Phân hệ Nhân sự · Bản 19/20 · Vai trò: TRƯỞNG PHÒNG, HR

Thiết lập nhóm KPI: chọn chỉ số, trọng số, người và mục tiêu

Mỗi phòng là một nhóm KPI với bộ chỉ số riêng. Bốn bước: phòng làm việc gì, chỉ số và trọng số, người trong nhóm, mục tiêu tháng.

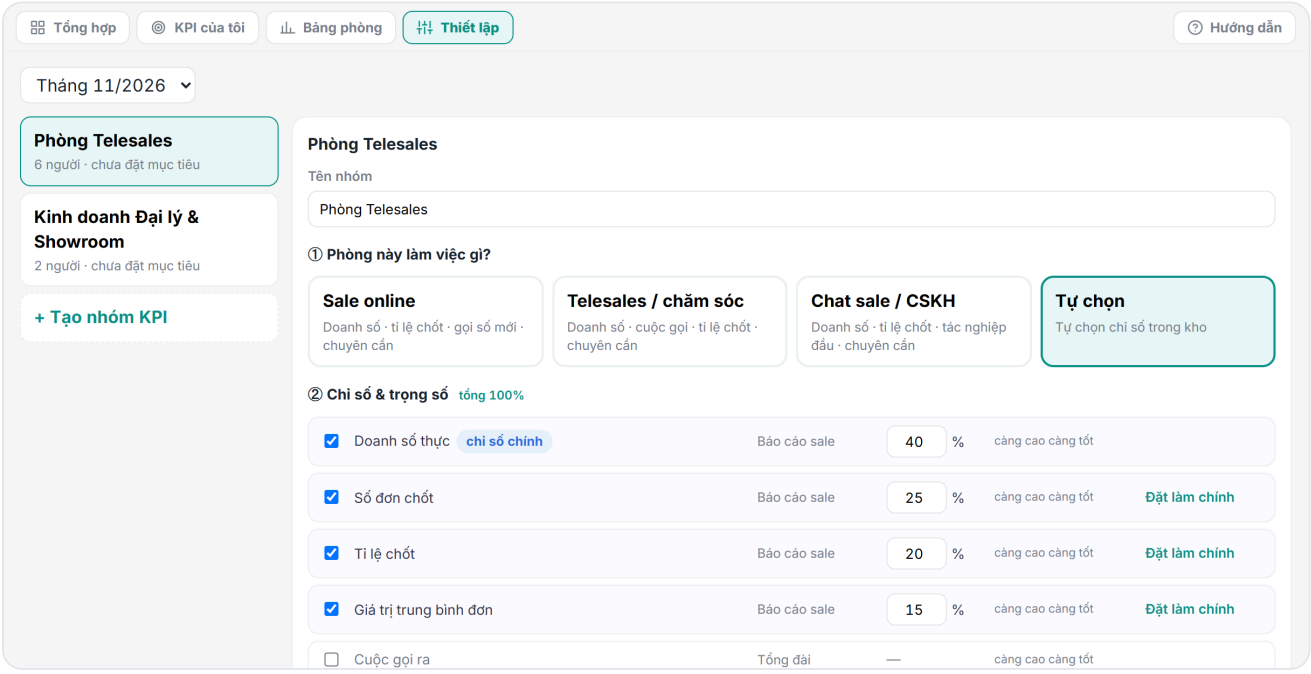
Đường đi: **KPI · SLA** → **KPI** → tab **Thiết lập**

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 ① Phòng này làm việc gì

Chọn mẫu: **Sale online** (doanh số, tỉ lệ chốt, gọi số mới, chuyên cần), **Telesales / chăm sóc** (doanh số, cuộc gọi, tỉ lệ chốt, chuyên cần), **Chat sale / CSKH** (doanh số, tỉ lệ chốt, tác nghiệp đầu, chuyên cần) hoặc **Tự chọn**. Bấm **+ Tạo nhóm KPI** để thêm nhóm mới.



KPI → Thiết lập

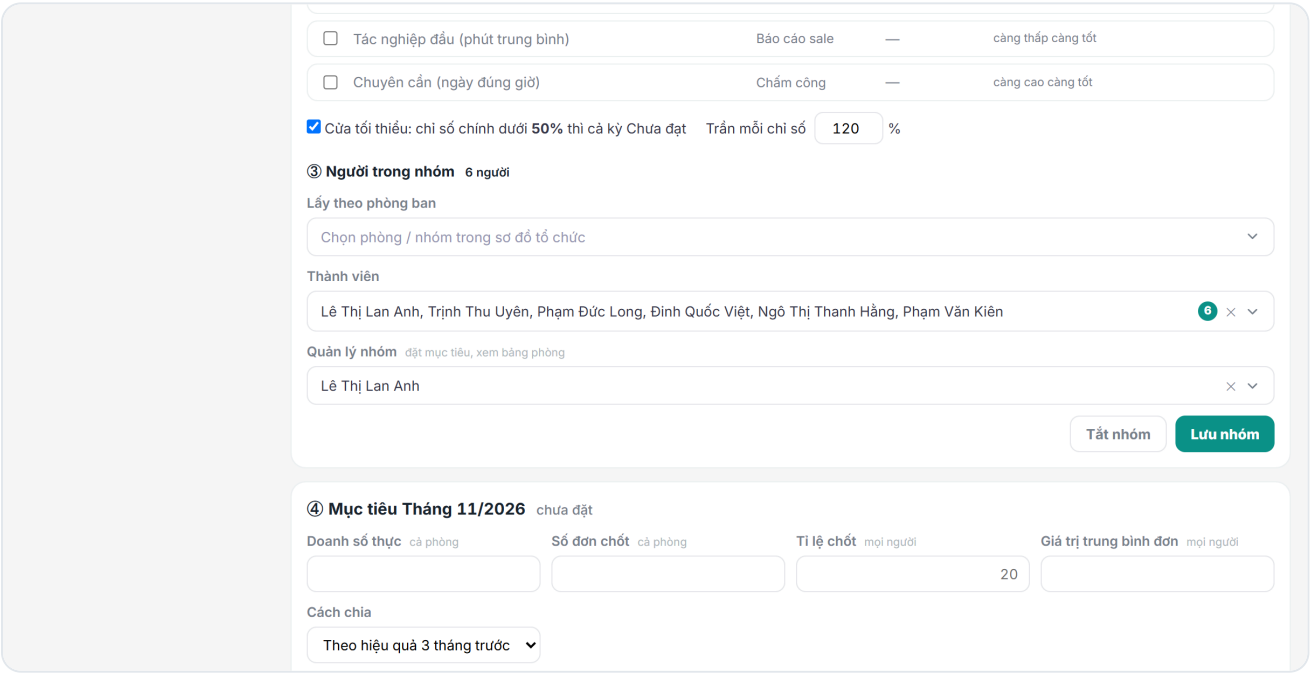
2 ② Chỉ số và trọng số (tổng 100%)

Tick chỉ số, nhập trọng số %. Mỗi chỉ số ghi nguồn số liệu (Báo cáo sale, Tổng đài, Chấm công) và chiều tốt (càng cao càng tốt / càng thấp càng tốt). Chọn một **chỉ số chính**. **Cửa tối thiểu**: chỉ số chính dưới 50% thì cả kỳ Chưa đạt. **Trần mỗi chỉ số**: giới hạn % tối đa được tính.

3 ③ Người trong nhóm và ④ Mục tiêu

③ **Lấy theo phòng ban** trong sơ đồ tổ chức, chọn người **Quản lý nhóm** (đặt mục tiêu, xem bảng phòng). Bấm **Lưu nhóm**.

④ Nhập mục tiêu tháng cho cả phòng, chọn **Cách chia**: Theo hiệu quả 3 tháng trước, Chia đều, Chia xuống từng người, Dùng lại tháng trước. Bảng từng người có số ngày làm. Bấm **Lưu và duyệt**.



Thiết lập (cuộn xuống)

Lưu ý

- Trọng số phải cộng đủ 100%.
- **Tắt nhóm** là ngừng tính KPI cho nhóm đó.
- Chuyên cần lấy từ chấm công, cuộc gọi lấy từ tổng đài: phần nào đơn vị chưa dùng thì đừng chọn chỉ số đó.