



# DANH SÁCH TÍNH NĂNG PHẦN MỀM CRM

STT	CHỨC NĂNG	GHI CHÚ
<b>Quản lý trang chủ</b>		
1	Bảng thông tin	<b>Bảng thông tin chung thể hiện các dữ liệu liên quan của người dùng hiện tại như:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cuộc gọi trong tuần</li><li>✓ Cuộc gặp trong tuần</li><li>✓ Khách hàng tiềm năng được tạo trong tháng.</li><li>✓ Danh sách khách hàng hiện có</li><li>✓ Danh sách người liên hệ</li><li>✓ Danh sách cơ hội bán hàng trong tháng.</li><li>✓ Lịch làm việc theo ngày hoặc tuần</li><li>✓ Báo cáo về khách hàng,</li></ul>





2	Quản lý lịch làm việc cá nhân (Calendar)	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý lịch làm việc của cá nhân mỗi người theo ngày, tuần, tháng, năm. Các hoạt động có thể theo dõi (<b>task vụ cần làm, cuộc gọi cần gọi cho khách hàng, cuộc gặp với khách hàng</b>)</li><li>✓ Quản lý chia sẻ lịch làm việc của nhân viên: Người quản lý có thể theo dõi được lịch làm việc của từng nhân viên trong nhóm của mình.</li></ul>
<b>Quản lý bán hàng</b>		
3	Quản lý khách hàng mục tiêu (target)	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý thông tin cơ bản của khách hàng: Tên, số điện thoại, email, tên công ty, mô tả về khách hàng...</li><li>✓ Quản lý các hoạt động với khách hàng: đã gọi điện chưa? Đã gặp mặt chưa? Đã gửi bao nhiêu email?</li><li>✓ Quản lý chuyển đổi khách hàng mục tiêu thành khách hàng tiềm năng (<b>copy toàn bộ thông tin đã nhập từ khách hàng mục tiêu thành khách hàng tiềm năng</b>)</li></ul> <p>Lưu ý: Thông thường đối tượng khách hàng này dùng cho mục đích gửi email hàng loạt</p>





		(mass email).
4	Quản lý khách hàng tiềm năng	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý thông tin cơ bản của khách hàng: tên, công ty, email, điện thoại, địa chỉ, khu vực, tình trạng chăm sóc, người quản lý khách hàng, mô tả về nhu cầu của khách hàng, mức độ tiềm năng, nguồn khách hàng.</li><li>✓ Quản lý các hoạt động với khách hàng: đã gọi điện thoại bao nhiêu lần, đã gặp mặt bao nhiêu lần, đã gửi bao nhiêu email,</li><li>✓ Quản lý chuyển đổi khách hàng tiềm năng thành khách hàng thật sự</li></ul>
5	Quản lý khách hàng công ty	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý thông tin cơ bản của công ty: tên công ty, số điện thoại, mã số thuế, địa chỉ công ty, địa chỉ xuất hóa đơn, email, số fax, mô tả về công ty,...</li><li>✓ Quản lý người liên hệ với công ty: Tên, email, số điện thoại...</li><li>✓ Quản lý các hoạt động với công ty: Đã gọi điện? đã email? Đã gặp mặt?</li><li>✓ Quản lý các tài liệu đính kèm với công</li></ul>





		<p>ty</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý các giao dịch bán hàng với công ty (<b>thương vụ bán hàng</b>)</li><li>✓ Quản lý các phản hồi (complain của khách hàng)</li><li>✓ Quản lý các công ty thành viên</li></ul>
6	Quản lý khách hàng cá nhân	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý thông tin cơ bản của khách hàng: Tên , email, điện thoại, địa chỉ, công ty, chức vụ, phòng ban, mô tả về khách hàng, người quản lý,....</li><li>✓ Quản lý các hoạt động: đã gọi điện? đã email? Đã gặp mặt?</li><li>✓ Quản lý các tài liệu đính kèm</li><li>✓ Quản lý các giao dịch bán hàng (<b>thương vụ bán hàng</b>)</li><li>✓ Quản lý các phản hồi của khách hàng (Complain)</li></ul>
7	Quản lý cơ sở bán hàng (thương vụ bán hàng)	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý thông tin cơ bản của thương vụ: Tên thương vụ, giá trị thương vụ, ngày kết thúc dự kiến, thương vụ đến từ chiến dịch nào, tỷ lệ thành công, mô tả về thương vụ, người quản lý</li><li>✓ Quản lý chi tiết các bước bán hàng: <b>Tìm</b></li></ul>





		<p><b>hiểu nhu cầu, Đề xuất báo giá, Thương lượng đàm phán, Chốt Thắng, Chốt thua</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý được thương vụ đến từ khách hàng công ty hay đến từ khách hàng cá nhân.</li><li>✓ Quản lý các hoạt động với thương vụ: đã gọi điện?, đã gặp mặt? đã email?</li><li>✓ Quản lý các tài liệu đính kèm của thương vụ.</li></ul>
8	<b>Quản lý sản phẩm</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý thông tin chi tiết của sản phẩm: Mã sản phẩm, tên sản phẩm, nguồn gốc, xuất xứ, giá vốn, giá bán, Mô tả chi tiết về sản phẩm...</li><li>✓ Quản lý loại sản phẩm</li><li>✓ Tìm kiếm sản phẩm theo nhiều tiêu chí</li></ul>
9	<b>Quản lý Hợp đồng</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý thông tin chi tiết của hợp đồng: số hợp đồng, ngày hợp đồng, ngày hết hạn, giá trị hợp đồng, người quản lý/đơn vị quản lý hợp đồng</li><li>✓ Cảnh báo ngoài màn hình trang chủ những hợp đồng cần gia hạn trong tháng</li><li>✓ Quản lý chuyển đổi hợp đồng từ báo</li></ul>





		<p>giá (Sao chép dữ liệu từ báo giá)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Xuất hợp đồng ra file PDF theo mẫu.</li></ul> <p><b>Mẫu hợp đồng người dùng có thể tự tùy chỉnh theo chức năng Tạo Hợp đồng PDF mẫu</b></p>
10	<b>Quản lý báo giá</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý thông tin chi tiết của báo giá: Số báo giá, ngày báo giá, tình trạng duyệt báo giá, hiệu lực của báo giá...</li><li>✓ Quản lý giai đoạn của báo giá: Khởi tạo, Thương thuyết, Khách hàng đã nhận, Tạm dừng, Khách hàng đã chốt, Chốt và chuyển sang hợp đồng, Thất bại, Hủy</li><li>✓ Tìm kiếm báo giá theo nhiều tiêu chí: Số báo giá, ngày báo giá.</li><li>✓ Quản lý chuyển đổi báo giá thành hóa đơn (sao chép dữ liệu cần thiết để tạo hóa đơn).</li><li>✓ Quản lý tạo hợp đồng từ báo giá (sao chép dữ liệu cần thiết để tạo hợp đồng)</li><li>✓ Xuất báo giá ra file PDF theo mẫu. <b>Mẫu báo giá người dùng có thể tự tùy chỉnh theo chức năng Tạo báo giá PDF mẫu.</b></li></ul>





11	<b>Quản lý hóa đơn</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý thông tin chi tiết của hóa đơn: Số hóa đơn, ngày hóa đơn,...</li><li>✓ Tìm kiếm hóa đơn theo nhiều tiêu chí: số hóa đơn, ngày hóa đơn,...</li><li>✓ Xuất hóa đơn ra file PDF theo mẫu. <b>Mẫu hóa đơn người dùng có thể tự tùy chỉnh theo chức năng tạo hóa đơn PDF mẫu.</b></li></ul>
<b>Quản lý hệ thống</b>		
12	Người dùng	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý người dùng</li><li>✓ <b>Quản lý xác thực đăng nhập bằng 2 bước (Two Factor Authentication):</b> Người dùng sẽ được gửi mã qua email để đăng nhập)</li></ul>
13	Phân quyền	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Phân quyền dữ liệu theo từng người dùng.</li><li>✓ <b>Phân quyền dữ liệu theo nhóm người dùng theo mô hình công ty.</b></li></ul>
<b>Quản lý Marketing</b>		
14	<b>Email Campaign</b> <i>Lưu ý: Khách hàng tự trang bị Email Server</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý thông tin chi tiết của từng chiến dịch: Tên chiến dịch, thời gian</li></ul>





<p>(Dùng chuyên cho việc gửi email marketing hàng loạt)</p>	<p>diễn ra chiến dịch, ai quản lý chiến dịch, đối tượng khách hàng nào? Nội dung gửi (email template), ngày giờ gửi,...</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Thống kê được số lượng Email đã gửi, số lượng email bị trả về, số lượng email bị lỗi, không tồn tại.</li><li>✓ Thống kê được số người đọc email (<b>Đọc bao nhiêu lần, ngày giờ đọc, email nào đã đọc</b>)</li><li>✓ Thống kê được có bao nhiêu khách hàng tiềm năng được tạo ra từ mỗi chiến dịch.</li><li>✓ Thống kê được có bao nhiêu người liên hệ được tạo ra từ mỗi chiến dịch.</li></ul> <p><b>Lưu ý:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Phần mềm quản lý được việc <b>gửi email tự động</b> theo từng chiến dịch đã được thiết lập (Gửi vào lúc mấy giờ đến mấy giờ).</li><li>✓ Kiểm soát được số lượng email được gửi đi trong 1 lần (lớn nhất là 500 email / 1 lần).</li><li>✓ Email được gửi theo nguyên tắc tuần tự <b>First In – First Out</b> (Email nào vào</li></ul>
---	---







		trước thì được gửi đi trước)
15	<b>Quản lý nhóm khách hàng</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý danh sách người nhận email</li><li>✓ Danh sách người nhận có thể là 1 trong các đối tượng sau (<b>khách hàng mục tiêu, khách hàng tiềm năng, khách hàng công ty, khách hàng cá nhân, người dùng</b>)</li></ul>
16	<b>Quản lý email template</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý các Email Template dùng để gửi email cho khách hàng</li><li>✓ Nội dung của email template có thể là text, html, hình ảnh.</li></ul>
<b>Quản lý chăm sóc khách hàng (CS)</b>		
17	Quản lý vụ việc	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý tiếp nhận yêu cầu của khách hàng</li><li>✓ Quản lý xử lý và phản hồi cho khách hàng</li></ul>
18	Quản lý kho kiến thức (Knowledge Base)	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Kết quả xử lý của một số trường hợp vụ việc mang tính chất điển hình có thể tạo thành kho kiến thức (Knowledge base) để tham chiếu về sau, giúp giải quyết vụ việc nhanh chóng hơn.</li></ul>
19	Quản lý khảo sát khách hàng (Survey)	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý tạo các chiến dịch khảo sát khách hàng.</li></ul>





		<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý kết quả sau khảo sát (Survey report)</li></ul> <p>Ghi chú: Người dùng có thể tự tạo các mẫu khảo sát cho từng chiến dịch của mình. Dạng câu hỏi chọn lựa, dạng câu hỏi người dùng tự gõ text, dạng câu hỏi lựa chọn,...</p>
<b>Quản lý báo cáo</b>		
20	<b>Báo cáo quản trị (dạng biểu đồ)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Phân tích cơ hội bán hàng của từng giai đoạn (Sales Stages) theo thời gian</li><li>✓ Doanh số bán hàng của nhân viên theo từng tháng.</li><li>✓ Phân tích cơ hội bán hàng đến từ nguồn nào trong hệ thống</li><li>✓ Phân tích doanh số bán hàng đến từ nguồn nào trong hệ thống</li><li>✓ Phân tích hiệu quả của từng chiến dịch marketing : Kinh phí bỏ ra, doanh số mong đợi, chi phí mong đợi, chi phí thực và doanh số thực.</li></ul>
<b>Quản lý tiện ích</b>		
21	<b>Tùy chọn giao diện</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Người dùng có thể tự thay đổi giao diện (chọn từ kho giao diện được lưu trữ</li></ul>





		trong chương trình)
22	<b>Tìm kiếm toàn cục</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Tìm kiếm nhanh tên khách hàng trên hệ thống. Kết quả hiển thị dữ liệu có liên kết với nhau (ví dụ khách hàng này của ai chăm sóc, đã hoạt động gì,...)</li></ul> <p>Ghi chú: Hệ thống tích hợp sẵn công nghệ tìm kiếm ELASTICSEARCH giúp tìm kiếm dữ liệu dễ dàng và nhanh chóng</p>
23	<b>Tìm kiếm cục bộ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Tìm kiếm dữ liệu theo nhiều tiêu chí khác nhau tại mỗi chức năng (module) của chương trình</li><li>✓ Có thể kết hợp điều kiện tìm kiếm và (and), điều kiện tìm kiếm or (hoặc) để cho kết quả phù hợp.</li><li>✓ Tìm kiếm theo qui tắc %</li><li>✓ Tìm kiếm dữ liệu theo khoảng thời gian</li></ul>
24	<b>Import và export dữ liệu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Phần mềm có thể import dữ liệu từ file excel, txt, csv. (lưu ý file import có thể theo cấu trúc chuẩn của phần mềm hoặc không cần theo cấu trúc)</li><li>✓ Phần mềm có thể export dữ liệu ra file</li></ul>





		excel
25	Quản lý các hoạt động nội bộ của nhân viên (user feed)	✓ Nhân viên có thể post các hoạt động nội bộ và comment trao đổi với nhau.
26	Quản lý thông báo các hoạt động mới của người dùng trên hệ thống	✓ Thông báo các hoạt động mới ( <b>dữ liệu mới được tạo ra</b> ) của người dùng trên từng chức năng ( Contact, Lead, Opportunities, Case)
27	<b>Mobile Access Support (Android, iOS, Window Phone)</b>	✓ Hỗ trợ giao diện truy cập và sử dụng trên các thiết bị smartphone chạy HDH Android, iOS, Window Phone)

