

## DANH SÁCH TÍNH NĂNG PHẦN MỀM

### SU1 – STARTER (CLOUD)

STT	Phân hệ/chức năng	Ghi chú/Diễn giải
<b>A. QUẢN LÝ DỮ LIỆU</b>		
1	<b>Phân loại đối tượng lưu trữ</b>	<b>Tổng hợp và lưu trữ tập trung các đối tượng khách hàng:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Khách hàng cá nhân</li><li>✓ Khách hàng công ty (B2B)</li><li>✓ Người liên hệ (thân nhân / nhân viên công ty / người đại diện / kế toán trưởng / ...)</li></ul>
2	<b>Lịch sử làm việc</b>	<b>Khi xem hồ sơ một khách hàng, bạn có thể biết được:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Thông tin liên hệ (contact info)</li></ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lịch sử giao dịch (các lần mua hàng)</li> <li>✓ Lịch sử phàn nàn (vụ việc)</li> <li>✓ Lịch sử chăm sóc (các cuộc gọi / email gửi tới khách hàng)</li> <li>✓ Lịch sử thanh toán</li> </ul> <p>Chính vì điều đó dữ liệu về khách hàng của bạn được phân loại một cách khoa học. Giúp việc chăm sóc khách hàng của bạn trở nên chuyên nghiệp hơn,</p>
3	<b>Tìm kiếm thông tin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Phần mềm cho phép bạn tìm kiếm thông tin khách hàng theo tất cả những trường thông tin mà mình đã nhập liệu đầu vào. Điều này giúp bạn có những danh sách khách hàng theo tất cả các tiêu chí mà bạn đã đưa ra. <ul style="list-style-type: none"> <li>• VD: tìm theo tên, tìm theo điện thoại, tìm theo CMTND, tìm theo số bảo hiểm....</li> <li>• Cho phép tìm kiếm chính xác hoặc gần đúng</li> </ul> </li> </ul>
4	<b>Kiểm tra trùng khách hàng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Duplicate Setting là chức năng kiểm tra trùng thông tin của khách hàng với các tiêu chí bắt trùng được quản lý bởi admin (admin có thể thay đổi, thêm bớt tiêu chí bắt trùng một cách linh hoạt) giúp hồ sơ khách hàng được thống nhất trên toàn hệ</li> </ul>



		<p>thống của Doanh nghiệp, tránh xảy ra trường hợp một hồ sơ khách hàng lưu thành nhiều lần</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Hỗ trợ bắt trùng dữ liệu trên bất kì thông tin nào của khách hàng. Ví dụ: tên khách hàng, SĐT khách hàng, Địa chỉ khách hàng... (admin có thể cấu hình chức năng bắt trùng dữ liệu cho bất kì modules nào)</li></ul>
5	<b>Thiết lập định dạng dữ liệu (đầu vào)</b>	<p><b>Font Style Setting</b> là chức năng của phần mềm hỗ trợ cấu hình một số định dạng khi người dùng nhập liệu thông tin trên CRM như:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Tự động viết hoa đầu từ</li><li>✓ Tự động viết hoa toàn bộ từ</li><li>✓ Tự động viết thường toàn bộ từ</li><li>✓ Tự động viết hoa đầu dòng</li></ul> <p>Về mặt hệ thống, chức năng này giúp <b>TIÊU CHUẨN HÓA</b> dữ liệu đầu vào mà <b>KHÔNG</b> cần quan tâm <b>người dùng có nhập đúng tiêu chuẩn đã đề ra hay không</b>. Về mặt người dùng, chức năng cũng tiết kiệm thời gian cho người dùng (ít phải thao tác hơn).</p> <p>Quản trị hệ thống có thể cấu hình việc định dạng tự động này ở bất kỳ thông tin nào mà người dùng cần nhập liệu, <b>Hệ thống Phần mềm sẽ</b></p>



		<b>tự động hoàn thiện theo những gì người quản trị đã cấu hình</b>
6	<b>Định vị địa chỉ khách hàng tự động với Google Maps</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Chức năng này hỗ trợ người dùng nhận dạng địa chỉ tự động với Google Map, thay vì việc nhập đầy đủ địa chỉ như cách bình thường bạn hoàn toàn có thể chọn các địa chỉ mà phần mềm tự động hoàn thiện</li><li>✓ Khi nhập địa chỉ khách hàng, phần mềm tự động hoàn thiện (autocomplete) và lưu lại vị trí trên Google Map. Người dùng có thể xem vị trí của khách hàng trên Google Map ngay trên CRM</li></ul>
7	<b>Thiết lập mã khách hàng tự động</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Auto-Code Setting</b> là chức năng cho phép người dùng cấu hình việc <b>phát sinh mã tự động</b> cho một module dữ liệu bất kỳ. (Ví dụ: mã khách hàng, mã hóa đơn...)</li><li>✓ Việc thiết lập mã này giúp cho việc tìm kiếm dữ liệu chính xác, KHÔNG bị trùng lặp dữ liệu khách hàng cũng như dễ dàng đồng bộ dữ liệu với hệ thống khác.</li></ul>
8	<b>Thông tin Khách hàng</b>	<p><b>Quản lý thông tin công ty khách hàng (khách hàng cá nhân, khách hàng tổ chức)</b></p> <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></ul>





		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kiểm tra trùng khách hàng cá nhân theo CMND.</li> <li>✓ <b>Quản lý lịch sử giao dịch với khách hàng:</b> ghi chép các lần gọi điện, gửi thư, báo giá, hoặc các lần gặp gỡ trực tiếp ...cũng như toàn bộ các lần mua hàng, yêu cầu, hỗ trợ ...</li> <li>✓ <b>Trích lọc số liệu khách hàng:</b> 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, trạng thái... về khách hàng là do bạn tự định nghĩa</li> </ul>
9	<b>Người Liên hệ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Quản lý liên hệ của khách hàng:</b> Khách hàng hiện tại của bạn có thể là khách hàng cá nhân, cũng có thể là khách hàng công ty. Với đối tượng khách hàng công ty, <b>Đối tượng</b> mà bạn cần <b>THÚC ĐẨY, CẢI THIẾN</b> mối quan hệ. Đối tượng mà bạn cần quan tâm xem <b>THÔNG TIN, Ý KIẾN, YÊU CẦU</b> hay ngay cả <b>SỞ THÍCH</b> của họ là gì. Người mà bạn trực tiếp <b>LÀM VIỆC, ĐÀM PHÁN</b> Đối tượng đó là <b>NGƯỜI LIÊN HỆ</b> (Contact) bên khách hàng.</li> </ul>



## B. QUẢN LÝ TIẾP THỊ

10	<b>Email Campaign</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Hệ thống cho phép bạn Tạo mới và Quản lý các chiến dịch gửi email hàng loạt.</li><li>✓ Giúp bạn thống kê được số lượng Email đã gửi, số lượng email bị trả về, số lượng email bị lỗi, không tồn tại.</li><li>✓ Bạn cũng có thể thống kê được có bao nhiêu khách hàng tiềm năng được tạo ra từ mỗi chiến dịch.</li><li>✓ Hay thống kê được có bao nhiêu người liên hệ được tạo ra từ mỗi chiến dịch.</li></ul>
11	<b>Mục tiêu / Danh sách Mục tiêu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý Danh sách người nhận email/sms, từ đó việc gửi Email Campaign của bạn được xác định mục tiêu rõ ràng hơn. Thông điệp của bạn được gửi đến chính xác các đối tượng mà bạn đang hướng đến</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. Chính vì vậy hệ thống cho phép bạn tạo ra những campaign cho nhiều đối tượng hơn. Nguồn dữ liệu cả bạn cũng được chuẩn hóa theo từng đánh</li></ul>



		giá của bạn
12	<b>Email Templates</b> ( Email Mẫu)	✓ Quản lý các Email Template (nội dung gửi email campaign). Nội dung Email Template có thể gồm cả text + hình ảnh (định dạng HTML)
<b>C. QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG</b>		
13	<b>Quản lý Sản phẩm</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quản lý thông tin chi tiết của sản phẩm: Mã sản phẩm, tên sản phẩm, nguồn gốc, xuất xứ...</li> <li>✓ Tìm kiếm sản phẩm theo nhiều tiêu chí</li> </ul>
14	<b>Quản lý Cơ hội</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Quản lý cơ hội bán hàng:</b> Giúp nhân bạn nắm được chính xác tình hình kinh doanh hiện tại của bản thân hay của đội nhóm, công ty mà bạn đang quản lý. Bạn có thể biết được đến thời điểm hiện tại bạn có <b>BAO NHIÊU CƠ HỘI</b> để bán hàng cho khách hàng. Bạn có thể biết được mình cần <b>ƯU TIÊN</b> cho <b>CƠ HỘI</b> nào nhiều hơn thông qua <b>GIAI ĐOẠN BÁN HÀNG, DOANH SỐ DỰ KIẾN, THỜI GIAN KẾT THÚC DỰ KIẾN</b> của các cơ hội bán hàng. Module <b>CƠ HỘI BÁN HÀNG</b> chính là phần giúp bạn nắm</li> </ul>



		<b>chính xác</b> nhất về tình hình kinh doanh của bạn, cũng chính là <b>đòn bẩy</b> giúp bạn <b>TƯƠNG TÁC, THÚC ĐẨY KẾT QUẢ BÁN HÀNG</b> của chính bạn hay của toàn công ty..
15	<b>Quản lý Báo giá</b>	<p>Giúp người dùng thực hiện các công việc về báo giá trên phần mềm như:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Tạo báo giá cho khách hàng trên phần mềm</li><li>✓ In báo giá cho khách hàng theo các mẫu có sẵn của công ty.</li><li>✓ Thống kê được các báo giá đã gửi cho khách hàng</li></ul> <p>Ngoài ra thông qua việc quản lý báo giá giúp cấp quản lý có thể duyệt báo giá ngay trên phần mềm dựa vào các thông tin như:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Thông tin khách hàng đã báo giá</li><li>✓ Giá sản phẩm/ dịch vụ đã báo cho khách hàng,</li><li>✓ Sản phẩm/ dịch vụ đã báo giá cho khách hàng</li><li>✓ Số lượng đã báo cho khách hàng</li><li>✓ Tổng số tiền đã báo cho khách hàng</li></ul>
16	<b>Quản lý Hợp đồng</b>	Giúp người dùng thực hiện các công việc về Hợp đồng trên phần mềm





		<p>như:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Soạn hợp đồng cho khách hàng trên phần mềm theo mẫu có sẵn</li><li>✓ In hợp đồng cho khách hàng theo các mẫu có sẵn của công ty.</li><li>✓ Tạo các đợt thanh toán trên hợp đồng và theo dõi các đợt thanh toán</li><li>✓ Thống kê được các hợp đồng đã gửi cho khách hàng</li><li>✓ Ngoài ra giúp khi quản lý hợp đồng trên phần mềm người dùng có thể theo dõi được những hợp đồng đến hạn thanh toán ...</li><li>✓ Cảnh báo ngoài màn hình home những hợp đồng hết hạn</li></ul>
17	<b>Quản lý Hóa đơn</b>	<p>Giúp người dùng thực hiện các công việc về hóa đơn trên phần mềm như:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Tạo hóa đơn cho khách hàng trên phần mềm</li><li>✓ Xuất hóa đơn cho khách hàng theo các mẫu có sẵn của công ty.</li><li>✓ Thống kê được các hóa đơn đã gửi cho khách hàng</li><li>✓ Theo dõi tình trạng thanh toán của khách hàng</li><li>✓ Nhắc hạn thanh toán đến khách hàng và kế toán qua email/sms/notify trên hệ thống để theo dõi tiến độ thanh toán</li></ul>



18	<b>Quản lý hoạt động –Sales Activities</b> (Hội họp/ Cuộc gọi/ Ghi chú/ Tác vụ)	<p>Quản lý hoạt động : Giúp bạn có thể quản lý được toàn bộ thông tin liên quan đến như:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Thời thực hiện</li><li>✓ Địa điểm thực hiện</li><li>✓ Đối tượng tham gia</li><li>✓ Nội dung dự kiến</li><li>✓ Tình trạng hoạt động (đang lên kế hoạch, đã thực hiện, hủy bỏ...)</li></ul> <p>Điều đó giúp bạn nắm được chi tiết kế hoạch làm việc của mình với khách hàng, bạn biết được có bao nhiêu cuộc gọi cần phải thực hiện, bạn cũng nắm được tình trạng những cuộc họp của mình với khách hàng đang diễn ra như thế nào...</p>
----	--	---

## D. QUẢN LÝ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

19	Quản lý Vụ việc	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quản lý Vụ việc phát sinh từ khách hàng</li><li>✓ Kiểm soát thông tin vụ việc phát sinh bằng các hình thức email / sms</li><li>✓ Thông báo thông tin xử lý tới khách hàng bằng các hình thức</li></ul>
----	-----------------	--

email / sms

## E. QUẢN LÝ NỘI BỘ

20

Lịch làm việc

### Quản lý lịch làm việc.

- ✓ **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

OnlineCRM solutions

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



		viên tại mọi thời điểm mà không cần yêu cầu nhân viên phải tạo
21	Quản lý Tài liệu	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cho phép người dùng đính kèm tài liệu liên quan đến khách hàng hay tài liệu làm việc lên phần mềm</li><li>✓ Giúp người dùng có thể Quản lý, xem tài liệu của người dùng, phòng ban, chi nhánh, tập đoàn được đưa xuống...</li><li>✓ Người dùng cũng có thể chia sẻ tài liệu nhóm, toàn bộ công ty</li><li>✓ Ngoài ra công ty có thể quản lý tài liệu theo các phiên bản mà công ty phát hành, tài liệu liên quan riêng đến các phòng ban</li><li>✓ Giúp người dùng có thể làm việc độc lập và chủ động khi mọi tài liệu liên quan đến công việc đều được chia sẻ</li><li>✓ Phần mềm không giới hạn định dạng tài liệu. ( Người dùng có thể đưa các văn bản, hình ảnh, ghi âm,video liên quan...)</li></ul>
22	Quản lý Người dùng	<p>Giúp người quản trị có thể dễ dàng thực hiện các thao tác như:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cấp tài khoản cho người dùng mới</li><li>✓ Đóng tài khoản đối với nhân viên nghỉ việc</li><li>✓ Phân quyền cho từng người dùng, giúp thông tin của từng người dùng được bảo mật hơn</li><li>✓ Dữ liệu của người dùng có thể được đồng bộ với các hệ thống</li></ul>





khác ( Kế toán...) giúp việc thao tác ít đi và dữ liệu người dùng quản lý, được xem nhiều hơn

## F. BÁO CÁO, THỐNG KÊ

23	<p><b>Dashboard</b> (Bảng thông tin)</p>	<p><b>Bảng thông tin chung thể hiện các dữ liệu liên quan của người dùng hiện tại, thông qua Dashlets hay Charts như:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Các cơ hội bán hàng – Giai đoạn bán hàng</li> <li>✓ Các Lead và tình trạng chăm sóc</li> <li>✓ Các tác vụ đang được assigned</li> <li>✓ Các vụ việc được gán xử lý – Và tình trạng 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>
24	<p><b>Báo cáo quản trị</b> (Sử dụng theo danh sách báo cáo có sẵn)</p>	<p><b>Báo cáo kinh doanh &amp; tiếp thị:</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 theo giai đoạn.</li> </ul>



- ✓ Doanh số bán hàng theo giai đoạn, theo nhân viên, theo thời gian, theo sản phẩm, theo vùng miền

**Báo cáo về khách hàng:**

- ✓ Báo cáo khách hàng theo khu vực, theo lĩnh vực ngành nghề
- ✓ Báo cáo khách hàng theo nguồn

**Báo cáo vụ việc phát sinh:**

- ✓ Báo cáo vụ việc mới trong tháng
- ✓ Báo cáo vụ việc đang mở trong tháng theo từng người dùng
- ✓ Báo cáo vụ việc đang mở theo từng tình trạng của người dùng
- ✓ Báo cáo vụ việc có mức độ nghiêm trọng của từng người dùng

**Báo cáo quản trị nội bộ (hoạt động người dùng):**

- ✓ Báo cáo tổng hợp hoạt động của nhân viên
- ✓ Theo dõi hoạt động nhân viên trên các phân hệ

**Báo cáo nâng cao**

- ✓ Danh sách các khách hàng mới đến từ nguồn giới thiệu (bởi KH cũ)
- ✓ Danh sách khách hàng chưa cập nhật email
- ✓ Danh sách khách hàng chưa cập nhật ngày sinh (còn thiếu ngày)



sinh)

- ✓ Danh sách khách hàng chưa cập nhật đầy đủ địa chỉ
- ✓ Danh sách khách hàng chưa cập nhật điện thoại
- ✓ Thống kê lịch sử đăng nhập của người dùng
- ✓ Thống kê hoạt động của người dùng
- ✓ Top 10 khách hàng có doanh thu cao nhất
- ✓ Top 10 nhân viên có doanh số cao nhất

## H. TIỆN ÍCH KHÁC

25	<b>Export to Excel</b> ( Xuất ra file Excel)	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Dữ liệu của bạn có thể Xuất dữ liệu trực tiếp ra file excel (đọc được tiếng việt có dấu).</li><li>✓ Điều đó giúp bạn thao tác nhanh hơn trong bán hàng ( VD: xuất danh sách đơn hàng chuyển qua bộ phận giao hàng)</li><li>✓ Bạn cũng có thể cấu hình cài đặt quyền export này cho từng phòng ban, từng cá nhân</li></ul>
26	<b>Notifications</b> (Cảnh báo)	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Phần mềm sẽ nhắc nhở bạn Task/ Call/ Meeting chưa hoàn thành</li><li>✓ Phần mềm cũng hỗ trợ thông báo đến New Task/meeting/Call mới được assign qua popup hay qua email</li></ul>



		<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Lịch sinh nhật của khách hàng sẽ được hiển thị để bạn có thể gửi đến họ lời chúc của mình</li></ul>
27	<b>Hỗ trợ Import dữ liệu từ file Excel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Với khối lượng dữ liệu khổng lồ từ trước đến nay của bạn thì việc đưa chúng lên phần mềm thực sự là mỗi lo ngại không chỉ của riêng bạn. Tuy nhiên mỗi lo ngại đó của bạn hoàn toàn có thể giải quyết</li><li>✓ Cải tiến này giúp người dùng đơn giản hóa các bước khi import dữ liệu hàng loạt trên hệ thống</li></ul>