**Hệ thống quản lý khách hàng và khách hàng tiềm năng**

**PASSION INVESTMENT**

1. Hệ thống backend: quản lý hệ thống
   1. Quản lý khách hàng
      1. Danh sách khách hàng

* Hiển thị tất cả danh sách khách hàng:
  + Họ và tên và mã KH
  + Thông tin: email và số điện thoại
  + Mã số thuế
  + Tên người quản lý
  + Danh sách hợp đồng: HĐ đang chờ có hiệu lực, HĐ đã có hiệu lực, HĐ đã tất toán
  + Thao tác: Mở popup xem báo cáo tuần của KH
* Lọc danh sách KH theo các trạng thái sau
  + KH đăng ký nhận tin hoặc KH mới đăng ký đầu tư
  + KH đang tư vấn
* Thời gian làm: 2 ngày
  + 1. Tạo và chỉnh sửa thông tin KH mới
* Chức năng:
  + Hiển thị một form có các thông tin của khách hàng
  + Có thể chỉnh sửa thông tin
  + Xem thông tin và hợp đồng của KH
* Thời gian: 1 ngày
  + 1. Chăm sóc khách hàng
* Chức năng
  + Gửi báo cáo KH theo tuần bằng email và sms: Sau khi duyệt báo cáo tuần đến từng khách hàng sẽ có thời điểm đầu tuần
  + Nhắn tin sms để có chúc mừng sinh nhật KH hoặc chúc mừng ngày lễ đến khách hàng
  + Ghi chép lại lịch sử gọi điện, sms chăm sóc và phản hồi thông tin khách hàng: sẽ có một form nhập nội dung về lịch sử những lần chăm sóc khách hàng qua gọi điện hoặc sms. Sẽ được đặt lịch cho lần chăm sóc khách hàng tiếp theo và khi đến lịch hệ thống sẽ thông báo với người chăm sóc KH đó.
    1. Chăm sóc KH tiềm năng
* Chức năng
  + Sẽ có thông báo khi có KH đăng ký nhận tin hoặc KH đăng ký đầu tư: có một thông báo và khi chọn sẽ hiện những thông tin của khách hàng mới tương tác với hệ thống. Sau những lần tương tác của hệ thống như gửi email hoặc sms thì KH được tương tác sẽ chuyển về thành KH đang tư vấn.
  + Mỗi email được gửi cho KH sẽ phải kiểm tra những email nào mà khách hàng đã đọc, hoặc KH đã click vào link trong nội dung email.
  + Nếu KH tiềm năng sau khi tiếp cận một khoảng thời gian( thời gian sẽ được thay đổi trong hệ thống) chưa thành KH thực sự thì người quản lý phân loại và hệ thống sẽ gửi email maketting.
* Phân loại KH
  + Tự nhập: KH sẽ đuợc nhân viên chăm sóc nhập dữ liệu của KH vào hệ thống.
  + Tự động: KH được đăng ký nhận tin hoặc đầu tư qua website
  + KH cũ đã tất toán hết hợp đồng
  1. Quản lý hợp đồng
     1. Tạo hợp đồng
* Chức năng
  + Có một form để tạo hợp đồng mới có những nội dung sau:
* Mã hợp đồng: nếu không có sẽ tự sinh
* Hình thức hợp đồng: Chia sẽ lợi nhuận và cam kết lợi nhuận tối thiểu
* Lựa chọn khách hàng: sẽ có dropdown để lựa chọn khách hàng
* Số vốn đầu tư: Phải nhập số có giá trị tối thiểu được cấu hình trong hệ thống
* Tùy chọn gửi email để thông báo và hướng dẫn tới KH
* Ghi chú: Hiển thị nội dung ghi chú với KH
* Lựa chọn mẫu hợp đồng
* Thời gian:
  + 1. Danh sách hợp đồng
* Chức năng
  + Hiển thị danh sách tất cả hợp đồng gồm các nội dung sau
* Ngày tạo hợp đồng
* Thông tin hợp đồng: mã hợp đồng và hình thức của hợp đồng
* Ngày ký
* Ngày hết hạn
* Thông tin chủ hợp đồng: tên, email và số điện thoại
* Ghi chú
* Thao tác: xem, sửa, xóa và tải hợp đồng
* Phân loại hợp đồng theo hình thức hợp đồng
* Phân loại hợp đồng sắp hết hạn
* Thời gian hoàn thành:
  1. Quản lý đơn vị đầu tư
  2. Quản lý hiệu quả đầu tư
  3. Quản lý nhân viên
     1. Phân quyền nhân viên
* Một nhân viên là một người dùng của hệ thống quản lý
* Các loại nhân viên:
  + Quản trị viên (Admin): Người dùng ở cấp cao nhất trong hệ thống, có toàn quyền trong hệ thống. Ngoài những chức năng thông thường có thêm nhiều chứng năng liên quan đến hệ thống như: cấu hình hệ thống, xóa thành viên cấp dưới
  + Quản lý viên(Manager): Là người dùng có tất cả các quyền ngoài các quyền liên quan đến hệ thống
  + Nhân viên(CSKH): Chỉ có các chức năng chăm sóc khách hàng và thay đổi thông tin của cá nhân
    1. Tạo nhân viên
* Chức năng
  + Sẽ có một form nhập đầy đủ thông tin người quản lý
  + Mỗi người quản lý chỉ được tạo nhân viên ngang mình hoặc nhân viên cấp dưới
  + Chỉnh sửa thông tin và phân quyền cho người dùng
* Thời gian:
  + 1. Danh sách nhân viên
* Chức năng:
  + Hiển thị thông tin nhân viên gồm các nội dung sau:
* Email
* Số điện thoại
* Tên
* Quyền người dùng
* Email phụ
* Thao tác: xem và xóa
  + 1. Quản lý công việc nhân viên
       1. Admin và Manager
* Hai cấp người dùng này có thể sử dụng tất cả chức năng phân công việc cho nhân viên
* Tạo phân công công việc cho nhân viên
* Chọn nhân viên: có thể chọn nhiều nhân viên
* Nội dung công việc
* Thời gian bắt đầu
* Thời gian kết thúc
* Danh sách công việc nhân viên

Hiển thị các nội dung sau:

* + Tên nhân viên
  + Mã nhân viên
  + Nội dung công việc
  + Thời gian bắt đầu
  + Thời gian kết thúc
  + Trạng thái công việc
  + Thao tác: xem, chỉnh sửa và xóa
  + Lọc danh sách công việc theo thời gian
* Thông báo trạng thái công việc nhân viên: một công việc sắp hết hạn sẽ được thông báo
* Thời gian:
  + - 1. Nhân viên CSKH
* Tạo công việc: Nhân viên chỉ tạo được công việc cho bản thân
* Nội dung công việc
* Thời gian bắt đầu
* Thời gian kết thúc
* Chỉnh sử công việc: Khi chỉnh sửa công việc nhân viên thay đổi trạng thái và comment quá trình thực hiện
* Tích hợp thưởng hệ thống: chưa hiểu rõ
* Thời gian:
  1. Quản lý hệ thống: Chưa hiểu rõ

1. Hệ thống frontend
   1. Đăng ký đầu tư: Như hệ thống cũ
   2. Cổng thông tin khách hàng

* KH đăng nhập:Khi khách hàng đăng ký đầu tư sẽ tạo tài khoản để cho KH đăng nhập hệ thống
* Thông tin KH: KH xem các nội dung sau
  + Thông tin cá nhân và chỉnh sửa thông tin cá nhân
  + Xem hợp đồng của chính mình
  + Xem báo cáo tuần