

DANH SÁCH TÍNH NĂNG CRM					
STT	Nhóm Tính năng	Tính năng	Mô tả chi tiết	Phân kỳ	Ưu tiên
A. QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG & CONTACTS					
1		Quản lý thông tin khách hàng	Lưu trữ đầy đủ thông tin: tên công ty, mã số thuế, địa chỉ, website, ngành nghề, quy mô, phân loại (Chủ đầu tư, Thầu chính, Tư vấn, Đối tác). Hỗ trợ custom fields theo nhu cầu.	PHASE 1	MUST
2		Quản lý danh bạ liên hệ	Quản lý thông tin người liên hệ: họ tên, chức vụ, phòng ban, email, số điện thoại, ngày sinh, sở thích, ghi chú riêng. Liên kết với công ty và dự án.	PHASE 1	MUST
3		Phân loại và gắn thẻ khách hàng	Phân loại theo nhiều tiêu chí: Tiềm năng (Hot/Warm/Cold), Loại hình (Công/Tư), Khu vực địa lý, Ngành nghề, Giá trị tiềm năng. Hỗ trợ multi-tag.	PHASE 1	MUST
4		Lịch sử tương tác	Ghi nhận tất cả lịch sử tương tác: cuộc gọi, email, meeting, ghi chú. Tự động ghi log từ các kênh tích hợp. Timeline hiển thị theo thời gian.	PHASE 1	SHOULD
5		Quản lý mối quan hệ	Vẽ sơ đồ mối quan hệ giữa các bên liên quan trong dự án. Xác định người có quyền quyết định, người ảnh hưởng. Sơ đồ tổ chức	PHASE 1	SHOULD
7		Customer 360 view	Dashboard tổng hợp mọi thông tin về khách hàng: dự án đang/đã tham gia, giá trị hợp đồng, công nợ, lịch sử bảo hành, CSAT score, activity timeline.	PHASE 1	SHOULD
8		Phân khúc khách hàng	Phân khúc khách hàng theo tiêu chí tùy chỉnh để chạy chiến dịch marketing hoặc chăm sóc targeted. Lưu segment để tái sử dụng.	PHASE 1	NICE
B. QUẢN LÝ LEAD & OPPORTUNITY				PHASE 1	
9		Thu thập Lead	Thu thập lead từ nhiều nguồn: website form, landing page, triển lãm, cuộc gọi ngẫu nhiên, giới thiệu, import Excel. Tự động assign lead cho sale theo rule .	PHASE 1	MUST
10		Chăm điểm Lead	Chăm điểm lead tự động dựa trên profile (ngành nghề, quy mô, khu vực) và hành vi (mở email, click link, visit website). Ưu tiên hot lead, sale không mất thời gian với lead lạnh.	PHASE 1	MUST
11		Nuôi dưỡng Lead	Thiết lập workflow tự động nuôi dưỡng lead: gửi email theo dõi, Tạo task cho sale, lên lịch gọi/ meeting. Chuỗi email theo từng giai đoạn quan tâm.	PHASE 1	MUST
12		Đánh giá Lead	Framework đánh giá lead theo Budget (có ngân sách không), Authority (có quyền quyết định không), Need(có nhu cầu thật không), Timeline(khi nào mua). Chuyển lead đạt tiêu chuẩn thành cơ hội. Lead chưa đạt --> tiếp tục nuôi dưỡng	PHASE 1	MUST

13		Pipeline theo giai đoạn đấu thầu	Quản lý pipeline đầy đủ với các stage tùy chỉnh (VD: Prospecting → Qualification → Proposal → Negotiation → Closed Won/Lost). Drag-and-drop stage. Tiếp cận khách hàng --> kết nối/Liên hệ --> Đề xuất/ Báo cáo --> Đàm phán --> Chốt hợp đồng	PHASE 1	MUST
14		Đánh giá khả năng thành công	Đánh giá xác suất thắng thầu (win probability) dựa trên lịch sử và các yếu tố: giá trị dự án, mối quan hệ, đối thủ, năng lực. Được hỗ trợ từ AI.	PHASE 1	MUST
15		Dự báo doanh thu	Dự báo doanh thu dựa trên pipeline: dự báo theo xác suất, các kịch bản từ các trường hợp xấu nhất /tốt nhất . Dự báo theo tháng/quý/năm.	PHASE 1	MUST
16		Theo dõi đối thủ cạnh tranh	Ghi nhận thông tin đối thủ cạnh tranh trong từng opportunity: tên công ty, điểm mạnh/yếu, giá ước tính, chiến lược đối phó.	PHASE 1	SHOULD
17		Phân tích win/loss	Phân tích lý do thắng/thua sau mỗi dự án. Ghi nhận feedback, bài học kinh nghiệm.	PHASE 1	SHOULD
C. QUẢN LÝ BÁO GIÁ & ĐẤU THẦU				PHASE 1	
18		Tạo báo giá nhanh	Template báo giá chuẩn hóa. Danh mục sản phẩm với giá niêm yết. Tính toán tự động: Tổng phụ, chiết khấu, thuế, tổng. Export PDF/Word.	PHASE 1	MUST
19		Quản lý version báo giá	Lưu trữ nhiều phiên bản (update version) của một báo giá. Thay đổi theo dõi giữa các version. Quy trình phê duyệt trước khi gửi khách hàng.	PHASE 1	MUST
20		CPQ (Configure Price Quote) --> Cấu hình, định giá và báo giá	Cấu hình sản phẩm theo quy tắc (gói/bundle, bán kèm, bán thêm). Định giá linh hoạt theo số lượng, nhóm khách hàng. Quy trình phê duyệt chiết khấu.	PHASE 1	MUST
21		Quản lý thông tin gói thầu	Chi tiết gói thầu: mã số, tên dự án, giá trị gói thầu, nguồn vốn, hình thức đấu thầu, bên mời thầu, phạm vi công việc, yêu cầu kỹ thuật.	PHASE 1	MUST
22		Go/No-Go decision framework	Checklist đánh giá có nên tham gia đấu thầu: khả năng thắng, nguồn lực, lợi nhuận kỳ vọng, rủi ro. Phê duyệt của lãnh đạo.	PHASE 1	MUST
23		Quản lý HSDT (Hồ sơ dự thầu)	Tracking tiến độ chuẩn bị HSDT: soạn thảo, review, phê duyệt nội bộ, hoàn thiện. Checklist tài liệu cần thiết. Document repository.	PHASE 1	MUST
24		Theo dõi & nhắc deadline	Tự động nhắc deadline: ngày mua HSMT, ngày hỏi rõ hồ sơ, deadline nộp thầu, ngày mở thầu, thời hạn hiệu lực hồ sơ. Thông báo đa kênh.	PHASE 1	MUST
25		Không gian cộng tác đấu thầu	Không gian làm việc chung cho đội đấu thầu: chia sẻ tài liệu, giao việc, bình luận, cộng tác thời gian thực. Quản lý phiên bản tài liệu.	PHASE 1	SHOULD
26		Quản lý bảo lãnh dự thầu	Quản lý bảo lãnh dự thầu: ngân hàng phát hành, giá trị, thời hạn, tracking gia hạn/rút bảo lãnh. Cảnh báo hết hạn.	PHASE 1	NICE

D. QUẢN LÝ HỢP ĐỒNG				PHASE 1	
27		Kho lưu trữ hợp đồng	Kho lưu trữ hợp đồng tập trung. Full-text search. Phân loại theo loại hợp đồng, trạng thái, khách hàng, giá trị. OCR để scan hợp đồng giấy.	PHASE 1	MUST
28		Quản lý vòng đời hợp đồng	Quản lý vòng đời: Draft (Soạn thảo) → Review (Rà soát) → Approval (Phê duyệt) → Execution (Ký) → Performance (Thực hiện) → Renewal/Termination (Gia hạn/Chậm dứt). Workflow tự động cho từng giai đoạn.	PHASE 1	MUST
29		Tích hợp ký số	Tích hợp ký số: DocuSign, Adobe Sign, VNPTSign. Theo dõi trạng thái ký. Đảm bảo tuân thủ pháp lý.	PHASE 1	
30		Theo dõi mốc & thanh toán	Quản lý milestone: công việc cần hoàn thành, % giá trị, deadline. Tracking thanh toán theo milestone. Cảnh báo quá hạn.	PHASE 1	
31		Quản lý phụ lục hợp đồng	Quản lý phụ lục hợp đồng (Addendum): thay đổi phạm vi công việc, giá trị, tiến độ/thời gian. Quản lý phiên bản. Quy trình phê duyệt.	PHASE 1	
32		Quản lý bảo lãnh thực hiện hợp đồng	Quản lý bảo lãnh thực hiện: giá trị, ngân hàng, thời hạn. Cảnh báo gia hạn/giải chấp bảo lãnh.	PHASE 1	
33		Theo dõi tuân thủ hợp đồng	Theo dõi mức độ tuân thủ điều khoản hợp đồng. Cảnh báo vi phạm. Tính toán chế tài/phạt vi phạm. Quản lý tranh chấp.	PHASE 1	
34		Quản lý gia hạn hợp đồng	Cảnh báo hợp đồng sắp hết hạn. Workflow gia hạn. Theo dõi đàm phán gia hạn. Tùy chọn tự động gia hạn.	PHASE 1	
35		Quản lý nhà thầu phụ	Quản lý hợp đồng với nhà thầu phụ: thông tin, phạm vi công việc, giá trị, tiến độ. Điều khoản back-to-back với hợp đồng chính.	PHASE 1	
E. QUẢN LÝ DỰ ÁN & THI CÔNG				PHASE 1	
36		Bàn giao dự án	Bàn giao thông tin từ Tender → BCH: hợp đồng, phạm vi công việc (Scope), BOQ, bản vẽ, tiêu chuẩn kỹ thuật, rủi ro, đầu mối liên hệ chính. Biểu mẫu bàn giao chuẩn hóa.	PHASE 1	
37		Thiết lập dự án	Thiết lập dự án: Cấu trúc phân rã công việc (WBS), tiến độ, phân bổ nguồn lực, ngân sách. So sánh baseline. Biểu đồ Gantt.	PHASE 1	
38		Theo dõi tiến độ	Theo dõi tiến độ thực tế so với kế hoạch: % hoàn thành, trạng thái các mốc, đường găng (Critical Path). Quản lý giá trị đạt được (EVM).	PHASE 1	
39		Quản lý nguồn lực	Quản lý nhân lực dự án: kế hoạch nhân sự, tính sẵn sàng, tỷ lệ sử dụng nguồn lực, ma trận kỹ năng. Cân bằng nguồn lực (Resource leveling).	PHASE 1	
40		Quản lý vấn đề & rủi ro	Ghi nhận vấn đề phát sinh và rủi ro: mô tả, mức độ ảnh hưởng, kế hoạch giảm thiểu, người phụ trách, trạng thái. RAID log (Rủi ro, Giả định, Vấn đề, Phụ thuộc).	PHASE 1	

41		Quản lý RFI & Submittal	Quản lý RFI (Yêu cầu làm rõ thông tin): nội dung gửi tư vấn/chủ đầu tư, trạng thái phản hồi, deadline. Theo dõi Submittal: bản vẽ shop drawing, mẫu vật tư, trạng thái phê duyệt.	PHASE 1	
42		Quản lý thay đổi	Quản lý thay đổi thiết kế/phạm vi công việc: mô tả, lý do, ảnh hưởng đến giá trị & tiến độ, quy trình phê duyệt, đàm phán đơn giá.	PHASE 1	
43		Nhật ký công trường	Nhật ký công trường: tiến độ ngày, thời tiết, nhân công, thiết bị, khách/đoàn kiểm tra, sự cố. Hình ảnh hiện trường. Ứng dụng di động.	PHASE 1	
44		Quản lý chất lượng	Danh sách kiểm tra chất lượng: điểm kiểm tra, kết quả thử nghiệm, NCR (Biên bản không phù hợp), hành động khắc phục.	PHASE 1	
45		Quản lý an toàn lao động	Quản lý an toàn – sức khỏe – môi trường: kế hoạch an toàn, toolbox talk, báo cáo sự cố, near-miss, điều tra. Chỉ số KPI: LTIR, TRIR.	PHASE 1	
F. QUẢN LÝ BẢO HÀNH & AFTERSALES				PHASE 1	
46		Đăng ký bảo hành	Đăng ký bảo hành: thông tin thiết bị/công trình, thời hạn bảo hành, điều khoản. Barcode/QR code tracking.	PHASE 1	
47		Quản lý yêu cầu bảo hành	Tạo phiếu yêu cầu bảo hành: mô tả sự cố, mức độ ưu tiên (Khẩn cấp/Cao/Trung bình/Thấp), SLA, phân công xử lý. Tiếp nhận đa kênh (điện thoại, email, cổng khách hàng, ứng dụng di động).	PHASE 1	
48		Phân luồng & giao việc ticket	Tự động phân luồng ticket theo kỹ năng, khối lượng công việc, khu vực. Quy tắc escalations khi quá SLA. Phân công vòng tròn	PHASE 1	
49		Lập lịch dịch vụ hiện trường	Lên lịch kỹ thuật viên đi hiện trường: lịch sẵn sàng, khớp kỹ năng, tối ưu lộ trình di chuyển. Điều phối kéo-thả.	PHASE 1	
50		Mobile service app	Ứng dụng cho kỹ thuật viên: xem chi tiết ticket, cập nhật trạng thái, chụp ảnh/ký xác nhận, ghi chú, đóng ticket. Hỗ trợ offline.	PHASE 1	
51		Quản lý kho phụ tùng	Quản lý phụ tùng thay thế: tồn kho, vị trí lưu kho, điểm đặt hàng lại, theo dõi tiêu hao. Tích hợp ERP.	PHASE 1	
52		Theo dõi SLA	Dashboard giám sát SLA: thời gian phản hồi, thời gian xử lý, tỷ lệ tuân thủ SLA. Cảnh báo vi phạm SLA. Workflow leo thang xử lý.	PHASE 1	
53		Phân tích dữ liệu bảo hành	Phân tích lỗi/sự cố thường gặp: theo sản phẩm, nguyên nhân, tần suất. Phân tích nguyên nhân gốc (Root Cause Analysis). Đề xuất cải tiến.	PHASE 1	
54		Khảo sát mức độ hài lòng khách hàng	Tự động gửi khảo sát sau khi đóng ticket: CSAT, NPS. Phân tích phản hồi. Cảnh báo điểm thấp cho quản lý.	PHASE 1	
55		Bảo trì phòng ngừa	Lập lịch bảo trì định kỳ: theo thời gian hoặc theo chỉ số vận hành. Cảnh báo lịch bảo trì sắp tới. Tạo lệnh công việc (Work Order).	PHASE 1	
G. QUẢN LÝ CÔNG NỢ & TÀI CHÍNH				PHASE 1	

56		Quản lý khoản phải thu	Quản lý các khoản phải thu (Accounts Receivable): danh sách hóa đơn, báo cáo tuổi nợ (0–30, 31–60, 61–90, trên 90 ngày), DSO – Số ngày thu tiền bình quân.	PHASE 1	
57		Theo dõi thanh toán	Theo dõi thanh toán theo hợp đồng: lịch thanh toán, thanh toán thực nhận, số dư còn phải thu. Cảnh báo quá hạn.	PHASE 1	
58		Quy trình thu hồi công nợ	Workflow thu hồi công nợ: email nhắc nợ tự động, kịch bản gọi điện, leo thang xử lý lên quản lý/pháp lý. Quy trình dunning.	PHASE 1	
59		Quản lý tín dụng khách hàng	Quản lý hạn mức tín dụng khách hàng: hạn mức được cấp, hạn mức còn khả dụng, lịch sử thanh toán, điểm tín dụng. Tạm dừng đơn hàng khi vượt hạn mức.	PHASE 1	
60		Dự báo dòng tiền	Dự báo dòng tiền dựa trên lịch thanh toán của các hợp đồng đang thực hiện. Phân tích kịch bản (Scenario analysis).	PHASE 1	
61		So sánh ngân sách & thực tế	So sánh ngân sách dự án với chi phí thực tế. Phân tích chênh lệch (Variance analysis). Cảnh báo vượt ngân sách.	PHASE 1	
62		Theo dõi chi phí	Theo dõi chi phí dự án: vật tư, nhân công, nhà thầu phụ, chi phí chung. Cấu trúc phân rã chi phí (CBS). Tích hợp ERP.	PHASE 1	
63		Phân tích hiệu quả lợi nhuận	Phân tích lợi nhuận: biên lợi nhuận gộp, biên lợi nhuận ròng theo dự án/khách hàng/dòng sản phẩm. Biên đóng góp (Contribution margin).	PHASE 1	
64		Tạo hóa đơn	Tự động tạo hóa đơn từ mẫu nghiệm thu hoặc giao hàng. Tùy chỉnh mẫu hóa đơn. Tính thuế.	PHASE 1	
65		Tích hợp ERP	Đồng bộ hai chiều với Bravo 10 / SAP: dữ liệu khách hàng, dự án, công nợ phải thu/phải trả, thanh toán, tồn kho. Thời gian thực hoặc theo lô (batch).	PHASE 1	
H. MARKETING & CAMPAIGNS				PHASE 1	
66		Email marketing	Thiết kế mẫu email kéo-thả. Cá nhân hóa nội dung. A/B testing tiêu đề. Lên lịch gửi. Theo dõi: tỷ lệ mở, tỷ lệ click, hủy đăng ký.	PHASE 1	
67		Quản lý chiến dịch marketing	Tạo chiến dịch marketing: mục tiêu, đối tượng mục tiêu, ngân sách, timeline, kênh (email, SMS, sự kiện, quảng cáo). Theo dõi ROI.	PHASE 1	
68		Trình tạo Landing Page	Tạo landing page không cần code: mẫu sẵn, form, kêu gọi hành động (CTA). Tích hợp thu thập lead. Theo dõi chuyển đổi.	PHASE 1	
69		Tự động hóa marketing	Workflow marketing tự động: hành động kích hoạt theo sự kiện (VD: tải tài liệu → gửi email cảm ơn → đưa vào chuỗi nuôi dưỡng → giao cho sales).	PHASE 1	
70		Quản lý sự kiện	Quản lý triển lãm/hội thảo: đăng ký, danh sách tham dự, check-in, follow-up. In thẻ badge. Ứng dụng quét lead.	PHASE 1	

71		Tích hợp mạng xã hội	Đăng bài từ CRM lên Facebook/LinkedIn. Theo dõi bình luận/nhắc tên. Thu lead từ quảng cáo mạng xã hội. Social listening.	PHASE 1	
72		Phân bổ nguồn lead	Theo dõi nguồn lead: chạm đầu, chạm cuối, đa điểm chạm. UTM. Tính ROI chiến dịch.	PHASE 1	
73		Thư viện nội dung marketing	Thư viện tài liệu: brochure, case study, whitepaper, video. Gắn thẻ & tìm kiếm. Theo dõi ai tải tài liệu nào.	PHASE 1	
J. COLLABORATION & COMMUNICATION				PHASE 1	
83		Dòng hoạt động	News feed: deal thắng, task hoàn thành, ghi chú, meeting. @mention, like/comment.	PHASE 1	
84		Quản lý công việc	Tạo/giao việc: mô tả, hạn, ưu tiên, checklist. Task lặp lại. Kanban board. Sync calendar.	PHASE 1	
85		Ghi chú	Ghi chú gắn với khách hàng/opportunity/dự án. Soạn thảo rich text, đính kèm file, tìm kiếm toàn văn.	PHASE 1	
86		Chat nội bộ	Chat thời gian thực, nhóm theo dự án/team. Chia sẻ file. Lịch sử chat. Push mobile.	PHASE 1	
87		Tích hợp email	Đồng bộ 2 chiều Gmail/Outlook. Theo dõi mở/click. Lưu email vào CRM.	PHASE 1	
88		Tích hợp lịch	Đồng bộ Google Calendar/Outlook. Lên lịch họp từ CRM. Nhắc lịch.	PHASE 1	
89		Chia sẻ file	Upload file theo record. Thư mục, quản lý phiên bản, phân quyền. Preview trên trình duyệt.	PHASE 1	
90		Cộng tác tài liệu	Đồng chỉnh sửa tài liệu (Google Docs/Office 365). Comment, track changes, workflow phê duyệt.	PHASE 1	
91		Họp trực tuyến	Tích hợp Zoom/Teams: lên lịch, join 1 click, ghi hình, sync người tham dự.	PHASE 1	
K. PHÂN QUYỀN & BẢO MẬT				PHASE 1	
92		Phân quyền theo vai trò	Phân quyền Admin/Manager/Sales/Tender/BCH/Bảo hành. Vai trò tùy chỉnh.	PHASE 1	
93		Bảo mật theo bản ghi	Phân quyền đến từng record: owner, team, cấp quản lý. Chia sẻ thủ công/quy tắc.	PHASE 1	
94		Bảo mật theo trường dữ liệu	Ẩn/hiện field nhạy cảm. Chỉ đọc. Mã hóa dữ liệu (lương, thẻ...).	PHASE 1	
96		Xác thực hai lớp (2FA)	2FA SMS/Authenticator. Bắt buộc cho role nhạy cảm.	PHASE 1	
98		Quản lý phiên đăng nhập	Timeout, giới hạn phiên, logout từ xa, phát hiện chiếm quyền phiên.	PHASE 1	
99		Nhật ký kiểm toán	Ghi log: ai – làm gì – khi nào – IP – thiết bị. Lịch sử thay đổi field.	PHASE 1	
L. TÍCH HỢP & API				PHASE 1	

102		RESTful API	API CRUD đầy đủ. OAuth 2.0/API key. Giới hạn tần suất. Swagger/OpenAPI.	PHASE 1	
103		Webhooks	Thông báo real-time khi có sự kiện. Retry logic.	PHASE 1	
104		Tích hợp ERP	Kết nối Bravo 10, SAP, NetSuite. Đồng bộ 2 chiều dữ liệu.	PHASE 1	
105		Phần mềm kế toán	QuickBooks, Xero, MISA. Đồng bộ hóa đơn, thanh toán.	PHASE 1	
106		Dịch vụ email	SMTP/IMAP. SendGrid/Mailgun/SES. Theo dõi bounce.	PHASE 1	
107		Lưu trữ đám mây	Google Drive, Dropbox, OneDrive. Sync 2 chiều.	PHASE 1	
108		Ký điện tử	DocuSign, Adobe Sign, HelloSign integration. Send for signature from CRM. Status updates.	PHASE 1	
109		Tích hợp tổng đài	CTI (Computer Telephony Integration): click-to-call, call logging, recording, screen pop. Twilio API.	PHASE 1	
110		Cổng SMS	Gửi SMS từ CRM. Twilio, Plivo, AWS SNS. Delivery status. Two-way SMS.	PHASE 1	
111		Bản đồ & định vị	Google Maps API: visualize customers on map, route optimization, distance calculation, geocoding.	PHASE 1	
112		Cổng thanh toán	Stripe, PayPal, Momo, VNPAY. Link thanh toán, hoàn tiền	PHASE 1	
M. MOBILE APP				PHASE 1	
115		Ứng dụng đa nền tảng	iOS/Android. UX thống nhất.	PHASE 1	
116		Chế độ offline	Đồng bộ dữ liệu khi mất kết nối. Xếp hàng thao tác (Queue actions). Tự động đồng bộ lại khi có mạng. Xử lý xung đột dữ liệu.	PHASE 1	
117		Dashboard mobile	Hiển thị chỉ số chính (KPI) xem nhanh. Thẻ vuốt (Swipe cards). Kéo để làm mới (Pull-to-refresh). Biểu đồ tương tác.	PHASE 1	
118		Nhập liệu bằng giọng nói	Ghi chú bằng giọng nói. Nhận dạng giọng nói (Speech recognition). Hỗ trợ đa ngôn ngữ.	PHASE 1	
119		Quét mã Barcode / QR	Quét barcode sản phẩm, QR bảo hành, danh thiếp. OCR danh thiếp sang dữ liệu liên hệ.	PHASE 1	
120		Tích hợp camera	Chụp ảnh hiện trường, sản phẩm, hợp đồng. Công cụ đánh dấu/ghi chú trên ảnh. Tự động upload lên CRM.	PHASE 1	
121		GPS check-in	Kỹ thuật viên check-in tại địa điểm khách hàng. Xác thực vị trí GPS. Tích hợp chấm công / timesheet.	PHASE 1	
122		Thông báo đẩy (Push notification)	Cảnh báo cho công việc, deadline, phê duyệt, nhắc tên. Badge hiển thị số lượng. Thông báo nâng cao (Rich notification).	PHASE 1	
N. AI & AUTOMATION				PHASE 1	
124		AI chấm điểm Lead (AI Lead Scoring)	Machine Learning dự đoán chất lượng lead dựa trên dữ liệu lịch sử. Tự động ưu tiên lead tiềm năng cao (hot lead).	PHASE 1	

125		Dự đoán xác suất thắng (Win Probability Prediction)	AI dự đoán khả năng thắng Opportunity dựa trên các yếu tố: giá trị deal, mối quan hệ, đối thủ cạnh tranh, timeline.	PHASE 1	
126		Hành động đề xuất tiếp theo	AI gợi ý hành động tiếp theo cho sales: gọi điện, gửi email, schedule meeting. Contextual recommendations.	PHASE 1	
127		Chatbot	Chatbot AI trả lời câu hỏi về dự án, hợp đồng, khách hàng. Hiểu ngôn ngữ tự nhiên (NLU). Chuyển tiếp cho nhân viên khi cần (Escalation).	PHASE 1	
128		Phân tích cảm xúc	Phân tích cảm xúc trong email, chat, khảo sát. Phát hiện mức độ hài lòng/bức xúc. Cảnh báo rủi ro churn.	PHASE 1	
129		Tự động nhập liệu	AI trích xuất dữ liệu từ danh thiếp, chữ ký email, hóa đơn. Tự động điền dữ liệu vào hệ thống.	PHASE 1	
130		Tìm kiếm thông minh	Natural language search: "dự án tại HCM giá trị >10 tỷ". Fuzzy search. Search suggestions. Tìm kiếm bằng ngôn ngữ tự nhiên (VD: "dự án tại HCM giá trị >10 tỷ"). Tìm kiếm mờ (Fuzzy search). Gợi ý tìm kiếm.	PHASE 1	
131		Phát hiện trùng lặp dữ liệu	AI phát hiện bản ghi trùng dựa trên so khớp mờ. Đề xuất gộp dữ liệu (Merge suggestion). Quy tắc tự động gộp.	PHASE 1	
132		Tự động trả lời Email	AI soạn thảo email phản hồi dựa trên ngữ cảnh. Mẫu email cho sales. Điều chỉnh giọng điệu (Tone adjustment).	PHASE 1	
133		Phân tích dự đoán (Predictive Analytics)	Dự báo doanh thu, rủi ro churn, giá trị vòng đời khách hàng (CLV). Phát hiện cơ hội upsell. Phát hiện bất thường.	PHASE 1	
134		Tự động hóa quy trình (Workflow Automation)	Trình xây dựng workflow no-code (If-This-Then-That). Hẹn giờ hành động. Workflow nhiều bước. Luồng phê duyệt.	PHASE 1	
135		Làm giàu dữ liệu (Data Enrichment)	Tự động bổ sung dữ liệu công ty từ nguồn bên thứ ba (LinkedIn, Crunchbase). Làm mới dữ liệu cũ.	PHASE 1	
				PHASE 1	
O. QUẢN TRỊ HỆ THỐNG				PHASE 1	
136		Quản lý người dùng (User Management)	Thêm/xóa người dùng, phân quyền theo vai trò. Kích hoạt/vô hiệu hóa tài khoản. Import người dùng hàng loạt. Chính sách mật khẩu.	PHASE 1	
137		Tùy biến hệ thống (Customization)	Tạo field tùy chỉnh, object tùy chỉnh, bố cục trang (page layout), loại bản ghi (record type). Tùy biến low-code không cần lập trình.	PHASE 1	
138		Trình xây dựng workflow	Thiết kế workflow trực quan: trigger – điều kiện – hành động. Workflow theo lịch. Xử lý lỗi & retry.	PHASE 1	
139		Mẫu Email (Email Templates)	Thư viện mẫu email với merge field, nội dung động. Đính kèm file. Soạn HTML. Gửi thử (test send).	PHASE 1	

140		Cấu hình hệ thống (System Settings)	Thông tin công ty, năm tài chính, đa tiền tệ, múi giờ, ngôn ngữ, định dạng ngày tháng. Cấu hình gửi email & deliverability	PHASE 1	
141		Data import/export	Import dữ liệu hàng loạt từ Excel/CSV. Mapping field, rule validate dữ liệu. Export Excel/CSV. Lập lịch export.	PHASE 1	
142		Sao lưu & phục hồi (Backup & Restore)	(Backup & Restore) Backup tự động hàng ngày. Phục hồi theo thời điểm (Point-in-time restore). Lưu trữ backup 30 ngày. Tải file backup.	PHASE 1	
143		Giám sát hiệu năng (Performance Monitoring)	Dashboard sức khỏe hệ thống: API usage, dung lượng lưu trữ, user active, truy vấn chậm. Cảnh báo sự cố.	PHASE 1	
144		Quản lý phát hành (Release Management)	Môi trường sandbox để test. Triển khai thay đổi metadata. Rollback khi lỗi.	PHASE 1	
145		Support portal	Knowledge base, gửi ticket hỗ trợ, theo dõi trạng thái xử lý. Diễn đàn cộng đồng. Live chat	PHASE 1	