



# DANH SÁCH TÍNH NĂNG PHẦN MỀM

## SUGARCRM-BANKING

1.	GÓI CRM CƠ BẢN - BANKING .....	4
1.1	Quản lý Trang chủ .....	4
	Bảng thông tin .....	4
1.2	Quản lý Khách hàng .....	4
1.2.1	Khách hàng .....	4
1.2.2	Người Liên lạc (người ảnh hưởng) .....	6
1.2.3	Cơ hội bán hàng .....	6
1.2.4	Đầu mối .....	6
1.3	Quản lý Hoạt động chung .....	6
1.3.1	Hội họp .....	6
1.3.2	Cuộc gọi .....	6
1.3.3	Ghi chú & đính kèm .....	6
1.3.4	Tác vụ .....	6
1.4	Quản lý Hoạt động Bán hàng .....	6
1.4.1	Quản lý Sản phẩm/dịch vụ .....	6
1.4.2	Quản lý Thông tin Báo giá .....	7
1.4.3	Quản lý Thông tin Hợp đồng .....	7
1.4.4	Quản lý Thông tin Hóa đơn .....	7
1.5	Quản lý CSKH .....	7
1.5.1	Vụ việc .....	7
1.5.2	Knowlegde base .....	7
1.6	Quản lý Cộng tác .....	7
1.6.1	Lịch làm việc .....	7
1.6.2	Tài liệu .....	9
1.6.3	Dự án .....	9
1.7	Quản lý Hệ thống .....	9
1.7.1	Người dùng .....	9
1.7.2	Phân quyền .....	9
1.8	Báo cáo (cơ bản) .....	9
	Báo cáo quản trị (cơ bản) .....	9
1.9	Tiện ích (cơ bản) .....	11



Tiện ích (cơ bản).....	11
<b>2. CÁC TÍNH NĂNG TỰ CHỌN CHO BANKING .....</b>	<b>11</b>
2.1 Quản lý Chỉ tiêu doanh số và chỉ tiêu hoạt động (KPI) .....	11
2.2 Quản lý Thẻ tín dụng .....	13
2.3 Quản lý Thông tin giao dịch .....	13
2.4 Quản lý Hợp đồng (nâng cao) .....	15
2.5 Quản lý Công nợ.....	15
2.6 Quản lý Tính điểm, phân loại, đánh giá khách hàng (khách hàng DN và khách cá nhân) .....	15
2.7 Quản lý Chính sách ưu đãi & Chương trình Loyalty .....	17
2.8 Cổng thông tin khách hàng (Customer Portal) .....	17
2.9 Cơ chế kiểm soát tự động (Workflow automation) .....	17
2.10 Tiện ích (nâng cao).....	19
2.10.1 Plugin for MS Outlook .....	19
2.10.2 Mobile Access Support (Android, iOS, Window Phone) .....	19
2.11 Tích hợp hệ thống.....	19
2.11.1 Tích hợp Call Center (Asterisk) .....	19
2.11.2 Tích hợp SMS BrandName (Gửi tin nhắn thương hiệu) .....	19
2.11.3 Tích hợp hệ thống Corebanking .....	19
2.12 Báo cáo, thống kê (mở rộng).....	19
2.12.1 Báo cáo, thống kê khách hàng .....	19
2.12.2 Báo cáo Giao dịch.....	21
2.12.3 Báo cáo Doanh số.....	21
2.12.4 Báo cáo Công nợ .....	21
2.12.5 Báo cáo hiệu quả chiến dịch Marketing .....	21
2.12.6 Báo cáo CSKH .....	21
2.12.7 Báo cáo đánh giá KPI.....	21
2.12.8 Báo cáo khác.....	22

STT	Phân hệ/chức năng	Ghi chú/Diễn giải
-----	-------------------	-------------------



# 1. GÓI CRM CƠ BẢN - BANKING

## 1.1 Quản lý Trang chủ

<p><b>Bảng thông tin</b></p>	<p><b>Bảng thông tin chung thể hiện các dữ liệu liên quan của người dùng hiện tại như:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Các cơ hội mới</li> <li>✓ Các khách hàng tiềm năng mới</li> <li>✓ Các tác vụ đang xử lý</li> <li>✓ Các tác vụ đã xử lý</li> <li>✓ Các tác vụ chưa hoàn thành</li> <li>✓ Các vụ việc được gán xử lý</li> <li>✓ Khách hàng cty đang quản lý</li> <li>✓ Khách lẻ đang quản lý</li> <li>✓ Doanh số bán hàng: doanh số đã đạt được, doanh số đăng ký/chỉ tiêu</li> </ul>
------------------------------	---

## 1.2 Quản lý Khách hàng

<p><b>1.2.1 Khách hàng</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Khách hàng doanh nghiệp (B2B)</li> <li>✓ Khách hàng cá nhân (B2C)</li> </ul> <p><b>Thông tin khách hàng DN:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Số CIF</li> <li>2. Tên công ty</li> <li>3. Địa chỉ</li> <li>4. Ngành nghề kinh doanh</li> <li>5. Số điện thoại cty/ Số fax</li> <li>6. Ngày mở tài khoản</li> <li>7. Ngày thành lập công ty</li> <li>8. Website</li> <li>9. Vốn điều lệ</li> </ol> <p><b>Thông tin khách hàng cá nhân (bao gồm chủ thẻ tín dụng):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Số CIF:</li> <li>2. Tên khách hàng:</li> <li>3. Giới tính:</li> <li>4. Ngày tháng năm sinh</li> <li>5. Quốc tịch</li> <li>6. Địa chỉ liên hệ/ nhà riêng</li> <li>7. Điện thoại liên hệ</li> <li>8. Email</li> <li>9. Ngày mở tài khoản</li> <li>10. Nghề nghiệp/ nơi công tác</li> <li>11. Thông tin khác</li> </ol>
--------------------------------	---



--	--



<p><b>1.2.2 Người Liên lạc (người ảnh hưởng)</b></p>	<p>Quản lý liên lạc của khách hàng DN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chủ tài khoản: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ CIF (nếu có giao dịch cá nhân), họ và tên, giới tính, ngày tháng năm sinh, quốc tịch, số điện thoại liên hệ, email, địa chỉ nhà riêng, sở thích, đặc điểm, thông tin khác.</li> <li>○ Giao dịch cá nhân tại Chi nhánh: thể hiện các trường để nhập thông tin giao dịch: tiết kiệm, thẻ tín dụng, internet, SMS banking, giao dịch khác.</li> </ul> </li> <li>✓ Kế toán trưởng: thông tin tương tự chủ tài khoản.</li> <li>✓ Nhân viên giao dịch: thông tin tương tự chủ tài khoản.</li> <li>✓ Cá nhân ảnh hưởng khác: thông tin tương tự chủ tài khoản.</li> </ul>
<p><b>1.2.3 Cơ hội bán hàng</b></p>	<p>Quản lý cơ hội bán hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tên khách hàng</li> <li>✓ Giai đoạn chăm sóc</li> <li>✓ Tình hình chăm sóc cơ hội</li> <li>✓ ...</li> </ul>
<p><b>1.2.4 Đầu mối</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý đầu mối</li> <li>✓ Chuyển đổi đầu mối</li> <li>✓ Kiểm tra trùng đầu mối</li> </ul>
<p><b>1.3 Quản lý Hoạt động chung</b></p>	
<p><b>1.3.1 Hội họp</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý cuộc gặp</li> </ul>
<p><b>1.3.2 Cuộc gọi</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý cuộc gọi</li> </ul>
<p><b>1.3.3 Ghi chú &amp; đính kèm</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý ghi chú</li> <li>✓ File đính kèm</li> </ul>
<p><b>1.3.4 Tác vụ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý tác vụ</li> </ul>
<p><b>1.4 Quản lý Hoạt động Bán hàng</b></p>	
<p><b>1.4.1 Quản lý Sản phẩm/dịch vụ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý thông tin chi tiết của sản phẩm: Mã sản phẩm, tên sản phẩm, nhãn hiệu, model, hình ảnh, dài, rộng, cao, giá,...</li> <li>✓ Thống kê, trích lọc sản phẩm: Mã, tên sản phẩm, model.</li> </ul>



<p><b>1.4.2 Quản lý Thông tin Báo giá</b></p>	<p>Thông tin cơ bản báo giá. <b>Lưu ý:</b> - KHÔNG xuất thông tin Báo giá ra file Word</p>
<p><b>1.4.3 Quản lý Thông tin Hợp đồng</b></p>	<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 home những hợp đồng hết hạn</li> </ul> <p><b>Lưu ý:</b> - KHÔNG xuất thông tin hợp đồng ra file Word</p>
<p><b>1.4.4 Quản lý Thông tin Hóa đơn</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý hóa đơn</li> </ul> <p><b>Lưu ý:</b> ✓ - KHÔNG xuất thông tin hóa đơn ra file Word</p>
<p><b>1.5 Quản lý CSKH</b></p>	
<p><b>1.5.1 Vụ việc</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý vụ việc phát sinh hằng ngày, hằng tuần...</li> </ul>
<p><b>1.5.2 Knowlegde base</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý kho kiến thức</li> <li>✓ Chuyển đổi kết quả xử lý vụ việc thành kiến thức tham khảo về sau.</li> </ul>
<p><b>1.6 Quản lý Cộng tác</b></p>	
<p><b>1.6.1 Lịch làm việc</b></p>	<p><b>Quản lý lịch làm việc.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý công việc cá nhân: cho phép từng cá nhân lập kế hoạch làm việc của mình hàng ngày/hàng tuần. Hệ thống tự động nhắc nhở khi đến ngày thực hiện công việc hoặc tự động cảnh báo khi công việc đã quá hạn thực hiện.</li> <li>✓ Theo dõi tiến trình thực hiện công việc: cho phép những người liên quan đến công việc thêm các ghi chú của riêng mình về quá trình thực hiện công việc đó.</li> <li>✓ Giao việc cho nhân viên: người quản lý có thể tạo việc và giao việc ngay trên hệ thống. Việc được giao sẽ được gửi qua email hoặc thông báo trên hệ thống cho những người liên quan về tình hình thực hiện công việc đó.</li> <li>✓ Tiếp nhận công việc được giao</li> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Báo cáo giám sát công việc: người quản lý có thể dễ dàng xem được các báo cáo công việc hàng ngày/hàng tuần của nhân viên tại mọi thời điểm mà không cần yêu cầu nhân viên phải tạo</li></ul> |
|--|---|



<b>1.6.2 Tài liệu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý và chia sẻ tài liệu</li> <li>✓ Không giới hạn định dạng tài liệu</li> </ul>
<b>1.6.3 Dự án</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Thông tin dự án</li> <li>✓ Tác vụ dự án</li> <li>✓ Phân công công việc</li> <li>✓ Tiến độ dự án</li> <li>✓ Người dùng tham gia dự án</li> </ul>
<b>1.7 Quản lý Hệ thống</b>	
<b>1.7.1 Người dùng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý người dùng</li> </ul>
<b>1.7.2 Phân quyền</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dữ liệu của đơn vị nào, đơn vị đó kiểm soát.</li> <li>✓ Trong từng đơn vị, dữ liệu của phòng ban nào, phòng ban đó kiểm soát.</li> <li>✓ Tập đoàn có thể kiểm soát dữ liệu của tất cả đơn vị.</li> </ul>
<b>1.8 Báo cáo (cơ bản)</b>	
<b>Báo cáo quản trị (cơ bản)</b>	<p><b>Báo cáo tổng hợp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cơ hội bán hàng theo nguồn</li> <li>✓ Cơ hội bán hàng theo nguồn theo doanh số</li> <li>✓ Phân tích Cơ hội bán hàng của cá nhân theo giai đoạn.</li> <li>✓ Phân tích Cơ hội bán hàng của cty theo giai đoạn.</li> <li>✓ Doanh số bán hàng theo giai đoạn, theo nhân viên, theo thời gian, <b>theo sản phẩm</b></li> </ul> <p><b>Báo cáo về khách hàng:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Báo cáo khách hàng theo vùng: <a href="#">xem chi tiết</a></li> <li>✓ Báo cáo khách hàng theo cuộc gọi: <a href="#">xem chi tiết</a></li> <li>✓ Báo cáo khách hàng theo lĩnh vực hoạt động: <a href="#">xem chi tiết</a></li> <li>✓ Báo cáo khách hàng theo nguồn: <a href="#">Xem chi tiết</a></li> </ul> <p><b>Báo cáo vụ việc phát sinh:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Báo cáo vụ việc mới trong tháng: <a href="#">xem chi tiết</a></li> <li>✓ Báo cáo vụ việc đang mở trong tháng theo từng người dùng: <a href="#">xem chi tiết</a></li> <li>✓ Báo cáo vụ việc đang mở theo từng tình trạng của người dùng: <a href="#">xem chi tiết</a></li> </ul>

- ✓ Báo cáo vụ việc có mức độ nghiêm trọng của từng người dùng: [xem chi tiết](#)

**Báo cáo hoạt động người dùng:**

- ✓ Báo cáo tổng hợp hoạt động của nhân viên: [Xem chi tiết](#)



## 1.9 Tiện ích (cơ bản)

### Tiện ích (cơ bản)

- ✓ **Summary activities info:** khách hàng, khách hàng tiềm năng, người liên hệ, cơ hội tại màn hình danh sách (listview). [Xem chi tiết](#)
- ✓ **Export data to Excel:** Xuất dữ liệu trực tiếp ra file excel (đọc được tiếng việt có dấu). [Xem chi tiết](#)
- ✓ **Quick Create Bar:** Các menu cho phép tạo nhanh các đối tượng thông tin như Khách hàng, Khách hàng tiềm năng, Cơ hội bán hàng, Cuộc hẹn, Cuộc gặp....
- ✓ **Global Search:** Tìm kiếm toàn cục. Cho phép tìm kiếm trên tất cả các đối tượng của hệ thống. Kết quả tìm kiếm toàn cục sẽ hiển thị tất cả các đối tượng có liên quan từ khóa tìm kiếm.
- ✓ **Cảnh báo trùng:** Cảnh báo trùng thông tin khách hàng khi đã có trong hệ thống:
  - Xử lý và cảnh báo trùng thông tin khách hàng dựa trên một số tiêu chí như Tên + Địa chỉ hoặc MST
  - Trong trường hợp phát hiện ra trùng → chương trình sẽ hiển thị kết quả trùng bao gồm: Tên khách hàng – Tên sales man
  - Sales man sẽ quyết định là có tiếp tục nhập mới hay không? Trong trường hợp tiếp tục nhập mới khi có cảnh báo trùng thì hệ thống sẽ ghi nhận trạng thái của khách hàng đó là '**Conflict**'. Danh sách khách hàng '**Conflict**' sẽ được Sales Manager xem và xử lý.
- ✓ **Quick Edit (Double click to edit):** Chức năng cho phép chỉnh sửa nhanh thông tin trên màn hình detail view, giúp tiết kiệm thời gian chỉnh sửa hồ sơ dữ liệu.

## 2. CÁC TÍNH NĂNG TÙY CHỌN CHO BANKING

### 2.1 Quản lý Chỉ tiêu doanh số và chỉ tiêu hoạt động (KPI)

- ✓ Quản lý chỉ tiêu doanh số của nhân viên kinh doanh, chi nhánh
- ✓ Đưa ra mức doanh số tối thiểu cho nhân viên cần

	<p>đạt được trong khoảng thời gian (tuần, tháng, năm ....)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Đưa ra các chỉ tiêu đánh giá hoạt động của nhân viên trong tháng (số cuộc gọi, số lần khách hàng) phải đạt được</li><li>✓ Thống kê đánh giá doanh số của nhân viên sales tức thì (tại thời điểm hiện tại nhân viên sales đã đạt được bao nhiêu % chỉ tiêu và mức doanh số hiện tại đạt được là bao nhiêu)</li><li>✓ Thống kê đánh giá hoạt động của nhân viên (tương ứng với chỉ tiêu :cuộc gọi, gặp khách hàng, email)</li></ul>
--	--

<p><b>2.2 Quản lý Thẻ tín dụng</b></p>	<p><b>Thông tin thẻ tín dụng:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Loại thẻ phát hành (Visa, Master, Amex, Amex Bông Sen Vàng)</li> <li>✓ Tài khoản thẻ</li> <li>✓ Hình thức phát hành (tín chấp, ký quỹ-mục ký quỹ phải thể hiện ký quỹ bao nhiêu, bảo lãnh-mục bảo lãnh thể hiện tên người bảo lãnh và ghi chú rõ về cá nhân/tổ chức bảo lãnh)</li> <li>✓ Phòng nghiệp vụ phát hành : P.TTKDDV, P.KH, P.HBP, P.NTL, P.DH</li> <li>✓ Hạn mức các loại thẻ phát hành</li> <li>✓ Tổng hạn mức được cấp</li> <li>✓ Hình thức nhận sao kê: Tại quầy, email, CPN</li> <li>✓ Phương thức thanh toán dư nợ: Tự động trích nợ tài khoản, nộp tiền mặt tại quầy, thanh toán qua Internet,...</li> <li>✓ Ghi chú</li> </ul>
<p><b>2.3 Quản lý Thông tin giao dịch</b></p>	<p><b>Loại giao dịch:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Giao dịch gửi tiết kiệm</li> <li>✓ Chuyển tiền cá nhân trong nước</li> <li>✓ Chuyển tiền cá nhân nước ngoài</li> <li>✓ SMS Banking</li> <li>✓ Internet Banking</li> <li>✓ Thẻ tín dụng</li> <li>✓ Giao dịch khác</li> </ul> <p><b>Thông tin giao dịch tại ngân hàng khác:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tên ngân hàng giao dịch.</li> <li>✓ Các mảng giao dịch gồm: thanh toán trong nước, tín dụng, bảo lãnh, thanh toán nhập khẩu, xuất khẩu, chuyển lương, mua ngoại tệ, bán ngoại tệ, dịch vụ khác</li> <li>✓ Mức độ chia sẻ giao dịch: Trong tổng số giao dịch của công ty phát sinh, có bao nhiêu % phát sinh tại Ngân Hàng X (số ước lượng do người dùng tự nhập vào), doanh số ước lượng (ví dụ khoảng 100 tỷ / tháng)</li> </ul> <p><b>Thông tin giao dịch tại ngân hàng chủ quan (chi nhánh chủ quản và chi nhánh khác):</b></p>

- ✓ Thể hiện được các giao dịch mà khách hàng giao dịch tại Chi nhánh bao gồm: thanh toán trong nước, tín dụng, bảo lãnh, thanh toán nhập khẩu, xuất khẩu, chuyển lương, mua ngoại tệ, bán ngoại tệ, dịch vụ khác.

**Theo dõi biến động giao dịch:**

- ✓ Mục này để nhân viên quản lý KH nhập các thông tin biến động, phát sinh của khách hàng trong quá trình giao dịch.
- ✓ Thông tin theo dõi biến động này bao gồm hai phần: phần thông tin và phần đề xuất hướng giải quyết

<p><b>2.4 Quản lý Hợp đồng (nâng cao)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Thông tin hợp đồng</li> <li>✓ <b>Xuất thông tin hợp đồng ra file Word theo mẫu.</b></li> </ul>
<p><b>2.5 Quản lý Công nợ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Công nợ phải thu</li> <li>✓ Công nợ phải trả</li> </ul>
<p><b>2.6 Quản lý Tính điểm, phân loại, đánh giá khách hàng (khách hàng DN và khách cá nhân)</b></p>	<p><b>TÍCH ĐIỂM (công thức đề nghị):</b>  <b>1000.000vnd = 1 điểm tích lũy</b>  <i>VD: Hợp đồng KH ký có giá trị là 100,000,000 thì sẽ được 100 điểm tích lũy. (đồng thời đạt thẻ thành viên VIP2)</i>          Con số quy đổi 1d tích lũy có thể thay đổi trong admin hệ thống.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 điểm tích lũy = 1000vnd giảm trừ cho lần mua hàng tiếp theo</li> <li>✓ KH có thể quyết định bao nhiêu điểm tích lũy được sử dụng cho lần mua hàng tiếp theo.</li> <li>✓ Thẻ VIP1: được tặng quà ~ <b>1%</b> tổng giá trị giao dịch</li> <li>✓ Thẻ VIP2: được tặng quà ~ <b>2%</b> tổng giá trị giao dịch</li> <li>✓ Thẻ VIP3: được tặng quà ~ <b>3%</b> tổng giá trị giao dịch</li> </ul> <p>Các con số <b>1,2,3%</b> có thể cấu hình trong admin hệ thống.</p> <p><b>PHÂN LOẠI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Memeber:</b> tất cả các khách hàng đã sử dụng dịch vụ của cty 1 lần</li> <li>✓ <b>VIP1:</b> Khách hàng có số điểm tích lũy từ 1-99 điểm</li> <li>✓ <b>VIP2:</b> Khách hàng có số điểm tích lũy 100-200 điểm</li> <li>✓ <b>VIP3:</b> khách hàng có số điểm tích lũy &gt; 200</li> </ul> <p>Các con số 100, 200, 300d có thể config được trong admin.</p> <p><b>CHUYỂN ĐỔI ĐIỂM:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Để linh hoạt có thể chuyển đổi điểm giữa các khách hàng với nhau (Vd như trường hợp một số khách hàng có ít điểm, muốn dồn điểm cho 1 khách hàng khác để nhận được khuyến mãi chẳng hạn)</li> </ul> <p><b>ĐÁNH GIÁ (ĐỊNH TÍNH):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Thể hiện đánh giá, nhận xét của người trực tiếp</li> </ul>

	quản lý công ty.
--	------------------





<p><b>2.7 Quản lý Chính sách ưu đãi &amp; Chương trình Loyalty</b></p>	<p><b>Chính sách ưu đãi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Thể hiện được những chính sách ưu đãi, thời gian áp dụng các chính sách ưu đãi mà khách hàng đang được áp dụng.</li> <li>✓ Những chính sách ưu đãi có thể bao gồm như sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Phí chuyển tiền trong nước</li> <li>○ Phí kiểm đếm</li> <li>○ Phí nội tỉnh trên địa bàn TP HCM</li> <li>○ Phí chuyển lương</li> <li>○ Phí phát hành thẻ ATM để chuyển lương</li> <li>○ Phí thanh toán xuất khẩu</li> <li>○ Phí thanh toán nhập khẩu</li> <li>○ Ưu đãi giao dịch ngoại tệ</li> <li>○ Phát hành thẻ tín dụng tín chấp</li> <li>○ Ưu đãi khác: Các mức ưu đãi tương ứng ứng giảm 75%, 50%,25%, miễn phí)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Chương trình Loyalty:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nhân đổi điểm tích lũy vào ngày sinh nhật, dịp lễ 2-9, Tết...</li> </ul>
<p><b>2.8 Cổng thông tin khách hàng (Customer Portal)</b></p>	<p><b>- Khách hàng cá nhân:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Xem lịch sử giao dịch</li> <li>✓ Phản ánh vụ việc (issue), than phiền</li> <li>✓ Xem doanh số và lợi nhuận</li> <li>✓ Thay đổi thông tin cá nhân</li> </ul> <p><b>- Khách doanh nghiệp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Như khách hàng lẻ</li> <li>✓ Booking (đặt hàng – mua hàng qua portal)</li> </ul>
<p><b>2.9 Cơ chế kiểm soát tự động (Workflow automation)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tự động gửi Email chúc mừng sinh nhật khách hàng.</li> <li>✓ Tự động hiện cảnh báo (ngoài màn hình home) khách hàng, người liên hệ, nhân viên có ngày sinh nhật trong tháng.</li> <li>✓ Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 khách hàng DN được tạo.</li> <li>✓ Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 vụ việc được tạo ra với <b>Mức độ = Nghiêm trọng</b> và tự động tạo 1 task xử lý gán cho ai đó</li> </ul>

- ✓ 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 (trạng thái close)
- ✓ Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 hợp đồng với **Trị giá > 1 tỷ** được nhập vào hệ thống
- ✓ 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.
- ✓ Tự động tổng hợp và gửi số liệu báo cáo cho manager theo lịch định trước
- ✓ Các cơ chế tự động khác tùy theo yêu cầu và loại hình kinh doanh.



<b>2.10 Tiện ích (nâng cao)</b>	
<b>2.10.1 Plugin for MS Outlook</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Đối với trường hợp KH gửi thông tin vụ việc qua email support của công ty thì người dùng có thể tạo trực tiếp vụ việc trên CRM từ MS Outlook nhằm đỡ tốn thời gian.</li> <li>✓ Ngoài việc đồng bộ email, plugin tích hợp Outlook còn cho phép người dùng Outlook tạo nhanh các đối tượng như khách hàng tiềm năng, người liên hệ, khách hàng trực tiếp trên Outlook mà không cần phải login vào CRM.</li> <li>✓ Đồng bộ lịch làm việc giữa phần mềm CRM lên outlook: Khi người dùng tạo lịch làm việc trên phần mềm SugarCRM thì lịch làm việc này cũng tự động thể hiện trên lịch của Outlook</li> <li>✓ Xem chi tiết mô tả tính năng này <a href="#">tại đây</a></li> </ul>
<b>2.10.2 Mobile Access Support (Android, iOS, Window Phone)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hỗ trợ giao diện truy cập và sử dụng trên các thiết bị smartphone chạy HDH Android, iOS, Window Phone)</li> </ul>
<b>2.11 Tích hợp hệ thống</b>	
<b>2.11.1 Tích hợp Call Center (Asterisk)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Đồng bộ cuộc gọi giữa Call Center với CRM (gọi đi và gọi đến)</li> </ul>
<b>2.11.2 Tích hợp SMS BrandName (Gửi tin nhắn thương hiệu)</b>	<p>Gửi tin nhắn thương hiệu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gửi sms Marketing (gửi sms hàng loạt tới 1 danh sách người nhận)</li> <li>✓ Gửi chăm sóc khách hàng (mừng sinh nhật, mừng thành lập doanh nghiệp)</li> <li>✓ Nhắc hẹn, nhắc việc</li> </ul>
<b>2.11.3 Tích hợp hệ thống Corebanking</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lấy thông tin khách hàng từ hệ thống Corebanking</li> <li>✓ Lấy thông tin giao dịch phát sinh theo định kỳ hoặc real-time (tức thời)</li> </ul>
<b>2.12 Báo cáo, thống kê (mở rộng)</b>	
<b>2.12.1 Báo cáo, thống kê khách hàng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tổng số khách hàng hiện tại trong hệ thống; theo kỳ(tháng), lũy kế từ đầu năm;</li> <li>✓ Tổng số khách hàng tiềm năng trong hệ thống; theo</li> </ul>



	<p>kỳ(tháng), lũy kế từ đầu năm;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Tổng số khách hàng theo sản phẩm, dịch vụ;</li><li>✓ Tổng số khách hàng theo ngành (lĩnh vực); theo loại hình doanh nghiệp; theo vùng miền, theo khối kinh doanh; theo nhân viên, theo ngày tháng;</li><li>✓ Tổng số khách hàng tiềm năng theo nguồn; theo ngành(lĩnh vực); theo mức độ tiềm năng; theo nhân viên; theo ngày tháng</li><li>✓ Thống kê khách hàng theo loại (VIP1, VIP2, VIP3)</li><li>✓ Danh sách các khách hàng theo từng mảng giao dịch đang sử dụng.</li><li>✓ Danh sách các khách hàng theo các mảng giao dịch được chọn</li><li>✓ Danh sách các khách hàng đang chia sẻ giao dịch với ngân hàng khác</li><li>✓ Danh sách các khách hàng đang áp dụng các ưu đãi theo một/nhiều loại ưu đãi và mức độ ưu đãi.</li><li>✓ Khách hàng phát hành theo từng loại thẻ.</li><li>✓ Khách hàng phát hành theo các hình thức tín chấp,ký quỹ, bảo lãnh,...</li><li>✓ Danh sách KH theo ngày tháng năm sinh</li><li>✓ Danh sách khách hàng theo Email/ số điện thoại di động</li><li>✓ Tất cả các KH cá nhân/ KH VIP là nữ giới/ nam giới</li><li>✓ Tất cả các cá nhân mở tài khoản theo khoảng thời gian xác định</li><li>✓ Tình hình biến động khách hàng so với năm trước, kỳ trước;</li><li>✓ Tỷ lệ chuyển đổi khách hàng tiềm năng → khách hàng thực sự: toàn hệ thống, theo kỳ hiện tại (tháng); theo lũy kế từ đầu năm; so sánh với kỳ trước, quý trước, năm trước.</li><li>✓ Giá trị chuyển đổi khách hàng tiềm năng → Khách hàng thực sự: toàn hệ thống, theo kỳ hiện tại (tháng hiện tại); theo lũy kế từ đầu năm; so sánh với kỳ trước, quý trước, năm trước</li></ul>
--	---



<p><b>2.12.2 Báo cáo Giao dịch</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Số liệu giao dịch, điểm xếp hạng của khách hàng qua các tháng</li> <li>✓ Số liệu của từng loại giao dịch qua các tháng có thể thể hiện qua biểu đồ để dễ thấy xu hướng giao dịch của 1 khách hàng → từ đó có chính sách tiếp cận phù hợp.</li> </ul>
<p><b>2.12.3 Báo cáo Doanh số</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Doanh số theo thời gian (ngày, tuần, tháng, quý, năm)</li> <li>✓ Doanh số theo chi nhánh</li> <li>✓ Doanh số theo nhân viên</li> <li>✓ Doanh số theo sản phẩm, dịch vụ</li> <li>✓ Doanh số theo nguồn (Báo chí, Email, Điện thoại, Website...)</li> <li>✓ Doanh số tăng giảm so với cùng kỳ, so với tháng trước, năm trước</li> </ul>
<p><b>2.12.4 Báo cáo Công nợ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Công nợ phải thu</li> <li>✓ Công nợ phải trả</li> </ul>
<p><b>2.12.5 Báo cáo hiệu quả chiến dịch Marketing</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Giúp quản lý và đánh giá được hiệu quả của chiến dịch MKT</li> <li>✓ Tổng số email gửi</li> <li>✓ Tổng số email gửi thành công/thất bại/bị trả về/được mở</li> <li>✓ Tổng số KH tiềm năng/KH thực sự/Cơ hội đem lại từ chiến dịch</li> </ul>
<p><b>2.12.6 Báo cáo CSKH</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tổng số vụ việc theo thời gian (ngày, tuần, tháng, quý, năm); theo nhân viên; theo mức độ nghiêm trọng; theo khách hàng</li> <li>✓ Tổng số vụ việc đã được xử lý; chưa xử lý; chờ phản hồi; không xử lý</li> <li>✓ Tình hình tăng giảm vụ việc so với kì trước, quý trước, năm trước</li> </ul>
<p><b>2.12.7 Báo cáo đánh giá KPI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tổng hợp và đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên</li> <li>✓ Công việc hằng ngày: Theo dõi và cập nhật kết quả chăm sóc cơ hội bán hàng của nhân viên</li> </ul>

**2.12.8 Báo cáo khác**

Với các trường hợp liệt kê ở trên không đáp ứng, chúng tôi có thể phát triển **báo cáo theo yêu cầu.**