

SOP: Chuẩn hóa dữ liệu đại lý và địa bàn bán hàng

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-04-27 05:05:00

Phiên bản PDF miễn phí — liên hệ AI-X để nhận bộ biểu mẫu điền sẵn & tư vấn lộ trình.

Đây là SOP chi tiết đi kèm bài viết Dashboard cho doanh nghiệp phân phối: 1 màn hình, 4 nhóm KPI — dùng cho Kinh doanh khu vực, Kế hoạch, Kho, Giao nhận, Kế toán và CEO/BOD.

1. Tên SOP

SOP-TM-5867 — Chuẩn hóa dữ liệu đại lý và địa bàn bán hàng (ngành Phân phối)

2. Mục đích

Một đại lý chỉ tồn tại một mã duy nhất, thuộc một địa bàn rõ ràng và có một người phụ trách — doanh số, chiết khấu và công nợ theo khu vực không còn chồng lấn.

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hoạt động liên quan đến "chuẩn hóa dữ liệu đại lý và địa bàn bán hàng" trong doanh nghiệp phân phối nhiều cấp đại lý.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Đại lý (DL)	Điểm bán hoặc tổ chức mua hàng của doanh nghiệp
Phân cấp đại lý	Cấp 1/2/3 theo doanh số và chính sách áp dụng
Địa bàn (territory)	Tỉnh/huyện được gán cho một nhân viên kinh doanh
AGID	Mã định danh duy nhất của đại lý trong hệ thống

Data Owner	Người chịu trách nhiệm cập nhật một nhóm dữ liệu
Trùng lặp	Cùng một đại lý hoặc địa bàn có nhiều bản ghi

5. Vai trò tham gia

Kinh doanh khu vực	Đề xuất mở mới/sửa thông tin đại lý, cập nhật thực địa
Kế hoạch	Duy trì master data, hợp nhất bản ghi, gán địa bàn
Kho & Giao nhận	Xác nhận địa chỉ giao hàng thực tế, tình trạng nhận hàng
Kế toán	Chuẩn hóa mã số thuế, điều khoản công nợ của đại lý
CEO/BOD	Phê duyệt danh mục chuẩn, phân cấp và ngoại lệ

6. Ma trận RACI

R = Responsible · A = Accountable · C = Consulted · I = Informed

Hoạt động | Kinh doanh | Kế hoạch | Kho & Giao nhận | Kế toán | CEO/BOD

Đề xuất mở mới đại lý | R | C | I | I | I

Duyệt mã và phân cấp | C | R/A | I | C | A

Gán địa bàn phụ trách | C | R/A | I | I | I

Hợp nhất, làm sạch dữ liệu | C | R/A | C | C | I

Xử lý bản ghi trùng | R | A | I | C | I

7. Dữ liệu đầu vào

- Danh sách đại lý hiện hành từ Excel, Zalo, email.
- Phân cấp đại lý và chính sách giá theo cấp.
- Danh mục địa bàn và nhân viên phụ trách khu vực.
- Lịch sử giao dịch dùng nhận diện trùng lặp.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Kiểm kê toàn bộ nguồn dữ liệu đại lý. Gom danh sách từ mọi nguồn về một bảng duy nhất; đếm bản ghi nghi trùng theo tên, mã số thuế, số điện thoại, địa chỉ.

Bước 2 — Chuẩn hóa thuộc tính. Điền đủ AGID, phân cấp, loại hình, điều khoản thanh toán; thống nhất định dạng tên và địa chỉ.

Bước 3 — Gán địa bàn và người phụ trách duy nhất. Mỗi đại lý thuộc đúng một vùng; địa bàn các nhân viên không chồng lấn.

Bước 4 — Phê duyệt và khóa master data. Kế hoạch trình CEO/BOD duyệt; sau khi khóa, chỉ Data Owner được sửa và mọi thay đổi có ghi log.

Bước 5 — Theo dõi KPI chất lượng dữ liệu. Theo dõi tỷ lệ trùng, bản ghi không có chủ, độ trễ cập nhật.

Bước 6 — Đối soát định kỳ và cải tiến. Hàng tháng đối soát doanh số theo khu vực với sổ kế toán; xử lý ngoại lệ phát sinh.

Quy trình chuẩn hóa dữ liệu đại lý 1 Chuẩn hóa Quy tắc mã đại lý 2 Mạng lưới Cập nhật 3 Kiểm soát Rà soát định kỳ Quy trình chuẩn hóa dữ liệu đại lý

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Hợp nhất dữ liệu	Không còn đại lý trùng theo tên/MST/số điện thoại
Phê duyệt master data	CEO/BOD ký duyệt danh mục chuẩn
Gán địa bàn	Mỗi đại lý có đúng một người phụ trách
Thay đổi sau khi khóa	Có phê duyệt và lý do ghi trong log

10. Ngoại lệ và cách xử lý

- Phát hiện trùng sau khi khóa dữ liệu: Kế hoạch gộp bản ghi, chuyển lịch sử giao dịch sang AGID giữ lại và thông báo các bên.
- Đại lý hoạt động ở nhiều địa bàn: Duyệt ngoại lệ, ghi rõ địa bàn chính và địa bàn phụ trong hồ sơ.
- Đại lý không rõ người phụ trách: Tạm dừng tạo đơn mới cho đến khi gán xong người phụ trách.

11. KPI cần theo dõi

Các mức KPI dưới đây là mục tiêu tham khảo, doanh nghiệp cần điều chỉnh theo quy mô.

Tỷ lệ đại lý trùng mã	Số AGID trùng / tổng AGID	0%
Địa bàn chồng lấn	Số cặp nhân viên có vùng giao nhau	0
Thời gian mở mã đại lý	Từ đề xuất đến mã hoạt động	≤ 2 ngày
Bản ghi có Data Owner	Bản ghi có chủ / tổng bản ghi	100%
Sai lệch doanh số khu vực	DS khu vực – DS sổ / DS sổ	≤ 2%

Bộ KPI theo dõi: dữ liệu đại lý và địa bàn Tỷ lệ đại lý chuẩn Đại lý chuẩn / Tổng 100% Đại lý trùng Trùng / Tổng 0% Địa bàn rõ Địa bàn chuẩn / Tổng 100% Sai lệch báo cáo Báo cáo sai / Tổng ≤ 2% Cập nhật theo kỳ đánh giá KPI của doanh nghiệp Bộ KPI theo dõi: dữ liệu đại lý và địa bàn

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

- Bộ chuẩn dữ liệu đại lý (AGID, phân cấp, địa bàn).
- Quyết định phê duyệt master data.
- Log thay đổi dữ liệu đại lý.
- Báo cáo đối soát doanh số khu vực hàng tháng.

(Chi tiết từng biểu mẫu xem trong Bộ công cụ chuẩn hóa dữ liệu đại lý và địa bàn .)

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

- Một danh mục đại lý duy nhất, không trùng lặp.
- Mỗi đại lý một người phụ trách, địa bàn không chồng lấn.
- Doanh số và công nợ theo khu vực khớp sổ kế toán.

14. Ví dụ thực tế

Ví dụ minh họa mang tính mô phỏng dựa trên số liệu phòng giả lập, không phải số liệu thống kê chính thức.

Một chuỗi Doanh nghiệp phân phối quy mô 6 điểm bán áp dụng SOP này theo lộ trình 30–60–90 ngày. Tháng đầu, đội vận hành rà soát và phát hiện một phần bản ghi dữ liệu đại lý và địa bàn không đạt chuẩn — con số điển hình với đa số doanh nghiệp lần đầu chuẩn hóa. Tháng thứ hai, sau khi gán Trưởng phòng Kinh doanh khu vực làm chủ sở hữu và bật cảnh báo, tỷ lệ bản ghi đạt chuẩn tăng vọt; các sai lệch còn lại đều truy được nguyên nhân và người xử lý.

Đến tháng thứ ba, dashboard hàng tuần cho thấy các KPI chủ chốt tiến dần về ngưỡng mục tiêu: Tỷ lệ đại lý chuẩn đạt hướng 100%, Đại lý trùng đạt hướng 0% . Buổi review cuối quý ghi nhận hai thay đổi rõ rệt: thời gian tổng hợp báo cáo giảm từ vài ngày xuống cùng buổi, và các bộ phận bắt đầu tranh luận bằng cùng một bộ số thay vì mỗi người một file riêng.

15. Checklist áp dụng nhanh

- ☐ Toàn bộ đại lý có AGID duy nhất.
- ☐ Mỗi đại lý có đúng một người phụ trách.
- ☐ Địa bàn các nhân viên không chồng lấn.
- ☐ Thay đổi master data đều có phê duyệt.
- ☐ Đối soát doanh số khu vực hàng tháng.
- ☐ Log thay đổi được lưu đầy đủ.

16. Sai lầm thường gặp khi áp dụng SOP

Hầu hết thất bại khi triển khai dữ liệu đại lý và địa bàn không đến từ phần mềm, mà từ bốn thói quen dưới đây. Hãy đối chiếu với doanh nghiệp mình ngay khi bắt đầu:

Làm theo thói quen cũ	Vẫn xử lý dữ liệu đại lý và địa bàn trên file riêng rồi "sau" lên hệ thống, dữ liệu lệch nhau giữa các bộ phận.
Bỏ qua bước chuẩn hóa	Không quy tắc mã đại lý khiến bước sau (mạng lưới) phải làm lại từ đầu và kéo dài thời gian xử lý.
Không ai chịu trách nhiệm	Chưa chỉ định Trưởng phòng Kinh doanh khu vực làm chủ sở hữu, nên khi có sai lệch không rõ ai kiểm tra và sửa.
Không đo sau khi làm	Áp dụng xong không theo dõi KPI nên không biết quy trình đang tốt lên hay xấu đi.
Dừng ở ấn bản đầu	Sau đợt chạy thử không ngồi lại rà soát và cải tiến, SOP dần lạc hậu với thực tế vận hành.

17. SOP này chạy trên hệ thống ERP như thế nào

Khi số hóa trên Odoo ERP, mỗi bước của quy trình Quy trình chuẩn hóa dữ liệu đại lý gắn với một module và một bảng chứng dữ liệu cụ thể:

Chuẩn hóa	Sản phẩm (Product) / Danh mục	dữ liệu đại lý và địa bàn, trạng thái, người sở hữu	Trưởng phòng Kinh doanh khu vực
Mạng lưới	Nhân sự - Phân quyền	Log phê duyệt, thẩm quyền duyệt	Quản lý cấp trung
Kiểm soát	Báo cáo / Dashboard	KPI theo dữ liệu đại lý và địa bàn và cảnh báo ngoại lệ	Ban giám đốc

Nguyên tắc thiết kế ba lớp cần giữ nguyên khi số hóa: lớp quy trình (ai duyệt, khi nào) tách khỏi lớp dữ liệu (dữ liệu đại lý và địa bàn và trạng thái của nó) và lớp phân tích (KPI và cảnh báo). Doanh nghiệp thường cố nhét cả ba vào một file Excel rồi mất khả năng kiểm soát cả ba; ERP tách chúng ra nhưng vẫn liên kết bởi một nguồn dữ liệu duy nhất.

Lợi ích lớn nhất khi chạy trên một hệ thống duy nhất: mọi thay đổi đều có dấu vết (audit trail), báo cáo tự động cập nhật theo thời gian thực và không còn "hai phiên bản sự thật" giữa các phòng ban. Khóa học A.V.01.01 - Marketing & Phát triển Kênh Phân phối trình bày chi tiết cách thiết lập luồng này cho Doanh nghiệp phân phối.

18. Lộ trình áp dụng 30–60–90 ngày

--	--	--

Ngày 1–30	Rà soát dữ liệu đại lý và địa bàn hiện có, chốt quy tắc dữ liệu, chỉ định Trưởng phòng Kinh doanh khu vực làm chủ sở hữu, tập huấn quy trình	Danh mục và quy tắc được phê duyệt
Ngày 31–60	Chạy thử trên hệ thống với phạm vi giới hạn (một kho/một cửa hàng/một vùng), đo KPI tuần đầu	Bộ KPI có số liệu nền, ngoại lệ đầu tiên được xử lý
Ngày 61–90	Mở rộng toàn bộ phạm vi, bật dashboard và cảnh báo, họp review hàng tuần	Quy trình vận hành ổn định, KPI đi dần về mục tiêu

19. Câu hỏi thường gặp

Phải dừng toàn bộ hoạt động để áp dụng SOP này không?

Không. Cách an toàn nhất là chọn một phạm vi nhỏ (một điểm bán hoặc một nhóm hàng), chạy thử 30 ngày rồi mở rộng. Kinh nghiệm cho thấy áp dụng "big bang" trên toàn chuỗi là nguyên nhân phổ biến nhất khiến SOP thất bại.

SOP này có phù hợp với doanh nghiệp chưa có ERP không?

Có. Toàn bộ quy trình có thể chạy bằng biểu mẫu trong Bộ công cụ đi kèm trước; khi lên hệ thống, dữ liệu và thói quen đã sẵn nên thời gian triển khai ERP rút ngắn đáng kể.

Ai là người duy nhất chịu trách nhiệm về dữ liệu đại lý và địa bàn?

Theo SOP này, Trưởng phòng Kinh doanh khu vực là chủ sở hữu dữ liệu; các bộ phận khác phối hợp cung cấp và kiểm tra. Chủ sở hữu không nhất thiết tự nhập liệu, nhưng chịu trách nhiệm về chất lượng cuối cùng.

Sau bao lâu thấy kết quả?

Các chỉ số vận hành (thời gian xử lý, tỷ lệ sai lệch) thường cải thiện ngay tháng đầu sau khi chạy đúng quy trình; các chỉ số tài chính (lợi nhuận, dòng tiền) cần 1–2 chu kỳ báo cáo để thấy rõ.

Quy trình này có cần cập nhật lại không, và khi nào?

Có. Mỗi quý, Trưởng phòng Kinh doanh khu vực rà soát SOP một lần theo ba câu hỏi: quy tắc dữ liệu còn đúng thực tế không, KPI còn phù hợp không, có bước nào bỏ được không. Phiên bản mới ghi rõ ngày hiệu lực và lý do thay đổi — không sửa miệng.

20. Đo lường, review và cải tiến liên tục

SOP không phải tài liệu viết một lần rồi cất ngăn kéo. Hiệu quả của quy trình Quy trình chuẩn hóa dữ liệu đại lý chỉ được giữ vững khi có nhịp review đều đặn và cơ chế cải tiến có dấu vết:

Hàng tuần (15 phút)	Các KPI vận hành và danh sách ngoại lệ trong tuần	Danh sách hành động có người xử lý và hạn
Hàng tháng	Xu hướng KPI, nguyên nhân ngoại lệ lặp lại	Biên bản điều chỉnh quy trình nếu cần
Hàng quý	Toàn bộ SOP: quy tắc dữ liệu, vai trò, KPI, biểu mẫu	Phiên bản SOP mới có ngày hiệu lực

Nguyên tắc vàng: mọi thay đổi quy trình phải đi kèm dữ liệu chứng minh . Nếu đề xuất bỏ bớt một bước kiểm soát, người đề xuất phải chỉ ra KPI nào cho thấy bước đó không còn cần thiết — đó là cách SOP trưởng thành cùng doanh nghiệp thay vì mâu thuẫn với nó.

Xem thêm: Bộ công cụ chuẩn hóa dữ liệu đại lý và địa bàn .

AIX • TƯ VẤN TRIỂN KHAI ERP & AI

Cần bộ SOP này chạy trên hệ thống thực tế?

AI-X thiết kế lộ trình ERP & AI 90 ngày riêng cho doanh nghiệp của bạn:
chuẩn hóa dữ liệu — SOP số hóa — dashboard điều hành.

ai-x.vn/contactus

Tài liệu phát hành miễn phí bởi AI-X (ai-x.vn). Vui lòng không chỉnh sửa nội dung khi chia sẻ lại.