



CTY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ CLOUDPRO

A: 47/2/57 Bùi Đình Túy, Phường 24, Quận Bình Thạnh, Tp Hồ Chí Minh

T: 028 7109 8386

W: <https://www.cloudpro.vn> – Email: Sales@cloudpro.vn

DANH SÁCH TÍNH NĂNG PHẦN MỀM

CLOUDPRO CRM – TRAVEL

STT	Phân hệ/ chức năng	Ghi chú/ diễn giải
A.	DANH MỤC THÔNG TIN	
1.	Danh mục Đầu mối	✓ Thêm, xóa, sửa danh mục thông tin Đầu mối
2.	Danh mục Công ty	✓ Thêm, xóa, sửa danh mục thông tin Công ty
3.	Danh mục Người liên hệ	✓ Thêm, xóa, sửa danh mục thông tin Người liên hệ
4.	Danh mục Sản phẩm (Tour package)	✓ Thêm, xóa, sửa danh mục thông tin Sản phẩm
5.	Danh mục Dịch vụ	✓ Thêm, xóa, sửa danh mục thông tin Dịch vụ
6.	Danh mục Nhà cung cấp	✓ Thêm, xóa, sửa danh mục thông tin Nhà cung cấp
B.	MARKETING	
I.	Nghiệp vụ quản lý	
7.	Quản lý Chiến dịch	✓ Quản lý thông tin chiến dịch: Tạo và quản lý các chiến dịch như tên chiến dịch, ngày bắt đầu, ngày kết thúc, doanh thu kỳ vọng, chi phí kỳ vọng, doanh thu thực tế, chi phí thực tế...



CTY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ CLOUDPRO

A: 47/2/57 Bùi Đình Túy, Phường 24, Quận Bình Thạnh, Tp Hồ Chí Minh

T: 028 7109 8386

W: <https://www.cloudpro.vn> – Email: Sales@cloudpro.vn

8.	Phân tích hiệu quả Chiến dịch	✓ Doanh thu/ Cơ hội/ Lead/ Contact/ Account/ ... theo chiến dịch
9.	Phân tích hiệu quả theo nguồn	✓ Doanh thu/ doanh số theo nguồn ✓ Data thu về theo nguồn (Lead / Account/ Contact/ ...)
II.	Tích hợp đa kênh	
10.	<p>Tích hợp Tổng đài</p> <p>Các đơn vị cung cấp tổng đài được tích hợp MIỄN PHÍ với Cloudpro CRM: CMC Telecom, South Telecom, MiPBX, Cloudfone, Voip24h, Tongdai.vn</p>	<p><i>Nội dung tính năng tích hợp:</i></p> <p>1) Nhận diện người gọi tới: nếu là khách hàng cũ thì hiển thị thông tin khách hàng; nếu là khách hàng mới thì show màn hình để nhập thông tin.</p> <p>2) Ghi nhận được vụ việc / tạo task vụ (nếu cần)</p> <p>3) Update nội dung cuộc gọi</p> <p>4) Nghe file ghi âm</p> <p>5) Click to call: gọi trực tiếp khi nhấn vào số dt của kh trên CRM</p> <p>Lưu ý:</p> <p>- Chức năng Based Skill Routing (điều hướng cuộc gọi vào) khi KH gọi vào thì sẽ đổ chuông cho đúng ngay Sales đang phụ trách (chỉ áp dụng với South Telecom, CMC Telecom và MiPBX)</p> <p>vd:</p>



CTY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ CLOUDPRO

A: 47/2/57 Bùi Đình Túy, Phường 24, Quận Bình Thạnh, Tp Hồ Chí Minh

T: 028 7109 8386

W: <https://www.cloudpro.vn> – Email: Sales@cloudpro.vn

		<ul style="list-style-type: none">+ Cuộc gọi đến của khách hàng nào thì đổ chuông cho nhân viên sales phụ trách khách hàng đó+ Trong trường hợp công ty có nhiều số hotline và khách hàng gọi đến số hotline ở Hà Nội thì chỉ đổ chuông cho nhân viên ở HN (riêng MiPBX thì không hỗ trợ chức năng này)- Với Cloudfone thì không có màn hình hiển thị trạng thái cuộc gọi ra (đang đổ chuông, đã bắt máy, đã kết thúc).- Với Cloudfone và Voip24h: không có file ghi âm và thời lượng cuộc gọi trong nhật ký cuộc gọi ở CRM mà phải xem ở màn hình báo cáo riêng.
11.	Tích hợp SMS	<ul style="list-style-type: none">✓ Nhắc nhở lịch thanh toán với khách hàng qua SMS✓ Nhắc nhở chúc mừng sinh nhật khách hàng✓ Cảm ơn khách hàng sau khi đi Tour
12.	Tích hợp với website Lưu ý: OnlineCRM sẽ cung cấp các API để bên website sử dụng API để tích hợp	<ul style="list-style-type: none">✓ Đồng bộ thông tin lịch khởi hành từ CRM lên website✓ Đồng bộ thông tin khách hàng book tour từ website về CRM✓ OnlineCRM sẽ cung cấp API để bên website tích hợp đồng bộ dữ liệu về CRM✓ Website cung cấp API để OnlineCRM đồng bộ thông tin lịch khởi hành từ CRM lên website
13.	Tích hợp Zalo	<ul style="list-style-type: none">✓ Nhắn tin chăm sóc khách hàng qua tài khoản Zalo Official Account (OA) của công ty (người chơi Zalo phải like tài khoản OA của công ty)

**CTY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ CLOUDPRO**

A: 47/2/57 Bùi Đình Túy, Phường 24, Quận Bình Thạnh, Tp Hồ Chí Minh

T: 028 7109 8386

W: <https://www.cloudpro.vn> – Email: Sales@cloudpro.vn

		<p>Lưu ý: Trong một số trường hợp Zalo Việt Nam yêu cầu phải ký hợp đồng hợp tác với Zalo Việt Nam để thực hiện tính năng tích hợp này. Lúc đó OnlineCRM sẽ thông báo và hỗ trợ thủ tục cho khách hàng.</p>
C.	NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG	
14.	Quản lý Đầu mối	<ul style="list-style-type: none">✓ Lưu trữ thông tin cơ bản: họ tên đầu mối, email, điện thoại, tên công ty, địa chỉ ...✓ Check trùng thông tin đầu mối✓ Ghi nhận hoạt động và lịch sử làm việc với đầu mối: task, call, email, meeting.✓ Quản lý danh sách, phân chia đầu mối✓ Quản lý nguồn đầu mối (Lead Sources).✓ Đánh giá mức độ tiềm năng: cao; thấp; trung bình.✓ Chuyển đổi đầu mối qua khách hàng; đánh dấu đầu mối ưu tiên✓ Cập nhật thông tin hàng loạt (Mass Update); gửi email hàng loạt; gửi SMS hàng loạt✓ Quản lý tình trạng đầu mối: mới, đang chăm sóc, đã gặp, chuyển đổi thành công, tạm dừng chăm sóc✓ Nhật ký thay đổi thông tin đầu mối✓ Lọc, tìm kiếm các đầu mối theo nhiều tiêu chí linh động; tìm kiếm đầu mối theo Tags✓ Thống kê - báo cáo theo nhiều tiêu chí
15.	Quản lý lịch khởi hành tour	<ul style="list-style-type: none">✓ Thiết lập lịch khởi hành tour (ngày đi) theo chương trình tour (sản phẩm) thiết kế sẵn✓ Theo dõi số lượng khách đã đăng ký theo lịch



CTY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ CLOUDPRO

A: 47/2/57 Bùi Đình Túy, Phường 24, Quận Bình Thạnh, Tp Hồ Chí Minh

T: 028 7109 8386

W: <https://www.cloudpro.vn> – Email: Sales@cloudpro.vn

		<ul style="list-style-type: none">✓ Thông báo nhắc nhở trên trang chủ về số lượng khách đã đăng ký, số lượng đã thanh toán, số lượng còn lại để đủ điều kiện khởi hành.
16.	Quản lý Cơ hội bán hàng / Deal	<ul style="list-style-type: none">✓ Thông tin cơ hội: tên cơ hội, giá trị, tỷ lệ thành công, giai đoạn bán hàng, người phụ trách, bước tiếp theo...✓ Check trùng thông tin cơ hội✓ Ghi nhận hoạt động và lịch sử làm việc với cơ hội: task, call, email, meeting.✓ Cập nhật thông tin hàng loạt (Mass Update); gửi email hàng loạt; gửi SMS hàng loạt✓ Đánh dấu cơ hội ưu tiên✓ Theo dõi và cập nhật giai đoạn bán hàng (thành công, thất bại...). Ghi nhận lý do thất bại.✓ Chuyển đổi Cơ hội thành Dự án, Báo giá, Hóa đơn, Đơn hàng✓ Nhật ký thay đổi thông tin cơ hội✓ Đánh giá tỷ lệ thành công và doanh số dự kiến✓ Cập nhật bước tiếp theo và ngày chốt deal✓ Lọc, tìm kiếm cơ hội theo nhiều tiêu chí linh động; tìm kiếm cơ hội theo Tags✓ Phân tích Sale Pipeline✓ Thống kê - báo cáo theo nhiều tiêu chí khác nhau



CTY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ CLOUDPRO

A: 47/2/57 Bùi Đình Túy, Phường 24, Quận Bình Thạnh, Tp Hồ Chí Minh

T: 028 7109 8386

W: <https://www.cloudpro.vn> – Email: Sales@cloudpro.vn

17.	Quản lý Báo giá	<ul style="list-style-type: none">✓ Thông tin Báo giá: mã báo giá, tên báo giá, công ty, mã sản phẩm, số lượng, đơn giá, thành tiền, VAT.✓ Theo dõi, gộp trùng, tìm trùng báo giá✓ Tìm kiếm theo nhiều tiêu chí✓ Ghi nhận hoạt động và lịch sử làm việc với báo giá: call, task, meeting.✓ Cập nhật thông tin hàng loạt (Mass Update)✓ Chuyển đổi Báo giá thành: Đơn hàng, Đơn hàng mua, Hóa đơn.✓ Nhật ký thay đổi thông tin báo giá: ai cập nhật, cập nhật nội dung gì (Lưu ý: không lưu nhật ký thay đổi chi tiết báo giá)✓ Xuất báo giá ra file PDF theo mẫu mặc định của hệ thống✓ Gửi email kèm file báo giá PDF theo mẫu mặc định của hệ thống✓ Nhân đôi báo giá✓ Thống kê báo cáo báo giá
18.	Quản lý chương trình khuyến mãi (Promotion)	<ul style="list-style-type: none">✓ Thiết lập chính sách khuyến mãi giảm tiền hoặc phần %✓ Thời gian áp dụng✓ Các tour sẽ được áp dụng✓ Theo dõi đánh giá hiệu quả của chương trình✓ Số lượng booking tour theo chương trình khuyến mãi✓ Doanh thu mang về✓ Số lượng khách hàng mới

19.	Quản lý Đơn hàng (Booking tour)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Thông tin đơn hàng: mã đơn hàng, tên đơn hàng, công ty, mã sản phẩm, số lượng, đơn giá, thành tiền, VAT, ... ✓ Theo dõi, gộp trùng, tìm trùng đơn hàng ✓ Tìm kiếm theo nhiều tiêu chí ✓ Ghi nhận hoạt động và lịch sử làm việc với đơn hàng: call, task, meeting. ✓ Cập nhật thông tin hàng loạt (Mass Update) ✓ Chuyển đổi Đơn hàng thành: Đơn hàng mua, Hóa đơn. ✓ Nhật ký thay đổi thông tin đơn hàng: ai cập nhật, cập nhật nội dung gì (Lưu ý: không lưu nhật ký thay đổi chi tiết đơn hàng) ✓ Xuất đơn hàng ra file PDF theo mẫu mặc định hệ thống ✓ Gửi email kèm file đơn hàng PDF theo mẫu mặc định của hệ thống ✓ Nhân đôi đơn hàng ✓ Thống kê báo cáo đơn hàng
20.	Quản lý Hợp đồng	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Thông tin hợp đồng: tên hợp đồng, mã hợp đồng, loại hợp đồng, ngày hiệu lực, ngày hết hạn, tình trạng hợp đồng, giá trị hợp đồng, người phụ trách ... ✓ Theo dõi, gộp trùng, tìm trùng hợp đồng ✓ Tìm kiếm theo nhiều tiêu chí ✓ Cập nhật thông tin hàng loạt (Mass Update) ✓ Nhật ký thay đổi thông tin hợp đồng: ai cập nhật, cập nhật nội dung gì (Lưu ý: không lưu nhật ký thay đổi chi tiết hợp đồng). ✓ Nhân đôi hợp đồng

		✓ Thống kê báo cáo theo hợp đồng
21.	Quản lý Hóa đơn	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Thông tin hóa đơn: mã hóa đơn, số hóa đơn, công ty, ngày xuất hóa đơn, ngày thu dự kiến, đơn hàng, tổng tiền ... ✓ Theo dõi, gộp trùng, tìm trùng hóa đơn ✓ Tìm kiếm theo nhiều tiêu chí ✓ Ghi nhận hoạt động và lịch sử làm việc với hóa đơn: call, task, meeting. ✓ Cập nhật thông tin hàng loạt (Mass Update) ✓ Chuyển đổi Hóa đơn thành: Đơn hàng mua ✓ Nhật ký thay đổi thông tin hóa đơn: ai cập nhật, cập nhật nội dung gì (Lưu ý: không lưu nhật ký thay đổi chi tiết hóa đơn). ✓ Xuất hóa đơn ra file PDF theo mẫu mặc định hệ thống ✓ Gửi email kèm file hóa đơn PDF theo mẫu mặc định của hệ thống ✓ Nhân đôi hóa đơn ✓ Thống kê báo cáo hóa đơn
22.	Phiếu thu	✓ Ghi nhận thông tin phiếu thu
23.	Phiếu chi	✓ Ghi nhận thông tin phiếu chi
D.	NGHIỆP VỤ MUA HÀNG	
24.	Quản lý thông tin Nhà cung cấp	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lưu trữ thông tin nhà cung cấp: tên, email, sdt, địa chỉ ... ✓ Check trùng thông tin nhà cung cấp

**CTY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ CLOUDPRO**

A: 47/2/57 Bùi Đình Túy, Phường 24, Quận Bình Thạnh, Tp Hồ Chí Minh

T: 028 7109 8386

W: <https://www.cloudpro.vn> – Email: Sales@cloudpro.vn

		<ul style="list-style-type: none">✓ Nhật ký thay đổi thông tin nhà cung cấp: ai cập nhật, cập nhật nội dung gì✓ Thêm, sửa, xóa thông tin nhà cung cấp✓ Tìm kiếm, trích lọc nhà cung cấp theo nhiều tiêu chí
25.	Quản lý Bảng giá	<ul style="list-style-type: none">✓ Thông tin bảng giá: tên, tình trạng (áp dụng, không áp dụng), sản phẩm, dịch vụ✓ Có thể tạo nhiều bảng giá để áp dụng cùng một thời điểm
26.	Quản lý Đơn hàng mua (PO)	<ul style="list-style-type: none">✓ Thông tin đơn hàng mua: mã đơn hàng, tên đơn hàng, nhà cung cấp, mã sản phẩm, số lượng, đơn giá, thành tiền, VAT, ...✓ Theo dõi, gộp trùng, tìm trùng đơn hàng✓ Tìm kiếm theo nhiều tiêu chí✓ Ghi nhận hoạt động và lịch sử làm việc với đơn hàng: call, task, meeting.✓ Cập nhật thông tin hàng loạt (Mass Update)✓ Nhật ký thay đổi thông tin đơn hàng: ai cập nhật, cập nhật nội dung gì (Lưu ý: không lưu nhật ký thay đổi chi tiết đơn hàng).✓ Xuất đơn hàng ra file PDF theo mẫu mặc định hệ thống✓ Gửi email kèm file đơn hàng PDF theo mẫu mặc định của hệ thống✓ Nhân đôi đơn hàng✓ Thống kê báo cáo đơn hàng
E.	CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	

**CTY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ CLOUDPRO**

A: 47/2/57 Bùi Đình Túy, Phường 24, Quận Bình Thạnh, Tp Hồ Chí Minh

T: 028 7109 8386

W: <https://www.cloudpro.vn> – Email: Sales@cloudpro.vn

27.	Yêu cầu hỗ trợ (Ticket/ case)	<ul style="list-style-type: none">✓ Ghi nhận yêu cầu/ phản hồi từ khách hàng (qua Email, tổng đài ...)✓ Phân chia và theo dõi tình trạng xử lý✓ Cập nhật các hoạt động liên trong quá trình xử lý vụ việc✓ Thông báo kết quả (Email) xử lý cho các người dùng liên quan✓ Chuyển đổi kết quả xử lý thành câu hỏi thường gặp với các vụ việc điển hình✓ Trích lọc báo cáo vụ việc phát sinh theo nhân viên, theo nhóm, theo tình trạng xử lý, theo mức độ nghiêm trọng
28.	Câu hỏi thường gặp	<ul style="list-style-type: none">✓ Ghi nhận và tổng hợp các câu hỏi thường gặp. Truy xuất / tìm kiếm khi khách hàng thắc mắc.
F.	THANH TOÁN & CÔNG NỢ:	
29.	Công nợ phải trả (nhà cung cấp)	<ul style="list-style-type: none">✓ Theo dõi hóa đơn (tình trạng = chưa trả) theo nhà cung cấp
30.	Công nợ phải thu (khách hàng)	<ul style="list-style-type: none">✓ Theo dõi hóa đơn (tình trạng = chưa thu) theo khách hàng
G.	QUẢN LÝ DỰ ÁN	
31.	Quản lý Dự án	<ul style="list-style-type: none">✓ Thông tin Dự án: tên dự án, ngày bắt đầu, ngày kết thúc, tình trạng ...✓ Theo dõi, gộp trùng, tìm trùng dự án✓ Tìm kiếm theo nhiều tiêu chí

**CTY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ CLOUDPRO**

A: 47/2/57 Bùi Đình Túy, Phường 24, Quận Bình Thạnh, Tp Hồ Chí Minh

T: 028 7109 8386

W: <https://www.cloudpro.vn> – Email: Sales@cloudpro.vn

		<ul style="list-style-type: none">✓ Ghi nhận hoạt động và lịch sử làm việc với dự án: call, task, meeting✓ Cập nhật thông tin hàng loạt (Mass Update)✓ Nhật ký thay đổi thông tin dự án: ai cập nhật, cập nhật nội dung gì✓ Nhân đôi dự án✓ Biểu đồ Grantt Chart✓ Thống kê báo cáo dự án
32.	Quản lý Tác vụ dự án	<ul style="list-style-type: none">✓ Thông tin tác vụ dự án: tên tác vụ dự án, ngày bắt đầu, ngày kết thúc, tình trạng, mức độ ưu tiên, tỷ lệ hoàn thành ...✓ Cập nhật thông tin hàng loạt (Mass Update)✓ Nhật ký thay đổi thông tin tác vụ dự án: ai cập nhật, cập nhật nội dung gì✓ Nhân đôi tác vụ dự án✓ Thống kê báo cáo tác vụ dự án
33.	Quản lý Mốc dự án	<ul style="list-style-type: none">✓ Thông tin mốc dự án: tên mốc dự án, ngày kết thúc, loại mốc ...✓ Cập nhật thông tin hàng loạt (Mass Update)✓ Nhật ký thay đổi thông tin mốc dự án: ai cập nhật, cập nhật nội dung gì✓ Nhân đôi mốc dự án✓ Thống kê báo cáo mốc dự án
H.	TIỆN ÍCH	
34.	Workflow	<p><i>Tự động gửi thông báo (Email/ SMS)</i></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Khi có Lead mới✓ Khi cơ hội có trạng thái = thương lượng

**CTY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ CLOUDPRO**

A: 47/2/57 Bùi Đình Túy, Phường 24, Quận Bình Thạnh, Tp Hồ Chí Minh

T: 028 7109 8386

W: <https://www.cloudpro.vn> – Email: Sales@cloudpro.vn

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Khi có vụ việc (Ticket) nghiêm trọng <p><i>Tự động tạo Task:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Khi có Lead mới ✓ Khi cơ hội có trạng thái = thương lượng ✓ Khi có vụ việc (Ticket) nghiêm trọng
35.	Hộp mail	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cấu hình tài khoản Email người dùng để gửi và nhận Email trực tiếp trên phần mềm CRM (thay thế cho Gmail / MS Outlook) ✓ Tạo Lead / Contact / Call / Meeting / Task đối với Email gửi đến / gửi đi
36.	Thùng rác	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lưu trữ tạm thời dữ liệu (data) đã xóa trên hệ thống ✓ Khôi phục hoặc xóa vĩnh viễn data trong thùng rác
37.	Quick Edit	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nhấp Double-Click vào trường thông tin để sửa nhanh (màn hình chi tiết và màn hình danh sách)
38.	Email Templates	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tạo và quản lý các mẫu Email / Templates
39.	Hỗ trợ Import / Export	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hỗ trợ Import / Export từ file Excel
40.	Lập lịch chạy báo cáo tự động	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Thiết lập thời gian chạy báo cáo tự động theo ngày/ tuần/ tháng/ quý
41.	Quản lý Tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Upload/ Download tài liệu bán hàng, marketing, chăm sóc khách hàng, quy trình bán hàng, biểu mẫu...
42.	Dashboard (Trang chủ)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bảng thông tin, biểu đồ báo cáo, phân tích hoạt động kinh doanh.

43.	Notification	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Thông báo khi có khách hàng, cơ hội, đơn hàng, hợp đồng, cuộc hẹn, cuộc gọi ... vừa được giao ✓ Gửi thông báo khi được mời tham gia hoạt động như: cuộc hẹn, cuộc gọi ... ✓ Thông báo cơ hội vừa chốt thành công ✓ Nhắc nhở những công việc gần đến hạn phải hoàn thành ✓ Nhắc nhở những công việc đã quá hạn nhưng vẫn chưa hoàn thành ✓ Thông báo sinh nhật khách hàng (hôm nay hoặc sắp đến)
44.	Telesales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Chăm sóc và bán hàng qua kênh điện thoại (cần tích hợp với IP Call Center)
I.	BÁO CÁO	
45.	Báo cáo tiêu chuẩn (Mẫu có sẵn)	<p>1. Báo cáo công việc:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lịch làm việc tháng này ✓ Lịch làm việc tháng trước ✓ Phân tích cuộc gọi theo nhân viên ✓ Phân tích các task theo tình trạng theo nhân viên <p>2. Báo cáo đầu mối:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Phân tích đầu mối theo nguồn ✓ Phân tích đầu mối theo trạng thái ✓ Phân tích đầu mối theo ngành ✓ Phân tích đầu mối theo chiến dịch <p>3. Báo cáo bán hàng:</p>



CTY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ CLOUDPRO

A: 47/2/57 Bùi Đình Túy, Phường 24, Quận Bình Thạnh, Tp Hồ Chí Minh

T: 028 7109 8386

W: <https://www.cloudpro.vn> – Email: Sales@cloudpro.vn

		<ul style="list-style-type: none">✓ Các cơ hội bán hàng thành công✓ Doanh số theo nhân viên, theo tháng, theo năm✓ Phân tích phễu bán hàng (Sales Funnel)✓ Phân tích doanh số bán hàng theo giai đoạn (Sales Pipeline)✓ Phân tích doanh số dự kiến theo chiến dịch <p>4. Báo cáo yêu cầu hỗ trợ:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Danh sách yêu cầu hỗ trợ đang mở✓ Danh sách yêu cầu hỗ trợ theo sản phẩm✓ Danh sách yêu cầu hỗ trợ theo mức độ ưu tiên✓ Phân tích biến động yêu cầu theo tháng, theo năm
--	--	---