



Địa chỉ: 93/98 Thái Hà, Đống Đa, Hà Nội
Tel: +84 4 6269 6951, Fax: +84 4 6269 6952
E-mail: info@gen.vn
Website: www.gen.vn

TÀI LIỆU GIỚI THIỆU

genCRM-Đào tạo

Số kiểm soát : GEN_BR_genCRM-Đào tạo
Phiên bản : 1.2

Kiểm soát tài liệu

Các thay đổi

Ngày	Người cập nhật	Phiên bản	Các thay đổi
28/09/2009	Nguyễn Thị Hiền	1.0	Tạo lần đầu
08/03/2010	Nguyễn Thị Hiền	1.1	Cập nhật tính năng mới
19/04/2010	Nguyễn Thành Tân	1.2	Cập nhật

Duyệt tài liệu

Tên	Chức danh
Trần Anh Tuấn	Quản lý dự án

Phân phối

Bản số	Tên	Địa điểm
1		
2		
3		

Mục lục

1. Giới thiệu.....	4
2. Lợi ích.....	4
3. Các đặc điểm nổi bật.....	5
4. Các module chương trình.....	5
4.1 Quản lý học viên.....	5
4.2 Chăm sóc học viên.....	7
4.3 Quản lý học tập.....	8
4.4 Quản lý công việc.....	9
4.5 Quản lý lịch biểu và ghi chú.....	10
4.6 Quản lý văn bản.....	11
4.7 Quản lý thư.....	11
4.8 Quản lý danh mục.....	12
4.9 Hệ thống báo cáo.....	12
4.10 Quản trị hệ thống.....	13
5. Các tính năng cao cấp khác.....	14
6. Yêu cầu phần cứng.....	14
7. Quy trình triển khai.....	15

1. Giới thiệu

Khách hàng là nguồn sống của mọi doanh nghiệp, không có khách hàng thì không có công ty nào có thể tồn tại được. Với tầm quan trọng sống còn như vậy nên hầu hết các doanh nghiệp đã và đang không ngừng quảng bá hình ảnh của mình bằng các chiến dịch quảng cáo, khuyến mãi quy mô cũng như nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

Tuy vậy, làm thế nào để doanh nghiệp có được cái nhìn toàn diện về các khách hàng của mình? Làm thế nào để bạn sử dụng hiệu quả kho dữ liệu đã có về khách hàng? Làm thế nào để tìm kiếm thêm khách hàng mới, dự báo hay đánh giá xu hướng của thị trường? Bạn có dám chắc bộ phận kinh doanh của mình hoạt động thực sự hiệu quả? ...

Với tất cả các vướng mắc trên của doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh, genCRM sẽ là công cụ hữu hiệu tìm ra lời giải và đem lại thành công bền vững cho doanh nghiệp. genCRM phiên bản đào tạo hay **genCRM-Đào tạo** là phiên bản phần mềm Quản trị quan hệ khách hàng genCRM được thiết kế riêng cho các trung tâm đào tạo. Các chức năng được tùy biến nhằm bao quát mọi hoạt động cho một trung tâm từ việc tìm kiếm học viên của bộ phận kinh doanh, chăm sóc học viên của bộ phận chăm sóc khách hàng đến các chức năng hỗ trợ marketing, thống kê, báo cáo, phân tích cho nhà quản lý, ...

2. Lợi ích

- **[Nhà quản lý]** theo dõi được toàn bộ tình hình kinh doanh của công ty thông qua những con số trực quan như doanh thu, hợp đồng, công nợ, chi phí, lợi nhuận, dòng tiền ...
- **[Nhà quản lý]** hỗ trợ việc lập kế hoạch và ra quyết định đào tạo nhờ các báo cáo phân tích tình hình đăng ký học, học viên có so sánh giữa các khoảng thời gian khác nhau, dự báo ngành học, ...
- **[Nhà quản lý]** theo dõi và đánh giá được hiệu quả của cán bộ kinh doanh, mức độ hoàn thành doanh số và công việc được giao, đưa ra các hỗ trợ kịp thời để thúc đẩy quá trình kinh doanh của nhân viên.
- **[Nhà quản lý]** số hóa toàn bộ dữ liệu học viên, thuận tiện cho việc khai thác, lưu trữ qua các năm và tra cứu/so sánh khi cần thiết.
- **[Nhà quản lý và nhân viên kinh doanh]** nâng cao tối đa chất lượng dịch vụ khách hàng nhờ việc kiểm soát thường xuyên các hoạt động giao tiếp với học viên, ghi nhận và xử lý các phản hồi của học viên, ...
- **[Nhân viên kinh doanh]** đơn giản hóa, tự động hóa công việc kinh doanh hàng ngày, loại bỏ giấy tờ và các báo cáo thủ công nhờ đó có thể dành nhiều thời gian hơn cho công việc chính của mình.
- **[Nhân viên kinh doanh]** đánh giá được hiệu quả kinh doanh của bản thân, dự tính mức thu nhập, khả năng hoàn thành doanh số, rèn luyện khả năng làm việc có kế hoạch.
- **Lợi ích lớn nhất:** Đạt được sự thỏa mãn của khách hàng từ đó hoàn thành mục tiêu **TĂNG DOANH THU - GIẢM CHI PHÍ !**

3. Các đặc điểm nổi bật

- **Hướng đến khách hàng:** genCRM-Đào tạo cung cấp cái nhìn toàn diện về mỗi học viên, qua đó có thể phân loại học viên thành các nhóm với các tiêu chí khác nhau, định ra các chính sách riêng đối với từng nhóm học viên đó. Với genCRM bạn có thể biết được một học viên đã đăng ký học của mình từ bao giờ, khóa học nào quan tâm, đã dành bao nhiêu tiền để học tại trung tâm, họ có thỏa mãn với sản phẩm và dịch vụ không, họ có mong muốn và nhu cầu gì trong quá trình học, ... genCRM-Đào tạo sẽ thiết lập các kênh giao tiếp với khách hàng như email, gọi điện, nhắc nhở những dịp kỷ niệm của khách hàng cũng như cung cấp công cụ để bạn kiểm soát quá trình thực thi của bộ phận kinh doanh, từ đó khách hàng của bạn sẽ luôn được chăm sóc tốt nhất, đạt đến sự thỏa mãn cao nhất.
- **Tự động hóa các quy trình kinh doanh:** genCRM-Đào tạo không chỉ là việc ghi chép thông tin về khách hàng mà còn đóng vai trò là văn phòng kinh doanh trực tuyến của bạn. Với các tính năng của một hệ thống làm việc cộng tác, genCRM-Đào tạo giúp bạn nhanh chóng tổ chức phòng kinh doanh trực tuyến, tạo các nhóm bán hàng với sự phân công công việc và kiểm soát tối đa tới từng nhóm, từng nhân viên kinh doanh ngay trên hệ thống. Qua đó, hiệu quả của mỗi nhân viên, đơn vị sẽ hiển thị một cách trực quan để nhà quản lý đánh giá và đưa ra chính sách phù hợp.
- **Tính năng đa dạng:** genCRM-Đào tạo cung cấp cho bạn các tính năng đa dạng từ việc quản lý nội bộ như tổ chức bộ phận kinh doanh, sản phẩm, nhà cung cấp, ... đến việc quản lý chi tiết thông tin về khách hàng, hợp đồng, sản phẩm, đối tác, ước tính doanh thu/chi phí, thống kê kết quả kinh doanh...
- **Đơn giản hóa tối đa:** genCRM-Đào tạo được thiết kế theo hướng đơn giản hóa tối đa, ứng dụng các công nghệ mới nhất để công nghệ thông tin thực sự là công cụ hữu ích chứ không phải là gánh nặng cho doanh nghiệp hay gia tăng sự phụ thuộc vào công nghệ của doanh nghiệp. **Thời gian của bạn hãy dành tối đa cho khách hàng của bạn** – đó là tiêu chí thiết kế của genCRM nói chung và genCRM phiên bản đào tạo nói riêng.
- **Triển khai linh hoạt:** genCRM-Đào tạo là ứng dụng dạng web-based do vậy bạn có thể cài đặt trên môi trường internet để truy cập ở mọi nơi, mọi lúc. genCRM-Đào tạo cũng có thể cài đặt trong mạng nội bộ của doanh nghiệp để đạt được tốc độ truy cập tối đa.

4. Các module chương trình

4.1 Quản lý học viên

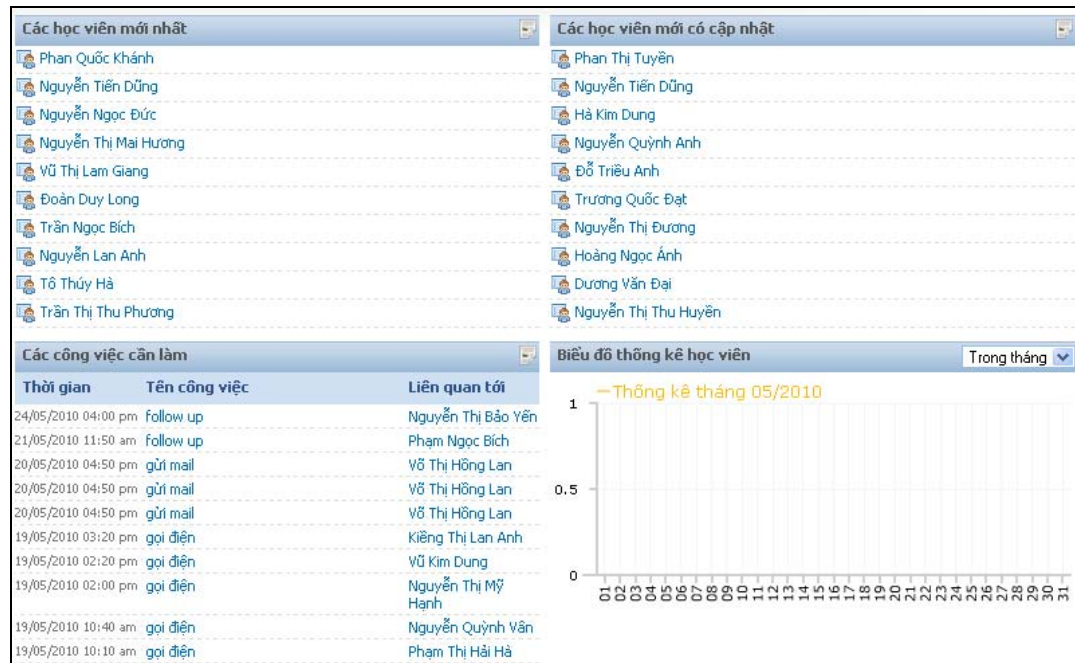
Trong genCRM-Đào tạo, mỗi học viên đóng vai trò là một khách hàng. Thông tin học viên được phân loại chi tiết theo các đặc điểm như trạng thái học viên, các khóa học quan tâm, là học viên cá nhân hay học viên tổ chức, là học viên mới hay học viên cũ... giúp bạn dễ dàng trong việc hoạch định chiến lược kinh doanh theo từng nhóm khách hàng, nhận diện khách hàng tiềm năng. Thông tin liên quan đến khách hàng có thể tùy biến theo nhu cầu của doanh nghiệp.

Với tiêu chí khách hàng là trung tâm, hệ thống giúp bạn dễ dàng tổng hợp, phân tích các thông tin liên quan đến tình hình đăng ký học cho mỗi học viên như các nhu cầu học tập của học viên, các lần học viên đăng ký, thông tin liên lạc cũng như hỗ trợ nhân viên kinh doanh thực hiện chiến dịch gửi thư tới từng học viên hoặc nhóm học viên.

Các chức năng chính:

- Quản lý và phân loại học viên: quản lý đầy đủ các thông tin về mỗi học viên, phân loại học viên thành các nhóm riêng biệt

- Quản lý các hoạt động giao tiếp với học viên: như các lần gọi điện, gửi thư, báo giá, hoặc các lần gặp gỡ trực tiếp, ...
- Theo dõi hồ sơ của học viên: ghi nhận việc thu hoặc trả các hồ sơ mà học viên đã nộp khi đăng ký học
- Theo dõi quá trình học: hệ thống tự động tổng hợp các thông tin học tập của học viên qua các lần đăng ký kể từ khi học viên đó được ghi nhận trên hệ thống.
- Dự báo học tập: thông qua hệ thống các báo cáo trên nhiều tiêu chí, có so sánh với các năm trước hoặc giữa các thời điểm khác nhau, nhà quản lý có thể đánh giá được mức độ quan tâm của các học viên đối với các khóa học cũng như tình hình đăng ký vào các lớp học, từ đó quyết định có mở lớp tương ứng hay không.



Ảnh: Dashboard học viên

Xóa Gửi mail Lọc theo nhân viên						
<input type="checkbox"/>	Tên học viên	Loại hình	Trạng thái	Người quản lý	Ngày cập nhật	Thao tác
<input type="checkbox"/>	Phan Thị Tuyền	Cá nhân	Học viên tiềm năng 1	Trần Hương	28/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Nguyễn Tiến Dũng	Cá nhân	Học viên	Nguyễn Thị Thùy Dương	28/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Hà Kim Dung	Cá nhân	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương	28/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Nguyễn Quỳnh Anh	Cá nhân	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương	28/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Đỗ Triều Anh	Cá nhân	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương	28/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Trương Quốc Đạt	Cá nhân	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương	28/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Nguyễn Thị Dương	Cá nhân	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương	28/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Hoàng Ngọc Ánh	Cá nhân	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương	27/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Dương Văn Đại	Cá nhân	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương	27/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Lê Thùy Dương	Cá nhân		Vũ Quỳnh Anh	27/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Đặng Hà Dung	Cá nhân	Học viên tiềm năng 1	Trần Hương	27/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Phạm Duy Tùng	Cá nhân	Học viên tiềm năng 1	Trần Hương	27/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Cao Mai Quỳnh	Cá nhân	Học viên tiềm năng 1	Trần Hương	27/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Lê Thanh Tùng	Cá nhân	Học viên tiềm năng 1	Trần Hương	27/05/2010	
<input type="checkbox"/>	Nguyễn Ngọc Anh	Cá nhân	Học viên tiềm năng 1	Trần Hương	27/05/2010	

Hiện thị từ 1 đến 15 của tổng số 1836 Trang: 1

Ảnh: Danh sách học viên

4.2 Chăm sóc học viên

Trong lĩnh vực đào tạo, chăm sóc học viên để giải quyết các vướng mắc, tư vấn định hướng con đường học tập tốt nhất cho họ là việc làm rất quan trọng. Thông qua quá trình này, học viên sẽ tin tưởng và gắn bó với các chương trình đào tạo mà trung tâm cung cấp.

Các chức năng chính:

- Đăng ký học: đăng ký học cho các học viên
- Thu tiền: tiến hành thu tiền, in phiếu thu theo mẫu tùy chọn của trung tâm.
- Quản lý yêu cầu: ghi nhận các yêu cầu phát sinh từ học viên hoặc giảng viên trong quá trình học viên học tại trung tâm. Phân việc xử lý các yêu cầu này cho người có trách nhiệm
- Mượn trả tài liệu: ghi chép và theo dõi việc mượn trả hồ sơ, giáo trình học của học viên
- Quản lý feedback: cho phép trung tâm tạo các feedback để ghi nhận ý kiến của học viên về chất lượng đào tạo, dịch vụ hay các vấn đề khác mà trung tâm muốn khảo sát.

Tên học viên	Trạng thái học viên	Người quản lý	Ngày cập nhật	
Nguyễn Minh Khuê	Học viên chờ đăng ký	Nguyễn Thị Thùy Dương		Đăng ký học
Nguyễn Thị Thu Hà	Học viên	Nguyễn Thị Thùy Dương		Đăng ký học
Nguyễn Thị Ngọc Hoàn	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương	10:51 am	Đăng ký học
Nguyễn Khải Hoàn	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương		Đăng ký học
Nguyễn Kim Ngân	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương		Đăng ký học
Nguyễn Tiến Dũng	Học viên	Nguyễn Thị Thùy Dương	11:41 am	Đăng ký học
Nguyễn Thị Lan	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương		Đăng ký học
Nguyễn Thị Quyên	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương		Đăng ký học
Nguyễn Thị Hòa	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương		Đăng ký học
Nguyễn Thị Hồng Nhung	Học viên tiềm năng 1	Nguyễn Thị Thùy Dương		Đăng ký học

Ảnh: Đăng ký học cho học viên

Công ty cổ phần Đầu tư, tư vấn & đào tạo 7 - Phan Huy Chú - Hoàn Kiếm - Hà Nội MST: 0102046532		PHIẾU THU/ RECEIPTS Liên 1/ Copy 1 Ngày 29 tháng 05 năm 2010		Số: PTV00013 Ng/DR: 1111 C/CR:
Họ và tên/ Name:	Nguyễn Minh Khuê	Đơn vị/ Depart:	MST:	
Địa chỉ/ Address:				
Lý do/ Descriptions:	Thu tiền học phí môn F5-Performance Management			
Số tiền/ Amount:	6.685.000,00 VND			
Bằng chữ/ In words:	Sáu triệu sáu trăm tám mươi lăm nghìn đồng			
Chứng từ kèm theo/ Support docs:				
		Ngày 29 tháng 05 năm 2010		
Thủ trưởng đơn vị/ Approved by	Kế toán/ Accountant	Thủ quỹ/ Cashier	Người nộp tiền/ Paid by	

Ảnh: Mẫu phiếu thu

4.3 Quản lý học tập

Chức năng quản lý học tập hỗ trợ bộ phận Academy trong mỗi trung tâm xây dựng hệ thống các môn học, chương trình học hay tổ chức các khóa học mới. Nhà quản lý thông qua các số liệu về tình hình đăng ký học của học viên để có thể ra quyết định có mở lớp học hay không, có xây dựng thêm khóa học mới hay không ? ...

Các chức năng chính:

- Quản lý môn học: chức năng này hỗ trợ trung tâm xây dựng danh mục các môn học giảng dạy. Mỗi môn học có thể do một hoặc nhiều giảng viên đảm nhiệm, trong đó có thể có một giảng viên được quy định là giảng viên chính.
- Quản lý chương trình học: mỗi chương trình học gắn với một số môn nhất định. Chức năng này giúp Trung tâm xây dựng các chương trình học riêng biệt tùy theo nhu cầu học tập tại mỗi thời điểm.
- Quản lý giảng viên: xây dựng danh sách giảng viên trong trung tâm. Các giảng viên cũng có thể đăng nhập vào hệ thống để sử dụng những chức năng được phép như gửi email cho học viên của mình, gửi yêu cầu hỗ trợ đến trung tâm, ...
- Quản lý khóa học: tùy thuộc vào nhu cầu học tập của học viên, nhà quản lý có thể quyết định mở các khóa học mới. Học viên có thể đăng ký học cả khóa hay từng môn trong khóa học đó.
- Quản lý lớp: chức năng quản lý lớp giúp nhà quản lý cũng như nhân viên chăm sóc học viên theo dõi tình hình học tập của học viên trong lớp như điểm danh, nhập feedback, nhập các điểm thi trong quá trình học của học viên. Tùy thuộc vào tình trạng học tập của học viên, hệ thống có thể tự động gửi các cảnh báo tới bộ phận chăm sóc khách hàng hoặc các bộ phận khác có liên quan để kịp thời xử lý.

[6] June 2010 Sửa Xóa
 Lần cập nhật gần nhất: 05/05/2010 07:54 pm

Thông tin khóa học

Tên khóa học	June 2010	Trạng thái	Đang học	Bắt đầu học
Giới thiệu				
Chương trình học	ACCA	Ngày tạo	05/05/2010 07:54 pm	Ngày cập nhật
Ngày khai giảng	01/01/2010	Người tạo	Vũ Quỳnh Anh	Người cập nhật
Ngày bế giảng	30/05/2010			Vũ Quỳnh Anh

Danh sách lớp học

Tên môn học	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Giảng viên	Mở	Trạng thái	Thông tin lớp	Thao tác
F2 - Management Accounting	10/01/2010	25/02/2010	Phi Thanh	✓	Kết thúc	3	
F3 - Financial Management	24/03/2010	26/05/2010	Lê Mai	✓	Đang học	0	
F5 - Performance Management	19/03/2010	23/05/2010	Mr	✓	Đang học	1	
F7 - Financial Reporting	05/03/2010	30/05/2010	Mr	✓	Đang học	0	
F8 - Audit & Assurance	26/02/2010	02/05/2010	Mr Victor	✓	Kết thúc	0	
F9 - Financial Management	26/03/2010	09/05/2010	Mr Tan	✓	Đang học	0	
P1 - Professional Accountant	05/03/2010	09/05/2010		✓	Đang học	8	
P2 - Corporate Reporting	19/03/2010	23/05/2010	Mr	✓	Đang học	0	
P4 - Advanced Financial	06/03/2010	16/05/2010		✓	Đang học	0	

Hiện thị từ 1 đến 9 của tổng số 9 kết quả. Trang: 1

Ảnh: Quản lý khóa học

Thông tin chung		Điểm danh		Feedback		Kết quả học tập	
Tên lớp F2 - Management Accounting		Số giờ		Giảng viên		Khóa học	
Mã lớp		60		Phi Thanh Tú		June 2010	
Ngày khai giảng		10/01/2010		Trạng thái		Kết thúc	
Ngày kết thúc		25/02/2010		Môn học		F2 - Management Accounting	
Ngày tạo		05/05/2010		Người tạo		Vũ Quỳnh Anh	
Ngày cập nhật		05/05/2010		Người cập nhật		Vũ Quỳnh Anh	

Danh sách học viên của lớp Thêm học viên vào lớp

Xóa Send mail Dừng học

<input type="checkbox"/>	Mã học viên	Tên học viên	Loại	Trạng thái học	Mới/Cũ	Thao tác
<input type="checkbox"/>		Hoàng Tuấn Phong	Tổ chức	Tốt	Mới	
<input type="checkbox"/>	10006	Nguyễn Thị Hồng Lan	Tổ chức	Tốt	Mới	
<input type="checkbox"/>		Nguyễn Thị Bích Diệp	Tổ chức	Tốt	Mới	

Hiển thị từ 1 đến 3 của tổng số 3 kết quả. Trang: 1

Ảnh: Quản lý lớp

4.4 Quản lý công việc

Vì việc trao đổi, chia sẻ thông tin giữa các cá nhân trong quá trình kinh doanh đóng vai trò quan trọng đối với sự thành công của các hợp đồng, chiến dịch bán hàng..., chức năng quản lý công việc của hệ thống giúp người dùng dễ dàng nắm được các đầu việc cần phải giải quyết, trạng thái của từng công việc. Bên cạnh đó, hệ thống hỗ trợ người quản lý giao việc và kiểm soát tình hình thực hiện công việc đã giao.

Các chức năng chính:

- Quản lý công việc cá nhân
- Theo dõi tiến trình thực hiện công việc
- Giao việc cho nhân viên kinh doanh
- Tiếp nhận công việc được giao
- Báo cáo kết quả công việc

Công việc mới Tạo mới			Việc được giao Tạo mới		
Thời gian	Tên công việc		Thời gian	Tên công việc	
26/05/2010 11:20 am	Gửi báo giá website		27/05/2010 09:00 am	Tiếp cận Cty Kim Cương	
26/05/2010 11:20 am	Làm proposal PM Quản lý nhân sự		27/05/2010 09:00 am	Gọi điện lại cho Cty AHD	
26/05/2010 10:50 am	Gặp anh Thiện		26/05/2010 03:00 pm	Gặp khách hàng Green Garden	
25/05/2010 09:00 am	Demo FA				
26/05/2010 02:00 pm	Làm BG 4 công ty (Anh Dũng)				
Công việc đang thực hiện Tạo mới			Công việc trong ngày Tạo mới		
Thời gian	Tên công việc		Thời gian	Tên công việc	Trạng thái
26/05/2010 03:00 pm	Gặp khách hàng Green Garden				Chưa có công việc nào mới
27/05/2010 09:00 am	Gọi điện lại cho Cty AHD				
27/05/2010 09:00 am	Tiếp cận Cty Kim Cương				
18/05/2010 09:00 am	Demo online cho Cty XNK Đồng Nai				
25/05/2010 09:00 am	Demo FA				
Công việc liên quan tới khách hàng Tạo mới			Công việc trong 7 ngày tới Tạo mới		
Thời gian	Tên công việc	Khách hàng	Thời gian	Tên công việc	
26/05/2010 03:00 pm	Gặp khách hàng Green...	Trường mầm non tư thực Green GardenGreen Garden			Chưa có công việc nào mới
27/05/2010 09:00 am	Tiếp cận Cty Kim Cương	Công ty CP truyền thông Kim CươngDiamond Media Jsc			
14/05/2010 09:00 am	BG nâng cấp FA _Quang...	Cty TNHH tư vấn DV Quang ViệtQuang Việt			
25/05/2010 09:00 am	Demo FA	Công ty Tân Hoàng PhốtTân			

Ảnh: Dashboard công việc

Thông tin giao việc

Thông tin công việc

Công việc: * Ngày bắt đầu:
 Loại công việc: Ngày kết thúc:
 Mức ưu tiên:

Giao việc cho

Giao việc cho: * Ghi chú:
 Ngày bắt đầu: *
 Ngày kết thúc: *

Giao việc cho

Giao việc cho: * Ghi chú:
 Ngày bắt đầu: *
 Ngày kết thúc: *

Ảnh: Giao việc

Công việc > Danh sách công việc

Phòng kinh doanh: Xem công việc Xem báo cáo tuần

Có tổng số 236 công việc trên 24 trang hiển thị

Công việc	Loại công việc	Người tạo	Người thực hiện	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Trạng thái	Thao Tác
Gọi điện cho anh Tấn - Thông 5G	Gọi điện	Lê Thị Thu Phượng	Lê Thị Thu Phượng	08/10/2010 10:00 am	04/11/2010 10:30 am	Kết thúc	
Gọi điện cho chị Cúc	Gọi điện	Lê Thị Thu Phượng	Lê Thị Thu Phượng	06/08/2010 11:30 am	06/08/2010 11:50 am	Đang thực hiện	
Gọi điện lại cho Cty AHD	Gọi điện	Lê Thị Thu Phượng	Giao cho 1 người	27/05/2010 09:00 am	27/05/2010 09:20 am	Đang giao	
Tiếp cận Cty Kim Cương	Gọi điện	Lê Thị Thu Phượng	Giao cho 1 người	27/05/2010 09:00 am	27/05/2010 10:30 am	Đang giao	
Gặp khách hàng Green Garden	Gặp khách hàng	Lê Thị Thu Phượng	Giao cho 1 người	26/05/2010 03:00 pm	26/05/2010 04:30 pm	Đang giao	
Sang gửi hợp đồng Cty AHD	Gặp khách hàng	Lê Thị Thu Phượng	Lê Thị Thu Phượng	26/05/2010 02:00 pm	26/05/2010 04:00 pm	Đang thực hiện	
Gọi điện cho A Tuấn	Gọi điện	Lê Thị Thu Phượng	Lê Thị Thu Phượng	26/05/2010 10:30 am	26/05/2010 11:50 am	Hoàn thành	
Gặp khách hàng ALC	Gặp khách hàng	Lê Thị Thu Phượng	Lê Thị Thu Phượng	26/05/2010 08:50 am	26/05/2010 10:30 am	Hoàn thành	
Ký và thanh lý trước Hợp đồng GHome	Hỗ trợ khách...	Lê Thị Thu Phượng	Lê Thị Thu Phượng	25/05/2010 09:00 am	25/05/2010 05:50 pm	Cần cập nhật	
Ban giao website VIMECO	Hỗ trợ khách...	Lê Thị Thu Phượng	Lê Thị Thu Phượng	19/05/2010 09:40 am	19/05/2010 04:10 pm	Cần cập nhật	

Có tổng số 236 công việc trên 24 trang hiển thị

Ảnh: Theo dõi công việc phòng ban

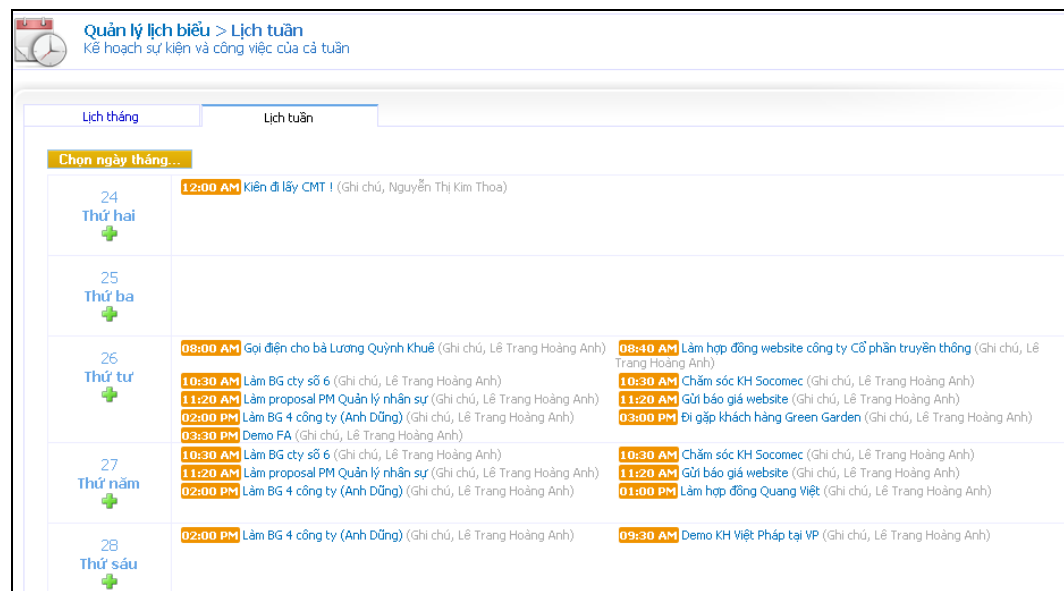
4.5 Quản lý lịch biểu và ghi chú

Tính năng quản lý lịch biểu giúp tạo, quản lý và chia sẻ thông tin về các sự kiện cho nhân viên toàn công ty, cá nhân hoặc từng bộ phận một cách nhanh chóng, hiệu quả.

Chức năng thông báo tự động của hệ thống giúp người dùng luôn nhận được thông tin nhanh nhất về các thay đổi diễn ra đối với trạng thái, tình hình thực hiện của mỗi cơ hội bán hàng, hợp đồng, công việc hay chiến dịch marketing.

Các chức năng chính:

- Quản lý lịch làm việc cá nhân
- Theo dõi lịch làm việc của đơn vị
- Quản lý ghi chú



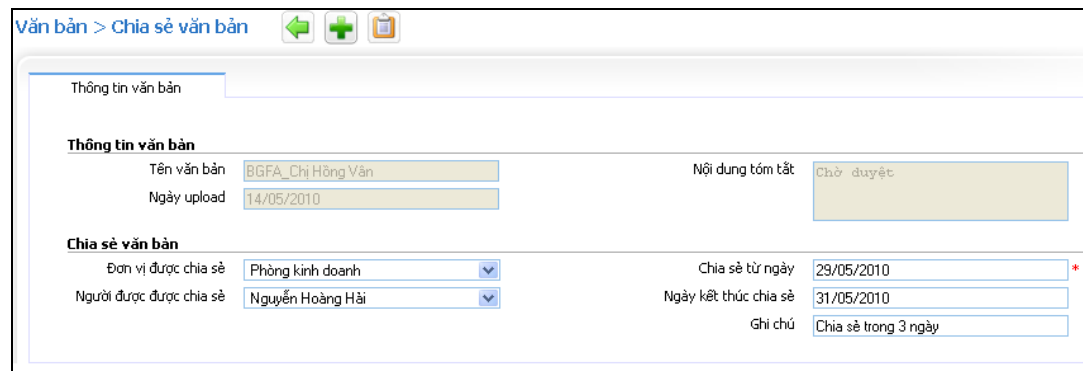
Ảnh: Lịch làm việc tuần cá nhân

4.6 Quản lý văn bản

Văn bản là các tài liệu dùng trong công tác bán hàng của mỗi nhân viên kinh doanh hoặc của bộ phận kinh doanh. Các tài liệu có thể được chia sẻ cho các thành viên khác trong bộ phận hoặc được giữ riêng.

Các chức năng chính:

- Upload văn bản
- Chia sẻ văn bản cho các cá nhân hoặc nhóm, phòng ban.
- Đính kèm văn bản vào hợp đồng, công việc, cơ hội bán hàng, khách hàng



Ảnh: Chia sẻ văn bản

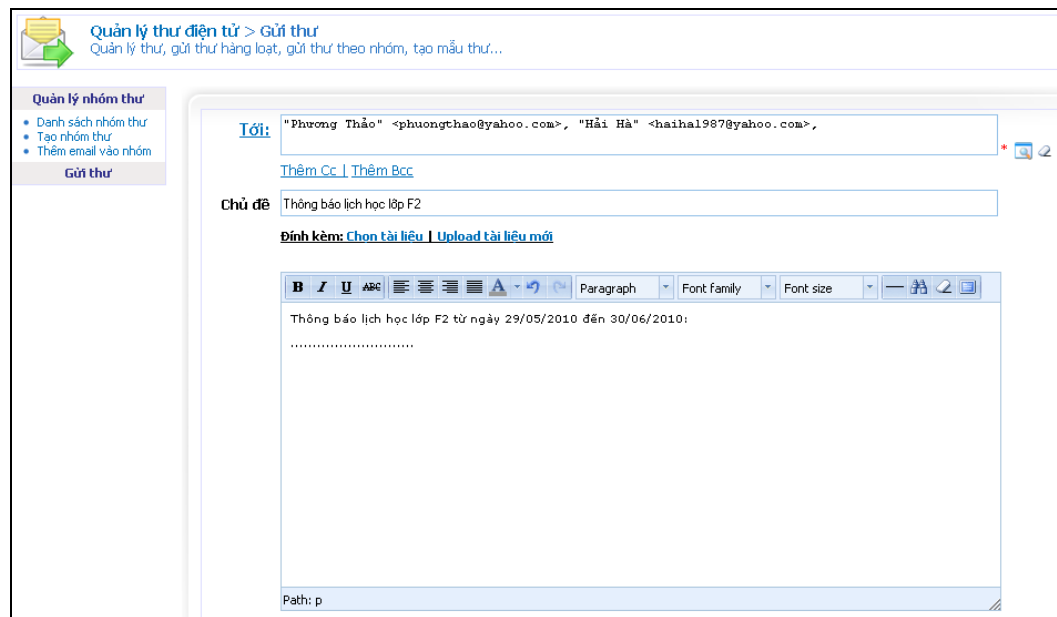
4.7 Quản lý thư

Chức năng quản lý thư giúp bạn tạo danh sách các nhóm thư theo từng cách phân loại riêng để có thể gửi thư đồng loạt khi cần. Chức năng quản lý thư cũng tích hợp với các module chức năng khác như Khách hàng, Cơ hội bán hàng, ... để gửi thư một cách thuận tiện nhất, nhanh nhất cho khách hàng.

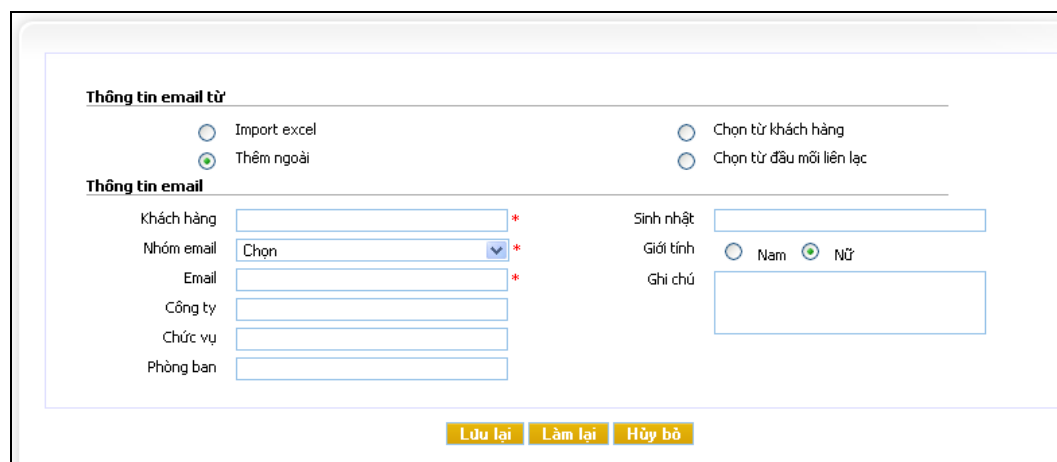
Các chức năng chính:

- Tạo nhóm thư từ nhiều nguồn như khách hàng, đầu mối liên lạc, nhập thủ công hoặc import từ file excel

- Tạo thư mẫu
- Gửi thư hàng loạt hoặc lần lượt
- Gửi thư có file đính kèm



Ảnh: Gửi thư



Ảnh: Quản lý nhóm thư – thêm email vào nhóm

4.8 Quản lý danh mục

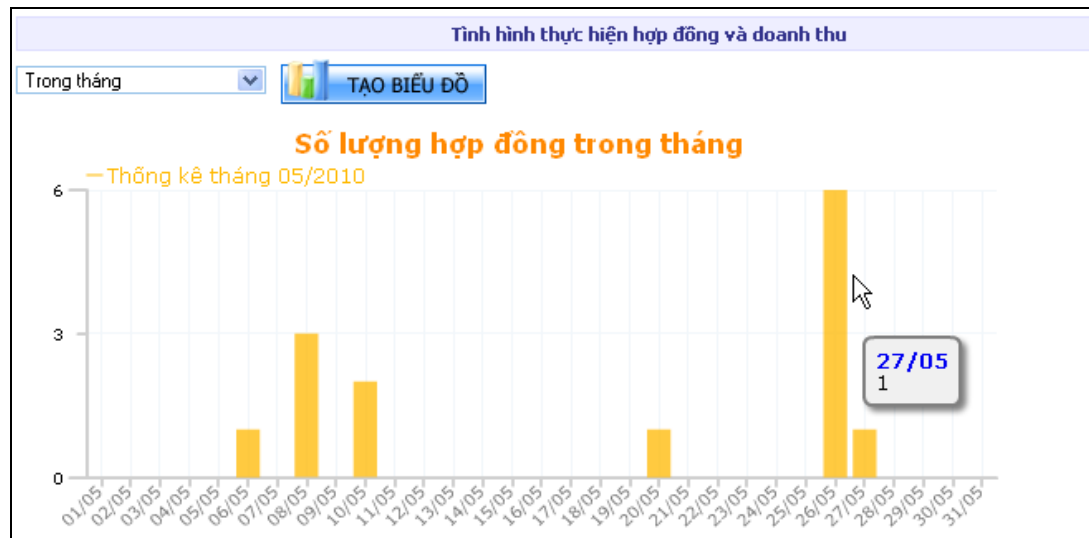
Toàn bộ dữ liệu trên hệ thống đều được xây dựng dạng danh mục động, nhờ đó, genCRM-Đào tạo có thể đáp ứng một cách linh hoạt các nhu cầu của nhiều loại hình doanh nghiệp cũng như các yêu cầu ở hiện tại và trong tương lai mà không cần phát triển hay chỉnh sửa gì thêm. Chức năng này sẽ giúp dễ dàng tạo mới hoặc chỉnh sửa trên 20 danh mục mà hệ thống đã cung cấp sẵn.

4.9 Hệ thống báo cáo

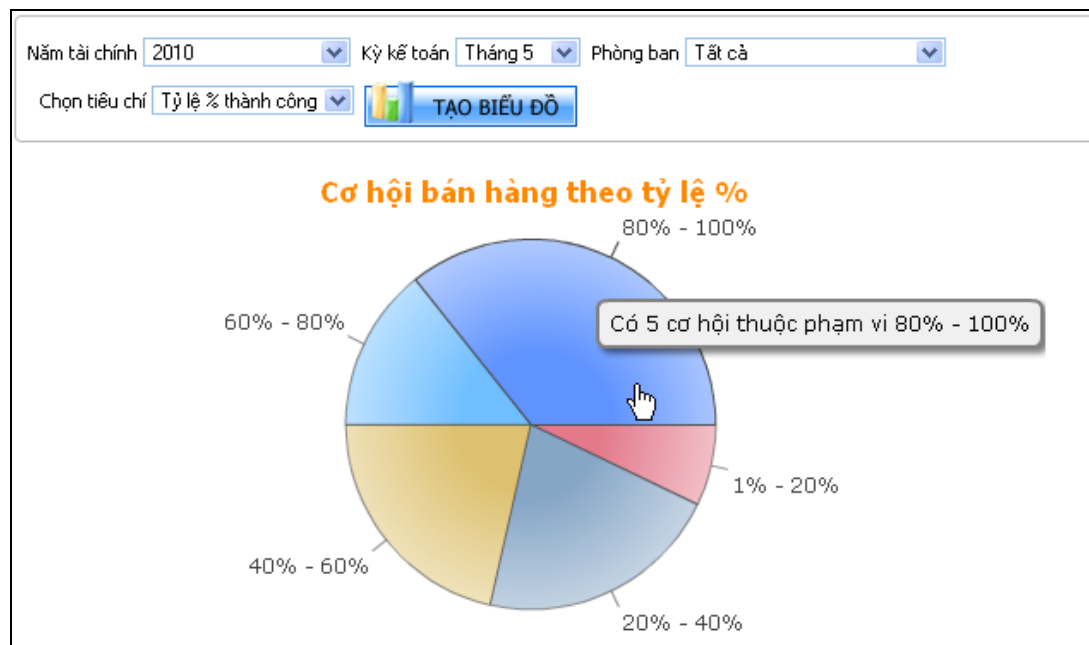
Hệ thống báo cáo đa dạng với nhiều loại báo cáo như báo cáo bán hàng, báo cáo doanh thu, báo cáo chi phí liên quan đến hợp đồng, báo cáo khách hàng, báo cáo mức độ hoàn thành kế hoạch kinh doanh, mức độ hoàn thành doanh số của nhân viên, ... Các báo cáo có thể được tạo theo nhiều tiêu chí, hiển thị dưới dạng bảng biểu hoặc biểu đồ trực quan.

Các chức năng chính:

- Tạo báo cáo theo yêu cầu
- Tùy biến thông tin hiển thị trên báo cáo
- Xem báo cáo dạng thống kê
- Xem báo cáo phân tích



Ảnh: Biểu đồ hợp đồng trong tháng



Ảnh: Biểu đồ cơ hội bán hàng

4.10 Quản trị hệ thống

Nhân viên được quản lý theo từng phòng ban, đơn vị phân cấp hoặc được gán vào các nhóm dự án tạm thời, tùy theo yêu cầu quản lý.

Mỗi nhân viên được gán quyền cụ thể đối với hệ thống, từ đó có thể xem báo cáo, thông tin, cập nhật dữ liệu trên từng module, chức năng nhất định.

Với mô hình công ty phân cấp, nhiều chi nhánh ở nhiều khu vực địa lý khác nhau, hệ thống có thể được thiết lập để người dùng ở mỗi chi nhánh chỉ nhìn thấy dữ liệu thuộc chi nhánh của mình và trong phạm vi được phân quyền.

5. Các tính năng cao cấp khác

- **Tạo nhanh:** tính năng tạo nhanh được sử dụng trong tất cả các form chức năng nhằm giúp người sử dụng nhanh chóng tạo mới khách hàng, đầu mối liên lạc, ... ở bất kỳ đâu trên hệ thống.
- **Xem nhanh:** ở mỗi form danh sách, genCRM đều tích hợp tiện ích xem nhanh với các điều kiện lọc dữ liệu sẵn, nhờ vậy người sử dụng có thể nhanh chóng xem thông tin cần thiết nhất đối với mình mà không cần phải duyệt qua các trang dữ liệu. Tính năng này rất hữu ích khi lượng dữ liệu ngày một lớn hơn.
- **Tìm kiếm:** bao gồm tìm kiếm cơ bản và tìm kiếm nâng cao, giúp người sử dụng lọc và đưa ra các tiêu chí tìm kiếm theo ý mình để tìm được chính xác nhất thông tin mình quan tâm.
- **Theo dõi khách hàng:** giúp người sử dụng đánh dấu các khách hàng đang cần có sự chăm sóc đặc biệt.
- **Mới xem:** chức năng mới xem lưu lại các dữ liệu bạn xem gần đây nhất để có thể kiểm soát tốt nhất quá trình tác nghiệp của mình trên hệ thống.
- **Sắp xếp trên danh sách:** người sử dụng có thể sắp xếp dữ liệu hiển thị trên danh sách chi đơn giản bằng cách click vào tiêu đề của cột dữ liệu.
- **Sửa nhanh trên danh sách:** người sử dụng có thể sửa từng trường ngay từ danh sách mà không cần phải vào form chi tiết của đối tượng đó.
- **Sửa nhanh trên form:** người sử dụng có thể sửa từng trường thông tin của mỗi đối tượng, chỉ vào form sửa khi cần sửa nhiều thuộc tính dữ liệu. Tính năng này giúp tăng tốc độ xử lý của hệ thống và giảm thao tác của người sử dụng trên form.
- **Import/Export dữ liệu:** tính năng này giúp người sử dụng import danh sách khách hàng, danh sách email từ file excel hoặc xuất các báo cáo của hệ thống ra file excel. Tất cả các báo cáo trên hệ thống đều có thể tích hợp khả năng xuất dữ liệu ra excel.

6. Yêu cầu phần cứng

Hệ thống được xây dựng dạng web-based nên có thể chạy trong mạng nội bộ hoặc trên internet, do vậy chỉ cần cài đặt duy nhất một nơi tại máy chủ nội bộ hoặc máy chủ của đơn vị cung cấp dịch vụ hosting. Máy trạm không yêu cầu cài đặt hay cấu hình thêm bất cứ thông tin nào.

Các yêu cầu dưới đây được tính toán với giả thiết mô hình sử dụng có từ 5 đến 20 người dùng, lượng dữ liệu xử lý khoảng 100.000 bản ghi.

- Máy chủ:
 - o Cấu hình: CPU Core2 Duo 2.66 GHz, 2Gb RAM, 80Gb SATA
 - o Hệ điều hành: Linux hoặc Microsoft Windows XP/Windows Server 2003
 - o Cơ sở dữ liệu: MySQL 5.0
 - o Web server: Apache hoặc IIS (hỗ trợ PHP5)
- Máy trạm: hệ thống không yêu cầu cài đặt ở máy trạm. Để truy cập được vào hệ thống, máy trạm chỉ cần trình duyệt Firefox 3+ hoặc Internet Explorer 8+

7. Quy trình triển khai

Thứ tự	Công việc	Diễn giải	Thời gian (ngày)
1	Khảo sát yêu cầu của khách hàng	Khảo sát và đánh giá nhu cầu của khách hàng về hệ thống CRM, mong muốn của khách hàng trong việc áp dụng CRM	0,5
2	Khảo sát mô hình kinh doanh và các quy trình nghiệp vụ liên quan	Tìm hiểu mô hình kinh doanh; tổ chức bộ phận kinh doanh; quy định về báo cáo; tìm hiểu về sản phẩm; ...	0,5
3	Đề xuất giải pháp, cập nhật thay đổi nếu có và thống nhất quy trình nghiệp vụ	Đề xuất giải pháp; cập nhật thay đổi nếu cần thiết; thống nhất các quy trình sẽ triển khai, chi tiết các quy trình	3
4	Triển khai hệ thống	GEN triển khai hệ thống theo đề xuất đã được hai bên thống nhất	+3
5	Cài đặt và kiểm hệ thống	Cài đặt hệ thống tại địa điểm khách hàng. Kiểm tra các cài đặt về mặt kỹ thuật và nghiệp vụ kinh doanh.	1
6	Chuyển đổi dữ liệu (nếu có)	Chuyển đổi toàn bộ dữ liệu cũ của công ty lên hệ thống phần mềm	+1
7	Đào tạo	Đào tạo cho người dùng cuối; đào tạo cho người quản trị	1
8	Chuyển giao	Chuyển giao sản phẩm và kết thúc dự án.	1
Tổng thời gian			+11