còn một doanh nghiệp kinh doanh rèm cửa – nguồn thu chính của gia đình. Không đến nỗi tệ như Hoa, rèm vẫn đủ lượng khách đặt. Nhưng khi đường biên giới Việt Nam-Trung Quốc phải đóng lại, mọi thứ rơi vào khủng hoảng. Nguồn

nguyên liệu là vải may rèm hay những phụ kiện rèm đều đã không thể nhập về. Đơn hàng bị treo, thậm chí bị đền.

Trong cái khó ló cái khôn, vợ chồng tôi chuyển hướng sang Rèm Cầu Vồng Hàn Quốc và các nguồn nhập hàng khác. Nhưng rồi cũng tiêu tan khi Hàn Quốc bùng phát.

Sau lưng mỗi nhân viên là cả một gia đình của họ, cắt giảm nhân sự ở cái thời dịch dã này thực sự là một thứ xót xa. Nhưng ngay cả khi vợ chồng tôi đã can đảm giữ người thì biến cố tối 6/3 cũng khiến nhiều nhân viên lũ lượt bỏ về quê, theo tiếng gọi gặt gồng của cha mẹ: "Hà Nội là ổ dịch, về đi!".

Như bao doanh nghiệp khác, vợ chồng tôi vẫn nỗ lực mỗi ngày. Hàng Trung Quốc, Hàn Quốc, Đài Loan, Hong Kong... không về thì gom hàng tồn của các doanh nghiệp khác đang thừa vải mà thiếu khách. Đàm phán với chủ nhà cho thuê để giảm giảm tiền nhà. Không thương lượng được sẽ tính đến phương án bỏ mặt bằng sang kinh doanh online.

Người ta bảo, làm kinh doanh phải thực tế, thực dụng. Nhưng vợ chồng tôi lại là kẻ "sến súa". Tôi bắt đầu tặng voucher giảm giá giặt rèm cho khách mua hoa. Vải thừa từ rèm, nhà tôi may

thành những bọc chậu hoa xinh xắn. Những khách hàng may rèm, tôi tặng họ những chậu cây nhỏ xinh xinh với chiếc bọc chậu bằng chính mẫu vải may rèm còn thừa, để cài thêm tấm thiệp nhắc họ sinh nhật vợ, chồng, người thân thì có thể gọi hoa nhà tôi.

Bản thân dịch bệnh không đáng sợ bằng tin giả. Trên chính fanpage doanh nghiệp của mình, đội truyền thông của chúng tôi hàng ngày vẫn tìm kiếm trên các trang báo chính thống, góp tay cùng báo chí chính thống để đưa lên tin tốt, đưa lên những tip chia sẻ giúp khách hàng của mình. Nếu tất cả các doanh nghiệp đều chung tay làm điều đó, không chỉ giúp chính nhân viên của các bạn tiếp cận tin chính thống, lan toả tích cực mà còn giúp cho chính khách hàng tin vào doanh nghiệp của các bạn.

Tôi tin rằng doanh nghiệp nào vượt qua được mùa dịch này doanh nghiệp đó sẽ mạnh hơn rất nhiều. Tôi tin, những ngày dịch dã thế này sẽ tạo ra sự gắn kết mạnh mẽ. Bệnh nhân thứ 17 dạy cho cộng đồng và cho cả chính các doanh nghiệp một bài học không thể rõ hơn về trách nhiệm cá nhân với cộng đồng.