

Bộ công cụ phân công khách hàng theo độ phức tạp

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-07-24 09:04:00

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 phân công khách hàng theo độ phức tạp

Bộ công cụ đi kèm SOP-WORKLOAD-03, giúp Kế toán trưởng phân công khách hàng cân đối theo độ phức tạp thực tế, không chỉ chia đều số lượng.

1. Danh mục biểu mẫu

1	Bảng đánh giá điểm phức tạp khách hàng	Khi tiếp nhận khách hàng mới, đánh giá lại định kỳ
2	Bảng sức chứa và tải công việc kế toán viên	Cập nhật liên tục theo mỗi lần phân công
3	Checklist trước khi phân công	Mỗi lần phân công khách hàng mới hoặc tái phân công
4	Dashboard cân đối tải công việc	Rà soát hàng tháng

2. Mục đích của từng biểu mẫu

Bảng đánh giá điểm phức tạp chuẩn hóa cách chấm điểm khách quan; Bảng sức chứa và tải công việc là nguồn dữ liệu để so sánh trước khi phân công; Checklist đảm bảo Kế toán trưởng không bỏ sót bước kiểm tra sức chứa; Dashboard giúp phát hiện sớm mất cân đối giữa các kế toán viên.

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

Bảng đánh giá điểm phức tạp	Kế toán trưởng	Bộ phận Tiếp nhận	Kế toán trưởng

Bảng sức chứa và tải công việc	Kế toán trưởng	Kế toán viên	Kế toán trưởng
Checklist trước khi phân công	Kế toán trưởng	Kế toán viên	Kế toán trưởng
Dashboard cân đối tải công việc	Kế toán trưởng	CEO/BOD	CEO/BOD

4. Hướng dẫn điền từng trường

Điểm phức tạp phải tính từ tiêu chí cụ thể (số giao dịch, loại thuế, số chi nhánh), không chấm theo cảm tính. Sức chứa của kế toán viên phải dựa trên đánh giá năng lực thực tế, cập nhật lại mỗi 6 tháng. Tải công việc phải cộng dồn chính xác từ toàn bộ khách hàng đang phụ trách, không bỏ sót khách hàng nào.

5. Ví dụ có dữ liệu minh họa

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

Công ty CP XYZ (3 chi nhánh)	450	GTGT+TNDN+TNCN	8/10

6. Quy tắc validation

Không được phân công khách hàng mới cho kế toán viên đã đạt/vượt sức chứa mà chưa có phê duyệt ngoại lệ. Điểm phức tạp phải được đánh giá lại khi khách hàng có thay đổi lớn (thêm chi nhánh, đổi loại hình thuế). Tải công việc phải cập nhật ngay sau mỗi lần phân công hoặc tái phân công.

7. Công thức KPI

Chênh lệch tải công việc = Tải công việc cao nhất – Tải công việc thấp nhất giữa các kế toán viên. Tỷ lệ kế toán viên trong ngưỡng an toàn = Số kế toán viên có tải công việc ≤ 100% sức chứa ÷ Tổng số kế toán viên × 100%. Số lần báo cáo quá tải = đếm số báo cáo trong tháng.

8. Bản mô tả dashboard

Xem chi tiết đầy đủ tại phần Dashboard cân đối tải công việc bên dưới.

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

Excel: sheet Master_Data lưu điểm phức tạp khách hàng, sheet Nhap_lieu ghi nhận phân công và tự tính tổng tải công việc theo kế toán viên. ERP/phần mềm kế toán: hệ thống tự động tính điểm phức tạp từ số lượng giao dịch thực tế, tự động cảnh báo khi một kế toán viên vượt sức chứa.

10. Tiêu chí xác định biểu mẫu đã hoàn thành

Toàn bộ khách hàng đang phục vụ có điểm phức tạp được đánh giá; Bảng sức chứa và tải công việc cập nhật đến kỳ gần nhất cho mọi kế toán viên; Dashboard cân đối tải công việc đã chạy tối thiểu 2 kỳ đánh giá (12 tháng) và được dùng để điều chỉnh phân công ít nhất một lần.

Checklist trước khi phân công khách hàng

Dừng ngay khi Kế toán trưởng chuẩn bị phân công khách hàng mới hoặc tái phân công.
Người lập: Kế toán trưởng · Người kiểm tra: Kế toán viên liên quan · Người phê duyệt: Kế toán trưởng

Checklist trước khi phân công

1	Đã chấm điểm phức tạp cho khách hàng chưa?	[]
2	Đã kiểm tra sức chứa còn lại của kế toán viên đề xuất chưa?	[]
3	Kế toán viên có năng lực phù hợp với độ phức tạp khách hàng không?	[]
4	Nếu vượt sức chứa, đã có phê duyệt ngoại lệ chưa?	[]
5	Nếu là tái phân công, đã có kế hoạch bàn giao hồ sơ chưa?	[]

Ví dụ điền mẫu:

3	Kế toán viên A có 5 năm kinh nghiệm, phù hợp khách hàng đa chi nhánh?	(đúng)

Checklist sau khi phân công

- [] Đã cập nhật vào Bảng sức chứa và tải công việc.
- [] Đã thông báo chính thức cho kế toán viên.
- [] Nếu tái phân công, đã hoàn tất bàn giao hồ sơ.

Tiêu chí hoàn thành

Toàn bộ 5 mục checklist đều đạt ((đúng)) trước khi phân công chính thức có hiệu lực; không có phân công nào được thực hiện mà chưa đối chiếu sức chứa và năng lực.

Template & Field Guide — Bộ công cụ phân công khách hàng theo độ phức tạp

§1. Bảng đánh giá điểm phức tạp khách hàng

Người lập: Kế toán trưởng · Người kiểm tra: Bộ phận Tiếp nhận · Người phê duyệt: Kế toán trưởng

--	--	--

Khách hàng	(*)	Text
Số giao dịch/tháng	(*)	Số
Loại hình thuế áp dụng	(*)	Text
Số chi nhánh	(*)	Số
Mức độ rủi ro	(*)	Thấp / Trung bình / Cao
Điểm phức tạp (1-10)	(*)	Số, tự tính hoặc đánh giá

Ví dụ minh họa:

Công ty CP XYZ (3 chi nhánh)	450	8/10

§2. Bảng sức chứa và tải công việc kế toán viên

Người lập: Kế toán trưởng · Người kiểm tra: Kế toán viên · Người phê duyệt: Kế toán trưởng

Kế toán viên	(*)	Text
Số năm kinh nghiệm	(*)	Số
Sức chứa (tổng điểm phức tạp tối đa)	(*)	Số
Tải công việc hiện tại	(*)	Số, tự tính từ tổng điểm khách hàng
% sử dụng sức chứa	(*)	Số (%), tự tính

Ví dụ minh họa:

Nguyễn Thị C	40	38	95%

Validation: không được phân công khách hàng mới nếu % sử dụng sức chứa của kế toán viên đã vượt 100% mà chưa có phê duyệt ngoại lệ.

Dashboard cân đối tải công việc — Mô tả thiết kế

Người lập: Kế toán trưởng · Người kiểm tra: Kế toán viên · Người phê duyệt: CEO/BOD

Đối tượng sử dụng: CEO/BOD, Kế toán trưởng, Kế toán viên.

Tần suất cập nhật: hàng tháng (khi dùng Excel) hoặc theo thời gian thực (khi tích hợp phần mềm kế toán).

1. Mục tiêu

Cho Kế toán trưởng và lãnh đạo thấy ngay kế toán viên nào đang quá tải, khách hàng nào có độ phức tạp cao chưa được phân công phù hợp, để cân đối lại trước khi ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

2. Bố cục dashboard

Hàng 1 — Chỉ số tổng quan: % sử dụng sức chứa trung bình toàn công ty, số kế toán viên quá tải, tổng điểm phức tạp toàn bộ khách hàng.

Hàng 2 — Bảng kế toán viên theo % sử dụng sức chứa: sắp xếp giảm dần, cảnh báo đỏ nếu vượt 100%.

Hàng 3 — Bảng khách hàng phức tạp cao chưa phân công phù hợp: đối chiếu điểm phức tạp với kinh nghiệm kế toán viên phụ trách.

Hàng 4 — Xu hướng chênh lệch tải công việc theo tháng: đánh giá mức độ cân đối cải thiện qua thời gian.

3. Nguồn dữ liệu

Bảng đánh giá điểm phức tạp khách hàng, Bảng sức chứa và tải công việc kế toán viên, Checklist trước khi phân công.

4. Cách đọc dashboard

Nhìn Hàng 1 để nắm tổng quan mức độ cân đối toàn công ty. Vào Hàng 2 để xử lý ngay các kế toán viên quá tải. Xem Hàng 3 để phát hiện khách hàng phức tạp bị phân công chưa phù hợp năng lực. Dùng Hàng 4 để đánh giá hiệu quả điều chỉnh phân công qua thời gian.

5. Tiêu chí sẵn sàng sử dụng

Mọi khách hàng đang phục vụ có điểm phức tạp được đánh giá; mọi kế toán viên có sức chứa được xác định và cập nhật; đã dùng qua tối thiểu 2 kỳ đánh giá liên tiếp mà không phát sinh trường hợp quá tải không được phát hiện.

Xem thêm: SOP-WORKLOAD-03: Phân công khách hàng theo độ phức tạp — 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.