

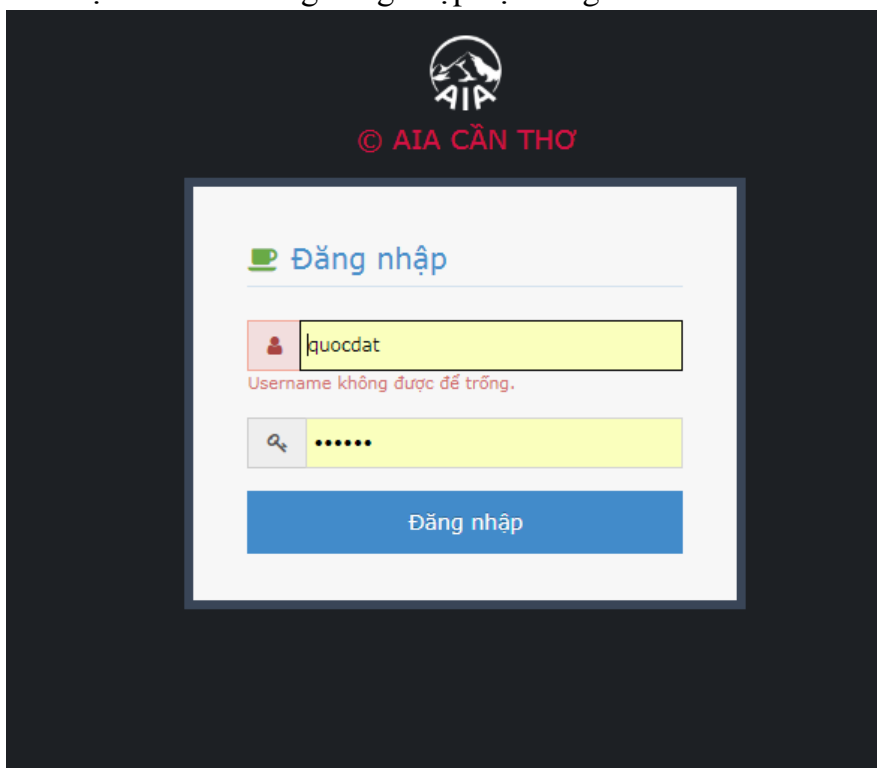
**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG**  
**PHẦN MỀM AIA CRM**

## 1. Đăng nhập hệ thống

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

**<http://aiaexchangeantho.com>**

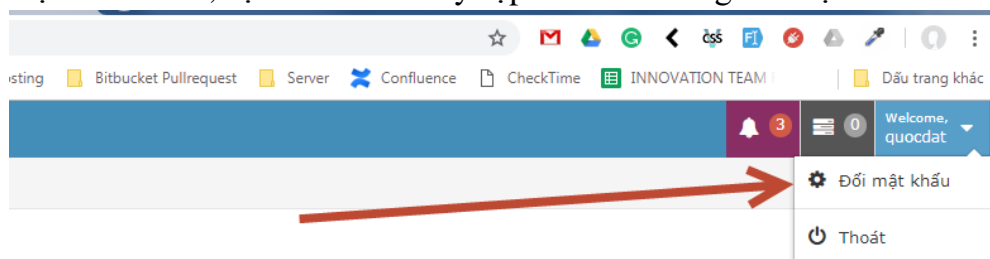
Khi đó bạn sẽ được dẫn vào trang đăng nhập hệ thống



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

> Thay đổi mật khẩu

Mật khẩu hiện tại \*

Mật khẩu mới \*

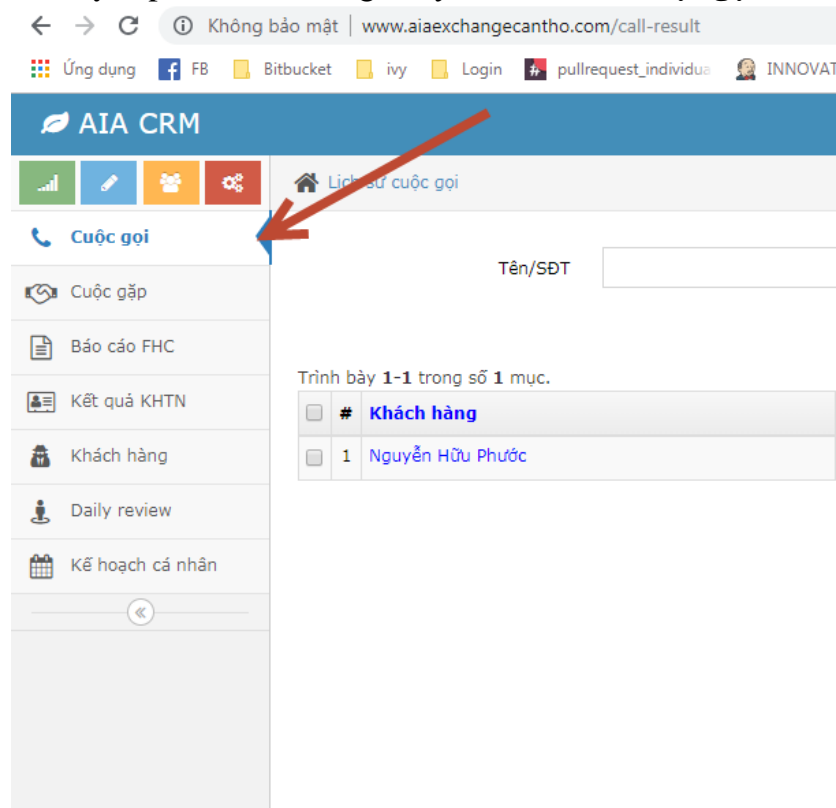
Nhập lại mật khẩu mới \*

[Lưu thông tin](#) [Thoát](#)

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**”



The screenshot shows the AIA CRM web interface. The left sidebar contains a menu with the following items: **Cuộc gọi** (highlighted with a red arrow), Cuộc gặp, Báo cáo FHC, Kết quả KHTN, Khách hàng, Daily review, and Kế hoạch cá nhân. The main content area is titled 'Lịch sử cuộc gọi' and shows a table of call records. The table has columns for status, ID, and customer name. The first row shows a status of 'Khách hàng' and an ID of '1' for the customer 'Nguyễn Hữu Phước'.

|  | # | Khách hàng       |
|--|---|------------------|
|  | 1 | Nguyễn Hữu Phước |

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

Lịch sử cuộc gọi

Tên/SĐT  Ngày 02/10/2018

[Q. Tìm kiếm](#) [Thêm mới](#) [Xóa](#)

Trình bày 1-1 trong số 1 mục.

|   | Khách hàng       | Điện thoại | Gọi mới | Nguồn     | Mục đích | Kết quả | Ngày hẹn         |
|---|------------------|------------|---------|-----------|----------|---------|------------------|
| 1 | Nguyễn Hữu Phước | 0977941519 | Yes     | Referrals | Giao HD  | Yes     | 02/10/2018 19:35 |

Nhập tên hoặc số điện thoại khách hàng để tìm dữ liệu  
 Có thể tìm dữ liệu theo ngày

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

AIA CRM

Trang chủ > Cuộc gọi > Cập nhật

**Cuộc gọi**

Cuộc gặp  
 Báo cáo FHC  
 Kết quả KHTN  
 Khách hàng  
 Daily review  
 Kế hoạch cá nhân

Khách hàng \*  Nguyễn Hữu Phước - 0977941519 [Thêm](#)  
 Nguồn \*  Referrals  
 Mục đích \*  Giao HD  
 Ngày \*  02/10/2018  
☒ Cuộc gọi mới  
☒ Kết quả  
 Ngày hẹn  02/10/2018  19 giờ  35 phút [Chọn thời gian hẹn kế tiếp](#)  
☒ Thêm vào lịch hẹn  
 Ghi chú  Nhập ghi chú vào đây [Lưu thông tin](#) [Thoát](#)

Nếu check vào đây thì lịch hẹn này sẽ đưa vào lịch làm việc của bạn  
 Click để thêm nhanh khách hàng mới

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.

Lịch sử cuộc gọi

Tên/SĐT  Ngày 02/10/2018

[Q. Tìm kiếm](#) [Thêm mới](#) [Xóa](#)

Trình bày 1-1 trong số 1 mục.

|   | Khách hàng       | Điện thoại | Gọi mới | Nguồn     | Mục đích | Kết quả | Ngày hẹn         |
|---|------------------|------------|---------|-----------|----------|---------|------------------|
| 1 | Nguyễn Hữu Phước | 0977941519 | Yes     | Referrals | Giao HD  | Yes     | 02/10/2018 19:35 |

Để chỉnh sửa dữ liệu, click vào tên khách hàng để mở form chỉnh sửa

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*

| Khách hàng         | Điện thoại | Gọi mới | Nguồn     | Mục đích | Kết quả | Ngày hẹn         |
|--------------------|------------|---------|-----------|----------|---------|------------------|
| 1 Nguyễn Hữu Phước | 0977941519 | Yes     | Referrals | Giao HD  | Yes     | 02/10/2018 19:35 |

#### 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

Lịch sử cuộc gặp

Tên/SĐT  Ngày 02/10/2018

[Q Tìm kiếm](#) [Thêm mới](#) [Xóa](#)

Trình bày 1-1 trong số 1 mục.

| # | Khách hàng       | Điện thoại | Nguồn     | Gặp mới | HD  | HC | SIS | WARM | KHTN | Follow Up        | Lý do từ chối |
|---|------------------|------------|-----------|---------|-----|----|-----|------|------|------------------|---------------|
| 1 | Nguyễn Hữu Phước | 0977941519 | Referrals | Yes     | Yes | es | Yes | Yes  | 11   | 02/10/2018 14:35 |               |

Nhập tên hoặc số điện thoại khách hàng để tìm dữ liệu  
 Có thể tìm dữ liệu theo ngày

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

Khách hàng \*  [Thêm](#)

Nguồn \*

Ngày \*

☒ Gặp mới
 ☒ HD
 ☒ SIS
 ☒ WARM UP

Nhập lý do

☒ Đã thực hiện FHC

Nhu cầu

KHTN FHC

Mức lương

Nghề nghiệp

KHTN

Lý do từ chối

Ngày hẹn

☒ Thêm vào lịch hẹn

Ghi chú

[Lưu thông tin](#) [Thoát](#)

Nếu check vào đây thì lịch hẹn này sẽ đưa vào lịch làm việc của bạn  
 Click để thêm nhanh khách hàng mới  
 Chọn thời gian hẹn kế tiếp

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.

Lịch sử cuộc gặp

Tên/SĐT  Ngày 02/10/2018

[Q Tìm kiếm](#) [Thêm mới](#) [Xóa](#)

Trình bày 1-1 trong số 1 mục.

| # | Khách hàng       | Điện thoại | Nguồn     | Gặp mới | HD  | HC  | SIS | WARM | KHTN | Follow Up        | Lý do từ chối |
|---|------------------|------------|-----------|---------|-----|-----|-----|------|------|------------------|---------------|
| 1 | Nguyễn Hữu Phước | 0977941519 | Referrals | Yes     | Yes | Yes | Yes | Yes  | 11   | 02/10/2018 14:35 |               |

Để chỉnh sửa dữ liệu, click vào tên khách hàng để mở form chỉnh sửa

Hệ thống sẽ mở form chỉnh sửa thông tin cuộc gặp

Khách hàng \* Nguyễn Hữu Phước - 0977941519 Thêm

Nguồn \* Referrals

Ngày \* 02/10/2018

☒ Gặp mới ☒ HD ☒ SIS ☒ WARM UP

Nhập lý do

☒ Đã thực hiện FHC

Nhu cầu

KHTN FHC

Mức lương

Nghề nghiệp

KHTN

Lý do từ chối

Ngày hẹn

☒ Thêm vào lịch hẹn

Ghi chú

Lưu thông tin Thoát

Nếu bỏ chọn dấu check, lịch hẹn sẽ bị xóa bên lịch cá nhân

**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*

Lịch sử cuộc gặp

Tên/SĐT  Ngày

Q. Tìm kiếm Thêm mới Xóa

Trình bày 1-1 trong số 1 mục.

|                                     | Khách hàng         | Điện thoại | Nguồn     | Gặp mới | HD  | FHC | SIS | WARM | KHTN | Follow Up        | Lý do từ chối |
|-------------------------------------|--------------------|------------|-----------|---------|-----|-----|-----|------|------|------------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 Nguyễn Hữu Phước | 0977941519 | Referrals | Yes     | Yes | Yes | Yes | Yes  | 11   | 02/10/2018 14:35 |               |

Click chọn các cuộc gặp để xóa

Click nút xóa để xóa cuộc gặp đã chọn

## 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”

← → ↺ Không bảo mật | www.aiaexchangeantho.com/fhc-report

Ứng dụng FB Bitbucket ivy Login pullrequest\_individual

**AIA CRM**

🏠 Báo cáo trình bày FHC

📞 Cuộc gọi 👁️ Cuộc gặp **📄 Báo cáo FHC** 📊 Kết quả KHTN 👤 Khách hàng 📅 Daily review 📅 Kế hoạch cá nhân

Tên/SĐT:

Trình bày 1-1 trong số 1 mục.

| # | Tên khách hàng   | Tuổi |
|---|------------------|------|
| 1 | Nguyễn Hữu Phước | 48   |

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

☐ Gặp mới☐ HD☐ SIS☐ WARM UP

☐ Đã thực hiện FHC

Nhu cầu

Bấm vào đây để chọn

KHTN FHC

Mức lương

Nghề nghiệp

--Chọn--

KHTN

ừ chối

Nếu check vào đây khách hàng sẽ nằm trong báo cáo FHC

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.

Báo cáo trình bày FHC

Tên/SDT:

Từ ngày:

Đến ngày:

Trình bày 1-1 trong số 1 mục.

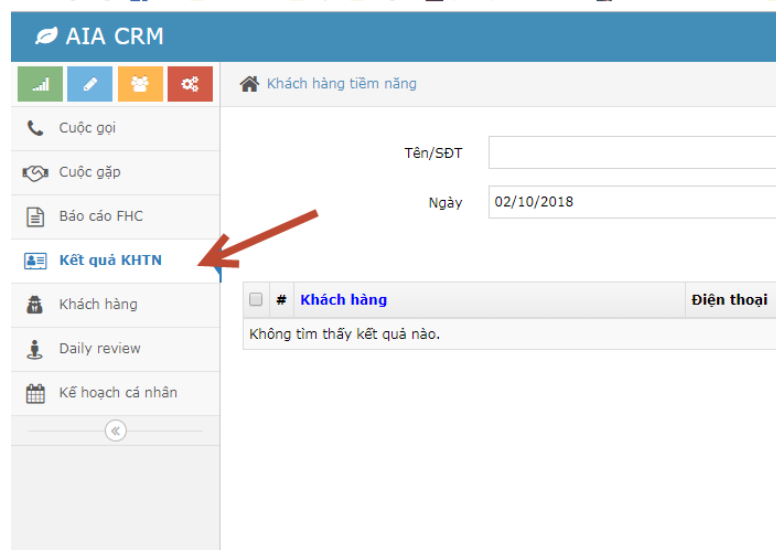
| # | Tên khách hàng   | Tuổi | SDT        | Địa chỉ               | Tình trạng hôn nhân | Số điện thoại | Nhu cầu                    | Nghề nghiệp | Mức lương | SIS | KHTN |
|---|------------------|------|------------|-----------------------|---------------------|---------------|----------------------------|-------------|-----------|-----|------|
| 1 | Nguyễn Hữu Phước | 48   | 0977941519 | 29, Cách Mạng Tháng 8 | Độc thân            |               | Huế trí, Sức khỏe, Bảo vệ, | 4           | 6.666.666 | Yes | 11   |

Click đây để xuất dữ liệu ra file excel

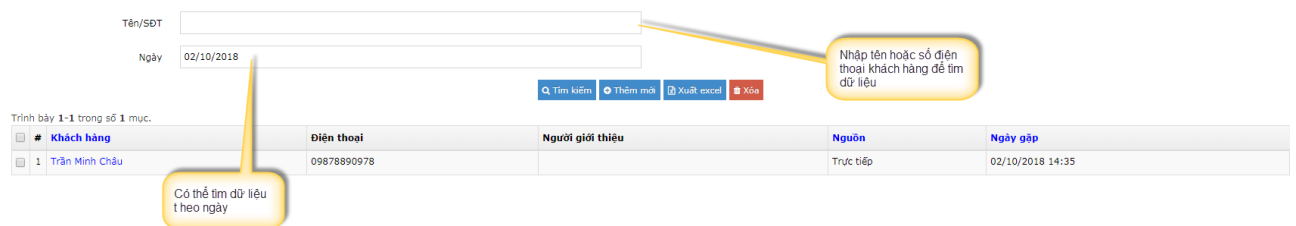


## 6. Nhập mới kết quả khách hàng tiềm năng

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

The screenshot shows the form to add a new lead. The fields are:

- Tên \*: Trần Minh Châu
- Điện thoại \*: 09878890978
- Nguồn \*: Trực tiếp
- Người giới thiệu: --Chọn--
- Ngày \*: 02/10/2018
- Ngày gặp: 02/10/2018, 14 giờ, 35 phút

Callouts indicate: 'Chọn thời gian hẹn kế tiếp' (Choose the next appointment time) and 'Nếu check vào đây thì lịch hẹn này sẽ đưa vào lịch làm việc của bạn' (If checked here, this appointment will be added to your work schedule).

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.

Tên/SĐT:

Ngày:

[Tìm kiếm](#) [Thêm mới](#) [Xuất excel](#) [Xóa](#)

Trình bày 1-1 trong số 1 mục.

|   | Khách hàng     | Điện thoại  | Người giới thiệu | Nguồn     | Ngày gặp         |
|---|----------------|-------------|------------------|-----------|------------------|
| 1 | Trần Minh Châu | 09878890978 |                  | Trực tiếp | 02/10/2018 14:35 |

Click vào tên khách hàng để mở giao diện cập nhật

## Hệ thống sẽ mở form chỉnh sửa thông tin cuộc gặp

Tên \*

Điện thoại \*

Nguồn \*

Người giới thiệu

Ngày \*

Ngày gặp

☒ Đặt lịch hẹn

[Lưu thông tin](#) [Thoát](#)

Nếu bỏ chọn dấu check, lịch hẹn sẽ bị xóa bên lịch cá nhân

**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**”

**AIA CRM**

[Danh sách khách hàng](#)

Tên/SĐT:

Nhóm

Trình bày 1-2 trong số 2 mục.

|                          | Họ và tên        | Giới tính |
|--------------------------|------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Nguyễn Hữu Phước | Nam       |
| <input type="checkbox"/> | Trần Minh Châu   |           |

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”

Danh sách khách hàng

Tên/SĐT:  Kênh:

Nhóm:

Trình bày 1-2 trong số 2 mục.

| <input type="checkbox"/> | Họ và tên        | Giới tính | Tuổi | Số điện thoại | Email                | Công việc | Thu nhập   | Địa chỉ              | Phân loại | Gọi gần nhất | Gặp gần nhất |
|--------------------------|------------------|-----------|------|---------------|----------------------|-----------|------------|----------------------|-----------|--------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Nguyễn Hữu Phước | Nam       |      | 0977941519    | it.nhphuoc@gmail.com | Buôn bán  | 15         | 2, Cách Mạng Tháng 8 | Hot       | 02/10/2018   | 02/10/2018   |
| <input type="checkbox"/> | Trần Minh Châu   |           |      | 09878890978   | (không có)           |           | (không có) | (không có)           |           |              |              |

Xuất dữ liệu ra file excel

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

chủ > Danh sách khách hàng > Cập nhật khách hàng

Xung hô:

Họ tên:

Điện thoại:

Giới tính:

Công việc:

Mức thu nhập:

Địa chỉ:

Email:

Hôn nhân:

Số con:

Nguồn:

Phân loại:

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.

Danh sách khách hàng

Tên/SĐT:  Kênh:

Nhóm:

Trình bày 1-2 trong số 2 mục.

| <input type="checkbox"/> | Họ và tên        | Giới tính | Tuổi | Số điện thoại | Email                | Công việc | Thu nhập   | Địa chỉ    |
|--------------------------|------------------|-----------|------|---------------|----------------------|-----------|------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | Nguyễn Hữu Phước | Nam       |      | 0977941519    | it.nhphuoc@gmail.com | Buôn bán  | 15         | 29, Cách M |
| <input type="checkbox"/> | Trần Minh Châu   |           |      | 09878890978   | (không có)           |           | (không có) | (không có) |

Click vào tên khách hàng để chỉnh sửa

**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”





Tên/SDT

Ngày

02/10/2018

Trạng thái

Chưa hoàn thành

Q. Tìm kiếm

Thêm mới

Xóa

Trình bày 1-3 trong số 3 mục.

|                          | Khách hàng         | Điện thoại  | Giờ hẹn | Mời | Nguồn     | Mục đích | Hoàn thành               | Ngày hoàn thành | Hành động |
|--------------------------|--------------------|-------------|---------|-----|-----------|----------|--------------------------|-----------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 1 Nguyễn Hữu Phước | 0977941519  | 14:35   | No  | Referrals |          | <input type="checkbox"/> |                 | Hẹn       |
| <input type="checkbox"/> | 2 Trần Minh Châu   | 09878890978 | 14:35   | No  | Trực tiếp |          | <input type="checkbox"/> |                 | Hẹn       |
| <input type="checkbox"/> | 3 Nguyễn Hữu Phước | 0977941519  | 19:35   | No  | Referrals | Giao HD  | <input type="checkbox"/> |                 | Gọi       |

Click vào tên khách hàng để chỉnh sửa

**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.