



ĐIỀU PHỐI NHÂN SỰ KỸ THUẬT

10 kịch bản minh họa cách bộ rule hoạt động

Nhóm bảo trì & điện – điện tử · ~100 chi nhánh · Bản minh họa cho dev & vận hành

Cách đọc các sơ đồ



Nhân viên

Vòng tròn = một kỹ thuật viên, kèm tên và kỹ năng đã đăng ký



Step / cụm

Pill = một bước dịch vụ; nhiều pill liên nhau = một cụm liên mạch



Band $\pm 500k$

Tiêu chí ưu tiên người lương thấp — KHÔNG chặn việc



Vấn an toàn

Khi không ai trong band rảnh, vẫn giao để không pending



KỊCH BẢN 1

Gom cụm liên mạch theo kỹ năng



Hùng (NV01)

Điện cơ bản · Điện tử · ở Q1 · rảnh

DV-A: Sửa hệ điện chi nhánh

Step 1 · 60'

Step 2 · 90'

Step 3 · 120'

Step 4 · 30'

Cụm của Hùng = 270' ($\leq$ trần 4h)

Cắt ở đây →

TÌNH HUỐNG

DV-A tại CN Q1. Hùng có cả Điện cơ bản và Điện tử, đang rảnh ở khu vực Q1.

KẾT QUẢ RULE

Hùng nhận liền 3 step (270'). Step 4 vượt trần 4h → về hàng đợi. Ít chuyển giao, liền mạch.



KỊCH BẢN 2

Cắt cụm khi thiếu kỹ năng



Minh (NV03)

Điện cơ bản · KHÔNG có Điện tử



→ **Quân / Sơn**

có Điện tử · nhận tiếp Step 3

Step 1 · Điện CB

Step 2 · Điện CB

Step 3 · Điện tử

× thiếu KN

TÌNH HUỐNG

DV-A tại CN Q3. Minh chỉ có Điện cơ bản, không có Điện tử.

KẾT QUẢ RULE

Minh nhận Step 1-2 rồi cắt cụm tại Step 3 (Điện tử). Step 3 chuyển cho người có kỹ năng.



KỊCH BẢN 3

Band $\pm 500k$ là tiêu chí ưu tiên



Phúc (NV04)

Lương tháng 7.6tr (thấp hơn)

Đánh giá 3.6 · 3 kỹ năng



#1 được ưu tiên xếp trước

Lương thấp hơn → w4 cộng điểm



Hùng (NV01)

Lương tháng 8.2tr (cao hơn)

Đánh giá 4.7 · 5 kỹ năng



Xếp sau — nhưng KHÔNG bị cấm

Chênh 600k > band → chỉ ảnh hưởng thứ tự

TÌNH HUỐNG

Hai người cùng đủ điều kiện cho một cụm việc; lương tháng chênh nhau 600k.

KẾT QUẢ RULE

Phúc (lương thấp) được ưu tiên. Tăng w1 ở mùa cao điểm sẽ đảo ưu tiên về phía năng suất.



KỊCH BẢN 4

Van an toàn chống pending

Mọi người trong band đều bận — chỉ còn Sơn rảnh

Việc DV-D gấp deadline
Không ai trong band rảnh



Sơn (NV06)

đủ kỹ năng · nhưng lương +700k



Vẫn giao việc
gắn cờ ngoài band

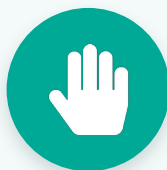
Nguyên tắc: hoàn thành việc > cân bằng lương. Chênh lệch được đánh dấu nên hợp lệ khi review.

TÌNH HUỐNG

DV-D gấp deadline. Tất cả người trong band đều đang bận việc khác.

KẾT QUẢ RULE

Hệ thống giao cho Sơn dù đã vượt band 500k, gắn cờ 'phân tự động ngoài band do tồn việc'.



KỊCH BẢN 5

Nhân viên chủ động nhận thêm



Phúc (NV04)

làm xong cụm sớm hơn định biên 40'

Hàng đợi

DV-B Step 1 • pending • không ai nhận



Phúc tự nhận

kể cả vượt band • gấn cờ 'tự nhận thêm'

TÌNH HUỐNG

Phúc hoàn thành cụm sớm. Còn DV-B Step 1 tồn trong hàng đợi, không ai nhận.

KẾT QUẢ RULE

Phúc chủ động nhận thêm dù đã vượt band. Khuyến khích người năng động, chống pending.



KỊCH BẢN 6

Việc khẩn không cắt ngang cụm



Quân (NV05)

đang giữ cụm DV-B tại CN Q4

Cụm đang làm (giữ nguyên)

Đang làm

Còn lại



Việc khẩn → giao THÊM (xử lý trong 2h, được vượt trần)

Option: Quân có quyền trả phần cụm còn lại vào hàng đợi — phần đã làm vẫn được tính lương theo step.

TÌNH HUỐNG

Quân đang giữ cụm tại CN Q4. Việc khẩn phát sinh cùng chi nhánh.

KẾT QUẢ RULE

Không cắt ngang. Việc khẩn giao thêm, xử lý trong 2h. Quân được quyền trả phần còn lại.



KỊCH BẢN 7

Dự án mở CN: đội hỗ trợ kỹ năng

Cần phủ: Điện cơ bản • Cấp nước • Điều hòa • CCTV — không ai có đủ cả 4



Minh (NV03)

Điện cơ bản • Cấp nước • Điều hòa



Phúc (NV04)

Mạng-CCTV



Đội = phủ đủ 4 kỹ năng

Round-robin xoay tua gom người → công bằng giữa các dự án. Điều kiện xét ở cấp ĐỘI, không phải cá nhân.

TÌNH HUỐNG

Mở chi nhánh mới cần 4 nhóm kỹ năng. Không cá nhân nào sở hữu đủ.

KẾT QUẢ RULE

Hệ thống gom đội hỗ trợ qua round-robin cho đến khi tập kỹ năng của đội phủ hết yêu cầu.



KỊCH BẢN 8

Kỹ năng độc nhất — tách flow riêng

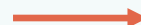


Sơn (NV06)

người DUY NHẤT có kỹ năng thang máy

DV-C • Kiểm tra cơ-phanh

DV-C • Hiệu chỉnh tủ ĐK



PIN cứng vào Sơn
(không round-robin)



Single point of failure: Sơn nghỉ → dự án thang máy đứng, không có backup. Hệ thống cảnh báo HR đào tạo dự phòng.

TÌNH HUỐNG

Bảo trì thang máy (DV-C). Chỉ một người trên toàn hệ thống có kỹ năng này.

KẾT QUẢ RULE

Không round-robin. Pin cứng đúng người, xuyên suốt. Cảnh báo HR vì khó tuyển thay thế.



KỊCH BẢN 9

Step cần 2 người — chia lương theo tỉ lệ

DV-A Step 3 (đấu nổi bo mạch) • đơn giá 300.000đ • cấu hình cần 2 người



Người chính

60%

= 180.000đ



Người phụ

40%

= 120.000đ

TÌNH HUỐNG

Một step có độ khó cao, cấu hình cần 2 người với tỉ lệ chia 60/40.

KẾT QUẢ RULE

Đơn giá 300.000đ chia theo split_ratio của step: chính 180k, phụ 120k.



KỊCH BẢN 10

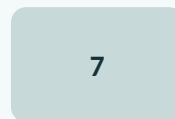
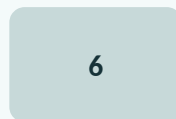
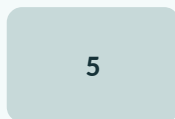
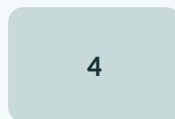
Bàn giao khi nghỉ bệnh



Minh (NV03)

đang làm dự án mở CN · nghỉ bệnh

Tiến độ dự án (7 step)



Backup

nhận tiếp từ step 4

Minh: 3 step xong

Backup: step 4-7

Lương chia theo phần đã hoàn thành: Minh hưởng 3 step, backup hưởng step 4-7.

TÌNH HUỐNG

Minh đang theo dự án mở CN, xong 3/7 step thì nghỉ bệnh.

KẾT QUẢ RULE

Backup nhận tiếp từ step 4. Lương chia theo số step mỗi người thực hiện.

Nguyên tắc xuyên suốt



Hoàn thành việc là ưu tiên số một — không pending, không trễ



Band $\pm 500k$ là tiêu chí ưu tiên, không bao giờ chận việc



Khuyến khích người năng động, làm nhiều, đa kỹ năng



Tách flow & cảnh báo cho kỹ năng độc nhất