

HƯỚNG DẪN QUẢN TRỊ TẬP TRUNG & HỆ THỐNG CẢNH BÁO SỚM AI CHO CEO

Chi tiết Nội dung Chương 7 & Chương 8 – Thiết kế Bảng điều khiển Trung tâm và Ứng dụng AI Phân tích Quản trị



Minh họa ý niệm về điểm nhìn CEO và các luồng cảnh báo; không thể hiện dashboard hay hạ tầng thực tế.

BẢN CHUẨN HÓA 20 CHỈ SỐ • 15 dòng từ bảng Chương 7 + 5 dòng đề xuất biên tập đã được chọn. Ngưỡng, thực tế, trạng thái và người giữ nhịp của năm dòng mới chờ xác nhận.

PHẦN I: THIẾT KẾ BẢNG ĐIỀU KHIỂN TRUNG TÂM CHO CEO (CHƯƠNG 7)

1. Vai trò cốt lõi của CEO & Triết lý Quản trị

Thực trạng quản trị: Người chủ doanh nghiệp nếu ngày nào cũng phải tự đọc từng báo cáo riêng lẻ từ Marketing, Sale, Kho, Kế toán, CSKH, Nhân sự rồi tự cộng trừ trong đầu thì chỉ đang làm công việc của một người tổng hợp vận hành cấp cao.

Định vị vai trò ông chủ: Người chủ không cần nhìn tất cả mọi con số. CEO cần nhìn đúng các con số có thể làm thay đổi quyết định, tập trung đánh giá hướng đi doanh nghiệp, sự an toàn của dòng tiền, chất lượng tăng trưởng và độ nhěn của bộ máy.

Chuyển đổi phương thức điều hành: Bảng điều khiển trung tâm (Dashboard CEO) giúp chuyển đổi từ điều hành bằng phản ứng sang điều hành bằng quyền quyết định.

7 Câu hỏi quản trị tối thượng Dashboard phải trả lời

Công ty đang ổn hay đang có điểm lệch lớn? -> Đáp bằng Trạng thái Xanh / Vàng / Đỏ của các chỉ số trọng yếu.

Điểm nào nguy hiểm nhất lúc này? -> Đáp bằng Danh sách chỉ số Đỏ xếp theo mức độ ảnh hưởng (Tiền, Khách hàng, Vận hành, Con người, Pháp lý).

Doanh thu có thật sự tốt không? -> Đáp bằng Doanh thu sau hoàn, Tiền đã thu, Lợi nhuận sau chi phí trực tiếp.

Tiền có an toàn không? -> Đáp bằng Dòng tiền 30 ngày tới, Công nợ quá hạn, Khoản phải trả lớn.

Bộ máy đang nghẽn ở đâu? -> Đáp bằng Đơn chờ giao, Hàng chậm, Vị trí trọng yếu trống, Lỗi lặp lại.

Ai phải chịu trách nhiệm xử lý? -> Đáp bằng Người chịu trách nhiệm kết quả, Phòng phối hợp, Hạn phản hồi.

Việc nào cần ông chủ quyết? -> Đáp bằng Cột việc cần CEO quyết (Dừng, Duyệt, Cắt, Tăng, Đổi cơ chế, Thay người, Ưu tiên nguồn lực).

2. Mẫu Bảng điều khiển Trung tâm CEO (Dashboard CEO)

Dưới đây là mẫu Bảng điều khiển Trung tâm CEO tổng hợp các chỉ số quản trị cốt lõi:

Bản tổng quan 20 chỉ số – dấu + là năm dòng biên tập bổ sung

Chỉ số	Thực tế kỳ	Trạng thái
Tiến độ sản phẩm trọng yếu	9.0 ngày	—
Tỷ lệ lỗi sau kiểm duyệt, kiểm hàng	10.0%	—
Tỷ lệ khách chuẩn	42.0%	—
Chi phí thật trên khách đạt chuẩn / đơn	156.000 đ	—
Doanh thu sau hoàn theo chiến dịch	63.0%	—
Doanh thu đã thu / Doanh thu chốt	58.1%	—
Tỷ lệ chốt theo nguồn khách	17.5%	—
Tỷ lệ hoàn/hủy theo nhóm sale	18.0%	—
Đơn chờ giao > 48h	1.250 đơn	—
Tỷ lệ giao đúng hạn	74.0%	—
+ Giá trị hàng chậm trên 60 ngày	—	—
Tỷ lệ hoàn (tổng)	14.0%	—
+ Lỗi lặp lại chưa được xử lý	—	—
Dòng tiền 30 ngày	-1.100 triệu	—
Công nợ quá hạn	3.200 triệu	—
Lợi nhuận sau chi phí trực tiếp	6.5%	—
Vị trí trọng yếu trống	5.0 vị trí	—
+ Nhóm / phòng ban quá tải trên 3 tuần	—	—
+ Hợp đồng lớn chưa rà pháp lý	—	—
+ Nội dung quảng cáo / cam kết bán hàng có rủi ro cao	—	—

BA CỘT CHƯA THỂ DÙNG ĐỂ ĐIỀU HÀNH

MẢNG / PHÒNG BAN

15 / 20

15 dòng nguồn còn trống

TRẠNG THÁI

20 / 20

chưa chấm màu

NGƯỜI GIỮ NHỊP

20 / 20

chưa phân công

Bản 20 dòng = 15 dòng nguồn + 5 đề xuất. Chưa đủ quy tắc và dữ liệu cùng kỳ để chấm trạng thái.

Sơ đồ 1 Kiểm độ hoàn thiện bản 20 dòng: 15 dòng nguồn chưa phân nhóm, cả 20 dòng chưa có trạng thái và người giữ nhịp

Dấu + đánh dấu năm chỉ số được bổ sung theo quyết định biên tập, không có sẵn trong bảng Chương 7. Dấu “—” là thiếu giá trị, không phải 0 hay trạng thái Xanh. 15 dòng gốc giữ nguyên dữ liệu và ngưỡng; năm dòng mới chưa được gán ngưỡng, số thực tế hoặc người giữ nhịp.

Sổ chi tiết 20 chỉ số – 15 dòng nguồn và 5 dòng đề xuất (+)

Chỉ số 01 | Tiến độ sản phẩm trọng yếu

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Tiến độ sản phẩm trọng yếu
Ngưỡng Tốt	3.0
Ngưỡng Vàng	7.0
Ngưỡng Đỏ	9.0
Thực tế kỳ	9.0 ngày
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Sản phẩm trọng yếu đang tắc; nguy cơ không đủ hàng hoặc chưa đủ chất lượng.

Chỉ số 02 | Tỷ lệ lỗi sau kiểm duyệt, kiểm hàng

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Tỷ lệ lỗi sau kiểm duyệt, kiểm hàng
Ngưỡng Tốt	5.0%
Ngưỡng Vàng	7.0%
Ngưỡng Đỏ	7.8%
Thực tế kỳ	10.0%
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Kiểm tra nguyên nhân do nhà cung cấp, ốc hay thiết kế sản phẩm.

Chỉ số 03 | Tỷ lệ khách chuẩn

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Tỷ lệ khách chuẩn
Ngưỡng Tốt	> 55.0%
Ngưỡng Vàng	45.0% - 55.0%
Ngưỡng Đỏ	< 45.0%
Thực tế kỳ	42.0%
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Khách nhần nhiều nhưng không đúng tập; nguy cơ tổn chi phí và hoàn tăng.

Chỉ số 04 | Chi phí thật trên khách đạt chuẩn / đơn

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Chi phí thật trên khách đạt chuẩn / đơn
Ngưỡng Tốt	120.000 đ
Ngưỡng Vàng	150.000 đ
Ngưỡng Đỏ	> 156.000 đ
Thực tế kỳ	156.000 đ
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Chi phí thật trên khách chất lượng đã vượt ngưỡng; cần rà soát chiến dịch.

Chỉ số 05 | Doanh thu sau hoàn theo chiến dịch

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Doanh thu sau hoàn theo chiến dịch
Ngưỡng Tốt	> 80%
Ngưỡng Vàng	70% - 80%
Ngưỡng Đỏ	< 70%
Thực tế kỳ	63.0%
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Chiến dịch tạo doanh thu chốt nhưng doanh thu sạch thấp.

Chỉ số 06 | Doanh thu đã thu / Doanh thu chốt

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Doanh thu đã thu / Doanh thu chốt
Ngưỡng Tốt	> 75%
Ngưỡng Vàng	60% - 75%
Ngưỡng Đỏ	< 60%
Thực tế kỳ	58.1%
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Doanh thu chốt chưa thành tiền, do đơn chờ giao, công nợ hoặc hoàn.

Chỉ số 07 | Tỷ lệ chốt theo nguồn khách

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Tỷ lệ chốt theo nguồn khách
Ngưỡng Tốt	> 20.0%
Ngưỡng Vàng	15.0% - 20.0%
Ngưỡng Đỏ	< 15.0%
Thực tế kỳ	17.5%
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Tỷ lệ chốt thấp hơn mục tiêu; phân biệt do chất lượng khách hay kịch bản tư vấn.

Chỉ số 08 | Tỷ lệ hoàn/hủy theo nhóm sale

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Tỷ lệ hoàn/hủy theo nhóm sale
Ngưỡng Tốt	< 8.0%
Ngưỡng Vàng	8.0% - 12.0%
Ngưỡng Đỏ	> 12.0%
Thực tế kỳ	18.0%
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Một nhóm sale chốt cao nhưng hoàn cao; rà soát cơ chế thưởng theo đơn sạch.

Chỉ số 09 | Đơn chờ giao > 48h

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Đơn chờ giao > 48h
Ngưỡng Tốt	< 600 đơn
Ngưỡng Vàng	600 - 1.000
Ngưỡng Đỏ	> 1.000
Thực tế kỳ	1.250 đơn
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Doanh thu đang treo, tiền chưa về và khách dễ hủy đơn.

Chỉ số 10 | Tỷ lệ giao đúng hạn

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Tỷ lệ giao đúng hạn
Ngưỡng Tốt	> 92.0%
Ngưỡng Vàng	85.0% - 92.0%
Ngưỡng Đỏ	< 85.0%
Thực tế kỳ	74.0%
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Giao đúng hạn thấp làm tăng nguy cơ hoàn và đọng vốn.

Chỉ số 11 | + Giá trị hàng chậm trên 60 ngày

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	Vận hành / kho
Chỉ số CEO cần nhìn	+ Giá trị hàng chậm trên 60 ngày
Ngưỡng Tốt	—
Ngưỡng Vàng	—
Ngưỡng Đỏ	—
Thực tế kỳ	—
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Gợi ý biên tập – cần duyệt: Có ưu tiên giải phóng hàng chậm trước khi nhập thêm lô mới?

Chỉ số 12 | Tỷ lệ hoàn (tổng)

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Tỷ lệ hoàn (tổng)
Ngưỡng Tốt	< 8.0%
Ngưỡng Vàng	8.0% - 12.0%
Ngưỡng Đỏ	> 12.0%
Thực tế kỳ	14.0%
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Hoàn vượt ngưỡng; cần phân loại lý do và yêu cầu các phòng liên quan sửa.

Chỉ số 13 | + Lỗi lặp lại chưa được xử lý

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	CSKH
Chỉ số CEO cần nhìn	+ Lỗi lặp lại chưa được xử lý
Ngưỡng Tốt	—
Ngưỡng Vàng	—
Ngưỡng Đỏ	—
Thực tế kỳ	—
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Gợi ý biên tập – cần duyệt: Giao phòng gây lỗi và hạn khắc phục dứt điểm?

Chỉ số 14 | Dòng tiền 30 ngày

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Dòng tiền 30 ngày
Ngưỡng Tốt	> 0 đ
Ngưỡng Vàng	-500 triệu
Ngưỡng Đỏ	< -500 triệu
Thực tế kỳ	-1.100 triệu
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Dòng tiền âm; không nhập hàng mới hay tăng chi phí khi chưa có phương án.

Chỉ số 15 | Công nợ quá hạn

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Công nợ quá hạn
Ngưỡng Tốt	< 1.500 triệu
Ngưỡng Vàng	1.500 - 2.500
Ngưỡng Đỏ	> 2.500 triệu
Thực tế kỳ	3.200 triệu
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Công nợ quá hạn vượt ngưỡng; tạo danh sách thu hồi cho người phụ trách.

Chỉ số 16 | Lợi nhuận sau chi phí trực tiếp

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Lợi nhuận sau chi phí trực tiếp
Ngưỡng Tốt	> 12.0%
Ngưỡng Vàng	8.0% - 12.0%
Ngưỡng Đỏ	< 8.0%
Thực tế kỳ	6.5%
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Doanh thu tăng nhưng lợi nhuận giữ lại thấp; chi phí trực tiếp cao.

Chỉ số 17 | Vị trí trọng yếu tổng

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	—
Chỉ số CEO cần nhìn	Vị trí trọng yếu tổng
Ngưỡng Tốt	0 vị trí
Ngưỡng Vàng	2.0 vị trí
Ngưỡng Đỏ	> 5.0 vị trí
Thực tế kỳ	5.0 vị trí
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Thiếu vị trí trọng yếu làm chậm sản xuất, vận hành hoặc tài chính.

Chỉ số 18 | † Nhóm / phòng ban quá tải trên 3 tuần

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	Nhân sự
Chỉ số CEO cần nhìn	† Nhóm / phòng ban quá tải trên 3 tuần
Ngưỡng Tốt	—
Ngưỡng Vàng	—
Ngưỡng Đỏ	—
Thực tế kỳ	—
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Gợi ý biên tập – cần duyệt: Bổ sung người hay điều chỉnh mục tiêu, quy trình?

Chỉ số 19 | + Hợp đồng lớn chưa rà pháp lý

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	Pháp lý / tuân thủ
Chỉ số CEO cần nhìn	+ Hợp đồng lớn chưa rà pháp lý
Ngưỡng Tốt	—
Ngưỡng Vàng	—
Ngưỡng Đỏ	—
Thực tế kỳ	—
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Gợi ý biên tập – cần duyệt: Có chặn ký đến khi pháp lý rà xong?

Chỉ số 20 | + Nội dung quảng cáo / cam kết bán hàng có rủi ro cao

Trường	Giá trị
Mảng / Phòng ban	Pháp lý / tuân thủ
Chỉ số CEO cần nhìn	+ Nội dung quảng cáo / cam kết bán hàng có rủi ro cao
Ngưỡng Tốt	—
Ngưỡng Vàng	—
Ngưỡng Đỏ	—
Thực tế kỳ	—
Trạng thái	—
Người giữ nhịp	—
Việc cần CEO quyết / Giải thích nhanh	Gợi ý biên tập – cần duyệt: Có dừng hoặc sửa nội dung cam kết quá mức?

ĐIỀU KIỆN ĐỂ NĂM DÒNG + THÀNH CẢNH BÁO CÓ THỂ DỪNG

Cần chốt	Bảng chứng cần có
Định nghĩa	Công thức, đơn vị, kỳ đo và điều kiện ranh giới cho từng chỉ số.
Nguồn dữ liệu	Giá trị cùng kỳ có thể đối chiếu từ kho, nhật ký lỗi, nhân sự và hồ sơ pháp lý/quảng cáo.
Ngưỡng và trách nhiệm	Mức Xanh/Vàng/Đỏ, người chịu trách nhiệm, người phối hợp và thời hạn xử lý.
Kiểm thử cảnh báo	Chỉ tô màu và so với tình huống 17 Đỏ / 2 Vàng / 1 Xanh sau khi đủ dữ liệu và quy tắc.

Ghi chú biên tập: bảng điều kiện này là việc cần làm trước khi vận hành; không phải dữ liệu thực tế của doanh nghiệp trong bản thảo.

PHẦN II: ỨNG DỤNG AI THIẾT LẬP HỆ THỐNG CẢNH BÁO SỚM (CHƯƠNG 8)

1. Bối cảnh Doanh nghiệp Mẫu & Cấu trúc Dữ liệu

Bối cảnh doanh nghiệp: Công ty khoảng 120 nhân sự, kinh doanh thiết bị gia dụng thông minh qua quảng cáo online, sàn TMĐT, website và đội sale. Sản phẩm chính trong tháng là máy hút bụi cầm tay mini. Tháng này doanh thu chốt đạt 6,8 tỷ đồng (vượt kế hoạch 6 tỷ đồng).

3 Quyết định CEO đang đối mặt: Có tăng ngân sách quảng cáo không? Có nhập thêm lô hàng mới không? Có tuyển thêm sale không?

Cấu trúc File dữ liệu mẫu (Excel): File gồm 10 sheet phục vụ quản trị chi tiết:

Dashboard_Tong: Bảng điều khiển CEO một trang (Chỉ số, Ngưỡng, Thực tế, Trạng thái, Người chịu trách nhiệm, Việc cần CEO quyết).

Marketing_ChienDich: Chi tiết 5 chiến dịch (Khách nhấn tin, Khách đặt chuẩn, Đơn, Doanh thu chốt, Doanh thu sau hoàn, Chi phí).

Sale_NhomBan: Theo nhóm sale (Đơn, Doanh thu chốt, Doanh thu đã thu, Tỷ lệ chốt, Tỷ lệ hoàn).

TaiChinh_DongTien: Dòng tiền 30 ngày tới, tách khoản chắc chắn và dự kiến.

TaiChinh_CongNo: Công nợ phải thu theo khách, số ngày quá hạn, sale phụ trách.

Kho_VanHanh: Đơn chờ giao, giao đúng hạn, tồn theo mã hàng (hàng chậm).

CSKH_LyDoHoan: Phân rã tỷ lệ hoàn 14% theo nhóm lý do và hạn xử lý.

Bo_Nguong: Thư viện ngưỡng từng chỉ số (Xanh / Vàng / Đỏ) và nhấp xem.

BanDo_TrachNhiem: Bản đồ trách nhiệm chỉ số.

DinhNghia_ThuatNgu: Định nghĩa thuật ngữ dùng trong công ty.

MƯỜI SHEET – BA NHIỆM VỤ ĐỌC

Nhóm lại để định hướng; tên và nội dung từng sheet lấy từ bản thảo.

01 / TỔNG QUAN

Dashboard_Tong

06 / DỮ LIỆU CHI TIẾT

Marketing_ChienDich

Sale_NhomBan

TaiChinh_DongTien

TaiChinh_CongNo

Kho_VanHanh

CSKH_LyDoHoan

03 / QUY TẮC DÙNG CHUNG

Bo_Nguong

BanDo_TrachNhiem

DinhNghia_ThuatNgu

Tổng quan | Bảng chi tiết | Ngưỡng / trách nhiệm / định nghĩa

Phân nhóm biên tập; chưa xác nhận hệ thống lưu trữ hay đồng bộ đã triển khai.

Sơ đồ 2 Mười sheet của file ví dụ được nhóm theo nhiệm vụ đọc; tên và mô tả đầy đủ ở văn bản liên trước

Để tính năm chỉ số [†], cấu trúc 10 sheet mô tả trong nguồn cần thêm trường hoặc nguồn cho hàng chậm, lỗi lặp lại, năng lực nhân sự và hồ sơ rà soát pháp lý/quảng cáo. Chưa có workbook để xác nhận những trường đó hiện tồn tại.

2. Phân định Vai trò: AI vs CEO

AI chèn vào giữa tầng chỉ số và tầng cảnh báo/trách nhiệm, giúp rút ngắn thời gian xử lý dữ liệu từ vài ngày xuống vài phút.

AI SOẠN CẢNH BÁO; CEO GIỮ QUYỀN QUYẾT ĐỊNH

01

DỮ LIỆU ĐƯỢC GIAO

Báo cáo + ngưỡng + định nghĩa + bản đồ trách nhiệm



02

AI PHÂN TÍCH

Đối chiếu, nối bảng, nêu thiếu dữ liệu, soạn bản nháp



03

CEO DUYỆT / QUYẾT

Chọn hành động, nguồn lực và ngoại lệ

Theo phạm vi giao trong bản thảo: AI không tự đặt ngưỡng, tự gửi đi hoặc tự thực thi quyết định.

Sơ đồ 3 Phân tầng dữ liệu, AI phân tích và CEO quyết định; đây là vai trò trong bản thảo, không phải quyền tự động đã cấu hình

Phân định việc giao cho AI và quyền CEO giữ lại

Phạm vi công việc	Việc AI ĐƯỢC GIAO làm	Việc CEO KHÔNG GIAO cho AI
Đánh giá & Chấm điểm	Đối chiếu thực tế với ngưỡng, chấm trạng thái Xanh/Vàng/Đỏ.	Quyết định cuối cùng: Tăng, dừng, cắt, duyệt chi.
Phân tích Rủi ro	Nối nhiều bảng để chỉ ra rủi ro nấp sau con số đẹp.	Chịu trách nhiệm về hậu quả của quyết định.
Phân rã Nguyên nhân	Phân rã chỉ số lệch thành các nhóm nguyên nhân.	Thay người giữ nhịp đi xử lý nguyên nhân.
Gắn Trách nhiệm	Gắn người chịu trách nhiệm theo bản đồ đã có.	Tự đặt ra ngưỡng hoặc trách nhiệm mới ngoài quy định.
Soạn thảo & Đề xuất	Soạn bản nháp cảnh báo, dashboard, khung hợp.	Tự gửi đi hoặc tự thực thi không qua người duyệt.

3. 3 Mức độ Ứng dụng AI Phân tích & Cảnh báo

Mức 1: Đưa Dashboard cho Claude đánh giá trạng thái (Xanh, Vàng, Đỏ)

Thao tác: Đính kèm sheet Dashboard_Tong, dán prompt yêu cầu chấm trạng thái và xếp ưu tiên.

Khung Prompt Mẫu – Mức 1: "Bạn là trợ lý phân tích quản trị cho CEO. Tôi đính kèm bảng điều khiển báo cáo của doanh nghiệp. Hãy làm theo các bước:

Với mỗi chỉ số, so cột Thực tế với cột Ngưỡng và xác nhận trạng thái Xanh/Vàng/Đỏ. Nếu trạng thái trong file lệch với kết quả bạn tính, hãy chỉ ra.

Lập danh sách các chỉ số Đỏ, xếp theo mức ảnh hưởng đến: (1) tiền, (2) khách hàng, (3) vận hành, (4) con người, (5) pháp lý.

Với mỗi chỉ số Đỏ, ghi rõ người chịu trách nhiệm và việc cần CEO quyết, lấy đúng từ các cột tương ứng trong file.

Nêu 3 việc nếu không xử lý ngay tuần này sẽ gây thiệt hại lớn nhất.

Ràng buộc: chỉ dùng số liệu trong file; không thêm chỉ số; không suy đoán; ô nào thiếu dữ liệu thì ghi rõ thiếu dữ liệu, không tự điền."

Kết quả ví dụ từ file mẫu: Claude trả về kết quả gồm 17 ô Đỏ, 2 ô Vàng, 1 ô Xanh.

Lưu ý biên tập: bản 20 dòng phía trước là 15 chỉ số nguồn cộng năm chỉ số được chọn để hoàn thiện tuyến cảnh báo. Con số ví dụ 17 Đỏ + 2 Vàng + 1 Xanh cũng bằng 20, nhưng không thể đối chiếu từng màu: bảng nguồn chưa có trạng thái, năm dòng + chưa có ngưỡng và giá trị cùng kỳ. Không gán ngược các màu ví dụ vào bản 20 dòng.

3 Việc nguy hiểm nhất cần xử lý ngay tuần này:

Chặn lỗ hổng dòng tiền âm -1.100 triệu: Hai khoản chi chắc chắn dồn trong tuần trả NCC mua máy hút bụi (-1.850tr ngày 24/06 và -1.480tr ngày 26/06), trong khi thu hồi lại là dự kiến. Người chịu trách nhiệm: Kế toán trưởng.

Thu hồi công nợ quá hạn 3.200 triệu: Đại lý Phong Đông nợ 640tr (quá 17 ngày), Minh An 980tr (quá 12 ngày), Đông Á 530tr (quá 9 ngày). CEO cần quyết dừng bán chịu nhóm quá hạn và cho thu hồi ngay. Người chịu trách nhiệm: Kế toán trưởng + Trưởng KD.

Dừng 14 mẫu quảng cáo cam kết quá mức + chặn 6 hợp đồng chưa rà: 32% đơn hoàn (352 đơn) đến từ quảng cáo gây kỳ vọng quá cao. Người chịu trách nhiệm: Pháp chế + Trưởng Marketing.

Mức 2: Nổi nhiều bảng để Claude tìm rủi ro phía sau con số đẹp

Thao tác: Đính kèm các sheet chi tiết (Marketing_ChienDich, Sale_NhomBan, TaiChinh_DongTien, TaiChinh_CongNo, Kho_VanHanh).

Khung Prompt Mẫu – Mức 2: "Bạn là trợ lý phân tích quản trị cho CEO. Tôi đính kèm các bảng chi tiết: Marketing_ChienDich, Sale_NhomBan, TaiChinh_DongTien, TaiChinh_CongNo, Kho_VanHanh.

Bối cảnh: tuần này doanh thu chốt tăng mạnh và marketing đề xuất tăng ngân sách quảng cáo. Tôi cần biết con số đẹp này có đang che rủi ro nào phía sau không. Hãy:

Liệt kê các chỉ số bề mặt đang tạo cảm giác tăng trưởng tốt.

Đặt mỗi chỉ số bề mặt cạnh chỉ số chất lượng tương ứng: doanh thu chốt cạnh tiền thực thu; khách nhấn tin cạnh khách đạt chuẩn; đơn chốt cạnh tỷ lệ hoàn; tồn cạnh hàng chậm; tăng trưởng cạnh dòng tiền.

Kết luận: nên hay chưa nên tăng ngân sách, kèm các điều kiện cần đạt trước khi tăng.

Ràng buộc: chỉ dùng số trong file; mọi nhận định phải dẫn ra con số cụ thể và tên sheet; không suy đoán nguyên nhân ngoài dữ liệu."

Bảng So sánh Chỉ số Bề mặt vs Chỉ số Chất lượng:

CON SỐ ĐẸP CẦN MỘT CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG ĐẶT CẠNH

Hai cặp có cùng đơn vị trong từng nhóm; chiều dài thanh chỉ so sánh trong nhóm đó.

DOANH THU / tỷ đồng

TỶ LỆ: 58,1%

Doanh thu chốt



Tiền thực thu



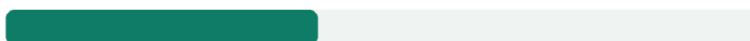
KHÁCH / người

TỶ LỆ: 41,4%

Khách nhấn tin



Khách đạt chuẩn



Ví dụ của bản thảo; không suy ra nguyên nhân khi chưa kiểm bảng nguồn và kỳ tính.

Sơ đồ 4 Hai cặp giá trị cùng đơn vị trong ví dụ; mỗi cặp có thang riêng, xem bảng bên dưới để tra đủ năm cặp

Chỉ số bề mặt và chỉ số chất lượng – giữ nguyên năm dòng ví dụ

Cặp 01 | Doanh thu chốt

Trường	Giá trị
Giá trị	6,8 tỷ đ
Chỉ số Chất lượng Đặt cạnh	Tiền thực thu
Giá trị	3,95 tỷ đ (58,1%)
Tín hiệu Thật	Phần lớn doanh thu chưa thành tiền.

Cặp 02 | Khách nhấn tin

Trường	Giá trị
Giá trị	19.850
Chỉ số Chất lượng Đặt cạnh	Khách đạt chuẩn
Giá trị	8.225 (41,4%)
Tín hiệu Thật	Khách chưa đúng tập target.

Cặp 03 | Đơn chốt

Trường	Giá trị
Giá trị	8.600
Chỉ số Chất lượng Đặt cạnh	Tỷ lệ hoàn
Giá trị	14% (1.100 đơn)
Tín hiệu Thật	Một phần đơn sẽ quay đầu về.

Cặp 04 | Tồn nhiều mã hàng

Trường	Giá trị
Giá trị	-
Chỉ số Chất lượng Đặt cạnh	Hàng chậm > 60 ngày
Giá trị	3,4 tỷ đ
Tín hiệu Thật	Vốn đang bị giữ trong kho.

Cặp 05 | Doanh thu vượt kế hoạch

Trường	Giá trị
Giá trị	+13%
Chỉ số Chất lượng Đặt cạnh	Dòng tiền 30 ngày
Giá trị	-1.100 triệu đ
Tín hiệu Thật	Sẽ căng tiền mặt severe.

Kết luận & 6 Điều kiện bắt buộc trước khi tăng ngân sách quảng cáo:

Kết luận: CHƯA NÊN tăng ngân sách quảng cáo đại trà.

Condition 1: Dòng tiền 30 ngày về ≥ 0 (hiện âm 1.100tr).

Condition 2: Thu hồi công nợ quá hạn 3.200tr, kéo tiền thực thu từ 58,1% lên $\geq 75\%$.

Condition 3: Hạ hoàn/hủy nhóm B từ 20% về dưới ngưỡng, đưa doanh thu sau hoàn/chốt từ 77,5% lên $> 80\%$.

Condition 4: Nâng tỷ lệ khách đạt chuẩn từ 41,4% lên $\geq 55\%$ trước khi đổ thêm tiền lead.

Condition 5: Chỉ tăng chọn lọc vào FB-CAR-02 và TK-DESK-03; dừng/sửa FB-HOME-04 trước khi tăng.

Condition 6: Giải phóng hàng chậm 3,4 tỷ (mã HB-02/03/05) để giải phóng vốn.

Mức 3: Phân rã một chỉ số liên phòng và gắn bản đồ trách nhiệm

Thao tác: Đính kèm sheet CSKH_LyDoHoan (phân rã tỷ lệ hoàn 14%) và sheet BanDo_TrachNhiem.

Khung Prompt Mẫu – Mức 3: "Bạn là trợ lý phân tích quản trị cho CEO. Tôi đính kèm sheet CSKH_LyDoHoan (phân rã tỷ lệ hoàn 14%) và sheet BanDo_TrachNhiem. Hãy:

Trình bày bảng phân rã tỷ lệ hoàn theo nhóm lý do, kèm số đơn và tỷ trọng.

Với mỗi nhóm lý do, gán: phòng chịu trách nhiệm chính, phòng phối hợp, việc cần làm, hạn – đối chiếu với bản đồ trách nhiệm.

Soạn khung họp xử lý hoàn trong 30 phút: thứ tự ưu tiên theo tỷ trọng, ai trình bày, và những quyết định cần CEO chốt.

Ràng buộc: chỉ dùng dữ liệu trong hai sheet; không thêm nguyên nhân; người chịu trách nhiệm phải lấy đúng từ bản đồ trách nhiệm."

CUỘC HỌP 30 PHÚT — MỖI ĐOẠN CÓ MỘT VIỆC

Timeline diễn giải ví dụ trong bản thảo; các số đơn cộng 1.100 và tỷ trọng cộng 100%.

00–03	Mở đầu Hoàn 14% • 1.100 đơn	CSKH / vận hành
03–10	Giao chậm 385 đơn • 35% • hạn 3 ngày	Trưởng vận hành
10–17	Kỳ vọng quảng cáo 352 đơn • 32% • hạn 3 ngày	Marketing + Pháp chế
17–23	Sale tư vấn thiếu 231 đơn • 21% • hạn 5 ngày	Trưởng kinh doanh
23–27	Lỗi phụ kiện 132 đơn • 12% • hạn 7 ngày	Chưa có owner trong bản đồ
27–30	Chốt & theo dõi Bảo cáo lại trong 7 ngày	Trưởng CSKH

Sơ đồ 5 Timeline cuộc họp 30 phút của tình huống mẫu; đoạn nguồn ngay sau giữ đủ việc, người trình bày và hạn

Khung Họp Xử lý Hoàn 30 Phút Chi tiết:

0 – 3 phút (Mở đầu): Trưởng CSKH / Vận hành đơn trình bày bức tranh tổng thể: Hoàn 14% = 1.100 đơn (vượt ngưỡng CEO 8%), phân rã 4 nhóm, mục tiêu kéo 4 phòng vào sửa trong 7 ngày.

3 – 10 phút (Nhóm 1 – Giao chậm): 385 đơn (35%) -> Trưởng vận hành trình bày. CEO chốt phương án giảm đơn chờ giao và ưu tiên đơn quá 48h (tăng ca, thuê ngoài hoặc tạm giảm quảng cáo). Hạn: 3 ngày.

10 – 17 phút (Nhóm 2 – Quảng cáo gây kỳ vọng sai): 352 đơn (32%) -> Trưởng Marketing + Pháp chế trình bày. CEO chốt dừng mẫu quảng cáo cam kết quá mức và sửa video. Hạn: 3 ngày.

17 - 23 phút (Nhóm 3 - Sale tư vấn thiếu): 231 đơn (21%) -> Trưởng kinh doanh trình bày. CEO chốt sửa kịch bản tư vấn (nghe lại 30 cuộc) và điều chỉnh thưởng theo đơn sạch. Hạn: 5 ngày.

23 - 27 phút (Nhóm 4 - Lỗi phụ kiện): 132 đơn (12%) -> (Hiện chưa có owner trong bản đồ). CEO chốt giao người chịu trách nhiệm, quyết định kiểm tra lô phụ kiện và xem xét thay nhà cung cấp. Hạn: 7 ngày.

27 - 30 phút (Chốt & Theo dõi): Trưởng CSKH tổng hợp tiến độ 4 nhóm, hạn 7 ngày báo cáo lại khi tỷ lệ hoàn về < 8%.

Lưu ý biên tập: bản thảo ghi hoàn 14% = 1.100 đơn nhưng chưa cung cấp tổng số đơn đã giao, là mẫu số theo định nghĩa ở phần Project. Không thể đối chiếu lại phép tính 14% từ dữ liệu được giao.

4 Quyết định CEO cần chốt ngay trong cuộc họp:

Có tạm giảm quảng cáo để giải phóng đơn cho giao không (Nhóm 1).

Dừng các mẫu quảng cáo cam kết quá mức (Nhóm 2).

Điều chỉnh cơ chế thưởng sale theo đơn sạch (Nhóm 3).

Giao người chịu trách nhiệm cho lỗi sản phẩm phụ kiện và hướng xử lý NCC (Nhóm 4).

4. Nâng cấp Giao diện & Tự động hóa với Claude

Biến báo cáo tĩnh thành Dashboard cảnh báo bằng Artifacts

Artifacts giúp giao diện trực quan hơn: thẻ chỉ số ở trên tô màu theo trạng thái, bảng chi tiết ở dưới, có bộ lọc theo phòng ban.

Khung Prompt Mẫu – Dựng Dashboard trong Artifacts: "Tôi đính kèm file dữ liệu. Hãy đọc và phân tích cấu trúc trước khi tạo dashboard. Sau đó:

Từ sheet Dashboard_Tong, tạo một dashboard CEO trong Artifact, gọn trong một màn hình.

Phía trên: các thẻ chỉ số trọng yếu (doanh thu chốt, tiền thực thu trên doanh thu chốt, dòng tiền 30 ngày, tỷ lệ hoàn), mỗi thẻ tô màu theo trạng thái Xanh/Vàng/Đỏ so với ngưỡng.

Bên dưới: bảng đầy đủ theo cấu trúc: Phòng ban | Chỉ số | Ngưỡng | Thực tế | Trạng thái | Người chịu trách nhiệm | Việc cần CEO quyết.

Có bộ lọc theo Phòng ban, có lựa chọn 'Tất cả'.

Có khu vực 'Việc cần CEO quyết tuần này' liệt kê các ô Đỏ kèm đề xuất.

Ràng buộc: chỉ dùng số trong file, không tự thêm; nếu thiếu cột để tạo bộ lọc thì báo trước; giao diện tiếng Việt, dễ đọc trên một màn hình."

Nạp bối cảnh doanh nghiệp qua Claude Projects

Project lưu trữ sẵn các tài liệu nền để không phải nhắc lại bối cảnh, chống lệch khái niệm.

Các tài liệu nền nạp vào Project:

Bo_Nguong: Bộ ngưỡng chỉ số.

BanDo_TrachNhiem: Bản đồ trách nhiệm.

DinhNghia_ThuatNgu: Định nghĩa chuẩn (doanh thu = tiền thực thu; tỷ lệ hoàn tính trên đơn đã giao).

Dashboard_Tong: Bảng điều khiển mẫu.

Khung Hướng dẫn Project (Project Instructions / Luật làm việc): "Vai trò: Bạn là trợ lý phân tích quản trị cho CEO của một doanh nghiệp bán thiết bị gia dụng.

Bối cảnh: toàn bộ ngưỡng chỉ số, bản đồ trách nhiệm và định nghĩa thuật ngữ của công ty đã được nạp trong Project.

Cách làm việc:

Mỗi khi tôi đưa một bảng báo cáo, hãy đối chiếu với 'Bo_Nguong' để chấm trạng thái Xanh/Vàng/Đỏ. Dùng đúng định nghĩa trong DinhNghia_ThuatNgu (ví dụ: doanh thu nghĩa là tiền thực thu).

Với mỗi chỉ số lệch, lấy người chịu trách nhiệm và phòng phối hợp từ BanDo_TrachNhiem.

Luôn tách rõ: việc trưởng phòng tự xử lý và việc cần CEO quyết.

Nếu thiếu dữ liệu, ghi 'Chưa thấy trong dữ liệu', không suy đoán.

Điều cần tránh: không tự đặt ngưỡng mới ngoài Bo_Nguong; không quy trách nhiệm khác bản đồ; không tự kết luận nguyên nhân khi chưa có dữ liệu."

Prompt Kiểm thử Project: "Dựa trên toàn bộ tài liệu đã nạp trong Project, hãy trả lời ngắn gọn:

Ở công ty này, doanh thu mức CEO được hiểu là gì?

Tỷ lệ hoàn được tính trên đơn nào?

Ngưỡng đỏ của dòng tiền 30 ngày và công nợ quá hạn là bao nhiêu?

Ai chịu trách nhiệm kết quả cho chỉ số tỷ lệ hoàn?

Thông tin nào bạn chưa thấy trong tài liệu Project?

Chỉ dựa trên tài liệu đã nạp; nếu chưa thấy, ghi rõ 'Chưa thấy trong Project'; không suy đoán."

Lên lịch cảnh báo tự động bằng Scheduled trong Claude Cowork

Tính năng Scheduled trong Claude Cowork (không gian ứng dụng Claude Desktop trả phí) giúp tự động chạy task đọc báo cáo và chuẩn bị bản tin định kỳ.

Khung Prompt Mẫu – Task Cảnh báo Định kỳ (Scheduled Task): "Mỗi lần task chạy, hãy chuẩn bị 'Bản tin cảnh báo sớm cho CEO' cho tuần làm việc trong Project này và dùng toàn bộ ngưỡng, bản đồ trách nhiệm và định nghĩa thuật ngữ đã nạp.

Đầu vào mỗi lần chạy: tôi đặt file dashboard tuần mới nhất trong thư mục Project. Bản tin cần có:

Ba dòng tóm tắt: tổng thể công ty đang Xanh/Vàng/Đỏ ở đâu.

Danh sách chỉ số Đỏ, xếp theo ảnh hưởng tiền/khách/vận hành/người/pháp lý.

Mỗi chỉ số Đỏ: thực tế so với ngưỡng, người giữ lịch, việc cần CEO quyết.

Mục 'Cần hỏi thêm' nếu thiếu dữ liệu.

Nguyên tắc: chỉ tạo bản nháp để CEO duyệt, không tự gửi đi; không tự thêm số; thiếu thì ghi rõ.

Lưu kết quả vào thư mục Project, đặt tên: ban-tin-canh-bao-[ngay]."

PHẦN III: NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ, BẢO MẬT VÀ SAI LẦM CẦN TRÁNH

1. 3 Nguyên tắc Vàng Quản trị AI

AI chỉ phân tích được những gì bạn đưa cho nó: Dữ liệu đầu vào phải đầy đủ, chuẩn xác.

CEO luôn là người quyết định cuối cùng: AI giữ ở tầng phân tích, không đứng ở tầng ra quyết định.

Tuyệt đối không để AI tự điền số / bịa số: Ràng buộc chặt chẽ "Thiếu thì ghi rõ thiếu, không bịa" trong mọi prompt.

2. Bảo mật Dữ liệu Doanh nghiệp

Ẩn / Ẩn danh dữ liệu: Trước khi đưa bất kỳ dữ liệu nào vào AI, phải ẩn danh các thông tin nhạy cảm như số tài khoản ngân hàng, thông tin cá nhân khách hàng (PII).

Tuân thủ chính sách nội bộ: Tuân thủ quy định bảo mật thông tin doanh nghiệp trước khi tải file lên các nền tảng đám mây.

3. Các Lỗi Thường Gặp & Cách Phòng Tránh

Năm lỗi thường gặp, hậu quả và cách phòng tránh

Lỗi thường gặp	Hậu quả nguy hiểm	Cách phòng tránh chuẩn
Giao luôn quyền quyết định cho AI	CEO rời khỏi tầng 5, mất quyền kiểm soát doanh nghiệp.	AI chỉ đề xuất; CEO luôn là người chốt cuối cùng.
Để cột Ngưỡng bị trống hoặc mơ hồ	AI không thể chấm đúng trạng thái, trả kết quả kém tin cậy.	Hoàn thiện bảng Bo_Nguong trước khi đưa file cho AI.
Để AI tự điền số khi dữ liệu thiếu	Làm sai lệch bản chất báo cáo, đưa ra cảnh báo ảo.	Thêm ràng buộc cứng: "Thiếu dữ liệu thì ghi thiếu, không tự điền".
Không kiểm soát bản đồ trách nhiệm	Lỗi lặp lại nhiều lần, các phòng ban đổ lỗi qua lại.	Giữ vai trò con người ở bản đồ trách nhiệm, gán đúng chủ trì.
Phụ thuộc hoàn toàn vào tác vụ Scheduled	Bỏ lỡ bản tin nếu ứng dụng hoặc máy tính bị tắt đúng giờ chạy.	Xem Scheduled là công cụ hỗ trợ chuẩn bị nhíp làm việc, không thay thế hoàn toàn con người.