

THIẾT LẬP CHỈ TIÊU KPI

KPI – Key Performance Indicator là chỉ số đánh giá hiệu quả công việc. Đây là một chỉ tiêu quan trọng trong việc đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên và rất nhiều doanh nghiệp quan tâm.

Trước khi thiết lập chỉ tiêu KPI bạn nên lựa chọn các chỉ tiêu phù hợp để đánh giá nhân viên, với mỗi vị trí bạn nên chọn từ 3 -5 tiêu chí để đánh giá. Bạn không nên lựa chọn quá nhiều tiêu chí.

I. GIẢI THÍCH CÁC CHỈ TIÊU – ĐỘ QUAN TRỌNG – ĐIỀU CHỈNH KẾT QUẢ

Trên hệ thống GetFly CRM có 2 loại chỉ tiêu:

- Chỉ tiêu KPI hệ thống có thể đo lường được: doanh số, doanh thu, số lượng sản phẩm bán ra, ...
- Chỉ tiêu KPI không đo lường được như ý thức thái độ, kiến thức sản phẩm, ... gọi là **CHỈ TIÊU TỔNG HỢP**.

1. Giải thích chỉ tiêu GetFly có thể đo lường được:

1. Số lượng đơn hàng: tổng đơn hàng bán theo người thực hiện đơn hàng, điều kiện: đơn hàng chưa xóa, chưa hủy theo thời gian thực hiện đơn hàng tính theo kỳ KPI.

2. Số lượng chủng loại sản phẩm bán được: Đếm số sản phẩm (đơn hàng bán) được của nhóm sản phẩm theo người thực hiện đơn hàng, điều kiện: đơn hàng chưa xóa, chưa hủy, sản phẩm ko phải là quà tặng thời gian thực hiện đơn hàng tính theo kỳ KPI.

3. Doanh số: Tổng doanh số của đơn hàng bán không trừ chiết khấu theo người thực hiện đơn hàng, điều kiện: đơn hàng chưa xóa, trạng thái đơn hàng khác hủy, chưa duyệt, thời gian thực hiện đơn hàng tính theo KPI

4. Tổng doanh số: Tổng doanh số theo đơn hàng bán không trừ chiết khấu, điều kiện: đơn hàng chưa xóa, trạng thái đơn hàng khác hủy, chưa duyệt, thời gian thực hiện đơn hàng tính theo KPI

5. **Doanh thu:** Tổng doanh thu của đơn hàng bán có trừ chiết khấu theo người thực hiện đơn hàng, điều kiện: đơn hàng chưa xóa, trạng thái đơn hàng khác hủy, chưa duyệt, thời gian thực hiện đơn hàng tính theo KPI

6. **Doanh thu sau chiết khấu:** Tổng doanh thu của đơn hàng bán = (doanh số trừ đi tổng số tiền chiết khấu) theo người thực hiện đơn hàng, điều kiện: đơn hàng chưa xóa, trạng thái đơn hàng khác hủy, chưa duyệt, thời gian thực hiện đơn hàng tính theo KPI

7. **Tổng doanh thu:** Tổng doanh thu của đơn hàng bán có trừ chiết khấu, điều kiện: đơn hàng chưa xóa, trạng thái đơn hàng khác hủy, chưa duyệt, thời gian thực hiện đơn hàng tính theo KPI

8. **Lợi nhuận:**

+ Có sử dụng kho: lợi nhuận đơn hàng bán = doanh thu(ko trừ chiết khấu) - [số lượng x giá bán của kho] - tổng chiết khấu của đơn hàng theo người thực hiện đơn hàng, điều kiện: phiếu xuất kho hoàn thành, đơn hàng chưa xóa, trạng thái đơn hàng khác hủy, chưa duyệt, thời gian thực hiện đơn hàng tính theo KPI

+ Không sử dụng kho mở nhập trên đơn hàng: lợi nhuận đơn hàng bán = [số lượng x (giá bán - giá nhập)] - tổng chiết khấu của đơn hàng theo người thực hiện đơn hàng, điều kiện: đơn hàng chưa xóa, trạng thái khác hủy, chưa duyệt, thời gian thực hiện đơn hàng tính theo KPI

9. **Số tiền đã thanh toán:** số tiền thu được thực tế của đơn hàng theo người thực hiện đơn hàng, điều kiện: đơn hàng chưa xóa, phiếu thanh toán chưa xóa, trạng thái đơn hàng khác hủy, chưa duyệt, thời gian thanh toán tính theo thời gian áp dụng KPI

10. **Số khách hàng mua hàng (trừ khách vắng lai):** tính tất cả khách hàng có đơn hàng theo người thực hiện đơn hàng, điều kiện: đơn hàng chưa xóa, ngày thực hiện đơn hàng tính theo thời gian áp dụng KPI

11. **Số khách hàng tạo mới + phụ trách:** tổng khách hàng tính theo người phụ trách, điều kiện: khách hàng chưa xóa, thời gian tạo KH theo thời gian áp dụng KPI

12. Số khách hàng tạo mới: tổng khách hàng tính theo người tạo, điều kiện: khách hàng chưa xóa, thời gian tạo KH theo thời gian áp dụng KPI

13. Số khách hàng tương tác:

+ EMAIL: Email gửi đi chưa xóa, gửi đi thành công & đã đọc, người tạo email & người phụ trách KH là nhân viên áp KPI, thời gian tạo email tính theo thời gian áp dụng KPI

+ SMS: sms gửi đi chưa xóa, gửi đi thành công, người tạo sms & người phụ trách KH là nhân viên áp KPI, thời gian tạo sms tính theo thời gian áp dụng KPI

+ Công việc: công việc chưa xóa, chưa hủy, có khách hàng liên quan trong cv, người thực hiện cv & người phụ trách Kh là nhân viên áp KPI, ngày bắt đầu & kết thúc công việc nằm trong thời gian áp dụng KPI

+ Bình luận: tất cả comment trong khách hàng(trừ logs), comment chưa xóa, khách hàng chưa xóa, người comment & người phụ trách KH là nhân viên áp KPI, thời gian tạo comment tính theo thời gian áp dụng KPI

+ Cuộc gọi: tất cả cuộc gọi ra thành công(Kh có trả lời), người gọi & phụ trách KH là nhân viên áp KPI, thời gian thực hiện cuộc gọi tính theo thời gian áp dụng KPI

14. Số cuộc gọi đi cho khách hàng: Tất cả cuộc gọi cho KH thành công(KH có trả lời), người gọi là nhân viên áp KPI, điều kiện: cuộc gọi đó chưa bị xóa, thời gian thực hiện cuộc gọi tính theo thời gian áp dụng KPI

15. Tỷ lệ (%) số khách hàng tương tác / số khách hàng phụ trách: Số KH tương tác (như mục 13 trên) / số KH phụ trách của nhân viên áp KPI

16. Tỷ lệ (%) số khách mua hàng / số khách hàng phụ trách: Số KH phụ trách chia cho số khách hàng phụ trách đã mua hàng (của nhân viên áp KPI), điều kiện: đơn hàng chưa xóa & trạng thái khác hủy

17. Số lần đi muộn: Tổng số ngày đi muộn của nhân viên áp KPI, điều kiện: ngày chấm công tính theo thời gian áp KPI, trạng thái là Tr: đi muộn, TrSm: đi muộn về sớm, -I: Đi muộn buổi sáng và không chấm công buổi chiều, M: Đi muộn có lý do

18. Tổng vắng: Tổng số ngày vắng của nhân viên áp KPI, điều kiện: ngày chấm công tính theo thời gian áp KPI, trạng thái là V: vắng không phép

19. **Số công việc 5 sao:** Tổng số công việc người thực hiện công việc là nhân viên áp KPI, điều kiện: công việc đã hoàn thành, ngày bắt đầu & ngày kết thúc cv tính theo thời gian KPI, được đánh giá là 5 sao

20. **Số công việc 4 sao:** Tổng số công việc người thực hiện công việc là nhân viên áp KPI, điều kiện: công việc đã hoàn thành, ngày bắt đầu & ngày kết thúc cv tính theo thời gian KPI, được đánh giá là 4 sao

21. **Số công việc 3 sao:** Tổng số công việc người thực hiện công việc là nhân viên áp KPI, điều kiện: công việc đã hoàn thành, ngày bắt đầu & ngày kết thúc cv tính theo thời gian KPI, được đánh giá là 3 sao

22. **Số lượng Email gửi thành công:** Tổng số email gửi đi cho KH, điều kiện: email chưa bị xóa, email gửi thành công, người tạo email là người áp KPI, thời gian tạo tính theo thời gian áp dụng KPI

23. **Số lượng SMS gửi thành công:** tổng sms gửi đi cho KH, điều kiện: sms chưa bị xóa, gửi đi thành công, người tạo sms là người áp KPI, thời gian tạo tính theo thời gian áp dụng KPI

24. **Tạo phiếu tiếp nhận bảo hành:** Tổng số phiếu bảo hành được tạo, điều kiện: phiếu bảo hành chưa xóa, người tạo là nhân viên áp KPI, ngày tạo tính theo thời gian áp dụng KPI

25. **Hoàn thành phiếu tiếp nhận bảo hành:** Tổng số phiếu bảo hành được tạo, điều kiện: phiếu bảo hành chưa xóa, người tiếp nhận là nhân viên áp KPI, trạng thái đã hoàn thành, ngày tạo tính theo thời gian áp dụng KPI

26. **Doanh thu theo sản phẩm:** tổng doanh thu của sản phẩm (đã trừ chiết khấu) mà nhân viên áp KPI đã bán, điều kiện: đơn hàng chưa xóa, trạng thái đơn hàng khác hủy, không phải là đơn trả hàng, không phải quà tặng, người thực hiện là nhân viên áp KPI, ngày thực hiện đơn hàng tính theo thời gian áp dụng KPI

27. **Doanh số theo sản phẩm:** tổng doanh số của sản phẩm (ko trừ chiết khấu) điều kiện: đơn hàng chưa xóa, trạng thái đơn hàng chưa hủy, ko phải là đơn trả hàng, ko phải quà tặng, người thực hiện là nhân viên áp KPI, ngày thực hiện đơn hàng tính theo thời gian áp dụng KPI

28.Số lượng sản phẩm bán được: Tổng số lượng sản phẩm bán được theo đơn hàng, điều kiện: đơn hàng chưa xóa, trạng thái đơn hàng khác hủy, ko phải đơn trả hàng, ko phải quà tặng, người thực hiện đơn hàng là nhân viên áp KPI, ngày thực hiện đơn hàng tính theo thời gian áp dụng KPI

29. Số cơ hội tạo ra trong kỳ: số cơ hội được tạo, điều kiện: cơ hội chưa bị xóa, người tạo là nhân viên áp KPI, thời gian tạo tính theo thời gian áp dụng KPI

*****Lưu ý: Hiện hệ thống đang đo lường được các tiêu chí theo hướng TĂNG LÀ TỐT. Các tiêu chí GIẢM LÀ TỐT đang được nghiên cứu nâng cấp.**

2. Các chỉ tiêu tổng hợp

Trong hệ thống GetFly có những chỉ tiêu hệ thống đo lường được là các chỉ tiêu bạn có thể lựa chọn trong danh sách các chỉ tiêu có sẵn và ngoài ra các chỉ tiêu khác thì hệ thống không đo lường được thì gọi là chỉ tiêu tổng hợp.

Chỉ tiêu tổng hợp bạn có thể sử dụng thiết lập các chỉ tiêu Số lịch hẹn gặp khách hàng, Kiến thức sản phẩm, Ý thức thái độ làm việc, ...

3. Độ quan trọng (hay Trọng số)

Là con số thể hiện mức độ quan trọng của 1 chỉ tiêu trong bộ KPI. Tổng độ quan trọng trong 1 bộ KPI là 100%.

VD: Bộ KPI của bạn có 4 chỉ tiêu gồm A, B, C, D. Trong đó C và D là 2 chỉ tiêu tổng hợp thì bạn sẽ chia độ quan trọng như sau:

$$\text{Độ QT (A)} + \text{Độ QT(B)} + \text{Độ QT (Chỉ tiêu tổng hợp)} = 100\%$$

$$\text{Độ QT (C)} + \text{Độ QT (D)} = 100\% \text{ của Độ QT (Chỉ tiêu tổng hợp)}$$

Chỉ tiêu	Độ quan trọng		
A	30%		
B	30%		
Chỉ tiêu tổng hợp	40%	C	40%
		D	60%

4. Điều chỉnh kết quả

Hệ số Điều chỉnh kết quả là hệ số dùng để điều chỉnh kết quả đạt được của các chỉ tiêu trong KPI. Bạn có thể cài đặt các hệ số với mức chặn trên và chặn dưới. Mức chặn dưới để đảm bảo nhân viên phải đạt được một mức độ kết quả công việc nào đó. Mức chặn trên để kích thích nhân viên làm hơn mức mục tiêu đề ra.

Hệ số này bạn có thể cài đặt theo mức độ đạt được của các chỉ tiêu. Ví dụ như sau:

THIẾT LẬP KPI

Điều chỉnh kết quả

Từ	Đến	Giá trị	Màu sắc
0	80	0	#636363 ▼
81	105	1	#FFD663 ▼
106	120	1.2	#CE0000 ▼

Bảng này có nghĩa là nếu 1 chỉ tiêu KPI đạt dưới 80% thì sẽ không được tính điểm KPI.

Khi đạt được mức 81 – 105% thì điểm chỉ tiêu của bạn sẽ được nhân với 1.

Còn khi bạn đạt được từ 106% trở lên thì điểm chỉ tiêu của bạn sẽ được nhân với hệ số 1.1.

5. Điều chỉnh vị trí

Hệ số điều chỉnh vị trí là hệ số dùng để điều chỉnh điểm KPI với từng vị trí làm việc khác nhau.

Ví dụ 1 nhân viên chính thức là 1, nhân viên thử việc 0.8, Trưởng phòng là 1.1, Giám đốc 1.2, ...

II. CÁCH THIẾT LẬP KPI trên GetFly CRM

Sau khi đã xây dựng được các chỉ tiêu, bạn sẽ đi vào thiết lập trên GetFly CRM.

Bạn truy cập vào KPI -> Danh sách KPI -> Thiết lập KPI như hình sau:



Bước 1: Nhấp vào Thêm mới để thiết lập KPI:



Bước 2: Thiết lập các thông số tính KPI.

- Tên KPI (ví dụ: KPI-Nhân viên kinh doanh,...)

- Đơn vị điểm thưởng: Nếu bạn điền đơn vị điểm thưởng, hệ thống sẽ tự động tính luôn tiền thưởng cho người được áp KPI. Nên tùy vào quỹ thưởng của công ty bạn sẽ chia ra số tiền nhận được khi đạt 1 điểm KPI.

Ví dụ: Đơn vị điểm thưởng là 10.000 tương ứng 1 điểm KPI đạt được nhân viên được nhận thưởng 10.000



- Chọn chỉ tiêu KPI:

Chỉ tiêu KPI sẽ có 2 loại là chỉ tiêu hệ thống đo lường được và chỉ tiêu hệ thống không đo lường được.

Ví dụ: Thiết lập KPI cho bộ phận kinh doanh gồm 3 tiêu chí:

+ Doanh thu (đo lường được).

+ Số khách hàng tạo mới (đo lường được).

+ Số cuộc hẹn gặp khách hàng (không đo lường được).

- Độ quan trọng: là tỷ trọng các chỉ tiêu

Tương ứng với mỗi chỉ tiêu sẽ có mức độ quan trọng trong KPI, chỉ tiêu nào quan trọng hơn thì tương ứng độ quan trọng cao hơn.

Tổng các chỉ tiêu đo lường được và chỉ tiêu tổng hợp phải bằng 100%.

Trong đó, tổng các chỉ tiêu con trong chỉ tiêu tổng hợp cũng phải bằng 100%.

DANH SÁCH CHỈ TIÊU

Nguồn dữ liệu	Tên chỉ tiêu	Mô tả	Độ quan trọng (%)
Các chỉ tiêu			80(%)
Doanh thu	Doanh thu	Doanh thu trong 1 tháng	60
Số khách hàng tạo mới	Số khách hàng tạo mới	Số khách hàng tạo mới trong 1 tháng	20
(+ Thêm chỉ tiêu)			
Các chỉ tiêu tổng hợp			20(%)
Tự nhập	Số cuộc hẹn gặp khách hàng	Số cuộc hẹn gặp khách hàng trong 1 tháng	100
(+ Thêm chỉ tiêu tổng hợp)			

- Thiết lập điều chỉnh kết quả: Với kết quả KPI thì người được tính KPI như thế nào. Ví dụ: nếu đạt 0% - 80% KPI thì không tính thưởng, còn đạt 90% thì chỉ được 1 nửa số điểm KPI tương đương được 1 nửa số tiền thưởng....

- Thiết lập điều chỉnh vị trí: Người ở vị trí khác nhau sẽ được tính hệ số khác nhau.

Ví dụ: 1 người ở vị trí quản lý thì sẽ được thêm điểm KPI cho chức vụ quản lý thì điều chỉnh vị trí là 20% tức là chỉ số là 1.2, còn vị trí nhân viên không có thưởng KPI thì chỉ số là 1.

THIẾT LẬP KPI

Điều chỉnh kết quả

Từ	Đến	Giá trị	Màu sắc	Thao tác
0	70	0	#3a87ad	
71	90	0.5	#3a87ad	
91	100	1	#3a87ad	
101	0	1.2	#3a87ad	

(+) Thêm điều chỉnh kết quả

Điều chỉnh vị trí

Vị trí	Giá trị
leader	1
quản lý 1	1
Nhân Viên	1
Trưởng phòng	1.2
phó phòng	1
Trưởng Nhóm	1

Bước 3: Cập nhật để thêm mới KPI.

Bạn đã thiết lập được 1 KPI mới.

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH KPI (F7) Nguyễn Sơn Thọ ?						
Thiết lập KPI Giao chỉ tiêu cho nhân viên Giao chỉ tiêu cho phòng ban Bạn cần hướng dẫn?						
+ Thêm mới						
#	Tên KPI	Mô tả	Điểm thưởng	Người tạo	Ngày tạo	
1	KPI nhân viên kinh doanh		0	Nguyễn Sơn Thọ	11/07/2018	
2	kpi nhan vien		0	Ngọc Anh	09/07/2018	

Bước 4: Giao chỉ tiêu

Bạn chuyển sang tab Giao chỉ tiêu và thêm mới phiếu giao chỉ tiêu, có 2 cách giao chỉ tiêu:

Cách 1: Thiết lập chỉ tiêu -> giao trưởng phòng (Giao chỉ tiêu phòng ban) -> Trưởng phòng sẽ giao cho Nhân viên.

Cách 2: Giao thẳng cho nhân viên (Giao chỉ tiêu nhân viên).

1. Giao chỉ tiêu cho phòng ban

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH KPI (F7) Nguyễn Sơn Thọ ?						
Thiết lập KPI Giao chỉ tiêu cho nhân viên Giao chỉ tiêu cho phòng ban Bạn cần hướng dẫn?						
+ Thêm mới						
#	Tên phiếu	Tên KPI áp dụng	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Trạng thái	Người tạo
1	11111	KPI - Cho chi nhánh phía Nam	01/07/2018	31/07/2018	Đang áp dụng	Nguyễn Sơn Thọ
2	123	KPI - Cho chi nhánh phía Nam	01/05/2018	31/05/2018	Đã hết hạn	Ngọc Anh

- Điền tên phiếu (Ví dụ: Phiếu giao chỉ tiêu tháng 07/2018).
- Chọn KPI áp dụng vừa mới thiết lập cho phù hợp.
- Lựa chọn thời gian áp dụng KPI.

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH KPI (F7) Nguyễn Sơn Thọ

Thiết lập KPI | Giao chỉ tiêu cho nhân viên | **Giao chỉ tiêu cho phòng ban** | Ban cần hướng dẫn?

Tên phiếu (*)
Phiếu giao chỉ tiêu tháng 07/2018

KPI (*)
KPI- nhân viên kinh doanh

Thời gian áp dụng (*)
01/07/2018 31/07/2018

Chọn phòng ban áp dụng (*)
Sales x
TỔNG GIÁM ĐỐC
Ban Kiểm Soát
GIÁM
HR
CS1
CS2
Sales

- Chọn phòng ban (mặc định sẽ là giao cho trường phòng). Và giao chỉ tiêu cho phòng ban đó.

Thiết lập KPI | Giao chỉ tiêu cho nhân viên | **Giao chỉ tiêu cho phòng ban**

Tên phiếu (*)
Phiếu giao chỉ tiêu tháng 07/2018

KPI (*)
KPI - NV kinh doanh

Thời gian áp dụng (*)
01/07/2018 31/07/2018

Chọn phòng ban áp dụng (*)
Sales x
TỔNG GIÁM ĐỐC
Ban Kiểm Soát
GIÁM
HR
CS1
CS2
Sales

#	Tên phòng ban	Trưởng phòng	Các chỉ tiêu		Chỉ tiêu tổng hợp
			Doanh thu	Số khách hàng tạo mới	Thái độ làm việc
1	Sales	Nguyễn Đạt	100,000	20	10

Cập nhật Quay lại

- Cập nhật để thêm mới phiếu giao chỉ tiêu KPI

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH KPI (F7) Nguyễn Sơn Thọ							
Thiết lập KPI Giao chỉ tiêu cho nhân viên Giao chỉ tiêu cho phòng ban Bạn cần hướng dẫn?							
+ Thêm mới							
#	Tên phiếu	Tên KPI áp dụng	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Trạng thái	Người tạo	
1	Phiếu giao chỉ tiêu tháng 07/2018	KPI - NV kinh doanh	01/07/2018	31/07/2018	Đang áp dụng	Nguyễn Sơn Thọ	
2	11111	KPI - Cho chi nhánh phía Nam	01/07/2018	11/07/2018	Đã hết hạn	Nguyễn Sơn Thọ	
3	123	KPI - Cho chi nhánh phía Nam	01/05/2018	31/05/2018	Đã hết hạn	Ngọc Anh	

2. Giao chỉ tiêu cho nhân viên

Vào tag Giao chỉ tiêu cho nhân viên -> thêm mới.

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH KPI (F7) Nguyễn Sơn Thọ							
Thiết lập KPI Giao chỉ tiêu cho nhân viên Giao chỉ tiêu cho phòng ban Bạn cần hướng dẫn?							
+ Thêm mới							
#	Tên phiếu	Tên KPI áp dụng	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Trạng thái	Người tạo	
1	Chỉ tiêu tháng 7	KPI Hưu	01/07/2018	31/07/2018	Đang áp dụng	Nguyễn Sơn Thọ	
2	help 111	hiệp 11111	01/06/2018	30/06/2018	Đã hết hạn	Ngọc Anh	

- Điền tên phiếu (Ví dụ: Phiếu giao chỉ tiêu tháng 07/2018).
- Chọn KPI áp dụng vừa mới thiết lập cho phù hợp.
- Lựa chọn thời gian áp dụng KPI.
- Lựa chọn danh sách nhân viên sẽ áp dụng KPI.
- Xác định hạn mức KPI từng chỉ tiêu cho nhân viên, tùy từng nhân viên sẽ có mỗi chỉ tiêu phù hợp nhất.

Tên phiếu (*)

phiếu giao chỉ tiêu KD tháng 07/2018

KPI (*)

KPI - NV kinh doanh

Thời gian áp dụng (*)

01/07/2018

31/07/2018

Danh sách nhân viên áp dụng

Sales x

#	Tên nhân viên	Vị trí	Các chỉ tiêu		Chỉ tiêu tổng hợp	
			Doanh thu	Số khách hàng tạo mới	Thái độ làm việc	
1	Tran Thu Huyen	leader	50,000,000	10	4	
3	Lê Oanh	Trưởng Nhóm	50,000,000	20	6	

Cập nhật

Quay lại

- Cập nhật để thêm mới phiếu giao chỉ tiêu KPI

GETFLY

Khách hàng (F2)

Marketing (F3)

Bán hàng (F4)

CSKH

KPI (F7)

Nguyễn Sơn Thọ

Bước 5: Thay đổi các chỉ tiêu tổng hợp

Hệ thống sẽ dựa trên các thông số KPI, số liệu hệ thống tự thống kê và số liệu bạn sẽ nhập vào để tính điểm KPI.

Với các CHỈ TIÊU TỔNG HỢP, đến kỳ tính điểm KPI, bạn vào KPI -> Giao chỉ tiêu cho nhân viên -> Nhấp vào đúng tên phiếu.

GETFLY

Khách hàng (F2)

Marketing (F3)

Bán hàng (F4)

CSKH

KPI (F7)

Nguyễn Sơn Thọ

Thiết lập KPI

Giao chỉ tiêu cho nhân viên

Giao chỉ tiêu cho phòng ban

Bạn cần hướng dẫn?

+ Thêm mới

#	Tên phiếu	Tên KPI áp dụng	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Trạng thái	Người tạo	
1	phiếu giao chỉ tiêu KD tháng 07/2018	KPI - NV kinh doanh	01/07/2018	31/07/2018	Đang áp dụng	Nguyễn Sơn Thọ	
2	Chỉ tiêu tháng 7	KPI Hau	01/07/2018	31/07/2018	Đang áp dụng	Nguyễn Sơn Thọ	
3	help 111	hiệp 11111	01/06/2018	30/06/2018	Đã hết hạn	Ngọc Anh	

Sau đó nhấn vào Thay đổi.

GETFLY

Khách hàng (F2)

Marketing (F3)

Bán hàng (F4)

CSKH

KPI (F7)

Nguyễn Sơn Thọ

Thiết lập KPI

Giao chỉ tiêu cho nhân viên

Giao chỉ tiêu cho phòng ban

Bạn cần hướng dẫn?

31/07/2018

01/07/2018

Tìm kiếm

PHIẾU GIAO CHỈ TIÊU KD THÁNG 07/2018

Thay đổi

STT	Tên nhân viên	Tổng điểm KPI	KQ	Độ quan trọng (11)	Điểm (12) = (11) * (10)	Độ quan trọng (13)	Chỉ tiêu tổng hợp Điểm BGĐ đánh giá (14)	Điểm thực đạt (15)	Tổng điểm KPI (16) = (6) + (12) + (15)	Điểm khen thưởng/kỷ luật (17)
1	Tran Thu Huyen Phó phòng - Sales	0		20 (%)	0	20 (%)	0	0	0	0
2	Lê Oanh Trưởng nhóm - Sales	0		20 (%)	0	20 (%)	0	0	0	0

Nhấn vào  để nhập số liệu

PHIẾU GIAO CHỈ TIÊU KD THÁNG 07/2018										
Lưu lại										
STT	Tên nhân viên	Tổng điểm KPI	Điểm = (11) * (10)	Độ quan trọng (13)	Chỉ tiêu tổng hợp 9		Tổng điểm KPI (16) = (6) + (12) + (15)	Điểm khen thưởng/kỷ luật (17)	Tổng điểm (18) = (16) + (17)	
					Điểm BGD đánh giá (14)	Điểm thực đạt (15)				
1	 Tran Thu Huyen Phó phòng - Sales	0		20 (%)	0	0	0	0	0	
2	 Lê Oanh Trưởng nhóm - Sales	0		20 (%)	0	0	0	0	0	

Nhập số liệu tính KPI cho nhân viên tương ứng -> Lưu lại.

PHIẾU GIAO CHỈ TIÊU KD THÁNG 07/2018								
Lưu lại								
CHI TIẾT CÁC CHỈ TIÊU TỔNG HỢP (ĐÓNG)								
STT	Tên nhân viên	Thái độ làm việc				Tổng điểm	Ý kiến PGĐKD	Ghi chú
		Chỉ tiêu	Thực tế	Độ quan trọng (%)	Kết quả			
1	Tran Thu Huyen	4	6	100	150	150		
2	Lê Oanh	6	4	100	67	67		

Nhập lưu lại để hệ thống nhận điểm cho chỉ tiêu vừa nhập.

Bước 6: Thêm điểm đánh giá (nếu có).

Phần này sẽ dành cho cá nhân người đánh giá KPI sẽ cho điểm (trưởng phòng, trưởng nhóm...).

Ví dụ: Một người làm tốt thì người đánh giá cho thêm điểm, còn nếu làm không tốt hoặc bị phạt thì có thể cho điểm âm:

1. Vào đúng phiếu chỉ tiêu -> Nhấp

Thay đổi

PHIẾU GIAO CHỈ TIÊU KD THÁNG 07/2018										
Thay đổi										
STT	Tên nhân viên	Tổng điểm KPI	Chức danh	Doanh thu						
				Chỉ tiêu (1)	Thực tế (2)	Kết quả (3) = (2)/(1) * 100	Điều chỉnh KQ (4)	Độ quan trọng (5)	Điểm (6) = (5) * (4)	Chỉ tiêu (7)
1	 Tran Thu Huyen Phó phòng - Sales	30	leader	50,000,000	4,600,000	9 (%)	0	60 (%)	0	10
2	 Lê Oanh Trưởng nhóm - Sales	13	Trưởng Nhóm	50,000,000	0	0 (%)	0	60 (%)	0	20

2. Thiết lập chỉ số thưởng phạt cho phù hợp .

PHIẾU GIAO CHỈ TIÊU KD THÁNG 07/2018										
Lưu lại										
STT	Tên nhân viên	Tổng điểm KPI	Điểm tổng hợp		Điểm thực đạt (15)	Tổng điểm KPI (16) = (6) + (12) + (15)	Điểm khen thưởng/kỷ luật (17)	Tổng điểm (18) = (16) + (17)	Điều chỉnh VT (19)	Tổng điểm sau điều chỉnh (20) = (18) + (19)
			BGD đánh giá (14)							
1	 Tran Thu Huyen Phó phòng - Sales	30	150		30	30	1	31	1	
2	 Lê Oanh Trưởng nhóm - Sales	13	67		13	13	-2	13	1	

Bước 7: Nhấp và lưu lại -> Nhấp lưu lại để hệ thống nhận điểm cho chỉ tiêu vừa nhập.

GETFLY         Nguyễn Sơn Thọ 

☐ Thiết lập KPI ☒ Giao chỉ tiêu cho nhân viên ☐ Giao chỉ tiêu cho phòng ban Bạn cần hướng dẫn?

31/07/2018

01/07/2018

Tìm kiếm

PHIẾU GIAO CHỈ TIÊU KD THÁNG 07/2018

Lưu lại

STT	Tên nhân viên	Tổng điểm KPI	Điểm tổng hợp	BGD đánh giá (14)	Điểm thực đạt (15)	Tổng điểm KPI (16) = (6) + (12) + (15)	Điểm khen thưởng/kỷ luật (17)	Tổng điểm (18) = (16) + (17)	Điều chỉnh VT (19)	Tổng điểm sau điều chỉnh (20) = (18) + (19)
1	 Tran Thu Huyen									

III. Hệ thống GETFLY TÍNH KPI NHƯ THẾ NÀO?

Ở phần này tôi sẽ giải thích với các bạn hệ thống GetFly CRM tính KPI như thế nào? Một bộ chỉ tiêu KPI khi giao cho nhân sự thì thường bao gồm nhiều chỉ tiêu nhỏ.

Các chỉ tiêu nhỏ được tính điểm dựa trên kết quả thực tế, chỉ tiêu đặt ra, so sánh với Hệ số điều chỉnh kết quả nhân với độ quan trọng của chỉ tiêu đó trong KPI.

Và điểm KPI cuối cùng bằng tổng điểm của các chỉ tiêu trong bộ KPI đó nhân với Hệ số điều chỉnh vị trí.

VÍ DỤ CỤ THỂ:

Bạn thiết lập chỉ tiêu KPI cho nhân viên gồm các chỉ tiêu: Doanh số, số KH tạo mới, số KH tương tác, số cuộc gọi đi, số lịch hẹn gặp khách hàng.

Bạn giao chỉ tiêu cho nhân sự và cài đặt mức độ quan trọng (Trọng số) của từng chỉ tiêu:

DANH SÁCH CHỈ TIÊU

Nguồn dữ liệu	Tên chỉ tiêu	Mô tả	Độ quan trọng (%)	
Các chỉ tiêu			80(%)	
Doanh số	Doanh số	Mô tả ngắn	50	
Số khách hàng tạo mới	Số khách hàng tạo mới	Mô tả ngắn	10	
Số khách hàng tương tác	Số khách hàng tương tác	Mô tả ngắn	10	
Số cuộc gọi đi cho khách hàng	Số cuộc gọi đi cho khách hàng	Mô tả ngắn	10	
(+) Thêm chỉ tiêu				
Các chỉ tiêu tổng hợp			20(%)	
Tự nhập	Số lịch hẹn gấp	Mô tả ngắn	100	

Mục tiêu và Kết quả của nhân viên đạt được như sau:

Tên tiêu chí	Mục tiêu	Thực tế	Kết quả
Doanh số	100,000,000	95,680,000	96 (%)
Số khách hàng tạo mới	10	4	40 (%)
Số khách hàng tương tác	200	126	63 (%)
Số cuộc gọi đi cho khách hàng	300	198	66 (%)
Chỉ tiêu tổng hợp			
-- Số lịch hẹn gấp	20	21	105 (%)

Hệ thống sẽ tính điểm KPI như sau:

+ ***CHỈ TIÊU DOANH SỐ:***

Kết quả = (Thực tế)/(Mục tiêu)*100

Kết quả (Doanh thu) = 95.680.000/100.000.000*100 = 96% (Lấy sấp xỉ)

Đối chiếu với giá trị ở Bảng điều chỉnh kết quả đã thiết lập, ta thấy:

Giá trị 96% thuộc mức là từ 81 – 105% nên nhận hệ số là 1. Có nghĩa là điểm của chỉ tiêu này nhân với hệ số 1.

THIẾT LẬP KPI

Điều chỉnh kết quả

Từ	Đến	Giá trị	Màu sắc	Thao tác
0	80	Giá trị	#636363 ▾	
81	105	1	#FFD663 ▾	
106	120	1.2	#CE0000 ▾	

⇒ **Điểm KPI (Doanh thu) = Độ quan trọng (của chỉ tiêu)*Điều chỉnh KQ**
= 50*1= 50 (điểm)

Doanh số					
Chỉ tiêu (1)	Thực tế (2)	Kết quả (3) = (2)/(1) * 100	Điều chỉnh KQ (4)	Độ quan trọng (5)	Điểm (6) = (5) * (4)
100,000,000	95,680,000	96 (%)	1	50 (%)	50

+ CÁCH TÍNH CHỈ TIÊU: cách tính tương tự.

Chỉ tiêu số khách hàng mới được: 4 điểm

Số khách hàng tạo mới					
Chỉ tiêu (7)	Thực tế (8)	Kết quả (9) = (8)/(7) * 100	Điều chỉnh KQ (10)	Độ quan trọng (11)	Điểm (12) = (11) * (10)
10	4	40 (%)		10 (%)	4

Số KH tương tác: đạt 6 điểm.

Số khách hàng tương tác					
Chỉ tiêu (13)	Thực tế (14)	Kết quả (15) = (14)/(13) * 100	Điều chỉnh KQ (16)	Độ quan trọng (17)	Điểm (18) = (17) * (16)
200	126	63 (%)		10 (%)	6

Số cuộc gọi của KH: đạt 7 điểm.

Số cuộc gọi đi cho khách hàng					
Chỉ tiêu (19)	Thực tế (20)	Kết quả (21) = (20)/(19) * 100	Điều chỉnh KQ (22)	Độ quan trọng (23)	Điểm (24) = (23) * (22)
300	198	66 (%)		10 (%)	7

Số lịch hẹn gặp khách hàng (chỉ tiêu tổng hợp) đạt 21 điểm.

Số lịch hẹn gặp				Tổng điểm
Chỉ tiêu	Thực tế	Độ quan trọng(%)	Kết quả	
20	21	100 (%)	105	105

KPI tổng = (Tổng KPI các chỉ tiêu) X Điều chỉnh vị trí

Điều chỉnh vị trí

Vị trí	Giá trị
NVKD	1
NV CSKH	1
Nhân viên Kỹ thuật	1

Bạn này thuộc vị trí Nhân viên kinh doanh nên điều chỉnh vị trí bằng 1.

Vậy:

Điểm KPI = (KPI Doanh số + KPI Số khách hàng tạo mới + KPI Cuộc gọi + KPI Lịch hẹn gặp khách + Điểm khen thưởng / kỷ luật (nhập tay)) X Điều chỉnh vị trí.

$$= (50 + 4 + 6 + 7 + 21) \times 1 = 88$$

Họ tên: **Vũ Thị Vân** - Chức danh: NVKD

Kỳ: **01/06/2018 - 30/06/2018**

Tên tiêu chí	Mục tiêu	Thực tế	Kết quả	Độ quan trọng x ĐCKQ	Điểm
Doanh số	100,000,000	95,680,000	96 (%)	50 x 1	50
Số khách hàng tạo mới	10	4	40 (%)	10 x 40(%)	4
Số khách hàng tương tác	200	126	63 (%)	10 x 63(%)	6
Số cuộc gọi đi cho khách hàng	300	198	66 (%)	10 x 66(%)	7
Chỉ tiêu tổng hợp					
-- Số lịch hẹn gấp	20	21	105 (%)	105	
Điểm chỉ tiêu tổng hợp				20 x 105	21
Tổng					88
Khen thưởng kỷ luật					0
Hệ số Điều chỉnh vị trí					x 1
Điểm KPI					88

***Tính tiền thưởng (nếu có):

Nếu bạn cài đặt điểm thưởng KPI theo số điểm KPI nhân viên đạt được thì hệ thống sẽ tính ra tiền thưởng cho nhân viên trong kỳ áp dụng KPI (đã thiết lập mục II, bước 2).

Tiền thưởng = Tổng điểm KPI*Đơn vị thưởng

$$= 88*10.000 = 880.000 \text{ VND}$$

Thiết lập KPI

Giao chỉ tiêu cho nhân viên

Giao chỉ tiêu cho phòng ban

Bạn cần hướng dẫn?

31/07/2018

01/07/2018

Tìm kiếm

1234567890

Thay đổi

TỔNG TIỀN THƯỞNG

800,000.0 VND

Đơn vị thưởng: 10,000.0 VND/Điểm

STT	Tên nhân viên	Tổng điểm KPI	Chức danh	Chỉ tiêu (1)	Thực tế (2)	Kết quả (3) = (2)/(1) * 100	Điều chỉnh KQ (4)	Độ quan trọng (5)	Điểm (6) = (5) * (4)	Chỉ tiêu (7)	Thụ (8)
1	Ngọc Anh Phó phòng - HR	80		100,000,000	92,000,000	92 (%)	1	60 (%)	60	4	

IV. THEO DÕI CHỈ TIÊU KPI Ở ĐÂU?

Đối với quản lý: để xem chi tiết chỉ tiêu KPI, bạn nhấp vào KPI (F7) -> KPI áp dụng. Hệ thống sẽ chỉ rõ chỉ tiêu từng người, thực tế hoạt động và tính điểm KPI tương ứng.

☐ Thiết lập KPI

☒ Giao chỉ tiêu cho nhân viên

☐ Giao chỉ tiêu cho phòng ban

Bạn cần hướng dẫn?

31/07/2018

01/07/2018

Tìm kiếm

PHIẾU GIAO CHỈ TIÊU KD THÁNG 07/2018

Thay đổi

STT	Tên nhân viên	Tổng điểm KPI	Chức danh	Doanh thu						Chỉ tiêu (7)
				Chỉ tiêu (1)	Thực tế (2)	Kết quả (3) = (2)/(1) * 100	Điều chỉnh KQ (4)	Độ quan trọng (5)	Điểm (6) = (5) * (4)	
1	Tran Thu Huyen Phó phòng - Sales	30	leader	50,000,000	4,600,000	9 (%)	0	60 (%)	0	10
2	Lê Oanh Trưởng nhóm - Sales	13	Trưởng Nhóm	50,000,000	0	0 (%)	0	60 (%)	0	20

Khi bạn cài đặt chỉ tiêu KPI, người được áp chỉ tiêu KPI cũng có thể tự theo dõi KPI của mình bằng việc truy cập vào phần KPI cá nhân.

GETFLY

Khách hàng (F2)

Marketing (F3)

Bán hàng (F4)

CSKH

KPI (F7)

7

NGUYỄN SƠN THỌ

DOANH SỐ CÁ NHÂN

THƯ NỘI BỘ

CÔNG VIỆC (F9)

LỊCH HẸN

TÀI LIỆU

CÀI ĐẶT

KPI CÁ NHÂN

2

4

2

1

Mua hàng

kh

Đừng quên

+

Tên khách hàng	Địa chỉ
bùi thi hoa TPHCM	TPHCM
huỳnh văn bánh	
Nancy Huyen	

Chọn đúng phiếu chỉ tiêu đang áp dụng:

Danh sách phiếu giao chỉ tiêu					
#	Tên phiếu	Tên KPI áp dụng	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Trạng thái
1	phiếu giao chỉ tiêu KD tháng 07/2018	KPI - NV kinh doanh	01/07/2018	31/07/2018	Đang áp dụng
2	chỉ tiêu 1	NV Kinh Doanh	01/04/2018	30/04/2018	Đã hết hạn

Bảng chi tiết rõ chỉ tiêu của cá nhân, thực tế hoạt động và tính điểm KPI tương ứng giúp nhân viên tự theo dõi tiến độ làm việc, rõ ràng, minh bạch, con số cụ thể.

PHIẾU GIAO CHỈ TIÊU KD THÁNG 07/2018

Họ tên: **Tran Thu Huyen** - Chức danh: leader

Kỳ: **01/07/2018 - 31/07/2018**

Tên tiêu chí	Mục tiêu	Thực tế	Kết quả	Độ quan trọng x ĐCKQ	Điểm
Doanh thu	50,000,000	4,600,000	9 (%)	60 x 0	0
Số khách hàng tạo mới	10	1	10 (%)	20 x 0	0
Chỉ tiêu tổng hợp					
I-- Thái độ làm việc	4	6	150 (%)	150	
Điểm chỉ tiêu tổng hợp				20 x 150	30
Tổng					30
Khen thưởng kỷ luật					0
Hệ số Điều chỉnh vị trí					x 1
Điểm KPI					30

Activate Wind

CHÚC BẠN THIẾT LẬP KPI THÀNH CÔNG VÀ HIỆU QUẢ!