04 / GIẢI PHÁP TỪ DỰ ÁN FLAMINGO TRAVEL

Một hồ sơ đoàn. Kết nối toàn hành trình.

Case study thiết kế giải pháp dựa trên hệ thống Flamingo Travel: e-commerce, ERP liên phòng ban, trợ lý AI và app nghiệp vụ theo vai trò.

Giao diện ERP/e-commerce đã có bản demo; AI và app mobile là prototype đề xuất.

Case study Flamingo Travel · xem toàn bộ screenshot & app mẫu ↗

SOLUTION BRIEF / 09.2026

Bài toán & đối tượng

Doanh nghiệp lữ hành inbound/B2B/B2C; Sales, Điều hành, Hướng dẫn viên, Kế toán và Ban quản lý.

- Đầu vào B2B/B2C, phiên bản báo giá và bàn giao liên phòng ban cần gắn về một mã đoàn.
- Đặt dịch vụ và hạn thanh toán nhà cung cấp (COD) phải được đối chiếu với tiền thu và thẩm quyền duyệt.
- Nhân sự hiện trường cần lịch trình và việc được giao trên mobile; quản lý cần hàng đợi rủi ro thay vì toàn bộ menu ERP.

Các phân hệ giải pháp

MODULE 01

E-commerce & Sales

Sản phẩm tour, yêu cầu/đơn B2C, pipeline RFQ, cấu hình báo giá và chuyển Form 1.

MODULE 02

ERP vận hành đoàn

Hồ sơ đoàn, NCC, booking, COD, PCCV/HDV, checklist và biểu mẫu xuyên phòng ban.

MODULE 03

Travel AI Copilot

Đề xuất kiểm tra giá Xe & Bữa ăn, đọc nguồn, phát hiện điều kiện thiếu, nhắc COD và tổng hợp tiến độ.

MODULE 04

App nghiệp vụ theo vai trò

Sales xử lý cơ hội/bàn giao; HDV thực hiện tour/báo phát sinh; quản lý theo dõi rủi ro/phê duyệt/điều phối.

Quy trình & dữ liệu

Yêu cầu / Đơn tour → | Báo giá & chốt khách → | Form 1 bàn giao →

Booking / COD / HDV → | Tour & quyết toán

Dữ liệu cần chuẩn bị

- Danh mục tour, RFQ/B2C, mã đoàn, lịch trình và yêu cầu dịch vụ.
- Bảng giá NCC có phiên bản, mùa vụ, định mức và chính sách COD.
- Phân công nhân sự, checklist, biểu mẫu, dự toán/thu/chi và quy tắc phê duyệt.

> Kiến trúc đề xuất: nguồn dữ liệu → lớp kết nối và phân quyền → xử lý / quy tắc → giao diện nghiệp vụ → nhật ký và đo lường. Chi tiết hạ tầng được chốt sau khảo sát.

Phạm vi bàn giao

- Bản đồ liên thông e-commerce–Sales–Điều hành–Kế toán với chủ thể của từng bước.
- Bộ ảnh ERP/e-commerce, case study và prototype trợ lý AI theo kịch bản có nguồn.
- Ba app mẫu Sales/HDV/Quản lý điều hành; ma trận module/quyền và lộ trình tích hợp ERP.

Điều kiện triển khai

Khách hàng chỉ định chủ quy trình, cung cấp dữ liệu được phép sử dụng và đầu mối hệ thống. ECT cùng đội nghiệp vụ thống nhất phạm vi, bộ kiểm thử, cơ chế xử lý thay đổi và trách nhiệm vận hành.

Hạ tầng, thiết bị, giấy phép, tích hợp bên thứ ba và chi phí vận hành AI được xác định riêng theo khảo sát. Tài liệu này chưa phải báo giá hoặc cam kết SLA.

Pilot & tiêu chí nghiệm thu

1. Đối chiếu quy trình 12 bước Sales, 6 bước Điều hành, 5 nhóm việc Kế toán với dữ liệu và người chịu trách nhiệm.
2. Chạy pilot Xe & Bữa ăn trên bộ bảng giá/định mức đã xác nhận; đánh giá trích xuất, tính giá và lỗi điều kiện.
3. Kết nối ERP và thử nghiệm luồng Sales bàn giao → HDV báo phát sinh → quản lý duyệt → kế toán kiểm tra.
4. Nghiệm thu dữ liệu bền vững, quyền chéo đoàn, đồng bộ, ngoại lệ và đào tạo trước mở rộng.

Chỉ số	Cách đo
Thời gian báo giá	Phút từ đầu vào hợp lệ đến dự toán sẵn sàng thẩm định.
Độ đúng dự toán	Số dòng chi phí khớp bảng tính chuẩn trên tổng dòng đã kiểm tra.
Lỗi được phát hiện	Tỷ lệ phát hiện phụ phí/điều kiện thiếu trên bộ tình huống kiểm thử.

Chỉ số	Cách đo
Độ phủ giá hợp lệ	Tỷ lệ dịch vụ có giá và điều kiện còn hiệu lực tại ngày khởi hành.

Chốt ngưỡng đạt, cỡ mẫu và kỳ đo trước khi chạy pilot. Các chỉ số trên là khung đánh giá đề xuất, chưa phải kết quả thực tế hay cam kết hiệu quả.

Quản trị & kiểm soát

- ERP hiện tại lưu dữ liệu demo trong trình duyệt; triển khai thật cần backend, xác thực, quyền tại API và đồng bộ đa người dùng.
- AI và app mới là prototype tương tác, chưa gọi ERP API hay LLM thật; dữ liệu và phép tính chỉ dùng minh họa.
- COD ở đây là hạn thanh toán NCC. Không đồng nhất đề nghị được duyệt với đã chuyển tiền; kế toán kiểm soát thu/chi.
- Phân quyền theo vai trò và đoàn được phân công; menu ẩn không thay thế kiểm soát truy cập.

Áp dụng quyền tối thiểu, phân tách dữ liệu, nhật ký thao tác, quy định lưu giữ/xóa và cơ chế khôi phục. Kiểm tra các trường hợp truy cập sai quyền, thiếu dữ liệu và dịch vụ gián đoạn trước bàn giao.

FLAMINGO TRAVEL / CASE STUDY THIẾT KẾ GIẢI PHÁP

Từ website đến một hồ sơ đoàn xuyên suốt.

Review bám quy trình **12 bước Sales · 6 bước Điều hành · 5 nhóm việc Kế toán** và các module đang có trong bản demo Flamingo. Trọng tâm là tính liên thông và các điểm bàn giao, phê duyệt, đối soát.

Trạng thái bằng chứng

Ảnh e-commerce/ERP chụp từ giao diện demo hiện có; đã ẩn thông tin hồ sơ, khách, ngày, booking và tài chính. Ảnh trợ lý AI và ba app mobile chụp từ prototype ECT mới thiết kế theo tài liệu Flamingo. Chưa phải bằng chứng nghiệm thu hoặc hiệu quả vận hành production.

01 · Tiếp nhận

Website B2C hoặc yêu cầu B2B tạo đầu vào cho Sales.

02 · Báo giá

Chuẩn hóa yêu cầu, dựng lịch trình, tính giá theo NCC và phiên bản.

03 · Bàn giao

Khách chốt → kiểm tra Form 1 và hồ sơ trước nhập cảnh.

04 · Điều hành

Đặt dịch vụ, phân công HDV, theo dõi xác nhận và hạn COD.

05 · Thực hiện tour

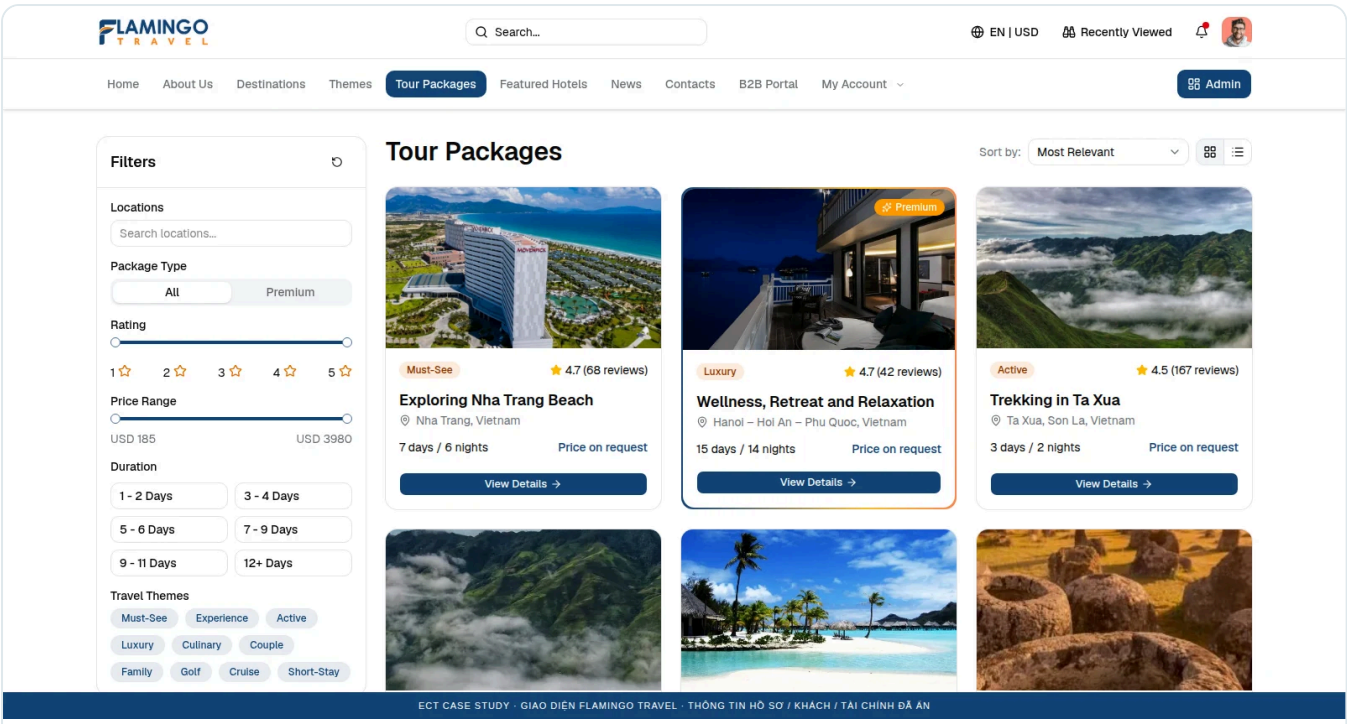
HDV cập nhật checklist; phát sinh chuyển người có thẩm quyền.

06 · Quyết toán

Đối soát thu/chi, hóa đơn, chênh lệch và chăm sóc sau tour.

01 / HỆ THỐNG HIỆN CÓ

E-commerce & ERP Flamingo



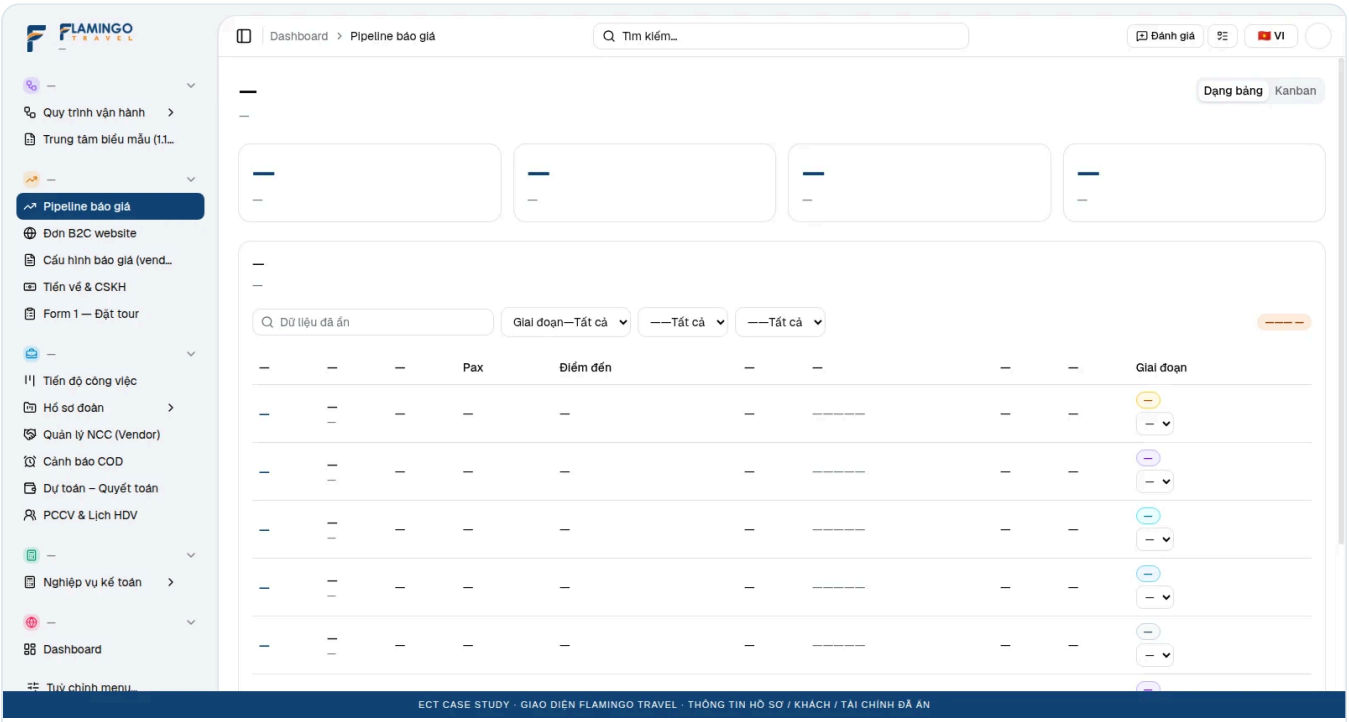
ECT CASE STUDY · GIAO DIỆN FLAMINGO TRAVEL · THÔNG TIN HỒ SƠ / KHÁCH / TÀI CHÍNH ĐÃ ẨN

Screenshot hệ thống · đã ẩn dữ liệu

E-commerce & kênh bán tour

Khách khám phá sản phẩm tour, gửi yêu cầu hoặc bắt đầu đặt tour; đầu vào B2C được tổ chức để Sales tiếp nhận.

Màn hình nguồn: /tour-packages · đã ẩn dữ liệu hồ sơ; bấm ảnh để xem lớn.



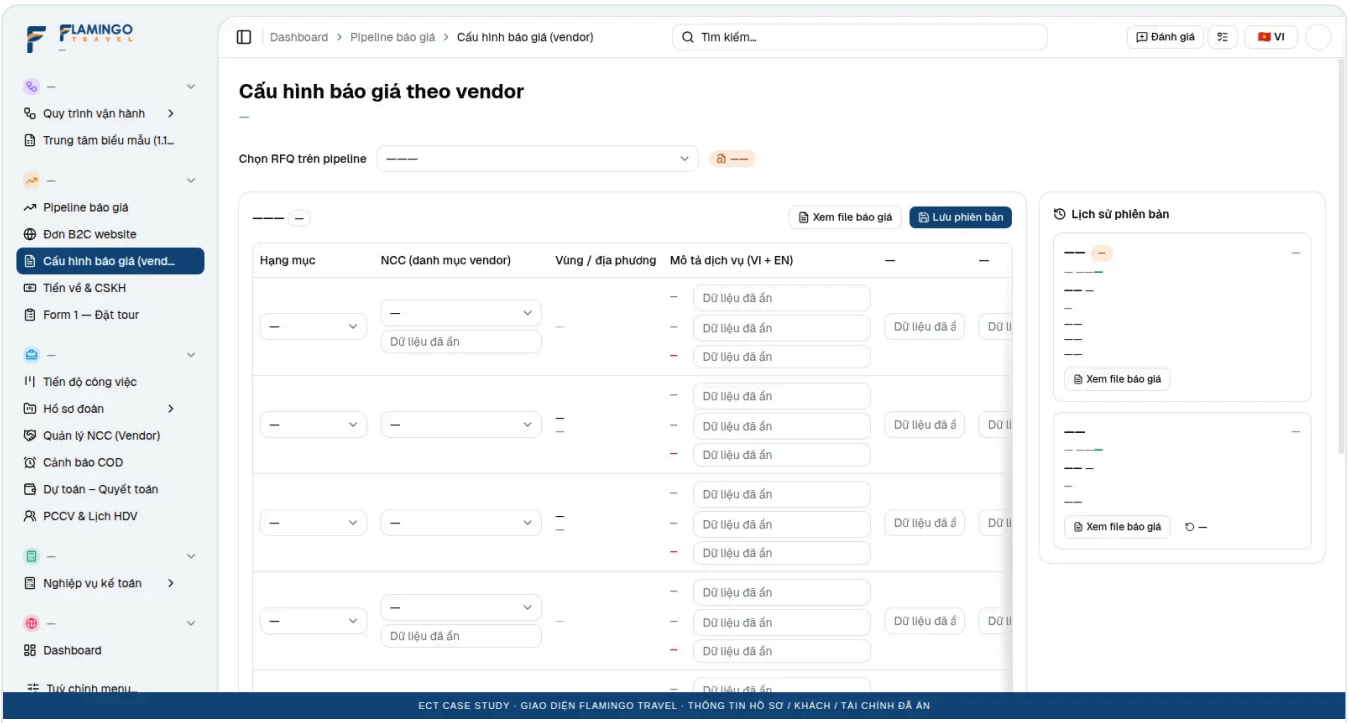
ECT CASE STUDY · GIAO DIỆN FLAMINGO TRAVEL · THÔNG TIN HỒ SƠ / KHÁCH / TÀI CHÍNH ĐÃ ẨN

Screenshot hệ thống · đã ẩn dữ liệu

Sales: từ yêu cầu đến cơ hội

Pipeline theo dõi giai đoạn báo giá; thông tin khách và nhu cầu được chuyển tiếp vào hồ sơ đoàn.

Màn hình nguồn: /dashboard/sales · đã ẩn dữ liệu hồ sơ; bấm ảnh để xem lớn.

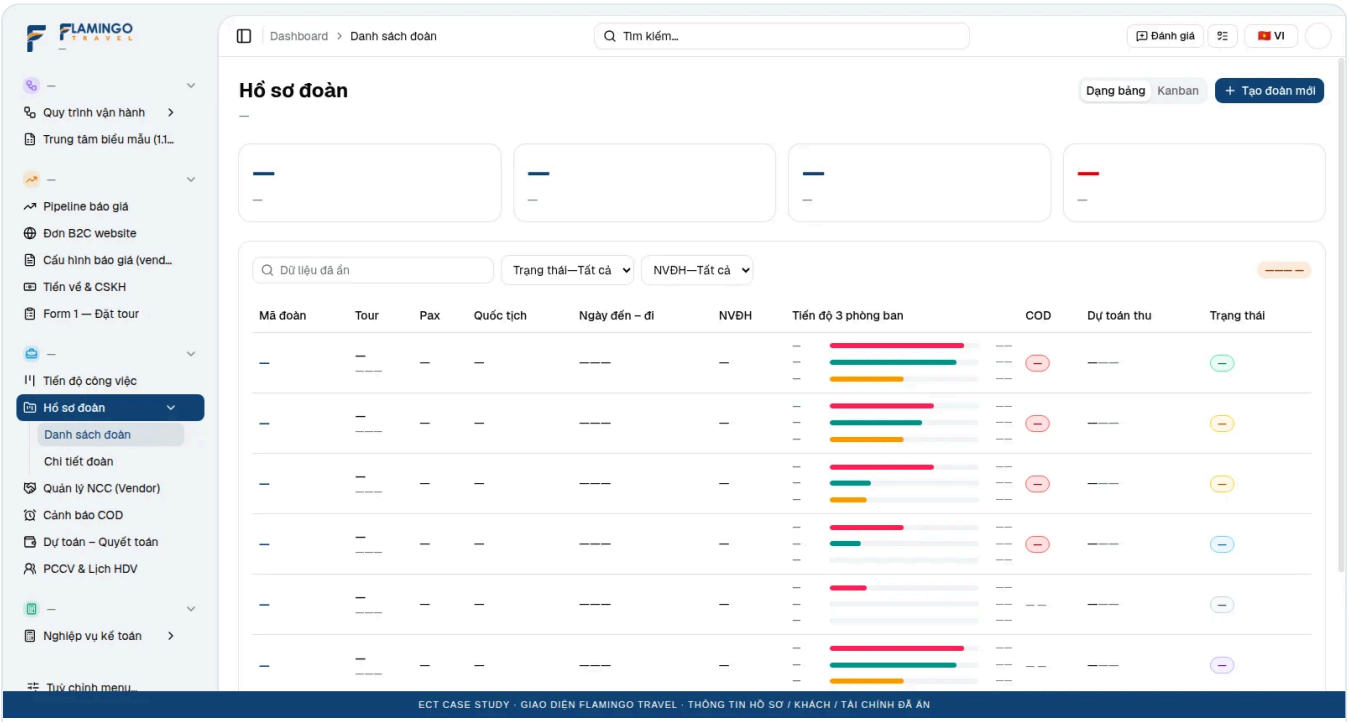


Screenshot hệ thống · đã ẩn dữ liệu

Cấu hình báo giá theo nhà cung cấp

Tính giá từ dịch vụ, định mức và điều kiện NCC; hỗ trợ phiên bản và giải thích thay đổi trước khi gửi khách.

Màn hình nguồn: /dashboard/sales/quotes · đã ẩn dữ liệu hồ sơ; bấm ảnh để xem lớn.

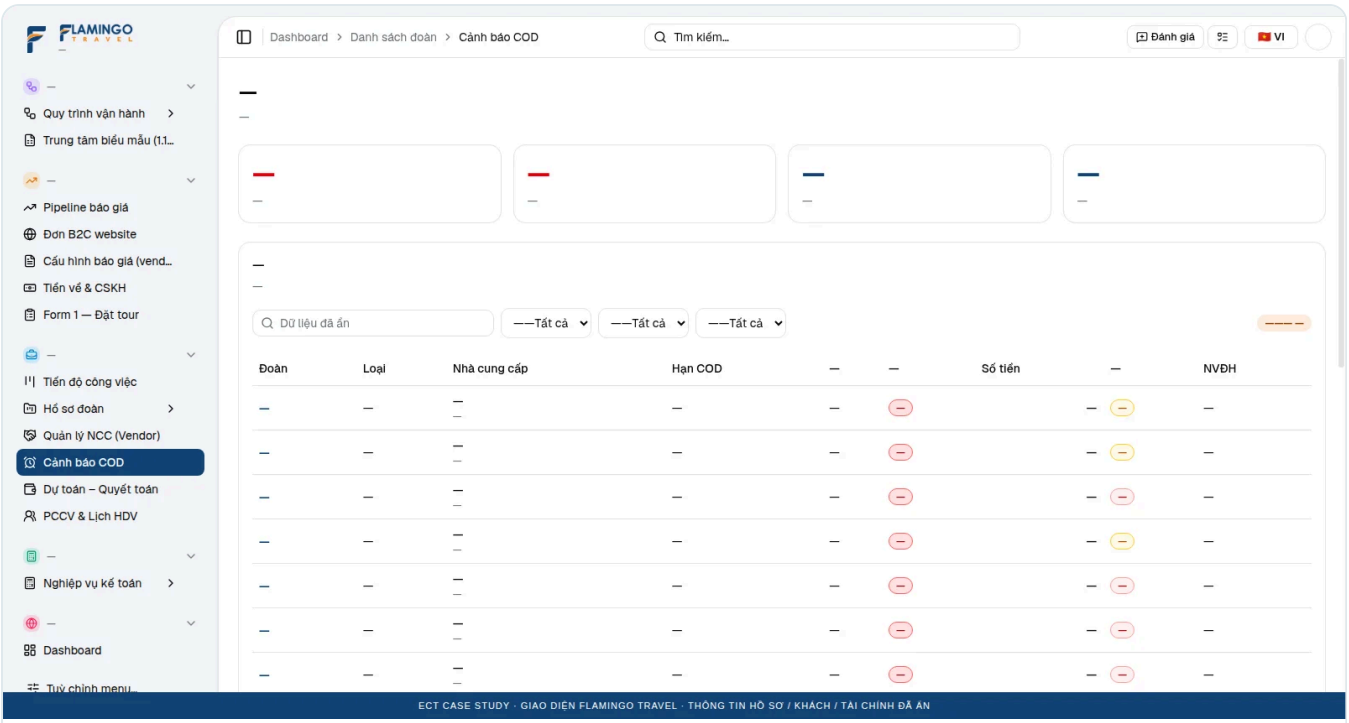


Screenshot hệ thống · đã ẩn dữ liệu

Hồ sơ đoàn: điểm nối của ERP

Theo dõi Sales–Điều hành–Kế toán trên từng đoàn; bàn giao Form 1, đặt dịch vụ và tiến độ công việc.

Màn hình nguồn: /dashboard/ops · đã ẩn dữ liệu hồ sơ; bấm ảnh để xem lớn.

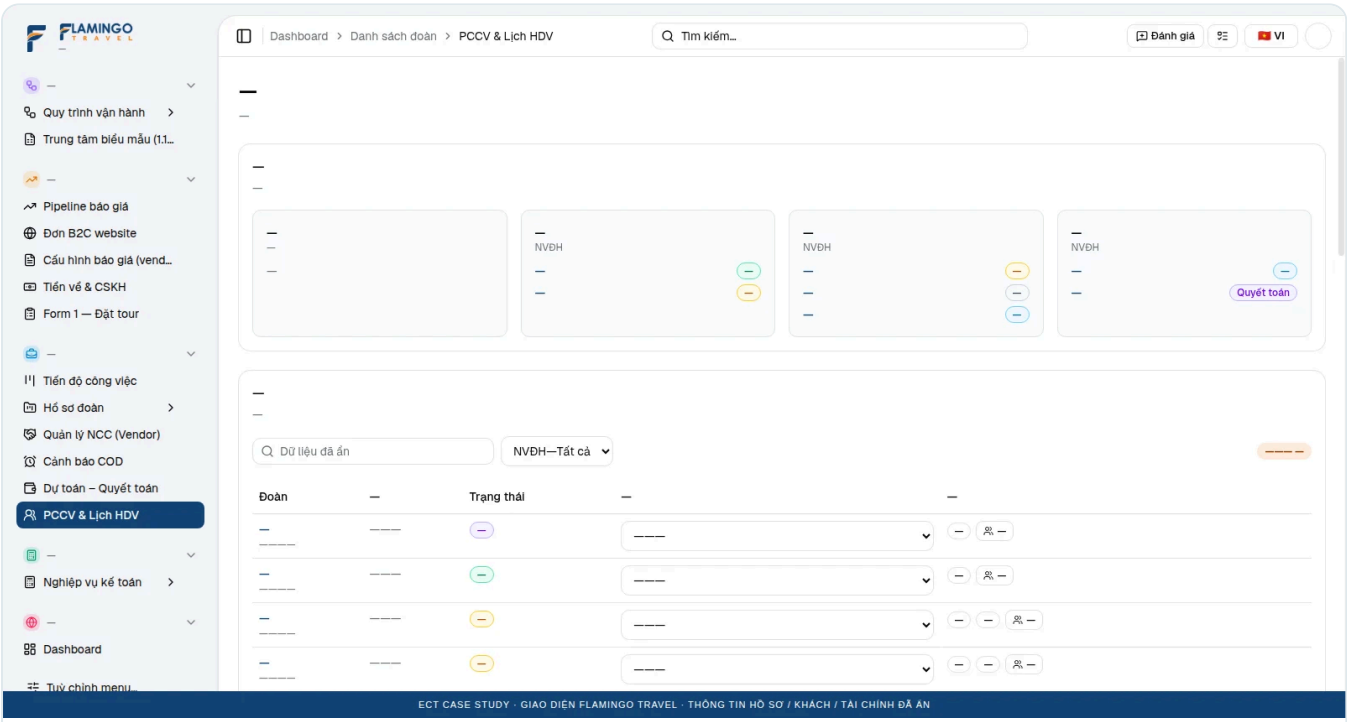


Screenshot hệ thống · đã ẩn dữ liệu

Kiểm soát hạn thanh toán NCC

Ưu tiên booking theo hạn COD; kết nối trạng thái dịch vụ và thông tin thu/chi trước khi thanh toán.

Màn hình nguồn: /dashboard/ops/cod · đã ẩn dữ liệu hồ sơ; bấm ảnh để xem lớn.

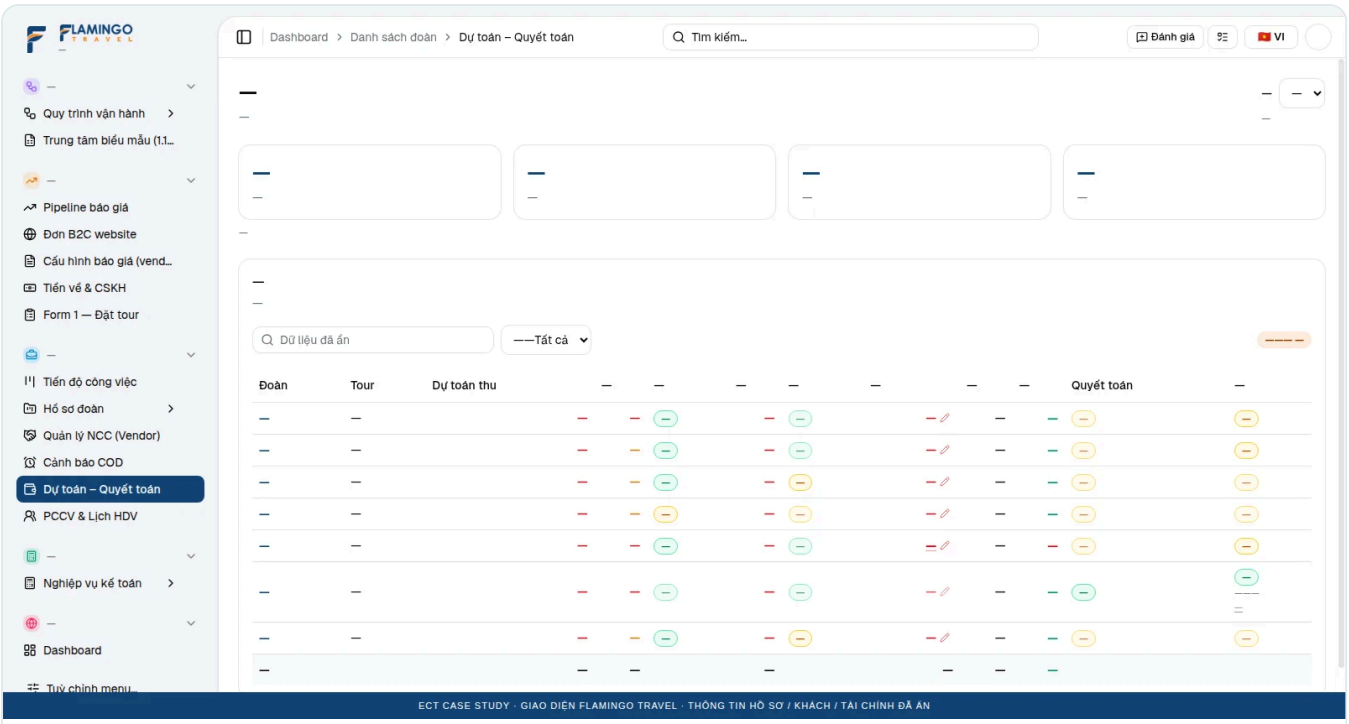


Screenshot hệ thống · đã ẩn dữ liệu

Phân công & lịch hướng dẫn viên

Tổ chức người phụ trách và HDV theo đoàn; nền tảng để đưa lịch công việc xuống app hiện trường.

Màn hình nguồn: /dashboard/ops/assignments · đã ẩn dữ liệu hồ sơ; bấm ảnh để xem lớn.



Screenshot hệ thống · đã ẩn dữ liệu

Dự toán – quyết toán

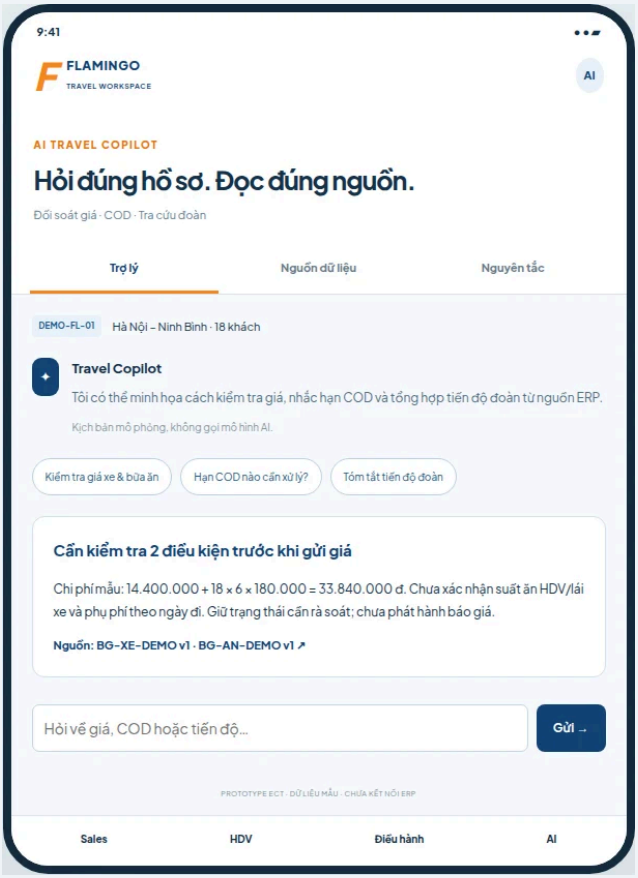
Đối chiếu doanh thu, chi phí và phát sinh theo đoàn; phê duyệt có chủ thể và kiểm soát chênh lệch.

Màn hình nguồn: /dashboard/ops/finance · đã ẩn dữ liệu hồ sơ; bấm ảnh để xem lớn.

02 / AI TRAVEL COPILOT

Kiểm tra giá có nguồn.
Đề xuất có người duyệt.

POC Flamingo tập trung chuẩn hóa bảng giá Xe & Bữa ăn, kiểm tra định mức và điều kiện áp dụng. Trợ lý mở rộng có thể tổng hợp đoàn, nhắc COD và hỗ trợ nhân sự từ cùng nguồn dữ liệu ERP.



Prototype đề xuất · chưa kết nối LLM

Kịch bản mẫu: tính chi phí, chỉ ra điều kiện còn thiếu, dẫn bảng giá có phiên bản và giữ quyền gửi báo giá ở Sales.

Đọc bảng giá →

Trích xuất có nguồn →

Kiểm tra quy tắc →

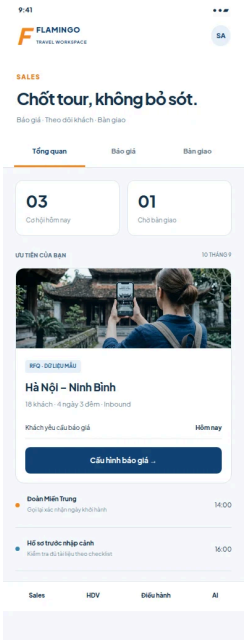
Người phụ trách duyệt →

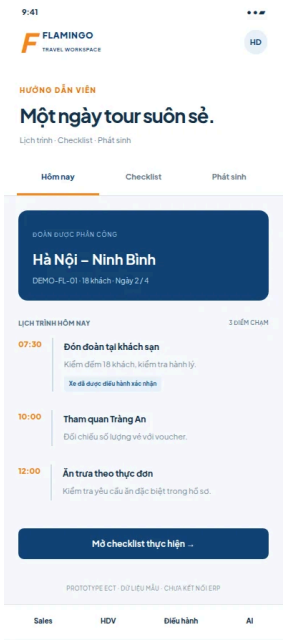
Lưu vào hồ sơ đoàn

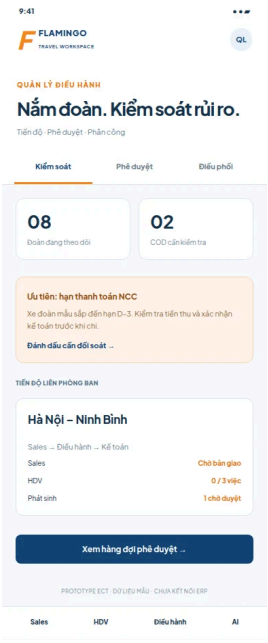
03 / APP NGHIỆP VỤ THEO VAI TRÒ

Cùng ERP.
Mỗi người thấy đúng việc cần làm.

Đề xuất xây app module tập trung trên cùng API và mã đoàn của ERP. Mỗi app có phạm vi nghiệp vụ, quyền truy cập và điểm chuyển giao riêng; không sao chép toàn bộ menu desktop xuống điện thoại.







TỪ CƠ HỘI ĐẾN BÀN GIAO

App Sales

- Danh sách cơ hội và việc cần theo dõi hôm nay.
- Cấu hình bản nháp báo giá, phiên bản và điều kiện dịch vụ.
- Checklist chốt khách; bàn giao Form 1 cho Điều hành.

ĐỒNG HÀNH TẠI HIỆN TRƯỜNG

App Hướng dẫn viên

- Đoàn được phân công, lịch trình theo ngày và thông tin dịch vụ cần thiết.
- Checklist điểm đón, số khách, voucher và xác nhận thực hiện.
- Báo phát sinh kèm mô tả; theo dõi phản hồi của Điều hành.

ƯU TIÊN ĐÚNG VIỆC CẦN XỬ LÝ

App Quản lý điều hành

- Tổng quan đoàn đang chạy, booking thiếu xác nhận và COD sắp hạn.
- Hàng đợi phát sinh cần duyệt, xem căn cứ và ghi lý do.
- Phân công HDV, điều phối nguồn lực và theo dõi bàn giao.

Ánh xạ module & quyền

Vai trò	Module ERP kế thừa	Ranh giới quyền
App Sales	Pipeline RFQ → Quote Builder → Form 1 → Hồ sơ đoàn	Sales phụ trách xem/sửa cơ hội và chuẩn bị bàn giao; không xác nhận tiền thực thu hoặc tự duyệt chi.
App Hướng dẫn viên	PCCV / Lịch HDV → Lịch trình đoàn → Checklist → Phát sinh	Chỉ truy cập đoàn được phân công và dữ liệu cần phục vụ khách; không thấy biên lợi nhuận hoặc quyết toán toàn công ty.
App Quản lý điều hành	Hồ sơ đoàn → COD → Phê duyệt phát sinh → PCCV	Phê duyệt theo hạn mức và phạm vi; kế toán vẫn chịu trách nhiệm xác nhận thu/chi và chứng từ.

Luồng mẫu có thể trải nghiệm

Sales lưu báo giá và hoàn tất checklist bàn giao → HDV ghi nhận công việc/báo phát sinh → quản lý xem xét với lý do → trạng thái cập nhật trong cùng trình duyệt demo. Production cần kiểm tra quyền tại server, nhật ký, xử lý xung đột và đồng bộ liên thiết bị.

Lộ trình triển khai từ nghiệp vụ đã xác định

Nền dữ liệu

Chuẩn hóa mã đoàn, danh mục NCC, bảng giá, quyền và bộ quy tắc.

Pilot kiểm tra giá

Chọn Xe & Bữa ăn; trích xuất → kiểm tra điều kiện → tính theo quy tắc → người duyệt.

ERP & kênh bán

Kết nối dữ liệu bền vững; RFQ/B2C → Form 1 → vận hành → đối soát.

Ứng dụng theo vai trò

Mở API có phân quyền, push thông báo và cơ chế đồng bộ cho Sales, HDV, quản lý.

AI & đa kênh

Tra cứu có nguồn, nhắc việc và đề xuất có kiểm soát; đo chất lượng trước mở quyền ghi.

Tiêu chí nghiệm thu gồm: đầu vào website vào đúng hàng đợi Sales; Form 1 đủ điều kiện mới bàn giao; cảnh báo COD đúng hạn; phát sinh đúng người duyệt; HDV không đọc dữ liệu ngoài đoàn được giao; hành động và phiên bản dữ liệu có thể truy vết.

Nguồn nghiên cứu: mã nguồn webapp Flamingo, dữ liệu workflows bóc tách từ tài liệu Sales–Operations–Account, thiết kế AI Automation và đề xuất POC. Tài liệu này mô tả giải pháp, không công bố giá hợp đồng hoặc dữ liệu khách hàng thực.

Câu hỏi thường gặp

▼ App mobile có thay thế ERP không?

Không. App tập trung tác vụ theo vai trò và dùng API, mã đoàn, quyền, nhật ký của cùng ERP. Prototype hiện tại minh họa giao diện và luồng; chưa phải app production.

▼ AI đang hoạt động thật chưa?

Giao diện trong bộ này là mô phỏng theo tài liệu AI Automation và POC Flamingo. Cần triển khai ERP API, kho tài liệu, mô hình AI và kiểm thử trước sử dụng thực tế.

▼ Đã triển khai thanh toán và đồng bộ liên thiết bị chưa?

Bản ERP được review dùng dữ liệu mẫu/localStorage. Các khả năng production này phải được triển khai và nghiệm thu riêng.

Cơ sở biên soạn
Nguồn tham chiếu: Du lịch · E-commerce, ERP & AI — ECT ↗. Giao diện ERP/e-commerce đã có bản demo; AI và app mobile là prototype đề xuất.. Phần quy trình, pilot và nghiệm thu trong bộ tài liệu này là thiết kế đề xuất; cần xác nhận theo từng dự án.

Trao đổi về Du lịch · E-commerce, ERP & AI ↗