

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----

Hà Nội, Ngày 20 Tháng 12 Năm 2023



**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG CRM**

*Tài liệu hướng dẫn sử dụng dành cho tài khoản Quản Trị Khách Hàng*

---

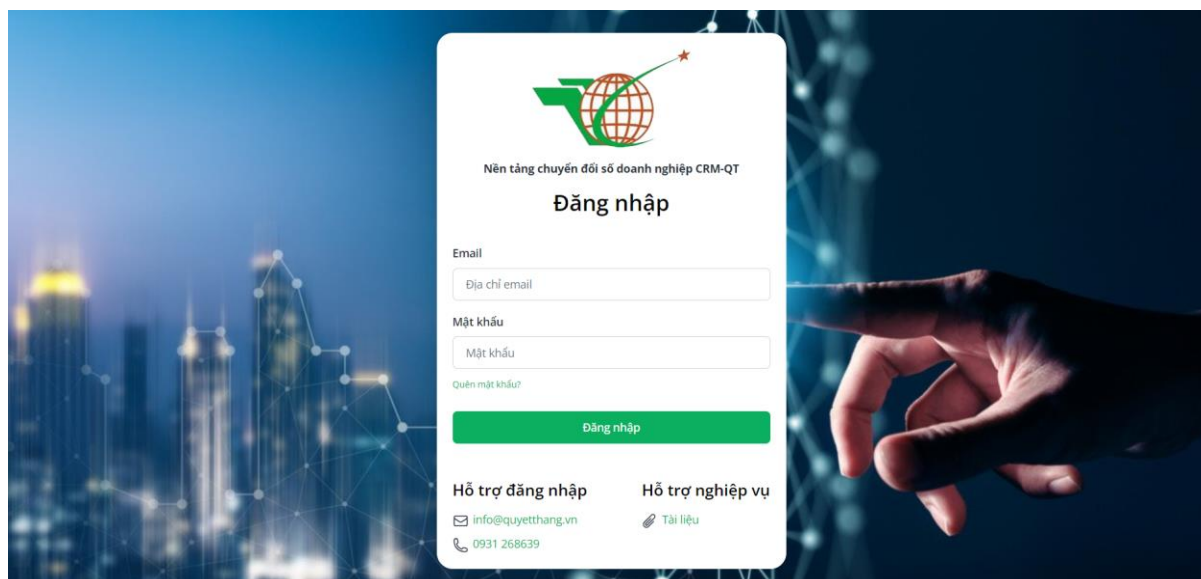
Hà Nội, 2023

## I/ Phân hệ dành cho tài khoản quản trị khách hàng

### 1. Đăng nhập

#### 1.1 Đăng nhập

**Bước 1:** Đăng nhập vào trang <https://nentangchuyendoiso.com.vn/> sẽ hiển thị màn hình đăng nhập như sau:

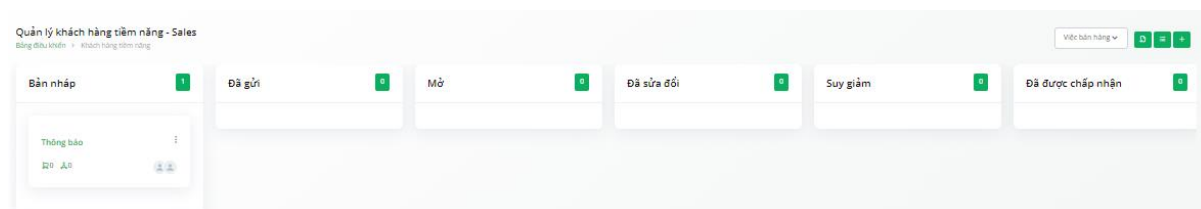


**Bước 2:** Điền đầy đủ **Địa chỉ email** và **Mật khẩu**; nhấn **Đăng nhập**.

**Bước 3:** Màn hình sau khi đăng nhập của quản trị khách hàng

## 2. Danh mục CRM

### 2.1 Khách hàng tiềm năng



- Hiển thị danh sách các khách hàng theo từng trạng thái
- Hiển thị danh sách các khách hàng với các trường thông tin Tên, chủ thể, giai đoạn và người dùng, hành động

Quản lý khách hàng tiềm năng - Sales

Bảng điều khiển

> Khách hàng tiềm năng

Việc bán hàng

10

mục trên mỗi trang

Tìm kiếm...

TÊN	CHỦ THỂ	GIẢI ĐOẠN	NGƯỜI DÙNG	HÀNH ĐỘNG
Thông báo	Khách hàng	Bản nhập	<div></div> <div></div>	<div></div> <div></div> <div></div>

Hiện thị 1 đến 1 trong 1 mục

- Tạo mới khách hàng chọn 

+

, điền đầy đủ thông tin. Sau khi thêm mới thành công điều hướng sang danh sách các khách hàng theo từng trạng thái

Tạo khách hàng tiềm năng

×

Chủ thể

Người dùng

Chọn người dùng

▼

Tên

E-mail

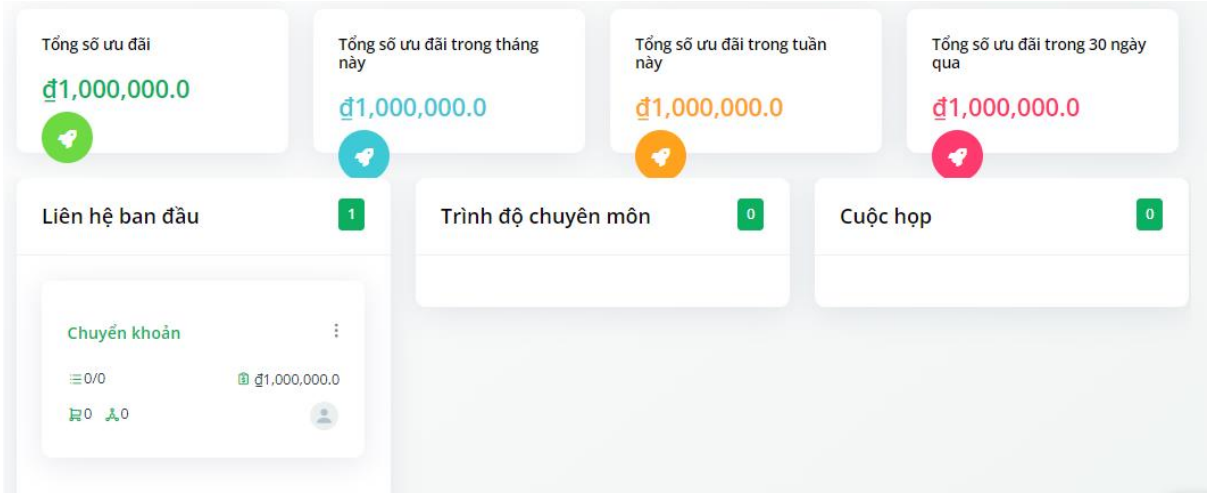
Không có số điện thoại


Đóng

Tạo mới

2.2 Giao dịch


- Hiện thị danh sách các giao dịch theo từng trạng thái, thống kê tổng các giao dịch, giao dịch trong tháng, trong tuần và 30 ngày qua.



- Để xem tất cả các giao dịch chọn 


Tổng số ưu đãi

₫1,000,000.0




Tổng số ưu đãi trong tháng này

₫1,000,000.0




Tổng số ưu đãi trong tuần này


₫1,000,000.0







Tổng số ưu đãi trong 30 ngày qua

₫1,000,000.0



10  mục trên mỗi trang


Tìm kiếm...

TÊN	GIÁ	GIẢI ĐOẠN	CÔNG VIỆC	NGƯỜI DÙNG	HÀNH ĐỘNG
Chuyển khoản	₫1,000,000.0	Liên hệ ban đầu	0/0		  

Hiển thị 1 đến 1 trong 1 mục

- Để thêm mới chọn , điền đầy đủ thông tin rồi Lưu

Tạo giao dịch



Tên giao dịch

Giá

Không có số điện thoại


Khách hàng

Đóng

Tạo mới













## 2.3 Thiết lập hệ thống

- Cài đặt hệ thống CRM như: tạo mới các đường dẫn, các giai đoạn, nhãn, nguồn

Đường dẫn >	ĐƯỜNG DẪN	HÀNH ĐỘNG
Giai đoạn hồ sơ khách hàng >	Nhân viên bán hàng	
Giai đoạn giao dịch >		
Nhân >		
Nguồn >		











Đường dẫn >	Bán hàng
Giai đoạn hồ sơ khách hàng >	Giai đoạn hồ sơ khách hàng
Giai đoạn giao dịch >	
Nhân >	
Nguồn >	

+	TÊN	HÀNH ĐỘNG
+	Bản nháp	 
+	Đã gửi	 
+	Mở	 
+	Đã sửa đổi	 
+	Hủy bỏ	 
+	Đã được chấp nhận	 

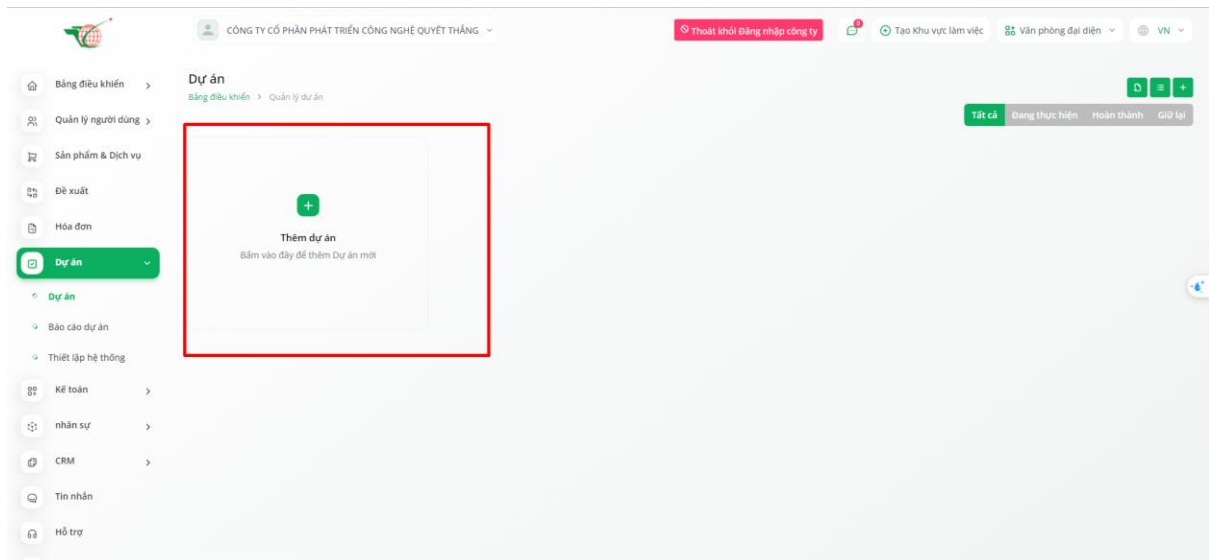
Đường dẫn >	Việc bán hàng
Giai đoạn hồ sơ khách hàng >	Giai đoạn Dael
Giai đoạn giao dịch >	
Nhân >	
Nguồn >	

+	TÊN	HÀNH ĐỘNG
+	Liên hệ ban đầu	 
+	Trình độ chuyên môn	 
+	Cuộc họp	 
+	Đề xuất	 
+	Đóng	 

### 3. Danh mục Dự án

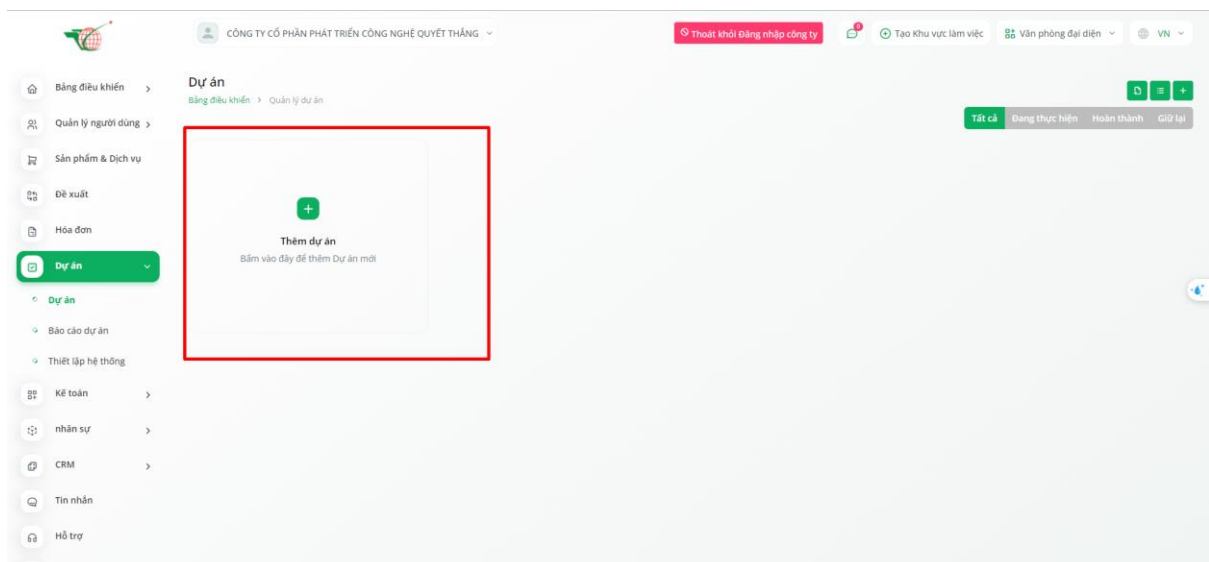
- Chức năng này cho phép quản lý dự án của doanh nghiệp



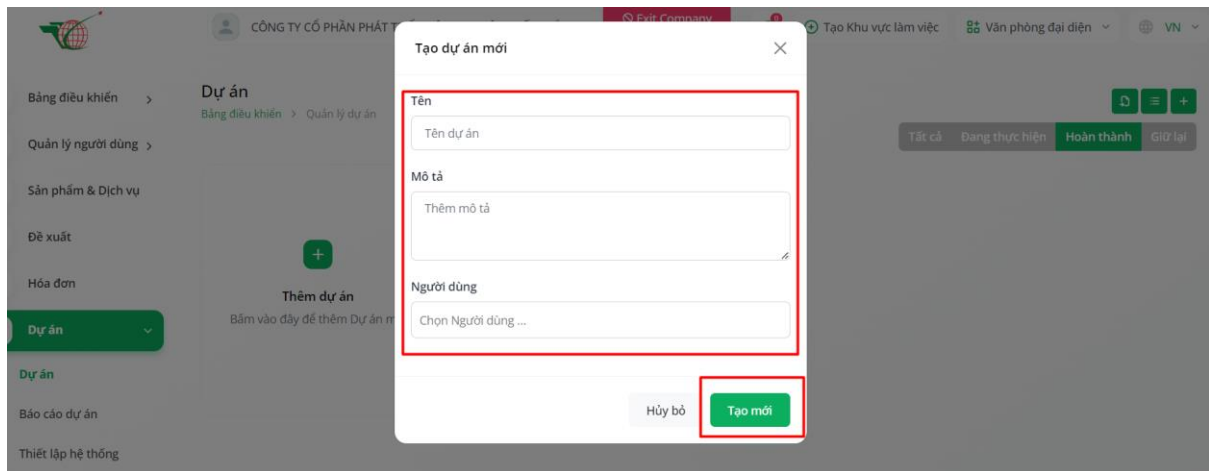
- Chức năng này có các tính năng như sau:

### 3.1 Tạo mới dự án

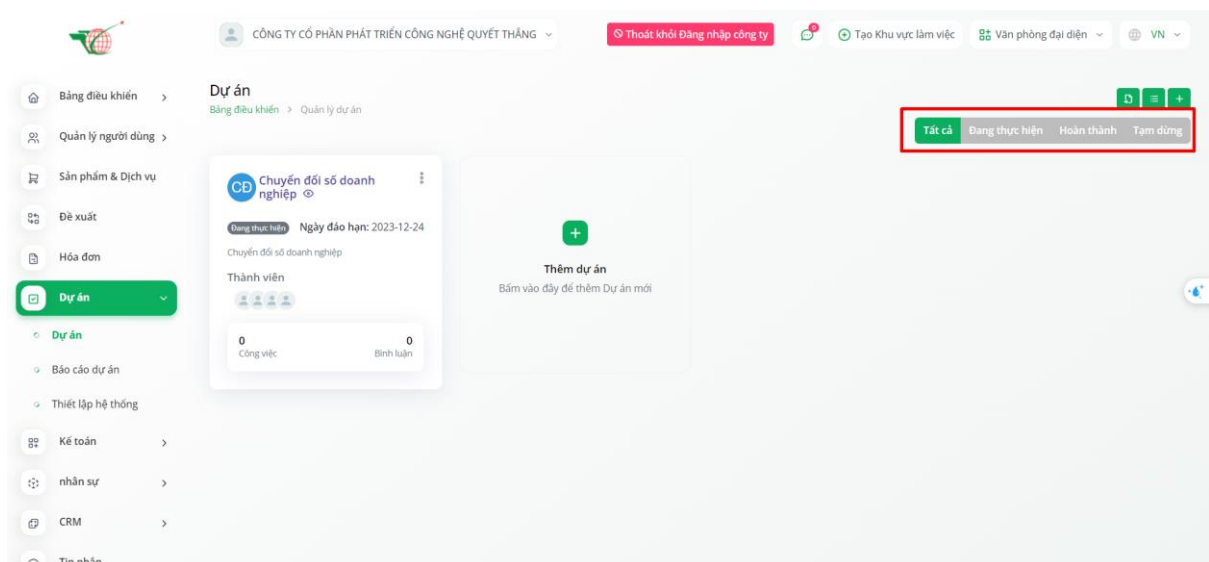
**Bước 1:** Hãy chắc chắn rằng bạn đã mở mục “Dự án” và đã chọn “Thêm dự án”



**Bước 2:** Màn hình hiển thị các trường thông tin của dự án. Điền đầy đủ các trường và tích chọn “Tạo mới” để hoàn thành thao tác

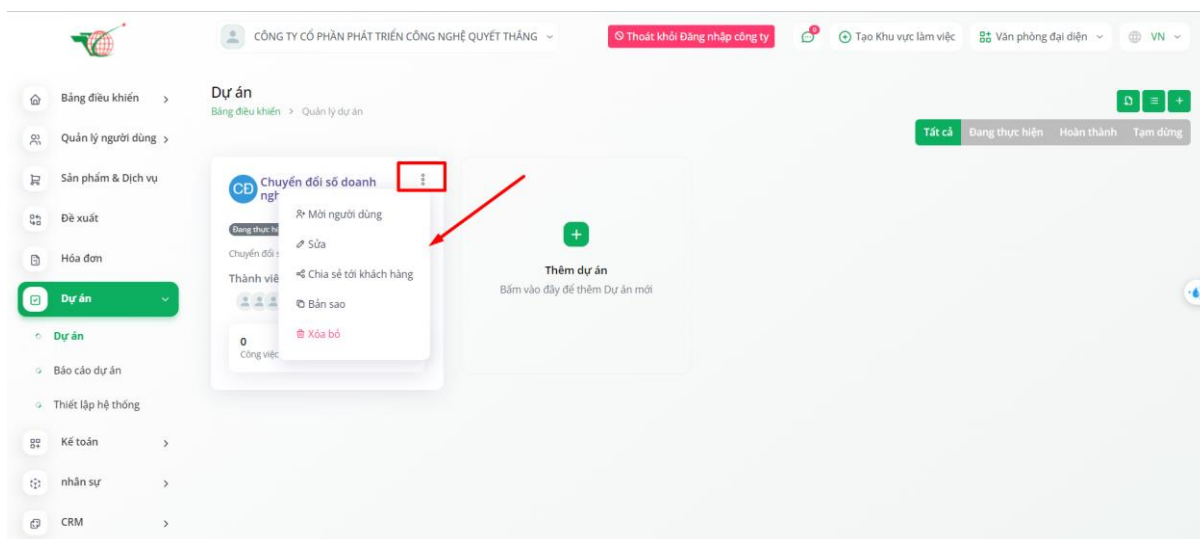


- Xem dự án hiển thị theo trạng thái (Tất cả, Đang thực hiện, Hoàn thành, Tạm dừng)



- Nhấn vào biểu tượng 3 chấm để tùy chỉnh dự án
  - + Mời người dùng: Có thể thêm người vào dự án để phân công việc
  - + Sửa: Chỉnh sửa thông tin dự án
  - + Chia sẻ tới khách hàng: Có thể cho khách hàng thấy tiến độ và thông tin dự án được chia sẻ
  - + Bản sao: Thay vì nhập thông tin dự án lại từ đầu thì nhấn **Bản sao** để tạo ra 1 dự án tương tự.

## + Xóa bỏ: Xóa dự án khỏi danh sách

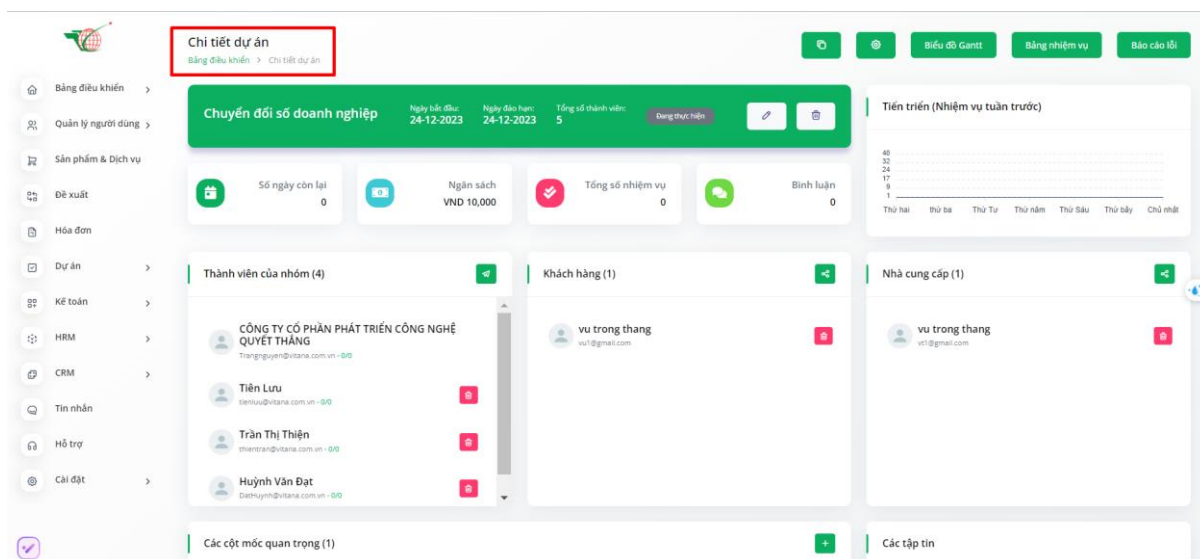


## - Xem chi tiết dự án


Các bước xem thống kê chi tiết dự án:

Bước 1: Nhấn vào thông tin bất kỳ trong ô dự án muốn xem

Bước 2: Hiện thị màn hình thông tin chi tiết dự án





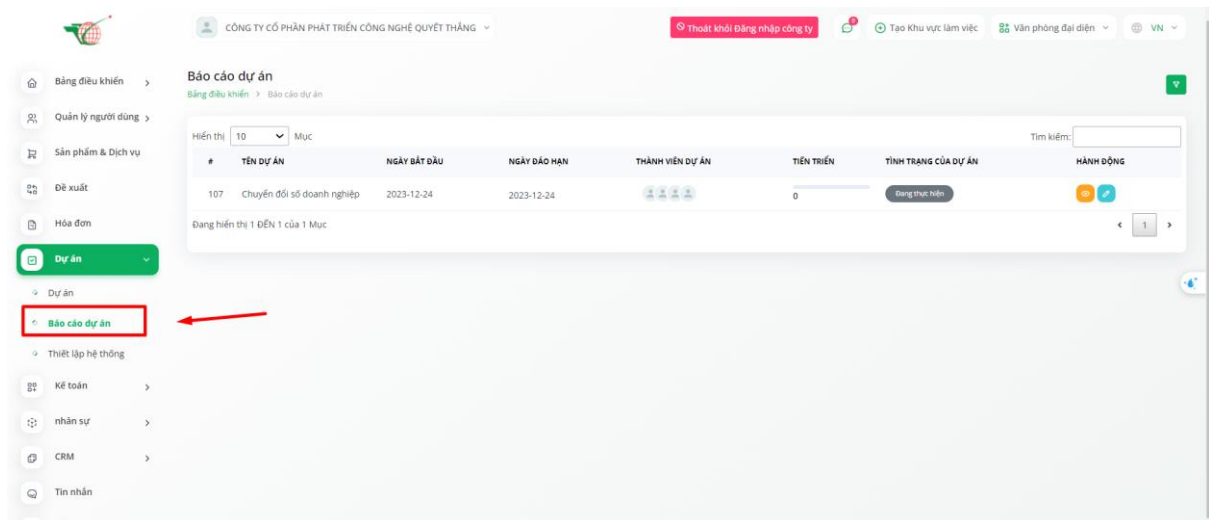
- Bảng thống kê thông tin cơ bản dự án. Nhấn  để sửa thông tin dự án/

Nhấn vào  để xóa thông tin dự án.

- Các mục tùy chỉnh cho dự án:
  - + Bản sao của dự án: Tạo bản sao chép dự án đã có
  - + Cài đặt: Hiện thị thông mà chỉ tài khoản
  - + Biểu đồ Gantt: Xem dự án dưới dạng các ô thay vì xem danh sách
  - + Bảng nhiệm vụ: Có thể tạo ra các công việc có trong dự án và xem tiến độ dự án thông qua các mục mình tạo
  - + Bảng báo lỗi: Có thể tạo ra các lỗi có trong dự án để đưa lên quản lý dưới dạng bảng
- Bảng thống kê số liệu: Số ngày còn lại, Ngân sách, Số nhiệm vụ, Bình luận
- Biểu đồ thống kê các nhiệm vụ còn tồn đọng lại tuần đã qua
- Bảng hiện thị danh sách người dùng có đơ met
  - + Thành viên của nhóm: Hiện số thành viên tham gia vào dự án
  - + Khách hàng: Có thể thêm vào
  - + Nhà cung cấp: hiện thị danh sách thông tin và **Lưu thông tin**
- Bảng cột mốc quan trọng: Hiện danh sách các cột quản trị viên doanh nghiệp tạo ra để đạt được mục tiêu của dự án
- Nhấn vào Các tập tin. Có thể đẩy file liên. Cho âm
- Bảng hoạt động: Lưu lại lịch sử hoạt động của tài khoản quản trị viên
- Báo cáo tiến độ dự án

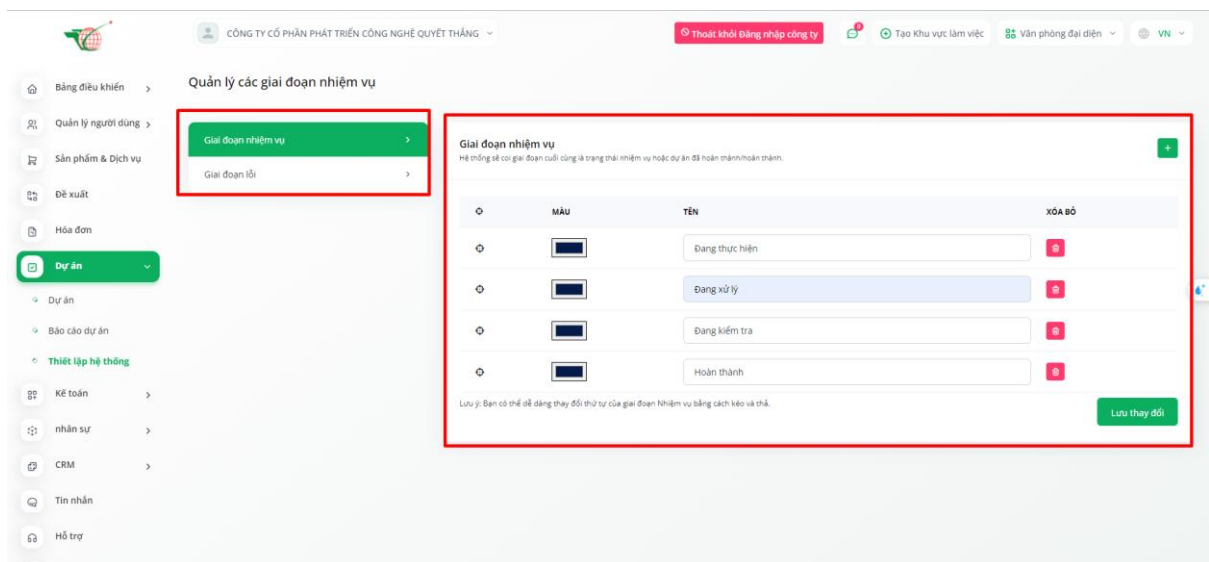
### 3.2 Báo cáo dự án

- Chức năng cho phép theo dõi tiến độ dự án
- Có thể sửa/ xóa dự án.



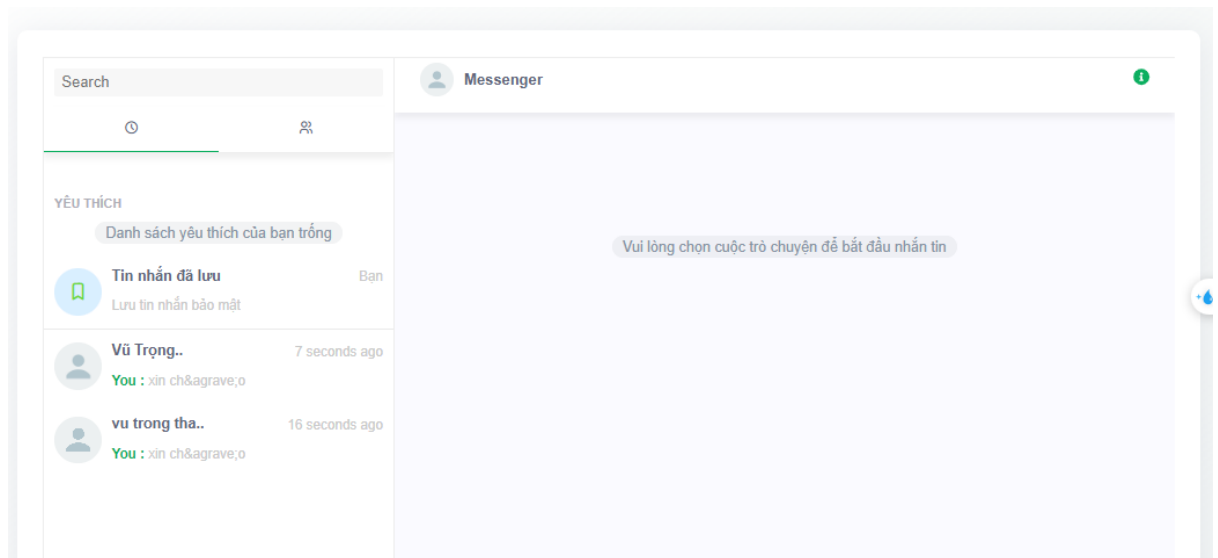
### 3.3 Thiết lập hệ thống


- Chức năng cho phép tạo mới trạng thái giai đoạn nhiệm vụ và báo lỗi

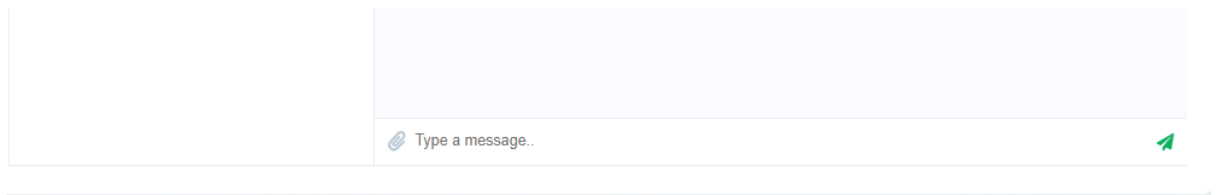


### 4. Tin nhắn

- Hiển thị danh sách các tin nhắn giữa admin và các nhân viên

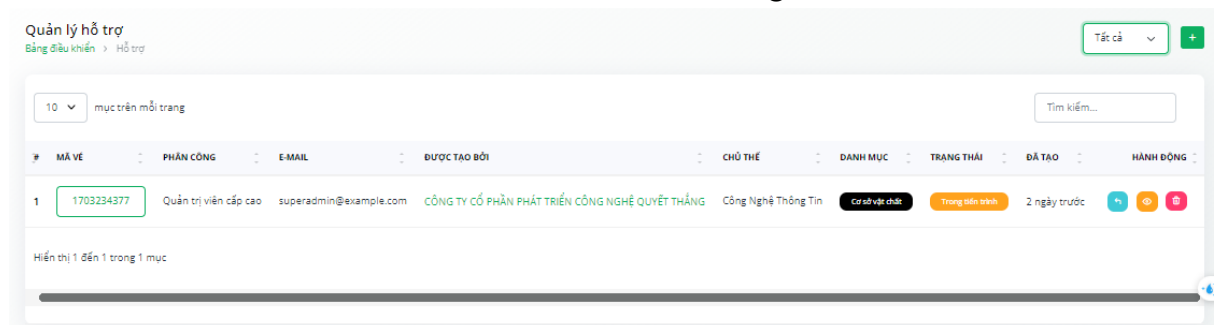


- Để gửi tin nhắn nhập nội dung vào khung bên dưới và nhấp chuột  để gửi tin nhắn



## 5. Hỗ trợ

- Hiện thị danh sách các hỗ trợ được tạo theo bộ lọc trạng thái



- Để tạo mới chọn , để trả lời hỗ trợ chọn 

