

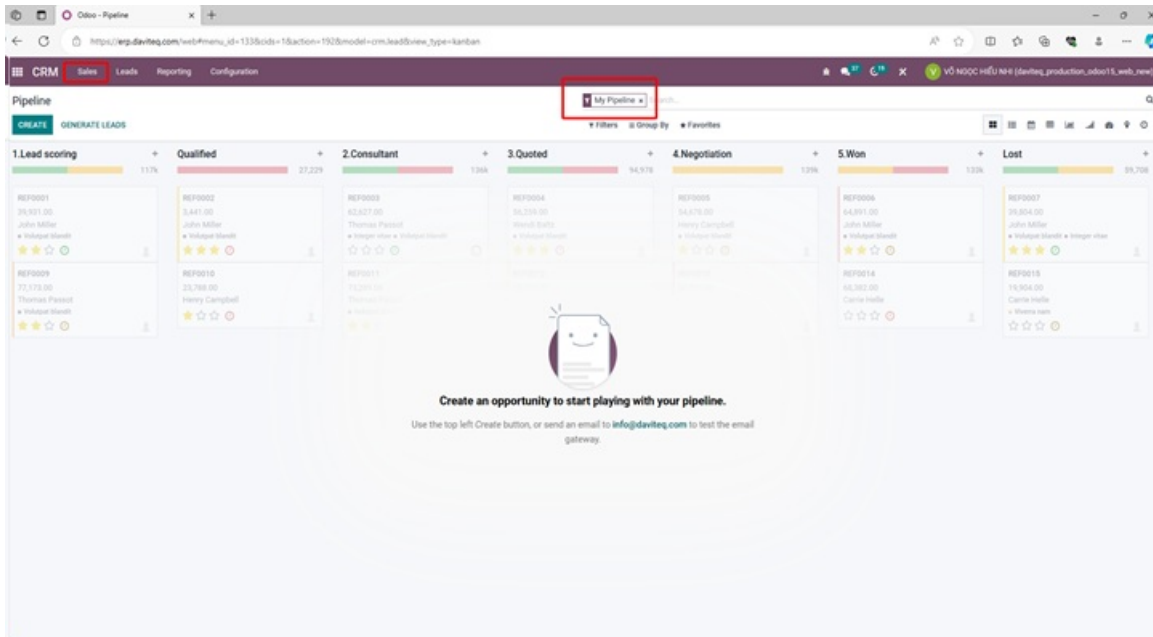
# PHÂN HỆ CRM

- [Giới thiệu chung về CRM](#)
- [Hướng dẫn sử dụng phân hệ CRM](#)

# Giới thiệu chung về CRM

CRM là viết tắt của từ Customer Relationship Management – Quản trị quan hệ khách hàng. Phần hệ này giúp việc phân tích và phát triển quan hệ gắn bó với khách hàng nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn. Tài liệu này viết ra với mục đích hướng dẫn sử dụng phần hệ CRM thuộc hệ thống phần mềm ERP của Daviteq.

Khi click vào icon **CRM**, bạn sẽ ra Màn hình này liệt kê Pipeline, lọc sẵn tất cả các Opportunity của riêng bạn. Nếu bạn được cấp quyền quản lý, có thể xem được tất cả các user, bạn nhấn dấu "x" trên ô search, bạn sẽ thấy toàn bộ pipeline hiện có.



# Hướng dẫn sử dụng phân hệ CRM

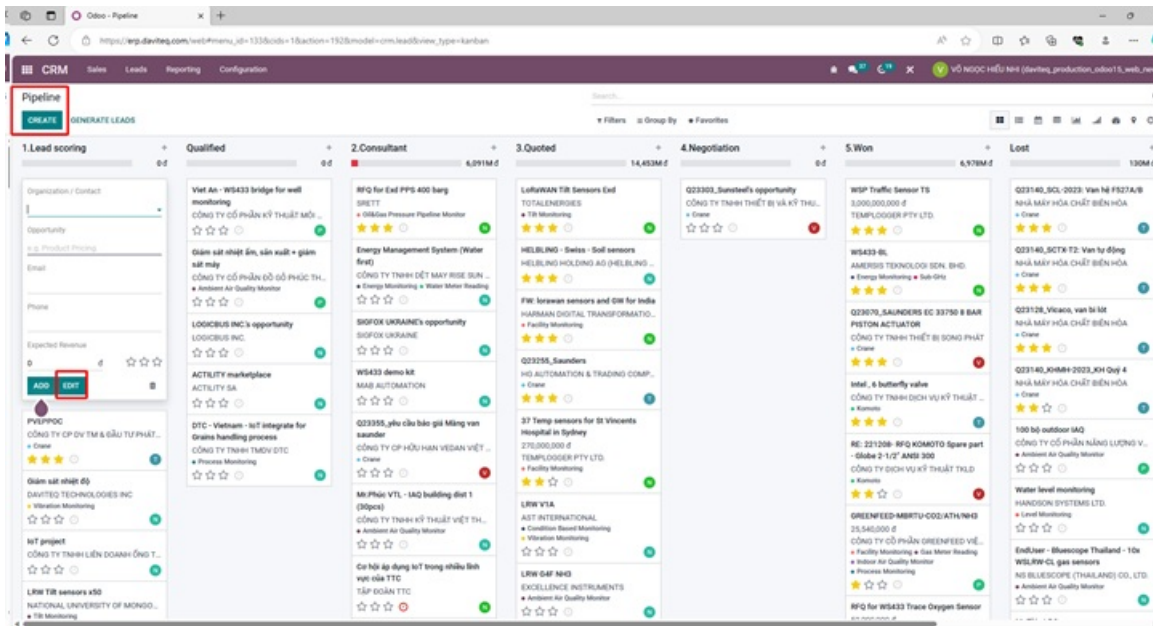
## Hướng dẫn tạo một cơ hội bán hàng trong CRM:

### 1. Tạo một Lead/ Opportunity (Khách hàng tiềm năng/ Cơ hội bán hàng):

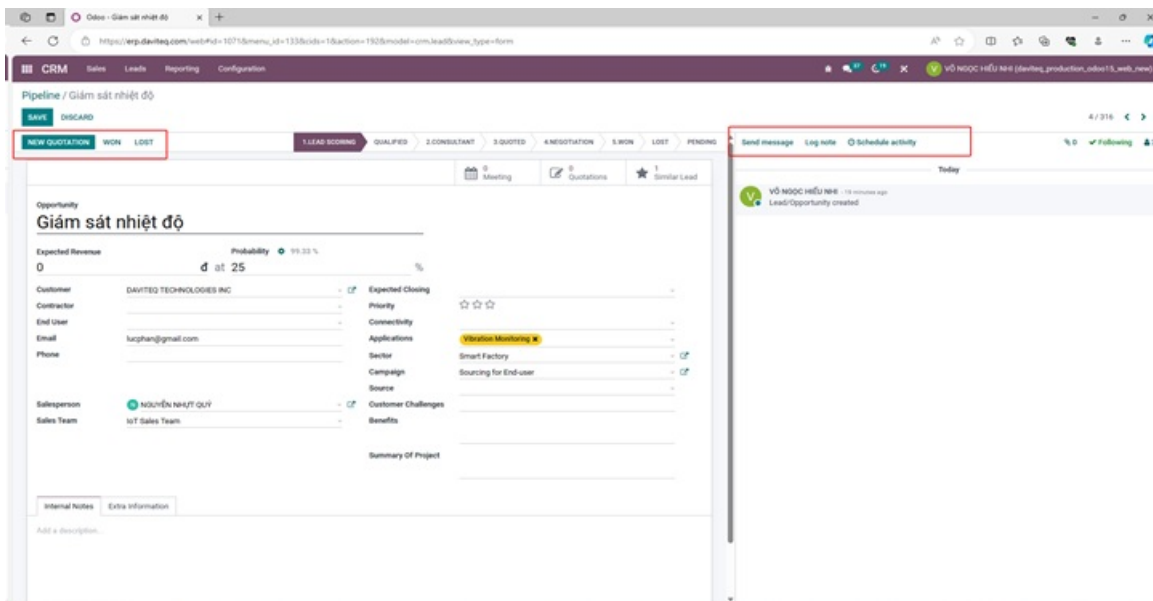
Khi bạn có được thông tin bất kì ai có nhu cầu về sản phẩm hoặc giải pháp của công ty, là lúc bạn phải tạo **Lead**.

#### \*Cách tạo Lead/ Opportunity:

- Trên CRM Pipeline => hiện ra cửa sổ như hình bên dưới. Giao diện này liệt kê ra danh sách lead đang tồn tại trên hệ thống, và các giai đoạn (Stage), các Lead có thể do các Users, Salesperson khác nhau phụ trách.



- Bấm vào nút **CREATE** => xuất hiện ra cửa sổ tạo **Lead/ Opportunity**.



- Nhập thông tin theo form, nhấn **Edit** để bắt đầu chỉnh sửa **Lead/ Opportunity**.

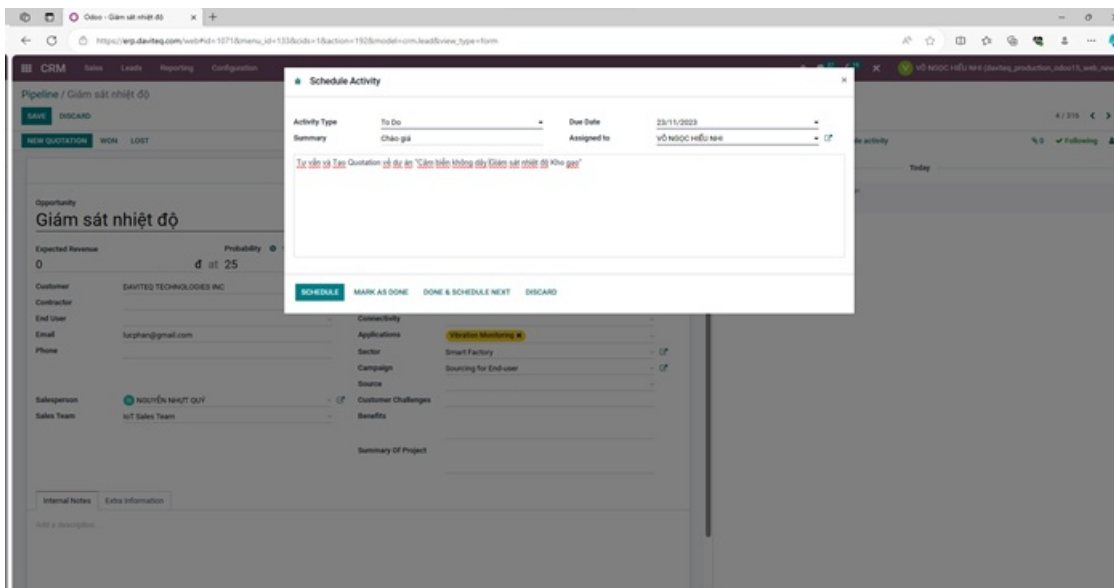
- Customer: Tên khách hàng cho cơ hội bán hàng

- Contractor: Nhà thầu thực hiện dự án này
- End user: Chủ đầu tư cho dự án này
- Email: của người liên lạc
- Phone: của người liên lạc.

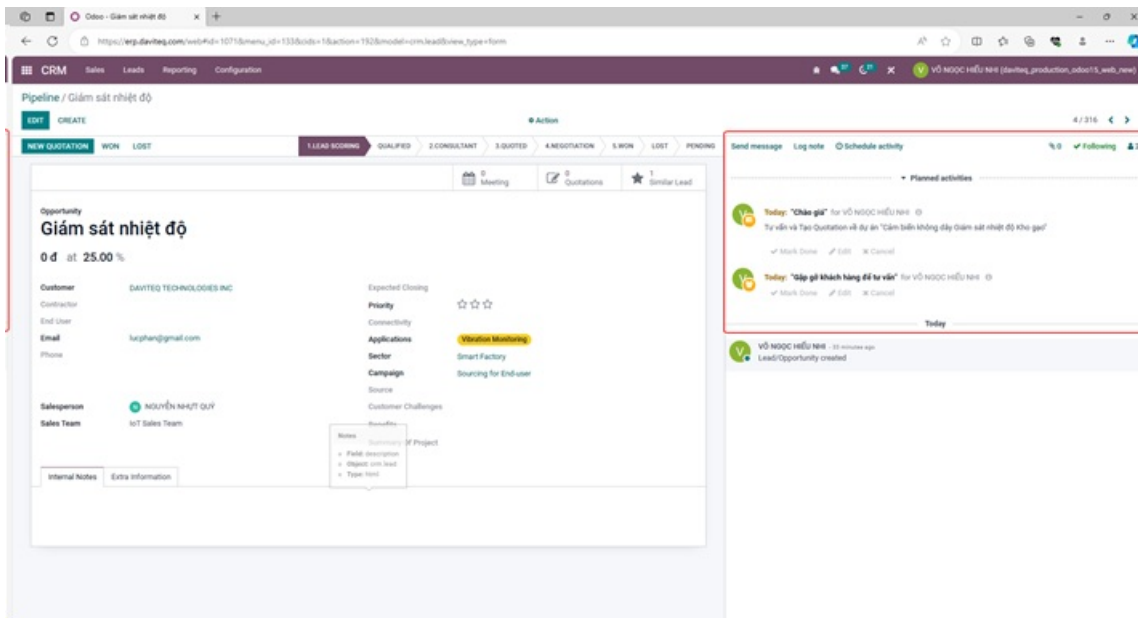
👉 -> Nhấn **SAVE** để hoàn tất quá trình tạo Lead/ Opportunity.

## 2. Cách theo dõi Opportunity và tạo các hoạt động cho nó:

- Opportunity cần được theo dõi trạng thái thường xuyên, thậm chí phải theo dõi hàng ngày. Việc này giúp bạn để Salesperson bám sát với khách hàng giúp chốt đơn hàng sớm nhất có thể.
- Mỗi hoạt động mà người Salesperson làm với cơ hội này, ví dụ: email, gọi điện, chat, đi thăm khách hàng, thuyết trình... đều phải được lên kế hoạch activity trước, với tên activity, người được assign, thời gian deadline...
- Ví dụ hành động chào giá cũng cần phải được tạo Activity và assign cho người chuyên trách làm chào giá. Sau đây là ví dụ tạo một activity chào giá:
- Trên cửa sổ của cơ hội, bấm vào menu "Schedule Activity" nằm phía bên phải cửa sổ, nó hiện ra cửa sổ sau. Cần phải điền đầy đủ thông tin rồi nhấn nút Schedule.



- Sau khi schedule xong, ra màn hình ngoài, nhấn Refresh lại trang web, thì nó cập nhật màn hình như sau. Nó có liệt kê danh sách Activity bên dưới.



- Đồng thời user được assign cho activity đó cũng nhận được email thông báo giao việc.
- Sau khi người user làm xong việc đó, thì họ vào cửa sổ cơ hội này, nhìn bên phải, có dòng activity mà họ được assign ==> bấm vào nút "Mark Done" để báo là họ đã làm xong Activity này rồi. Để hệ thống ghi nhận và xác nhận hoàn thành

⚠ Khi bấm vào Mark Done thì xuất hiện cửa sổ để nhập nội dung báo cáo, user sẽ phải nhập thông tin vô.

### **Các Stage trên Lead/ Opportunity:**

- Bạn sẽ chuyển trạng thái của Oppotunity của mình qua từng "stage" khi có tiến triển.
- Khi cơ hội này thắng, bạn sẽ chuyển trạng thái "Won"
- Khi cơ hội này thua, bạn sẽ nhấn " Lost". Một khi bạn nhấn nút này, phần mềm yêu cầu bạn phải cho thông tin lý do thua, bạn sẽ chọn 1 trong các lý do được xổ xuống màn hình. Lý do này giúp bạn tổng hợp báo cáo các cơ hội thua, giúp bạn khắc phục các điểm yếu mình đang có.
- Khi khách hàng yêu cầu lập chào giá cho cơ hội bạn đang theo => Bạn vào đúng cửa sổ của Opportunity đang cần chào giá => bấm vào nút "NEW QUOTATION" để tạo một báo giá mới.