TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

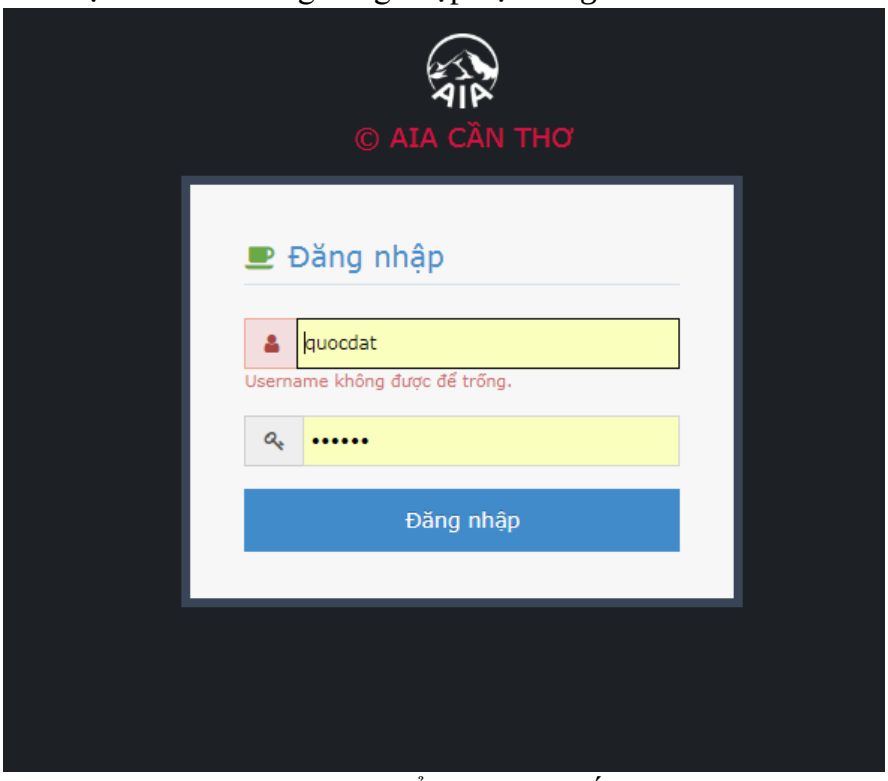
PHẦN MỀM AIA CRM

1. **Đăng nhập hệ thống**

Để đăng nhập vào hệ thống quản lý CRM tiến hành mở trình duyệt (Google Chorme, CocCoc, Firefox,…) trên máy tính hoặc điện thoại và nhập và đường link sau:

http://aiaexchangecantho.com

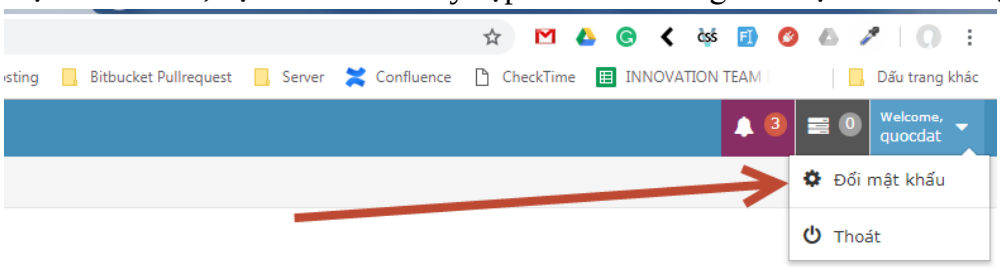
Khi đó bạn sẽ được dẫn vào trang đăng nhập hệ thống



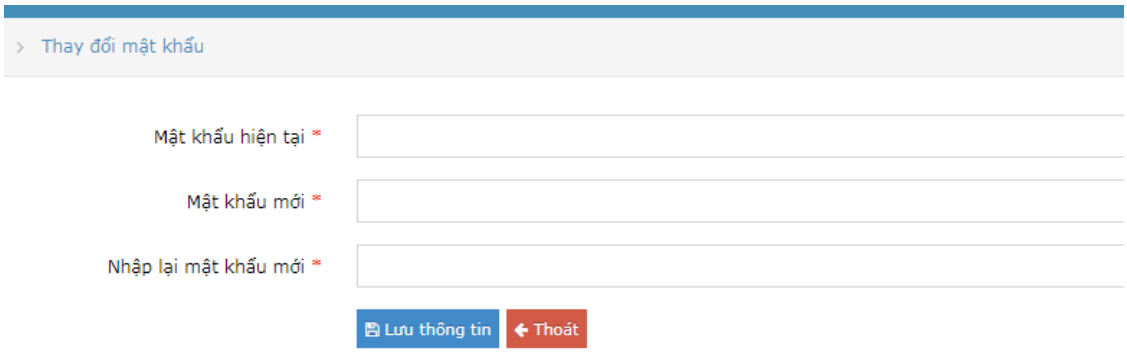
Tiến hành nhập tên đăng nhập và mật khẩu đã được cấp

2. **Đổi mật khẩu**

Để đổi mật khẩu khác, bạn tiến hành truy cập vào chức năng đổi mật khẩu của hệ thống



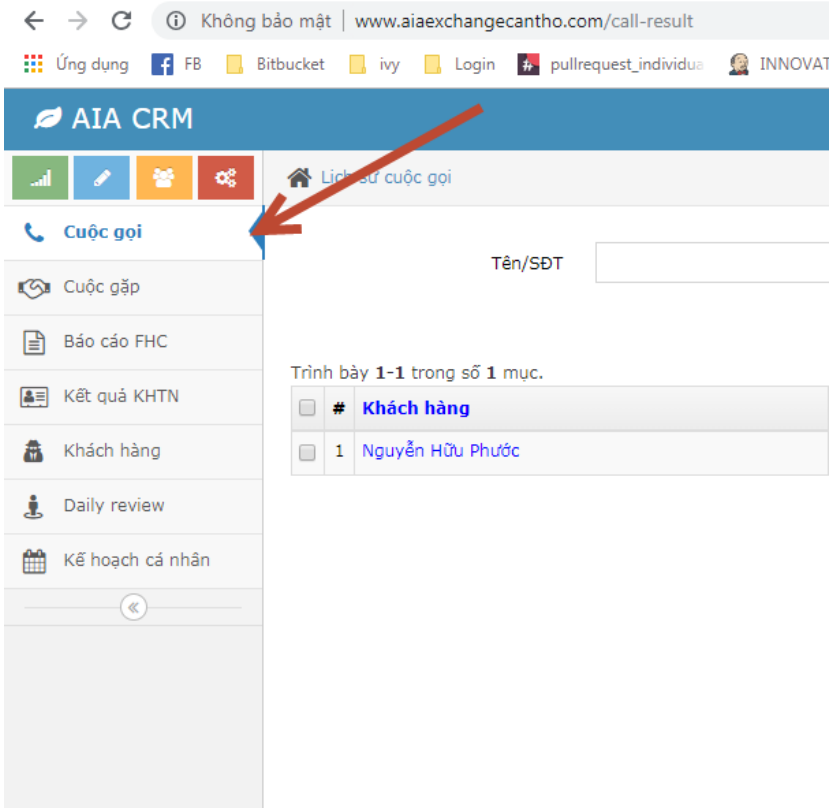
Khi đó sẽ xuất hiện form đổi mật khẩu, bạn cần cung cấp mật khẩu hiện tại và mật khẩu mới muốn thay đổi



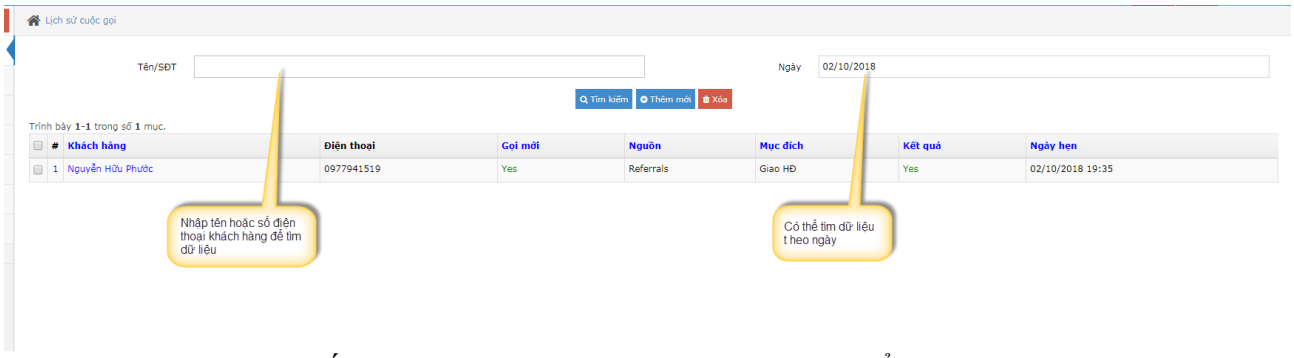
Tiến hành nhập mật khẩu mới và nhập lại mật khẩu mới, 2 mật khẩu này phải giống nhau

3. Quản lý cuộc gọi

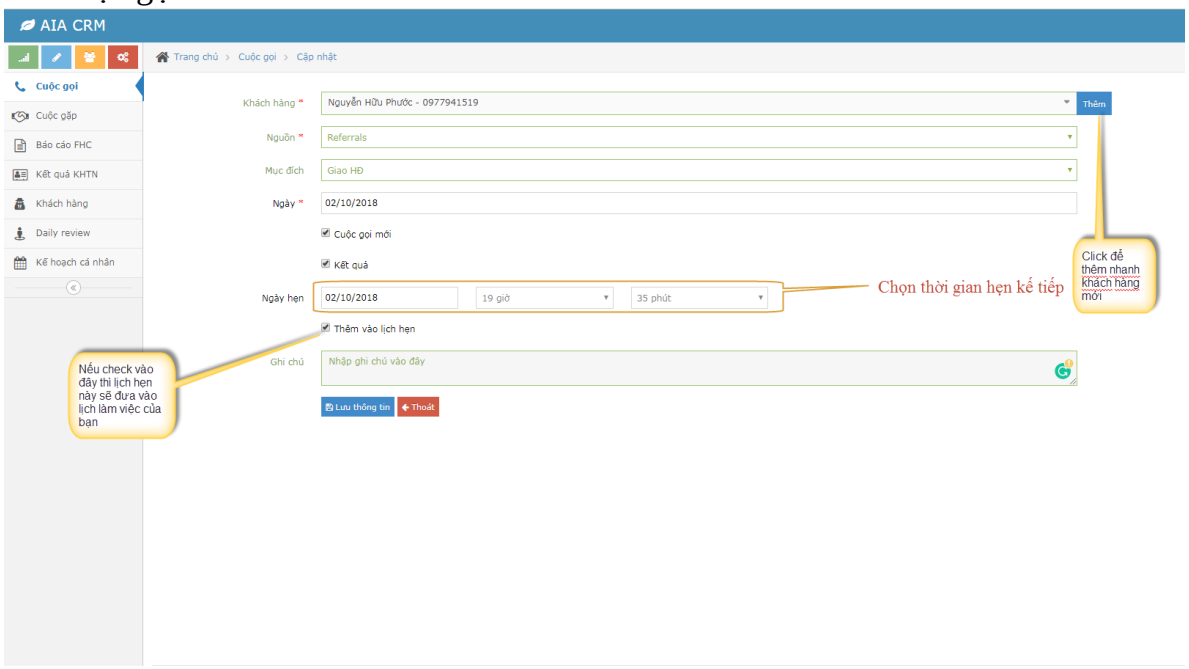
Chức năng giúp người dùng quản lý được các cuộc gọi của mình đã thực hiện với khách hàng. Để truy cập vào chức năng. Hãy chọn menu "**cuộc gọi**"



Khi đó bạn sẽ thấy được các danh sách các cuộc gọi đã thực hiện (nếu có). Mặc định sẽ là danh sách cuộc gọi trong ngày hiện tại. Bạn có thể tìm tên khách hàng hoặc số điện thoại của khách hàng để tìm kiếm

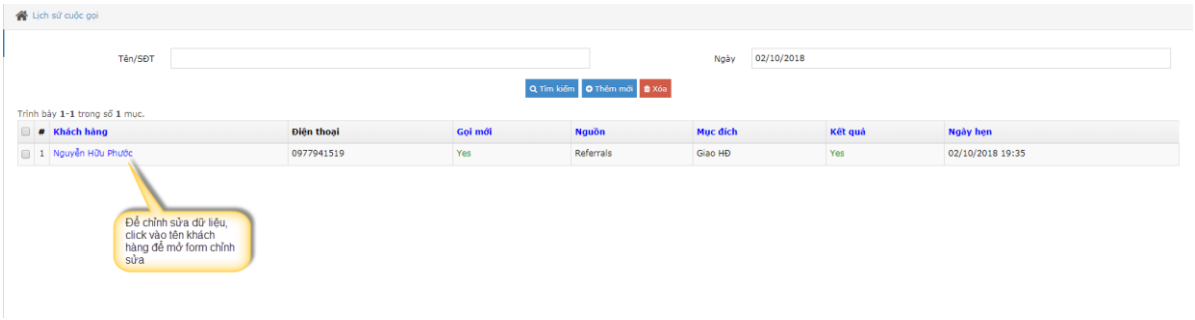


Thêm mới cuộc gọi: tiến hành click nút thêm mới trên menu để mở giao diện thêm mới cuộc gọi

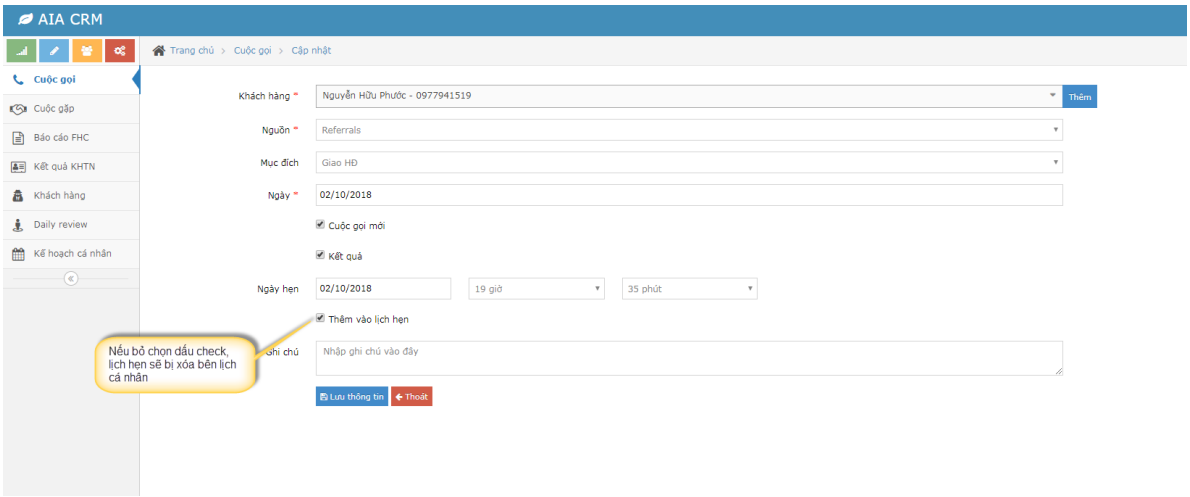


Các trường có dấu * là các trường bắt buộc nhập.

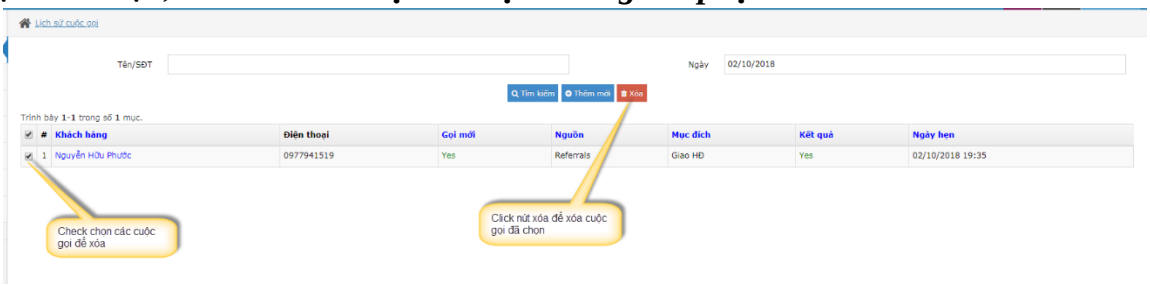
Chỉnh sửa thông tin cuộc gọi: Tại danh sách cuộc gọi đang có, tiến hành click vào tên khách hàng.



Hệ thống sẽ mở form chỉnh sửa thông tin cuộc gọi

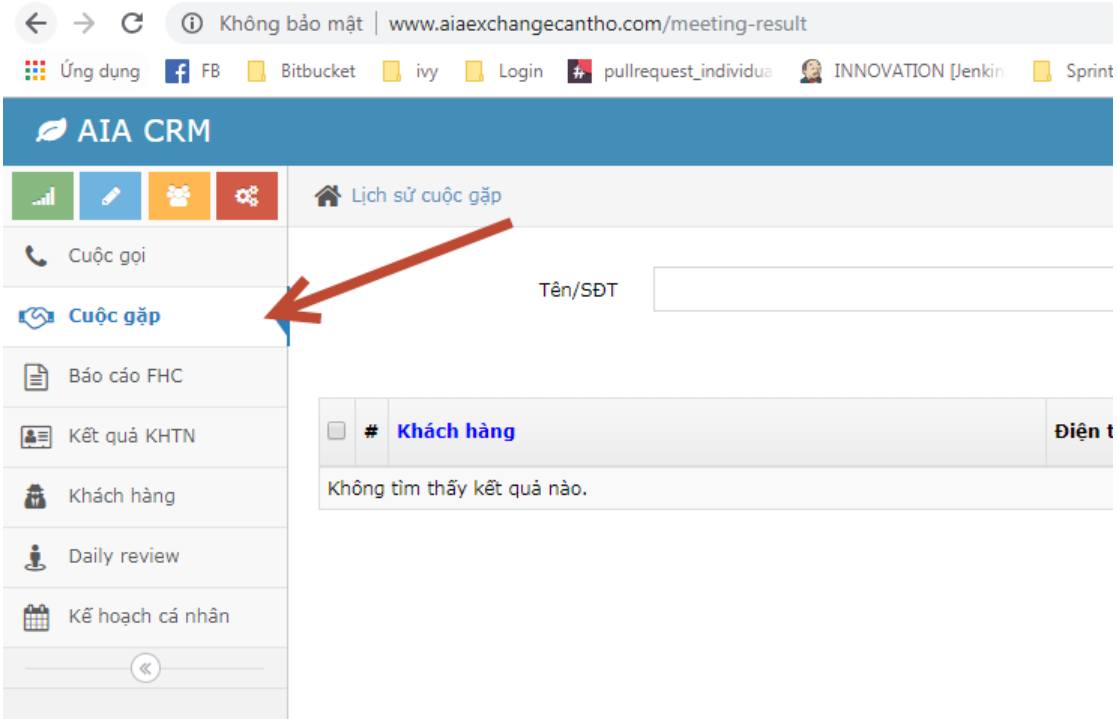


Xóa cuộc gọi: Để xóa cuộc gọi người dùng có thể chọn các cuộc gọi từ danh sách đang có sau có tiến hành click nút xóa màu đỏ. Một màn hình xác nhận mở lên và yêu cầu bạn xác nhận, ***sau khi xác nhận dữ liệu không thể phục hồi***

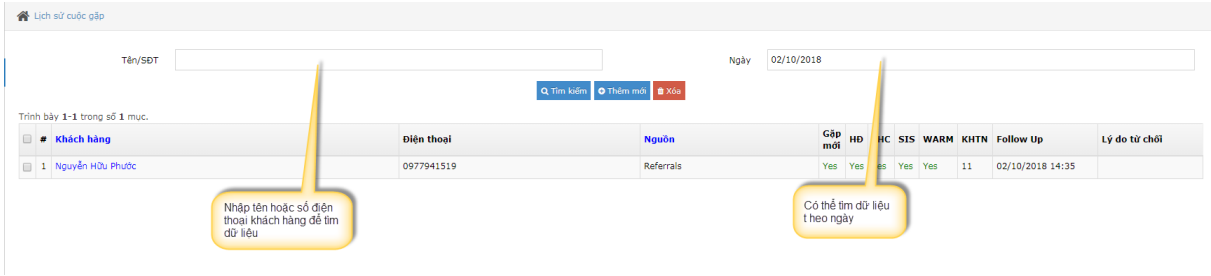


4. Quản lý cuộc gặp

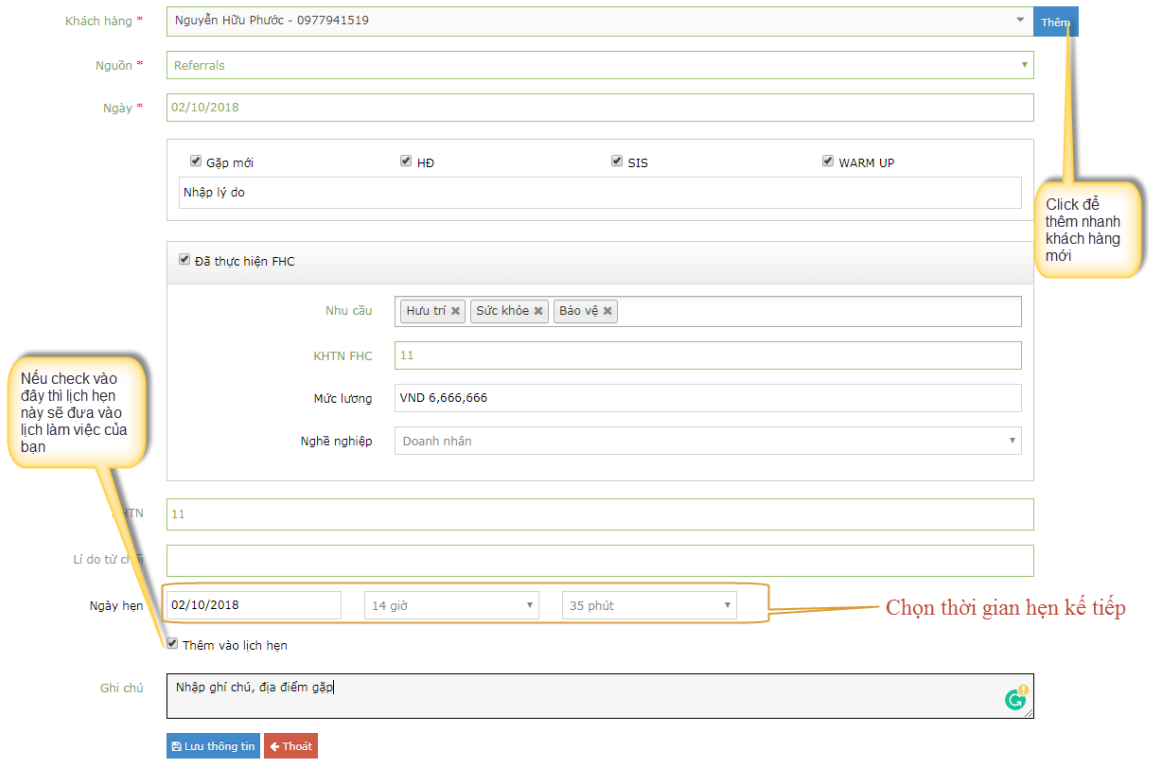
Chức năng giúp người dùng quản lý được các cuộc gặp của mình đã thực hiện với khách hàng. Để truy cập vào chức năng. Hãy chọn menu "**cuộc gặp**"



Khi đó bạn sẽ thấy được các danh sách các cuộc gặp đã thực hiện (nếu có). Mặc định sẽ là danh sách cuộc gặp trong ngày hiện tại. Bạn có thể tìm tên khách hàng hoặc số điện thoại của khách hàng để tìm kiếm

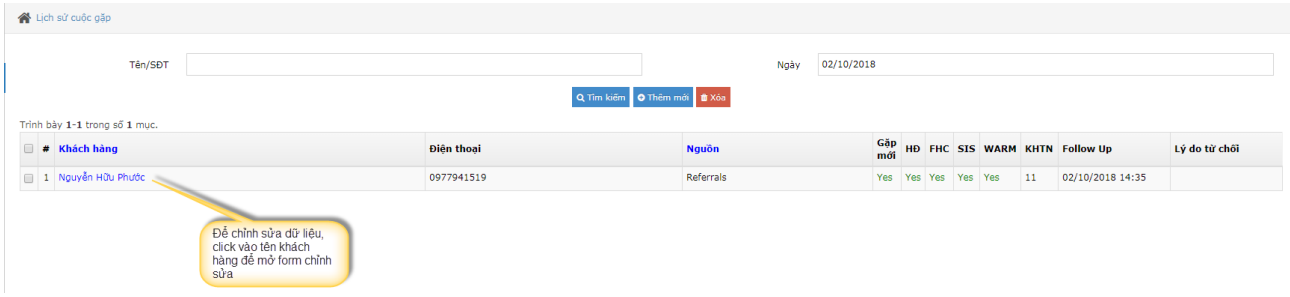


Thêm mới cuộc gặp: tiến hành click nút thêm mới để mở giao diện thêm mới cuộc gặp

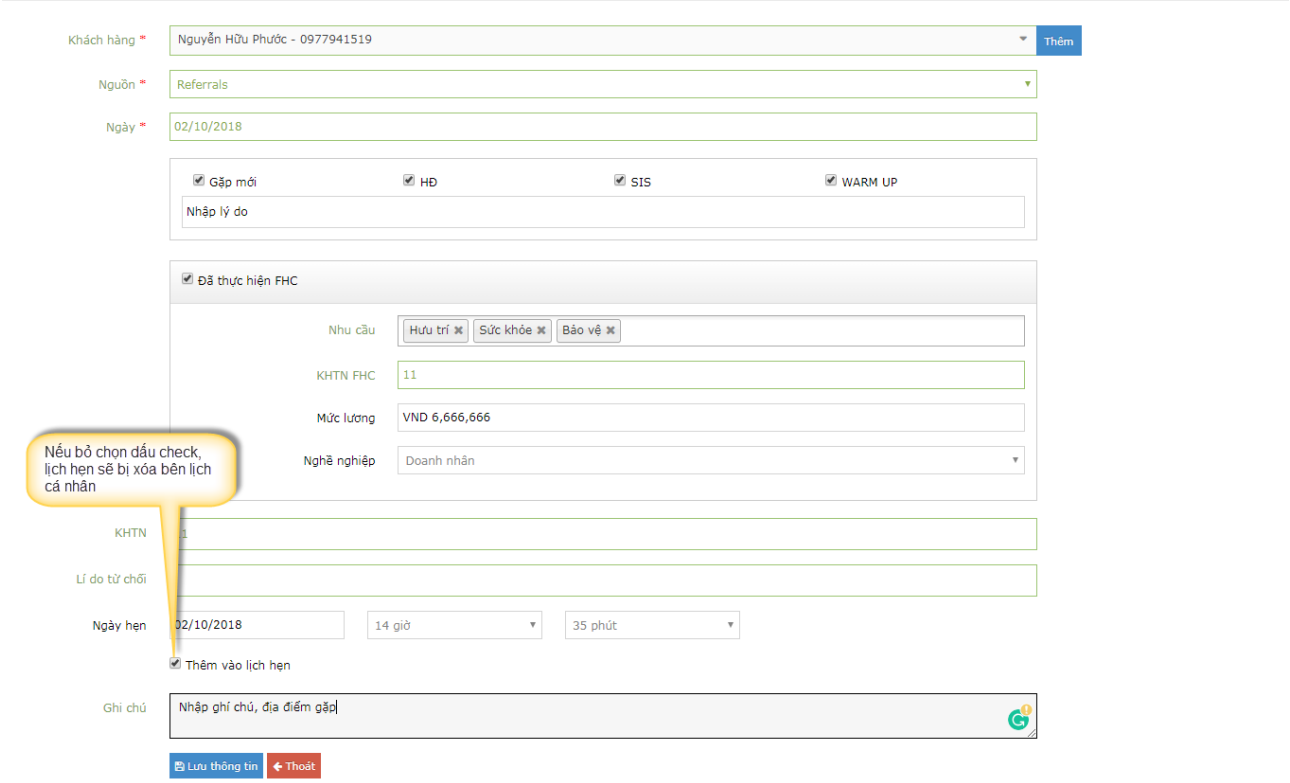


Các trường có dấu * là các trường bắt buộc nhập.

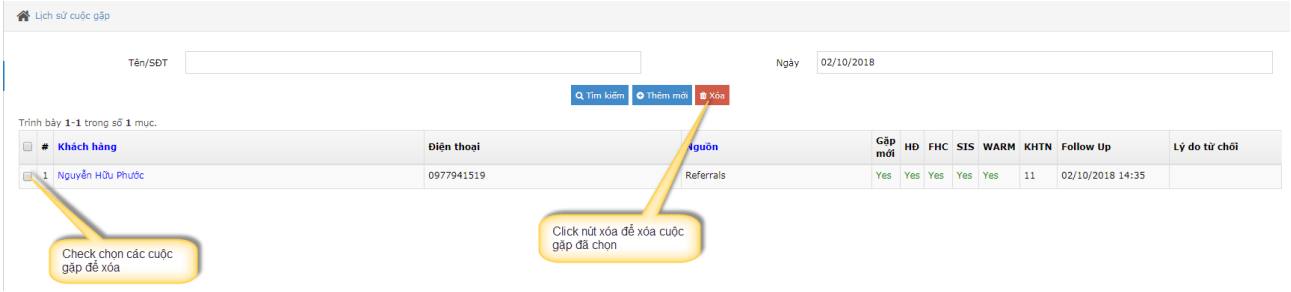
Chỉnh sửa thông tin cuộc gặp: Tại danh sách cuộc gọi đang có, tiến hành click vào tên khách hàng.



Hệ thống sẽ mở form chỉnh sửa thông tin cuộc gặp

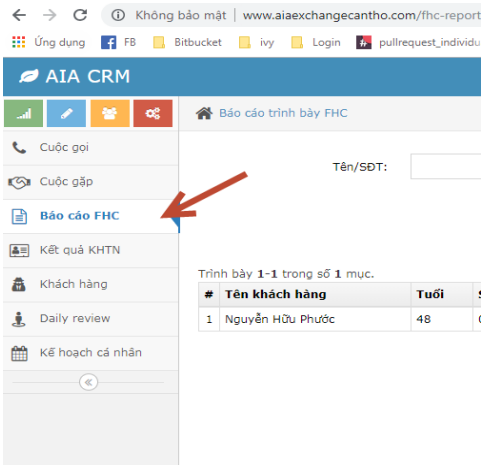


Xóa cuộc gặp: Để xóa cuộc gặp người dùng có thể chọn các cuộc gặp từ danh sách đang có sau có tiến hành click nút xóa màu đỏ. Một màn hình xác nhận mở lên và yêu cầu bạn xác nhận, ***sau khi xác nhận dữ liệu không thể phục hồi***

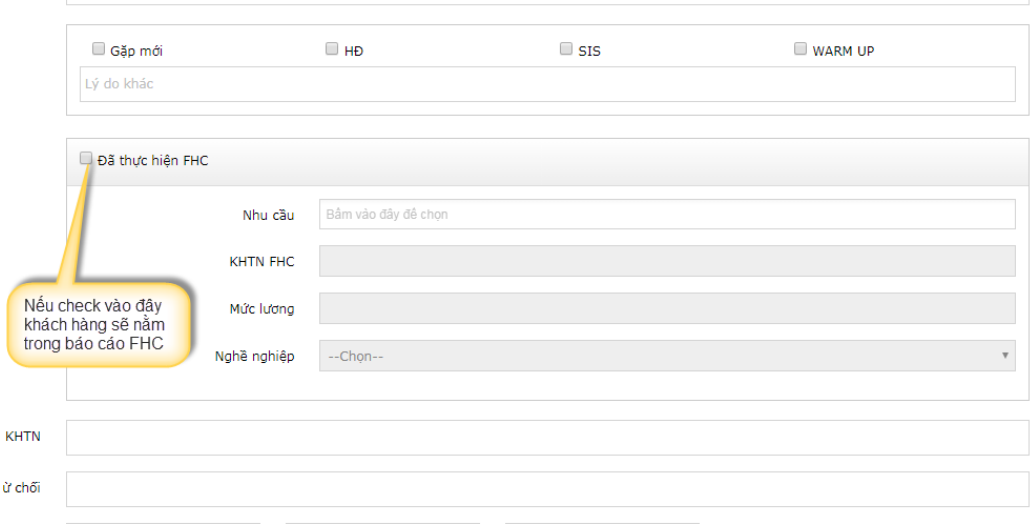


5. Xem báo cáo FHC

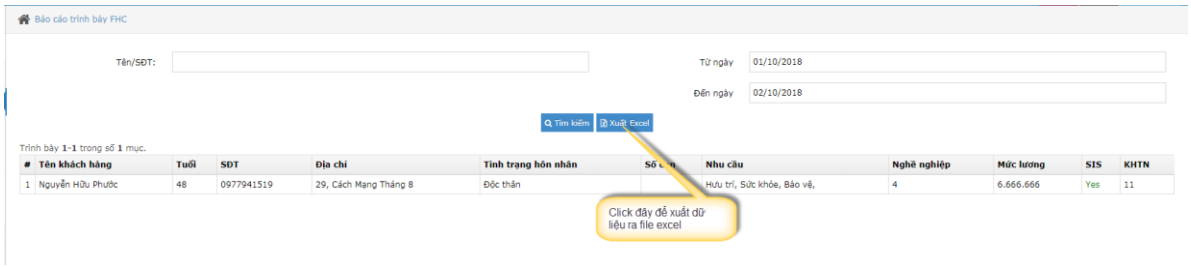
Chức năng này giúp bạn có thể xem lại danh sách kết quả FHC mà bạn đã thực hiện trong quá trình gặp khách hàng. Để truy cập vào chức năng, hãy chọn menu "báo cáo FHC"



Tại đây bạn sẽ thấy danh sách các kết quả mà bạn thực hiện FHC với khách hàng khi gặp khách hàng. Dữ liệu này được thêm vào khi bạn chọn checkbox “đã thực hiện FHC” trong lúc thêm mới cuộc gặp

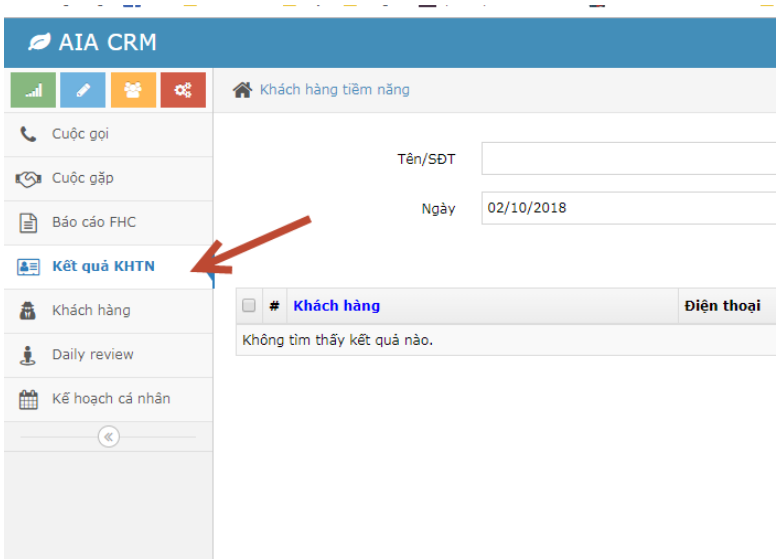


Sau khi check chọn các dữ liệu bên dưới sẽ được mở khóa và bạn nhập các thông tin về FHC vào. Nếu bỏ check thì khách hàng đang nhập sẽ không xuất hiện bên báo cáo FHC, nếu đang có trong báo cáo thì dữ liệu đó sẽ bị xóa Bạn có thể tìm kiếm dữ liệu FHC bằng cách nhập tên hoặc số điện thoại khách hàng và trong khoảng thời gian để xem dữ liệu.

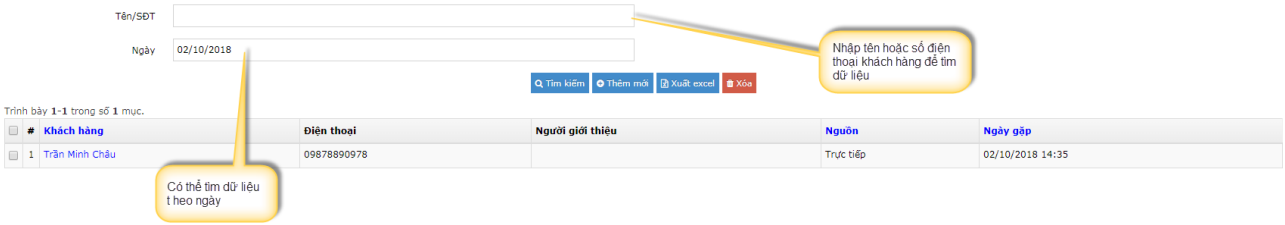


6. Nhập mới kết quản khách hàng tiềm năng

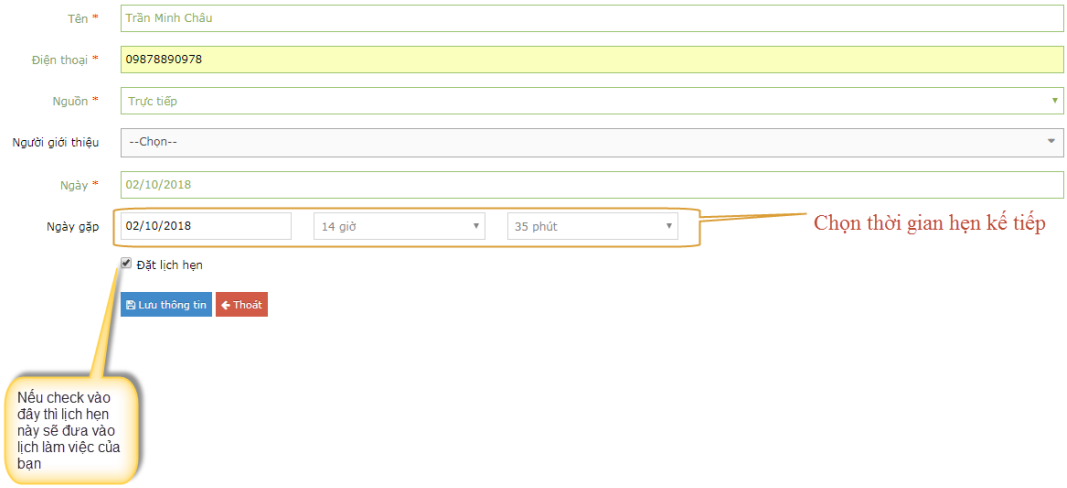
Chức năng này giúp bạn thêm mới khách hàng tiềm năng mà bạn đã lấy được thông tin trong quá trình gặp khách hàng. Để truy cập vào chức năng, hãy chọn menu "**Kết quả KHTN**"



Khi đó bạn sẽ thấy được các danh sách các khách hàng tiềm năng (nếu có). Mặc định sẽ là danh sách khách hàng tiềm năng trong ngày hiện tại. Bạn có thể tìm tên khách hàng hoặc số điện thoại của khách hàng để tìm kiếm

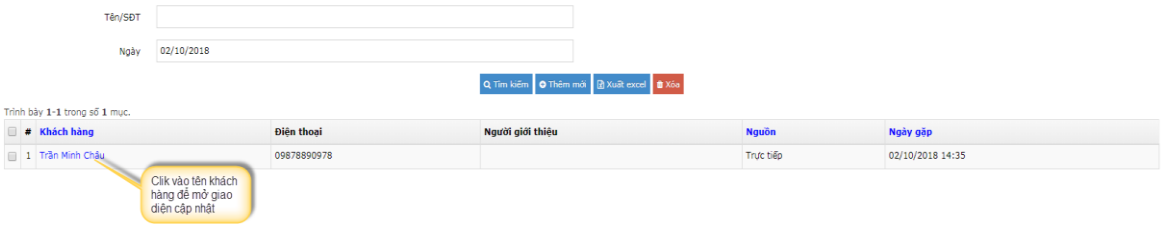


Thêm mới khách hàng tiềm năng: tiến hành click nút thêm mới để mở giao diện thêm mới thông tin khách hàng tiềm năng

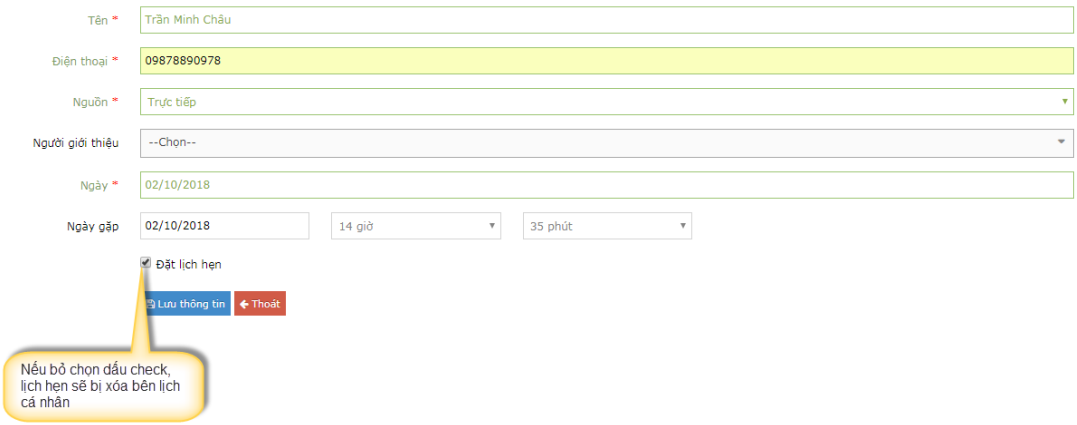


Các trường có dấu * là các trường bắt buộc nhập.

Chỉnh sửa thông tin khách hàng tiềm năng: Tại danh sách khách hàng tiềm năng đang có, tiến hành click vào tên khách hàng.



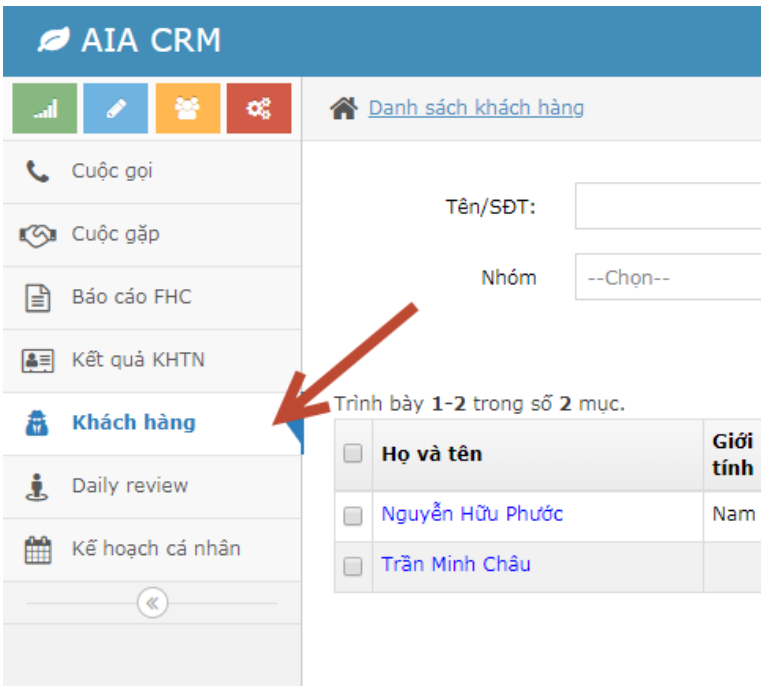
Hệ thống sẽ mở form chỉnh sửa thông tin cuộc gặp



Xóa cuộc khách hàng tiềm năng: Để xóa thông tin khách hàng tiềm năng có thể chọn các khách hàng tiềm năng từ danh sách đang có sau có tiến hành click nút xóa màu đỏ. Một màn hình xác nhận mở lên và yêu cầu bạn xác nhận, sau khi xác nhận dữ liệu không thể phục hồi.

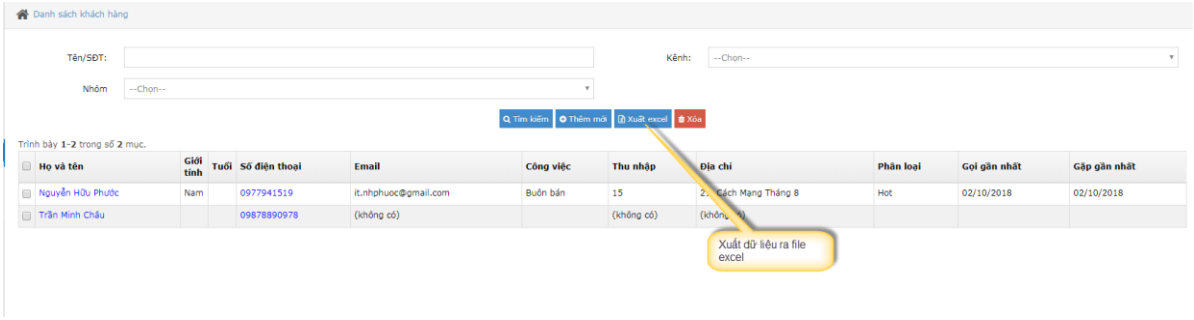
7. **Quản lý danh sách khách hàng**

Chức năng này giúp bạn thêm mới khách hàng mà bạn đã lấy được thông tin. Để truy cập vào chức năng, hãy chọn menu "**Khách hàng**"

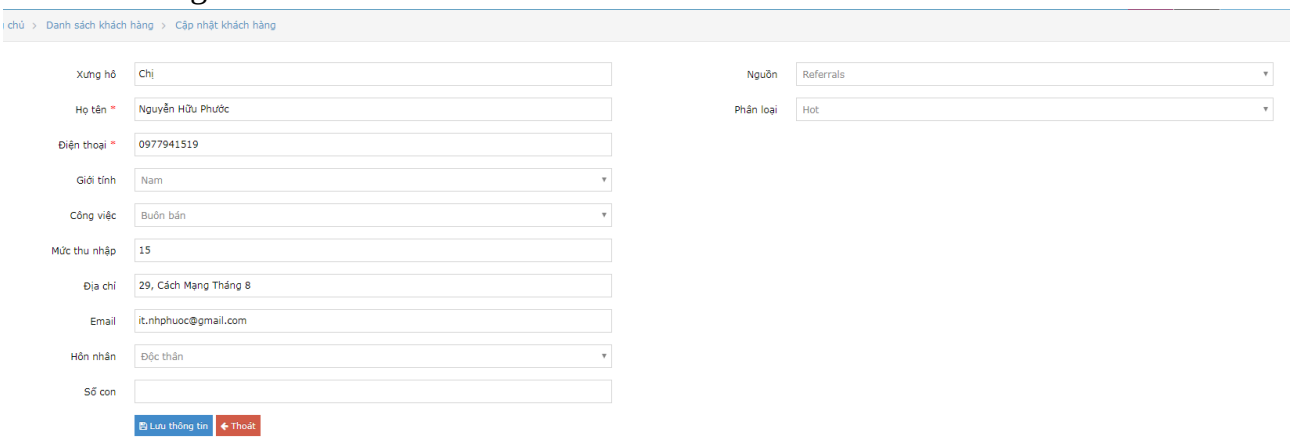


Khi đó bạn sẽ thấy được các danh sách các khách hàng (nếu có). Bạn có thể tìm tên khách hàng hoặc số điện thoại của khách hàng, nhóm khách hàng cũng như kênh

khách hàng để tìm kiếm. Bên cạnh đó bạn cũng có thể xuất danh sách khách hàng ra file excel bằng cách click vào nút "xuất excel"

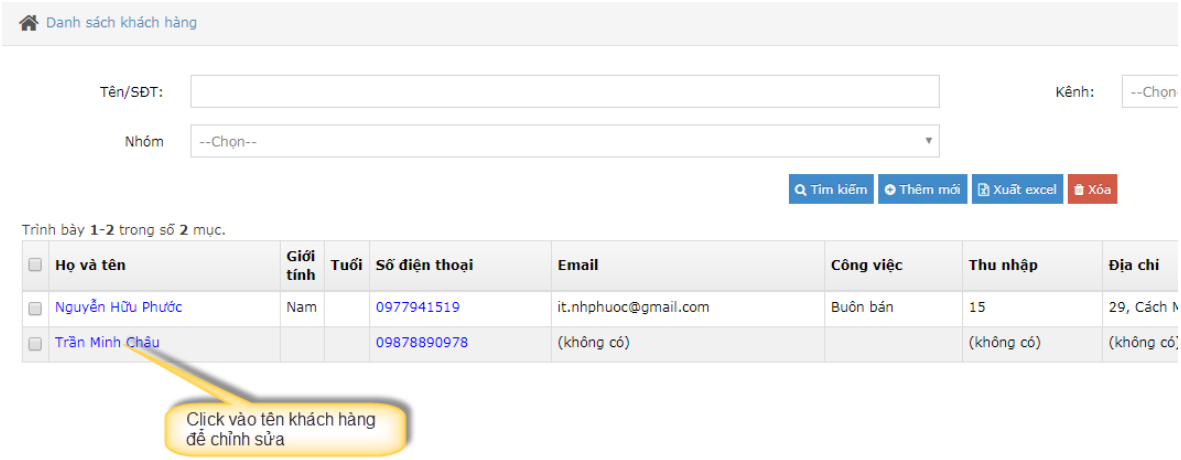


Thêm mới khách hàng: tiến hành click nút thêm mới để mở giao diện thêm mới thông tin khách hàng



Các trường có dấu * là các trường bắt buộc nhập

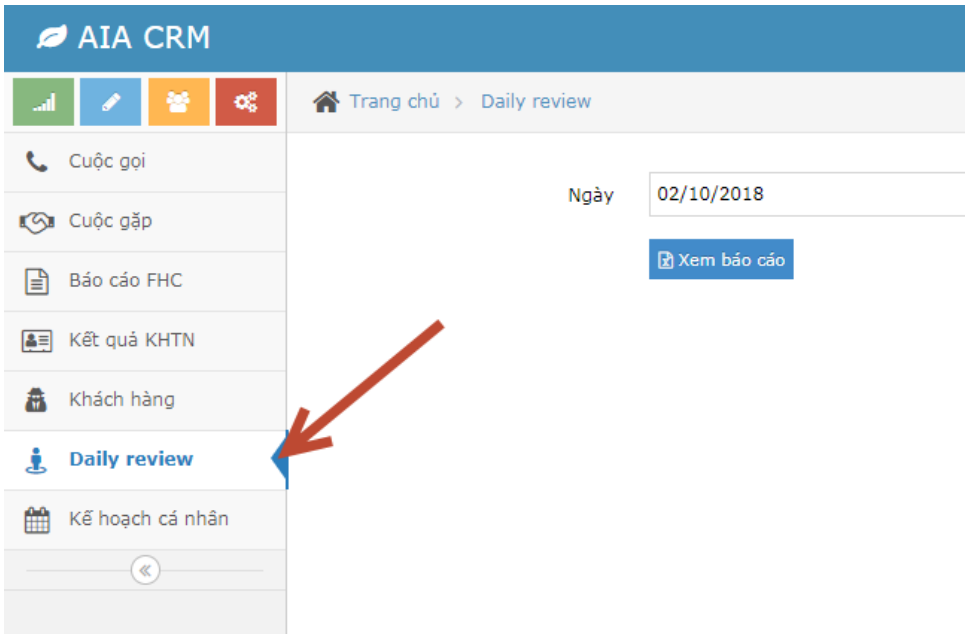
Chỉnh sửa thông tin khách hàng: Tại danh sách khách hàng đang có, tiến hành click vào tên khách hàng.



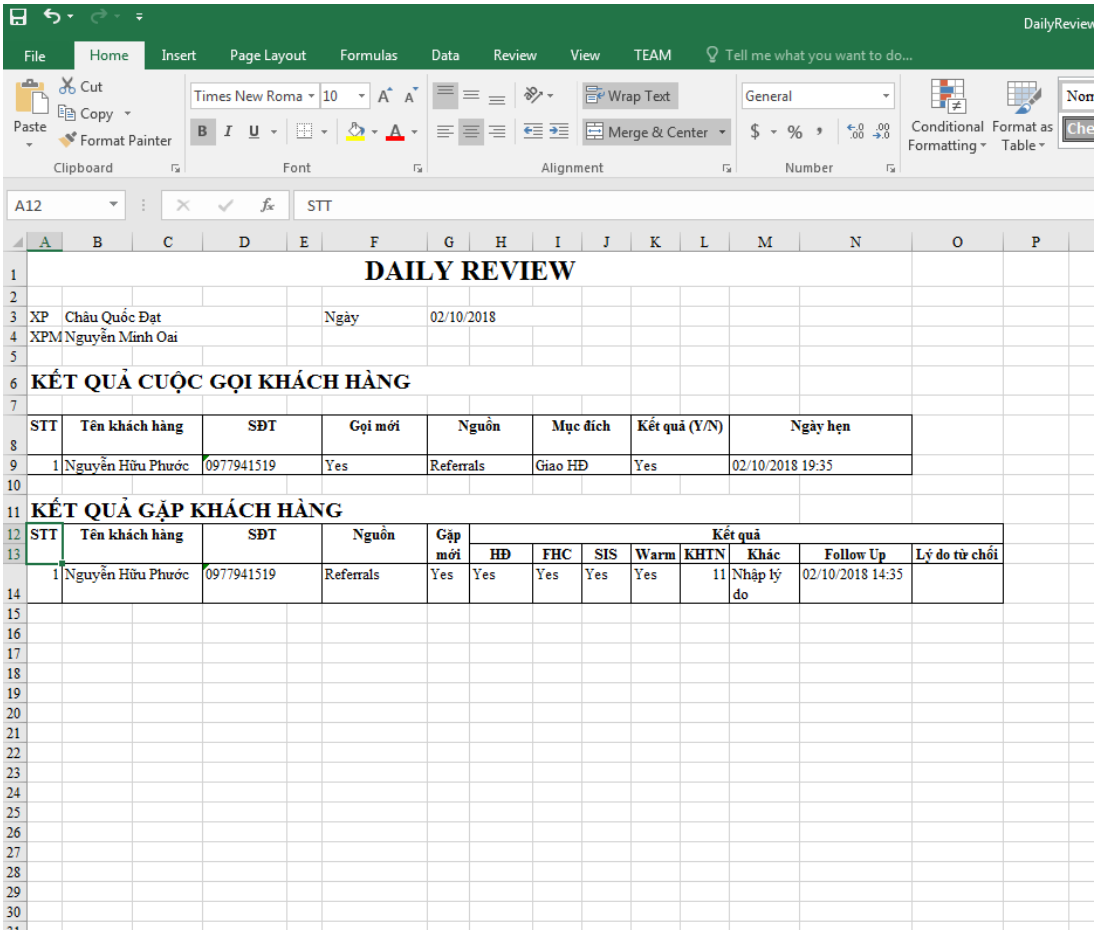
Xóa cuộc khách hàng: Để xóa thông tin khách hàng có thể chọn các khách hàng từ danh sách đang có sau có tiến hành click nút xóa màu đỏ. Một màn hình xác nhận mở lên và yêu cầu bạn xác nhận, sau khi xác nhận dữ liệu không thể phục hồi.

8. Xem Daily Review

Chức năng cho phép bạn xuất ra file excel báo cáo kết quả cuộc gặp và cuộc gọi mà bạn đã thực hiện theo ngày đã chọn. Để truy cập vào chức năng, trên menu chọn vào mục "Daily review"



Để xuất báo cáo ngày bạn muốn, tiến hành chọn ngày cần xuất và nhấn nút xem báo cáo. Chờ đợi trong giây lát để hệ thống xử lý và download file excel xuống máy tính của bạn. Bên dưới là hình ảnh xuất file excel thành công



DAILY REVIEW

XP Châu Quốc Đạt Ngày 02/10/2018

XPM Nguyễn Minh Oai

KẾT QUẢ CUỘC GỌI KHÁCH HÀNG

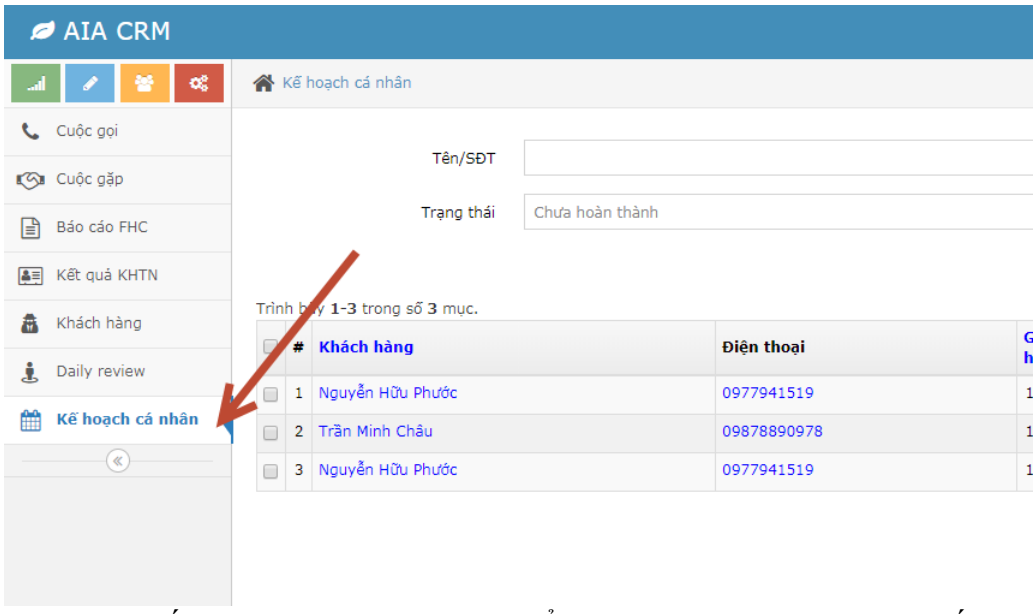
STT	Tên khách hàng	SĐT	Gọi mới	Nguồn	Mục đích	Kết quả (Y/N)	Ngày hẹn
1	Nguyễn Hữu Phước	0977941519	Yes	Referrals	Giao HĐ	Yes	02/10/2018 19:35

KẾT QUẢ GẶP KHÁCH HÀNG

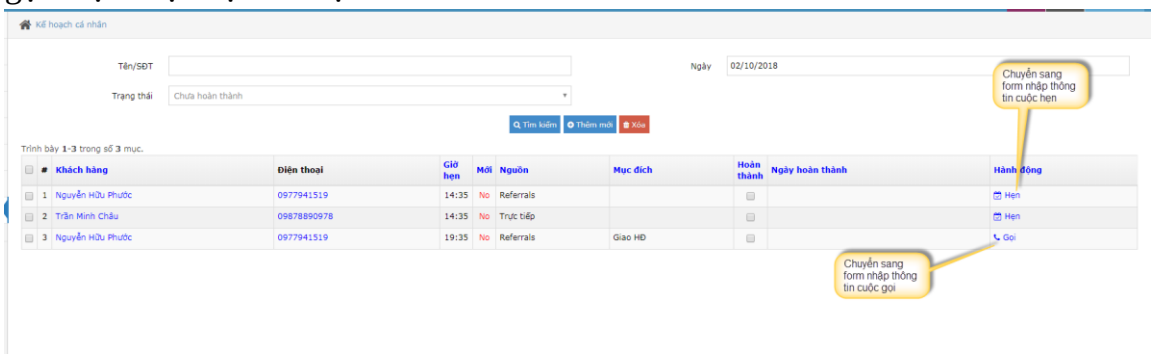
STT	Tên khách hàng	SĐT	Nguồn	Gặp mới	Kết quả							
					HĐ	FHC	SIS	Warm	KHTN	Khác	Follow Up	Lý do từ chối
1	Nguyễn Hữu Phước	0977941519	Referrals	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	11	Nhập lý do	02/10/2018 14:35	

9. Quản lý kế hoạch cá nhân

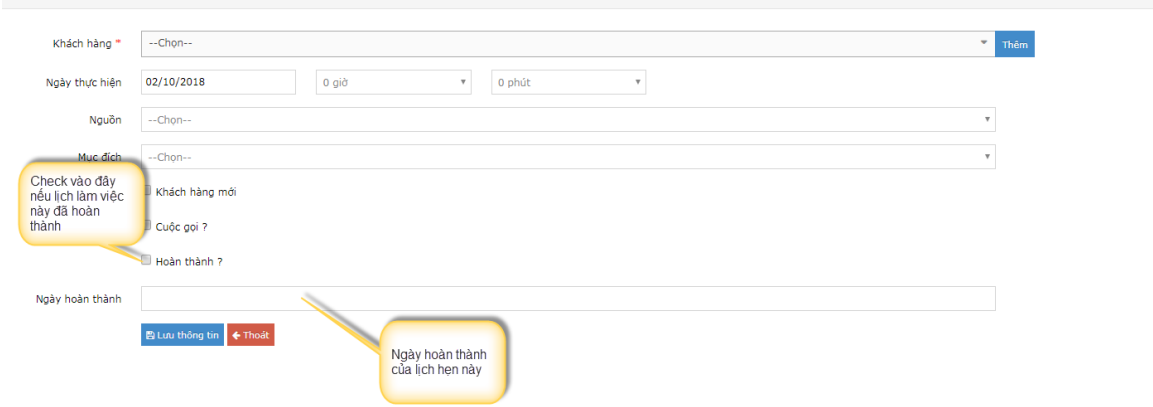
Chức năng này giúp bạn quản lý được lịch cá nhân của mình để thực hiện cuộc gọi hoặc cuộc hẹn với khách hàng. Để truy cập vào chức năng, tiến hành click chọn trên menu “Kế hoạch cá nhân”



Trên danh sách kế hoạch cá nhân, bạn có thể thực hiện thêm mới thêm kết quả cuộc gọi hoặc cuộc hẹn cho lịch đó

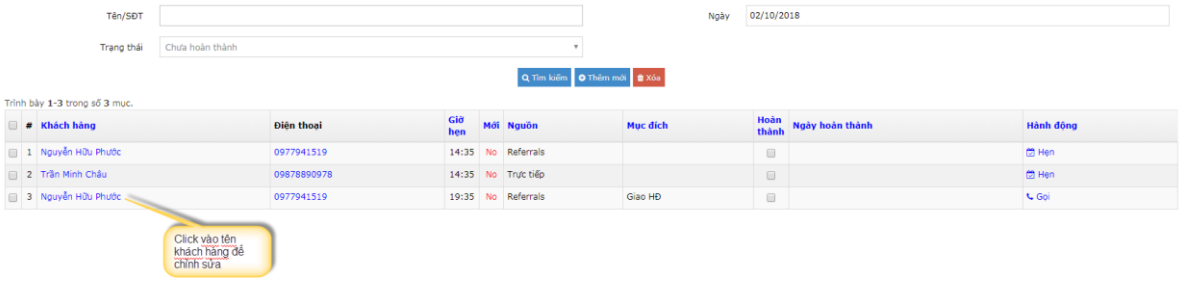


Thêm mới lịch cá nhân: tiến hành click nút thêm mới để mở giao diện thêm mới lịch hẹn



Tiến hành nhập các thông tin bắt buộc (có dấu * đỏ).

Chỉnh sửa thông tin lịch hẹn: Tại danh sách lịch hẹn đang có, tiến hành click vào tên khách hàng.



Xóa cuộc lịch hẹn: Để xóa thông tin khách hàng có thể chọn các khách hàng từ danh sách đang có sau có tiến hành click nút xóa màu đỏ. Một màn hình xác nhận mở lên và yêu cầu bạn xác nhận, sau khi xác nhận dữ liệu không thể phục hồi.