

Kính gửi: QUÝ KHÁCH HÀNG

Tài liệu giới thiệu giải pháp phần mềm CRM - Quản lý và chăm sóc khách hàng toàn diện

Version: 2.1.6

Trạng thái: Duyệt gửi khách hàng

©2005 - 2013 **DIP** Vietnam www.dip.vn

Mục Lục:

I. Tổng quan về phần mềm CRM.....	4
1. Giới thiệu CRM	4
2. Lợi ích của CRM :	5
2.1 : Khách hàng	5
2.2 : Doanh nghiệp.....	5
2.3 : Nhà quản lý	5
2.4 : Nhân viên.....	5
2.5 : Đối với bộ Marketing.....	5
3. Mô hình hoạt động CRM	6
II. Những tính năng chính của CRM.....	9
1. Quản lý danh bạ khách hàng.....	11
2. Quản lý danh sách cơ hội.....	12
3. Quản lý sản phẩm:	17
4. Quản lý hợp đồng:.....	17
5. Quản lý hoạt động	20
5.1 Lịch làm việc, lịch hẹn.....	20
5.2 Quản lý nhiệm vụ.....	23
5.3 Quản lý chiến dịch	23
6. Quản lý chương trình khuyến mãi.....	24
7. Quản lý danh sách thẻ VIP, điểm thưởng	25
8. Quản lý yêu cầu phản hồi của khách hàng.....	27
9. Email, SMS Marketing	27
10. Chat nội bộ.....	29
11. Thông kê báo cáo	31
III. Giải pháp kỹ thuật.....	34

1. Ngôn ngữ lập trình:	34
2. Công nghệ nền tảng	34
3. Công nghệ xử lý ảnh	34
IV. Chính sách bảo hành, bảo trì:.....	34
1. Bảo hành	34
2. Bảo trì.....	35
V. Khả năng hỗ trợ.....	35
1. Hỗ trợ trực tiếp:.....	35
2. Hỗ trợ trực tuyến (online):	35
VI. Giới thiệu tổng quan về DIP Vietnam	35
1. Sản phẩm & Dịch vụ chính của DIP Vietnam:	36
2. Mục Tiêu:.....	36
3. Cam kết về chất lượng sản phẩm và Dịch vụ:.....	36
VI. Tổng kết	38



I. Tổng quan về phần mềm CRM

1. Giới thiệu CRM

DIP CRM.NET là giải pháp phần mềm quản lý và chăm sóc khách hàng khách hàng toàn diện. Hệ thống có nhiều tính năng ưu việt giúp doanh nghiệp có thể quản lý hàng triệu khách hàng, quản lý cơ hội kinh doanh, chiến dịch thị trường, quản lý thẻ VIP, điểm thưởng, lịch làm việc, nhiệm vụ của nhân viên kinh doanh, marketing... trong công ty một cách dễ dàng, chính xác.

Ngoài ra **DIP CRM.NET** còn là chiến lược kinh doanh để nâng cao lợi nhuận, doanh thu và sự hài lòng của khách hàng, nó bao gồm phần mềm, các dịch vụ và một phương thức kinh doanh mới nhằm tăng lợi nhuận, doanh thu, đồng thời làm hài lòng khách hàng hơn để giữ chân khách hàng lâu hơn. Bằng cách trợ giúp các doanh nghiệp có quy mô khác nhau xác định được các khách hàng thực sự, nhanh chóng có được khách hàng phù hợp và duy trì mối quan hệ với họ lâu dài hơn.



Hình ảnh : báo cáo dành cho ban quản trị

2. Lợi ích của CRM :

2.1 : Khách hàng

Thúc đẩy mối quan hệ lâu dài giữa khách hàng và doanh nghiệp, giúp khách hàng hiểu được rõ hơn, được phục vụ chu đáo hơn. Nhờ có **CRM** khách hàng cảm thấy rất được quan tâm từ những điều rất nhỏ: sở thích, nhu cầu, ngày sinh nhật, ngày lễ...

2.2 : Doanh nghiệp

Giúp doanh nghiệp lắng nghe khách hàng của mình nhiều hơn, dễ dàng quản lý tình hình kinh doanh và phát triển của mình trong quá khứ, hiện tại và cũng như trong tương lai. Giúp doanh nghiệp quảng bá sản phẩm thương hiệu một cách nhanh chóng, dễ dàng và ít chi phí nhất, đồng thời còn là công cụ hỗ trợ doanh nghiệp quản lý tập trung nguồn tài nguyên của mình, cũng như quản lý nhân viên một cách hiệu quả.

2.3 : Nhà quản lý

Cung cấp cho nhà quản lý nhiều công cụ hỗ trợ đắc lực, giúp nhà quản lý nhanh chóng thống kê, phân tích, đánh giá tình hình kinh doanh của doanh nghiệp từ quá khứ, hiện tiện và tương lai. Phát hiện những khó khăn, rủi ro tiềm ẩn của doanh nghiệp để đưa ra có thể kịp thời đưa ra những giải pháp thích hợp cho những vấn đề đó. Đồng thời **CRM** còn cho phép người quản lý đánh giá được tình hình và hiệu quả làm việc của từng nhân viên cấp dưới.

2.4 : Nhân viên

Quản lý hiệu quả thời gian công việc của mình nắm rõ được thông tin chi tiết về khách hàng của mình để đưa ra phương thức hỗ trợ nhanh chóng, hợp lý, tạo uy tín đối với khách hàng, giữ chân khách hàng lâu hơn.

2.5 : Đối với bộ Marketing

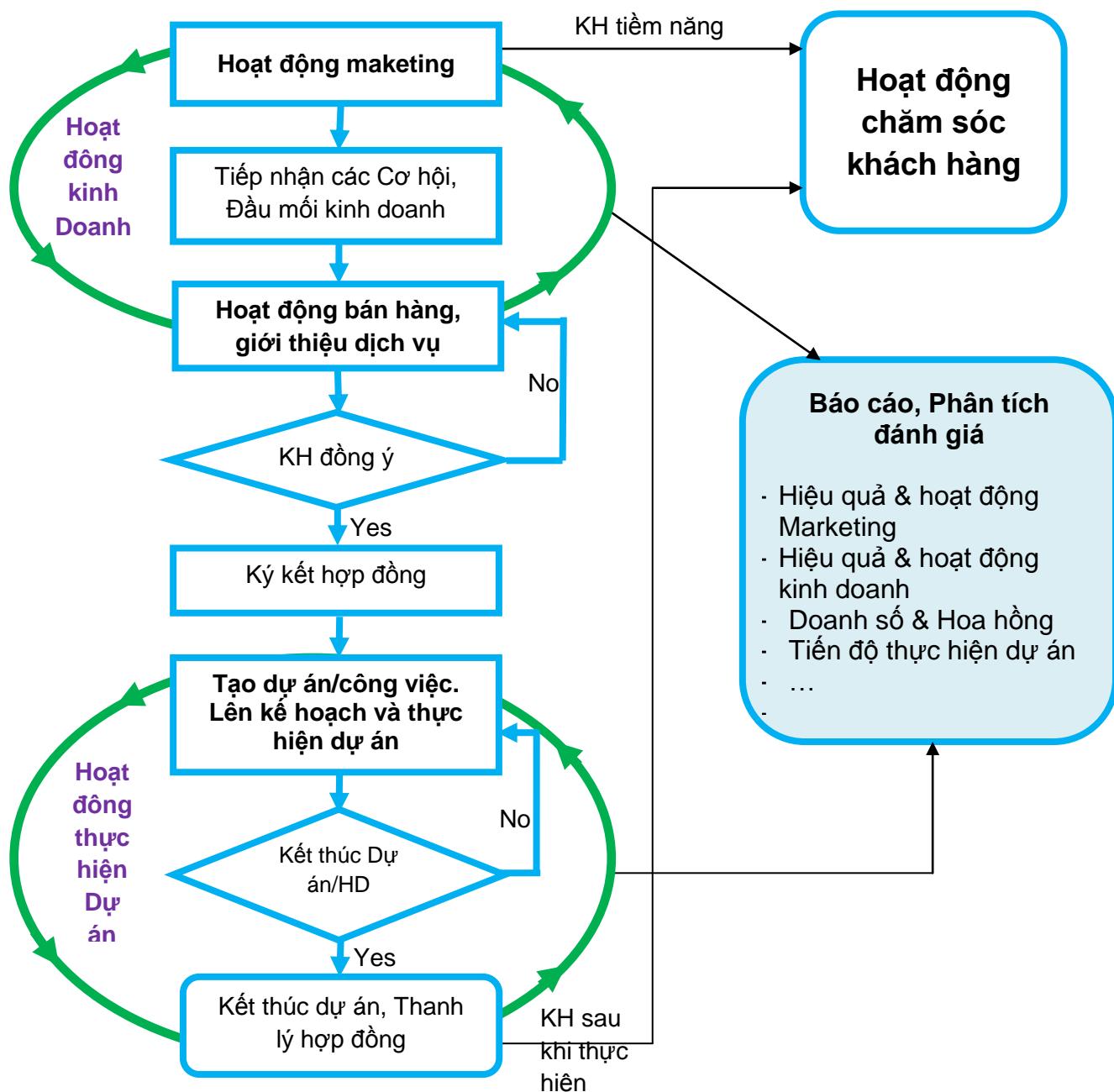
Nhờ chức năng hỗ trợ gửi Email và SMS marketing hàng loạt, doanh nghiệp không cần phải sử dụng thêm bất kỳ một phần mềm hay dịch vụ nào hỗ trợ cho hai công việc này mà vẫn có thể thực hiện các chiến dịch Marketing một cách chuyên nghiệp, dễ dàng và hiệu quả.

Nhân viên Marketing có thể chủ động việc quảng bá, giới thiệu các dịch vụ,

sản phẩm, chương trình khuyến mãi, giảm giá đến đúng đối tượng mà mình đang muốn hướng tới. Chương trình hỗ trợ nhiều tiêu chí cho người sử dụng để lựa chọn như gửi theo : Danh sách dữ liệu có sẵn, dữ liệu đưa vào, nghành nghề, tiềm năng, nguồn, Tỉnh/ Thành...

3. Mô hình hoạt động CRM

Mô hình **CRM** khép kín này phân chia mối quan hệ giữa doanh nghiệp với khách hàng gồm 5 giai đoạn chính quan hệ chắt chẽ với nhau.



Hệ thống quản lý xuyên suốt từ khâu quản lý thông tin và phân loại khách hàng, các sản phẩm khách hàng đang quan tâm đến lịch sử mua hàng của khách hàng.

CÔNG TY ABC - HỆ THỐNG QUẢN LÝ & CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRỰC TUYẾN - DIP CRM.NET

HỆ THỐNG - NHÂN VIÊN - KHÁCH HÀNG - SẢN PHẨM - CHÍNH SÁCH - KHẢO SÁT - CƠ HỘI - BẢO GIÁ - HỢP ĐỒNG - HOẠT ĐỘNG - MARKETING - BÁO CÁO - TRỢ GIÚP

MÀN HÌNH CHÍNH

- + THÊM CƠ HỘI KINH DOANH
- + THÊM BẢO GIÁ
- + THÊM HỢP ĐỒNG
- + THÊM NHIỆM VỤ
- + THÊM CHIẾN DỊCH
- = DANH SÁCH
- = CƠ HỘI KINH DOANH
- = BẢO GIÁ
- = HỢP ĐỒNG BÁN

MAIN - Khách hàng - Nhà cung cấp - CƠ HỘI KINH DOANH

Ngày cập nhật: Ký báo cáo: 26/03/2013 - 24/06/2013 | Nạp | Thêm | Sửa | Xóa | Xử lý | Hợp đồng | Đặt hàng | Bán hàng

Kéo cột lên đây để xem theo nhóm

STT	Ký hiệu	Loại Sản phẩm	Sản phẩm	Khách hàng	Nhân viên	Tiềm năng	Điện thoại	Email	Fax	Trạng thái	Loại khách hàng
>	CH-0000022	Làm Visa	Visa Ai Cập	Nguyễn Thị Lan	Nguyễn Vinh	90%	083.652625	lan.nguyen@...		Rất quan tâm	Khách hàng VIP
	CH-0000019	Vé máy bay	American Ai...	CÔNG TY CỔ PHẦN ALLPO	Nguyễn Thị Sắc H...	100%	0422253567	info@allpo.co...	0422253...	Quan tâm	
	CH-0000004	Xe Du Lịch	Thuê Xe Vip ...	CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU T...	Admin	30%	04. 942 5373	contact@togi.vn	04. 942 ...	Khách mua	Khách hàng đã b...
	CH-0000005	Du lịch	Visa Brazil	Công ty TNHH Hoàn Cầu	Admin	20%	0563225698	hoancau.co@...	0563225...	Quan tâm	Khách hàng VIP
	CH-0000008	Xe Du Lịch	Thuê Xe Vip ...	CÔNG TY CỔ PHẦN VIỆT T...	Nguyễn Thị Sắc H...	60%	04 62766735	info@viettang...	04 39743...	Khách mua	Khách hàng quen
	CH-0000010	Du lịch	Visa Brazil	CÔNG TY CỔ PHẦN VIỆT T...	Nguyễn Thị Sắc H...	40%	04 62766735	info@viettang...	04 39743...	Khách mua	Khách hàng quen
	CH-0000011	Du lịch	Visa Brazil	CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU T...	Nguyễn Thị Sắc H...	70%	04. 942 5373	contact@togi.vn	04. 942 ...	Mua theo chủ kỳ ...	Khách hàng đã b...
	CH-0000013	Du lịch	Visa Brazil	Công ty TNHH Hoàn Cầu	Nguyễn Quang P...	10%	0563225698	hoancau.co@...	0563225...	Quan tâm	Khách hàng VIP
	CH-0000017	Khách Sạn	KS Nha Trang	CÔNG TY CP TẬP ĐOÀN S...	Nguyễn Khánh Toàn	30%	0437366676	info@sunhouse...		Quan tâm	
	CH-0000014	Vé máy bay	Jetstar H...	Công ty TNHH Hoàn Cầu	Nguyễn Quang P...	60%	0563225698	hoancau.co@...	0563225...	Quan tâm	Khách hàng VIP
	CH-0000012	Khách Sạn	KS Hạ Long	Công ty TNHH Thương mai...	Nguyễn Quang P...	10%	04.66750782	info@sangtao...		Quan tâm	Khách hàng tiềm...
	CH-0000015	Làm Visa	Visa Mỹ	Công ty TNHH Hoàn Cầu	Admin	20%	0563225698	hoancau.co@...	0563225...	Mua theo chủ kỳ ...	Khách hàng VIP
	CH-0000006	Vé máy bay	Jetstar H...	Công ty DIP Vietnam	Vũ Linh Hồng	50%	04.632.86.057	info@vlin.vn	04.632.8...	Mua theo chủ kỳ ...	Khách hàng quen

20

1. Thông tin chi tiết | 2. Nhật ký xử lý | 3. Lịch làm việc | 4. Lịch sử giao dịch | 5. Người liên hệ | 6. Sản phẩm | 7. Đối tác | 8. Đối thủ | 9. Tài liệu | 10. Ghi chú | 11. Mail | 12. SMS | 13. Bảo giá

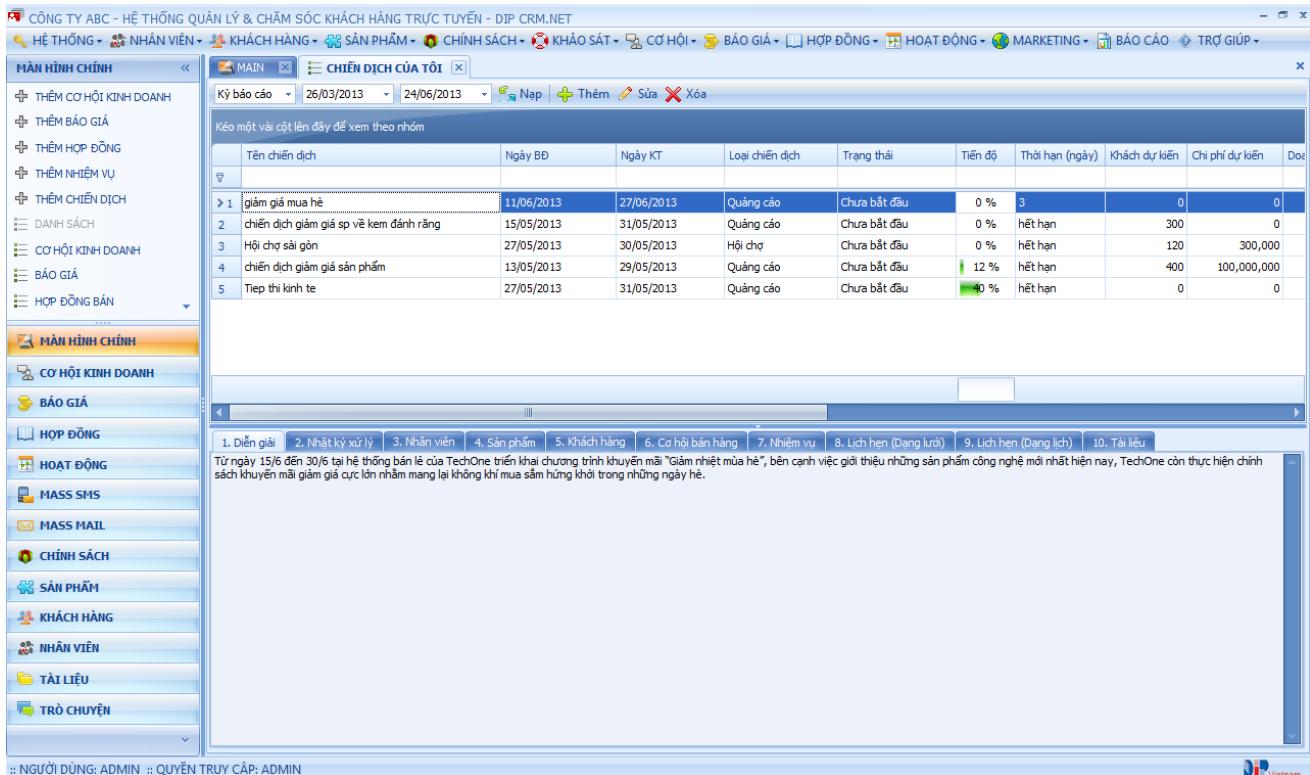
Ngày XL	Trạng thái	Hình thức tiếp xúc	Diễn giải	Nhân viên quản lý	Ngày nhập
14/06/2013	Rất quan tâm		Khách có nhu cầu làm visa Ai Cập	Nguyễn Vinh	13/06/2013
13/06/2013	Khách mua		Đã gửi email về dịch vụ làm visa	Nguyễn Vinh	13/06/2013

:: NGƯỜI DÙNG: ADMIN :: QUYỀN TRUY CẤP: ADMIN

DIP Vietnam

Với việc triển khai áp dụng giải pháp DIP CRM.NET, mọi hoạt động quản lý, tương tác trong tầm tay của bạn. Bạn kết nối vào hệ thống bất cứ nơi nào có internet.

Trong phân loại khách hàng, doanh nghiệp thu thập thông tin nguồn khách hàng tiềm năng, phân loại những khách hàng đã có sẵn trong hệ thống để đưa vào chiến dịch tiếp thị phù hợp, tạo ra những cơ hội bán hàng.



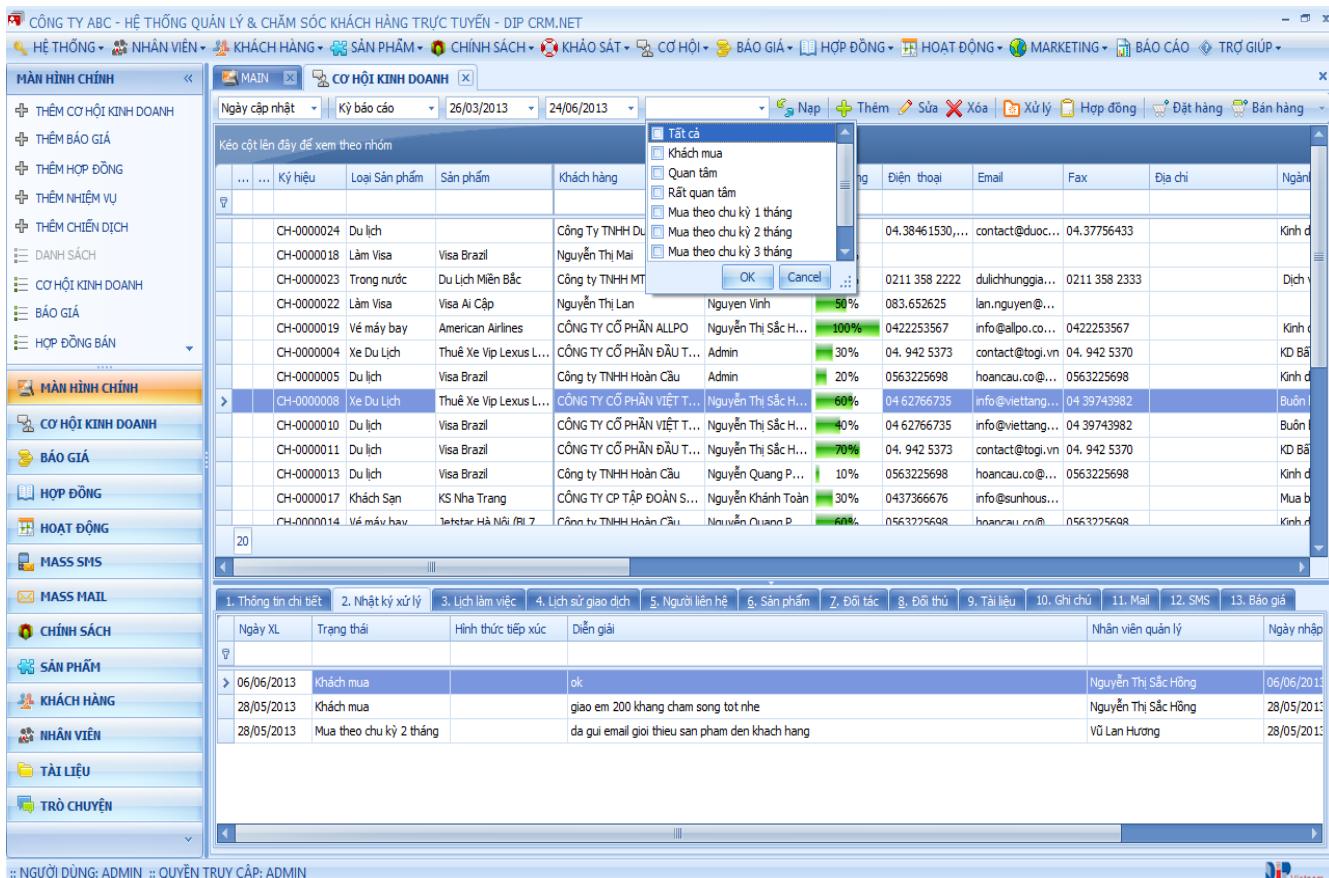
Tên chiến dịch	Ngày BD	Ngày KT	Loại chiến dịch	Trạng thái	Tiền đề	Thời hạn (ngày)	Khách dự kiến	Chi phí dự kiến	Do
> 1 giảm giá mua hè	11/06/2013	27/06/2013	Quảng cáo	Chưa bắt đầu	0 %	3	0	0	
2 chiến dịch giảm giá sp v/v kem đánh răng	15/05/2013	31/05/2013	Quảng cáo	Chưa bắt đầu	0 %	hết hạn	300	0	
3 Hội chợ sài gòn	27/05/2013	30/05/2013	Hội chợ	Chưa bắt đầu	0 %	hết hạn	120	300,000	
4 chiến dịch giảm giá sản phẩm	13/05/2013	29/05/2013	Quảng cáo	Chưa bắt đầu	12 %	hết hạn	400	100,000,000	
5 Tiếp thị kinh tế	27/05/2013	31/05/2013	Quảng cáo	Chưa bắt đầu	40 %	hết hạn	0	0	

1. Diễn giải | 2. Nhật ký xử lý | 3. Nhân viên | 4. Sản phẩm | 5. Khách hàng | 6. Cơ hội bán hàng | 7. Nhiệm vụ | 8. Lịch hẹn (Đang chờ) | 9. Lịch hẹn (Đang lịch) | 10. Tài liệu

Từ ngày 15/6 đến 30/6 tại hệ thống bán lẻ của TechOne triển khai chương trình khuyến mãi "giảm nhiệt mùa hè", bên cạnh việc giới thiệu những sản phẩm công nghệ mới nhất hiện nay, TechOne còn thực hiện chính sách khuyến mãi giảm giá cực lớn nhằm mang lại không khí mua sắm hứng khởi trong những ngày hè.

Hình ảnh : quản lý danh sách chiến dịch

Từ những cơ hội bán hàng được tạo ra đó, doanh nghiệp thực hiện giai đoạn phân tích hiệu quả bán hàng. Tại thời điểm này, doanh nghiệp phân tích và đánh giá cơ hội bán hàng, những cơ hội đó đang ở giai đoạn xử lý nào, tỷ lệ thành công là bao nhiêu, các đối tác, đối thủ liên quan đến các cơ hội bán hàng đó... Từ những phân tích này, doanh nghiệp bạn sẽ có thể quản lý được các tổ chức khách hàng và dự bán được doanh số chính xác.



The screenshot shows the DIP CRM.NET software interface. On the left is a vertical sidebar with various menu items like 'MÀN HÌNH CHÍNH', 'CƠ HỘI KINH DOANH', 'BÁO GIÁ', etc. The main window has tabs for 'MAIN' and 'CƠ HỘI KINH DOANH'. A dropdown menu is open over a list of customers, showing options like 'Khách mua', 'Quan tâm', etc. The customer list includes columns for ID, Name, Product Type, Product, and Customer. Below the list is a table with 13 columns labeled from 1. Thông tin chi tiết to 13. Báo giá.

Giai đoạn hậu mãi khách hàng là khâu quan trọng nhất để có thể giữ chân khách hàng lâu nhất. chính điều này sẽ tạo nên nguồn khách hàng tiềm năng mới cho doanh nghiệp, để doanh nghiệp có nguồn tiềm năng sẵn, tạo nên một chu trình kinh doanh hiệu quả.

II. Những tính năng chính của DIP CRM.NET

- Cung cấp miễn phí cơ sở dữ liệu hàng triệu danh bạ, thông tin các doanh nghiệp hoạt động trong mọi lĩnh vực, nghành nghề trên 63 tỉnh thành cả nước.
- Quản lý được danh sách cơ hội của từng nhân viên
- Quản lý lịch sử giao dịch của khách hàng, lịch sử xử lý thông tin của từng khách hàng...
- Thông tin khách hàng được bảo mật tới từng phòng ban, nhân viên, chức vụ... (khách hàng của nhân viên nào nhân viên đó quản lý)

- Quản lý chính sách khuyến mại, chiết khấu (Thẻ khách hàng VIP)
- Quản lý thẻ thành viên, thẻ VIP khách hàng và các chương trình khuyến mãi: giảm giá, tích lũy điểm, điểm thưởng,...
- Quản lý lịch làm việc và lịch hẹn với khách hàng.
- Hệ thống có chức năng tự động tìm kiếm, xử lý thông tin khách hàng hoạt động về những ngành nghề liên quan mà mình cần tìm để phục vụ cho việc phát triển và đồng bộ hóa thành khách hàng tiềm năng của mình.
- Quản lý tình trạng hợp đồng sau khi xử lý thành công.
- Quản lý sản phẩm, tình trạng sản phẩm, lịch sử giao dịch, lịch sử thay đổi, sản phẩm, giá bán...
- Lên lịch hẹn, nhắc lịch cho nhân viên.
- Lập lịch trình chăm sóc khách hàng.
- Khởi tạo các chiến dịch marketing tự động bằng Email, SMS đến khách hàng
- Cài đặt chăm sóc khách hàng tự động bằng SMS, Email (tự gửi thiệp sinh nhật, khuyến mãi, ngày lễ...).
- Quản lý tài liệu, biểu mẫu hợp đồng, phục lục, và các giấy tờ liên quan đến sản phẩm và khách hàng...
- Báo cáo danh sách khách hàng hiện có.
- Báo cáo danh sách khách hàng mới có trong ngày, tuần, tháng, quý, năm.
- Báo cáo lịch làm việc của nhân viên với khách hàng.
- Báo cáo danh sách khách hàng tiềm năng.
- Biểu đồ theo dõi lượng tăng giảm khách hàng.
- Báo cáo sản phẩm khách hàng đang sử dụng.
- Báo cáo chiến dịch marketing đến khách hàng.
- Báo cáo danh sách từng nhân viên chăm sóc khách hàng.

Chi tiết tính năng hệ thống phần mềm CRM

1. Quản lý danh bạ khách hàng.

CÔNG TY ABC - HỆ THỐNG QUẢN LÝ & CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRỰC TUYẾN - DIP CRM.NET

HỆ THỐNG ▾ NHÂN VIÊN ▾ KHÁCH HÀNG ▾ SẢN PHẨM ▾ CHÍNH SÁCH ▾ KHẢO SÁT ▾ CƠ HỘI ▾ BÁO GIÁ ▾ HỢP ĐỒNG ▾ HOẠT ĐỘNG ▾ MARKETING ▾ BÁO CÁO ▾ TRỢ GIÚP ▾

MÀN HÌNH CHÍNH

MAIN ▾ Tra cứu doanh nghiệp

Hệ thống đang có 3,337,642 doanh nghiệp

Mã số thuế	Tên doanh nghiệp	Ngành nghề kinh doanh	Địa chỉ	Tỉnh(TP)	Điện thoại
2500418092	Công Ty TNHH Một Thành Viên Bảo Bì Dht	- Sản xuất các loại bao bì và các phụ liệu ngành ...	Số 607, P. Đồng Xuân, Phúc Yên, Vĩnh ...	Vĩnh Phúc	0211.3512663
0303453640	Công Ty TNHH Phần Mềm Đạt Á	Sản xuất, gia công phần mềm máy vi tính, đào tạo...	Lầu 4, GT Building, 403 Nguyễn Thái Bình,...	Hồ Chí Minh	(8) 3948 5635
0101522394-016	CN CTY CP HÓA CHẤT VÀ VẬT TƯ KHTC(CEMACO)	Kinh doanh hóa chất công nghiệp, kinh doanh cá...	11-12 Hải Thượng Lăng Ông, Quận 5	Hồ Chí Minh	0839507534
0304075952	Công Ty TNHH Điện Cơ Tân Thành	Sản xuất, mua bán máy móc - thiết bị cơ khí phục...	633 Hoàng Văn Thụ, P.4, Q.Tân Bình, ...	Hồ Chí Minh	+84 (8) 38440606
0304515667	Công Ty TNHH Nguyễn Hữu	Sản xuất mua bán thiết bị dụng cụ massage ..	C3, tổ 13, ấp 4 mới, đường Chánh Hưng...	Hồ Chí Minh	(84) 08 - 54314667
0304197372	Công ty TNHH Phần Mềm Việt Tiến Thành	Sản xuất tư vấn giải công mua bán phân mềm tin ...	2/18 Đoàn Thị Điểm, Phường 01, Quận ...	Hồ Chí Minh	08.54340881
0304431223	CÔNG TY CỔ PHẦN NỘI THẤT ĐỖ DŨNG ÁNH TÂ...	Sản xuất mua bán hàng thủ công mỹ nghệ ...	147 đường số 22, khu dân cư Bình Phú,...	Hồ Chí Minh	08.3755 1541
0304453844	Công ty TNHH Sản Xuất Thương Mại Tôn Thép Vi...	Sản xuất mua bán tôn thép ...	680 Hương Lộ 33 P.Bình Trung Tây - Q...	Hồ Chí Minh	08.37430844
0305504643	Công ty TNHH Một Thành Viên Trường Thành Phát	Mua bán, sản xuất phân bón, hóa chất (không m...	252 Đường TA 13, P.Thới An, Q.12, T...	Hồ Chí Minh	0938.84.30.30
0304765339	CÔNG TY TNHH PHẦN MỀM VIỆT NHÂN	Sản xuất tư vấn giải công mua bán phân mềm tin ...	88 Đường số 2-Phường 15-Q.Gò Vấp-T...	Hồ Chí Minh	(84-8) 62951997 - 66.
0305422937	CÔNG TY TNHH TIN HỌC GIẢI PHÁP NHANH	Sản xuất lắp ráp mua bán máy vi tính...	Số 09 đường số 10 Chu Văn An, Phường...	Hồ Chí Minh	
0305323245	Công Ty TNHH Dịch Vụ Tư Vấn Đầu Tư Phát Tài	Tư vấn quản lý doanh nghiệp, tư vấn đầu tư, sả...	Tòa nhà số 7 Đường 49, KP7, P.Hiệp Bình...	Hồ Chí Minh	08.3727 145, 37 271.
0304872958	Công Ty TNHH Phần Mềm Võ Tư Văn DN Hoàng M...	Đào tạo nghề, tư vấn du học, kinh doanh nhà ở, ...	130/35/23 Đường Lê Dinh Cẩn, P.Tân...	Hồ Chí Minh	08) 6.2.603.171
0304476778	Công Ty Phát Triển Công Nghệ Kỹ Nguyên Số	Sản xuất phần mềm . Cung cấp dịch vụ gia tăng t...	5/29 Vũ Huy Tấn , P.3 , Q. Bình Thạnh...	Hồ Chí Minh	3517 2767

Thông tin chi tiết

Tên viết tắt	
Tên công ty	Công Ty TNHH Nguyễn Hữu
Ngành nghề kinh doanh	Sản xuất mua bán thiết bị dụng cụ massage ..
Ngày thành lập	
Quy mô	
Vốn điều lệ	
Số giấy phép	
Ngày đăng ký	30/09/2011
Địa chỉ	C3, tổ 13, ấp 4 mới, đường Chánh Hưng - Huyện Bình Chánh - TP Hồ Chí Minh
Điện thoại	(84) 08 - 54314667
Fax	
Email	nb@nguyenuu.com.vn
Website	www.nguyenuu.com.vn

.. NGƯỜI DÙNG: ADMIN .. QUYỀN TRUY CẬP: ADMIN



Hình ảnh : cung cấp gần 4 triệu danh bạ khách hàng

- Cung cấp miễn phí cơ sở dữ liệu hàng triệu danh bạ doanh nghiệp trên 63 tỉnh thành trên cả nước, hoạt động mọi ngành nghề liên quan tới sản phẩm mà khách hàng cần quan tâm. Được tích hợp sẵn trên phần mềm.
- Dễ dàng tìm kiếm thông tin khách hàng, hệ thống cho phép tìm kiếm nhanh theo một số tiêu chí như : tên khách hàng, loại hình hoạt động, số điện thoại, email, lĩnh vực, ngành nghề hoạt động...
- Đồng bộ hóa dữ liệu từ danh bạ doanh nghiệp được cung cấp sẵn thành cơ hội tiềm năng của doanh nghiệp bạn một cách dễ dàng

- Quản lý trùng lặp thông tin khách hàng: để tránh tình trạng một khách hàng sẽ có nhiều nhân viên trong cùng công ty chăm sóc, hệ thống có chức năng tự động báo trùng lặp thông tin.

The screenshot shows a software window titled "MAIN" with a sub-tab "Tra cứu doanh nghiệp". The main pane displays a grid of business records with columns: Mã số thuế, Tên doanh nghiệp, Ngành nghề kinh doanh, Địa chỉ, Tỉnh(TP), and Điện thoại. A red callout bubble points to the search dialog, which is overlaid on the main grid. The search dialog has fields for Tên doanh nghiệp, Mã số thuế, Tỉnh (TP), Địa chỉ, Điện thoại, Email, Website, and a checkbox for Ngừng hoạt động. Below the search fields are two buttons: "Tìm kiếm" and "Đóng". At the bottom of the search dialog, there is a note: "Tìm kiếm theo nhiều tiêu chí". The bottom part of the main pane shows detailed information for a selected record, including Ngày thành lập, Quy mô, Vốn điều lệ, Số giấy phép, Ngày đăng ký, Địa chỉ, Điện thoại, Fax, Email, and Website. The address listed is C3, tổ 13, ấp 4 mới, đường Chánh Hưng - Huyện Bình Chánh - TP Hồ Chí Minh, with phone number (84) 08 - 54314667.

- Hệ thống cho phép Import, Export dữ liệu khách hàng hoặc in trực tiếp danh sách khách hàng mới tìm kiếm được của mình trên hệ thống.

2. Quản lý danh sách cơ hội.

Cơ hội là những triển vọng bán hàng hay những thương vụ đang còn trong quá trình thương lượng.

Module Cơ hội cho phép bạn theo dõi, thống kê, phân tích, tổng hợp các giao dịch hàng ngày của nhân viên bán hàng, có bao nhiêu cơ hội đang ở giai đoạn nào, bao nhiêu cơ hội thành công, bao nhiêu cơ hội đang đi vào ngõ cụt, bao nhiêu cơ hội thất bại, doanh số của các cơ hội, tổng số các cơ hội theo từng sản phẩm trong tháng... Từ đó, nhân viên bán hàng có thể quản lý chặt chẽ từng cơ hội bán hàng xác định những cách tiếp cận khách hàng một cách hiệu quả nhất, người quản lý có thể phân tích, dự đoán được

tình hình kinh doanh của doanh nghiệp trong thời gian kế tiếp, kịp thời thay đổi, áp dụng những chiến lược kinh doanh phù hợp nhằm đạt được lợi nhuận tối đa.

▪ **Quản lý toàn bộ thông tin về cơ hội bao gồm:**

Tên cơ hội, mã cơ hội, tên khách hàng hàng, sản phẩm, dịch vụ khách hàng quan tâm, địa chỉ khách hàng, số điện thoại, Email, mức độ tiềm năng, tên nhân viên quản lý, ngày nhập, tình trạng đang xử lý, loại khách hàng...

The screenshot shows the DIP CRM.NET software interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'MAIN' and 'CƠ HỘI KINH DOANH'. Below the navigation bar is a search/filter bar with fields for 'Ngày cập nhật', 'Ký báo cáo', and date ranges '29/03/2013' to '27/06/2013'. To the right of the search bar are buttons for 'Nạp' (Import), 'Thêm' (Add), 'Sửa' (Edit), 'Xóa' (Delete), 'Xử lý' (Handle), 'Hợp đồng' (Contract), 'Đặt hàng' (Order), and 'Bán hàng' (Sell). The main area displays a grid of opportunities with columns: ... (checkbox), Ký hiệu (Opportunity ID), Loại Sản phẩm (Product Type), Sản phẩm (Product), Khách hàng (Customer), Nhân viên (Employee), Tiềm năng (Potential), Điện thoại (Phone), Fax, Email, Loại khách hàng (Customer Type), and Trạng thái (Status). A specific row for opportunity CH-0000008 is selected, showing details like 'Xe Du Lịch' (Car Rental) product type, 'Thuê Xe Vip...' product, and contact information for 'CÔNG TY CỔ PHẦN VIỆT T...'. Below this grid is a summary table with 13 columns: 1. Thông tin chi tiết, 2. Nhật ký xử lý, 3. Lịch làm việc, 4. Lịch sử giao dịch, 5. Người liên hệ, 6. Sản phẩm, 7. Đôi tác, 8. Đôi thu, 9. Tài liệu, 10. Ghi chú, 11. Mail, 12. SMS, and 13. Báo giá. The summary table shows entries for different dates and activities related to the opportunity.

▪ **Dễ dàng tìm kiếm thông tin cơ hội:**

Cho phép người dùng có thể tìm kiếm thông tin theo các tiêu chí đã có như : Tên khách hàng, cơ hội, số điện thoại, Email... Ví dụ như: Người quản lý hoặc nhân viên muốn tìm kiếm khách hàng là những khách hàng tiềm năng của của mình thì mình click chọn mục **Loại khách hàng** và chọn **Khách hàng tiềm năng** tự động hệ thống sẽ hiển thị ra những khách hàng tiềm năng của mình.

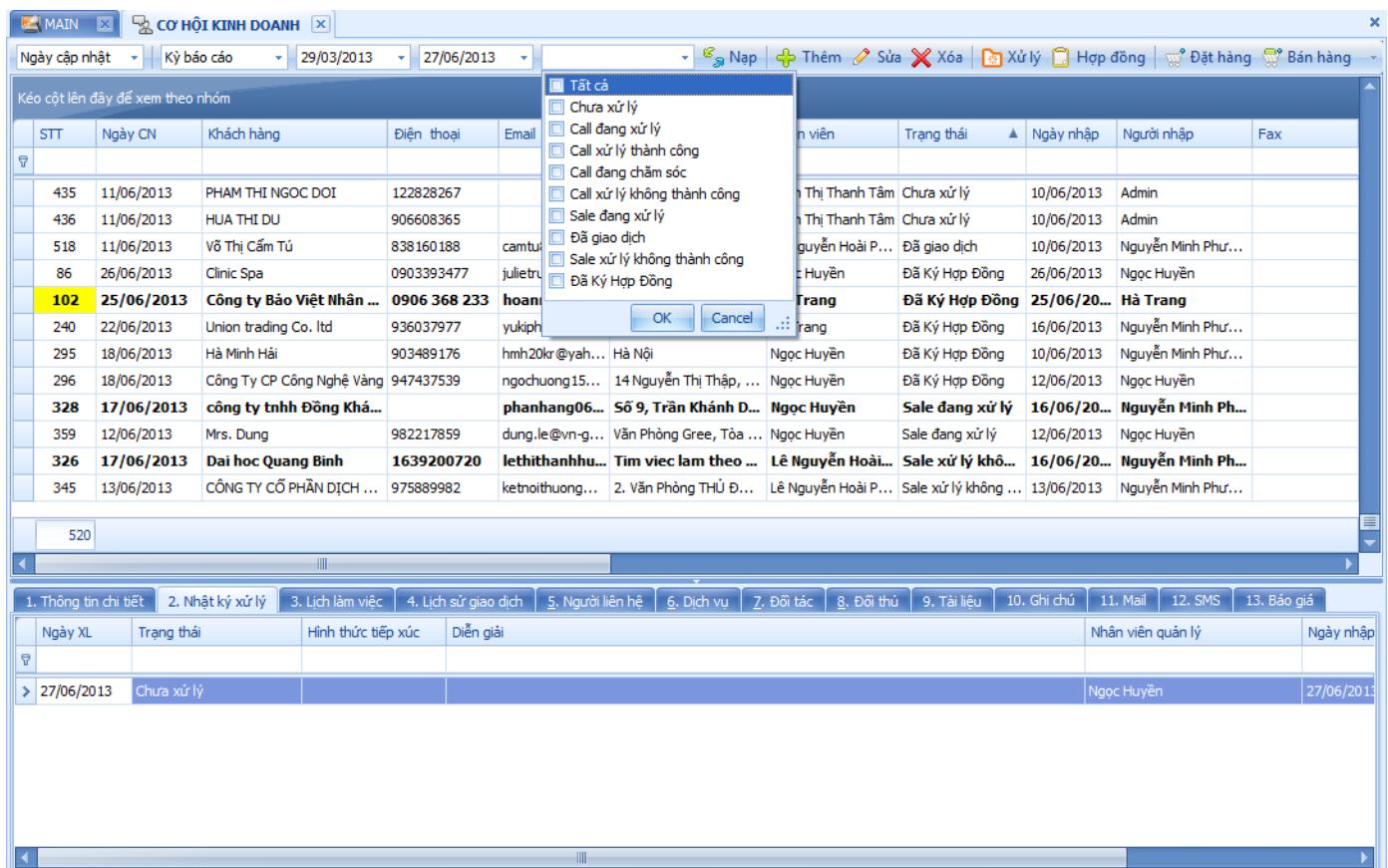
The screenshot shows the DIP CRM.NET software interface. At the top, there's a toolbar with buttons for 'Nạp' (Import), 'Thêm' (Add), 'Sửa' (Edit), 'Xóa' (Delete), 'Xử lý' (Process), 'Hợp đồng' (Contract), 'Đặt hàng' (Order), and 'Bán hàng' (Sales). Below the toolbar is a search bar with dropdowns for 'Ngày cập nhật' (Update Date) and 'Ký báo cáo' (Report Period), both set to '29/03/2013' and '27/06/2013'. To the right of these are buttons for 'Trang thái' (Status), '(Custom)', and '(Blanks)'. A tooltip for '(Non blanks)' indicates it filters for non-empty fields.

The main area displays a grid of customer records. Each row contains columns for ID, Type, Product, Product Name, Customer, Employee, Progress, Phone, Fax, Email, Customer Type, and Status. A tooltip for 'Khách hàng đã báo giá' points to a row where the status is 'Chưa xác định' (Not determined). Another tooltip for 'Khách hàng quen' points to a row with 'Lần mua đầu tiên' (First purchase) and 'Lần mua gần nhất' (Last purchase) both set to '2013-03-29'. Other rows show various customer details like 'Làm Visa', 'Trong nước', and 'Vé máy bay'.

At the bottom, there's a navigation bar with tabs for 'Thông tin chi tiết' (Detailed information), 'Nhật ký xử lý' (Processing log), 'Lịch làm việc' (Work schedule), 'Lịch sử giao dịch' (Transaction history), 'Người liên hệ' (Contact person), 'Sản phẩm' (Product), 'Đối tác' (Partners), 'Đối thủ' (Competitor), 'Tài liệu' (Documents), 'Ghi chú' (Notes), 'Mail', 'SMS', and 'Báo giá' (Quotation).

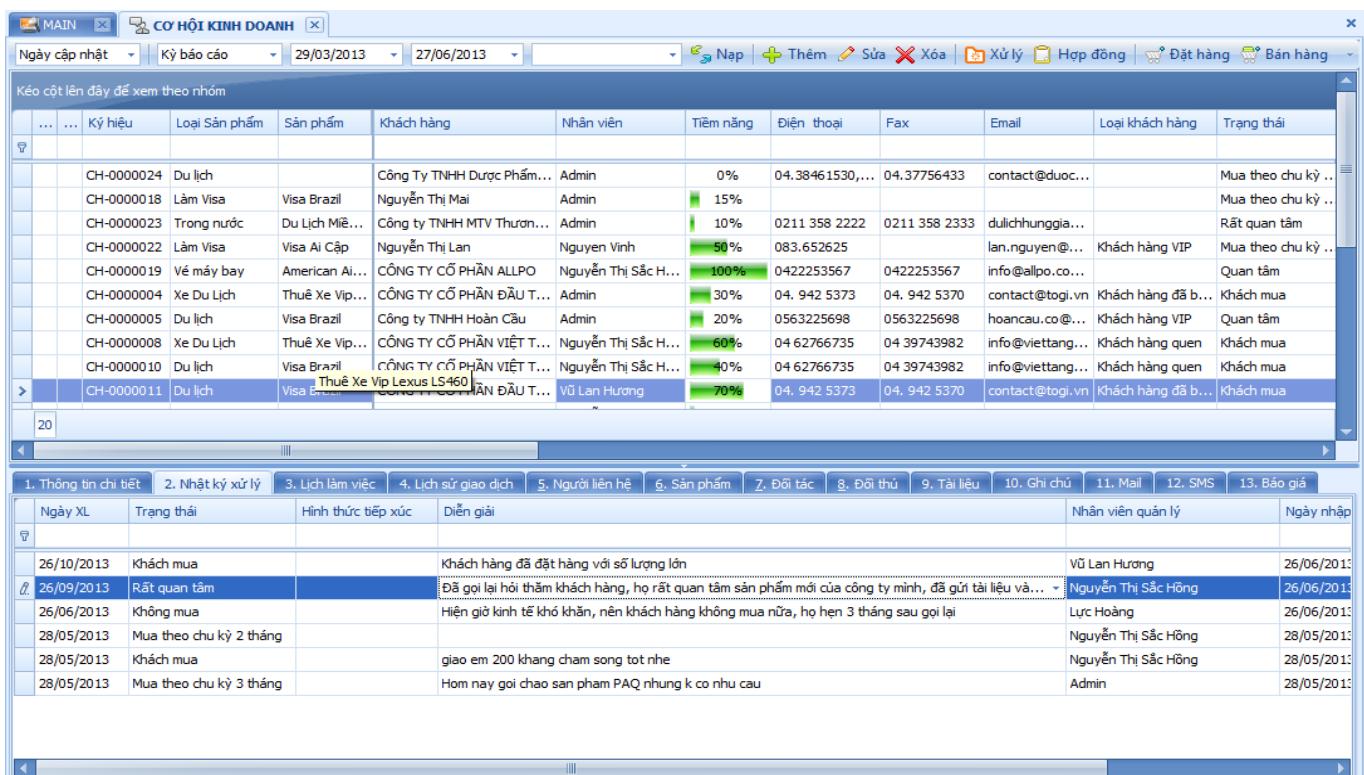
▪ **Theo dõi tình trạng cơ hội:**

Trong hệ thống CRM sẽ có một quy trình xử lý khách hàng để phân loại ra khách hàng nào đang xử lý, xử lý thành công, xử lý không thành công... giúp nhân viên truy cập hệ thống có thể biết được mình cần khai thác và chăm sóc khách hàng nào để đạt hiệu quả nhanh nhất.



The screenshot shows the DIP CRM.NET software interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'MAIN', 'CO HỘI KINH DOANH', and others. Below it is a search/filter bar with fields for 'Ngày cập nhật', 'Ký báo cáo', dates, and a large button labeled 'Tất cả' (All) with a list of filter options. The main area displays a grid of opportunities with columns for 'STT', 'Ngày CN', 'Khách hàng', 'Điện thoại', and 'Email'. One row is selected, showing details like 'Công ty Bảo Việt Nhân...' and 'hoan...'. To the right of the grid is another smaller grid for 'Nhân viên' (Staff) with columns for 'Trạng thái', 'Ngày nhập', 'Người nhập', and 'Fax'. At the bottom, there's a detailed view of the selected opportunity with tabs for 'Thông tin chi tiết' through 'Báo giá'.

- **Thêm, sửa, xóa thông tin cơ hội:** hệ thống cho phép người dùng thêm mới từng cơ hội trên form thêm mới cơ hội hoặc người dùng có thể Import bằng file Excel hàng loạt cơ hội lên hệ thống. Khi có sự thay đổi người quản lý có thể chỉnh sửa lại thông tin theo tình hình thực tế.
- **Theo dõi được lịch sử giao dịch của khách hàng:** khi xem thông tin khách hàng trong hệ thống quản lý cơ hội, người dùng có thể xem chi tiết các lịch sử giao dịch theo các tiêu chí: Lịch sử xử lý, lịch sử giao dịch, sản phẩm, người liên hệ, lịch làm việc, đối thủ, đối tác, tài liệu, SMS, Email



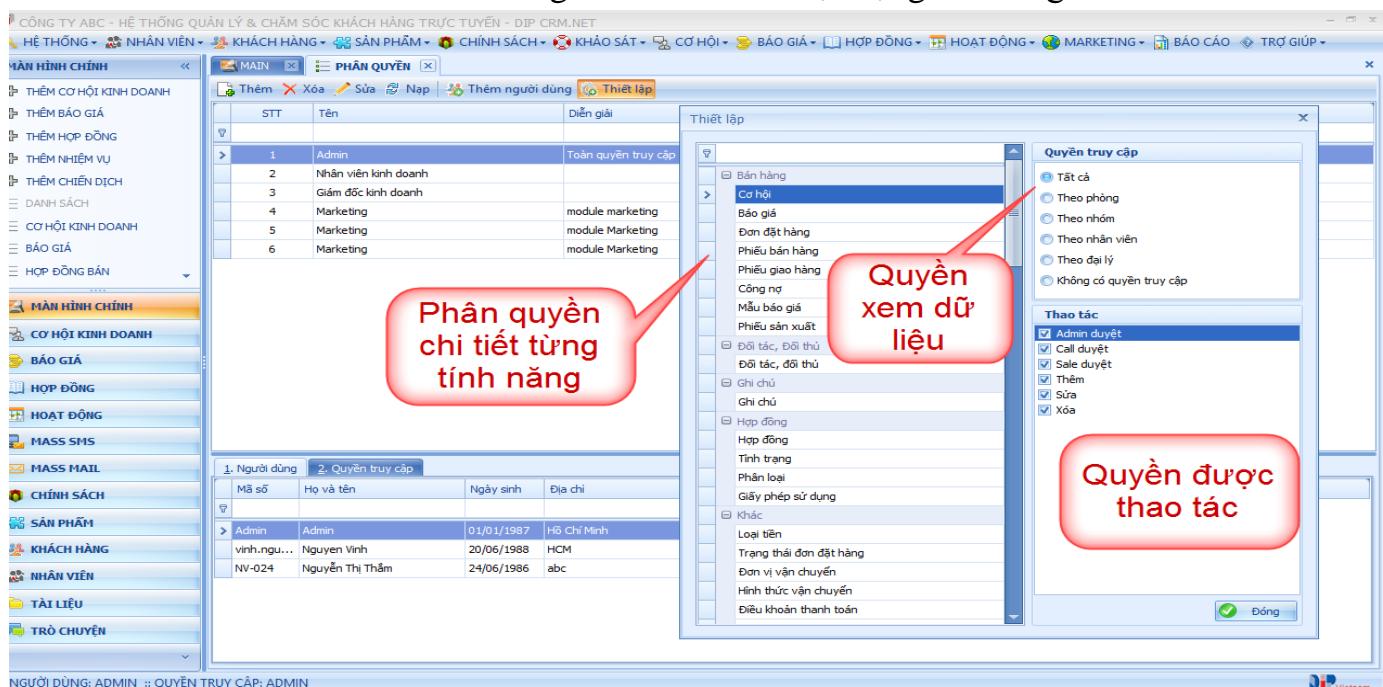
The screenshot displays the DIP CRM.NET software interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'MAIN', 'CƠ HỘI KINH DOANH', and various reporting and administrative functions. Below the navigation is a search/filter bar with fields for 'Ngày cập nhật', 'Ký báo cáo', dates, and buttons for 'Nạp', 'Thêm', 'Sửa', 'Xóa', 'Xử lý', 'Hợp đồng', 'Đặt hàng', and 'Bán hàng'.

The main area shows a grid of customer records. Each row contains information such as ID, Type, Product, Product Name, Company, Employee, Progress, Phone, Fax, Email, Customer Type, and Status. A red box highlights a specific row for 'CH-0000011' with 'Du lịch' type, 'Visa Brazil' product, and 'Vũ Lan Hương' as the contact person.

Below the grid is a detailed view of interactions for this specific customer. It includes tabs for 'Thông tin chi tiết', 'Nhật ký xử lý', 'Lịch làm việc', etc. The 'Nhật ký xử lý' tab is active, showing a list of interactions:

Ngày XL	Trạng thái	Hình thức tiếp xúc	Diễn giải	Nhân viên quản lý	Ngày nhập
26/10/2013	Khách mua		Khách hàng đã đặt hàng với số lượng lớn	VŨ Lan Hương	26/06/2013
26/09/2013	Rất quan tâm		Đã gọi lại hỏi thăm khách hàng, họ rất quan tâm sản phẩm mới của công ty mình, đã gửi tài liệu và...	Nguyễn Thị Sắc Hồng	26/06/2013
26/06/2013	Không mua		Hiện giờ kinh tế khó khăn, nên khách hàng không mua nữa, họ hẹn 3 tháng sau gọi lại	Lực Hoàng	26/06/2013
28/05/2013	Mua theo chu kỳ 2 tháng			Nguyễn Thị Sắc Hồng	28/05/2013
28/05/2013	Khách mua		giao em 200 khang chan song tot nhe	Nguyễn Thị Sắc Hồng	28/05/2013
28/05/2013	Mua theo chu kỳ 3 tháng		Hom nay goi chao san pham PAQ nhung k co nhu cau	Admin	28/05/2013

- **Phân quyền truy cập hệ thống:** với từng mức độ phân quyền được phân cấp một cách chặt chẽ đến từng thông tin, cho phép Admin phân quyền theo nhiều tiêu chí khách hàng theo nhu cầu hoạt động của từng đơn vị.



The screenshot shows the 'PHÂN QUYỀN' (Permissions) module. On the left, a sidebar lists various modules: CƠ HỘI KINH DOANH, BÁO GIÁ, HỢP ĐỒNG, MARKETING, BÁO CÁO, and TRỢ GIÚP. The main area has tabs for 'Thêm', 'Xóa', 'Sửa', 'Nạp', and 'Thêm người dùng'.

A red box highlights a user named 'Admin' with 'Toàn quyền truy cập' (Full access). To the right is a detailed view of 'Thiết lập' (Setup) for this user. It shows a tree structure of permissions and specific actions assigned to the user.

Annotations in the screenshot explain the functionality:

- A red callout bubble says 'Phân quyền chi tiết từng tính năng' (Detailed permission for each feature).
- A red box highlights the 'Quyền xem dữ liệu' (Data viewing permission) under the 'Cơ hội' (Opportunity) node.
- A red box highlights the 'Quyền được thao tác' (Action permission) under the 'Thao tác' (Actions) node.

The setup window also includes tabs for '1. Người dùng' and '2. Quyền truy cập'.

3. Quản lý sản phẩm:

Quản lý toàn bộ danh mục sản phẩm có trong hệ thống: quản lý giá bán, số lượng, chi tiết sản phẩm, người nhập, ngày nhập, ai quản lý, biết thuộc nhóm sản phẩm nào, đang còn hàng hay hết hàng... ngoài ra còn mình còn theo dõi được lịch sử chỉnh sửa sản phẩm.

Quản lý toàn bộ các biểu mẫu, chi tiết sản phẩm, hướng dẫn sử dụng, tài liệu giới thiệu, các tài liệu liên quan tới sản phẩm đó. Ngoài ta hệ thống còn cho phép note lại những gì khi xem sản phẩm đó... Vd: khi xem sản phẩm đó mà sai thông số hoặc cần chỉnh sửa để báo lại cho bộ phận quản lý, bạn chọn tad Ghi chú ngay phía dưới sản phẩm để thực hiện quá trình

4. Quản lý hợp đồng:

Hợp đồng là sự thỏa thuận bằng văn bản giữa hai hay nhiều bên. Nhiều công ty sử dụng hợp đồng để xác định các điều khoản kinh doanh với các công ty khác.

Một hợp đồng bao gồm các thông tin khác nhau như tên cơ hội, trích yếu, tổ chức, diễn giải, tình trạng, ngày hiệu lực...

Module Hợp đồng trong CRM cho phép người sử dụng quản lý chặt chẽ từng hợp đồng bán hàng, thống kê có bao nhiêu cơ hội bán hàng đã sinh được hợp đồng, tỉ lệ bán hàng thành công từ khách hàng tiềm năng và khách hàng triển vọng của các chiến dịch tiếp thị là bao nhiêu, doanh thu từ các hợp đồng... Qua đó người quản lý hoàn toàn có thể đánh giá được hiệu quả làm việc của từng nhân viên.

Số hợp đồng	Ngày ký	Tên hợp đồng	Khách hàng	Cơ hội	Báo giá	Nhân viên	Ngày hiệu ...	Thời hạn	Tình trạng	Phân loại	Diễn giải
1 HD-0000006	24/06/2013	Hợp đồng mua bán	Nguyễn Thị Lan	CH-0000022		Vũ Lan Hương	24/06/2013	12	Bán nhập	Hợp đồng lao động	
> 2 HD-0000007	24/06/2013	Hợp đồng hợp tác phân ...	Công ty Inox Sao Việt			Lực Hoảng	24/06/2013	12	Bán nhập	Hợp đồng dành cho n...	
3 HD-0000008	24/06/2013	Hợp đồng	nguyễn Thị hông			Admin	24/06/2013	12	Bán nhập	Hợp đồng mua bán	
4 HD-0000005	29/05/2013	HĐ Mua Bán	Công ty TNHH Hoàn Cầu	CH-0000015	BG-0021	Chu Mạnh Tiến	29/05/2013	12	Hoàn tất	Hợp đồng mua bán	
5 HD-0000004	10/04/2013		Nguyễn Thị Lan			Admin	10/04/2013	0	Đang thực hiện	Hợp đồng mua bán	
6 HD-0000003	30/03/2013		phạm hao	CH-0000078		Admin	30/03/2013	12	Bán nhập	Hợp đồng mua bán	

Hình ảnh: quản lý danh sách hợp đồng

- Lập và quản lý hợp đồng:** Hệ thống đồng bộ hóa dữ liệu với phần Danh mục cơ hội, ở đó nhân viên có thể ra hợp đồng trực tiếp sau khi xử lý khách hàng đó thành công. Nhân viên cũng có thể ra hợp đồng trực tiếp trên Module Hợp đồng.

<p>CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc -----o0o-----</p> <p style="text-align: center;">HỢP ĐỒNG CUNG CẤP & LẮP ĐẶT HỆ THỐNG CHỐNG SÉT (Số: HD-0000010)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ Luật Thương Mại được Quốc hội Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 14/06/2005. - Căn cứ nhu cầu của và khả năng cung cấp (thiết bị, dịch vụ...) của Công ty TNHH Kỹ Thuật Thy An <p>Hôm nay, ngày 28 tháng 06 năm 2013, chúng tôi gồm:</p> <p>BÊN A (Bên Mua):</p> <p>CƠ QUAN : Công Ty TNHH Dược Phẩm á au</p> <p>Địa chỉ: Số 171 Phố Chùa Láng - Phường Láng Thương - Quận Đống Đa - Hà Nội Điện thoại: 04.38461530, 04.37367519, Fax: 04.37756433</p> <p>Mã số thuế: 0101827124 Tài khoản: ... tại Kho Bạc Nhà nước huyện Định Quán Do: Chức vụ: làm đại diện theo pháp luật.</p> <p>BÊN B (Bên Bán):</p> <p>CÔNG TY TNHH KỸ THUẬT THY AN</p> <p>Địa chỉ: 169/23 Đường 204 Cao Lãnh, P.4, Q.8, Tp.HCM Điện thoại: 84.8.3850 5678 Fax: 84.8.3850 0559 E-mail: info@thyhan.com.vn Website: www.thyhan.com.vn Mã số thuế: 03 03 161 454 Tài khoản: Số 831 7799 tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu Tp.HCM Do: Ông. Nguyễn Văn Đức Chức vụ: Giám đốc làm đại diện theo pháp luật.</p> <p>Hai bên đồng thỏa thuận ký kết hợp đồng với các điều khoản như sau:</p> <p>ĐIỀU 1: ĐỘI TƯƠNG HỢP ĐỒNG</p>

như tiền đồ thi công của các hạng mục khác có liên quan đến việc triển khai thi công HTCS cho Bên B biết để cùng xác định thời gian thi công, cũng như các điều kiện cơ sở khác như: Các cơ sở của hệ thống điện, hệ thống ngầm, cấu trúc tòa nhà, mặt bằng thi công, kho chứa các vật liệu .v.v. có liên quan đến công trình HTCS.

2.3 Bên A tạo điều kiện cho nhân viên kỹ thuật Bên B trong quá trình làm việc, đảm bảo các điều kiện về thời gian thi công, cũng như các điều kiện cơ sở khác như: Các cơ sở của hệ thống điện, hệ thống ngầm, cấu trúc tòa nhà, mặt bằng thi công, kho chứa các vật liệu .v.v. có liên quan đến công trình HTCS.

2.4 Bên A chỉ định:

Ông: Điện thoại liên lạc:

là người đại diện để giám sát tại công trình.

Bên A thực hiện các điều khoản của hợp đồng và các điều khoản cụ thể được qui định trong Hợp đồng, Phụ lục 01 và các Phụ lục khác (nếu có).

ĐIỀU 3: TRÁCH NHIỆM CỦA BÊN B

3.1 Cung cấp, lắp đặt hoàn chỉnh hệ thống chống sét theo qui định trong Phụ lục 01. Các thiết bị được cung cấp phải là thiết bị mới 100% theo đúng số lượng, chất lượng, thời gian và địa điểm thỏa thuận, đúng qui cách nhận hiệu, tiêu chuẩn kỹ thuật theo mô tả trong các Phụ lục 01 và các phụ lục khác (nếu có).

3.2 Thiết bị cung cấp phải có giấy chứng nhận chất lượng từ nhà sản xuất (CQ). Thiết bị nhập khẩu phải có thêm Giấy chứng nhận xuất xứ (CO) theo đúng xuất xứ hàng hóa nêu tại Phụ lục 1 của hợp đồng do Phòng thương mại và công nghiệp nước xuất khẩu cấp. Các vấn đề chứng nhận này phải được xuất trình cho bên A trước khi lắp đặt.

3.3 Cung cấp Giấy bảo hành, các thông tin, tài liệu hướng dẫn sử dụng cho bên A.

3.4 Thông báo đầy đủ cho Bên A tiến độ thi công phải phù hợp theo tiến độ công trình chung của Bên A.

3.5 Bên B có trách nhiệm tuân thủ các qui định pháp luật về an toàn lao động theo qui định của nhà nước ban hành. Tự chịu trách nhiệm hoàn toàn về mọi vấn đề của bảo hộ lao động cho người của bên B, Bên A và bên thứ 3 trong quá trình thi công công trình.

3.6 Bên B thực hiện các điều khoản của Hợp đồng và các điều kiện cụ thể được qui định trong Hợp đồng, Phụ lục 01 và các Phụ lục khác (nếu có).

3.7 Hướng dẫn cho Bên A cách lắp đặt, vận hành thiết bị và cách khắc phục các sự cố hư hỏng thường gặp (nếu bên A có yêu cầu).

3.8 Phát hành hóa đơn GTGT cho bên A.

ĐIỀU 4: HÌNH THỨC VÀ GIÁ TRỊ HỢP ĐỒNG.

4.1 Hình thức hợp đồng:....

4.2 Tổng giá trị Hợp đồng (đã gồm VAT): 500.115.000 VNĐ
(Bảng chữ: Năm trăm triệu, mốt trăm m với lăm ngàn Đô).

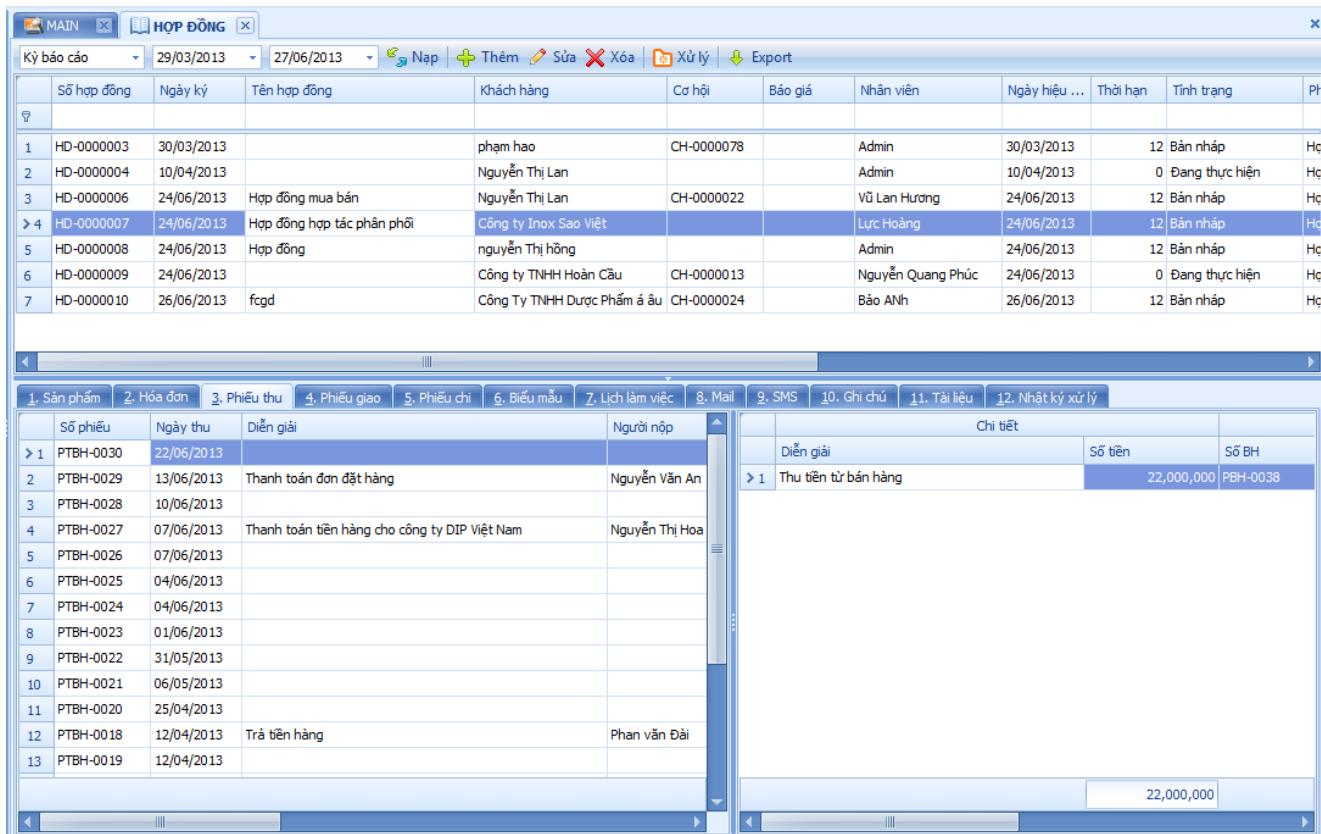
4.3 Tổng giá trị quyết toán được xác định trên cơ sở thanh quyết toán số lượng vật tư thiết bị và khối lượng công việc thi công thực tế và đơn giá của hợp đồng.

4.4 Chiết khấu thanh toán : Nếu Bên A thanh toán đúng hạn cho Bên B thì Bên A sẽ được hưởng chiết khấu thanh toán bằng . . . % giá trị nghiêm thu bàn giao. Số tiền chiết khấu sẽ tính trừ vào giá trị quyết toán hợp đồng.

TT	Mã hàng	Điển giải	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	TSP-2000		Rú	21	19.150.000	409.555

Hình ảnh : in hợp đồng cho khách hàng

- Quản lý được thông tin chi tiết hợp đồng, nhật ký xử lý, lịch làm việc, phiếu thu phiếu chi, sản phẩm, tài liệu, Email, SMS... Ngoài ra hệ thống còn hỗ trợ việc Export và in hợp đồng ngay trực tiếp trên phần mềm.



Số hợp đồng	Ngày ký	Tên hợp đồng	Khách hàng	Cơ hội	Báo giá	Nhân viên	Ngày hiệu ...	Thời hạn	Tình trạng	Pt
1	HD-0000003	30/03/2013		phạm hao	CH-0000078		Admin	30/03/2013	12	Bán nhập
2	HD-0000004	10/04/2013		Nguyễn Thị Lan			Admin	10/04/2013	0	Đang thực hiện
3	HD-0000006	24/06/2013	Hợp đồng mua bán	Nguyễn Thị Lan	CH-0000022	Vũ Lan Hương	24/06/2013	12	Bán nhập	
4	HD-0000007	24/06/2013	Hợp đồng hợp tác phân phối	Công ty Inox Sao Việt		Lực Hoàng	24/06/2013	12	Bán nhập	
5	HD-0000008	24/06/2013	Hợp đồng	nguyễn Thị hồng		Admin	24/06/2013	12	Bán nhập	
6	HD-0000009	24/06/2013		Công ty TNHH Hoàn Cầu	CH-0000013	Nguyễn Quang Phúc	24/06/2013	0	Đang thực hiện	
7	HD-0000010	26/06/2013	fcgd	Công Ty TNHH Dược Phẩm á âu	CH-0000024	Bảo Anh	26/06/2013	12	Bán nhập	

1. Sản phẩm	2. Hóa đơn	3. Phiếu thu	4. Phiếu giao	5. Phiếu chi	6. Biểu mẫu	7. Lịch làm việc	8. Mail	9. SMS	10. Ghi chú	11. Tài liệu	12. Nhật ký xử lý
Số phiếu	Ngày thu	Diễn giải			Người nộp						
PTBH-0030	22/06/2013										
PTBH-0029	13/06/2013	Thanh toán đơn đặt hàng			Nguyễn Văn An						
PTBH-0028	10/06/2013										
PTBH-0027	07/06/2013	Thanh toán tiền hàng cho công ty DIP Việt Nam			Nguyễn Thị Hoa						
PTBH-0026	07/06/2013										
PTBH-0025	04/06/2013										
PTBH-0024	04/06/2013										
PTBH-0023	01/06/2013										
PTBH-0022	31/05/2013										
PTBH-0021	06/05/2013										
PTBH-0020	25/04/2013										
PTBH-0018	12/04/2013	Trả tiền hàng			Phan văn Đài						
PTBH-0019	12/04/2013										

- Chức năng tìm kiếm và xử lý thông tin nhanh trên hệ thống giúp đưa ra kết quả nhanh chóng và chính xác giúp người quản lý dễ dàng xem được có bao nhiêu hợp đồng trong tình trạng đang giao dịch, bán nháp...
- Đặc biệt trong Module Hợp đồng sẽ hiển thị các thông tin khách hàng cũng như nhân viên chăm sóc giúp nhà quản lý xem và đánh giá được khả năng và năng lực của nhân viên đó trong công việc. Ngoài ra Hệ thống còn có khả năng cho biết được mức doanh thu cũng như doanh số nhân viên đem lại có công ty.

5. Quản lý hoạt động

5.1 Lịch làm việc, lịch hẹn

- Đối với nhân viên:** chức năng lên và nhắc lịch hẹn cho nhân viên trong phần mềm, giúp người sử dụng quản lý và sử dụng thời gian làm việc một cách hiệu quả.

Kéo cột lên đây để xem theo nhóm

STT	Ngày CN	Khách hàng	Điện thoại	Email	Địa chỉ	Nhân viên	Trạng thái	Ngày nhập	Người nhập	Fax
435	11/06/2013	PHAM THI NGOC DOI	122828267		PHU MY, TAN PHUOC	Phan Thị Thanh Tâm	Chưa xử lý	10/06/2013	Admin	
436	11/06/2013	HUA THI DU	906608365		74 DUONG 13, P.4	Phan Thị Thanh Tâm	Chưa xử lý	10/06/2013	Admin	
518	11/06/2013	Võ Thị Cẩm Tú	838160188	camtu8628@g...	Hà Nội	Lê Nguyễn Hoài P...	Đã giao dịch	10/06/2013	Nguyễn Minh Phu...	
86	26/06/2013	Clinic Spa	0903393477	juliетruong5@...	331, Bến Vân Đồn, P...	Ngọc Huyền	Đã Ký Hợp Đồng	26/06/2013	Ngọc Huyền	
102	25/06/2013	Công ty Bảo Việt Nhân ...	0906 368 233	hoanmy170...	Lầu 3, 233 Đồng Kh... Hà Trang		Đã Ký Hợp Đồng	25/06/20...	Hà Trang	
240	22/06/2013	Union trading Co. ltd	936037977	yukiphanthuy...	toi muon dang tin tuy...	Hà Trang	Đã Ký Hợp Đồng	16/06/2013	Nguyễn Minh Phu...	
295	18/06/2013	Hà Minh Hải	903489176	hmh20kr@yahoo...	Hà Nội	Ngọc Huyền	Đã Ký Hợp Đồng	10/06/2013	Nguyễn Minh Phu...	
296	18/06/2013	Công Ty CP Công Nghệ Vàng	947437539	ngochuong15...	14 Nguyễn Thị Thập, ...	Ngọc Huyền	Đã Ký Hợp Đồng	12/06/2013	Ngọc Huyền	
328	17/06/2013	công ty tnhh Đồng Khá...		phanhang06...	Số 9, Trần Khánh D...	Ngọc Huyền	Sale đang xử lý	16/06/20...	Nguyễn Minh Ph...	
359	12/06/2013	Mrs. Dung	982217859	dung.le@vn-g...	Văn Phòng Gree, Tòa ...	Ngọc Huyền	Sale đang xử lý	12/06/2013	Ngọc Huyền	
326	17/06/2013	Dai hoc Quang Binh	1639200720	lethithanhhu...	Tìm việc làm theo ...	Lê Nguyễn Hoài...	Sale xử lý khô...	16/06/20...	Nguyễn Minh Ph...	
345	13/06/2013	CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH ...	975889982	ketoithuong...	2. Văn Phòng Thủ Đ...	Lê Nguyễn Hoài P...	Sale xử lý không ...	13/06/2013	Nguyễn Minh Phu...	

520

1. Thông tin chi tiết	2. Nhật ký xử lý	3. Lịch làm việc	4. Lịch sử giao dịch	5. Người liên hệ	6. Dịch vụ	7. Đôi tác	8. Đôi thủ	9. Tài liệu	10. Ghi chú	11. Mail	12. SMS	13. Báo giá	
STT	Tiêu đề	Người thực hiện	Địa điểm	Diễn giải								Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc
1	gọi điện thoại cho khách hàng	Admin	380 chu văn an, p.12, Bình thành	Hỏi thăm khách hàng đã có nhu cầu mua san phẩm chưa								09:45 SA 27/06/2013	12:30 PM

TRUY CẬP: ADMIN

 **Lịch hẹn**
gọi điện thoại cho khách hàng.
- Khách hàng: HUA THI DU.
- Thời gian: 09:45 SA | 27/06/2013.

Hình ảnh : thông báo lịch hẹn cho nhân viên

Lịch làm việc trên hệ thống còn giúp người sử dụng đánh giá được mức độ, tiến độ hoàn thành công việc như thế nào. Đánh giá mức độ quan trọng của công việc cần làm và đánh giá được năng lực nhân viên thông qua lịch sử làm việc.

- Ngoài ra chức năng lịch hẹn còn giúp cho người quản lý kiểm soát được thời gian và tình hình công việc trong ngày, tuần và tháng để từ đó biết được mức độ hoàn thành công việc của nhân viên.

Xem lịch hẹn theo nhiều kiểu khác nhau								
Thời gian	Tùy chỉnh	Điều kiện	Loại lịch	Thời điểm				
Tháng 8			<Tất cả>	<Tất cả>	<Tất cả>		Nạp	
1. Dạng lịch	2. Dạng lưới							
STT	Tiêu đề	Người thực hiện	Địa điểm	Điểm giải		Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Liên quan đến Khách hàng
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
8	Kiểm tra kỹ năng Team CRM	Nguyễn Văn Vinh	DỊP - P. kinh doanh	Tiến hành kiểm tra kỹ năng thuyết trình và các ...		29/08/2012	29/08/2012	
12	Kiểm tra kỹ năng về nghiệp vụ CRM	Nguyễn Văn Vinh	DỊP	Kiểm tra kỹ năng và cách trình bày của nhân viê... 28/08/2012		28/08/2012		
14	Hỗ trợ Lã Vọng - Nghiệm thu Landsoft	Nguyễn Văn Vinh	Sài Gòn	Xúc tiến nghiệm thu và tiếp nhận yêu cầu cùa k... 28/08/2012		01/09/2012		
15	Hỗ trợ City Garden	Nguyễn Văn Vinh	Sài Gòn	Hỗ trợ những yêu cầu cuối để tiến hành nghiệm ... 28/08/2012		01/09/2012		
16	Đào tạo kỹ năng giao tiếp bằng điện t...	Nguyễn Văn Vinh	DỊP - P.Kinh doanh	Giới thiệu quy trình kinh doanh Đào tạo kỹ năng ... 28/08/2012		29/08/2012		
17	Hợp trinh khai kế hoạch Team CRM	Nguyễn Văn Vinh	DỊP	Đề xuất chuyển nhân viên nhóm CRM lên phòng... 27/08/2012		27/08/2012		
23	Lên kế hoạch tuân triển khai CRM	Nguyễn Văn Vinh	DỊP	Lên kế hoạch và triển khai training cho nhân viê... 27/08/2012		27/08/2012		
26	Kiểm tra hệ thống City Garden	Nguyễn Văn Vinh	Sài Gòn	Kiểm tra rà soát lại 26/08/2012		26/08/2012		
29	Demo Landsoft	Nguyễn Văn Vinh	Đồng Nai	Demo landsoft ở Đồng Nai 24/08/2012		24/08/2012		
30	Ford Thủ Long	Nguyễn Văn Vinh	Sài Gòn	Gửi các mẫu báo cáo tổng hợp và các phiếu in c... 24/08/2012		24/08/2012		
31	Demo Landsoft Building	Nguyễn Văn Vinh	Toà nhà Sunview (Đất Xanh)	Demo phần mềm Landsoft Building 24/08/2012		24/08/2012		
32	Bao cao công tác	Nguyễn Văn Vinh	Sài Gon	bao cao công tác 23/08/2012		23/08/2012		
33	Vao sai gon	Nguyễn Văn Vinh	ha Noi	vao sai gon 23/08/2012		23/08/2012		
36	Gap La Vong	Nguyễn Văn Vinh	ha Noi	Gap La Vong trao doi 1 so cong viec con ton dong - trao doi voi khach hang lam website bdt 22/08/2012		22/08/2012		
37	Gặp khách hàng website BDS	Nguyễn Văn Vinh	Hà Nội	- trao doi voi khach hang lam website bdt 21/08/2012		21/08/2012		
38	Xúc tiến HD SGNR	Nguyễn Văn Vinh	Sài Gòn	Xúc tiến đk ký kết hợp đồng SGNR -Demo landsoft building chi toà nhà Ford Thủ... 21/08/2012		25/08/2012		
39	demo Landsoft buli	Nguyễn Văn Vinh	Hà Nội	-Demo landsoft building chi toà nhà Ford Thủ... 20/08/2012		20/08/2012		
40	Kết thúc công tác	Nguyễn Văn Vinh	Hà Nội	Kết thúc chuyến công tác dài hạn, bay vào Sài ... 20/08/2012		20/08/2012		
50	Báo cáo tổng hợp Công Tác	Nguyễn Văn Vinh	Hà Nội	Tổng hợp lại báo cáo những công việc đã làm vi... 16/08/2012		16/08/2012		
53	Đàm phán Giá Website BDS	Nguyễn Văn Vinh	Công Ty BDS Mua&Ban	Đàm phán lại giá cả về BDS mà công ty Mua&Ba... 15/08/2012		15/08/2012		
54	Làm việc với VIC về HD	Nguyễn Văn Vinh	Hà Nội	Làm việc lối với VIC về phục lực HD 14/08/2012		14/08/2012		
55	Đàm phán Lại Phục Lực A HD LS	Nguyễn Văn Vinh	Hà Nội	Xem lại phục lực hợp đồng Landsoft và phục lục,... 13/08/2012		13/08/2012		

5.2 Quản lý nhiệm vụ

Phân loại nhiệm vụ làm việc theo các tiêu chí như: nhiệm vụ được giao, nhiệm vụ của tôi, nhiệm vụ khác sẽ giúp nhân viên quản lý được nhiệm vụ của mình và từ đó có phương pháp, cách thức làm việc khoa học, chuyên nghiệp, hiệu quả. Có thể biết được nhiệm vụ cấp trên giao cho mình thông qua việc sử dụng phần mềm mà không cần phải trực tiếp gặp cấp trên để nhận nhiệm vụ.

STT	Chủ đề	Người tạo	Tình trạng	Hoàn thành	Loại Nhiệm vụ	Khách hàng	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Thời hạn
7	giới thiệu sản phẩm và học c...	Lưu Thị Lan	Hoàn thành	100%	Gửi email		08:30 SA 30/08/2012	05:30 CH 30/08/2012	Hoàn thành
8	Demo cho khách hàng	Nguyễn Thị Hương	Chưa bắt đầu	0%	Gửi email		11:05 SA 29/08/2012	11:05 SA 29/08/2012	Hết hạn
9	tập demo và gọi điện thoại ...	Lưu Thị Lan	Hoàn thành	100%	Gửi email		08:00 SA 29/08/2012	05:30 CH 29/08/2012	Hoàn thành
10	Học Nghiệp vụ + Kỹ năng +...	Nguyễn Văn Vinh	Đang xử lý	80%	Training		01:36 CH 28/08/2012	11:36 SA 01/09/2012	0 giờ 59 phút
11	thực hiện các thao tác trên ...	Lưu Thị Lan	Hoàn thành	100%	Gửi email		08:00 SA 28/08/2012	05:30 CH 28/08/2012	Hoàn thành
12	Gọi điện chào hàng Motosoft	Nguyễn Thị Hương	Chưa bắt đầu	0%	Gửi email			05:19 CH 01/09/2012	6 giờ 42 phút
13	Hỗ trợ công ty Trung Thach	Nguyễn Thị Hương	Bắt đầu	0%	Gọi điện thoại			05:18 CH 01/09/2012	6 giờ 41 phút
14	Hỗ trợ công ty Văn Hải	Nguyễn Thị Hương	Bắt đầu	0%	Gọi điện thoại			05:17 CH 01/09/2012	6 giờ 39 phút
15	nhập liệu thông tin khách hàng	Lưu Thị Lan	Hoàn thành	100%	Gửi email			05:30 CH 27/08/2012	Hoàn thành
16	học crm và tài liệu	Vũ Thị Hằng	Chưa bắt đầu	0%	Gửi email			04:00 CH 27/08/2012	Hết hạn

Quý I/2012							Bảng lịch		
Thứ Hai		Thứ Ba		Thứ Tư		Thứ Năm		Thứ Sáu	Bảy/CN
27 Tháng Tám				28		29		30	31
H		3		4		5		6	7
H		10		11		12		13	14
H		17		18		19		20	21
H		24		25		26		27	28

5.3 Quản lý chiến dịch

- Quản lý chiến dịch tiếp thị của doanh nghiệp.
- Theo dõi hiệu quả chiến dịch dựa trên dữ liệu khách hàng.
- Thực hiện các chiến dịch gửi thư cho hàng loạt cá nhân cho các chiến dịch

CÔNG TY ABC - HỆ THỐNG QUẢN LÝ & CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRỰC TUYẾN - DIP CRM.NET

HỆ THỐNG → NHÂN VIÊN → KHÁCH HÀNG → SẢN PHẨM → CHÍNH SÁCH → KHẢO SÁT → CƠ HỘI → BÁO GIÁ → HỢP ĐỒNG → HOẠT ĐỘNG → MARKETING → BÁO CÁO → TRỢ GIÚP →

MÀN HÌNH CHỦNG

MAIN X CHIẾN DỊCH CỦA TÔI

Kỳ báo cáo: 29/03/2013 - 27/06/2013 | Nạp | Thêm | Sửa | Xóa

Kéo một vài cột lên đây để xem theo nhóm

Tên chiến dịch	Ngày BD	Ngày KT	Loại chiến dịch	Trạng thái	Tiễn độ	Thời hạn (ngày)	Khách dự kiến	Chi phí dự kiến	Doanh thu dự ...	Ngày hoàn thành	Khách t
giảm giá mua hè	11/06/2013	27/06/2013	Quảng cáo	Chưa bắt đầu	0 %	hết hạn	0	0	0	0	
chiến dịch giảm giá sp vẽ kem đánh răng	15/05/2013	31/05/2013	Quảng cáo	Chưa bắt đầu	0 %	hết hạn	300	0	0	0	
Hội chợ Sài Gòn	27/05/2013	30/05/2013	Hội chợ	Chưa bắt đầu	0 %	hết hạn	120	300,000	300,000		
chiến dịch giảm giá sản phẩm	13/05/2013	29/05/2013	Quảng cáo	Chưa bắt đầu	12 %	hết hạn	400	100,000,000	100,000,000	30/05/2013	
Tiếp thị kinh tế	27/05/2013	31/05/2013	Quảng cáo	Chưa bắt đầu	0 %	hết hạn	0	0	0	0	

MÀN HÌNH CHỦNG

CƠ HỘI KINH DOANH

BÁO GIÁ

HỢP ĐỒNG

HOẠT ĐỘNG

MASS SMS

MASS MAIL

CHÍNH SÁCH

SẢN PHẨM

KHÁCH HÀNG

NHÂN VIÊN

TÀI LIỆU

TRÒ CHUYỆN

1. Diễn giải | 2. Nhật ký xử lý | 3. Nhân viên | 4. Sản phẩm | 5. Khách hàng | 6. Cơ hội bán hàng | 7. Nhiệm vụ | 8. Lịch hẹn (Đang lưới) | 9. Lịch hẹn (Đang lịch) | 10. Tài liệu

Từ ngày 15/6 đến 30/6 tại hệ thống bán lẻ của TechOne triển khai chương trình khuyến mãi "Giảm nhiệt mùa hè", bên cạnh việc giới thiệu những sản phẩm công nghệ mới nhất hiện nay, TechOne còn thực hiện chính sách khuyến mãi giảm giá cực lớn nhằm mang lại không khí mua sắm hứng khởi trong những ngày hè.

NGƯỜI DÙNG: ADMIN :: QUYỀN TRUY CẬP: ADMIN

DIP Vietnam

6. Quản lý chương trình khuyến mãi

- Quản lý danh sách chương trình khuyến mãi, chính sách bán hàng
- Thiết lập chương trình khuyến mãi theo khoảng thời gian, theo loại khách hàng, theo sản phẩm

CÔNG TY ABC - HỆ THỐNG QUẢN LÝ & CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRỰC TUYẾN - DIP CRM.NET

HỆ THỐNG NHÂN VIÊN KHÁCH HÀNG SẢN PHẨM CHÍNH SÁCH KHẢO SÁT CƠ HỘI BÁO GIÁ HỢP ĐỒNG HOẠT ĐỘNG MARKETING BÁO CÁO TRỢ GIÚP

MÀN HÌNH CHÍNH MAIN CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MÃI

Ký báo cáo 29/03/2013 27/06/2013 Nap Thêm Sửa Xóa

Kéo một vài cột lên đây để xem theo nhóm

Tên chương trình	Từ ngày	Đến ngày	Diễn giải	Ngừng SD	Người nhập	Ngày nhập	Người sửa
1 giải tri cuoi tuan	03/04/2013	28/04/2013	Chương trình mua 2 tặng 1		Admin	04/04/2013	Admin
2 giảm giá cuối tháng	24/04/2013	30/04/2013			Admin	10/04/2013	Admin
3 Khuyến mãi mùa hè	01/05/2013	30/06/2013			Admin	10/04/2013	Admin
4 Giảm giá 20 % tất cả sản phẩm trong t...	01/05/2013	31/05/2013	Chi áp dụng cho kh VIP		Admin	29/05/2013	Admin
5 giảm giá mừng 8/3	08/03/2013	15/03/2013			Admin	31/05/2013	Admin
6 vui tet trung thu	27/05/2013	02/06/2013	giam gia tat ca cac mat hang do choi tre em		Admin	05/06/2013	Admin

MÀN HÌNH CHÍNH CO HỘI KINH DOANH BÁO GIÁ HỢP ĐỒNG HOẠT ĐỘNG MASS SMS MASS MAIL CHÍNH SÁCH SẢN PHẨM KHÁCH HÀNG NHÂN VIÊN TÀI LIỆU TRÒ CHUYỀN

1. Sản phẩm 2. Thời gian 3. Loại khách hàng

Mã hiệu	Diễn giải	Số lượng KM	Phần trăm	Tiền KM
SP-0003	DL Biển: Hà Nội - Vinpearl Land - Hồ Tuyền Lâm	0	0 %	19,000
E00900	Visa Brazil	0	10 %	

2 0 0.05 % 19,000

NGƯỜI DÙNG: ADMIN :: QUYỀN TRUY CẬP: ADMIN



7. Quản lý danh sách thẻ thành viên, thẻ VIP, điểm thưởng

- Quản lý danh sách khách hàng sử dụng thẻ
- Quản lý danh sách tích điểm của khách hàng
- Quản lý xếp hạng thẻ...
- In thẻ trực tiếp trên phần mềm

CÔNG TY ABC - HỆ THỐNG QUẢN LÝ & CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRỰC TUYẾN - DIP CRM.NET

HỆ THỐNG NHÂN VIÊN KHÁCH HÀNG SẢN PHẨM CHÍNH SÁCH KHẢO SÁT CƠ HỘI BÁO GIÁ HỢP ĐỒNG HOẠT ĐỘNG MARKETING BÁO CÁO TRỢ GIÚP

MÃN HÌNH CHÍNH

THÊM CƠ HỘI KINH DOANH THÊM BÁO GIÁ THÊM HỢP ĐỒNG THÊM NHIỆM VỤ THÊM CHIẾN DỊCH DANH SÁCH CƠ HỘI KINH DOANH BÁO GIÁ HỢP ĐỒNG BÁN

MÃN HÌNH CHÍNH CƠ HỘI KINH DOANH BÁO GIÁ HỢP ĐỒNG HOẠT ĐỘNG MASS SMS MASS MAIL CHÍNH SÁCH SẢN PHẨM KHÁCH HÀNG NHÂN VIÊN TÀI LIỆU TRÒ CHUYÊN

Ký báo cáo: 29/03/2013 - 27/06/2013 | Nạp | Thêm | Sửa | Xóa | In thẻ

Kéo một vài cột lên đây để xem theo nhóm

Số thẻ	Diễn giải	Loại thẻ	Loại khách hàng	Tên khách hàng	Doanh số	Người nhập	Ngày n
> 1 SF01-201304010001	the cu	VIP Card	Khách hàng VIP	Công ty TNHH Hoàn Cầu	6,000,000,...	Admin	04/04/
2 SF01-201304010002		Member Card	Khách hàng VIP		0 Admin	04/04/2	
3 SF01-201304010003		Member Card	Khách hàng VIP	Công ty cổ phần xuất nhập khẩu AZ	0 Admin	04/04/2	
4 SF01-201304010004		Member Card	Khách hàng quen	Công ty DIP Vietnam	0 Admin	05/04/2	
5 SF01-201304010005	khach mat the lam lai	Member Card	Khách hàng mới	Công ty Cổ phần Dược Phẩm Vinh Gia	0 Admin	05/04/2	
6 SF01-201304010006	the moi	Member Card	Khách hàng mới		0 Admin	05/04/2	
7 SF01-201304010007		VIP Card	Khách hàng tiềm năng	Nguyễn Thị Lan	320,000,000 Admin	10/04/	
8 SF01-201304010008		Member Card	Khách hàng tiềm năng	Công ty TNHH Thương mại vè truyền t...	0 Admin	10/04/2	
9 SF01-201304010009	Làm thẻ VIP cho khách VIP	Member Card	Khách hàng VIP	Công ty TNHH Hoàn Cầu	0 Admin	29/05/	
10 SF01-201304010010		Member Card	Khách hàng mới	phạm hao	0 Admin	29/05/2	
11 SF01-201304010011		Member Card	Khách hàng mới	phạm hao	0 Admin	31/05/2	
12 SF01-201304010012	khach hang than thuc	Member Card	Khách hàng tiềm năng	CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ & KINH D...	0 Admin	06/06/2	
13 SF01-201304010013		Member Card	Khách hàng quen	Công ty DIP Vietnam	0 Admin	10/06/2	
14 SF01-201304010014		Member Card	Khách hàng VIP	CÔNG TY TNHH THUỐC MẶT ĐẤT VĨN	0 Admin	12/06/2	
	18				6,320,000,...		

Các chương trình khuyến mãi Công/Truk điểm

Tên chương trình	Từ ngày	Đến ngày	Diễn giải	Ngừng SD
giải trí cuối tuần	03/04/2013	28/04/2013	Chương trình mua 2 tặng 1	
Giảm giá 20 % tất cả sản phẩm trong t...	01/05/2013	31/05/2013	Chi áp dụng cho kh VIP	
vui tet trung thu	27/05/2013	02/06/2013	giam gia tat ca cac mat hang do choi tre em	

:: NGƯỜI DÙNG: ADMIN :: QUYỀN TRUY CẬP: ADMIN

DIP Vietnam

Hình ảnh quản lý danh sách đăng ký thẻ cho khách hàng

MÃN HÌNH CHÍNH

THÊM CƠ HỘI KINH DOANH THÊM BÁO GIÁ THÊM HỢP ĐỒNG THÊM NHIỆM VỤ THÊM CHIẾN DỊCH DANH SÁCH CƠ HỘI KINH DOANH BÁO GIÁ HỢP ĐỒNG HOẠT ĐỘNG MASS SMS MASS MAIL CHÍNH SÁCH SẢN PHẨM KHÁCH HÀNG NHÂN VIÊN TÀI LIỆU TRÒ CHUYÊN

Ký báo cáo: 29/03/2013 - 27/06/2013 | Nạp | Thêm | Sửa | Xóa | In thẻ

Kéo một vài cột lên đây để xem theo nhóm

Số thẻ	Diễn giải	Loại thẻ	Loại khách hàng	Tên khách hàng	Doanh số	Người nhập	Ngày n
> 1 SF01-201304010001	the cu	VIP Card	Khách hàng VIP	Công ty TNHH Hoàn Cầu	6,000,000,...	Admin	04/04/
2 SF01-201304010002		Member Card	Khách hàng VIP		04/04/2		
3 SF01-201304010003		Member Card	Khách hàng VIP		04/04/2		
4 SF01-201304010004		Member Card	Khách hàng quen		05/04/2		
5 SF01-201304010005		Member Card	Khách hàng mới		05/04/2		
6 SF01-201304010006		Member Card	Khách hàng mới		05/04/2		
7 SF01-201304010007		VIP Card	Khách hàng tiềm năng		10/04/		
8 SF01-201304010008		Member Card	Khách hàng tiềm năng		10/04/2		
9 SF01-201304010009		Member Card	Khách hàng VIP		29/05/		
10 SF01-201304010010		Member Card	Khách hàng mới		29/05/2		
11 SF01-201304010011		Member Card	Khách hàng mới		31/05/2		
12 SF01-201304010012		Member Card	Khách hàng tiềm năng		06/06/2		
13 SF01-201304010013		Member Card	Khách hàng quen		10/06/2		
14 SF01-201304010014		Member Card	Khách hàng VIP		12/06/2		
	18						

Các chương trình khuyến mãi

Tên chương trình	Từ ngày	Đến ngày	Diễn giải	Ngừng SD
giải trí cuối tuần	03/04/2013	28/04/2013	Chương trình mua 2 tặng 1	
Giảm giá 20 % tất cả sản phẩm trong t...	01/05/2013	31/05/2013	Chi áp dụng cho kh VIP	
vui tet trung thu	27/05/2013	02/06/2013	giam gia tat ca cac mat hang do choi tre em	

Thông tin thẻ

Mã vạch	Số thẻ	Loại thẻ	Thẻ có hiệu lực đến	Doanh số tích luỹ
	SF01-201304010001	VIP Card		6,000,000,000

Thông tin khách hàng

Mã KH	Họ và tên	Ngày sinh	PP/CMND	SĐT	Địa chỉ
KHNCC-00000000097	Công ty TNHH Hoàn Cầu				

Lịch sử di tour | Complain của khách hàng

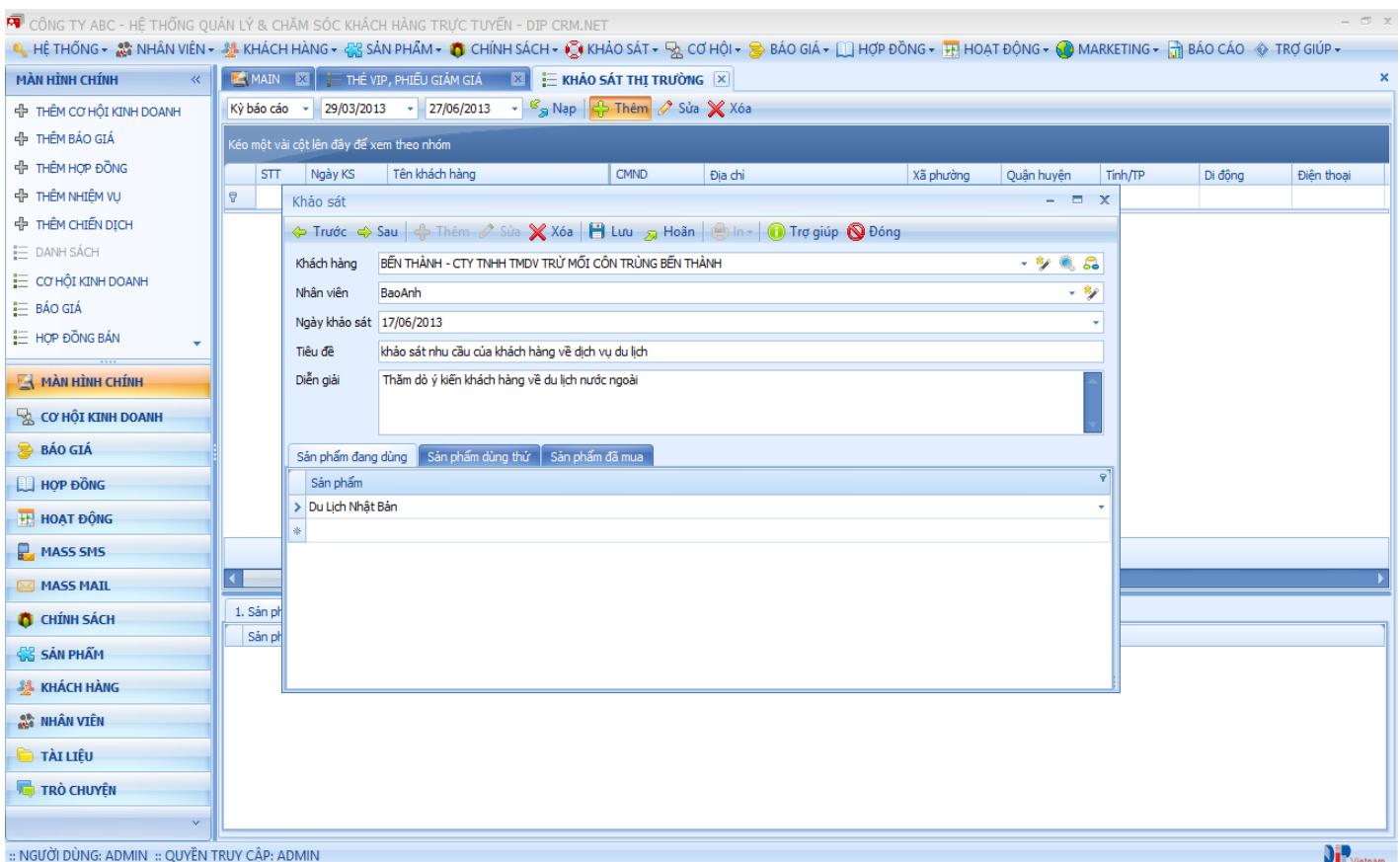
Ngày hóa đơn	Số hóa đơn	Hình thức	Lý do	Doanh số (Công/Truk)	Ghi chú
13/06/2013	Công doanh số	Cho mượn thẻ	6,000,000,000	ok	

RUY CẬP: ADMIN

DIP Vietnam

Hình ảnh tra cứu thông tin thẻ

8. Quản lý yêu cầu phản hồi của khách hàng



Hình ảnh khảo sát thị trường yêu cầu của khách hàng

9. Email, SMS Marketing

Gửi SMS và Email marketing hàng loạt là công cụ hỗ trợ đắc lực cho các chiến dịch tiếp thị và kinh doanh bằng cách gửi những tin nhắn có nội dung tương đối giống nhau tới máy di động và địa chỉ email của hàng vạn khách hàng trong thời gian ngắn nhất.

Ví dụ: Nhân dịp năm mới, Công ty bạn muốn gửi tin nhắn chúc mừng năm mới tới 1.000.000 khách hàng của mình. Nếu nhắn tin theo cách thông thường tới từng người một, Công ty bạn sẽ mất rất nhiều thời gian, trong khi tin nhắn khó gửi đích danh tới từng đối tượng. Nhờ có công cụ Gửi SMS hàng loạt, Công ty bạn chỉ cần lập danh sách 1.000.000 khách hàng cần gửi tin nhắn, sau đó soạn một tin nhắn mẫu hoặc kích chọn mẫu tin nhắn đã soạn

sẵn, sau đó tiến hành gửi SMS hàng loạt. Chỉ trong thời gian vài phút, Công ty bạn đã có thể gửi tin nhắn tới máy di động của 1.000.000 khách hàng đó với những thông tin được cá nhân hóa tới từng khách hàng như:

“Nhân dịp năm mới, Công ty DIP Vietnam chúc Chị Phạm Thu Thảo một năm mới An Khang Thịnh Vượng! “

- **Lọc thông tin khách hàng theo nhiều tiêu chí :** Cho phép thiết lập và phân loại khách hàng theo các tiêu chí khác nhau nhằm mục đích thực hiện nhiệm vụ marketing hiệu quả theo mục tiêu kinh doanh của từng đơn vị.

The screenshot shows the 'DS GỬI SMS' (SMS Sending) module of the DIP CRM.NET software. The interface includes tabs for MAIN, DS NHIỆM VỤ, DS NGƯỜI NHẬN SMS, and DS GỬI SMS. Below the tabs is a toolbar with buttons for Nạp (Import), Thêm (Add), Sửa (Edit), Xóa (Delete), and Tạm dừng (Suspend). A date range selector shows 'Kỳ báo cáo' from '03/06/2012' to '01/09/2012'. The main area is a grid table with columns: STT, Tên việc, Tên thương hiệu, Thời điểm, Người tạo, and Người cập nhật. The table lists 8 tasks, with the 5th task ('Gửi số ngẫu nhiên') highlighted in blue. A yellow callout box points to this row with the text: 'Form Gửi SMS, ở đây sẽ có một quy trình gửi theo nhiều tiêu chí khác nhau.' At the bottom, there is a message editor with tabs for 1. Tin nhắn, 2. Chờ gửi, 3. Đã gửi, 4. Không gửi được, and 5. Nhật ký. The message content area contains the text: 'Dear all, gửi số nhau nhien'.

STT	Tên việc	Tên thương hiệu	Thời điểm	Người tạo	Người cập nhật
1	Hảo Gửi		12:14 CH 17/08/2012	Phạm Thị Hảo	Phạm Thị I
2	Hảo gửi		03:52 CH 17/08/2012	Phạm Thị Hảo	Phạm Thị I
3	em gửi		03:56 CH 17/08/2012	Phạm Thị Hảo	Phạm Thị I
4	excel test		09:24 SA 18/08/2012	Admin	Admin
5	Gui so ngau nhien		10:47 SA 18/08/2012	Admin	Admin
6	Gửi thư chúc thư mừng ngày 08.3		03:08 CH 22/08/2012	Nguyễn Thị Hương	Nguyễn T
7	test		10:08 SA 26/08/2012	Admin	Admin
8	chuong trinh khuyen mai 2/9		12:10 CH 28/08/2012	Phạm Thị Hảo	Phạm Thị I

Form Gửi SMS, ở đây sẽ có một quy trình gửi theo nhiều tiêu chí khác nhau.

- **Để chăm sóc khách hàng và marketing hiệu quả:** Hệ thống sẽ tự động lọc danh sách khách hàng theo các tiêu chí sau: địa chỉ, khu vực, KH liên hệ nhiều, KH giao dịch nhiều, theo giá trị giao dịch...

Xung hô	Họ và tên	Điện thoại	Ngày sinh	Địa chỉ	Chức vụ	Phòng ban	Công
<input type="checkbox"/> Ông	Lê Văn Lưu	0987656789			Giám đốc		Lê Văn
<input type="checkbox"/> Bà	Trịnh Thị Nga	0987678765			Giám đốc		Trịnh
<input type="checkbox"/>	Theerapong Ritmak				Giám đốc	Công	
<input type="checkbox"/>	Nguyễn Thị Phương				Giám đốc	Công	
<input type="checkbox"/>	Nguyễn Tùng...				Giám đốc	Công	
<input type="checkbox"/>	Đồng Văn Dẫn				Giám đốc	Công	
<input type="checkbox"/>	Nguyễn Văn Thủ				Giám đốc	Công	
<input type="checkbox"/>	Ông Thị Hồng Loan				Giám đốc	CTy T	
<input type="checkbox"/>	Cao Thị Bạch Yến				Giám đốc	Công	
<input type="checkbox"/>	Nguyễn Văn Thuần				Giám đốc	Công	
<input type="checkbox"/>	Nguyễn Thị Mai Phư...				Giám đốc	Công	
<input type="checkbox"/>	Kiều Bách				Giám đốc	Công	
<input type="checkbox"/>	Hoàng Công Khanh				Giám đốc	Chi Nh	
<input type="checkbox"/>	Trương Trung Lân				Giám đốc	Công	
<input type="checkbox"/>	Phạm Đức Hoan				Giám đốc	Công	

65 dòng

Chọn/bỏ tất cả Mở file Quay lại Tiếp theo Thực hiện Hủy bỏ

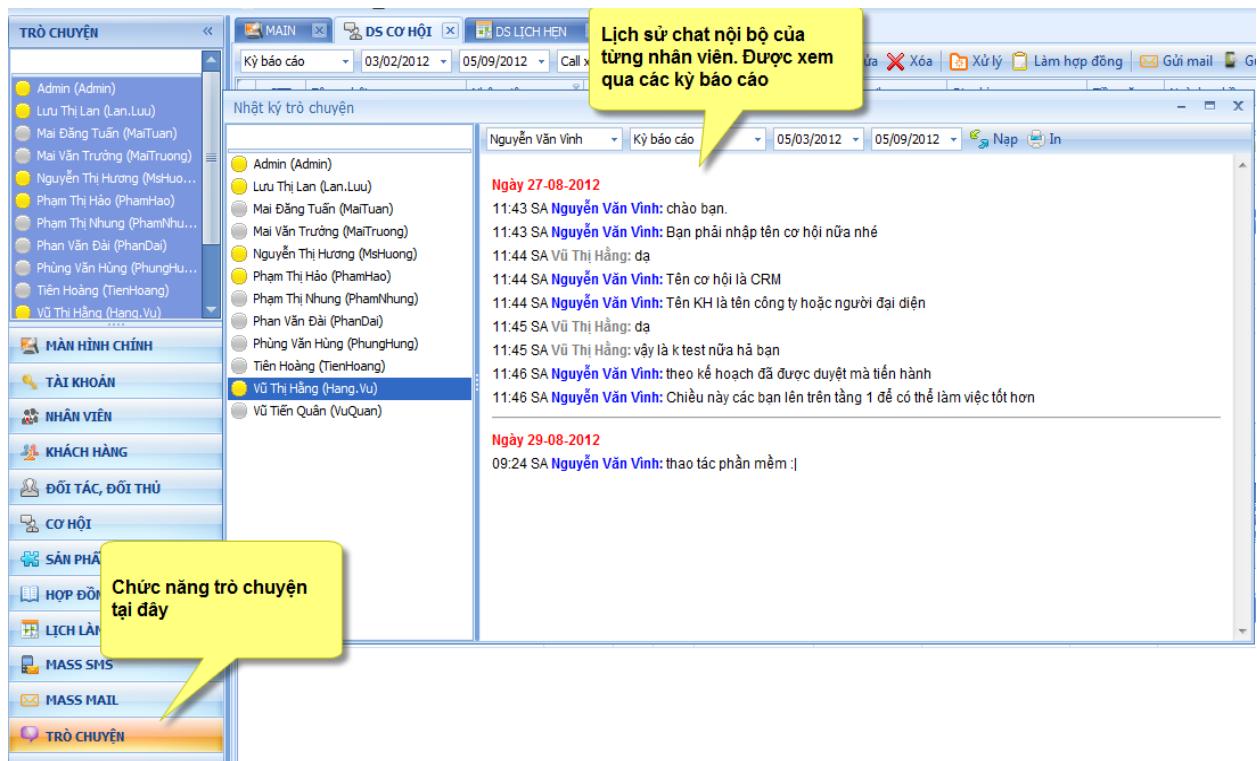
Ngày cập

10:45 SA
12:09 CH
09:59 SA
09:34 SA
09:07 SA
12:03 CH

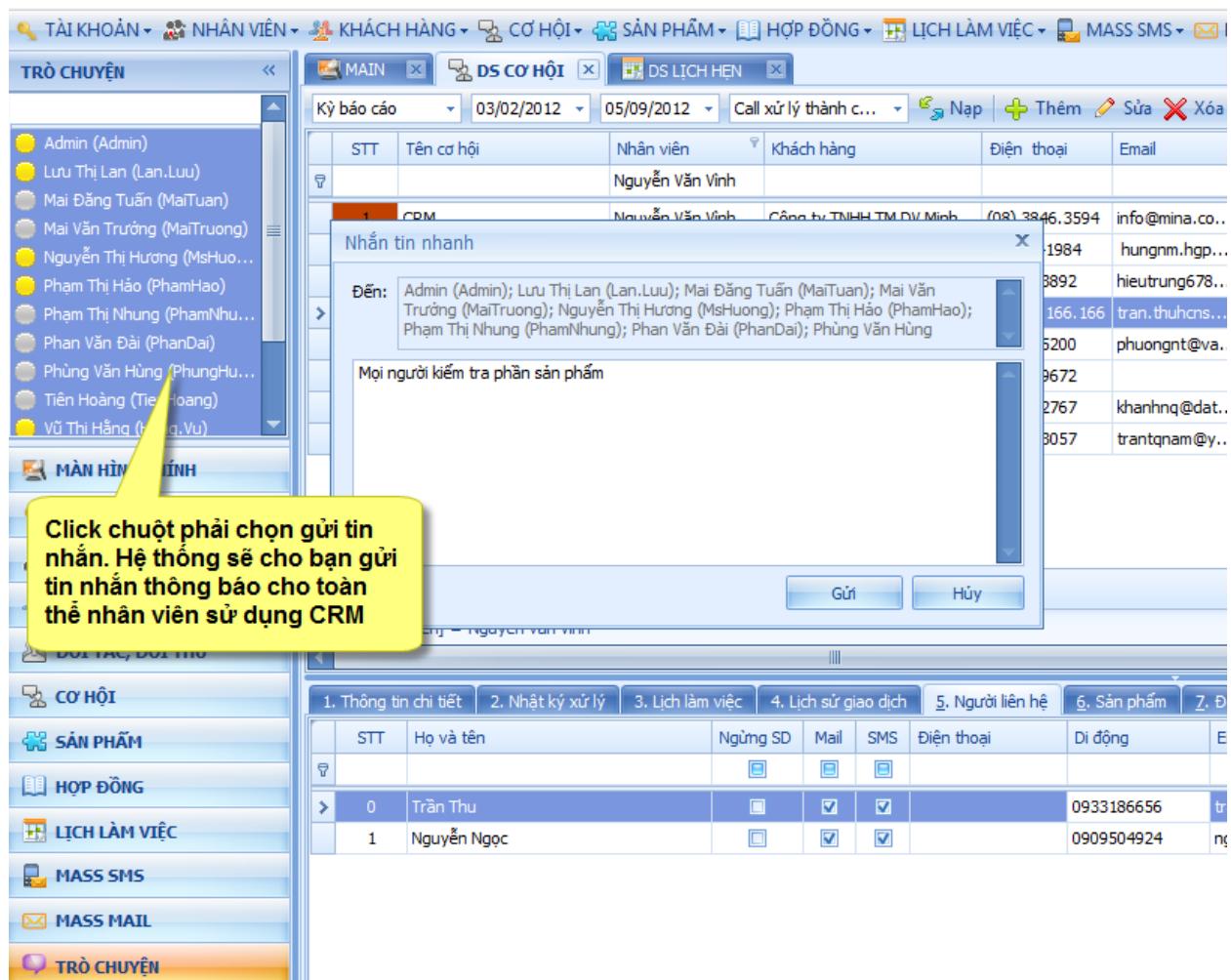
- **Gửi Email Marketing, SMS Marketing :** Tại đây người dùng có thể gửi cùng nội dung Email, SMS cho danh sách khách hàng đã được lọc theo các tiêu chí khác nhau. Hoặc bộ phận chăm sóc khách hàng có thể setup để hệ thống tự động gửi thiệp chúc mừng sinh nhật, ngày lễ tết, hoặc thông báo sản phẩm mới tới khách hàng

10. Chat nội bộ

Tại đây nhà quản lý có thể quản lý toàn bộ lịch sử chat nội bộ của từng nhân viên, là lưu lại quá trình chat làm việc với từng nhân viên để lấy làm chứng cứ để phục cho việc có trường hợp xấu xảy ra.



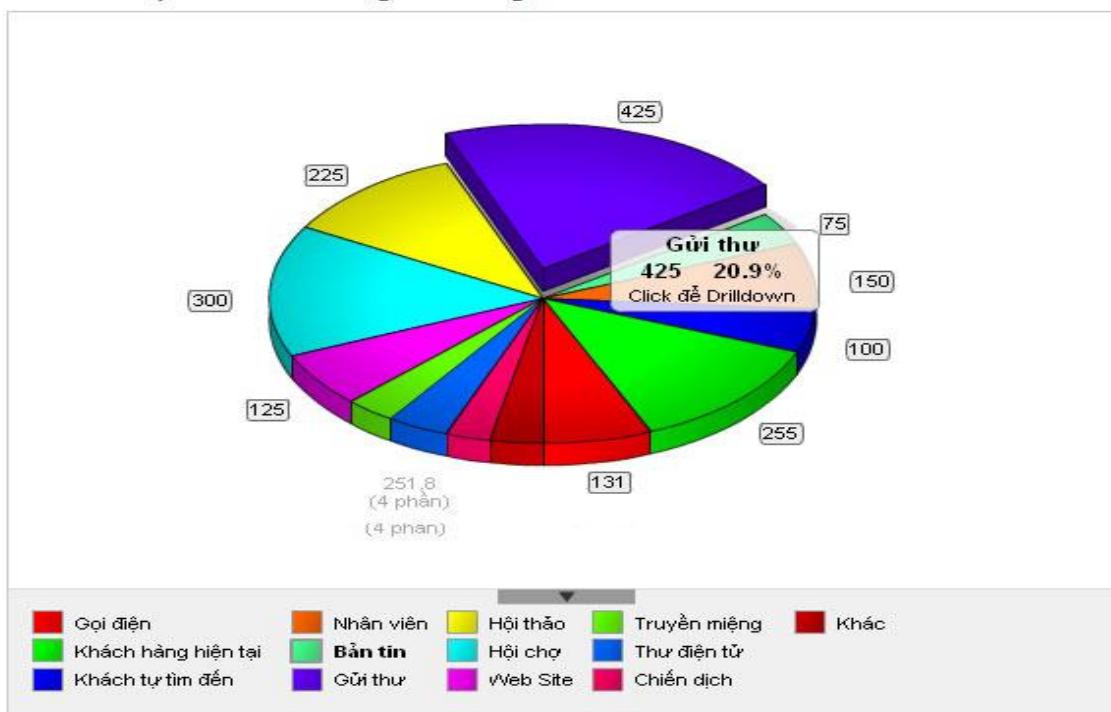
Thông qua phần chat nội bộ này nhà quản lý có thể thông báo được công việc quan trọng ngay lúc đó bằng chức năng gửi tin nhắn hàng loạt cho nhân viên sử dụng CRM.



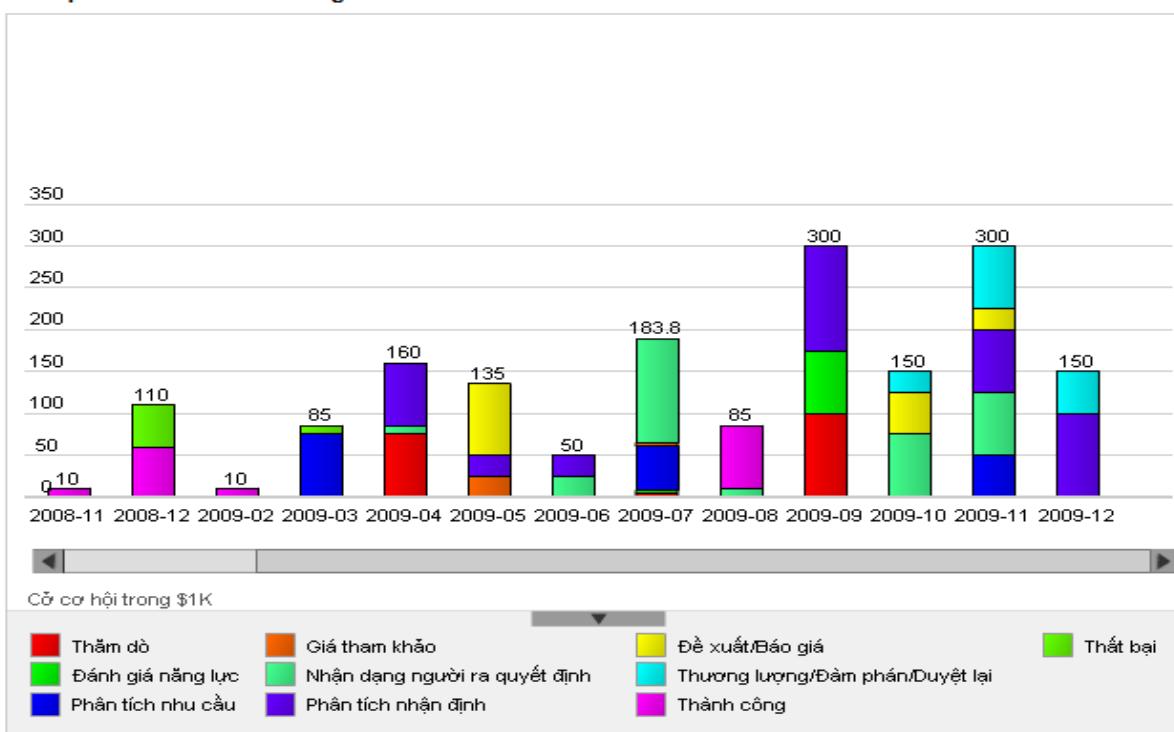
11. Thông kê báo cáo

Hệ thống giúp bạn có thể phân tích, thống kê khách hàng theo tình trạng, theo loại, theo khu vực...

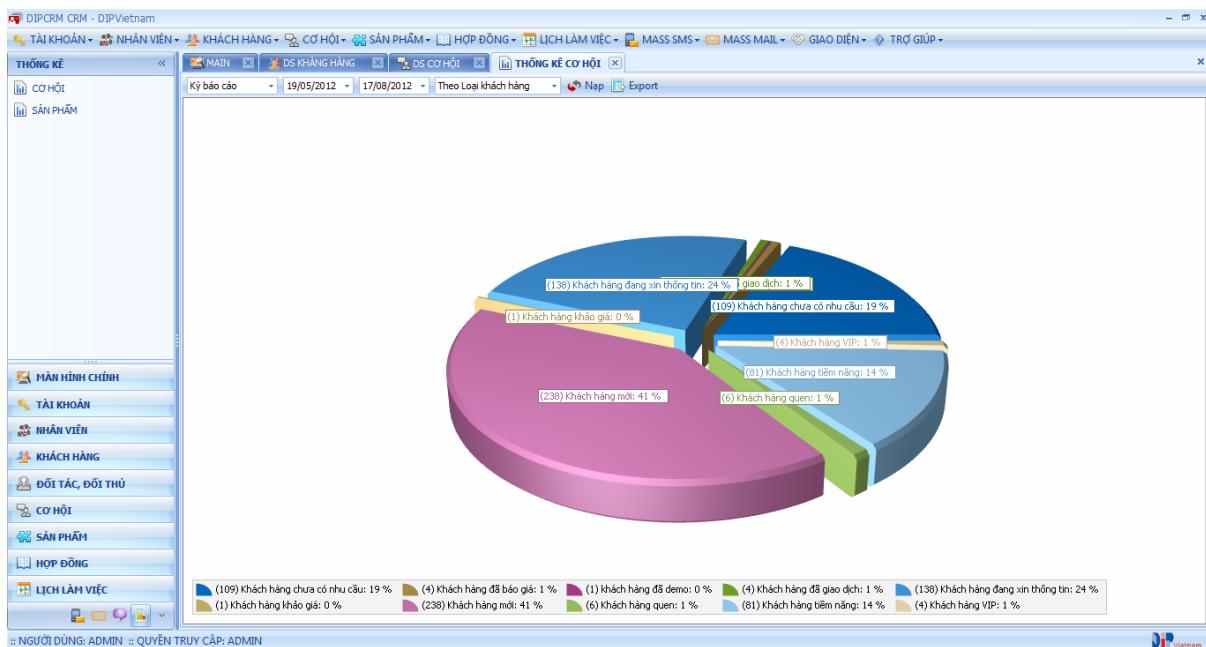
Tất cả cơ hội theo khách hàng tiềm năng



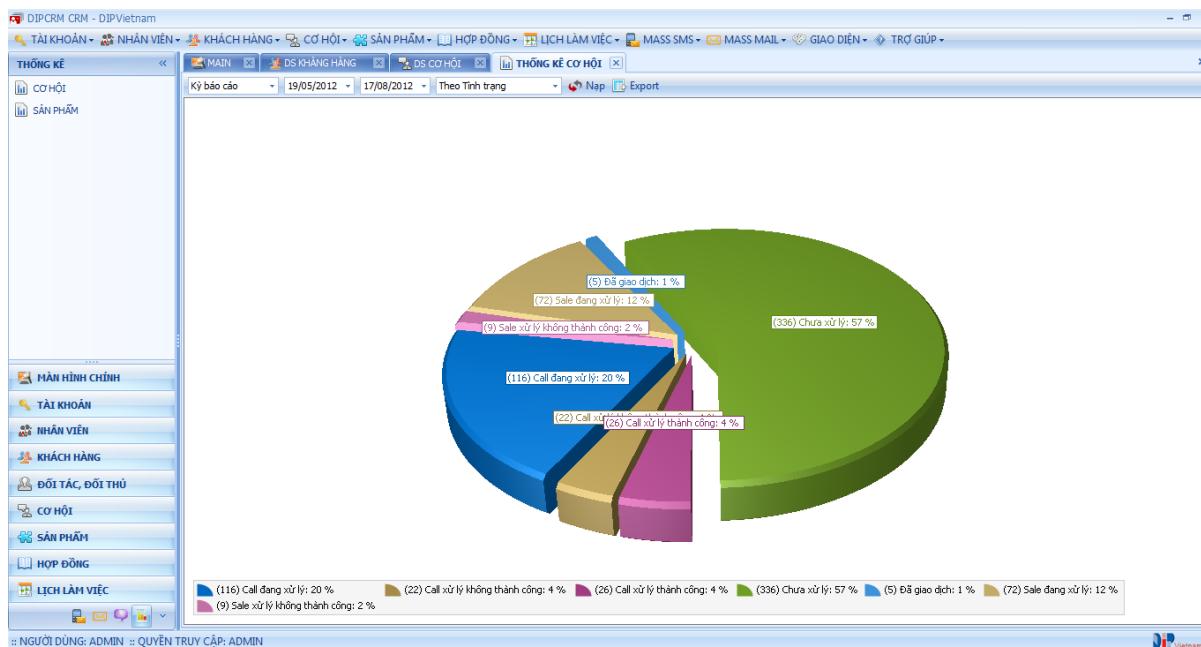
Kết quả danh số theo tháng



“Biểu đồ doanh số theo tháng – Tính cho các cơ hội kinh doanh và giai đoạn của nó”



Thống kê theo loại khách hàng



Thống kê khách hàng theo trình trạng

III. Giải pháp kỹ thuật

Giải pháp này dựa trên cơ sở công nghệ do **DIP Vietnam** đề xuất:

1. Ngôn ngữ lập trình:

- Công nghệ được Google sử dụng

2. Công nghệ nền tảng

- Hệ điều hành: Windows hoặc Linux hoặc Unix
- Database: SQL server 2008
- Web Server: IIS 6, 7

3. Công nghệ xử lý ảnh

- Photoshop CS3, Corel, Flash CS3, video stream
- Kết hợp các giải thuật xử lý và truyền tải hình ảnh

IV. Chính sách bảo hành, bảo trì:

1. Bảo hành

Kết thúc việc nghiệm thu và chuyển sang chạy thực tế, về cơ bản nhân viên của Quý công ty đã nắm được cách vận hành hệ thống, biết cách sao lưu dữ liệu và các biện pháp đảm bảo sự hoạt động liên tục của hệ thống. Tuy nhiên, có nhiều lúc họ vẫn cần sự trợ giúp của chuyên viên tư vấn của DIP Vietnam về vấn đề nghiệp vụ. Với lý do đó, Công ty DIP Vietnam cung cấp cho khách hàng một dịch vụ hỗ trợ hậu mãi gọi là dịch vụ bảo hành. Đây là việc cung cấp các dịch vụ kỹ thuật miễn phí.

Chúng tôi cam kết bảo hành dịch vụ này trong thời gian **02 năm** kể từ khi Quý công ty nghiệm thu chương trình.

Trong thời gian bảo hành, nếu có phát sinh các nhu cầu cung cấp dịch vụ, công ty DIP Vietnam trước hết sẽ đáp ứng bằng phương pháp tư vấn từ xa. Trường hợp có sự cố phát sinh mà việc tư vấn từ xa không đáp ứng được, DIP Vietnam sẽ cử chuyên viên tư vấn tới xử lý tại chỗ.

2. Bảo trì

Sau khi thời gian bảo hành kết thúc, Quý công ty vẫn cần sự tư vấn và hỗ trợ kỹ thuật của DIP Vietnam vì nhiều lý do:

1. Hoạt động của Quý công ty mở rộng, công ty có thêm các cơ sở kinh doanh mới cũng cần trang bị hệ thống tin học quản lý.
2. Quý công ty có những thay đổi về nhân sự, và các nhân viên mới cần được đào tạo để có thể vận hành hệ thống.

Chi tiết nội dung về bảo trì sẽ được quy định tại *hợp đồng bảo trì*. Các hợp đồng bảo trì sẽ có thời hạn là 1 năm, hết thời hạn, hợp đồng có thể ký tiếp.

V. Khả năng hỗ trợ

Hiện nay DIP Vietnam cung cấp hai dịch vụ chính để hỗ trợ cho khách hàng:

1. Hỗ trợ trực tiếp:

- ✓ Đối với khách hàng trực thuộc TP.HCM, Hà Nội và Nha Trang: trong vòng 24h kể từ thời điểm nhận được thông báo, DIP Vietnam sẽ cử nhân viên trực tiếp xuống khách hàng để hỗ trợ (trừ thứ 7, chủ nhật và ngày lễ).
- ✓ Đối với khách hàng không thuộc 2 khu vực trên: thời gian hỗ trợ trong vòng 24h kể từ lúc nhận được thông báo (không kể thời gian di chuyển) và tối đa không quá 5 ngày làm việc (trừ thứ 7, chủ nhật và ngày lễ).

2. Hỗ trợ trực tuyến (online):

Ngoài hình thức hỗ trợ trực tiếp, DIP Vietnam phát triển một số công cụ hỗ trợ qua điện thoại, Internet bất cứ lúc nào khách hàng có nhu cầu (ngoại trừ từ 17h đến 8h sáng hôm sau)

Nếu khách hàng còn thời hạn bảo hành hoặc có hợp đồng bảo trì hàng năm thì việc hỗ trợ hoàn toàn **miễn phí** hoặc phí đã được tính trong hợp đồng bảo trì.

VI. Giới thiệu tổng quan về DIP Vietnam

DIP Vietnam là Công ty chuyên sâu trong lĩnh vực nghiên cứu và phát triển phần mềm ứng dụng dành cho doanh nghiệp, các tổ chức kinh doanh – xã hội.

1. Sản phẩm & Dịch vụ chính của DIP Vietnam:

- Tư vấn triển khai giải pháp phần mềm CRM vào tổ chức doanh nghiệp trong công tác Quản trị chăm sóc khách hàng, quản lý và điều phối hoạt động trong doanh nghiệp (Dịch vụ khách hàng, kinh doanh, tiếp thị, quản trị, lưu trữ công văn hồ sơ, quản lý tiến độ dự án, công việc giao phó, tổ chức và chia sẻ thông tin, tiêu chuẩn đánh giá, báo cáo, phân tích hiệu quả hoạt động,...)
- Gia công kiểm định chất lượng phần mềm (Outsourcing Testing). Với đội ngũ nhân sự có kinh nghiệm sâu rộng trong quy trình phát triển phần mềm (Software Development Lifecycle), quy trình sống của dòng sản phẩm phần mềm (Product Lifecycle). Am hiểu về công nghệ phát triển phần mềm, và đặc biệt thành thạo về công nghệ và kỹ năng kiểm tra chất lượng phần mềm. Chúng tôi thực hiện dịch vụ gia công kiểm định chất lượng phần mềm bao gồm dịch vụ sau:
 - Software Verification & Validation
 - Functional testing
 - Non-functional testing
 - Documentation review
 - Automation testing
 - Establishing automation framework & Scripting
 - Test Execution / regression testing
 - Script Maintenance
 - Performance testing
 - Load, stress, capacity testing services

2. Mục Tiêu:

Lý do các công ty phần mềm Châu Âu, Châu Mỹ chọn Việt Nam để gia công phần mềm đó là

- Chi phí gia công thấp
- Nhân sự Việt Nam có khả năng sáng tạo và tính tỉ mỉ cao (Giỏi tri thức & Giỏi kỹ năng làm việc)

Mục tiêu của chúng tôi là đem giải pháp tầm đẳng cấp thế giới DIP CRM.NET triển khai vào doanh nghiệp Việt Nam với chi phí phù hợp với khả năng chi trả của cộng đồng doanh nghiệp Việt Nam

Từng bước phổ biến hóa giải pháp, phương pháp, và tư duy quản trị cho doanh nghiệp Việt Nam. Cùng góp phần nâng tầm phát triển doanh nghiệp Việt tiên lên đẳng cấp thế giới.

3. Cam kết về chất lượng sản phẩm và Dịch vụ:

Chính sách tư vấn giải pháp trước khi tiến đến ký kết hợp đồng triển khai. Doanh nghiệp hiểu thấu đáo yêu cầu, mong đợi của mình được giải quyết và đáp ứng một cách chi tiết

cụ thể trước khi quyết định hợp tác. (Doanh nghiệp cầm nắm sản phẩm, công cụ sẽ được sử dụng trước khi quyết định đầu tư)

VI. Khách hàng tiêu biểu

 Sacomreal.S KINH DOANH DỊCH VỤ ĐỊA ỐC SÀI GÒN THƯƠNG TÍN		
 TẬP ĐOÀN HÀ ĐÔ TÒA SÁNG MƯỜN NƠI - VƯƠN TÂM CAO MỚI		
 IMPERIA AN PHU		
 PHONGPHU CORP.		
 KIENA CÔNG TY CỔ PHẦN KIẾN Á		 SUNLAND HIỆU QUẢ ĐẦU TƯ - CƠ HỘI AN CỨ



VII. Tổng kết

Chúng tôi tin tưởng DIP CRM.NET sẽ đáp ứng được sự mong đợi của Quý Khách hàng. DIP Vietnam mong muốn cùng Quý Khách hàng thực hiện triển khai Dự án. Mọi vấn đề cần thiết thảo luận chi tiết, xin Quý vị vui lòng liên lạc trực tiếp với chúng tôi theo mục thông tin liên hệ.

Rất hân hạnh được phục vụ!

DIP Vietnam

Văn phòng Tp.HCM:

Số 70, đường số 2, Cư xá Chu Văn An, P. 26, Q. Bình Thạnh, TP.HCM

ĐT: (08) 3516 3857 – Fax: (08) 3511 2633

Email: info@dip.vn - Website: www.dip.vn

Văn phòng Hà Nội:

Số 4-B3, Tô 13, phố Ngô Quyền, P. Quang Trung, Q. Hà Đông, Tp. Hà Nội.

ĐT/Fax: (04) 6328 6057

Email: sales@dip.vn - Website: www.dip.vn

Văn phòng Nha Trang:

Số 7 Ngô Văn Sở, P. Vĩnh Hòa, Tp.Nha Trang

Tel/Fax:(058) 2471 426

Email: sales@dip.vn - Website: www.dip.vn