



We serve

GIẢI PHÁP TOÀN DIỆN ĐIỀU HÀNH DOANH NGHIỆP

2020

TỔNG QUAN



1. Giới thiệu về FPT

Sơ lược về chúng tôi, các chứng chỉ, thị trường mà chúng tôi có



2. Vấn đề của doanh nghiệp Xu hướng thị trường

Thị trường Việt Nam hiện nay



3. We serve là gì

Sản phẩm chúng tôi mang đến cho quý doanh nghiệp



4. Giải pháp ezService

Các chức năng, tiện ích



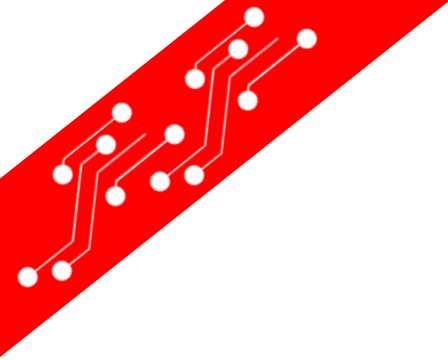
5. Why Us

Giá trị mà chúng tôi mang đến cho khách hàng



6. Năng lực & khách hàng

Câu chuyện từ các khách hàng của chúng tôi



1

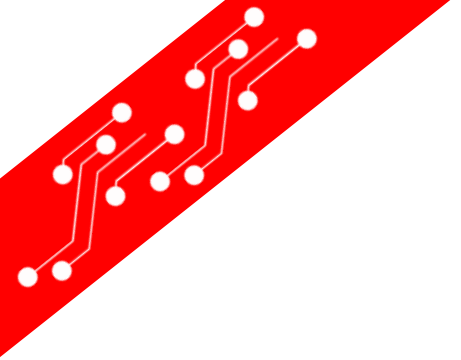
GIỚI THIỆU **FPT**





- We are where customers are -

The image contains two world maps. The left map shows a dense network of blue cloud icons with city names inside them, including Paris, London, Tokyo, and many others across Europe, Asia, and Africa. The right map shows a sparser distribution of similar cloud icons with city names like London, New York, and Sydney. Both maps are light blue with a dotted texture.



2

VẤN ĐỀ CỦA DOANH NGHIỆP & XU HƯỚNG THỊ TRƯỜNG



VẤN ĐỀ CỦA DOANH NGHIỆP VÀ XU HƯỚNG THỊ TRƯỜNG

Vấn đề hiện tại

Thiếu nguồn nhân lực

Phát sinh nhiều chi phí

Nhiều quy trình văn bản

Chỉ quản lý được tại văn phòng

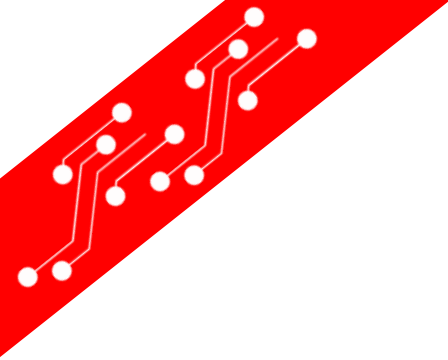
Khó kiểm soát, chưa linh hoạt

Không bảo mật, chưa minh bạch trong các quy trình

Xu hướng hiện tại

- ✓ Thuê các công ty ngoài xử lý các quy trình phát sinh không thường xuyên
- ✓ Giảm thiểu chi phí tối đa
- ✓ Tối ưu hóa các quy trình tự động RPA, liên kết các
- ✓ Kết nối hệ thống được trên đa phương tiện
- ✓ Có thể kiểm soát toàn bộ quy trình trên hệ thống
- ✓ Phân quyền theo từng chức vụ, chỉ xem được thông tin trong giới hạn





3

WE SERVE LÀ GÌ



WE SERVE LÀ GÌ



Giải pháp quản trị doanh nghiệp toàn diện.

- We serve là giải pháp phần mềm và dịch vụ quản trị doanh nghiệp toàn diện, vận hành trên nền tảng điện toán đám mây. We serve cung cấp đầy đủ các chức năng quản trị doanh nghiệp phù hợp với các mô hình doanh nghiệp vừa và nhỏ, lớn.



Tất cả các dịch vụ nội bộ xử lý trên cùng một hệ thống (One Stop).

- Tích hợp tất cả các quy trình, dịch vụ của doanh nghiệp lên cùng một hệ thống, bao gồm:
(Chi tiết các service, vui lòng xem phần Phụ Lục.)



Nhân Sự
(HRM)



Tuyển dụng
(Recruitment)



Training
(Đào tạo)



Hành chính
(Admin)



Thiết kế ấn phẩm
(Digital Design)

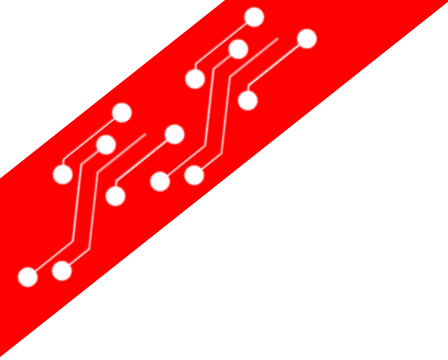


MuaSắm
(Procurement)



Quản trị
mạng (IT)

- Tất cả khách hàng, đại lý, nhà cung cấp dịch vụ và người quản lý đều cùng truy cập vào hệ thống để xử lý.



4

GIẢI PHÁP EZService





EZService

Giải pháp điều hành doanh nghiệp toàn diện, cung cấp trọn gói các công cụ hỗ trợ các công việc quản trị doanh nghiệp được tích hợp trên cùng 1 cổng dịch vụ.



Áp dụng các **công nghệ tiên tiến**: Ai, Bigdata



Hỗ trợ **đa phương tiện**



Hỗ trợ **bảo trì, bảo hành** tối ưu



Tối ưu **trải nghiệm** người dùng với UI/UX



Tính **an toàn bảo mật** cao



Khả năng mở rộng

- Hệ thống có workflow linh hoạt, dễ dàng kết hợp với các hệ thống sẵn có đang vận hành của doanh nghiệp cũng như sẵn sàng cho những thay đổi trong tương lai.

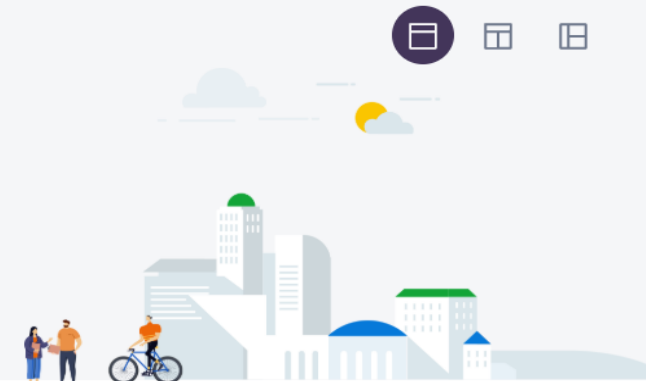


Hello **@ez_requester**, how can we help you?

Search ...



Recent searches: Request It, Apply for a visa... or [view all services](#)



Admin Services

Request Logistics Support and other issue



HR Services

Access HR Request, Resource and Knowledge



IT Services

Software, Hardware and IT issues



Procurement

Software, Hardware and IT issues



Training

Software, Hardware and IT issues



SEPG Service

Software, Hardware and IT issues



Choose your service:

Support

Useful Information

Tools

Admin Services

Logistics

Access Card

Booking

Physical Asset (PC, Laptop,...)

Other Request

HR Services

Check Out

Employee Data

Rewards

Transfer

- **Remuneration**

Claim Union Benefit

Family Circumstance Deduction

Inquiry about Salary, Maternity,

Summer Vacation Benefit

Insurance

Others

IT Services

Account FSOF

Email

Virtual Machines

Desktop/Laptop

IT Trouble Shooting

Office 365 Service

Internal System

Epurchase

Epayment

My Submitted Requests (12)

🕒 -18:31	1. Requester màn hình cho HaiDV2, PhuongNC2	ISM Confirm
🕒 10:20	2. Bring asset to another site	IT Confirm
🕒 -4:05	3. Print banner, Backdrop, Standee	IT Confirm
🕒 9:30	4. Request máy tính cho PhuongNC2, KhaHL	IT Confirm
🕒 9:30	5. Print banner, Backdrop, Standee	ISM Confirm

Need My Execution (10)

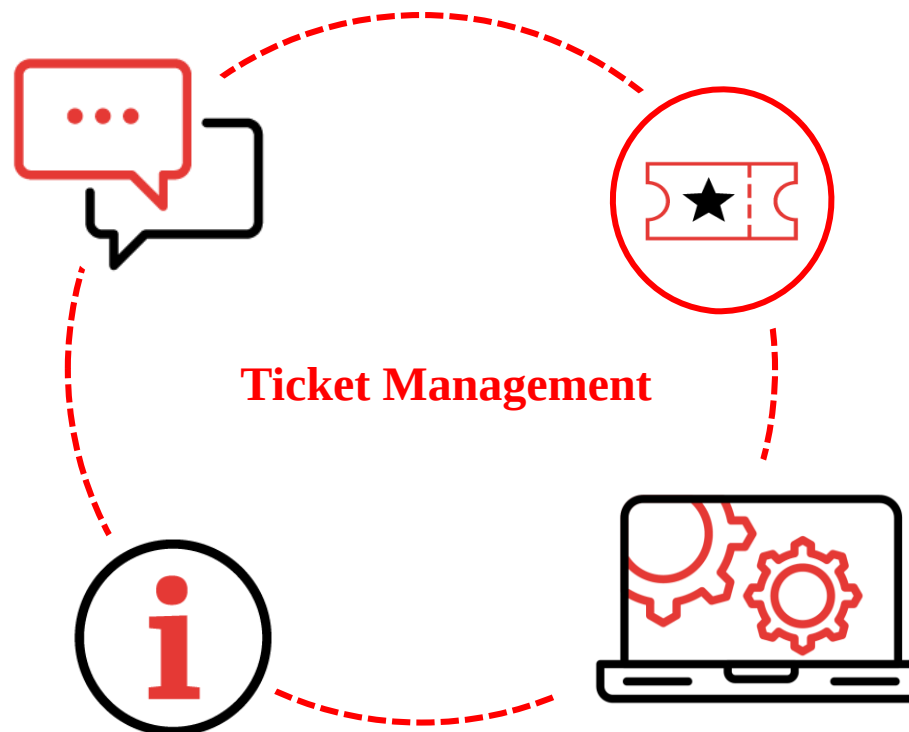
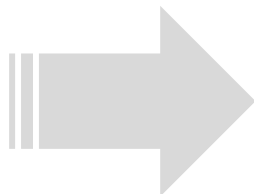
 -18:31	1. Requester màn hình cho HaiDV2,	<button>Approve</button>	<button>Reject</button>
 10:20	2. Bring asset to another site		<button>Start</button>
 -4:05	3. Print banner, Backdrop, Standee	<button>Approve</button>	<button>Reject</button>
 -11:10	4. Requester màn hình cho HaiDV2, PhuongNC2		<button>Start</button>
 08:20	5. Bring asset to another site		<button>Start</button>
 -9:05	6. Print banner, Backdrop, Standee	<button>Approve</button>	<button>Reject</button>

CÁC TÍNH NĂNG CỦA EZService

 Chuyển đổi số các biểu mẫu, quy trình, quản lý tập trung các việc quản trị doanh nghiệp trên cùng 1 hệ thống bằng hình thức ticket (ticket management)



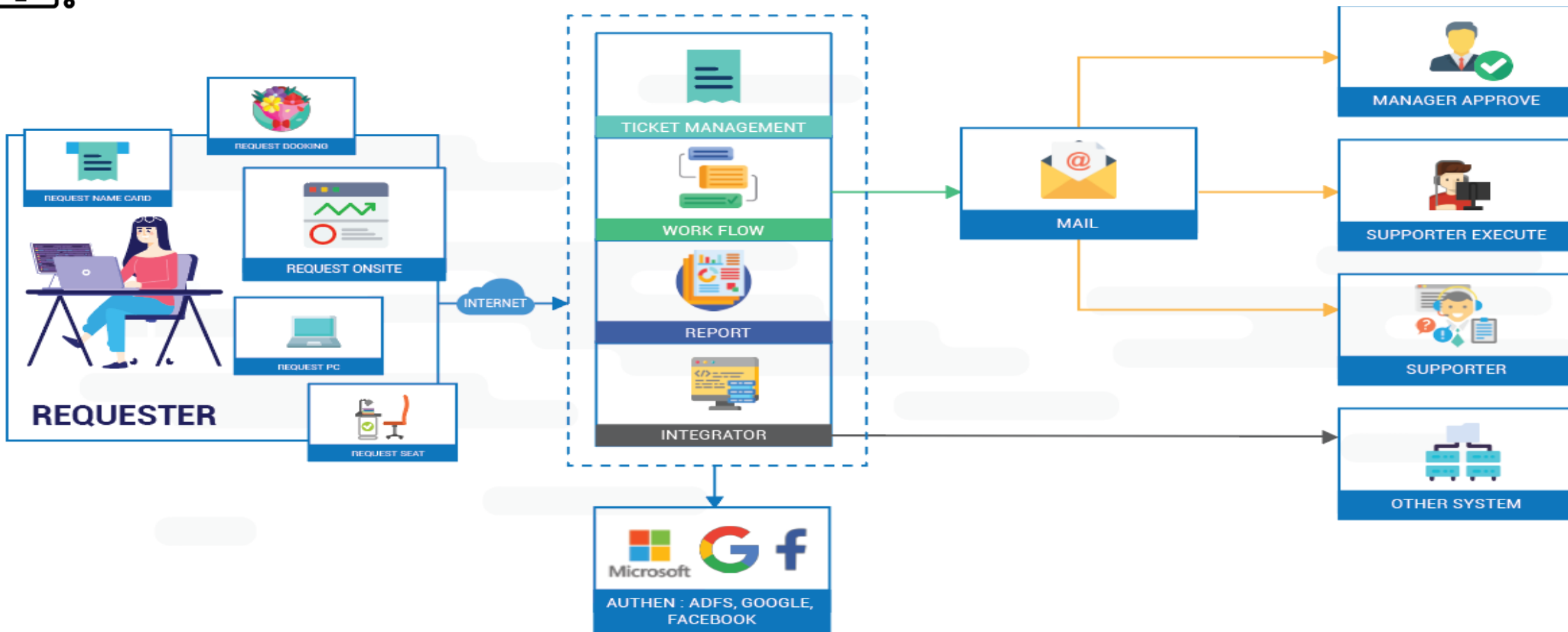
Biểu mẫu, quy trình,...



CÁC TÍNH NĂNG CỦA EZService (CONT)



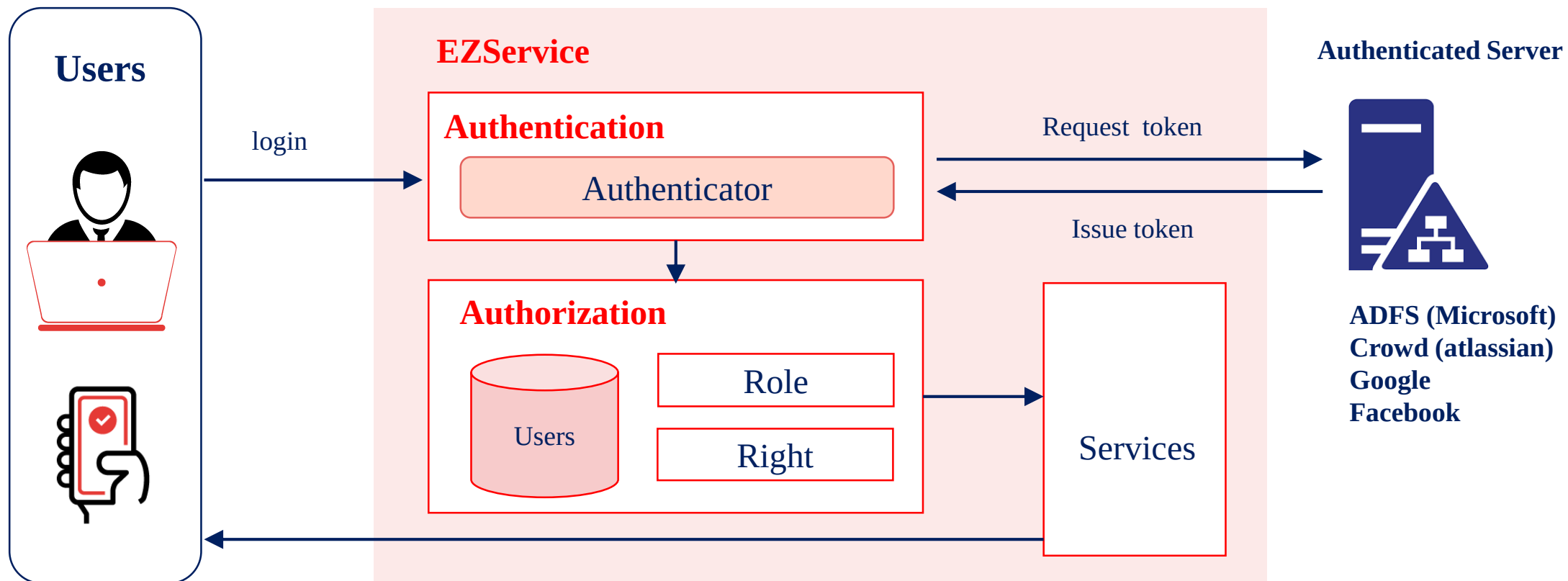
Vận hành thông minh (workflow, mail notification, report, admin). Toàn bộ những yêu cầu được đưa lên hệ thống đều tự động gửi thông báo đến người yêu cầu, người chấp nhận yêu cầu, người quản lý thông tin.



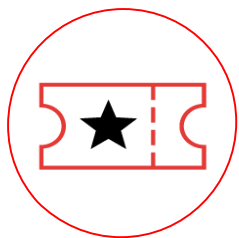
KHẢ NĂNG BẢO MẬT



Hệ thống đảm bảo security thông qua cơ chế token bằng việc hỗ trợ liên kết với authenticated server của các hãng thứ 3 (Microsoft, atlassian, Google, Facebook)



QUY TRÌNH THỰC HIỆN YÊU CẦU TRÊN **EZService**



Toàn bộ quy trình xử lý trong nội bộ được thực hiện dưới dạng các ticket, giúp dữ liệu được quản lý tập trung, xử lý nhanh, nội dung minh bạch thấy được tiến độ xử lý. Số lượng quy trình cấu hình không hạn chế, có thể thay đổi linh hoạt theo yêu cầu.

Tạo ticket (Request)

- Chọn dịch vụ, nhập thông tin
- Gửi yêu cầu (ticket)

Duyệt ticket (Approval)

- Phê duyệt ticket or
- Từ chối phê duyệt ticket

Xử lý ticket (Execution)

- Xử lý ticket
- Thông báo kết quả

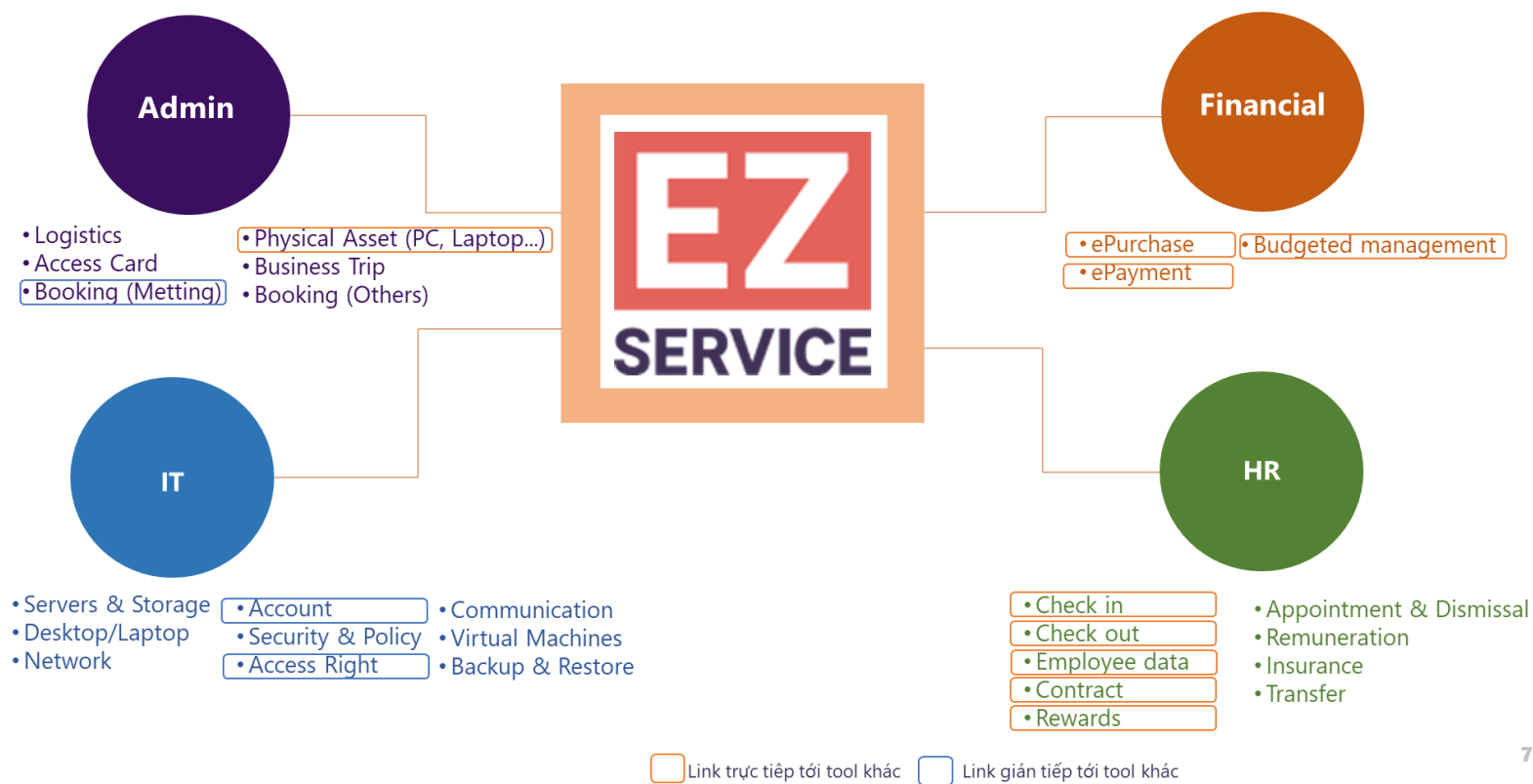
Đánh giá dịch vụ (Evaluation)

- Gửi survey
- Requester phản hồi đánh giá

CÁC TÍNH NĂNG CỦA EZService (CONT)



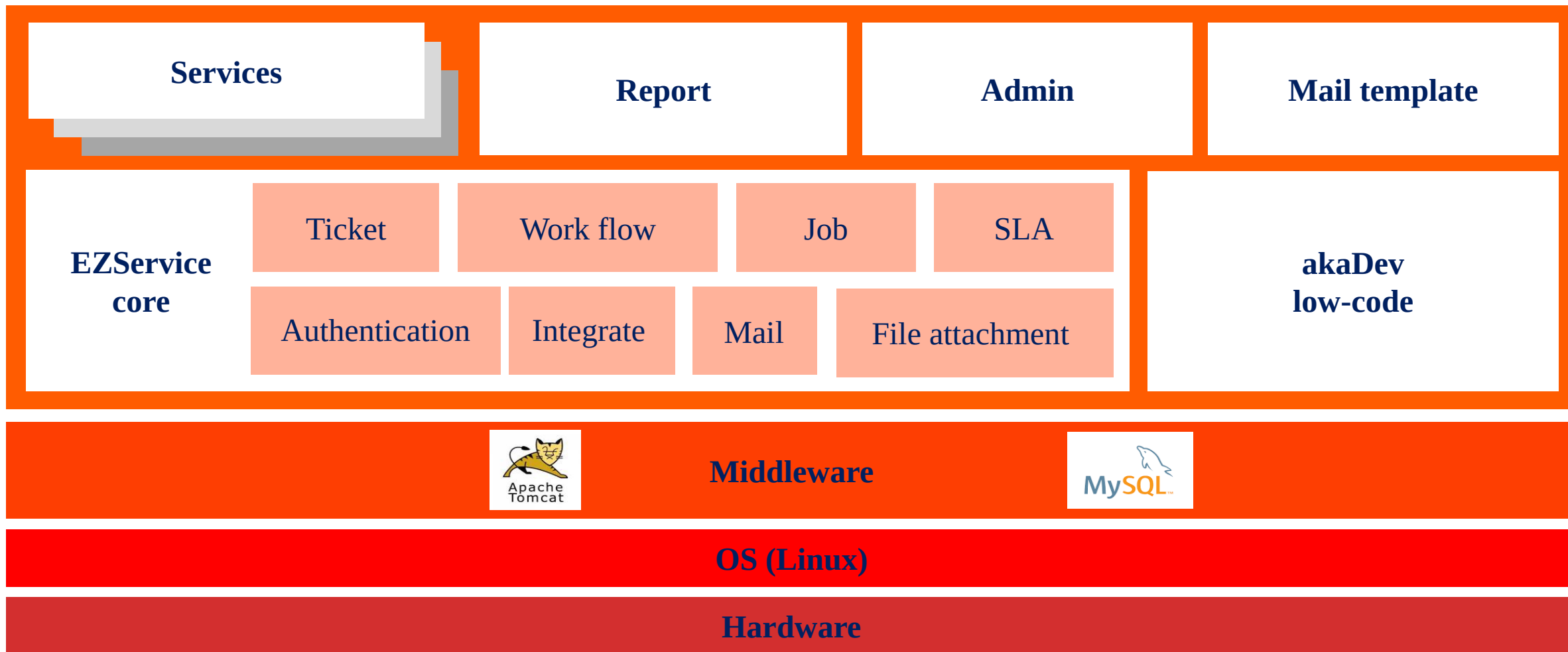
Hệ thống cho phép liên kết với các hệ thống sẵn có trong công ty như hệ thống quản lý nhân sự, mua bán, tài sản, hệ thống IT thông qua 2 hình thức link trực tiếp hoặc, hoặc link gián tiếp (có sử dụng con người, hoặc bot (RPA)).



7

NỀN TẢNG CÔNG NGHỆ: AKADEV LOW-CODE

Architecture



HẠ TẦNG SERVICE (ĐÁP ỨNG CHO DN LỚN >15,000 USERS)

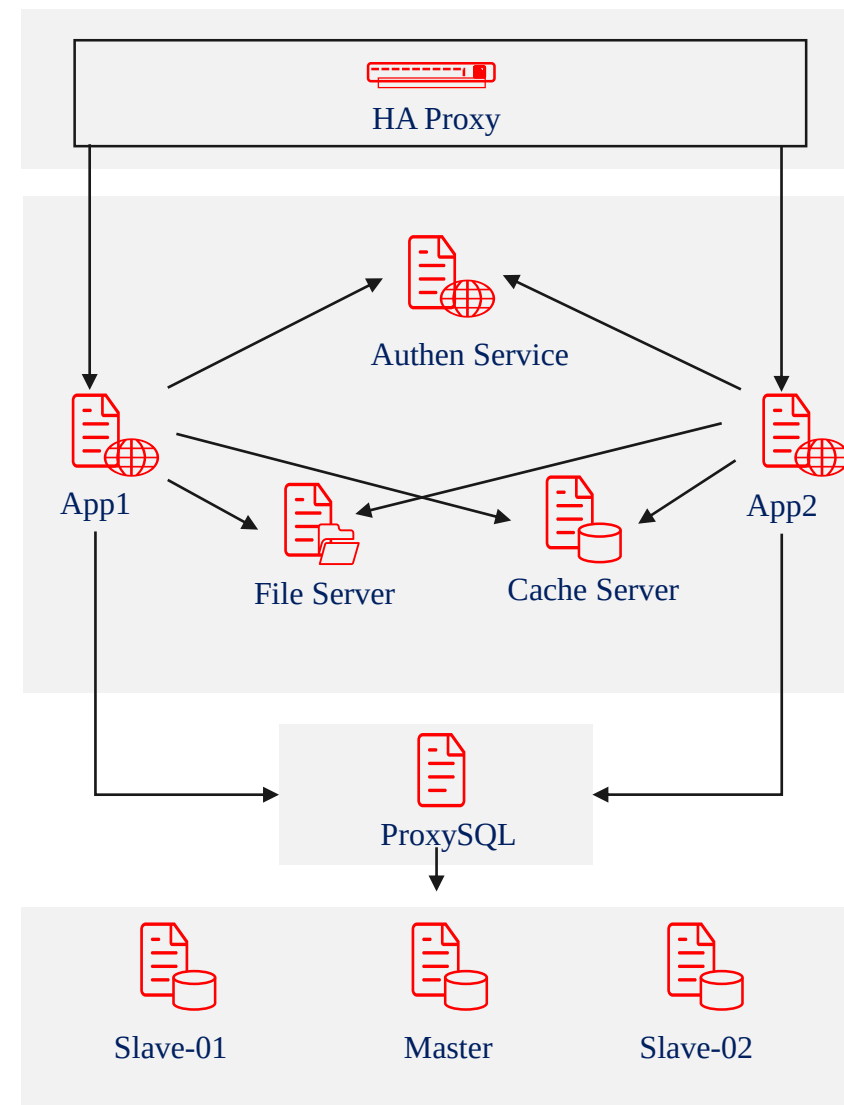
HA (High Availability)

- Cung cấp hệ thống mang tính dự phòng giúp tăng độ tin cậy của hệ thống
- Cân bằng tải trọng giữa các phần trong cấu hình giúp cải thiện workloads
- Máy chủ (Server): bộ đệm máy chủ, file, cơ sở dữ liệu...
- Thích ứng với hệ thống có số lượng người dùng trên > 15,000

No.	Server name	Amount
1	Server-APP	2
2	Server-FILE	1
3	Server-Cache	1
4	Server-ProxySQL	1
5	Server-Database	3

Ghi chú:

- Thông tin tham khảo, phần hạ tầng khách tự chuẩn bị.



TRẢI NGHIỆM THỬ CÁC TÍNH NĂNG CƠ BẢN

Let's get started! <https://ez.akadev.io/>



Account:

ez_requester

ez_tbp_approver

ez_gd_approver

ez_admin_member

ez_admin_manager

ez_it_member

ez_it_manager

ez_hr_member

ez_hr_manager

ez_af_member

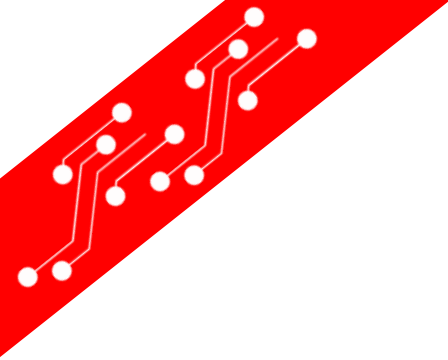
ez_af_manager

ez_administrator



*** PWD : 123





5

WHY FPT?



WHY FPT

- **TỐC ĐỘ**

AGILE Factory – thực nghiệm ý tưởng. Giải pháp sẵn có/ khung chuyển đổi số nhanh chóng tiến hành các sáng kiến chuyển đổi số.

- **KHẢ NĂNG MỞ RỘNG**

Đội ngũ hơn 15,000 kỹ sư chuyên gia phần mềm trong đó có hơn 1,000 nhân sự người nước ngoài, sẵn sàng mở rộng quy mô dự án theo yêu cầu của khách hàng.

- **CHẤT LƯỢNG**

Hệ thống quản lý chất lượng tiêu chuẩn quốc tế - xây dựng uy tín lâu dài với hơn 700 khách hàng.

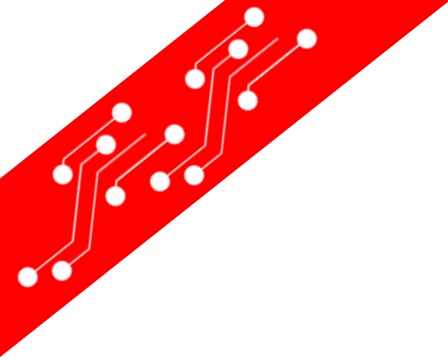
- **TUÂN THỦ**

Hệ thống quản lý bảo mật thông tin gồm các chính sách, thủ tục, hướng dẫn chặt chẽ, đảm bảo an toàn dữ liệu tuyệt đối cho FPT Software và khách hàng.

- **MÔ HÌNH BEST SHORE**

Kết hợp onsite & offshore một cách linh hoạt để phục vụ khách hàng thuận tiện nhất.





6

NĂNG LỰC & KHÁCH HÀNG



CÂU CHUYỆN KHÁCH HÀNG



Tập đoàn Bảo Hiểm Nhân Thọ hàng đầu thế giới

Triển khai hệ thống cung cấp các service liên quan đến nghiệp vụ bảo hiểm (xử lý issues, cung cấp resource, extract data) ,service liên quan đến tài khoản, mail, Hardware, Software, network.

Số lượng service cung cấp : 28



FPT Group- Tập đoàn công nghệ toàn cầu

Triển khai Shared Service Portal dùng chung cho toàn tập đoàn FPT bao gồm các nhóm Hành Chính, Nhân Sự, Tài Chính, IT, Mua Sắm

Số lượng service cung cấp : 300



Sàn thương mại điện tử lớn tại Việt Nam

Triển khai hệ thống cho phép nhân viên đăng ký đi công tác, văn phòng phẩm, tea break...

Số lượng service cung cấp : 20



Tập đoàn công nghiệp nặng của Nhật

Triển khai hệ thống cung cấp đầy đủ các dịch vụ của IT dùng cho nhà máy.

Số lượng service cung cấp : 35

SUCCESS STORY 1: EMPLOYEE PORTAL CHO TẬP ĐOÀN FPT

Shared Service Portal



Tập đoàn công nghệ toàn cầu

20+

Công ty thành viên



50+

Trụ sở chính và chi nhánh tại Vietnam



33000+

Nhân viên



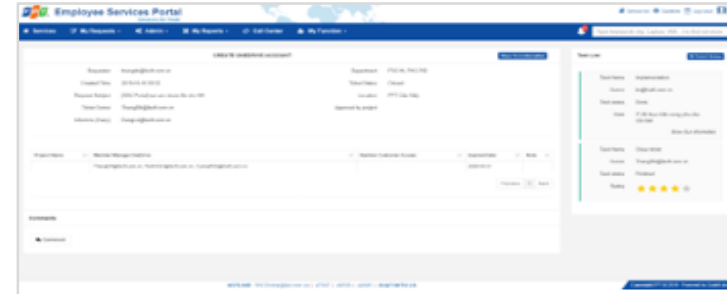
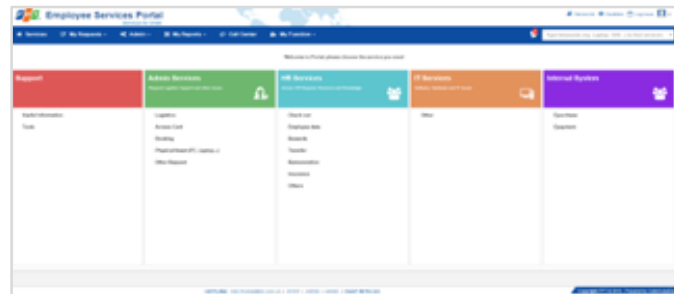
15

Màn hình



Nhu cầu từ tập đoàn

- Hàng ngày phải xử lý rất nhiều yêu cầu đến từ hơn 33,000 nhân viên chẳng hạn như: logistic, booking, onboard, IT, tài sản...thông qua điện thoại, email.
- Xử lý yêu cầu riêng lẻ kiểu tay chân dẫn đến mất thời gian, có khi không đáp ứng được đầy đủ nhu cầu của nhân viên.
- Mỗi công ty thành viên đều có các cổng xử lý thông tin riêng biệt nên khá rời rạc trong việc kết nối thông tin với nhau trong toàn tập đoàn cũng như mất nhiều công sức để xác nhận, xử lý nội bộ.



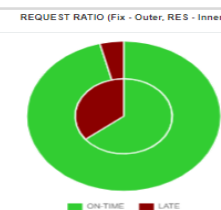
report - DEPARTMENT

6800000000 - FSOFT 2019-08-01 Search

2019-08-28

1. SERVICE QUALITY

	RES	FIX
ALL TASKS	2106	1194
ON-TIME	1357	1147
LATE	749	47



SUCCESS STORY 1: EMPLOYEE PORTAL CHO TẬP ĐOÀN FPT

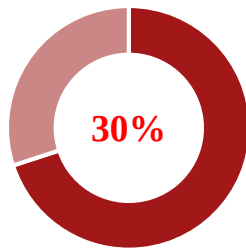


Giải pháp

- **Xây dựng một hệ thống trên nền tảng low-code** dùng chung trong toàn tập đoàn FPT để xử lý thống nhất các yêu cầu nội bộ thuộc các nhóm: Admin, IT, HR, Finance, Procurement...
- **Cổng dịch vụ chia sẻ đưa tất cả các yêu cầu dịch vụ nội bộ lên cloud.** CBNV chỉ cần truy cập vào Cổng chia sẻ dịch vụ, ngay lập tức yêu cầu sẽ được chuyển đến người có trách nhiệm trực tiếp giải quyết một cách nhanh chóng, công khai và khách quan. Đồng thời, tiến độ của yêu cầu cũng được theo dõi và phản hồi kịp thời.
- **Số lượng service** : 300 services



Availability



Effort Reduction



Processing Time Reduction

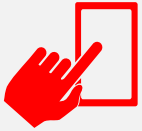


Lợi ích mang lại

- **Tiết kiệm effort xử lý:** giảm 30% effort
- **Tăng năng suất:** đối ứng hơn 10,000 yêu cầu/tháng
- **Chuẩn hóa biểu mẫu, quy trình:** chuẩn hóa hơn 300 biểu mẫu kèm quy trình xử lý giúp minh bạch hóa nội dung công việc, giảm thiểu sai sót do con người
- **Tính liên kết cao:** hệ thống dễ dàng tích hợp với các hệ thống khác thông qua phương thức Rest API giúp việc lưu chuyển data được dễ dàng nhanh chóng.

SUCCESS STORY 2 : HỆ THỐNG XỬ LÝ NỘI BỘ CHO CÔNG TY BẢO HIỂM

Shared Service Portal



Tập đoàn Bảo
Hiểm Nhân Thọ
lớn của Châu Á

18

Thị trường ở
Châu Á Thái
Bình Dương



32M+

Hợp đồng bảo
hiểm cá nhân



16M+

Thành viên hợp
đồng bảo hiểm
nhóm



Yêu cầu của khách hàng

- Cần một hệ thống xử lý nhanh chóng và bảo mật các nghiệp vụ liên quan đến bảo hiểm như: xử lý issue, cung cấp dữ liệu, trích xuất dữ liệu cũng như các yêu cầu về hạ tầng thông tin: hardware, software, network...

SUCCESS STORY 2 : HỆ THỐNG XỬ LÝ NỘI BỘ CHO CÔNG TY BẢO HIỂM



Giải pháp &



Lợi ích mang lại

- Tích hợp EZService vào các hệ thống đang có của khách hàng để làm thành một hệ thống tổng quát hoàn chỉnh dùng để xử lý các yêu cầu nội bộ liên quan đến các hợp đồng bảo hiểm, nhân sự, IT... nhanh chóng, bảo mật và chuyên nghiệp.
- Giải pháp được áp dụng từ năm 2018 và tiếp tục được duy trì, nâng cấp theo nhu cầu của khách hàng, giúp xử lý từ 600-800 yêu cầu/ ngày.
- Số lượng service : 28 services



SUCCESS STORY 3: EMPLOYEE SERVICE CHO SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Shared Service Portal



Sàn thương mại
điện tử lớn của
Việt Nam

3

Chi nhánh
toàn quốc ở
Hà Nội và TP
HCM



10M
Lượt truy cập
trong 1 tháng

1000

Nhân viên



Yêu cầu của khách hàng

- Cần một hệ thống chung để quản lý và xử lý các yêu cầu của nhân viên liên quan đến đi công tác, mua văn phòng phẩm, tea break...
- Hệ thống cần linh hoạt, dễ tích hợp với các phần khác đang có sẵn cũng như dễ điều chỉnh thay đổi theo nhu cầu của các phòng ban.



SUCCESS STORY 3: EMPLOYEE SERVICE CHO SẢN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

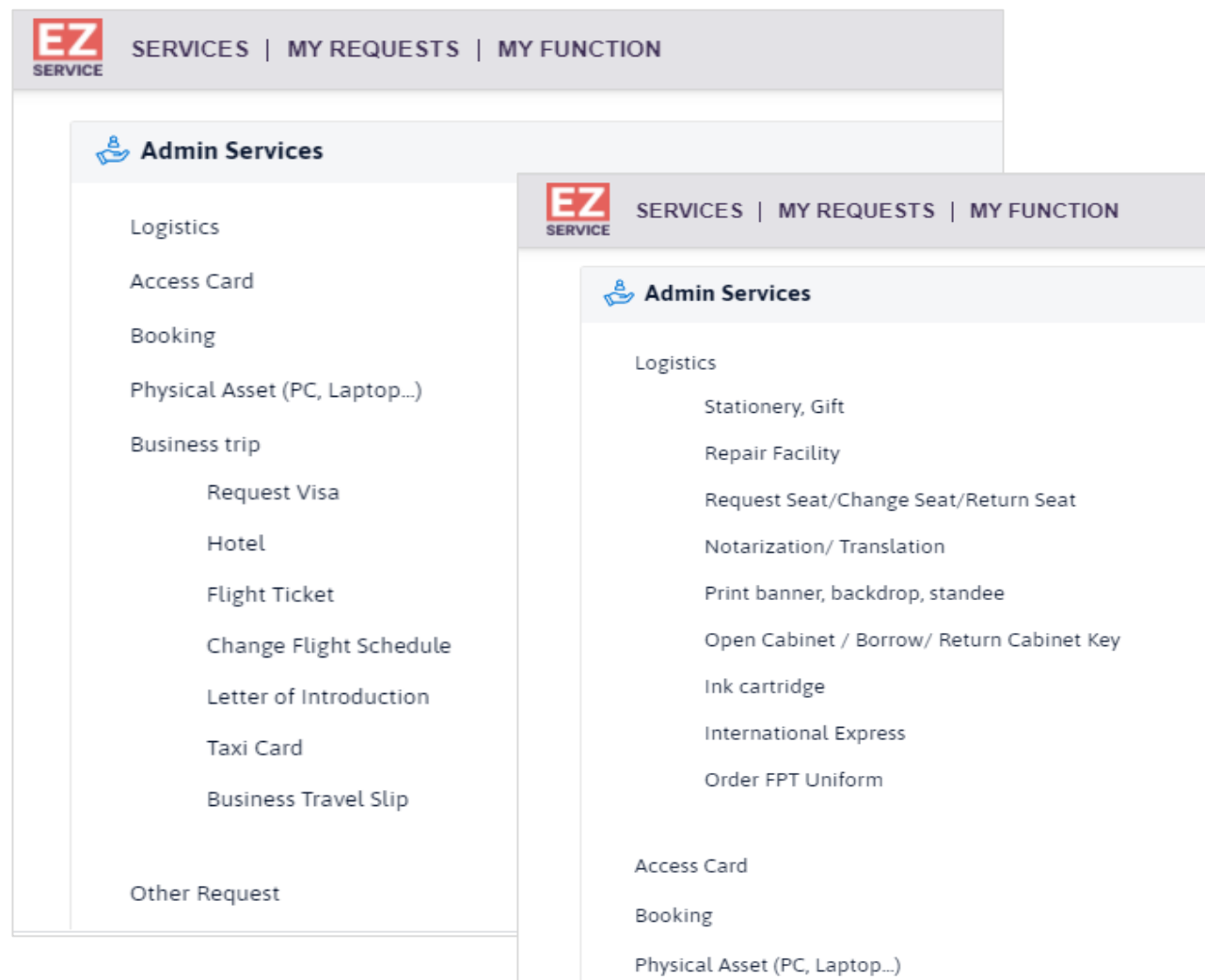


Giải pháp &



Lợi ích mang lại

- Tích hợp EZService vào các hệ thống đang có của khách hàng để làm thành một hệ thống tổng quát hoàn chỉnh dùng để xử lý các yêu cầu nội bộ liên quan đến business trip, mua hàng...
- FPT quản trị luôn hệ thống, phía khách chỉ cần 1 contact point để quản lý thôi, giúp tiết kiệm được nhiều overhead effort.
- Giải pháp được áp dụng từ năm 2019, giúp minh bạch quy trình trong công ty, cấp lãnh đạo có thể quản ý được trạng thái của từng phòng ban theo tháng.
- Số lượng service : 20 services



SUCCESS STORY 4: DỊCH VỤ IT DÙNG TRONG NHÀ MÁY SẢN XUẤT

IT Service Portal



Công ty trực thuộc tập đoàn công nghiệp nặng của Nhật với core business bao gồm: Sản phẩm sắt, thép, kim loại màu, hóa chất, thực phẩm, vật liệu, máy móc thiết bị, vận tải, ô tô, điện, bất động sản, ...

1000+

Nhân viên



Yêu cầu của khách hàng

- Cần một hệ thống cung cấp đầy đủ các dịch vụ IT dùng cho nhà máy sản xuất
- Do đặc thù công nhân không làm việc với máy tính nhiều nên cần hệ thống chạy được trên Mobile App.

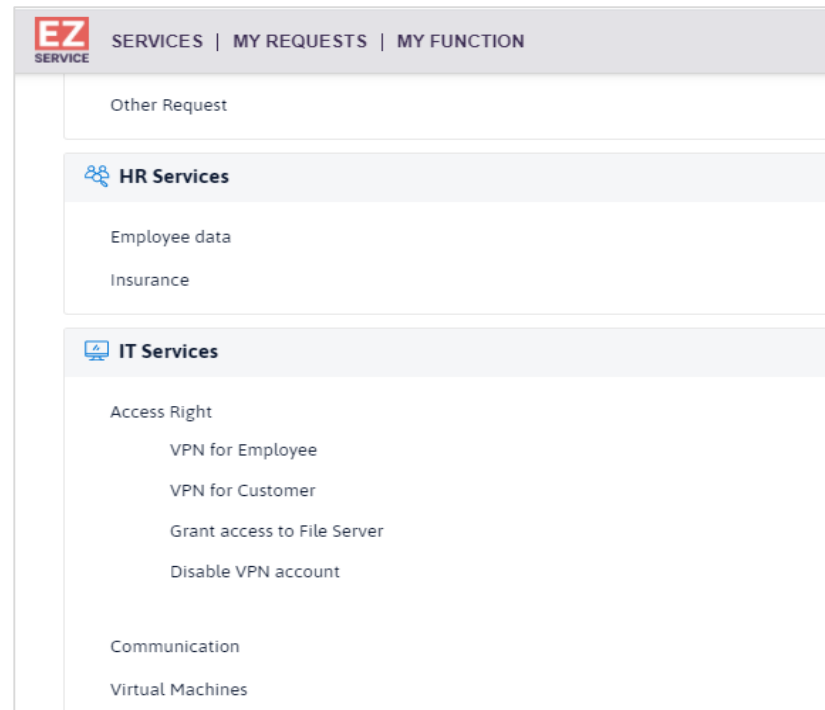


Giải pháp &



Lợi ích mang lại

- Cung cấp services IT dùng cho nhà máy, giúp xử lý linh hoạt và nhanh chóng các yêu cầu của các phòng ban, nhân viên.
- Giải pháp chạy được trên Mobile App tiện lợi sử dụng mọi lúc mọi nơi.
- Số lượng service: 35 services





Thank you !

