

# Bộ công cụ quản lý booking và trạng thái lô hàng

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-05-19 04:54:00

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 booking và trạng thái lô hàng tập trung

Bộ công cụ đi kèm SOP-BOOKING-02, dùng để CSKH trả lời khách hàng ngay lập tức, không còn phải hỏi lại qua nhiều email.

### 1. Danh mục biểu mẫu

| 1 | Bảng theo dõi booking và trạng thái lô hàng    | Theo dõi liên tục theo từng booking |
|---|------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 2 | Checklist cập nhật trạng thái theo mốc         | Mỗi khi lô hàng qua một mốc chính   |
| 3 | Nhật ký rolled booking và thay đổi lịch trình  | Khi hãng tàu thông báo thay đổi     |
| 4 | Dashboard trạng thái lô hàng và tỷ lệ phản hồi | Theo dõi liên tục, rà soát định kỳ  |

### 2. Mục đích của từng biểu mẫu

Bảng theo dõi là nguồn dữ liệu trung tâm thay thế việc tra cứu qua email; Checklist đảm bảo không bỏ sót mốc cập nhật; Nhật ký rolled booking giúp phân tích hãng tàu nào thường thay đổi lịch để cân nhắc lựa chọn; Dashboard giúp quản lý vận hành theo dõi tốc độ phản hồi khách hàng.

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

| Bảng theo dõi booking | Nhân viên vận hành | Quản lý vận hành | Nhân viên vận hành |
|-----------------------|--------------------|------------------|--------------------|

|                               |                    |                  |                                |
|-------------------------------|--------------------|------------------|--------------------------------|
| Checklist cập nhật trạng thái | Nhân viên vận hành | —                | Nhân viên vận hành tự xác nhận |
| Nhật ký rolled booking        | Nhân viên vận hành | Quản lý vận hành | Quản lý vận hành               |
| Dashboard trạng thái lô hàng  | Quản lý vận hành   | Nhân viên CSKH   | CEO/BOD                        |

4. Hướng dẫn điền từng trường

Mã booking phải khớp chính xác với xác nhận từ hãng tàu, không tự đặt mã riêng. ETD/ETA cập nhật theo thông tin chính thức mới nhất, ghi rõ là "dự kiến" cho đến khi có xác nhận cuối cùng. Lý do rolled booking phải cụ thể (thiếu chỗ/tàu trễ/thời tiết), không ghi chung chung.

5. Ví dụ có dữ liệu minh họa

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

Mã booking | Khách hàng | Tuyến | ETD | ETA | Trạng thái  
BK-2026-0788 | Cty XNK Đại Dương | HCM - Rotterdam | 10/07/2026 | 15/08/2026 | Đã lên tàu

6. Quy tắc validation

Không cập nhật trạng thái dựa trên thông tin chưa xác thực từ hãng tàu/đại lý. Mọi thay đổi ETD/ETA phải ghi lại lịch sử, không ghi đè mất thông tin cũ. Rolled booking phải thông báo cho khách hàng trong ngày phát hiện, không để CSKH tự phát hiện qua khách hàng phàn nàn.

7. Công thức KPI

Tỷ lệ cập nhật đúng hạn = Số mốc cập nhật trong ngày phát sinh ÷ Tổng số mốc cần cập nhật × 100%. Thời gian phản hồi khách hàng trung bình = Tổng thời gian phản hồi ÷ Số lượt hỏi trong kỳ. Tỷ lệ rolled booking theo hãng tàu = Số lần rolled ÷ Tổng số booking với hãng tàu đó × 100%.

8. Bản mô tả dashboard

Xem chi tiết đầy đủ tại phần Dashboard trạng thái lô hàng và tỷ lệ phản hồi bên dưới.

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

Excel: sheet Master\_Data lưu toàn bộ booking và trạng thái, dùng chung giữa vận hành và CSKH qua file chia sẻ. ERP/hệ thống theo dõi lô hàng: tích hợp API tracking từ hãng tàu để tự động cập nhật trạng thái, giảm thao tác thủ công.

10. Tiêu chí xác định biểu mẫu đã hoàn thành

Mọi booking đang hoạt động có trạng thái cập nhật theo thời gian thực trên bảng theo dõi chung; CSKH có thể trả lời mọi câu hỏi về trạng thái lô hàng mà không cần hỏi lại vận hành; Dashboard trạng thái lô hàng đã chạy được tối thiểu 4 tuần liên tiếp và được dùng trong rà soát vận hành.

Checklist cập nhật trạng thái lô hàng theo mốc

Dùng mỗi khi lô hàng qua một mốc chính trong hành trình vận chuyển.

Người lập: Nhân viên vận hành · Người kiểm tra: — · Người phê duyệt: Nhân viên vận hành tự xác nhận

### Checklist khi cập nhật mốc

| 1 | Thông tin trạng thái đã được xác thực từ hãng tàu/đại lý chưa?    | [ ] |
|---|-------------------------------------------------------------------|-----|
| 2 | Đã cập nhật vào bảng theo dõi tập trung ngay trong ngày chưa?     | [ ] |
| 3 | ETD/ETA có được cập nhật lại nếu có thay đổi không?               | [ ] |
| 4 | Nếu có rolled booking, đã ghi lý do và thông báo khách hàng chưa? | [ ] |

Ví dụ điền mẫu:

| 1 | Trạng thái "đã lên tàu" xác nhận từ đại lý tại cảng? | (đúng) |
|---|------------------------------------------------------|--------|

### Checklist khi CSKH trả lời khách hàng

- [ ] Đã tra cứu bảng theo dõi tập trung trước khi trả lời.
- [ ] Không trả lời dựa trên thông tin cũ hoặc phỏng đoán.
- [ ] Nếu thông tin chưa rõ, đã cam kết thời gian phản hồi cụ thể thay vì im lặng.

### Tiêu chí hoàn thành

Toàn bộ 4 mục checklist cập nhật mốc đều đạt ((đúng)) cho mỗi lần cập nhật; CSKH luôn có đủ thông tin để trả lời khách hàng ngay khi được hỏi.

## Template & Field Guide — Bộ công cụ quản lý booking và trạng thái lô hàng tập trung

### §1. Bảng theo dõi booking và trạng thái lô hàng

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

| Mã booking | (*) | Text |
|------------|-----|------|

|                           |     |                                                                                  |
|---------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------|
| Khách hàng                | (*) | Text                                                                             |
| Tuyến                     | (*) | Text                                                                             |
| Hãng tàu/hãng bay         | (*) | Text                                                                             |
| ETD (dự kiến)             | (*) | DD/MM/YYYY                                                                       |
| ETA (dự kiến)             | (*) | DD/MM/YYYY                                                                       |
| Trạng thái hiện tại       | (*) | Đã booking / Đã xác nhận / Đã hạ bãi / Đã lên tàu / Đang vận chuyển / Đã đến nơi |
| Ghi chú thay đổi (nếu có) |     | Text tự do                                                                       |

Ví dụ minh họa:

|              |                 |            |            |            |
|--------------|-----------------|------------|------------|------------|
|              |                 |            |            |            |
| BK-2026-0788 | HCM - Rotterdam | 10/07/2026 | 15/08/2026 | Đã lên tàu |

§2. Nhật ký rolled booking và thay đổi lịch trình

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

|                          |     |                                    |
|--------------------------|-----|------------------------------------|
|                          |     |                                    |
| Mã booking               | (*) | Text                               |
| Loại thay đổi            | (*) | Rolled booking / Đổi ETD / Đổi ETA |
| ETD/ETA cũ               | (*) | DD/MM/YYYY                         |
| ETD/ETA mới              | (*) | DD/MM/YYYY                         |
| Lý do                    | (*) | Text tự do                         |
| Đã thông báo khách hàng? | (*) | Có / Không                         |

Ví dụ minh họa:

Mã booking | Loại thay đổi | ETD cũ | ETD mới | Lý do | Thông báo khách?  
BK-2026-0788 | Rolled booking | 10/07/2026 | 17/07/2026 | Hãng tàu thiếu chỗ | Có

Validation: mọi thay đổi ETD/ETA vượt quá 3 ngày so với dự kiến ban đầu phải thông báo khách hàng trong ngày phát hiện.

Dashboard trạng thái lô hàng và tỷ lệ phản hồi — Mô tả thiết kế

Người lập: Quản lý vận hành · Người kiểm tra: Nhân viên CSKH · Người phê duyệt: CEO/BOD  
Đối tượng sử dụng: CEO/BOD, Quản lý vận hành, Nhân viên vận hành, Nhân viên CSKH.  
Tần suất cập nhật: theo thời gian thực (khi tích hợp API tracking) hoặc hàng ngày (khi dùng Excel).

1. Mục tiêu

Cho CSKH và quản lý vận hành thấy ngay trạng thái mọi lô hàng đang xử lý — để trả lời khách hàng tức thì và phát hiện sớm các trường hợp rolled booking cần xử lý.

## 2. Bố cục dashboard

Hàng 1 — Chỉ số tổng quan: tổng số booking đang hoạt động, tỷ lệ cập nhật trạng thái đúng hạn, thời gian phản hồi khách hàng trung bình.

Hàng 2 — Bảng lô hàng đang vận chuyển: trạng thái hiện tại, ETD/ETA, cảnh báo nếu có thay đổi.

Hàng 3 — Danh sách rolled booking trong kỳ: theo hãng tàu, giúp đánh giá độ tin cậy đối tác.

Hàng 4 — Xu hướng thời gian phản hồi khách hàng theo tháng: đánh giá cải thiện dịch vụ.

## 3. Nguồn dữ liệu

Bảng theo dõi booking và trạng thái lô hàng, Checklist cập nhật trạng thái theo mốc, Nhật ký rolled booking và thay đổi lịch trình.

## 4. Cách đọc dashboard

Nhìn Hàng 1 để nắm tổng quan. Vào Hàng 2 để tra cứu nhanh khi khách hàng hỏi. Xem Hàng 3 để đánh giá hãng tàu nào thường gây rolled booking. Dùng Hàng 4 để theo dõi xu hướng cải thiện tốc độ phục vụ khách hàng.

## 5. Tiêu chí sẵn sàng sử dụng

Mọi booking đang hoạt động có dữ liệu trạng thái cập nhật đầy đủ; đối chiếu thủ công khớp số liệu một lần với xác nhận từ hãng tàu; đã dùng qua tối thiểu 3 tuần vận hành liên tục mà CSKH không cần hỏi lại nội bộ để trả lời khách hàng.

Xem thêm: SOP: Quản lý booking và trạng thái lô hàng tập trung — 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](https://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.*