1. **Tổng quan**
   1. **Mục đích**

Tài liệu này nhằm mục đích:

* + Đưa ra quy định bắt buộc về việc đăng ký các Cơ hội kinh doanh trong hệ thống CMCSoft
  + Đảm bảo công tác quản lý nhất quán và tập trung ở mức công ty về các Cơ hội kinh doanh. Xử lý các tình huống tranh chấp về Cơ hội giữa các Khối trong hệ thống CMCSoft
  + Phục vụ công tác dự báo về doanh số trong các kỳ.
  1. **Phạm vi áp dụng**

Tài liệu này áp dụng đối với các cán bộ kinh doanh, trung tâm kinh doanh thuộc các Khối trong hệ thống kinh doanh tại CMCSoft

1. **Thuật ngữ và từ viết tắt**
   * Khách hàng (account): là đơn vị, tổ chức là đối tượng kinh doanh của SP/DV. Khách hàng được phân theo các lĩnh vực (segment) tùy theo đặc thù của khách hàng.
   * Liên hệ (contact): là cá nhân nằm trong tổ chức của khách hàng, là đầu mối giao tiếp với khách hàng
   * Tiềm năng (lead): là các thông tin khởi đầu cho việc tiếp cận khách hàng, khởi đầu cho các chu trình kinh doanh.
   * Cơ hội (oportunity): là một dự án, một cơ hội dẫn đến một Hợp đồng cụ thể. Cơ hội gắn chặt với Khách hàng và với Contact cụ thể.
   * AM (Account Manager): Cán bộ kinh doanh
   * TT, KT2, KT1: xem mô tả ở phần phụ lục 1 kèm theo cuối của tài liệu
2. **Nội dung**
   1. **Quy định về việc đăng ký dự án**
   * Các Cơ hội cần được đăng ký trong hệ thống quản lý kinh doanh của Trung tâm, Khối. Các Cơ hội được cập nhật ở mức Công ty sau khi có được phê duyệt của lãnh đạo kinh doanh Khối. Các Cơ hội này được cập nhật định kỳ.
   * Phụ trách kinh doanh các khối phải đảm bảo các Cơ hội được đăng ký trong hệ thống do mình quản lý. Các Cơ hội cần được xác định theo các cấp độ đã được quy định của công ty (TT,KT2,KT1).
   * Các Cơ hội được thẩm định, phê duyệt và được xác định theo các cấp độ, TT, KT2, KT1. Việc phê duyệt này do lãnh đạo Khối thực hiện và bản cuối cùng được cập nhật định kỳ ở mức công ty.
   1. **Các nguyên tắc ưu tiên trong việc đăng ký dự án**

Hệ thống Khách hàng (account) là thị trường mà các Khối đều có thể tổ chức thực hiện các hoạt động kinh doanh tiếp thị . Việc quyết định Cơ hội sẽ thuộc AM (hoặc Khối) nào sẽ tuân thủ một số nguyên tắc cơ bản sau đây:

* + Khi các Cơ hội phát sinh, thì các Cơ hội nào được đăng ký trước và có độ khả thi cao hơn (KT) sẽ thuộc về AM hoặc Khối đăng ký trước và doanh thu được tính toàn bộ cho AM hoặc Khối đó.
  + Trong trường hợp Cơ hội đã được đăng ký, tuy nhiên AM không chứng minh được khả năng kiểm soát Cơ hội, có nguy cơ công ty bị mất Cơ hội thì dự án sẽ được chuyển giao cho các AM có khả năng can thiệp vào hồ sơ, vào cơ chế ra quyết định của Cơ hội. Kết quả thu được sẽ được chia sẻ theo thỏa thuận giữa các AM và các Khối
  + Trong trường hợp Cơ hội đã được đăng ký, tuy nhiên AM không chứng minh được quan hệ với khách hàng, cần có sự hỗ trợ của các AM khác để đảm bảo dự án đến thành công thì kết quả sẽ được chia sẻ giữa các AM theo thỏa thuận giữa các AM và các Khối.
  + Cơ hội phát sinh mà không do các AM, hoặc các Khối tạo ra sẽ đưa ra đánh giá và đưa về khu vực phù hợp nhất trên cơ sở trao đổi và thống nhất giữa các Khối.
  1. **Hiệu lực**
  + Quy định này có hiệu lực kể từ ngày 24/10/2011.

BẢNG GHI NHẬN THAY ĐỔI

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ngày** | **Phiên bản** | **\* A, M, D** | **Mô tả** | **Tác giả** |
| 02/08/2011 | 1/0 | A | Bản khởi đầu | Nguyễn Văn Hoàng |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

\* A; Thêm mới; M: Sửa đổi; D: Xóa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Phê duyệt** | **Xem xét** | **Biên soạn** |
|  |  |  |
| Hoàng Ngọc Hùng |  | Nguyễn Văn Hoàng |

**Phụ lục 1 : Định nghĩa các cấp độ cơ hội : KT1, KT2, TT, Lead, các thang điểm, khi nào chuyển trạng thái của các dự án**

(Tài liệu này đi kèm theo quy định về đăng ký kinh doanh dự án tại CMCSoft, có hiệu lực từ ngày …..)

* **Các dự án Lead:**
  + Các Cơ hội mới chỉ có thông tin ban đầu về khách hàng và dự án, nhu cầu khách hàng, CMCSoft có khả năng đáp ứng. Các thông tin mới ở mức sơ bộ.
  + Các thông tin cần có:
    - Tên khách hàng
    - Tên dự án
  + Thang điểm :0,1
* **Các dự án TT:**
  + Thông tin về Cơ hội tương đối rõ ràng, đã rõ ràng về khả năng đáp ứng về SP/DV của CMCSoft, đã có thể dự báo về budget dự án. AM đã xây dựng được quan hệ với khách hàng.
  + Các thông tin bổ sung:
    - Tên SP/DV offer
    - Các contact với Khách hàng
    - Budget (?)
  + Thang điểm :1-3
* **Các dự án KT2:**
  + Đầy đủ thông tin về Cơ hội, thông tin về budget Cơ hội, về thời điểm đấu thầu, rõ ràng về cơ cấu khách hàng, xác định được cơ cấu khách hàng, key person, CMCSoft có lợi thế về SP,DV và còn cạnh tranh và củng cố quan hệ khách hàng, sơ bộ về tỷ lệ khách hàng.
  + Thông tin bổ sung:
    - Tên SP/DV CMCSoft offer
    - Chính xác về budget
    - Thời điểm ra thầu
    - Cạnh tranh
  + Thang điểm:
    - 4-7
  + Đánh giá doanh thu: 30%
* **Các dư án KT1:**
  + Đầy đủ và chi tiết về dự án, CMCSoft có ưu thế, nếu thầu thì là “xanh, đỏ”,  tỷ trọng thắng thầu là 80%
  + Thông tin bổ sung:
    - Chính xác và chi tiết về : budget, thời điểm, cơ cấu khách hàng, gần như loại bỏ về cạnh tranh.
    - Phương án KD nội bộ
    - SP/DV rất có lợi thế cạnh tranh
  + Thang điểm:
    - 8-9
  + Đánh giá doanh thu 70-80% tùy theo khu vực
* **Đánh giá KT:**
  + Các dự án được chuyển trạng thái khi có thêm thông tin và cơ hội rõ ràng hơn.
  + AM tự quyết định mức: lead, TT
  + Mức KT2: Cần được review ở mức trưởng nhóm KD
  + Mức KT1: cần được review ở mức Phụ trách KD khối.