**TÀI LIỆU MÔ TẢ QUY TRÌNH & GIẢI PHÁP**

**HỆ THỐNG DMS-KAROFI**

**Mã tài liệu: DMS/BP-KRH**

**Version: 1.0**

**Dự án: DMS KORIHOME**

**Hà Nội, ngày 16/06/2017**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tài liệu: Tài Liệu Mô Tả Quy Trình Nghiệp Vụ Chức Năng**  **Phiên bản tài liệu: 1.0**  *Ghi nhận yêu cầu và quy trình tương lai về nghiệp vụ chức năng trên hệ thống* | | | |
| **KORIHOME** – KÝ XÁC NHẬN TÀI LIỆU  (Được ký bởi ban Giám đốc dự án sau khi các yêu cầu hệ thống đã được mô tả đầy đủ) | | | |
| Họ tên | Ngày | | Chữ ký |
| *Đỗ Mạnh Hà*  *(Giám đốc dự án)* | 17/07/2017 | |  |
| Dương Mạnh Hùng  (Quản trị dự án) | 17/07/2017 | |  |
| **DMSpro** – KÝ XÁC NHẬN TÀI LIỆU  (Được ký bởi ban Giám đốc dự án sau khi các yêu cầu hệ thống đã được mô tả đầy đủ) | | | |
| Họ tên | | Ngày | Chữ ký |
| *Nguyễn Đông Giang*  *(Giám đốc dự án)* | | 17/07/2017 |  |
| *Nguyễn Quốc Hưng*  *(Quản trị dự án)* | | 17/07/2017 |  |

**Quản lý thay đổi:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| phiên bản | ngày | người tạo / sửa đổi | mô tả |
| 0.1 | 08/06/2017 | Nguyễn Dương Hồng Phúc | Tạo tài liệu |
| 0.2 | 14/06/2017 | Nguyễn Dương Hồng Phúc | Cập nhật tài liệu |
| 0.3 | 16/06/2017 | Nguyễn Dương Hồng Phúc | Cập nhật tài liệu |
| 1.0 | 17/07/2017 | Nguyễn Dương Hồng Phúc | Cập nhật tài liệu |

**Mục Lục**

[1. Tổng Quan 5](#_Toc486235900)

[1.1. Bản quyền tại liệu 5](#_Toc486235901)

[1.2. Thuật ngữ và Từ viết tắt 5](#_Toc486235902)

[1.3. Mô hình kinh doanh 10](#_Toc486235903)

[1.4. Mô hình hệ thống 11](#_Toc486235904)

[2. Quản lý dữ liệu nền 12](#_Toc486235905)

[3. Quy Trình Nghiệp Vụ 13](#_Toc486235906)

[3.1. Quản lý dữ liệu nền 13](#_Toc486235907)

[3.2. Chương trình khuyến mãi 40](#_Toc486235908)

[3.3. Chương trình trưng bày 46](#_Toc486235909)

[3.4. Chương trình tích lũy 50](#_Toc486235910)

[3.5. Chỉ số đo lường hiệu quả công việc - KPIs 54](#_Toc486235911)

[3.6. Quản lý mua hàng 58](#_Toc486235912)

[3.7. Quản lý bán hàng 61](#_Toc486235913)

[3.8. Ứng dụng bán hàng trên máy tính bảng - SFA 66](#_Toc486235914)

[3.9. Visibility 91](#_Toc486235915)

[3.10. eRoute 94](#_Toc486235916)

[4. Báo cáo 99](#_Toc486235917)

### Tổng Quan

#### Bản quyền tài liệu

Bản quyền tác giả và các quyền khác trên tài liệu này thuộc về Công ty cổ phần DMSpro. Tài liệu này không được sao chép hoặc truyền bá dưới mọi hình thức hoặc phương tiện nào (bản sao giấy, ghi âm hay cách khác) mà không có sự cho phép bằng văn bản của Công ty cổ phần DMSpro

#### Thuật ngữ và Từ viết tắt

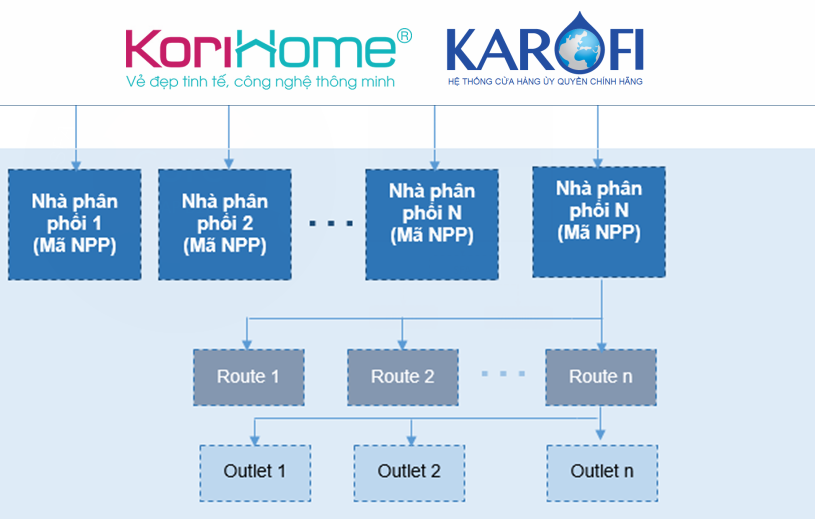
##### Thuật ngữ

| **STT** | **Thuật ngữ** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
|  | SAP B1 | Nền tảng xây dựng hệ thống DMS |
|  | eRoute | Ứng dụng quản lý hoạt động bán hàng bằng bản đồ số |
|  | DMS-Core | Ứng dụng vận hành DMS trên nền tảng SAP B1 |
|  | eCalendar | Quản lý lịch làm việc của đội ngũ bán hàng |
|  | SFA–Sales Force Automation | Ứng dụng bán hàng trên thiết bị di động |

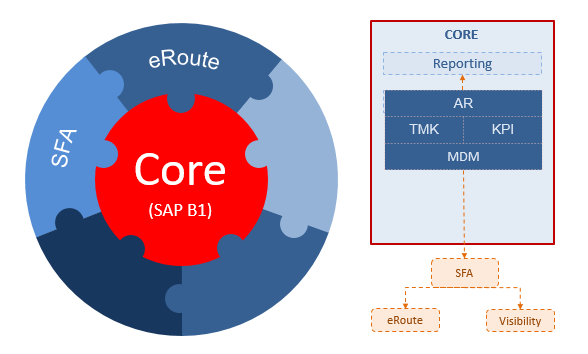
##### Từ viết tắt

| **STT** | **Từ viết tắt EN** | **Diễn giải EN** | **Từ viết tắt VN** | **Diễn giải VN** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | DMS | Distributor Management System | DMS | Hệ thống quản lý phân phối |
|  | SAP | SAP Business One | SAP | SAP Business One |
|  | PO | Purchase Order | DDH | Đơn đặt mua hàng |
|  | SO | Sales Order | DBH | Đơn đặt bán hàng |
|  | IN | Inventory | KHO | Quản lý hàng hóa & tồn kho |
|  | AR | Accounts Receivable | KTPT | Kế toán phải thu |
|  | AP | Accounts Payable | KTPT | Kế toán phải trả |
|  | VMI | Vendor Managed Inventory | VMI | Quản lý đặt hàng tự động |
|  | TMK | Trade Marketing | HTTM | Hỗ trợ thương mại |
|  | KPI | Key Performance Indicator | KPI | Chỉ số bán hàng |
|  | MDM | Master Data Management | MDM | Quản lý dữ liệu dùng chung |
|  | SFA | Salesforce Automation | BHTĐ | Quản lý bán hàng trên thiết bị di động |
|  | DDM | Distributor Delivery Man | NVGH | Nhân viên giao hàng |
|  | DA | Distributor Admin | NVKT | Nhân viên kế toán |
|  | DWK | Distributor Warehouse Keeper | NVTK | Nhân viên thủ kho |
|  | PDA | Personal Device Assistant | PDA | Thiết bị bán hàng cầm tay |
|  | BOD | Board Of Director | BGD | Ban giám đốc |
|  | SOP | Sales Operation | TNKD | Tác nghiệp kinh doanh |
|  | SALESCAP | Sales Capability | NLBH | Năng lực bán hàng |
|  | FI | Finance | KT-TC | Kế toán tài chính |
|  | HR | Human Resource | NS | Nhân sự |
|  | NSD | National Sales Director | GDKD | Giám đốc kinh doanh |
|  | RSM | Region Sales Manager | RSM | Quản lý vùng |
|  | ASM | Area Sales Manager | ASM | Quản lý khu vực |
|  | SS | Sales Supervisor | SS | Giám sát bán hàng |
|  | SR | Sales Representative | SR | Nhân viên bán hàng |
|  | Sales Admin | Sales Administrator | Sales Admin | Nhân viên vận hành hệ thống |
|  | DMSImp | DMS Implementation | DMSIMPLE | Nhân viên triển khai DMS |
|  | RPO | Recommended Purchase Order | ĐHĐN | Đơn đặt hàng để nghị |
|  | SKU | Stock Keeping Unit | SKU | Mã sản phẩm |
|  | SELLIN | Sell in | SELLIN | Sản lượng nhập hàng của NPP |
|  | SELLTHROUGH | Sell through | SELLTHROUGH | Sản lượng bán hàng của NPP đến các đại lý |
|  | SELLOUT | Sell out | SELLOUT | Sản lượng bán hàng của đại lý đến người tiêu dùng |
|  | DIST | Distributor | NPP | Nhà phân phối |
|  | Điểm bán | Điểm bán | KH | Khách hàng |
|  | VEN | Vendor | NCC | Nhà cung cấp |
|  | MCP | Master Coverage plan | KHBH | Kế hoạch bao phủ thị trường |
|  | Route | Route | TBH | Tuyến bán hàng |
|  | TC | Total Call | TONGVT | Tống số khách hàng phải viếng thăm. |
|  | SC | Successful call | DHTC | Đơn hàng thành công |
|  | %SC | % Successful call | TLBHTC | Tỷ lệ bán hàng thành công |
|  | FSKU | Focus SKU | SPTT | Sản phẩm trọng tâm |
|  | %Call | % Visit Call | TLVTTC | Tỷ lệ viếng thăm thành công |
|  | ASO | Active selling khách hàng | ASO | Khách hàng có phát sinh giao dịch |
|  | Coverage | Coverage | BAOPHU | Độ bao phủ |
|  | %Coverage | %Coverage | TLBAOPHU | Tỷ lệ bao phủ |
|  | DISC | Discount | CK | Chiết khấu |
|  | SL | Sales level | PLKH | Phân loại khách hàng |
|  | DS | Dropsize | SIZE | Độ lớn của 1 đơn hàng |
|  | SPO | SKU per Order | SP/ĐH | Số sản phẩm trên 1 đơn hàng |
|  | In-Scope | Scope of Work include in contract | In-Scope | Những công việc đã bao gồm trong phạm vi hợp |
|  | Out-Scope | Scope of Work exclude in contract | In-Scope | Những công việc không có trong phạm vi hợp |
|  | FIT | Feature is DMS Standard | FIT | Tính năng đã có trong chuẩn của DMS |
|  | GAP | Feature is need to customization | GAP | Tính năng cần phải phát triển thêm |

#### Mô hình kinh doanh



#### Mô hình hệ thống



### Quản lý dữ liệu nền

* KORIHOME cung cấp đầy đủ các dữ liệu bên dưới để vận hành và duy trì hệ thống DMS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Dữ liệu** | **Mô tả** |
|  | Khu vực bán hàng | Cấu trúc khu vực bán hàng:   * Kênh bán hàng 🡪 Vùng/Miền 🡪 Khu vực |
|  | Đội ngũ bán hàng | Đội ngũ bán hàng được chia ra thành các cấp:   * NSM 🡪 RSM 🡪 ASM 🡪 SS 🡪 SR |
|  | Nhà phân phối | Thông tin nhà cung cấp và nhà phân phối sẽ được quản lý trên hệ thống. |
|  | Thông tin phân cấp và thuộc tính sản phẩm | Thông tin phân cấp và thuộc tính sản phẩm:   * Category 🡪 Line 🡪 Sub-line   (Máy lọc nước 🡪 iRO 🡪 iRO 1.1)   * **Ghi chú:** Thuộc tính và phân cấp thuộc tính của sản phẩm (nếu có) có thể thay đổi tùy theo giai đoạn của Công ty |
|  | Khách hàng | Thông tin khách hàng được quản lý trên hệ thống với các thuộc tính:   * Xếp hạng điểm bán (A+, A, B, C, D) * Độc quyền (Độc quyền, Không độc quyền) * Ngành nghề kinh doanh (Chuyên MLN, Điểm bán điện nước, Điểm bán điện gia dụng, Điểm bán thiết bị vệ sinh & VLXD, Điểm bán có mặt hàng khác) * **Ghi chú:** Thuộc tính và phân cấp thuộc tính của khách hàng (nếu có) có thể thay đổi tùy theo giai đoạn của Công ty |
|  | Tuyến bán hàng & Lịch bán hàng | Thông tin tuyến bán hàng và lịch bán hàng của từng tuyến bán hàng được nhân viên bán hàng quản lý |

### Quy Trình Nghiệp Vụ

#### Quản lý dữ liệu nền

##### Quản lý Khu Vực Bán Hàng

* **Mục đích**:
  + Dùng để quản lý thông tin khu vực bán hàng trên hệ thống
* **Tình huống nghiệp vụ**:
  + Khi bắt đầu vận hành hệ thống
  + Khi phát sinh cập nhật thông tin khu vực bán hàng

###### Quy trình



* **Bảng phân công vai trò người dùng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vai trò người dùng trên Quy trình** | **Vai trò người dùng trên hệ thống DMS** | **Vai trò người dùng** |
| Người Yêu Cầu |  | GDKD |
| Người Tạo | DMS Admin | Sales Admin |

###### Chi tiết các bước thực hiện

| **Bước quy trình** | **Người thực hiện** | **Mô tả bước thực hiện** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1 –** Yêu cầu tạo mới/cập nhật khu vực bán hàng | Người Yêu Cầu | ***Đầu vào***  Thông tin khu vực bán hàng   * Kênh phân phối * Khu vực bán hàng * Khu vực địa lý   ***Thực hiện***  Người Yêu Cầu gửi yêu cầu cho Người Tạo, để tạo mới hoặc cập nhật thông tin khu vực bán hàng |
| **Bước 2 –** Tạo mới/ cập nhật khu vực bán hàng | Người Tạo | ***Đầu vào***  Tập tin/ tài liệu chứa thông tin định nghĩa khu vực bán hàng  ***Thực hiện***  Dựa vào thông tin khu vực bán hàng, Người Tạo sẽ tạo mới/ cập nhật khu vực bán hàng tương ứng trên hệ thống  ***Đầu ra***  Khu vực bán hàng được tạo mới hoặc cập nhật thành công |

##### Quản lý đội ngũ bán hàng

* **Mục đích:**
* Dùng để phân cấp đội ngũ bán hàng trên hệ thống
* Dùng để quản lý thông tin đội ngũ bán hàng trên hệ thống. Đội ngũ bán hàng sẽ được phân quyền sử dụng báo cáo đúng với khu vực được gán quyền quản lý
* **Tình huống nghiệp vụ:** 
  + Khi bắt đầu vận hành hệ thống
  + Khi phát sinh cập nhật thông tin phân cấp đội ngũ bán hàng
  + Khi phát sinh cập nhật thông tin đội ngũ bán hàng

###### Quy trình



* **Bảng phân công vai trò người dùng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vai trò người dùng trên Quy trình** | **Vai trò người dùng trên hệ thống DMS** | **Vai trò người dùng** |
| Người Yêu Cầu |  | GDKD |
| Người Tạo | DMS Admin | Sales Admin |

###### Chi tiết các bước thực hiện

| **Bước quy trình** | **Người thực hiện** | **Mô tả bước thực hiện** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1 –** Yêu cầu tạo mới/cập nhật đội ngũ bán hàng | Người Yêu Cầu | ***Đầu vào***  Thông tin đội ngũ bán hàng:   * Thông tin các nhân * Chức vụ * Khu vực quản lý   ***Thực hiện***  Người Yêu Cầu gửi yêu cầu cho Người Tạo tạo mới hoặc cập nhật thông tin đội ngũ bán hàng |
| **Bước 2 –** Tạo mới/ cập nhật đội ngũ bán hàng | Người Tạo | ***Đầu vào***  Tập tin/ tài liệu chứa thông tin định nghĩa đội ngũ bán hàng  ***Thực hiện***  Tạo mới/ cập nhật phân cấp đội ngũ bán hàng trên hệ thống  ***Đầu ra***  Thông tin đội ngũ bán hàng được tạo mới hoặc cập nhật thành công |
| **Bước 3 –** Gán đội ngũ bán hàng vào khu vực quản lý | Người Tạo | ***Đầu vào***  Thông tin khu vực quản lý của đội ngũ bán hàng.  ***Thực hiện***  Gán đội ngũ bán hàng vào khu vực quản lý dựa theo thông tin yêu cầu  ***Đầu ra***  Đội ngũ bán hàng được gán vào khu vực quản lý trên hệ thống |

##### Quản lý thông tin sản phẩm

* **Mục đích:**
* Dùng để quản lý thông tin phân cấp sản phẩm trên hệ thống
* Dùng để quản lý thông tin sản phẩm
* **Tình huống nghiệp vụ:**
* Khi bắt đầu vận hành hệ thống
* Khi phát sinh cập nhật thông tin phân cấp sản phẩm
* Khi phát sinh cập nhật thông tin sản phẩm

###### Quy trình



* **Bảng phân công vai trò người dùng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vai trò người dùng trên Quy trình** | **Vai trò người dùng trên hệ thống DMS** | **Vai trò người dùng** |
| Người Yêu Cầu |  | GDKD |
| Người Tạo | DMS Admin | Sales Admin |

###### Chi tiết các bước thực hiện

| **Bước quy trình** | **Người thực hiện** | **Mô tả bước thực hiện** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1 –** Yêu cầu tạo mới/cập nhật thông tin sản phẩm | Người Yêu Cầu | ***Đầu vào***  Thông tin sản phẩm được cung cấp theo mục 2 của phần Quản lý dữ liệu nền  ***Thực hiện***  Người Yêu Cầu gửi yêu cầu cho Người Tạo tạo mới hoặc cập nhật thông tin sản phẩm |
| **Bước 2 –** Tạo mới/ cập nhật thông tin sản phẩm | Người Tạo | ***Đầu vào***  Tập tin/ tài liệu chứa thông tin định nghĩa sản phẩm  ***Thực hiện***  Nhập/ Import danh sách sản phẩm vào hệ thống  ***Đầu ra***  Thông tin chi tiết sản phẩm trên hệ thống được tạo mới hoặc cập nhật |

##### Quản lý giá

* **Mục đích:**
* Quản lý thông tin giá trên hệ thống
* **Tình huống nghiệp vụ:**
* Khi tạo mới hoặc điều chỉnh giá mua, giá bán trên hệ thống

###### Quy trình



* **Bảng phân công vai trò người dùng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vai trò người dùng trên Quy trình** | **Vai trò người dùng trên hệ thống DMS** | **Vai trò người dùng** |
| Người Yêu Cầu |  | Kế Toán |
| Người Tạo | DMS Admin | Sales Admin |

###### Chi tiết các bước thực hiện

| **Bước quy trình** | **Người thực hiện** | **Mô tả bước thực hiện** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1 –** Yêu cầu tạo mới/cập nhật giá của sản phẩm | Người Yêu Cầu | ***Đầu vào***  Yêu cầu tạo mới/ cập nhật giá của sản phẩm   * Có thể cập nhật giá cho một hoặc nhiều sản phẩm * Có thể cập nhật giá riêng cho từng   + Vùng/ khu vực/ Nhà Phân Phối   + Theo nhóm khách hàng   + Theo từng khách hàng cụ thể   ***Thực hiện***  Người Yêu Cầu gửi yêu cầu cho Người Tạo tạo mới hoặc cập nhật thông tin giá của sản phẩm |
| **Bước 2 –** Tạo mới/ cập nhật đội ngũ bán hàng | Người Tạo | ***Đầu vào***  Tập tin/ tài liệu chứa thông tin giá của sản phẩm  ***Thực hiện***  Nhập/ Import danh sách giá của sản phẩm vào hệ thống  ***Đầu ra***  Giá của sản phẩm sẽ bắt đầu có hiệu lực dựa vào thời gian đã cài đặt |

##### Quản lý Nhà phân phối

* **Mục đích:**
* Quản lý thông tin Nhà Phân Phối trên hệ thống
* **Tình huống nghiệp vụ:**
* Khi phát sinh tạo mới hoặc cập nhật thông tin Nhà Phân Phối trên hệ thống

###### Quy trình



* **Bảng phân công vai trò người dùng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vai trò người dùng trên Quy trình** | **Vai trò người dùng trên hệ thống DMS** | **Vai trò người dùng tại KORIHOME** |
| Người Yêu Cầu |  | GDKD |
| Người Tạo | DMS Admin | Sales Admin |
| Người Xem Xét | Nhà Phân Phối | Nhà Phân Phối |

###### Chi tiết các bước thực hiện

| **Bước quy trình** | **Người thực hiện** | **Mô tả bước thực hiện** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1.1 –** Tạo mới nhà Nhà Phân Phối | Người Tạo | ***Đầu vào***  Yêu cầu tạo mới Nhà Phân Phối trên hệ thống  ***Thực hiện***  Người Tạo tạo mới Nhà Phân Phối theo yêu cầu  ***Đầu ra***  Mã của Nhà Phân Phối được tạo ra trên hệ thống |
| **Bước 1.2 –** Cập nhật thông tin Nhà Phân Phối | Người Tạo | ***Đầu vào***  Yêu cầu cập nhật thông tin của Nhà Phân Phối  ***Thực hiện***  Người Tạo thực hiện cập nhật thông tin Nhà Phân Phối theo yêu cầu  ***Đầu ra***  Thông tin của Nhà Phân Phối được cập nhật trên hệ thống |
| **Bước 2 –** Nhập thông tin Nhà Phân Phối vào hệ thống | Người Tạo | ***Đầu vào***  Dữ liệu của Nhà Phân Phối được cung cấp bởi Người Yêu Cầu  ***Thực hiện***  Dựa vào dữ liệu được cung cấp, Người Tạo nhập các thông tin tạo mới Nhà Phân Phối vào hệ thống  ***Đầu ra***  Các thông tin tạo mới Nhà Phân Phối được lưu vào hệ thống |
| **Bước 3 –** Gán vùng miền vào Nhà Phân Phối | Người Tạo | ***Đầu vào***  Dữ liệu của Nhà Phân Phối được cung cấp bởi Người Yêu Cầu  ***Thực hiện***  Người Tạo gán vùng miền quản lý cho Nhà Phân Phối vừa tạo trên hệ thống  ***Đầu ra***  Nhà Phân Phối được gán vào vùng miền quản lý |
| **Bước 4 –** Tạo tài khoản đăng nhập cho Nhà Phân Phối | Người Tạo | ***Đầu vào***  Dữ liệu của Nhà Phân Phối được cung cấp bởi Người Yêu Cầu  ***Thực hiện***  Người Tạo thực hiện tạo các tài khoản đăng nhập để vận hành hệ thống  ***Đầu ra***  Tài khoản đăng nhập cho Nhà Phân Phối |
| **Bước 5 –** Gửi thông báo đến Nhà Phân Phối | Người Tạo | ***Đầu vào***  Thông tin Nhà Phân Phối, tài khoản đăng nhập, link truy cập vào hệ thống  ***Thực hiện***  Email/Fax … để thông báo cho Nhà Phân Phối  ***Đầu ra***  Nhân viên vận hành tại Nhà Phân Phối nhận được thông tin và có thể bắt đầu sử dụng hệ thống |
| **Bước 6 –** Đăng nhập vào hệ thống để kiểm tra thông tin | Người Xem Xét | Dựa vào thông tin nhận được từ Người Tạo, Người Xem Xét tại Nhà Phân Phối truy cập vào để kiểm tra và xác nhận thông tin |

##### Quản lý khách hàng

* **Mục đích:**
* Dùng để quản lý thông tin khách hàng trên hệ thống
* **Tình huống nghiêp vụ:**
* Khi phát sinh tạo hoặc cập nhật khách hàng mới
* Khi muốn ngưng hoạt động khách hàng:
  + Khách hàng Công ty: RSM có quyền ngưng hoạt động (Chỉ có quyền ngưng hoạt động)
  + Khách hàng là điểm bán: SS/ASM có quyền ngưng hoạt động (Chỉ có quyền ngưng hoạt động)

###### Quy trình



* **Bảng phân công vai trò người dùng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vai trò người dùng trên Quy trình** | **Vai trò người dùng trên hệ thống DMS** | **Vai trò người dùng** |
| NVBH | NVBH | NVBH |
| Người Xét Duyệt | Giám Sát Bán Hàng | Giám Sát Bán Hàng |
| Người Tạo | DMS Admin | Sales Admin |

###### Chi tiết các bước thực hiện

| **Bước quy trình** | **Người thực hiện** | **Mô tả bước thực hiện** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước 1.1** – Thu thập thông tin Khách hàng | NVBH | | ***Thực hiện***  NVBH thu thập thông tin Khách hàng ngoài thị trường bằng PDA  ***Đầu ra***  Dữ liệu thông tin Khách hàng |
| **Bước 1.2 –** Yêu cần cập nhật thông tin Khách hàng | Người Xét Duyệt | ***Đầu vào***  Thông tin của Khách hàng cần được cập nhật  ***Thực hiện***  Thu thập thông tin Khách hàng cần được cập nhật  ***Đầu ra***  Dữ liệu thông tin Khách hàng cần được cập nhật | |
| **Bước 2 –** Kiểm tra/ xác nhận thông tin Khách hàng | Người Xét Duyệt | ***Đầu vào***  Dữ liệu thông tin Khách hàng cần được tạo mới/ cập nhật  ***Thực hiện***  Xác nhận các thông tin Khách hàng được yêu cầu tạo mới, cập nhật  ***Đầu ra***  Thông tin Khách hàng đã được xác nhận | |
| **Bước 3.1 –** Nhập thông tin Khách hàng vào hệ thống | Người Tạo | ***Đầu vào***  Thông tin Khách hàng đã được phê duyệt  ***Thực hiện***  Người Tạo kiểm tra trên hệ thống thông tin về Khách hàng, nếu chưa tồn tại, nhập thông tin tạo mới Khách hàng  ***Đầu ra***  Khách hàng được tạo mới trên hệ thống | |
| **Bước 3.2 –** Kích hoạt/ Cập nhật thông tin Khách hàng | Người Tạo | ***Đầu vào***  Thông tin Khách hàng đã được phê duyệt  ***Thực hiện***  Người Tạo kiểm tra trên hệ thống thông tin về Khách hàng, nếu đã tồn tại, kích hoạt Khách hàng hoặc cập nhật thông tin Khách hàng trên hệ thống  ***Đầu ra***  Khách hàng được kích hoạt/ cập nhật trên hệ thống | |
| **Bước 4 –** Tạo kế hoạch viếng thăm cho Khách hàng | Người Xét Duyệt | ***Đầu vào***  Thông tin Khách hàng đã được tạo/ kích hoạt trên hệ thống  ***Thực hiện***  ***Tham khảo quy trình MDM: Kế hoạch bán hàng*** | |

##### Quản lý lịch bán hàng

* **Mục đích:**
* Dùng để quản lý lịch bán hàng trên hệ thống
* **Tình huống sử dụng:**
* Lịch bán hàng được thiết lập vào đầu năm và sử dụng cho cả năm

###### Quy trình



* **Bảng phân công vai trò người dùng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vai trò người dùng trên Quy trình** | **Vai trò người dùng trên hệ thống DMS** | **Vai trò người dùng tại KORIHOME** |
| Người Yêu Cầu |  | GDKD |
| Người Tạo | DMS Admin | Sales Admin |

###### Chi tiết các bước thực hiện

| **Bước quy trình** | **Người thực hiện** | **Mô tả bước thực hiện** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước 1 –** Yêu cầu tạo mới/ cập nhật lịch bán hàng | Người Yêu Cầu | | ***Thực hiện***  Người Yêu Cầu yêu cầu tạo mới/ cập nhật lịch bán hàng  ***Đầu ra***  Dữ liệu/ tập tin thông tin lịch bán hàng cần tạo mới/ cập nhật |
| **Bước 2 –** Tạo mới/ cập nhật lịch bán hàng | Người Tạo | ***Đầu vào***  Thông tin lịch bán hàng cần được tạo mới/ cập nhật  ***Thực hiện***  Nhập lịch bán hàng vào hệ thống  ***Đầu ra***  Lịch bán hàng được tạo mới/ cập nhật trên hệ thống | |

##### Quản lý kế hoạch bán hàng

* **Mục đích:**
* Dùng để quản lý kế hoạch bán hàng của NVBH trên hệ thống
* **Tình huống sử dụng:**
* Khi phát sinh tạo mới hoặc cập nhật kế hoạch bán hàng trên hệ thống
* Khi phát sinh thêm NVBH mới trên hệ thống hoặc thay đổi kế hoạch giữa các NVBH
* Khi thêm mới hoặc ngưng hoạt động Khách hàng trên hệ thống

###### Quy trình



* **Bảng phân công vai trò người dùng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vai trò người dùng trên Quy trình** | **Vai trò người dùng trên hệ thống DMS** | **Vai trò người dùng tại KORIHOME** |
| Người Tạo | DMSAdmin | Sales Admin |

###### Chi tiết các bước thực hiện

| **Bước quy trình** | **Người thực hiện** | **Mô tả bước thực hiện** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước 1 –** Tạo mới/ cập nhật kế hoạch bán hàng | Người Tạo | | Cần tạo mới hoặc cập nhật kế hoạch bán hàng trên hệ thống |
| **Bước 2 –** Chọn danh sách Khách hàng cần tạo theo kế hoạch | Người Tạo | ***Đầu vào***  Khu vực địa lý cần tạo kế hoạch bán hàng  ***Thực hiện***  Chọn danh sách Khách hàng cần lên kế hoạch bán hàng theo vị trí địa lý mà chưa có kế hoạch bán hàng trên hệ thống  ***Đầu ra***  Danh sách Khách hàng cần tạo kế hoạch bán hàng | |
| **Bước 3 –** Nhập tần suất viếng thăm cho từng Khách hàng | Người Tạo | ***Đầu vào***  Danh sách Khách hàng cần tạo kế hoạch bán hàng  ***Thực hiện***   * Kế hoạch viếng thăm bán hàng (MCP) là sắp xếp lịch viếng thăm các Khách hàng trong ngày, trong tuần, trong tháng. Tùy loại hình khách hàng có thể sắp xếp lịch viếng thăm hợp lý trong tháng   Ví dụ :   * F4 : 1 tháng viếng thăm khách hàng 4 lần * F8 : 1 tháng viếng thăm khách hàng 8 lần * F12 : 1 tháng viếng thăm khách hàng 12 lần * Người Tạo có thể quy định thời gian về việc cập nhật kế hoạch viếng thăm bán hàng hàng tháng và sau khoảng thời gian này việc yêu cầu cập nhật kế hoạch viếng thăm bán hàng sẽ bị từ chối để tránh trường hợp trùng lặp dữ liệu giữa các chu kỳ   ***Đầu ra***  Danh sách Khách hàng và kế hoạch viếng thắm đã được tạo trên hệ thống | |
| **Bước 4 –** Gán NVBH đi viếng thăm và bán hàng theo kế hoạch | Người Tạo | ***Đầu vào***  Kế hoạch viếng thắm đã được tạo trên hệ thống  ***Thực hiện***  Gán NVBH sẽ viếng thăm và bán hàng cho danh sách Khách hàng theo kế hoạch  ***Đầu ra***  Danh sách Khách hàng, kế hoạch viếng thắm và nhân viên bán hàng đã được tạo trên hệ thống | |
| **Bước 5 –** Gán NPP giao hàng cho từng KH theo kế hoạch | Người Tạo | ***Đầu vào***  Danh sách Khách hàng, kế hoạch viếng thắm và nhân viên bán hàng đã được tạo trên hệ thống  ***Thực hiện***  Gán NPP sẽ giao hàng cho Khách hàng theo kế hoạch  ***Đầu ra***  Hoàn tất kế hoạch bán hàng trên hệ thống | |

#### Chương trình khuyến mãi

* **Mục đích**:
  + Quản lý các chương trình khuyến mãi dành cho khách hàng
  + Tự động tính khuyến mãi trên đơn bán hàng cho khách hàng
  + Báo cáo tổng hợp thực hiện chương trình khuyến mãi
* **Tình huống nghiệp vụ:**
  + Khai báo các chương trình khuyến mãi đang áp dụng và đồng bộ xuống máy tính bảng của nhân viên bán hàng
  + Nhân viên bán hàng tạo đơn hàng và hệ thống tự động tính khuyến mãi theo các chương trình đã khai báo
* **Cơ chế khuyến mãi**
* Các chương trình khuyến mãi có thể áp dụng cho:
  + Tất cả các Khách hàng
  + Loại hình Khách hàng
  + Danh sách một số Khách hàng nhất định
* Hàng bán và hàng khuyến mãi có thể cài đặt linh hoạt:
  + Theo từng sản phẩm: Mua 10A tặng 1B
  + Them nhóm sản phẩm: Mua 10(A, B, C) tặng 1D hoặc 1E
  + Theo gói sản phẩm: Mua 5A và 10B tặng 1C
  + Theo gói nhóm sản phẩm: Mua 5(A, B) và 10(B, C) tặng 1C
* Tính khuyến mãi có thể cài đặt dựa trên hàng bán:
  + Số lượng sản phẩm/ nhóm sản phẩm
  + Giá trị theo dòng sản phẩm/ nhóm sản phẩm
  + Giá trị đơn hàng
* Có thể cài đặt khuyến mãi: Tặng hàng, tặng tiền, chiết khấu hoặc vừa hàng vừa tiền, vừa hàng vừa chiết khấu.

VD: Mua 10A tặng 1B

Mua 10(A, B) giảm 1%

Mua 10A giảm 5000

Mua 10A tặng 1B và giảm 5000

Mua 10A tặng 1B và giảm 1%

\*\*\* Nếu hàng tặng là nhóm sản phẩm thì hệ thống sẽ lấy mặt hàng mặc định làm sản phẩm tặng

\*\*\* Trường hợp tặng tiền hoặc chiết khấu mà hàng bán là nhóm sản phẩm thì hệ thống sẽ phân bổ đều trên từng dòng hàng

* Có thể cài đặt chương trình chỉ tính khuyến mãi một lần hoặc nhiều lần

VD: **Chương trình:** Mua 10A tặng 1B

**Đơn hàng:** Mua 25A

. Tính khuyến mãi một lần 🡺 Tặng 1B

. Tính khuyến mãi nhiều lần 🡺 Tặng 2B

* Có thể cài đặt chương trình tính khuyến mãi một hoặc nhiều cấp

VD: **Chương trình:** Cấp 1 - Mua 10A tặng 1B, Cấp 2 - Mua 20A tặng 3B

**Đơn hàng:** Mua 30A

. Tính khuyến mãi một cấp 🡺 Tặng 3B

. Tính khuyến mãi nhiều cấp 🡺 4B

* Có thể cài đặt chương trình khuyến mãi hàng tặng là nhiều mặt hàng hoặc một mặt hàng trong số nhiều mặt hàng có số lượng tùy ý

VD: **Chương trình:**

Mua 10A tặng 1B hoặc 2C

Mua 10A tặng 1B và 2C

* Chạy nhiều chương trình khuyến mãi trong cùng một khoảng thời gian thì phải xét thứ tự ưu tiên chạy khuyến mãi
* Sản phẩm tham gia chương trình khuyến mãi này có thể tham gia tiếp chương trình khuyến mãi khác hoặc không

VD: **Chương trình:** CT1 - Mua 10A tặng 1B, CT2 - Mua 5A và 5B tặng 1C

**Đơn hàng:** Mua 15A và 5B

**Thứ tự chạy: CT1 – CT2**

. Nếu sản phẩm mua tham gia cả 2 chương trình khuyến mãi thì tặng 1B và 1C

. Nếu sản phẩm mua đã được tính cho chương trình 1 thì không tính cho chương trình 2 thì tặng 1B

**Thứ tự chạy: CT2 – CT1**

. Nếu sản phẩm mua tham gia cả 2 chương trình khuyến mãi thì tặng 1B và 1C

. Nếu sản phẩm mua đã được tính cho chương trình 2 thì không tính cho chương trình 1 thì tặng 1C

* Trên khuyến mãi tiền thì trước khi tính khuyến mãi các sản phẩm mua phải trừ đi số tiền đã được khuyến mãi trước đó hoặc không

VD: **Chương trình:** CT1 - Mua 100.000 A tặng 10.000, CT2 - Mua 100.000 A và 50.000 B tặng 20.000

**Đơn hàng:** Mua 100.000 A và 50.000 B

**Thứ tự chạy: CT1 – CT2**

. Nếu không trừ đi số tiền đã được khuyến mãi trước đó 🡺 giảm 30.000 (CT1 và CT2)

. Nếu phải trừ đi số tiền đã được khuyến mãi trong chương trình 1 thì sản phẩm A lúc này tham gia chương trình 2 chỉ là 90.000 (không thỏa chương trình 2 là 100.000 A) 🡺 giảm 10.000 (CT1)

**Thứ tự chạy: CT2 – CT1**

. Nếu không trừ đi số tiền đã được khuyến mãi trước đó 🡺 giảm 30.000 (CT1 và CT2)

. Nếu phải trừ đi số tiền đã được khuyến mãi trong chương trình 2 thì sản phẩm A lúc này tham gia chương trình 1 chỉ là 80.000 (không thỏa chương trình 1 là 100.000 A) 🡺 giảm 20.000 (CT2)

* Phân bổ suất khuyến mãi cho từng NPP/ Khách hàng/ Loại Khách hàng
* Tự động nhảy khuyến mãi khi tạo đơn bán hàng trên DMS Core và PDA
* Đổi sản phẩm khuyến mãi sang các sản phẩm cùng nhóm đã khai báo trong chương trình với số lượng được cho phép
* Quản lý số lượng, doanh số xuất khuyến mãi khi kết thúc chương trình

##### Quy trình



##### Các bước thực hiện

| **Bước thực hiện** | **Người thực hiện** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1:** Khai báo/Chỉnh sửa chương trình khuyến mãi | DMS Admin | DMS Admin thực hiện khai báo/chỉnh sửa thông tin các chương trình khuyến mãi theo quy định của công ty |
| **Bước 2:** Duyệt | DMS Admin | Sau khi khai báo/chỉnh sửa chương trình khuyến mãi, DMS Admin thực hiện kiểm tra và quyết định thực thi chương trình này xuống cho khách hàng theo các tiêu chí đã khai báo |
| **Bước 3:** Thực thi đơn hàng trên PDA | Nhân viên bán hàng | Khi ghé thăm khách hàng, nhân viên bán hàng thực hiện nhập số lượng hàng bán và hệ thống sẽ tự động tính khuyến mãi cho khách hàng theo cơ cấu chương trình đã được khai báo bới DMS Admin |
| **Bước 4:** Tổng kết chương trình | DMS Admin | Trong quá trình thực hiện chương trình cho tới khi kết thúc chương trình, DMS admin và những người dùng được phân quyền có thể xem báo cáo thực hiện chương trình  Báo cáo này là cơ sở để Công ty thực hiện trả hàng khuyến mãi cho Nhà phân phối trong trường hợp Nhà phân phối ứng hàng khuyến mãi trước cho khách hàng |

#### Chương trình trưng bày

* **Mục đích**:
  + Kích thích khách hàng mua hàng hóa và trưng bày theo chính sách của nhà cung cấp
  + Nhân viên bán hàng có thể theo dõi và tư vấn cho khách hàng đạt được mốc doanh số theo chỉ tiêu mà khách hàng đã đăng ký nhằm đạt được cơ cấu trả thưởng của chương trình
  + Đánh giá và trả thưởng cho khách hàng theo các tiêu chí đã được định nghĩa
* **Kết quả**:
  + Kết quả thực hiện chương trình của khách hàng theo doanh số
  + Danh sách hình ảnh trưng bày khách hàng tham gia trong quá trình thực hiện chương trình do nhân viên bán hàng chụp
* **Tình huống nghiệp vụ:**
  + Mỗi khách hàng được đăng ký một mức trưng bày cố định dựa trên năng lực của khách hàng. Nhân viên bán hàng sẽ chụp hình ảnh trưng bày tại khách hàng với mỗi lần ghé thăm
  + Khi khách hàng vượt qua mức doanh số đã đăng ký, hệ thống sẽ không đề nghị khách hàng được nâng lên mức cao hơn (nếu muốn phải thực hiện đăng ký lại)
  + Trả thưởng dựa trên mức đăng ký của khách hàng

##### Quy trình



##### Các bước thực hiện

| **Bước thực hiện** | **Người thực hiện** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1:** Định nghĩa/cập nhật chương trình tích trưng bày | DMS Admin | DMS Admin thực hiện định nghĩa/cập nhật thông tin chương trình trưng bày |
| **Bước 2:** Xác nhận chương trình | DMS Admin | Sau khi định nghĩa/cập nhật chương trình, DMS Admin thực hiện kiểm tra và quyết định thực thi chương trình này  Có 2 cách để đăng ký khách hàng tham gia chương trình:   * Nhân viên bán hàng thực hiện đăng ký khách hàng tham gia theo từng mức khi ghé thăm khách hàng và DMS Admin sẽ quyết định duyệt hay không * DMS Admin thực hiện upload các khách hàng tham gia chương trình theo danh sách có sẵn |
| **Bước 3.1:** Đăng ký khách hàng tham gia | Nhân viên bán hàng | Nhân viên bán hàng đăng ký khách hàng tham gia theo từng mức khi ghé thăm khách hàng và hệ thống sẽ gửi thông tin đăng ký để DMS Admin quyết định duyệt hay không |
| **Bước 3.2:** Upload danh sách khách hàng tham gia | DMS Admin | DMS Admin thực hiện upload các khách hàng tham gia chương trình theo danh sách có sẵn |
| **Bước 4:** Duyệt danh sách khách hàng đăng ký | DMS Admin | Dựa theo danh sách khách hàng đăng ký (bước 3.1 hoặc 3.2) thì DMS Admin kiểm tra và thực hiện duyệt các khách hàng tham gia chương trình |
| **Bước 5:** Triển khai chương trình | Nhân viên bán hàng | Trong quá trình ghé thăm khách hàng, nhân viên bán hàng phải thực hiện chụp hình trưng bày với các khách hàng có tham gia chương trình. Tùy vào từng chương trình sẽ có các tiêu chí khác nhau tương ứng với số lượng hình mà nhân viên bán hàng cần phải chụp  Song song với quá trình chụp hình trưng bày, với các chương trình có tính tích lũy doanh số thì nhân viên bán hàng có thể nắm thông tin và tư vấn cho khách hàng đạt đủ doanh số tích lũy đã đăng ký lúc đầu |
| **Bước 6:** Đánh giá và xét thưởng | DMS Admin | Sau khi kết thúc chương trình, DMS Admin thực hiện đánh giá các tiêu chí về doanh số và trưng bày của từng khách hàng để thực hiện xét thưởng cho khách hàng |
| **Bước 7:** Upload trả thưởng cho từng khách hàng | DMS Admin | Dựa vào kết quả đánh giá và xét thưởng, DMS Admin thực hiện upload trả thưởng cho từng khách hàng |
| **Bước 8:** Trả thưởng cho khách hàng trên đơn hàng | Nhân viên bán hàng | Sau khi có thông tin trả thưởng từ DMS Admin, Nhân viên bán hàng thực hiện trả thưởng cho khách hàng trực tiếp trên đơn bán hàng |
| **Bước 9:** Báo cáo trả thưởng | DMS Admin | DMS Admin có thể xem báo cáo trả thưởng của nhân viên bán hàng với từng khách hàng |

#### Chương trình tích lũy

* **Mục đích**:
  + Kích thích khách hàng mua hàng hóa theo chính sách của nhà cung cấp
  + Nhân viên bán hàng có thể theo dõi và tư vấn cho khách hàng đạt được mốc doanh số theo chỉ tiêu mà khách hàng đã đăng ký nhằm đạt được cơ cấu trả thưởng của chương trình
  + Đánh giá và trả thưởng cho khách hàng theo các tiêu chí đã được định nghĩa
  + Hỗ trợ khách hàng đạt được mức đăng ký
  + Hỗ trợ nhân viên bán hàng đạt được chỉ tiêu bán hàng được giao
* **Kết quả**:
  + Kết quả thực hiện chương trình của khách hàng theo doanh số
* **Tình huống nghiệp vụ:**
  + Mỗi khách hàng được đăng ký một mức trưng bày cố định dựa trên năng lực của khách hàng
  + Khi khách hàng vượt qua mức doanh số đã đăng ký, hệ thống sẽ đề nghị khách hàng được nâng lên mức cao hơn
  + Trả thưởng dựa trên mức đăng ký của khách hàng theo mức đăng ký hoặc mức doanh số đạt được

##### Quy trình



##### Các bước thực hiện

| **Bước thực hiện** | **Người thực hiện** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1:** Định nghĩa/cập nhật chương trình tích lũy doanh số | DMS Admin | DMS Admin thực hiện định nghĩa/cập nhật thông tin chương trình tích lũy doanh số |
| **Bước 2:** Xác nhận chương trình | DMS Admin | Sau khi định nghĩa/cập nhật chương trình, DMS Admin thực hiện kiểm tra và quyết định thực thi chương trình này  Có 2 cách để đăng ký khách hàng tham gia chương trình:   * Nhân viên bán hàng thực hiện đăng ký khách hàng tham gia theo từng mức khi ghé thăm khách hàng và DMS Admin sẽ quyết định duyệt hay không * DMS Admin thực hiện upload các khách hàng tham gia chương trình theo danh sách có sẵn |
| **Bước 3.1:** Đăng ký khách hàng tham gia | Nhân viên bán hàng | Nhân viên bán hàng đăng ký khách hàng tham gia theo từng mức khi ghé thăm khách hàng và hệ thống sẽ gửi thông tin đăng ký để DMS Admin quyết định duyệt hay không |
| **Bước 3.2:** Upload danh sách khách hàng tham gia | DMS Admin | DMS Admin thực hiện upload các khách hàng tham gia chương trình theo danh sách có sẵn |
| **Bước 4:** Duyệt danh sách khách hàng đăng ký | DMS Admin | Dựa theo danh sách khách hàng đăng ký (bước 3.1 hoặc 3.2) thì DMS Admin kiểm tra và thực hiện duyệt các khách hàng tham gia chương trình |
| **Bước 5:** Triển khai chương trình | Nhân viên bán hàng | Trong quá trình ghé thăm khách hàng, với các chương trình tích lũy doanh số thì nhân viên bán hàng có thể nắm thông tin và tư vấn cho khách hàng đạt đủ doanh số tích lũy đã đăng ký lúc đầu |
| **Bước 6:** Đánh giá và xét thưởng | DMS Admin | Sau khi kết thúc chương trình, DMS Admin thực hiện đánh giá các tiêu chí về doanh số và trưng bày của từng khách hàng để thực hiện xét thưởng cho khách hàng |
| **Bước 7:** Upload trả thưởng cho từng khách hàng | DMS Admin | Dựa vào kết quả đánh giá và xét thưởng, DMS Admin thực hiện upload trả thưởng cho từng khách hàng |
| **Bước 8:** Trả thưởng cho khách hàng trên đơn hàng | Nhân viên bán hàng | Sau khi có thông tin trả thưởng từ DMS Admin, Nhân viên bán hàng thực hiện trả thưởng cho khách hàng trực tiếp trên đơn bán hàng |
| **Bước 9:** Báo cáo trả thưởng | DMS Admin | DMS Admin có thể xem báo cáo trả thưởng của nhân viên bán hàng với từng khách hàng |

#### Chỉ số đo lường hiệu quả công việc - KPIs

* **Mục đích**:
  + Thiết lập bộ chỉ tiêu KPIs cho nhân viên bán hàng theo kỳ đánh giá (tháng, quý)
  + Khi kết thúc kỳ đánh giá, báo cáo thực hiện tổng hợp quá trình thực hiện KPIs của nhân viên bán hàng, hỗ trợ nhà cung cấp trong việc tính lương, thưởng cho đội ngũ nhân viên
* **Kết quả**:
  + Báo cáo tình hình thực hiện KPIs theo ngày, theo kỳ đánh giá của nhân viên bán hàng
* **Tình huống nghiệp vụ:**
  + Thiết lập và phân bổ KPIs trên hệ thống cho mỗi nhân viên bán hàng theo kỳ đánh giá

##### Quy trình



##### Các bước thực hiện

| **Bước thực hiện** | **Người thực hiện** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1 –** Định nghĩa danh sách KPIs cho NVBH và kỳ đánh giá | DMS Admin | Dựa vào mục tiêu từng chu kỳ mà DMS Admin sẽ định nghĩa danh sách các KPIs sẽ áp dụng cho nhân viên bán hàng |
| **Bước 2 –** Upload chỉ tiêu KPIs cho NVBH theo kỳ đánh giá | DMS Admin | Dựa vào các danh sách các KPIs áp dụng cho nhân viên bán hàng theo từng chu kỳ, DMS Admin sẽ thực hiện upload chỉ tiêu cho từng KPIs tương ứng với từng nhân viên bán hàng |
| **Bước 3 –** Thực hiện KPIs trên PDA | Nhân viên bán hàng | Nhân viên bán hàng có thể theo dõi tình hình thực hiện KPIs của mình trên PDA để cố gắng hoàn thành các chỉ tiêu mà Công ty đề ra  Nếu hoàn thành KPIs ứng với mức được nhận thưởng, nhân viên bán hàng có thể thấy được số tiền thưởng dự kiến mà mình sẽ nhận được |

##### Danh sách KPIs

**Danh sách KPIs tiêu chuẩn:**

| **#** | **KPIs** | **Mô tả** | **Công thức** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | MCP - Tuyến bán hàng | Số khách hàng nhân viên bán hàng quản lý trên tuyến |  |
| 2 | Visit calls | Số lần ghé thăm mà nhân viên bán hàng cần ghé trong 1 tháng |  |
| 3 | Doanh số, sản lượng | Số tiền / sản lượng nhân viên bán hàng bán được trong 1 tháng |  |
| 4 | SC – Successful call  (Đơn hàng thành công) | % Số đơn hàng mà nhân viên bán hàng lấy được trong 1 tháng (trong 1 ngày 1 khách hàng có nhiều đơn hàng cũng chỉ tính là 1) | * + - * 1. %SC = SC / Visit calls         2. Successful call = SC |
| 5 | ASO – Active selling Khách hàng  (khách hàng có mua hàng) | % Số khách hàng có mua hàng từ nhân viên bán hàng trong tháng | 1. %ASO = ASO / MCP 2. Active selling Khách hàng = ASO |
| 6 | Total SKU – Stock Keeping Unit (tổng số mã hàng) | Tổng mặt hàng trên đơn hàng trong chu kỳ (nhiều mã hàng trong 1 ngày cho 1 khách hàng tính là 1) |  |
| 7 | LPPC | Só SKU trung bình trên đơn hàng thành công trong chu kỳ | = Total SKU / SC |
| 8 | Drop-size | Giá trị đơn hàng trung bình trong chu kỳ | = Doanh số / SC |
| 9 | VPO (Doanh số khách hàng) | Giá trị trung bình đã bán cho khách hàng trong chu kỳ | = Doanh số / ASO |

#### Quản lý mua hàng

* **Mục đích**:
  + Quản lý việc đặt hàng và nhập hàng thực tế của NPP
* **Kết quả**:
  + NPP nhập hàng để thực hiện bán hàng cho khách hàng
  + Báo cáo tình hình đặt hàng, nhập hàng của NPP
* **Tình huống nghiệp vụ:**
  + NPP thực hiện đặt hàng trên hệ thống hoặc thực hiện đặt hàng thông qua email/điện thoại
  + Công ty thực hiện xác nhận đơn hàng và nhập từng hóa đơn đỏ nhập hàng cho NPP
  + NPP sau khi nhận hàng từ đơn vị vận tải sẽ thực hiện nhập số lượng hàng nhận được thực tế lên hệ thống tương ứng với hóa đơn đỏ của Công ty để tăng kho và thực hiện bán hàng cho khách hàng

##### Quy trình



##### Các bước thực hiện

| **Bước thực hiện** | **Người thực hiện** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1.1** –Tạo và gửi đơn mua hàng đề nghị | Admin NPP | Admin NPP thực hiện đặt đơn bán hàng trên hệ thống và gửi về Công ty |
| **Bước 1.2** – Nhận đơn mua hàng qua email/điện thoại | Sales Admin | Công ty thực hiện nhận đơn hàng do NPP đặt hàng qua email/điện thoại |
| **Bước 2** – Tạo đơn bán hàng cho NPP | Sales Admin | Sales Admin thực hiện nhập đơn hàng và xác nhận đơn hàng cho NPP. Hệ thống tạo ra đơn SO trên HO và đơn PO confirm tại NPP |
| **Bước 3** – Nhập đơn giao hàng dựa trên phiếu xuất kho | Sales Admin | Sales Admin DMS thực hiện nhập/import thông tin phiếu xuất hàng cho từng NPP lên hệ thống DMS 🡪 hệ thống tự tạo ra đơn mua hàng tương ứng ở mỗi NPP |
| **Bước 4** – Giao hàng cho NPP | Đơn vị vận tải | Đơn vị vận tải thực hiện giao hàng cho NPP (mỗi lần giao hàng có thể giao toàn bộ hàng theo từng phiếu giao hàng của đơn vị vận tải) |
| **Bước 5** – Nhận hàng và nhập phiếu nhập hàng theo từng phiếu xuất kho | Admin NPP | NPP thực hiện nhập hàng từ đơn vị vận tải và Admin NPP nhập phiếu nhập hàng trên hệ thống DMS dựa theo số lượng thực nhận được theo từng phiếu giao hàng của đơn vị vân tải ứng với từng hóa đơn đỏ   * **Ghi chú:** NPP có thể nhập hàng nhiều lần tương ứng với phiếu xuất kho, nhưng tổng lượng nhập không được vượt quá số lượng trên PO Confirm |

#### Quản lý bán hàng

* **Mục đích**:
  + Quản lý việc đặt đơn bán hàng, đơn giao hàng và xác nhận kết quả giao hàng của NPP
  + Hỗ trợ Admin NPP thực hiện xử lý các đơn bán hàng nhanh chóng và chính xác
* **Kết quả**:
  + Kết quả giao hàng tới từng khách hàng ứng với đơn hàng mà khách hàng đã đặt
  + Báo cáo kết quả bán hàng, giao hàng
* **Tình huống nghiệp vụ:**
  + Nhân viên bán hàng thực hiện ghé thăm và đặt đơn hàng cho khách hàng hoặc Admin NPP thực hiện tạo đơn bán hàng tay cho khách hàng
  + Admin NPP xử lý các đơn bán hàng nhận được và thực hiện giao hàng cho khách hàng
  + Admin NPP xử lý kết quả giao hàng sau khi nhân viên giao hàng đã giao hàng cho khách hàng
  + Các đơn hàng còn treo trên hệ thống khi đến ngày chốt số liệu (N-2):
    - Đối với đơn hàng chưa tạo phiếu giao hàng: Hệ thống sẽ tự động hủy những đơn hàng này
    - Đối với đơn hàng đã tạo phiếu giao hàng: Hệ thống sẽ tự động hoàn tất những đơn hàng này
  + Hệ thống sẽ chốt số tháng vào cuối ngày làm việc thứ hai của tháng tiếp theo

##### Bán hàng và giao hàng tại NPP

###### Quy trình



###### Các bước thực hiện

| **Bước thực hiện** | **Người thực hiện** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1.1 –** Đặt hàng trên PDA | Nhân viên bán hàng | Nhân viên bán hàng thực hiện nhập đơn hàng trên PDA và gửi về hệ thống |
| **Bước 1.2 –** Tạo đơn bán hàng trên SAP | Admin NPP | Admin NPP thực hiện tạo đơn bán hàng trên hệ thống |
| **Bước 2.1 –** Tạo hóa đơn | Admin NPP | Admin NPP thực hiện tạo hóa đơn cho đơn bán hàng (trong trường hợp khách hàng trực tiếp mua hàng hoặc không hóa đơn thanh toán) |
| **Bước 2.2 –** Tạo hóa đơn và phiếu giao hàng cho NVGH | Admin NPP | Admin NPP thực hiện tạo hóa đơn, phiếu giao nhận và thanh toán, phiếu xuất kho theo các đơn hàng trên hệ thống |
| **Bước 3 –** Xuất kho | Thủ kho | Thủ kho xuất hàng theo phiếu xuất kho đã được in từ hệ thống |
| **Bước 4 –** Giao hàng cho khách hàng | NVGH | Nhân viên giao hàng thực hiện giao hàng cho từng khách hàng theo phiếu giao nhận và thanh toán |
| **Bước 5 –** Xử lý kết quả giao hàng | Admin NPP | Admin NPP thực hiện xử lý kết quả giao hàng đối với các đơn hàng giao rớt |

##### Xử lý sau khi giao hàng

###### Quy trình



###### Các bước thực hiện

| **Bước thực hiện** | **Người thực hiện** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1.1 –** Tạo đơn trả hàng cho lượng hàng không giao được | Admin NPP | Đối với các đơn hàng giao một phần, Admin NPP thực hiện tạo đơn trả hàng cho lượng hàng không giao được |
| **Bước 2.1 –** Tạo đơn trả hàng cho đơn hàng giao rớt | Admin NPP | Đối với các đơn hàng không giao được, Admin NPP thực hiện tạo đơn trả hàng cho đơn hàng giao rớt |

#### Ứng dụng bán hàng trên máy tính bảng - SFA

* **Mục đích**:
  + Nhân viên bán hàng sử dụng máy tính bảng để thực hiện công tác bán hàng hằng ngày
  + Giảm thiểu các công việc giấy tờ, mọi hoạt động được ghi nhận trên thiết bị của nhân viên
  + Hỗ trợ nhân viên theo dõi chỉ tiêu được giao và thực tế đạt được trong tháng
  + Tối ưu quy trình bán hàng, gia tăng độ phủ thị trường
* **Điều kiện cần**:
  + Mỗi nhân viên bán hàng được trang bị thiết bị máy tính bảng có kết nối mạng 3G/4G (Wifi)
  + Thông tin tuyến bán hàng và lịch ghé thăm đã được khai báo
* **Tình huống nghiệp vụ:**
  + Nhân viên bán hàng phải thực hiện đồng bộ đầu ngày bán hàng (tại vị trí của nhà phân phối hoặc vị trí của khách hàng đầu tiên trên tuyến bán hàng) để cập nhật được tất cả các thông tin mới nhất được khai báo từ nhà cung cấp
  + Sau khi đồng bộ thành công, nhân viên bán hàng thực hiện ghé thăm khách hàng và thực hiện đầy đủ các bước bán hàng theo quy định
  + Cuối ngày, nhân viên đồng bộ thông tin về hệ thống và kết thúc ngày bán hàng

##### Đồng bộ đầu ngày

* **Mục đích:** 
  + Giám sát vị trí chấm công đầu ngày của nhân viên bán hàng
  + Cập nhật các thông tin bán hàng cần thiết đã khai báo bởi nhà cung cấp
* **Điều kiện cần:**
  + Tuyến bán hàng và lịch bán hàng đã được khai báo
  + Máy tính bảng có kết nối mạng và bật GPS
* **Tình huống nghiệp vụ:**
  + Đầu ngày, nhân viên bán hàng phải thực hiện đồng bộ đầu ngày và đăng nhập để chấm công cũng như cập nhật tất cả các thông tin bán hàng cần thiết xuống máy tính bảng trước khi ra thị trường
  + Nhân viên bán hàng chỉ được phép đồng bộ đầu ngày tại nhà phân phối hoặc khách hàng đầu tiên trong kế hoạch viếng thăm
  + Đối với trường hợp PDA của NVBH không lấy được tọa độ tại nhà phân phối hoặc NVBH bắt đầu tuyến bán hàng cách xa nhà phân phối, hệ thống có thể by pass việc đồng bộ ngoài khoản cách quy định:
    - Việc by pass tọa độ phải được SS duyệt trên hệ thống eroute

###### Quy trình



###### Các bước thực hiện

| **Bước thực hiện** | **Người thực hiện** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1 –** Đi tới nhà phân phối hoặc khách hàng đầu tiên trong lịch viếng thăm | Nhân viên bán hàng | Nhân viên bán hàng cần phải tới nhà phân phối hoặc khách hàng đầu tiên trong kế hoạch viếng thăm ngày để có thể đồng bộ đầu ngày |
| **Bước 2 –** Đồng bộ dữ liệu đầu ngày | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Nhân viên bán hàng cần đến nhà phân phối/ khách hàng đầu tiên trong kế hoạch viếng thăm ngày * Chức năng GPS trên máy PDA phải được bật * Chức năng 3G/4G trên máy PDA phải được bật * Máy PDA phải được trang bị sim 3G và phải kết nối được internet   ***Thực hiện:***  **Màn hình: Màn hình đăng nhập ứng dụng**  Trên màn hình đăng nhập của ứng dụng bán hàng, nhân viên thực hiện:   * Bấm nút đồng bộ dữ liệu   ***Đầu ra***  Hệ thống sẽ tự động kiểm tra tọa độ hiện tại của nhân viên bán hàng và kiểm tra tính hợp lệ   * Nếu hợp lệ hệ thống sẽ gửi toàn bộ thông tin cần thiết xuống thiết bị và mở chức năng chuẩn bị đầu ngày để nhân viên bán hàng kiểm tra dữ liệu đầu ngày, chuẩn bị ra thị trường   Nếu không hợp lệ, hệ thống sẽ thông báo kết quả đồng bộ và kiểm tra vị trí cho nhân viên bán hàng |

##### Chuẩn bị đầu ngày

* **Mục đích:**
  + Cung cấp thông tin kế hoạch theo bộ chỉ tiêu được giao của nhân viên bán hàng trước khi ra thị trường
  + Nhân viên bán hàng có thể theo dõi và lên kế hoạch nhằm thực hiện được kế hoạch được giao
* **Điều kiện cần:**
  + Đồng bộ đầu ngày thành công
* **Tình huống nghiệp vụ:**
  + Sau khi đồng bộ đầu ngày thành công, hệ thống sẽ cung cấp các thông tin chỉ tiêu cho nhân viên bán hàng:
    - Danh sách KPIs theo kế hoạch và tiến độ thực hiện
    - Danh sách đơn bán hàng cho khách hàng với các trạng thái
    - Các chương trình hỗ trợ thương mại
  + Trong quá trình làm việc, nhân viên bán hàng có thể xem lại các thông tin trên bất cứ lúc nào

###### Quy trình



###### Các bước thực hiện

| **Bước thực hiện** | **Người thực hiện** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| Màn hình chỉ số bán hàng | NVBH | * Cung cấp cho NVBH thông tin về chỉ tiêu, thực đạt trong tháng * Tính toán nhanh chỉ tiêu trong ngày của NVBH |
| Màn hình danh sách đơn hàng | NVBH | * Các đơn hàng có trạng thái chưa xử lý/ đang giao/ hoàn tất * Các đơn hàng của tháng hiện tại tính từ đầu tháng tới ngày hiện tại – 1 * Trên màn hình này cho phép NVBH xem lại chi tiết đơn hàng bằng cách nhấn vào thông tin đơn hàng |
| Màn hình danh chương trình khuyến mãi | NVBH | * Danh sách các CTKM đang có hiệu lực cùng thời gian hiệu lực của CTKM * Khi chọn chi tiết NVBH có thể xem được cơ cấu của CTKM và chi tiết các sản phẩm bán, tặng của CTKM |
| Màn hình kho nhân viên | NVBH | * Màn hình này giúp NVBH quản lý được kho nhân viên theo xe của mình. Màn hình này cung cấp các thông tin sau:   + Tồn kho có thể bán trên xe của NVBH |
| Màn hình đơn hàng cơ hội | NVBH | * Màn hình này giúp NVBH thấy lại được các đơn hàng cơ hội của từng khách hàng trong tuyến ngày hôm nay, nhằm lên kế hoạch bán hàng cho từng khách hàng hiệu quả |

##### Lấy tọa độ khi viếng thăm khách hàng

* **Mục đích:**
* Lưu lại vị trí (kinh độ, vĩ độ) của từng khách hàng
* **Điều kiện cần:**
* Đồng bộ đầu ngày thành công
* Chuẩn bị đầu ngày
* **Tình huống nghiệp vụ:**
* Đối với các khách hàng chưa xác định vị trí, nhân viên bán hàng thực hiện lấy vị trí khách hàng lần đầu tiên và thực hiện ghé thăm
* Khi di chuyển tới vị trí của khách hàng trong tuyến, nhân viên bán hàng sẽ chọn khách hàng trong danh sách để bắt đầu viếng thăm. Trên màn hình thông tin khách hàng, nhân viên có thể xem thông tin về khách hàng và tiến hành các bước theo quy trình viếng thăm khách hàng do nhà cung cấp quy định
* Trường hợp nhân viên bán hàng không tới đúng vị trí khách hàng trong tuyến cần viếng thăm. Hệ thống sẽ kiểm tra khoảng cách theo quy định và cảnh báo với nhân viên. Nếu nhân viên vẫn quyết định viếng thăm, hệ thống sẽ chỉ cho phép nhân viên thực hiện bước lấy đơn hàng (những trường hợp này sẽ được đánh dấu là ngoài khoảng cách quy định)

###### Quy trình



###### Các bước thực hiện

| **Bước thực hiện** | **Người thực hiện** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1 –** Xem/ Chọn khách hàng trong danh sách | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA đã được đồng bộ đầu ngày thành công * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS, 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được   ***Đầu vào :***   * Danh sách khách hàng phải đi trong ngày * Danh sách khách hàng các ngày còn lại   ***Thực hiện:***  **Màn hình: Màn hình danh sách khách hàng**  Trên màn hình danh sách khách hàng của, nhân viên bán hàng có thể:   * Xem danh sách khách hàng theo lịch viếng thăm hôm nay hoặc các ngày còn lại trong tuần * Chọn một khách hàng để xem chi tiết thông tin khách hàng như:   + Thông tin liên hệ và các thông tin lịch sử viếng thăm của khách hàng   + Danh sách đơn hàng/công việc quá khứ và tình trạng xử lý   Với các nhân viên bán hàng mới có thể chuyển sang chế độ bản đồ, trong chế độ này các khách hàng sẽ được tự động đánh dấu trên bản đồ trực quan, có hỗ trợ tính năng dẫn đường cho nhân viên bán hàng mới  Hệ thống sẽ tự chuyển sang màn thông tin khách hàng. Trên màn hình này cung cấp các thông tin cơ bản về khách hàng, danh sách các đơn hàng đã mua/ công việc đã thực hiện và tình trạng xử lý để nhân viên bán hàng có thông tin trước khi bắt đầu quy trình viếng thăm khách hàng |
| **Bước 2 –** Vào chức năng viếng thăm khách hàng | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS, 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được   ***Đầu vào :***   * Điểm được chọn trong màn hình danh sách khách hàng   ***Thực hiện:***  **Màn hình: Thông tin khách hàng**  Trên màn hình Thông tin khách hàng. Nhân viên bán hàng có 2 lựa chọn   * Bấm thoát: Trường hợp chọn nhầm khách hàng để viếng thăm. Lúc này hệ thống tự quay về màn hình danh sách khách hàng để nhân viên chọn lại khách hàng * Bấm bắt đầu: Hệ thống sẽ kiểm tra khoảng cách giữa vị trí hiện tại của nhân viên và tọa độ của khách hàng trên hệ thống   ***Đầu ra***  Hệ thống sẽ thực hiện việc kiểm tra tọa độ của nhân viên và tọa độ của khách hàng:   * Trường hợp trong khoảng cách quy định: hệ thống tự động chuyển vào màn hình các quy trình viếng thăm. Tính từ lúc nhấn bắt đầu hệ thống sẽ ghi nhận thời gian tự động   Trường hợp ngoài khoảng cách quy định, sẽ thông báo ngoài khoảng cách và cho nhân viên chọn viếng thăm khách hàng, lấy đơn hàng/thực hiện công việc |
| **Bước 3 –** Chụp hình đại diện và lấy tọa độ khách hàng | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS, 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được   ***Đầu vào :***   * Khách hàng được chọn viếng thăm chưa có tọa độ   ***Thực hiện:***  **Màn hình: Chụp hình ảnh đại diện**   * Trường hợp khách hàng chưa có tọa độ thì khi viếng thăm hệ thống sẽ tự hiện lên màn hình chụp hình ảnh đại diện của khách hàng. Khi nhân viên thực hiện chụp hình ảnh đại diện thì hệ thống sẽ ghi nhận tọa độ tại nơi chụp hình làm tọa độ của khách hàng   ***Đầu ra***  Tọa độ của khách hàng được ghi nhận và cập nhật vào hệ thống |

##### Quy trình ghé thăm khách hàng

* **Mục đích:**
* Giúp nhân viên bán hàng thực hiện thực hiện đầy đủ các bước bán hàng theo quy định của công ty
* Khi viếng thăm/ thực hiện đơn hàng, nhân viên có đầy đủ thông tin về khách hàng, về doanh số tích lũy cũng như đơn hàng đề nghị để có thể thuyết phục khách hàng mua hàng
* Toàn bộ các thông tin, hình ảnh viếng thăm được tự động gửi về máy chủ, nhân viên không cần thời gian để làm báo cáo, tổng hợp hình ảnh như trước đây
* **Tình huống nghiệp vụ:**
* Khi viếng thăm khách hàng, nhân viên sẽ thực hiện các bước theo quy trình do công ty quy định
* Hệ thống sẽ kiểm tra và thông báo cho nhân viên biết những bước nào đã thực hiện, bước nào chưa thực hiện để hỗ trợ nhân viên thực hiện đầy đủ quy trình

###### Quy trình



* **Note:** Các bước trong quy trình ghé thăm khách hàng là bắt buộc và có thể không thực hiện theo thứ tự. Tuy nhiên:
  + Bước chụp ảnh đại diện khách hàng chỉ bắt buộc thực hiện ở lần ghé thăm đầu tiên
  + Bước xác nhận đơn hàng và trả thưởng không bắt buộc thực hiện trong trường hợp khách hàng không lấy hàng

###### Các bước thực hiện

| **Bước quy trình** | **Người thực hiện** | **Mô tả bước thực hiện** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1 –** Chụp ảnh đại diện khách hàng | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được   ***Đầu vào :***   * Điểm được chọn viếng thăm trong danh sách   ***Thực hiện:***  **Chức năng: Chụp ảnh đại diện**   * Trường hợp khách hàng chưa có hình đại diện thì sau khi nhấn bắt đầu ở màn hình thông tin khách hàng, hệ thống sẽ tự chuyển vào màn hình chụp hình ảnh đại diện * Đối với các khách hàng đã có hình đại diện, bước này không bắt buộc thực hiện. Khi có yêu cầu/Nhu cầu chụp lại hình đại diện cho khách hàng thì NV sẽ vào chức năng này để chụp lại hình đại diện cho khách hàng * Đối với những khách hàng chưa có tọa độ trên hệ thống thì tọa độ của khách hàng sẽ được ghi nhận khi chụp hình ảnh đại diện này   ***Đầu ra***  Hệ thống sẽ ghi nhận hình ảnh đại diện mới cho khách hàng. Hình ảnh đại diện này sẽ được dùng để hiển thị trên màn hình thông tin khách hàng cũng như gửi về máy chủ để sử dụng trên eRoute |
| **Bước 2 –** Kiểm tra tồn kho của khách hàng | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được   ***Đầu vào :***   * Danh sách những sản phẩm của công ty cần kiểm tồn kho   ***Thực hiện:***  **Chức năng: Kiểm tra tồn kho**  Trên màn hình viếng thăm khách hàng, sau khi kết thúc phần Chụp hình đại diện, hệ thống sẽ tự động chuyển vào màn hình kiểm tra hàng tồn kho của khách hàng hoặc nhân viên sẽ chọn button “Kiểm tra hàng tồn” để hiện thực hiện quy trình này. Danh sách các sản phẩm cần kiểm tra tồn kho theo công ty quy định  ***Đầu ra***   * Dữ liệu về tồn kho theo sản phẩm tại khách hàng   Sau khi hoàn tất bước này hệ thống mới cho phép làm bước tiếp theo. Trường hợp không sản phẩm nào được định nghĩa cần kiểm tra tồn kho thì nhân viên bán hàng không phải thực hiện bước này |
| **Bước 3 –** Thông báo kết quả chương trình tích lũy | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được   ***Đầu vào :***   * Thông tin về kết quả thực đạt chương trình tích lũy doanh số   ***Thực hiện:***   * Thông báo cho khách hàng kết quả thực đạt |
| **Bước 4 –** Trình bày bán hàng | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được   ***Đầu vào :***   * Các thông tin về sản phẩm mới được gửi xuống dạng image/pdf * Các công văn khuyến mại được gửi xuống dạng image/pdf * Các video quảng cáo (TVC) được gửi xuống   ***Thực hiện:***  **Chức năng: Trình bày bán hàng**   * Trên màn hình viếng thăm khách hàng, nhân viên chọn mở chức năng “Trình bày bán hàng” để xem danh sách các chương trình khuyến mãi mới và các tệp tin giới thiệu sản phẩm, phim quảng cáo, công văn thông báo từ công ty * Đối với các tệp tin bắt buộc giới thiệu thì nhân viên bắt buộc phải thực hiện trình chiếu hết các tệp tin này thì hệ thống mới cho qua bước tiếp theo   ***Đầu ra***  Hệ thống sẽ cho phép nhân viên thực hiện bước tiếp theo sau khi đã giới thiệu hết các tệp tin bắt buộc trình chiếu (bắt buộc mở chi tiết các chương trình và các tệp tin mới tính là hoàn thành) |
| **Bước 5 –** Xác nhận đơn hàng | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được.   ***Đầu vào :***   * Danh sách các sản phẩm của công ty * Thông tin tích lũy doanh số của khách hàng * Danh sách các sản phẩm trọng tâm * Đơn hàng đề nghị cho khách hàng * Các chương trình khuyến mại có hiệu lực thực hiện * Kho nhân viên (bán hàng theo xe) * Kết quả trả thưởng cho khách hàng   ***Thực hiện:***  **Chức năng: Xác nhận đơn hàng/Trả thưởng**   * Trên màn hình viếng thăm khách hàng, NV mở chức năng “Xác nhận đơn hàng/trả thưởng” để tiếp tục quy trình.   ***Đầu ra***   * Đơn hàng của khách hàng có bao gồm thông tin khuyến mãi |
| **Bước 6 –** Thực hiện các chương trình hỗ trợ thương mại | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được * NV đã thực hiện xong bước 2   ***Đầu vào :***   * Các chương trình trưng bày còn hiệu lực của công ty * Danh sách các khách hàng tham gia vào các chương trình trưng bày * Thông tin về chương trình tích lũy doanh số và các mức đăng ký chương trình * Kết quả trả thưởng cho khách hàng mà chi nhánh thông báo đã trả thưởng xong   ***Thực hiện:***  **Chức năng: Các hoạt động hỗ trợ bán hàng**   * Trên màn hình viếng thăm khách hàng, sau khi thực hiện xong quy trình trưng bày và nếu như khách hàng được phân bổ / trong danh sách được tham gia / trả thưởng các chương trình HTTM thì hệ thống sẽ tự động vào quy trình này. * Nhân viên bán hàng thực hiện chụp hình ảnh các chương trình hỗ trợ thương mại/ đăng ký tham gia các chương trình hỗ trợ thương mại cho khách hàng   ***Đầu ra***   * Thông tin về kết quả các chương trình hỗ trợ thương mại |
| **Bước 7 –** Ghi nhận thông tin thị trường | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được   ***Đầu vào :***   * Danh sách các yêu cầu/ khiếu nại trước đó của khách hàng đã xử lý xong mà chưa được khách hàng xác nhận hoặc đang xử lý   ***Thực hiện:***  **Màn hình: Ý Kiến Khách hàng**   * Trên màn hình viếng thăm khách hàng, sau khi thực hiện xong quy trình lấy đơn hàng, nếu khách hàng có yêu cầu/khiếu nại trong lần viếng thăm trước đó mà đã được xử lý xong cần khách hàng xác nhận lại thì hệ thống sẽ cảnh bảo cho nhân viên và tự động chuyển vào màn hình “Ý kiến khách hàng” hoặc nhân viên có thể mở chức năng “Ý kiến khách hàng” để cập nhật cho khách hàng về các yêu cầu/khiếu nại đang được xử lý hoặc tạo mới yêu cầu/khiếu nại: * Hệ thống sẽ hiển thị hết các khiếu nại có trạng thái đang xử lý, trường hợp này nhân viên bán hàng không cần làm gì * Với các yêu cầu mà hệ thống báo đã xử lý xong, nhân viên cần xác nhận với khách hàng. Trường hợp khách hàng xác nhận đã xong NV sẽ nhấn nút đóng để đóng yêu cầu đó lại. Trường hợp khách hàng không đồng ý với cách xử lý đó, nhân viên sẽ nhấn nút mở lại để cập nhật trạng thái yếu cầu đó để đội ngũ giám sát xử lý lại khiếu nại đó * Trường hợp có yêu cầu/ khiếu nại mới, NV sẽ nhấn nút tạo mới và nhập thông tin về yêu cầu/khiếu nại lên PDA, hệ thống sẽ tự động gửi cho đội ngũ giám sát bán hàng để xử lý thông tin theo quy trình xử lý thông tin   ***Đầu ra***   * Các khiếu nại được xác nhận tình trạng giải quyết * Các khiếu nại mới của khách hàng |
| **Bước 8 –** Bảng khảo sát thị trường | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được   ***Đầu vào :***   * Các chương trình khảo sát thông tin được công ty định nghĩa   ***Thực hiện:***  **Màn hình: Bảng khảo sát thị trường**   * Trên màn hình bảng khảo sát thị trường, hiển thị danh sách các câu hỏi theo dạng (chọn 1 đáp án, chọn nhiều đáp án, câu hỏi trả lời) để nhân viên thực hiện điền đầy đủ thông tin * Sau khi trả lời đầy đủ các câu hỏi, nhân viên thực hiện lưu lại thông tin thu thập được   ***Đầu ra***   * Bảng khảo sát đầy đủ thông tin từ khách hàng mà nhân viên thu thập được |
| **Bước 9 –** Kết thúc viếng thăm | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được * Đã thực hiện hết các bước bên trên   ***Đầu vào :***   * Kết quả của các bước từ 1 đến 8   ***Thực hiện:***  **Màn hình: Viếng thăm khách hàng**   * Trên màn hình viếng thăm khách hàng, sau khi thực hiện xong quy trình viếng thăm khách hàng, nhân viên sẽ nhấn nút kết thúc viếng thăm để kết thúc lần viếng thăm này. * Hệ thống sẽ tự động kiểm tra kết quả các bước xử lý theo quy trình viếng thăm. Với các bước bắt buộc thực hiện, nếu nhân viên chưa thực hiện, hệ thống sẽ cảnh báo và yêu cầu thực hiện đầy đủ các bước này mới cho phép kết thúc viếng thăm * Trường hợp lần viếng thăm mà khách hàng không mua hàng (không có đơn hàng), hệ thống yêu cầu nhân viên chọn lý do không mua hàng hàng trong danh sách các lý do mà công ty cung cấp trên hệ thống   ***Đầu ra***   * Tọa độ, thời gian viếng thăm khách hàng * Dữ liệu đơn hàng, hình ảnh, ý kiến ghi nhận tại khách hàng   Toàn bộ dữ liệu về lần viếng thăm sẽ được tự động gửi về hệ thống. Trường hợp lần viếng thăm đó, máy PDA bị mất kết nối internet hệ thống sẽ tự động gửi dữ liệu về máy chủ DMS khi máy PDA có kết nối internet trở lại |

##### Quy trình xác nhận đơn hàng

* **Mục đích:**
* Thông báo cho nhân viên về doanh số tích lũy của khách hàng cũng như đưa ra đề nghị mua hàng cho khách hàng
* Đề xuất đơn hàng đề nghị được tính toán trên lịch sử mua hàng của khách hàng
* Tự động tính khuyến mại và trả thưởng cho khách hàng trên đơn hàng
* **Tình huống nghiệp vụ:**
* Khi bắt đầu quá trình lấy đơn hàng, hệ thống sẽ tự thông báo cho nhân viên về doanh số tích lũy mà khách hàng tham gia, lũy kế tới thời điểm hiện tại cũng như đề nghị mua hàng để đạt được mức trả thưởng của chương trình tích lũy
* Cung cấp danh sách các sản phẩm trọng tâm để tư vấn khách hàng về việc mua những sản phẩm này
* Dựa vào đơn hàng đề nghị (lịch sử mua hàng) để thuyết phục khách hàng mua hàng. Đơn hàng đề nghị được tính theo công thức:

**Đơn hàng đề nghị = Trung bình 8 đơn hàng gần nhất của khách hàng**

* Trường hợp khách hàng được khuyến mãi theo các chương trình của công ty, hệ thống sẽ thông báo và tự động thêm phần khuyến mãi vào đơn hàng của khách hàng

###### Quy trình



###### Các bước thực hiện

| **Bước quy trình** | **Người thực hiện** | **Mô tả bước thực hiện** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1 –** Mặt hàng trọng tâm | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được   ***Đầu vào :***   * Danh sách mặt hàng trọng tâm   ***Thực hiện:***  **Màn hình: Mặt hàng trọng tâm**  Sau khi thực hiện xong bước thông báo doanh số tích lũy. Hệ thông sẽ hiện ra danh sách các mặt hàng trọng tâm nhân viên giới thiệu với khách hàng   * Khi khách hàng đồng ý mua những sản phẩm đó, nhân viên chỉ cần nhập số lượng, hệ thống sẽ tự động thêm vào chi tiết đơn hàng của khách hàng   ***Đầu ra***   * Hàng trọng tâm được thêm vào chi tiết đơn hàng * Hàng khuyến mãi được tự động tính |
| **Bước 2 –** Đơn hàng đề nghị | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được.   ***Đầu vào :***   * Lịch sử mua hàng của khách hàng   ***Thực hiện:***  **Màn hình: Đơn hàng đề nghị**   * Trên màn hình lập đơn hàng, trường hợp cần thiết NV có thể chuyển qua tab đơn hàng đề nghị để tham khảo lịch sử mua hàng của khách hàng * Công thức của đơn hàng đề nghị: * **Đơn hàng đề nghị = Trung bình 8 đơn hàng gần nhất của khách hàng** * Trường hợp NV nhập số lượng khách hàng đồng ý mua trong màn hình đơn hàng đề nghị thì số lượng đó sẽ tự động thêm vào chi tiết đơn hàng của khách hàng   ***Đầu ra***   * Mặt hàng được khách hàng đồng ý mua dựa vào lịch sử mua hàng của khách hàng * Tính khuyến mại cho mặt hàng đó nếu có |
| **Bước 3 –** Chỉnh sửa chi tiết đơn hàng | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được.   ***Đầu vào :***   * Danh sách sản phẩm của công ty * Chi tiết đơn hàng của khách hàng   ***Thực hiện:***  **Màn hình: Chi tiết đơn hàng**  Trên màn hình chi tiết đơn hàng, trường hợp khách hàng muốn chỉnh sửa đơn hàng, nhân viên nhấn vào nút thêm/sửa để thực hiện chỉnh sửa danh sách sản phẩm và số lượng chi tiết của sản phẩm trên đơn hàng   * Hệ thống sẽ hiển thị toàn bộ các sản phẩm của công ty cũng như số lượng mà khách hàng đã yêu cầu * Nhân viên thực hiện điều chỉnh số lượng theo yêu cầu của khách hàng * Ngay khi đóng màn hình này, hệ thống sẽ tự tính khuyến mại dựa vào chi tiết đơn hàng sau khi đã chỉnh sửa   ***Đầu ra***   * Chi tiết đơn hàng của khách hàng |
| **Bước 4 –** Trả thưởng cho khách hàng | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được   ***Đầu vào :***   * Kết quả trả thưởng cho khách hàng từ công ty   ***Thực hiện:***  **Màn hình: Xác nhận đơn hàng**  Ngay sau nhân viên xác nhận ở màn hình xác nhận đơn hàng, nếu khách hàng được trả thưởng (kết quả trả thưởng do công ty thông báo) hệ thống sẽ tự động hiển thị yêu cầu thêm kết quả trả thưởng vào đơn hàng và thông báo cho NV biết để báo với khách hàng  Hàng trả thưởng sẽ được giao kèm với đơn hàng khi nhà phân phối/nhân viên thực hiện việc giao hàng cho khách hàng  ***Đầu ra***  Kết quả trả thưởng được thêm vào chi tiết đơn hàng |
| **Bước 5 –** Xác nhận đơn hàng | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được.   ***Đầu vào :***   * Đơn hàng của khách hàng   ***Thực hiện:***  **Màn hình: Xác nhận đơn hàng**  Sau khi kết thúc phần chỉnh sửa đơn hàng của khách hàng. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình thông tin của đơn hàng để nhân viên kiểm tra lại số tiền cũng như có thể nhập ghi chú giao hàng cho đơn hàng  Sau khi kiểm tra xong đơn hàng, nhân viên bấm nút xác nhận để xác nhận đơn hàng  ***Đầu ra***   * Đơn hàng của khách hàng |
| **Bước 6 –** Đơn hàng cơ hội | Nhân viên bán hàng | ***Điều kiện***   * Thiết bị PDA phải được bật chức năng GPS , 3G/4G * Thiết bị PDA phải có sim 3G/4G hoạt động được.   ***Đầu vào :***   * Đơn hàng của khách hàng * Thông tin kiểm tồn   ***Thực hiện:***  **Màn hình: Đơn hàng cơ hội**  Sau khi xác nhận đơn hàng, hệ thống sẽ thể hiện màn hình đơn hàng cơ hội cho lần tiếp theo của khách hàng, giúp cho nhân viên bán hàng dự kiến cơ hội bán hàng sắp tới  Công thức đơn hàng cơ hội cho từng sản phẩm = **Tồn kho hiện tại + hàng sẽ giao – bình quân 8 đơn hàng gần nhất**  Trong đó:   * Tồn kho hiện tại: tồn kho do nhân viên bán hàng nhập trong bước kiểm tồn * Hàng sẽ giao: số lượng hàng trên đơn hàng đã xác nhận ở bước 5 * Bình quan 8 đơn hàng gần nhất: bình quân của 8 đơn hàng gần nhất (bao gồm số lượng của đơn hàng đã xác nhận ở bước 5 và 7 đơn hàng đã được giao thành công gần nhất trước đó)   ***Đầu ra***  Đơn hàng cơ hội của khách hàng cho lần ghé thăm tiếp theo |

#### Visibility

* **Mục đích**:
  + Định nghĩa các tiêu chí đánh giá hình ảnh và thực hiện chấm hình ảnh theo các tiêu chí đã đánh giá
  + Kiểm soát việc chấm hình ảnh và báo cáo kết quả chấm hình ảnh
* **Kết quả**:
  + Báo cáo kết quả chấm hình ảnh
* **Tình huống nghiệp vụ:**
  + Sau khi nhân viên bán hàng chụp hình theo các chương trình trưng bày trên thị trường, hình ảnh được gửi về Visibility để thực hiện việc chấm hình ảnh
  + Dựa vào các tiêu chí đã thiết lập theo chương trình, Trade sup thực hiện chấm hình ảnh
  + Quản lý có thể kiểm soát bằng cách duyệt lại một số hình ảnh đã được chấm
  + Xuất báo cáo thể hiện kết quả chấm hình ảnh của từng chương trình

##### Quy trình



##### Các bước thực hiện

| **Bước thực hiện** | **Người thực hiện** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| **Bước 1** –Thực hiện chụp hình theo từng chương trình | Nhân viên bán hàng | Khi ghé thăm khách hàng, nhân viên bán hàng thực hiện chụp hình trưng bày theo danh sách các chương trình đã đăng ký  **Kết quả:** hình ảnh theo từng chương trình gửi về hệ thống |
| **Bước 2** – Tạo bộ lí do hình ảnh không đạt cho từng chương trình | Leader | Leader thực hiện khai báo danh sách các lí do không đạt tưng ứng với từng chương trình  **Kết quả:** danh sách bộ lí do hình ảnh không đạt theo từng chương trình |
| **Bước 3** – Gán nhân viên chấm hình ảnh vào từng tuyến | Leader | Dựa vào số lượng nhân viên chấm hình ảnh mà leader quản lý, leader thực hiện phân bổ nhân viên chịu trách nhiệm chấm hình ảnh của các tuyến bán hàng nào  **Kết quả:** Nhân viên chấm hình ảnh được chia một số tuyến bán hàng để chấm trưng bày |
| **Bước 4** – Chấm hình ảnh theo từng chương trình | Nhân viên chấm hình ảnh | Sau khi được chia phân bổ tuyến bán hàng cần chấm trưng bày, nhân viên chấm hình ảnh thực hiện chấm hình ảnh đạt hoặc không đạt (lựa chọn các tiêu chí đã tạo bảo Leader)  **Kết quả:** Kết quả chấm trưng bày của nhân viên chấm hình ảnh |
| **Bước 5 – Duyệt hình ảnh đã chấm** | Leader | Sau khi có kết quả chấm hình ảnh của nhân viên, Leader thực hiện duyệt lại ngẫu nhiên một số hình ảnh. Nếu kết quả chấm hình trùng với kết quả của nhân viên thì xem như hoàn thành; Nếu kết quả chấm hình không trùng với kết quả của nhân viên thì nhân viên phải thực hiện chấm lại các hình ảnh này  **Kết quả:** Kết quả chấm trưng bày sau cùng |
| **Bước 6** – Xem kết quả | Leader | Kết quả chấm trưng bày được thể hiện trên báo cáo tổng hợp chấm trưng bày  **Kết quả:** Báo cáo tổng hợp chấm trưng bày |

#### eRoute

* Với sự kết hợp thông tin ghi nhận từ SFA, eRoute sẽ hỗ trợ các cấp quản lý có thể quản lý tốt thông tin thị trường theo thời gian thực



##### Dashboard

* **Mục đích:** 
  + Một trong những khó khăn của nhà cung cấp là có quá nhiều thông tin ở dạng thô. Để xử lý và đưa ra một quyết định thông qua các dữ liệu thô này thật sự rất khó khăn, đòi hỏi việc lọc thông tin phức tạp. Để hỗ trợ việc lọc thông tin cho nhà cung cấp, Dashboard là dạng báo cáo trực quan dùng để tổng hợp dữ liệu kinh doanh trên hệ thống
  + Cung cấp bức tranh tổng quan về toàn bộ hoạt động bán hàng trên một màn hình: số lượng nhân viên bán hàng có lịch bán hàng trong ngày, trong đó có bao nhiêu nhân viên bán hàng đã thực hiện ghé thăm khách hàng, bao nhiêu nhân viên bán hàng thực hiện bán hàng trễ, bao nhiêu nhân viên bán hàng đã ra đơn bán hàng cho khách hàng
  + Cung cấp những phân tích chuyên sâu về hoạt động bán hàng, hiệu suất làm việc của nhân viên, KPIs

##### Giám sát nhân viên bán hàng

* **Mục đích:**
* Thông qua kết quả thời gian viếng thăm hàng ngày của Nhân viên bán hàng ngoài thị trường, thời gian di chuyển của Nhân viên bán hàng , tổng thời gian làm việc của Nhân viên bán hàng để đảm bảo Nhân viên bán hàng đủ thời gian chăm sóc tốt cửa hàng
* Cập nhật bán kết quả của mỗi nhân viên bán hàng trong thời gian thực, sau đó tiến hành hỗ trợ, huấn luyện cho phù hợp
* Kết quả bán hàng của NVBH được cập nhật liên tục, từ đó giúp cho giám sát bán hàng có thể xác định nhanh chóng nhân viên nào đang gặp khó khăn ngoài thị trường để hỗ trợ kịp thời
* **Tình huống nghiệp vụ:**
* Chức năng này cho phép người dùng theo dõi được:
* Vị trí của NPP trên bản đồ theo phân vùng quản lý
* Lịch viếng thăm (MCP) trong ngày hoặc nhiều ngày của từng tuyến bán hàng
* Vị trí của NVBH trên bản đồ & Lộ trình viếng thăm của NVBH trên tuyến
* Theo dõi tình trạng viếng các khách hàng trên tuyến của NVBH trên tuyến (Phân biệt bằng màu sắc):
  + Màu xanh lá cây : Chưa viếng thăm
  + Màu đỏ: Đã viếng thăm và không có đơn hàng
  + Màu xanh nước biển: đã viếng thăm và có đơn hàng
  + Màu vàng : NVBH đang viếng thăm khách hàng

##### Báo cáo theo dõi năng lực bán hàng của NVBH

* **Phạm vi áp dụng**
* Áp dụng cho người dùng tại KORIHOME cũng như đội ngũ quản lý bán hàng
* **Lợi ích mang lại**
* Cung cấp báo cáo chi tiết và tổng hợp về việc viếng thăm khách hàng hàng ngày của NVBH
* Cung cấp báo cáo tổng hợp lũy kế theo tháng về năng lực bán hàng của NVBH
* **Danh sách các báo cáo trên hệ thống**

| **Tên báo cáo** | **Mô tả** |
| --- | --- |
| Báo cáo viếng thăm chi tiết | Cung cấp chi tiết về hoạt động và hình ảnh trong các viếng thăm khách hàng của NVBH |
| Báo cáo viếng thăm tổng hợp | Tổng hợp hoạt động bán hàng của các NVBH theo từng ngày. Báo cáo này cho phép người dùng xem ở dạng bảng biểu hoặc đồ thị |
| Báo cáo đánh giá kết quả viếng thăm | Báo cáo tổng hợp về kết quả viếng thăm của NVBH từ đầu tháng tới ngày xem báo cáo. Báo cáo này cho phép người dùng xem ở dạng bảng biểu hoặc đồ thị |

###### Báo cáo viếng thăm chi tiết

* **Thông số mở báo cáo**
* Ngày báo cáo (bắt buộc)
* Vùng bán hàng cần xem (không bắt buộc)
* Khu vực bán hàng cần xem (không bắt buộc)
* NPP cần xem (không bắt buộc)
* Tuyến đường cần xem (không bắt buộc)
* **Thông tin trên báo cáo**
* Thông tin về cấu trúc quản lý đội ngũ bán hàng
* Thông tin chi tiết về thời gian bắt đầu – kết thúc viếng thăm từng khách hàng của NVBH
* Các hình ảnh liên quan trong quá trình viếng thăm khách hàng của NVBH

###### Báo cáo viếng thăm tổng hợp

* **Thông số mở báo cáo**
* Ngày báo cáo: từ ngày đến ngày (bắt buộc)
* Vùng bán hàng cần xem (không bắt buộc)
* Khu vực bán hàng cần xem (không bắt buộc)
* NPP cần xem (không bắt buộc)
* Tuyến đường cần xem (không bắt buộc)
* **Thông tin trên báo cáo**
* Thông tin về cấu trúc quản lý đội ngũ bán hàng
* Thông tin Tổng hợp về kết quả viếng thăm theo từng ngày của NVBH

###### Báo cáo đánh giá kết quả viếng thăm

* **Thông số mở báo cáo**
* Ngày báo cáo (bắt buộc)
* Vùng bán hàng cần xem (không bắt buộc)
* Khu vực bán hàng cần xem (không bắt buộc)
* NPP cần xem (không bắt buộc)
* Tuyến đường cần xem (không bắt buộc)
* **Thông tin trên báo cáo**
* Thông tin về cấu trúc quản lý đội ngũ bán hàng
* Thông tin tích lũy từ ngày đầu tiên của tháng tới ngày xem báo cáo của NVBH

### Báo cáo

Danh sách báo cáo chuẩn của DMSpro:

|  |  |
| --- | --- |
| **Dữ liệu hệ thống** | |
| 1 | Danh sách sản phẩm |
| 2 | Danh sách NPP |
| 3 | Danh sách khách hàng |
| 4 | Danh sách nhân viên bán hàng |
| **Số liệu thị trường** | |
| 1 | Báo cáo tổng hợp số liệu mua hàng |
| 2 | Báo cáo tổng hợp số liệu bán hàng\_theo sản phẩm |
| 3 | Báo cáo tổng hợp số liệu bán hàng\_sản phẩm toàn miền |
| 4 | Báo cáo tổng hợp số liệu bán hàng\_theo KH |
| 5 | Báo cáo tổng hợp số liệu bán hàng\_theo ngày |
| 6 | Báo cáo tổng hợp số liệu bán hàng\_theo tuyến theo khách hàng, theo ngày theo tuyến |
| 7 | Báo cáo theo dõi tình trạng xử lý đơn hàng |
| 8 | Báo cáo theo dõi tiến độ nhập-bán theo Doanh số |
| 9 | Báo cáo đặt - giao |
| **Hỗ trợ thương mại** | |
| 1 | Báo cáo theo dõi khuyến mãi\_Chi tiết |
| 2 | Báo cáo theo dõi khuyến mãi\_Tổng hợp |
| 3 | Báo cáo theo dõi chương trình trưng bày/tích lũy |
| 4 | Báo cáo đánh giá chương trình trưng bày/tích lũy |
| **Theo dõi chỉ số bán hàng** | |
| 1 | Báo cáo theo dõi chỉ tiêu bán hàng (KPI) |
| 2 | Báo cáo theo dõi chỉ tiêu |
| **Báo cáo tồn kho** | |
| 1 | Báo cáo tồn kho hiện tại |
| 2 | Báo cáo tổng hợp xuất nhập tồn |