TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - ĐHQG HÀ NỘI

VIỆN QUẢN TRỊ KINH DOANH



BÀI TẬP THỰC HÀNH

MÔN : NHẬP MÔN CÔNG NGHỆ SỐ VÀ TRÍ TUỆ NHÂN TẠO

ĐỀ TÀI:Hiểu nguyên tắc cơ bản của tự động hóa quy trình làm việc.

Họ và tên: Khổng Võ Đăng Khoa

Lớp: QH-2025-E QTKD 7

Mã sinh viên: 25051589

Mã lớp: VNU1001_E252042

I. MỤC TIÊU VÀ CÔNG CỤ THỰC HIỆN

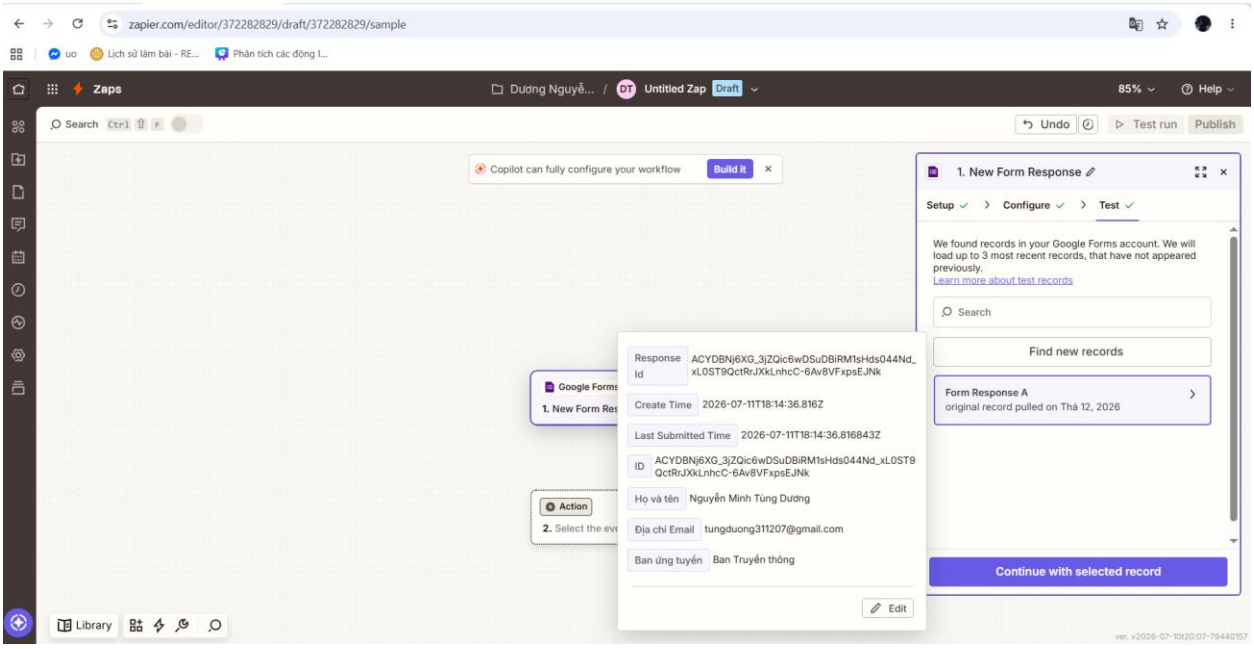
1. **Mục tiêu:** Hiểu nguyên tắc cơ bản của tự động hóa quy trình làm việc; áp dụng thành công vào tình huống quản lý thực tế của Câu lạc bộ (CLB) sinh viên.
2. **Công cụ sử dụng:** Nền tảng tự động hóa **Zapier** (Tài khoản miễn phí), kết nối hai ứng dụng **Google Forms** (Thu thập đơn đăng ký) và **Gmail** (Gửi thư xác nhận và chào mừng).

II. HÌNH ẢNH MINH CHỨNG THIẾT LẬP QUY TRÌNH (ZAP)

(Dưới đây là các bước thiết lập quy trình kết nối Google Forms và Gmail trên nền tảng Zapier)

1. Thiết lập Cò súng - Trigger (Google Forms)

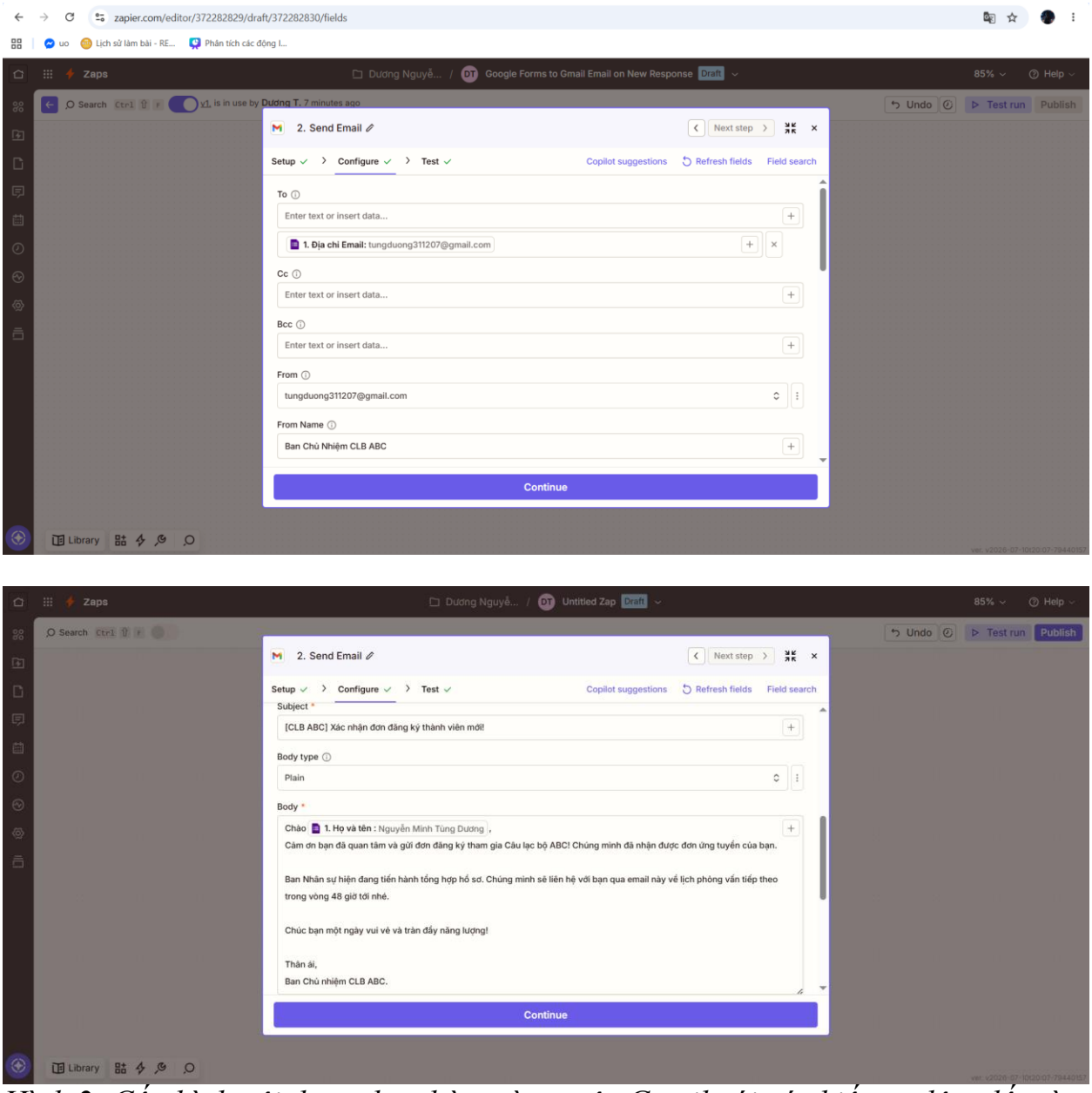
Quy trình được bắt đầu khi có một ứng viên điền và nộp đơn đăng ký thành viên mới vào Google Form của CLB. Zapier kết nối thành công với tài khoản Google và nhận diện được dữ liệu mẫu từ biểu mẫu.



Hình 1: Zapier nhận diện và kết nối thành công dữ liệu đơn đăng ký mới từ Google Forms.

2. Thiết lập Hoạt động - Action (Gmail)

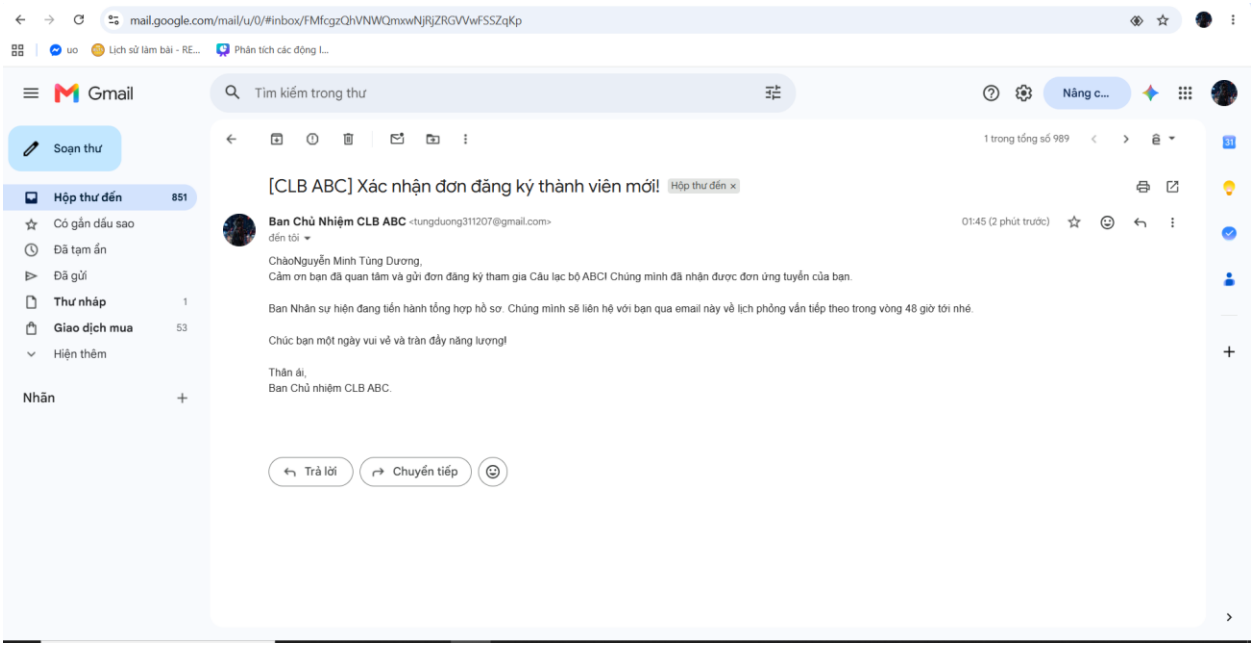
Dữ liệu thu thập từ Google Forms (Họ tên, Địa chỉ Email) được ánh xạ (mapping) tự động vào các trường thông tin của ứng dụng Gmail để soạn và gửi thư chào mừng được cá nhân hóa cho từng thành viên.



Hình 2: Cấu hình nội dung thư chào mừng trên Gmail với các biến tự động lấy từ Form đăng ký.

3. Minh chứng quy trình hoạt động hoàn hảo (Kết quả thực tế)

Sau khi kích hoạt chạy thử nghiệm (Test step), hệ thống đã tự động gửi email xác nhận từ tài khoản của CLB đến chính xác địa chỉ email mà ứng viên cung cấp trong biểu mẫu với nội dung chuẩn xác, không gặp lỗi định dạng.



Hình 3: Email chào mừng được tự động gửi tới hộp thư đến của thành viên mới ngay sau khi nộp Form.

III. MÔ TẢ LỢI ÍCH CỦA VIỆC TỰ ĐỘNG HÓA QUY TRÌNH

Việc ứng dụng tự động hóa vào quy trình tiếp nhận và chào mừng thành viên mới qua Zapier mang lại những giá trị vượt trội cho công tác vận hành và quản lý Câu lạc bộ:

- **Tối ưu hóa thời gian và nguồn lực nhân sự:** Trước đây, Ban Nhân sự phải định kỳ truy cập vào bảng tính, sao chép thủ công từng địa chỉ email và gửi tin nhắn xác nhận cho từng ứng viên – một công việc lặp đi lặp lại và tốn nhiều công sức. Khi quy trình được tự động hóa, Zapier sẽ thay thế hoàn toàn thao tác này ngay lập tức, giúp các thành viên Ban Chủ nhiệm giải phóng quỹ thời gian để tập trung vào các nhiệm vụ mang tính chiến lược hơn như lên ý tưởng sự kiện hay chuẩn bị nội dung chuyên môn cho vòng phỏng vấn.

- **Nâng cao trải nghiệm ứng viên và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp:** Thành viên mới ngay sau khi gửi đơn sẽ nhận được email xác nhận trong vòng vài giây, hoạt động liên tục 24/7. Sự phản hồi tức thì này mang lại cho ứng viên cảm giác được tôn trọng và chào đón, từ đó tạo dựng ấn tượng vô cùng tích cực về tác phong làm việc chuyên nghiệp, chu đáo và hiện đại của CLB.
- **Triệt tiêu tuyệt đối sai sót do yếu tố con người:** Trong các đợt tuyển thành viên quy mô lớn với hàng trăm đơn ứng tuyển, việc xử lý thủ công rất dễ dẫn đến các lỗi như gõ nhầm địa chỉ email, bỏ quên hồ sơ ứng viên hoặc gửi sai tên người nhận. Tự động hóa đảm bảo tính chính xác 100% trong việc truyền tải thông tin, bảo vệ uy tín cho Câu lạc bộ trước sinh viên toàn trường.

IV. ĐỀ XUẤT 3 Ý TƯỞNG TỰ ĐỘNG HÓA ÁP DỤNG CHO HOẠT ĐỘNG CLB

1. Ý tưởng 1: Tự động tạo lịch phỏng vấn và gửi thư mời cho ứng viên vượt qua vòng đơn

- **Mục đích:** Giảm tải khâu liên lạc lịch hẹn phỏng vấn trong các kỳ tuyển dụng thành viên hoặc cộng tác viên dự án.
- **Quy trình kết nối (Zap): Google Sheets** (Bảng theo dõi hồ sơ) =>**Google Calendar** (Lịch) =>**Gmail**
- **Cách thực hiện chi tiết:**
    1. **Trigger (Google Sheets):** Nhận diện khi Ban Nhân sự cập nhật trạng thái của một ứng viên trong bảng tính thành "Pass Vòng Đơn", kèm theo thời gian phỏng vấn cụ thể ở cột bên cạnh.
    2. **Action 1 (Google Calendar):** Zapier tự động tạo một sự kiện trên lịch (Event), tự động tạo đường dẫn họp trực tuyến (Google Meet link) theo thời gian đã định trong bảng tính.
    3. **Action 2 (Gmail):** Zapier lấy link Google Meet vừa tạo, gửi một email chúc mừng đến ứng viên kèm theo thư mời vào lịch cá nhân (Calendar Invite) và hướng dẫn tham gia phỏng vấn.

2. Ý tưởng 2: Tự động gửi thông báo nhắc nhở họp định kỳ vào kênh truyền thông nội bộ

- **Mục đích:** Đảm bảo tỷ lệ tham gia đầy đủ và đúng giờ trong các buổi họp của toàn CLB hoặc các ban chuyên môn mà không cần Ban Thư ký phải nhắn tin nhắc nhở thủ công.

- **Quy trình kết nối (Zap): Google Calendar** (Lịch CLB) => **Discord / Slack / Telegram** (Kênh giao tiếp nội bộ)
- **Cách thực hiện chi tiết:**
    1. **Trigger (Google Calendar):** Thiết lập sự kiện Event Start kích hoạt tự động trước khi các cuộc họp hoặc buổi trainning định kỳ diễn ra 30 phút (hoặc 1 tiếng).
    2. **Action (Discord/Slack):** Zapier kết nối với máy chủ của CLB, tự động gửi một tin nhắn vào kênh #thông-báo-chung, gắn thẻ @everyone hoặc tag ban chuyên môn liên quan với nội dung: *"Nhắc nhở: Buổi họp tổng kết tuần sẽ diễn ra sau 30 phút nữa tại Phòng họp A / Link Meet. Các bạn chuẩn bị tài liệu và tham gia đúng giờ nhé!"*

3. Ý tưởng 3: Tự động phân loại khảo sát sau sự kiện và cảnh báo phản hồi tiêu cực

- **Mục đích:** Theo dõi sát sao mức độ hài lòng của sinh viên tham dự các sự kiện/hội thảo do CLB tổ chức để kịp thời xử lý sự cố và cải thiện chất lượng tổ chức.
- **Quy trình kết nối (Zap): Google Forms** (Khảo sát sau sự kiện) => **Filter by Zapier** (Bộ lọc) => **Gmail / Zalo Webhook** (Cảnh báo khẩn)
- **Cách thực hiện chi tiết:**
    1. **Trigger (Google Forms):** Nhận phản hồi mới từ biểu mẫu "Khảo sát ý kiến người tham dự sự kiện".
    2. **Action 1 - Filter (Bộ lọc Zapier):** Thiết lập điều kiện lọc để kiểm tra trường câu hỏi đánh giá độ hài lòng (Ví dụ: Chỉ tiếp tục quy trình nếu mức đánh giá 2/5 sao hoặc có từ khóa phản hồi gắt gao).
    3. **Action 2 (Gmail/Tin nhắn):** Nếu bộ lọc phát hiện phản hồi tiêu cực, Zapier lập tức gửi email cảnh báo tới Trưởng Ban Tổ Chức sự kiện kèm toàn bộ nội dung góp ý của sinh viên đó để Ban Chủ nhiệm ngay lập tức nắm bắt vấn đề, tìm hiểu nguyên nhân và có phương án giải quyết, giải thích kịp thời thay vì đợi đến khi tổng hợp toàn bộ báo cáo vào cuối tuần.

V. TÀI LIỆU THAM KHẢO VÀ CÔNG CỤ SỬ DỤNG

1. Nền tảng tự động hóa quy trình làm việc Zapier: https://zapier.com
2. Công cụ tạo biểu mẫu trực tuyến Google Forms: https://forms.google.com
3. Dịch vụ thư điện tử Google Gmail: https://mail.google.com
4. Hướng dẫn sử dụng và kết nối API của Google Workspace trên tài liệu hướng dẫn chính thức của Zapier Learning Center.