



THÁNG

01

2025

SỐ ĐẶC BIỆT

THƯ NGỎ



Bạn thân mến,

Là một đơn vị cung cấp dịch vụ "contact center" và BPO, BSV và người BSV hiểu rằng sự đổi mới và hoàn thiện hơn mỗi ngày là điều tiên quyết trong việc tạo ra những giá trị bền vững. Mỗi năm trôi qua, BSV lại tiếp tục học hỏi, trau dồi và thay đổi tích cực nhằm mang đến hiệu quả cao nhất với dịch vụ cung cấp. Để đạt được điều đó, chúng tôi hy vọng được thấy phiên bản tốt hơn mỗi ngày của các bạn - những người đồng hành bên bỉ, trách nhiệm. Bước qua 2024 nhiều khó khăn và thử thách, mỗi người BSV đã, đang và vẫn tiếp tục vun bồi năng lượng cho những kế hoạch và mục tiêu mới của 2025. Trân quý những nỗ lực của bạn trong năm qua, và chúng tôi mong được thấy tinh thần ấy trong năm nay, và nhiều năm tiếp theo nữa. Hãy tự tin thể hiện sức trẻ và sự **ĐỘC ĐÁO** của riêng bạn, điều đó góp phần tạo nên một năm 2025 rực rỡ và **ĐA DẠNG**.

Chúc mừng năm mới!

05 GIÁ TRỊ

DIALOGUE
SỨC MẠNH
CỦA ĐỐI THOẠI

CREATIVITY
TÍNH ĐỘC ĐÁO

DIVERSITY
SỰ ĐA DẠNG

PARTNERS
IN SUCCESS
CAM KẾT ĐỂ
THÀNH CÔNG

CO-CREATING
PROSPERITY
VÌ SỰ THỊNH
VƯỢNG XÃ HỘI

MỤC LỤC

BẢNG VÀNG 2024	04
LOOKBACK 2024.....	11
LỜI CHIA SẺ CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC	21
NHỮNG CON SỐ VỀ BSV.....	23
THỬ THÁCH VUI.....	25





BẢNG VÀNG 2024



GIẢI THƯỞNG NHÂN VIÊN XUẤT SẮC

KHU VỰC MIỀN BẮC



HOÀNG THỊ HƯƠNG GIANG
TRỢ LÝ TỔNG GIÁM ĐỐC



NGUYỄN ĐỖ THIÊN HẢI
TRƯỞNG NHÓM C&B



ĐÀO XUÂN CHÂU
NHÂN VIÊN NETWORK



NHỮ THỊ THUYẾT
TRƯỞNG NHÓM TUYỂN DỤNG



NGUYỄN TUẤN ANH
TRƯỞNG NHÓM DỰ ÁN UOB HN



TRẦN THỊ THẢO
TRAINER DỰ ÁN PVI-ASAHI



HỒ VĂN TOÀN
TELESALE DỰ ÁN UOB HN



BÙI VIỆT HẢI
TELESALE DỰ ÁN UOB HN



NGUYỄN THU TRANG
AGENT DỰ ÁN TP BANK



NGÔ TRUNG HIẾU
AGENT DỰ ÁN TP BANK



HOÀNG PHƯƠNG ANH
AGENT DỰ ÁN TP BANK



NGUYỄN THỊ NGÂN
AGENT DỰ ÁN WOORI BANK



NGUYỄN THỊ HUYỀN
AGENT DỰ ÁN PVI-ASAHI HN



THÂN THỊ MƠ
AGENT DỰ ÁN PVI-ASAHI HN



NGUYỄN HOÀNG ANH VŨ
AGENT DỰ ÁN K+



TRỊNH THỊ TĨNH
AGENT D.A. TECHCOMBANK



LƯU THỊ HỒNG HẠNH
CHUYÊN VIÊN NHÂN SỰ



TẠ THANH THỦY
TRƯỞNG CA



NGUYỄN THỦY NHUNG
TRƯỞNG NHÓM



NGUYỄN THỊ HOÀN
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



NGUYỄN THỊ NHUNG
NHÂN VIÊN CSKH



PHẠM THỊ THOÀ
NHÂN VIÊN CSKH



ĐẶNG THỊ DUNG
NHÂN VIÊN CSKH



DƯƠNG THỊ DIỄM
NHÂN VIÊN CSKH



THẠCH THỊ LÝ
NHÂN VIÊN CSKH



PHẠM THỊ VÂN ANH
NHÂN VIÊN CSKH



LÝ THỊ NỐI
NHÂN VIÊN CSKH



BÙI VĂN MINH
NHÂN VIÊN CSKH



HOÀNG VĂN LINH
NHÂN VIÊN CSKH



TRƯƠNG THỊ THANH NGA
CHUYÊN VIÊN NHÂN SỰ



HOÀNG ANH TÚ
TRƯỞNG CA



LÊ NHƯ QUỲNH
NHÂN VIÊN CSKH



VŨ MINH VƯƠNG
NHÂN VIÊN CSKH



NGUYỄN THỊ HẢI YẾN
NHÂN VIÊN CSKH



BÙI THỊ HỒNG SÂM
NHÂN VIÊN CSKH



ĐINH THỊ LOAN
NHÂN VIÊN CSKH



BÙI VĂN THUẦN
NHÂN VIÊN CSKH



PHẠM THỊ HẰNG
NHÂN VIÊN CSKH



NGUYỄN THỊ THU
NHÂN VIÊN CSKH



LÊ THỊ THANH HẢO
NHÂN VIÊN CSKH



VŨ HỒNG NHUNG
NHÂN VIÊN CSKH



NGUYỄN HOÀNG BẢO LINH
NHÂN VIÊN CSKH



NGUYỄN THỊ NGÁT
SV DỰ ÁN PMJ



NGUYỄN THỊ HẰNG
AGENT DỰ ÁN 'SSS



PHẠM MINH ĐĂNG
AGENT DỰ ÁN HTH



NGUYỄN THỊ HẢI YẾN
AGENT DỰ ÁN RAKUMA

KHU VỰC MIỀN NAM



HỒ THỊ CAM LAI
GROUP MANAGER



NGUYỄN TRANG TẤN TÀI
CHUYÊN VIÊN PHÁT TRIỂN KD



NGUYỄN HOÀI PHƯƠNG
NHÂN VIÊN PHÂN TÍCH NGHIỆP VỤ



NGUYỄN THỊ THÙY GIANG
QA DỰ ÁN SHOPEE



HUỖNH LÝ QUANG SANG
TEAMLEADER DỰ ÁN UOB HCM



VÕ THỊ KIM ANH
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



LÊ THỊ NGỌC TRÂM
NHÂN VIÊN CSKH



LÊ THỊ NGỌC HUYỀN
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



NGUYỄN ANH TUẤN
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



NGUYỄN THỊ TUYẾT NHUNG
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



NGUYỄN THỊ MINH THƯ
AGENT DỰ ÁN SHOPEE



NGUYỄN HUY VÀNG
AGENT DỰ ÁN SHOPEE HK



HUỖNH PHẠM TỐ QUYÊN
NHÂN VIÊN CSKH



NGUYỄN THỊ TUYẾT HỒNG
NHÂN VIÊN CSKH



TRƯƠNG NGUYỄN BẢO TRÂN
AGENT DỰ ÁN UOB HCM



LÊ XUÂN CHI
AGENT DỰ ÁN UOB HCM



HẠM MINH PHI
AGENT DỰ ÁN UOB HCM



TRẦN DUY TÂN
TRƯỞNG CA



LÝ THU NGÂN
NHÂN VIÊN CSKH



LƯU NGỌC THẢO
NHÂN VIÊN CSKH



ĐẶNG THỊ THÙY LINH
TEAMLEADER DỰ ÁN UOB HCM



DƯƠNG THỊ VỮNG
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



LÂM THỊ MINH TRANG
NHÂN VIÊN CSKH



NGUYỄN THỊ ÁI DUNG
NHÂN VIÊN CSKH



LƯƠNG THỊ THANH HOA
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



HÀ GIA KIỆT
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



ĐẶNG THỊ KIM KHUYÊN
AGENT DỰ ÁN VINAPHONE HCM

KHU VỰC ĐÀ NẴNG



LÊ THỊ THANH THẢO
NHÂN VIÊN CSKH



NGUYỄN THỊ DUYÊN
NHÂN VIÊN CSKH



PHẠM THỊ ANH PHƯƠNG
NHÂN VIÊN CSKH



NGUYỄN THỊ TUẤN ANH
CHUYÊN VIÊN NHÂN SỰ



TRẦN THỊ DIỄM NHƠN
NHÂN VIÊN CSKH



VÕ ĐẶNG THANH THẢO
NHÂN VIÊN CSKH



LÊ NGỌC ÁNH
NHÂN VIÊN CSKH

GIẢI THƯỞNG QUẢN LÝ VẬN HÀNH XUẤT SẮC



ĐỖ THỊ MINH TÂN
QUẢN LÝ DỰ ÁN TRIPLE-S



TRẦN THỊ VÂN
QUẢN LÝ DỰ ÁN SSS, CTCT-
CSC SQUARE ENIX, BAT



NGUYỄN THỊ NHÂN
QUẢN LÝ DỰ ÁN TOSHIBA, MITSUBISHI,
GALAXY JOY, MIDEA, CPFOOD

GIẢI THƯỞNG TẬP THỂ XUẤT SẮC

**BỘ PHẬN KINH DOANH MIỀN NAM
KHỐI KINH DOANH (CRM)**

**TRUNG TÂM HÀ NỘI
(BỘ PHẬN KINH DOANH VIỄN THÔNG)**

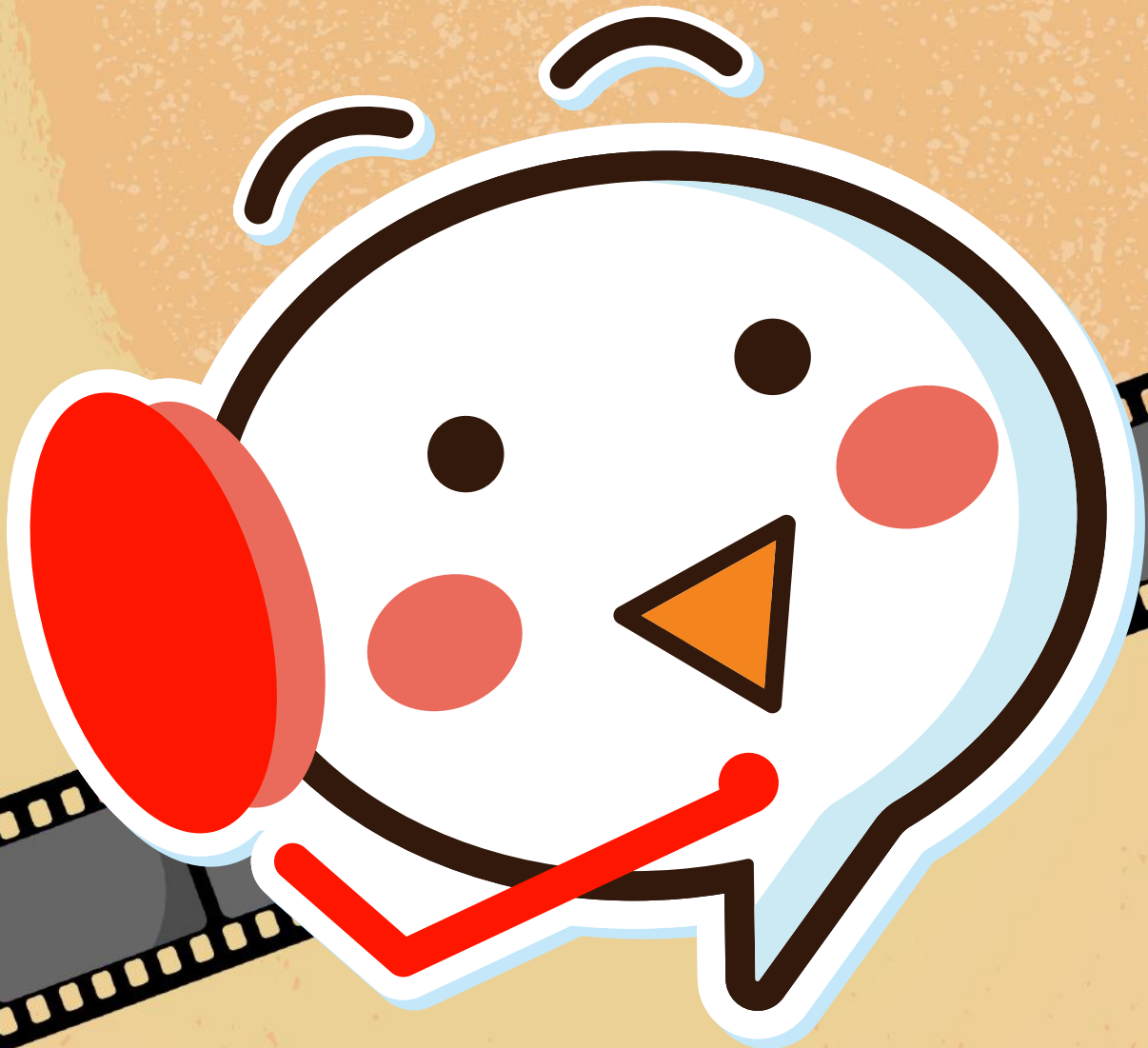
**DỰ ÁN UOB HỒ CHÍ MINH
(BỘ PHẬN KINH DOANH MIỀN NAM)**

**DỰ ÁN RAKUTEN GROUP
(BỘ PHẬN KINH DOANH TOÀN CẦU)**





"LOOKBACK" BSV 2024



Trong năm 2024, BSV đã tiếp cận và áp dụng hiệu quả những **chính sách phát triển kinh doanh: Account Plan, In-pro...** đến từ Bellsystem24 holdings. Các chương trình, chính sách thực tiễn này đã góp phần định hướng trình, nhìn doanh nghiệp, giúp cải cách về mặt tư duy vận hành và thúc đẩy hoạt động kinh doanh có những thay đổi, nâng cấp sẵn sàng thích nghi với biến động của thị trường.



Vượt qua thách thức & khó khăn của năm, **Các bộ phận thuộc Khối Vận hành** cũng đã gặt hái những thành tựu nhất định.

- Dự án UOB Hồ Chí Minh với doanh thu đạt 120%, lợi nhuận đạt 165% so với kế hoạch đề ra; được Bellsystem24 Holdings ghi nhận và trao tặng danh hiệu "Dự án xuất sắc" tại lễ vinh danh "BELL Awards 2024"
- Mở rộng quy mô các dự án tiềm năng: Vietjet Air, UOB, Shopee...
- Khởi động các dự án mới: Shopee Hongkong, Toshiba...



Đối với BP Phát triển nguồn nhân lực, kế hoạch tuyển dụng thông qua hoạt động đối ngoại & hợp tác nguồn trường tiếp tục được đẩy mạnh trong năm 2024: tập trung khai thác mạng lưới nhân sự tiềm năng, nhân sự đáp ứng khả năng ngoại ngữ Anh - Nhật trong các ngày hội việc làm, chương trình đào tạo - thực tập tại nhiều trường cao đẳng, đại học uy tín. Điều này đã giúp bộ phận duy trì tỷ lệ đáp ứng quân số trung bình hàng tháng đạt **trên 96%**.



Bộ phận Đào tạo xây dựng lộ trình nâng cao năng lực nhân sự thông qua các chương trình đào tạo nội bộ, đào tạo phát triển xuyên suốt 2024: Upskills, Leadership; Kỹ năng nền tảng L3... Đặc biệt, nhiều khóa học, chủ đề ý nghĩa được thiết kế phù hợp bối cảnh cũng xuất hiện trong giai đoạn này: Chương trình đào tạo thuê ngoài dành cho đội ngũ Quản lý dự án; Ứng dụng AI vào hoạt động vận hành, tuyển dụng... Bên cạnh đào tạo chuyên môn và kỹ năng, BP cũng phối hợp cùng BP Nhân sự triển khai thành công chương trình "Huấn luyện An toàn lao động, vệ sinh lao động" để trang bị kiến thức, góp phần xây dựng môi trường làm việc tích cực cho BSVers trên toàn hệ thống.





Thông qua những chuyến đi, các **Bộ phận Kiểm soát nội bộ, Bộ phận Nhân sự...** triển khai công tác hỗ trợ chi nhánh nắm vững quy trình và cách khắc phục sự cố trong hoạt động Đánh giá tuân thủ, an toàn thông tin, quản lý nội vụ, quản lý hành chính nhân sự...

Bên cạnh đó, với sự giúp sức của Bellsystem24 Holdings, **HR System** - hệ thống xây dựng quy định quy chuẩn về cấp bậc; ghi nhận, đánh giá hiệu suất và phát triển nhân viên cũng được Bộ phận Nhân sự chính thức hoàn thành.





Trong năm 2024, một trong những phúc lợi ý nghĩa được triển khai thành công là chương trình **thăm khám sức khỏe định kỳ cho người lao động** đã đồng loạt diễn ra tại tất cả điểm cầu chi nhánh của BSV.



Bộ phận Truyền thông phối hợp với các Trung tâm triển khai các hoạt động tinh thần trong năm: Trạm cảm xúc, Trạm Noend, BSV's Day, các cuộc thi cắm hoa tái chế "Recycling - Blooming", "Vũ điệu Giáng sinh"... và nhận được sự đón nhận của BSVERS.





Song song với sự kiện offline được triển khai, các kênh truyền thông online cũng chính thức ra mắt trong năm:

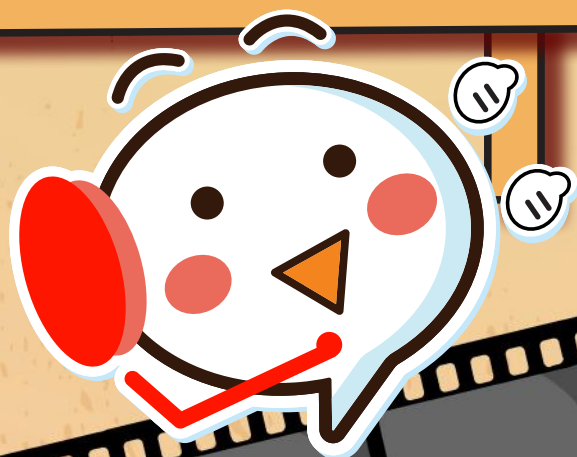
- Fanpage BSV LIFE
- Website nội bộ Mybsv.vn
- Tạp chí điện tử Nhà BSV



Với mong muốn góp phần xây dựng một xã hội hạnh phúc, văn minh, đồng thời lan tỏa thông điệp nhân văn đẹp đẽ, BSV đã dành sự quan tâm với các **hoạt động cộng đồng**. Đầu năm 2024, những món quà năm mới đã được gửi trao đến người cơ nhỡ tại Mái ấm Thánh Tâm - Hà Nội; và những bệnh nhi đang điều trị tại bệnh viện Ung Bướu - Đà Nẵng. Những lời động viên, sự san sẻ cũng kịp thời gửi tới chính những thành viên BSV có hoàn cảnh khó khăn và chịu ảnh hưởng nặng nề sau cơn bão lịch sử Yagi.

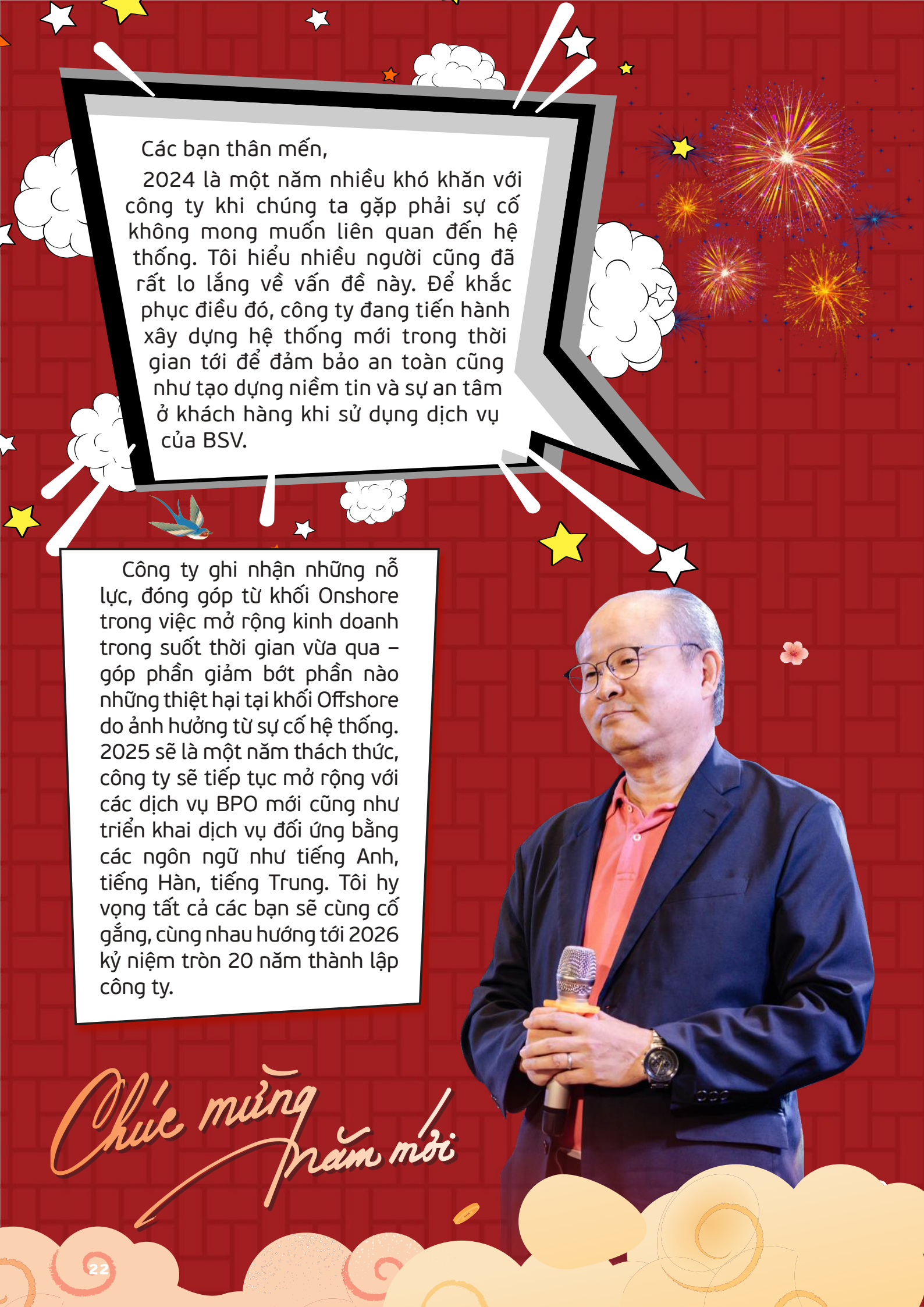


Tạm biệt 2024
Cùng nhau chào đón 2025
bứt phá hơn BSVers nhé!



**LỜI CHIA SẺ
CỦA TỔNG
GIÁM ĐỐC**





Các bạn thân mến,
2024 là một năm nhiều khó khăn với công ty khi chúng ta gặp phải sự cố không mong muốn liên quan đến hệ thống. Tôi hiểu nhiều người cũng đã rất lo lắng về vấn đề này. Để khắc phục điều đó, công ty đang tiến hành xây dựng hệ thống mới trong thời gian tới để đảm bảo an toàn cũng như tạo dựng niềm tin và sự an tâm ở khách hàng khi sử dụng dịch vụ của BSV.

Công ty ghi nhận những nỗ lực, đóng góp từ khối Onshore trong việc mở rộng kinh doanh trong suốt thời gian vừa qua – góp phần giảm bớt phần nào những thiệt hại tại khối Offshore do ảnh hưởng từ sự cố hệ thống. 2025 sẽ là một năm thách thức, công ty sẽ tiếp tục mở rộng với các dịch vụ BPO mới cũng như triển khai dịch vụ đối ứng bằng các ngôn ngữ như tiếng Anh, tiếng Hàn, tiếng Trung. Tôi hy vọng tất cả các bạn sẽ cùng cố gắng, cùng nhau hướng tới 2026 kỷ niệm tròn 20 năm thành lập công ty.

Chúc mừng năm mới

NHỮNG CON SỔ VỀ BSV



NHỮNG CON SỐ CÓ THỂ BẠN CHƯA BIẾT!!!



3296

là tổng số BSVers tính đến thời điểm hiện tại

442

là tổng số BSVers gần bố từ 5 năm trở lên với BSV

38 BSVERS

đã cống hiến tại đây hơn 15 năm

Tại BSV, có những dự án chỉ có **2** nhân sự

Có tổng cộng **27** khoá với **56** buổi đào tạo được tổ chức trên toàn hệ thống trong năm 2024

Tại BSV, có đến

1596!

GEN Z

Số lượng BSVers có thâm niên làm việc từ 10 năm trở lên là

164

Viettel là dự án đồng nhân sự nhất

1693

Trong YEP vừa rồi, tổng cộng có **87** cá nhân và tập thể được vinh danh trên toàn quốc

Năm qua, có **10** dự án được mở rộng và **21** dự án mới được triển khai

**THỬ
THÁCH
VUI**



CÔNG BỐ ĐÁP ÁN KỲ TRƯỚC



XÔNG ĐẤT

MÂM NGŨ QUẢ

TRẦM HƯƠNG (hoặc HƯƠNG TRẦM)

TẮT NIÊN



TẢO MỘ

CÂU ĐỐI

DU XUÂN

HÁI LỘC

KHAI XUÂN



Xin chúc mừng 05 BSVers đã trúng giải kỳ này:

- 1. Phùng Xuân Sinh - TT Hoà Bình**
- 2. Đặng Thị Mai Hoa - TT Vĩnh Phúc**
- 3. Đỗ Thị Thúy - TT Hà Nội**
- 4. Quán Thị Phương Thảo - TT Đà Nẵng**
- 5. Chu Thị Phương Anh - Khối KDTC**

Hãy liên hệ chúng mình qua email bsvcommunications@bell24vietnam.vn để nhận quà nhé! Nội dung đầy đủ thông tin như sau:

Họ và tên - Chức danh - Khối/Trung tâm - Địa chỉ nhận quà (địa chỉ công ty) - SĐT người nhận

CÂU HỎI KỲ NÀY:

Bạn biết không, trong văn hóa truyền thống của người Việt xưa, tục treo câu đối trong nhà ngày xuân là một thú vui tao nhã thể hiện nghệ thuật và trí tuệ chơi chữ của người sử dụng câu đối. Câu đối là một trong những điều tiêu biểu của ngày Tết, thể hiện mong ước của gia chủ về một năm mới bình an, thịnh vượng, phát tài, được đánh giá như "món ăn tinh thần" những ngày đầu xuân, cũng là tinh hoa của nguồn cội dân tộc. Trong Chuyên mục Giải trí số đặc biệt, hãy cùng đến với THỬ THÁCH ĐỐI TẾT nhé! Dưới đây sẽ là những vế đối chúng mình đưa ra, mời bạn thử tài ứng đối.

NGÀY XUÂN TƯƠNG BỪNG MONG THỊNH VƯỢNG

**** Đừng quá quan tâm đến những quy luật trong đối chữ, hãy cứ thoải mái sáng tạo, miễn là bạn thấy nó "bắt tai" :D*

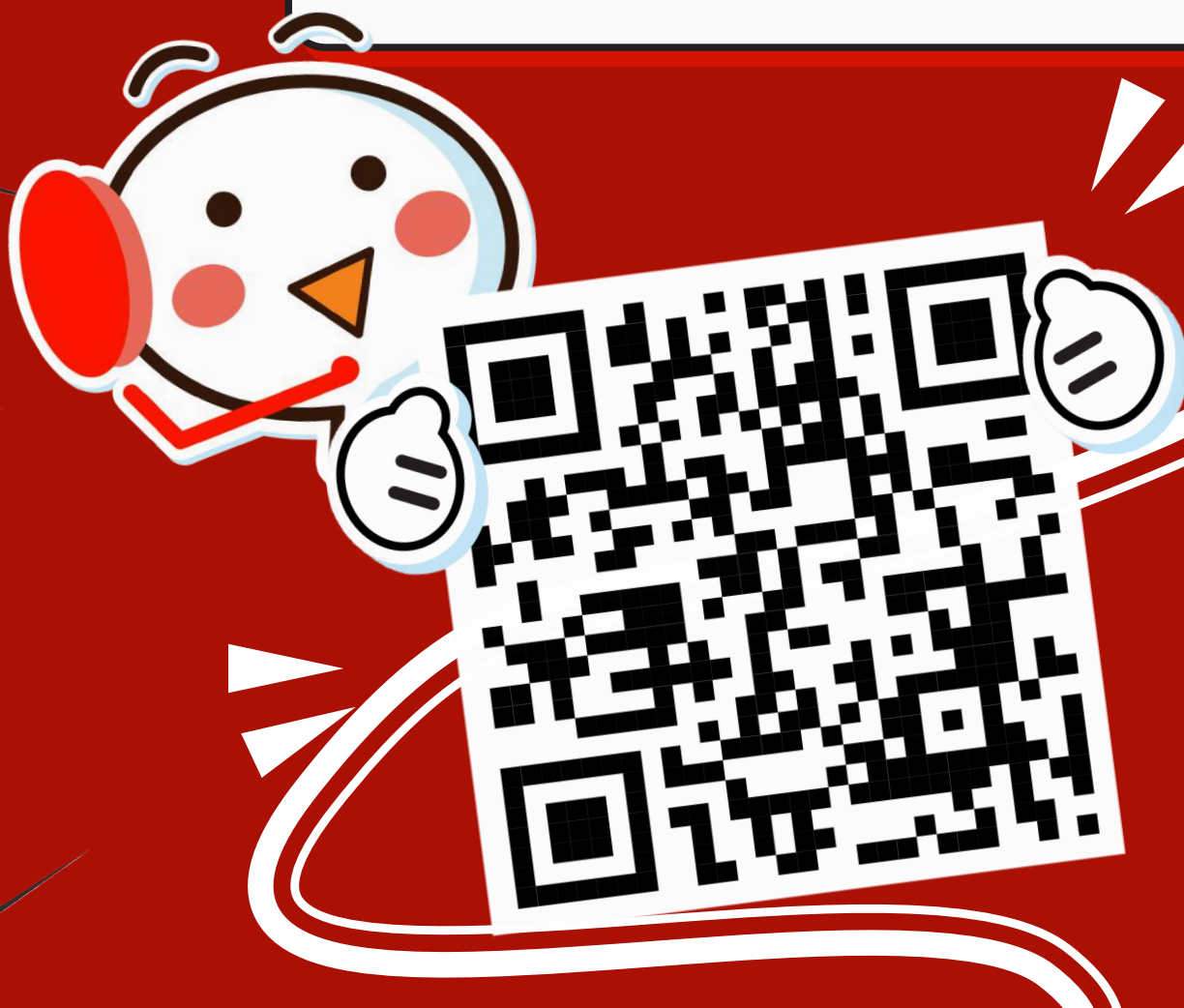


QUÉT MÃ NGAY - TRẢ LỜI HAY - QUÀ VỀ TAY!!!



HỒM THƯ

Mang thông điệp "Every voice matters" với niềm tin mỗi lời nói đều có giá trị. Vì thế, chúng mình mong muốn được lắng nghe nhiều hơn ý kiến đóng góp của bạn, để nội dung của "Nhà BSV" có thể hoàn thiện và phong phú hơn mỗi ngày. Với những đóng góp hữu ích và có thể ứng dụng trong chuyên mục, xin gửi tặng bạn một phần quà nhỏ thay lời cảm ơn. Hãy quét mã QR bên dưới nếu có bất kỳ góp ý gì nhé!



Ngoài ra, nếu bạn muốn đóng góp nội dung cho "Nhà BSV",
hãy gửi mail cho chúng mình qua hòm thư:

bsvcommunications@bell24vietnam.vn