**Tính năng của CRM ViLead**

1. **Giới thiệu**

ViLead CRM là hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM), được thiết kế cho doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs) và startup tại Việt Nam. Hệ thống tập trung vào tích hợp với các nền tảng phổ biến tại Việt Nam, hỗ trợ tiếng Việt tối ưu, và ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để tự động hóa bán hàng, tiếp thị, và phân tích dữ liệu.

ViLead CRM triển khai theo hai giai đoạn:

* **Giai đoạn 1 : Phiên bản MVP**   
  Phiên bản Minimum Viable Product (MVP) tập trung vào các tính năng quản lý và tối ưu quy trình bán hàng, chăm sóc khách hàng, bao gồm các module chính:
* **Dashboard**: Tổng quan doanh số, quy trình bán hàng, hiệu suất sales, lead mới, và thông báo bot.
* **Quản lý Khách hàng Tiềm năng**: Thu thập lead (Facebook, Zalo, Google Ads, nhập tay), phân loại, phân bổ, quản lý qua Kanban.
* **Quản lý Đơn hàng**: Tạo, cập nhật trạng thái, gắn hóa đơn, gợi ý upsell/cross-sell.
* **Quản lý Khách hàng**: Chăm sóc khách, gửi ưu đãi, gắn nhãn, theo dõi lịch sử.
* **Nhiệm vụ & Nhắc nhở**: Tạo task, gửi nhắc nhở, đồng bộ lịch.
* **Báo Cáo & Phân Tích**: Báo cáo doanh số, quy trình, hiệu suất, nguồn lead, hủy đơn, với biểu đồ trực quan.
* **Automation đơn giản**: Tự động gửi email (ví dụ: email chào mừng lead mới, email nhắc nhở theo lịch trình).
* Giao diện mobile-first, với app riêng, tối ưu cho quản lý trên thiết bị di động.
* **Giai đoạn 2: AI Nâng cao và Tự động hóa Tiếp thị**   
  Phiên bản thứ hai tập trung vào việc nâng cấp AI và mở rộng tự động hóa tiếp thị:
* **AI nâng cao và phân tích hành vi**: Tích hợp AI để dự đoán xác suất chốt đơn, phân tích cảm xúc khách hàng qua tin nhắn (Zalo, email), chấm điểm lead chính xác hơn, và phân tích hành vi khách hàng để tối ưu chiến lược tiếp thị.
* **Trợ lý AI riêng**: Phát triển trợ lý AI chuyên biệt cho Vilead CRM, hỗ trợ sales và quản lý qua các lệnh thoại hoặc tin nhắn (ví dụ: "Tạo báo cáo doanh số tuần này", "Nhắc tôi gọi lead A vào 14h").
* **Tính năng automation phức tạp**:
* Quản lý tin nhắn page tự động: Tự động trả lời tin nhắn trên Zalo OA, Facebook Page dựa trên hành vi khách hàng (ví dụ: gửi tin ưu đãi khi khách hỏi giá).
* Tích hợp sàn thương mại điện tử: Đồng bộ đơn hàng, lead từ các sàn như Shopee, Lazada, tự động cập nhật trạng thái và gửi thông báo cho khách qua Zalo/email.

2. **Tính năng Giai đoạn 1: MVP**

2.1 **Quản lý Lead**

2.1.1 **Thu thập Lead**

* **Từ Zalo**:
* Lấy thông tin lead từ tin nhắn Zalo (tên, số điện thoại, nội dung yêu cầu).
* Thu thập lead từ form đăng ký Zalo (mini app, link quảng cáo), bao gồm tên, số điện thoại, email, sản phẩm quan tâm.
* Lưu thời gian nhận tin nhắn/form (ngày, giờ) và nội dung chi tiết (ví dụ: “Hỏi giá sản phẩm A”).
* **Từ Facebook Fanpage**:
* Thu thập lead từ bình luận trên bài viết Fanpage (tên người dùng, nội dung bình luận, số điện thoại nếu cung cấp).
* Lấy thông tin từ tin nhắn Fanpage (tên, nội dung yêu cầu, số điện thoại, email).
* Lưu lead từ form quảng cáo Facebook (tên, số điện thoại, email, câu hỏi).
* **Nhập tay qua Excel/CSV**:
* Tải lên file Excel/CSV chứa thông tin lead (tên, số điện thoại, email, khu vực, sản phẩm, ghi chú).
* Hỗ trợ mẫu file với cột: Tên, Số điện thoại, Email, Nguồn, Khu vực, Ghi chú.
* Kiểm tra định dạng file, hiển thị lỗi nếu cột không khớp (ví dụ: số điện thoại thiếu).
* Lưu thời gian nhập, người thực hiện, và số lượng lead nhập.

2.1.2 **Phân loại Lead**

* **Phân loại tự động**:
* Phân loại lead dựa trên tiêu chí:
* **Nguồn**: Zalo, Facebook, Nhập tay.
* **Khu vực**: Miền Bắc, Miền Trung, Miền Nam, Hà Nội, TP.HCM (dựa trên số điện thoại hoặc địa chỉ cung cấp).
* **Sản phẩm quan tâm**: Sản phẩm A, Dịch vụ B, Gói tư vấn (dựa trên nội dung tin nhắn/form).
* **Mức độ tương tác**: Cao (trả lời tin nhắn, điền form), Thấp (chỉ bình luận).
* Gắn nhãn tự động theo quy tắc cài đặt sẵn (ví dụ: lead từ Zalo ở Hà Nội → nhãn “Zalo\_Hà Nội”).
* Cho phép bật/tắt phân loại tự động cho từng tiêu chí.
* **Phân loại thủ công**:
* Gắn nhãn (tag) cho lead: nguồn, khu vực, sản phẩm, trạng thái (Mới, Đã liên hệ, Tiềm năng, Không quan tâm).
* Tạo nhãn tùy chỉnh (ví dụ: “Khách VIP”, “Cần tư vấn gấp”).
* Chọn nhiều lead để gắn/sửa/xóa nhãn hàng loạt.
* Hiển thị nhãn trên hồ sơ lead, sắp xếp theo thứ tự ưu tiên (ví dụ: nhãn “VIP” lên đầu).
* Lưu lịch sử thay đổi nhãn: ngày, người chỉnh sửa, nhãn cũ/mới.
* Tìm kiếm lead theo nhãn, kết hợp nhiều nhãn (ví dụ: “Zalo + Tiềm năng”).

2.1.3 **Phân bổ Tự động Lead cho Sales**

* Tự động phân bổ lead cho nhân viên sales dựa trên quy tắc:
* **Khu vực**: Lead ở Hà Nội gán cho sales phụ trách Hà Nội.
* **Sản phẩm**: Lead quan tâm sản phẩm A gán cho sales chuyên sản phẩm A.
* **Lượt**: Phân bổ đều cho các sales trong đội (round-robin).
* Tùy chỉnh quy tắc phân bổ: chọn tiêu chí (khu vực, sản phẩm), giới hạn số lead mỗi sales/ngày.
* Phân bổ thủ công: Kéo-thả lead vào danh sách sales trên giao diện hoặc chọn sales từ danh sách.
* Gửi thông báo qua Zalo hoặc email đến sales khi nhận lead, kèm thông tin: tên, số điện thoại, nhãn, ghi chú.
* Hiển thị danh sách lead đã phân bổ theo sales, với trạng thái: Chưa xử lý, Đã liên hệ, Chốt deal.
* Chuyển lead giữa các sales, ghi lại lý do chuyển và người thực hiện.
* Lưu lịch sử phân bổ: ngày, sales nhận, quy tắc áp dụng (tự động/thủ công).

2.1.4 **Lọc Lead**

* Lọc lead theo tiêu chí:
* Nguồn: Zalo, Facebook, Nhập tay.
* Nhãn: Miền Bắc, Sản phẩm A, VIP, Tiềm năng.
* Thời gian: Ngày thu thập, ngày liên hệ gần nhất, ngày phân bổ.
* Sales phụ trách: Tên sales, đội sales.
* Trạng thái: Mới, Đã liên hệ, Tiềm năng, Không quan tâm.
* Kết hợp nhiều tiêu chí: Ví dụ, lead từ Zalo, ở TP.HCM, trạng thái Tiềm năng.
* Lưu bộ lọc tùy chỉnh để tái sử dụng (ví dụ: “Lead Zalo TP.HCM”).
* Hiển thị số lượng lead khớp bộ lọc, cập nhật tức thời khi thay đổi tiêu chí.
* Sắp xếp kết quả lọc theo ngày thu thập, tên, hoặc trạng thái.
* Hiển thị giao diện lọc trên mobile, với menu gợi ý tiêu chí.

2.1.5 **Tìm kiếm Lead**

* Tìm kiếm lead bằng từ khóa:
* Tên khách hàng (toàn phần hoặc một phần, ví dụ: “Nguyễn”).
* Số điện thoại (toàn bộ hoặc 4 số cuối).
* Email (toàn phần hoặc tên miền, ví dụ: “@gmail.com”).
* Nội dung tin nhắn/form (ví dụ: “Hỏi giá sản phẩm A”).
* Nhãn (ví dụ: “VIP”, “Miền Nam”).
* Hiển thị kết quả tức thời, gồm: tên, số điện thoại, nguồn, nhãn, ngày thu thập.
* Mở hồ sơ lead từ kết quả tìm kiếm để xem chi tiết: tin nhắn, lịch sử phân bổ, nhãn.
* Lưu 10 từ khóa tìm kiếm gần đây để truy cập nhanh.
* Hỗ trợ tìm kiếm trên mobile với bàn phím tiếng Việt, gợi ý từ khóa (dựa trên tên, nhãn).

2.1.6 **Gộp Lead Trùng lặp**

* Phát hiện lead trùng dựa trên:
* Số điện thoại: Trùng toàn bộ hoặc 9/10 số cuối.
* Email: Trùng địa chỉ email.
* Tên và khu vực: Tên giống nhau, cùng tỉnh/thành phố.
* Hiển thị danh sách lead trùng: tên, số điện thoại, email, nguồn, nhãn, ngày thu thập.
* **Gộp thủ công**:
* Chọn lead chính, chuyển dữ liệu từ lead phụ (tin nhắn, nhãn, ghi chú) sang.
* Xóa lead phụ sau khi gộp, giữ lại lịch sử.
* **Gộp tự động**:
* Gộp lead trùng theo quy tắc: ưu tiên lead mới nhất hoặc lead có nhiều thông tin nhất.
* Chuyển dữ liệu (tin nhắn, nhãn) từ lead phụ sang lead chính.
* Lưu lịch sử gộp: ngày, lead chính/phụ, người thực hiện (hệ thống/nhân viên).
* Cho phép hoàn tác gộp trong 48 giờ, khôi phục lead phụ với dữ liệu gốc.
* Hiển thị thông báo trên mobile khi gộp hoàn tất hoặc có lead trùng mới.

2.1.7 **Nhập/Xuất Dữ liệu Lead**

* **Nhập dữ liệu**:
* Tải lên file Excel/CSV để nhập lead, hỗ trợ cột: Tên, Số điện thoại, Email, Nguồn, Khu vực, Sản phẩm, Ghi chú.
* Xem trước dữ liệu trước khi nhập, chỉnh sửa lỗi: số điện thoại sai định dạng, email không hợp lệ, cột thiếu.
* Gắn nhãn tự động cho lead nhập tay (ví dụ: “Nhập CSV 26/05/2025”).
* Lưu thời gian nhập, người thực hiện, số lead nhập thành công/thất bại.
* Hiển thị tiến trình nhập trên mobile, cho phép hủy nếu file lớn.
* **Xuất dữ liệu**:
* Xuất danh sách lead ra Excel/CSV, chọn cột: Tên, Số điện thoại, Email, Nguồn, Nhãn, Sales phụ trách, Ngày thu thập, Ghi chú.
* Xuất toàn bộ lead hoặc lead đã lọc (ví dụ: lead từ Zalo, trạng thái Tiềm năng).
* Hỗ trợ xuất file nén (ZIP) cho danh sách lớn (>1,000 lead).
* Gửi file xuất qua email hoặc tải trực tiếp từ CRM.
* Hiển thị giao diện xuất trên mobile, với tùy chọn chọn cột.

2.1.8 **Bảo mật Dữ liệu Khách hàng**

* **Mã hóa dữ liệu**:
* Lưu thông tin lead (tên, số điện thoại, email, tin nhắn) dưới dạng mã hóa.
* Mã hóa tin nhắn Zalo, Facebook khi lưu vào hồ sơ lead.
* Đảm bảo dữ liệu chỉ hiển thị dạng văn bản rõ ràng khi người dùng đăng nhập hợp lệ.
* **Quyền truy cập**:
* Phân quyền người dùng:
* **Quản lý**: Xem, chỉnh sửa, xóa, nhập/xuất tất cả lead.
* **Sales**: Chỉ xem, chỉnh sửa lead được phân bổ; không xuất dữ liệu.
* **Hỗ trợ**: Chỉ xem lead, không chỉnh sửa/xóa.
* **Nhật ký hoạt động**:
* Ghi lại mọi hành động trên lead: thu thập, gắn nhãn, phân bổ, gộp, nhập/xuất.
* Lưu thông tin nhật ký: ngày, giờ, người thực hiện, hành động, chi tiết (ví dụ: “Gộp lead số 123 vào lead 456”).
* Cho phép quản lý xem nhật ký hoạt động của tất cả người dùng.
* Tìm kiếm nhật ký theo ngày, người dùng, hoặc hành động.
* Xuất nhật ký ra Excel/CSV để kiểm tra.
* **Xóa dữ liệu**:
* Cho phép xóa lead theo yêu cầu, với xác nhận qua mật khẩu hoặc 2FA.
* Lưu lead đã xóa vào thùng rác (30 ngày) trước khi xóa vĩnh viễn, cho phép khôi phục.
* Ghi nhật ký xóa lead: ngày, người xóa, lý do (nếu có).
* **Hiển thị bảo mật trên mobile**:
* Ẩn thông tin nhạy cảm (số điện thoại, email) trên danh sách lead, chỉ hiển thị khi mở hồ sơ.

2.2 **Quản lý Bán Hàng**

2.2.1 **Hiển thị Quy trình Bán Hàng**

* Hiển thị các giai đoạn bán hàng dưới dạng bảng Kanban, mỗi giai đoạn là một cột (ví dụ: Tiếp nhận, Tư vấn, Báo giá, Chốt Deal).
* Mỗi lead hiển thị trong cột dưới dạng thẻ, bao gồm: tên lead, số điện thoại, nhãn (tag), ngày vào giai đoạn, sản phẩm quan tâm, ghi chú ngắn (tối đa 50 ký tự).
* Cho phép thu gọn/mở rộng cột để hiển thị nhiều giai đoạn trên màn hình nhỏ, với nút “Xem thêm” để mở rộng.
* Hỗ trợ cuộn ngang trên mobile để xem toàn bộ Kanban, với thanh cuộn mượt mà.
* Hiển thị số lượng lead trong mỗi giai đoạn ở đầu cột (ví dụ: “Tư vấn: 25 lead”).
* Cho phép nhấn vào thẻ lead để mở hồ sơ chi tiết, hiển thị: tin nhắn Zalo/Facebook, nhãn, lịch sử di chuyển, ghi chú đầy đủ.
* Hỗ trợ phóng to/thu nhỏ Kanban trên mobile để xem tổng quan hoặc chi tiết.
* Cập nhật giao diện Kanban tức thời khi lead di chuyển, thêm mới, hoặc xóa.
* Cho phép ẩn/hiện cột giai đoạn không có lead để gọn giao diện.
* Hiển thị biểu tượng trạng thái trên thẻ lead: mới (chấm đỏ), sắp hết hạn task (chấm vàng), đã chốt (chấm xanh).

2.2.2 **Tùy chỉnh Giai đoạn Quy trình**

* Tạo mới giai đoạn bán hàng, nhập tên tùy chỉnh (ví dụ: Liên hệ Ban đầu, Gửi Hợp đồng, Thanh toán).
* Sửa tên, xóa, hoặc sắp xếp thứ tự giai đoạn bằng kéo-thả hoặc nút lên/xuống.
* Tùy chỉnh giai đoạn riêng cho từng đội sales (ví dụ: Đội A: 4 giai đoạn, Đội B: 6 giai đoạn).
* Tùy chỉnh giai đoạn theo sản phẩm/dịch vụ (ví dụ: Sản phẩm A: Tư vấn → Chốt, Dịch vụ B: Báo giá → Triển khai).
* Gắn màu sắc cho giai đoạn để phân biệt (ví dụ: Tiếp nhận - xanh lá, Chốt Deal - đỏ).
* Lưu mẫu quy trình tùy chỉnh (template) để áp dụng cho đội hoặc sản phẩm mới.
* Cho phép sao chép quy trình từ đội/sản phẩm khác để tạo nhanh.
* Thêm mô tả ngắn (tối đa 100 ký tự) cho mỗi giai đoạn (ví dụ: “Gửi báo giá trong 24h”).
* Hiển thị giao diện tùy chỉnh trên mobile, với menu thả xuống chọn đội/sản phẩm.
* Lưu lịch sử chỉnh sửa quy trình: ngày, người thực hiện, thay đổi (thêm/sửa/xóa giai đoạn).

2.2.3 **Kéo-thả Lead giữa các Giai đoạn**

* Di chuyển lead giữa các giai đoạn bằng kéo-thả trên Kanban (từ Tư vấn sang Báo giá).
* Nhập lý do di chuyển (chọn từ danh sách: “Đồng ý báo giá”, “Yêu cầu tư vấn thêm”, hoặc nhập tay).
* Ghi chú chi tiết (tối đa 500 ký tự) khi di chuyển lead (ví dụ: “Lead cần gặp trực tiếp”).
* Di chuyển nhiều lead cùng lúc sang một giai đoạn, với xác nhận (hiển thị số lead chọn).
* Lưu lịch sử di chuyển: ngày, giờ, người thực hiện, giai đoạn cũ/mới, lý do, ghi chú.
* Hiển thị thông báo trên mobile khi di chuyển lead, với nút hoàn tác trong 10 phút.
* Hỗ trợ kéo-thả mượt trên mobile, với hiệu ứng rung nhẹ khi thả lead vào cột.
* Cho phép khóa di chuyển lead cho sales (chỉ quản lý di chuyển), tùy chỉnh theo phân quyền.
* Hiển thị cảnh báo nếu di chuyển lead sai quy trình (ví dụ: từ Tiếp nhận thẳng sang Chốt Deal).
* Tự động cập nhật số lượng lead trong mỗi cột sau khi di chuyển.

2.2.4 **Phân tích Tỷ lệ Chuyển đổi**

* Hiển thị tỷ lệ chuyển đổi giữa các giai đoạn (phần trăm lead di chuyển từ giai đoạn này sang tiếp theo).
* Hiển thị số lead trong mỗi giai đoạn, số lead mất (rời quy trình, không chốt), và số lead chốt thành công.
* Tạo báo cáo điểm nghẽn: giai đoạn có tỷ lệ chuyển đổi thấp nhất hoặc nhiều lead mất nhất.
* Lọc báo cáo theo:
* Thời gian: ngày, tuần, tháng, hoặc tùy chỉnh (từ ngày X đến Y).
* Đội sales: Đội A, Đội B, hoặc tất cả.
* Sản phẩm: Sản phẩm A, Dịch vụ B, hoặc tất cả.
* Hiển thị biểu đồ cột hoặc đường cho tỷ lệ chuyển đổi, với số liệu chi tiết: số lead, phần trăm.
* Cho phép nhấn vào biểu đồ để xem chi tiết lead trong giai đoạn (tên, số điện thoại, nhãn).
* Xuất báo cáo ra PDF hoặc Excel, bao gồm biểu đồ và bảng số liệu.
* Hiển thị báo cáo trên mobile, với tùy chọn phóng to/thu nhỏ biểu đồ và cuộn ngang bảng.
* Lưu báo cáo tùy chỉnh để tái sử dụng (ví dụ: “Tỷ lệ chuyển đổi Đội A Tháng 5”).
* Hiển thị so sánh tỷ lệ chuyển đổi giữa các giai đoạn theo thời gian (ví dụ: tuần này so với tuần trước).

2.2.5 **Tự động Gửi Tin nhắn Zalo hoặc Email**

* Tự động gửi tin nhắn Zalo khi lead chuyển giai đoạn (ví dụ: “Cảm ơn anh/chị đã quan tâm!” khi vào Tư vấn).
* Tùy chỉnh nội dung tin nhắn:
* Chèn biến: tên lead, sản phẩm, số điện thoại sales, ngày liên hệ.
* Chọn mẫu tin nhắn từ danh sách (ví dụ: Chào mừng, Nhắc tư vấn).
* Nhập tay nội dung (tối đa 500 ký tự).
* Tùy chỉnh thời gian gửi: ngay lập tức, sau X giờ/phút, hoặc giờ cố định (ví dụ: 8h sáng).
* Hỗ trợ gửi email thay Zalo, nhập:
* Tiêu đề (ví dụ: “Thông tin sản phẩm anh/chị quan tâm”).
* Nội dung (chèn biến, định dạng chữ in đậm/nghiêng).
* Tệp đính kèm: PDF (báo giá), hình ảnh (sản phẩm), tối đa 5MB.
* Lưu lịch sử gửi: ngày, giờ, kênh (Zalo/email), nội dung, trạng thái (đã gửi, đã đọc, lỗi).
* Cho phép xem trước tin nhắn/email trước khi gửi tự động.
* Tùy chọn bật/tắt gửi tự động cho từng giai đoạn.
* Hiển thị giao diện cài đặt tin nhắn trên mobile, với mẫu tin nhắn gợi ý và nút lưu.

2.2.6 **Tự động Tạo Task khi Lead Chuyển Giai đoạn**

* Tự động tạo task cho sales khi lead chuyển giai đoạn (ví dụ: “Gọi điện tư vấn” khi vào Tư vấn).
* Nhập thông tin task:
* Tiêu đề: Chọn từ mẫu (ví dụ: “Liên hệ lead A”) hoặc nhập tay.
* Mô tả: Nội dung công việc (tối đa 500 ký tự, ví dụ: “Hỏi nhu cầu sản phẩm”).
* Ngày đến hạn: Chọn ngày/giờ hoặc tự động (sau 24h).
* Sales phụ trách: Tự động gán cho sales của lead hoặc chọn thủ công.
* Tùy chỉnh nội dung task theo giai đoạn (ví dụ: “Gửi báo giá” cho giai đoạn Báo giá).
* Gửi thông báo task qua Zalo, email, hoặc app, kèm: tên lead, số điện thoại, nhãn, giai đoạn.
* Cho phép bật/tắt tự động tạo task cho từng giai đoạn.
* Lưu lịch sử task: ngày tạo, sales phụ trách, trạng thái (Chưa làm, Đang làm, Hoàn tất), ghi chú hoàn tất.
* Hiển thị danh sách task trong Kanban (góc thẻ lead) hoặc tab riêng trên mobile.
* Cho phép sales chỉnh sửa task (tiêu đề, mô tả, ngày đến hạn) hoặc đánh dấu hoàn tất.
* Tìm kiếm task theo lead, sales, trạng thái, hoặc ngày đến hạn.

2.2.7 **Thêm Ghi chú Nhanh trên Thẻ Lead**

* Thêm ghi chú nhanh (tối đa 100 ký tự) trực tiếp trên thẻ lead trong Kanban (ví dụ: “Cần gọi 14h”).
* Nhấn biểu tượng ghi chú trên thẻ để nhập, lưu tức thời mà không mở hồ sơ lead.
* Hiển thị ghi chú ngắn trên thẻ, với dấu “…” nếu vượt 50 ký tự, nhấn để xem đầy đủ.
* Sửa/xóa ghi chú nhanh, lưu lịch sử chỉnh sửa: ngày, người thực hiện, nội dung cũ/mới.
* Tìm kiếm lead theo nội dung ghi chú nhanh (ví dụ: “gọi 14h”).
* Hiển thị ghi chú trên mobile, với nút nhập/sửa nhanh bên cạnh thẻ.

2.2.8 **Đặt Thời hạn Giai đoạn**

* Đặt thời hạn cho mỗi giai đoạn (ví dụ: Tư vấn: 3 ngày, Báo giá: 2 ngày).
* Hiển thị đếm ngược thời hạn trên thẻ lead (ví dụ: “Còn 1 ngày”).
* Gửi thông báo qua Zalo hoặc app khi lead sắp hết thời hạn (trước 24h, 1h).
* Tùy chỉnh thời hạn theo đội/sản phẩm (ví dụ: Đội A: Tư vấn 2 ngày, Đội B: 4 ngày).
* Hiển thị cảnh báo trên Kanban cho lead quá hạn (chấm đỏ trên thẻ).
* Lưu lịch sử quá hạn: ngày, giai đoạn, lead, sales phụ trách.
* Cho phép gia hạn thời gian thủ công, nhập lý do (ví dụ: “Khách cần thêm thời gian”).
* Hiển thị giao diện cài đặt thời hạn trên mobile, với nút chọn số ngày/giờ.

2.2.9 **Lưu Lịch sử Tương tác Zalo/Facebook**

* Lưu lịch sử tin nhắn Zalo/Facebook trực tiếp trong Kanban, hiển thị dưới thẻ lead khi nhấn.
* Ghi lại: ngày, giờ, nội dung tin nhắn, người gửi (lead/sales), trạng thái (đã đọc, chưa đọc).
* Cho phép trả lời tin nhắn Zalo/Facebook từ Kanban, nhập nội dung và gửi ngay.
* Gắn nhãn tương tác: “Đã trả lời”, “Chờ phản hồi”, “Cần gọi lại”.
* Tìm kiếm lead theo nội dung tin nhắn (ví dụ: “Hỏi giá sản phẩm A”).
* Hiển thị tối đa 5 tin nhắn gần nhất trên thẻ lead, nhấn “Xem thêm” để mở lịch sử đầy đủ.
* Hỗ trợ cuộn danh sách tin nhắn trên mobile, với nút trả lời nhanh.

2.2.10 **Xuất Dữ liệu Kanban**

* Xuất dữ liệu Kanban ra Excel/CSV, bao gồm:
* Tên lead, số điện thoại, nhãn, giai đoạn hiện tại, ngày vào giai đoạn.
* Sales phụ trách, ghi chú, task liên quan, thời hạn giai đoạn.
* Chọn giai đoạn để xuất (ví dụ: chỉ lead ở “Tư vấn” hoặc tất cả giai đoạn).
* Tùy chỉnh cột xuất: tên, số điện thoại, nhãn, giai đoạn, v.v.
* Gửi file xuất qua email hoặc tải trực tiếp từ CRM.
* Hỗ trợ xuất file nén (ZIP) nếu số lead lớn (>500).
* Hiển thị giao diện xuất trên mobile, với tùy chọn chọn giai đoạn/cột.

2.3 **Quản lý Đơn hàng**

2.3.1 **Tạo Đơn bán từ Lead/Khách hàng**

* Tạo đơn bán từ hồ sơ lead hoặc khách hàng trong CRM.
* Nhập thông tin đơn bán:
* Khách hàng: Chọn lead/khách hàng (tên, số điện thoại, email tự động điền).
* Sản phẩm/Dịch vụ: Chọn từ danh mục (tên, mã, biến thể như gói cơ bản/nâng cao), nhập số lượng.
* Giá: Tự động lấy giá từ danh mục, chỉnh sửa thủ công (ví dụ: giảm giá 10%).
* Ghi chú: Nhập yêu cầu (ví dụ: “Gửi hợp đồng qua Zalo”, “Khách cần hóa đơn gấp”).
* Chọn trạng thái hóa đơn ban đầu: Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, hoặc Tùy chỉnh (ví dụ: Chờ xác nhận).
* Chọn phương thức thanh toán: Tiền mặt, Chuyển khoản, Trả góp, hoặc Tùy chỉnh (ví dụ: Momo).
* Tạo đơn nhanh từ tin nhắn Zalo/Facebook (ví dụ: khách nhắn “Mua 1 gói tư vấn”).
* Lưu thông tin người tạo: nhân viên sales, ngày, giờ (ví dụ: 26/05/2025 23:46).
* Hiển thị giao diện tạo đơn trên mobile, với menu thả xuống chọn sản phẩm, nút lưu nhanh.
* Lưu nháp đơn bán (trạng thái “Nháp”) để chỉnh sửa sau.
* Gắn mã đơn tự động (ví dụ: DH20250526001), tùy chỉnh định dạng (chữ/số, ví dụ: BAN-001).

2.3.2 **Cập nhật Trạng thái Hóa đơn**

* Cập nhật trạng thái hóa đơn: Chưa thanh toán, Đã thanh toán, Chờ hợp đồng, Đang soạn hợp đồng, Hủy, hoặc Tùy chỉnh (ví dụ: Chờ khách duyệt).
* Nhập lý do khi thay đổi trạng thái (ví dụ: “Khách yêu cầu bổ sung điều khoản” cho Đang soạn hợp đồng).
* Gửi thông báo trạng thái qua Zalo đến khách hàng (ví dụ: “Hóa đơn #123 đã được thanh toán”).
* Lưu lịch sử thay đổi: ngày, giờ, người thực hiện, trạng thái cũ/mới, lý do.
* Hiển thị trạng thái trên danh sách đơn, với màu sắc khác nhau (ví dụ: Chưa thanh toán - vàng, Đã thanh toán - xanh).
* Cập nhật trạng thái hàng loạt (ví dụ: chuyển 10 đơn sang “Đã thanh toán”).
* Hiển thị giao diện cập nhật trên mobile, với nút chọn trạng thái và nhập lý do.
* Khóa cập nhật trạng thái (chỉ quản lý thay đổi) theo phân quyền.
* Hiển thị cảnh báo nếu chuyển trạng thái không hợp lệ (ví dụ: từ Hủy sang Đã thanh toán).
* Thêm trạng thái phụ (ví dụ: “Chưa thanh toán - Nhắc lần 2”) để theo dõi chi tiết.

2.3.3 **Gắn Hóa đơn hoặc Ghi chú**

* **Gắn hóa đơn**:
* Tải lên file PDF, hình ảnh (JPG, PNG) hoặc nhập link hóa đơn (Google Drive, website).
* Nhập thông tin: số hóa đơn, ngày phát hành, tổng tiền, thuế (nếu có).
* Gắn nhiều hóa đơn cho một đơn (ví dụ: hóa đơn tạm, hóa đơn chính thức).
* **Thêm ghi chú** (tối đa 500 ký tự):
* Yêu cầu khách (ví dụ: “Gửi hợp đồng qua email trước 27/05”).
* Thông tin nội bộ (ví dụ: “Sales xác nhận thanh toán qua ngân hàng”).
* Sửa/xóa hóa đơn, ghi chú, lưu lịch sử: ngày, người thực hiện, nội dung cũ/mới.
* Hiển thị hóa đơn/ghi chú dưới dạng biểu tượng trên đơn, nhấn để xem/tải xuống.
* Tìm kiếm đơn bán theo:
* Số hóa đơn (toàn phần/một phần, ví dụ: “HD123”).
* Nội dung ghi chú (ví dụ: “gửi hợp đồng”).
* Trạng thái hóa đơn: Chưa thanh toán, Đã thanh toán, Chờ hợp đồng, Đang soạn hợp đồng, Hủy.
* Hiển thị giao diện gắn file/ghi chú trên mobile, với nút tải lên, nhập nhanh, xem trước file.

2.3.4 **Đề xuất Upsell/Cross-sell**

* Đề xuất sản phẩm/dịch vụ upsell (gói cao cấp hơn) khi tạo/chỉnh sửa đơn bán.
* Đề xuất sản phẩm/dịch vụ cross-sell (sản phẩm bổ sung) dựa trên sản phẩm đã chọn.
* Hiển thị danh sách đề xuất: tên, mã, giá, biến thể, mô tả ngắn (tối đa 50 ký tự).
* Chọn sản phẩm đề xuất để thêm vào đơn, tự động cập nhật giá.
* Nhập ghi chú cho đề xuất (ví dụ: “Khách quan tâm gói nâng cao”).
* Lưu lịch sử đề xuất: ngày, sản phẩm đề xuất, sales thực hiện, kết quả (thêm/không).
* Bật/tắt đề xuất khi tạo đơn.
* Hiển thị đề xuất trên mobile, với nút thêm sản phẩm nhanh và xem chi tiết.
* Tìm kiếm đơn bán theo sản phẩm đề xuất (ví dụ: “Gói nâng cao”).

2.3.5 **Theo dõi Lịch sử Đơn bán**

* Lưu lịch sử hành động trên đơn bán:
* Tạo đơn: Ngày, người tạo, thông tin (khách, sản phẩm, giá, trạng thái).
* Thay đổi trạng thái: Ngày, trạng thái cũ/mới, lý do.
* Gắn hóa đơn: Ngày, số hóa đơn, file/link.
* Ghi chú: Ngày, nội dung, người thêm.
* Hoàn/Hủy: Ngày, lý do, số tiền hoàn.
* Hiển thị lịch sử dưới dạng dòng thời gian, sắp xếp theo ngày/giờ.
* Tìm kiếm lịch sử theo:
* Hành động: Tạo, Trạng thái, Ghi chú, Hóa đơn, Hoàn/Hủy.
* Trạng thái hóa đơn: Chưa thanh toán, Đã thanh toán, Chờ hợp đồng, Đang soạn hợp đồng, Hủy.
* Ngày thực hiện: Ngày cụ thể, khoảng thời gian (ví dụ: 20/05-26/05/2025).
* Người thực hiện: Tên sales, quản lý.
* Nhấn mốc thời gian để xem chi tiết: người thực hiện, nội dung, giá trị thay đổi.
* Xuất lịch sử ra Excel/CSV: ngày, hành động, người thực hiện, trạng thái, chi tiết.
* Hiển thị lịch sử trên mobile, với giao diện cuộn mượt, nút lọc hành động/trạng thái.

2.3.6 **Xử lý Hoàn/Hủy Đơn**

* **Hủy đơn**:
* Chọn trạng thái “Hủy”.
* Nhập lý do: Khách hủy, Sai hợp đồng, Chưa thanh toán, hoặc Tùy chỉnh.
* Ghi chú chi tiết (tối đa 500 ký tự, ví dụ: “Khách từ chối hợp đồng”).
* Gửi thông báo hủy qua Zalo hoặc email, kèm lý do, thông tin liên hệ.
* **Hoàn đơn**:
* Nhập số tiền hoàn (toàn bộ/một phần, ví dụ: 50% do hủy sớm).
* Chọn phương thức hoàn: Chuyển khoản, Tiền mặt, Voucher, hoặc Tùy chỉnh.
* Gắn biên lai hoàn (PDF, hình ảnh) hoặc ghi chú (ví dụ: “Hoàn qua Vietcombank”).
* Lưu lịch sử hoàn/hủy: ngày, người thực hiện, lý do, số tiền, file đính kèm.
* Khôi phục đơn hủy trong 48 giờ, yêu cầu xác nhận quản lý.
* Hiển thị giao diện hoàn/hủy trên mobile, với nút chọn lý do, nhập số tiền.
* Tìm kiếm đơn theo:
* Trạng thái: Hủy, Hoàn.
* Lý do hủy/hoàn (ví dụ: “Khách hủy”, “Sai hợp đồng”).
* Số tiền hoàn (khoảng, ví dụ: 500,000-1,000,000 VNĐ).

2.3.7 **Tự động Nhắc Thanh toán qua Zalo**

* Gửi tin nhắn Zalo nhắc thanh toán cho đơn “Chưa thanh toán” sau X giờ/ngày (ví dụ: 24h, 72h).
* Tùy chỉnh nội dung nhắc:
* Chèn biến: mã đơn, tổng tiền, tài khoản ngân hàng, hạn thanh toán.
* Chọn mẫu: Nhắc lần 1, Nhắc lần 2, Nhắc cuối (tối đa 500 ký tự).
* Chọn số lần nhắc (tối đa 3) và khoảng cách (ví dụ: mỗi 24h).
* Lưu lịch sử nhắc: ngày, nội dung, lần nhắc (1/3), trạng thái (đã đọc, lỗi).
* Hỗ trợ gửi email nhắc, với tiêu đề, nội dung, tệp đính kèm (hóa đơn, hướng dẫn).
* Xem trước tin nhắn/email trước khi gửi.
* Bật/tắt nhắc tự động, tùy chỉnh thời gian cho trạng thái.
* Hiển thị giao diện cài đặt nhắc trên mobile, với mẫu tin nhắn, nút lưu.
* Tìm kiếm đơn theo lần nhắc (ví dụ: Nhắc lần 2) hoặc trạng thái nhắc (đã gửi, đã đọc).

2.3.8 **Gắn Nhãn (Tag) cho Đơn bán**

* Gắn nhãn: Khẩn cấp, VIP, Chờ ký hợp đồng, Thanh toán trễ, hoặc Tùy chỉnh.
* Chọn nhãn từ danh sách hoặc tạo mới (ví dụ: “Đơn cần duyệt”).
* Hiển thị nhãn trên danh sách đơn, với màu sắc (ví dụ: Khẩn cấp - đỏ).
* Sửa/xóa nhãn, hỗ trợ gắn/sửa hàng loạt (ví dụ: gắn “VIP” cho 5 đơn).
* Lưu lịch sử thay đổi nhãn: ngày, người thực hiện, nhãn cũ/mới.
* Tìm kiếm đơn theo:
* Nhãn: Khẩn cấp, VIP, Chờ ký hợp đồng, v.v.
* Trạng thái hóa đơn: Chưa thanh toán, Đã thanh toán, Chờ hợp đồng, Đang soạn hợp đồng, Hủy.
* Hiển thị giao diện gắn nhãn trên mobile, với nút chọn nhanh.

2.3.9 **Tích hợp Tin nhắn Zalo/Facebook vào Đơn bán**

* Lưu tin nhắn Zalo/Facebook liên quan đến đơn (ví dụ: “Hóa đơn #123 thanh toán chưa?”).
* Hiển thị tin nhắn trong hồ sơ đơn: ngày, giờ, nội dung, người gửi (khách/sales).
* Trả lời tin nhắn Zalo/Facebook từ hồ sơ đơn, nhập nội dung, gửi ngay.
* Gắn nhãn tin nhắn: Thanh toán, Hợp đồng, Khiếu nại, hoặc Tùy chỉnh.
* Tìm kiếm đơn theo:
* Nội dung tin nhắn (ví dụ: “thanh toán chưa”).
* Nhãn tin nhắn: Thanh toán, Hợp đồng, v.v.
* Trạng thái hóa đơn: Chưa thanh toán, Đã thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.
* Ngày gửi tin: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.
* Hiển thị 5 tin nhắn gần nhất, nhấn “Xem thêm” để mở lịch sử.
* Hỗ trợ cuộn tin nhắn trên mobile, với nút trả lời, gắn nhãn.

2.3.10 **Đặt Thời hạn Trạng thái Hóa đơn**

* Đặt thời hạn cho trạng thái hóa đơn (ví dụ: Chưa thanh toán: 3 ngày, Chờ hợp đồng: 5 ngày).
* Hiển thị đếm ngược thời hạn trên danh sách đơn (ví dụ: “Còn 1 ngày 2 giờ”).
* Gửi thông báo qua Zalo hoặc app khi đơn sắp hết thời hạn (trước 24h, 1h).
* Tùy chỉnh thời hạn theo loại đơn (ví dụ: Đơn VIP: Chưa thanh toán trong 2 ngày).
* Hiển thị cảnh báo trên danh sách đơn cho đơn quá hạn (chấm đỏ).
* Lưu lịch sử quá hạn: ngày, trạng thái, đơn, sales phụ trách.
* Gia hạn thời gian thủ công, nhập lý do (ví dụ: “Khách cần thêm 2 ngày”).
* Hiển thị giao diện cài đặt thời hạn trên mobile, với nút chọn ngày/giờ.
* Tìm kiếm đơn theo:
* Trạng thái thời hạn: Sắp hết hạn, Quá hạn, Trong hạn.
* Thời gian còn lại: Dưới 24h, 1-3 ngày, v.v.

2.4 **Quản lý Sản phẩm**

2.4.1 **Quản lý Danh mục Sản phẩm/Dịch vụ**

* Tạo mới sản phẩm/dịch vụ (dịch vụ tư vấn, khóa học, phần mềm SaaS) trong danh mục.
* Nhập thông tin:
* Tên: Ví dụ, “Gói tư vấn doanh nghiệp”, “Khóa học marketing”, “Phần mềm CRM Pro”.
* Mã sản phẩm: Tùy chỉnh (ví dụ: DV001, PM2025), hỗ trợ chữ/số.
* Giá: Giá cố định hoặc theo gói (ví dụ: 5 triệu/tháng, 50 triệu/năm).
* Mô tả: Nội dung chi tiết (tối đa 1,000 ký tự, ví dụ: “Tư vấn chiến lược kinh doanh 6 tháng”).
* Loại: Dịch vụ (tư vấn, đào tạo) hoặc Phần mềm (SaaS, license).
* Tạo danh mục con để phân loại (ví dụ: Danh mục “Tư vấn” có “Tư vấn chiến lược”, “Tư vấn nhân sự”).
* Sửa/xóa sản phẩm/dịch vụ, lưu lịch sử chỉnh sửa: ngày, người thực hiện, nội dung cũ/mới.
* Tìm kiếm sản phẩm/dịch vụ theo:
* Tên (toàn phần/một phần, ví dụ: “tư vấn”).
* Mã sản phẩm (toàn bộ/một phần, ví dụ: “DV001”).
* Loại: Dịch vụ, Phần mềm.
* Danh mục con (ví dụ: Tư vấn, Đào tạo).
* Sắp xếp danh mục theo tên, mã, hoặc ngày tạo, hỗ trợ kéo-thả để đổi thứ tự.
* Hiển thị danh mục trên mobile, với giao diện cuộn, nút tìm kiếm, và menu thả xuống chọn loại/danh mục.

2.4.2 **Hỗ trợ Biến thể Sản phẩm/Dịch vụ**

* Định nghĩa biến thể cho sản phẩm/dịch vụ:
* Gói: Cơ bản, Nâng cao, Chuyên nghiệp (ví dụ: “Gói tư vấn Cơ bản: 3 triệu/tháng”).
* Thời hạn: 1 tháng, 3 tháng, 1 năm (ví dụ: “Phần mềm CRM: 1 năm”).
* Quy mô: Cá nhân, Nhóm nhỏ, Doanh nghiệp lớn (ví dụ: “Khóa học: Nhóm 10 người”).
* Nhập giá riêng cho mỗi biến thể (ví dụ: Gói Cơ bản: 3 triệu, Gói Nâng cao: 5 triệu).
* Thêm mô tả ngắn cho biến thể (tối đa 200 ký tự, ví dụ: “Gói Cơ bản: 5 buổi tư vấn”).
* Sửa/xóa biến thể, lưu lịch sử chỉnh sửa: ngày, người thực hiện, biến thể cũ/mới.
* Tìm kiếm sản phẩm/dịch vụ theo biến thể:
* Gói: Cơ bản, Nâng cao, v.v.
* Thời hạn: 1 tháng, 1 năm, v.v.
* Quy mô: Cá nhân, Doanh nghiệp lớn, v.v.
* Hiển thị biến thể dưới dạng danh sách trong hồ sơ sản phẩm, chọn nhanh khi tạo đơn bán.
* Hiển thị giao diện biến thể trên mobile, với menu thả xuống chọn gói/thời hạn/quy mô.

2.4.3 **Gắn Sản phẩm/Dịch vụ vào Đơn bán**

* Chọn sản phẩm/dịch vụ từ danh mục khi tạo/chỉnh sửa đơn bán.
* Chọn biến thể cụ thể (gói, thời hạn, quy mô) từ danh sách thả xuống.
* Nhập số lượng (ví dụ: 2 gói tư vấn, 3 license phần mềm).
* Tự động tính tổng giá dựa trên giá biến thể và số lượng.
* Thêm ghi chú cho sản phẩm trong đơn (ví dụ: “Khách cần tư vấn trước 30/05”).
* Sửa/xóa sản phẩm trong đơn, lưu lịch sử: ngày, người thực hiện, sản phẩm cũ/mới.
* Tìm kiếm đơn bán theo:
* Sản phẩm/dịch vụ: Tên, mã (ví dụ: “Gói tư vấn”, “DV001”).
* Biến thể: Gói Cơ bản, Thời hạn 1 năm, v.v.
* Trạng thái hóa đơn: Chưa thanh toán, Đã thanh toán, Chờ hợp đồng, Đang soạn hợp đồng, Hủy.
* Hiển thị giao diện chọn sản phẩm trên mobile, với nút tìm kiếm và chọn biến thể nhanh.

2.4.4 **Đề xuất Upsell/Cross-sell**

* Đề xuất sản phẩm/dịch vụ upsell (gói cao cấp hơn) khi tạo/chỉnh sửa đơn bán (ví dụ: từ Gói Cơ bản lên Gói Nâng cao).
* Đề xuất sản phẩm/dịch vụ cross-sell (dịch vụ bổ sung) dựa trên sản phẩm đã chọn (ví dụ: Gói tư vấn + Khóa học).
* Hiển thị danh sách đề xuất: tên, mã, giá, biến thể, mô tả ngắn (tối đa 50 ký tự).
* Chọn đề xuất để thêm vào đơn, tự động cập nhật giá.
* Nhập ghi chú cho đề xuất (ví dụ: “Khách quan tâm khóa học bổ sung”).
* Lưu lịch sử đề xuất: ngày, sản phẩm đề xuất, sales thực hiện, kết quả (thêm/không).
* Bật/tắt đề xuất upsell/cross-sell khi tạo đơn.
* Tìm kiếm đơn bán theo:
* Sản phẩm đề xuất: Tên, mã, biến thể.
* Trạng thái hóa đơn: Chưa thanh toán, Đã thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.
* Hiển thị đề xuất trên mobile, với nút thêm nhanh và xem chi tiết.

2.4.5 **Gắn Nhãn (Tag) cho Sản phẩm/Dịch vụ**

* Gắn nhãn cho sản phẩm/dịch vụ: Mới, Phổ biến, Doanh nghiệp, Cá nhân, hoặc Tùy chỉnh (ví dụ: “Khuyến mãi tháng 5”).
* Chọn nhãn từ danh sách hoặc tạo mới.
* Hiển thị nhãn trên danh mục, với màu sắc (ví dụ: Mới - xanh, Phổ biến - cam).
* Sửa/xóa nhãn, hỗ trợ gắn/sửa hàng loạt (ví dụ: gắn “Mới” cho 5 sản phẩm).
* Lưu lịch sử thay đổi nhãn: ngày, người thực hiện, nhãn cũ/mới.
* Tìm kiếm sản phẩm/dịch vụ theo:
* Nhãn: Mới, Phổ biến, Doanh nghiệp, v.v.
* Loại: Dịch vụ, Phần mềm.
* Trạng thái đơn liên quan: Chưa thanh toán, Đã thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.
* Hiển thị giao diện gắn nhãn trên mobile, với nút chọn nhanh.

2.4.6 **Quản lý Tài liệu Sản phẩm/Dịch vụ**

* Tải lên tài liệu liên quan đến sản phẩm/dịch vụ: PDF (hợp đồng mẫu, tài liệu khóa học), hình ảnh (ảnh quảng cáo), link (video demo).
* Nhập thông tin tài liệu: tên, loại (Hợp đồng, Hướng dẫn, Quảng cáo), ngày tải lên.
* Sửa/xóa tài liệu, lưu lịch sử: ngày, người thực hiện, tài liệu cũ/mới.
* Gửi tài liệu qua Zalo khi tạo đơn bán (ví dụ: gửi hợp đồng mẫu cho khách).
* Tìm kiếm sản phẩm/dịch vụ theo:
* Tên tài liệu (ví dụ: “Hợp đồng tư vấn”).
* Loại tài liệu: Hợp đồng, Hướng dẫn, v.v.
* Trạng thái đơn liên quan: Chưa thanh toán, Đã thanh toán, v.v.
* Hiển thị tài liệu trong hồ sơ sản phẩm, với nút xem/tải xuống.
* Hiển thị giao diện quản lý tài liệu trên mobile, với nút tải lên, xem trước.

2.4.7 **Theo dõi Lịch sử Sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ**

* Lưu lịch sử sử dụng sản phẩm/dịch vụ trong đơn bán:
* Tạo đơn: Ngày, khách hàng, sản phẩm, biến thể, giá.
* Thay đổi đơn: Ngày, trạng thái hóa đơn, sales thực hiện.
* Gửi tài liệu: Ngày, tài liệu gửi qua Zalo, khách hàng.
* Hiển thị lịch sử dưới dạng dòng thời gian trong hồ sơ sản phẩm.
* Tìm kiếm lịch sử theo:
* Khách hàng: Tên, số điện thoại.
* Trạng thái đơn: Chưa thanh toán, Đã thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.
* Ngày sử dụng: Cụ thể hoặc khoảng thời gian (ví dụ: 20/05-26/05/2025).
* Sản phẩm/biến thể: Gói Cơ bản, Thời hạn 1 năm, v.v.
* Xuất lịch sử ra Excel/CSV: ngày, khách hàng, sản phẩm, trạng thái, chi tiết.
* Hiển thị lịch sử trên mobile, với giao diện cuộn, nút lọc trạng thái/khách hàng.

2.5 **Nhiệm vụ & Nhắc nhở**

2.5.1 **Tạo Task Thủ công**

* Tạo task từ hồ sơ lead, đơn bán, hoặc khách hàng.
* Nhập thông tin task:
* Tiêu đề: Chọn mẫu (ví dụ: “Gọi lead A”, “Gửi hợp đồng”) hoặc nhập tự do (tối đa 100 ký tự).
* Mô tả: Nội dung công việc (tối đa 1,000 ký tự, ví dụ: “Liên hệ khách để xác nhận gói tư vấn”).
* Ngày đến hạn: Chọn ngày/giờ hoặc khoảng thời gian (ví dụ: trong 24h).
* Nhân viên phụ trách: Chọn sales từ danh sách hoặc gán cho đội.
* Ưu tiên: Thấp, Trung bình, Cao (màu sắc khác nhau: Thấp - xanh, Cao - đỏ).
* Gắn task với:
* Lead: Tên, số điện thoại, nhãn (ví dụ: VIP).
* Đơn bán: Mã đơn, trạng thái hóa đơn (Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng).
* Khách hàng: Tên, số điện thoại, lịch sử mua.
* Thêm ghi chú nội bộ (tối đa 500 ký tự, ví dụ: “Khách cần gọi trước 17h”).
* Lưu task dưới trạng thái: Chưa làm, Đang làm, Hoàn tất.
* Hiển thị giao diện tạo task trên mobile, với menu thả xuống chọn lead/đơn/khách, nút lưu nhanh.
* Tìm kiếm task theo:
* Tiêu đề, mô tả (ví dụ: “gọi lead”).
* Trạng thái task: Chưa làm, Đang làm, Hoàn tất.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Chưa thanh toán, Đã thanh toán, Chờ hợp đồng, Đang soạn hợp đồng, Hủy.
* Nhân viên phụ trách: Tên sales, đội.
* Ngày đến hạn: Cụ thể hoặc khoảng thời gian (26/05/2025-30/05/2025).

2.5.2 **Tạo Task Tự động**

* Tự động tạo task khi:
* Lead chuyển giai đoạn trong Quy trình Bán Hàng (ví dụ: “Gửi báo giá” khi vào Báo giá).
* Đơn bán đổi trạng thái hóa đơn (ví dụ: “Nhắc thanh toán” khi ở Chưa thanh toán).
* Tùy chỉnh task tự động theo:
* Giai đoạn lead: Tiếp nhận, Tư vấn, Chốt Deal.
* Trạng thái hóa đơn: Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, Đã thanh toán, v.v.
* Nội dung task: Tiêu đề, mô tả, ngày đến hạn (ví dụ: 24h sau).
* Nhân viên phụ trách: Sales của lead/đơn hoặc đội mặc định.
* Chèn biến vào task: tên lead, mã đơn, sản phẩm, hạn thanh toán.
* Bật/tắt tạo task tự động cho từng giai đoạn/trạng thái.
* Lưu lịch sử task tự động: ngày tạo, sự kiện kích hoạt (chuyển giai đoạn, đổi trạng thái), nhân viên phụ trách.
* Hiển thị giao diện cài đặt task tự động trên mobile, với mẫu task và nút bật/tắt.
* Tìm kiếm task tự động theo:
* Sự kiện kích hoạt: Giai đoạn lead (Tư vấn, Chốt Deal), trạng thái hóa đơn (Chưa thanh toán, v.v.).
* Trạng thái task: Chưa làm, Đang làm, Hoàn tất.
* Ngày tạo: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.5.3 **Gửi Nhắc nhở qua Zalo, Email, hoặc Thông báo App**

* Gửi nhắc nhở task đến nhân viên phụ trách qua:
* Zalo: Tin nhắn kèm tiêu đề, mô tả, ngày đến hạn, lead/đơn liên quan.
* Email: Tiêu đề (ví dụ: “Nhắc nhở task #T123”), nội dung, tệp đính kèm (PDF, hình ảnh).
* App: Thông báo trong CRM, hiển thị trên màn hình chính.
* Tùy chỉnh thời gian nhắc:
* Trước ngày đến hạn: 24h, 12h, 1h, hoặc tùy chỉnh.
* Lặp lại: Mỗi 12h nếu chưa hoàn tất, tối đa 3 lần.
* Tùy chỉnh nội dung nhắc:
* Chèn biến: tiêu đề task, tên lead, mã đơn, ngày đến hạn.
* Chọn mẫu: Nhắc lần 1, Nhắc khẩn, hoặc nhập tự do (tối đa 500 ký tự).
* Lưu lịch sử nhắc: ngày, kênh (Zalo/email/app), nội dung, trạng thái (đã gửi, đã đọc, lỗi).
* Xem trước tin nhắn/email/thông báo trước khi gửi.
* Bật/tắt nhắc nhở cho từng task hoặc nhân viên.
* Hiển thị giao diện cài đặt nhắc nhở trên mobile, với mẫu tin nhắn và nút lưu.
* Tìm kiếm task theo:
* Lần nhắc: Lần 1, Lần 2, v.v.
* Kênh nhắc: Zalo, Email, App.
* Trạng thái nhắc: Đã gửi, Đã đọc, Lỗi.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.

2.5.4 **Gắn Nhãn (Tag) cho Task**

* Gắn nhãn cho task: Khẩn cấp, Quan trọng, Theo dõi, hoặc Tùy chỉnh (ví dụ: “Cần duyệt”).
* Chọn nhãn từ danh sách hoặc tạo mới.
* Hiển thị nhãn trên danh sách task, với màu sắc (ví dụ: Khẩn cấp - đỏ, Quan trọng - cam).
* Sửa/xóa nhãn, hỗ trợ gắn/sửa hàng loạt (ví dụ: gắn “Khẩn cấp” cho 5 task).
* Lưu lịch sử thay đổi nhãn: ngày, người thực hiện, nhãn cũ/mới.
* Tìm kiếm task theo:
* Nhãn: Khẩn cấp, Quan trọng, v.v.
* Trạng thái task: Chưa làm, Đang làm, Hoàn tất.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.
* Lead/đơn liên quan: Tên, mã đơn.
* Hiển thị giao diện gắn nhãn trên mobile, với nút chọn nhanh từ danh sách.

2.5.5 **Theo dõi Tiến độ Task**

* Hiển thị tiến độ task: Chưa làm (0%), Đang làm (1-99%), Hoàn tất (100%).
* Cập nhật tiến độ thủ công: Nhập phần trăm (ví dụ: 50%) hoặc chọn mức (25%, 50%, 75%).
* Thêm ghi chú tiến độ (tối đa 500 ký tự, ví dụ: “Đã gửi hợp đồng, chờ khách duyệt”).
* Lưu lịch sử tiến độ: ngày, phần trăm, người cập nhật, ghi chú.
* Hiển thị thanh tiến độ trên danh sách task, với màu sắc (ví dụ: 0% - xám, 100% - xanh).
* Tìm kiếm task theo:
* Tiến độ: 0%, 1-50%, 51-99%, 100%.
* Trạng thái task: Chưa làm, Đang làm, Hoàn tất.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.
* Hiển thị giao diện tiến độ trên mobile, với nút nhập phần trăm và ghi chú.

2.5.6 **Lên lịch Nhắc nhở Tùy chỉnh**

* Lên lịch nhắc nhở riêng cho từng task, ngoài nhắc nhở mặc định.
* Tùy chỉnh:
* Thời gian: Cụ thể (26/05/2025 14:00) hoặc lặp lại (mỗi ngày, mỗi 12h).
* Kênh: Zalo, Email, App, hoặc kết hợp.
* Nội dung: Chèn biến (tiêu đề, lead, mã đơn), chọn mẫu, hoặc nhập tự do.
* Lưu lịch sử nhắc tùy chỉnh: ngày, kênh, nội dung, trạng thái (đã gửi, đã đọc).
* Xem trước nội dung nhắc trước khi lưu lịch.
* Bật/tắt lịch nhắc tùy chỉnh cho từng task.
* Tìm kiếm task theo:
* Lịch nhắc: Cụ thể (26/05/2025), Lặp lại.
* Kênh nhắc: Zalo, Email, App.
* Trạng thái nhắc: Đã gửi, Đã đọc, Lỗi.
* Hiển thị giao diện lên lịch trên mobile, với nút chọn thời gian, kênh, mẫu.

2.6 **Quản lý Khách hàng**

2.6.1 **Chuyển Lead thành Khách hàng**

* Chuyển lead thành khách hàng khi đơn bán hoàn tất (trạng thái hóa đơn “Đã thanh toán”).
* Chọn thủ công lead để chuyển thành khách hàng, ngay cả khi chưa có đơn (ví dụ: lead ký hợp đồng dài hạn).
* Nhập thông tin bổ sung khi chuyển:
* Tên khách hàng: Lấy từ lead hoặc chỉnh sửa (ví dụ: thêm họ/tên đệm).
* Loại khách: Cá nhân, Doanh nghiệp, Tổ chức.
* Ghi chú: Thông tin đặc biệt (ví dụ: “Khách hàng tiềm năng dài hạn”).
* Tự động chuyển dữ liệu từ lead sang khách hàng: số điện thoại, email, nhãn (VIP, Miền Nam), lịch sử tin nhắn Zalo/Facebook.
* Lưu lịch sử chuyển: ngày, người thực hiện, lead gốc, đơn bán liên quan (nếu có).
* Hiển thị giao diện chuyển lead trên mobile, với nút chọn lead, nhập thông tin, và xác nhận.
* Tìm kiếm khách hàng theo:
* Nguồn lead gốc: Zalo, Facebook, Nhập tay.
* Ngày chuyển: Cụ thể hoặc khoảng thời gian (26/05/2025-30/05/2025).
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.

2.6.2 **Lưu Thông tin Khách hàng**

* Lưu thông tin chi tiết trong hồ sơ khách hàng:
* Tên: Họ tên đầy đủ (ví dụ: Nguyễn Văn An).
* Số điện thoại: Chính và phụ (tối đa 2 số).
* Email: Chính và phụ (tối đa 2 email).
* Địa chỉ: Văn phòng, nhà riêng, hoặc tùy chỉnh (ví dụ: “Trụ sở Hà Nội”).
* Loại khách: Cá nhân, Doanh nghiệp, Tổ chức.
* Thông tin bổ sung: Ngành nghề (CNTT, Giáo dục), quy mô (10-50 nhân viên), ngày sinh, sở thích.
* Sửa thông tin khách hàng, lưu lịch sử chỉnh sửa: ngày, người thực hiện, nội dung cũ/mới.
* Gắn file liên quan: Hợp đồng (PDF), ảnh (chứng minh thư, logo công ty), link (website khách).
* Tìm kiếm khách hàng theo:
* Tên, số điện thoại, email (toàn phần/một phần).
* Loại khách: Cá nhân, Doanh nghiệp.
* Ngành nghề, quy mô.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.
* Hiển thị hồ sơ khách hàng trên mobile, với giao diện cuộn, nút sửa thông tin, và tải file.

2.6.3 **Gắn Nhãn (Tag) để Phân nhóm Khách hàng**

* Gắn nhãn cho khách hàng: VIP, Miền Bắc, Khách lẻ, Tiềm năng, hoặc Tùy chỉnh (ví dụ: “Hợp đồng dài hạn”).
* Chọn nhãn từ danh sách hoặc tạo mới.
* Hiển thị nhãn trên hồ sơ và danh sách khách, với màu sắc (ví dụ: VIP - vàng, Miền Bắc - xanh).
* Sửa/xóa nhãn, hỗ trợ gắn/sửa hàng loạt (ví dụ: gắn “VIP” cho 10 khách).
* Lưu lịch sử thay đổi nhãn: ngày, người thực hiện, nhãn cũ/mới.
* Tìm kiếm khách hàng theo:
* Nhãn: VIP, Miền Bắc, v.v.
* Kết hợp nhãn: Ví dụ, “VIP + Miền Bắc”.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.
* Hiển thị giao diện gắn nhãn trên mobile, với nút chọn nhanh từ danh sách.

2.6.4 **Gửi Ưu đãi, Nhắc Phục vụ qua Zalo/Email**

* Gửi ưu đãi đến khách hàng qua Zalo hoặc email:
* Ưu đãi: Giảm giá dịch vụ (ví dụ: “Giảm 20% gói tư vấn”), gia hạn phần mềm, quà tặng.
* Nội dung: Chèn biến (tên khách, sản phẩm, mã ưu đãi), chọn mẫu (Ưu đãi, Cảm ơn), hoặc nhập tự do (tối đa 500 ký tự).
* Tệp đính kèm: PDF (chi tiết ưu đãi), hình ảnh (banner).
* Gửi nhắc phục vụ qua Zalo hoặc email:
* Nhắc: Gia hạn dịch vụ (ví dụ: “Gói tư vấn hết hạn 30/05”), bảo hành, khảo sát hài lòng.
* Nội dung: Chèn biến (tên khách, ngày hết hạn), chọn mẫu, hoặc nhập tự do.
* Tùy chỉnh thời gian gửi: Ngay lập tức, sau X ngày, hoặc lịch cố định (ví dụ: 9h thứ Hai).
* Lưu lịch sử gửi: ngày, kênh (Zalo/email), nội dung, trạng thái (đã gửi, đã đọc, lỗi).
* Xem trước tin nhắn/email trước khi gửi.
* Tìm kiếm khách hàng theo:
* Ưu đãi/nhắc: Loại (Giảm giá, Gia hạn), ngày gửi, trạng thái (đã đọc).
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.
* Hiển thị giao diện gửi ưu đãi/nhắc trên mobile, với mẫu tin nhắn, nút lưu.

2.6.5 **Theo dõi Lịch sử Chăm sóc Khách hàng**

* Lưu lịch sử chăm sóc trong hồ sơ khách hàng:
* Tương tác: Gọi điện, gửi tin Zalo/Facebook, gặp mặt, email.
* Đơn bán: Mã đơn, trạng thái hóa đơn, sản phẩm/dịch vụ, giá.
* Ưu đãi/Nhắc: Ngày gửi, nội dung, kênh, trạng thái.
* Hiển thị lịch sử dưới dạng dòng thời gian, sắp xếp theo ngày/giờ.
* Nhập chi tiết tương tác:
* Gọi điện: Ngày, thời lượng, nội dung (ví dụ: “Thảo luận hợp đồng”).
* Tin nhắn: Nội dung Zalo/Facebook, trạng thái (đã đọc, chờ trả lời).
* Gặp mặt: Ngày, địa điểm, ghi chú (ví dụ: “Ký hợp đồng tại văn phòng”).
* Sửa/xóa tương tác, lưu lịch sử chỉnh sửa: ngày, người thực hiện, nội dung cũ/mới.
* Tìm kiếm lịch sử theo:
* Loại tương tác: Gọi điện, Tin nhắn, Gặp mặt, Ưu đãi, Nhắc.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.
* Ngày tương tác: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.
* Sales phụ trách: Tên sales, đội.
* Xuất lịch sử ra Excel/CSV: ngày, loại tương tác, khách hàng, trạng thái, chi tiết.
* Hiển thị lịch sử trên mobile, với giao diện cuộn, nút lọc loại tương tác/trạng thái.

2.6.6 **Tích hợp Tin nhắn Zalo/Facebook vào Hồ sơ Khách hàng**

* Lưu tin nhắn Zalo/Facebook trong hồ sơ khách hàng (ví dụ: “Khách hỏi gia hạn gói tư vấn”).
* Hiển thị tin nhắn: ngày, giờ, nội dung, người gửi (khách/sales).
* Trả lời tin nhắn Zalo/Facebook từ hồ sơ khách, nhập nội dung, gửi ngay.
* Gắn nhãn tin nhắn: Hỏi giá, Gia hạn, Khiếu nại, hoặc Tùy chỉnh.
* Tìm kiếm khách hàng theo:
* Nội dung tin nhắn (ví dụ: “gia hạn”).
* Nhãn tin nhắn: Hỏi giá, Gia hạn, v.v.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.
* Ngày gửi tin: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.
* Hiển thị 5 tin nhắn gần nhất, nhấn “Xem thêm” để mở lịch sử.
* Hỗ trợ cuộn tin nhắn trên mobile, với nút trả lời, gắn nhãn.

2.6.7 **Gắn Nhiệm vụ cho Khách hàng**

* Tạo nhiệm vụ chăm sóc trực tiếp từ hồ sơ khách hàng (ví dụ: “Gọi kiểm tra hài lòng”).
* Nhập thông tin nhiệm vụ:
* Tiêu đề: Chọn mẫu (ví dụ: “Chăm sóc khách A”) hoặc nhập tự do.
* Mô tả: Nội dung (tối đa 1,000 ký tự, ví dụ: “Hỏi về trải nghiệm dịch vụ”).
* Ngày đến hạn: Chọn ngày/giờ hoặc trong X ngày.
* Sales phụ trách: Chọn từ danh sách hoặc đội.
* Gắn nhãn nhiệm vụ: Chăm sóc, Gia hạn, Khiếu nại, hoặc Tùy chỉnh.
* Lưu lịch sử nhiệm vụ: ngày tạo, sales, trạng thái (Chưa làm, Hoàn tất).
* Tìm kiếm khách hàng theo:
* Nhiệm vụ: Tiêu đề, nhãn, trạng thái nhiệm vụ.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.
* Ngày đến hạn: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.
* Hiển thị nhiệm vụ trong hồ sơ khách, với nút chỉnh sửa/hoàn tất trên mobile.

2.6.8 **Ghi chú Nhanh trong Hồ sơ Khách hàng**

* Thêm ghi chú nhanh (tối đa 200 ký tự) từ danh sách hoặc hồ sơ khách (ví dụ: “Cần gọi 14h 27/05”).
* Sửa/xóa ghi chú, lưu lịch sử: ngày, người thực hiện, nội dung cũ/mới.
* Hiển thị ghi chú trên danh sách khách, với dấu “…” nếu vượt 50 ký tự, nhấn để xem đầy đủ.
* Tìm kiếm khách hàng theo:
* Nội dung ghi chú (ví dụ: “gọi 14h”).
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.
* Ngày ghi chú: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.
* Hiển thị giao diện ghi chú trên mobile, với nút nhập/sửa nhanh bên cạnh hồ sơ.

2.6.9 **Theo dõi Lịch sử Đơn bán của Khách hàng**

* Lưu lịch sử đơn bán trong hồ sơ khách:
* Mã đơn, sản phẩm/dịch vụ, biến thể (gói, thời hạn), giá.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.
* Ngày tạo, sales phụ trách.
* Hiển thị lịch sử đơn dưới dạng danh sách hoặc dòng thời gian.
* Nhấn vào đơn để xem chi tiết: sản phẩm, trạng thái, hóa đơn, ghi chú.
* Tìm kiếm khách hàng theo:
* Mã đơn, sản phẩm/dịch vụ, biến thể.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.
* Giá trị đơn: Khoảng (ví dụ: 1-5 triệu VNĐ).
* Ngày tạo đơn: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.
* Xuất lịch sử đơn ra Excel/CSV: khách hàng, mã đơn, trạng thái, giá, ngày.
* Hiển thị lịch sử đơn trên mobile, với giao diện cuộn, nút lọc trạng thái/sản phẩm.

2.7 **Báo Cáo & Phân Tích**

2.7.1 **Báo Cáo Doanh số**

* Tạo báo cáo doanh số theo khoảng thời gian: ngày, tuần, tháng, quý, hoặc tùy chỉnh (ví dụ: 26/05/2025-30/05/2025).
* Hiển thị thông tin báo cáo:
* Tổng doanh số: Tổng giá trị đơn bán (VNĐ).
* Số đơn bán: Tổng số đơn, phân loại theo trạng thái hóa đơn (Đã thanh toán, Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, Đang soạn hợp đồng, Hủy).
* Giá trị trung bình đơn: Doanh số chia số đơn.
* Lọc báo cáo theo:
* Sản phẩm/Dịch vụ: Tên, mã (ví dụ: “Gói tư vấn”, “DV001”).
* Biến thể: Gói Cơ bản, Thời hạn 1 năm, Quy mô Doanh nghiệp.
* Khách hàng: Cá nhân, Doanh nghiệp, nhãn (VIP, Miền Bắc).
* Sales phụ trách: Tên sales, đội sales.
* Hiển thị biểu đồ:
* Cột: Doanh số theo ngày/tuần/tháng.
* Đường: Xu hướng doanh số qua thời gian.
* Tròn: Tỷ lệ doanh số theo trạng thái hóa đơn (Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.).
* Nhấn vào biểu đồ để xem chi tiết: số đơn, giá trị, khách hàng.
* Xuất báo cáo ra Excel/CSV: thời gian, doanh số, số đơn, trạng thái, sản phẩm.
* Tìm kiếm báo cáo theo:
* Khoảng thời gian.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.
* Sản phẩm/Dịch vụ: Tên, mã, biến thể.
* Hiển thị báo cáo trên mobile, với giao diện cuộn, phóng to/thu nhỏ biểu đồ, nút lọc.

2.7.2 **Báo Cáo Hiệu suất Sales**

* Tạo báo cáo hiệu suất sales theo ngày, tuần, tháng, hoặc tùy chỉnh.
* Hiển thị thông tin:
* Số lead được giao: Tổng lead, phân loại theo nguồn (Zalo, Facebook).
* Số đơn bán: Tổng đơn, phân loại theo trạng thái (Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.).
* Tỷ lệ chốt: Số đơn Đã thanh toán chia số lead được giao.
* Doanh số: Giá trị đơn do sales chốt.
* Lọc báo cáo theo:
* Sales: Tên, đội sales.
* Sản phẩm/Dịch vụ: Tên, mã, biến thể.
* Nguồn lead: Zalo, Facebook, Nhập tay.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.
* Hiển thị biểu đồ:
* Cột: Số đơn/sales.
* Tròn: Tỷ lệ chốt theo sales.
* Sắp xếp sales theo doanh số, số đơn, hoặc tỷ lệ chốt.
* Xuất báo cáo ra Excel/CSV: sales, lead, đơn, tỷ lệ chốt, doanh số.
* Tìm kiếm báo cáo theo:
* Sales: Tên, đội.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.
* Nguồn lead: Zalo, Facebook.
* Tỷ lệ chốt: Khoảng (ví dụ: 50-75%).
* Hiển thị báo cáo trên mobile, với giao diện cuộn, nút sắp xếp/lọc.

2.7.3 **Phân Tích Quy trình Bán Hàng**

* Phân tích quy trình bán hàng (Kanban) theo giai đoạn: Tiếp nhận, Tư vấn, Báo giá, Chốt Deal, v.v.
* Hiển thị thông tin:
* Số lead mỗi giai đoạn: Tổng lead, phân loại theo nhãn (VIP, Miền Bắc).
* Tỷ lệ chuyển đổi: Phần trăm lead di chuyển giữa các giai đoạn.
* Điểm nghẽn: Giai đoạn có tỷ lệ chuyển đổi thấp nhất hoặc nhiều lead mất.
* Thời gian trung bình: Số ngày lead ở mỗi giai đoạn.
* Lọc phân tích theo:
* Giai đoạn: Cụ thể (Tư vấn) hoặc toàn quy trình.
* Thời gian: Ngày, tuần, tháng.
* Sales phụ trách: Tên, đội.
* Sản phẩm/Dịch vụ: Tên, mã, biến thể.
* Hiển thị biểu đồ:
* Phễu: Số lead giảm qua các giai đoạn.
* Cột: Tỷ lệ chuyển đổi mỗi giai đoạn.
* Nhấn vào biểu đồ để xem chi tiết lead: tên, số điện thoại, nhãn, trạng thái.
* Xuất phân tích ra Excel/CSV: giai đoạn, số lead, tỷ lệ chuyển đổi, thời gian.
* Tìm kiếm phân tích theo:
* Giai đoạn: Tư vấn, Chốt Deal, v.v.
* Tỷ lệ chuyển đổi: Khoảng (ví dụ: 10-50%).
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.
* Hiển thị phân tích trên mobile, với giao diện cuộn, phóng to biểu đồ, nút lọc.

2.7.4 **Báo Cáo Nguồn Lead**

* Tạo báo cáo nguồn lead theo ngày, tuần, tháng, hoặc tùy chỉnh.
* Hiển thị thông tin:
* Số lead: Tổng lead, phân loại theo nguồn (Zalo, Facebook, Nhập tay).
* Tỷ lệ chuyển đổi: Số lead trở thành khách hàng (có đơn Đã thanh toán).
* Doanh số từ nguồn: Giá trị đơn bán từ lead của từng nguồn.
* Lọc báo cáo theo:
* Nguồn: Zalo, Facebook, Nhập tay.
* Nhãn lead: VIP, Miền Bắc, v.v.
* Sales phụ trách: Tên, đội.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.
* Hiển thị biểu đồ:
* Tròn: Tỷ lệ lead theo nguồn.
* Cột: Doanh số từ mỗi nguồn.
* Nhấn vào biểu đồ để xem chi tiết lead: tên, nguồn, trạng thái, đơn bán.
* Xuất báo cáo ra Excel/CSV: nguồn, số lead, tỷ lệ chuyển đổi, doanh số.
* Tìm kiếm báo cáo theo:
* Nguồn: Zalo, Facebook.
* Tỷ lệ chuyển đổi: Khoảng (ví dụ: 20-60%).
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.
* Hiển thị báo cáo trên mobile, với giao diện cuộn, nút lọc nguồn/trạng thái.

2.7.5 **Báo Cáo Tỷ lệ Hủy Đơn**

* Tạo báo cáo tỷ lệ hủy đơn theo ngày, tuần, tháng, hoặc tùy chỉnh.
* Hiển thị thông tin:
* Số đơn hủy: Tổng đơn trạng thái Hủy.
* Tỷ lệ hủy: Số đơn hủy chia tổng đơn.
* Lý do hủy: Khách hủy, Sai hợp đồng, Chưa thanh toán, hoặc Tùy chỉnh.
* Giá trị đơn hủy: Tổng giá trị đơn bị hủy.
* Lọc báo cáo theo:
* Lý do hủy: Khách hủy, Sai hợp đồng, v.v.
* Sản phẩm/Dịch vụ: Tên, mã, biến thể.
* Sales phụ trách: Tên, đội.
* Khách hàng: Cá nhân, Doanh nghiệp, nhãn.
* Hiển thị biểu đồ:
* Tròn: Tỷ lệ hủy theo lý do.
* Cột: Số đơn hủy theo sản phẩm.
* Nhấn vào biểu đồ để xem chi tiết đơn: mã đơn, khách, lý do, giá trị.
* Xuất báo cáo ra Excel/CSV: số đơn hủy, lý do, giá trị, sản phẩm.
* Tìm kiếm báo cáo theo:
* Lý do hủy: Khách hủy, Sai hợp đồng, v.v.
* Trạng thái hóa đơn: Hủy.
* Giá trị đơn hủy: Khoảng (ví dụ: 1-5 triệu VNĐ).
* Hiển thị báo cáo trên mobile, với giao diện cuộn, nút lọc lý do/sản phẩm.

2.7.6 **Báo Cáo Khách hàng**

* Tạo báo cáo khách hàng theo ngày, tuần, tháng, hoặc tùy chỉnh.
* Hiển thị thông tin:
* Số khách hàng: Tổng khách, phân loại theo loại (Cá nhân, Doanh nghiệp).
* Tần suất mua: Số đơn bán/khách (1 lần, 2-5 lần, >5 lần).
* Doanh số: Giá trị đơn bán theo khách, phân loại theo trạng thái (Đã thanh toán, Chưa thanh toán).
* Nhóm khách: Phân loại theo nhãn (VIP, Miền Bắc).
* Lọc báo cáo theo:
* Loại khách: Cá nhân, Doanh nghiệp.
* Nhãn: VIP, Miền Bắc, v.v.
* Sản phẩm/Dịch vụ: Tên, mã, biến thể.
* Sales phụ trách: Tên, đội.
* Hiển thị biểu đồ:
* Cột: Doanh số theo nhóm khách.
* Tròn: Tỷ lệ khách theo nhãn.
* Nhấn vào biểu đồ để xem chi tiết khách: tên, số điện thoại, đơn bán.
* Xuất báo cáo ra Excel/CSV: khách, số đơn, doanh số, nhãn.
* Tìm kiếm báo cáo theo:
* Loại khách: Cá nhân, Doanh nghiệp.
* Nhãn: VIP, Miền Bắc.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.
* Tần suất mua: 1 lần, 2-5 lần.

2.7.7 **Báo Cáo Tương tác Zalo/Facebook**

* Tạo báo cáo tương tác Zalo/Facebook theo ngày, tuần, tháng, hoặc tùy chỉnh.
* Hiển thị thông tin:
* Số tin nhắn: Tổng tin nhắn gửi/nhận, phân loại theo kênh (Zalo, Facebook).
* Tỷ lệ phản hồi: Số tin nhắn khách trả lời chia tổng tin gửi.
* Loại tương tác: Hỏi giá, Hợp đồng, Khiếu nại, hoặc Tùy chỉnh.
* Lọc báo cáo theo:
* Kênh: Zalo, Facebook.
* Loại tương tác: Hỏi giá, Hợp đồng, v.v.
* Sales phụ trách: Tên, đội.
* Khách hàng/Lead: Tên, nhãn.
* Hiển thị biểu đồ:
* Cột: Số tin nhắn theo kênh.
* Tròn: Tỷ lệ phản hồi theo loại tương tác.
* Nhấn vào biểu đồ để xem chi tiết tin nhắn: nội dung, ngày, khách/lead.
* Xuất báo cáo ra Excel/CSV: kênh, số tin, tỷ lệ phản hồi, loại tương tác.
* Tìm kiếm báo cáo theo:
* Nội dung tin nhắn: Ví dụ, “hỏi giá”.
* Loại tương tác: Hỏi giá, Hợp đồng.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.

2.7.8 **So sánh Hiệu suất Theo thời gian**

* Tạo báo cáo so sánh hiệu suất giữa các khoảng thời gian (ví dụ: tháng 5 vs tháng 4).
* Hiển thị thông tin:
* Doanh số: So sánh tổng doanh số, số đơn.
* Tỷ lệ chốt: So sánh tỷ lệ chốt của sales.
* Tỷ lệ hủy: So sánh số đơn hủy, lý do.
* Nguồn lead: So sánh số lead, tỷ lệ chuyển đổi.
* Lọc so sánh theo:
* Sales: Tên, đội.
* Sản phẩm/Dịch vụ: Tên, mã.
* Nguồn lead: Zalo, Facebook.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Hiển thị biểu đồ:
* Cột: Doanh số, số đơn theo thời gian.
* Đường: Xu hướng tỷ lệ chốt, hủy.
* Xuất báo cáo ra Excel/CSV: thời gian, doanh số, tỷ lệ chốt, hủy.
* Tìm kiếm báo cáo theo:
* Khoảng thời gian so sánh: Tháng, Tuần.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Sales: Tên, đội.

2.7.9 **Lưu và Tái sử dụng Báo Cáo Tùy chỉnh**

* Lưu báo cáo tùy chỉnh (doanh số, hiệu suất sales, v.v.) để tái sử dụng.
* Nhập thông tin báo cáo:
* Tên: Ví dụ, “Doanh số Tháng 5 Đội A”.
* Loại: Doanh số, Hiệu suất, Quy trình, Nguồn lead, Hủy đơn.
* Bộ lọc: Thời gian, sản phẩm, sales, trạng thái hóa đơn.
* Sửa/xóa báo cáo tùy chỉnh, lưu lịch sử: ngày, người thực hiện, nội dung cũ/mới.
* Tìm kiếm báo cáo tùy chỉnh theo:
* Tên báo cáo: Ví dụ, “Doanh số Tháng 5”.
* Loại báo cáo: Doanh số, Hiệu suất, v.v.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày lưu: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.8 **Automation Marketing**

2.8.1 **Gửi Email và Tin nhắn Hàng loạt**

* Tạo chiến dịch marketing để gửi email hoặc tin nhắn Zalo/Facebook hàng loạt đến lead/khách hàng.
* Nhập thông tin chiến dịch:
* Tên chiến dịch: Ví dụ, “Ưu đãi gói tư vấn Q2-2025”.
* Kênh: Email, Zalo, Facebook Fanpage, hoặc kết hợp.
* Tiêu đề (email): Tùy chỉnh (ví dụ: “Khuyến mãi 20% dịch vụ!”).
* Nội dung:
* Email: Nhập tự do (tối đa 10,000 ký tự), hỗ trợ định dạng (in đậm, nghiêng, danh sách, link).
* Zalo/Facebook: Nhập tự do (tối đa 500 ký tự), hỗ trợ link, hình ảnh (JPG, PNG, tối đa 2MB).
* Chèn biến: Tên lead/khách, sản phẩm, mã ưu đãi, ngày hết hạn, mã đơn.
* Tệp đính kèm (email): PDF (tài liệu quảng cáo), hình ảnh (banner), tối đa 5MB.
* Chọn danh sách người nhận:
* Lead: Lọc theo nhãn (VIP, Miền Bắc), nguồn (Zalo, Facebook), trạng thái (Mới, Tiềm năng).
* Khách hàng: Lọc theo nhãn (VIP, Doanh nghiệp), loại (Cá nhân, Tổ chức), trạng thái hóa đơn (Đã thanh toán, Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng).
* Tùy chỉnh thời gian gửi:
* Ngay lập tức.
* Lên lịch: Chọn ngày/giờ (ví dụ: 27/05/2025 09:00).
* Lặp lại: Hàng ngày, tuần, tháng, với tùy chọn số lần lặp (tối đa 10).
* Xem trước email/tin nhắn trên giao diện desktop và mobile.
* Lưu nháp chiến dịch để chỉnh sửa sau.
* Lưu lịch sử gửi: ngày, kênh, số người nhận, trạng thái (đã gửi, đã đọc, lỗi).
* Tìm kiếm chiến dịch theo:
* Tên chiến dịch, tiêu đề email, nội dung tin nhắn.
* Kênh: Email, Zalo, Facebook.
* Trạng thái gửi: Đã gửi, Lên lịch, Lỗi.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng.
* Ngày gửi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian (26/05/2025-30/05/2025).

2.8.2 **Tạo Form Thu thập Lead**

* Tạo form thu thập lead để nhúng vào website, chia sẻ qua Zalo/Facebook, hoặc gửi qua email.
* Tùy chỉnh form:
* Trường thông tin: Tên, số điện thoại, email, sản phẩm quan tâm (tư vấn, phần mềm), ghi chú (tùy chọn, tối đa 500 ký tự).
* Tiêu đề: Ví dụ, “Đăng ký tư vấn miễn phí”.
* Mô tả: Nội dung giới thiệu (tối đa 500 ký tự, ví dụ: “Nhận tư vấn chiến lược kinh doanh!”).
* Nút gửi: Tùy chỉnh văn bản (ví dụ: “Đăng ký ngay”, “Nhận ưu đãi”).
* Tùy chỉnh thiết kế:
* Màu sắc: Nền, chữ, nút (ví dụ: nền trắng, nút xanh).
* Hình ảnh: Tải lên logo, banner (JPG, PNG, tối đa 2MB).
* Kiểu chữ: Chọn phông (Arial, Times New Roman) và kích thước.
* Tự động lưu lead từ form vào CRM:
* Gắn nhãn: Nguồn (Form Zalo, Form Website), nhãn tùy chỉnh (ví dụ: “Form Tư vấn”).
* Gán sales: Phân bổ theo quy tắc (khu vực, sản phẩm) hoặc thủ công.
* Lưu thông tin: Ngày gửi form, IP (nếu từ website), thiết bị (mobile/desktop).
* Chia sẻ form:
* Link: Tạo link chia sẻ qua Zalo/Facebook/email.
* Mã nhúng: Tạo mã HTML để nhúng vào website.
* QR code: Tạo mã QR để quét trên mobile.
* Lưu lịch sử form: ngày tạo, số lead thu thập, trạng thái (Hoạt động, Tạm dừng, Đã xóa).
* Tìm kiếm form theo:
* Tên form, mô tả.
* Số lead thu thập: Khoảng (ví dụ: 10-50 lead).
* Nguồn: Form Zalo, Form Facebook, Form Website.
* Ngày tạo: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.
* Trạng thái hóa đơn của lead: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.

2.8.3 **Báo Cáo Hiệu quả Chiến dịch**

* Tạo báo cáo hiệu quả chiến dịch (email, Zalo, Facebook) theo ngày, tuần, tháng, hoặc tùy chỉnh.
* Hiển thị thông tin:
* Số tin nhắn/email gửi: Tổng số, phân loại theo kênh (email, Zalo, Facebook).
* Tỷ lệ mở: Phần trăm email/tin nhắn được mở.
* Tỷ lệ click: Phần trăm click vào link trong email/tin nhắn.
* Tỷ lệ chuyển đổi: Số lead/khách thực hiện hành động (điền form, mua dịch vụ, ký hợp đồng).
* Số lead mới: Số lead từ form liên quan đến chiến dịch.
* Lọc báo cáo theo:
* Chiến dịch: Tên, tiêu đề email, nội dung tin nhắn.
* Kênh: Email, Zalo, Facebook.
* Người nhận: Lead (nhãn, nguồn), khách hàng (nhãn, loại).
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, v.v.
* Sales phụ trách: Tên, đội.
* Hiển thị biểu đồ:
* Cột: Số gửi/mở/click theo ngày/tuần.
* Tròn: Tỷ lệ mở, click, chuyển đổi theo kênh.
* Đường: Xu hướng mở/click qua thời gian.
* Nhấn vào biểu đồ để xem chi tiết: chiến dịch, người nhận, hành động (mở, click, chuyển đổi).
* Xuất báo cáo ra Excel/CSV: chiến dịch, kênh, số gửi, tỷ lệ mở/click/chuyển đổi, lead mới.
* Tìm kiếm báo cáo theo:
* Tên chiến dịch, tiêu đề email, nội dung tin nhắn.
* Kênh: Email, Zalo, Facebook.
* Tỷ lệ mở/click/chuyển đổi: Khoảng (ví dụ: 20-50%).
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, v.v.
* Ngày báo cáo: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.8.4 **Tạo Mẫu Email và Tin nhắn**

* Tạo mẫu email hoặc tin nhắn Zalo/Facebook để tái sử dụng.
* Nhập thông tin mẫu:
* Tên mẫu: Ví dụ, “Chào mừng khách mới”, “Ưu đãi gia hạn”.
* Kênh: Email, Zalo, Facebook.
* Tiêu đề (email): Tùy chỉnh (ví dụ: “Chào mừng bạn đến với ViLead!”).
* Nội dung:
* Email: Nhập tự do, hỗ trợ định dạng (in đậm, nghiêng, link), chèn biến (tên, sản phẩm).
* Zalo/Facebook: Nhập tự do (tối đa 500 ký tự), hỗ trợ link, hình ảnh.
* Tệp đính kèm (email): PDF, hình ảnh, tối đa 5MB.
* Tùy chỉnh thiết kế mẫu:
* Email: Màu sắc (nền, chữ, nút CTA), phông chữ, logo/banner (JPG, PNG, tối đa 2MB).
* Zalo/Facebook: Hình ảnh, nút CTA (ví dụ: “Đăng ký ngay”).
* Sửa/xóa mẫu, lưu lịch sử chỉnh sửa: ngày, người thực hiện, nội dung cũ/mới.
* Chọn mẫu khi tạo chiến dịch, chỉnh sửa nội dung nếu cần.
* Tìm kiếm mẫu theo:
* Tên mẫu, tiêu đề, nội dung.
* Kênh: Email, Zalo, Facebook.
* Trạng thái hóa đơn liên quan (nếu mẫu dùng trong chiến dịch): Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày tạo: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.8.5 **Tự động Gửi Email/Tin nhắn Theo Sự kiện**

* Tự động gửi email hoặc tin nhắn Zalo/Facebook dựa trên sự kiện CRM:
* Lead chuyển giai đoạn: Ví dụ, email “Chào mừng” khi vào Tư vấn.
* Đơn bán đổi trạng thái: Ví dụ, Zalo “Xác nhận thanh toán” khi Đã thanh toán.
* Khách hàng đạt mốc: Ví dụ, email ưu đãi khi mua 3 đơn.
* Lead/Khách không tương tác: Ví dụ, tin Zalo sau 3 ngày không trả lời.
* Tùy chỉnh nội dung tự động:
* Tiêu đề (email), nội dung: Chèn biến (tên, mã đơn, sản phẩm, hạn thanh toán).
* Mẫu: Chọn từ danh sách hoặc nhập mới.
* Tệp đính kèm (email): PDF, hình ảnh.
* Hình ảnh/link (Zalo/Facebook): Banner, link form.
* Tùy chỉnh thời gian gửi:
* Ngay lập tức, sau X giờ/ngày, hoặc giờ cố định (ví dụ: 10h sáng).
* Lặp lại: Tối đa 3 lần nếu không phản hồi.
* Chọn người nhận theo sự kiện: Lead (giai đoạn, nhãn), đơn (trạng thái), khách (mốc, nhãn).
* Lưu lịch sử gửi: ngày, sự kiện, kênh, số người nhận, trạng thái (đã gửi, đã đọc).
* Tìm kiếm email/tin nhắn tự động theo:
* Sự kiện: Giai đoạn lead, trạng thái hóa đơn (Đã thanh toán, v.v.).
* Kênh: Email, Zalo, Facebook.
* Trạng thái gửi: Đã gửi, Đã đọc, Lỗi.
* Ngày gửi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.8.6 **Quản lý Danh sách Người nhận**

* Tạo danh sách người nhận (segment) cho chiến dịch.
* Nhập thông tin danh sách:
* Tên: Ví dụ, “Khách VIP Q2-2025”, “Lead Zalo Tư vấn”.
* Tiêu chí:
* Lead: Nhãn (VIP, Miền Bắc), nguồn (Zalo, Facebook), trạng thái (Mới, Tiềm năng).
* Khách hàng: Nhãn (VIP, Doanh nghiệp), loại (Cá nhân, Tổ chức), trạng thái hóa đơn (Đã thanh toán, Chưa thanh toán).
* Hành vi: Mở email, click link, điền form.
* Thêm lead/khách thủ công hoặc nhập từ Excel/CSV (cột: tên, số điện thoại, email).
* Tự động cập nhật danh sách khi lead/khách đáp ứng tiêu chí (ví dụ: thêm khách vào “VIP” khi mua đơn >5 triệu).
* Sửa/xóa danh sách, lưu lịch sử: ngày, người thực hiện, tiêu chí cũ/mới.
* Hiển thị số người trong danh sách, với chi tiết: tên, số điện thoại, email, nhãn.
* Tìm kiếm danh sách theo:
* Tên danh sách.
* Tiêu chí: Nhãn, nguồn, trạng thái hóa đơn, hành vi.
* Số người: Khoảng (ví dụ: 50-100).
* Ngày tạo: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.8.7 **Tự động hóa Quy trình Chăm sóc Lead/Khách hàng**

* Tạo quy trình chăm sóc (workflow) để tự động gửi email/tin nhắn theo chuỗi hành động.
* Tùy chỉnh quy trình:
* Bước: Ví dụ, Bước 1: Gửi email chào mừng; Bước 2: Gửi tin Zalo nhắc sau 3 ngày.
* Điều kiện: Dựa trên hành vi (mở email, click link), trạng thái hóa đơn (Đã thanh toán), nhãn (VIP).
* Thời gian: Khoảng cách giữa các bước (ví dụ: 3 ngày sau Bước 1).
* Chọn người nhận: Lead (nhãn, nguồn), khách hàng (nhãn, loại).
* Tùy chỉnh nội dung mỗi bước:
* Email: Tiêu đề, nội dung, mẫu, tệp đính kèm.
* Zalo/Facebook: Nội dung, hình ảnh, link.
* Lưu lịch sử quy trình: ngày bắt đầu, số người nhận, bước hoàn tất, trạng thái (đã gửi, lỗi).
* Tìm kiếm quy trình theo:
* Tên quy trình.
* Bước: Email, Zalo, Facebook.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày bắt đầu: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.8.8 **Theo dõi Hành vi Lead/Khách hàng**

* Lưu hành vi lead/khách hàng từ chiến dịch:
* Email: Mở, click link, điền form, trả lời.
* Zalo/Facebook: Đọc tin, click link, trả lời.
* Đơn bán: Tạo đơn, trạng thái hóa đơn (Đã thanh toán, Chưa thanh toán).
* Hiển thị hành vi trong hồ sơ lead/khách: ngày, hành động, chiến dịch, kênh.
* Gắn nhãn hành vi: Tích cực (mở email, click), Không phản hồi, Khiếu nại.
* Tìm kiếm lead/khách theo:
* Hành vi: Mở email, click link, trả lời tin.
* Nhãn hành vi: Tích cực, Không phản hồi.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày hành vi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.
* Xuất hành vi ra Excel/CSV: lead/khách, hành động, chiến dịch, ngày.

2.8.9 **Tích hợp Task vào Chiến dịch**

* Tạo task tự động cho sales khi chiến dịch đạt điều kiện:
* Ví dụ: Task “Gọi lead” nếu lead mở email nhưng không click sau 24h.
* Task “Nhắc hợp đồng” nếu đơn ở trạng thái Chờ hợp đồng sau 3 ngày.
* Nhập thông tin task:
* Tiêu đề: Chọn mẫu (ví dụ: “Theo dõi lead A”) hoặc nhập tự do.
* Mô tả: Nội dung (tối đa 1,000 ký tự, ví dụ: “Gọi hỏi về gói tư vấn”).
* Ngày đến hạn: Trong X giờ/ngày.
* Sales phụ trách: Gán theo lead/đơn hoặc đội.
* Lưu lịch sử task: ngày tạo, chiến dịch, lead/đơn, trạng thái (Chưa làm, Hoàn tất).
* Tìm kiếm task theo:
* Chiến dịch: Tên, kênh.
* Trạng thái task: Chưa làm, Đang làm, Hoàn tất.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày tạo: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.8.10 **Lưu Lịch sử Chiến dịch**

* Lưu lịch sử toàn bộ chiến dịch (email, Zalo, Facebook, quy trình chăm sóc).
* Hiển thị thông tin:
* Tên chiến dịch, kênh, số người nhận, ngày gửi.
* Hành động: Gửi email/tin, tạo form, tạo task, cập nhật quy trình.
* Kết quả: Số gửi, mở, click, chuyển đổi, lead mới.
* Sửa/xóa chiến dịch, lưu lịch sử chỉnh sửa: ngày, người thực hiện, nội dung cũ/mới.
* Tìm kiếm lịch sử theo:
* Tên chiến dịch, kênh.
* Hành động: Gửi email, Tạo form, Tạo task.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày thực hiện: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.
* Xuất lịch sử ra Excel/CSV: chiến dịch, hành động, kết quả, ngày.

2.9 **Tích Hợp Bên ngoài**

2.9.1 **Đồng bộ Lead từ Zalo OA và Facebook Fanpage**

* **Zalo OA**:
* Lấy thông tin lead từ tin nhắn Zalo OA (tên, số điện thoại, nội dung yêu cầu).
* Thu thập lead từ form Zalo OA (mini app, link quảng cáo), bao gồm tên, số điện thoại, email, sản phẩm quan tâm (ví dụ: “Gói tư vấn”).
* Lưu thông tin: ngày nhận, nguồn (Zalo Tin nhắn, Zalo Form), nội dung tin nhắn/form, Zalo ID.
* **Facebook Fanpage**:
* Thu thập lead từ bình luận trên bài viết Fanpage (tên người dùng, nội dung, số điện thoại nếu cung cấp).
* Lấy từ tin nhắn Fanpage (tên, nội dung, số điện thoại, email).
* Lưu từ form quảng cáo Fanpage (tên, số điện thoại, email, câu hỏi).
* Tùy chỉnh đồng bộ:
* Tần suất: Tức thời, mỗi 5/15/30 phút, hoặc hàng giờ.
* Lọc lead: Theo nhãn (Tiềm năng, Miền Bắc), nội dung (ví dụ: “hỏi giá”), nguồn (Zalo, Facebook).
* Gắn nhãn tự động: Nguồn (Zalo OA, Fanpage), khu vực (dựa trên số điện thoại), sản phẩm.
* Gán sales: Phân bổ lead theo quy tắc (khu vực, sản phẩm) hoặc thủ công.
* Lưu lịch sử đồng bộ: ngày, nguồn, số lead, trạng thái (thành công, lỗi), chi tiết lỗi (ví dụ: “Số điện thoại không hợp lệ”).
* Hiển thị giao diện đồng bộ trên mobile, với nút bật/tắt, chọn tần suất, xem lịch sử.
* Tìm kiếm lead đồng bộ theo:
* Nguồn: Zalo OA, Facebook Fanpage.
* Nhãn: Tiềm năng, Miền Bắc.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng.
* Ngày đồng bộ: Cụ thể hoặc khoảng thời gian (27/05/2025-31/05/2025).

2.9.2 **Gửi và Nhận Tin nhắn qua Zalo OA và Facebook Fanpage**

* **Gửi tin nhắn Zalo OA**:
* Gửi tin nhắn từ CRM đến lead/khách hàng qua Zalo OA.
* Nhập nội dung (tối đa 500 ký tự), chèn biến: tên, mã đơn, sản phẩm, hạn thanh toán.
* Chọn mẫu: Chào mừng, Nhắc thanh toán, Ưu đãi (tối đa 10 mẫu).
* Thêm hình ảnh: JPG, PNG, tối đa 2MB (ví dụ: banner dịch vụ).
* Thêm link: Form đăng ký, website, ưu đãi.
* **Gửi tin nhắn Facebook Fanpage**:
* Gửi tin nhắn từ CRM qua Fanpage.
* Nhập nội dung, chèn biến, chọn mẫu, thêm hình ảnh/link tương tự Zalo OA.
* **Nhận tin nhắn**:
* Đồng bộ tin nhắn từ Zalo OA/Fanpage vào hồ sơ lead/khách (dựa trên số điện thoại hoặc ID).
* Gắn nhãn tin nhắn: Hỏi giá, Hợp đồng, Khiếu nại, hoặc Tùy chỉnh.
* Chọn người nhận:
* Lead: Lọc theo nhãn, nguồn, trạng thái.
* Khách hàng: Lọc theo nhãn (VIP, Doanh nghiệp), loại, trạng thái hóa đơn.
* Tùy chỉnh thời gian gửi:
* Ngay lập tức, lên lịch (ngày/giờ), lặp lại (mỗi ngày/tuần, tối đa 10 lần).
* Lưu lịch sử tin nhắn: ngày, kênh (Zalo OA, Fanpage), nội dung, trạng thái (đã gửi, đã đọc, lỗi).
* Hiển thị giao diện gửi/nhận tin trên mobile, với nút chọn mẫu, xem trước, cuộn lịch sử tin.
* Tìm kiếm tin nhắn theo:
* Nội dung: Ví dụ, “hỏi giá”.
* Kênh: Zalo OA, Facebook Fanpage.
* Nhãn tin nhắn: Hỏi giá, Hợp đồng.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày gửi/nhận: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.9.3 **Tích hợp Form từ Hệ thống Bên ngoài**

* Đồng bộ lead từ form của hệ thống bên ngoài (website, landing page) vào CRM.
* Tùy chỉnh tích hợp:
* Nguồn form: Nhập URL form hoặc webhook URL.
* Trường dữ liệu: Ánh xạ trường form (tên, số điện thoại, email) với trường CRM.
* Nhãn: Gắn nhãn tự động (ví dụ: “Form Website”), nhãn tùy chỉnh (ví dụ: “Form Tư vấn”).
* Xác thực:
* Nhập webhook URL hoặc API key.
* Kiểm tra kết nối với form bên ngoài trước khi kích hoạt.
* Tự động gán sales cho lead từ form theo quy tắc: khu vực (Miền Bắc), sản phẩm (Gói tư vấn).
* Lưu thông tin lead: ngày gửi form, nguồn, IP (nếu từ website), thiết bị (mobile/desktop).
* Lưu lịch sử đồng bộ:
* Ngày, số lead, nguồn form, trạng thái (thành công, lỗi).
* Chi tiết lỗi: Ví dụ, “Email không hợp lệ”.
* Hiển thị giao diện tích hợp form trên mobile, với nút nhập URL, ánh xạ trường, xem lịch sử.
* Tìm kiếm lead từ form theo:
* Nguồn: Form Website, Form Landing Page.
* Nhãn: Form Tư vấn, Form Tháng 5.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày đồng bộ: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.9.4 **Kết nối Gmail để Gửi và Nhận Email**

* Kết nối tài khoản Gmail để gửi/nhận email từ CRM.
* **Gửi email**:
* Nhập tiêu đề, nội dung (tối đa 10,000 ký tự), định dạng (in đậm, nghiêng, link, danh sách).
* Chèn biến: Tên lead/khách, mã đơn, sản phẩm, hạn thanh toán.
* Thêm tệp đính kèm: PDF (hóa đơn, hợp đồng), hình ảnh, tối đa 5MB.
* Chọn mẫu email: Chào mừng, Nhắc thanh toán, Ưu đãi (tối đa 10 mẫu).
* **Nhận email**:
* Đồng bộ email từ Gmail vào hồ sơ lead/khách (dựa trên địa chỉ email).
* Gắn nhãn email: Hỏi giá, Hợp đồng, Khiếu nại, hoặc Tùy chỉnh.
* Tùy chỉnh đồng bộ:
* Tần suất: Mỗi 5/15/30 phút, hoặc hàng giờ.
* Lọc email: Theo người gửi, tiêu đề, nội dung (ví dụ: “hợp đồng”).
* Chọn người nhận:
* Lead: Lọc theo nhãn, nguồn, trạng thái.
* Khách hàng: Lọc theo nhãn, loại, trạng thái hóa đơn.
* Tùy chỉnh thời gian gửi: Ngay lập tức, lên lịch (ngày/giờ), lặp lại (mỗi tuần/tháng).
* Lưu lịch sử email: ngày, người gửi/nhận, tiêu đề, trạng thái (đã gửi, đã đọc, lỗi).
* Tìm kiếm email theo:
* Người gửi/nhận: Tên, email.
* Nội dung, nhãn: Hỏi giá, Hợp đồng.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày gửi/nhận: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.9.5 **Dùng Webhook để Kết nối Hệ thống Kế toán/Logistics**

* Tạo webhook để gửi dữ liệu từ CRM đến hệ thống kế toán/logistics.
* Tùy chỉnh webhook:
* Sự kiện: Tạo lead, tạo đơn bán, thay đổi trạng thái hóa đơn (Đã thanh toán, Chờ hợp đồng).
* Dữ liệu: Lead (tên, số điện thoại), đơn bán (mã đơn, sản phẩm, giá), khách hàng (tên, email).
* URL đích: Nhập URL hệ thống bên ngoài (ví dụ: API kế toán).
* Định dạng: JSON, XML, hoặc tùy chỉnh.
* Xác thực:
* Thêm khóa bí mật (secret key) để bảo mật.
* Kiểm tra kết nối trước khi kích hoạt.
* Lưu lịch sử webhook:
* Ngày gửi, sự kiện, dữ liệu, trạng thái (thành công, lỗi).
* Chi tiết lỗi: Ví dụ, “URL không phản hồi”.
* Tìm kiếm lịch sử webhook theo:
* Sự kiện: Tạo lead, Tạo đơn, Thay đổi trạng thái.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Trạng thái gửi: Thành công, Lỗi.
* Ngày gửi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.9.6 **Gửi Thông báo Tích hợp qua Zalo OA**

* Gửi thông báo qua Zalo OA đến quản lý/sales khi tích hợp có sự kiện:
* Đồng bộ lead thành công/lỗi (ví dụ: “20 lead từ Zalo OA đồng bộ thành công”).
* Đồng bộ form lỗi (ví dụ: “Form Facebook lỗi: Trường email thiếu”).
* Webhook/API lỗi (ví dụ: “Webhook kế toán lỗi: URL không phản hồi”).
* Email Gmail/Outlook lỗi (ví dụ: “Email gửi khách A lỗi: Email không tồn tại”).
* Tùy chỉnh thông báo:
* Nội dung: Chèn biến (số lead, mã lỗi, nguồn).
* Người nhận: Quản lý, sales, hoặc nhóm Zalo OA.
* Thời gian: Tức thời, mỗi giờ (tổng hợp lỗi), hoặc lên lịch.
* Lưu lịch sử thông báo: ngày, nội dung, người nhận, trạng thái (đã gửi, đã đọc).
* Hiển thị giao diện cài đặt thông báo trên mobile, với nút chọn sự kiện, người nhận, xem trước.
* Tìm kiếm thông báo theo:
* Nội dung: Ví dụ, “đồng bộ lỗi”.
* Trạng thái gửi: Đã gửi, Đã đọc, Lỗi.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày gửi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.9.7 **Tích hợp API để Đồng bộ Dữ liệu Khách hàng**

* Kết nối API của hệ thống bên ngoài (kế toán, ERP) để đồng bộ dữ liệu khách hàng.
* Tùy chỉnh đồng bộ:
* Dữ liệu: Tên, số điện thoại, email, nhãn, lịch sử đơn bán, trạng thái hóa đơn.
* Hướng: Từ CRM ra ngoài, từ ngoài vào CRM, hoặc hai chiều.
* Tần suất: Tức thời, mỗi 5/15/30 phút, hoặc hàng giờ.
* Xác thực:
* Nhập API key hoặc OAuth token.
* Kiểm tra kết nối với hệ thống bên ngoài.
* Ánh xạ dữ liệu:
* Map trường CRM (tên, email) với trường hệ thống bên ngoài.
* Xử lý xung đột: Ưu tiên dữ liệu mới nhất hoặc theo quy tắc tùy chỉnh.
* Lưu lịch sử đồng bộ:
* Ngày, dữ liệu, hướng, trạng thái (thành công, lỗi).
* Chi tiết lỗi: Ví dụ, “Email không khớp”.
* Hiển thị giao diện API trên mobile, với nút nhập key, ánh xạ trường, xem lịch sử.
* Tìm kiếm lịch sử đồng bộ theo:
* Dữ liệu: Tên khách, email.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Trạng thái đồng bộ: Thành công, Lỗi.
* Ngày đồng bộ: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.10 **Hệ thống quyền và cài đặt**

2.10.1 **Phân Quyền Người dùng**

* Quản lý quyền truy cập theo vai trò: Quản lý, Sales, Hỗ trợ, hoặc Tùy chỉnh (ví dụ: “Sales Trưởng nhóm”).
* Tùy chỉnh quyền chi tiết theo chức năng CRM:
* **Quản lý Lead**: Xem tất cả lead, xem lead được gán, tạo, sửa, xóa, đồng bộ từ Zalo OA/Fanpage, xuất lead.
* **Quy trình Bán hàng**: Xem Kanban, di chuyển lead, thêm/sửa giai đoạn, xem báo cáo chuyển đổi.
* **Quản lý Đơn bán**: Tạo, cập nhật trạng thái (Đã thanh toán, Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, Đang soạn hợp đồng, Hủy), hủy/hoàn, xuất đơn.
* **Quản lý Sản phẩm**: Tạo, sửa, xóa dịch vụ/phần mềm, quản lý biến thể (gói, thời hạn).
* **Quản lý Khách hàng**: Xem, sửa thông tin, gửi ưu đãi, theo dõi lịch sử chăm sóc, xuất khách.
* **Nhiệm vụ & Nhắc nhở**: Tạo, sửa, xem task cá nhân/đội, cập nhật trạng thái (Chưa làm, Hoàn tất).
* **Báo Cáo & Phân Tích**: Xem, tạo, xuất báo cáo doanh số, hiệu suất sales, quy trình.
* **Automation Marketing**: Tạo chiến dịch, gửi email/tin nhắn Zalo/Fanpage, quản lý form, xem báo cáo hiệu quả.
* **Tích hợp Bên ngoài**: Kết nối, sửa, xóa tích hợp Zalo OA, Fanpage, Gmail, Outlook, webhook/API.
* Gán quyền theo:
* Vai trò mặc định: Quản lý (toàn quyền), Sales (xem/sửa dữ liệu được gán), Hỗ trợ (chỉ xem).
* Nhãn: Hạn chế quyền theo nhãn lead/khách/đơn (ví dụ: Sales chỉ xem lead “Miền Bắc”).
* Phạm vi: Toàn hệ thống, đội, hoặc cá nhân (ví dụ: Sales chỉ xem task của mình).
* Tùy chỉnh quyền hành động:
* Xem, Tạo, Sửa, Xóa, Xuất, Bật/Tắt (cho tích hợp).
* Hạn chế xuất dữ liệu: Ví dụ, Sales không xuất lead/đơn.
* Yêu cầu xác thực khi thay đổi quyền:
* Mật khẩu hoặc mã xác thực qua Zalo OA/email.
* Giới hạn 5 lần nhập sai, khóa tạm thời 30 phút.
* Lưu lịch sử thay đổi quyền: ngày, giờ, người thực hiện, vai trò, quyền cũ/mới, lý do (tùy chọn, tối đa 200 ký tự).
* Tìm kiếm lịch sử quyền theo:
* Người dùng: Tên, vai trò (Quản lý, Sales).
* Chức năng: Quản lý Lead, Đơn bán, v.v.
* Hành động: Thêm, Sửa, Xóa quyền.
* Ngày thay đổi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian (27/05/2025-31/05/2025).

2.10.2 **Quản lý Người dùng**

* Tạo tài khoản người dùng mới:
* Thông tin: Tên, email, số điện thoại, vai trò (Quản lý, Sales, Hỗ trợ, Tùy chỉnh).
* Mật khẩu: Tạo tự động hoặc nhập tay (tối thiểu 8 ký tự, có chữ hoa/số).
* Nhãn: Gắn nhãn (ví dụ: “Sales Hà Nội”, “Hỗ trợ VIP”).
* Đội: Gán vào đội sales (ví dụ: “Đội Miền Bắc”).
* Sửa thông tin người dùng:
* Cập nhật tên, email, số điện thoại, vai trò, nhãn, đội.
* Đổi mật khẩu: Yêu cầu xác thực qua Zalo OA/email.
* Vô hiệu hóa/kích hoạt tài khoản:
* Tạm khóa tài khoản, giữ dữ liệu (lead, đơn, task).
* Chuyển dữ liệu sang người dùng khác khi vô hiệu hóa (ví dụ: lead của Sales A sang Sales B).
* Xóa tài khoản:
* Xóa vĩnh viễn, yêu cầu xác thực quản lý.
* Chuyển dữ liệu sang người dùng khác hoặc lưu vào thùng rác (khôi phục trong 30 ngày).
* Tùy chỉnh hồ sơ:
* Ảnh đại diện: Tải lên JPG/PNG, tối đa 2MB.
* Chữ ký email: Tùy chỉnh chữ ký khi gửi email qua Gmail/Outlook (tên, chức vụ, số điện thoại).
* Ngôn ngữ: Tiếng Việt (mặc định), tùy chỉnh trường hiển thị (ví dụ: tên nhãn).
* Lưu lịch sử hành động người dùng: ngày, giờ, hành động (tạo, sửa, vô hiệu hóa, xóa), chi tiết (ví dụ: “Đổi vai trò từ Sales sang Quản lý”), người thực hiện.
* Tìm kiếm người dùng theo:
* Tên, email, số điện thoại.
* Vai trò: Quản lý, Sales, Hỗ trợ.
* Nhãn: Sales Hà Nội, Hỗ trợ VIP.
* Đội: Miền Bắc, Miền Nam.
* Trạng thái tài khoản: Kích hoạt, Vô hiệu hóa.
* Ngày tạo: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.10.3 **Cài đặt Thông báo**

* Tùy chỉnh thông báo gửi qua Zalo OA, email (Gmail/Outlook), hoặc app cho người dùng:
* **Sự kiện thông báo**:
* Lead: Tạo lead mới, đồng bộ từ Zalo OA/Fanpage, chuyển giai đoạn (Tư vấn, Chốt Deal).
* Đơn bán: Tạo đơn, đổi trạng thái hóa đơn (Đã thanh toán, Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng), hủy/hoàn.
* Khách hàng: Tạo khách mới, gửi ưu đãi, tương tác (tin nhắn Zalo/Fanpage, email).
* Task: Tạo task, sắp hết hạn, hoàn tất.
* Tích hợp: Đồng bộ lỗi (Zalo OA, Fanpage, Gmail), webhook/API lỗi.
* Hệ thống: Thay đổi quyền, vô hiệu hóa tài khoản, bảo mật (đăng nhập lạ).
* **Kênh thông báo**: Zalo OA (tin nhắn), email, app (thông báo đẩy), hoặc kết hợp.
* **Người nhận**: Quản lý, sales, đội, người dùng cụ thể, hoặc nhóm Zalo OA.
* Tùy chỉnh nội dung thông báo:
* Chèn biến: Tên lead/khách, mã đơn, sản phẩm, ngày hết hạn, mã lỗi.
* Chọn mẫu: Chào mừng, Nhắc nhở, Lỗi tích hợp, Hệ thống (tối đa 20 mẫu).
* Nhập tự do: Tối đa 500 ký tự (Zalo/app), 1,000 ký tự (email).
* Tùy chỉnh thời gian:
* Tức thời, sau X phút/giờ, hoặc tổng hợp mỗi giờ/ngày (ví dụ: lỗi tích hợp).
* Lặp lại: Tối đa 3 lần nếu không đọc (cho task sắp hết hạn).
* Lên lịch: Chọn ngày/giờ cố định (ví dụ: 09:00 thứ Hai).
* Xem trước thông báo trên giao diện desktop/mobile trước khi lưu.
* Lưu lịch sử thông báo: ngày, giờ, kênh, nội dung, người nhận, trạng thái (đã gửi, đã đọc, lỗi).
* Tìm kiếm lịch sử thông báo theo:
* Sự kiện: Tạo lead, Đổi trạng thái đơn, Lỗi tích hợp.
* Kênh: Zalo OA, Email, App.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng.
* Người nhận: Tên, vai trò, đội.
* Ngày gửi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.10.4 **Cài đặt Quy trình Bán hàng và Trạng thái Hóa đơn**

* **Quy trình Bán hàng**:
* Tạo giai đoạn: Thêm, sửa, xóa (ví dụ: Tiếp nhận, Tư vấn, Báo giá, Chốt Deal).
* Gắn màu sắc: Ví dụ, Tiếp nhận - xanh lá, Chốt Deal - đỏ.
* Tùy chỉnh theo đội/sales: Ví dụ, Đội A: 4 giai đoạn, Đội B: 5 giai đoạn.
* Tùy chỉnh theo sản phẩm: Ví dụ, Gói tư vấn: Tư vấn → Ký hợp đồng, Phần mềm SaaS: Kích hoạt → Hỗ trợ.
* Thêm mô tả ngắn (tối đa 100 ký tự): Ví dụ, “Gửi báo giá trong 24h”.
* Đặt thời hạn giai đoạn: Ví dụ, Tư vấn: 3 ngày, Báo giá: 2 ngày.
* Lưu mẫu quy trình để áp dụng cho đội/sản phẩm mới.
* Sao chép quy trình từ đội/sản phẩm khác.
* **Trạng thái Hóa đơn**:
* Tạo trạng thái: Thêm, sửa, xóa (mặc định: Đã thanh toán, Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, Đang soạn hợp đồng, Hủy).
* Thêm trạng thái phụ: Ví dụ, “Chưa thanh toán - Nhắc lần 1”, “Chờ hợp đồng - Đã gửi”.
* Gắn màu sắc: Ví dụ, Đã thanh toán - xanh, Hủy - đỏ.
* Tùy chỉnh theo sản phẩm: Ví dụ, Gói tư vấn: Chờ hợp đồng, Phần mềm: Chờ kích hoạt.
* Đặt thời hạn trạng thái: Ví dụ, Chưa thanh toán: 3 ngày, Chờ hợp đồng: 5 ngày.
* Tùy chỉnh thông báo cho giai đoạn/trạng thái:
* Gửi thông báo khi lead chuyển giai đoạn hoặc đơn đổi trạng thái.
* Chọn kênh: Zalo OA, email, app.
* Lưu lịch sử thay đổi: ngày, giờ, người thực hiện, giai đoạn/trạng thái cũ/mới, lý do (tùy chọn, tối đa 200 ký tự).
* Tìm kiếm lịch sử thay đổi theo:
* Giai đoạn/Trạng thái: Tư vấn, Chờ hợp đồng.
* Người thực hiện: Tên, vai trò.
* Sản phẩm: Gói tư vấn, Phần mềm SaaS.
* Ngày thay đổi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.10.5 **Cài đặt Bảo mật**

* **Xác thực người dùng**:
* Đăng nhập: Yêu cầu email/mật khẩu, tối thiểu 8 ký tự (chữ hoa, số, ký tự đặc biệt).
* Xác thực hai yếu tố (2FA): Mã gửi qua Zalo OA hoặc email, kích hoạt tùy chọn cho vai trò (Quản lý bắt buộc).
* Giới hạn đăng nhập sai: 5 lần, khóa tạm thời 30 phút, gửi thông báo qua Zalo OA/email.
* **Khóa tài khoản tự động**:
* Sau 15 phút không hoạt động (tùy chỉnh: 5-60 phút).
* Khóa khi phát hiện đăng nhập từ thiết bị lạ (IP, trình duyệt khác), yêu cầu xác thực 2FA.
* **Mã hóa dữ liệu**:
* Lưu lead, khách, đơn bán, tin nhắn Zalo OA/Fanpage, email dưới dạng mã hóa.
* Hiển thị dữ liệu rõ ràng chỉ khi đăng nhập hợp lệ, vai trò phù hợp.
* **Quản lý phiên đăng nhập**:
* Hiển thị danh sách phiên: Thiết bị (mobile, desktop), IP, thời gian đăng nhập, vị trí (dựa trên IP).
* Ngắt phiên từ xa: Chọn phiên để ngắt, yêu cầu xác thực quản lý.
* Giới hạn phiên đồng thời: Tối đa 3 phiên/người dùng (tùy chỉnh: 1-5).
* **Kiểm soát truy cập IP**:
* Chỉ cho phép đăng nhập từ IP xác định (ví dụ: IP văn phòng).
* Thêm/sửa/xóa danh sách IP, yêu cầu xác thực quản lý.
* Lưu lịch sử bảo mật: ngày, giờ, hành động (đăng nhập, ngắt phiên, kích hoạt 2FA, khóa IP), người thực hiện, thiết bị/IP.
* Tìm kiếm lịch sử bảo mật theo:
* Hành động: Đăng nhập, Ngắt phiên, 2FA.
* Thiết bị: Mobile, Desktop.
* IP: Cụ thể hoặc dải IP.
* Ngày thực hiện: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.10.6 **Tùy chỉnh Giao diện và Ngôn ngữ**

* **Giao diện**:
* Tùy chỉnh theme: Sáng, Tối, Tùy chỉnh (màu nền, chữ, nút).
* Logo: Tải lên logo doanh nghiệp (JPG, PNG, tối đa 2MB), hiển thị trên giao diện CRM.
* Bố cục: Sắp xếp module ưu tiên (Lead, Đơn bán, Khách hàng) trên màn hình chính.
* Tùy chỉnh hiển thị: Ẩn/hiện cột trong danh sách (lead, đơn, khách), chọn số mục/trang (10, 20, 50).
* **Ngôn ngữ**:
* Ngôn ngữ mặc định: Tiếng Việt.
* Tùy chỉnh trường: Tên nhãn, trạng thái, ghi chú bằng tiếng Việt (ví dụ: “Chờ hợp đồng” thành “Đợi ký hợp đồng”).
* Hỗ trợ nhập liệu tiếng Việt: Bàn phím tiếng Việt, tự động sửa lỗi chính tả (ví dụ: “khach” thành “khách”).
* Tùy chỉnh thông báo: Nội dung thông báo Zalo OA/email bằng tiếng Việt, chèn biến (tên, mã đơn).
* Lưu lịch sử thay đổi: ngày, giờ, người thực hiện, nội dung cũ/mới (theme, logo, ngôn ngữ).
* Tìm kiếm lịch sử thay đổi theo:
* Hành động: Đổi theme, Tải logo, Sửa ngôn ngữ.
* Người thực hiện: Tên, vai trò.
* Ngày thay đổi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.10.7 **Cài đặt Tích hợp Zalo OA và Facebook Fanpage**

* **Zalo OA**:
* Kết nối tài khoản Zalo OA: Nhập Zalo ID, xác thực qua mã QR hoặc link Zalo.
* Tùy chỉnh đồng bộ:
* Lead: Tin nhắn, form Zalo OA, tần suất (tức thời, mỗi 5/15 phút).
* Tin nhắn: Gửi/nhận, lưu vào hồ sơ lead/khách.
* Gắn nhãn tự động: “Zalo OA”, “Form Zalo”, nhãn tùy chỉnh (ví dụ: “Zalo Tư vấn”).
* Tùy chỉnh thông báo: Lỗi đồng bộ (ví dụ: “Token Zalo OA hết hạn”), gửi qua Zalo OA/email.
* **Facebook Fanpage**:
* Kết nối Fanpage: Chọn Fanpage từ tài khoản Facebook, xác thực qua OAuth.
* Tùy chỉnh đồng bộ:
* Lead: Bình luận, tin nhắn, form Fanpage, tần suất.
* Tin nhắn: Gửi/nhận, lưu vào hồ sơ.
* Gắn nhãn tự động: “Fanpage”, “Form Fanpage”, nhãn tùy chỉnh.
* Tùy chỉnh thông báo: Lỗi đồng bộ, gửi qua Zalo OA/email.
* Tùy chỉnh quyền tích hợp:
* Quản lý: Kết nối, sửa, xóa tích hợp.
* Sales: Chỉ xem trạng thái tích hợp, không sửa/xóa.
* Lưu lịch sử tích hợp: ngày, giờ, kênh (Zalo OA, Fanpage), hành động (kết nối, đồng bộ, lỗi), trạng thái.
* Tìm kiếm lịch sử tích hợp theo:
* Kênh: Zalo OA, Facebook Fanpage.
* Hành động: Kết nối, Đồng bộ, Lỗi.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày thực hiện: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.10.8 **Quản lý Lịch sử Hệ thống**

* Lưu lịch sử hành động hệ thống:
* Phân quyền: Thay đổi quyền, gán vai trò.
* Người dùng: Tạo, sửa, vô hiệu hóa, xóa tài khoản.
* Thông báo: Gửi qua Zalo OA, email, app.
* Quy trình/Trạng thái: Tùy chỉnh giai đoạn, trạng thái hóa đơn.
* Bảo mật: Đăng nhập, ngắt phiên, kích hoạt 2FA, khóa IP.
* Tích hợp: Kết nối Zalo OA, Fanpage, Gmail, Outlook, webhook.
* Giao diện/Ngôn ngữ: Đổi theme, logo, ngôn ngữ.
* Hiển thị lịch sử dưới dạng dòng thời gian, sắp xếp theo ngày/giờ (mới nhất trước).
* Tùy chỉnh hiển thị: Lọc theo chức năng (Quyền, Người dùng), vai trò, ngày.
* Nhấn vào hành động để xem chi tiết: Người thực hiện, nội dung thay đổi, lý do (nếu có).
* Xuất lịch sử ra Excel/CSV: ngày, chức năng, hành động, người thực hiện, chi tiết.
* Tìm kiếm lịch sử theo:
* Chức năng: Quyền, Người dùng, Thông báo, v.v.
* Hành động: Tạo, Sửa, Xóa, Kích hoạt.
* Người thực hiện: Tên, vai trò.
* Trạng thái hóa đơn liên quan (nếu có): Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày thực hiện: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.10.9 **Quản lý Nhãn và Danh mục Tùy chỉnh**

* **Nhãn**:
* Tạo nhãn cho lead, khách hàng, đơn bán, task: Ví dụ, “VIP”, “Miền Bắc”, “Tư vấn gấp”.
* Gắn màu sắc: Ví dụ, VIP - vàng, Miền Bắc - xanh.
* Tùy chỉnh phạm vi: Toàn hệ thống, đội, hoặc người dùng.
* Sửa/xóa nhãn, hỗ trợ áp dụng hàng loạt (ví dụ: gắn “VIP” cho 50 lead).
* Gắn nhãn mặc định: Ví dụ, lead từ Zalo OA gắn “Zalo OA”.
* **Danh mục sản phẩm/dịch vụ**:
* Tạo danh mục: Ví dụ, “Tư vấn”, “Khóa học”, “Phần mềm SaaS”.
* Tạo danh mục con: Ví dụ, Tư vấn → “Chiến lược”, “Nhân sự”.
* Sửa/xóa danh mục, sắp xếp bằng kéo-thả.
* Gắn nhãn danh mục: Ví dụ, “Tư vấn” gắn “Dịch vụ Cao cấp”.
* Tùy chỉnh quyền nhãn/danh mục:
* Quản lý: Tạo, sửa, xóa nhãn/danh mục.
* Sales: Chỉ xem/sử dụng nhãn/danh mục, không sửa/xóa.
* Lưu lịch sử thay đổi: ngày, giờ, người thực hiện, nhãn/danh mục cũ/mới.
* Tìm kiếm lịch sử theo:
* Nhãn/Danh mục: VIP, Tư vấn.
* Hành động: Tạo, Sửa, Xóa.
* Người thực hiện: Tên, vai trò.
* Ngày thay đổi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.10.10 **Quản lý Vai trò Tùy chỉnh**

* Tạo vai trò tùy chỉnh ngoài Quản lý, Sales, Hỗ trợ: Ví dụ, “Trưởng nhóm Sales”, “Nhân viên Marketing”.
* Tùy chỉnh quyền cho vai trò:
* Chọn chức năng: Lead, Đơn bán, Khách hàng, v.v.
* Chọn hành động: Xem, Tạo, Sửa, Xóa, Xuất.
* Hạn chế theo nhãn: Ví dụ, “Trưởng nhóm Sales” chỉ xem lead “Tiềm năng”.
* Gán vai trò tùy chỉnh cho người dùng, hỗ trợ gán nhiều vai trò (ví dụ: Sales + Marketing).
* Sửa/xóa vai trò, lưu lịch sử: ngày, người thực hiện, vai trò cũ/mới.
* Tìm kiếm lịch sử vai trò theo:
* Tên vai trò: Trưởng nhóm Sales, Marketing.
* Hành động: Tạo, Sửa, Xóa.
* Người thực hiện: Tên, vai trò.
* Ngày thay đổi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.10.11 **Cài đặt Mẫu Dữ liệu**

* Tạo mẫu dữ liệu để chuẩn hóa nhập liệu:
* **Lead**: Nhãn mặc định (ví dụ: “Zalo OA”), trường bắt buộc (tên, số điện thoại).
* **Đơn bán**: Trạng thái mặc định (Chưa thanh toán), trường bắt buộc (khách, sản phẩm).
* **Khách hàng**: Nhãn mặc định (Khách lẻ), trường bắt buộc (tên, email).
* **Task**: Tiêu đề mẫu (ví dụ: “Gọi lead”), ưu tiên (Thấp, Cao).
* Tùy chỉnh mẫu:
* Thêm/sửa/xóa trường: Ví dụ, thêm “Sở thích” cho khách.
* Gắn giá trị mặc định: Ví dụ, nhãn “Miền Bắc” cho lead.
* Áp dụng mẫu cho đội/người dùng: Ví dụ, Đội A dùng mẫu lead “Tư vấn”.
* Lưu lịch sử mẫu: ngày, người thực hiện, mẫu cũ/mới.
* Tìm kiếm lịch sử mẫu theo:
* Loại mẫu: Lead, Đơn bán, Khách, Task.
* Hành động: Tạo, Sửa, Xóa.
* Người thực hiện: Tên, vai trò.
* Ngày thay đổi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.10.12 **Kiểm soát Truy cập Theo thời gian**

* Hạn chế truy cập CRM theo thời gian:
* Giờ làm việc: Ví dụ, 08:00-17:00, thứ Hai đến thứ Sáu.
* Vai trò: Ví dụ, Sales chỉ truy cập trong giờ làm, Quản lý truy cập mọi lúc.
* Tùy chỉnh theo người dùng: Ví dụ, Sales A truy cập 09:00-18:00.
* Yêu cầu xác thực khi truy cập ngoài giờ: Mã qua Zalo OA/email.
* Tạm khóa truy cập ngoài giờ, gửi thông báo qua Zalo OA: Ví dụ, “Truy cập ngoài giờ bị chặn”.
* Lưu lịch sử truy cập: ngày, giờ, người dùng, trạng thái (thành công, bị chặn), lý do (nếu có).
* Tìm kiếm lịch sử truy cập theo:
* Người dùng: Tên, vai trò.
* Trạng thái: Thành công, Bị chặn.
* Ngày/giờ truy cập: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.10.13 **Nhật ký Hoạt động Người dùng**

* Lưu nhật ký hoạt động chi tiết của người dùng trong CRM:
* Lead: Tạo, sửa, xóa, đồng bộ, chuyển giai đoạn.
* Đơn bán: Tạo, cập nhật trạng thái, hủy/hoàn.
* Khách hàng: Tạo, sửa, gửi ưu đãi, tương tác (tin nhắn, email).
* Task: Tạo, cập nhật, hoàn tất.
* Báo Cáo: Tạo, xem, xuất.
* Tích hợp: Kết nối, sửa, đồng bộ Zalo OA/Fanpage.
* Hệ thống: Đổi quyền, tạo người dùng, tùy chỉnh giao diện.
* Hiển thị nhật ký dưới dạng danh sách hoặc dòng thời gian, sắp xếp theo ngày/giờ.
* Tùy chỉnh hiển thị: Lọc theo chức năng, vai trò, người dùng, ngày.
* Nhấn vào hoạt động để xem chi tiết: Người thực hiện, dữ liệu thay đổi (ví dụ: “Lead A chuyển sang Tư vấn”), lý do (nếu có).
* Xuất nhật ký ra Excel/CSV: ngày, chức năng, hành động, người thực hiện, chi tiết.
* Tìm kiếm nhật ký theo:
* Chức năng: Lead, Đơn bán, Khách hàng, v.v.
* Hành động: Tạo, Sửa, Xóa, Đồng bộ.
* Người thực hiện: Tên, vai trò.
* Trạng thái hóa đơn liên quan: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày thực hiện: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.11 **Tính năng AI**

2.11.1 **Nhắc nhở Thông minh**

* Gộp các chức năng nhắc nhở để tự động cảnh báo và quản lý lead, đơn hàng, task qua **Zalo OA**, **Facebook Fanpage**, email (Gmail/Outlook), và app.
* **Cảnh báo Lead Không Tương tác**:
* Phát hiện lead không tương tác (không mở tin nhắn, không trả lời, không click link) sau X ngày/giờ (1-30 ngày, mặc định: 3 ngày).
* Tiêu chí:
* Nguồn: Zalo OA, Facebook Fanpage, form bên ngoài.
* Nhãn: VIP, Tiềm năng, Miền Bắc.
* Sản phẩm quan tâm: Gói tư vấn, Phần mềm SaaS.
* Kênh thông báo: Zalo OA (tin nhắn), email, app.
* Nội dung: Chèn biến (tên lead, số điện thoại, nhãn, ngày cuối tương tác), chọn mẫu (Nhắc nhở lead, Cảnh báo không phản hồi), nhập tự do (500 ký tự Zalo/app, 1,000 ký tự email).
* Người nhận: Sales phụ trách, quản lý, đội.
* Tần suất: Một lần, lặp lại (mỗi 24h, tối đa 3 lần), giờ cố định (09:00).
* **Nhắc nhở Đơn hàng Đứng Lâu**:
* Phát hiện đơn hàng đứng lâu ở trạng thái (ví dụ: Chưa thanh toán quá 3 ngày).
* Tiêu chí:
* Trạng thái hóa đơn: Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, Đang soạn hợp đồng, tùy chỉnh.
* Nhãn đơn: Khẩn cấp, VIP.
* Giá trị: Khoảng (1-5 triệu VNĐ).
* Sản phẩm: Gói tư vấn, Phần mềm SaaS.
* Kênh thông báo: Zalo OA, email, app.
* Nội dung: Chèn biến (mã đơn, tên khách, giá trị, ngày tạo), chọn mẫu (Nhắc thanh toán, Nhắc hợp đồng), nhập tự do.
* Người nhận: Sales, quản lý, đội.
* Tần suất: 1-3 lần, khoảng cách (24h, 48h), giờ cố định.
* **Nhắc nhở Task**:
* Phát hiện task sắp hết hạn hoặc chưa làm (ví dụ: trước 24h).
* Tiêu chí:
* Trạng thái: Chưa làm, Đang làm.
* Nhãn: Chăm sóc, Nhắc nhở.
* Lead/Đơn liên quan: Tên, mã đơn.
* Kênh thông báo: Zalo OA, email, app.
* Nội dung: Chèn biến (tiêu đề task, ngày hết hạn, lead/đơn), chọn mẫu.
* **Tùy chỉnh Quy tắc Nhắc nhở**:
* Thời gian: X ngày/giờ (1-30 ngày), giờ cố định.
* Kênh: Zalo OA, Facebook Fanpage, email, app.
* Nội dung: Chèn biến, mẫu (tối đa 20 mẫu), nhập tự do.
* Lần nhắc: 1-3 lần, khoảng cách (24h, 48h).
* Người nhận: Sales, quản lý, đội, tùy chỉnh theo nhãn (VIP).
* Tùy chọn: Bật/tắt nhắc nhở, ưu tiên (Cao, Thấp).
* **Tạo Nội dung Nhắc nhở Tự động**:
* Tạo nội dung cho nhắc nhở lead, đơn, task.
* Kịch bản:
* Mục tiêu: Nhắc lead không tương tác, nhắc thanh toán, nhắc task.
* Văn phong: Thân thiện, chuyên nghiệp, khẩn cấp.
* Chèn biến: Tên, mã đơn, ngày, sản phẩm.
* Kênh: Zalo OA (500 ký tự, link, hình JPG/PNG 2MB), Fanpage (500 ký tự), email (5,000 ký tự, PDF 5MB).
* Ngôn ngữ: Tiếng Việt, sửa lỗi chính tả (ví dụ: “khach” thành “khách”).
* Kiểm tra: Xem trước, chỉnh sửa, gắn nhãn (Nhắc Lead, Nhắc Đơn).
* **Phân tích Hành vi để Nhắc nhở**:
* Phân tích: Mở tin nhắn, trả lời, click link, điền form, không tương tác.
* Tiêu chí: Nhãn (VIP), nguồn (Zalo OA), trạng thái hóa đơn, sản phẩm.
* Hành động: Gửi tin nhắn, email, tạo task.
* Nội dung: Chèn biến (hành vi, tên), mẫu (Nhắc tương tác, Chăm sóc).

2.11.2 **Gợi ý Hành động Dựa trên Trạng thái Lead/Đơn hàng**

* Gợi ý hành động cho sales dựa trên trạng thái và hành vi của lead hoặc đơn hàng:
* **Lead**:
* Trạng thái: Mới, Tiềm năng, Không phản hồi.
* Hành vi: Mở tin nhắn, click link, điền form, không tương tác (Zalo OA/Fanpage).
* Gợi ý: Gọi điện (trả lời tin nhắn), gửi tin Zalo (không phản hồi 24h), gửi email (click link nhưng không điền form).
* **Đơn hàng**:
* Trạng thái hóa đơn: Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng, Đang soạn hợp đồng.
* Nhãn: Khẩn cấp, VIP.
* Giá trị: Cao (>5 triệu), Thấp (<1 triệu).
* Gợi ý: Gọi xác nhận (Chưa thanh toán), gửi email hợp đồng (Chờ hợp đồng), tạo task “Ký hợp đồng” (Đang soạn hợp đồng).
* Tùy chỉnh quy tắc gợi ý:
* Tiêu chí: Trạng thái, hành vi, nhãn, sản phẩm, giá trị đơn.
* Hành động: Gọi điện, gửi tin Zalo OA/Fanpage, gửi email, tạo task.
* Nội dung: Chèn biến (tên, mã đơn, sản phẩm), chọn mẫu (Gọi điện, Nhắc nhở, tối đa 10 mẫu).
* Tích hợp với CRM:
* Tạo task tự động từ gợi ý: Ví dụ, “Gọi lead A” với mô tả, ngày hết hạn.
* Gửi thông báo gợi ý qua Zalo OA/app đến sales phụ trách.
* Tùy chỉnh tần suất: Tức thời, mỗi 5/15/30 phút, hoặc hàng giờ.
* Lưu lịch sử gợi ý:
* Ngày, giờ, lead/đơn, hành động, nội dung, trạng thái (đã thực hiện, bỏ qua).
* Chi tiết: Trạng thái, nhãn, sản phẩm, giá trị đơn, hành vi.
* Tìm kiếm lịch sử gợi ý theo:
* Lead/Đơn: Tên, mã đơn.
* Hành động: Gọi điện, Gửi tin Zalo.
* Nhãn: VIP, Khẩn cấp.
* Trạng thái hóa đơn: Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng.
* Ngày gợi ý: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.11.3 **Tổng hợp Báo Cáo Doanh số, Tỷ lệ Chuyển đổi, Hiệu suất Sales**

* Tự động tổng hợp và gửi báo cáo doanh số, tỷ lệ chuyển đổi, hiệu suất sales qua Zalo OA hoặc email.
* **Báo Cáo Doanh số**:
* Hiển thị: Tổng doanh số (VNĐ), số đơn, giá trị trung bình đơn.
* Phân loại: Theo trạng thái hóa đơn (Đã thanh toán, Chưa thanh toán, Chờ hợp đồng), sản phẩm (Gói tư vấn, Phần mềm SaaS).
* Lọc: Nhãn khách (VIP, Miền Bắc), sales, thời gian (ngày, tuần, tháng).
* **Tỷ lệ Chuyển đổi**:
* Hiển thị: Tỷ lệ lead chuyển thành khách (đơn Đã thanh toán/tổng lead).
* Phân loại: Theo giai đoạn quy trình (Tư vấn, Chốt Deal), nguồn (Zalo OA, Fanpage).
* Lọc: Nhãn lead, sales, thời gian.
* **Hiệu suất Sales**:
* Hiển thị: Số lead được giao, số đơn chốt, tỷ lệ chốt, doanh số.
* Phân loại: Theo sales, đội, sản phẩm.
* Lọc: Nhãn lead, trạng thái hóa đơn, thời gian.
* Tùy chỉnh báo cáo:
* Chỉ số: Doanh số, số đơn, tỷ lệ chốt, giá trị trung bình.
* Định dạng:
* Biểu đồ: Cột (doanh số theo ngày), tròn (tỷ lệ trạng thái hóa đơn), đường (xu hướng chốt).
* Bảng: Cột tùy chỉnh (doanh số, số đơn, sales).
* Kênh gửi: Zalo OA (tin nhắn 500 ký tự, link báo cáo), email (PDF, Excel, link dashboard).
* Nội dung: Chèn biến (thời gian, doanh số, sales), mẫu (Báo cáo ngắn, Chi tiết).
* Người nhận: Quản lý, sales, đội, tùy chỉnh theo vai trò.
* Tùy chỉnh thời gian:
* Lên lịch: Hàng ngày (09:00), tuần (thứ Hai), tháng (ngày 1).
* Tức thời: Khi báo cáo được tạo.
* Lưu lịch sử báo cáo:
* Ngày, giờ, loại, chỉ số, kênh, trạng thái (đã gửi, lỗi).
* Chi tiết: Sản phẩm, nhãn, trạng thái hóa đơn, sales.
* Tìm kiếm lịch sử báo cáo theo:
* Loại: Doanh số, Tỷ lệ chuyển đổi, Hiệu suất Sales.
* Kênh: Zalo OA, Email.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Sales: Tên, đội.
* Ngày gửi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.11.4 **Tạo Nội dung Tự động**

* Tạo nội dung tự động cho email, tin nhắn Zalo OA/Facebook Fanpage, ưu đãi, và báo cáo (ngoài nội dung nhắc nhở đã gộp).
* Tùy chỉnh nội dung:
* **Loại nội dung**:
* Email: Tiêu đề, nội dung (5,000 ký tự), định dạng (in đậm, nghiêng, link).
* Tin nhắn Zalo/Fanpage: Nội dung (500 ký tự), link, hình ảnh (JPG/PNG, 2MB).
* Ưu đãi: Mô tả (ví dụ: “Giảm 20% gói tư vấn”), mã ưu đãi, thời hạn.
* Báo cáo: Tóm tắt (500 ký tự), tiêu đề (ví dụ: “Doanh số tuần”).
* **Kịch bản**:
* Mục tiêu: Chào mừng, Ưu đãi, Gia hạn dịch vụ, Báo cáo hiệu quả.
* Chèn biến: Tên lead/khách, sản phẩm, mã đơn, doanh số, tỷ lệ chốt.
* Văn phong: Thân thiện, chuyên nghiệp, khuyến khích hành động.
* **Ngôn ngữ**: Tiếng Việt, tự động sửa lỗi chính tả (ví dụ: “khach” thành “khách”).
* Kiểm tra nội dung:
* Hiển thị nội dung đề xuất, cho phép chỉnh sửa trước khi gửi.
* Gắn nhãn: Chào mừng, Ưu đãi, Báo cáo.
* Tích hợp:
* Automation Marketing: Áp dụng nội dung vào chiến dịch.
* Báo Cáo: Dùng nội dung tóm tắt cho báo cáo gửi Zalo/email.
* Chọn người nhận: Lead (nhãn, nguồn), khách hàng (nhãn, trạng thái hóa đơn).
* Tùy chỉnh thời gian: Ngay lập tức, lên lịch (ngày/giờ), lặp lại (mỗi tuần/tháng).
* Lưu lịch sử nội dung:
* Ngày, giờ, loại, mục tiêu, nhãn, trạng thái (đã dùng, nháp).
* Chi tiết: Nội dung, người tạo, chiến dịch/báo cáo liên quan.
* Tìm kiếm lịch sử nội dung theo:
* Loại: Email, Tin nhắn, Ưu đãi, Báo cáo.
* Mục tiêu: Chào mừng, Ưu đãi.
* Nhãn: Chào mừng, Báo cáo.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày tạo: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.11.5 **Tùy chỉnh Mẫu Báo Cáo Tự động**

* Tùy chỉnh mẫu báo cáo tự động cho doanh số, tỷ lệ chuyển đổi, hiệu suất sales, tích hợp vào tổng hợp báo cáo.
* Tùy chỉnh mẫu:
* **Chỉ số**:
* Doanh số: Tổng, số đơn, giá trị trung bình.
* Tỷ lệ chuyển đổi: Lead → Khách, giai đoạn quy trình.
* Hiệu suất sales: Lead, đơn, tỷ lệ chốt, doanh số.
* **Lọc**:
* Thời gian: Ngày, tuần, tháng, hoặc tùy chỉnh (27/05/2025-31/05/2025).
* Sản phẩm: Gói tư vấn, Phần mềm SaaS.
* Nhãn: VIP, Miền Bắc.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Sales: Tên, đội.
* **Định dạng**:
* Biểu đồ: Cột, tròn, đường.
* Bảng: Cột tùy chỉnh (doanh số, số đơn, sales).
* **Kênh gửi**:
* Zalo OA: Tin nhắn (500 ký tự), link báo cáo.
* Email: PDF, Excel, link dashboard.
* **Nội dung**:
* Chèn biến: Thời gian, doanh số, tỷ lệ chốt, sales.
* Chọn mẫu: Báo cáo ngắn (500 ký tự), chi tiết (1,000 ký tự).
* **Người nhận**: Quản lý, sales, đội, tùy chỉnh theo vai trò.
* Tùy chỉnh thời gian:
* Lên lịch: Hàng ngày (09:00), tuần (thứ Hai), tháng (ngày 1).
* Tức thời: Khi báo cáo được tạo.
* Lưu lịch sử mẫu:
* Ngày, giờ, loại, chỉ số, kênh, trạng thái (đã gửi, lỗi).
* Chi tiết: Sản phẩm, nhãn, trạng thái hóa đơn.
* Tìm kiếm lịch sử mẫu theo:
* Loại: Doanh số, Tỷ lệ chuyển đổi.
* Kênh: Zalo OA, Email.
* Trạng thái hóa đơn: Đã thanh toán, Chưa thanh toán.
* Ngày gửi: Cụ thể hoặc khoảng thời gian.

2.11.6 **Soạn Hợp đồng Tự động**

* Tự động soạn hợp đồng dựa trên thông tin CRM, sử dụng mẫu có sẵn.
* **Thu thập Thông tin**:
* Khách hàng: Tên, số điện thoại, email, địa chỉ từ hồ sơ lead/khách.
* Sản phẩm/Dịch vụ: Tên, biến thể (gói, thời hạn), giá từ danh mục.
* Đơn hàng: Mã đơn, trạng thái hóa đơn (Chờ hợp đồng, Đang soạn hợp đồng).
* Điều khoản: Giá, thời gian cung cấp dịch vụ (ví dụ: 6 tháng), tùy chỉnh từ mẫu.
* **Tạo Hợp đồng**:
* Chọn mẫu hợp đồng: Tư vấn, Phần mềm SaaS, tùy chỉnh (tối đa 10 mẫu).
* Tự động điền: Tên khách, sản phẩm, giá, thời hạn, điều khoản (tối đa 5,000 ký tự).
* Định dạng: PDF, hỗ trợ chữ ký số (nếu có).
* **Chỉnh sửa**:
* Sales chỉnh sửa nội dung, điều khoản trước khi gửi.
* Gắn nhãn hợp đồng: Chờ ký, Đã gửi, Đã ký.
* **Gửi Hợp đồng**:
* Kênh: Zalo OA (link PDF), email (Gmail/Outlook, tệp đính kèm).
* Người nhận: Khách hàng, sao chép (CC) quản lý.
* **Lưu và Tìm kiếm**:
* Lưu vào hồ sơ khách: Ngày, mã hợp đồng, trạng thái, nhãn.
* Tìm kiếm: Mã hợp đồng, tên khách, trạng thái hóa đơn, ngày tạo.
* **Tích hợp**: Dữ liệu từ Zalo OA/Fanpage (tin nhắn yêu cầu hợp đồng), đơn hàng.

2.11.7 **Hỗ trợ Kiến thức Sản phẩm/Dịch vụ**

* Hỗ trợ sales truy vấn và tư vấn về sản phẩm/dịch vụ qua cơ sở tri thức.
* **Truy vấn Kiến thức**:
* Nhập câu hỏi: Ví dụ, “Gói tư vấn có tính năng gì?”.
* Trả lời: Dựa trên cơ sở tri thức (mô tả sản phẩm, biến thể, giá).
* Định dạng: Văn bản ngắn (500 ký tự), danh sách gạch đầu dòng.
* **Tạo Nội dung Tư vấn**:
* Gợi ý nội dung: Ví dụ, “Gói tư vấn phù hợp vì cung cấp 5 buổi chiến lược...”.
* Tùy chỉnh: Chèn tên khách, sản phẩm, nhãn (VIP).
* Văn phong: Thân thiện, chuyên nghiệp.
* Kênh: Zalo OA, Fanpage, email.
* **Cơ sở Tri thức**:
* Lưu thông tin: Tên sản phẩm, mô tả, tính năng, giá, biến thể.
* Tùy chỉnh: Thêm/sửa/xóa thông tin, gắn nhãn (Tư vấn, Phần mềm).
* **Tích hợp**:
* Tin nhắn Zalo OA/Fanpage: Gửi nội dung tư vấn trực tiếp.
* Task: Tạo task “Tư vấn khách A” với nội dung gợi ý.
* **Lưu và Tìm kiếm**:
* Lưu lịch sử truy vấn: Ngày, câu hỏi, trả lời, sales.
* Lưu lịch sử nội dung: Ngày, nội dung, kênh, trạng thái (đã gửi, nháp).
* Tìm kiếm: Câu hỏi, sản phẩm, nhãn, trạng thái hóa đơn, ngày.
* **Tích hợp**: Dữ liệu từ danh mục sản phẩm, Zalo OA/Fanpage.

2.11.8 **Tự động Tạo Lead Nhanh**

* Tự động tạo lead từ tin nhắn Zalo OA/Fanpage hoặc form.
* **Thu thập Thông tin**:
* Tin nhắn: Tên, số điện thoại, nội dung (ví dụ: “Quan tâm gói tư vấn”).
* Form: Tên, số điện thoại, email, sản phẩm từ Zalo OA/Fanpage.
* **Tạo Lead**:
* Tự động điền: Tên, số điện thoại, nhãn (Zalo OA, Fanpage), sản phẩm.
* Kiểm tra trùng: Gộp lead dựa trên số điện thoại/email.
* Gán sales: Theo quy tắc (khu vực, sản phẩm).
* **Tích hợp**:
* Gửi xác nhận qua Zalo OA/Fanpage: “Chúng tôi đã nhận thông tin!”.
* Tạo task: “Liên hệ lead A” với thông tin tin nhắn/form.
* **Lưu và Tìm kiếm**:
* Lưu lịch sử: Ngày, nguồn, nhãn, trạng thái (Mới, Tiềm năng).
* Tìm kiếm: Nguồn, nhãn, trạng thái hóa đơn, ngày tạo.

3. **Tính năng Giai đoạn 2: Tính năng Nâng cao**

3.1 **Lead Scoring Thông minh**

* Chấm điểm lead (0-100) để dự đoán khả năng chốt deal.
* **Dữ liệu**:
* Hành vi: Mở tin nhắn Zalo OA/Fanpage, click link, trả lời, điền form, tương tác Shopee/Lazada.
* Thông tin: Nhãn (VIP, Tiềm năng), nguồn (Zalo OA, Fanpage, Shopee), sản phẩm (Gói tư vấn, SaaS), lịch sử mua.
* Tương tác tổng đài: Cuộc gọi, thời lượng, cảm xúc (Hài lòng, Không hài lòng).
* **Dự đoán**:
* Xác suất chốt: Cao (>80%), Trung bình (50-80%), Thấp (<50%).
* Gợi ý hành động: Gửi tin Zalo (Thấp), gọi điện (Cao), email ưu đãi (Trung bình).
* **Tùy chỉnh**:
* Quy tắc điểm: Hành vi (+10 trả lời tin), thông tin (+20 VIP).
* Ngưỡng: Cao, Trung bình, Thấp, tùy chỉnh (ví dụ: >85 Cao).
* **Hiển thị**:
* Dashboard: Danh sách lead, điểm, xác suất, nhãn ưu tiên (màu: Cao - đỏ, Thấp - xanh).
* Biểu đồ: Tròn (tỷ lệ xác suất), cột (điểm theo nguồn).
* **Tích hợp**:
* Thông báo Zalo OA/app khi điểm cao (>80).
* Tạo task: “Tư vấn lead A” khi điểm Cao.
* **Tìm kiếm**: Điểm, nhãn ưu tiên, nguồn, trạng thái hóa đơn, ngày (27/05/2025-31/05/2025).

3.2 **Dự đoán Hành vi**

* Dự đoán hành vi lead/khách để tối ưu tương tác.
* **Dữ liệu**:
* Hành vi: Tương tác Zalo OA/Fanpage (mở, trả lời, click), email (mở, click), tổng đài (cuộc gọi), Shopee/Lazada (mua, hủy).
* Thông tin: Nhãn, nguồn, sản phẩm, lịch sử đơn, trạng thái hóa đơn.
* Google Analytics: Lượt truy cập website, thời gian xem sản phẩm.
* **Dự đoán**:
* Hành vi: Mua thêm (upsell), bỏ qua (không tương tác), khiếu nại.
* Xác suất (%): Ví dụ, “Khách A 70% mua gói nâng cao”.
* Gợi ý: Gửi ưu đãi Zalo (mua thêm), gọi chăm sóc (khiếu nại).
* **Tùy chỉnh**:
* Tiêu chí: Hành vi, nhãn, sản phẩm.
* Gợi ý: Kênh (Zalo, email), thời gian (10:00 khi khách online).
* **Hiển thị**:
* Dashboard: Danh sách hành vi, xác suất, gợi ý.
* Biểu đồ: Đường (xu hướng hành vi), tròn (tỷ lệ hành vi).
* **Tích hợp**:
* Tạo task: “Gọi khách A” nếu dự đoán khiếu nại.
* Thông báo Zalo OA/app khi xác suất cao.
* **Tìm kiếm**: Hành vi, xác suất, nhãn, trạng thái hóa đơn, ngày.

3.3 **Chatbot AI Thông minh**

* Chatbot nâng cao trên Zalo OA/Fanpage, xử lý yêu cầu phức tạp.
* **Phản hồi**:
* Phân tích ý định: Hỏi giá, khiếu nại, tư vấn (ví dụ: “Gói tư vấn giá?” → “5 triệu/tháng, anh cần chi tiết?”).
* Cá nhân hóa: Dựa trên nhãn (VIP), lịch sử (mua gói cơ bản → gợi ý nâng cao).
* Kịch bản động: Điều chỉnh theo ngữ cảnh, hành vi (khách mở tin → ưu đãi).
* **Tùy chỉnh**:
* Kịch bản: Từ khóa, ý định, mẫu trả lời (tối đa 50 mẫu).
* Văn phong: Thân thiện, chuyên nghiệp, phù hợp khách Việt.
* Chuyển sales: Tạo task nếu không trả lời được.
* **Hiển thị**:
* Giao diện quản lý: Tạo kịch bản, xem lịch sử tin nhắn.
* Lịch sử tin: Ngày, ý định, nhãn, trạng thái (đã trả lời, chuyển sales).
* **Tích hợp**:
* Lưu tin vào hồ sơ lead/khách, gắn nhãn (Hỏi giá, Khiếu nại).
* Thông báo Zalo OA/app khi chuyển sales.
* **Tìm kiếm**: Ý định, nhãn, trạng thái hóa đơn, ngày.

3.4 **Phân tích Dữ liệu và Hiểu Khách hàng**

* Phân tích dữ liệu để hiểu khách hàng, tối ưu chiến lược.
* **Phân tích**:
* Doanh thu: Dự báo tháng/quý từ đơn, Shopee/Lazada, Zalo OA/Fanpage.
* Cụm khách: VIP, Tiềm năng, Không hoạt động (dựa trên tương tác, mua).
* Điểm nghẽn: Giai đoạn quy trình (Tư vấn), trạng thái hóa đơn (Chờ hợp đồng).
* Xu hướng: Sản phẩm bán chạy, hành vi mua (Google Analytics, Shopee).
* **Hiểu Khách hàng**:
* Hồ sơ hành vi: Tương tác (Zalo, email, tổng đài), lịch sử mua, sở thích.
* Phân loại: Khách trung thành, khách mới, khách rủi ro (không trả lời).
* Gợi ý chăm sóc: Ưu đãi cho khách trung thành, gọi lại khách rủi ro.
* **Hiển thị**:
* Dashboard: Doanh thu, cụm khách, điểm nghẽn.
* Biểu đồ: Đường (doanh thu), tròn (cụm khách), cột (sản phẩm).
* **Tùy chỉnh**:
* Chỉ số: Doanh thu, tỷ lệ chốt, tương tác.
* Lọc: Nhãn, nguồn, trạng thái hóa đơn, thời gian.
* **Tích hợp**:
* Báo cáo gửi Zalo OA/email: Tóm tắt (500 ký tự), PDF, link dashboard.
* Tạo task: “Chăm sóc khách VIP” dựa trên cụm khách.
* **Tìm kiếm**: Chỉ số, nhãn, trạng thái hóa đơn, ngày.

3.5 **Phân tích Cảm xúc và Tóm tắt Cuộc gọi**

* **Phân tích Cảm xúc**:
* Từ tổng đài (ghi âm), tin nhắn Zalo OA/Fanpage:
* Cảm xúc: Hài lòng, Không hài lòng, Trung lập.
* Ý định: Hỏi giá, khiếu nại, tư vấn.
* Tùy chỉnh: Nhãn cảm xúc (ví dụ: “Rất hài lòng”), ý định tùy chỉnh.
* **Tóm tắt Cuộc gọi**:
* Văn bản tóm tắt (500 ký tự): Ý chính, yêu cầu khách (ví dụ: “Khách hỏi giá gói tư vấn”).
* Gắn nhãn: Hài lòng, Khiếu nại, Tư vấn.
* Tích hợp task: “Xử lý khiếu nại” nếu Không hài lòng.
* **Hiển thị**:
* Hồ sơ lead/khách: Cảm xúc, tóm tắt, nhãn.
* Biểu đồ: Tròn (tỷ lệ cảm xúc), cột (cuộc gọi theo nhãn).
* **Tích hợp**:
* Thông báo Zalo OA/app: “Khách A không hài lòng, xử lý gấp”.
* Lưu vào lịch sử tương tác.
* **Tìm kiếm**: Nhãn cảm xúc, ý định, trạng thái hóa đơn, ngày.

3.6 **Tích hợp Shopee và Lazada**

* **Đồng bộ**:
* Đơn hàng: Mã, khách, sản phẩm, giá, trạng thái (Chờ xác nhận, Hủy).
* Khách hàng: Tên, số điện thoại, email, lịch sử mua.
* Gộp trùng: Dựa trên số điện thoại/email.
* **Tương tác**:
* Gửi tin Zalo OA: Xác nhận đơn, ưu đãi.
* Tạo task: “Gọi xác nhận” khi Chờ xác nhận.
* **Phân tích**:
* Báo cáo: Doanh số, tỷ lệ hủy, sản phẩm bán chạy.
* Biểu đồ: Cột (doanh số), tròn (trạng thái).
* Tìm kiếm: Mã đơn, khách, trạng thái hóa đơn, ngày.

3.7 **Tích hợp Tổng đài Tự động**

* **Quản lý**:
* Ghi âm (MP3, 10MB), lưu vào hồ sơ.
* Click-to-call, lưu thời gian, nhãn (Tư vấn).
* **Chatbot Voice**:
* Trả lời: Giá, tính năng, kịch bản từ khóa.
* Chuyển sales: Tạo task nếu không trả lời được.
* **Phân tích**:
* Báo cáo: Số cuộc gọi, thời lượng, cảm xúc.
* Biểu đồ: Cột (cuộc gọi), tròn (cảm xúc).
* Tìm kiếm: Nhãn, trạng thái hóa đơn, ngày.

3.8 **Tính năng Mới**

* **Tích hợp Thanh toán Trực tuyến**:
* Kết nối: Momo, ZaloPay, Vietcombank.
* Đồng bộ: Chưa thanh toán → Đã thanh toán.
* Gửi xác nhận Zalo OA/email.
* Tìm kiếm: Mã giao dịch, trạng thái, ngày.
* **Tích hợp Google Analytics**:
* Đồng bộ: Lượt truy cập website, hành vi (xem sản phẩm).
* Phân tích: Xu hướng tương tác, gợi ý tiếp thị.
* Biểu đồ: Đường (lượt truy cập), cột (sản phẩm).
* Tìm kiếm: Chỉ số, trạng thái hóa đơn, ngày.
* **Phân tích Xu hướng Thị trường**:
* Phân tích: Shopee, Lazada, Zalo OA (sản phẩm bán chạy).
* Dự đoán: Xu hướng mua (ví dụ: “Gói tư vấn tăng 20%”).
* Biểu đồ: Đường (xu hướng), cột (sản phẩm).
* Tìm kiếm: Sản phẩm, trạng thái hóa đơn, ngày.
* **Tự động hóa Chăm sóc Đa Kênh**:
* Quy trình: Zalo, Fanpage, email, tổng đài theo hành vi.
* Cá nhân hóa: Nhãn, trạng thái hóa đơn, tương tác.
* Tìm kiếm: Kênh, mục tiêu, trạng thái hóa đơn, ngày.
* **Gợi ý Chiến lược Giá**:
* Phân tích: Giá thị trường, hành vi (Shopee, Zalo).
* Gợi ý: “Giảm 10% gói tư vấn cho khách VIP”.
* Tìm kiếm: Gợi ý, sản phẩm, trạng thái hóa đơn, ngày.
* **Hỗ trợ Đa Ngôn ngữ**:
* Tiếng Anh, Trung cho giao diện, tin nhắn, email.
* Tùy chỉnh: Tiếng Việt (sales), tiếng Anh (khách quốc tế).
* Tìm kiếm: Ngôn ngữ, kênh, trạng thái hóa đơn.
* **Bảo mật Nâng cao**:
* Mã hóa: Dữ liệu Shopee, tổng đài, tin nhắn.
* Phân quyền: Theo khu vực (Miền Bắc).
* Nhật ký: Tìm kiếm hành động, ngày.

4. **Giao diện sơ bộ**