**BÁO CÁO**

**KẾT QUẢ SỬ DỤNG THỬ NGHIỆM PHẦN MỀM CRM**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| STT | Chức năng | Đánh giá | Ý kiến tham gia | Ý kiến Bộ phận Điện toán |
| **1** | **Chấm điểm khách hàng, báo cáo thống kê** | 🗹 Hiệu quả  🗹 Cần chỉnh sửa cho phù hợp hơn | - Tứ Kỳ: Hiện tại chi nhánh chưa sử dụng hết các chức năng vì mất nhiều thời gian xuất dữ liệu.  - Cẩm Giàng: Thời gian xuất dữ liệu các sao kê tiền gửi, tiền vay và thông tin khác từ IPCAS mất rất nhiều thời gian.  - Bình Giang: Thời gian xuất dữ liệu các sao kê tiền gửi, tiền vay và thông tin khác từ IPCAS ra mất rất nhiều thời gian. | Việc xuất dữ liệu từ IPCAS là bắt buộc để chương trình có thể hoạt động được.  Không có phương án nào để giảm thời gian xuất dữ liệu từ IPCAS. Chi nhánh cần bố trí cán bộ xuất dữ liệu vào ngày nghỉ (việc xuất dữ liệu chỉ cần thực hiện 1 lần/tháng). |
| **2** | **Hỗ trợ lập mẫu biểu nghiệp vụ kế toán** |  | - Thanh Miện: Dồn các mẫu biểu liên quan đến hồ sơ thẻ thành một file để tránh thao tác nhiều màn hình và in thiếu mẫu biểu:  + Dồn mẫu biểu phát hành mới (Mẫu 01/TKDV.vn, mẫu 01/THE, mẫu 03/THE, mẫu 22/THE).  + Dồn mẫu biểu phát hành lại thẻ (Mẫu 17/THE, mẫu 03/THE, mẫu 22/THE). | Bộ phận Điện toán sẽ phối hợp các phòng nghiệp vụ nghiên cứu chỉnh sửa. |
| 2.1 | Đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán | 🗹 Hiệu quả  🗹 Cần chỉnh sửa cho phù hợp hơn | - Thành phố: Thêm danh mục liệt kê hồ sơ.  - Thành phố: Thêm điều kiện, điều khoản mở, sử dụng tài khoản.  - Thành phố: Add ảnh khách hàng cho mẫu đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán để khi in có cả ảnh khách hàng trên hồ sơ.  - Thành Đông: Đề nghị tích hợp thêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, kiêm giấy hẹn trong trường hợp KH mở tài khoản đồng thời phát hành thẻ. | Bộ phận Điện toán sẽ phối hợp các phòng nghiệp vụ nghiên cứu chỉnh sửa cho phù hợp nhất |
| 2.2 | Đề nghị đóng tài khoản thanh toán | 🗹 Hiệu quả  🗹 Cần chỉnh sửa cho phù hợp hơn | - Tứ Kỳ: Một số khách hàng không lấy được thông tin tài khoản, cần có chức năng nhập số tài khoản cần đóng. | Chương trình đã có chức năng cập nhật tài khoản cần đóng |
| 2.3 | Ủy quyền mua ngoại tệ | 🗹 Hiệu quả  🗹 Cần chỉnh sửa cho phù hợp hơn | - Cẩm Giàng: Mẫu trên phần mềm chưa giống hoàn toàn phụ lục 46 VB1112/QĐ-NHNo-ĐCTC ngày 29/10/2014.  - Ninh Giang: Bổ sung thêm đơn yêu cầu mua/bán ngoại tệ.  - Bình Giang: Để riêng chức năng này và nên tích hợp vào phần Đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán (nếu trường hợp nào có nhu cầu thì chọn luôn từ màn hình này). | Bộ phận Điện toán sẽ phối hợp các phòng nghiệp vụ nghiên cứu chỉnh sửa cho phù hợp nhất |
| 2.4 | Ủy quyền GD TK Tiết kiệm | 🗹 Hiệu quả  🗹 Cần chỉnh sửa cho phù hợp hơn | - Bình Giang: Nếu chưa chọn đủ thông tin tài khoản ủy quyền thì khi bấm vào tạo mẫu biểu chương trình thông báo chưa chọn tài khoản. Tránh trường hợp thiếu thông tin cơ bản. | Bộ phận Điện toán sẽ phối hợp các phòng nghiệp vụ nghiên cứu chỉnh sửa cho phù hợp nhất |
| **3** | **Hỗ trợ lập mẫu biểu nghiệp vụ thẻ** |  |  |  |
| 3.1 | Giấy đề nghị phát hành thẻ ghi nợ | 🗹 Hiệu quả  🗹 Cần chỉnh sửa cho phù hợp hơn | - Tứ Kỳ: Để mặc định tiêu chí lựa chọn thẻ GNNĐ vì đa phần mở loại thẻ này  - Cẩm Giàng, Bình Giang, Tứ Kỳ: Bổ sung danh mục bảng kê hồ sơ.  - Bình Giang: Tích hợp mẫu đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán vào mục này. | Bộ phận Điện toán sẽ phối hợp các phòng nghiệp vụ nghiên cứu chỉnh sửa cho phù hợp nhất |
| **4** | **Dịch vụ** | 🗹 Hiệu quả  🗹 Cần chỉnh sửa cho phù hợp hơn | - Tứ Kỳ:Quyết định thành lập tổ điều chuyển cần cho lựa chọn cán bộ trong danh sách cơ quan.  - Ninh Giang, Thanh Miện: Gán mỗi thành phần trong tổ điều chuyển thành một mã để khi thay đổi không phải nhập tay từng người một.  - Bình Giang: Các mẫu biểu đăng ký dịch vụ rất tốt, nhanh không mất nhiều thời gian.  - Thanh Miện: Mẫu biểu dịch vụ cần căn chỉnh lại cho chuẩn theo QĐ 1919.  - Thanh Miện: Dồn mẫu biểu tạo hồ sơ tiếp quỹ ATM vào một biểu (mẫu 49, mẫu 51 và mẫu 03 Lệnh điều chuyển). | Bộ phận Điện toán sẽ phối hợp các phòng nghiệp vụ nghiên cứu chỉnh sửa cho phù hợp nhất |
| **5** | **Khác** |  | - Cẩm Giàng: Một số máy cài đặt và cập nhật phiên bản mới bị lỗi, thời gian đợi để in mẫu biểu hơi lâu. | Do chưa cài đặt đúng theo hướng dẫn |