



CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ **GEN**

think **OPEN** – **OPEN** solution

E-mail: info@gen.vn

Website: www.gen.vn

GIỚI THIỆU PHẦN MỀM
QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG
genCRM Education (2.0)

MỤC LỤC

1. TỔNG QUAN.....	3
2. TẠI SAO CẦN ÁP DỤNG PHẦN MỀM CRM	3
3. ĐẶC ĐIỂM NỔI BẬT	4
4. CÁC MODULE CHỨC NĂNG	5
4.1 Quản lý học viên	5
4.2 Quản lý cơ hội	9
4.3 Quản lý đăng ký	12
4.4 Quản lý học	14
4.5 Quản lý marketing.....	18
4.6 Chăm sóc khách hàng.....	20
4.7 Quản lý công việc.....	21
4.8 Báo cáo phân tích.....	23
4.9 Quản trị hệ thống.....	24
5. CÁC MODULE ADD-ON.....	27
5.1 Khách hàng thân thiết.....	27
5.2 Quản lý nhân viên	27
5.3 Quản lý kho	29
5.4 Tích hợp Facebook.....	29
5.5 Module API.....	30

1. TỔNG QUAN

Là một doanh nghiệp trong cộng đồng hàng trăm ngàn doanh nghiệp Việt Nam, chúng tôi hiểu rằng quá trình phát triển của mình chính là quá trình truyền tải và gia tăng giá trị cũng như sự hài lòng cho khách hàng. Để làm được việc này, chúng tôi sử dụng phần mềm genCRM – sản phẩm do chính chúng tôi xây dựng và không ngừng cải tiến để đáp ứng tốt hơn những thay đổi không ngừng của thị trường, khoa học quản trị và công nghệ thông tin.

Chúng tôi đề cao tính khoa học, quy trình hóa, tự động hóa và đơn giản hóa để genCRM trở thành công cụ tồn tại đồng nhất với các hệ thống quản trị khác của doanh nghiệp. Khoa học quản trị kết hợp với công cụ tự động hóa chắc chắn sẽ giúp nâng cao năng suất và đảm bảo sự phát triển bền vững của doanh nghiệp.

Triết lý thiết kế của chúng tôi là “Kiểm soát trong tự do” và mục tiêu chúng tôi hướng tới là giúp nhà quản trị thực sự tự do cho chiến lược phát triển doanh nghiệp chứ không phải mất thời gian với công tác quản trị hằng ngày.

Phiên bản phần mềm quản trị quan hệ khách hàng dành riêng cho lĩnh vực giáo dục ngoài các chức năng của một hệ thống CRM chuẩn còn có các tính năng đặc thù dành riêng cho một trung tâm đào tạo, nhờ vậy, genCRM Education cho phép doanh nghiệp chỉ cần sử dụng duy nhất một hệ thống cho toàn bộ hoạt động đào tạo và quản trị khách hàng của mình.

2. TẠI SAO CẦN ÁP DỤNG PHẦN MỀM CRM

Người lãnh đạo khi xây dựng doanh nghiệp đã có tầm nhìn và chiến lược để phát triển doanh nghiệp của mình, trong đó, chiến lược về khách hàng – thị trường với các mục tiêu liên quan tới khách hàng/bán hàng/marketing và chăm sóc khách hàng đóng vai trò trọng yếu bên cạnh chiến lược về tài chính, sản phẩm, vận hành,... Trong khoa học quản trị, tầm nhìn và chiến lược về khách hàng – thị trường được gọi chung là **chiến lược CRM**. Khi nền tảng lý thuyết đã có, người lãnh đạo cần công cụ là các phần mềm CRM để hiện thực hóa chiến lược CRM. Với phần mềm CRM, doanh nghiệp có thể dễ dàng số hóa, tự động hóa và nâng cao năng suất lao động, sẵn sàng cho việc mở rộng quy mô và chuẩn hóa toàn bộ quy trình quản trị.

Lợi ích của phần mềm CRM có thể sơ bộ như sau:

- Số hóa cơ sở dữ liệu khách hàng, xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng thống nhất, có tổ chức, dễ dàng phân loại và tìm kiếm. Tập trung thống nhất các nguồn dữ liệu khách hàng hiện tại của toàn doanh nghiệp.
- Tái sử dụng nguồn dữ liệu khách hàng khi phát triển thị trường cho các sản phẩm mới.
- Tự động hóa, đơn giản hóa, tiết kiệm thời gian cho bộ phận kinh doanh trong các công việc hàng ngày, nhờ vậy giúp doanh nghiệp tăng năng suất và tăng năng lực phục vụ khách hàng mà không phải tăng quy mô nhân sự.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng nhờ tự động hóa các công việc chăm sóc.
- Phân loại, tổ chức dữ liệu khách hàng một cách khoa học, chuyên nghiệp.
- Thống kê, phân tích tình hình khách hàng, hỗ trợ ra quyết định kinh doanh.
- Đơn giản hóa quá trình marketing (bao gồm cả email marketing, sms marketing và marketing truyền thống) bằng việc tái sử dụng cơ sở dữ liệu khách hàng đã xây dựng với các công cụ tích hợp sẵn trên phần mềm.
- Đơn giản hóa công tác quản lý nội bộ, giảm thời gian báo cáo giữa các bộ phận.
- Xây dựng môi trường làm việc online, chuyên nghiệp, kiểm soát tại mọi nơi, mọi lúc.

3. 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, doanh nghiệp 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.
- **Tính năng đa dạng:** genCRM cung cấp 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, có thể cài đặt trên môi trường cloud để truy cập ở mọi nơi, mọi lúc. genCRM cũng có thể cài đặt trong mạng nội bộ của doanh nghiệp để đạt được mức độ bảo mật tối đa.
- **Tùy ý tùy biến phần mềm:** genCRM cung cấp nền tảng để doanh nghiệp có thể tùy ý điều chỉnh phần mềm cho phù hợp nhất với đặc thù của mình mà không cần phải lập trình thêm, nhờ vậy giúp doanh nghiệp nhanh chóng có hệ thống để sử dụng, giảm chi phí và rủi ro trong triển khai dự án.
- **Thiết kế dành riêng cho các trung tâm đào tạo:** genCRM Education được điều chỉnh và bổ sung các module riêng biệt cho các trung tâm đào tạo, nhờ vậy, phần mềm đáp ứng một cách phù hợp với nhu cầu quản lý và gắn gũi với hoạt động của người dùng.

genCRM Education là công cụ **Tất-Cả-Trong-Một với đầy đủ các vũ khí của người kinh doanh trong nền kinh tế tri thức đa nền tảng:**
Email – SMS – Call Center - Mobile – Social Network

4. CÁC MODULE CHỨC NĂNG



Sơ đồ chức năng tổng thể của phần mềm

4.1 Quản lý học viên

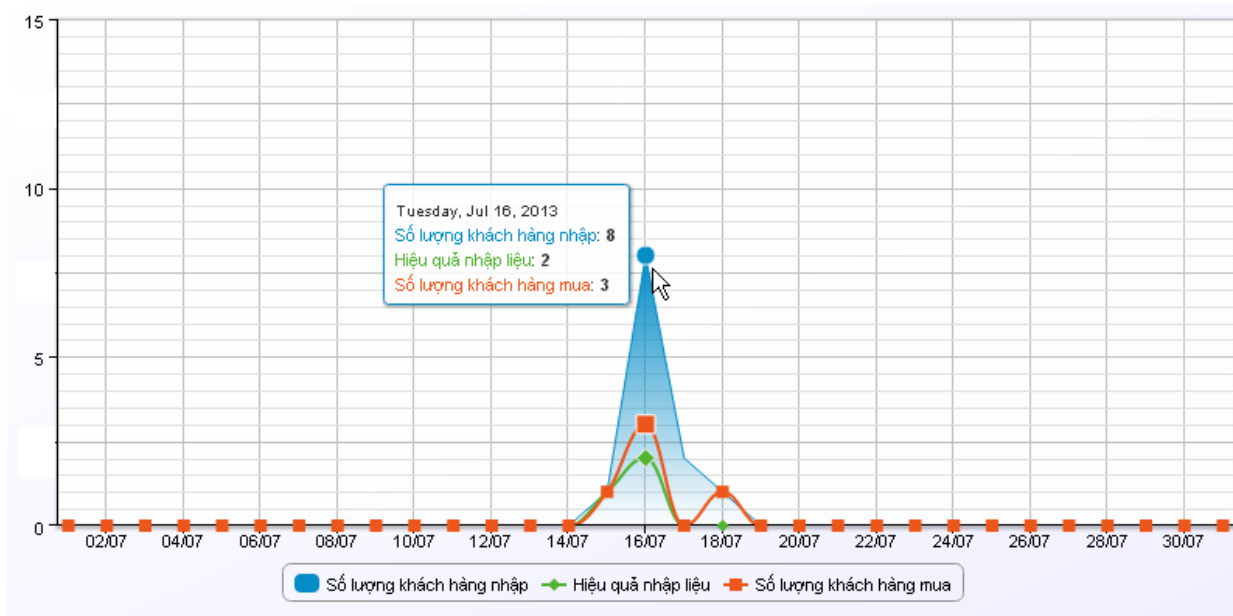
Khách hàng hay học viên là đối tượng quản lý chính trong bất cứ một phần mềm CRM nào. Trong genCRM Education, khách hàng được phân loại chi tiết theo các thông tin như thông tin liên hệ, phân loại, trạng thái, nhu cầu học,...

Các chức năng chính:

- Quản lý thông tin học viên bao gồm học viên tiềm năng, học viên đã từng học và học viên không theo dõi.
- Phân loại học viên: 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 độ tuổi, nhu cầu học, khu vực địa lý, trình độ bằng cấp hiện tại,... Các tiêu chí là do người dùng tùy ý định nghĩa.
- Quản lý đầu mối liên lạc: một khách hàng 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. Ví dụ: học viên là trẻ em thì có thể lưu đầu mối là bố mẹ.

- Quản lý lịch sử giao dịch học viên: như ghi chép các lần gọi điện, gửi thư, báo giá, hoặc các lần gặp gỡ trực tiếp,... cũng như toàn bộ lịch sử học tập, yêu cầu hỗ trợ, ...
- 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.



Dashboard khách hàng

Xem: Danh sách

☐	Tên khách hàng	Di động	Email	Tỉnh thành	Loại khách hàng	Nguồn khách hàng	Người quản lý	#
☐	Khuất Thị Hương	0983 123 646	KH_00633@gmail.com	Bắc Ninh	Nhà đầu tư cá nhân	Khách hàng tự tìm đến	Nghiệp vụ 1	
☐	Đặng Ngọc Nhung	0983 124 008	KH_00996@gmail.com	Thái Bình	Chủ doanh nghiệp	Khách hàng tự tìm đến	Nguyễn Thế Thắng	
☐	Bùi Thị Song Bình	0983 123 628	KH_00615@gmail.com	Bắc Ninh	Môi giới	Khách hàng ngoại giao của BLĐ	Nghiệp vụ 1	
☐	Đặng Thị Bạch Yến	0983 123 608	KH_00595@gmail.com	Bắc Ninh	Quan chức	Khách hàng ngoại giao của BLĐ	CSKH 2	
☐	Tanya Nguyen	0983 123 629	KH_00616@gmail.com	Bắc Ninh	Môi giới	Online marketing	Nghiệp vụ 1	
☐	Nguyễn Thị Ngọc Trinh	0983 123 605	KH_00592@gmail.com	Bắc Ninh	Quan chức	Online marketing	CSKH 2	
☐	Đường Lê Quân	0983 123 630	KH_00617@gmail.com	Bắc Ninh	Môi giới	Telesales/SMS/Email	Nghiệp vụ 1	
☐	Lê Thị Phương Thảo	0983 123 609	KH_00596@gmail.com	Bắc Ninh	Quan chức	Telesales/SMS/Email	CSKH 2	
☐	Đỗ Thị Thu Loan	0983 124 494	loanm@yahoo.com	TP Hồ Chí Minh	Chủ doanh nghiệp	Google	Quản trị	
☐	Bùi Thị Thủy	0983 124 487	thuy@yahoo.com	TP Hồ Chí Minh	Môi giới	Google	Quản trị	

1 đến 10 của 1816

1

Danh sách khách hàng

Công ty Cổ phần Giáo dục và đào tạo Imap Việt Nam

Thêm mới
 Gửi thư
 Gửi sms
 Sửa

THÔNG TIN CHUNG
ĐẦU MỐI LIÊN LẠC (10)
CƠ HỘI (2)
HỢP ĐỒNG (36)
CÔNG VIỆC (35)
HỖ TRỢ (85)
MARKETING (2)

Thông tin chung

Tên khách hàng **Công ty Cổ phần Giáo dục và đào tạo Imap Việt Nam**

Website **mshoatoeic.com**

Mã số thuế

Người đại diện **Giang**

Chức vụ **Tổng giám đốc**

Địa chỉ **49 A Phan Đăng Lưu,**

Quận huyện **Quận Bình Thạnh, TP Hồ Chí Minh, Viet Nam**

Ghi chú **Khách hàng sử dụng 3 link**

[Xem thêm](#)

Nguyễn Khánh Chi
- 16h05 - 15/08/2018

tổng 30 user

Hà Huyền Ngọc
- 17h08 - 09/05/2017

Imap tăng thêm 3 user ngày 09/05/2017

Nguyễn Khánh Chi
- 16h41 - 22/01/2018

Theo hợp đồng này 160118/GEN/HDKT các link của Imap sẽ set chung ngày hết hạn bảo trì và ngày hết hạn host như sau:
- Bảo trì: Miễn phí từ ngày 22/6/2017 đến 22/12/2018
- Hosting: miễn phí 22/6/2018 đến ngày 22/12/2019

Nguyễn Khánh Chi
- 17h13 - 23/02/2018

Khách hàng sử dụng 4 link cho 4 máy:

Chi tiết khách hàng

Phương Văn Thịnh

Thêm mới
 Gửi thư
 Gửi sms
 Sửa

THÔNG TIN CHUNG
ĐẦU MỐI (3)
ĐẶT HÀNG (0)
HỢP ĐỒNG (12)
CÔNG VIỆC (360)
HỖ TRỢ (3)
MARKETING (3)

17.884.800.000

Doanh số

24

Đơn hàng

Sản phẩm đã dùng

laptop
A1
A2
genCRM cloud
Tpbvsk Omega Junior

Tpbvsk GS Mamavit Prefolin + DHA + EPA
2CMHS

VHR2 hồ 160
Củ Chi - 280
Xe trượt nước - EX 1050

Danh xưng

Anh

Số điện thoại

0976 116 617

Email

phuongvanthinh27@gmail.com

Mã khách hàng

110000777

Nhật ký
Call
SMS
Email
Công việc

Viết ghi chú ...

Khác

Cuộc gọi đi
TẠO MỚI
01/02/2019 11:53

Anh Thịnh 0976 116 617 - Gọi đi - 01/02/2019

Thịnh

Cuộc gọi đi
HOÀN THÀNH
30/01/2019 17:02

Anh Thịnh 0976 116 617 - Gọi đi - 30/01/2019

Thịnh

Cuộc gọi đi
HOÀN THÀNH
30/01/2019 17:02

Anh Thịnh 0976 116 617 - Gọi đi - 30/01/2019

Thịnh

Cuộc gọi đi
ĐANG LÀM
30/01/2019 10:32

Anh Thịnh 0976 116 617 - Gọi đi - 30/01/2019

Thịnh

Xem tổng quan về khách hàng

Danh sách khách hàng							
Tên khách hàng	Doanh số		Địa chỉ	Quận huyện	Người quản lý	#	
☐ Công ty IFIG VIỆT NAM	16.136.3		tầng 20 Hoàng Văn Thụ	Huyện Mai Châu, Hòa Bình, Việt Nam	Hoàng Văn Long		
☐ Công ty Giáo dục & Đào tạo Quốc tế Đại Tây Dương - Atlantic	7.954.541.000	Penhouse 2101, Sân thương mại 201, Sân thương mại 202	288 Hoàng Văn Thụ	Huyện Mai Châu, Hòa Bình, Việt Nam	Hoàng Văn Long		
☐ Chị Lan	3.090.908.000	View hồ tầng 24, View phố 8	290 Hoàng Văn Thụ	Huyện Mai Châu, Hòa Bình, Việt Nam	Nguyễn Thế Thắng		
☐ Công Ty Cổ Phần Học Và Làm	11.363.630.000	View hồ 12	298 Hoàng Văn Thụ	Huyện Tân Lạc, Hòa Bình, Việt Nam	CSKH 1		
☐ BDS AN BIÊN	3.499.993.000	Tầng 28-A3, Tầng 27-A3	300 Hoàng Văn Thụ	Huyện Tân Lạc, Hòa Bình, Việt Nam	CSKH 2		
☐ Trung tâm EMIND	6.222.719.000	LK-Bason 160, LK Skybay 140	301 Hoàng Văn Thụ	Huyện Tân Lạc, Hòa Bình, Việt Nam	CSKH 2		
			307				

Lọc khách hàng

Hiển thị tham số ☐ Danh sách lọc ☐ Báo cáo

Tìm trong ☒ Danh sách khách hàng ☒ Khách hàng tiềm năng ☐ Khách hàng tổ chức ☐ Khách hàng cá nhân

Tham số chung

Tên khách hàng Người quản lý

Nguồn khách hàng Ngày tạo

Mức độ tiềm năng Người tạo

Quận huyện Đơn vị quản lý

Tham số của khách hàng đã mua hàng

Sản phẩm đã dùng Doanh số từ đến (VND)

Số lần mua hàng từ đến Số tiền chưa thanh toán từ đến (VND)

Ngày ký từ đến Cấp khách hàng

Tham số nâng cao

Lứa tuổi đến (Tuổi) Khu vực

Quận huyện Tỉnh thành

Số quan hệ

Tìm kiếm Gửi thư Gửi sms Lưu danh sách lọc Thêm vào chiến dịch Làm lại Đóng

Tìm kiếm theo các tiêu chí



Thao tác nhanh với khách hàng

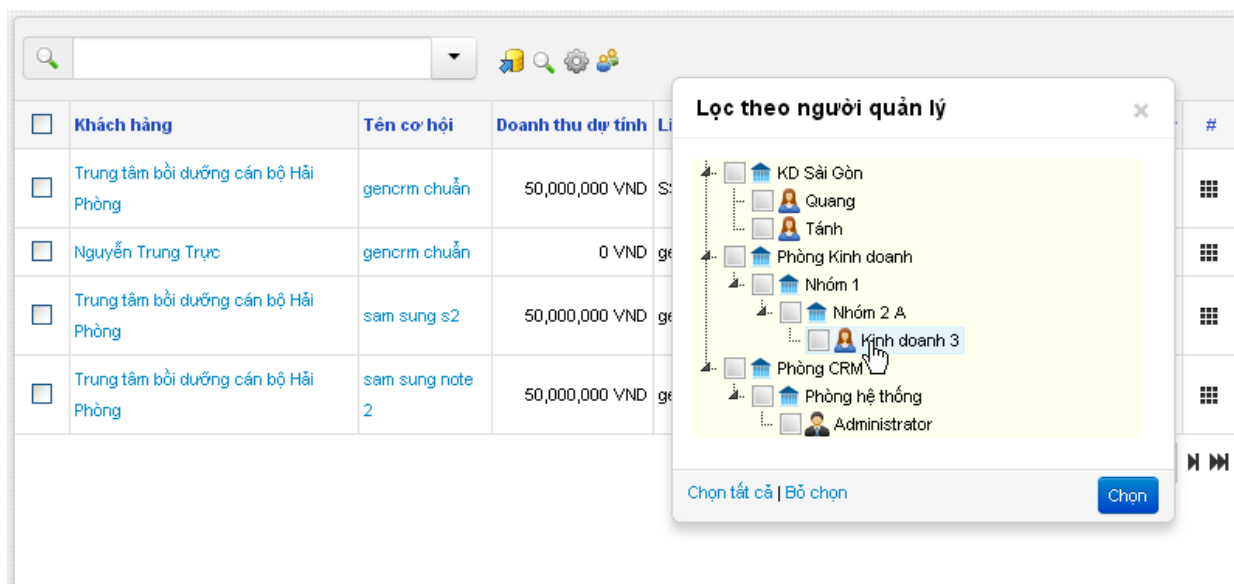
4.2 Quản lý cơ hội

Cơ hội bán hàng là một nhu cầu học tập của học viên cần được tư vấn/chăm sóc để học viên quyết định đăng ký học. Trên genCRM Education, các cơ hội có thể do nhân viên tư vấn nhập thủ công hoặc cũng có thể tự động được đẩy về CRM từ website, landing page, tổng đài tư vấn hoặc từ Facebook fanpage.

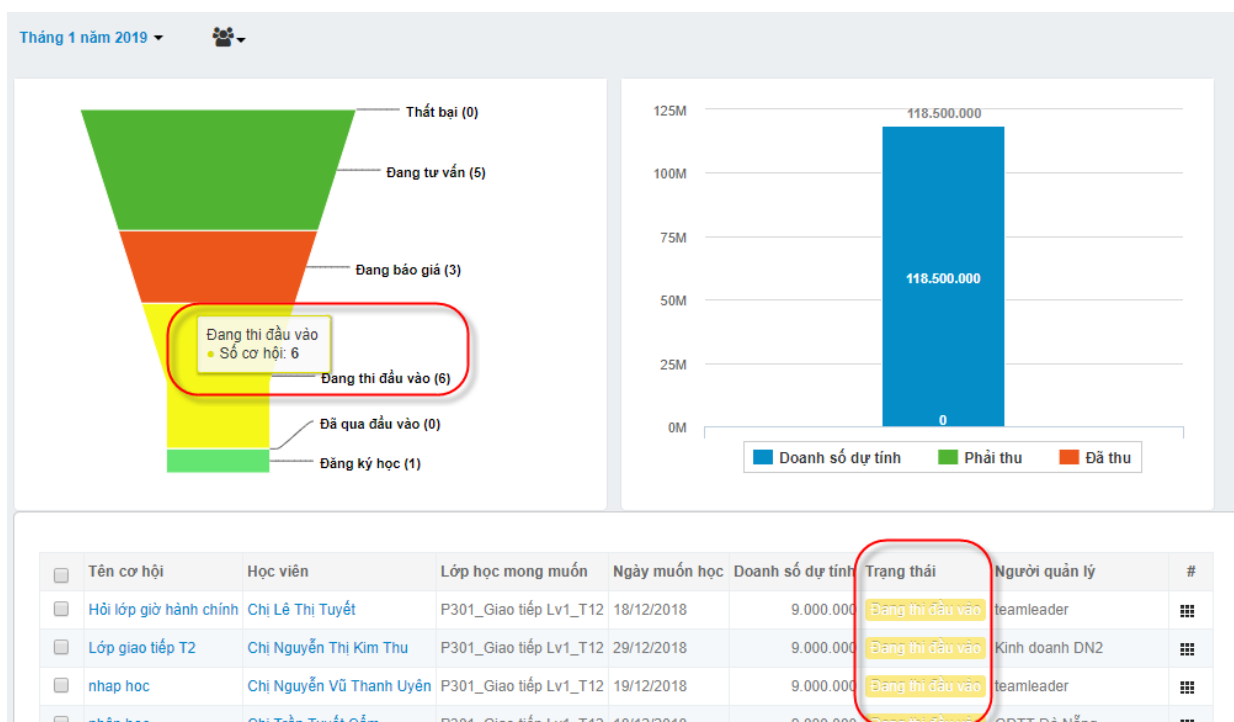
Các bước trong cơ hội bán tương ứng với các bước trong chu trình kinh doanh (sales-cycle) của doanh nghiệp. Theo dõi một cách sát sao các bước này giúp doanh nghiệp đánh giá được hiệu quả của nhân viên, phân tích nguyên nhân khiến cho nhân viên không thể chốt sales, từ đó kịp thời đưa ra chiến thuật phù hợp với từng khách hàng.

Các chức năng của quản lý cơ hội:

- Đánh giá khả năng thành công của cơ hội, doanh số dự kiến thu được.
- Theo dõi lịch sử chăm sóc cơ hội của nhân viên.
- Tạo và quản lý các phiên bản báo giá.
- In báo giá theo mẫu.
- Chuyển đổi cơ hội thành hợp đồng nếu cơ hội thành công.
- Ghi nhận nguyên nhân khiến cơ hội thất bại.



Xem cơ hội theo nhân viên



Báo cáo cơ hội

Thất bại	Đang tư vấn 47.000.000	Đang bảo giá 27.000.000	Đang thi đấu vào 44.500.000	Đã qua đầu vào	Đăng ký học
	Hỏi lớp Interme... Nguyễn Hoàng Trâm...	Tiếng Anh cho n... Bùi Thị Tơ	Hỏi lớp giờ hàn... Lê Thị Tuyết		
	Hỏi lớp buổi tối T2 Bùi Anh Thảo	Nhập học Võ Thị Ngọc Mai	Lớp giao tiếp T2 Nguyễn Thị Kim Thu		
	Lớp Junior T3 Nguyễn Thị Mỹ Hạnh	nhập học Hoàng Thị Quỳnh Hoa	nhập học Nguyễn Vũ Thanh U...		
	dkh Huỳnh Thị Thu Hằng		nhập học Trần Tuyết Cẩm		
	Muốn học Phát ... Mai Công Huy		Đăng ký lớp Lê Thị Tâm		
			Học marketing Nguyễn Lan Anh		

Đang hiển thị 14/14 cơ hội

Cơ hội theo trạng thái

Tên cơ hội	Học viên	Lớp học mong muốn	Ngày muốn học	Doanh số dự tính	Trạng thái	Người quản lý	#
☐ Hỏi lớp giờ hành chính	Chị Lê Thị Tuyết	P301_Giao tiếp Lv1_T12	18/12/2018	9.000.000	Đang thi đấu vào	teamleader	⋮
☐ Hỏi lớp Intermediate	Chị Nguyễn Hoàng Trâm Anh		27/12/2018	0	Đang tư vấn	Admin	⋮
☐ Tiếng Anh cho người đi làm	Chị Bùi Thị Tơ	P301_Giao tiếp Lv1_T12	18/12/2018	9.000.000	Đang bảo giá	teamleader	⋮
☐ Hỏi lớp buổi tối T2	Chị Bùi Anh Thảo	P301_Giao tiếp Lv1_T12	18/12/2018	9.000.000	Đang tư vấn	teamleader	⋮
☐ Lớp Junior T3	Chị Nguyễn Thị Mỹ Hạnh	P301_Giao tiếp Lv1_T12	18/12/2018	9.000.000	Đang tư vấn	teamleader	⋮
☐ Lớp giao tiếp T2	Chị Nguyễn Thị Kim Thu	P301_Giao tiếp Lv1_T12	29/12/2018	9.000.000	Đang thi đấu vào	Kinh doanh DN2	⋮
☐ Nhập học	Chị Võ Thị Ngọc Mai		19/12/2018	9.000.000	Đang bảo giá	teamleader	⋮
☐ dkh	Chị Huỳnh Thị Thu Hằng	P301_Giao tiếp Lv1_T12	19/12/2018	9.000.000	Đang tư vấn	teamleader	⋮
☐ nhập học	Chị Hoàng Thị Quỳnh Hoa		19/12/2018	9.000.000	Đang bảo giá	teamleader	⋮
☐ nhập học	Chị Nguyễn Vũ Thanh Uyên	P301_Giao tiếp Lv1_T12	19/12/2018	9.000.000	Đang thi đấu vào	teamleader	⋮
				Tổng cộng: 81.000.000			

1 đến 10 của 14 1

Danh sách cơ hội

Hỏi lớp giờ hành chính

Gửi thư

Gửi sms

Sửa

Xóa

THÔNG TIN CHUNG

BẢO GIÁ

CÔNG VIỆC (0)

Thông tin cơ hội

Tên cơ hộiHỏi lớp giờ hành chính

Học viênChị Lê Thị Tuyết (0983 124 431)

Trạng thái★★★★☆

Ngày muốn học18/12/2018

Ghi chúChị Tuyết chỉ học được vào các lớp trong giờ hành chính.

Viết ghi chú ...

Lớp học mong muốnP301_Giao tiếp Lv1_T12 (Đang học)

Giao tiếp Lv1_T12, Đà Nẵng

Doanh số dự tính9.000.000 VND

Chiến dịch marketingQC facebook T12

Thông tin quản lý

Đơn vị quản lýĐà Nẵng

Người quản lýteamleader

Người theo dõi

Người tạoteamleader

Ngày tạo18/12/2018

Người cập nhậteamleader

Ngày cập nhật08/02/2019

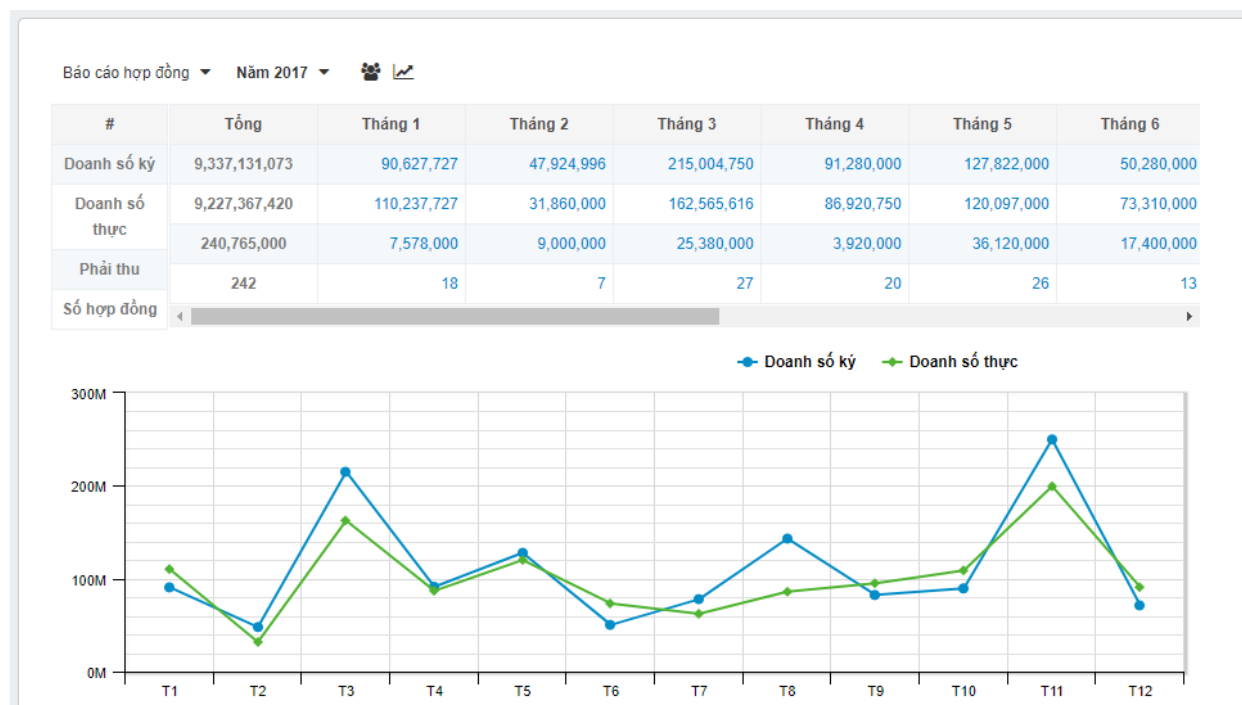
Thông tin chi tiết cơ hội bán hàng

4.3 Quản lý đăng ký

Kết quả kỳ vọng của quá trình tư vấn là học viên quyết định đăng ký học. Với module này, phần mềm cho phép quản lý được toàn bộ thông tin về các hợp đồng của học viên, theo dõi quá trình thực hiện hợp đồng theo các lần thanh toán, xem báo cáo về doanh thu và chi phí 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 quản lý đăng ký:

- Quản lý hợp đồng với khả năng thêm tùy ý các trường thông tin.
- Tùy ý thiết kế các biểu mẫu in ấn.
- Thu tiền và in phiếu thu theo biểu mẫu đã thiết kế.
- Chuyển vào lớp sau khi học viên đã đăng ký học và thanh toán.
- Tự động hóa quá trình thực hiện hợp đồng: phần mềm cho phép doanh nghiệp thiết lập các quy trình chuẩn và tự động tạo các đầu việc/nhắc việc trong quá trình thực hiện hợp đồng.
- Tự động cảnh báo khi hợp đồng hết hạn hoặc đến hạn thanh toán theo thiết lập của người quản trị.
- Quản lý chi phí: cho phép doanh nghiệp 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,...



Tổng hợp hợp đồng

Q 🔍 ⚙️ 🗨️ 🗑️ 📄

☐	Tên đăng ký học	Học viên	Lớp học	Chương trình học	Giá trị hợp đồng	Ngày đăng ký	Trạng thái	Người quản lý	#
☐	A10009	Ông Nguyễn Văn Trung	Tiếng anh trẻ em mới bắt đầu		3.600.000	21/01/2019	Chưa đóng HP	Giám đốc	⋮
☐	A19828	Nguyễn Thị Lan Vy	Giao tiếp LV01	Tiếng Anh Giao tiếp	10.000.000	10/01/2019	Đã đóng HP	Admin	⋮
☐	L123346	Ông Nguyễn Thủy Anh	Giao tiếp LV01	Tiếng Anh Giao tiếp	10.000.000	26/12/2018	Đang hoãn	Admin	⋮
☐	m123	Chị Bùi Anh Thảo	Nhật Trung cấp K01		20.000.000	22/01/2019	Đã đóng HP	Admin	⋮
☐	A12	Chị Bùi Thị Tơ	Giao tiếp LV01	Tiếng Anh Giao tiếp	10.000.000	22/01/2019	Đã đóng HP	Admin	⋮
☐	100119	Ông Nguyễn Tuấn Vũ	Lớp giao tiếp tháng 11 phòng 101		4.500.000	10/01/2019	Chưa đóng HP	Admin	⋮
☐	101019	Ông Nguyễn Tuấn Vũ	Lớp giao tiếp tháng 11 phòng 101		4.500.000	10/01/2019	Chưa đóng HP	Admin	⋮
☐	DKH1011	Từ Thị Kim Oanh	Lớp giao tiếp tháng 11 phòng 102		225.000	10/01/2019	Chưa đóng HP	Admin	⋮
☐	A11019	Ông Nguyễn Văn Trung	Tiếng anh trẻ em mới bắt đầu		3.600.000	10/01/2019	Chưa đóng HP	Admin	⋮
☐	B1901	Đinh Thị Thùy Dung	Lớp giao tiếp tháng 11 phòng 101		4.500.000	10/01/2019	Đang thực hiện	Admin	⋮
					70.925.000				

1 đến 10 của 136 🔍 1 🔍 🔍

Danh sách đăng ký học

\$ A19828

+

Gửi thư

Gửi sms

Sửa

Xóa

THÔNG TIN CHUNG

THANH TOÁN (1)

CHI PHÍ (0)

CÔNG VIỆC (0)

HỖ TRỢ (0)

Thông tin chung

Số phiếu A19828

Ngày đăng ký 10/01/2019

Học viên Nguyễn Thị Lan Vy (0983 123 331)

Trạng thái Đã đóng HP

Số điện thoại 0983 123 331

Cơ hội

Địa chỉ 187 Hoàng Văn Thụ

Ghi chú

Viết ghi chú ...

✓

Chi tiết hợp đồng

#	Tên lớp	Học phí	Số buổi	Số buổi giảm trừ	Số tiền giảm trừ	Ưu đãi	Ưu đãi khác	Thành tiền	Thao tác
✓	Giao tiếp LV01 (Đang học) HN - Phát âm tiếng anh, Hà Nội	10.000.000	20	0	0	0	0%	10.000.000	

Thêm chi phí khác

Thêm đăng ký

Thông tin chi tiết hợp đồng

Thu tiền

Nội dung thu	Phải thu	Đã thu	Số tiền thu	Ghi chú
A1424 (Chờ mở lớp) 2018_HQV_A T10, Cơ sở Hoàng Quốc Việt	3.690.000	0	3.690.000	
		TỔNG PHẢI THU	3.690.000	
		TỔNG ĐÃ THU	3.690.000	
		SỐ TIỀN CÒN LẠI	0	

Hình thức thanh toán

Tiền mặt ☒

Thẻ ☐

Chuyển khoản ☐

Lưu

Lưu và in

Hủy

In biểu mẫu thu tiền

4.4 Quản lý học

Module quản lý học bao gồm các chức năng:

a. Quản lý cơ sở

- Một trung tâm đào tạo có thể có nhiều cơ sở giảng dạy ở nhiều tỉnh thành khác nhau.
- Mỗi cơ sở sẽ có các khóa học được thiết lập riêng cho cơ sở đó.
- Mỗi cơ sở cũng sẽ có hệ thống nhân sự riêng, trong đó nhân viên của cơ sở này có thể biết hoặc không biết (tùy thuộc admin phân quyền) dữ liệu học của cơ sở khác.

Danh sách phòng ban

genCRM

- Hà Nội (7)
 - Ban giám đốc (1)
 - Phòng CSKH (1)
- Hồ Chí Minh (11)
 - Nhà Thiếu nhi Học Môn (1)
 - Cơ sở Cao Thắng (1)
 - Cơ sở Đà Nẵng (5)
 - Cơ sở Hải Phòng (7)
 - Cơ sở Nha Trang (0)

genCRM: 24. **Hoạt động**; 21. **Ngừng hoạt động**; 3.

(21/99)

Tìm kiếm

Nhập để tìm kiếm người dùng...

Danh sách người dùng genCRM

#	Họ tên	Tên đăng nhập	Extend	Đơn vị	Nhóm quyền	Vai trò	Thao tác
1	Admin	admin	101	Cơ sở Hải Phòng	admin	Lãnh đạo	
2	GDTT Đà Nẵng	gdttdn		Cơ sở Đà Nẵng	GDTTDN	Lãnh đạo	
3	gencrm	gencrm		Cơ sở Hải Phòng	admin	Lãnh đạo	
4	Giám đốc	gdhn		Cơ sở Hải Phòng	Quản lý 1	Quản lý	
5	Giám đốc cơ sở 118	gdcs118		Ban giám đốc		Lãnh đạo	
6	Giám đốc trung tâm HCM	gdthcm		Hồ Chí Minh	Giám đốc trung tâm HCM	Quản lý	
7	Giám đốc trung tâm HN	gdthn		Hà Nội	Quản lý	Quản lý	
8	Hoang Thuy Duong Ha	ha.hoang		Hà Nội	admin	Quản lý	
9	Huy	huytaca		Cơ sở Hải Phòng	Quản lý	Lãnh đạo	
10	Kinh doanh DN2	kddn2		Cơ sở Đà Nẵng	Nhân viên kinh doanh	Nhân viên	

Hiện thị từ 1 đến 10 của tổng số 27 kết quả.

1

Cơ cấu tổ chức

b. Quản lý giảng viên

- Giảng viên là người tham gia giảng dạy tại các lớp trong doanh nghiệp.
- Mỗi giảng viên ngoài các thông tin cơ bản như thông tin liên hệ sẽ có các thông tin khác như lịch sử giảng dạy; thông tin đánh giá về giáo viên trong từng lớp mà học tham gia giảng dạy; dữ liệu chấm công và tính lương theo giờ giảng dạy.

Q

Q

☐	Họ và tên	Giới tính	Quận huyện	Số điện thoại	Lương	Còn giảng dạy	Cơ sở	#
☐	Nguyễn Thái Phong	Nam	Quận Hà Đông, Tp Hà Nội, Việt nam	0912 345 678	25.000.000	Có	Cơ sở Đà Nẵng	
☐	Phạm Thị Thương	Nữ	Quận Cầu Giấy, Tp Hà Nội, Việt nam	0987 654 321	20.000.000	Có	Cơ sở Đà Nẵng	
☐	Giáo viên 3M			0357 507 965		Có		
☐	lê thị hà	Nữ	Huyện Hóc Môn, TP Hồ Chí Minh, Việt nam	0901 111 111		Có		
☐	Nguyễn Thị Liễu	Nữ	12	0923 456 666		Có		
☐	Nguyễn Văn Hoàng			0906 336 663		Có		

1 đến 6 của 6

1

Form danh sách giảng viên

c. Quản lý chương trình học

- Chương trình học là các môn hoặc nội dung đào tạo chính của mỗi trung tâm. Ví dụ, trong trung tâm tiếng Anh có thể có các chương trình đào tạo như Tiếng Anh mẫu giáo, Tiếng Anh thiếu nhi, Luyện thi IELTS,...
- Việc phân chương trình học cho phép doanh nghiệp đánh giá được hiệu quả và nhu cầu của thị trường về các nội dung đào tạo thông qua các báo cáo liên quan.

d. Quản lý khóa học

- Với mỗi chương trình học, hàng năm doanh nghiệp có thể mở một hoặc nhiều khóa học. Ví dụ, chương trình luyện thi IELTS có thể có khóa 1, khóa 2,...

- Mỗi khóa học sẽ bao gồm một hoặc nhiều lớp. Ví dụ, chương trình Ielts khóa 2 gồm 3 lớp là Ielts lớp sáng, chiều, tối.
- Phải mở lớp trong các khóa thì học viên mới có thể đăng ký vào học được.

Tên khóa học	Chương trình học	Cơ sở	Trạng thái	Người tạo	#
Gen test	Gen test	Quản trị hệ thống	Đang học	MsHoaTOEIC	
2018_A_T11_PVT	A_Phan Văn Trị	Cơ sở Phan Văn Trị	Chưa khai giảng	PVT_Thủy Dung	
2018_A_T11_CH	Toeic A_Cộng Hoà	Cơ sở Cộng Hoà	Chưa khai giảng	CH_Lan Anh	
2018_T11_Pre_PVT	Pre_Phan Văn Trị	Cơ sở Phan Văn Trị	Chưa khai giảng	PVT_Thủy Dung	
2018_B_T11_PVT	B_Phan Văn Trị	Cơ sở Phan Văn Trị	Chưa khai giảng	PVT_Thủy Dung	
2018_A Plus_T11_PVT	Pro-A_Phan Văn Trị	Cơ sở Phan Văn Trị	Đang học	PVT_Thủy Dung	
2018_B Plus_T11_PVT	Pro-B_Phan Văn Trị	Cơ sở Phan Văn Trị	Chưa khai giảng	PVT_Thủy Dung	
2018_Pre_T11_PDL	Pre_Phan Đăng Lưu	Cơ sở Phan Đăng Lưu	Chưa khai giảng	PDL-Cẩm Tiên	
2018_Pre_T11_TVD	Pre_Tô Vĩnh Diện	Cơ sở Tô Vĩnh Diện	Chưa khai giảng	TVD - Ms Quyên	
2018_LD_T11_HQV	Luyện đề Hoàng Quốc Việt	Cơ sở Hoàng Quốc Việt	Chưa khai giảng	HQV - Nguyễn Linh	

1 đến 10 của 19835

Danh sách khóa học

2018_A_T11_PVT

Sửa

Xóa

THÔNG TIN CHUNG

Thông tin chung

Tên khóa học 2018_A_T11_PVT

Chương trình học A_Phan Văn Trị

Cơ sở Cơ sở Phan Văn Trị

Trạng thái Chưa khai giảng

Người tạo PVT_Thủy Dung

Ngày tạo 24/10/2018

Người sửa PVT_Thủy Dung

Ngày sửa 20/10/2018

Danh sách lớp

Thêm lớp

Tên lớp	Mã lớp	Học phí	Giáo viên	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Quản lý	#
A 3	A 3	3.690.000		29/11/2018	31/01/2019	MsHoaTOEIC	
A 2	A 2	3.690.000		27/11/2018	31/01/2019	MsHoaTOEIC	
A 1	A 1	3.690.000		23/11/2018	31/01/2019	MsHoaTOEIC	

1 đến 3 của 3

1

Chi tiết khóa học

e. Quản lý lớp học

- Lớp học là đối tượng quản lý chính trong khối các chức năng dành riêng cho lĩnh vực giáo dục của genCRM.
- Các học viên khi đăng ký (ký hợp đồng học tập) thì sẽ được sắp vào các lớp (phải mở lớp trước đó).
- Các chức năng trong phần quản lý lớp bao gồm:
 - Quản lý danh sách học viên trong lớp

- Điểm danh theo các buổi học. Khi có học viên nghỉ học, phần mềm có thể tự động tạo công việc nhắc nhở để người quản lý có thể gọi chăm sóc cho học viên đó.
- Chăm công cho giáo viên theo buổi dạy, giờ dạy
- Thực hiện các nghiệp vụ trong lớp như: bảo lưu, chuyển lớp, dừng học.
- Chấm điểm thi
- Tương tác nhanh với học viên như: gửi email hàng loạt, gửi sms hàng loạt, theo dõi ngày sinh nhật của học viên trong lớp.

<

Danh sách lớp học

THÔNG TIN CHUNG

CƠ HỘI (0)

ĐĂNG KÝ HỌC

Thông tin chung

Tên lớp Pre 2072

Trạng thái Đang học

Mã lớp Pre 2072

Học phí 3.390.000 VND

Số buổi 26

Khóa học 2018_Pre_T10_LVV

Cơ sở Cơ sở Lê Văn Việt

Giáo viên

Ngày bắt đầu 20/10/2018

Ngày kết thúc 31/12/2019

Quản lý MsHoaTOEIC

Trạng thái

☐ Còn dư nợ
☐ Sắp sinh nhật

Thao tác

Xem: Danh sách lớp

Xem: Danh sách lớp

Xem: Điểm danh

Xem: Điểm thi

Tên học viên	Ngày sinh	Điện thoại	Email	Dư nợ	Trạng thái học	Đánh giá
☐ Nguyễn Hoàng Minh Châu	19/9/2018	0 652 46			Đã chuyển lớp	
☐ Lương Bùi Trọng Nghĩa	21/10/1998	2 734 65			Đã chuyển lớp	
☐ Trần Anh Dũng	1/12/1997	1 321 76			Đã chuyển lớp	
☐ Nguyễn Công Chiến	14/5/1998	3 591 643			Đã chuyển lớp	
☐ Phan Thanh Sơn	22/8/2000	4 479 64			Đã chuyển lớp	
☐ Võ Minh Tân	4/1/2000	6 426 42	t...805@gmail.com		Đã chuyển lớp	

Chi tiết lớp học

4.5 Quản lý marketing

Module Quản lý Marketing cho phép xây dựng các chiến dịch marketing bắt đầu từ việc xác định thị trường mục tiêu, đối tượng hướng tới, các bước thực hiện chiến dịch trên các kênh và theo dõi kết quả thực hiện.

Các chức năng bao gồm:

- Quản lý chiến dịch marketing: target nhóm khách hàng mục tiêu, thiết lập ngân sách, kỳ vọng.
- Email marketing: gồm các chức năng của một hệ thống email marketing chuyên nghiệp như:
 - o Tích hợp các dịch vụ gửi email như Amazon, Mailchimp, Elastic.
 - o Tạo các thư mẫu nhanh chóng và chuyên nghiệp
 - o Gửi thư hàng loạt cho các khách hàng
 - o Cá nhân hóa nội dung email
 - o Xem báo cáo kết quả gửi thư: kiểm tra email lỗi, email mở, email click
- SMS Marketing: gồm các chức năng giúp việc tận dụng SMS như một công cụ marketing và chăm sóc khách hàng:
 - o Gửi SMS hàng loạt cho các khách hàng.
 - o Cá nhân hóa nội dung SMS
 - o Tạo SMS mẫu
- Báo cáo kết quả chiến dịch marketing

Chiến dịch 11.6

Thêm mới

Sửa

Xóa

Thông tin chung

Khách hàng(10)

Cơ hội bán hàng(1)

Hợp đồng(0)

Công việc(5)

(0)

Thông tin chung

Tên chiến dịch

Chiến dịch 11.6

Sản phẩm liên quan

gen chuẩn, gen cloud, SS Galaxy Note 2

Mã chiến dịch

11.6

Ngày bắt đầu

15/07/2013

Loại chiến dịch

Gửi email hàng loạt

Ngày kết thúc

15/07/2013

Trạng thái

Đang lên kế hoạch

Mô tả chiến dịch

Chiến dịch gửi email spam kết hợp với các chương trình marketing online khác cho quý III

Kì vọng và kết quả

Ngân sách cho phép

1,000,000VND

Chi phí thực tế

76,300,000VND

Số lượng KH mục tiêu

60

Số lượng KH tiếp cận

10

Số lượng KH kì vọng

20

Số cơ hội bán hàng

1

Doanh thu kì vọng

50,000,000VND

Số lượng KH thành công

1

Doanh thu thực tế

5,000,000VND

Thông tin quản lí

Đơn vị quản lí

Phòng CRM

Người tạo

CEO

Người quản lí

CEO

Ngày tạo

11/06/2013

Người tham gia

CSKH

Người sửa

CEO

Ngày sửa

18/07/2013

Thông tin chiến dịch marketing

Giảm giá dịp quốc khánh 2.9

Thêm mới

Sửa

Xóa

THÔNG TIN CHUNG

KHÁCH HÀNG (25)

CƠ HỘI (1)

HỢP ĐỒNG (1)

CÔNG VIỆC (3)

CHIẾN DỊCH THƯ (0)

(0)

Tất cả

Tìm kiếm thông tin khách hàng

Thêm mới 1

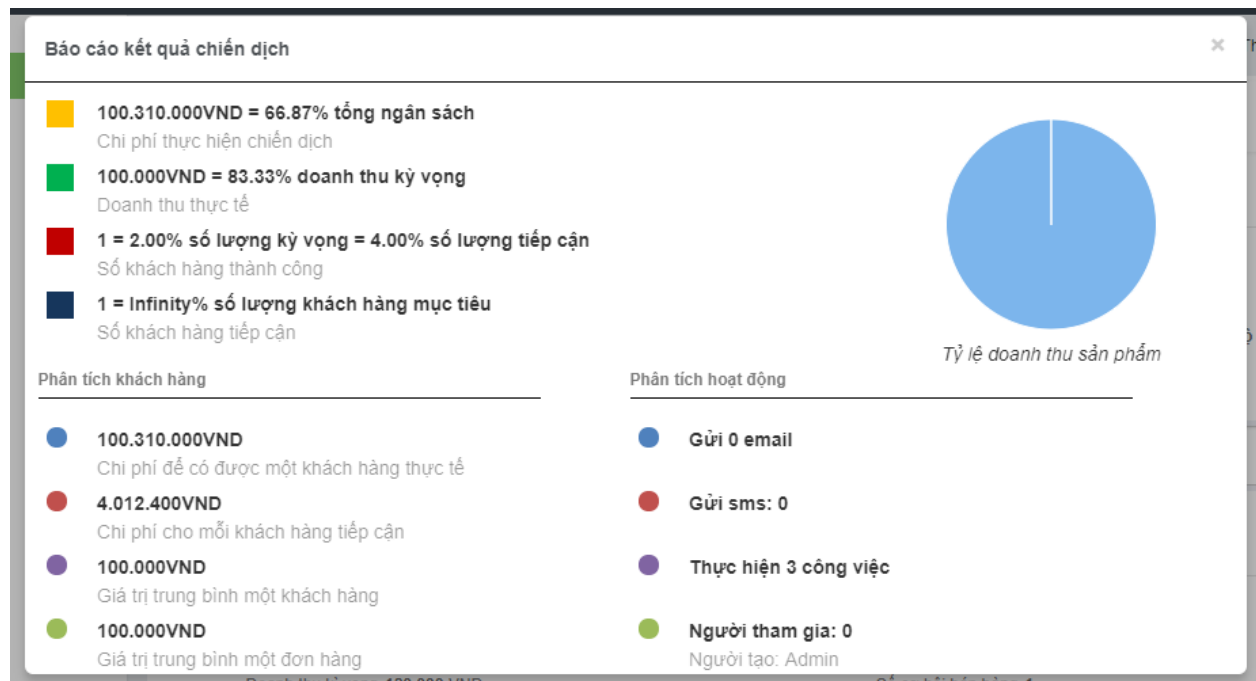
Thêm mới nhiều

Chọn từ danh sách

Import từ file excel

☐	Tên khách hàng	Trạng thái	Ghi chú	Đơn vị quản lý	Người quản lý	Ngày cập nhật	#
☐	ForMenSHOP	Không tham gia	Đã gọi điện nhưng còn chưa chốt được.	Ban kinh doanh	Phạm Hùng	09/03/2018	
☐	Phạm Thị Minh Giang	Có tham gia	Đã gọi điện nhưng còn chưa chốt được.	Ban kinh doanh	Phạm Hùng	09/03/2018	
☐	Phạm Thiên Đức	Sẽ tham gia	Đã gọi điện nhưng còn chưa chốt được.	Ban kinh doanh	Phạm Hùng	09/03/2018	
☐	Nguyễn Duy Cẩm	Chưa xác nhận	Đã gọi điện nhưng còn chưa chốt được.	Ban giám đốc	Admin	09/03/2018	
☐	KH4	Chưa xác nhận	Đã gọi điện nhưng còn chưa chốt được.	Ban giám đốc	Admin	09/03/2018	
☐	Phạm Thiên Phúc	Chưa xác nhận	Đã gọi điện nhưng còn chưa chốt được.	Ban kinh doanh	Phạm Hùng	09/03/2018	
☐	Phạm Thiên Ân	Chưa xác nhận	Đã gọi điện nhưng còn chưa chốt được.	Ban kinh doanh	Phạm Hùng	09/03/2018	
☐	hanhtxe	Đã mời	Đã gửi thư mời kèm thông tin lịch trình.	Ban giám đốc	Admin	09/03/2018	
☐	gen	Đã mời	Đã gửi thư mời kèm thông tin lịch trình.	Ban giám đốc	Vũ Nhật Tân	09/03/2018	
☐	Công ty Sao Kim	Đã mời	Đã gửi thư mời kèm thông tin lịch trình.	Ban giám đốc	Admin	09/03/2018	

Khách hàng trong chiến dịch



Tổng hợp kết quả chiến dịch

4.6 Chăm sóc khách hàng

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.
- Chăm sóc khách hàng tự động: admin thiết lập các quy tắc để hệ thống tự động thực hiện như:
 - o Tự động nhắc sinh nhật hoặc các ngày kỷ niệm
 - o Tự động lên lịch chăm sóc sau bán hàng (ví dụ: hợp đồng hoàn thành thì gửi email cảm ơn, sau 3 tháng thì nhắc gọi điện hỏi thăm, sau 1 năm thì gọi điện hỏi gia hạn dịch vụ,...).
 - o Tự động gửi email khi kết thúc một lần hỗ trợ.
 - o ...
- Quản lý khách hàng thân thiết và tích điểm:

- Tùy ý thiết lập các cấp khách hàng như khách vắng lai, khách hàng vàng/bạc/đồng, VIP,...
- Tự động phân cấp khách hàng dựa vào doanh số tích lũy hoặc số lần khách mua hàng.
- Tích điểm là tiền hoặc quy đổi tương ứng thành điểm dựa trên đơn hàng mua.
- Sử dụng điểm để mua hàng.

Quản lý phản hồi của khách hàng

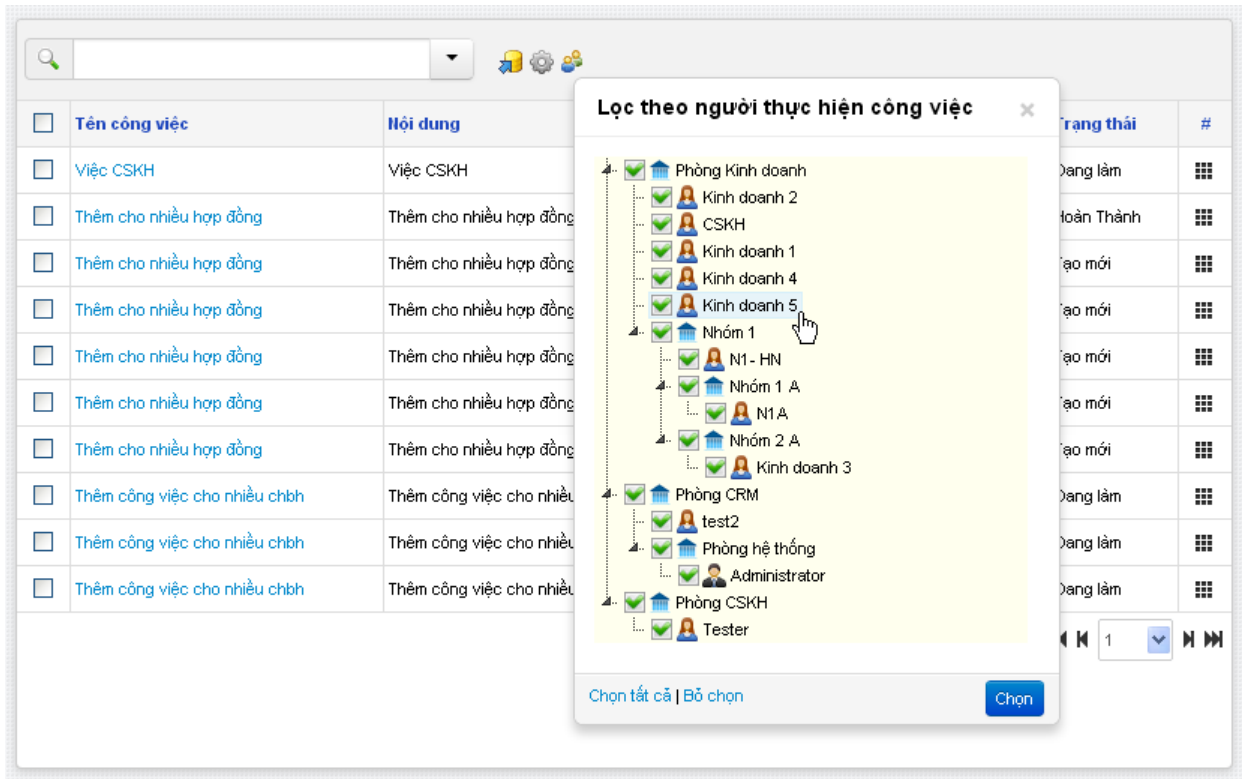
4.7 Quản lý công việc

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.

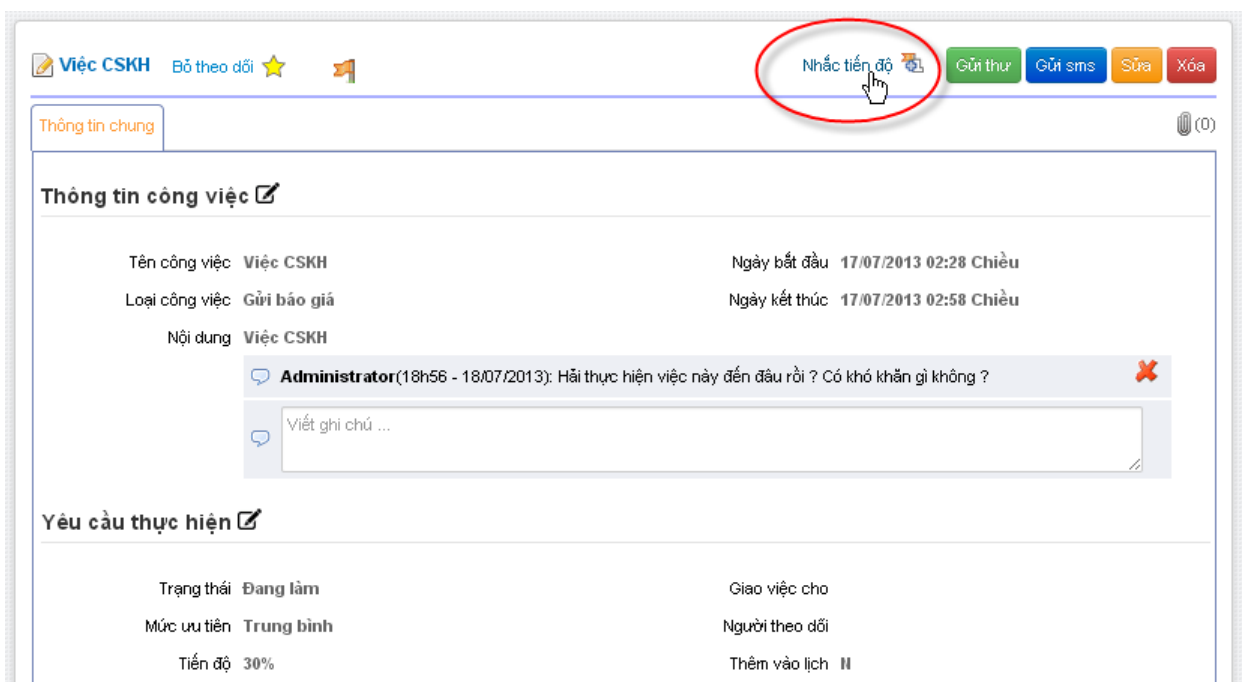
Các chức năng chính:

- 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.



Form danh sách công việc



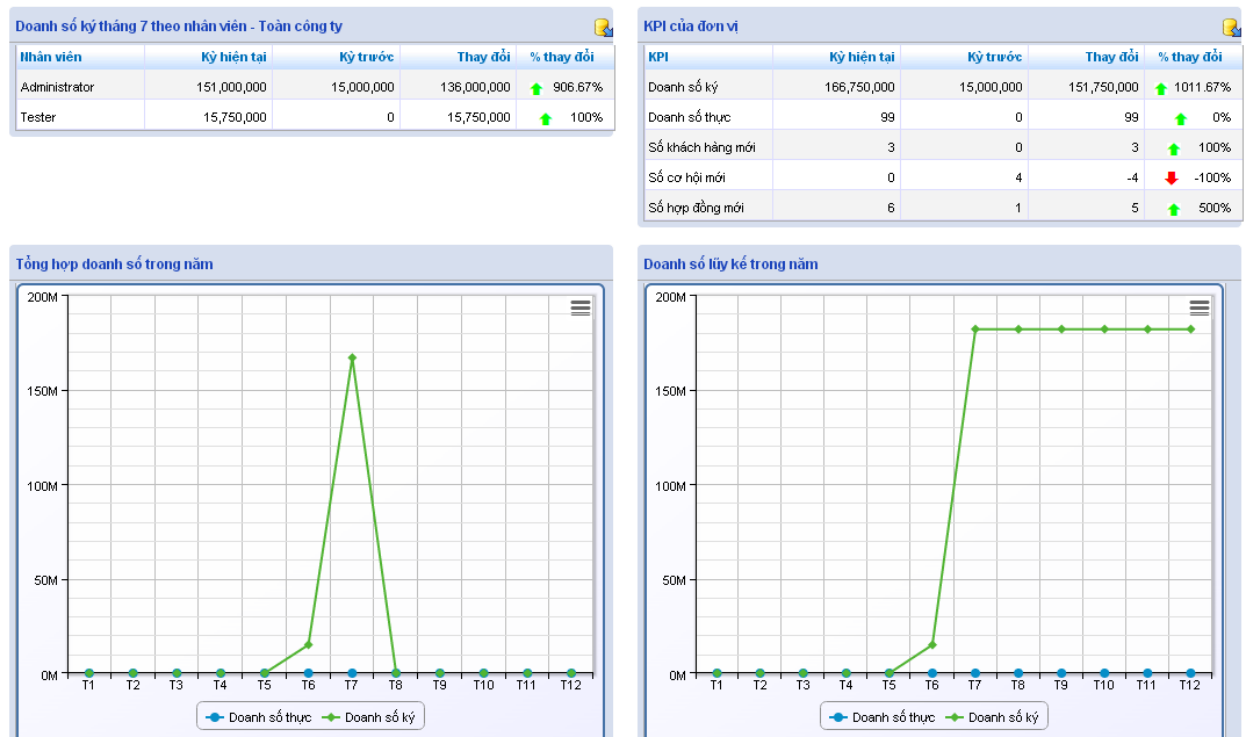
Form chi tiết công việc

Bộ lọc	Lọc loại công việc	Lọc trạng thái	Đơn vị-người dùng	Hôm nay	<	>	1 Tháng 7 2013 - 4 Tháng 8	Ngày	Tuần	Tháng	Làm mới
	☒ Gửi email lần đầu ☒ Gửi email ☒ Gặp khách hàng ☒ Gửi báo giá ☒ Hợp nội bộ ☒ Đăng tin quảng cáo	☒ Gọi điện lần đầu ☒ Gọi điện ☒ Hợp với khách hàng ☒ Demo sản phẩm ☒ Tìm kiếm khách hàng ☒ Hỗ trợ khách hàng		tư			Thứ năm	Thứ sáu	Thứ bảy	Chủ nhật	
							3 25	4 26	5 27	6 28	7 29
							10 3	11 4	12 5	13 6	14 7
							15 8	16 9	17 10	18 11	19 12
	16:26 Test thời gian kết thúc	15:09 test lại giao việc	08:00 Thêm công việc cho ...	15:11 giao cho CSKH							20 13
	15:30 Giao việc cho Độ		Thêm công việc cho nhiều ...	15:11 test							21 14
			Thêm công việc cho n	(Cả ngày) Thời gian: Thứ tư, 17 Tháng 7 - Ám lịch: ngày 10 tháng 6 Công việc: Thêm công việc cho nhiều chnh							22 15
							23 16				24 17
							29 22	30 23	31 24	1 Tháng 8 24	2 25
										3 26	4 27

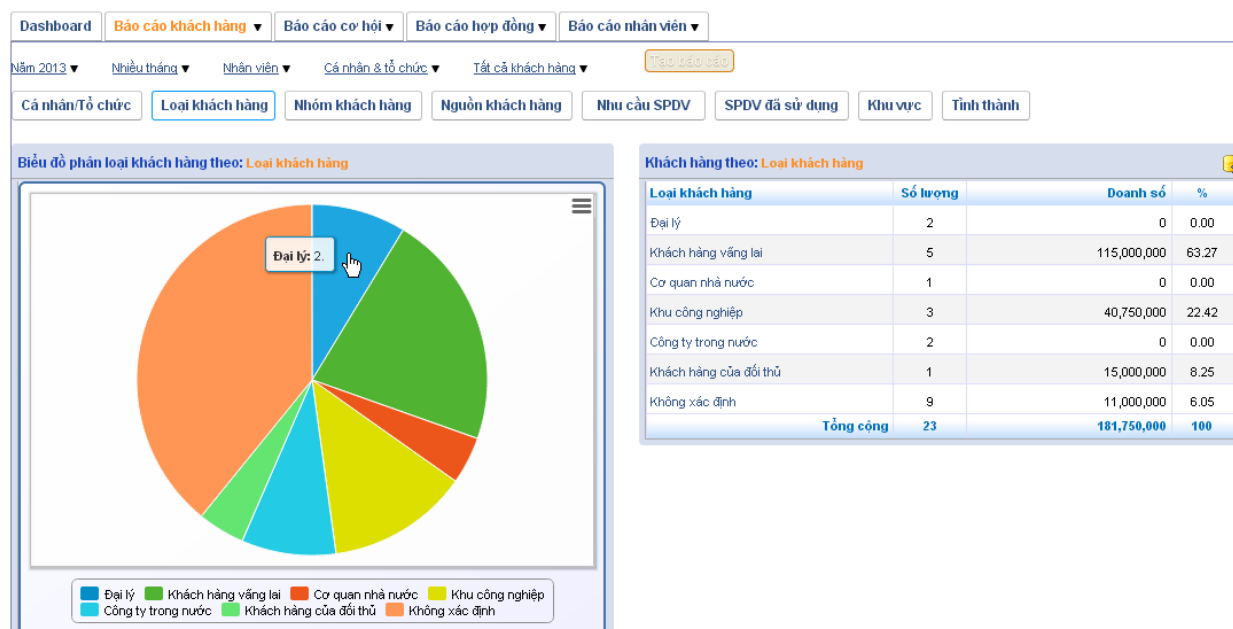
Lịch làm việc

4.8 Báo cáo phân tích

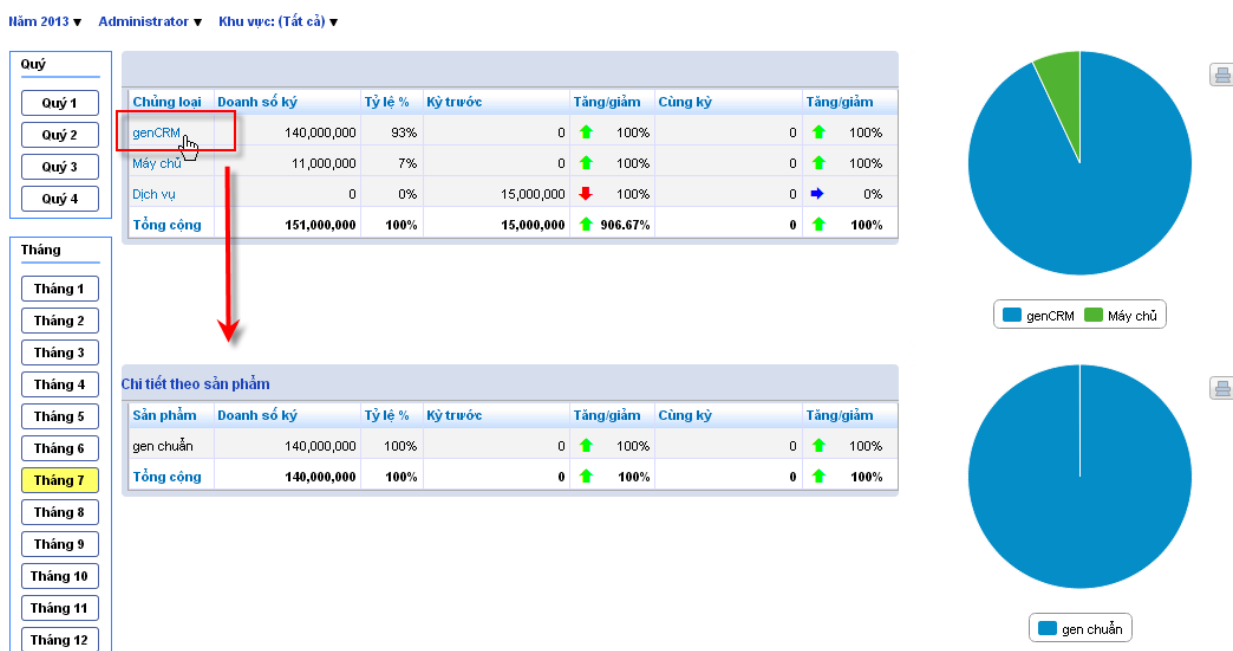
Hệ thống báo cáo đa dạng với nhiều loại báo cáo như báo cáo bán hàng, báo cáo doanh thu, báo cáo chi phí liên quan đến hợp đồng, báo cáo khách hàng, ... Các báo cáo có thể được tạo theo nhiều tiêu chí, hiển thị dưới dạng bảng biểu hoặc biểu đồ trực quan.



Dashboard báo cáo



Phân loại khách hàng



Doanh thu theo sản phẩm

4.9 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.
- 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.
- Cảnh báo tự động: admin có thể:
 - Thiết lập sự kiện cảnh báo tự động: người quản trị tùy ý thiết lập các sự kiện mà hệ thống sẽ thực hiện việc cảnh báo tự động, ví dụ ngày sinh của khách hàng, ngày thành lập, khi nhân viên ký được hợp đồng mới, khi hết hạn hợp đồng, ...
 - Thiết lập hình thức cảnh báo: genCRM hỗ trợ 3 hình thức cảnh báo bao gồm cảnh báo trên phần mềm, cảnh báo qua email và cảnh báo qua sms. Người quản trị có thể tùy ý thiết lập sử dụng một hoặc đồng thời tất cả các hình thức cảnh báo này.
 - Thiết lập nội dung cảnh báo: với các cảnh báo gửi cho khách hàng, người quản trị có thể thiết lập trước các mẫu email hoặc mẫu sms để hệ thống sử dụng khi tự động gửi cho khách hàng.
 - Thiết lập thời gian gửi cảnh báo: thời gian gửi cảnh báo có thể được xác định tại thời điểm xảy ra sự kiện hoặc vào một giờ cụ thể trong ngày xảy ra sự kiện tùy người quản trị thiết lập.

Danh sách phòng ban

- CP Công nghệ GEN
 - Phòng CRM (2)
 - test2
 - CEO
 - Phòng hệ thống (1)
 - Administrator
 - Phòng CSKH (1)
 - Tester
 - Phòng Kinh doanh (5)
 - CSKH
 - Kinh doanh 1
 - Kinh doanh 2
 - Kinh doanh 4
 - Kinh doanh 5
 - Nhóm 1 (1)
 - N1 - HN
 - Nhóm 1 A (1)
 - N1 A
 - Nhóm 2 A (1)
 - Kinh doanh 3
 - Nhóm 1D (0)
 - Nhóm 1 (0)
 - Nhóm 2 (0)
 - Nhóm 2A (0)
 - KD Hà Nội (1)
 - Hà Huyền Ngọc

CP Công nghệ GEN: 16. Hoạt động: 14. Người hoạt động: 2. (14/15)

Tìm kiếm

Nhập để tìm kiếm người dùng...

+

+

Danh sách người dùng CP Công nghệ GEN

#	Họ tên	Đơn vị	Vai trò	Email	Thao tác
1	Administrator	Phòng hệ thống	Lãnh đạo	hanh.nguyen@gen.vn	
2	CEO	Phòng CRM	Lãnh đạo	khanhchi0201@gmail.com	
3	CSKH	Phòng Kinh doanh	Quản lý	chi.nguyen@gen.vn	
4	Hà Huyền Ngọc	KD Hà Nội	Nhân viên	ngoc.ha@yahoo.com.vn	
5	Kinh doanh 1	Phòng Kinh doanh	Nhân viên	ducdiep2986@gmail.com	
6	Kinh doanh 2	Phòng Kinh doanh	Nhân viên	kd2@yahoo.com	
7	Kinh doanh 3	Nhóm 2 A	Quản lý	kinhdoanh3@yahoo.com	
8	Kinh doanh 4	Phòng Kinh doanh	Nhân viên	kd4@yahoo.com	
9	Kinh doanh 5	Phòng Kinh doanh	Nhân viên	kd5@gmail.com	
10	N1 - HN	Nhóm 1	Nhân viên	n1@yahoo.com	
11	N1 A	Nhóm 1 A	Nhân viên	n1a@yahoo.com	
12	Phan Thùy Linh	KDHN_nhóm1	Nhân viên	CSKH01@gmail.com	
13	Quang	KD Sài Gòn	Nhân viên	quang.l2@yahoo.com	
14	Tánh	KD Sài Gòn	Nhân viên	tanh.nguyen@gen.vn	

Giao diện quản lý người dùng

Sửa thông báo

Tên thông báo

Đền hạn thanh toán hợp đồng *

Tiêu đề thông báo

Nhắc thanh toán hợp đồng *

Loại thông báo

☒ Thông báo
 ☐ Cảnh báo

Kích hoạt?

☒

Thông báo trước

0

☒ Hệ thống

☒ Email

☐ SMS

☐ Tạo công việc

Thông báo cho

Trưởng đơn vị x

Người theo dõi x

Người quản lý x

Người tạo x

Thông báo người dùng

Type to search...

Gửi cho khách hàng

0

☐ Email

☐ SMS

Thư mẫu

Lựa chọn

SMS mẫu

Lựa chọn

Module

Hợp đồng *

Quản lý

Tuđinh nhó

Lưu

Hủy

Thiết lập cảnh báo

5. CÁC MODULE ADD-ON

5.1 Khách hàng thân thiết

Module quản lý khách hàng thân thiết cho phép doanh nghiệp thiết lập một cách linh hoạt chính sách thành viên (membership) và tích điểm. Điểm tích có thể là điểm hoặc VNĐ và có thể được sử dụng để thanh toán cho các đơn hàng sau này.

Các chức năng bao gồm:

- Phân cấp không giới hạn khách hàng với các cấp như khách hàng thông thường, khách hàng đồng/bạc/vàng/vip/vvip/...
- Tự động tăng/giảm cấp dựa vào doanh số tích lũy hoặc số lần mua hàng.
- Tùy ý xây dựng cơ chế tích điểm theo từng cấp khách hàng. Cơ chế linh hoạt của genCRM giúp thiết lập cơ chế theo đúng đặc thù của mỗi doanh nghiệp.
- Tùy chọn cho phép hoặc không cho phép dùng điểm để thanh toán.
- Tùy ý thiết lập cơ chế thông báo, cảnh báo liên quan đến cấp khách hàng và chương trình tích điểm.

5.2 Quản lý nhân viên

Module quản lý nhân viên cho phép doanh nghiệp thiết lập cơ chế động để tính thu nhập cho các nhân viên của mình. Nhân viên có thể là người dùng phần mềm hoặc không.

Các chức năng bao gồm:

- Xây dựng hệ thống KPI động. Số lượng KPI là không giới hạn và có thể được tính toán động từ dữ liệu trên phần mềm hoặc cho phép người dùng theo dõi ngoài và nhập thủ công vào phần mềm.
- Xây dựng hệ thống chính sách cho từng phòng ban/nhân viên. Chính sách có thể áp dụng theo cơ chế tổng hợp từ các chính sách khác.
- Tự động tính toán thu nhập của nhân viên dựa trên chính sách đang áp dụng.
- Tùy ý thiết lập công thức tính thu nhập của nhân viên. Ví dụ: **[thu nhập] = [lương cứng + phụ cấp + thưởng + hoa hồng + thưởng/phạt theo KPI]**.

☐ Tên chỉ tiêu	Có sử dụng	Dữ liệu tính toán	Kiểu tính toán	Module	#
☐ Chăm sóc KH thân thiết sinh nhật trong tháng	Có	Tổng số lượng khách hàng	Hệ thống	DATA KHÁCH HÀNG	☰
☐ Tỷ lệ hoàn thành nhập liệu từ target đầu tháng	Có	Tổng số lượng khách hàng	Hệ thống	DATA KHÁCH HÀNG	☰
☐ Thưởng 10%	Có	Doanh số	Hệ thống	ĐƠN HÀNG	☰
☐ Chỉ tiêu chăm sóc khách hàng chuyển giai đoạn từ mang bầu đến 1 tháng trước khi sinh	Có	Tổng số lượng khách hàng	Hệ thống	DATA KHÁCH HÀNG	☰
☐ Chỉ tiêu mời khách hàng tham dự hội thảo/mum club/Sự kiện trong tháng do Công ty tổ chức	Có		Hệ thống	HỘI THẢO	☰
☐ Chỉ tiêu chăm sóc khách hàng chuyển giai đoạn sang 1 tuổi (từ vấn về sữa HiPP 3 Junior Combitolic giai đoạn Toddler	Có	Tổng số lượng khách hàng	Hệ thống	DATA KHÁCH HÀNG	☰
☐ Chỉ tiêu chăm sóc khách hàng chuyển giai đoạn sang chuẩn bị ăn dặm	Có	Tổng số lượng khách hàng	Hệ thống	DATA KHÁCH HÀNG	☰
☐ Check data thông tin khách hàng theo yêu cầu: Tỷ lệ hoàn thành cuộc gọi từ data thời target cuộc gọi giao đầu tháng	Có	Tổng số lượng khách hàng	Hệ thống	DATA KHÁCH HÀNG	☰
☐ Thực hiện báo cáo, đề xuất	Có		Nhập ngoài		☰
☐ Tỷ lệ bán hàng thành công việc mời KH tiềm năng dùng sản phẩm lần đầu	Có	Số lượng khách mua hàng	Hệ thống	DATA KHÁCH HÀNG	☰
☐ Chỉ tiêu chăm sóc khách hàng chuyển giai đoạn sang 3 tuổi (từ vấn về sữa HiPP 4 Junior Combitolic	Có	Tổng số lượng khách hàng	Hệ thống	DATA KHÁCH HÀNG	☰
☐ Số lượng Giải quyết khiếu nại trong tháng	Có		Nhập ngoài		☰
☐ Bài test kiểm tra kiến thức sản phẩm, nội dung các chương trình chăm sóc khách hàng và kỹ năng xử lý tình huống	Có		Nhập ngoài		☰

Danh sách chỉ tiêu (xây dựng tùy ý)

☐ Tên chính sách	Lương cứng	Chỉ tiêu	Có sử dụng	Hiệu lực từ	Hiệu lực đến	#
☐ TRƯỞNG NHÓM (KHÔNG CÓ HỘI THẢO)	5.500.000	Không áp dụng	Có	01/04/2017	31/12/2017	☰
☐ TRƯỞNG NHÓM (CÓ HỘI THẢO)	5.500.000	Không áp dụng	Có	01/05/2017	31/12/2017	☰
☐ NHÂN VIÊN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI (CÓ HỘI THẢO)	2.000.000	Thưởng-Phạt theo chỉ tiêu	Có	01/05/2017	31/12/2017	☰
☐ NHÂN VIÊN CSKH KHÔNG CÓ HỘI THẢO	2.000.000	Thưởng-Phạt theo chỉ tiêu	Có	01/04/2017	31/12/2017	☰
☐ Trưởng nhóm miền Bắc Tháng 6	5.500.000	Không áp dụng	Có	01/06/2017	30/06/2017	☰
☐ Nhân viên miền Bắc Tháng 6	2.000.000	Không áp dụng	Có	01/06/2017	30/06/2017	☰
☐ trưởng nhóm tháng 6	5.500.000	Không áp dụng	Có	01/06/2017	30/06/2017	☰
☐ bảng lương tháng 6	2.000.000	Không áp dụng	Có	01/06/2017	30/06/2017	☰
☐ NHÂN VIÊN KHÔNG CÓ PHỤ CẤP	2.000.000	Không áp dụng	Có	01/05/2017	31/12/2017	☰

1 đến 9 của 9 1

Danh sách chính sách kinh doanh

Lương cứng và phụ cấp

Lưu

Hủy

Lương cứng

5.500.000 VND

Phụ cấp

Thêm phụ cấp

Phụ cấp xăng xe		VND	×
Ăn trưa	500.000	VND	×
Phụ cấp điện thoại		VND	×
Phụ cấp xăng xe	400.000	VND	×
Làm thêm chủ nhật		VND	×
Phụ cấp điện thoại	300.000	VND	×
Ngày không nghỉ phép		VND	×

Thiết lập lương cứng và phụ cấp

5.3 Quản lý kho

Module quản lý kho sử dụng cho các doanh nghiệp thương mại hoặc phân phối có hoạt động nhập hàng và theo dõi hàng tồn từ một trong các kho của mình.

Các chức năng bao gồm:

- Quản lý đa kho. Mỗi kho sẽ được gán cho các nhân sự chuyên trách với quyền sử dụng kho, quyền thu kho.
- Quản lý nhà cung cấp.
- Quản lý nhập hàng và điều chuyển hàng giữa các kho.
- Theo dõi tồn kho với các chỉ số như tồn kho tối thiểu, tồn kho tối đa, tồn kho chuẩn.
- Quản lý hàng hóa theo seri hoặc theo lô.

5.4 Tích hợp Facebook

Facebook đang là một kênh bán hàng quan trọng đối với rất nhiều doanh nghiệp, do vậy, khi CRM tích hợp với Facebook, doanh nghiệp có thể giảm thiểu được nhân sự chuyên trách trước kia vẫn phải có để tương tác với khách hàng; rút ngắn thời gian trả lời khách hàng nhờ hệ thống thông báo cập nhật theo thời gian thực. Ngoài ra, khi tích hợp, doanh nghiệp cũng giảm thiểu việc mất dữ liệu khách hàng khi chạy các chiến dịch quảng cáo nhờ tính năng ẩn thông tin tự động.

Các chức năng bao gồm:

- Tích hợp với một hoặc nhiều fanpage của doanh nghiệp.
- Tự động lấy comment, inbox từ fanpage về phần mềm genCRM theo thời gian thực.

- Phân bổ tự động comment/inbox cho nhân viên.
- Thêm bài mới, trả lời cho khách hàng ngay từ phần mềm nên doanh nghiệp không cần cho phép nhân sự vào Facebook nữa.
- Tự động chuyển đổi khách hàng từ Facebook thành khách hàng trên CRM nếu có thông tin về số điện thoại hoặc email.
- Đánh dấu khách hàng cần xử lý để không bị nhờ.
- Tự động ẩn comment nếu comment có chứa số điện thoại hoặc email.
- Thống kê khách hàng tương tác trên Facebook theo nhiều tiêu chí.
- Gửi tin nhắn Facebook hàng loạt cho các khách hàng đã từng có tương tác.

5.5 Module API

Module API cho phép người quản trị tạo không giới hạn các API để các phần mềm khác có thể tích hợp dữ liệu với phần mềm CRM, ví dụ:

- API để nhận các phản hồi của khách hàng từ website về CRM
- API để nhận dữ liệu mua hàng online từ các website thương mại điện tử
- API để nhận đăng ký của khách hàng từ các landing page

+ Thêm mới

imoum

Module: Khách hàng cá nhân,Cơ hội,Hợp đồng,Công việc,Hỗ trợ

Ghi chú:

Dữ liệu mẫu

Lấy API lấy đơn hàng

Module: Khách hàng cá nhân,Hợp đồng

Ghi chú:

Dữ liệu mẫu

Khách hàng

Module: Khách hàng cá nhân

Ghi chú:

Dữ liệu mẫu

Infusionsoft

Module: Khách hàng cá nhân

Ghi chú:

Dữ liệu mẫu

Giao diện trang quản lý các API