

# DANH SÁCH TÍNH NĂNG PHẦN MỀM SU3-CLOUD

STT	Phân hệ/chức năng	Ghi chú/Diễn giải
<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>✓ Các cơ hội mới</li><li>✓ Các lead mới</li><li>✓ Các tác vụ đang được assigned</li><li>✓ Các vụ việc được gán xử lý</li><li>✓ Các công ty đang quản lý</li><li>✓ Các cá nhân đang quản lý</li><li>✓ Doanh số bán hàng: doanh số đã đạt được, doanh số đăng ký/chỉ tiêu</li></ul>
<b>Quản lý kinh doanh</b>		
2	Khách hàng	<b>Quản lý thông tin công ty khách hàng (khách hàng cá nhân, khách hàng tổ chức)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Kiểm tra trùng khách hàng tổ chức theo Mã Số Thuế, địa chỉ, tên viết tắt, tên công ty</li><li>✓ Kiểm tra trùng khách hàng cá nhân theo CMND.</li><li>✓ Quản lý lịch sử giao dịch với khách hàng: như ghi chép các lần gọi điện, gửi thư, báo giá, hoặc các lần gặp gỡ</li></ul>

		<p>trực tiếp, ... cũng như toàn bộ các lần mua hàng, yêu cầu, hỗ trợ, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trích lọc số liệu khách hàng: mỗi khách hàng được phân loại theo nhiều tiêu chí phụ thuộc vào quy trình kinh doanh của mỗi doanh nghiệp, như phân loại theo khu vực địa lý, theo lĩnh vực hoạt động, sản phẩm quan tâm, loại hình doanh nghiệp, ...</li> <li>✓ Các tiêu chí là do người dùng tự định nghĩa</li> </ul>
3	Liên lạc	✓ Quản lý liên lạc của khách hàng
4	Cơ hội	✓ Quản lý cơ hội
5	Đầu mối	✓ Quản lý đầu mối
<b>Quản lý hoạt động</b>		
6	Hội họp	✓ Quản lý cuộc gặp
7	Cuộc gọi	✓ Quản lý cuộc gọi
8	Ghi chú	✓ Quản lý ghi chú
9	Tác vụ	✓ Quản lý tác vụ
<b>Quản lý Support (CS)</b>		
10	Lỗi	✓ Quản lý lỗi.
11	Vụ việc	✓ Quản lý vụ việc.
12	Knowledge Base (Kho kiến thức)	<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</li> <li>✓ (Knowledge base) để tham chiếu về sau, giúp giải quyết vụ việc nhanh chóng hơn.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Xa hơn nữa, hệ thống Knowledge base về lâu dài có thể ứng dụng như là 1 hệ thống trả lời tự động yêu cầu support từ khách hàng, giúp tiết kiệm chi phí support khách hàng.</li> </ul>
13	Quản lý phân loại khách hàng nâng cao	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Việc phân loại này là tự động và tiêu chí phân loại theo yêu cầu của khách hàng.</li> </ul>
<b>Quản lý cộng tác</b>		
14	Lịch làm việc	<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> <li>✓ Báo cáo giám sát công việc: người quản lý có thể dễ dàng xem được các</li> </ul>

		báo cáo công việc hàng ngày/hàng tuần của nhân viên tại mọi thời điểm mà không cần yêu cầu nhân viên phải tạo
15	Tài liệu	✓ Quản lý tài liệu
<b>Quản lý hệ thống</b>		
16	Người dùng	✓ Quản lý người dùng
17	Phân quyền	✓ Phân quyền dữ liệu theo từng người dùng. ✓ Phân quyền dữ liệu theo từng phòng ban (mô hình tổ chức 1 công ty).
<b>Quản lý bán hàng</b>		
18	<b>Quản lý sản phẩm</b>	✓ Quản lý thông tin chi tiết của sản phẩm: Mã sản phẩm, tên sản phẩm, nguồn gốc, xuất xứ,... ✓ Tìm kiếm sản phẩm theo nhiều tiêu chí
19	<b>Quản lý Hợp đồng</b>	✓ 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
20	<b>Quản lý báo giá</b>	✓ Quản lý thông tin chi tiết của báo giá: Số báo giá, ngày báo giá,... ✓ Tìm kiếm báo giá theo nhiều tiêu chí: Số báo giá, ngày báo giá

21	<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> </ul>
22	<b>Quản lý Chỉ tiêu hoạt động</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý chỉ tiêu doanh số của nhân viên kinh doanh</li> <li>✓ Chỉ tiêu doanh số của từng nhân viên sales, nhóm sales</li> <li>✓ Chỉ tiêu hoạt động của từng nhân viên sales, nhóm sales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Đưa ra mức doanh số tối thiểu cho nhân viên cần đạt được trong khoảng thời gian ( tuần, tháng, năm....)</li> <li>✓ Đưa ra các chỉ tiêu đánh giá hoạt động của nhân viên trong tháng (cuộc gọi, gặp khách hàng, email) 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>
<b>Quản lý Marketing</b>		
23	<b>Email Campaign</b> <i>Lưu ý: Khách hàng tự trang bị Email Server (Dùng chuyên cho việc gửi email marketing hàng loạt)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý chiến dịch gửi email hàng loạt.</li> <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 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>

24	<b>Mục tiêu / Danh sách Mục tiêu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý Danh sách người nhận email/sms</li> <li>✓ Danh sách người nhận có thể là trong hệ thống (KH tiềm năng, KH cũ, Người liên hệ) hoặc import từ file Excel</li> </ul>
25	<b>Email Templates</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý các Email Template (nội dung gửi email campaign). Nội dung Email Template có thể gồm cả text + hình ảnh (định dạng HTML)</li> </ul>
26	<b>SMS BrandName (Gửi tin nhắn thương hiệu)</b>	<p><b>SMS BrandName được dùng để:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gửi SMS Marketing (gửi tin nhắn sms hàng loạt): giảm giá sản phẩm, khuyến mãi lớn.</li> <li>✓ Gửi SMS chăm sóc khách hàng, nhân viên (các dịp lễ, tết, ngày đặt biệt,...).</li> <li>✓ SMS nhắc việc, thông báo nhóm (sử dụng nội bộ)</li> <li>✓ SMS template mẫu: người dùng có thể tự chỉnh sửa nội dung gửi.</li> </ul>
<b>Quản lý báo cáo</b>		
27	<b>Báo cáo quản trị</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> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <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 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> <li>✓ Báo cáo vụ việc có mức độ nghiêm trọng của từng người dùng: <a href="#">xem chi tiết</a></li> </ul> <p><b>Báo cáo hoạt động người dùng:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Báo cáo tổng hợp hoạt động của nhân viên: <a href="#">Xem chi tiết</a></li> </ul>
<b>Tiện ích trên hệ thống SugarCRM</b>		
28	<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 trong chương trình). <a href="#">Xem chi tiết</a></li> </ul>

29	<b>Hiển thị các dữ liệu liên quan dạng Tab</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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. <a href="#">Xem chi tiết</a></li> </ul>
30	<b>Quick Edit (double click để chỉnh sửa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Người dùng có thể tùy chỉnh thông tin trực tiếp từ màn hình xem chi tiết. <a href="#">Xem chi tiết</a></li> </ul>
31	<b>Summary Last Activities</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Người dùng xem được các hoạt động gần nhất của: <b>khách hàng, khách hàng tiềm năng, người liên hệ, cơ hội</b> tại màn hình danh sách (listview). <a href="#">Xem chi tiết</a></li> </ul>
32	<b>Export to Excel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Xuất dữ liệu trực tiếp ra file excel (đọc được tiếng việt có dấu). <a href="#">Xem chi tiết</a></li> </ul>
33	<b>Export to PDF</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Xuất các mẫu (hợp đồng, báo giá, hóa đơn, khách hàng đầu mối, khách hàng) ra file PDF theo mẫu.</li> </ul>
34	<b>Tích hợp với 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> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <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 <a href="#">Xem chi tiết</a></li> </ul>
35	<b>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) <a href="#">Xem chi tiết</a></li> </ul>
36	<b>Workflow Automation (Kiểm soát hệ thống theo quy trình)</b>	<p><b>Hệ thống kiểm soát theo quy trình.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tự động gửi Email chúc mừng sinh nhật khách hàng.</li> <li>- Tự động gửi SMS chúc mừng SN</li> <li>- Tự động chúc mừng khách hàng khi họ đủ điểm trở thành VIP1, VIP2, VIP3.</li> <li>- Tự động thông báo khách hàng đã chuyển điểm thành công.</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 cảnh báo ngoài màn hình trang chủ những hợp đồng hết hạn</li> <li>- Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 khách hàng được tạo.</li> <li>- 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</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 cơ hội được đóng (Sales stage=Close won)</li> <li>- Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 cơ hội bị thất bại (Sales stage=Close Lost)</li> <li>- Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 vụ việc được giải quyết xong (Status=Close)</li> <li>- Tự động gửi email cho người quản lý khi có 1 task được hoàn thành (Status=Completed)</li> <li>- 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.</li> </ul>
37	<b>Báo cáo động (báo cáo tiêu chuẩn)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Report dạng chart và dạng bảng.</li> <li>- Report đơn giản, report tổng hợp (matrix).</li> <li>- Xuất report ra file Excel và PDF</li> <li>- Người dùng có thể tự thiết kế thêm các mẫu report theo nhu cầu</li> </ul>
38	<b>Cổng thông tin khách hàng</b>	<p>Với mỗi khách hàng VIP sẽ được cấp account (username + password) truy cập <b>Customer Portal</b> của công ty. Khi login vào họ sẽ thấy được:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lịch sử giao dịch</b> với công ty</li> <li>- <b>Giá trị giao dịch</b> mỗi lần là bao nhiêu?</li> <li>- <b>Tổng điểm tích lũy</b> cho tới thời</li> </ul>

		<p>điểm hiện tại là bao nhiêu?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Giá trị quy đổi điểm</b> tích lũy (đổi điểm lấy quà) tương ứng</li><li>- <b>Hạng khách hàng</b> (VIP1, VIP2, VIP3): với mỗi hạng này thì công ty sẽ có chính sách chiết khấu đi kèm khi khách hàng thanh toán. Vd: VIP1 sẽ được giảm 5% / tổng giá trị đơn hàng, VIP2: 10%, VIP: 15% (các con số % này có thể cấu hình được)</li><li>- Ngoài ra khách hàng có thể <b>GÓP Ý</b> hoặc <b>PHÀN NÀN</b> trực tiếp với các sếp về nhân viên, quản lý thông qua chức năng được xây dựng ở Customer Portal này.</li></ul>
--	--	--