



## Quản lý kinh doanh định hướng khách hàng

### XMan-CRM 2.0

*XMan-CRM 2.0 là chiến lược kinh doanh định hướng khách hàng được thiết kế và xây dựng dựa trên nhu cầu quản lý các chu trình bán hàng và chiến lược kinh doanh của từng loại hình hoạt động của công ty. Phần mềm XMan-CRM là một phần của hệ thống quản trị nguồn lực doanh nghiệp(ERP)*

#### Với XMan-CRM người dùng có thể:

- ✓ Thu thập thông tin khách hàng (tiếp xúc trực tiếp, phát phiếu điều tra, website, e-mail, điện thoại...)
- ✓ Thiết lập mối quan hệ với khách hàng để xác định từng nhóm khách hàng
- ✓ Quản lý hồ sơ khách hàng (ghi nhận lại toàn bộ giao dịch của từng khách hàng)
- ✓ Dễ dàng giám sát và theo dõi tình hình hoạt động của từng nhân viên kinh doanh và tiếp thị đến từng khách hàng,...
- ✓ Phân tích thông tin để quản lý và theo dõi những việc cần làm, chẳng hạn công việc diễn ra với khách hàng nào, trong bao lâu, thuộc dự án hay đề tài nào, do ai chịu trách nhiệm...
- ✓ Phân tích hiệu suất làm việc của nhân viên bán hàng cũng như dự báo doanh số các đại lý để đưa ra quyết định chính xác trong kinh doanh
- ✓ Xây dựng chu trình bán hàng và chiến lược kinh doanh định hướng khách hàng.
- ✓ Thao tác dễ dàng, tiện lợi và nhanh chóng
- ✓ An toàn bảo mật cao trên toàn hệ thống
- ✓ ...

#### Hiệu quả và chuyên nghiệp

Với XMan-CRM người quản lý có thể nhanh chóng tổng hợp và phân tích hiệu suất làm việc của nhân viên bán hàng cũng như dự báo doanh số các đại lý, các công ty khó có thể ra quyết định chính xác là nên xuất hàng cho đại lý nào, đại lý nào không còn khả năng tăng trưởng.

XMan-CRM còn giúp ban lãnh đạo công ty xem xét, đánh giá hiệu quả công việc của các nhân viên để đưa ra được các chính sách khen thưởng hoặc kỷ luật

Dễ dàng chuyển đổi và thay đổi nhân sự khi cần thiết

Với chi phí đầu tư ban đầu hợp lý khách hàng sẽ sở hữu được một phần mềm với đầy đủ các chức năng chuyên nghiệp phục vụ cho công tác quản lý khách hàng và phân phối kinh doanh



#### Linh hoạt – dễ thay đổi

Mềm dẻo, linh hoạt tham số hoá cao để có thể điều chỉnh không chỉ phù hợp với yêu cầu hiện tại của doanh nghiệp mà còn sẵn sàng cho các yêu cầu của sự phát triển trong tương lai

Giúp các nhà quản trị công ty xác lập vai trò và vị trí của những nhân viên bán hàng, nhân viên quan hệ khách hàng, qua đó quản lý và phát huy hết vai trò của họ.

Báo cáo được thiết kế theo dạng tham số hoá, dễ dàng in và tổng hợp theo nhiều thông tin khác nhau.

## Hệ thống báo cáo Bán hàng

- ✓ XMan-CRM cung cấp cho người sử dụng hệ thống báo cáo quản lý khách hàng đầy đủ và phong phú với nhiều loại mẫu biểu báo cáo khác nhau theo nhiều nhóm và loại báo cáo như: báo cáo phân tích chiến lược, Báo cáo tình hình kinh doanh, báo cáo doanh số của từng nhân viên,...
- ✓ Hầu hết các báo cáo đều có thể in theo việc chỉ định khoảng thời gian: ngày, tháng, quý, năm, từ ngày ... đến ngày và có thể in lại chính xác số liệu quá khứ.
- ✓ Hầu hết các báo cáo đều có thể kết xuất ra dạng file Excel, PDF, Text, HTML, XML theo đúng khuôn dạng mẫu biểu báo cáo.

## Mô hình dữ liệu tập trung, kiến trúc ứng dụng đa lớp

XMAN-CRM được FBS thiết kế và xây dựng trên kiến trúc ứng dụng tiên tiến nhất hiện nay đó là kiến trúc đa lớp (n-tier client/server) sử dụng ngôn ngữ lập trình và CSDL Oracle 10g nhằm phát huy thế mạnh của mô hình xử lý phân tán (distributed processing), cân bằng tải (load balancing) và tốc độ xử lý cao (high performance). XMAN-SCM có thể hỗ trợ cả hai mô hình tổ chức dữ liệu tập trung và phân tán. Giao diện với người sử dụng đầu cuối thông qua các trình duyệt web như: Internet Explorer, Netscape, Firefox,... với kiến trúc thin client giúp việc quản lý phiên bản luôn được thống nhất, cập nhật dễ dàng, triển khai rất nhanh và ít tốn kém chi phí triển khai, không đòi hỏi cấu hình phần cứng máy trạm quá lớn và tận dụng ngay cơ sở hạ tầng sẵn có của doanh nghiệp mà không cần cài đặt thêm bất kỳ phần mềm nào.

### Tier 1 – Database Server

- OS: Windows 2000 / Linux / Solaris
- RDBMS: Oracle 8i/9i/10g hoặc SQL Server 2000

### Tier 2 – Application Server

- OS: Windows 2000 / Linux / Solaris
- Application Server : Oracle Application Server 9i/10g

### Tier 3 – Thin client

- OS: Windows 9x / Me / NT / 2000 / XP / Linux
- Web browser: Internet Explorer/Netscape/FireFox

## An toàn & Bảo mật cao

XMan-CRM hỗ trợ việc phân quyền rất chặt chẽ và chi tiết cho từng người/nhóm người sử dụng hệ thống đến từng chức năng, từng màn hình, từng báo cáo, từng bảng và cột dữ liệu

Đặc biệt XMan-CRM còn hỗ trợ kết hợp việc phân quyền theo địa điểm bán hàng(chi nhánh), nhóm khách hàng và nhóm mặt hàng quản lý. Ngoài ra Hệ thống còn kết hợp khai thác khả năng bảo mật của hệ điều hành và hệ quản trị cơ sở dữ liệu để đem đến một giải pháp an ninh tin cậy và ổn định.

Hỗ trợ việc tự động ghi nhận nhật ký an ninh ghi lại quá trình từng phiên làm việc của từng người sử dụng như ra vào hệ thống, thêm mới, sửa, xóa, ... như một hệ thống camera an ninh nhằm phục vụ cho quá trình truy tìm nguyên nhân các sự cố.



## CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH

### **Quản lý Sales & Marketing**

- Xây dựng và phân tích các kế hoạch kinh doanh
- Xây dựng kế hoạch và triển khai các hoạt động tiếp thị cho từng giai đoạn.
- Quản lý thông tin cần thiết về những dự án mà DN cần lập kế hoạch và triển khai.
- Quản lý, tiếp nhận và xử lý thông tin từ khách hàng cho mỗi lần giao dịch.
- Quản lý danh sách các nhân viên theo từng dự án.
- Quản lý và đào tạo nhân viên
- Phân tích giá trị của khách hàng nhằm xác định cách thức thay đổi về giá cả, chất lượng
- Quản lý theo dõi danh sách từng hợp đồng
- Theo dõi các chiến lược kinh doanh, phát triển sản phẩm
- Phân tích những lợi thế và rủi ro trong chiến lược kinh doanh.
- ...

### **Quản lý công tác bán hàng**

- Xây dựng mối quan hệ khách hàng
- Quản lý thông tin phản hồi của khách hàng (tiếp xúc trực tiếp, phát phiếu điều tra, website, e-mail, điện thoại...)
- Phân loại khách hàng tiềm năng
- Quản lý và lập kế hoạch cho từng loại khách hàng
- Dự báo doanh số bán hàng cho từng khách hàng, nhóm khách hàng, hợp đồng.
- ...

### **Quản lý Doanh thu/Chi phí**

- Quản lý doanh thu cho từng loại hợp đồng đến từng khách hàng.
- Quản lý Chi phí hoa hồng cho từng loại hợp đồng đến khách hàng
- Quản lý Doanh thu/ chi phí khác
- Phân tích đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên, kiểm soát các hoạt động bán hàng
- Phân tích các yếu tố chi phí theo dạng thức đồ thị ảnh hưởng đến tình hình hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp
- ...

### **Quản lý hàng hoá**

- Quản lý hàng hoá theo mã hàng, loại hàng, nhóm hàng

- Quản lý tồn kho hàng hoá cho từng kho hàng, địa điểm bán hàng, từng nhóm hàng
- Quản lý nhiều đơn vị tính khác nhau cho một chủng loại hàng hoá
- Quản lý giá mua vào, giá bán sỉ, bán lẻ của từng mặt hàng
- Giá xuất bán theo nhiều loại: Nhập trước xuất trước, chỉ định đích danh, bình quân tháng
- Thuộc tính hàng hoá do người dùng tự định nghĩa: lên đến 5 thuộc tính và có thể mở rộng thêm trong trường hợp cần thiết

### **Hệ thống danh mục**

- Danh mục loại khách hàng, Nhóm khách hàng
- Danh mục từng loại sản phẩm
- Biểu đăng ký chính sách hoa hồng
- Danh mục phát sinh xuất nhập hàng, Thu chi
- ...

### **Hệ thống báo cáo**

- Báo cáo khách hàng tiềm năng
- Báo cáo xử lý những thông tin của từng khách hàng vào mỗi thời điểm
- Báo cáo bán hàng tổng hợp theo nhóm hàng
- Báo cáo và phân tích về thông tin sản phẩm
- Báo cáo hoạt động kinh doanh của từng nhân viên theo từng hợp đồng, từng nhóm khách hàng, từng khách hàng
- Báo cáo Nhập-Xuất-Tồn hàng hoá
- Báo cáo công nợ khách hàng tổng hợp
- Báo cáo và theo dõi công nợ khách hàng chi tiết theo từng khách hàng vắng lai (one off), theo đơn hàng, hoá đơn bán hàng, theo hợp đồng
- Báo cáo chi tiết thu tiền hằng ngày theo đơn hàng, hoá đơn bán hàng
- Báo cáo phân tích tuổi nợ khách hàng theo thời gian và theo giá trị tiền hàng
- ...

### **Quản trị hệ thống**

- Danh mục Chức năng của XMan-CRM
- Danh sách Nhóm người sử dụng (Roles)
- Danh sách Người sử dụng (Users)
- Phân quyền sử dụng các chức năng
- Phân quyền quản lý theo điểm bán hàng
- Phân quyền khai thác các báo cáo
- Đăng ký các câu thông báo hệ thống
- ...