



CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ **GEN**

think **OPEN** – **OPEN** solution

E-mail: info@gen.vn

Website: www.gen.vn

**TÀI LIỆU GIỚI THIỆU PHẦN MỀM
QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG **gen**CRM**

Phiên bản 2.1

Hà Nội – 2011

Kiểm soát tài liệu

Các thay đổi

Ngày	Người cập nhật	Phiên bản	Ghi chú
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
30/05/2010	Nguyễn Thành Tân	1.3	Cập nhật tính năng
30/09/2010	Nguyễn Thành Tân	2.0	Cập nhật tính năng theo phiên bản 2.0
17/05/2011	Nguyễn Thành Tân	2.1	Cập nhật tính năng theo phiên bản 2.1

Duyệt tài liệu

Tên	Chức danh
Nguyễn Thành Tân	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.....	6
4.1 Quản lý khách hàng.....	6
4.2 Quản lý cơ hội bán hàng.....	9
4.3 Quản lý hợp đồng.....	10
4.4 Quản lý marketing.....	11
4.5 Chăm sóc khách hàng.....	12
4.6 Quản lý công việc.....	12
4.7 Quản lý văn bản.....	14
4.8 Quản lý lịch biểu và ghi chú.....	15
4.9 Quản lý thư.....	15
4.10 Quản lý SMS.....	16
4.11 Hệ thống báo cáo.....	17
4.12 Quản trị hệ thống.....	19
5. Các tính năng cao cấp khác.....	20
6. Yêu cầu phần cứng.....	20
7. Các khách hàng tiêu biểu.....	21

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 cho khách hàng.

Tuy vậy, với kho tài nguyên vô giá về khách hàng của mình, đa phần các doanh nghiệp lại chưa quan tâm tới việc làm thế nào để quản lý và khai thác hiệu quả nhất. Làm thế nào để doanh nghiệp có được cái nhìn toàn diện về các khách hàng của mình? Làm thế nào để khai thác kho dữ liệu đã có về khách hàng của mình để tìm kiếm thêm khách hàng mới, dự báo hay đánh giá xu hướng của thị trường? Làm thế nào để đánh giá mức độ hiệu quả của bộ phận kinh doanh? ... Rất nhiều câu hỏi bị bỏ ngỏ làm ảnh hưởng đến sự phát triển bền vững của doanh nghiệp.

Với nền tảng công nghệ vững mạnh và sự hiểu biết sâu sắc về nhu cầu của doanh nghiệp, GEN đã xây dựng giải pháp phần mềm Quản trị Quan hệ khách hàng – genCRM nhằm hỗ trợ tối đa việc ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động hướng đến khách hàng của doanh nghiệp. genCRM là giải pháp có kiến trúc mềm dẻo, tính tùy biến cao, đơn giản và vô cùng dễ dàng thuận tiện trong sử dụng sẽ là động lực thúc đẩy cho quá trình kinh doanh của doanh nghiệp.

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 ... Thông tin được xây dựng dưới dạng các KPI và hiển thị dạng biểu đồ giúp doanh nghiệp có cái nhìn rõ ràng và trực quan nhất.
- **[Nhà quản lý]** hỗ trợ việc lập kế hoạch và ra quyết định kinh doanh nhờ các báo cáo phân tích tình hình bán hàng, khách hàng có so sánh giữa các khoảng thời gian khác nhau, dự báo bán hàng, ...
- **[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 khách hàng, 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 khách hàng, ghi nhận và xử lý các phản hồi của khách hàng, ...
- **[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 !**

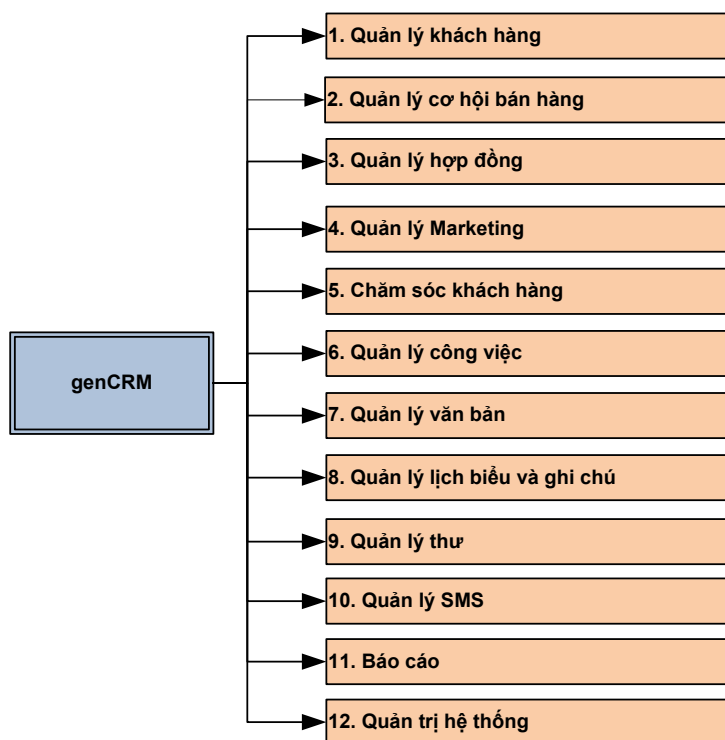
genCRM số hóa toàn bộ dữ liệu kinh doanh của doanh nghiệp theo các quy trình được thiết lập khoa học, giúp doanh nghiệp xây dựng tri thức về khách hàng – thị trường !

3. Các đặc điểm nổi bật

- **Hướng đến khách hàng:** genCRM cung cấp cái nhìn toàn diện về mỗi khách hàng, qua đó có thể phân loại khách hàng thành nhóm với các tiêu chí khác nhau, định ra các chính sách riêng đối với từng nhóm khách hàng đó. Với genCRM bạn có thể biết được một khách hàng đã mua hàng của mình từ bao giờ, đã dành bao nhiêu tiền để mua hàng hóa của bạn, họ có thỏa mãn với sản phẩm và dịch vụ của bạn không, họ có mong muốn và nhu cầu gì thêm nữa không, ... genCRM 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, thỏa mãn tốt nhất.
- **Tự động hóa các quy trình kinh doanh:** genCRM 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 giúp 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 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 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.
- **Chuyên nghiệp:** việc ứng dụng genCRM vào công tác quản lý sẽ khẳng định và nâng cao hơn nữa môi trường làm việc chuyên nghiệp của mỗi doanh nghiệp, từ đó góp phần nâng cao uy tín và vị thế của công ty trước khách hàng và chính các nhân viên của mình.
- **Triển khai linh hoạt:** genCRM 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 cũng có thể cài đặt trong mạng nội bộ của doanh nghiệp để đạt được tốc độ truy cập tối đa.

genCRM là công cụ **Tất-Cả-Trong-Một** với đầy đủ các vũ khí của một người kinh doanh trong nền kinh tế tri thức:
Email – SMS – Mobile/Internet – Làm việc cộng tác

4. Các module chương trình



Sơ đồ chức năng tổng thể của phần mềm

4.1 Quản lý khách hàng

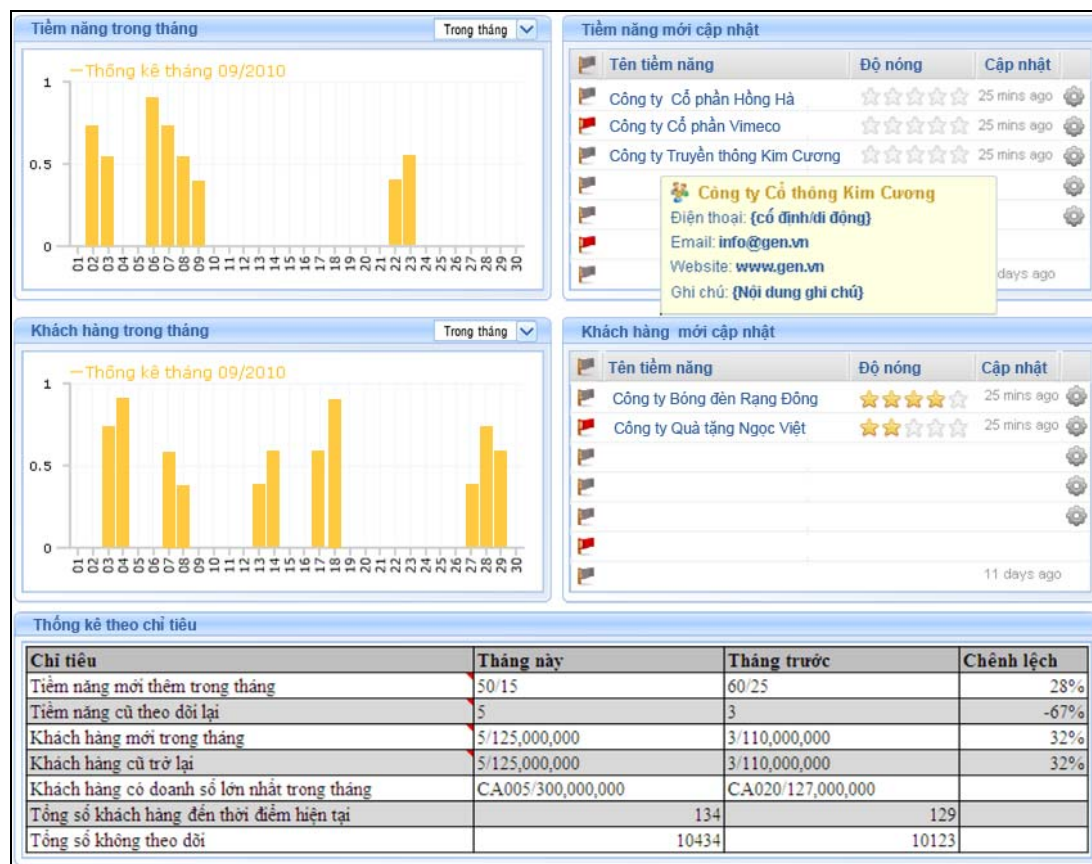
Thông tin khách hàng được phân loại chi tiết theo các đặc điểm như trạng thái khách hàng, nhu cầu mua hàng, khả năng tài chính... giúp bạn dễ dàng trong việc hoạch định chiến lược kinh doanh theo từng nhóm khách hàng, nhận diện khách hàng tiềm năng. Thông tin liên quan đến khách hàng có thể tùy biến 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 bán hàng cho mỗi khách hàng như các cơ hội bán hàng, hợp đồng, đầu mối liên lạc, chiến dịch marketing liên quan tới từng khách hàng hoặc nhóm khách hàng.

Các chức năng chính:

- Quản lý thông tin khách hàng bao gồm khách hàng tiềm năng, khách hàng và khách hàng không theo dõi.
- Phân loại 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, ... Các tiêu chí là do người dùng tự định nghĩa.
- Quản lý đầu mối liên lạc: một khách hàng tổ chức có thể có một hoặc nhiều đầu mối liên lạc với đầy đủ các thông tin của một cá nhân cụ thể để có thể liên hệ lại sau này hoặc thực hiện việc chăm sóc khách hàng trực tiếp đến đúng đối tượng có khả năng quyết định cao nhất.

- 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 trực tiếp, ... cũng như toàn bộ các lần mua hàng, yêu cầu hỗ trợ, ... Từ đó đánh giá được chi phí và hiệu quả thực tế trong công tác bán hàng.
- Dự báo bán hàng: 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.
- Quản lý mối quan hệ giữa các khách hàng trên hệ thống.
- Chia sẻ thông tin khách hàng: một khách hàng có thể được chia sẻ một phần hoặc toàn bộ cho những nhân viên kinh doanh khác trong công ty. Thông tin chia sẻ sẽ được thông báo trên hệ thống hoặc qua email cho người được chia sẻ.



Ảnh: Dashboard khách hàng

Khách hàng >>> Khách hàng tiềm năng

Hiện thị khách hàng theo: **Tất cả khách hàng** | Cá nhân & tổ chức | Đơn vị quản lý | Xóa bộ lọc

<input type="checkbox"/>	Tên khách hàng	Điện thoại	Email	Người quản lý	Độ nóng	Cập nhật cuối	Thao tác
<input type="checkbox"/>	Công ty TNHH Trung Nhật Anh	04.326544		Hạnh	★★★★☆	25/07/2011 11:56 am	
<input type="checkbox"/>	Mai Phương Thúy	90485625	thuy.hoang@gmail.com	Lê Anh	★☆☆☆☆	22/07/2011 05:17 am	
<input type="checkbox"/>	Nguyễn Ngọc Ngạn	04.658354646		Administrator	★★★★☆	21/07/2011 04:51 am	
<input type="checkbox"/>	to chuc tiem nang	dienthoaico dinh	hoangvancao@gmail.com	Administrator	☆☆☆☆☆	19/07/2011 07:22 am	
<input type="checkbox"/>	cá nhân tiềm năng						
<input type="checkbox"/>	Công ty cổ phần thông media						
<input type="checkbox"/>	Lại Văn Mậu						
<input type="checkbox"/>	Nguyễn Thị Lan						
<input type="checkbox"/>	hoang van cao	66666		Administrator	★★★★☆	18/07/2011 10:57 am	
<input type="checkbox"/>	Trần Văn Bộ	986554522	bo.tran@gmail.com	Administrator	★★★★☆	18/07/2011 10:57 am	
<input type="checkbox"/>	Công ty TNHH Thiên Đường Mới			Administrator	★★★★☆	18/07/2011 10:57 am	
<input type="checkbox"/>	Hoàng Thị Luân	09354645646	luan.hoang@gmail.com	Administrator	★☆☆☆☆	13/07/2011 02:55 pm	

Tên khách hàng: [to chuc tiem nang](#)

Người đại diện: [hoang van cao - chuc vu - 01234568795](#)

Website: <http://website.vn>

Địa chỉ: [quang ninh - viet nam](#) [Map](#)

Loại khách hàng: Khách hàng có nhu cầu

Lĩnh vực hoạt động: Du Lịch

Ghi chú: ghi chu 1

Loại hình công ty: Công ty TNHH

Nguồn khách hàng: Ban lãnh đạo công ty

Hiện thị từ 1 đến 12 của tổng số 12

Ảnh: Danh sách khách hàng

Khách hàng >>> Sửa khách hàng tổ chức

[HT00001] Công ty cổ phần truyền thông media

Gửi thư Xóa Thêm mới Cập nhật cuối: 19/07/2011 12:11 am Bởi Administrator

Thông tin chung | Thông tin tài chính | Đầu mối liên lạc | Cơ hội bán hàng | Hợp đồng | Công việc | Hỗ trợ

Thông tin chung

Tên khách hàng: Công ty cổ phần truyền thông media * Người đại diện: CRM

Tên viết tắt: media Chức vụ:

Ghi chú: Khách hàng lớn

Mã số thuế: Nơi cấp:

Số ĐKKD: Ngày cấp:

Trụ sở chính

Điện thoại cố định: 04.23255667 Địa chỉ: Nguyễn Chí Thanh- Đống Đa

Fax: 04.56656 Quốc gia: Việt Nam

Email: media@yahoo.com Tỉnh thành: TP Hà Nội

Website: http://www.vnexpress.net Ghi chú:

Loại địa chỉ: Địa chỉ cá nhân

Phân loại khách hàng

Nguồn khách hàng: Cán bộ công ty Nhu cầu SPDV:

Loại khách hàng: Khách hàng có nhu cầu SP

Lĩnh vực hoạt động: Khác Quy mô công ty: Vừa và nhỏ

Loại hình công ty: Công ty cổ phần Tổng số lao động: 0

Chiến dịch marketing:

Thông tin quản lý

Đơn vị quản lý: Phòng hệ thống * Người tạo: Administrator

Người quản lý: Administrator * Ngày tạo: 04/01/2007 02:22 am

Người quản lý khác: Administrator, FUJINET, hoang van cao Người cập nhật: Administrator

Ngày cập nhật: 19/07/2011 12:11 am

Chia sẻ đầy đủ

4.2 Quản lý cơ hội bán hàng

Cơ hội bán hàng là một nhu cầu về sản phẩm/dịch vụ của khách hàng do nhân viên kinh doanh ghi nhận được. Các cơ hội bán hàng cho phép nhân viên kinh doanh và nhà quản lý có thể dự tính trước được khả năng thực hiện doanh số trong tháng, đánh giá các cơ hội để đưa ra hỗ trợ kịp thời và biến cơ hội trở thành các hợp đồng thực sự.

Các cơ hội bán hàng được quản lý cụ thể theo từng khách hàng, đơn vị, nhân viên chịu trách nhiệm.

Thông tin cơ hội

Tên cơ hội: *
Liên quan tới khách hàng: *
Trạng thái cơ hội: *
Liên quan tới sản phẩm:
Mô tả cơ hội:

Phân tích cơ hội

Nguồn gốc cơ hội:
Chiến dịch marketing:
Doanh thu dự tính (VND):
Khả năng thành công: %
Ngày bắt đầu:
Ngày kết thúc:
Đánh giá:
Đề xuất:

Thông tin quản lý

Đơn vị quản lý: *
Người quản lý:
Người quản lý khác:
Người tạo:
Ngày tạo:
Người cập nhật:
Ngày cập nhật:

Ảnh: Thêm mới cơ hội bán hàng

4.3 Quản lý hợp đồng

Kết quả của quá trình bán hàng là hợp đồng được ký kết. Hệ thống cho phép quản lý được toàn bộ thông tin về các hợp đồng của mỗi khách hàng, theo dõi quá trình thực hiện hợp đồng theo các lần thanh toán. Hệ thống cũng hỗ trợ các báo cáo về doanh thu và các khoản chi phí khác liên quan, từ đó giúp doanh nghiệp đánh giá được hiệu quả của công tác bán hàng với mỗi khách hàng cũng như hiệu quả của mỗi nhân viên kinh doanh.

Các chức năng chính:

- Quản lý thông tin hợp đồng với khả năng thêm tùy ý các dòng chi tiết.
- Quản lý tiến trình thực hiện hợp đồng: một hợp đồng có thể được thực hiện theo nhiều giai đoạn khác nhau. Với việc quản lý theo tiến trình, Công ty có thể theo dõi được dòng tiền của công ty mình cũng như nhận được các cảnh báo tự động của hệ thống khi hợp đồng hết hạn hoặc đến hạn thanh toán.
- Quản lý chi phí: cho phép Công ty quản lý các chi phí liên quan đến mỗi hợp đồng như chi phí nguyên vật liệu đầu vào, chi phí hoa hồng, chi phí vận chuyển, ...
- Quản lý đơn hàng: cho phép xuất hàng không theo hợp đồng.
- Quản lý thu, chi, công nợ xuất bán lẻ

Tên hợp đồng	Khách hàng	Giá trị	Người quản lý	Ngày ký	Trạng thái	Thao tác
Hợp đồng khung với Vinamilk	Vinamilk	20,000,000,000	Lê Anh	20/09/2010	Đang thực hiện	
Danh sách hợp đồng chi tiết						
Hợp đồng triển khai CRM-EVN	EVN	20,000,000,000	Lê Anh	20/09/2010	Đang thực hiện	
Danh sách hợp đồng chi tiết						
Hợp đồng CRM-ADM - lần 1		100,000,000	Lê Anh	30/09/2010	Đang thực hiện	
Hợp đồng CRM-ADM - lần 2		2,000,000,000	LHoàng Hải	15/10/2010	Đã kết thúc	
Hợp đồng Intcom-CRM	Intcom	91,000,000	Lê Anh	12/08/2010	Đã kết thúc	
Công ty Tài chính Cổ phần Điện lực EVNFC	EVNFC	20,000,000,000	Lê Anh	20/06/2010	Đã kết thúc	
Hợp đồng tư vấn ứng dụng CNTT	EVNFC	31,275,000	Lê Anh	20/06/2010	Quá hạn	
Hợp đồng thiết kế website	EVNFC	10,950,000	Lê Anh	20/06/2010	Đã kết thúc	

Ảnh: Danh sách hợp đồng

[HD001] Nhập tên hợp đồng ... (3)

Thông tin chung | Tiến trình thanh toán | Thông tin chi phí

Thông tin chung

Tên hợp đồng: *
 Số hợp đồng:
 Hợp đồng khung: *
 Trạng thái hợp đồng: Đang thực hiện *
 Khách hàng: Công ty Tân Hoàng Phố
 Cơ hội bán hàng:
 Ngày bắt đầu: 22/09/2010
 Ngày kết thúc:
 Ghi chú:
 Khó khăn vướng mắc:
 Phương án giải quyết:
 Nhắc hợp đồng:

Thông tin tài chính

Giá trị hợp đồng:
 Số tiền đã thanh toán: 800.000
 Số tiền còn lại: 1.200.000
 Tổng chi phí: 1.200.000
 Nhóm sản phẩm:
 Tên sản phẩm:

Thông tin quản lý

Đơn vị quản lý: Phòng kinh doanh *
 Người quản lý: Lê Anh
 Người quản lý khác:
 Người tạo: Nguyễn Thành Tân
 Ngày tạo: 21/09/2010
 Người cập nhật: Nguyễn Thành Tân
 Ngày cập nhật: 21/09/2010

Ảnh: Thông tin hợp đồng

4.4 Quản lý marketing

Module Quản lý Marketing cho phép nhân viên marketing của Công ty xây dựng các chiến dịch marketing trên hệ thống, xác định thị trường mục tiêu, thực hiện chiến dịch trên các kênh và theo dõi kết quả thực hiện.

Các chức năng bao gồm:

- Quản lý chiến dịch marketing
- Gửi thư: quản lý nhóm thư, thư mẫu, gửi thư hàng loạt cho các khách hàng tham gia
- Gửi SMS hàng loạt cho các khách hàng tham gia chiến dịch marketing
- Báo cáo kết quả chiến dịch marketing

Marketing >>> Xem chiến dịch

[CD010] Quảng cáo online

Sửa Xóa

Thông tin chung **Khách hàng tham gia** Cơ hội bán hàng Hợp đồng Công việc

Xem theo trạng thái: **Tất cả** Thao tác Thêm khách hàng tham gia

<input type="checkbox"/>	Tên khách hàng	Đầu mối	Trạng thái	Ghi chú	Người thêm	Cập nhập cuối	Thao tác
<input type="checkbox"/>	to chuc tiem nang		Không tham gia		Administrator	02/08/2011	
<input type="checkbox"/>	công ty moore		Tích cực		Administrator	02/08/2011	
<input type="checkbox"/>	Công ty TNHH Trung Nhật Anh		Không tham gia		Administrator	02/08/2011	
<input type="checkbox"/>	Nguyễn Thị Hương 1224		Tích cực		Administrator	02/08/2011	
<input type="checkbox"/>	Công ty đào tạo và tư vấn sms444		Có tham gia		Hạnh	25/07/2011	
<input type="checkbox"/>	Công ty TNHH Thiên Đường Mới	Thiên Đường			Administrator	21/07/2011	
<input type="checkbox"/>	Trung tâm tin học coec		Bình thường		Administrator	20/07/2011	
<input type="checkbox"/>	Nguyễn Ngọc Ngan		Bình thường		Administrator	20/07/2011	

1 - 8 trong 8

Ảnh: Quản lý khách hàng tham gia chiến dịch marketing

4.5 Chăm sóc khách hàng

Module Chăm sóc khách hàng bao gồm chức năng cho phép ghi nhận các ý kiến phản hồi của khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm/dịch vụ của Công ty. Các phản hồi sau đó sẽ được nhập vào hệ thống và chuyển cho những người được phân công giải quyết.

Module này bao gồm các chức năng:

- Quản lý yêu cầu: ghi nhận toàn bộ các yêu cầu từ khách hàng bao gồm cả việc tiếp nhận yêu cầu từ website, theo dõi quá trình xử lý yêu cầu của khách hàng.
- Chuyển tiếp xử lý: các yêu cầu không thuộc phạm vi quản lý của nhân viên tiếp nhận có thể được chuyển tiếp cho người cấp cao hơn hoặc chuyển tiếp cho người khác phù hợp hơn. Việc chuyển cho các cấp xử lý sẽ được hệ thống lưu vết lại để tiện theo dõi kiểm tra sau này.
- Cảnh báo quá hạn: các yêu cầu không được xử lý trong khoảng thời gian cho phép sẽ được hệ thống đưa ra các cảnh báo để người sử dụng dễ dàng kiểm soát các phần việc hỗ trợ khách hàng cần xử lý.

4.6 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: 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
- Đánh giá công việc: với mỗi công việc đã hoàn thành, người quản lý có thể đánh giá mức độ hoàn thành công việc của nhân viên theo từng mức khác nhau, qua đó có thể đánh giá được mức độ hoàn thành công việc của mỗi nhân viên.
- 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.

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 thục 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 PhátTân			

Ảnh: Dashboard công việc

Việc của tôi		Việc đã giao		Việc được giao		Xóa	+ Ghi chú	+ Lịch	Xem lịch làm việc
Tên công việc	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Trạng thái	Ngày cập nhật	Thao tác				
<input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Đàm phán ký hợp đồng với khách hàng Ngày bắt đầu: 21/09/2010 Ngày kết thúc: 21/09/2010 Trạng thái: Đang thực hiện Ngày cập nhật: 21/09/2010 Nội dung: Đối với chủ thẻ ghi nợ quốc tế phát hành tại Agribank, khi giao dịch rút tiền mặt tại thiết bị của các tổ chức thanh toán khác, phải trả phí là 3%/số tiền giao dịch; tối thiểu 50.000 đồng; riêng thị trường Trung Quốc mức phí là 5%/số tiền giao dịch, tối thiểu 100.000 10/09/2010 bởi Tân Nguyễn: đây là nội dung ghi chú ngày 19/10/2010 bởi người sử dụng là Tân Nguyễn 10/09/2010 bởi Tân Nguyễn: đây là nội dung ghi chú ngày 19/10/2010 bởi người sử dụng là Tân Nguyễn 10/09/2010 bởi Tân Nguyễn: đây là nội dung ghi chú ngày 19/10/2010 bởi người sử dụng là Tân Nguyễn <input type="checkbox"/> Chuẩn bị demo khách hàng <input type="checkbox"/> Gửi thư spam theo chiến dịch MA10 <input type="checkbox"/> [Empty] <input type="checkbox"/> [Empty] 	21/09/2010	21/09/2010	Đang thực hiện	21/09/2010	[Gear] [Trash] (1)				
<input type="checkbox"/>	Chuẩn bị demo khách hàng	21/09/2010	21/09/2010	Đang thực hiện	[Gear]				
<input type="checkbox"/>	Gửi thư spam theo chiến dịch MA10	21/09/2010	21/09/2010	Đang thực hiện	[Gear]				
<input type="checkbox"/>	[Empty]	21/09/2010	21/09/2010	Đang thực hiện	[Gear]				
<input type="checkbox"/>	[Empty]	21/09/2010	21/09/2010	Đang thực hiện	[Gear]				

Ảnh: Công việc đang thực hiện

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 SG	Gọi điện	Lê Thị Thu Phượng	Lê Thị Thu Phượng	08/10/2010 10:00 am	04/11/2010 10:30 am	Kết thúc	[Gear] [Trash]
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	[Gear] [Trash]
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	[Gear] [Trash]
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	[Gear] [Trash]
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	[Gear] [Trash]
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	[Gear] [Trash]
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	[Gear] [Trash]
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	[Gear] [Trash]
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	[Gear] [Trash]
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	[Gear] [Trash]

Ảnh: Theo dõi công việc phòng ban

4.7 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 như mẫu báo giá, mẫu thư chào hàng, hợp đồng, ... Các tài liệu có thể được nhóm thành các thư mục khác nhau và chia sẻ cho các thành viên khác trong bộ phận hoặc được giữ riêng.

Các chức năng chính:

- Upload văn bản và phân loại theo các thư mục chung của toàn công ty hoặc thư mục riêng do mỗi người tự tạo.
- 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, email.

The screenshot shows a web interface for adding a new document. At the top, there's a breadcrumb 'Văn bản >> Thêm văn bản' and buttons for 'Tìm' and 'Nâng cao'. Below is a search bar 'Nhập tên văn bản...'. The main form is divided into two sections: 'Thông tin văn bản' (Document Information) and 'Thông tin chia sẻ' (Sharing Information). In the first section, there are fields for 'Tên văn bản' (Document Name) with the value 'Mẫu biên bản họp nội bộ', 'Thư mục lưu' (Storage Folder) set to 'Hành chính', and 'Đường dẫn' (Path) set to 'C:\My Documents A...' with a 'Browse...' button. A 'Ghi chú' (Notes) text area is also present. The second section includes a 'Tài liệu chung' (Shared) checkbox, a 'Chia sẻ với' (Share with) field, and 'Chia sẻ từ ngày' (Share from) and 'Đến' (To) date pickers. On the right side, there are fields for 'Người tạo' (Created by) 'Nguyễn Thành Tân', 'Ngày tạo' (Created on) '21/09/2010', 'Người cập nhật' (Updated by) 'Nguyễn Thành Tân', and 'Ngày cập nhật' (Updated on) '21/09/2010'. At the bottom, there are three buttons: 'Lưu' (Save), 'Lưu và thêm' (Save and add), and 'Hủy bỏ' (Cancel).

Ảnh: Thêm văn bản mới

4.8 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.

The screenshot displays the 'Lịch sự kiện' (Event Calendar) interface. At the top, it shows the current date 'Ngày 26/09/2010' and a 'Chọn ngày tháng...' (Select date/month...) button. Below the date, there are two main sections: 'Hôm nay' (Today) and 'Ngày mai' (Tomorrow). Each section contains a list of events with their start times and titles. For example, under 'Hôm nay', there are events like 'Gọi điện cho Sydney' at 10:00 AM, 'Họp kickoff nội bộ dự án genCRM 2.0' at 03:00 PM, and 'Gửi hợp đồng cho EVN' at 05:40 PM. The 'Ngày mai' section shows events like 'Họp phân công dự án EVN' at 05:40 PM. On the right side, there is a 'Sự kiện trong tuần' (Events in week) section, which provides a summary of events for the week of 23/09 to 24/09, including 'Gọi điện cho Sydney', 'Họp kickoff nội bộ dự án genCRM 2.0', 'Gửi hợp đồng cho EVN', 'Họp phân công dự án EVN', 'Mua máy tính xách tay trả góp', 'Design các giao diện genCRM-EVN', and 'Hoàn thành master plan genCRM 2.0'.

Ảnh: Lịch làm việc tuần cá nhân

4.9 Quản lý thư

Module email được xây dựng nhằm giúp người sử dụng genCRM có một công cụ quản lý tập trung toàn bộ các tài khoản email của mình, thay thế các trình quản lý thư cá nhân khác như Outlook, Thunderbird. Tính năng quản lý thư có các ưu điểm:

- Tích hợp với genCRM tạo thành môi trường quản lý duy nhất và thống nhất cho mọi tác nghiệp của nhân viên kinh doanh hàng ngày
- Được xây dựng dạng web-based nên có thể truy cập mọi lúc mọi nơi và không cần phải cài đặt như Outlook
- Có thể gửi và nhận thư từ nhiều tài khoản
- Đầy đủ các tính năng của một trình quản lý thư

Các chức năng chính:

- Tạo nhóm thư từ nhiều nguồn như khách hàng, đầu mối liên lạc, nhập thủ công hoặc import từ file ngoài
- Tạo thư mẫu
- Trộn thư
- Gửi thư hàng loạt hoặc lần lượt
- Gửi thư có file đính kèm, file đính kèm có thể upload từ máy lên hoặc sử dụng các file tài liệu đã upload lên từ trước.
- Gửi hoặc nhận thư ngay trên phần mềm từ nhiều tài khoản thư khác nhau như gmail, hotmail, hòm thư công ty, ... (thay thế phần mềm Microsoft Outlook)
- Tự động lưu thư nháp, tự động nhớ địa chỉ gửi



Ảnh: Gửi thư bằng thư mẫu

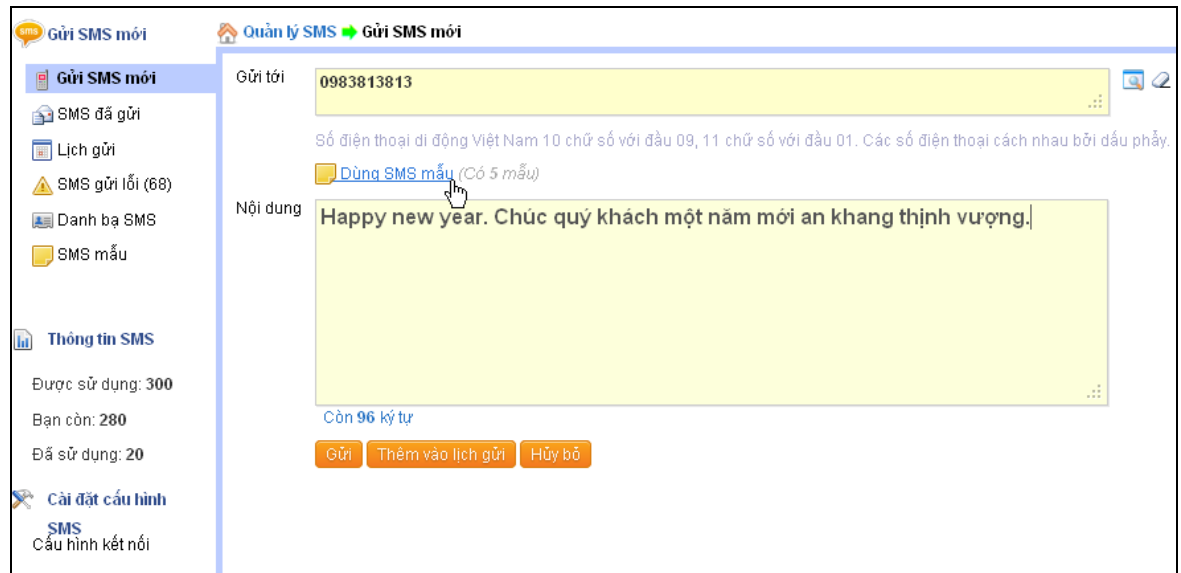
4.10 Quản lý SMS

Chức năng quản lý sms giúp công ty phân bổ số lượng SMS được phép gửi cho người sử dụng trên hệ thống để gửi cho các khách hàng của mình. Chức năng này cũng cho phép hệ thống tự động gửi SMS khi có các sự kiện đặc biệt như ngày sinh/ngày thành lập của khách hàng, ngày hết hạn hợp đồng.

Các chức năng chính bao gồm:

- Phân bổ hạn mức SMS cho nhân viên để có thể quản lý được chi phí phát sinh do việc gửi SMS.

- Tạo lịch gửi SMS: tạo lịch gửi SMS tự động vào các giờ nhất định để tránh ảnh hưởng đến khách hàng.
- Gửi SMS hàng loạt
- Quản lý danh bạ SMS: tạo danh bạ thủ công hoặc import từ file ngoài, hoặc lấy số di động từ danh sách khách hàng đã có
- Gửi SMS nhanh: gửi SMS nhanh cho khách hàng ngay tại tất cả các màn hình khách hàng.



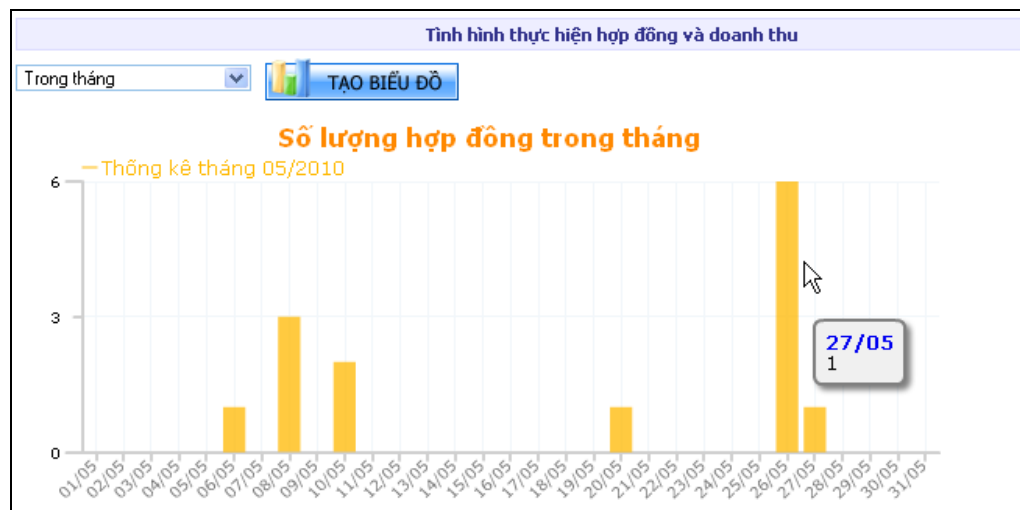
Ảnh: giao diện gửi SMS sử dụng SMS mẫu

4.11 Hệ thống báo cáo

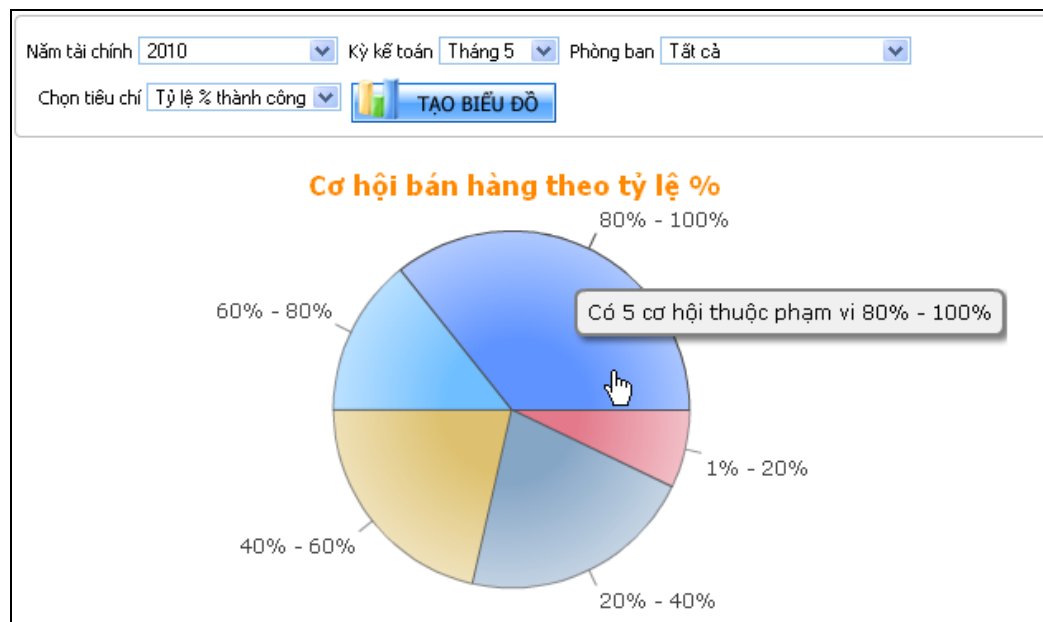
Hệ thống báo cáo đa dạng với nhiều loại báo cáo như báo cáo bán hàng, báo cáo doanh thu, báo cáo chi phí liên quan đến hợp đồng, báo cáo khách hàng, ... Các báo cáo có thể được tạo theo nhiều tiêu chí, hiển thị dưới dạng bảng biểu hoặc biểu đồ trực quan. Tùy theo nhu cầu quản lý của Công ty, hệ thống có thể tích hợp thêm các báo cáo sau này.

Các chức năng chính:

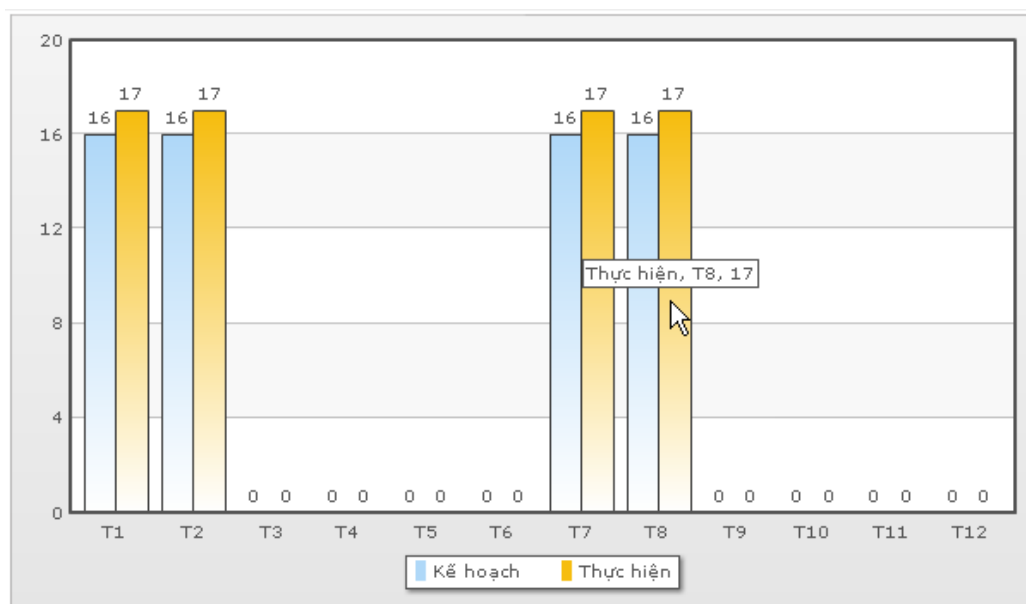
- Tạo báo cáo theo yêu cầu
- Tùy biến thông tin hiển thị trên báo cáo
- Xem báo cáo dạng thống kê
- Xem báo cáo phân tích
- In báo cáo
- Xuất báo cáo ra excel/word/pdf



Ảnh: Biểu đồ số lượng hợp đồng trong tháng



Ảnh: Biểu đồ cơ hội bán hàng



Ảnh: Biểu đồ bán hàng thực tế so với kế hoạch

4.12 Quản trị hệ thống

Module Quản trị hệ thống giúp người quản trị thực hiện việc cấu hình các tham số cơ bản của hệ thống, xây dựng các từ điển dữ liệu chung cũng như xây dựng cơ cấu tổ chức phòng ban trong công ty, tạo người dùng và phân quyền cho người dùng. Module này cũng thực hiện các chức năng sao lưu và phục hồi hệ thống khi có phát sinh, kiểm soát các truy nhập đảm bảo an toàn tối đa cho hệ thống.

Các chức năng bao gồm:

- Xây dựng cơ cấu tổ chức linh hoạt: người quản trị có thể tùy ý xây dựng cơ cấu tổ chức mà không bị hạn chế số cấp (có thể bao gồm cấp Tổng công ty, công ty thành viên, chi nhánh nước ngoài, các ban, phòng nghiệp vụ, các nhóm, ...). Với khả năng xây dựng cơ cấu linh hoạt, genCRM có khả năng đáp ứng cho mọi mô hình kinh doanh và dễ dàng quản lý cả các cộng tác viên tự do.
- Phân quyền theo chức vụ: người quản trị tạo cơ cấu chức vụ và gán các quyền cho từng chức vụ. Mỗi người dùng có thể kiêm nhiệm nhiều chức vụ.
- Quản lý dữ liệu danh mục và thiết lập các thông tin dùng chung
- Sao lưu và phục hồi dữ liệu: người quản trị có thể sao lưu dữ liệu tại mỗi thời điểm và khôi phục lại dữ liệu này khi có sự cố. Việc sao lưu và phục hồi được thực hiện hoàn toàn trên giao diện phần mềm mà không cần phải sử dụng các công cụ bên ngoài khác. Dữ liệu sao lưu sau đó có thể ghi vào đĩa CD để lưu trữ.

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 chỉ 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.
- **Lọc dữ liệu trên danh sách:** tại mỗi cột trên danh sách, người sử dụng có thể tạo các bộ lọc giống như đang xử lý với bảng tính excel để tìm ra đúng dữ liệu mình cần.
- **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 thêm phần mềm gì hay cấu hình thêm bất cứ thông tin nào mà chỉ cần trình duyệt internet để truy cập.

Các yêu cầu dưới đây được tính toán với giả thiết mô hình sử dụng có từ 10 đến 30 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 2 hoặc IIS (hỗ trợ PHP5)
- Máy trạm: để truy cập được vào hệ thống, máy trạm chỉ cần trình duyệt Firefox 3+ hoặc Google Chrome.

7. Một số khách hàng tiêu biểu

Công ty Cổ phần Truyền thông Bóng đá
Việt Nam – Vietnam Football Media
(HN)



Công ty Cổ phần Tập đoàn Gami
(HN)



Công ty Tài chính Cổ phần Điện lực
(HN)



Công ty Cổ phần Đầu tư RICO
– RICO Group
(HN & HCM)



Công ty Cổ phần Phát triển Giải pháp trực
tuyến Moore
(HN & HCM)



Công ty TNHH Mạng máy tính Phú Sĩ
(TP HCM)

