**Đơn vị tính: Tuần**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Công việc** | **Tháng thứ 1** | | | | **Tháng thứ 2** | | | | **Tháng thứ 3** | | | | | **Tháng thứ 4** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | | **2** | **3** | **4** |
| 1 | Cài đặt và training bản chuẩn, khảo sát nghiệp vụ & thu thập biểu mẫu, số liệu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 2 | Phân tích yêu cầu nghiệp vụ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 3 | Mô tả chi tiết yêu cầu người sử dụng |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 4 | Xây dựng hồ sơ dự án |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 5 | Thiết kế hệ thống |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 6 | Xây dựng hệ thống |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 7 | Kiểm tra hệ thống trước khi đưa vào vận hành chính thức |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 8 | Cài đặt, đào tạo sử dụng hệ thống tại Hà Nội |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 9 | Cài đặt, đào tạo sử dụng hệ thống tại TP.HCM |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |

***Các điểm mốc kiểm soát chính của kế hoạch:***

* **Lần 1**: cuối tuần 2 của tháng thứ 1

Bàn giao kế hoạch chi tiết của dự án

* **Lần 2**: Cuối tuần 4 của tháng thứ 1

Tài liệu mô tả chi tiết yêu cầu của người sử dụng

* **Lần 3**: Cuối tuần 2 của tháng thứ 2

Bàn giao hồ sơ dự án

* **Lần 4**: Cuối tuần 3 của tháng thứ 3

Bàn giao hệ thống đã hoàn thành

Cài đặt, đào tạo hệ thống tại văn phòng tổng công ty

* **Lần 5**: Cuối tuần 4 của tháng thứ 3

Triển khai cho các đơn vị, chi nhánh

Thời gian triển khai dự án là 15 tuần, tính từ ngày bên B nhận đủ toàn bộ yêu cầu, biểu mẫu và tài liệu nghiệp vụ từ Bên A (trừ ngày nghỉ, lễ, tết) Bên B sẽ giao phần mềm cho bên A chạy thử nghiệm.

Thời gian được tính toán trên cơ sở thực hiện bằng 100% năng lực hiện có của cả hai Bên. Trong trường hợp thay đổi thời gian dự án, cần phải có sự chấp thuận của cả hai Bên bằng email hoặc văn bản.

**PHỤ LỤC A**

**Kèm theo Hợp đồng số: 2210/ DIP/2015**

**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 sách 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; 2. Nhiệm 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. * Hỗ trợ chức năng thu thập mail tự động trên các website, diễn đàn. |
|  | **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. |
|  | **Quản lý Thẻ thành viên (thẻ tích lũy điểm - loyalty point)**   * Có thể định nghĩa nhiều loại thẻ thành viên khác nhau: vàng, bạc, đồng, …hoặc loại 1, loại 2 … * Hệ thống cho phép tự động cộng điểm theo đơn hàng khách hàng giao dịch. * Hệ thống cho phép thiết lập chính sách và phân loại thẻ. * Hệ thống tự động tính điểm và nâng hạng thẻ theo chính sách. * **Cho phép thiết lập chính sách mượn thẻ (giới thiệu khách hàng).** * Hệ thống cho phép thiết lập chính sách tích điểm linh hoạt theo nhiều tiêu chí: Thời hạn áp dụng chính sách: ví dụ ta có thể thiết lập chính sách tích điểm 10% nhân ngày khai trương. * Cho từng loại thẻ: chính sách chỉ áp dụng cho các loại thẻ chỉ định như theo các ngày trong tuần: ví dụ thứ 2 là 10%, thứ 3 là 9% … * Thiết lập thời gian hiệu lực của thẻ: chỉ có các thẻ còn hiệu lực mới được hệ thống chấp nhận khi tích lũy hay thanh toán bằng điểm. * Theo dõi thẻ được cấp mới hay cấp lại. * **Cộng/trừ điểm, doanh số.** * **Có thể nhập số tiền để hệ thống tự động quy ra điểm hoặc nhập số điểm để hệ thống cộng/trừ vào thẻ.** * **Chức năng đổi điểm lấy quà** |
|  | **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 Chat trao đổi công việc nội bộ**   * Quản lý danh sách nhân viên đang online/offline. * Quản lý lịch sử trò chuyện của nhân viên. * Nhắn tin nhanh (gửi thông báo) đến toàn bộ nhân viên trên hệ thống. * Trò chuyện, trao đổi công việc giữa các nhân viên |
|  | **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: **2210/ DIP/2015** và có hiệu lực kể từ ngày ký.

Phụ Lục này được làm thành năm (04) bản. Bên A giữ ba (02) bản, Bên B giữ hai (02) bản để thực hiện.

**ĐẠI DIỆN BÊN A ĐẠI DIỆN BÊN B**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

**PHAN VĂN TƯỞNG**