

DANH SÁCH TÍNH NĂNG PHẦN MỀM CRM CHUYÊN SÂU CHO SPA, THẨM MỸ VIỆN



STT	CHỨC NĂNG	GHI CHÚ
Quản lý trang chủ		
1	Bảng thông tin (DashBoard)	Bảng thông tin chung thể hiện các dữ liệu liên quan của người dùng hiện tại như: <ul style="list-style-type: none">✓ Cuộc gọi trong tuần✓ Cuộc gặp trong tuần✓ Khách hàng tiềm năng được tạo trong tháng.✓ Danh sách khách hàng hiện có✓ Danh sách đơn hàng trong tuần✓ Danh sách thu chi✓ Danh sách liệu trình
Quản lý bán hàng		
2	Quản lý khách hàng tiềm năng	✓ Quản lý thông tin cơ bản của khách hàng: tên, công ty, email, điện thoại, địa chỉ, khu vực, tình trạng chăm sóc, người quản lý khách hàng, mô tả về nhu cầu của khách hàng,

		<p>mức độ tiềm năng, nguồn khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý các hoạt động với khách hàng: đã gọi điện thoại bao nhiêu lần, đã gặp mặt bao nhiêu lần, đã gửi bao nhiêu email,✓ Quản lý chuyển đổi khách hàng tiềm năng thành khách hàng thật sự
3	Quản lý khách hàng doanh nghiệp (B2B)	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý thông tin cơ bản của khách hàng: tên khách hàng, số điện thoại, mã số thuế, địa chỉ công ty, địa chỉ xuất hóa đơn, email, số fax, mô tả về khách hàng,...✓ Quản lý người liên hệ với khách hàng: Tên, email, số điện thoại...✓ Quản lý các hoạt động với khách hàng: Đã gọi điện? đã email? Đã gặp mặt?✓ Quản lý các tài liệu đính kèm với khách hàng

		<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý các giao dịch bán hàng với công ty (thương vụ bán hàng)✓ Quản lý các phản hồi (complain của khách hàng)✓ Quản lý các công ty thành viên của khách hàng
4	Quản lý khách hàng cá nhân (B2C)	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý thông tin cơ bản của khách hàng: Tên , email, điện thoại, địa chỉ, công ty, chức vụ, phòng ban, mô tả về khách hàng, người quản lý,....✓ Quản lý các hoạt động: đã gọi điện? đã email? Đã gặp mặt?✓ Quản lý các tài liệu đính kèm✓ Quản lý các giao dịch bán hàng (thương vụ bán hàng)✓ Quản lý các phản hồi của khách hàng (Complain)
5	Quản lý cơ hộ bán hàng (thương vụ bán hàng)	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý thông tin cơ bản của thương vụ: Tên thương vụ, giá trị thương vụ, ngày kết thúc dự kiến, thương vụ đến từ chiến dịch nào, tỷ lệ thành công, mô tả về thương vụ, người quản lý

		<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý chi tiết các bước bán hàng: Tìm hiểu nhu cầu, Đề xuất báo giá, Thương lượng đàm phán, Chốt Thắng, Chốt thua✓ Quản lý được thương vụ đến từ khách hàng công ty hay đến từ khách hàng cá nhân.✓ Quản lý các hoạt động với thương vụ: đã gọi điện?, đã gặp mặt? đã email?✓ Quản lý các tài liệu đính kèm của thương vụ.
6	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, nguồn gốc, xuất xứ, giá vốn, giá bán, Mô tả chi tiết về sản phẩm...✓ Quản lý loại sản phẩm✓ Tìm kiếm sản phẩm theo nhiều tiêu chí
7	Quản lý 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

		<ul style="list-style-type: none">✓ Cảnh báo ngoài màn hình trang chủ những hợp đồng cần gia hạn trong tháng✓ Quản lý chuyển đổi hợp đồng từ báo giá (Sao chép dữ liệu từ báo giá)✓ Xuất hợp đồng ra file PDF theo mẫu. Mẫu hợp đồng người dùng có thể tự tùy chỉnh theo chức năng Tạo Hợp đồng PDF mẫu
8	Quản lý báo giá	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý thông tin chi tiết của báo giá: Số báo giá, ngày báo giá, tình trạng duyệt báo giá, hiệu lực của báo giá...✓ Quản lý giai đoạn của báo giá: Khởi tạo, Thương thuyết, Khách hàng đã nhận, Tạm dừng, Khách hàng đã chốt, Chốt và chuyển sang hợp đồng, Thất bại, Hủy✓ Tìm kiếm báo giá theo nhiều tiêu chí: Số báo giá, ngày báo giá.

		<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý chuyển đổi báo giá thành hóa đơn (sao chép dữ liệu cần thiết để tạo hóa đơn).✓ Quản lý tạo hợp đồng từ báo giá (sao chép dữ liệu cần thiết để tạo hợp đồng)✓ Xuất báo giá ra file PDF hoặc in theo mẫu của CRMOnline.
9	Quản lý đơn hàng	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý thông tin chi tiết của hóa đơn: Số hóa đơn, ngày hóa đơn,...✓ Tìm kiếm hóa đơn theo nhiều tiêu chí: số hóa đơn, ngày hóa đơn,...✓ Xuất hóa đơn ra file PDF hoặc in theo mẫu CRMOnline thiết kế sẵn.✓ Tích hợp máy in bill (máy in nhiệt) khổ k80, k57 để in bill đơn hàng cho khách thanh toán.
Quản lý hệ thống		
10	Người dùng	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý người dùng✓ Quản lý xác thực đăng nhập bằng 2 bước (Two Factor

		Authentication): Người dùng sẽ được gửi mã qua email để đăng nhập)
11	Phân quyền	<ul style="list-style-type: none">✓ Phân quyền dữ liệu theo từng người dùng.✓ Phân quyền dữ liệu theo mô hình vùng miền (4 cấp) :<ul style="list-style-type: none">- Board: Thấy được toàn bộ dữ liệu của công ty- Vùng miền thấy được toàn bộ dữ liệu của vùng.- Giám đốc chi nhánh thấy được dữ liệu của các chi nhánh- Trưởng nhóm thấy được dữ liệu của nhân viên trong nhóm mình- Nhân viên thấy được dữ liệu của chính mình
Quản lý Marketing		
12	Email Campaign <i>Lưu ý: Khách hàng tự trang bị Email Server (Dùng chuyên cho</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý thông tin chi tiết của từng chiến dịch: Tên chiến dịch, thời gian diễn ra chiến dịch, ai quản lý chiến dịch, đối

	<p>việc gửi email marketing hàng loạt)</p>	<p>tượng khách hàng nào? Nội dung gửi (email template), ngày giờ gửi,...</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Thống kê được số lượng Email đã gửi, số lượng email bị trả về, số lượng email bị lỗi, không tồn tại.✓ Thống kê được số người đọc email (Đọc bao nhiêu lần, ngày giờ đọc, email nào đã đọc)✓ Thống kê được có bao nhiêu khách hàng tiềm năng được tạo ra từ mỗi chiến dịch.✓ Thống kê được có bao nhiêu người liên hệ được tạo ra từ mỗi chiến dịch. <p>Lưu ý:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Phần mềm quản lý được việc gửi email tự động theo từng chiến dịch đã được thiết lập (Gửi vào lúc mấy giờ đến mấy giờ).✓ Kiểm soát được số lượng email được gửi đi trong 1 lần (lớn nhất là 500 email / 1 lần).
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">✓ Email được gửi theo nguyên tắc tuần tự First In – First Out (Email nào vào trước thì được gửi đi trước)
13	Quản lý nhóm khách hàng	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý danh sách người nhận email✓ Danh sách người nhận có thể là 1 trong các đối tượng sau (khách hàng mục tiêu, khách hàng tiềm năng, khách hàng công ty, khách hàng cá nhân, người dùng)
14	Quản lý email template	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý các Email Template dùng để gửi email cho khách hàng✓ Nội dung của email template có thể là text, html, hình ảnh.
Quản lý chăm sóc khách hàng (CS)		
15	Quản lý vụ việc	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý tiếp nhận yêu cầu của khách hàng✓ Quản lý xử lý và phản hồi cho khách hàng

16	Quản lý kho kiến thức (Knowledge Base)	<ul style="list-style-type: none">✓ Kết quả xử lý của một số trường hợp vụ việc mang tính chất điển hình có thể tạo thành kho kiến thức (Knowledge base) để tham chiếu về sau, giúp giải quyết vụ việc nhanh chóng hơn.
17	Quản lý khảo sát khách hàng (Survey)	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý tạo các chiến dịch khảo sát khách hàng.✓ Quản lý kết quả sau khảo sát (Survey report) <p>Ghi chú: Người dùng có thể tự tạo các mẫu khảo sát cho từng chiến dịch của mình. Dạng câu hỏi chọn lựa, dạng câu hỏi người dùng tự gõ text, dạng câu hỏi lựa chọn,...</p>
Quản lý báo cáo		
18	Báo cáo quản trị (dạng biểu đồ)	<ul style="list-style-type: none">✓ THỐNG KÊ KH TIỀM NĂNG THEO NGUỒN✓ THỐNG KÊ KHTN ĐƯỢC CHĂM SÓC TRONG THÁNG✓ DOANH SỐ BÁN HÀNG THEO TÌNH TRẠNG CỦA NHÂN VIÊN✓ THỐNG KÊ CUỘC GỌI TỔNG ĐÀI (IP CALL CENTER) CỦA NHÂN VIÊN

		<ul style="list-style-type: none">✓ THỐNG KÊ KH (ĐÃ ĐẶT LỊCH VÀ ĐANG SỬ DỤNG DV) ĐƯỢC CHĂM SÓC TRONG THÁNG✓ THÔNG KÊ THU / CHI TRONG THÁNG✓ THỐNG KÊ KHÁCH HÀNG (ĐÃ ĐẶT LỊCH, ĐANG SỬ DỤNG DV) ĐƯỢC CHĂM SÓC TRONG THÁNG✓ THỐNG KÊ KHTN ĐƯỢC CHĂM SÓC TRONG THÁNG✓ THỐNG KÊ ĐƠN HÀNG THEO NHÂN VIÊN TRONG THÁNG
19	Báo cáo tổng hợp hoạt động bán hàng. Báo cáo chi tiết hoạt động bán hàng	<ul style="list-style-type: none">✓ Báo cáo tổng hợp hoạt động bán hàng của nhân viên kinh doanh và xuất ra file excel✓ Báo cáo chi tiết hoạt động bán hàng của nhân viên kinh doanh và xuất ra file excel
Quản lý tiện ích		
20	Quản lý tìm kiếm	<ul style="list-style-type: none">✓ Tìm kiếm dữ liệu theo nhiều tiêu chí khác nhau tại mỗi chức

		<p>năng (module) của chương trình</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Có thể kết hợp điều kiện tìm kiếm và (and), điều kiện tìm kiếm or (hoặc) để cho kết quả phù hợp.✓ Tìm kiếm theo quy tắc %✓ Tìm kiếm dữ liệu theo khoảng thời gian
21	Import và export dữ liệu	<ul style="list-style-type: none">✓ Phần mềm có thể import dữ liệu từ file excel, txt, csv. (lưu ý file import có thể theo cấu trúc chuẩn của phần mềm hoặc không cần theo cấu trúc)✓ Phần mềm có thể export dữ liệu ra file excel
22	Quản lý quy trình bán hàng (Tiềm năng, Đang chăm sóc, Đã đặt lịch, Đang sử dụng DV)	<ul style="list-style-type: none">✓ LeadCard là chức năng dùng để quản lý tất cả các hoạt động chăm sóc khách hàng (All In One) trong 1 màn hình duy nhất. Quy trình quản lý khách hàng tiềm năng theo 4 bước: Tiềm năng, Đang chăm sóc, Đã đặt lịch, Đang sử dụng dịch vụ

	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý được các hoạt động chăm sóc khách hàng: Gọi điện, Gửi Email, Gặp mặt, Gửi email báo giá.✓ Quản lý lên kế hoạch làm việc của nhân viên và cập nhật kết quả sau khi làm việc với khách hàng.✓ Quản lý được tổng số khách hàng tiềm năng mới, tổng số khách hàng đã liên hệ, tổng số khách hàng đã chuyển đổi, tổng số khách hàng đã phát sinh giao dịch✓ Quản lý được các hoạt động của nhân viên theo thời gian: Đã gọi bao nhiêu cuộc, Đã gửi bao nhiêu Email, Đã gửi bao nhiêu email báo giá, Đã gặp mặt bao nhiêu lần✓ Dự đoán được doanh số ước tính các khách hàng tiềm năng đang có.✓ Theo dõi được khách hàng tiềm năng nào đã có những hoạt động
--	---

		<p>chăm sóc (gọi điện, email, gửi email báo giá, gặp mặt)</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý việc ngừng chăm sóc khách hàng tiềm năng (chuyển trạng thái khách hàng sang ngừng chăm sóc –Dead)✓ Quản lý khách hàng đã phát sinh giao dịch✓ Cảnh báo những khách hàng đang bị complain (Đang có vụ việc cần xử lý và giải quyết)✓ Quản lý tiện ích:<ul style="list-style-type: none">• Giao diện Responsive cho Mobile• Kéo thả để thay đổi tình trạng khách hàng tiềm năng (Mới → Đang chăm sóc → Đã đặt lịch)• Tự động chuyển đổi khách hàng tiềm năng khi kéo thả sang trạng thái Đã đặt lịch (Converted)• Sắp xếp khách hàng tiềm năng theo ngày tạo và theo doanh số (tăng dần hoặc giảm dần)
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none">• Bắt trùng khách hàng theo số điện thoại, email, MST, CCCD trong khi nhập.• Tự động lấy thông tin cty theo MST• Tìm kiếm khách hàng theo nhiều tiêu chí (*):<ul style="list-style-type: none">▪ Khách hàng tiềm năng: Tên, Tên công ty, điện thoại văn phòng, điện thoại di động, phòng ban, địa chỉ, mô tả, mô tả tình trạng, nguồn, mô tả nguồn khách hàng▪ Khách hàng: Tên khách hàng, điện thoại văn phòng, điện thoại khác, địa chỉ, mô tả khách hàng, loại khách hàng, mã khách hàng, mã số thuế
--	--	---

23	QUẢN LÝ KPI CHO NHÂN VIÊN + Thiết lập KPI + Báo cáo doanh số, hoa hồng và chỉ tiêu hoạt động của nhân viên kinh doanh (KPI Report)	✓ Thiết lập các thông số KPI: <ul style="list-style-type: none">○ Tên thiết lập KPI○ Tình trạng: Đang hoạt động, không hoạt động○ Ngày bắt đầu áp dụng○ Ngày kết thúc áp dụng○ Số cuộc gọi○ Số cuộc gặp○ Số cuộc gọi tổng đài○ Số email gửi kh○ Số email báo giá○ Số KHTN mới○ Số KHTN đang liên hệ○ Số KHTN đã chuyển đổi○ Doanh số○ Số KH mới mua hàng○ Số KH cũ quay lại mua:○ Mô tả về thiết lập KPI○ KPI áp dụng cho nhân viên hoặc nhóm nhân viên○ % hoa hồng của nhân viên kinh doanh
----	---	--

		<ul style="list-style-type: none">✓ Báo cáo doanh số, hoa hồng và chỉ tiêu hoạt động của nhân viên kinh doanh
24	SALES REPORT (BÁO CÁO CHỈ TIÊU KPI) + Báo cáo tổng hợp KPI của từng nhân viên + Báo cáo chi tiết KPI của nhân viên	<ul style="list-style-type: none">✓ Hoa hồng trong tháng✓ Diễn biến tăng trưởng khách hàng chuyển đổi theo tháng trong năm (biểu đồ line)✓ Khách hàng mới so với chỉ tiêu✓ Khách hàng tương tác so với chỉ tiêu✓ Chỉ tiêu liên hệ khách hàng✓ Tỷ lệ khách hàng chuyển đổi✓ Tỷ lệ doanh thu đạt được
25	Tích hợp Zalo OA để gửi tin nhắn (ZNS) tự động theo kịch bản	Tích hợp với hệ thống Zalo OA để gửi tin nhắn chăm sóc khách hàng: <ul style="list-style-type: none">▪ Thiết lập Zalo SMS Template<ul style="list-style-type: none">✓ Thiết lập người dùng được phép gửi hay✓ Gửi tin nhắn cho từng khách hàng✓ Gửi tin nhắn cho hàng loạt khách hàng.✓ Gửi tin nhắn chăm sóc tự động theo quy trình

		qua Zalo OA ngay cả khi khách hàng chưa quan tâm kênh OA
26	Quản lý gọi điện trực tiếp trên phần mềm CRM qua tổng đài IP Call Center	<ul style="list-style-type: none">• Tích hợp tổng đài Voip - Call Center<ul style="list-style-type: none">○ Click To Call trực tiếp CRM để gọi cho khách hàng○ Pop up và định danh khách hàng khi có cuộc gọi đến.○ Gọi điện cho số điện thoại đã có hoặc chưa có trên crm○ Ghi chú nội dung trong quá trình trao đổi với khách hàng. Lên kế hoạch gặp khách hàng khi cần.○ Ghi âm cuộc gọi nhằm đánh giá và nâng cao chất lượng dịch vụ.○ Tra cứu thông tin và các kiến thức khác khi cần.

		<ul style="list-style-type: none">○ Có thể nghe và gọi trực tiếp trên máy tính hoặc các thiết bị SoftPhone.• Báo cáo chi tiết cuộc gọi của nhân viên• Nghe lại file ghi âm của nhân viên đã gọi• Chi tiết lịch sử cuộc gọi của từng khách hàng
27	Tự động chia Lead cho nhân viên theo chiến dịch	<ul style="list-style-type: none">✓ Thiết lập điều kiện phân giao Lead theo chiến dịch và nhân viên được giao✓ Thiết lập thời gian chạy tự động (theo phút hoặc theo ngày,...)✓ Import dữ liệu từ file excel hoặc mass update dữ liệu thỏa điều kiện <p>Ghi chú: Tiêu chí phân giao chia đều cho nhân viên được thiết lập của 1 chiến dịch</p>
28	Quản lý nghỉ phép	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý chi tiết xin nghỉ phép của nhân viên: Nghỉ phép có lương, nghỉ phép không lương, nghỉ nửa ngày, nghỉ cả ngày.

		<ul style="list-style-type: none">✓ Tự động gửi email thông báo cho cấp quản lý.
29	Quản lý tăng ca	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý chi tiết tăng ca của nhân viên: Ngày tăng ca, hệ số ngày tăng ca, thời gian tăng ca.
30	Quản lý chi tiết thực hiện đơn hàng	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý chi tiết quá trình thực hiện đơn hàng của nhân viên: Chi tiết công việc, ngày thực hiện, hoa hồng được hưởng (nếu có).
31	Quản lý tính lương	<p>Với CRMOnline – Payrol bạn có thể tính lương theo ngày công hoặc theo giờ công, lương văn phòng, lương tăng ca, lương hoa hồng. Thiết lập các khoản phụ cấp, thưởng, phạt, nghỉ phép, tăng ca, tạm ứng lương.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 1) Quản lý hồ sơ lương✓ 2) Quản lý thông số lương✓ 3) Quản lý nghỉ phép, tăng ca✓ 4) Quản lý lương hoa hồng cho nhân viên

		<ul style="list-style-type: none">✓ 5) Quản lý tính lương tự động cho nhân viên từ các thông số cấu hình✓ Lương nhân viên = [Lương cơ bản] + [lương tăng ca] + [các khoản phụ cấp] + [các khoản thưởng] + [các khoản hoa hồng] - [Các khoản phạt] - [Các khoản tạm ứng]. <p>[Lương cơ bản] * : Tính theo ngày công hoặc giờ công tùy hệ thống cấu hình.</p>
32	Lợi nhuận và công nợ trên phần mềm crm	<p>Tự động đưa ra báo cáo lợi nhuận và công nợ giúp quản lý có cái nhìn trực quan hơn về tình hình doanh số, khách hàng, công nợ của công ty từ đó dễ dàng đưa ra các quyết định kịp thời:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Lợi nhuận và công nợ theo cơ hội.✓ Lợi nhuận và công nợ theo khách hàng.✓ Lợi nhuận và công nợ theo đơn hàng.✓

33	Báo cáo tổng quan tình hình hoạt động CRM	<ul style="list-style-type: none">✓ Với báo cáo quản trị tổng quan dữ liệu trên CRM này giúp cho nhà quản lý có cái nhìn tổng toàn vẹn về dữ liệu được sử dụng thế nào trên crm. Người dùng có thể lọc theo thời gian, theo người dùng.
34	Quản lý nhập xuất tồn	<ul style="list-style-type: none">✓ Quản lý sản phẩm vật tư✓ Quản lý nhập kho✓ Quản lý xuất kho✓ Quản lý chuyển kho✓ Quản lý tồn kho
35	Quản lý phiếu thu chi	Quản lý thông tin phiếu Thu Chi: <ul style="list-style-type: none">○ Tên, ngày thu chi○ Loại : Phiếu thu, phiếu chi, khác○ Số tiền○ Tình trạng thu / chi (Kế hoạch, Đã hoàn thành, Hủy, Khác)○ Hình thức thanh toán (Tiền mặt, chuyển khoản, khác)

		<ul style="list-style-type: none">○ Khách hàng, Hóa đơn, số hóa đơn <p>Ghi chú.</p> <ul style="list-style-type: none">• Tự động tạo phiếu thu khi đơn hàng ở tình trạng đã thanh toán
36	Chatbot AI tích hợp, website Fanpage, Zalo OA. Tự động lấy thông tin Lead về CRMOnline.	<ul style="list-style-type: none">+ Kết nối tối đa 3 fanpage+ Kết nối 1 zalo OA+ Tích hợp với Google Gemini để hỗ trợ huấn luyện dữ liệu đầu vào.+ Có chức năng hỗ trợ người dùng huấn luyện dữ liệu cho AI Agent.+ Tích hợp với CRM để tự động lấy thông tin khi khách hàng để lại thông tin (Bắt trùng theo số điện thoại).


		Mô hình chatbot: Người dùng đưa vào câu hỏi và câu trả lời để huấn luyện. Chatbot sẽ dựa vào dữ liệu được huấn luyện và trả lời
37	Quản lý liệu trình khách hàng	+ Hệ thống tự động sinh ra liệu trình tương ứng với số lượng gói dịch vụ khách hàng sử dụng + Thông tin liệu trình: Tên liệu trình, ngày , khách hàng, tình trạng, KTV, % hoa hồng, % chiết khấu, tiền hoa hồng, tiền dịch vụ, mô tả
38	Quản lý gói dịch vụ	+ Người dùng có thể tự thiết kế các gói dịch vụ tương ứng qua chức năng tạo đơn hàng mẫu (template)

I. THÔNG TIN LIÊN HỆ

CÔNG TY TNHH GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ CRM ONLINE

 : 4 Đường Số 9, KDC CityLand Park Hills, Phường Gò Vấp,
Tp.HCM

 : <https://crmonline.vn>

 : **0911 536 678 (Mr Duy)**

 : duy.tran@crmonline.vn

Rất hân hạnh được phục vụ quý khách!