

SOP: Gắn dự báo bán hàng với kế hoạch cung ứng

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-04-30 07:39:00

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-5869 — Gắn dự báo bán hàng với kế hoạch cung ứng (ngành Phân phối)

2. Mục đích

Dự báo bán hàng không còn là con số cảm tính — mỗi forecast đều chuyển thành nhu cầu mua hàng, tồn an toàn và kế hoạch phân bổ có thời gian cung ứng cụ thể.

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hoạt động liên quan đến "gắn dự báo bán hàng với kế hoạch cung ứng" trong doanh nghiệp phân phối nhiều cấp đại lý.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Forecast	Dự báo bán hàng cho kỳ kế hoạch tới
Sell-out	Số bán ra thực tế tại điểm bán
Lead time	Thời gian từ đặt hàng NCC đến nhập kho
Tồn an toàn	Bộ đệm cho biến động nhu cầu và trễ cung ứng
Mức phục vụ	Tỷ lệ đơn hàng đáp ứng đủ và đúng hạn
S&OP	Hợp cân bằng kế hoạch bán hàng và cung ứng

5. Vai trò tham gia

Kinh doanh khu vực	Cung cấp forecast theo đại lý và nhóm sản phẩm
Kế hoạch	Tổng hợp, tính nhu cầu ròng, lập kế hoạch mua
Kho & Giao nhận	Cung cấp tồn thực và năng lực xuất hàng
Kế toán	Kiểm soát ngân sách mua hàng theo kỳ
CEO/BOD	Duyệt k hoạch cung ứng 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

Lập forecast khu vực | R/A | C | I | I | I | I

Tổng hợp, tính nhu cầu ròng | C | R/A | C | C | I | I

Duyệt kế hoạch cung ứng | C | R | I | I | C | A

Theo dõi độ chính xác forecast | R | A | I | I | I | I

Điều chỉnh kế hoạch giữa kỳ | R | A | C | C | I | I

7. Dữ liệu đầu vào

- Dữ liệu sell-out theo điểm bán và khu vực.
- Tồn kho hiện tại và đơn hàng đang về.
- Lead time nhà cung cấp theo nhóm sản phẩm.
- Ngân sách mua hàng của kỳ kế hoạch.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Thu forecast theo sản phẩm — khu vực. Kinh doanh dự báo từ dữ liệu sell-out, khuyến mãi kế hoạch và mùa vụ; nộp trước họp S&OP.

Bước 2 — Tính nhu cầu ròng. Nhu cầu ròng = forecast – tồn hiện có – đơn đang về + tồn an toàn tính theo lead time.

Bước 3 — Họp S&OP cân bằng cung — cầu. Đối chiếu nhu cầu ròng với năng lực nhà cung cấp, ngân sách và năng lực giao nhận.

Bước 4 — Trình duyệt và chuyển thành kế hoạch. CEO/BOD duyệt; kế hoạch mua hàng và phân bổ được phát hành đúng lịch.

Bước 5 — Theo dõi mức phục vụ và mất bán. Giám sát hàng ngày; cảnh báo khi mất bán hoặc service level xuống dưới ngưỡng.

Bước 6 — Đo độ chính xác và hiệu chỉnh. So forecast với thực tế mỗi kỳ, điều chỉnh hệ số dự báo và ghi nguyên nhân lệch.

Quy trình dự báo và kế hoạch cung ứng 1 Dự báo Tốc độ bán 2 Cung ứng Đặt hàng 3 Theo dõi OTIF, tồn kho

Quy trình dự báo và kế hoạch cung ứng

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Trước họp S&OP	Forecast theo sản phẩm — khu vực đã nộp đủ
Kết thúc họp S&OP	Kế hoạch mua được duyệt và phát hành
Trước khi đặt hàng NCC	Đủ ngân sách và tính đủ tồn an toàn
Giữa kỳ	Mất bán trong ngưỡng cho phép

10. Ngoại lệ và cách xử lý

- Nhà cung cấp giao trễ: Kích hoạt tồn an toàn, tái phân bổ hàng giữa các kho theo mức phục vụ.
- Nhu cầu đột biến ngoài forecast: Phê duyệt mua nhanh ngoài vòng S&OP, cập nhật forecast kỳ tới.
- Forecast lệch lớn nhiều kỳ liên: Rà lại phương pháp dự báo, điều chỉnh hệ số và đào tạo đầu vào.

11. KPI cần theo dõi

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

Độ chính xác forecast	1 – MAPE	$\geq 80\%$
Mất bán do thiếu hàng	Đơn thiếu hàng / tổng đơn	$\leq 2\%$
Mức phục vụ	Đơn giao đủ và đúng hạn / tổng đơn	$\geq 95\%$
Chu kỳ S&OP	Buổi S&OP hoàn thành đúng lịch / tổng buổi	100%

Bộ KPI theo dõi: Dự báo bán hàng thành kế hoạch cung ứng Dự báo đúng Dự báo trúng / Tổng $\geq 80\%$ Tỷ lệ hết hàng Hết hàng / Tổng SKU $\leq 5\%$ Tồn kho an toàn Tồn an toàn đạt $\geq 90\%$ Vòng quay tồn kho Giá vốn / Tồn TB ≥ 6 lần/năm Cập nhật theo kỳ đánh giá KPI của doanh nghiệp Bộ KPI theo dõi: Dự báo bán hàng thành kế hoạch cung ứng

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

- Bảng forecast theo sản phẩm — khu vực.
- Kế hoạch cung ứng được duyệt.
- Biên bản họp S&OP hàng tuần/tháng.
- Báo cáo độ chính xác forecast theo kỳ.

(Chi tiết từng biểu mẫu xem trong Bộ công cụ dự báo bán hàng và kế hoạch cung ứng .)

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

- Kế hoạch mua hàng phát hành đúng lịch S&OP.
- Mất bán giảm, mức phục vụ duy trì trên ngưỡng.
- Forecast và thực tế được so sánh mỗi kỳ.

14. Ví dụ thực tế

Ví dụ minh họa mang tính mô phỏng dựa trên số liệu phỏng 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 dự báo bán hàng và kế hoạch cung ứng không đạt chuẩn — con số điển hình với đa số doanh nghiệp lần đầu chuẩn hóa. Tháng thứ hai, sau khi gán Trưởng phòng Planning 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: Dự báo đúng đạt $\geq 80\%$, Tỷ lệ hết hàng đạt hướng $\leq 5\%$. 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

- ☐ Forecast nộp đủ trước họp S&OP.
- ☐ Nhu cầu ròng tính có tồn an toàn.
- ☐ Kế hoạch mua được duyệt và phát hành.
- ☐ Mức phục vụ giám sát hàng ngày.
- ☐ Độ chính xác forecast đo mỗi kỳ.
- ☐ Chênh lệch lớn có ghi nguyên nhân.

16. Sai lầm thường gặp khi áp dụng SOP

Hầu hết thất bại khi triển khai dự báo bán hàng và kế hoạch cung ứng 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 dự báo bán hàng và kế hoạch cung ứng trên file riêng rồi "sau" lên hệ thống, dữ liệu lệch nhau giữa các bộ phận.
Bỏ qua bước dự báo	Không tốc độ bán khiến bước sau (cung ứng) phải làm lại từ đầu và kéo dài thời gian xử lý.
Không ai chịu trách nhiệm	Chưa chỉ định Trưởng phòng Planning 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 dự báo và kế hoạch cung ứng gắn với một module và một bảng chứng dữ liệu cụ thể:

Dự báo	Sản phẩm (Product) / Danh mục	dự báo bán hàng và kế hoạch cung ứng, trạng thái, người sở hữu	Trưởng phòng Planing
Cung ứng	Nhân sự - Phân quyền	Log phê duyệt, thẩm quyền duyệt	Quản lý cấp trung
Theo dõi	Báo cáo / Dashboard	KPI theo dự báo bán hàng và kế hoạch cung ứng 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 (dự báo bán hàng và kế hoạch cung ứng 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 dự báo bán hàng và kế hoạch cung ứng hiện có, chốt quy tắc dữ liệu, chỉ định Trưởng phòng Planing 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 dự báo bán hàng và kế hoạch cung ứng?

Theo SOP này, Trưởng phòng Planing 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 Planing 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 dự báo và kế hoạch cung ứng 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 dự báo bán hàng và kế hoạch cung ứng .

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.