Phân hệ Nhân sự · Bản 20/20 · Vai trò: TRƯỞNG PHÒNG, QUẢN LÝ

SLA: cam kết thời gian xử lý và ai đang trễ

SLA là thời hạn phải làm xong từng việc: gọi số mới, làm tác nghiệp, đóng gói rời kho, giao hàng, tiền thu hộ về, hàng hoàn về. Một màn xem tất cả cam kết và một màn chấm từng người.

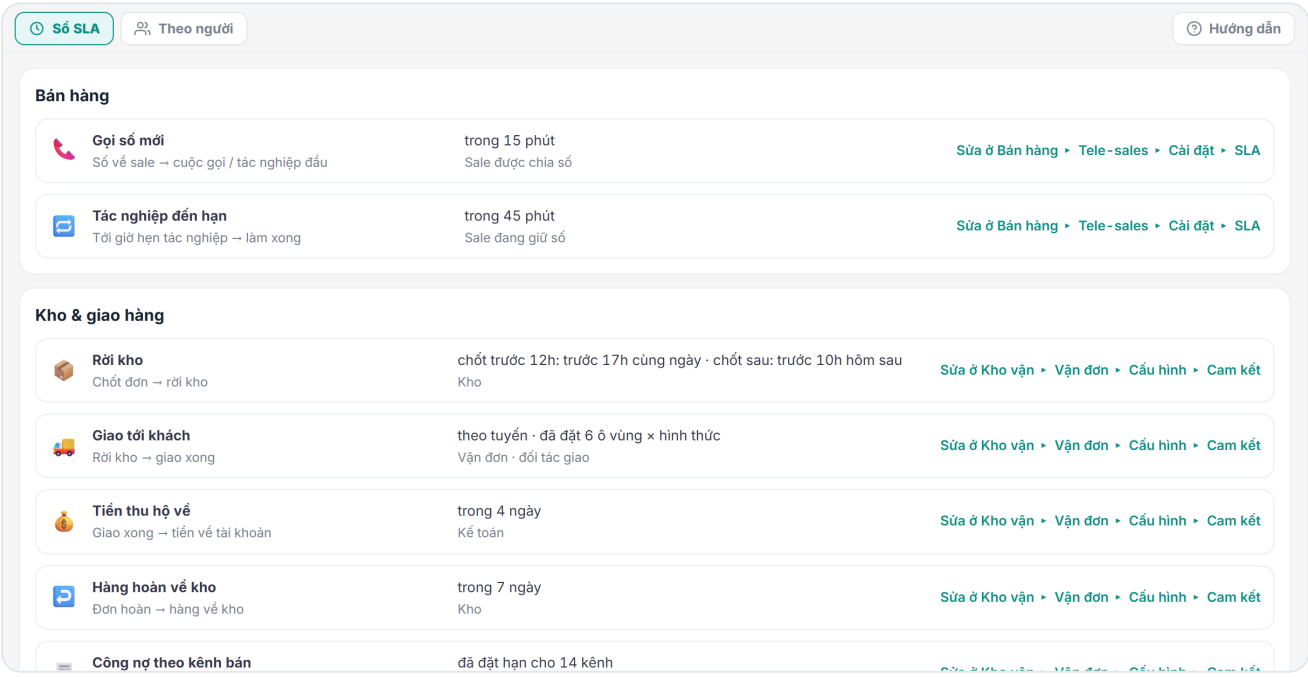
Đường đi: **KPI · SLA** → **SLA** → **Sổ SLA** · **Theo người**

Bộ 20 hướng dẫn phân hệ Nhân sự trên SandBox v2

1. Sơ đồ tổ chức dạng cây · 2. Sửa sơ đồ và xem mô phỏng · 3. Danh sách nhân sự · 4. Thêm nhân viên, khoá, nghỉ việc · 5. Đọc vai trò và phạm vi dữ liệu · 6. Chỉnh quyền của một vai · 7. Thêm vai, xem dưới quyền · 8. Xin nghỉ phép · 9. Duyệt đơn nghỉ phép · 10. Bảng phép của tôi · 11. Quỹ phép · 12. Quy định duyệt nghỉ phép · 13. Đi muộn về sớm · 14. Khoản thưởng phạt · 15. Cài đặt thưởng doanh số · 16. Hoa hồng, báo cáo, nhật ký · 17. KPI: tổng hợp và đặt, chia KPI · 18. KPI của tôi và bảng phòng · 19. Thiết lập nhóm KPI · **20. SLA: cam kết thời gian**

1 Sổ SLA

Mảng	Cam kết	Ví dụ ở đơn vị demo	Sửa ở đâu
Bán hàng	Gọi số mới	trong 15 phút	Bán hàng ▸ Tele-sales ▸ Cài đặt ▸ SLA
Bán hàng	Tác nghiệp đến hạn	trong 45 phút	như trên
Kho	Rời kho	chốt trước 12h: trước 17h cùng ngày	Kho vận ▸ Vận đơn ▸ Cấu hình ▸ Cam kết
Giao hàng	Giao tới khách	theo tuyến	như trên
Kế toán	Tiền thu hộ về	trong 4 ngày	như trên
Kho	Hàng hoàn về kho	trong 7 ngày	như trên
Quy trình	Hạn từng bước	đặt trong từng quy trình	Quy trình ▸ Quản lý quy trình

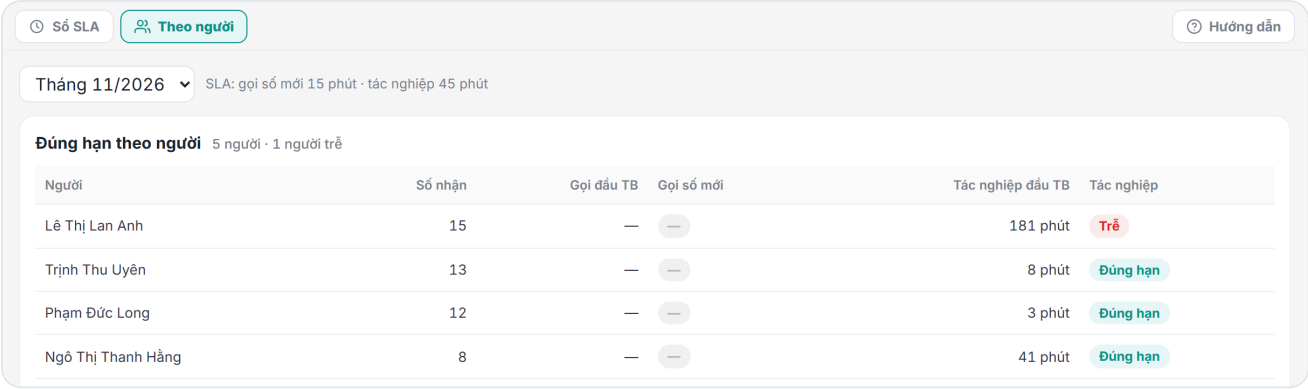


SLA → Sổ SLA

2 Theo người

Chọn tháng. Dòng đầu nhắc SLA đang áp (gọi số mới 15 phút · tác nghiệp 45 phút) và tóm tắt “Đúng hạn theo người: … người · … người trễ”. Mỗi người: số

nhận, gọi đầu trung bình, tác nghiệp đầu trung bình và kết luận **Đúng hạn** / **Trễ**.



SLA → Theo người

3 Xử lý người trễ

- Xem người trễ có nhận quá nhiều số không (cột Số nhận).
- Điều chỉnh chia số hoặc nhắc nhở.
- Đưa chỉ số "Gọi số mới", "Tác nghiệp đầu" vào KPI (bản 19) nếu muốn tính điểm.

Lưu ý

- Dưới 5 số nhận trong kỳ thì chưa chấm đúng hạn.
- Màn SLA chỉ để xem: đổi thời hạn ở đúng màn cài đặt ghi trong cột "Sửa ở đâu".