Luồng lead · Vai trò: TRƯỞNG PHÒNG đặt chỉ tiêu · Bổ sung

KPI và SLA: đặt chỉ tiêu tháng, hạn xử lý số cho đội sale

Dành cho trưởng phòng, quản lý kinh doanh (nhân viên chỉ cần xem mục KPI của tôi). KPI là chỉ tiêu tháng; SLA là thời hạn phải xử lý từng việc, như gọi số mới trong 15 phút.

Đường đi: **KPI · SLA** → **KPI** · **SLA**

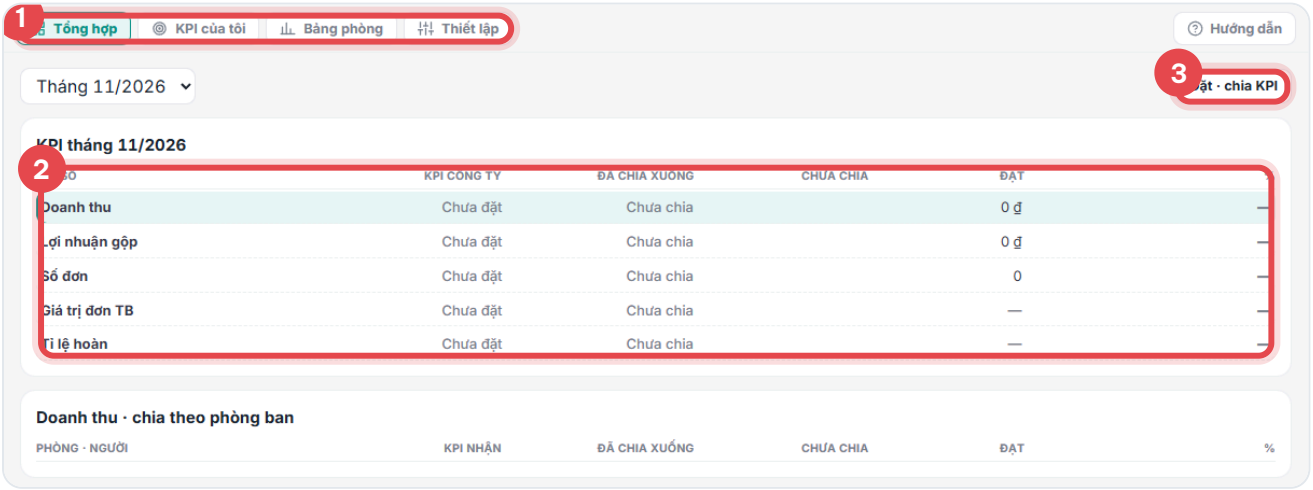
Quảng cáo, data về → Chia số, chia chat → **Gọi chốt · Chat chốt** → Kho giao hàng →
Giữ đơn (care đơn) → Thu tiền, công nợ → Chăm sóc, mua lại

Bộ hướng dẫn luồng lead trên SandBox v2

Đợt 1 (5 bản theo vai trò): Marketing chạy ads · Telesale gọi chốt · Chat sale chat chốt · Kho vận giao hàng thu COD · Trưởng nhóm theo dõi luồng lead.
Đợt 2 (bổ sung): Care đơn giữ đơn · Chăm sóc sau mua và khai thác khách cũ · Khuyến mãi, voucher · Kế toán thu tiền, công nợ · KPI và SLA cho đội sale.

1 Xem KPI tháng của cả đơn vị

Vào **KPI · SLA → KPI**. ① Các tab: **Tổng hợp**, **KPI của tôi**, **Bảng phòng**, **Thiết lập**. ② Bảng KPI tháng: doanh thu, lợi nhuận gộp, số đơn, giá trị đơn trung bình, tỉ lệ hoàn; mỗi chỉ số có KPI công ty, đã chia xuống, chưa chia, đạt bao nhiêu. ③ **Đặt · chia KPI** để nhập chỉ tiêu công ty.

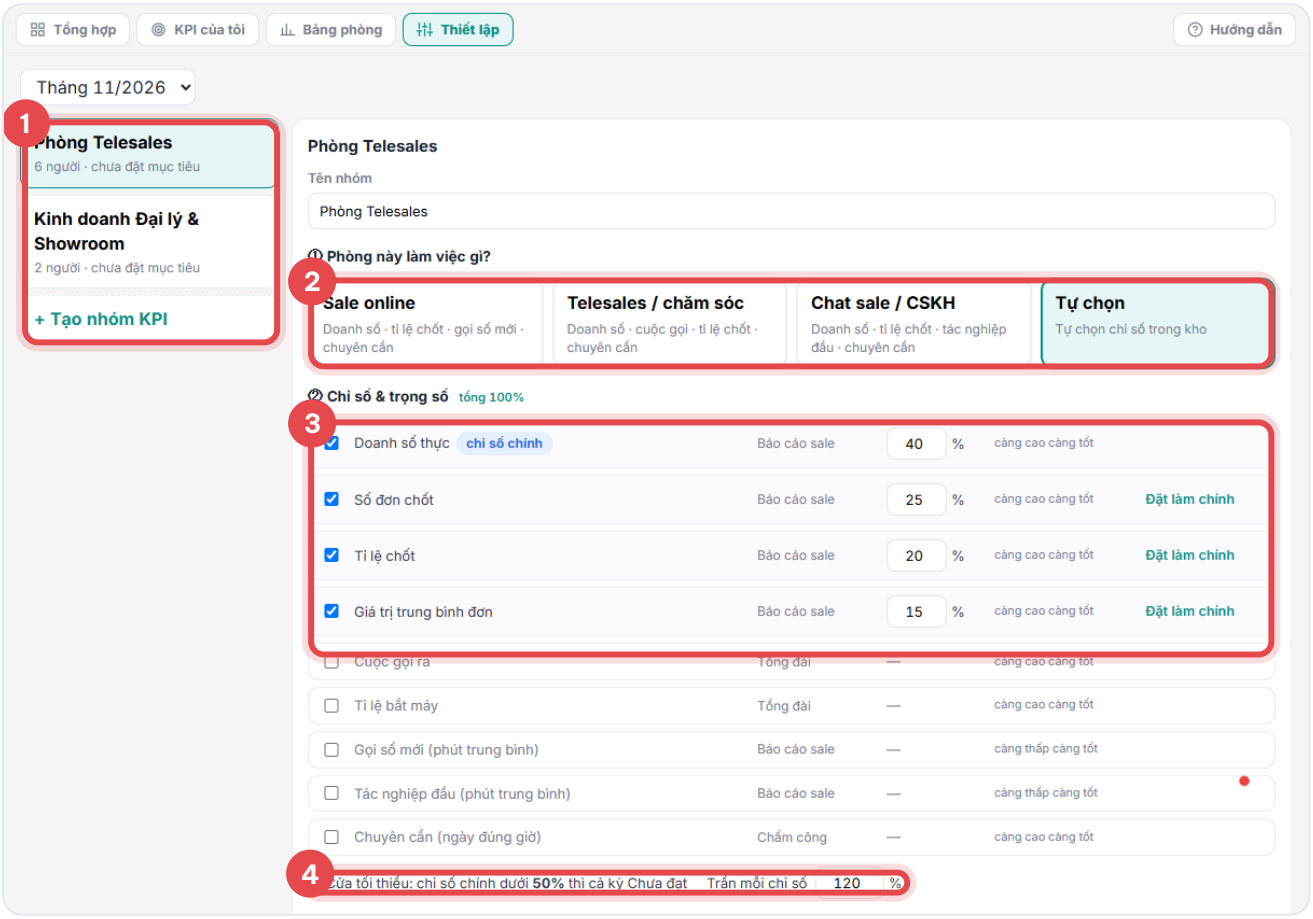


KPI → Tổng hợp

2 Thiết lập nhóm KPI cho từng phòng

Tab **Thiết lập**. ① Danh sách nhóm KPI (mỗi phòng một nhóm), tạo thêm bằng **+ Tạo nhóm KPI**.

- ② **Phòng này làm việc gì?** Chọn mẫu Sale online, Telesales / chăm sóc, Chat sale / CSKH để phần mềm gợi ý chỉ số; hoặc **Tự chọn**.
- ③ **Chỉ số & trọng số**: tích chỉ số dùng (doanh số thực, số đơn chốt, tỉ lệ chốt, giá trị đơn TB, cuộc gọi ra, gọi số mới...), nhập trọng số cho tổng 100%, chọn **chỉ số chính**.
- ④ **Cửa tối thiểu**: chỉ số chính dưới 50% thì cả kỳ tính Chưa đạt; **Trần mỗi chỉ số** chặn điểm vượt quá mức (VD 120%).



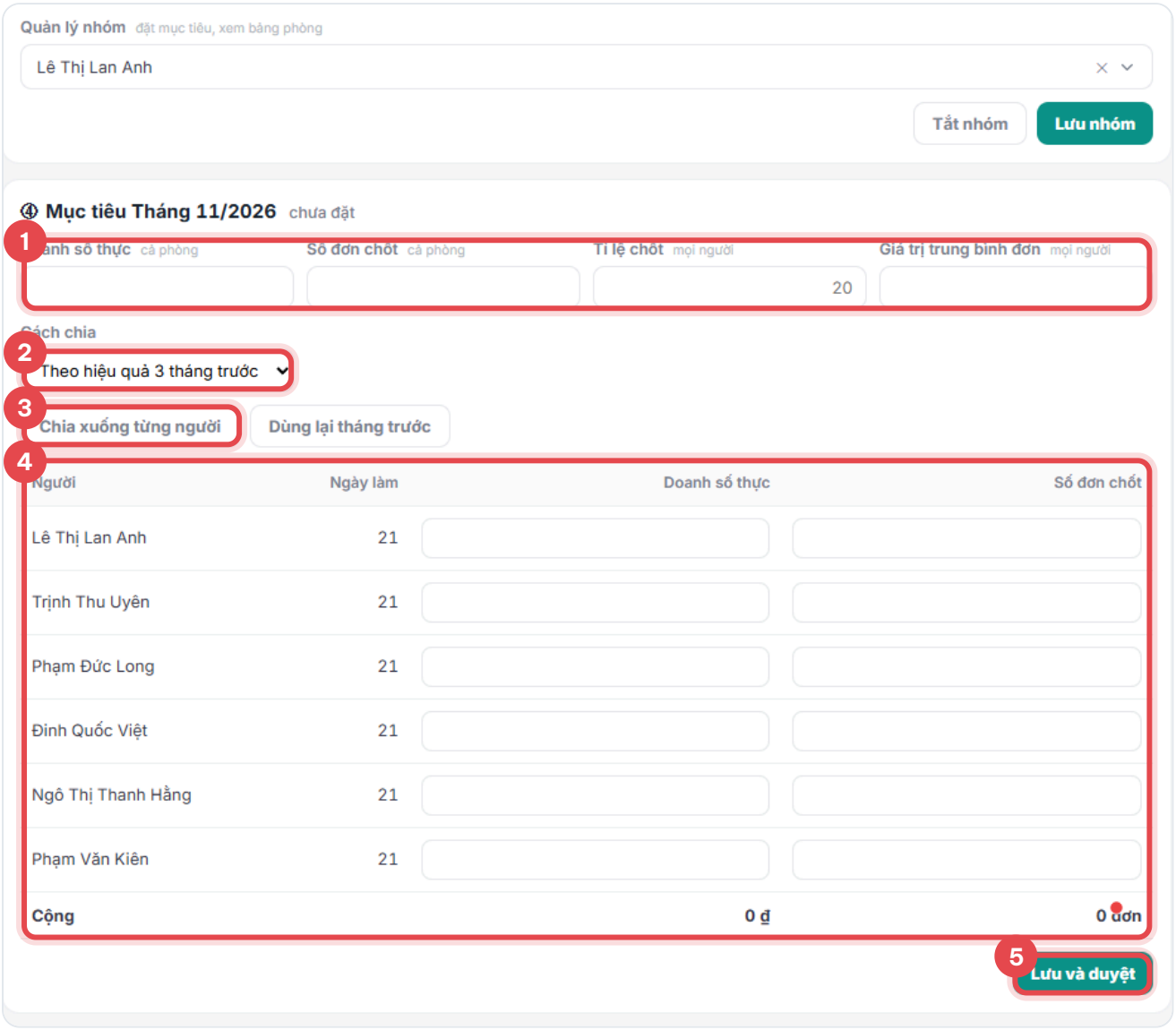
KPI → Thiết lập

3 Đặt mục tiêu tháng và chia xuống từng người

Kéo xuống dưới phần thiết lập nhóm:

- ① **Mục tiêu tháng**: doanh số thực, số đơn chốt của cả phòng; tỉ lệ chốt, giá trị đơn TB cho mọi người.
- ② **Cách chia**: theo hiệu quả 3 tháng trước, hoặc chia đều.
- ③ **Chia xuống từng người** (hoặc **Dùng lại tháng trước**).

- ④ Bảng từng người: số ngày làm, phần doanh số, số đơn được chia; sửa tay được.
- ⑤ **Lưu và duyệt**. Ô **Quản lý nhóm** phía trên là người đặt mục tiêu, xem bảng phòng; đổi xong bấm **Lưu nhóm**.



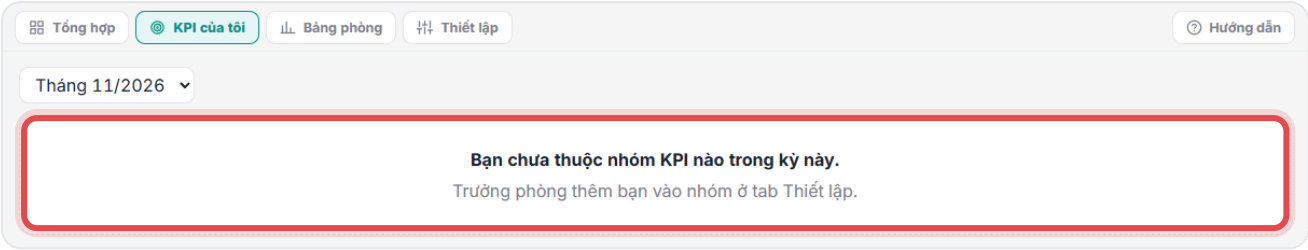
Mục tiêu tháng và chia xuống người

Lưu và duyệt là chốt chỉ tiêu thật
Nhân viên thấy ngay chỉ tiêu của mình. Kiểm tổng ở dòng **Cộng** trước khi bấm.

4 Nhân viên: xem KPI của tôi

Tab **KPI của tôi** hiện chỉ tiêu và mức đạt của chính mình. Màn ghi "Bạn chưa thuộc nhóm KPI nào trong kỳ này" nghĩa là trưởng phòng chưa thêm mình vào nhóm ở tab Thiết lập.

Tab **Bảng phòng** so kết quả các thành viên trong phòng.



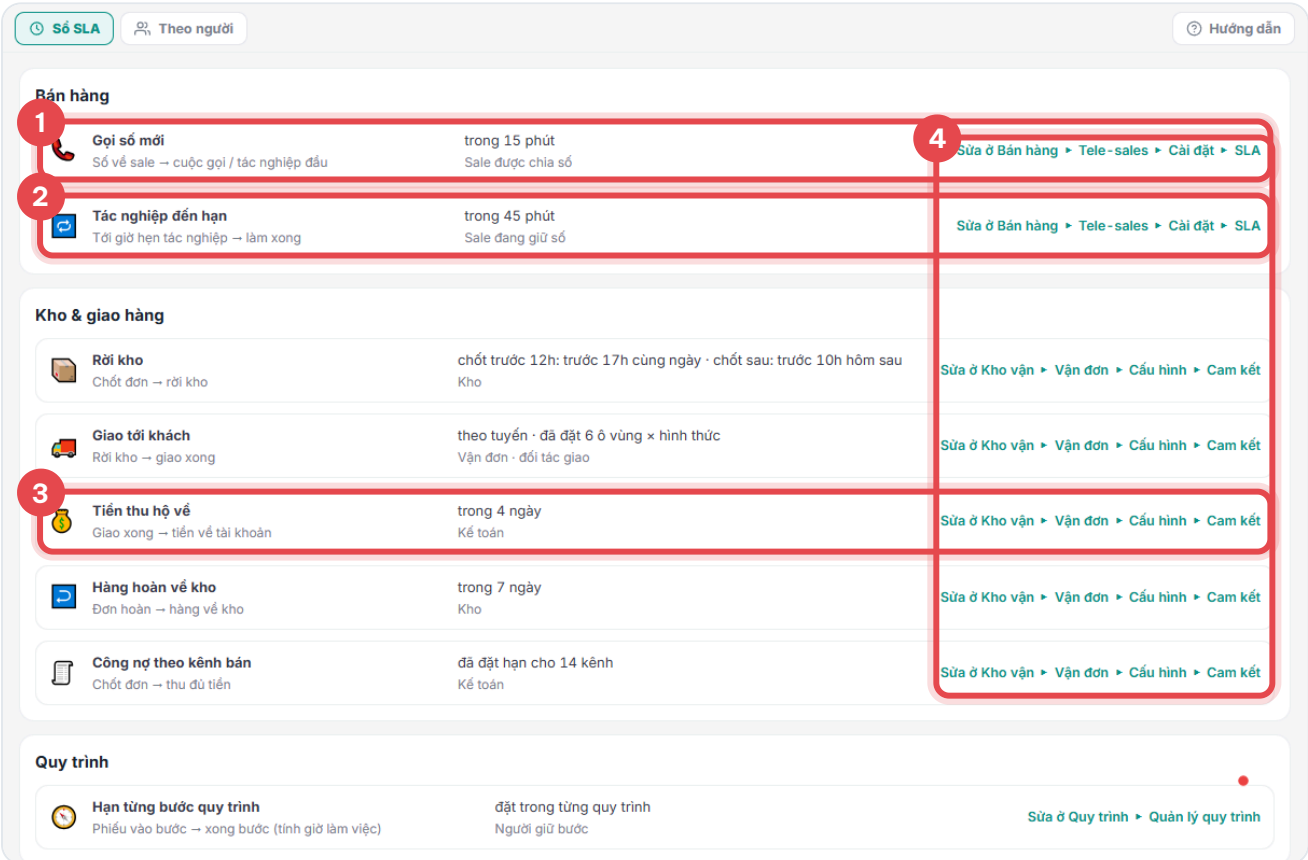
KPI của tôi khi chưa được thêm vào nhóm

5 SLA: thời hạn xử lý từng việc

KPI · SLA → SLA, tab **Sổ SLA** gom mọi thời hạn của đơn vị một chỗ:

- ① **Gọi số mới**: từ lúc số về sale tới cuộc gọi đầu (demo: 15 phút).
- ② **Tác nghiệp đến hạn**: tới giờ hẹn phải làm xong (demo: 45 phút).
- Kho & giao hàng: rời kho, giao tới khách, ③ **tiền thu hộ về** (demo: 4 ngày), hàng hoàn về kho, công nợ theo kênh.
- ④ Cột phải chỉ chỗ sửa từng SLA (VD Bán hàng ▸ Tele-sales ▸ Cài đặt ▸ SLA).

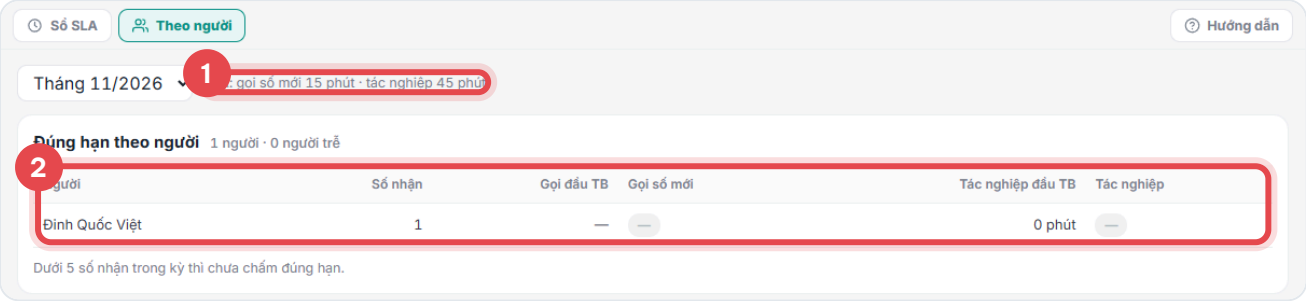
Số quá SLA hiện chữ **Quá SLA** đỏ trên màn Telesales và ô **Quá SLA** để lọc.



SLA → Sổ SLA

6 SLA theo từng người

Tab **Theo người**: ① nhắc lại SLA đang áp; ② mỗi sale có số nhận, thời gian gọi đầu trung bình, tác nghiệp đầu trung bình, tỉ lệ đúng hạn. Người nhận dưới 5 số trong kỳ thì chưa được chấm.



SLA → Theo người

Lưu ý

- Trên đơn vị demo chưa đặt mục tiêu nên các ô KPI đang trống; số liệu thật hiện sau khi bấm **Lưu và duyệt**.
- Đổi SLA hay nhóm KPI ảnh hưởng cả phòng: báo nhóm trước khi đổi giữa tháng.