



DANH SÁCH TÍNH NĂNG PHẦN MỀM

SUGARCRM-TRAVEL

1	YÊU CẦU CHUNG:.....	4
2	GÓI CRM CƠ BẢN CHO DU LỊCH	5
2.1	Quản lý Trang chủ	5
	Bảng thông tin	5
2.2	Quản lý Khách hàng.....	5
2.2.1	Khách hàng	5
2.2.2	Người Liên lạc (hoặc Người có ảnh hưởng).....	5
2.2.3	Khách hàng Đầu mối (KH tiềm năng).....	6
2.3	Quản lý Hoạt động chung	6
2.3.1	Hội họp	6
2.3.2	Cuộc gọi	6
2.3.3	Ghi chú & đính kèm	6
2.3.4	Tác vụ	6
2.4	Quản lý Hoạt động Marketing	6
2.4.1	Email Marketing.....	6
2.4.2	SMS Marketing	6
2.5	Quản lý Hoạt động Bán hàng	6
2.5.1	Quản lý Thông tin Chương trình Tour.....	7
2.5.2	Quản lý Thông tin Báo giá	7
2.5.3	Quản lý Thông tin Hợp đồng	7
2.5.4	Quản lý Chỉ tiêu bán hàng và chỉ tiêu hoạt động (KPI)	7
2.6	Quản lý Hoạt động Điều hành	7
2.6.1	Quản lý Thông tin Đoàn	7
2.6.2	Quản lý Thông tin Đơn vị dịch vụ.....	8
2.7	Quản lý CSKH.....	8
2.7.1	Vụ việc.....	8
2.7.2	Phiếu đánh giá	8
2.7.3	Phiếu khảo sát.....	8
2.8	Quản lý Cộng tác.....	8
2.8.1	Lịch làm việc	8
2.8.2	Tài liệu.....	10



2.9	Quản lý Hệ thống	10
2.9.1	Người dùng	10
2.9.2	Phân quyền.....	10
2.10	Báo cáo cơ bản.....	10
	Báo cáo quản trị cơ bản.....	10
2.11	Tiện ích cơ bản	10
	Tiện ích cơ bản bao gồm	11
3	CÁC TÍNH NĂNG TỰY CHỌN CHO DU LỊCH	11
3.1	Quản lý Cơ sở dữ liệu giá (dịch vụ).....	11
3.2	Quản lý Chiết tính tour.....	11
3.3	Quản lý Chương trình Tour (nâng cao).....	13
3.4	Quản lý Báo giá (nâng cao).....	13
3.5	Quản lý Đặt tour.....	13
3.6	Quản lý Hợp đồng (nâng cao)	13
3.7	Quản lý Thu chi	13
3.8	Quản lý Công nợ.....	13
3.9	Quản lý Đoàn – Made Tour (tổ chức và thực hiện tour).....	13
3.10	Quản lý Booking	13
3.11	Quản lý Lịch Khởi hành dự kiến (Tour plan).....	15
3.12	Quản lý Bảng điều hành (Tour Tracking Board)	15
3.13	Quản lý Hồ sơ điện tử	15
3.14	Quản lý Thẻ thành viên và chính sách thẻ đi kèm (Member Card & Card Policy)	15
3.15	Quản lý Tính điểm, phân loại khách hàng (dành cho đại lý du lịch & khách lẻ, khách đoàn) 15	
3.16	Cổng thông tin khách hàng đại lý (dành cho đại lý du lịch & khách đoàn).....	17
3.17	Cơ chế kiểm soát tự động (Workflow automation).....	17
3.18	Tiện ích nâng cao	17
3.18.1	Plugin for MS Outlook	17
3.18.2	Mobile Access Support (Android, iOS, Window Phone)	19
3.18.3	Tích hợp Google Map API.....	19
3.18.4	Tích hợp IP Call Center (Asterisk)	19
3.19	Báo cáo, thống kê (mở rộng).....	19
3.19.1	Báo cáo, thống kê khách hàng	19
3.19.2	Báo cáo Doanh số.....	19
3.19.3	Báo cáo Công nợ	20
3.19.4	Báo cáo hiệu quả chiến dịch Marketing	20

3.19.5	Báo cáo CSKH	20
3.19.6	Báo cáo đánh giá KPI.....	20
3.19.7	Báo cáo đánh giá Chất lượng dịch vụ	20
3.19.8	Báo cáo khác.....	20

1 YÊU CẦU CHUNG:

1. Quản lý thông tin khách hàng và các thông tin liên quan
2. Quản lý hoạt động nhân viên & đánh giá KPI
3. Quản lý và hỗ trợ nghiệp vụ du lịch (bán hàng, điều hành, chăm sóc khách hàng)
4. Hỗ trợ nghiệp vụ quản lý
5. Thống kê, báo biểu theo nhiều tiêu chí
6. Chú trọng **tính tiện ích, tính liên kết và tính tự động** của chương trình nhằm tiết kiệm thời gian, công sức của nhân viên.

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



2 GÓI CRM CƠ BẢN CHO DU LỊCH

2.1 Quản lý Trang chủ

<p>Bảng thông tin</p>	<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 đoàn đang quản lý ✓ Khách lẻ đang quản lý ✓ Doanh số bán hàng: doanh số đã đạt được, doanh số đăng ký/chỉ tiêu
------------------------------	---

2.2 Quản lý Khách hàng

<p>2.2.1 Khách hàng</p>	<p>Quản lý thông tin khách hàng theo lĩnh vực du lịch:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Thông tin khách đoàn ✓ Thông tin khách lẻ <p>Thông tin quản lý khách lẻ (FIT):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Thông tin cơ bản: họ tên, email, CMND, nghề nghiệp, địa chỉ, điện thoại... ✓ Thông tin điểm tích lũy, thẻ thành viên ✓ Thông tin đi tour (các mã tour đã đi) ✓ Thông tin passport ✓ Thông tin hoạt động chăm sóc ✓ ... <p>Thông tin quản lý khách đoàn (GIT):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tên công ty ✓ Địa chỉ ✓ Email ✓ Phone ✓ Fax ✓ Người đại diện ✓ Danh sách thành viên của cty đi tour
<p>2.2.2 Người Liên lạc (hoặc Người có ảnh hưởng)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý liên lạc của khách hàng GIT: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cá nhân đi trong từng khách hàng đoàn (cty) ○ Giám đốc trong từng cty ○ Kế toán trưởng từng cty ○ Đại diện các đối tác làm ăn: nhà xe, hãng tàu, cty dịch vụ...

<p>2.2.3 Khách hàng Đầu môi (KH tiềm năng)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý đầu mối hay khách hàng tiềm năng ✓ Thông tin đối tượng khách hàng tiềm năng: <ul style="list-style-type: none"> ○ Người gửi email hỏi thăm dịch vụ ○ Người gọi điện hỏi thăm dịch vụ, sản phẩm ○ Người tới vp trực tiếp hỏi thăm dịch vụ, sản phẩm ○ Người được kh cũ giới thiệu ○ Người biết thông tin cty qua hội thảo hội nghị ○ ... <p>Tóm lại là các đối tượng có quan tâm tới dịch vụ, sản phẩm của cty.</p> <p>Từ các kh tiềm năng này, sales của cty chăm sóc họ thì sẽ có 1 tỷ lệ nhất định các kh tiềm năng trở thành khách hàng thật sự của cty. Khi đó mình sẽ có chức năng chuyển đổi khách hàng tiềm năng thành khách hàng thật sự. Việc chuyển đổi sẽ diễn ra sau khi đi tour thành công về.</p>
<p>2.3 Quản lý Hoạt động chung</p>	
<p>2.3.1 Hội họp</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý cuộc gặp
<p>2.3.2 Cuộc gọi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý cuộc gọi
<p>2.3.3 Ghi chú & đính kèm</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý ghi chú ✓ File đính kèm
<p>2.3.4 Tác vụ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý tác vụ
<p>2.4 Quản lý Hoạt động Marketing</p>	
<p>2.4.1 Email Marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gửi email hàng loạt tới danh sách khách hàng mới + cũ ✓ Email Template: có thể thay đổi động ✓ Gửi email định kỳ theo giờ hẹn trước ✓ Quản lý kết quả sau khi gửi (bao nhiêu email đã gửi, đã đọc, bị trả về, bao nhiêu người dùng click vào link trong email template, bao nhiêu người dùng từ chối nhận email trong lần tiếp theo.)
<p>2.4.2 SMS Marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gửi sms hàng loạt tới danh sách khách hàng cũ và mới <p>Lưu ý:</p> <p>- SMS là đây là SMS BrandName tức là tin nhắn thương hiệu, để có thể sử dụng chức năng này, sẽ phải tiến hành một số thủ tục đăng ký thương hiệu (tối đa 11 ký tự)</p>
<p>2.5 Quản lý Hoạt động Bán hàng</p>	



<p>2.5.1 Quản lý Thông tin Chương trình Tour</p>	<p>Thông tin tour cơ bản:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tên tour ✓ Mã tour ✓ Ngày khởi hành ✓ Giá tour người lớn ✓ Giá tour trẻ em (2-12) ✓ Giá tour trẻ em (<2) ✓ ... <p>Lưu ý: - KHÔNG xuất thông tin Chương trình tour ra file Word</p>
<p>2.5.2 Quản lý Thông tin Báo giá</p>	<p>Thông tin báo giá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Khách hàng ✓ Giá ✓ Số lượng ✓ Thành tiền ✓ Đi tour nào? <p>Lưu ý: - KHÔNG xuất thông tin Báo giá ra file Word</p>
<p>2.5.3 Quản lý Thông tin Hợp đồng</p>	<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: - KHÔNG xuất thông tin hợp đồng ra file Word</p>
<p>2.5.4 Quản lý Chỉ tiêu bán hàng và chỉ tiêu hoạt động (KPI)</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>2.6 Quản lý Hoạt động Điều hành</p>	
<p>2.6.1 Quản lý Thông tin</p>	<p>Thông tin 1 đoàn:</p>

Đoàn	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tên đoàn ✓ Mã đoàn ✓ Ngày khởi hành ✓ Guide ✓ Tài xế ✓ File kế hoạch Đoàn (file attach theo) <p>Lưu ý: - KHÔNG xuất thông tin kế hoạch Đoàn ra file Word</p>
2.6.2 Quản lý Thông tin Đơn vị dịch vụ	<p>Thông tin đơn vị dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nhà hàng ✓ Khách sạn ✓ Hãng hàng không ✓ Hãng vận chuyển ✓ Điểm tham quan ✓ Hướng dẫn viên ✓ Landfee <p>Lưu ý: - KHÔNG quản lý giá dịch vụ</p>
2.7 Quản lý CSKH	
2.7.1 Vụ việc	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý vụ việc.
2.7.2 Phiếu đánh giá	<p>Ghi nhận thông tin đánh giá của khách hàng theo tour:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Đánh giá nhà hàng ✓ Đánh giá khách sạn ✓ Đánh giá hướng dẫn viên ✓ Đánh giá điểm tham quan ✓ Đánh giá hãng bay
2.7.3 Phiếu khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Phiếu khảo sát khách hàng định kỳ (gửi email hàng loạt phiếu này tới khách hàng cũ)
2.8 Quản lý Cộng tác	
2.8.1 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

	<p>liên quan về tình hình thực hiện công việc đó.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 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
--	---

2.8.2 Tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý và chia sẻ tài liệu ✓ Không giới hạn định dạng tài liệu
2.9 Quản lý Hệ thống	
2.9.1 Người dùng	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý người dùng
2.9.2 Phân quyền	<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.
2.10 Báo cáo cơ bản	
Báo cáo quản trị cơ bản	<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 của người dùng: xem chi tiết ✓ 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
2.11 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 (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: <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.
<h3>3 CÁC TÍNH NĂNG TỰY CHỌN CHO DU LỊCH</h3>	
<p>3.1 Quản lý Cơ sở dữ liệu giá (dịch vụ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Giá phòng ✓ Giá hướng dẫn viên ✓ Giá xe ✓ Giá vé máy bay ✓ Giá dịch vụ (điểm tham quan)
<p>3.2 Quản lý Chiết tính tour</p>	<p>Tính toán chi phí giá mua và giá bán của một tour (dựa trên cơ sở dữ liệu giá và yêu cầu đi tour):</p>

	<ul style="list-style-type: none">✓ Chiết tính tour Inbound✓ Chiết tính tour Outbound✓ Chiết tính tour Dos
--	--



<p>3.3 Quản lý Chương trình Tour (nâng cao)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý Chương trình tour cơ bản kèm chức năng Xuất thông tin Chương trình tour theo mẫu
<p>3.4 Quản lý Báo giá (nâng cao)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý báo giá cơ bản kèm chức năng Xuất thông tin Báo giá theo mẫu
<p>3.5 Quản lý Đặt tour</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Đặt tour khách cũ, khách mới ✓ Đặt tour khách đoàn (công ty), khách lẻ (cá nhân, nhóm, gia đình) ✓ Đặt tour có sẵn (standard tour) ✓ Đặt tour tùy chọn (optional tour) ✓ Đặt tour có thể thực hiện bằng hiều con đường: từ màn hình chi tiết 1 khách hàng tiềm năng, từ module Đặt tour, từ màn hình chi tiết khách cũ đoàn (GIT-Cty), khách cũ lẻ (FIT)
<p>3.6 Quản lý Hợp đồng (nâng cao)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Thông tin hợp đồng ✓ Thanh lý hợp đồng ✓ Xuất thông tin hợp đồng ra file Word theo mẫu.
<p>3.7 Quản lý Thu chi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý tạm ứng: tạm ứng hướng dẫn viên ✓ Phiếu thu, phiếu chi liên quan ✓ Xuất thông tin phiếu thu, phiếu chi ra file Word theo mẫu.
<p>3.8 Quản lý Công nợ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tour nào thu đủ, tour nào thu thiếu ✓ Công nợ phải trả: các khoản cần phải trả liên quan đối tác
<p>3.9 Quản lý Đoàn – Made Tour (tổ chức và thực hiện tour)</p>	<p>Thông tin đoàn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Thông tin đoàn cơ bản ✓ Danh sách đoàn ✓ Danh sách vé ✓ Danh sách bảo hiểm ✓ Danh sách visa ✓ Thông tin xe, hướng dẫn viên, điểm tham quan ✓ Kế hoạch đoàn ✓ Theo dõi tour đi và các vấn đề phát sinh. ✓ Chuyển giao kết quả đi tour cho CSKH, Kế toán ✓ Xuất kế hoạch đoàn ra file theo mẫu
<p>3.10 Quản lý Booking</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Đặt vé Máy bay hãng vận chuyển (loại = hãng bay) ✓ Đặt phòng Khách sạn

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">✓ Đặt ăn nhà hàng✓ Đặt xe hãng vận chuyển (loại = xe o to)✓ Xuất booking theo form mẫu. |
|--|--|

<p>3.11 Quản lý Lịch Khởi hành dự kiến (Tour plan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bảng theo dõi lịch khởi hành của tour khởi hành theo lịch định kỳ (series tour). ✓ Xem lịch khởi hành theo ngày, tuần, tháng, năm ✓ Xem lịch khởi hành theo loại tour (IB, OB, Dos)
<p>3.12 Quản lý Bảng điều hành (Tour Tracking Board)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bảng lịch theo dõi các đoàn đang, sắp khởi hành ✓ Tình trạng đoàn: Sẵn sàng, không sẵn sàng, lí do không sẵn sàng ✓ Tình trạng các công việc chuẩn bị liên quan đoàn ✓ Xem lịch theo ngày, tuần, tháng, năm ✓ Xem lịch theo loại tour: IB, OB, Dos
<p>3.13 Quản lý Hồ sơ điện tử</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Danh mục các biểu mẫu mà 1 đoàn trước khi khởi hành phải có, sau khi khởi hành phải có ✓ Tự động merge thông tin có sẵn trước đó vào các mẫu hồ sơ để tiết kiệm thời gian, công sức của nhân viên.
<p>3.14 Quản lý Thẻ thành viên và chính sách thẻ đi kèm (Member Card & Card Policy)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Thông tin thẻ (loại thẻ, tên khách hàng, mã thẻ, ngày hết hạn) ✓ Chính sách thẻ: chính sách cho từng loại thẻ (giảm bao nhiêu % khi mua hàng) + các quy định đi kèm
<p>3.15 Quản lý Tích điểm, phân loại khách hàng (dành cho đại lý du lịch & khách lẻ, khách đoàn)</p>	<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 đi tour tiếp theo. ✓ Thẻ Silver: được giảm 5%/đơn hàng cho lần đi tour tiếp theo <p>Thẻ Gold: được giảm 10%/đơn hàng cho lần đi tour tiếp theo</p> <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)
--	--

<p>3.16 Cổng thông tin khách hàng đại lý (dành cho đại lý du lịch & khách đoàn)</p>	<p>Mỗi người liên lạc đại diện của khách đoàn hoặc đại lý du lịch sẽ được cấp 1 tài khoản để đăng nhập vào phần Cổng thông tin này.</p> <p>- Khách đoàn:</p> <p>Khi khách login vào sẽ biết được các thông tin sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Thông tin giao dịch (đã ký bao nhiêu hợp đồng) ✓ Thông tin thanh toán (đã thanh toán bao nhiêu lần) ✓ Thông tin công nợ ✓ Thông tin điểm tích lũy ✓ Thẻ thành viên ✓ Chính sách khuyến mãi áp dụng <p>- Khách đại lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Xem lịch sử giao dịch ✓ Phản ánh vụ việc (issue) ✓ Chuyển khách (sang nhượng khách) ✓ Booking tour ✓ Xem doanh số và lợi nhuận
<p>3.17 Cơ chế kiểm soát tự động (Workflow automation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nhắc trước khi khởi hành 2 ngày sẽ nhắc thu tiền cho ĐH, Kế toán, BGD. ✓ Sau 7 ngày kết thúc tour, nếu không thanh toán đủ tiền thì system sẽ cảnh báo để thu hồi công nợ. ✓ Nếu ngày hết hạn hộ chiếu ít hơn 180 ngày so với ngày khởi hành thì system cảnh báo cho điều hành biết. ✓ Nếu nhập giá bán tour thấp hơn mức cho phép thì system cảnh báo và phải được sự cho phép của BGD thì mới được bán giá dưới mức sàn. ✓ Nếu ngày sinh của khách hàng so với ngày khởi hành tour >70 tuổi thì cảnh báo cho điều hành, BGD biết để yêu cầu ký cam kết sức khỏe và trách nhiệm thân thể. ✓ Trường hợp khách đóng tiền TIP, ăn uống đặc biệt hoặc...thì yêu cầu ghi rõ trong phần ghi chú. ✓ Nếu khách hàng đăng ký rồi hủy thì khách của saler nào thì chỉ sales đó mới được quyền cancel.
<p>3.18 Tiện ích nâng cao</p>	
<p>3.18.1 Plugin for 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

	<p>việc trên CRM từ MS Outlook nhằm đỡ tốn thời gian.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 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.✓ 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
--	--

3.18.2 Mobile Access Support (Android, iOS, Window Phone)	<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)
3.18.3 Tích hợp Google Map API	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tạo bản đồ đón khách cho Đoàn theo các vị trí xác định trước ✓ Tạo bản đồ tham quan cho Tour theo từng ngày
3.18.4 Tích hợp IP Call Center (Asterisk)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tích hợp với hệ thống IP Call Center để có thể tiến hành các chiến dịch Telesales hoặc chăm sóc khách hàng thông minh.
3.19 Báo cáo, thống kê (mở rộng)	
3.19.1 Báo cáo, thống kê khách hàng	<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
3.19.2 Báo cáo Doanh số	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Doanh số theo thời gian (ngày, tuần, tháng, quý, năm) ✓ Doanh số theo nhóm kinh doanh ✓ Doanh số theo nhân viên



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Doanh số theo sản phẩm, dịch vụ (tour) ✓ 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
3.19.3 Báo cáo Công nợ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Công nợ phải thu ✓ Công nợ phải trả
3.19.4 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
3.19.5 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
3.19.6 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
3.19.7 Báo cáo đánh giá Chất lượng dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Thống kê đánh giá chất lượng dịch vụ theo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Phòng ban ○ Theo loại hình dịch vụ (nhà hàng, khách sạn, hướng dẫn viên...) ○ Theo thời gian ○ Theo đoàn
3.19.8 Báo cáo khác	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Với các trường hợp liệt kê ở trên không đáp ứng, chúng tôi có thể phát triển báo cáo theo yêu cầu.