



## Quản lý khủng hoảng

- Thiết lập cơ cấu quản lý khủng hoảng với khả năng đưa ra những quyết định nhanh chóng
- Rà soát các chính sách, quy trình và kế hoạch ứng phó hiện có
- Xác định các yếu tố mấu chốt hoặc các mức độ nghiêm trọng để kích hoạt các kế hoạch tổ chức phù hợp
- Xác định các chức năng kinh doanh quan trọng có thể bị ảnh hưởng và xây dựng các chiến lược phục hồi tương ứng
- Nhận diện, đánh giá mức độ rủi ro của tổ chức và triển khai các kế hoạch ứng phó phù hợp (ví dụ như các nguồn cung quan trọng, các hoạt động tại/với khu vực có nguy cơ lây nhiễm cao)
- Đảm bảo thông tin, truyền thông kịp thời, hiệu quả bao gồm các kế hoạch ứng phó khủng hoảng truyền thông trên mạng xã hội



## Vận hành và Chuỗi cung ứng

- Xác định các nhà cung cấp Cấp 1 và Cấp 2 quan trọng đối với doanh nghiệp
- Xác định hạn mức tồn kho hiện tại và đưa ra kế hoạch dự phòng trong trường hợp thiếu hàng tồn kho
- Xác định các nhà cung cấp dự phòng hoặc thay thế, nếu nhà cung cấp hiện tại không thể hỗ trợ doanh nghiệp
- Kiểm tra các điều khoản hợp đồng xem có vi phạm Thỏa thuận cấp độ dịch vụ (SLA) hay có ảnh hưởng nào khác đến doanh nghiệp không
- Rà soát các chính sách bảo hiểm để đảm bảo phạm vi bảo hiểm cho các vi phạm hợp đồng liên quan đến việc giao nhận bị chậm trễ



## Nhân viên

- Đảm bảo các biện pháp động viên hoặc cải thiện tinh thần nhân viên
- Xây dựng các quy trình theo dõi liên lạc để xác định những người đã tiếp xúc với nhân viên nghi nhiễm hoặc đã xác nhận nhiễm COVID-19 và nhân viên có lịch trình di chuyển phức tạp
- Chuẩn bị sẵn sàng kế hoạch truyền thông nội bộ (ví dụ: đưa thông tin gì, khi nào và gửi đến nhân viên bằng cách nào) để hạn chế việc lo sợ và hoang mang của nhân viên
- Chỉ định bộ phận liên lạc hoặc người phụ trách giải đáp các câu hỏi của nhân viên
- Khuyến khích nhân viên đăng ký tiêm phòng vaccine cho họ và người thân thông qua trang web/ứng dụng của Bộ Y Tế



## Phương thức làm việc linh hoạt

- Xem xét việc phân chia lịch làm việc cho nhân viên (theo địa điểm hoặc theo ca) và triển khai các địa điểm làm việc dự phòng cho những nhóm nhân viên này
- Cho phép nhân viên làm việc tại nhà và hỗ trợ đầy đủ trang bị các thiết bị cần thiết để làm việc từ xa (ví dụ: laptop, quyền truy cập VPN)
- Sử dụng giải pháp hợp đồng nghị trực tuyến với khách hàng và nhà cung cấp đồng thời đảm bảo nhu cầu bảo mật an toàn thông tin dữ liệu.



## Tài chính / Tiền mặt / Bảo hiểm

- Rà soát lại dòng tiền thực tế và thường xuyên (hàng ngày) dự báo chính xác tình hình tiền mặt để giảm thiểu rủi ro thiếu hụt dòng tiền do sự sụt giảm doanh thu và việc hạn chế di chuyển của con người và hàng hóa
- Xem xét tác động đến vốn lưu động của những thay đổi trong chuỗi cung ứng
- Rà soát kỹ lưỡng các nghĩa vụ nợ để xác định các tình huống vi phạm hợp đồng có thể xảy ra (ví dụ: chậm trả lãi) và đánh giá các hậu quả tiềm tàng
- Chủ động liên hệ với các bên cho vay và các bên liên quan khác, để tránh bị bắt ngờ và chủ động sắp xếp lại các khoản nợ hoặc các nguồn tài chính thay thế khác
- Ưu tiên xem xét các chính sách bảo hiểm để đánh giá khả năng được bù đắp do gián đoạn kinh doanh và làm rõ phạm vi bảo hiểm chi trả nếu tình hình tiếp tục diễn biến phức tạp
- Kiểm tra xem doanh nghiệp có đủ điều kiện hưởng các chính sách hỗ trợ tài chính được Chính phủ triển khai gần đây
- Rà soát lại kế hoạch kinh doanh và cập nhật tiêu chí KPI để có cơ sở thực tế cho việc đánh giá những hành động cần thiết
- Đánh giá tác động nếu trì hoãn việc mở rộng/hợp nhất kinh doanh và việc huy động vốn trong tương lai.



## Quản lý trang thiết bị

- Thực hiện vệ sinh, khử khuẩn thường xuyên các khu vực chung
- Cung cấp vật tư y tế chống nhiễm khuẩn
- Giám sát và theo dõi lịch trình di chuyển của những người đến văn phòng
- Chuẩn bị sẵn sàng các quy trình ứng phó tại chỗ để sơ tán nhân viên và khử trùng các khu vực bị nhiễm trong trường hợp có ca nhiễm được xác nhận



## Công nghệ/ Dữ liệu/ Viễn thông

- Đảm bảo Trưởng bộ phận CNTT là thành viên chủ chốt của nhóm Quản lý Khủng hoảng
- Ưu tiên cơ sở hạ tầng CNTT ổn định để có thể hỗ trợ nhu cầu làm việc từ xa và các nhu cầu phát sinh khác (ví dụ: khi số lượng các cuộc điện thoại hội nghị/ gọi video tăng đột biến)
- Thiết lập, lên kế hoạch và lập ngân sách cho các giao thức hỗ trợ phần cứng và phần mềm bên ngoài doanh nghiệp (off-site)
- Đảm bảo khả năng cung cấp thông tin về các vấn đề kinh doanh và chỉ số hoạt động để đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan (ví dụ: yêu cầu báo cáo của chính phủ)
- Xem xét các giải pháp công nghệ thay thế để hỗ trợ hoạt động kinh doanh liên tục với các biện pháp hạn chế hiện nay, đặc biệt đối với doanh nghiệp kinh doanh ngoại tuyến trong các lĩnh vực như bán lẻ và tiêu dùng.



## Các bên liên quan

- Chủ động liên lạc với các nhà cung cấp hoặc khách hàng để theo dõi và quản lý các gián đoạn hoặc thách thức tiềm ẩn trong việc cung cấp dịch vụ.
- Thông báo cho nhà đầu tư/ cổ đông, nhà cung cấp hoặc khách hàng về kế hoạch hoặc hoạt động ứng phó khủng hoảng để giảm bớt lo lắng và củng cố niềm tin của các bên liên quan
- Phối hợp với chính quyền địa phương hoặc cơ quan quản lý về các kế hoạch phối hợp và sẵn sàng ứng phó.



# Tám lĩnh vực chính doanh nghiệp cần xem xét nhằm hoạt động an toàn cùng COVID



## Thông tin liên hệ



### Đinh Thị Quỳnh Vân

Tổng Giám đốc, Lãnh đạo phát triển thị trường Việt Nam, Dịch vụ Tư vấn thuế, Công ty PwC Việt Nam

ĐT: +84 (24) 3946 2246

Email: dinh.quynh.van@pwc.com



### Mai Viết Hùng Trần

Phó Tổng Giám đốc, Lãnh đạo Dịch vụ Đảm bảo, Công ty PwC Việt Nam

ĐT: +84 (28) 3823 0796

Email: mai.hung.tran@pwc.com



### Võ Tấn Long

Phó Tổng Giám đốc, Lãnh đạo Dịch vụ Tư Vấn, CDO, Công ty Tư vấn PwC Việt Nam

ĐT: +84 (24) 3946 2246

Email: vo.tan.long@pwc.com



### Nguyễn Thành Trung

Phó Tổng Giám đốc, Lãnh đạo Dịch vụ Tư vấn thuế và Pháp lý, Công ty PwC Việt Nam

ĐT: +84 (28) 3823 0796

Email: nguyen.thanh.trung@pwc.com



### Johnathan Ooi Siew Loke

Phó Tổng Giám đốc, Lãnh đạo Dịch vụ Tư Vấn Thương vụ, Công ty PwC Việt Nam

ĐT: +84 (28) 3823 0796

Email: johnathan.sl.ooi@pwc.com

## PwC Vietnam

©2021 Công ty TNHH PwC (Việt Nam). Bảo lưu mọi quyền. Trong tài liệu này, "PwC" là Công ty TNHH PwC (Việt Nam), và trong một số trường hợp có thể là mạng lưới PwC, trong đó mỗi công ty thành viên là một pháp nhân độc lập và riêng biệt. Vui lòng truy cập [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure) để biết thêm chi tiết.