



TÍNH NĂNG PHẦN MỀM SUGARCRM-REALESTATE

STT	Mô-đun	Diễn giải
Quản lý Khách hàng		
1	Quản lý Khách hàng (thực sự)	<p>Quản lý thông tin khách hàng.</p> <p>Phân loại và quản lý các đối tượng khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng mục tiêu: là khách hàng mới, chưa khai thác. - Khách hàng đang khai thác: là đối tượng khách hàng tiềm năng, có thể mang tới cơ hội cho công ty. - Khách hàng thật sự: khách hàng đã mua nhà, sử dụng dịch vụ, sản phẩm của công ty. <p>Như vậy: một khách hàng của công ty có thể trải qua 3 giai đoạn khách hàng từ khách hàng mục tiêu tới khách hàng tiềm năng rồi sau cùng là khách hàng thật sự; hoặc một khách hàng của công ty cũng có thể chỉ thuộc 1 trong 3 dạng khách hàng kể trên.</p>
2	Quản lý Khách hàng mục tiêu	Quản lý khách hàng mục tiêu.
3	Quản lý Danh sách Khách hàng mục tiêu	Quản lý danh sách khách hàng mục tiêu được phân chia cho từng sales quản lý, khai thác.
4	Quản lý Khách hàng Tiềm năng	<p>Quản lý khách hàng tiềm năng.</p> <p>Sau một giai đoạn tìm hiểu, nếu xác định khách hàng mục tiêu có nhu cầu thực sự thì chuyển đổi (convert) qua đối tượng khách hàng tiềm năng.</p>
5	Quản lý Cơ hội	<p>Quản lý Cơ hội bán hàng.</p> <p>Quản lý các cơ hội nảy sinh trong quá trình tiếp cận khách hàng tiềm năng, khách hàng cũ.</p> <p>Cấp quản lý dựa vào thống kê, báo cáo liên quan đến số lượng cơ hội bán hàng để kiểm soát hiệu quả kinh doanh của các sales man.</p>

6	Người liên hệ	<p>Quản lý người liên hệ.</p> <p>Người liên hệ có thể là chính khách hàng hoặc đơn thuần là người chỉ để liên hệ sau này.</p>
Quản lý Danh mục Dự án – Sản phẩm		
7	Quản lý Dự án	<p>Quản lý danh mục các dự án</p> <p>Thông tin dự án:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Loại dự án: dự án chia làm nhiều loại như căn hộ, văn phòng, khu phức hợp... - Chức năng dự án: 1 dự án có thể có nhiều chức năng như để ở, cho thuê làm văn phòng, thương mại... - Mô tả chung về dự án: <ul style="list-style-type: none"> • Số vốn đầu tư • Vị trí • Loại hình đầu tư • Diện tích đất • ...
8	Quản lý Sản phẩm (căn hộ/văn phòng/khu thương mại)	<p>Thông tin sản phẩm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Loại sản phẩm: căn hộ, văn phòng cho thuê, khu thương mại. - Các thông tin liên quan đến sản phẩm (căn hộ): mã căn, giá, hướng, diện tích, tầng thứ, số phòng ngủ, số toilets....: các thông tin này được dùng để truy vấn khi sales bán hàng, giúp bán hàng nhanh

		<p>hơn.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giá (căn hộ): căn hộ trong 1 khu có nhiều mức giá khác nhau. Khi bán hàng, sales có thể sử dụng chức năng tìm kiếm căn hộ (theo giá) để tìm ra những căn hộ có mức giá phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng. - Lịch sử sản phẩm: quản lý thông tin thay đổi liên quan căn hộ, vd như thông tin mua bán, chuyển nhượng, thay đổi về kết cấu, chức năng...→ nhằm để sau này đơn vị quản lý hoặc P.CSKH xử lý các vấn đề liên quan đến khách hàng được tốt. - Tình trạng sản phẩm (căn hộ): chưa bán, đã bán, cần cho thuê, đã cho thuê...→ phục vụ cho nhu cầu trích lọc, tìm kiếm của sales khi bán hàng.
Quản lý Tiếp thị - Marketing		
9	Email Marketing	<p>Quản lý Tiếp thị bằng email</p> <ul style="list-style-type: none"> - Danh sách đối tượng người nhận email: người nhận có sẵn trong hệ thống hoặc được nhập hàng loạt từ file Excel vào hệ thống. - Nội dung gửi: Nội dung gửi email có thể thiết kế tùy ý theo định dạng HTML. - Kiểm soát hiệu quả gửi mail: bao nhiêu mail gửi thành công, mail gửi thất bại, số mail được đọc, số lần đọc và ngày giờ đọc; bao nhiêu khách hàng tiềm năng, bao nhiêu cơ hội, bao nhiêu khách hàng được tạo từ chiến dịch.
10	SMS Marketing	<p>Quản lý gửi sms hàng loạt (tin nhắn thương hiệu)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tin nhắn thương hiệu là tin nhắn mà khi nhận tin gửi từ phần mềm SugarCRM-RealEstate,

		<p>người nhận sẽ thấy phần thông tin “Sender” (Người gửi) thể hiện bằng 1 cái tên, vd ONLINECRM. Tên này không được dài quá 11 kí tự.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tin nhắn thương hiệu là cách thức quảng bá sản phẩm, dịch vụ của công ty tới các đối tượng khách hàng tiềm năng một cách nhanh chóng, tức thời. - Gửi SMS chăm sóc khách hàng, nhân viên (các dịp lễ, tết, ngày đặt biệt,...). - Gửi SMS quảng cáo (gửi tin nhắn sms hàng loạt): giảm giá sản phẩm, khuyến mãi lớn. - Cung cấp sms template mẫu (người dùng có thể tự chỉnh sửa nội dung gửi).
11	Quản lý in nhãn hàng loạt trên SugarCRM	<ul style="list-style-type: none"> - In tem (nhãn) hàng loạt theo mẫu người dùng tự thiết kế (áp dụng cho Khách hàng tiềm năng, khách hàng) - Phục vụ cho mục đích quảng cáo, chăm sóc khách hàng vào các dịp lễ, tết.
Quản lý Bán hàng – Thu tiền – Công nợ		
12	Quản lý Phiếu tiếp cận thông tin	<p>Ghi nhận thông tin tiếp cận khách hàng lần đầu: khách hàng như thế nào, có nhu cầu ra sao, khả năng tài chính thế nào?...</p> <p>Mặt khác, Phiếu tiếp cận thông tin cũng nhằm tránh trường hợp xung đột quyền lợi giữa 2 sales khi cùng chăm sóc một khách hàng thì khi tiếp cận với khách hàng, sales cần lập một Phiếu thông tin tiếp cận khách hàng. Phiếu này sẽ được đính kèm lên hồ sơ khách hàng để làm cơ sở cho việc tính toán hoa hồng cho sales nào sau này.</p>

13	Quản lý nguồn hàng	<p>Quản lý nguồn hàng cho từng đợt bán hàng.</p> <p>Cấp quản lý: có thể chọn các sản phẩm hoặc căn hộ nào được bán trong từng đợt bán hàng để quản lý tốt các rủi ro liên quan có thể có.</p> <p>Nhân viên kinh doanh: Khi cấp quản lý chọn các sản phẩm/căn hộ được bán ra bên ngoài thì sales chỉ thấy và chỉ được bán các sản phẩm/căn hộ đó.</p>
14	Quản lý hoạt động giao dịch	<p>Quản lý hoạt động giao dịch bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giữ chỗ 24h: Khi khách hàng quan tâm và có nhu cầu mua sản phẩm thì nhân viên sales tiến hành lập phiếu giữ chỗ cho khách hàng. Một căn hộ sẽ được nhiều nhân viên tiến hành giữ chỗ nếu căn hộ đó chưa được đặt cọc. Nhân viên nào tiến hành giữ chỗ trước thì sẽ được ưu tiên đặt cọc trước. Việc giữ chỗ này sẽ hết hiệu lực trong vòng 24h kể từ lúc tiến hành giữ chỗ nếu căn hộ đó không được đặt cọc. - Đặt cọc: Khi Khách hàng thực sự mua nhà thì thủ tục đặt cọc được tiến hành. Căn hộ nào đã được đặt cọc thì không được phép giữ chỗ hoặc bán cho khách hàng khác nhằm tránh rủi ro về mặt pháp lý và tài chính cho công ty. - Giao dịch Ký gởi - Bán: Ghi nhận khi có khách hàng ký gởi bán căn hộ. - Giao dịch Ký gởi - Cho Thuê: Ghi nhận khi có khách hàng ký gởi cho thuê căn hộ. - Tình trạng giao dịch: Chờ/Thành công/Hủy - Có thể thống kê các giao dịch theo khách hàng, theo khoảng thời gian, theo nhân viên tạo.
15	Quản lý hợp đồng	<p>Hợp đồng có nhiều loại:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hợp đồng góp vốn.

		<ul style="list-style-type: none"> - Hợp đồng mua bán. - Hợp đồng môi giới. <p>Chương trình có khả năng kết xuất hợp đồng ra file Word theo mẫu.</p>
16	Quản lý hồ sơ pháp lý	<p>Quản lý các thủ tục, hồ sơ pháp lý khi thực hiện hợp đồng với khách hàng (từ khi đặt cọc cho tới khi bàn giao căn nhà).</p> <p>Các loại hồ sơ pháp lý cần quản lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hợp đồng góp vốn. - Hợp đồng mua bán. - Hợp đồng môi giới. - Phiếu đăng ký mua nền /căn hộ. - Phiếu giữ chỗ. - Phiếu đặt cọc. - Biên bản giao nền. - Biên bản giao hồ sơ xây dựng. - Biên bản bàn giao nhà. - Sổ đỏ cho khách hàng.
17	Quản lý hoa hồng	<p>Quản lý hoa hồng cho nhân viên</p> <p>Mỗi khu nhà/căn hộ sẽ có một mức hoa hồng khác nhau.</p> <p>Dựa vào doanh số bán hàng (số cơ hội bán hàng thành công), chương trình sẽ tự động tính toán tỷ lệ hoa hồng cho nhân viên liên quan.</p>
18	Quản lý chỉ tiêu bán hàng	<p>Quản lý chỉ tiêu bán hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chỉ tiêu được thiết lập cho từng sales hoặc từng nhóm sales (vd nhân viên sales theo sàn) theo tháng với các tiêu chí sau: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tổng cuộc gọi ✓ Tổng email được gửi

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tổng SMS được gửi ✓ Tổng số bài đăng tin trên các website ✓ Tổng số lần khách viễn thăm dự án ✓ Tổng số hợp đồng <p>- Chỉ tiêu doanh số được thiết lập cho từng sales hoặc từng nhóm sales trong 1 khoảng thời gian. - Tổng kết tự động dữ liệu và đánh giá việc thực hiện chỉ tiêu của nhân viên/nhóm nhân viên.</p>
19	Quản lý thanh toán	<p>Quản lý thanh toán theo đợt của khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiến độ thanh toán - Lịch thanh toán - Thống kê các khách hàng trễ hạn thanh toán so với lịch thanh toán.
20	Quản lý công nợ	<p>Theo dõi và quản lý công nợ của khách hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ghi nhận khách hàng nợ xấu.
Quản lý Nhân viên		
21	Quản lý người dùng (nhân viên)	<p>Quản lý tạo nhân viên</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông tin nhân viên - Định mức hoa hồng cho nhân viên
22	Quản lý phân quyền	<p>Quản lý phân quyền nhân viên</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phân quyền truy cập: Ai được phép truy cập mô-đun nào? - Phân quyền thao tác: Ai được phép thao tác gì trên các mô-đun đã được truy cập? - Phân quyền dữ liệu: Ai được thấy dữ liệu của tôi? <p>Quản lý phân quyền của hệ thống rất chặt chẽ, bảo đảm an toàn về mặt thông tin cho các nhân viên sales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chứng thực người dùng với LDAP (quản lý xác thực tập trung)

Quản lý Hoạt động của nhân viên

23	Lịch làm việc	<p>Quản lý lịch làm việc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cơ chế xem lịch: theo ngày, tuần, tháng, năm. - Xem lịch của chính mình (cá nhân). - Cấp quản lý có thể xem lịch của nhân viên.
24	Email Clients	Trình gửi và nhận mail (tương tự Gmail/Yahoo mail/Outlook)
25	Quản lý cuộc hẹn	<p>Quản lý cuộc hẹn</p> <p>Cuộc hẹn bao gồm: dẫn khách hàng tham quan nhà, hẹn gặp khách hàng trình bày sản phẩm, giới thiệu sản phẩm hay bàn giao nhà ... sẽ được ghi nhận trong mô-đun Meeting này.</p>
26	Quản lý cuộc gọi	<p>Quản lý cuộc gọi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng gọi tới - Hoặc nhân viên gọi cho khách hàng <p>Gọi xong thì ghi nhận nội dung cuộc gọi vào mô-đun Call trên CRM.</p>
27	Quản lý tác vụ	<p>Quản lý tác vụ</p> <p>Quản lý các công việc, tác vụ do mình tự đặt ra hoặc do cấp trên giao cho.</p> <p>Hằng ngày/tuần/tháng/năm sẽ báo cáo tiến độ thực hiện công việc cho quản lý.</p>
28	Quản lý ghi chú	Quản lý ghi chú.
29	Quản lý vụ việc	<p>Quản lý vụ việc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quản lý ghi nhận và xử lý các vụ việc phát sinh liên quan khách hàng. - Thống kê vụ việc theo mức độ ưu tiên: Cao, Trung bình, Thấp
30	Quản lý tài liệu	Quản lý tài liệu

		<ul style="list-style-type: none"> - Quản lý và chia sẻ tài liệu trong quá trình làm việc với khách hàng. - Tài liệu được quản lý theo dạng version. - Các định dạng tài liệu có thể được quản lý bởi quản trị phần mềm - Dung lượng file upload được quản lý bởi quản trị phần mềm
Thống kê, báo cáo		
31	Thống kê, báo cáo liên quan Khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Bao nhiêu khách hàng loại A,B,C. - Bao nhiêu khách hàng nhập mới trong ngày/tuần/tháng/năm. - Bao nhiêu khách hàng theo khu vực, giới tính, nghề nghiệp, độ tuổi, chức vụ. - Bao nhiêu khách hàng theo dự án/sản phẩm. - Bao nhiêu khách hàng VIP/Normal. - Bao nhiêu khách hàng theo nhân viên/phòng ban/sàn giao dịch. - Bao nhiêu khách hàng theo doanh số từ khoảng A → B.
32	Thống kê liên quan Sản phẩm	<ul style="list-style-type: none"> - Bao nhiêu sản phẩm chưa bán, đã bán, ký gởi thuê, ký gởi bán. - Bao nhiêu sản phẩm có vị trí gần chợ, siêu thị, sân bay, trường học. - Bao nhiêu sản phẩm có hướng XXX - Bao nhiêu sản phẩm có diện tích từ A → B m² - Bao nhiêu sản phẩm có giá từ A → B triệu đồng
33	Thống kê báo cáo liên quan Hoạt động của nhân viên sales	<ul style="list-style-type: none"> - Bao nhiêu cuộc gọi/ngày/tuần/tháng/năm - Bao nhiêu cuộc gặp/ngày/tuần/tháng/năm - Bao nhiêu tác vụ/ngày/tuần/tháng/năm - Thống kê đánh giá mức độ hoàn thành chỉ tiêu của

		nhân viên.
34	Thống kê báo cáo liên quan Doanh số - Công nợ	<ul style="list-style-type: none"> - Bao nhiêu doanh số theo nhân viên/theo sàn/theo sản phẩm/theo thời gian (ngày/tuần/tháng/năm) - Các khoản phải thu: thống kê các khách hàng còn nợ thanh toán.
35	Thống kê, báo cáo tổng hợp	<ul style="list-style-type: none"> - Tổng hợp hoạt động nhân viên kinh doanh - Tổng hợp doanh thu - Tổng hợp sản phẩm
36	Quản lý báo cáo	<p>Báo cáo tổng hợp:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cơ hội bán hàng theo nguồn ✓ Cơ hội bán hàng theo nguồn theo doanh số ✓ Phân tích Cơ hội bán hàng của cá nhân theo giai đoạn. ✓ Phân tích Cơ hội bán hàng của cty theo giai đoạn. ✓ Doanh số bán hàng theo giai đoạn, theo nhân viên, theo thời gian, theo sản phẩm <p>Báo cáo về khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Báo cáo khách hàng theo vùng: xem chi tiết ✓ Báo cáo khách hàng theo cuộc gọi: xem chi tiết ✓ Báo cáo khách hàng theo lĩnh vực hoạt động: xem chi tiết ✓ Báo cáo khách hàng theo nguồn: Xem chi tiết <p>Báo cáo vụ việc phát sinh:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Báo cáo vụ việc mới trong tháng: xem chi tiết ✓ Báo cáo vụ việc đang mở trong tháng theo từng người dùng: xem chi tiết ✓ Báo cáo vụ việc đang mở theo từng tình trạng

		<p>của người dùng: xem chi tiết</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Báo cáo vụ việc có mức độ nghiêm trọng của từng người dùng: xem chi tiết <p>Báo cáo hoạt động người dùng:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Báo cáo tổng hợp hoạt động của nhân viên: Xem chi tiết
<p>Quản lý tiện ích</p>		
<p>37</p>	<p>Tiện ích trên hệ thống SugarCRM</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Giao diện mới: xem chi tiết • Người dùng có thể tự thay đổi giao diện (chọn từ kho giao diện được lưu trữ trong chương trình). Xem chi tiết • Người dùng có thể tùy chỉnh thông tin trực tiếp từ màn hình xem chi tiết. Xem chi tiết • Người dùng xem được các hoạt động gần nhất của: khách hàng, khách hàng tiềm năng, người liên hệ, cơ hội tại màn hình danh sách (listview). Xem chi tiết • Khi xem chi tiết 1 dòng dữ liệu, các thông tin liên quan được hiển thị ở dạng Tab giúp giao diện chương trình gọn hơn. Xem chi tiết • Xuất dữ liệu trực tiếp ra file excel (đọc được tiếng việt có dấu). Xem chi tiết • Tích hợp google map: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Check valid address on Google Maps và tự động tính toán tọa độ theo địa chỉ đã nhập. ▪ View map online on Google Maps ▪ Xem báo cáo phân bố khách hàng theo vị trí địa lý 1 cách trực quan. <p>Các module áp dụng: Account, Contact, Lead,</p>



		Prospect (target), Meeting
38	Hỗ trợ kiểm soát hệ thống theo quy trình	<ul style="list-style-type: none"> Tự động gửi Email chúc mừng sinh nhật khách hàng. Tự động hiện cảnh báo (ngoài màn hình home) khách hàng, người liên hệ, nhân viên có ngày sinh nhật trong tháng. Cung cấp sms template mẫu (người dùng có thể tự chỉnh sửa nội dung gửi). Xuất dữ liệu ra file Excel (Sugar mặc định có xuất Excel nhưng file .csv không hỗ trợ tiếng Việt có dấu) Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 khách hàng được tạo. Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 vụ việc được tạo ra với tình trạng nghiêm trọng và tự động tạo 1 task xử lý gán cho ai đó Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 cơ hội được đóng (Close won) Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 cơ hội bị thất bại (Close Lost) Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 vụ việc được giải quyết xong (tình trạng close) Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 task được hoàn thành (tình trạng completed) Tự động gửi email cho người quản lý và người chăm sóc của khách hàng đó nếu quá 1 khoảng thời gian được thiết lập trước không tác động đến khách hàng này.



CÔNG TY TNHH PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG VIỆT NAM

Địa chỉ: Lầu 1, Tòa nhà Việt Nam Business Centre,

57-59 Hồ Tùng Mậu, P. Bến Nghé, Q.1, TP. HCM

Điện thoại: (+84 8) 3 914 3043 – Fax: (+84 8) 3 821 7843

Email: contact@sugarcrm.com.vn – contact@onlinecrm.vn

Website: www.sugarcrm.com.vn - www.onlinecrm.vn



OnlineCRM solutions

SugarCRM - HR | SugarCRM - Travel | SugarCRM - Groupon | SugarCRM - Biz | Sugar CRM - D.C
SugarCRM - School | SugarCRM - RealEstate | SugarCRM - eTimeSheet | SugarCRM-SMS