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

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**HỢP ĐỒNG XÂY DỰNG PHẦN MỀM  
QUẢN LÝ VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TOUR DU LỊCH TOUR.NET**

**PHỤ LỤC 1**

**Kèm theo Hợp đồng số: 2106/ DIP-PM/2016**

**XÂY DỰNG HỆ THỐNG PHẦN MỀM  
QUẢN LÝ VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TOUR DU LỊCH DIP.TOUR.NET**

**Điều 1:** **Phân hệ triển khai**

|  |  |
| --- | --- |
| **TT** | **NỘI DUNG** |
|  | **Module quản lý khách hàng**   * Quản lý KH cá nhân, KH tổ chức; * Quản lý Mã KH, tên KH, Mã Công ty, địa chỉ nhà, ngành nghề, Email, sky. * Chức năng thêm KH, quản lý thông tin KH, quản lý nguời liên hệ, quản lý theo nhóm KH, quy mô, ngành nghề, nguồn, vị trí địa lý. * Quản lý Tab dưới lưới: Lịch hẹn, Tour tuyến, hồ sơ liên quan, quản lý HĐ, báo giá, gửi Email, SMS. * Quản lý KH Tổ chức: Quản lý Mã công ty – Mã số thuế, Người đại diện, chức danh, tên người đại diện, thông tin liên lạc, tour liên quan. |
|  | **Module quản lý nhân viên:**   * Quản lý hồ sơ nhân viên theo Mã nhân viên, ngày tháng năm sinh từng phòng ban, chi nhánh, nhóm kinh doanh, chức vụ. * Quản lý PP, Ext Date, At, Số điện thoại nội bộ, Email, Sky * Phân quyền sử dụng các module tính năng theo phòng ban, nhóm người dùng. * **Phân quyền bảo mật dữ liệu tới từng nhân viên.** * Quản lý lịch làm việc: Lịch tour, lịch lịch hẹn, lịch công tác…. * Quản lý công việc, nhiệm vụ theo nhân viên. * Quản lý chiến dịch theo nhân viên. * Quản lý Thầu tour; hồ sơ liên quan. * Cập nhật thay đổi. |
|  | **Module Quản lý đối tác:**   * Quản lý đối tác, lịch sử giao dịch, quản lý HĐ, Báo giá. * Quản lý lịch sử, đánh giá. * Quản lý chiến dịch, tour. * Quản lý công nợ đối tác |
|  | **Module Tour**   * Quản lý Stt Tour, Mã số, tên Tour, Tuyến Tour – Thời gian, địa điểm. * Quản lý Khách hàng/ Tổ chức, người liên hệ, điện thoại liên hệ. * Quản lý Chi tiết Tour: Thời gian – Địa điểm, tổ chức Khách sạn, tổ chức ăn, KH/tổ chức, người liên hệ, Budget, yêu cầu cụ thể, hàng không, thờ gian nộp thầu – trả lời. * Tab Quản lý lịch hẹn tour: Quản lý ngày, giờ, thông tin người liên hệ, diễn giải (nhật ký). * Tab Tài liệu đính kèm: * Tab Lịch sử liên hệ: Hạng mục, ghi chú, chi tiết, giá cả/update. * Tab báo giá * Tab Thiết lập Hợp đồng. * Tab ghi chú. |
|  | **Module Quản lý Báo giá:**   * Có chức năng thêm Tab báo giá tương tự: Có chức năng thêm, sửa, xóa, Refesh, xuất. * Trường quản lý bao gồm: STT, Mục báo giá, tên đối tác, diễn giải, chi phí theo đơn vị, báo giá theo đơn vị, * I. Cụ thể: A/MB, B/KS, C/NH, D/VC, E/Event/F/Logistic, G/khác, => Optinon 1; Option 2, Option 3. * II. Lợi nhuận, khác, tax. * III. Total in USD, Total in NVD, tỉ giá có HĐ đi kèm. |
|  | **Module Quản lý Hợp đồng:**   * Quản lý số HĐ, * Thông tin HĐ bao gồm: Mã tour, ngày ký, tên tour, Khách hàng/tổ chức, địa chỉ, mã số thuế, Nhân viên, loại hình dịch vụ, ghi chú. * Quản lý chi tiết: File tài liệu đính kèm, chi tiết và lịch sử tour, Invoice đối tác, công nợ, lịch hẹn, nhật ký xử lý, phiếu thu, biểu mẫu. |
|  | **Module quản lý lịch hẹn:**   * Chức năng: Refesh – Thêm – Sửa – Xoá – Xử lý. * Theo dõi: Mục chi tiết – Từ - đến – NV – Phòng ban. * Tổng quát: STT, ngày hẹn, KH (Email, tel) – Diễn giải – Nhân Viên. * Trạng thái: Ngày nhập – Người nhập. * Chi tiết: Thông tin chi tiết, Nhật ký xử lý tổng hợpLập lịch hẹn với khách hàng. * Tự động nhắc lịch làm việc cho nhân viên. * Theo dõi lịch hẹn, công việc hằng ngày của từng nhân viên. * Liên kết lịch hẹn với chiến dịch, nhiệm vụ, nhân viên, khách hàng, cơ hội kinh doanh, đơn đặt hàng, hợp đồng. * Quản lý lịch làm việc theo dạng lưới, dạng lịch |
|  | **Module Quản lý Danh sách Lịch hẹn:**   * Quản lý danh sáchc lịch hẹn, nhiệm vụ, Danh sách đi Tour, Danh sách theo nhân viên, Danh sách nộp thầu/báo giá. * Chi tiết từ ngày, đến ngày, loại lịch, thời điểm. |
|  | **Module Quản lý Nhiệm vụ:**   * Quản lý lọai hình dịch vụ: Tour trọn gói; Khách sạn, nhà hàng, vận chuyển, hội nghị, Visa, máy bay, khác. * Refesh, thêm, sửa, xóa, giao việc, xử lý, hoàn thành.. * Thời gian từ.. đến.. loại nhiệm vụ. * Cụ thể: 1. STT; 2Nhiệm vụ; 3. Nguời tạo; 4. Người thực hiện; 5. Loại nhiệm vụ; 6. Code tour; 7. Email; 8. Tel; 9. Ngày bắt đầu; 10. Ngày kết thúc; 11. Thời hạn. * Chi tiết nhiệm vụ: a. Chi tiết nhiệm vụ; b. lịch sử cập nhật; c. lịch hẹn; d. Danh sách nhân viên đang làm nhiệm vụ; e. Tài liệu; f. Ghi chú. |
|  | **Module quản lý Chiến dịch:**   * Thêm chiến dịch: Tên, loại chiến dịch, thời hạn, ngày mở, ngày đóng, tiến độ, code tour, số lượng khách.. |
|  | **Module Email marketing:**   * Lập danh sách khách hàng nhận mail từ data khách hàng trên phần mềm. * Import hàng loạt danh sách email từ file excel nguồn bên ngoài. * Tạo mẫu mail cần gửi. * Tạo mail được chỉ định làm mail gửi đi. * Tạo campaign gửi email. * Thống kê danh sách email gửi thành công/thất bại. * Thiết lập cơ chế tránh gửi vào mục spam.   . |
|  | **Module SMS marketing:**   * Lập danh sách nhận SMS từ data khách hàng trên phần mềm. * Import hàng loạt danh sách SMS từ file excel nguồn bên ngoài. * Tự tạo và quản lý danh sách mẫu SMS. * Thiết lập danh sách được nhận SMS theo chiến dịch. * Quản lý danh sách SMS đã gửi. * Tạo campaign gửi SMS chủ động. * Thống kê danh sách SMS gửi thành công/thất bại. * Kiểm soát chi phí gửi SMS. * Chủ động nạp tiền vào tài khoản SMS online trên phần mềm. |
|  | **Module quản lý Chương trình khuyến mãi, chính sách bán hàng:**   * Quản lý danh sách chương trình khuyến mãi, tour liên quan, diễn giải, người lập. * Thiết lập chương trình khuyến mãi theo khoảng thời gian, theo loại khách hàng, theo tour. * Quản lý chương trình khuyến mãi theo từng chiến dịch. * Chi tiết KM: Giải thưởng, tên người nhận, mã người nhận, hiệu lực, ghi chú, chi tiết tour. |
|  | **Module báo cáo, thống kê:**   * Thống kê số lượng khách hàng tiềm năng theo cơ hội. * Thống kê số lượng khách hàng theo nguồn đến (Đến do giới thiệu, khách hàng quen, khách hàng biết qua báo chí …) * Báo cáo danh sách khách hàng đã giao dịch trong kỳ. * Báo cáo danh sách khách hàng mới có trong ngày, tuần, tháng, quý, năm. * Báo cáo lịch làm việc của nhân viên với từng khách hàng. * Báo cáo danh sách khách hàng theo loại thẻ thành viên. * Phân tích theo sơ đồ tình hình tăng trưởng theo doanh số của toàn công ty và từng mặt hàng theo thời kỳ: tháng, quý, năm. * Phân tích tỷ trọng theo doanh số của từng mặt hàng so với doanh số của tất cả các mặt hàng. * Phân tích tỷ trọng doanh số bán hàng của từng nhân viên kinh doanh, tổ nhân viên kinh doanh so với doanh số của toàn bộ công ty. * Phân tích tình hình tăng trưởng doanh số theo khu vực cho toàn bộ các mặt hàng và từng mặt hàng. * Thống kê các mặt hàng có doanh số cao nhất. * Dữ liệu báo cáo có thể chuyển sang excel, word, pdf dễ dàng. |
|  | **Module Phản hồi của KH**   * Khách hàng: Chi tiết đánh giá, tour liên quan, |
|  | **Module Quản lý tài liệu:**   * Quản lý tên tài liệu, phân loại tài liệu, nhân viên, phân cấp xem tài liệu. |
|  | **Module Visa**   * Tab Tài liệu / hướng dẫn hồ sơ Visa * Form điền visa các nước; liên kết với Danh sách KH trong Tour, tab visa. * Cập nhật tình trạng Visa: Deadline hồ sơ, thời gian dự kiến có visa đoàn. * Trạng thái: Chưa nộp hồ sơ, đã nhận hồ sơ, đang xét, rớt, đậu, xin nộp lại, khác. |
|  | **Module Danh mục:**   * Phân hệ Công cụ hỗ trợ: Đổi tỉ giá, máy tính, ngày lễ lớn trong năm của VN và nước ngoài cũng như cập nhật thời điểm nóng trong năm của mùa du lịch. * Phân hệ Côn nợ: Liên kết với Tour, là một tab nằm trong thông tin Tour liên quan. * Thông tin chi trả: Tổng giá trị HĐ, tổng giá trị thanh toán, Đợt, % thanh toán, ghi chú, giá trị, trạng thái, hình thức chi trả, ngày chi trả, số tiền. hình thức trả… * Phân hệ Địa điểm: Nhóm địa điểm/Châu Âu, á, phi, mỹ, úc; Quốc gia/ * Bang/ Thành phố, địa điểm tham quan, đánh giá. * Phân hệ Đánh giá chất lượng tour, |
|  | **Tích hợp Module Bản đồ:**   * Tích hợp Googlemap trên phần mềm, tìm kiếm địa điểm. |

**Điều 2:** Phụ lục này là một phần không thể tách rời của Hợp đồng số: **2106/ DIP/2016** và có hiệu lực kể từ ngày ký.

## PHỤ LỤC SỐ 1

**Kèm theo Hợp đồng số: 2106/ DIP-PM/2016**

**\*\*\*\***

# PHẦN MỀM QUẢN LÝ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

# DIP CRM.NET® 2016

**Điều 1:** **Sản phẩm DIP CRM.NET® 2016:** là giải pháp phần mềm ứng dụng, được phát triển và cấp phép sử dụng theo từng module bởi Công ty phần mềm **DIP Vietnam**. Các tính năng sản phẩm trên mỗi module được liệt kê dưới đây là phiên bản chuẩn 2016. Tất cả phát sinh đều phải được ghi nhận tại phụ lục mới.

**Điều 2: Phạm vi triển khai:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| STT | Mã | Module DIP CRM.NET® Version 2016 | Ghi chú |
| **I** | **CM01** | **Phân hệ Hệ thống** |  |
|  | CM0101 | Quản lý User Nhân viên |  |
|  | CM0102 | Quản lý Chi nhánh |  |
|  | CM0104 | Quản lý phân quyền |  |
| **II** | **CM02** | **Phân hệ Sản phẩm** |  |
|  | CM0201 | Quản lý danh sách sản phẩm |  |
|  | CM0202 | Quản lý thông tin, thông số kỹ thuật sản phẩm. |  |
|  | CM0203 | Quản lý hình ảnh sản phẩm |  |
|  | CM0204 | Quản lý tài liệu liên quan đến sản phẩm. |  |
|  | CM0205 | Quản lý chiến dịch theo sản phẩm |  |
|  | CM0206 | Quản lý cơ hội bán hàng theo sản phẩm. |  |
|  | CM0206 | Quản lý lịch sử thay đổi giá sản phẩm |  |
|  | CM0207 | Quản lý hợp đồng, đơn đặt hàng theo sản phẩm. |  |
| **III** | **CM03** | **Phân hệ quản lý khách hàng** |  |
|  | CM0301 | Quản lý Khách hàng. |  |
|  | CM0302 | Quản lý Cơ hội bán hàng. |  |
|  | CM0303 | Quản lý hợp đồng bán hàng. |  |
|  | CM0304 | Quản lý danh sách người liên hệ. |  |
|  | CM0305 | Quản lý báo giá. |  |
|  | CM0306 | Quản lý công việc, nhiệm vụ. |  |
|  | CM0307 | Quản lý lịch hẹn. |  |
|  | CM0308 | Quản lý nhật ký giao dịch. |  |
|  | CM0309 | Phân loại nhóm khách hàng |  |
| **IV** | **CM04** | **Phân hệ quản lý Cơ hội kinh doanh** |  |
|  | CM0401 | Quản lý danh sách khách hàng mục tiêu. |  |
|  | CM0402 | Theo dõi khách hàng qua nhiều trạng thái. |  |
|  | CM0403 | Quản lý hình thức tiếp xúc khách hàng. |  |
|  | CM0404 | Quản lý nhật ký xử lý, liên hệ với khách hàng. |  |
|  | CM0405 | Quản lý đối thủ đang cạnh tranh trực tiếp. |  |
|  | CM0406 | Quản lý lịch sử báo giá sản phẩm. |  |
|  | CM0407 | Quản lý yêu cầu, phản hồi của khách hàng |  |
|  | CM0408 | Quản lý tài liệu theo khách hàng. |  |
| **V** | **CM05** | **Phân hệ module quản lý lịch hẹn** |  |
|  | CM0501 | Lập lịch hẹn |  |
|  | CM0502 | Tự động nhắc lịch làm việc cho nhân viên |  |
| **VI** | **CM06** | **Phân hệ quản lý tài liệu** |  |
|  | CM0601 | Quản lý tài liệu liên quan đến từng khách hàng. |  |
|  | CM0602 | Quản lý mẫu hợp đồng.Mẫu báo giá, mẫu biên bản bàn giao |  |
| **VII** | **CM07** | **Phân hệ Module Quản lý báo giá** |  |
|  | CM0701 | Quản lý danh sách biểu mẫu báo giá. |  |
|  | CM0702 | Tạo báo giá liên kết với cơ hội bán hàng. |  |
|  | CM0703 | Quản lý báo giá theo chiến dịch, theo dự án |  |
|  | CM0704 | Quản lý nhật ký báo giá cho từng khách hàng |  |
| **VIII** | **CM08** | **Phân hệ module quản lý hợp đồng** |  |
|  | CM0801 | Quản lý danh sách hợp đồng |  |
|  | CM0802 | Quản lý lịch thanh toán theo hợp đồng |  |
|  | CM0803 | Quản lý thời hạn hợp đồng |  |
|  | CM0804 | Quản lý tài liệu liên quan đến hợp đồng. |  |
|  | CM0805 | Quản lý lịch hẹn theo hợp đồng. |  |
|  | CM0806 | Quản lý thu chi hợp đồng |  |
|  | CM0807 | Quản lý công nợ theo hợp đồng/khách hàng |  |
| **IX** | **CM09** | **Phân hệ module quản lý nhiệm vụ** |  |
|  | CM0901 | Quản lý danh sách nhiệm vụ |  |
|  | CM0902 | Phân tích, báo cáo mức độ xử lý công việc | Quản lý quá trình giao việc cho người phụ trách |
| **X** | **CM10** | **Phân hệ module email marketing** |  |
|  | CM1001 | Lập danh sách khách hàng nhận mail. |  |
|  | CM1002 | Tạo mẫu mail cần gửi. |  |
|  | CM1003 | Thống kê danh sách email gửi thành công/thất bại. |  |
|  | CM1004 | Thiết lập danh sách nhận email theo chiến dịch |  |
|  | CM1005 | Thiết lập gửi mail tự động chúc mừng sinh nhật |  |
|  | CM1006 | Hỗ trợ chức năng thu thập mail tự động trên các website, diễn đàn. |  |
| **XI** | **CM11** | **Phân hệ module SMS marketing** |  |
|  | CM1101 | Lập danh sách nhận SMS từ data khách hàng trên phần mềm |  |
|  | CM1102 | Thiết lập danh sách được nhận SMS theo chiến dịch. |  |
|  | CM1103 | Quản lý danh sách SMS đã gửi. |  |
|  | CM1104 | Thống kê danh sách SMS gửi thành công/thất bại |  |
|  | CM1105 | Tự tạo và quản lý danh sách mẫu SMS |  |
|  | CM1106 | Thiết lập gửi sms chúc mừng sinh nhật |  |
| **XI** | **CM13** | **Phân hệ báo cáo thống kê** |  |
|  | CM1301 | Thống kê số lượng khách hàng tiềm năng theo cơ hội. |  |
|  | CM1302 | Báo cáo danh sách khách hàng đã giao dịch trong kỳ |  |
|  | CM1303 | Báo cáo danh sách khách hàng mới |  |
|  | CM1304 | Báo cáo lịch làm việc của nhân viên với từng khách hàng. |  |
|  | CM1305 | Báo cáo danh sách khách hàng theo loại thẻ thành viên |  |
|  | CM1306 | Phân tích theo sơ đồ tình hình tăng trưởng theo doanh số của toàn công ty |  |

**Điều 2:** Phụ lục này là một phần không thể tách rời của Hợp đồng số: **2106/ DIP/2016** và có hiệu lực kể từ ngày ký.

Phụ Lục này được làm thành năm (05) bản. Bên A giữ ba (03) bản, Bên B giữ hai (02) bản để thực hiện.

**ĐẠI DIỆN BÊN A ĐẠI DIỆN BÊN B**