

Bộ công cụ quản lý yêu cầu khách thuê theo SLA

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-05-09 05:38:00

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

Hướng dẫn Bộ công cụ quản lý yêu cầu khách thuê theo SLA

Bộ công cụ đi kèm SOP-SLA-04, dùng để mọi yêu cầu khách thuê được xử lý đúng cam kết, không còn thất lạc trong tin nhắn cá nhân.

1. Danh mục biểu mẫu

1	Danh mục SLA theo loại yêu cầu	Tham chiếu khi phân loại ticket
2	Mẫu ticket yêu cầu khách thuê	Mỗi khi tiếp nhận yêu cầu
3	Checklist xử lý ticket theo SLA	Trong quá trình xử lý mỗi ticket
4	Dashboard tuân thủ SLA và ticket trễ hạn	Theo dõi liên tục, rà soát định kỳ

2. Mục đích của từng biểu mẫu

Danh mục SLA là chuẩn tham chiếu cho mọi loại yêu cầu; Mẫu ticket chuẩn hóa cách ghi nhận, tránh thất lạc; Checklist đảm bảo từng bước xử lý đúng quy trình; Dashboard giúp quản lý kho phát hiện sớm ticket có nguy cơ trễ hạn.

3. Người lập, người kiểm tra và người phê duyệt

Danh mục SLA theo loại yêu cầu	Quản lý kho	CEO/BOD	CEO/BOD

Mẫu ticket yêu cầu khách thuê	Nhân viên tiếp nhận	Quản lý kho	Nhân viên tiếp nhận tự xác nhận
Checklist xử lý ticket	Nhân viên vận hành kho	Quản lý kho	Quản lý kho
Dashboard tuân thủ SLA	Quản lý kho	Nhân viên vận hành	CEO/BOD

4. Hướng dẫn điền từng trường

Mức độ ưu tiên phải chọn theo tiêu chí khách quan (ảnh hưởng an toàn/vận hành), không theo cảm tính hoặc mối quan hệ với khách thuê. Thời gian phản hồi ghi theo giờ thực tế, không ghi theo giờ dự kiến. Lý do trễ SLA (nếu có) phải cụ thể, không ghi chung chung "bận việc khác".

5. Ví dụ có dữ liệu minh họa

Ví dụ mang tính minh họa, không phải số liệu thật.

Mã ticket | Khách thuê | Loại yêu cầu | Mức ưu tiên | SLA phản hồi | Trạng thái
TK-2026-0456 | Cty Logistics Phương Nam | Sự cố điện | Cao | 1 giờ | Đã hoàn tất

6. Quy tắc validation

Không đóng ticket khi chưa có xác nhận hoàn tất hoặc thông báo cho khách thuê. Ticket khẩn cấp phải được phản hồi trong SLA quy định riêng, không áp dụng SLA thông thường. Mọi ticket vượt SLA phải có ghi chú lý do trước khi đóng.

7. Công thức KPI

Tỷ lệ phản hồi đúng SLA = Ticket phản hồi đúng hạn ÷ Tổng số ticket × 100%. Tỷ lệ giải quyết đúng SLA = Ticket giải quyết đúng hạn ÷ Tổng số ticket × 100%. Thời gian giải quyết trung bình = Tổng thời gian giải quyết ÷ Số ticket trong kỳ.

8. Bản mô tả dashboard

Xem chi tiết đầy đủ tại phần Dashboard tuân thủ SLA và ticket trễ hạn bên dưới.

9. Hướng dẫn sử dụng trong Excel và khi chuyển lên ERP

Excel: sheet Master_Data lưu danh mục SLA, sheet Nhap_lieu ghi từng ticket, công thức tự tính thời gian phản hồi/giải quyết và so sánh với SLA. ERP/hệ thống ticket: khách thuê có thể gửi yêu cầu qua cổng riêng, hệ thống tự động gán SLA và cảnh báo khi sắp trễ hạn.

10. Tiêu chí xác định biểu mẫu đã hoàn thành

Mọi yêu cầu trong tháng gần nhất được ghi nhận thành ticket có thể tra cứu; danh mục SLA đã công bố và áp dụng nhất quán; Dashboard tuân thủ SLA đã chạy được tối thiểu 4 tuần liên tiếp và được dùng trong rà soát chất lượng dịch vụ.

Checklist xử lý ticket theo SLA

Dùng trong quá trình xử lý mỗi ticket yêu cầu từ khách thuê.

Người lập: Nhân viên vận hành kho · Người kiểm tra: Quản lý kho · Người phê duyệt: Quản lý kho

Checklist xử lý ticket

1	Ticket đã được tạo ngay khi tiếp nhận yêu cầu chưa?	[]
2	Mức độ ưu tiên đã được gán đúng theo tiêu chí khách quan chưa?	[]
3	Đã phản hồi khách thuê trong thời gian SLA quy định chưa?	[]
4	Tiến độ xử lý đã được cập nhật trong hệ thống chưa?	[]
5	Khách thuê đã được thông báo khi ticket hoàn tất chưa?	[]

Ví dụ điền mẫu:

3	Sự cố điện báo lúc 19:00, phản hồi trong 1 giờ SLA?	(đúng) — phản hồi lúc 19:20

Checklist khi ticket có nguy cơ trễ SLA

- [] Đã báo cáo ngay cho Quản lý kho khi phát hiện nguy cơ trễ.
- [] Đã thông báo cho khách thuê về tình trạng và thời gian dự kiến thực tế.
- [] Đã ghi rõ lý do trễ hạn vào ticket trước khi đóng.

Tiêu chí hoàn thành

Toàn bộ 5 mục checklist xử lý ticket đều đạt ((đúng)); mọi ticket trễ SLA đều có lý do ghi rõ và đã thông báo cho khách thuê.

Template & Field Guide — Bộ công cụ quản lý yêu cầu khách thuê theo SLA

§1. Danh mục SLA theo loại yêu cầu

Người lập: Quản lý kho · Người kiểm tra: — · Người phê duyệt: CEO/BOD

--	--	--

Loại yêu cầu	(*)	Text (Sự cố điện/nước, An ninh, Sửa chữa, VAS, Thông tin hợp đồng)
Mức độ ưu tiên mặc định	(*)	Khẩn cấp / Cao / Trung bình / Thấp
SLA phản hồi đầu tiên	(*)	Số giờ
SLA giải quyết	(*)	Số giờ/ngày
Bộ phận phụ trách	(*)	Text

Ví dụ minh họa:

Sự cố điện	Cao	1 giờ	24 giờ

§2. Mẫu ticket yêu cầu khách thuê

Người lập: Nhân viên tiếp nhận · Người kiểm tra: Quản lý kho · Người phê duyệt: Nhân viên tiếp nhận tự xác nhận

Mã ticket	(*)	Text, tự sinh
Khách thuê	(*)	Text
Loại yêu cầu	(*)	Text, theo danh mục
Mô tả chi tiết	(*)	Text tự do
Mức độ ưu tiên	(*)	Khẩn cấp / Cao / Trung bình / Thấp
Thời gian tiếp nhận	(*)	DD/MM/YYYY HH:MM
Thời gian phản hồi đầu tiên	(*)	DD/MM/YYYY HH:MM
Thời gian hoàn tất		DD/MM/YYYY HH:MM
Trạng thái	(*)	Mới / Đang xử lý / Hoàn tất

Ví dụ minh họa:

TK-2026-0456	Cty Logistics Phương Nam	Sự cố điện	Cao	Hoàn tất

Validation: ticket mức độ ưu tiên "Khẩn cấp" phải có thời gian phản hồi đầu tiên trong vòng 1 giờ kể từ thời gian tiếp nhận.

Dashboard tuân thủ SLA và ticket trễ hạn — Mô tả thiết kế

Người lập: Quản lý kho · Người kiểm tra: Nhân viên vận hành · Người phê duyệt: CEO/BOD

Đối tượng sử dụng: CEO/BOD, Quản lý kho, Nhân viên vận hành kho, Nhân viên tiếp nhận.

Tần suất cập nhật: theo thời gian thực (khi tích hợp hệ thống ticket) hoặc hàng ngày (khi dùng Excel).

1. Mục tiêu

Cho quản lý kho thấy ngay ticket nào sắp/đã trễ SLA, và loại yêu cầu nào thường xuyên chậm — để can thiệp kịp thời và cải thiện chất lượng dịch vụ với khách thuê.

2. Bố cục dashboard

Hàng 1 — Chỉ số tổng quan: tổng số ticket trong kỳ, tỷ lệ tuân thủ SLA phản hồi, tỷ lệ tuân thủ SLA giải quyết.

Hàng 2 — Danh sách ticket đang mở gần trễ/đã trễ SLA: sắp xếp theo mức độ khẩn cấp.

Hàng 3 — Bảng phân loại ticket theo loại yêu cầu: phát hiện loại nào chiếm tỷ trọng lớn hoặc thường trễ.

Hàng 4 — Xu hướng tỷ lệ tuân thủ SLA theo tháng: đánh giá cải thiện chất lượng dịch vụ.

3. Nguồn dữ liệu

Danh mục SLA theo loại yêu cầu, Mẫu ticket yêu cầu khách thuê, Checklist xử lý ticket theo SLA.

4. Cách đọc dashboard

Nhìn Hàng 1 để nắm tổng quan chất lượng dịch vụ. Vào Hàng 2 ngay khi có ticket báo đỏ để xử lý kịp thời. Xem Hàng 3 để xác định loại yêu cầu cần cải thiện quy trình hoặc bổ sung nguồn lực. Dùng Hàng 4 để đánh giá xu hướng dài hạn.

5. Tiêu chí sẵn sàng sử dụng

Mọi yêu cầu trong kỳ đều được ghi nhận thành ticket có dữ liệu đầy đủ; đối chiếu thủ công khớp số liệu một lần với sổ tiếp nhận (nếu còn dùng song song); đã dùng qua tối thiểu 3 tuần vận hành liên tục mà không có yêu cầu nào bị thất lạc ngoài hệ thống ticket.

Xem thêm: SOP: Quản lý yêu cầu khách thuê theo SLA — quy trình đi kèm bộ công cụ này.

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.