

QUY TRÌNH THAO TÁC CHUẨN (SOP) - PHÂN HỆ QUẢN TRỊ KHẢO SÁT & ĐÁNH GIÁ HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG MODULE KHẢO SÁT (SURVEY) TRÊN HỆ THỐNG VIET-TOAN ERP ODOO 15 (VietToanERP)

Tài liệu Hướng dẫn Vận hành Hệ thống VietToanERP | Phiên bản 2026.09.20.v2

I. MỤC ĐÍCH & ĐIỀU KIỆN TIỀN QUYẾT

Module Khảo sát (Survey) trong hệ thống VietToanERP giúp doanh nghiệp dễ dàng thiết lập các mẫu khảo sát ý kiến khách hàng (CSAT/NPS), đánh giá chất lượng dịch vụ Logistics, hoặc thực hiện kiểm tra/đánh giá nội bộ nhân viên. Hệ thống hỗ trợ tự động gửi qua email, tạo đường link chia sẻ công khai và xuất báo cáo phân tích kết quả trực quan.

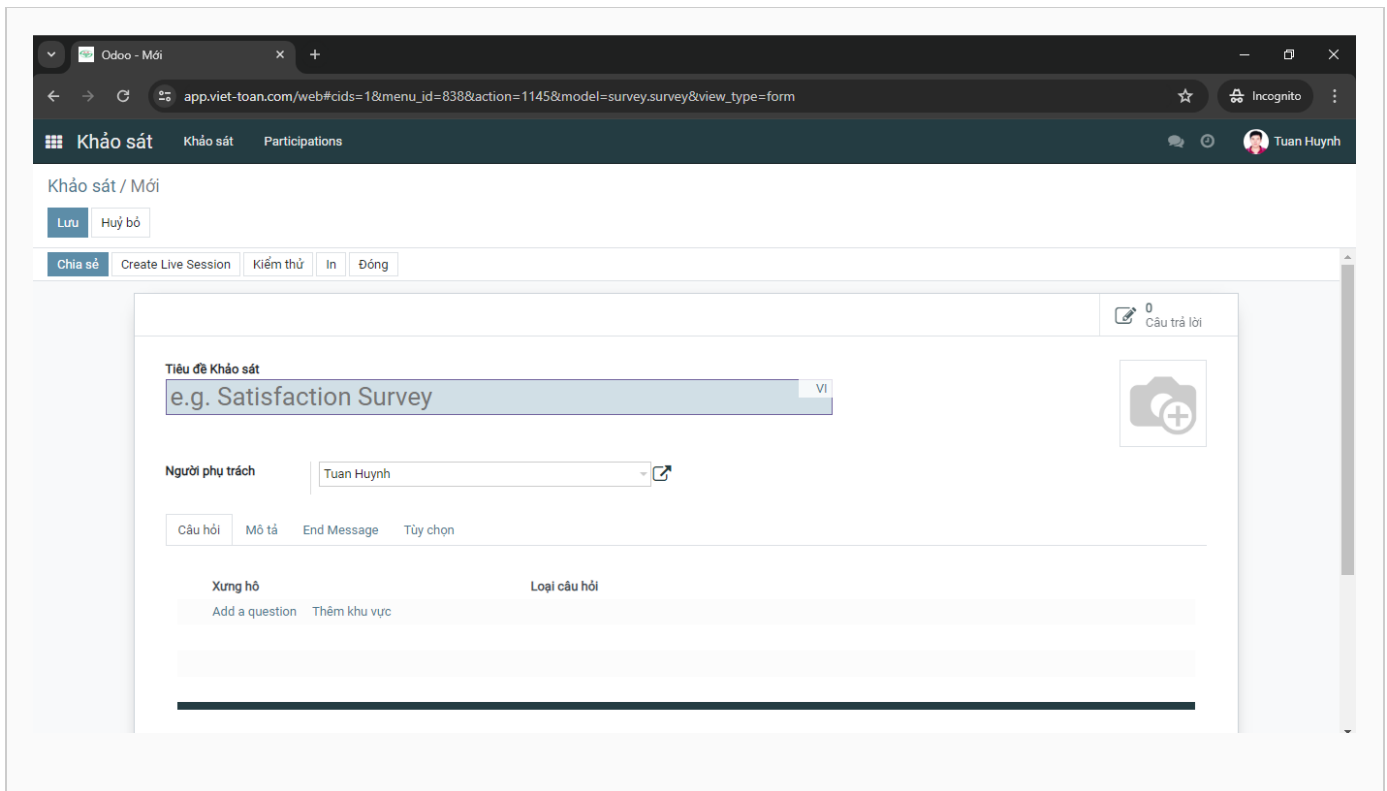
Điều kiện tiên quyết:

- Tài khoản người dùng đã được cấp quyền sử dụng module Khảo sát (Survey / User hoặc Manager).
- Danh sách email đối tượng cần gửi khảo sát (Khách hàng, Đối tác, hoặc Nhân viên) đã được chuẩn bị.
- Nội dung bộ câu hỏi và cấu trúc câu trả lời đã được phê duyệt.

II. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN CHI TIẾT CÁC BƯỚC

Bước 1: Khởi tạo Bài Khảo Sát Mới (Create Survey)

- Truy cập vào module Khảo sát (Survey) trên thanh menu chính.
- Nhấn nút Tạo (Create) để bắt đầu tạo khảo sát mới.
- Điền Tên khảo sát (Ví dụ: Đánh giá chất lượng dịch vụ Vận tải Q4, Khảo sát mức độ hài lòng khách hàng CSAT...).
- Nhập Mô tả / Lời chào ngắn gọn để người tham gia hiểu mục đích khảo sát.
- Thiết lập Chế độ phân quyền:
 - Công khai (Public): Bất kỳ ai có liên kết (URL) đều có thể tham gia trả lời.
 - Riêng tư (Private / Authenticated): Chỉ những đối tượng được mời qua email hoặc tài khoản được cấp quyền mới có thể đăng nhập trả lời.
- Nhấn nút Lưu (Save) chứng từ.

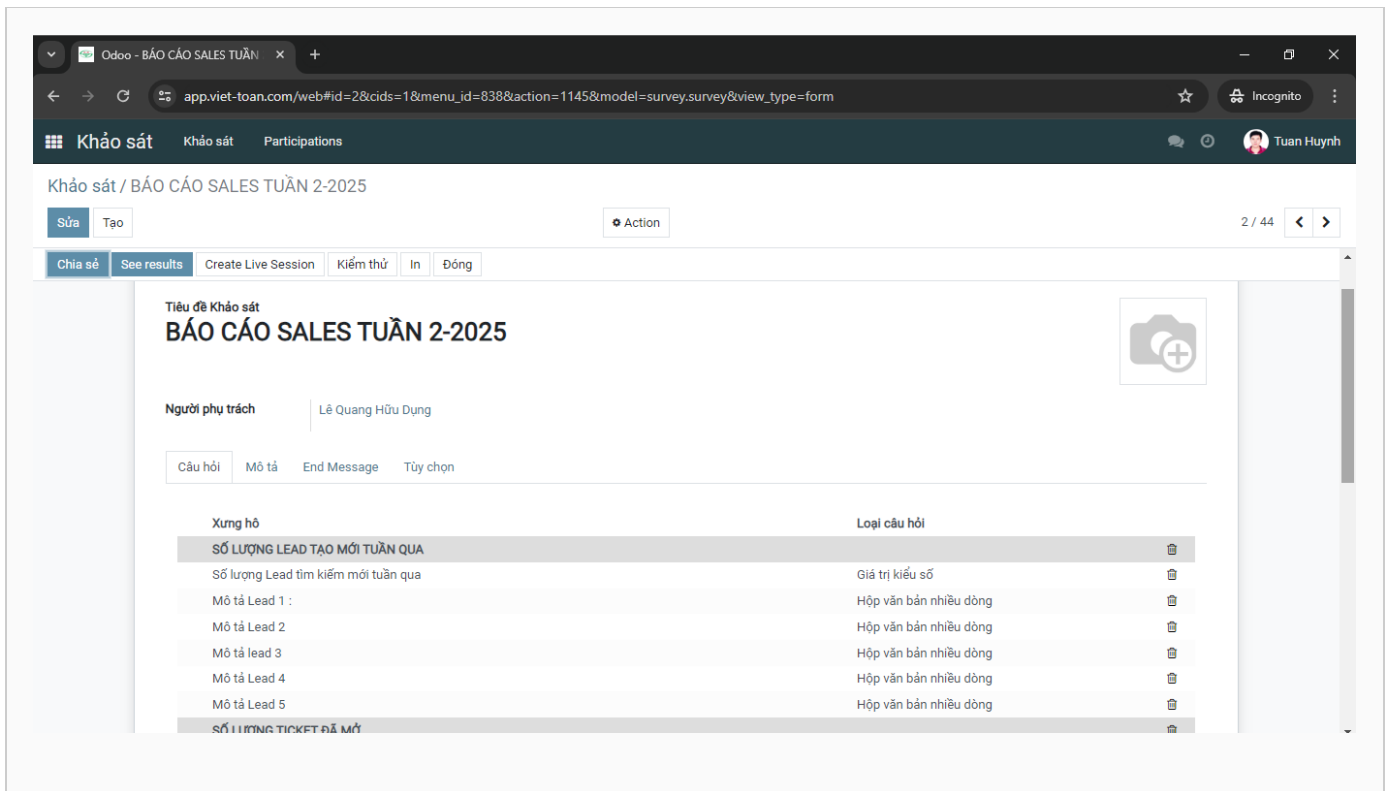


Hình: Giao diện Khởi tạo Khảo sát Mới và Thiết lập Quyền truy cập

Bước 2: Xây dựng Bộ Câu Hỏi & Tùy chỉnh Thiết lập (Questions & Options)

- Mở bài khảo sát đã tạo → Chuyển sang tab Câu hỏi (Questions).
- Nhấn 'Thêm một mục / Phần' (Add a Section) để chia khảo sát thành các nhóm chủ đề (nếu bài khảo sát dài).
- Nhấn 'Thêm câu hỏi' (Add a Question) → Cửa sổ tạo câu hỏi xuất hiện:
 - Lựa chọn Loại câu hỏi (Question Type): Trắc nghiệm chọn 1 đáp án (Multiple choice: only one answer), Trắc nghiệm chọn nhiều đáp án (Multiple choice: multiple answers allowed), Ô nhập văn bản ngắn/dài (Text Box), Đánh giá số điểm/Sao (Rating), hoặc Ngày tháng.
 - Bật tính năng 'Câu trả lời bắt buộc' (Mandatory Answer) nếu yêu cầu người dùng không được bỏ qua.
 - Điền danh sách các phương án lựa chọn trong tab Đáp án (Options).
- Sử dụng thao tác kéo & thả để sắp xếp thứ tự ưu tiên hiển thị của các câu hỏi.

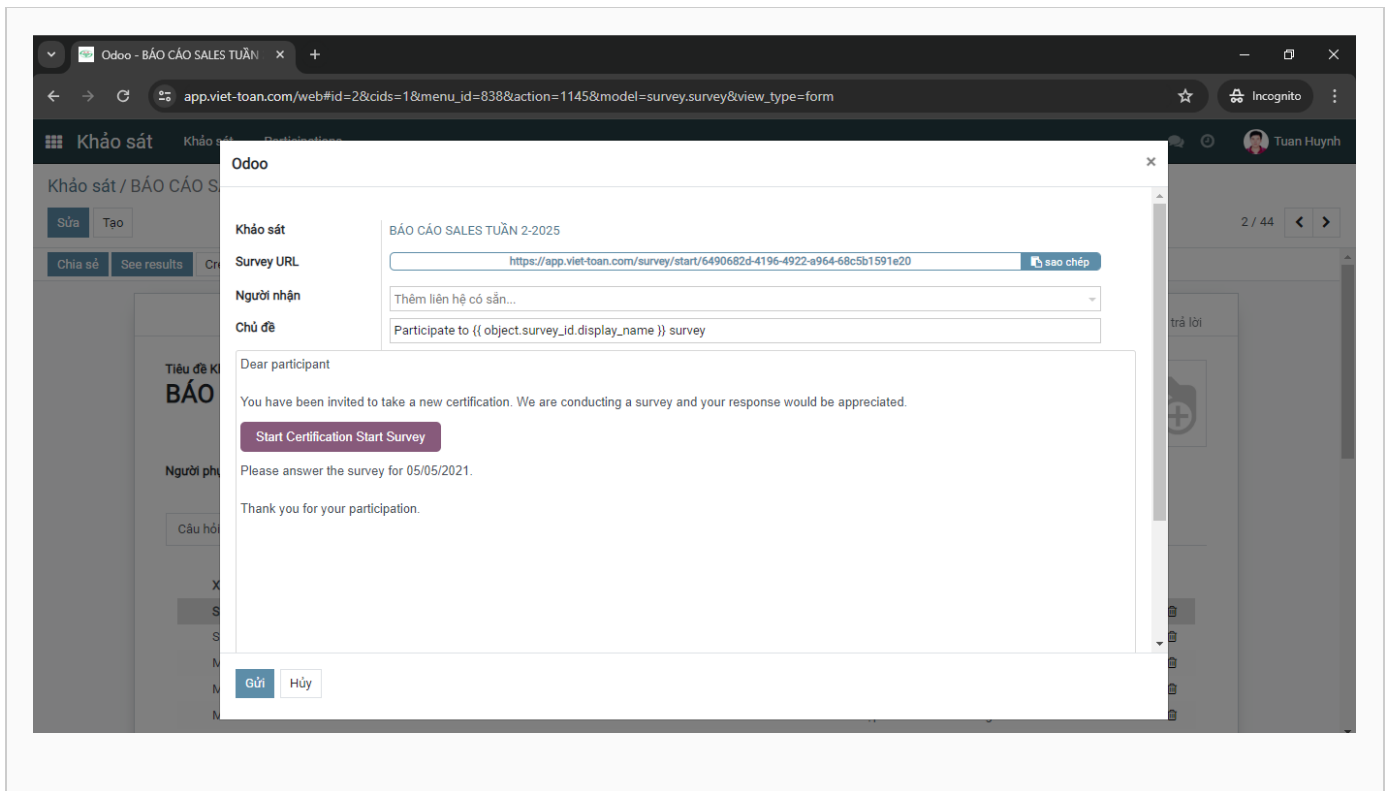
⚙️ CẤU HÌNH TÍNH ĐIỂM & THỜI GIAN: Đối với các khảo sát nội bộ hoặc bài kiểm tra năng lực nhân viên, bạn có thể chuyển sang tab 'Options' của Khảo sát để bật tính năng 'Tính điểm bài khảo sát' (Scoring Rules) và đặt Thời gian giới hạn làm bài (Time Limit).



Hình: Màn hình cấu hình nội dung và loại câu hỏi trong Survey

Bước 3: Gửi Khảo Sát & Thu Thập Phản Hồi (Share & Collect)

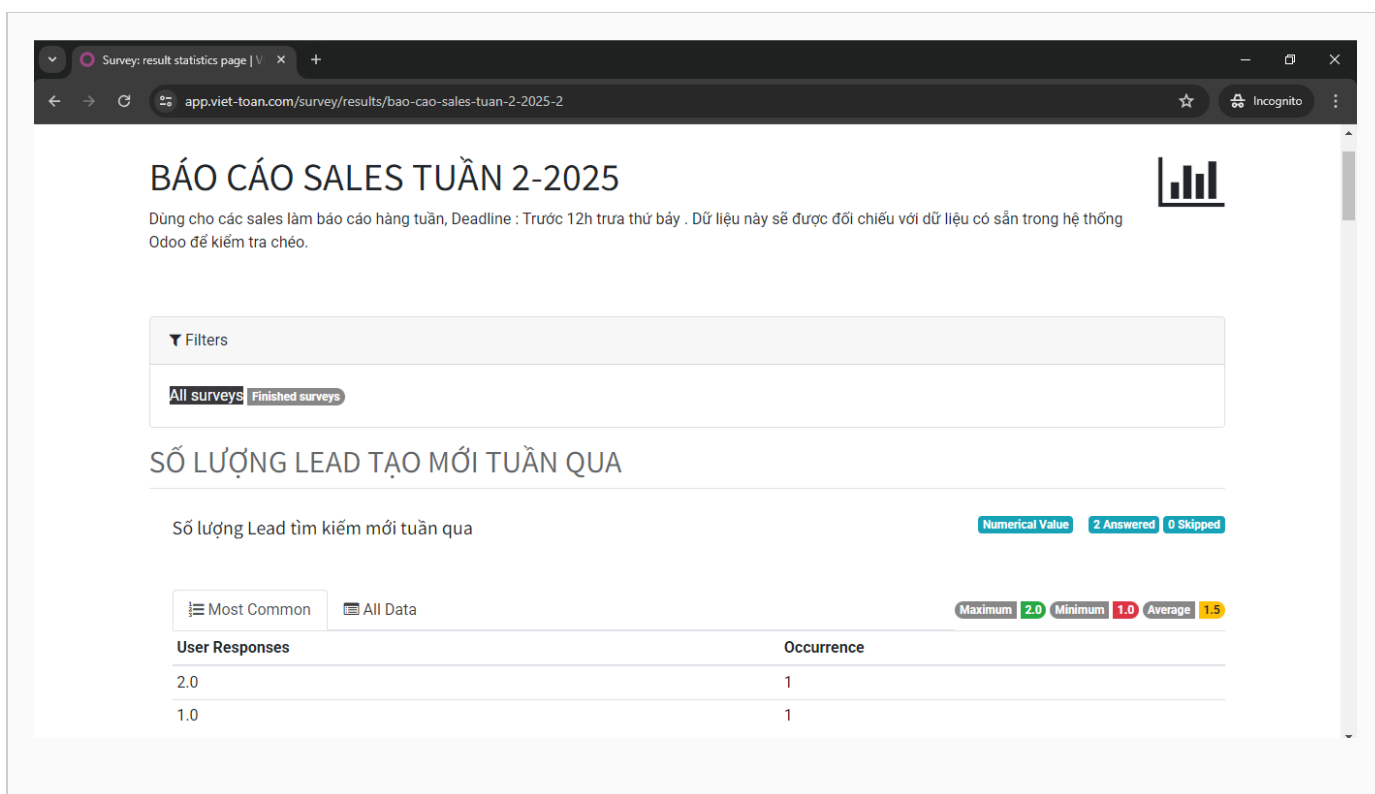
1. Kiểm tra lại nội dung bằng cách nhấn nút 'Duyệt / Xem trước' (Test / Preview) ở góc trên.
2. Khi đã sẵn sàng, nhấn nút 'Chia sẻ' (Share) hoặc 'Bắt đầu khảo sát' (Start Survey).
3. Lựa chọn phương thức gửi:
 - Cách 1 (Sao chép liên kết): Sao chép đường link khảo sát công khai để dán vào Zalo, Facebook, Website hoặc đính kèm trong hóa đơn/chứng từ.
 - Cách 2 (Gửi Email trực tiếp): Chọn danh sách Liên hệ (Contacts) hoặc gõ địa chỉ email → Nhấn 'Gửi email' để hệ thống tự động phát tán thư mời kèm link cá nhân hóa.
4. Theo dõi số lượng lượt phản hồi tính theo thời gian thực tại nút thông minh 'Kết quả' (Registered / Answers).



Hình: Cửa sổ Chia sẻ liên kết và Gửi email khảo sát

Bước 4: Phân Tích & Báo Cáo Kết Quả Khảo Sát (Analyze Results)

1. Mở bài khảo sát → Nhấn nút thông minh 'Kết quả' (See Results).
2. Hệ thống tổng hợp tự động dưới dạng biểu đồ tròn (Pie chart), biểu đồ cột (Bar chart) và thống kê tỷ lệ % cho từng câu hỏi.
3. Xem chi tiết phản hồi từng cá nhân bằng cách nhấn 'Câu trả lời chi tiết' (Detailed Answers).
4. Nhấn nút 'Xuất dữ liệu' (Export) để tải toàn bộ bảng phản hồi về file Excel (XLSX) hoặc PDF để phục vụ công tác phân tích và họp đánh giá.



Hình: Giao diện Báo cáo kết quả khảo sát dưới dạng biểu đồ trực quan

III. CHECKLIST RÀ SOÁT QUY TRÌNH KHẢO SÁT CHUẨN

- ☐ Đã chọn đúng Chế độ phân quyền (Public hoặc Private) cho bài khảo sát.
- ☐ Các câu hỏi quan trọng đã được bật thuộc tính 'Bắt buộc trả lời' (Mandatory).
- ☐ Đã nhấn 'Test / Preview' để kiểm tra giao diện khảo sát trên máy tính và điện thoại.
- ☐ Thư mời khảo sát gửi qua Email/Link hoạt động bình thường.
- ☐ Kết quả phản hồi được thống kê đầy đủ và đã xuất file báo cáo lưu trữ.