



DANH SÁCH TÍNH NĂNG PHẦN MỀM

SUGARCRM-PRODUCTION

1.	GÓI CRM CƠ BẢN CHO BÁN HÀNG	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	4
1.2.3	Cơ hội bán hàng	4
1.2.4	Đầu mối	4
1.3	Quản lý Hoạt động chung	4
1.3.1	Hội họp	4
1.3.2	Cuộc gọi	4
1.3.3	Ghi chú & đính kèm	4
1.3.4	Tác vụ	4
1.4	Quản lý Hoạt động Bán hàng	5
1.4.1	Quản lý Sản phẩm/dịch vụ	5
1.4.2	Quản lý Thông tin Báo giá	5
1.4.3	Quản lý Thông tin Hợp đồng	5
1.4.4	Quản lý Thông tin Hóa đơn	5
1.5	Quản lý CSKH	5
1.5.1	Vụ việc	5
1.5.2	Knowlegde base	5
1.6	Quản lý Cộng tác	5
1.6.1	Lịch làm việc	5
1.6.2	Tài liệu	7
1.7	Quản lý Hệ thống	7
1.7.1	Người dùng	7
1.7.2	Phân quyền	7
1.7.3	Quản lý Chỉ tiêu hoạt động	7
1.8	Báo cáo cơ bản	7

Báo cáo quản trị cơ bản	7
1.9 Tiện ích cơ bản.....	9
Tiện ích cơ bản bao gồm	9
2. CÁC TÍNH NĂNG TỰ CHỌN CHO BÁN HÀNG.....	9
2.1 Quản lý Phiếu nhập hàng	9
2.2 Quản lý Phiếu xuất hàng	9
2.3 Quản lý Tồn kho.....	10
2.4 Quản lý Báo giá (nâng cao).....	10
2.5 Quản lý Hợp đồng (nâng cao)	10
2.6 Quản lý Hóa đơn (nâng cao)	10
2.7 Quản lý Thu chi	10
2.8 Quản lý Công nợ.....	10
2.9 Quản lý Tính điểm, phân loại khách hàng (khách đại lý và khách lẻ).....	10
2.10 Cổng thông tin khách hàng đại lý (Customer Portal + Partner Portal).....	10
2.11 Cơ chế kiểm soát tự động (Workflow automation).....	11
2.12 Tiện ích nâng cao	11
2.12.1 Tích hợp MS Outlook.....	11
2.12.2 Mobile Access Support (Android, iOS, Window Phone).....	13
2.12.3 Tích hợp Hệ thống khác.....	13
2.13 Báo cáo, thống kê (mở rộng).....	13
2.13.1 Báo cáo, thống kê khách hàng.....	13
2.13.2 Báo cáo Doanh số.....	13
2.13.3 Báo cáo Công nợ.....	14
2.13.4 Báo cáo hiệu quả chiến dịch Marketing.....	14
2.13.5 Báo cáo CSKH.....	14
2.13.6 Báo cáo đánh giá KPI	14
2.13.7 Báo cáo khác.....	14

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



1. GÓI CRM CƠ BẢN CHO BÁN HÀNG

1.1 Quản lý Trang chủ

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

1.2 Quản lý Khách hàng

1.2.1 Khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Khách hàng công ty (B2B) ✓ Khách hàng cá nhân (B2C)
1.2.2 Người Liên lạc	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý liên lạc của khách hàng
1.2.3 Cơ hội bán hàng	<p>Quản lý cơ hội bán hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tên khách hàng ✓ Giai đoạn chăm sóc ✓ Tình hình chăm sóc cơ hội ✓ ...
1.2.4 Đầu mối	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý đầu mối ✓ Chuyển đổi đầu mối ✓ Kiểm tra trùng đầu mối

1.3 Quản lý Hoạt động chung

1.3.1 Hội họp	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý cuộc gặp
1.3.2 Cuộc gọi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý cuộc gọi
1.3.3 Ghi chú & đính kèm	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý ghi chú ✓ File đính kèm
1.3.4 Tác vụ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý tác vụ



1.4 Quản lý Hoạt động Bán hàng	
1.4.1 Quản lý Sản phẩm/dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý thông tin chi tiết của sản phẩm: Mã sản phẩm, tên sản phẩm, nhãn hiệu, model, hình ảnh, dài, rộng, cao, giá,... ✓ Thống kê, trích lọc sản phẩm: Mã, tên sản phẩm, model.
1.4.2 Quản lý Thông tin Báo giá	<p>Thông tin cơ bản báo giá.</p> <p>Lưu ý:</p> <p>- KHÔNG xuất thông tin Báo giá ra file Word</p>
1.4.3 Quản lý Thông tin Hợp đồng	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ Cảnh báo ngoài màn hình home những hợp đồng hết hạn <p>Lưu ý:</p> <p>- KHÔNG xuất thông tin hợp đồng ra file Word</p>
1.4.4 Quản lý Thông tin Hóa đơn	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý hóa đơn <p>Lưu ý:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ - KHÔNG xuất thông tin hóa đơn ra file Word
1.5 Quản lý CSKH	
1.5.1 Vụ việc	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý vụ việc.
1.5.2 Knowlegde base	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý kho kiến thức
1.6 Quản lý Cộng tác	
1.6.1 Lịch làm việc	<p>Quản lý lịch làm việc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ 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. ✓ 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. ✓ Tiếp nhận công việc được giao ✓ 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
--	---



<p>1.6.2 Tài liệu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý và chia sẻ tài liệu ✓ Không giới hạn định dạng tài liệu
<p>1.7 Quản lý Hệ thống</p>	
<p>1.7.1 Người dùng</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý người dùng
<p>1.7.2 Phân quyền</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Phân quyền dữ liệu theo từng người dùng. ✓ Phân quyền dữ liệu theo từng phòng ban. ✓ Phân quyền dữ liệu theo nhóm người dùng bất kỳ.
<p>1.7.3 Quản lý Chỉ tiêu hoạt động</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý chỉ tiêu doanh số của nhân viên kinh doanh ✓ Chỉ tiêu doanh số của từng nhân viên sales, nhóm sales ✓ Chỉ tiêu hoạt động của từng nhân viên sales, nhóm sales ✓ Đưa ra mức doanh số tối thiểu cho nhân viên cần đạt được trong khoảng thời gian (tuần, tháng, năm) ✓ Đưa ra các chỉ tiêu đánh giá hoạt động của nhân viên trong tháng (cuộc gọi, gặp khách hàng, email) phải đạt được ✓ 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) ✓ Thống kê đánh giá hoạt động của nhân viên (tương ứng với chỉ tiêu :cuộc gọi, gặp khách hàng, email)
<p>1.8 Báo cáo cơ bản</p>	
<p>Báo cáo quản trị cơ bản</p>	<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

Báo cáo vụ việc phát sinh:

- ✓ 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 của người dùng: [xem chi tiết](#)
- ✓ 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

<p>Tiện ích cơ bản bao gồm</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 (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: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 TỰY CHỌN CHO BÁN HÀNG

<p>2.1 Quản lý Phiếu nhập hàng</p>	<p>✓ Phiếu nhập hàng</p>
<p>2.2 Quản lý Phiếu xuất hàng</p>	<p>✓ Phiếu xuất hàng</p>

2.3 Quản lý Tôn kho	✓ Tôn kho sản phẩm
2.4 Quản lý Báo giá (nâng cao)	✓ Thông tin Báo giá cơ bản ✓ Xuất thông tin Báo giá theo mẫu ra file Word
2.5 Quản lý Hợp đồng (nâng cao)	✓ Thông tin hợp đồng ✓ Xuất thông tin hợp đồng ra file Word theo mẫu.
2.6 Quản lý Hóa đơn (nâng cao)	✓ Thông tin hóa đơn ✓ Xuất thông tin hóa đơn ra file Word theo mẫu.
2.7 Quản lý Thu chi	✓ Quản lý Phiếu thu, phiếu chi liên quan ✓ Xuất thông tin phiếu thu, phiếu chi ra file Word theo mẫu.
2.8 Quản lý Công nợ	✓ Công nợ phải thu ✓ Công nợ phải trả
2.9 Quản lý Tích điểm, phân loại khách hàng (khách đại lý và khách lẻ)	<p>TÍCH ĐIỂM (công thức đề nghị): 1000.000vnd = 1 điểm tích lũy <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 Gold)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 điểm tích lũy = 1000vnd giảm trừ cho lần mua hàng tiếp theo ✓ KH có thể quyết định bao nhiêu điểm tích lũy được sử dụng cho lần mua hàng tiếp theo. ✓ Thẻ Silver: được giảm 5%/đơn hàng cho lần mua hàng tiếp theo ✓ Thẻ Gold: được giảm 10%/đơn hàng cho lần mua hàng tiếp theo <p>PHÂN LOẠI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Member: tất cả các khách hàng đã sử dụng dịch vụ của cty 1 lần ✓ Silver: Khách hàng có số điểm tích lũy từ 1-99 điểm ✓ Gold: Khách hàng có số điểm tích lũy >100 điểm <p>CHUYỂN ĐỔI ĐIỂM:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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)
2.10 Cổng thông tin khách	- Khách hàng lẻ:



<p>hàng đại lý (Customer Portal + Partner Portal)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Xem lịch sử giao dịch ✓ Phản ánh vụ việc (issue), than phiền ✓ Xem doanh số và lợi nhuận ✓ Thay đổi thông tin cá nhân <p>- Khách đại lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Như khách hàng lẻ ✓ Booking (đặt hàng – mua hàng quan portal)
<p>2.11 Cơ chế kiểm soát tự động (Workflow automation)</p>	<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. ✓ 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. ✓ Tự động tổng hợp và gửi số liệu báo cáo cho manager theo lịch định trước
<p>2.12 Tiện ích nâng cao</p>	
<p>2.12.1 Tích hợp MS Outlook</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ 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

	<p>tiếp trên Outlook mà không cần phải login vào CRM.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 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✓ Xem chi tiết mô tả tính năng này tại đây
--	---

<p>2.12.2 Mobile Access Support (Android, iOS, Window Phone)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hỗ trợ giao diện truy cập và sử dụng trên các thiết bị smartphone chạy HDH Android, iOS, Window Phone)
<p>2.12.3 Tích hợp Hệ thống khác</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tích hợp phần mềm kế toán ✓ Tích hợp website ✓ Tích hợp hệ thống ERP ✓ Tích hợp máy đọc mã vạch ✓ Tích hợp Call Center (Asterisk, Avaya, Cisco) ✓ Tích hợp Social Network (Facebook, Twitter, Linked In) ✓ Tích hợp SMS BrandName (Gửi tin nhắn thương hiệu)
<p>2.13 Báo cáo, thống kê (mở rộng)</p>	
<p>2.13.1 Báo cáo, thống kê khách hàng</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tổng số khách hàng hiện tại trong hệ thống; theo kỳ(tháng), lũy kế từ đầu năm; ✓ Tổng số khách hàng tiềm năng trong hệ thống; theo kỳ(tháng), lũy kế từ đầu năm; ✓ Tổng số khách hàng theo sản phẩm, dịch vụ; ✓ 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; ✓ Tổng số khách hàng tiềm năng theo nguồn; theo ngành(lĩnh vực); theo mức độ tiềm năng; theo nhân viên; theo ngày tháng ✓ Thống kê khách hàng Gold, Silver, Normal ✓ Tình hình biến động khách hàng so với năm trước, kỳ trước; ✓ 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. ✓ 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
<p>2.13.2 Báo cáo Doanh số</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Doanh số theo thời gian (ngày, tuần, tháng, quý, năm) ✓ Doanh số theo nhóm kinh doanh



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Doanh số theo nhân viên ✓ Doanh số theo sản phẩm, dịch vụ ✓ Doanh số theo đại lý ✓ Doanh số theo nguồn (Báo chí, Email, Điện thoại, Website...) ✓ Doanh số tăng giảm so với cùng kỳ, so với tháng trước, năm trước
2.13.3 Báo cáo Công nợ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Công nợ phải thu ✓ Công nợ phải trả
2.13.4 Báo cáo hiệu quả chiến dịch Marketing	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Giúp quản lý và đánh giá được hiệu quả của chiến dịch MKT ✓ Tổng số email gửi ✓ Tổng số email gửi thành công/thất bại/bị trả về/được mở ✓ Tổng số KH tiềm năng/KH thực sự/Cơ hội đem lại từ chiến dịch
2.13.5 Báo cáo CSKH	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tổng số vụ việc theo thời gian (ngày, tuần, tháng, quý, năm); theo nhân viên; theo mức độ nghiêm trọng; theo khách hàng ✓ Tổng số vụ việc đã được xử lý; chưa xử lý; chờ phản hồi; không xử lý ✓ Tình hình tăng giảm vụ việc so với kì trước, quý trước, năm trước
2.13.6 Báo cáo đánh giá KPI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tổng hợp và đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên ✓ Công việc hằng ngày: Theo dõi và cập nhật kết quả chăm sóc cơ hội bán hàng của nhân viên
2.13.7 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.