

SOP: Bàn giao dữ liệu từ Kinh doanh sang Triển khai

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-05-31 04:27:00

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

1. Tên SOP

SOP-HANDOFF-01 — Bàn giao dữ liệu từ Kinh doanh sang Triển khai (ngành dịch vụ tư vấn triển khai)

2. Mục đích

Đảm bảo mọi giả định, cam kết, hạng mục loại trừ và ước lượng effort trong đề xuất bán hàng được chuyển hóa thành ngân sách gốc (baseline) chính thức cho đội triển khai, thay vì đội dự án phải tự suy đoán lại từ đầu khi tiếp nhận. SOP quy định cách chuẩn hóa gói bàn giao, cách đội triển khai xác nhận đã hiểu đúng phạm vi trước khi khởi động, và cách xử lý khi phát hiện thiếu thông tin quan trọng — để dự án không khởi động sai hướng và phát sinh chi phí sớm ngay từ tuần đầu tiên.

Bàn giao thiếu dữ liệu không phải là vấn đề của riêng bộ phận kinh doanh hay triển khai — đó là hậu quả của việc không có một định dạng bàn giao chuẩn hóa, khiến mỗi thương vụ được chuyển giao theo cách khác nhau, phụ thuộc vào việc người bán hàng có nhớ ghi lại đầy đủ hay không.

Cam kết chỉ nằm trong email — kế hoạch triển khai không biết Chỉ gửi file PDF báo giá 2 báo cáo tùy chỉnh đã hứa không có trong kế hoạch → Phát hiện tuần 3, căng thẳng với KH Gói bàn giao chuẩn Sales khai báo mọi cam kết → Đưa vào ngân sách gốc từ đầu

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng từ khi hợp đồng được ký đến khi dự án chính thức khởi động (kick-off) với ngân sách gốc được đội triển khai xác nhận. Bao gồm: chuẩn hóa nội dung bàn giao, xác nhận hiểu đúng phạm vi, và xử lý các điểm chưa rõ trước khi khởi động. Không bao gồm việc quản lý thay đổi phạm vi phát sinh sau khi dự án đã khởi động (thuộc SOP-SCOPE-02).

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Ngân sách gốc (Baseline)	Phạm vi, effort, thời gian và chi phí đã được thống nhất làm mốc so sánh trong suốt quá trình thực hiện dự án.
Gói bàn giao (Handoff Package)	Tập hợp tài liệu chuẩn hóa từ Kinh doanh chuyển cho Triển khai: đề xuất đã ký, giả định, hạng mục loại trừ, ước lượng effort theo hạng mục.
Hạng mục loại trừ (Exclusions)	Các công việc/nội dung không nằm trong phạm vi hợp đồng, cần nêu rõ để tránh hiểu nhầm là đã bao gồm.
Khởi động sai (False Start)	Tình huống dự án bắt đầu thực hiện dựa trên hiểu sai về phạm vi, dẫn đến phải làm lại hoặc phát sinh tranh cãi sớm với khách hàng.
Xác nhận bàn giao (Handoff Sign-off)	Bước đội triển khai chính thức xác nhận đã nhận đủ và hiểu đúng thông tin trước khi lên kế hoạch chi tiết.

5. Vai trò tham gia

Nhân viên kinh doanh (Sales)	Chuẩn bị gói bàn giao đầy đủ ngay khi hợp đồng được ký.
Quản lý dự án (PM) tiếp nhận	Rà soát gói bàn giao, xác nhận hoặc yêu cầu bổ sung trước khi lên kế hoạch.
Kiến trúc sư giải pháp/Tư vấn kỹ thuật	Đối chiếu đề xuất kỹ thuật với năng lực thực tế của giải pháp trước khi cam kết lại với khách hàng.
Quản lý kinh doanh	Giám sát chất lượng gói bàn giao, xử lý khi có thiếu sót lặp lại từ đội bán hàng.
CEO/BOD	Phê duyệt chính sách chuẩn bàn giao, rà soát tỷ lệ khởi động sai định kỳ.

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | Sales | PM tiếp nhận | Kiến trúc sư giải pháp | Quản lý kinh doanh | CEO/BOD

Chuẩn bị gói bàn giao | R/A | I | C | I | I

Rà soát và xác nhận gói bàn giao | I | R/A | C | I | I

Đối chiếu kỹ thuật với đề xuất đã ký | C | C | R/A | I | I

Yêu cầu bổ sung thông tin còn thiếu | I | R | C | A | I

Xử lý thiếu sót lặp lại từ đội bán hàng | C | C | I | R/A | I

Phê duyệt chính sách chuẩn bàn giao | I | I | I | C | R/A

7. Dữ liệu đầu vào

Đề xuất/báo giá đã được khách hàng ký, biên bản khảo sát (nếu có), các cam kết bổ sung trong quá trình đàm phán (email, biên bản họp), chính sách chuẩn về nội dung bắt buộc trong gói bàn giao.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Chuẩn hóa mẫu gói bàn giao. Quản lý kinh doanh và Quản lý dự án thống nhất một mẫu chuẩn: phạm vi công việc, giả định, hạng mục loại trừ, ước lượng effort theo hạng mục, các cam kết đặc biệt đã hứa với khách hàng.

Bước 2 — Nhân viên kinh doanh chuẩn bị gói bàn giao ngay khi ký hợp đồng. Không chờ đến ngày khởi động mới soạn tài liệu; điền đầy đủ theo mẫu chuẩn ngay khi hợp đồng có hiệu lực.

Bước 3 — Chuyển giao và tổ chức buổi bàn giao trực tiếp. Ngoài gửi tài liệu, tổ chức buổi trao đổi trực tiếp giữa Sales và PM tiếp nhận để giải thích bối cảnh, không chỉ gửi file rồi thôi.

Bước 4 — PM tiếp nhận rà soát gói bàn giao theo checklist. Kiểm tra đầy đủ các mục bắt buộc, đối chiếu với đề xuất đã ký để phát hiện điểm chưa rõ hoặc mâu thuẫn.

Bước 5 — Đối chiếu kỹ thuật với kiến trúc sư giải pháp. Nếu có cam kết kỹ thuật trong đề xuất, kiến trúc sư xác nhận tính khả thi trước khi đưa vào kế hoạch chi tiết.

Bước 6 — Yêu cầu bổ sung khi phát hiện thiếu thông tin. PM tiếp nhận không tự suy đoán; gửi yêu cầu làm rõ cho Sales/khách hàng trước khi tiếp tục.

Bước 7 — Ký xác nhận bàn giao (Handoff Sign-off). Khi đã đủ thông tin, PM tiếp nhận chính thức xác nhận đã nhận đủ, chuyển sang giai đoạn lập kế hoạch chi tiết và ngân sách gốc.

Bước 8 — Thiết lập ngân sách gốc (baseline) chính thức. Ước lượng effort trong đề xuất được chuyển hóa thành ngân sách gốc theo từng hạng mục công việc, làm mốc theo dõi trong suốt dự án.

Bước 9 — Rà soát tỷ lệ khởi động sai và nguyên nhân định kỳ. Quản lý kinh doanh tổng hợp hàng quý, xác định các trường hợp phải điều chỉnh phạm vi sớm do bàn giao thiếu, để cải thiện mẫu chuẩn.

Bốn bước từ ký hợp đồng đến khởi động đúng Chuẩn bị gói bàn giao Rà soát & bổ sung Ký xác nhận Ngân sách gốc

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Chuyển gói bàn giao cho PM tiếp nhận	Đã điền đầy đủ theo mẫu chuẩn, có đối chiếu với đề xuất đã ký
Ký xác nhận bàn giao	PM tiếp nhận đã rà soát, không còn điểm thiếu/mâu thuẫn chưa giải quyết

Thiết lập ngân sách gốc chính thức	Đã có xác nhận bàn giao, effort được phân bổ theo hạng mục rõ ràng
Khởi động dự án (kick-off)	Ngân sách gốc đã được thiết lập, đội triển khai đã hiểu đúng phạm vi

10. Ngoại lệ và cách xử lý

Hợp đồng ký gấp, chưa kịp chuẩn bị gói bàn giao đầy đủ: PM tiếp nhận vẫn phải nhận bàn giao sơ bộ và ký xác nhận có điều kiện, ghi rõ các mục còn thiếu và hạn bổ sung, không trì hoãn khởi động vô thời hạn. Cam kết miệng với khách hàng trong quá trình đàm phán không được ghi vào đề xuất chính thức: Sales phải chủ động khai báo trong gói bàn giao, không để PM tiếp nhận phát hiện qua khách hàng sau này. Khách hàng thay đổi người liên hệ chính ngay sau khi ký hợp đồng: cần buổi giới thiệu lại giữa PM và người liên hệ mới trước khi khởi động chính thức.

11. KPI cần theo dõi

Mức mục tiêu tham khảo.

Tỷ lệ gói bàn giao đầy đủ ngay lần đầu	$\text{Gói không cần bổ sung} \div \text{Tổng số gói bàn giao}$	$\geq 85\%$
Tỷ lệ dự án phải điều chỉnh phạm vi trong 30 ngày đầu	$\text{Số dự án điều chỉnh sớm} \div \text{Tổng số dự án khởi động}$	Giảm dần theo quý
Thời gian từ ký hợp đồng đến ký xác nhận bàn giao	Số ngày	≤ 5 ngày làm việc
Tỷ lệ khởi động sai (phải làm lại kế hoạch)	$\text{Số dự án khởi động sai} \div \text{Tổng số dự án}$	Giảm dần theo quý

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

Mẫu gói bàn giao chuẩn (giả định/loại trừ/effort), Checklist rà soát bàn giao, Biên bản xác nhận bàn giao (Handoff Sign-off), Dashboard tỷ lệ bàn giao đầy đủ và khởi động sai.

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

Mọi dự án mới đều có gói bàn giao đầy đủ, được PM tiếp nhận xác nhận trước khi khởi động; ngân sách gốc được thiết lập dựa trên effort đã thống nhất từ đề xuất, không phải ước lượng lại từ đầu; có dashboard theo dõi tỷ lệ bàn giao đầy đủ để cải thiện liên tục quy trình bán hàng-triển khai.

14. Ví dụ thực tế của một công ty tư vấn triển khai

Ví dụ minh họa mang tính mô phỏng, không phải số liệu thống kê chính thức.

Một dự án triển khai phần mềm được bàn giao chỉ với file báo giá PDF, không có ghi chú về việc khách hàng đã

yêu cầu tùy chỉnh thêm hai báo cáo đặc thù trong quá trình đàm phán — thông tin này chỉ tồn tại trong email riêng giữa Sales và khách hàng. Đội triển khai lập kế hoạch không bao gồm hai báo cáo này, đến tuần thứ ba khách hàng hỏi thì mới phát hiện thiếu, phải điều chỉnh phạm vi và gây căng thẳng ngay từ đầu dự án. Sau khi áp dụng SOP, gói bàn giao chuẩn yêu cầu Sales liệt kê mọi cam kết bổ sung, PM tiếp nhận đối chiếu và phát hiện thiếu ngay trong buổi bàn giao — đưa vào ngân sách gốc trước khi khởi động, không còn bất ngờ giữa dự án.

15. Checklist áp dụng nhanh

- ☐ Có mẫu gói bàn giao chuẩn hóa, áp dụng cho mọi dự án mới.
- ☐ Gói bàn giao được chuẩn bị ngay khi hợp đồng ký, không chờ đến ngày khởi động.
- ☐ Có buổi bàn giao trực tiếp giữa Sales và PM tiếp nhận, không chỉ gửi file.
- ☐ PM tiếp nhận rà soát và yêu cầu bổ sung trước khi ký xác nhận bàn giao.
- ☐ Ngân sách gốc được thiết lập dựa trên effort đã thống nhất từ đề xuất.
- ☐ Không khởi động dự án khi chưa có xác nhận bàn giao chính thức.
- ☐ Có dashboard theo dõi tỷ lệ bàn giao đầy đủ và khởi động sai được rà soát định kỳ.

Xem thêm: Bộ công cụ bàn giao dữ liệu từ Kinh doanh sang Triển khai — bộ công cụ đi kèm SOP 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.