

Hướng dẫn sử dụng  
Phần mềm quản lý khách hàng  
BeelQ CRM

## I. Giới thiệu về Phần mềm quản lý khách hàng BeelQ CRM

BeelQ CRM là phần mềm quản lý khách hàng giúp doanh nghiệp quản lý và theo dõi từng khách hàng của mình, cải thiện chất lượng chăm sóc khách hàng và tăng doanh thu cho doanh nghiệp. Với BeelQ, tất cả các thông tin như thông tin liên lạc (họ và tên, số điện thoại, email, địa chỉ), lịch sử các cuộc trò chuyện, ghi âm các cuộc điện thoại, ghi chú từ nhân viên hỗ trợ, trạng thái giao dịch đều được lưu vào một nơi, ứng với từng khách hàng.

### **Các ưu điểm của việc sử dụng Phần mềm quản lý khách hàng BeelQ CRM:**

- Nắm bắt chính xác nhu cầu của khách hàng để đưa ra những chiến lược bán hàng và marketing phù hợp
- Hỗ trợ và phục vụ khách hàng tốt hơn khi nhân viên chăm sóc hiểu rõ từng khách hàng, giúp dễ dàng bán hàng cho khách
- Tạo lượng khách hàng trung thành, nâng cao doanh thu và lợi nhuận

### **Các tính năng chính của ứng dụng BeelQ CRM:**

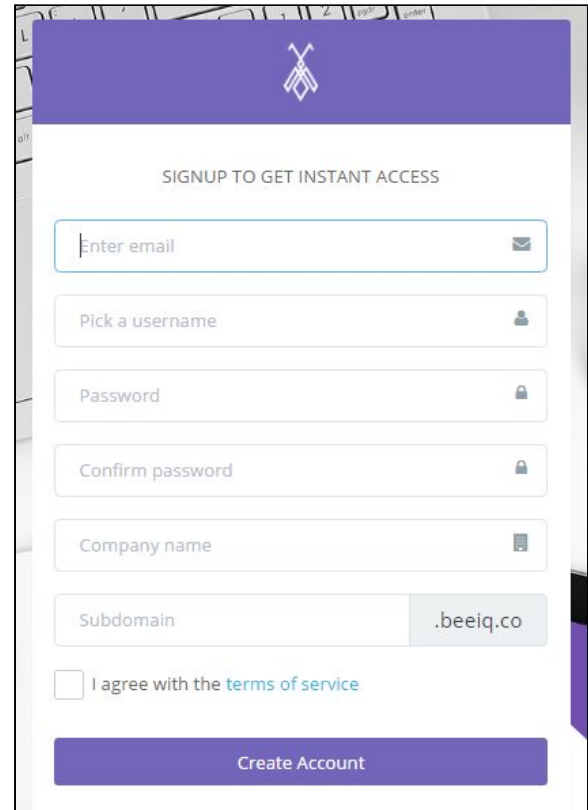
- Quản lý danh bạ khách hàng, bao gồm nhập và xuất danh bạ
- Gắn thẻ (tag) phù hợp với từng khách hàng, giúp phân loại nhóm khách phù hợp theo quy trình sales và marketing của doanh nghiệp
- Quản lý hộp công việc và giao việc cho các nhân viên hỗ trợ, tăng hiệu quả phối hợp giữa các phòng ban, tạo ra các quy trình chuẩn giúp tự động hoá doanh nghiệp.
- Quản lý lịch sử và trạng thái giao dịch, giúp doanh nghiệp nắm bắt hiệu suất của từng giao dịch
- Phân quyền và quản trị theo người dùng và theo nhóm
- Tạo các template và gửi SMS, Email Marketing để thông báo, quảng cáo, khuyến mãi, quà tặng... đến danh sách khách hàng có sẵn
- Tích hợp Facebook Fanpage giúp tự động lưu thông tin khách hàng về BeelQ CRM khi khách hàng bình luận hoặc gửi tin nhắn
- Thiết lập Tổng đài điện thoại Call Center giúp Gọi và nhận cuộc gọi khách hàng ngay từ web với Click-to-Call.

## II. Hướng dẫn tạo tài khoản BeelQ CRM

### 1. Đăng ký

Để đăng ký sử dụng BeelQ, bạn truy cập vào trang <http://beeq.co/>, chọn Create Account (Tạo tài khoản), sau đó nhập địa chỉ email, tên đăng nhập, mật khẩu và tên công ty.

Thông thường thì tên công ty của bạn sẽ được sử dụng làm tên miền khi bạn đăng ký BeelQ.

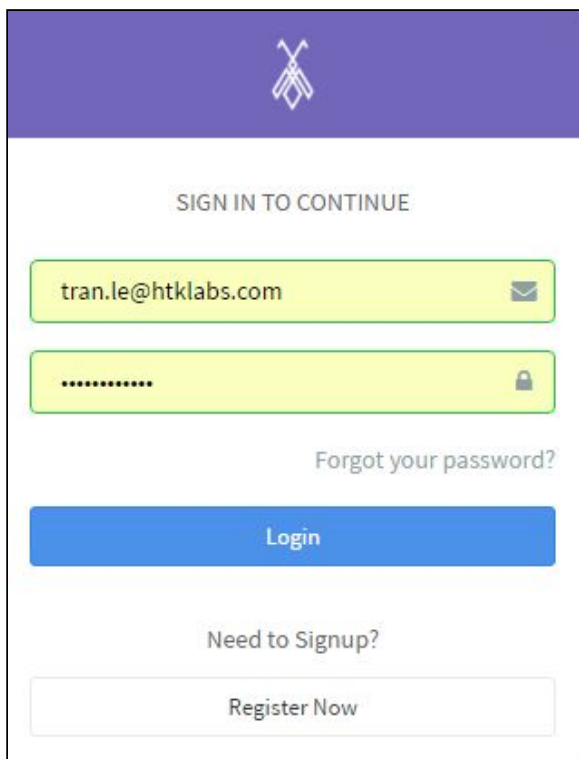
The image shows a web browser window displaying the BeelQ CRM signup page. The page has a purple header with the BeelQ logo. Below the header, the text "SIGNUP TO GET INSTANT ACCESS" is centered. The form contains several input fields: "Enter email" with an email icon, "Pick a username" with a person icon, "Password" and "Confirm password" both with lock icons, "Company name" with a building icon, and "Subdomain" with a dropdown menu showing ".beeq.co". Below these fields is a checkbox labeled "I agree with the terms of service" and a large purple button labeled "Create Account".

Khi đăng ký thành công, hệ thống sẽ gửi email yêu cầu xác nhận thông tin để đảm bảo email bạn đăng ký là có thật.

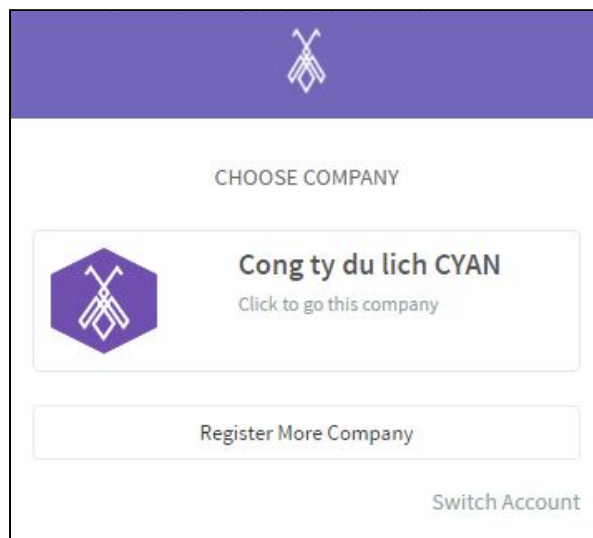
### 2. Đăng nhập

Sau khi xác nhận email, tại trang Đăng nhập của BeelQ, hệ thống sẽ yêu cầu bạn cung cấp địa chỉ email hoặc tên đăng nhập và mật khẩu để bắt đầu sử dụng.

Lưu ý: BeelQ cho phép bạn sử dụng một tài khoản cá nhân để thiết lập nhiều tài khoản Công ty. Sau khi Đăng nhập, bạn có thể chọn Công ty bạn muốn sử dụng để tiếp tục làm việc.



The login interface features a purple header with the BeelQ logo. Below the header, the text "SIGN IN TO CONTINUE" is centered. There are two input fields: the first contains the email "tran.le@htklabs.com" and the second contains a masked password "\*\*\*\*\*". To the right of the password field is a lock icon. Below the input fields is a link "Forgot your password?". A blue "Login" button is positioned below the link. At the bottom, there is a link "Need to Signup?" and a "Register Now" button.

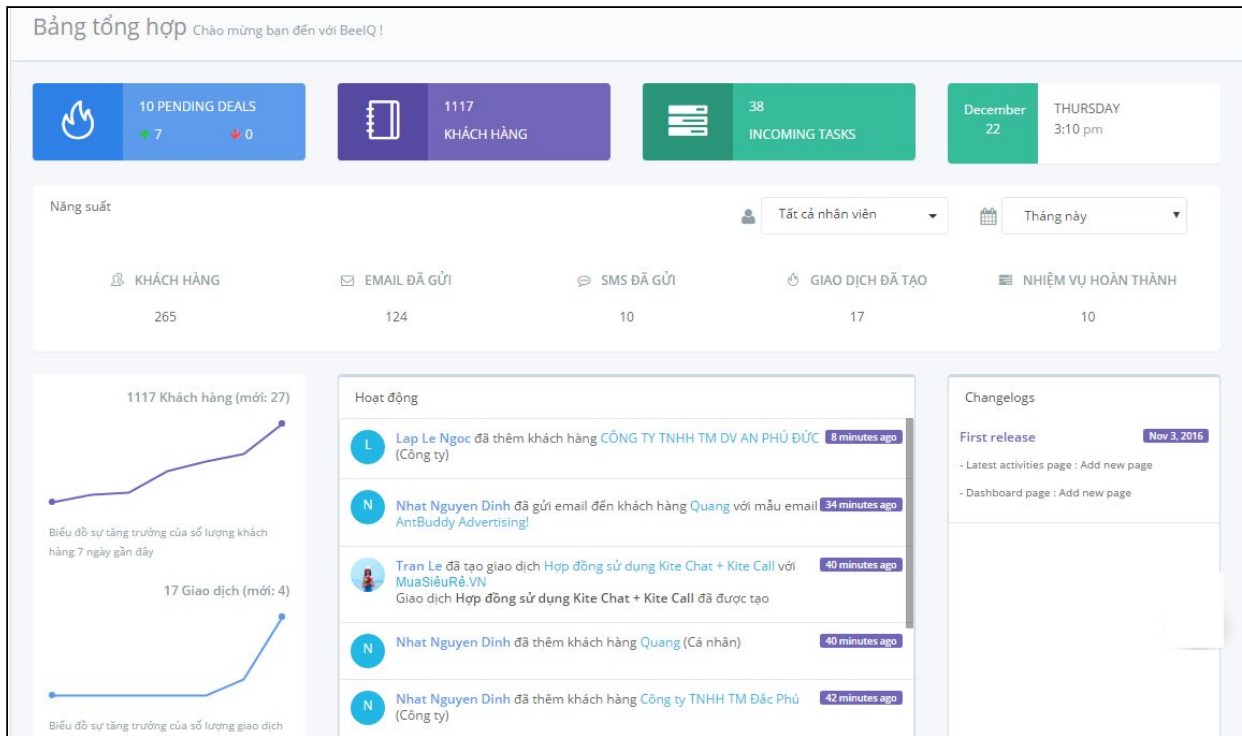


The company selection interface has a purple header with the BeelQ logo. Below the header, the text "CHOOSE COMPANY" is centered. There is a card for "Cong ty du lich CYAN" with the BeelQ logo and the text "Click to go this company". Below the card is a "Register More Company" button. At the bottom right, there is a "Switch Account" link.

### III. Làm quen với giao diện BeelQ CRM

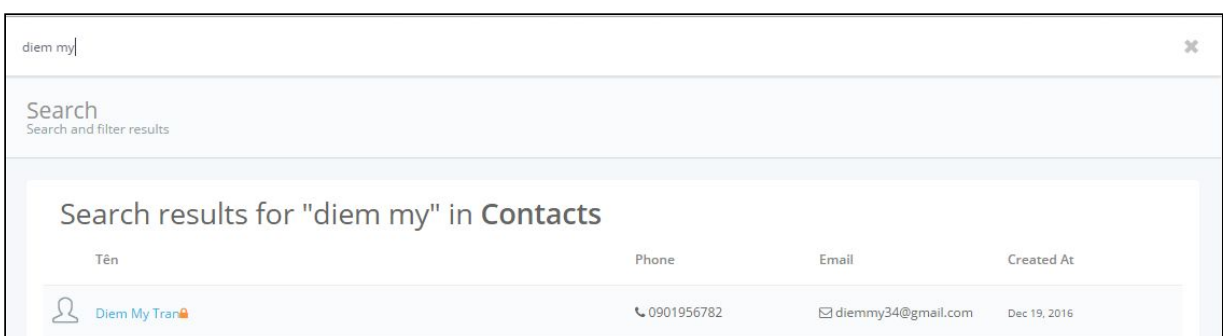
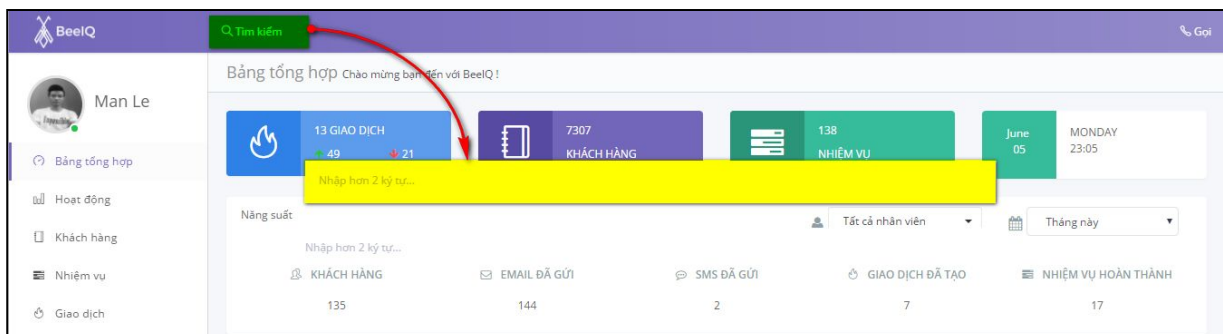
#### 1. Bảng tổng hợp

Ngay khi đăng nhập thành công vào tài khoản BeelQ, bạn sẽ nhìn thấy **Bảng tổng hợp**. Tại đây, bạn có thể nhìn thấy tổng quan các thống kê về tình hình hoạt động của công ty và các hoạt động gần đây nhất của các thành viên trong BeelQ.



## 2. Thanh công cụ tìm kiếm

BeelQ hỗ trợ tính năng tìm kiếm từ khóa giúp bạn thực hiện các tìm kiếm một cách nhanh chóng. Tại **thanh công cụ tìm kiếm** phía trên màn hình máy tính, bạn click **chọn biểu tượng tìm kiếm, nhập từ khóa và nhấn Enter** để thực hiện tìm kiếm.





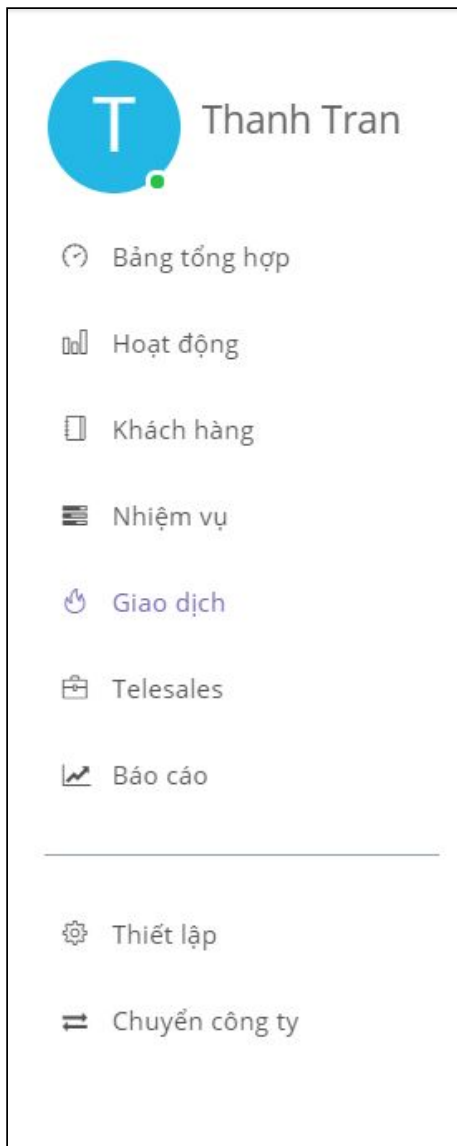
### 3. Thiết lập cá nhân

Click chọn biểu tượng **Hình đại diện** nằm ở góc trái màn hình để vào trang Thiết lập cá nhân, tại đây bạn có thể thực hiện các thao tác sau:

- Thay đổi hình ảnh đại diện
- Đăng xuất
- Thay đổi tên hiển thị trên hệ thống
- Thay đổi mật khẩu
- Thay đổi ngôn ngữ, múi giờ..
- Cấu hình tài khoản SIP từ AntBuddy vào BeelQ, dùng để thiết lập Tổng đài điện thoại



## 4. Thanh công cụ trái



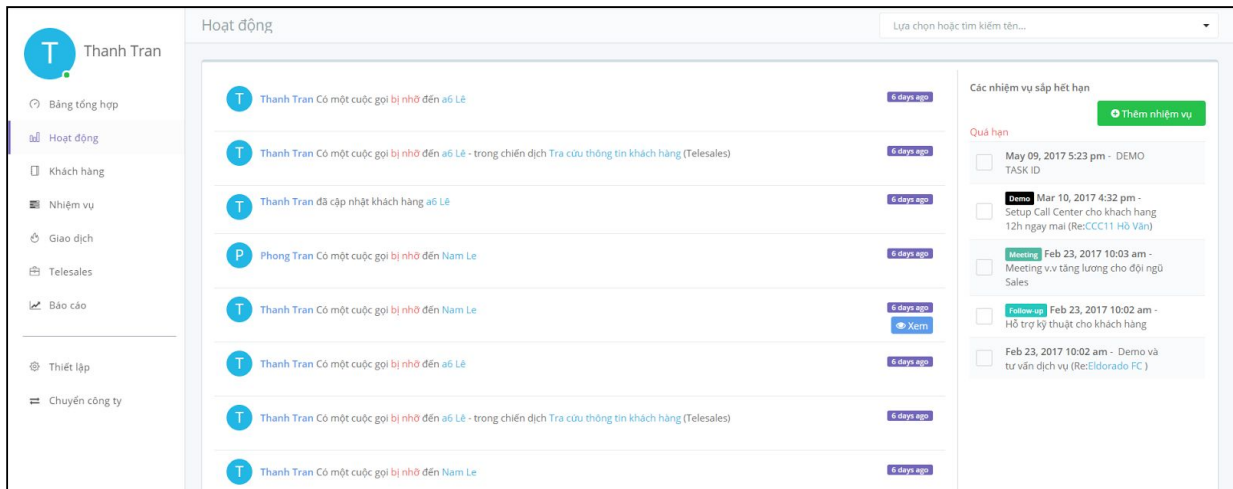
Tại thanh công cụ trái, bạn sẽ nhìn thấy tất cả các thao tác chính của BeelQ bao gồm:

- Hoạt động
- Khách hàng
- Nhiệm vụ
- Giao dịch
- Telesales
- Báo cáo
- Thiết lập
- Chuyển công ty

## IV. Các thao tác chính trong BeelQ CRM

### 1. Hoạt động

Tại mục Hoạt động, bạn sẽ xem và theo dõi được tất cả lịch sử hoạt động của các thành viên trong BeelQ. Ngoài ra, bạn còn xem được danh sách các **Nhiệm vụ quá hạn** và thao tác để **Thêm nhiệm vụ** mới.



## 2. Khách hàng

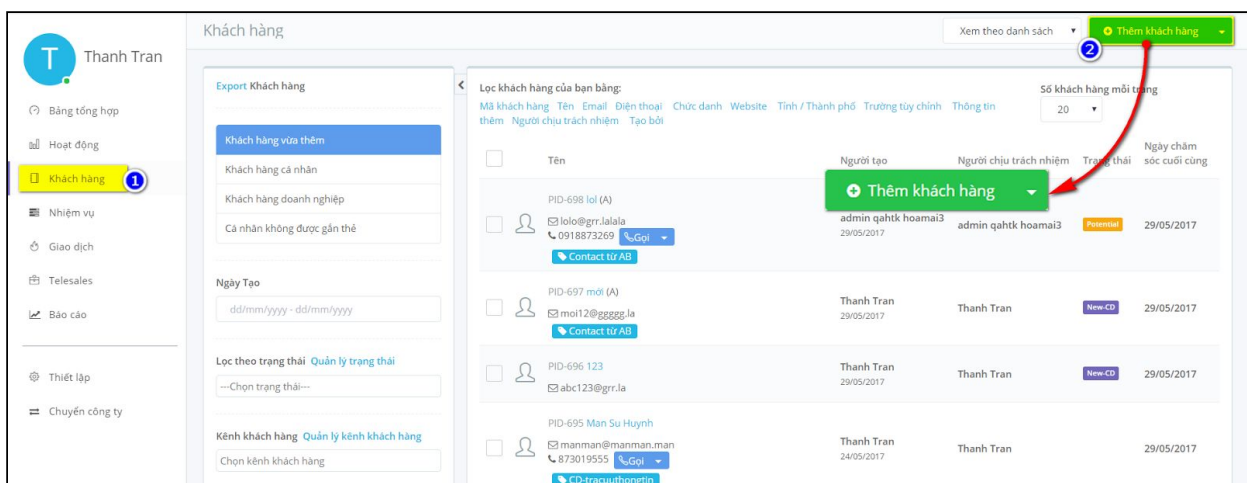
### 2.1. Khách hàng là gì?

Khách hàng có thể là cá nhân hoặc công ty có liên quan đến công việc kinh doanh, hoặc các ứng viên phỏng vấn, các nhân viên, hoặc các mối quan hệ của doanh nghiệp bạn. Thông thường họ là những khách hàng, đối tác bạn gặp tại các hội chợ, hội nghị hoặc từ danh sách khách hàng đang sử dụng dịch vụ của bạn.

Khách hàng trong BeelQ bao gồm các thông tin cơ bản như: Tên, Họ, Email, Số điện thoại, Chức danh, Website, Địa chỉ, Trường tùy chỉnh (với Trường tùy chỉnh, doanh nghiệp có thể thêm các thông tin khác cho phù hợp với đặc điểm khách hàng của doanh nghiệp mình)

### 2.2. Thêm khách hàng?

Việc thêm Khách hàng rất dễ dàng, bạn chỉ cần vào **Khách hàng** ở thanh công cụ trái, chọn **Thêm khách hàng**.



Nhập các thông tin khách hàng cần thiết và nhấn **Lưu** hoặc **Lưu và thêm mới** để tiếp tục thêm Khách hàng khác vào hệ thống BeelQ.





Khách hàng / Thêm

Vai trò: Cá nhân

Trạng thái: Potential

Tên:  Họ:

Ngày sinh:  Giới tính: Khác

Số CMND:  Chức vụ: Chức danh

Kênh khách hàng: Chọn kênh khách hàng

Ngành nghề: Chọn Ngành nghề

Doanh nghiệp: Chọn công ty...

Điện thoại: Work  Email

Tin nhắn: Skype  Instance message

Website:

Địa chỉ: Work  Số nhà, đường, phường xã

Tỉnh / Thành phố:  Quận / Huyện:

Mã Zip:  Vietnam

Trường tùy chỉnh: Thiết lập các trường tùy chỉnh của bạn

Customer ID:

Referred By:

Tình trạng hôn nhân:

User:

Activation Time:

industry:

Thông tin thêm:

Thẻ: Chọn thẻ...

Chia sẻ: ☒ Tất cả ☐ Chỉ tôi ☐ Tôi và nhóm... ☐ Tôi và những nhân viên...

Người chịu trách nhiệm: Thanh Tran

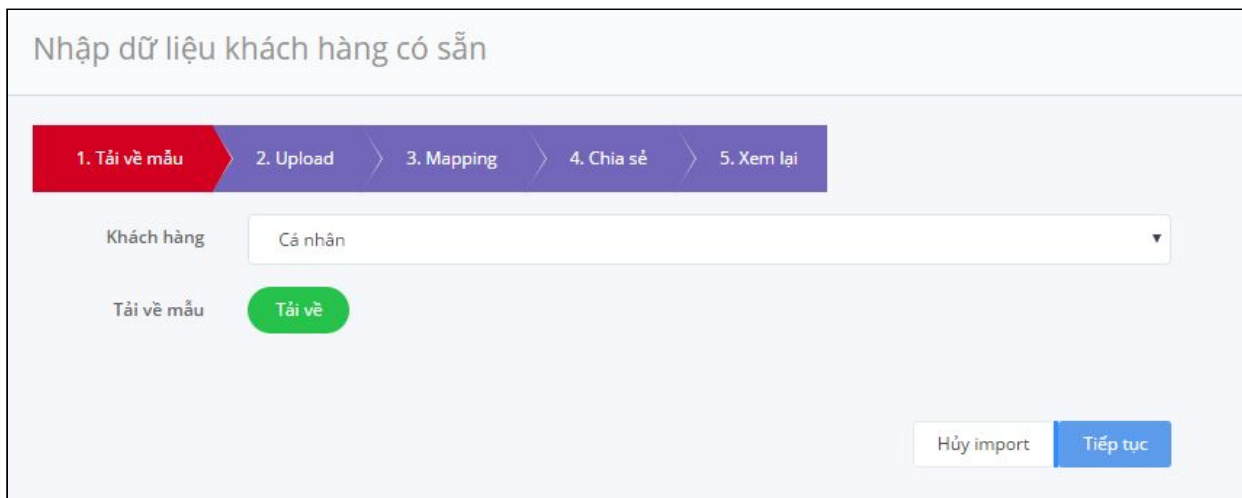
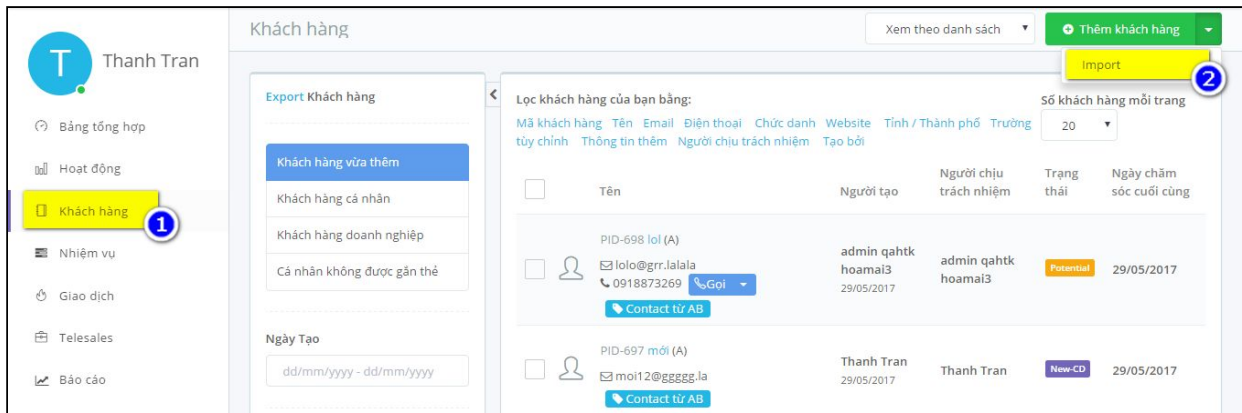
Lưu và thêm mới Lưu

## 2.3 Import khách hàng (Nhập khách hàng)

Trong trường hợp doanh nghiệp bạn đã có sẵn một danh sách khách hàng, BeelQ hỗ trợ Import (Nhập) dữ liệu khách hàng sẵn có lên hệ thống chỉ với vài thao tác đơn giản:

1. Tải về mẫu
2. Upload
3. Mapping
4. Chia sẻ
5. Xem lại

Chọn **Khách hàng** ở thanh công cụ trái, bên cạnh nút **Thêm khách hàng**, chọn xổ xuống, sau đó chọn **import**

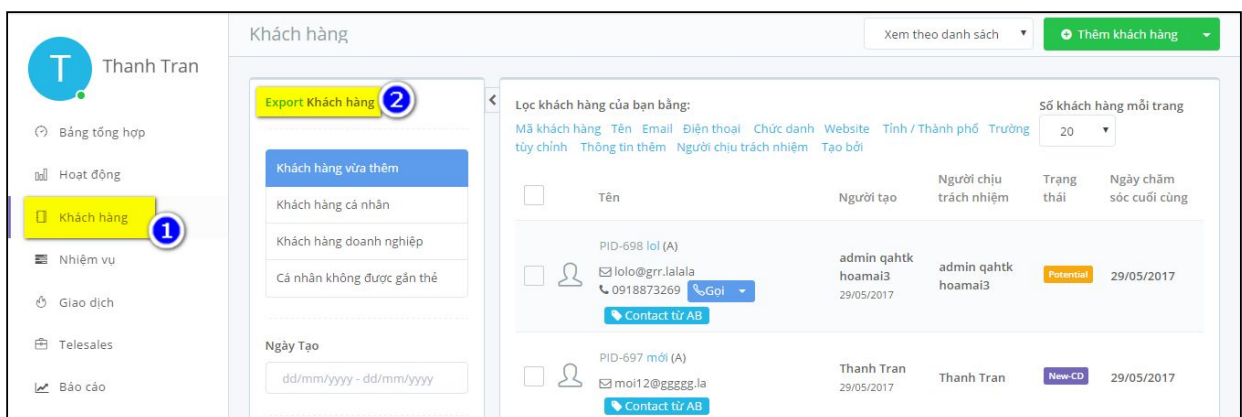


**Lưu ý:** Có 2 loại khách hàng là cá nhân và doanh nghiệp, ứng với mỗi loại khách hàng bạn sẽ tải mẫu tương ứng.

## 2.4. Export khách hàng

Đề xuất danh sách khách hàng nhằm:

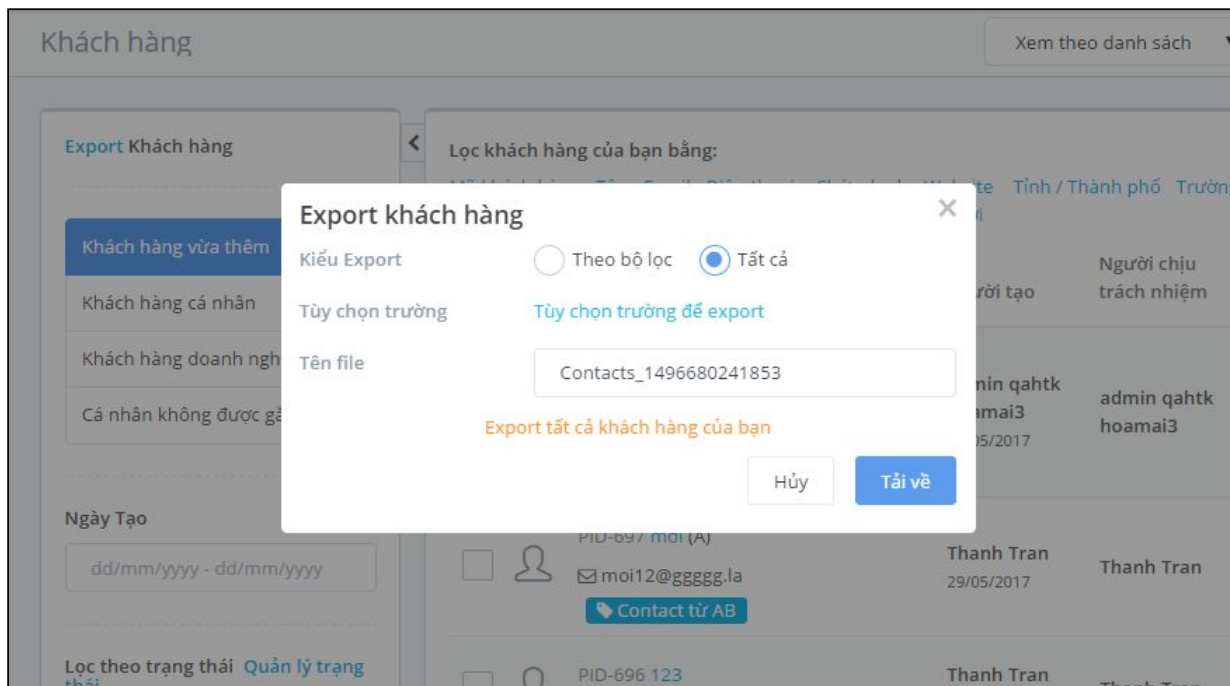
Vào mục **Khách hàng**, chọn **Export khách hàng**



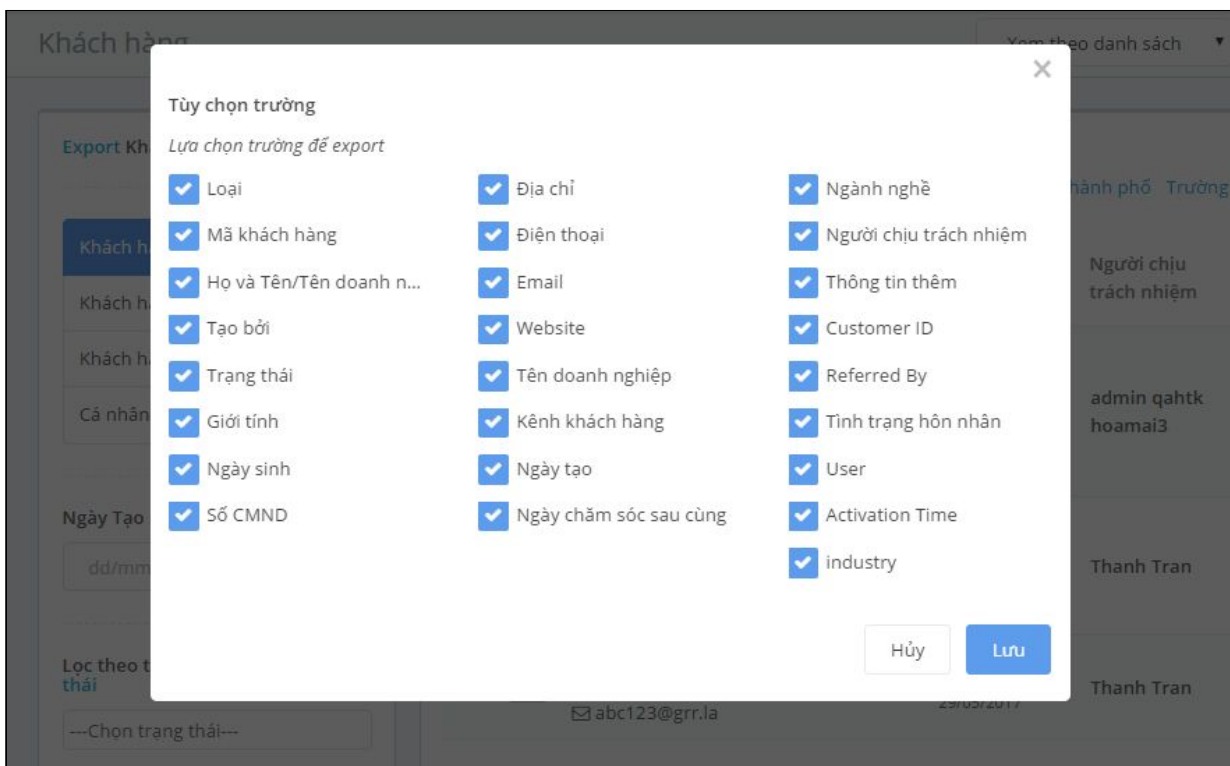
Màn hình sẽ hiển thị một cửa sổ để lựa chọn các kiểu để xuất dữ liệu là danh sách khách hàng.



- Lựa chọn kiểu xuất danh sách khách hàng
  - Kiểu xuất file tất cả
  - Kiểu xuất file với bộ lọc hiện tại
- Lựa chọn tên file khi xuất danh sách khách hàng



- Lựa chọn trường để xuất dữ liệu khách hàng



**Lưu ý:** chỉ có owner/admin mới có quyền xuất file danh sách khách hàng, member không có quyền sử dụng tính năng này.

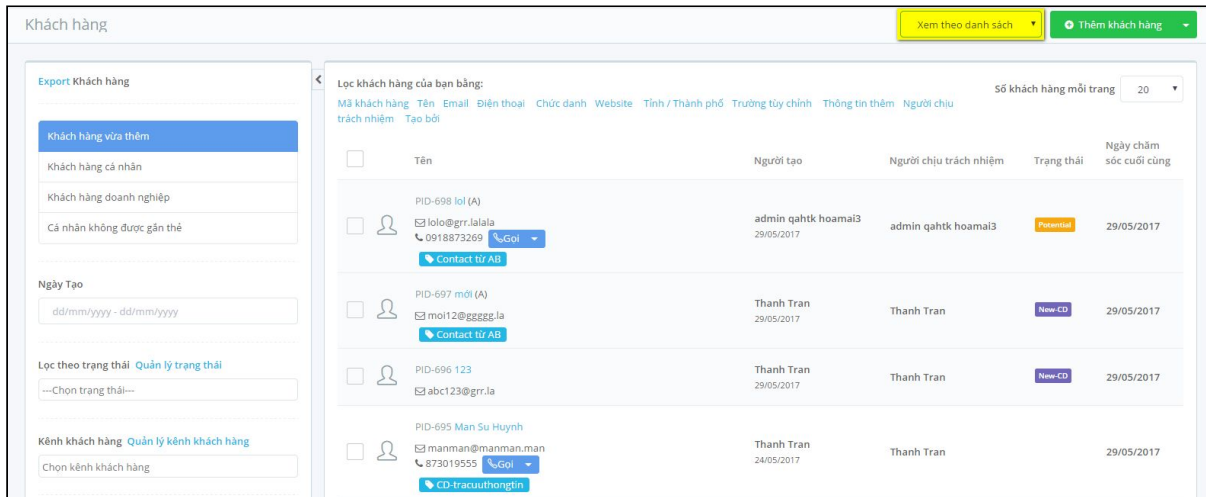
## 2.5. Các hoạt động trong Khách hàng

### 2.5.1 Xem danh sách khách hàng

Tại trang Khách hàng, bạn có thể thay đổi trạng thái hiển thị của danh sách khách hàng bằng cách chọn Drop down menu như hình minh họa dưới, chọn trạng thái tương ứng để hiển thị danh sách khách hàng.

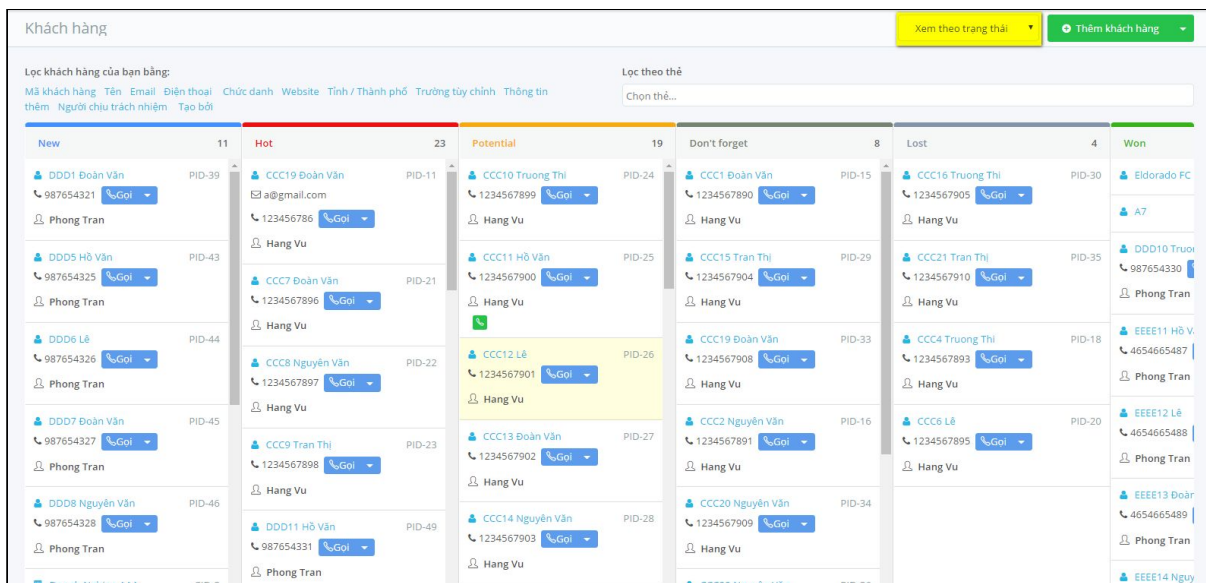
Bạn có thể xem khách hàng theo 2 cách hiển thị sau:

- Xem theo danh sách



The screenshot shows the 'Khách hàng' (Customers) management interface. On the left, there are filters for 'Export Khách hàng' (Export Customers) and 'Lọc khách hàng của bạn bằng:' (Filter customers by:). The main area displays a table of customers with columns: Tên (Name), Email, Điện thoại (Phone), Chức danh (Position), Website, Tỉnh / Thành phố (Province/City), Trường tùy chỉnh (Custom field), Thông tin thêm (Additional info), Người chịu trách nhiệm (Responsible person), and Ngày chấm sóc cuối cùng (Last service date). The table lists several customers, including 'PID-698 loi (A)', 'PID-697 mới (A)', 'PID-696 123', and 'PID-695 Man Su Huynh'.

- Xem theo trạng thái




The screenshot shows the 'Khách hàng' (Customers) management interface with a view of customers grouped by status. The top bar includes filters for 'Lọc khách hàng của bạn bằng:' (Filter customers by:) and 'Lọc theo thể' (Filter by status). The main area displays a grid of customer cards, each representing a customer with their name, phone number, and status. The statuses shown are: New (11), Hot (23), Potential (19), Don't forget (8), Lost (4), and Won (4). Each card includes a 'Gọi' (Call) button and a 'Thêm' (Add) button.

### 2.5.2 Cập nhật thông tin khách hàng

Để cập nhật thêm thông tin khách hàng, bạn kích chọn khách hàng đó, sau đó nhấn **CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH**, Sau khi cập nhật các thông tin cần thiết nhấn **Lưu**. Hoặc nếu bạn muốn cập nhật nhanh một số thuộc tính bất kỳ, bạn chọn **Cập nhật icon** bên trái của thuộc tính đó để thực hiện cập nhật nhanh



Khách hàng / Hoang Nguyen



**Hoang Nguyen**  
Tạo bởi thanh1@grr.la  
Lúc Feb 15, 2017

**THÔNG TIN CỦA HOANG NGUYEN**  
**CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH**


Tên	Hoang
Họ	Nguyen
Chức danh	...
Số Hộ Chiếu	...
Trạng thái	...
Vai trò	Khách hàng
Ngày sinh	...
Giới tính	Khác
Doanh nghiệp	...


**Thêm ghi chú**

Formats **B** *I* **≡** **≡** **≡** **≡** **≡** **≡** **≡** **≡**

**CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH**

Hoang

Đính kèm 

Thời điểm 21-February-2017 

Chia sẻ ☒ Tất cả ☐ Chỉ tôi ☐ Tôi và nhóm... ☐ Tôi và những nhân viên...

### 2.5.3 Tìm kiếm (Search)

Tính năng Lọc khách hàng của BeelQ cho phép bạn tìm kiếm khách hàng bằng Tên, Họ, Email, Điện thoại, Chức danh, Website, Tỉnh/Thành phố, Trường tùy chỉnh, Thông tin thêm,...

Để thực hiện tìm kiếm khách hàng bạn muốn, tại thanh Lọc khách hàng, bạn nhấn chọn một trong các mục tìm kiếm, cung cấp thông tin tương ứng và nhấn Find để



Khách hàng Xem theo danh sách Thêm khách hàng

Lọc khách hàng của bạn bằng:

Mã khách hàng
Tên
Email
Điện thoại
Chức danh
Website
Tỉnh / Thành phố
Trường tùy chỉnh
Thông tin thêm
Người chịu trách nhiệm
Tạo bởi

Số khách hàng mỗi trang 20

<input type="checkbox"/>	Tên	Người tạo	Người chịu trách nhiệm	Trạng thái	Ngày chăm sóc cuối cùng
<input type="checkbox"/>	<div>PID-698 lol (A)</div> <div> <div>lolo@grr.lalala</div> <div>0918873269</div> <div>Contact từ AB</div> </div>	admin qahktk hoamai3 29/05/2017	admin qahktk hoamai3	Potential	29/05/2017
<input type="checkbox"/>	<div>PID-697 mới (A)</div> <div> <div>moi12@gggggg.la</div> <div>Contact từ AB</div> </div>	Thanh Tran 29/05/2017	Thanh Tran	New-CD	29/05/2017
<input type="checkbox"/>	<div>PID-696 123</div> <div> <div>abc123@grr.la</div> </div>	Thanh Tran 29/05/2017	Thanh Tran	New-CD	29/05/2017

Khách hàng Xem theo trạng thái Thêm khách hàng

Lọc khách hàng của bạn bằng:

Mã khách hàng
Tên
Email
Điện thoại
Chức danh
Website
Tỉnh / Thành phố
Trường tùy chỉnh
Thông tin thêm
Người chịu trách nhiệm
Tạo bởi

Lọc theo thể

Chọn thể...

New 11	Hot 23	Potential 19	Don't forget 8	Lost
<div>DDD1 Đoàn Văn</div> <div> <div>987654321</div> <div>Go!</div> </div> <div>Phong Tran</div>	<div>CCC19 Đoàn Văn</div> <div> <div>a@gmail.com</div> <div>123456786</div> <div>Go!</div> </div> <div>Hang Vu</div>	<div>CCC10 Trương Thị</div> <div> <div>1234567899</div> <div>Go!</div> </div> <div>Hang Vu</div>	<div>CCC1 Đoàn Văn</div> <div> <div>1234567890</div> <div>Go!</div> </div> <div>Hang Vu</div>	<div>CCC16 T</div> <div>12345678</div> <div>Hang Vu</div>
<div>DDD5 Hồ Văn</div> <div> <div>987654325</div> <div>Go!</div> </div> <div>Phong Tran</div>	<div>CCC7 Đoàn Văn</div> <div> <div>1234567896</div> <div>Go!</div> </div> <div>Hang Vu</div>	<div>CCC11 Hồ Văn</div> <div> <div>1234567900</div> <div>Go!</div> </div> <div>Hang Vu</div>	<div>CCC15 Trần Thị</div> <div> <div>1234567904</div> <div>Go!</div> </div> <div>Hang Vu</div>	<div>CCC21 T</div> <div>12345678</div> <div>Hang Vu</div>
<div>DDD6 Lê</div> <div> <div>987654326</div> <div>Go!</div> </div> <div>Phong Tran</div>	<div>CCC8 Nguyễn Văn</div> <div> <div>1234567897</div> <div>Go!</div> </div> <div>Hang Vu</div>	<div>CCC12 Lê</div> <div> <div>1234567901</div> <div>Go!</div> </div> <div>Hang Vu</div>	<div>CCC19 Đoàn Văn</div> <div> <div>1234567908</div> <div>Go!</div> </div> <div>Hang Vu</div>	<div>CCC4 Tr</div> <div>12345678</div> <div>Hang Vu</div>

Ngoài ra, để thu hẹp phạm vi tìm kiếm trong trường hợp danh sách liên lạc của doanh nghiệp bạn quá nhiều, BeelQ cho phép bạn lọc danh sách liên lạc bằng tính năng Thay đổi hiển thị danh sách liên lạc.

Khách hàng Xem theo danh sách Thêm khách hàng

Export Khách hàng

Khách hàng vừa thêm

Khách hàng cá nhân

Khách hàng doanh nghiệp

Cá nhân không được gắn thẻ

Ngày Tạo

dd/mm/yyyy - dd/mm/yyyy

Lọc theo trạng thái Quản lý trạng thái

---Chọn trạng thái---

Kênh khách hàng Quản lý kênh khách hàng

Chọn kênh khách hàng

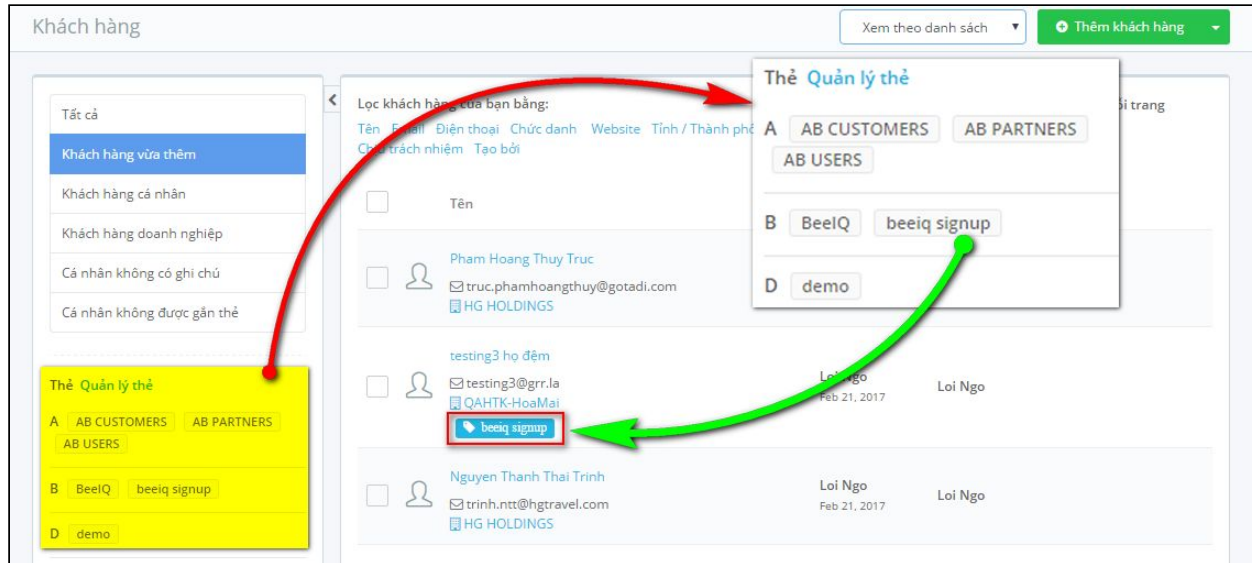
Lọc khách hàng của bạn bằng:

Mã khách hàng
Tên
Email
Điện thoại
Chức danh
Website
Tỉnh / Thành phố
Trường tùy chỉnh
Thông tin thêm
Người chịu trách nhiệm
Tạo bởi

Số khách hàng mỗi trang 20

<input type="checkbox"/>	Tên	Người tạo	Người chịu trách nhiệm	Trạng thái	Ngày chăm sóc cuối cùng
<input type="checkbox"/>	<div>PID-698 lol (A)</div> <div> <div>lolo@grr.lalala</div> <div>0918873269</div> <div>Contact từ AB</div> </div>	admin qahktk hoamai3 29/05/2017	admin qahktk hoamai3	Potential	29/05/2017
<input type="checkbox"/>	<div>PID-697 mới (A)</div> <div> <div>moi12@gggggg.la</div> <div>Contact từ AB</div> </div>	Thanh Tran 29/05/2017	Thanh Tran	New-CD	29/05/2017
<input type="checkbox"/>	<div>PID-696 123</div> <div> <div>abc123@grr.la</div> </div>	Thanh Tran 29/05/2017	Thanh Tran	New-CD	29/05/2017
<input type="checkbox"/>	<div>PID-695 Man Su Huynh</div> <div> <div>manman@manman.man</div> <div>873019555</div> <div>CD-tracuuthongtin</div> </div>	Thanh Tran 24/05/2017	Thanh Tran		29/05/2017

Bạn cũng có thể tìm kiếm và lọc danh sách liên lạc theo **Thẻ** đã gắn bằng cách tại mục **Quản lý thẻ** của trang **Khách hàng**, nhấn chọn Thẻ bất kì, hệ thống sẽ tự động lọc tất cả các thông tin khách hàng có gắn Thẻ đó.

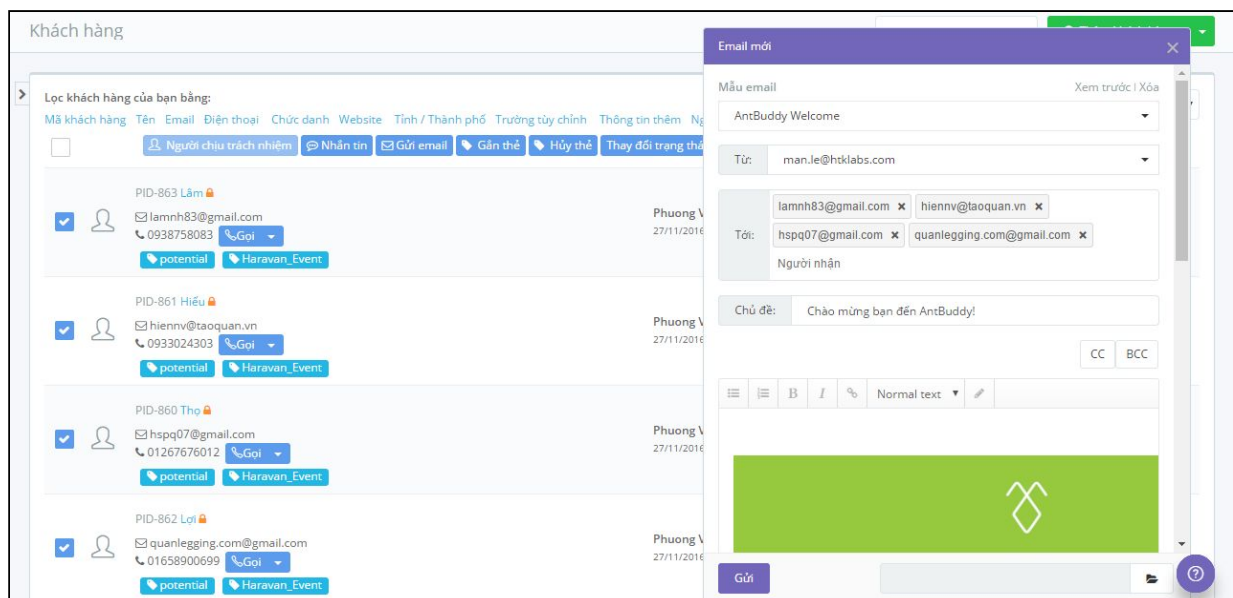


## 2.5.4 Gửi Email

Phần mềm BeelQ cho phép bạn gửi email Templates với nội dung đã được tạo sẵn nhằm chăm sóc khách hàng như: email thông báo, quảng cáo, khuyến mãi, quà tặng.. đến danh sách email khách hàng có sẵn.

Để gửi email Templates đến khách hàng, bạn làm theo các bước sau:

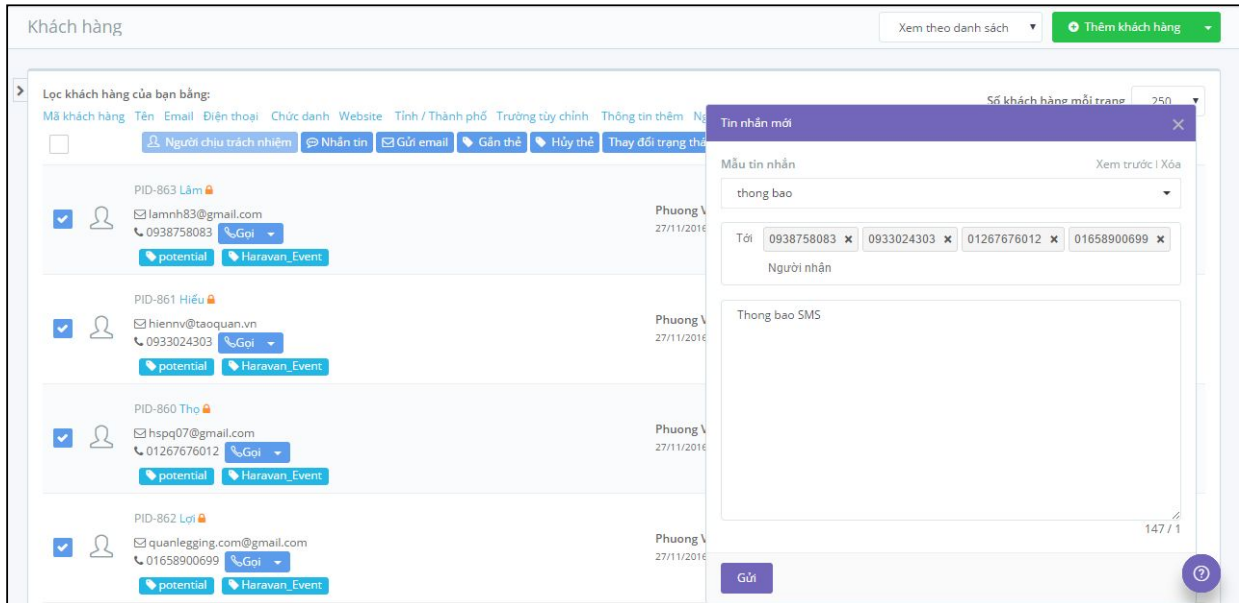
- Tại trang **Khách hàng**, nhấp chọn các khách hàng cụ thể hoặc nhấp chọn cả danh sách khách hàng và nhấn **Gửi Email**.
- Chọn một trong các mẫu email đã tạo sẵn và nhấn **Gửi**.



### 2.5.5 Gửi SMS

Tương tự như gửi Email Template, để gửi SMS Templates đến khách hàng, bạn làm theo các bước sau:


- Nhấp chọn các khách hàng cụ thể hoặc nhấp chọn cả danh sách khách hàng và nhấn **Nhắn tin**
- Chọn một trong các mẫu SMS đã tạo sẵn và nhấn **Gửi**.



**Lưu ý:** Bạn cũng có thể send Email/ SMS templates tại trang thông tin chi tiết của khách hàng. Dưới đây là hình minh họa:



Khách hàng / Hoang Nguyen



Hoang Nguyen  
Tạo bởi thanh1@grr.la  
Lúc Feb 15, 2017

**THÔNG TIN CỦA HOANG NGUYEN**  
CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH

Tên	Hoang
Họ	Nguyen
Chức danh	...
Số Hộ Chiếu	...
Trạng thái	...
Vai trò	Khách hàng
Ngày sinh	...
Giới tính	Khác
Doanh nghiệp	...
Điện thoại	0935 92207 <a href="#">Gọi</a>
Chịu trách nhiệm	thanh1@grr.la

Ghi chú (10) | Nhiệm vụ (0) | Giao dịch (0)

**Thêm ghi chú**

Đính kèm [Choose Files](#)

Thời điểm 21-February-2017

Chia sẻ

[Nhắn tin](#) [Gửi email](#)

☐ Chỉ tôi  
☐ Tôi và nhóm...  
☐ Tôi và những nhân viên...

Đính kèm ghi chú này đến một giao dịch

Chọn giao dịch...

Gửi email ☐ Tất cả ☐ Tôi

[Lưu](#)

## 2.5.6 Xóa

Để xóa thông tin khách hàng không cần thiết, bạn cần:

- Chọn các khách hàng cụ thể hoặc chọn cả danh sách khách hàng và nhấn Xóa
- Hộp thoại xác nhận xóa thông tin sẽ xuất hiện để chắc chắn rằng bạn muốn xóa. Nhấp Xóa để hoàn tất.

[Nhắn tin](#) [Gửi email](#) [Xóa](#) [Gắn thẻ](#)

<input checked="" type="checkbox"/>		Ngoc Le 093467876
<input checked="" type="checkbox"/>		Trung Nguyen 0934675665
<input checked="" type="checkbox"/>		Huynh Van 0944568765 tran.le@htklabs.com
<input checked="" type="checkbox"/>		Linh Nguyen 0934678761 tran.le@htklabs.com

**Xóa khách hàng**

Bạn đang thực hiện xóa khách hàng này. Bạn có chắc chắn?

[Hủy](#) [Xóa](#)

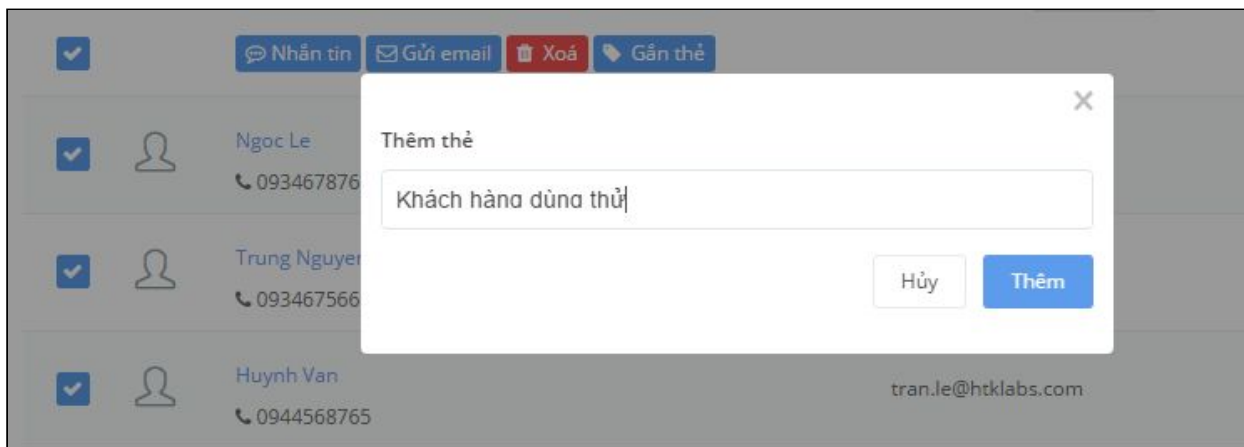
### 2.5.7 Gắn Thẻ (Tag)

Chức năng gắn thẻ (tag) phù hợp với từng khách hàng giúp phân loại nhóm khách phù hợp theo quy trình sales và marketing của doanh nghiệp bạn.

Để gắn thẻ (tag) cho từng khách hàng bạn cần:

- Nhấp chọn các khách hàng cụ thể và chọn **Gắn thẻ**
- **Đặt tên thẻ** và nhấn **Thêm** để hoàn tất.

**Lưu ý:** Bạn có thể thêm nhiều thẻ cùng một lúc và có thể chọn Thẻ từ danh sách các thẻ có sẵn.



## 3. Nhiệm vụ

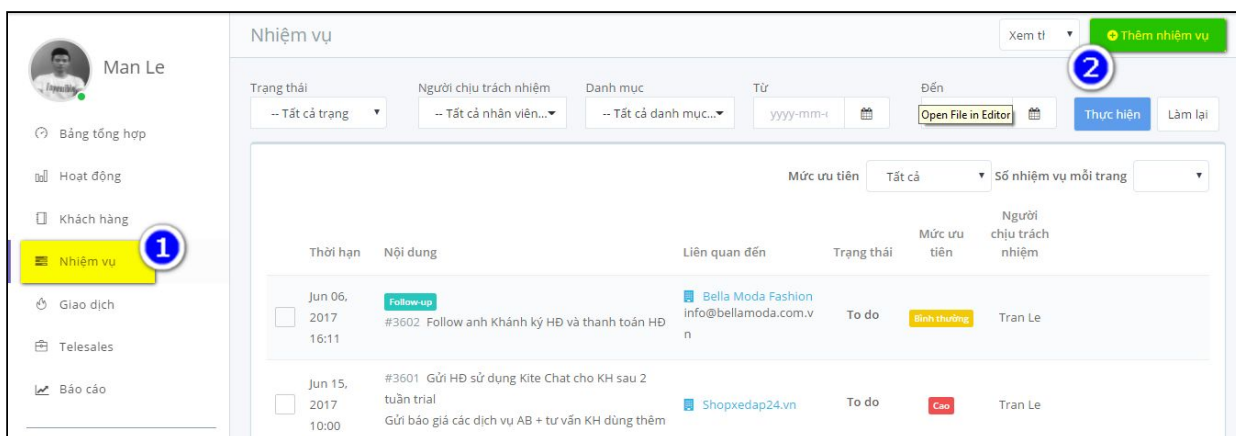
### 3.1. Nhiệm vụ là gì?

Nhiệm vụ là một phần rất quan trọng của BeelQ CRM, nó giúp người quản lý phân chia công việc trên từng đối tượng Khách hàng/Giao dịch/Ghi chú cụ thể, tăng cường hiệu quả làm việc nhóm.

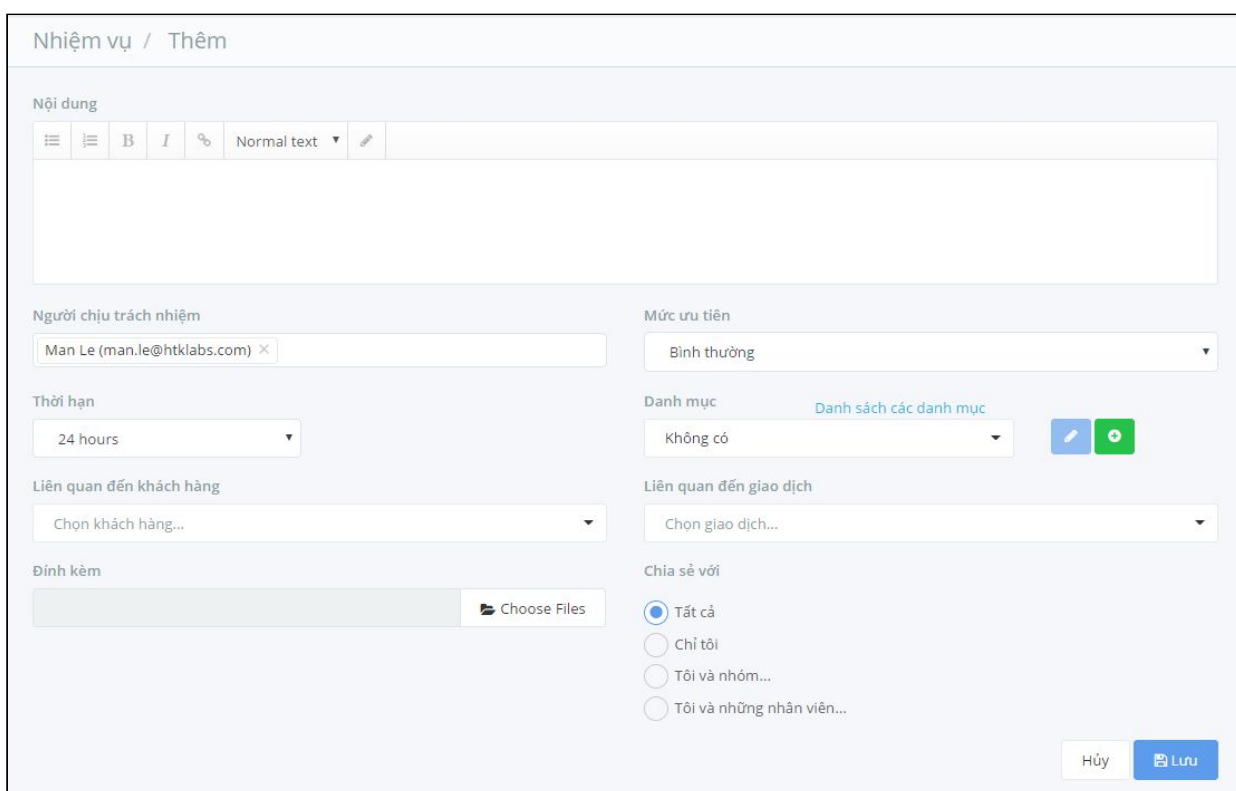
### 3.2 Tạo Nhiệm vụ

Có 2 cách để tạo nhiệm vụ:

**Cách 1:** Bạn vào **Nhiệm vụ** ở thanh công cụ trái, chọn **Thêm nhiệm vụ**.



Nhập các thông tin cụ thể về Nhiệm vụ đó. Sau đó nhấn **Lưu**.



**Cách 2:** Bạn chọn khách hàng cần tạo nhiệm vụ, vào trang thông tin chi tiết của khách hàng đó, nhấn chọn **Nhiệm vụ** và nhập các thông tin cụ thể, sau đó nhấn **Lưu**.

Khách hàng / Man Su Huynh

Man Su Huynh

Tạo bởi Thanh Tran

Ngày tạo May 24, 2017

THÔNG TIN CỦA PID-695

CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH

Tên

Man Su Huynh

Họ

...

Chức danh

...

Số CMND

...

Trạng thái

...

Ngày sinh

...

Giới tính

Khác

Doanh nghiệp

...

Điện thoại

873019555

Gọi

Email

manman@manman.man

Người chịu trách nhiệm

Thanh Tran

Ngành nghề

...

Thông tin thêm

...

Thẻ

CD-tracuuthongtin

Ghi chú (1)

Nhiệm vụ (0)

Giao dịch (0)

Thêm nhiệm vụ

B

I

Normal text

Người chịu trách nhiệm

Thanh Tran (thanh1@grr.la) x

Mức ưu tiên

Bình thường

Thời hạn

24 hours

Danh mục

Danh sách các danh mục

Chọn Danh mục...

Đính kèm

Choose Files

Chia sẻ với

Tất cả

Chỉ tôi

Tôi và nhóm...

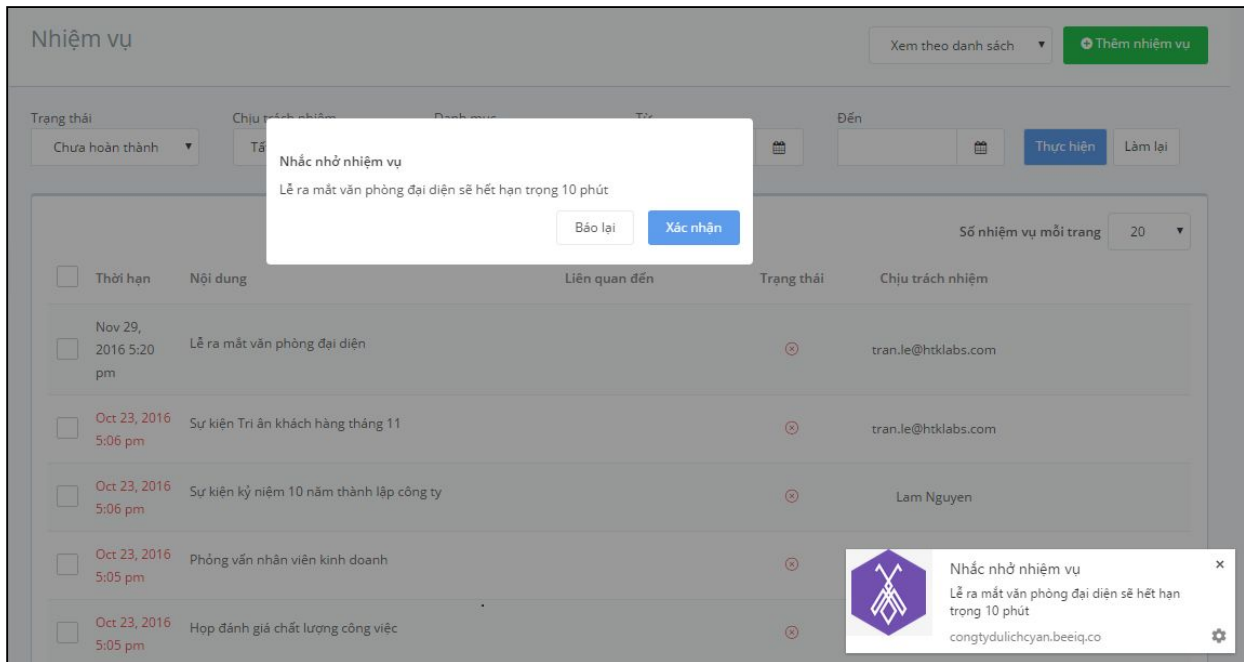
Tôi và những nhân viên...

Hủy

Lưu

Khi tạo Nhiệm vụ, bạn cần chú ý chọn **Thời hạn** và **Nhân viên chịu trách nhiệm** để đảm bảo nhiệm vụ được thực hiện đúng tiến độ. Nhân viên được giao nhiệm vụ sẽ nhận được email về nội dung công việc được giao.

Ngoài ra, khi Nhiệm vụ gần hết hạn, BeelQ sẽ tự động gửi thông báo nhắc nhở nhân viên theo các mốc thời gian: trước 15 phút, 10 phút, 5 phút và đúng thời gian hết hạn. Thông báo sẽ hiển thị như hình minh họa:



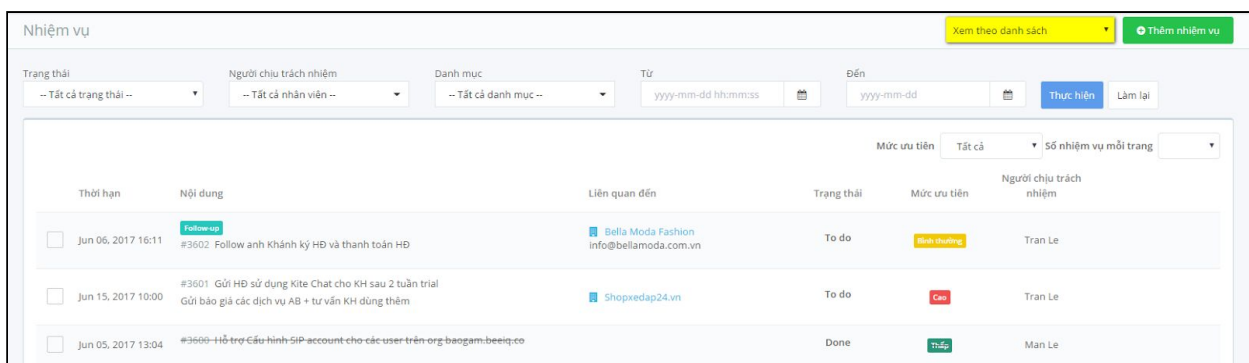
### 3.3. Các hoạt động trong Nhiệm vụ

#### 3.3.1 Xem danh sách nhiệm vụ

Tại trang Nhiệm vụ, bạn có thể thay đổi trạng thái hiển thị của danh sách nhiệm vụ bằng cách chọn Drop down menu như hình minh họa dưới, chọn trạng thái tương ứng để hiển thị danh sách nhiệm vụ

Bạn có thể xem nhiệm vụ theo 3 cách hiển thị sau:

- Xem theo danh sách nhiệm vụ





## - Xem theo lịch

Nhiệm vụ

— Tất cả danh mục —

Xem theo lịch

Thêm nhiệm vụ

June 2017						
Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8

- Xem theo **Kanban Board**. Chia làm 4 cột: To do (Những việc phải làm), Doing (Những việc đang tiến hành), Done (Những việc đã hoàn thành) và Deferred (Những việc hoãn lại)

Nhiệm vụ

— Tất cả nhân viên —

Xem theo bảng

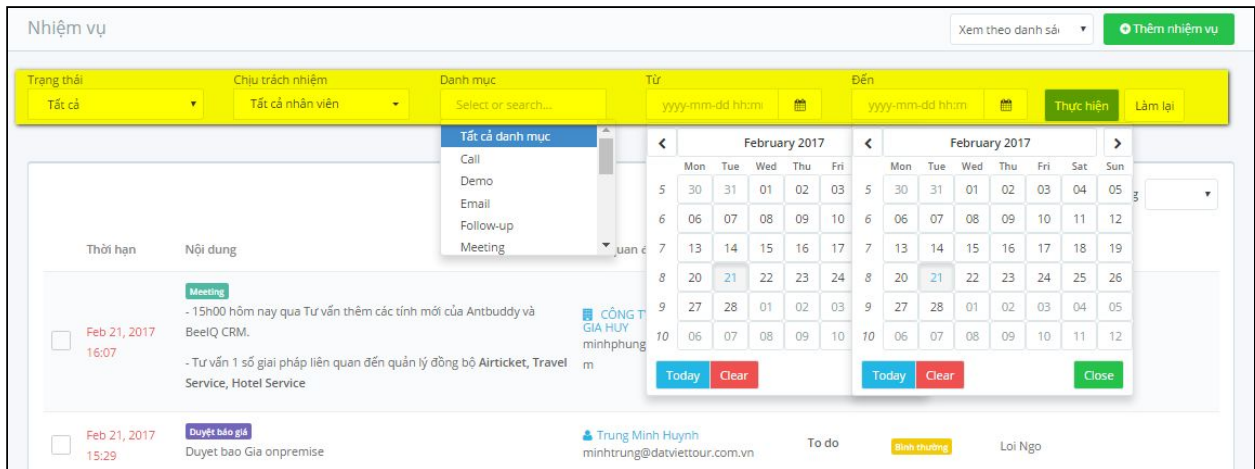
Thêm nhiệm vụ

To do	Doing	Done	Deferred
<p># 3602 Follow anh Khánh ký HĐ và thanh toán HĐ</p> <p><b>Bella Moda Fashion</b></p> <p>DUE: Jun 06, 2017 16:11</p> <p># 3601 Gửi HĐ sử dụng Kite Chat cho KH sau 2 tuần trial</p> <p>Gửi báo giá các dịch vụ AB + tư vấn KH dùng thêm</p> <p><b>Shoptedap24.vn</b></p> <p>DUE: Jun 15, 2017 10:00</p> <p># 3599 Gán DID cho org kimthang theo tin bên dưới. Xem thêm email từ Tran Le nếu cần chi tiết hơn.</p> <p><b>CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ KIM THẮNG</b></p> <p>DUE: Jun 06, 2017 09:29</p> <p># 3597 Kiểm tra callcenter AMA</p> <p>1) vẫn phát file báo ngoại giờ cũ, không phải file mới...</p> <p><b>Công Ty Cổ Phần AMA</b></p> <p>OVERDUE: Jun 04, 2017 02:05</p> <p># 3593 Đã gửi Báo giá cho anh Văn, đang để dùng trial 2 tuần</p> <p>Liên lạc lại anh Văn để gửi HĐ, chốt deal</p> <p><b>goodm</b></p>	<p># 3594 Tài tài khoản BeelQ cho redrivertour</p> <p>Thay số DID 02977309986 vì lý do đổi ma vùng Kien...</p> <p>OVERDUE: Jun 03, 2017 14:46</p> <p># 3374 Hương, em đã gửi email cho KH. Bây giờ liên lạc lại, gọi điện và hẹn gặp demo. Trang em follow với Hương và đi demo cho KH này.</p> <p><b>CÔNG TY CỔ PHẦN FRAMART</b></p> <p>OVERDUE: Apr 18, 2017 09:30</p> <p># 3333 Anh liên hệ khách hàng gọi proposal, tk hdsd</p> <p><b>Quang Quế Bảo Thạch</b></p> <p>OVERDUE: Apr 11, 2017 11:38</p> <p># 2211 Training BeelQ</p> <p><b>Kim Anh Nguyễn Thị</b></p> <p>OVERDUE: Feb 18, 2017 14:00</p> <p># 2205 Cài đặt BeelQ cho bên chị KimAnh: 5 sales và 2 nv báo giá.</p> <p>...</p> <p>OVERDUE: Feb 15, 2017 09:30</p> <p># 2197 Làm hồ sơ giải pháp cho công ty VnResource: Tổng đài AntBuddy và kết nối với hệ thống CRM của VNRESOURCE thông qua BEEIQ</p>	<p># 3600 Hỗ trợ Cấu hình SIP account cho các user trên org baogam.beelq.co</p> <p># 3598 Gửi báo giá BeelQ cho 1 user cho anh Siêu và Bảng báo giá tin nhắn SMS Marketing.</p> <p><b>Anh Siêu - TP Kinh doanh</b></p> <p># 3596 Đã gửi email xin các thông tin mới để làm HĐ mới cho WETREK</p> <p>Follow tiếp để làm HĐ và chốt deal</p> <p><b>WETREK.VN</b></p> <p># 3592 Hi chị Hồng:</p> <p>Chỉ tạo tài khoản và gán DID cho org này giúp em nhé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o kentado.antbuddy.com và kentado.beelq.co</li> </ul> <p><b>Kentado</b></p> <p># 3591 xin số passport để làm hồ sơ</p> <p># 3590 @ngoclaple chị Hồng bên Lingofocus báo muốn sử dụng BeelQ cho 4 người báo giá qua số dt: 0.120.789.8648 hoặc email: janehong@lingofocus.net a...</p>	<p># 3526 Tạo đơn hàng từ CP HQ Đồng Nai</p> <p>OVERDUE: May 20, 2017 15:53</p> <p># 3348 Tạo ticket demo cho anh Phong về ticket đã kết</p> <p><b>An Hà</b></p> <p>OVERDUE: Apr 15, 2017 14:59</p> <p># 3314 Anh Lợi hỗ trợ em báo giá trong phần này với anh Tuấn nha nếu có thiết bị gì anh gợi ý cho em làm luôn còn phần liên lạc và tìm hiểu sâu hơn em sẽ chủ động hẹn an...</p> <p><b>Tuấn Phạm Anh</b></p> <p>OVERDUE: May 25, 2017 20:13</p> <p># 2838 Báo giá cho khách hàng Tấn Trần Ngọc cho các yêu cầu 1) route đơn hàng từ website về beelq...</p> <p><b>Tấn Trần Ngọc</b></p> <p>OVERDUE: Mar 11, 2017 16:12</p> <p># 2690 Gán và chuyển số 0873033006 cho chị Diệp ( Giám đốc )</p> <p><b>Công Ty Cổ Phần Đầu tư Thương mại Dịch vụ UP (upians)</b></p> <p>OVERDUE: Mar 03, 2017 15:42</p> <p># 2687 Gán và chuyển số 0873014345 cho anh Tài. Anh Tài sẽ trial trong 15 ngày testing</p>

### 3.3.2 Lọc danh sách nhiệm vụ

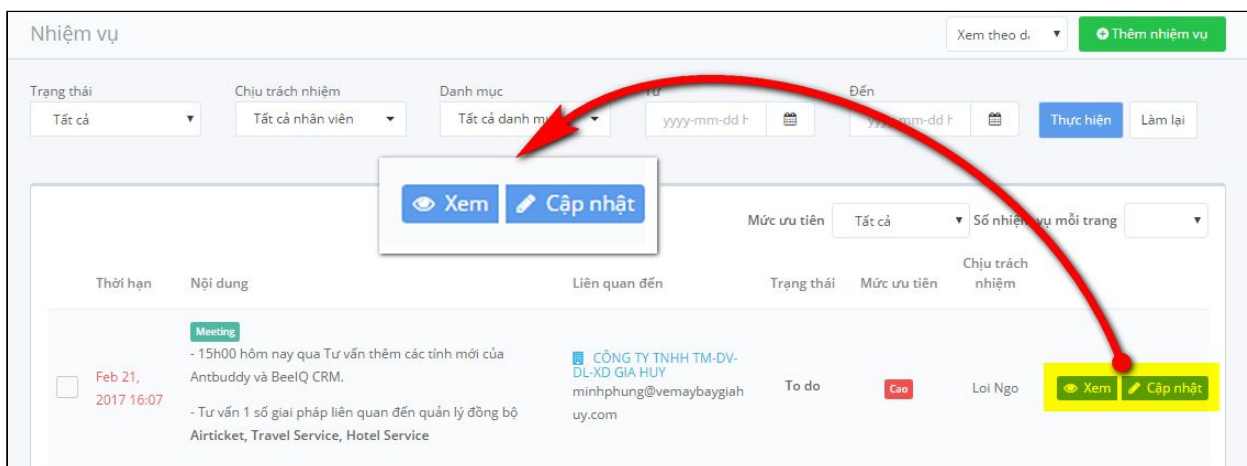
Để thu hẹp phạm vi tìm kiếm trong trường hợp danh sách nhiệm vụ của bạn quá nhiều, BeelQ cho phép bạn lọc danh sách nhiệm vụ bằng tính năng Thay đổi hiển thị danh sách nhiệm vụ theo Trạng thái (To do, Doing, Done, Deferred), Người chịu trách nhiệm, Danh mục hoặc Khoảng thời gian.





### 3.3.3 Cập nhật thông tin nhiệm vụ

Để cập nhật thông tin về nhiệm vụ đã tạo, bạn trở chuột vào nhiệm vụ đó, nhấn vào nút **Cập nhật** để chỉnh sửa hoặc thêm thông tin cần thiết. Sau khi cập nhật xong, nhấn **Lưu**.



**Lưu ý:** Bạn cũng có thể nhấn nút **Xem**, vào trang thông tin chi tiết của Nhiệm vụ và nhấn **Cập nhật** để thêm hoặc chỉnh sửa thông tin về nhiệm vụ. Khi bạn đang xem Nhiệm vụ, bạn có thể thực hiện cập nhật bằng cách chọn **CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH**. Hoặc bạn có thể cập nhật nhanh bằng cách chọn **cập nhật icon** bên trái thuộc tính mà bạn muốn sửa (như hình)



Nhiệm vụ / - 15h00 hôm nay qua Tư vấn th...

**CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH**

Nội dung

- 15h00 hôm nay qua Tư vấn thêm các tính mới của Antbuddy và BeelQ CRM.
- Tư vấn 1 số giải pháp liên quan đến quản lý đồng bộ Airticket, Travel Service, Hotel Service

Người tạo: Thông Nguyen Duc

Liên quan đến: CÔNG TY TNHH TM-DV-DL-XD GIA HUY

Chịu trách nhiệm: **Lôi Ngo**

Mức ưu tiên: Cao

Trạng thái: To do

Danh mục: Meeting

Thời hạn: 21/02/2017 16:07

Chia sẻ: Thông Nguyen Duc và nhóm AB Sales

Ghi chú

**CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH**

Thêm chú

Formats B I

Lôi Ngo

Đính kèm: Choose Files

Thời điểm: 21-February-2017

Chia sẻ:
 ☐ Tất cả
 ☐ Chỉ tôi
 ☒ Tôi và nhóm...
   
AB Sales

### 3.3.4 Xóa nhiệm vụ

Để xóa nhiệm vụ, bạn theo hướng dẫn trên vào trang **Cập nhật thông tin nhiệm vụ**, sau đó nhấn nút **Xóa** ở góc trái màn hình.

Nhiệm vụ / - 15h00 hôm nay qua Tư vấn th... / Cập nhật

Trạng thái: To do

Nội dung

- 15h00 hôm nay qua Tư vấn thêm các tính mới của Antbuddy và BeelQ CRM.

- Tư vấn 1 số giải pháp liên quan đến quản lý đồng bộ Airticket, Travel Service, Hotel Service

Chịu trách nhiệm: Lôi Ngo (loi.ngo@htklabs.com)

Mức ưu tiên: Custom

Thời hạn: 21-February-2017 16:07

Liên quan đến khách hàng: CÔNG TY TNHH TM-DV-DL-XD GIA HUY (minhphung@vemaybaygiahuuy.com)

Liên quan đến giao dịch: Chọn giao dịch...

Đính kèm: Choose Files

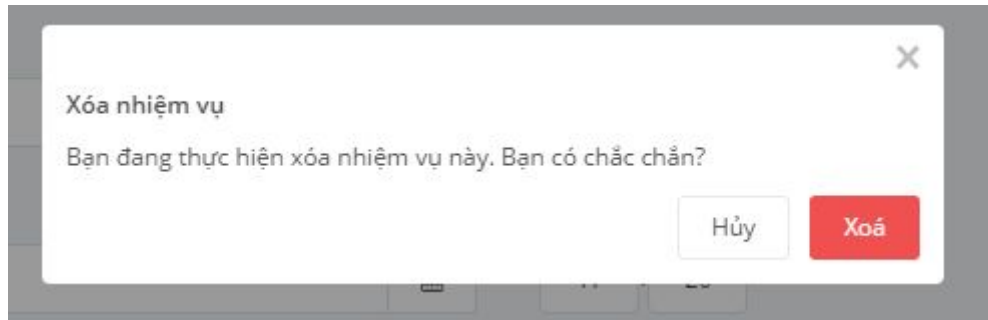
Chia sẻ với:
 ☐ Tất cả
 ☐ Chỉ tôi
 ☒ Tôi và nhóm...
   
AB Sales
   
☐ Tôi và những nhân viên...

**Xóa**

Hủy Lưu



Hộp thoại xác nhận xóa nhiệm vụ sẽ xuất hiện để chắc chắn rằng bạn muốn xóa. Nhấp **Xóa** để hoàn tất

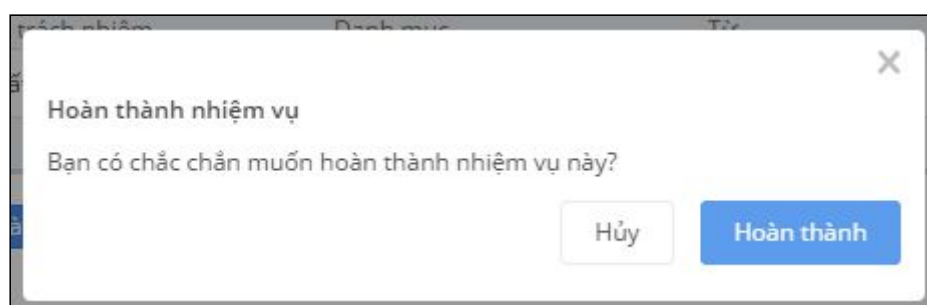
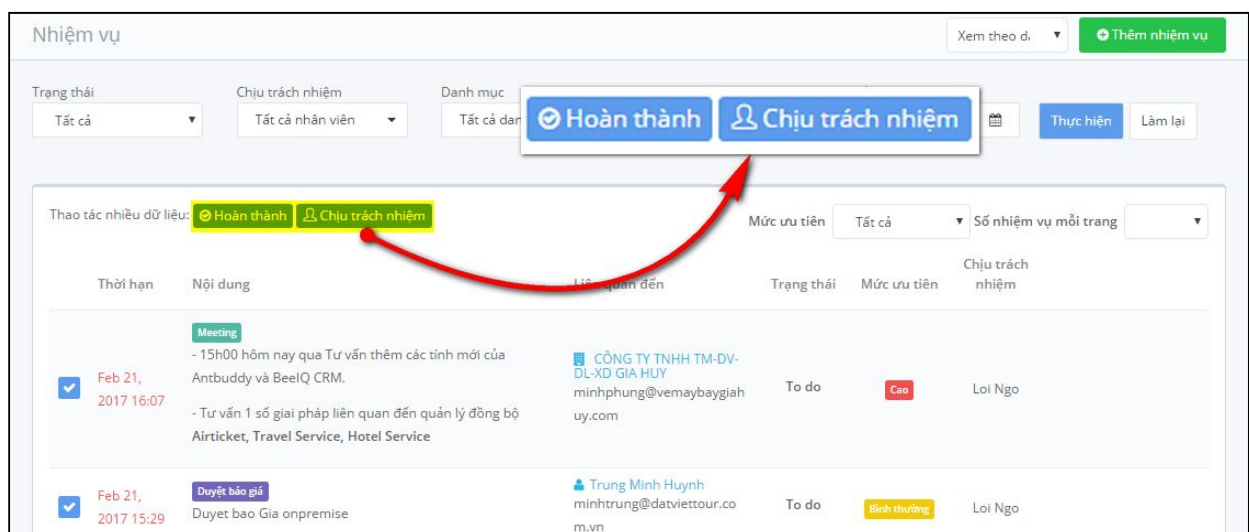


### 3.3.5 Thay đổi trạng thái nhiệm vụ

BeelQ cho phép bạn theo dõi tiến độ công việc của từng Nhiệm vụ bằng tính năng Thay đổi trạng thái Nhiệm vụ. Có 2 cách để thay đổi trạng thái nhiệm vụ:

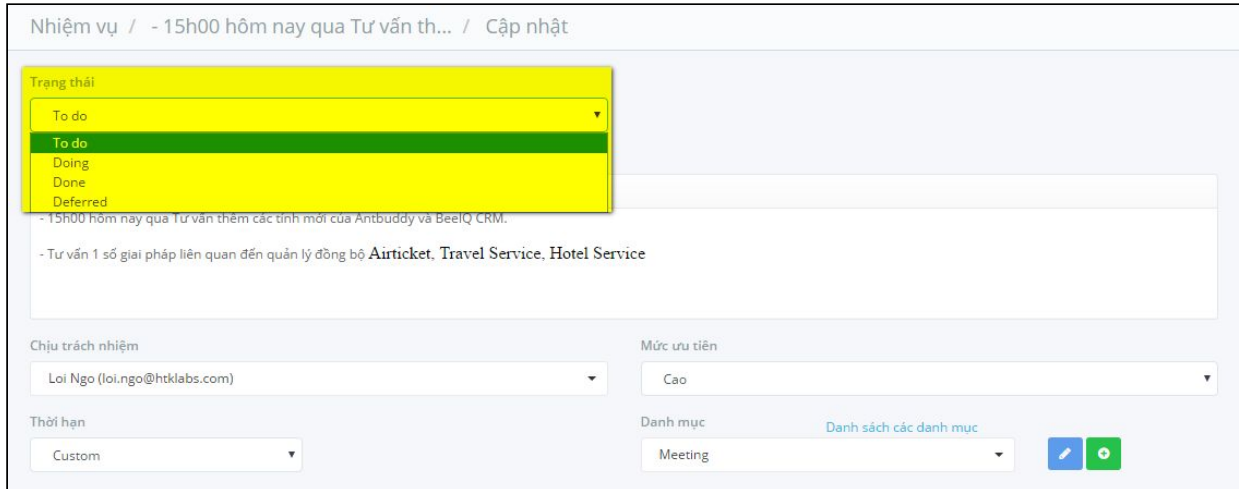
#### Cách 1:

- Tại trang danh sách nhiệm vụ, nhấp chọn Nhiệm vụ cần thay đổi, chọn trạng thái tương ứng.
- Hộp thoại xác nhận hoàn thành nhiệm vụ sẽ xuất hiện để chắc chắn bạn đã hoàn thành nhiệm vụ đó. Nhấn Hoàn thành để hoàn tất thay đổi.



## Cách 2:

Tại trang **Cập nhật thông tin nhiệm vụ**, chọn Drop down menu từ **Trạng thái**, chọn trạng thái tương ứng của Nhiệm vụ và nhấn **Lưu**.



## 4. Giao dịch

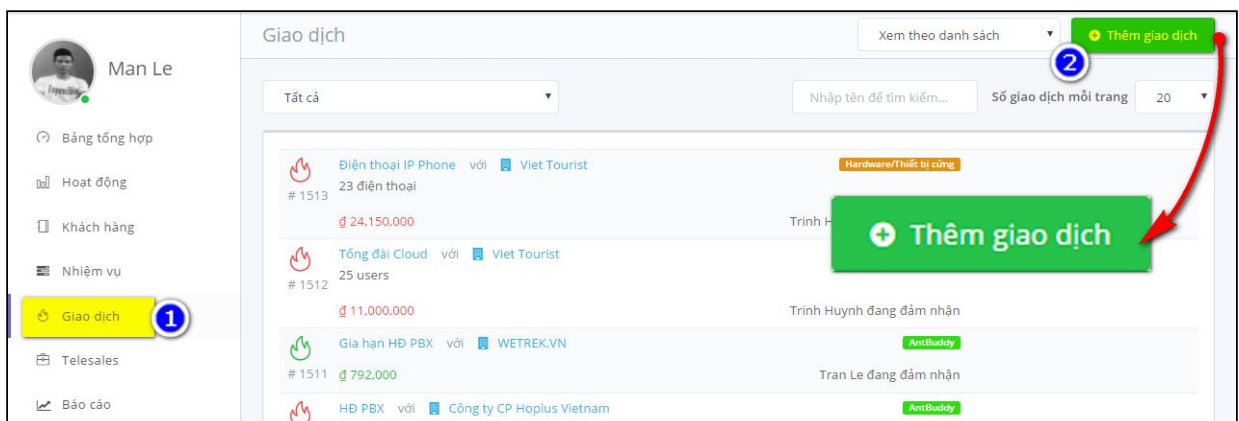
### 4.1. Giao dịch là gì?

Với mỗi hợp đồng với các đối tác, bạn có thể tạo ra một Giao dịch với Khách hàng đó. Giao dịch có thể liên quan đến cá nhân hoặc công ty. Giao dịch giúp bạn quản lý lịch sử và theo dõi được trạng thái của từng hợp đồng, giúp bạn đưa ra các quyết định phù hợp để tăng cường khả năng làm việc của nhân viên cũng như đưa ra các hoạch định kinh doanh và chiến lược chăm sóc khách hàng hiệu quả.

### 4.2 Tạo Giao dịch

Có 2 cách để tạo Giao dịch

**Cách 1:** Bạn chọn **Giao dịch** ở thanh công cụ trái, chọn **Thêm giao dịch**.



Nhập các thông tin cụ thể liên quan đến Giao dịch đó và nhấn **Lưu** để hoàn tất.

Giao dịch / Thêm

Trạng thái

Lead

Đối tác

Chọn khách hàng...

Ngày kết thúc

23-March-2017

Mô tả

Normal text

Người chịu trách nhiệm

(thanh1@grr.la)

Gói

Chọn gói giao dịch

Tên

Tên giao dịch...

Trị giá?

VND

Danh mục

Danh sách các danh mục

Chọn Danh mục...

Khách hàng liên quan

Chọn khách hàng...

Chia sẻ

☒ Tất cả

☐ Chỉ tôi

☐ Tôi và nhóm...

☐ Tôi và những nhân viên...

Hủy


Lưu

**Lưu ý:** Việc đầu tiên khi tạo Giao dịch là chọn Khách hàng, có thể là cá nhân hoặc công ty. Tiếp theo là tên, nội dung của Giao dịch, giá cả, ngày hết hạn hợp đồng và nhân viên phụ trách Giao dịch đó. Bạn có thể chia sẻ thông tin Giao dịch này cho tất cả nhân viên hoặc với một vài nhân viên và nhóm tham gia vào quá trình thực hiện Giao dịch. Điều này tạo sự linh hoạt khi có nhiều người cùng làm việc nhóm, nhưng vẫn không mất đi tính bảo mật của thông tin hợp đồng hoặc dự án. Bạn cũng nên đặt category cho mỗi Giao dịch, kèm theo màu sắc phù hợp để dễ dàng cho việc phân loại sau này.

**Cách 2:** Bạn chọn khách hàng cần tạo Giao dịch, vào trang thông tin chi tiết của khách hàng đó, nhấn chọn **Giao dịch**, nhập các thông tin cụ thể, sau đó nhấn **Lưu**.



Khách hàng / CCC10 Trương Thị



CCC10 Trương Thị  
Sale  
Tạo bởi Hang Vu  
Lúc Feb 23, 2017

Ghi chú (3)

Nhiệm vụ (0)

Giao dịch (0)

Danh sách giao dịch

Tạo mới một giao dịch

Không tìm thấy giao dịch nào.

THÔNG TIN CỦA CCC10 TRƯƠNG THỊ

CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH

Tên	CCC10
Họ	Trương Thị
Chức danh	Sale
Số Hộ Chiếu	123459
Trạng thái	Potential
Vai trò	Khách hàng
Ngày sinh	24/10/1991
Giới tính	Nam
Doanh nghiệp	...
Điện thoại	1234567899 <a href="#">Gọi</a>
Tin nhắn	D Trương
Website	d.com <a href="#">↗</a>
Địa chỉ	60 Le Do, Da Nang, Viet Nam,
Thông tin thêm testing	
Chịu trách nhiệm	Hang Vu

[Nhắn tin](#) [Gửi email](#)

## 4.3. Các hoạt động trong Giao dịch

### 4.3.1 Xem danh sách Giao dịch

Tại trang Giao dịch, bạn có thể thay đổi trạng thái hiển thị của danh sách giao dịch bằng cách chọn Drop down menu như hình minh họa, chọn trạng thái tương ứng để hiển thị danh sách giao dịch.

Bạn có thể xem Giao dịch theo 3 cách hiển thị sau:



- Xem theo danh sách giao dịch

Giao dịch

Tất cả

Xem theo danh sách

Export

Thêm giao dịch

Nhập tên để tìm kiếm...

Số giao dịch mỗi trang 20

Hợp đồng full-service AntBuddy	với Nam Le	Web Site Design	đ 50,000,000.00	thanh1@grr.la đang đảm nhận
Hợp đồng Kite Call và Kite chat	với Nam Le	Web Site Design	đ 10,000,000.00	thanh1@grr.la đang đảm nhận
Gia hạn gộp đồng Call Center	với Doanh Nghiệp AAA	Copywriting	đ 30,000,000.00	thanh1@grr.la đang đảm nhận
Hợp đồng sử dụng dịch vụ BeelQ CRM	với Eldorado FC	Print Project	đ 20,000,000.00	thanh1@grr.la đang đảm nhận
Hợp đồng sử dụng dịch vụ Call Center	với QA Hoa Mai		đ 12,000,000.00	thanh1@grr.la đang đảm nhận

Tổng: 5

- Xem theo trạng thái giao dịch

Giao dịch

Nhập tên để tìm kiếm...

Xem theo trạng thái

Thêm giao dịch

Giao dịch được tạo trong khoảng 01/06/2017 - 30/06/2017

Trạng thái giao dịch được cập nhật trong khoảng 01/06/2017 - 30/06/2017

Đã gửi báo giá	Đã gửi HĐ	Gia hạn HĐ PBX	Lost
đ 0	đ 38,230,000	đ 792,000	đ 0
	# 1513 Điện thoại IP Phone Viet Tourist đ 24,150,000	# 1511 Gia hạn HĐ PBX WETREK.VN đ 792,000	
	# 1512 Tổng đài Cloud Viet Tourist đ 11,000,000	# 1509 Phụ lục HĐ kết nối thêm 1 đầu số DID Công ty TNHH Đặng Phong (đồng hồ Hải... đ 600,000	
	# 1510 HĐ PBX Công ty CP Hoplus Vietnam đ 3,080,000	# 1508 IP PHONE CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ KIM THẮNG.. đ 990,000	
		# 1507 PBX + BEEIQ CRM CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ KIM THẮNG.. đ 1,452,000	



- Xem theo dòng thời gian

Giao dịch		<input type="text" value="Nhập tên để tìm kiếm..."/>	<input type="button" value="Xem theo dòng thời gian"/>	<input type="button" value="Export"/>	<input type="button" value="Thêm giao dịch"/>
<div>Mar 22, 2017</div> <div>₫ 72,000,000.00</div> <div>4</div> <div>Hợp đồng Kite Call và Kite chat</div> <div>Nam Le</div> <div>₫ 10,000,000.00</div> <div>Gia hạn gọi đồng Call Center</div> <div>Doanh Nghiệp AAA</div> <div>₫ 30,000,000.00</div> <div>Hợp đồng sử dụng dịch vụ BeelQ CRM</div> <div>Eldorado FC</div> <div>₫ 20,000,000.00</div> <div>Hợp đồng sử dụng dịch vụ Call Center</div> <div>QA Hoa Mai</div> <div>₫ 12,000,000.00</div>	<div>Feb 22, 2017</div> <div>₫ 50,000,000.00</div> <div>1</div> <div>Hợp đồng full-service AntBuddy</div> <div>Nam Le</div> <div>₫ 50,000,000.00</div>				

### 4.3.2 Cập nhật giao dịch

Để chỉnh sửa hoặc cập nhật thông tin Giao dịch, tại **trang Giao dịch**, kích chọn Giao dịch cần chỉnh sửa và cập nhật, sau đó nhấn **CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH**. Hoặc bạn có thể cập nhật nhanh cho từng thuộc tính, bằng cách bạn chọn **cập nhật icon** bên trái của thuộc tính cần chỉnh sửa. Sau khi chỉnh sửa và thêm các thông tin cần thiết nhấn **Lưu** để cập nhật.



Giao dịch / Hợp đồng full-service AntBuddy

**CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH**

Stage	Won
Tên	Hợp đồng full-service AntBuddy
Gói	
Ngày kết thúc	22/02/2017
Mô tả	...
Đối tác	Namida
Danh mục	Web Site Design
Trị giá	₫ 50,000,000.00
Chịu trách nhiệm	thanh1@grr.la
Khách hàng liên quan	
Chia sẻ	Tất cả

**Lưu**

Ghi chú (3) | Nhiệm vụ (0)

Thêm ghi chú

**CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH**

22/02/2017

Đính kèm: Choose Files

Thời điểm: 23-February-2017

Chia sẻ:
 

- ☒ Tất cả
- ☐ Chỉ tôi
- ☐ Tôi và nhóm...
- ☐ Tôi và những nhân viên...

Đính kèm ghi chú này đến một khách hàng: Không ai cả

Gửi email:
 ☐ Tất cả
 ☐ Tôi

**Lưu**

### 4.3.3 Xóa giao dịch

Để xóa giao dịch, bạn theo hướng dẫn trên vào trang **Cập nhật thông tin giao dịch**, sau đó nhấn nút **Xóa** ở góc trái màn hình.





Giao dịch / Hợp đồng full-service AntBuddy / Cập nhật

Trạng thái  
Won

Gói  
Chọn gói giao dịch

Đối tác  
Nam Le

Tên  
Hợp đồng full-service AntBuddy

Ngày kết thúc  
22-February-2017

Trị giá?  
VND 50,000,000

Mô tả  

Xoá

Danh mục  
Web Site Design

Người chịu trách nhiệm  
(thanh1@grr.la)

Khách hàng liên quan  
Chọn khách hàng...

Chia sẻ  
☒ Tất cả  
☐ Chỉ tôi  
☐ Tôi và nhóm...  
☐ Tôi và những nhân viên...

Xoá

Hủy

Lưu

Hộp thoại xác nhận xóa thông tin sẽ xuất hiện để chắc chắn rằng bạn muốn xóa. Nhấp Xóa để hoàn tất.

Xoá Deal

Bạn đang thực hiện xóa deal này. Bạn có chắc chắn?

Hủy

Xoá

#### 4.3.4 Thay đổi giai đoạn Giao dịch

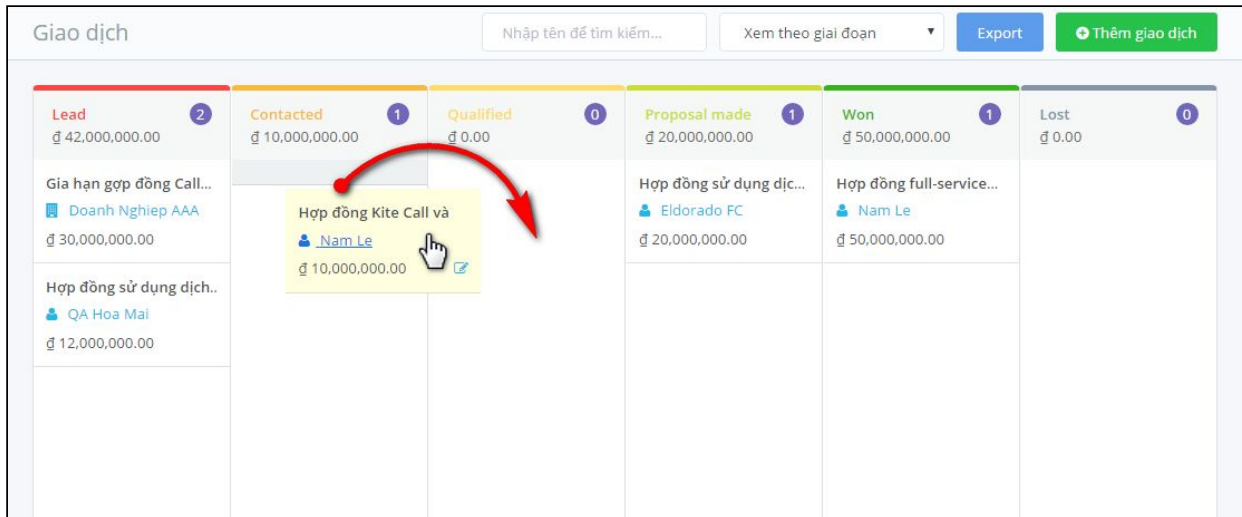
Quá trình từ khi tiếp xúc khách hàng để lấy được Giao dịch cho tới khi kết thúc Giao dịch trải qua rất nhiều giai đoạn. Với BeelQ, bạn có thể theo dõi được từng giai đoạn của mỗi Giao dịch, nhờ vậy doanh nghiệp bạn có thể nắm bắt hiệu suất của từng giao dịch.

Có 2 cách để thay đổi giai đoạn giao dịch:



## Cách 1:

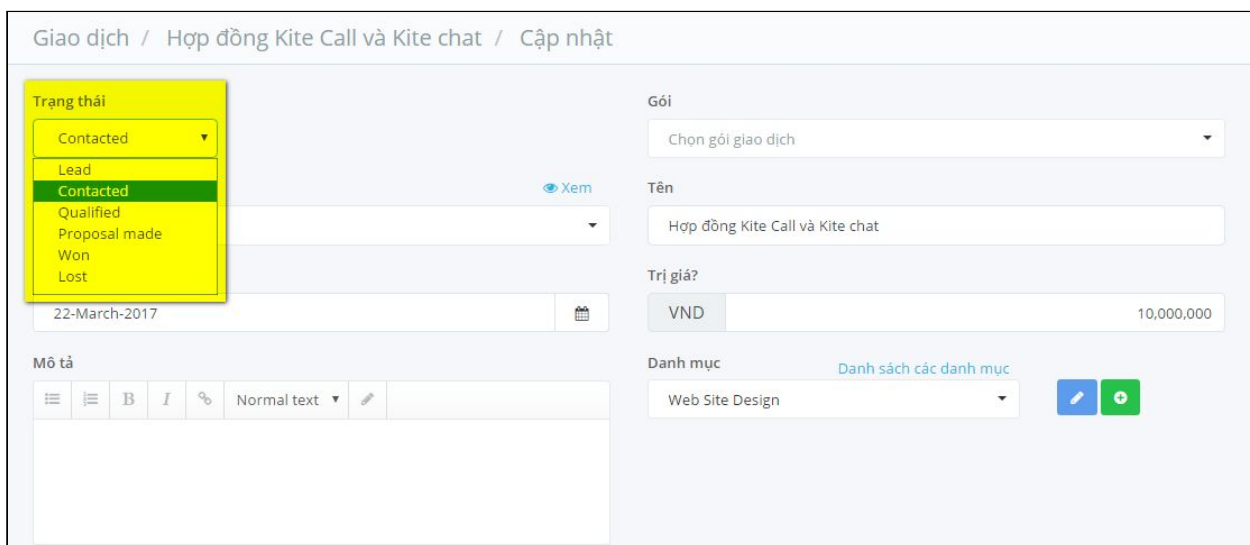
Nhấn chọn Giao dịch cần thay đổi giai đoạn, kéo thả sang giai đoạn bạn muốn thay đổi.



The screenshot shows a Kanban board titled 'Giao dịch' (Deals). The stages are: Lead (2 deals), Contacted (1 deal), Qualified (0 deals), Proposal made (1 deal), Won (1 deal), and Lost (0 deals). A deal titled 'Hợp đồng Kite Call và Kite chat' is being dragged from the 'Contacted' stage to the 'Qualified' stage. The deal's value is 10,000,000.00.

## Cách 2:

Tại trang **Cập nhật thông tin giao dịch**, chọn Drop down menu từ **Trạng thái**, chọn trạng thái tương ứng của Giao dịch và nhấn **Lưu**.



The screenshot shows the 'Cập nhật' (Update) form for a deal titled 'Hợp đồng Kite Call và Kite chat'. The 'Trạng thái' (Status) dropdown menu is open, showing options: Contacted, Lead, Contacted, Qualified, Proposal made, Won, and Lost. The deal is currently in 'Contacted' status. Other fields include 'Gói' (Package), 'Tên' (Name), 'Trị giá?' (Value?), 'Danh mục' (Category), and 'Mô tả' (Description).

## 5. Báo cáo

### 5.1 Báo cáo là gì?

Tính năng Báo cáo (Report) của BeelQ CRM giúp các doanh nghiệp đánh giá hiệu suất công việc của từng nhân viên, từng bộ phận, phòng ban hoặc toàn bộ công ty theo từng giai đoạn (tuần, tháng, quý, năm) thông qua số lượng khách hàng, số lượt tương tác và hoạt động, số lượng giao dịch và doanh thu.

Trên cơ sở dữ liệu của Báo cáo với hệ thống bảng biểu trực quan, dễ tiếp cận và nắm bắt, nhà quản lý sẽ dễ dàng hơn khi phân tích kết quả kinh doanh, hoạch định chiến lược và áp dụng chiến lược đó cho toàn bộ hệ thống công ty.

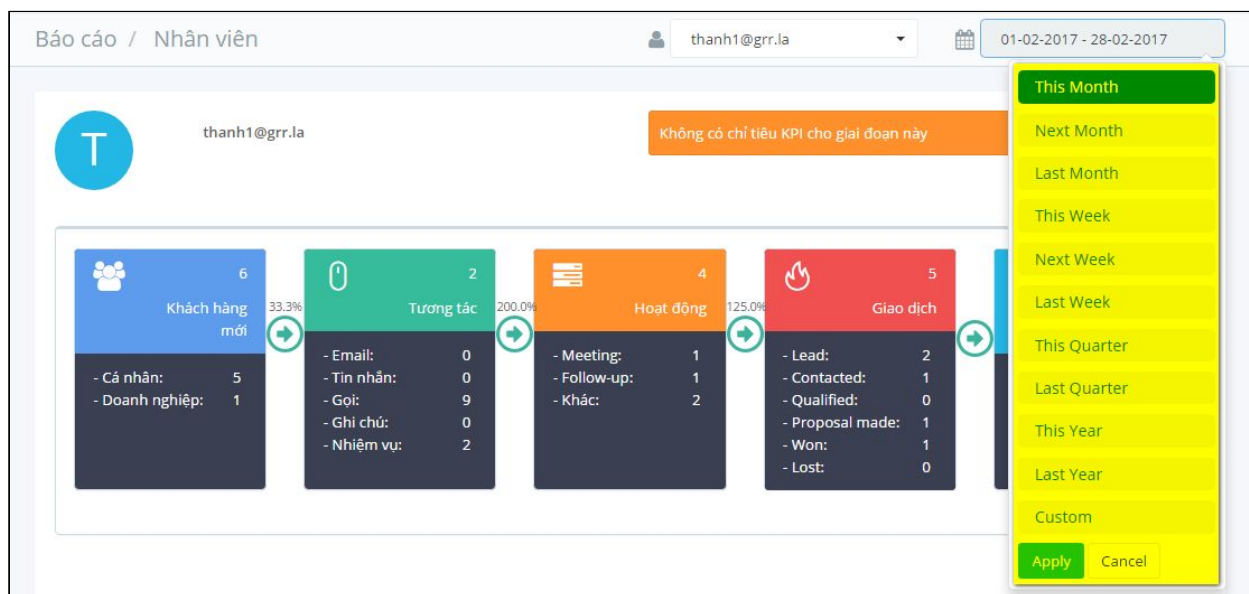
Với BeelQ CRM, các nhà quản lý có thể theo dõi tình hình kinh doanh của công ty mình dưới 4 góc độ: **nhân viên, nhóm, khách hàng, và giao dịch.**

## 5.2 Báo cáo nhân viên

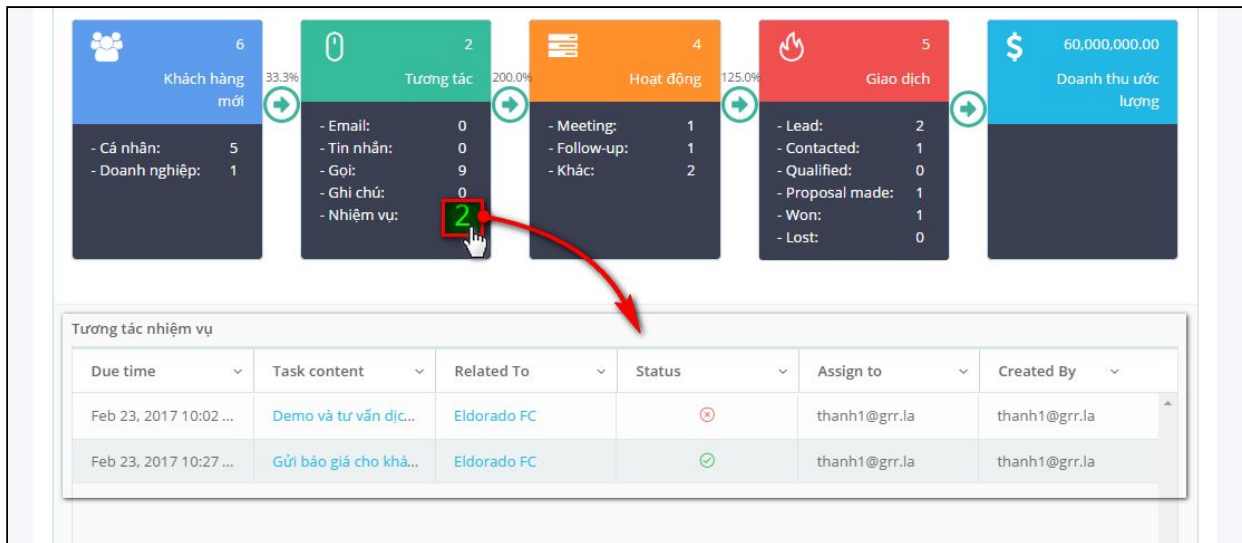
Tại mục **Báo cáo nhân viên**, Chủ (Owner) sẽ xem được thống kê hoạt động của từng nhân viên theo các chủ đề:

- **Khách hàng mới:** Số lượng khách hàng (cá nhân và doanh nghiệp) của nhân viên đang phụ trách
- **Tương tác:** Tình hình tương tác của nhân viên và khách hàng (số lượng Email và Tin nhắn đã gửi đi, số ghi chú và nhiệm vụ)
- **Hoạt động:** Số lượng nhiệm vụ (hoạt động) nhân viên đang phụ trách
- **Giao dịch:** Số lượng giao dịch nhân viên đang phụ trách
- **Doanh thu:** Tình hình kinh doanh của nhân viên

**Lưu ý:** Bạn có thể chọn xem Báo cáo theo từng giai đoạn thời gian khác nhau.

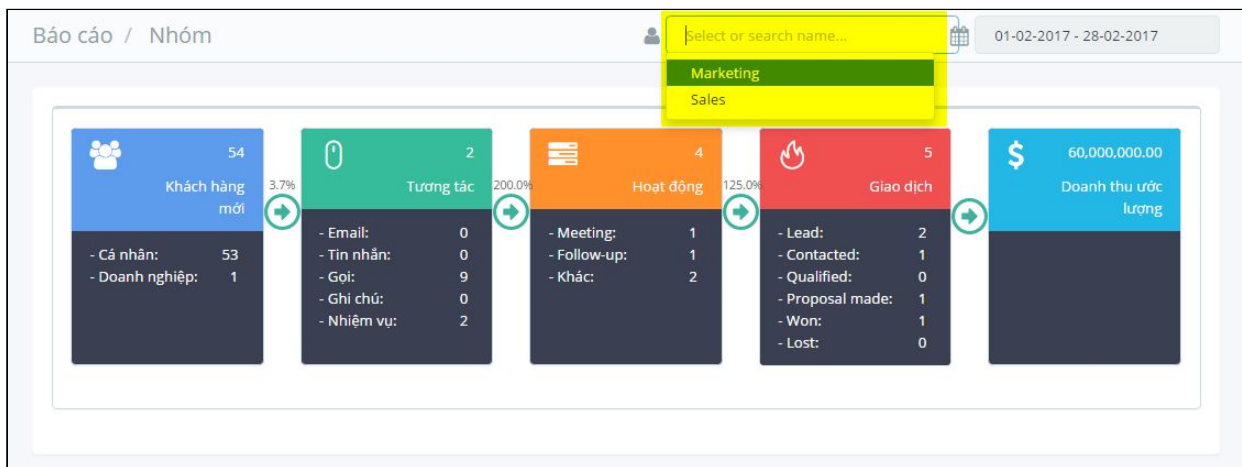


Để xem báo cáo số liệu cụ thể, bạn click chuột vào **con số** ở mục cần xem, hệ thống sẽ hiển thị thông tin chi tiết bên dưới.



### 5.3 Báo cáo nhóm

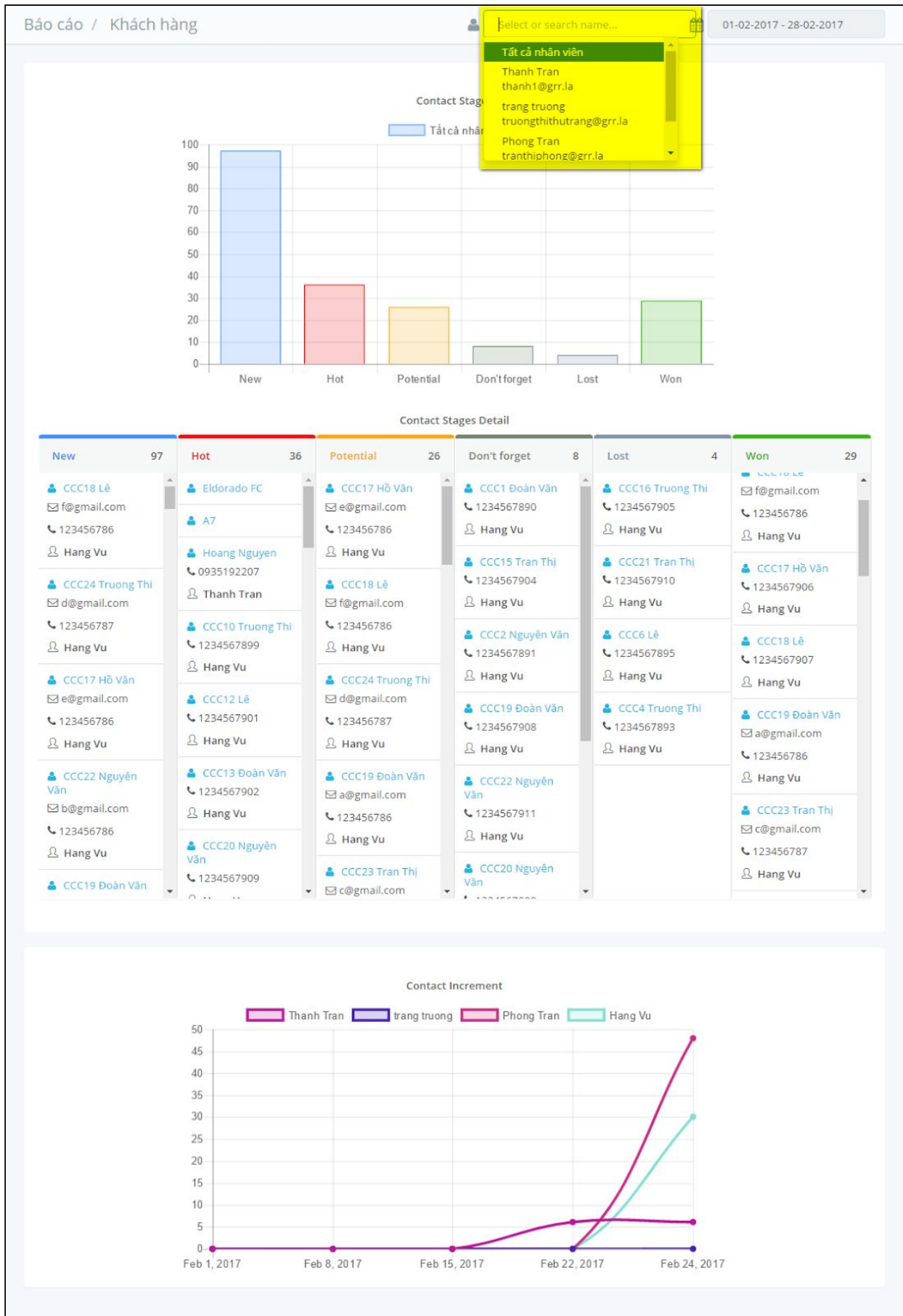
Mục **Báo cáo nhóm** có chức năng tương tự mục **Báo cáo nhân viên**. Mục này giúp Chủ (Owner) xem thống kê theo Nhóm thay vì xem theo từng nhân viên.



### 5.4 Báo cáo khách hàng

Để xem biểu đồ thống kê **số lượng khách hàng** của từng nhân viên hoặc tất cả các nhân viên theo từng giai đoạn (tuần, tháng, quý, năm), tại **Drop down menu** ở mục **Báo cáo khách hàng**:

- Chọn Nhân viên cụ thể hoặc chọn tất cả nhân viên
- Chọn giai đoạn thời gian (theo tuần, tháng, quý, năm)





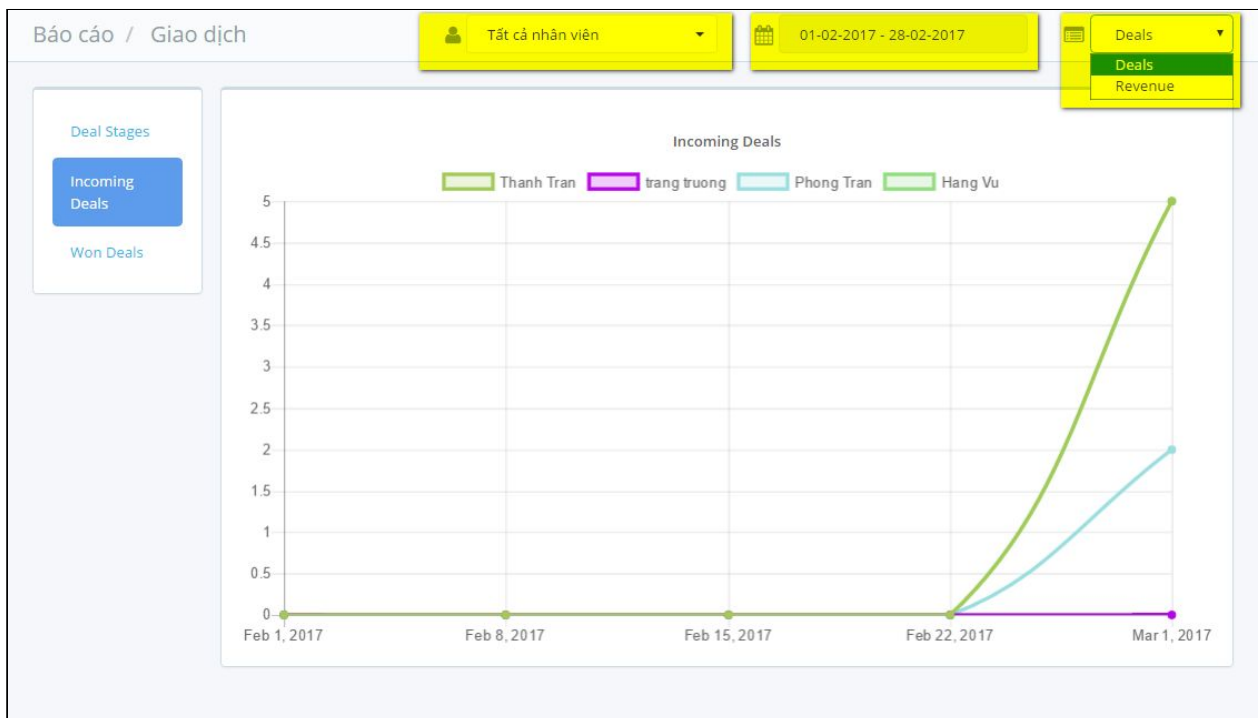


## 5.4 Báo cáo giao dịch

Tại **Báo cáo giao dịch**, Chủ (Owner) sẽ xem được biểu đồ thống kê số lượng giao dịch theo **Deal Stage**, **Incoming Deals** hoặc **Won Deals**

Ngoài ra, Chủ (Owner) có thể tùy chỉnh xem biểu đồ thống kê theo:

- Nhân viên chịu trách nhiệm
- Giai đoạn thời gian (theo tuần, tháng, quý, năm)
- Deals (Số lượng giao dịch) hoặc Revenue (Doanh thu)

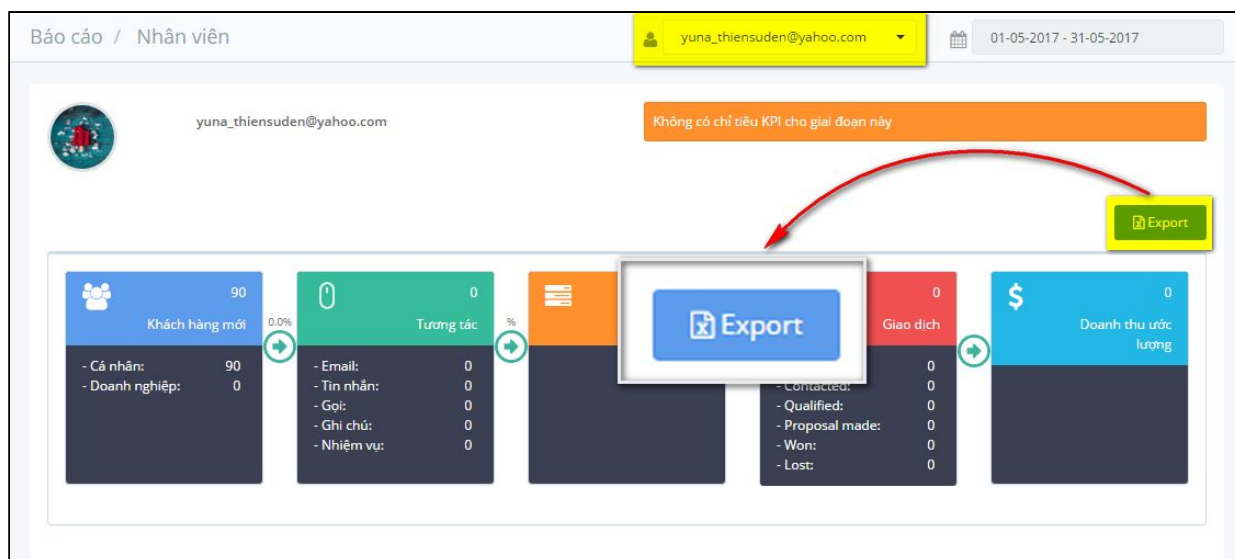






## 5.5 Xuất báo cáo

Tại **Báo cáo nhân viên**, Chủ (Owner) sẽ được quyền xuất báo cáo theo từng nhân viên ra file excel. Bao gồm các sheet **Tổng hợp** và các sheet nhiệm vụ, ghi chú, deal, call...

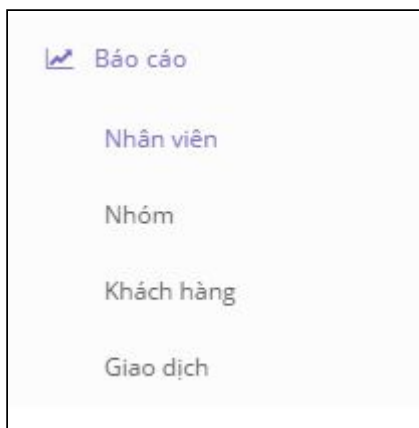


### Lưu ý:

- Đối với Chủ (Owner) hoặc Quản trị viên (Admin), tại mục Báo cáo (Report) sẽ xem được đầy đủ Báo cáo **nhân viên, nhóm, khách hàng, và giao dịch**.
- Đối với Thành viên (User) tại mục Báo cáo (Report) chỉ xem được Báo cáo **nhân viên**.



Chủ (Owner) hoặc Quản trị viên (Admin)      Thành viên (User)



## 6. Ghi chú (Note)

### 6.1 Ghi chú là gì?

Ghi chú bao gồm các thông tin bổ sung, các tệp tin đính kèm, nhân viên chịu trách nhiệm... được thêm vào để giúp người sử dụng CRM có được cái nhìn toàn diện và chi tiết nhất về khách hàng và các giao dịch.

Chức năng Ghi chú được tích hợp cho 3 thao tác chính của BeelQ CRM là:

- Khách hàng
- Nhiệm vụ
- Giao dịch

Bất cứ khi nào bạn thêm mới Khách hàng/Nhiệm vụ/Giao dịch, bạn có quyền thêm Ghi chú để tạo thêm thông tin tham khảo.


### 6.2 Sử dụng tính năng Ghi chú trong BeelQ CRM như thế nào?

#### 6.2.1 Thêm Ghi chú

- Vào mục bạn cần thêm Ghi chú (Khách hàng/Nhiệm vụ/Giao dịch) từ Thanh công cụ trái
- Chọn tên Khách hàng/Nhiệm vụ/Giao dịch cần thêm Ghi chú
- Vào tab Ghi chú để thêm nội dung và các tệp tin cần thiết
- Nhấn Lưu để hoàn tất thêm ghi chú



Khách hàng / Hùng Nguyễn Ngọc



Hùng Nguyễn Ngọc  
Tạo bởi yuna.thiemsuden@yahoo.com  
Ngày tạo May 15, 2017

THÔNG TIN CỦA PID-281

Tên: Hùng

Họ: Nguyễn Ngọc

Chức danh: --

Số CMND: --

Trạng thái: --

Ngày sinh: 14/10/1966

Giới tính: Khác

Doanh nghiệp: --

Điện thoại: 0934819558 [%Copy](#)

Email: hungky032017@gmail.com

Địa chỉ: K365/8 Tôn Dàn, Phường Hòa An, Quận Cẩm Lệ, DN

Người chịu trách nhiệm: yuna.thiemsuden@yahoo.com

Ngành nghề: --

Thông tin thêm: 0401831393

[%Nhận tin](#) [%Gửi email](#)

1 Ghi chú (0) 2 Nhiệm vụ (0) 3 Giao dịch (0)

Thêm ghi chú

2 Đính kèm

Thời điểm: 19/05/2017

Chia sẻ: ☒ Tất cả ☐ Chỉ tôi ☐ Tôi và nhóm... ☐ Tôi và những nhân viên...

Đính kèm ghi chú này đến một giao dịch: Chọn giao dịch...

Gửi email: ☐ Mọi người ☒ Tôi chính

Nhân viên: yuna.thiemsuden@yahoo.com

Nhóm: Chọn nhóm

☐ Không gửi email ghi chú này

Ghi chú của bạn sẽ được gửi mail tới yuna.thiemsuden@yahoo.com

[Hủy](#) [Lưu](#)

**Lưu ý:** Khi đang thao tác Thêm ghi chú, nếu bạn muốn thu hút sự chú ý của một thành viên nào đó, bạn có thể sử dụng tính năng **@mention**. Chỉ cần sử dụng **@tên thành viên**, hệ thống sẽ gửi email về cho thành viên đó nội dung của ghi chú mà mình được mention.

Thêm ghi chú

← → Formats **B** *I* [List icons]

@

Thanh Tran(Thanh1@grr.la)

trang truong(truongthithutrong@grr.la)

Phong Tran(tranthiphong@grr.la)

Hang Vu(vuthingochang@grr.la)

Đính kèm

Choose Files

Thời điểm

24-February-2017



- Ghi chú sau khi thêm vào sẽ được lưu thành danh mục ghi chú để tiện theo dõi và tra cứu:

**Danh sách ghi chú**

Thanh Tran

Xem Cập nhật Xóa

@truongthithutrang sắp xếp thời gian để hẹn khách hàng này, demo bên đó về call center và hệ thống quản lý thông tin khách hàng BeelQ CRM

Feb 24, 2017 12:00 pm

Hiện thị ghi chú(0)

Thêm ghi chú

Thanh Tran

Xem

Thanh Tran đã cập nhật giai đoạn

Thay đổi từ New sang Won

Feb 23, 2017 2:24 pm

Hiện thị ghi chú(0)

Thêm ghi chú

Thanh Tran

Xem

Thanh Tran đã cập nhật giai đoạn

Thay đổi từ Unknown sang New

Feb 23, 2017 2:18 pm

Hiện thị ghi chú(0)

Thêm ghi chú

### 6.2.2 Chỉnh sửa Ghi chú

- Nếu bạn muốn chỉnh sửa các ghi chú đã tạo, bạn vào Danh sách ghi chú, chọn Ghi chú muốn chỉnh sửa và nhấn **Cập nhật**



**Danh sách ghi chú**

Thanh Tran	Xem	Cập nhật	Xoá
@truongthithutrang sắp xếp thời gian để hẹn khách hàng này, demo bên đó về call center và hệ thống quản lí thông tin khách hàng BeelQ CRM			
Feb 24, 2017 12:00 pm		Hiển thị ghi chú(0)	Thêm ghi chú

- Tiến hành nhập lại thông tin và **Lưu** để hoàn tất

Khách hàng / EEEE24 Trương Thị / Ghi chú về EEEE24 Trương Thị / Cập nhật

**Sửa ghi chú**

Nội dung

@truongthithutrang sắp xếp thời gian để hẹn khách hàng này, demo bên đó về call center và hệ thống quản lí thông tin khách hàng BeelQ CRM

Đính kèm

Choose Files

Thời điểm

24-February-2017

Chia sẻ

☒ Tất cả  
☐ Chỉ tôi  
☐ Tôi và nhóm...  
☐ Tôi và những nhân viên...

Xoá

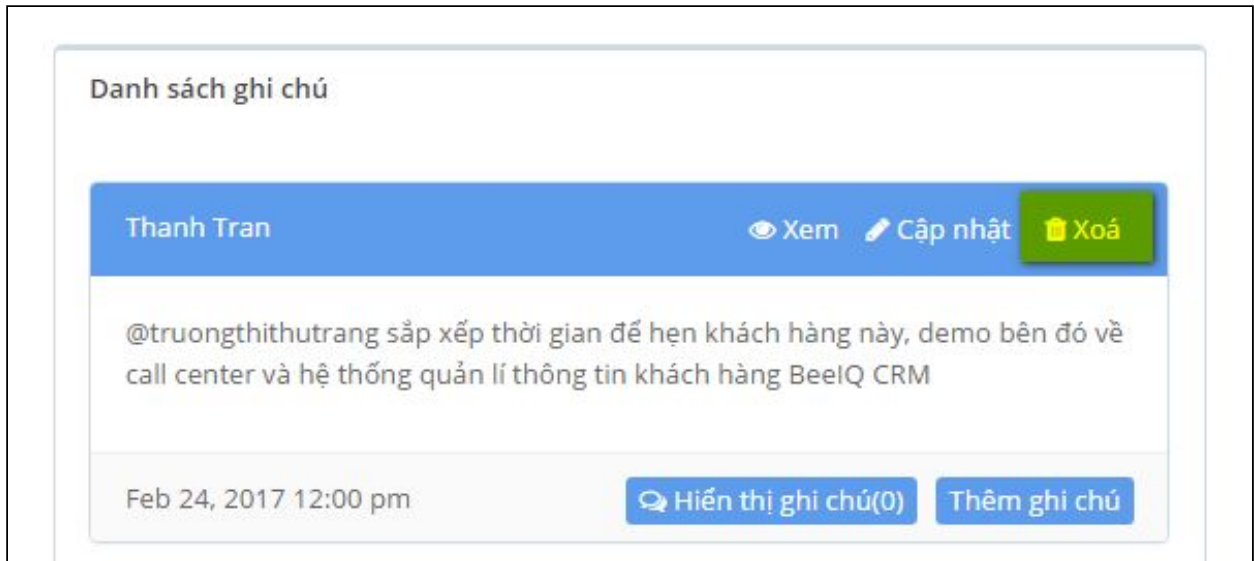
Hủy

Lưu

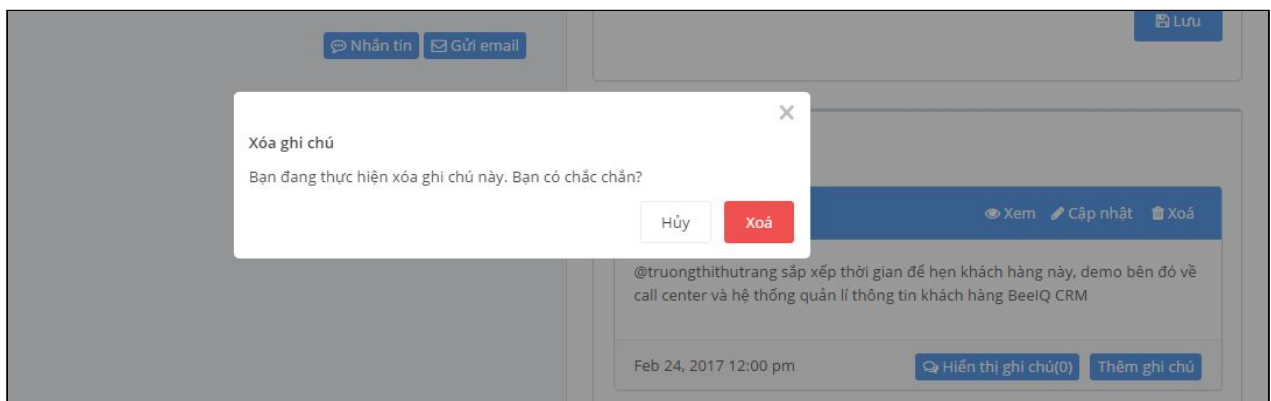


### 6.2.3 Xóa Ghi chú

- Để xóa Ghi chú đã tạo, bạn vào Danh sách ghi chú, chọn **Xóa**



- Hộp thông báo hiển thị sẽ giúp bạn xác nhận Xóa ghi chú:



### 6.2.4 Email cho nhân viên

- Khi thêm Ghi chú, bạn có thể chọn email cho nhân viên để thông báo đến họ các chỉnh sửa/cập nhật mới cần lưu ý
- Sau khi nhập nội dung và thêm các tệp tin, bạn chọn **Gửi email** và click chọn các nhân viên tương ứng (có thể chọn 1 hoặc nhiều)

Khách hàng / Man Su Huynh

Man Su Huynh

Tạo bởi Thanh Tran

Ngày tạo May 24, 2017

THÔNG TIN CỦA PID-695

CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH

Tên

Man Su Huynh

Họ

...

Chức danh

...

Số CMND

...

Trạng thái

...

Ngày sinh

...

Giới tính

Khác

Doanh nghiệp

...

Điện thoại

873019555

Gọi

Email

manman@manman.man

Người chịu trách nhiệm

Thanh Tran

Ngành nghề

...

Thông tin thêm

...

Thẻ

CD-tracuuthongtin

Nhắn tin

Gửi email

Ghi chú (1)

Nhiệm vụ (0)

Giao dịch (0)

Thêm ghi chú

↶ ↷ Formats B I 

☰

☰

☰

☰

☰

☰

Đính kèm

Choose Files

Thời điểm

06/06/2017

📅

Chia sẻ

☒ Tất cả

☐ Chỉ tôi

☐ Tôi và nhóm...

☐ Tôi và những nhân viên...

Đính kèm ghi chú này đến một giao dịch

Chọn giao dịch...

Gửi email

☐ Mọi người

☒ Tùy chỉnh

Nhân viên

Thanh Tran X

Nhóm

Chọn nhóm

☐ Không gửi email ghi chú này

Ghi chú của bạn sẽ được gửi mail tới Thanh Tran

Hủy

Lưu

### 6.2.5 Thêm bình luận (comment) vào Ghi chú

Bạn sẽ có 2 cách để thêm bình luận vào ghi chú

### Cách 1:

- Khi xem một Ghi chú, bạn có thể thêm bình luận trực tiếp đến Ghi chú đó để góp ý cho người tạo Ghi chú
- Bạn vào Danh sách ghi chú, chọn ghi chú bạn muốn bình luận, nhấn **Xem**



## Danh sách ghi chú

Thanh Tran

Xem

Cập nhật

Xóa

@truongthithutrang sắp xếp thời gian để hẹn khách hàng này, demo bên đó về call center và hệ thống quản lý thông tin khách hàng BeelQ CRM

Feb 24, 2017 12:00 pm

Hiển thị ghi chú(1)

Thêm ghi chú

- Bạn sẽ thấy mục **Thêm bình luận**, bây giờ bạn có thể nhập nội dung hoặc tải tệp tin và lưu để hoàn tất. Ngoài ra bạn có thể xem được các bình luận ở mục **Bình luận**

Khách hàng / EEEE24 Trương Thị / Ghi chú về EEEE24 Trương Thị

Cập nhật

## Ghi chú về EEEE24 Trương Thị

By Thanh Tran Feb 24, 2017 12:00 pm 1 Bình luận

@truongthithutrang sắp xếp thời gian để hẹn khách hàng này, demo bên đó về call center và hệ thống quản lý thông tin khách hàng BeelQ CRM

## Thêm bình luận

 Formats **B** *I*

Choose Files

Bình luận của bạn sẽ được gửi mail tới Thanh Tran, Phong Tran

Lưu

## 1 Bình luận



Thanh Tran 5 minutes ago

Liên hệ rồi thì tạo task và gửi thời gian cụ thể

## Ghi chú về



EEEE24 Trương Thị

Sale

## THÔNG TIN CỦA EEEE24 TRƯƠNG THỊ

Số Hộ Chiếu 123479

Vai trò Khách hàng

Ngày sinh Oct 24, 1991 7:00 am

Giới tính Nữ

Thông tin thêm testing

Điện thoại 4654665500

Tín nhân D Trung

Website d.com

Địa chỉ 60 Le Do, Da Nang, Viet Nam

Chịu trách nhiệm Phong Tran

## Cách 2:

- Bạn có thể xem nhanh Bình luận ngay dưới phần **ghi chú**, bằng cách chọn hiển thị ghi chú. Sau đó, nội dung bình luận sẽ được hiển thị ngay phía dưới ghi chú.



**Danh sách ghi chú**

Thanh Tran

Xem Cập nhật Xoá

@truongthithutrang sắp xếp thời gian để hẹn khách hàng này, demo bên đó về call center và hệ thống quản lý thông tin khách hàng BeelQ CRM

Feb 24, 2017 12:00 pm

**Hiển thị ghi chú(1)****Thêm ghi chú****Danh sách ghi chú**

Thanh Tran

Xem Cập nhật Xoá

@truongthithutrang sắp xếp thời gian để hẹn khách hàng này, demo bên đó về call center và hệ thống quản lý thông tin khách hàng BeelQ CRM

Feb 24, 2017 12:00 pm

**Ẩn ghi chú(1)****Thêm ghi chú****Thanh Tran**

Đăng lúc: Feb 24, 2017 12:26 pm

Liên hệ rồi thì tạo task và gửi thời gian cụ thể

**Lưu ý:** Tương tự như tính năng @mention khi thao tác Thêm ghi chú, bạn cũng có thể @mention bất kỳ thành viên nào trong công ty tại mục **Thêm bình luận** của ghi chú đó. Chỉ cần sử dụng **@tên thành viên**, hệ thống sẽ gửi email về cho thành viên đó nội dung của bình luận mà mình được mention.



## Ghi chú về Diem My Tran

By [TranLe](#) Dec 19, 2016 3:42 pm 0 Bình luận

Khách hàng cần tư vấn về sản phẩm của công ty và báo giá các sản phẩm

[Giới thiệu AntBuddy.pdf](#)

Thêm bình luận

@|
 

- Tran Le([tran.le@htklabs.com](#))
- Thuan Tran([thuan.tran@htklabs.com](#))
- Trang Truong([trang.truong@htklabs.com](#))
- Lam Nguyen([duylam.nguyen1227@gmail.com](#))
- hang.vu@htklabs.com
- Tra Pham([tra.pham@htklabs.com](#))

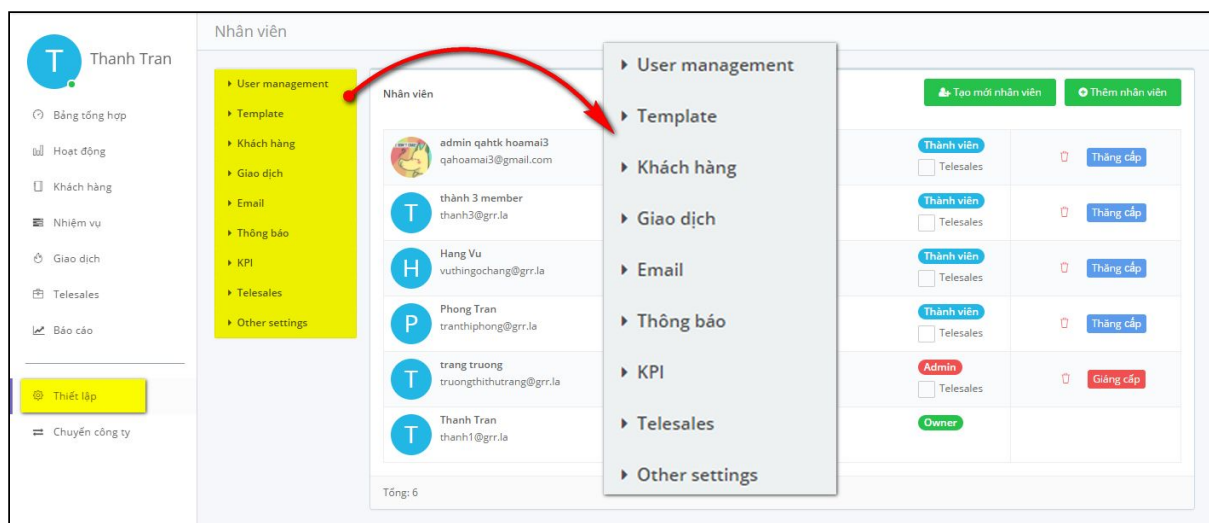
[Choose Files](#)

[Lưu](#)

## 7. Thiết lập

Với Owner và Admin khi vào thư mục **Thiết lập** sẽ nhìn thấy 9 thao tác chính gồm:

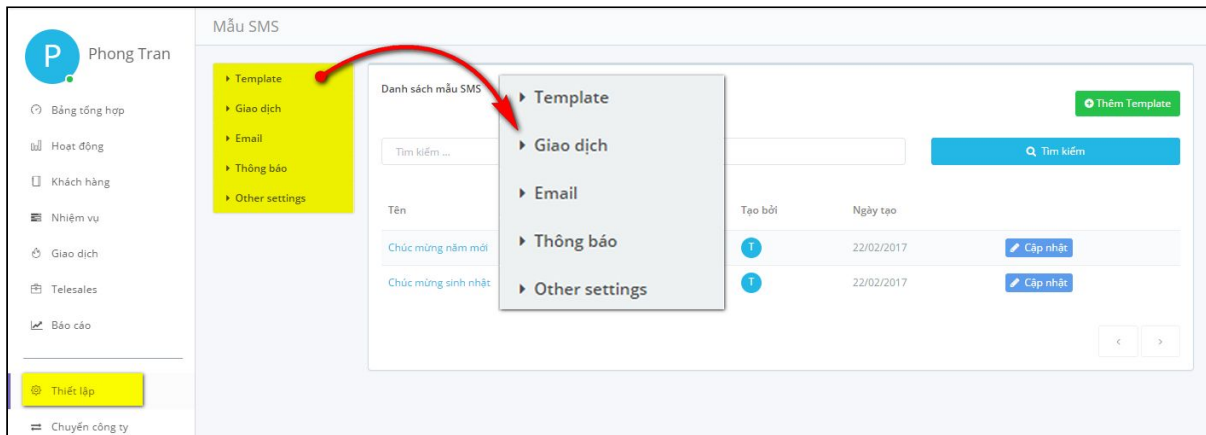
- User management
- Template
- Khách hàng
- Giao dịch
- Email
- Thông báo
- KPI
- Telesales
- Other settings



The screenshot displays the 'Thiết lập' (Settings) page in the BeelQ CRM. On the left, a sidebar menu lists various settings categories, with 'Thiết lập' highlighted. The main content area shows a list of users under the 'Nhân viên' (Staff) section. A red arrow points from the 'User management' option in the settings menu to the user list, indicating the next step in the setup process.

Còn với những thành viên khi vào mục **Thiết lập**, bạn sẽ nhìn thấy 4 thao tác chính gồm:

- Template
- Giao dịch
- Email
- Thông báo
- Other settings

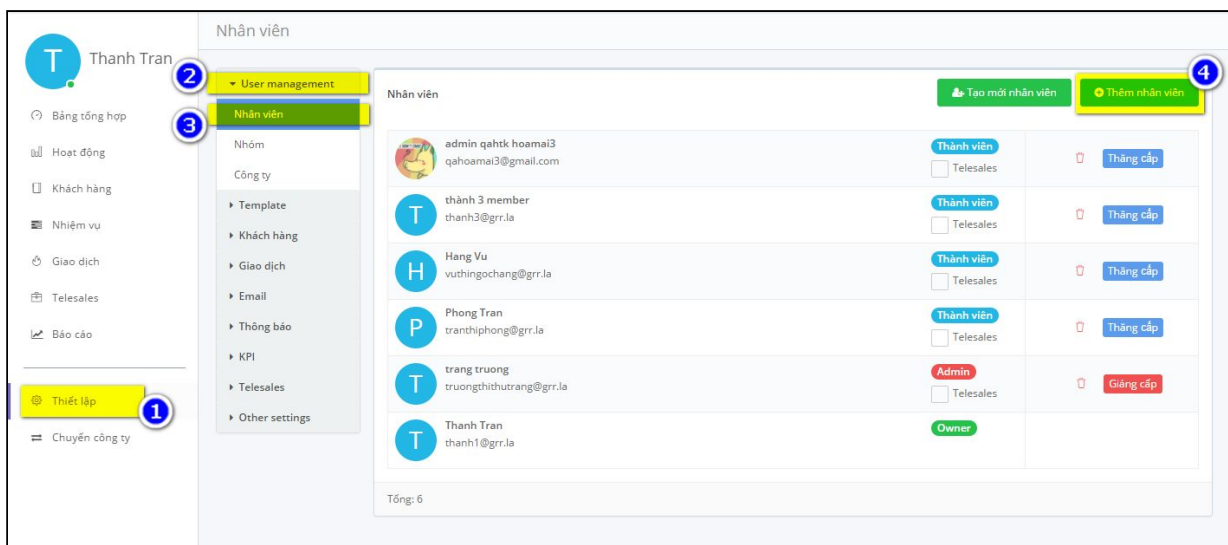


## 7.1 Nhân viên

Để thêm nhân viên, bạn có 2 cách để thực hiện

Cách 1: Mời thành viên bằng cách gửi đường dẫn mời tham gia về email

- Vào **Thiết lập** → chọn **User Management** → chọn **Nhân viên** → chọn **Thêm nhân viên**
- Nhập **Tên**, **Email** của thành viên cần mời và nhấn **Gửi** để hoàn tất.





Mời nhân viên

Trang      Trương

truongthuthtrang@grr.la

Chào mừng bạn đến Công ty!!!

[← Trở lại](#) [Gửi](#)

Đối với các thành viên được mời vào nhóm, hệ thống sẽ gửi email đến để kích hoạt tài khoản. Sau khi click vào đường link gửi đến email, tại trang Đăng nhập của BeelQ, thành viên chỉ cần nhập địa chỉ email và mật khẩu để bắt đầu sử dụng.

**Cách 2:** Tạo nhân viên, thành viên sẽ sử dụng hệ thống mà không phải kích hoạt tài khoản

- Vào **Thiết lập** → chọn **User Management** → chọn **Nhân viên** → chọn **Tạo mới nhân viên**
- Nhập thông tin của nhân viên mới → chọn **Tạo mới**

Nhân viên

Thanh Tran

Thiết lập

Chuyển công ty

User management

Nhân viên

Nhóm

Công ty

Template

Khách hàng

Giao dịch

Email

Thông báo

KPI

Telesales

Other settings

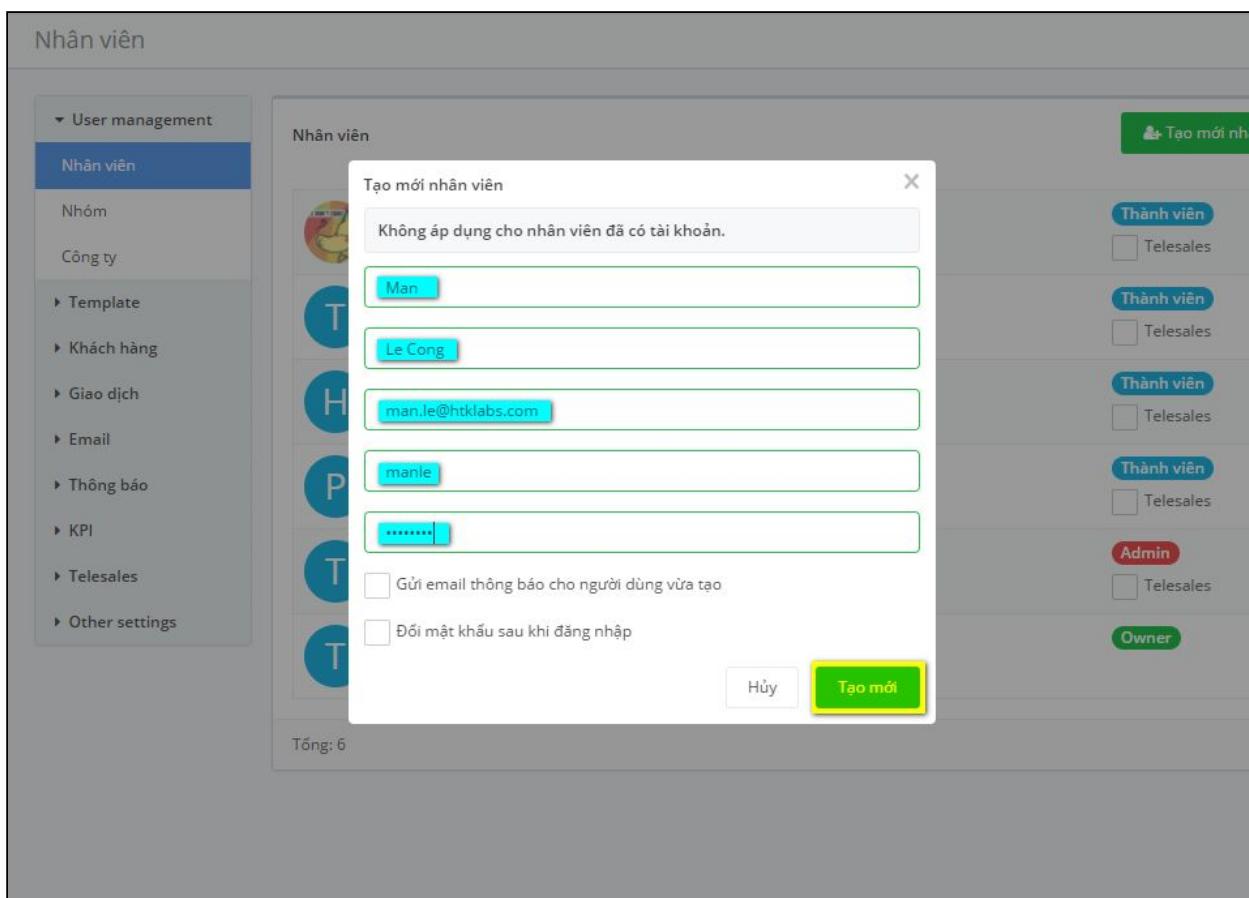
Nhân viên

Tạo mới nhân viên

Thêm nhân viên

admin qahck hoamai3 qahamai3@gmail.com	Thành viên	Thăng cấp
thành 3 member thanh3@grr.la	Thành viên	Thăng cấp
Hàng Vu vuthingochang@grr.la	Thành viên	Thăng cấp
Phong Tran tranthiphong@grr.la	Thành viên	Thăng cấp
trang truong truongthuthtrang@grr.la	Admin	Giáng cấp
Thanh Tran thanh1@grr.la	Owner	

Tổng: 6










The screenshot shows the 'Nhân viên' (Staff) management page. A modal window titled 'Tạo mới nhân viên' (Create new staff) is open. It contains the following fields and options:

- Message: Không áp dụng cho nhân viên đã có tài khoản. (Not applicable for staff who already have an account.)
- First Name: Man
- Last Name: Le Cong
- Email: man.le@htklabs.com
- Username: manle
- Password: (masked with dots)
- Options:
  - ☐ Gửi email thông báo cho người dùng vừa tạo (Send notification email to the user just created)
  - ☐ Đổi mật khẩu sau khi đăng nhập (Change password after login)
- Buttons: Hủy (Cancel) and Tạo mới (Create new) (highlighted in yellow).

Background elements include a sidebar with 'User management' > 'Nhân viên', a list of existing staff members, and a 'Tạo mới nhân viên' button at the top right.

**Lưu ý:** có 3 định dạng thành viên trong BeelQ

	Hang Vu vuthingochang@grr.la	Thành viên		Thăng cấp
	Phong Tran tranthiphong@grr.la	Thành viên <b>3</b>		Thăng cấp
	trang truong truongthithutrang@grr.la	Admin <b>2</b>		Giáng cấp
	Thanh Tran thanh1@grr.la	Owner <b>1</b>		

- Owner** - Chủ: Chỉ có duy nhất MỘT Chủ. Chủ là người đăng ký sử dụng trên BeelQ. Chủ có toàn quyền quản trị tài khoản đã đăng ký trên BeelQ.
- Admin** – Quản trị viên: Có thể có nhiều Quản trị viên. Quản trị viên được chọn bởi Chủ. Quản trị viên cũng có quyền quản trị tài khoản đã được Chủ đăng ký trên BeelQ.
- Member** - Thành viên: Những ai được mời vào hệ thống BeelQ được mặc định là Thành viên.

Chủ có quyền:

- Mời các thành viên vào BeelQ.

- Cấp quyền quản trị: Chủ có quyền nâng cấp quyền quản trị cho thành viên được chọn.
- Xóa quyền quản trị: tính năng này chỉ có hiệu lực nếu thành viên đó là Quản trị viên. Khi mất quyền quản trị, Quản trị viên sẽ trở thành Thành viên.
- Loại khỏi nhóm: Chủ có quyền chọn và loại Thành viên khỏi nhóm.
- Tước quyền hoạt động: Chủ có thể chọn và tước quyền hoạt động của Thành viên. Khi bị tước quyền hoạt động, Thành viên đó sẽ không thể đăng nhập vào hệ thống BeelQ. Chủ cũng có quyền cho phép Thành viên đó hoạt động trở lại.

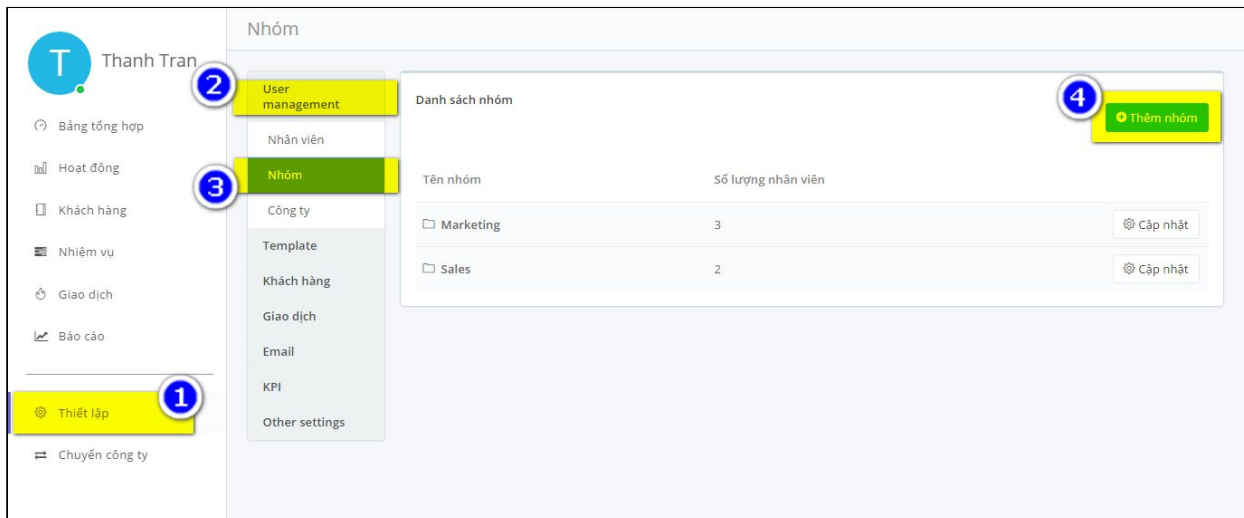
Quản trị viên có quyền:

- Mời các thành viên vào BeelQ
- Loại khỏi nhóm: Quản trị viên có quyền chọn và loại Thành viên khỏi nhóm.
- Tước quyền hoạt động: Quản trị viên có thể chọn và tước quyền hoạt động của Thành viên. Khi bị tước quyền hoạt động, Thành viên đó sẽ không thể đăng nhập vào hệ thống BeelQ. Quản trị viên cũng có quyền cho phép Thành viên đó hoạt động trở lại.

## 7.2 Nhóm

Để tạo các nhóm làm việc theo từng nhiệm vụ, dự án trong công ty bạn cần:

- Vào **Thiết lập** → chọn **User Management** → chọn **Nhóm** → chọn **Thêm Nhóm**
- Điền tên nhóm, chọn các thành viên vào từng nhóm tương đương với nhiệm vụ của họ và nhấn **Lưu** để hoàn tất.





Group name

Phòng Marketing

Users in group

Select or search email or name...

Thuan Tran  
thuan.tran@htklabs.com

Trang Truong  
trang.truong@htklabs.com

Lam Nguyen  
duylam.nguyen1227@gmail.com

Thanh Tran  
thanh.tran@htklabs.com

Ở đây, chúng tôi đã tạo một vài nhóm để bạn tham khảo

Nhóm

User management

Nhân viên

**Nhóm**

Công ty

Template

Khách hàng

Giao dịch

Email

KPI

Other settings

Danh sách nhóm

Thêm nhóm

Tên nhóm	Số lượng nhân viên	
<input type="checkbox"/> Phòng Chăm Sóc Khách Hàng	1	Cập nhật
<input type="checkbox"/> Phòng Nhân Sự	1	Cập nhật
<input type="checkbox"/> Phòng Kinh Doanh	1	Cập nhật
<input type="checkbox"/> Phòng Kỹ Thuật	1	Cập nhật
<input type="checkbox"/> Phòng Kế Toán	1	Cập nhật
<input type="checkbox"/> Phòng bảo hành sản phẩm	1	Cập nhật
<input type="checkbox"/> Marketing	3	Cập nhật
<input type="checkbox"/> Sales	2	Cập nhật

### 7.3 Công ty

Để thay đổi tên công ty và upload logo công ty, tại mục **Thiết lập**:

- Bạn chọn **User Management** → chọn **Công ty**
- nhập tên công ty và tải logo, sau đó nhấn **Lưu** để hoàn tất.

Công ty

User management

Nhân viên

Nhóm

Công ty

Template

Khách hàng

Giao dịch

Email

KPI

Other settings


Name

Sungroup

Logo

lg\_ab.png

Reset



Lưu

## 7.4 Mẫu SMS

Đề tạo các mẫu SMS nhằm chăm sóc khách hàng như: thông báo, quảng cáo, khuyến mãi, quà tặng... Bạn cần:

- Vào **Thiết lập** → chọn **Template** → chọn **Mẫu SMS** → chọn **Thêm Template**
- Điền tên SMS, mô tả, nội dung SMS và nhấn **Lưu** để hoàn tất

T Thanh Tran

Bảng tổng hợp

Hoạt động

Khách hàng

Nhiệm vụ

Giao dịch

Báo cáo

Thiết lập

Chuyển công ty

Đăng xuất

Mẫu SMS

User management

Template

Mẫu SMS

Mẫu Email

Khách hàng

Giao dịch

Email

KPI

Other settings

Danh sách mẫu SMS

Tìm kiếm ...

Tìm kiếm

Tên	Mô tả	Ngày tạo
Chúc mừng năm mới		Feb 22, 2017 10:07 am
Chúc mừng sinh nhật		Feb 22, 2017 10:06 am

Thêm Template



Tên mẫu

Mô tả

Nội dung

Thông tin có sẵn

CUS\_GENDER, CUS\_FIRST\_NAME, CUS\_LAST\_NAME, CUS\_PASSPORT, CUS\_DOB, CUS\_EMAIL, CUS\_PHONE\_NUMBER, CUS\_COUNTRY

Hủy

Lưu

## 7.5 Mẫu Email

Tương tự như tạo các mẫu SMS, để tạo các mẫu email nhằm chăm sóc khách hàng như: email thông báo, quảng cáo, khuyến mãi, quà tặng.. Bạn cần:

- Vào **Thiết lập** → chọn **Template** → chọn **Mẫu Email** → chọn **Thêm Template**
- Điền tên, tiêu đề và nội dung của Email, sau đó nhấn **Lưu** để hoàn tất

T Thanh Tran

Bảng tổng hợp

Hoạt động

Khách hàng

Nhiệm vụ

Giao dịch

Báo cáo

Thiết lập

Chuyển công ty

Đăng xuất

Mẫu Email

User management

Template

Mẫu SMS

Mẫu Email

Khách hàng

Giao dịch

Email

KPI

Other settings

Danh sách mẫu Email

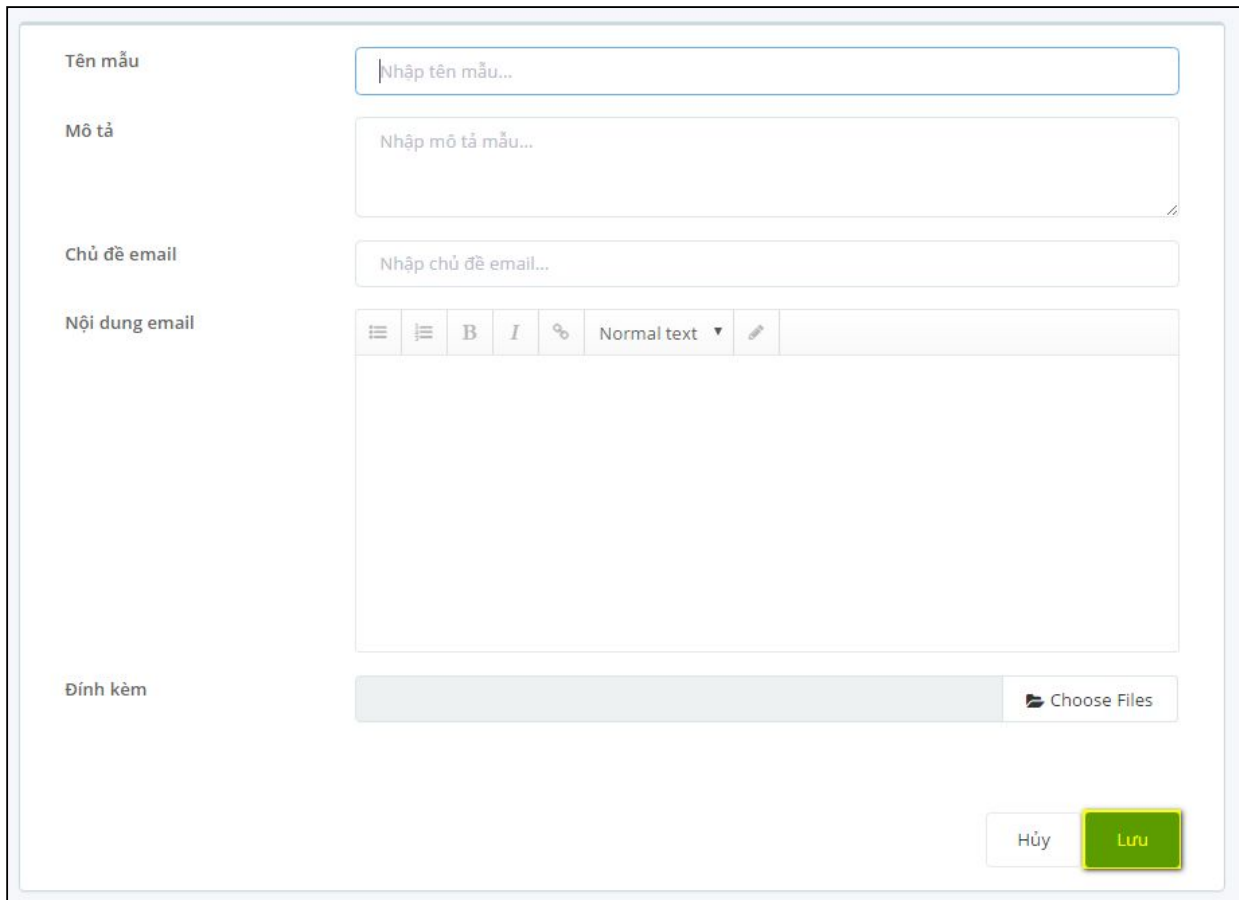
Thêm Template

Tìm kiếm

Tên	Mô tả	Ngày tạo
Chúc Mừng Sinh Nhật		Feb 24, 2017 5:20 pm
Chúc Mừng Năm mới		Feb 24, 2017 5:19 pm

<

>



The form contains the following fields and elements:

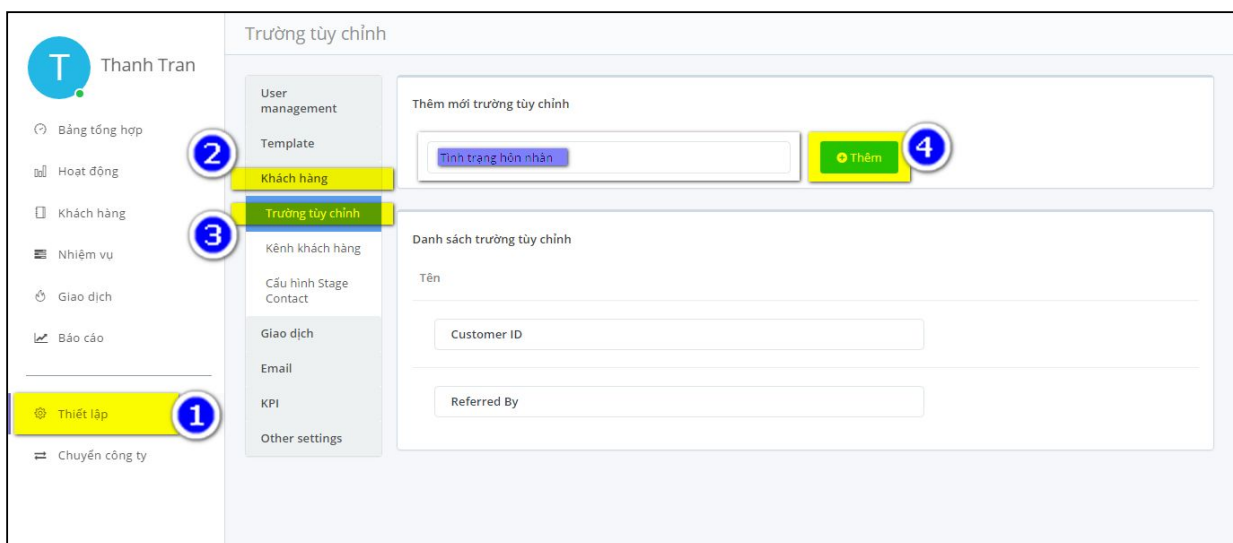
- Tên mẫu** (Template Name): Input field with placeholder "Nhập tên mẫu..."
- Mô tả** (Description): Textarea with placeholder "Nhập mô tả mẫu..."
- Chủ đề email** (Email Subject): Input field with placeholder "Nhập chủ đề email..."
- Nội dung email** (Email Content): Rich text editor with a toolbar containing icons for list, indent, bold (B), italic (I), link, and a dropdown menu set to "Normal text". Below the toolbar is a large text area.
- Đính kèm** (Attachments): A button labeled "Choose Files" with a file icon.
- At the bottom right are two buttons: "Hủy" (Cancel) and "Lưu" (Save).

## 7.6 Trường tùy chỉnh

BeelQ có mặc định một số trường thông tin cơ bản như: Tên, Họ, Email, Số điện thoại, Chức danh, Website, Địa chỉ. Tuy nhiên, doanh nghiệp có thể linh hoạt thêm các trường thông tin khác cho phù hợp với đặc điểm khách hàng của mình.

Để tạo thêm các trường thông tin,

- Bạn chọn **Thiết lập** → chọn **Khách hàng** → chọn **Trường tùy chỉnh**
- Nhập tên trường bạn mong muốn → chọn **Thêm**, để thêm trường

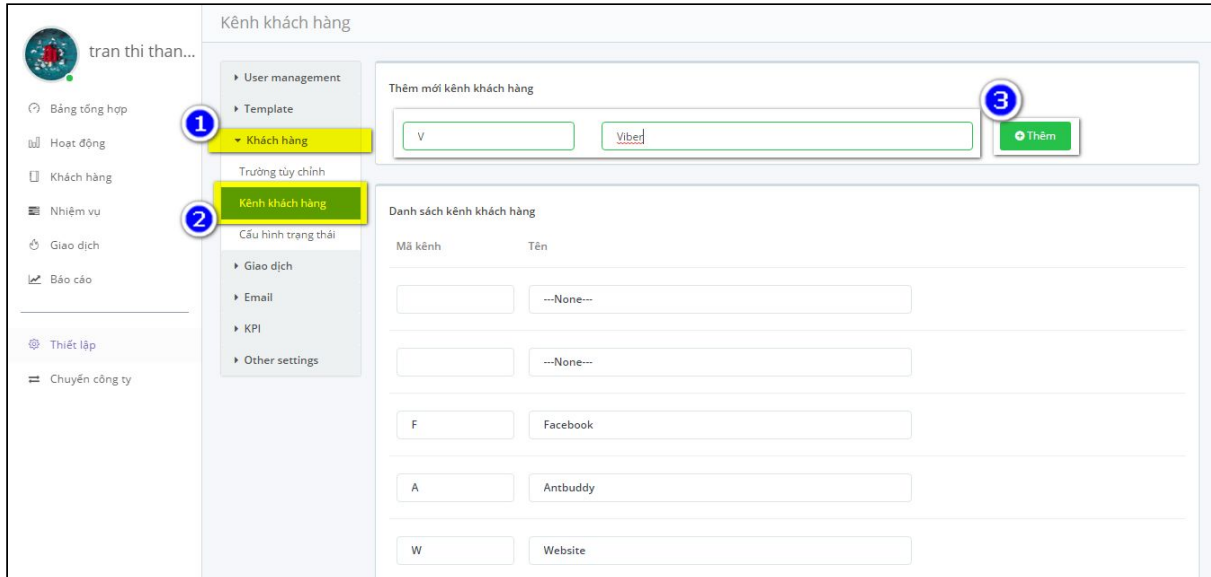


The page shows the configuration interface for custom fields. It includes:

- Left Sidebar:** A menu with icons and labels. The 'Thiết lập' (Setup) icon is highlighted with a blue circle '1'. The 'Khách hàng' (Customer) menu item is highlighted with a blue circle '3'.
- Sub-menu:** Under 'Khách hàng', the 'Trường tùy chỉnh' (Custom Fields) option is highlighted with a blue circle '2'.
- Main Content Area:**
  - Header:** 'Trường tùy chỉnh' (Custom Fields).
  - Form:**
    - Thêm mới trường tùy chỉnh** (Add new custom field): A section with an input field containing 'Tình trạng hôn nhân' (Marital Status) and a green 'Thêm' (Add) button highlighted with a blue circle '4'.
    - Danh sách trường tùy chỉnh** (List of custom fields): A table with columns 'Tên' (Name) and 'Customer ID'. It shows a field named 'Referred By'.

## 7.7 Kênh khách hàng

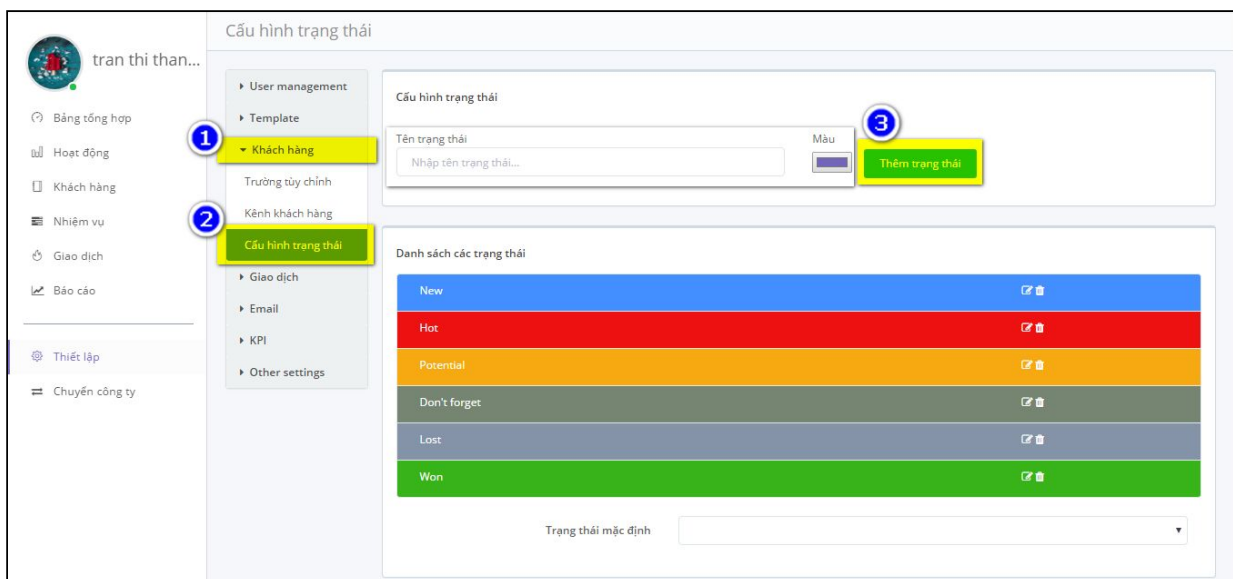
Trong danh mục Kênh khách hàng, ta có thể điều chỉnh các kênh khách hàng nhằm giúp phân biệt khách hàng này đến từ nguồn nào, có thể thêm hoặc xóa những kênh không cần thiết.



- Bạn chọn **Thiết lập** → chọn **Khách hàng** → chọn **Kênh khách hàng**
- Nhập tên kênh và mã kênh bạn mong muốn → chọn **Thêm**, để thêm kênh
- Hoặc chọn kênh muốn xóa → **Xóa**, để xóa kênh

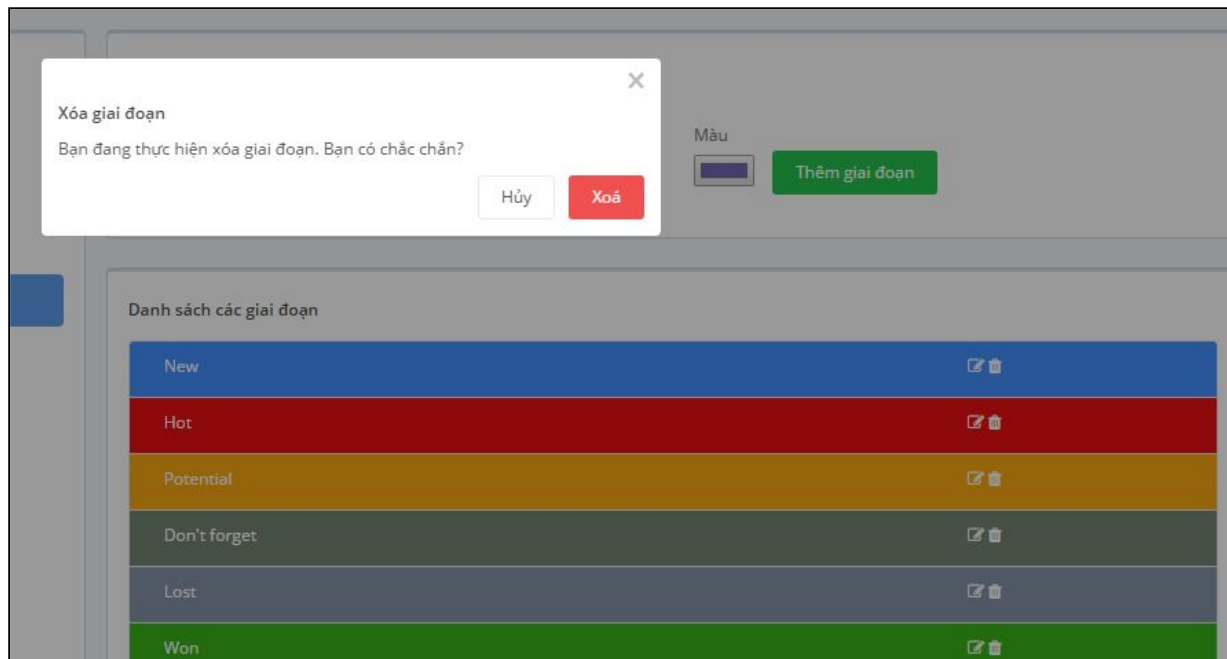
## 7.8 Cấu hình giai đoạn khách hàng (Stage Contact)

BeelQ có mặc định một số giai đoạn của Khách hàng và các màu dùng để phân biệt. Tuy nhiên, doanh nghiệp có thể linh hoạt xóa hoặc tự tạo các giai đoạn khách hàng phù hợp với đặc điểm khách hàng của công ty mình kèm theo màu sắc phù hợp để dễ dàng theo dõi và quản lý.

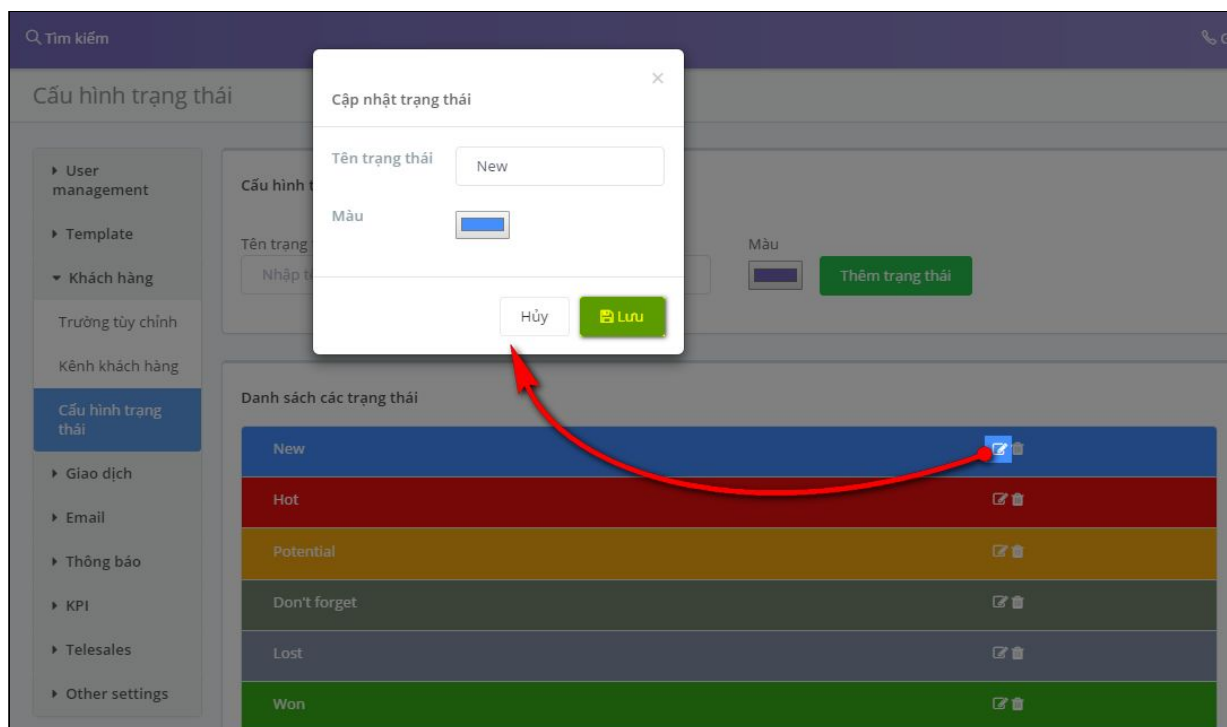




- Để **Xóa** các giai đoạn khách hàng mặc định của BeelQ, bạn nhấp chuột vào biểu tượng Xóa của giai đoạn đó, hộp thoại xác nhận xóa giai đoạn sẽ xuất hiện để chắc chắn bạn muốn xóa danh mục này, nhấp **Xóa** để hoàn tất.



- Để **Chỉnh sửa** các giai đoạn khách hàng mặc định của BeelQ, bạn nhấp chuột vào biểu tượng Chỉnh sửa của giai đoạn đó, hộp thoại **Cập nhật giai đoạn** sẽ xuất hiện, bạn chỉnh sửa thông tin giai đoạn phù hợp, sau đó nhấn **Lưu** để hoàn tất.



- Để chọn trạng thái mặc định khi nhập dữ liệu khách hàng mới → lựa trạng thái tại **Trạng thái mặc định**

**Cấu hình trạng thái**

User management  
 Template  
 Khách hàng  
 Trường tùy chỉnh  
 Kênh khách hàng  
**Cấu hình trạng thái**  
 Giao dịch  
 Email  
 Thông báo  
 KPI  
 Telesales  
 Other settings

**Cấu hình trạng thái**

Tên trạng thái:  Màu:  **Thêm trạng thái**

**Danh sách các trạng thái**

New		
Hot		
Potential		
Don't forget		
Lost		
Won		
New-CD		

Trạng thái mặc định:

New  
 Hot  
 Potential  
 Don't forget  
 Lost  
 Won  
 New-CD

## 7.9 Gói giao dịch

Danh mục **Gói giao dịch** cho phép ta tạo các gói giao dịch phù hợp với từng giao dịch của công ty mà mỗi công ty có thể tạo các gói giao dịch khác nhau phân biệt các giao dịch để dễ dàng theo dõi và quản lý.

**Gói giao dịch**

User management  
 Template  
 Khách hàng  
**Giao dịch**  
**Gói giao dịch**  
 Danh mục Giao dịch  
 Cấu hình giao dịch  
 Email  
 Thông báo  
 KPI  
 Telesales  
 Other settings

**Danh sách gói giao dịch**  
Không tìm thấy mẫu nào.

**Thêm gói giao dịch**

Tên gói:   
 Trị giá: VND   
 Danh mục: UI Design  
 Mô tả:

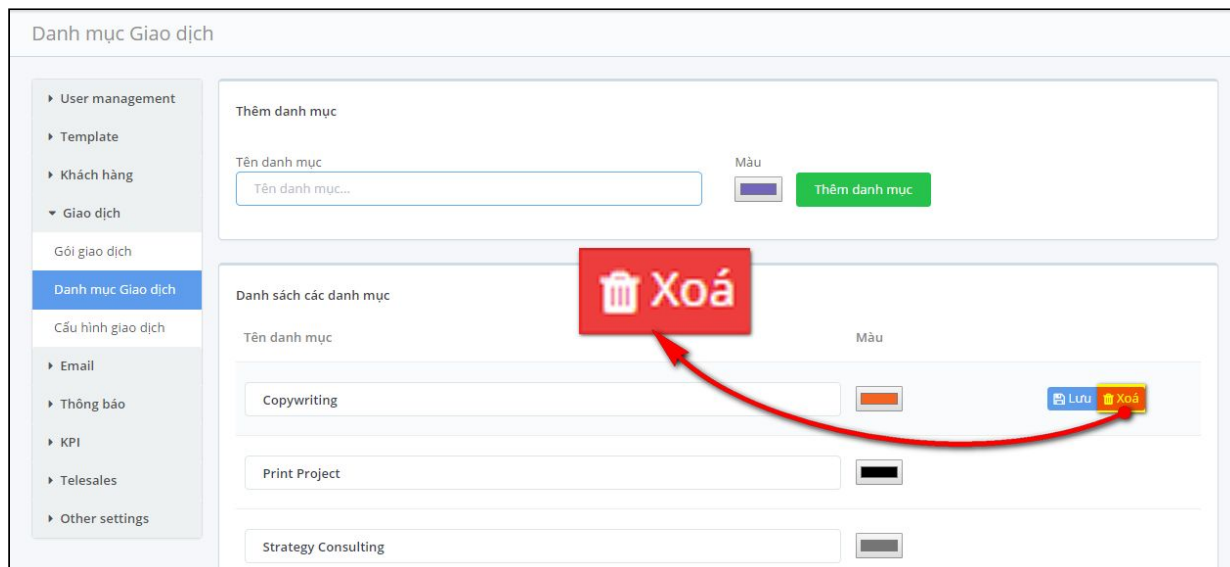
Hủy **Lưu**

- Bạn chọn **Giao dịch** → chọn **Gói giao dịch** → chọn **Thêm**
- Nhập tên gói và giá trị bạn mong muốn → chọn **danh mục** của gói, ghi mô tả gói, → chọn **Thêm**, để thêm gói
- Hoặc chọn gói muốn xóa → chọn **Xóa**, để xóa gói

## 7.10 Danh mục giao dịch

BeelQ có mặc định một số danh mục giao dịch và các màu dùng để phân biệt. Tuy nhiên, doanh nghiệp có thể linh hoạt xóa hoặc tự tạo các danh mục giao dịch kèm theo màu sắc phù hợp để dễ dàng cho việc phân loại sau này.

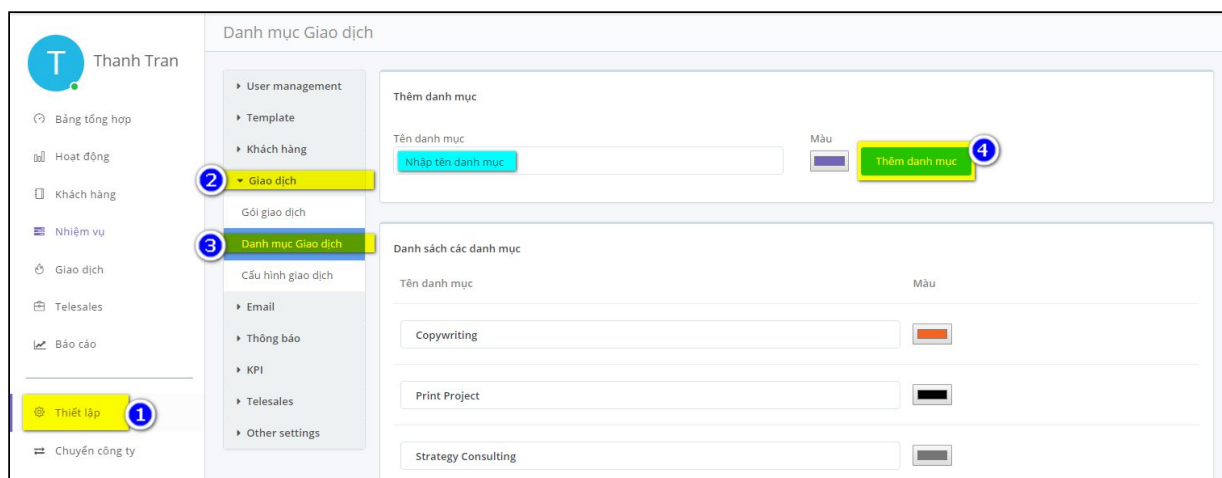
- Để xóa các danh mục mặc định của BeelQ, bạn trỏ chuột vào danh mục đó, nhấn vào nút **Xóa**



- Hộp thoại xác nhận xóa danh mục sẽ xuất hiện để chắc chắn bạn muốn xóa danh mục này, nhấp **Xóa** để hoàn tất.



- Để tạo các danh mục mới, bạn chọn **Thiết lập** → chọn **Giao dịch** → chọn **Danh mục giao dịch**, nhập tên danh mục và nhấn **Thêm danh mục** để hoàn thành.



## 7.11 Cấu hình giao dịch

BeelQ có mặc định một số giai đoạn giao dịch và các màu dùng để phân biệt. Tuy nhiên, doanh nghiệp có thể linh hoạt xóa hoặc tự tạo các giai đoạn giao dịch phù hợp với quy trình kinh doanh của công ty mình kèm theo màu sắc phù hợp để dễ dàng theo dõi và quản lý.

Cấu hình giao dịch

Tên giai đoạn:  Probability:  Màu:

Danh sách các giai đoạn

Lead	0 %	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑"/>
Contacted	0 %	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑"/>
Qualified	20 %	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑"/>
Proposal made	50 %	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑"/>
Won	100 %	
Lost	100 %	

Nhấn Lưu để lưu vị trí các giai đoạn

- Để **Xóa** các giai đoạn giao dịch mặc định của BeelQ, bạn nhấp chuột vào biểu tượng Xóa của giai đoạn đó, hộp thoại xác nhận xóa giai đoạn sẽ xuất hiện để chắc chắn bạn muốn xóa danh mục này, nhấp **Xóa** để hoàn tất.

Cấu hình giao dịch

Left sidebar: User management, Template, Khách hàng, **Giao dịch** (expanded), Gói giao dịch, Danh mục Giao dịch, **Cấu hình giao dịch** (selected), Email, Thông báo, KPI

Cấu hình trạng thái

Tên trạng thái:  Tỷ lệ chuyển đổi:  Màu:

Danh sách các trạng thái

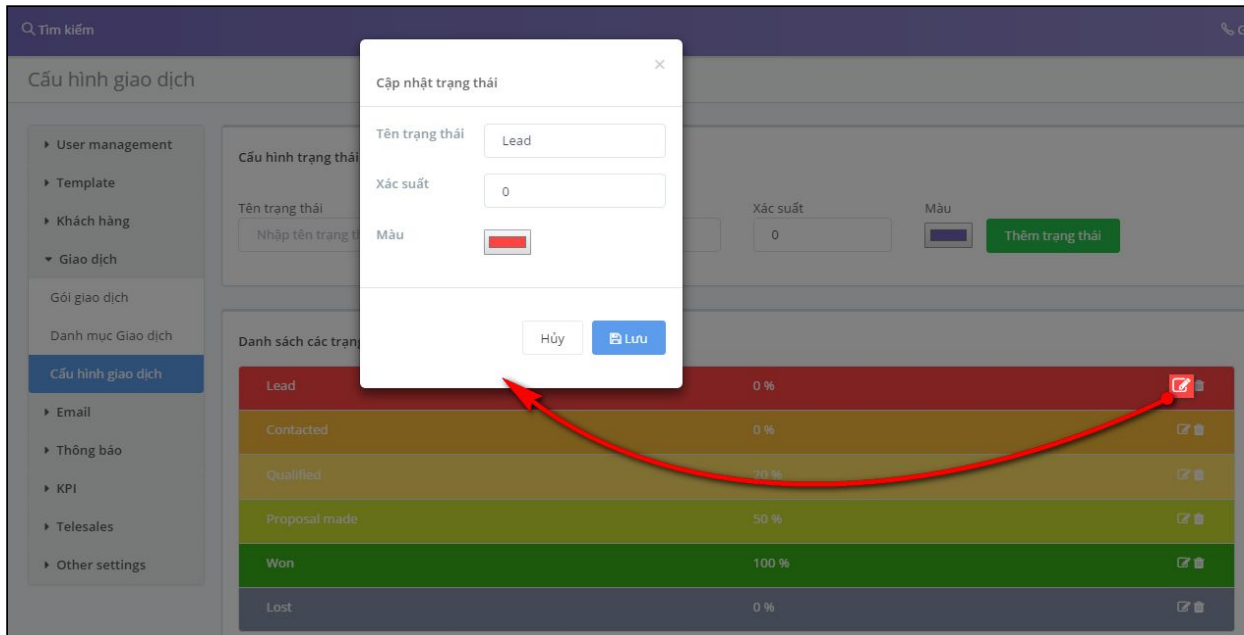
Lead	0 %	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑"/>
Contacted	0 %	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑"/>
Qualified	20 %	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑"/>

Modal dialog: Xóa trạng thái. Bạn đang thực hiện xóa trạng thái. Bạn có chắc chắn?





- Để chỉnh sửa các giai đoạn giao dịch mặc định của BeelQ, bạn nhấp chuột vào biểu tượng Chỉnh sửa của giai đoạn đó, hộp thoại **Cập nhật giai đoạn** sẽ xuất hiện, bạn chỉnh sửa thông tin giai đoạn phù hợp, sau đó nhấn **Lưu** để hoàn tất.



### 7.12 Email kinh doanh

Khi đăng kí sử dụng BeelQ, hệ thống mặc định địa chỉ email dùng để gửi email cho khách hàng của doanh nghiệp bạn là [care@beeq.co](mailto:care@beeq.co). Tuy nhiên, bạn cũng có thể thay đổi care thành tên email cho phù hợp với công ty mình. Trong trường hợp này, đuôi [@beeq.co](mailto:care@beeq.co) mặc định của hệ thống sẽ không thay đổi được.

Tuy nhiên, đối với các doanh nghiệp lớn có email server riêng có thể vào phần Cấu hình SMTP như hình dưới để thiết lập email mang thương hiệu riêng dùng để Marketing cho công ty mình. Như vậy, địa chỉ email dùng để gửi email cho khách hàng bây giờ của doanh nghiệp sẽ thay đổi, không còn là email mặc định [care@beeq.co](mailto:care@beeq.co) của phần mềm BeelQ nữa.



Email kinh doanh

▶ User management  
 ▶ Template  
 ▶ Khách hàng  
 ▶ Giao dịch  
 ▼ Email  
 Email kinh doanh  
 Associated email  
 ▶ Thông báo  
 ▶ KPI  
 ▶ Telesales  
 ▶ Other settings

Email kinh doanh ⓘ

care @beeq.co Lưu

Cấu hình SMTP

Admin cấu hình tài khoản SMTP email cho tất cả người dùng sử dụng

From: care@beeq.co

Server Address: smtp.mailgun.org Port: 465

Username: Nhập tên đăng nhập... Password: Nhập mật khẩu...

Lưu

### 7.13 Associated email

Bạn cũng có thể cá nhân hóa email gửi cho khách hàng bằng cách:

- Tại mục **Thiết lập** bạn chọn **Email** → chọn **Associated email** → chọn nút **Associated**, ở mục Gmail (nếu bạn dùng email của Google) hoặc Office 365 (nếu bạn dùng email của Outlook).

Associated email

▶ User management  
 ▶ Template  
 ▶ Khách hàng  
 ▶ Giao dịch  
 ① ▼ Email  
 Email kinh doanh  
 ② Associated email  
 ▶ Thông báo  
 ▶ KPI  
 ▶ Telesales  
 ▶ Other settings

Gmail: ⓘ

Associated ③

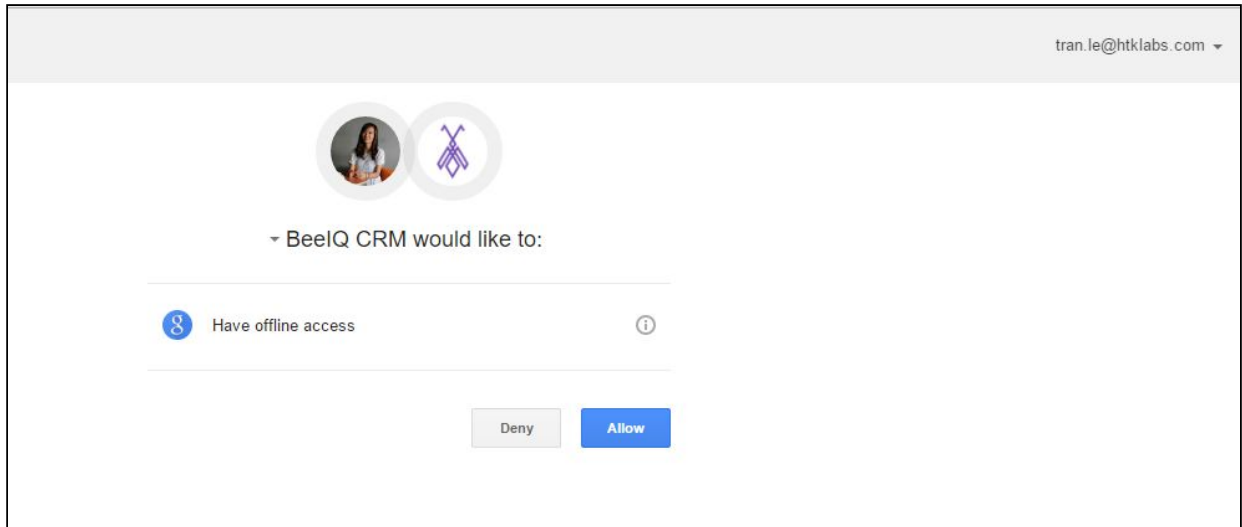
Office 365: ⓘ

Associated ③

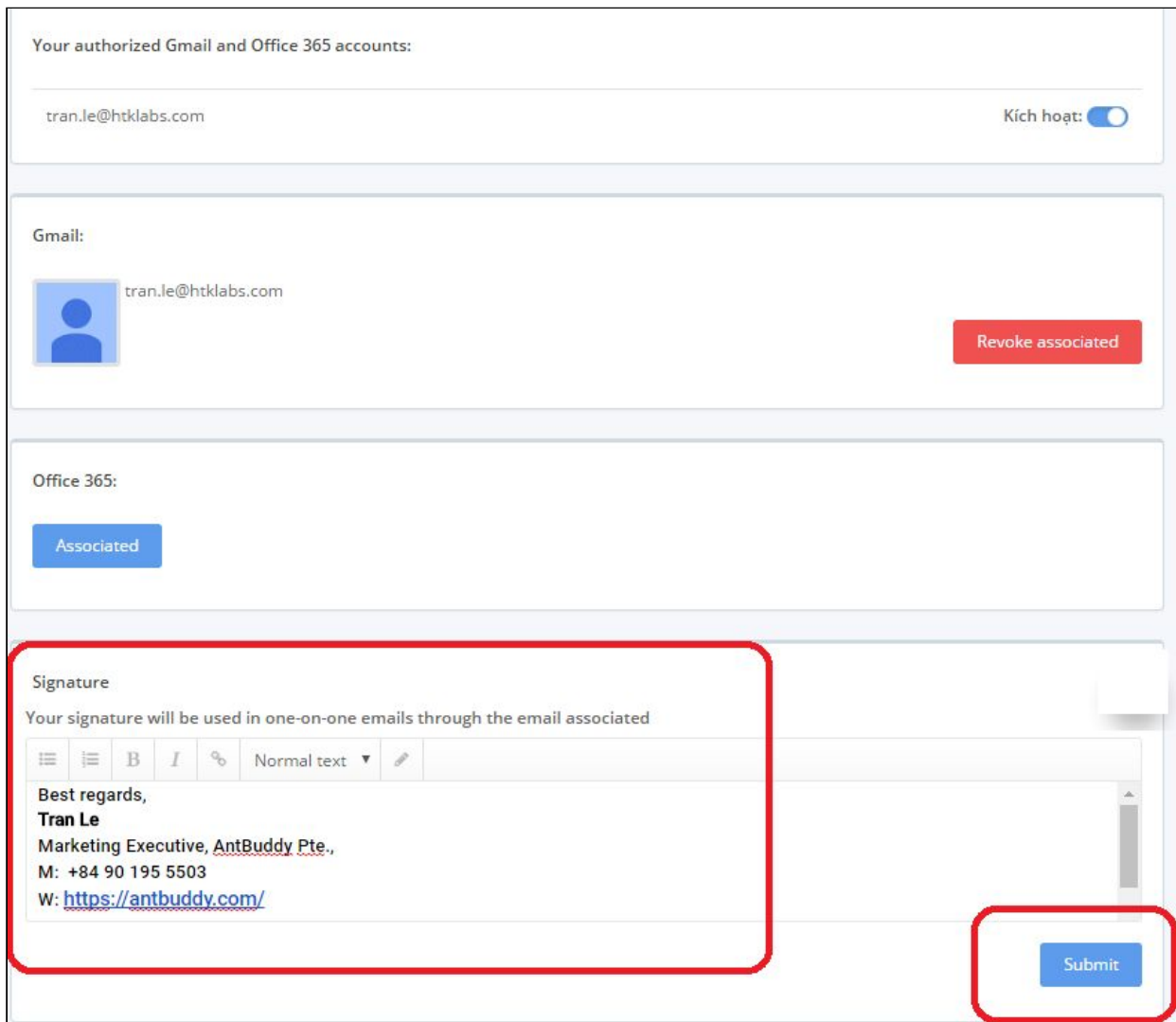
Cấu hình SMTP

From: care@beeq.co

- Chọn **Cho phép (Allow)** để chấp nhận yêu cầu truy cập từ BeelQ CRM.

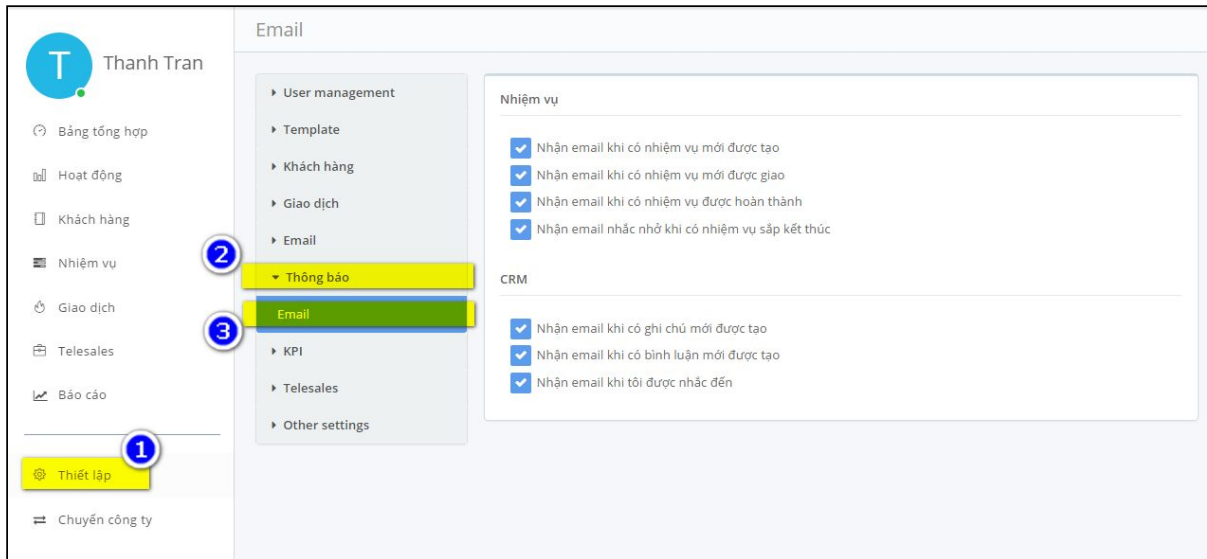


- Giao diện khi Associated email thành công sẽ như hình dưới, bạn có thể tạo thêm chữ kí ở mục **Signature** và nhấn **Submit** để hoàn tất.

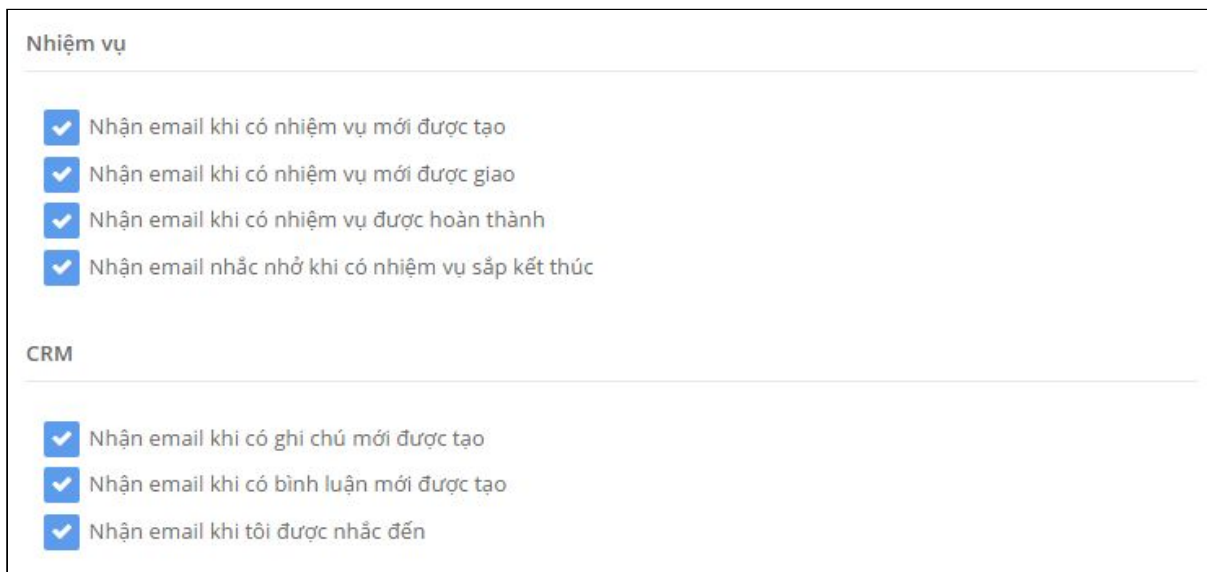


## 7.14. Thông báo

Để thiết lập nhận email thông báo, tại mục **Thiết lập** → chọn **Thông báo** → chọn **Email**



Tùy chỉnh nhận Email cho **Nhiệm Vụ** và **CRM**

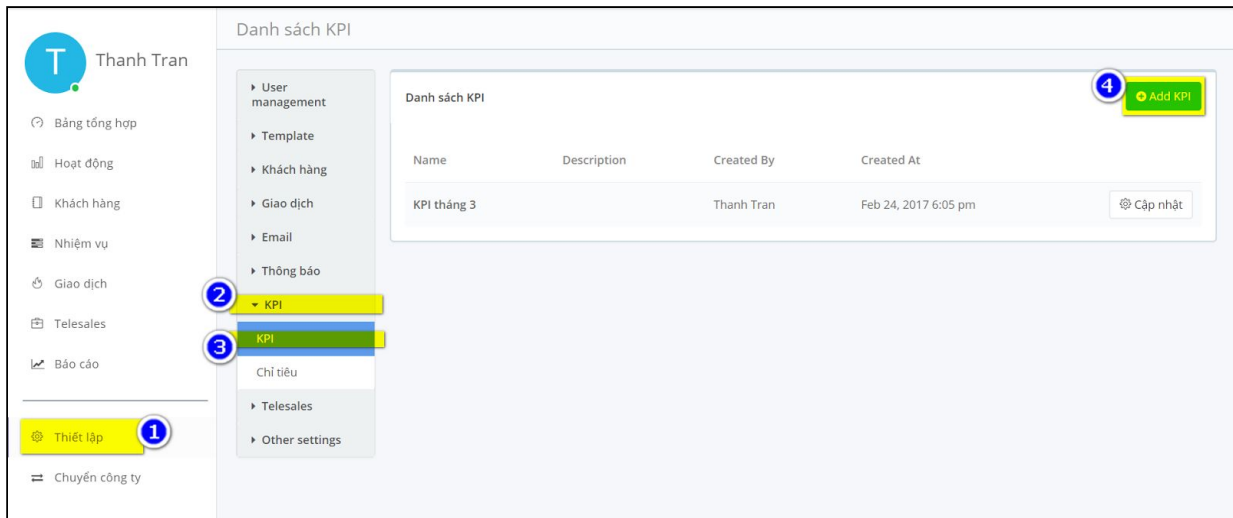


## 7.15 KPI

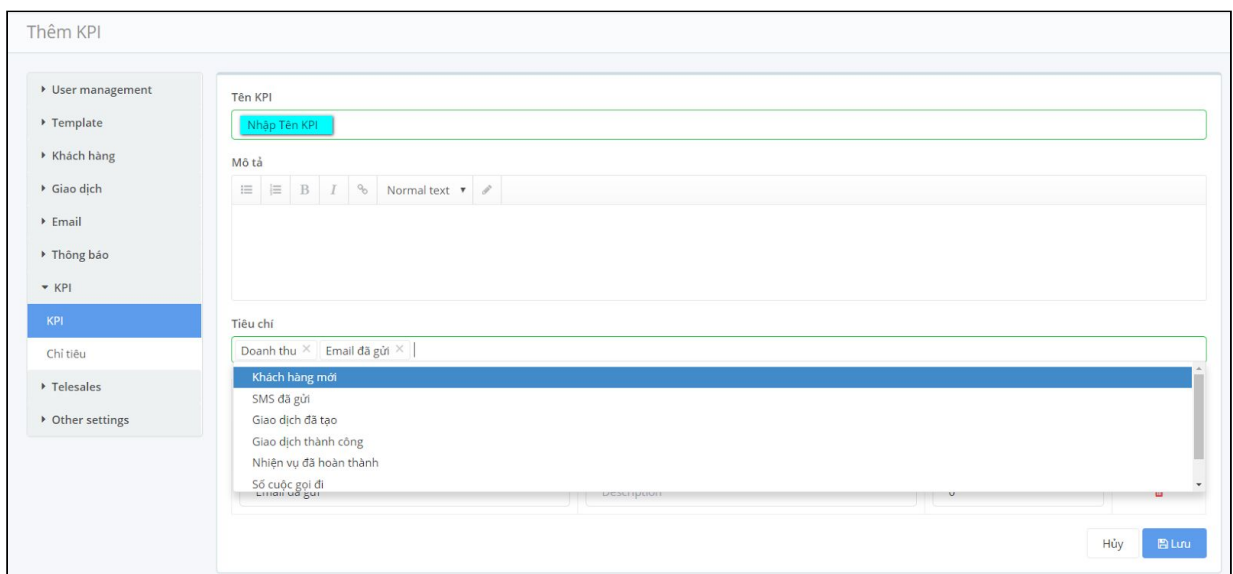
KPI (Key Performance Indicator) là Chỉ số đánh giá thực hiện công việc được sử dụng để theo dõi, đo lường, phân tích mức độ thực hiện các mục tiêu công việc đã đề ra. Việc lựa chọn đúng KPI cần thiết phụ thuộc vào việc hiểu được chính xác điều gì là quan trọng đối với tổ chức để đảm bảo thiết lập các KPI phù hợp và nhất quán với định hướng phát triển của chính tổ chức đó.

Để thiết lập KPI cho doanh nghiệp mình:

- Vào **Thiết lập** → chọn **KPI** → chọn tiếp **KPI** → chọn **Add KPI**.



- Nhập Tên, Mô tả và Tiêu chí KPI, sau đó nhấn **Lưu** để hoàn tất.

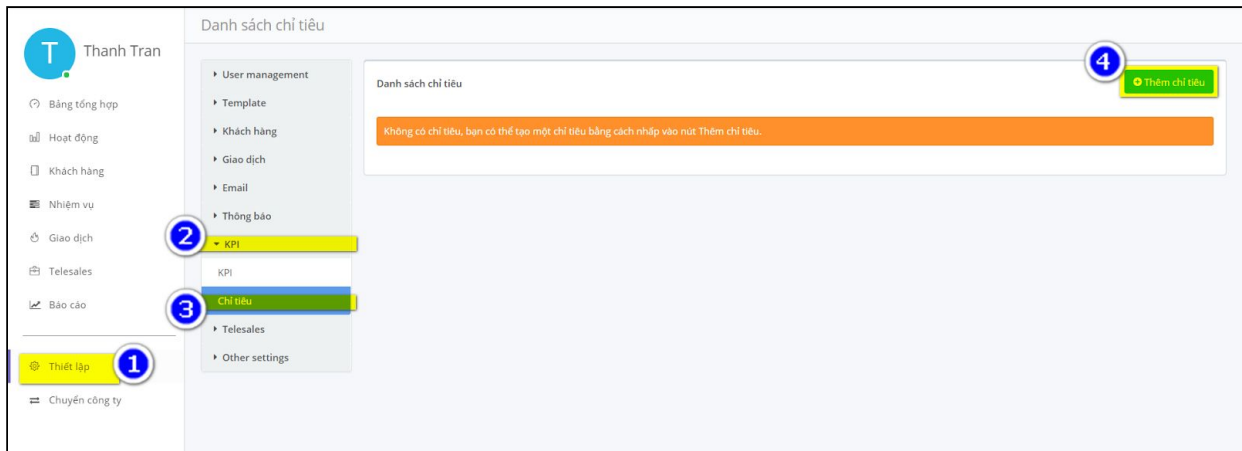


**Lưu ý:** Chúng tôi đã tạo sẵn một số tiêu chí mặc định để hỗ trợ bạn trong việc tạo KPI cho doanh nghiệp mình.

## 7.16. Chỉ tiêu

Sau khi thiết lập KPI cho doanh nghiệp mình, bạn tạo Target (Mục tiêu) để theo dõi mức độ hoàn thành của nhân viên hoặc phòng ban trong công ty.

- Vào **Thiết lập** → chọn **KPI** → chọn **Chỉ tiêu** → chọn **Thêm chỉ tiêu**



- Nhập **Tên Chỉ tiêu**, chọn KPI tương ứng, chọn khoảng thời gian áp dụng Chỉ tiêu, chọn nhân viên hoặc phòng ban có liên quan và thiết lập tiêu chí đánh giá cụ thể, sau đó nhấn **Lưu** để hoàn tất.

**Tên chỉ tiêu**

Target Name

**KPI**

Lựa chọn hoặc tìm kiếm tên...

**Thời gian áp dụng**

06/June/2017 07/June/2017

**Liệt kê nhân viên để áp dụng**

Lựa chọn hoặc tìm kiếm tên...

**Người dùng đăng ký**

Chọn hoặc tìm kiếm...

Hủy Lưu

## 7.17 Danh mục nhiệm vụ

Tương tự như Danh mục giao dịch, BeelQ có mặc định một số danh mục Nhiệm vụ và các màu dùng để phân biệt. Tuy nhiên, doanh nghiệp có thể linh hoạt xóa hoặc tự tạo các danh mục nhiệm vụ kèm theo màu sắc phù hợp với các nhiệm vụ của hệ thống kinh doanh bên mình.

Để xóa các danh mục nhiệm vụ mặc định của BeelQ, bạn trỏ chuột vào danh mục đó, nhấn vào nút **Xóa**



Danh mục Nhiệm vụ

▶ User management

▶ Template

▶ Khách hàng

▶ Giao dịch

▶ Email

▶ Thông báo

▶ KPI

▶ Telesales

▼ Other settings

Tích hợp facebook

**Danh mục Nhiệm vụ**

Webhook

Tích hợp các CRM

Thêm danh mục

Tên danh mục

Tên danh mục...

Màu

Thêm danh mục

Danh sách các danh mục

Tên danh mục	Màu	
Call		
Demo		Lưu Xóa
Email		

- Hộp thoại xác nhận xóa danh mục sẽ xuất hiện để chắc chắn bạn muốn xóa danh mục này, nhấp **Xóa** để hoàn tất.

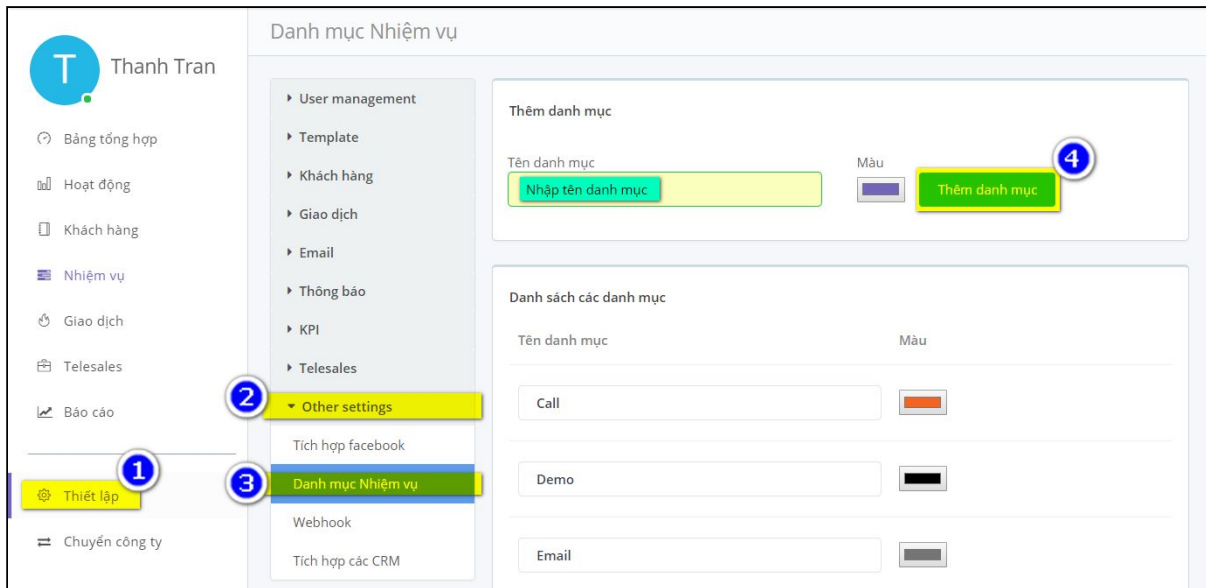
Xóa danh mục

Bạn đang thực hiện xóa danh mục. Bạn có chắc chắn?

Hủy Xóa

- Để tạo các danh mục mới, bạn chọn **Thiết lập** → chọn **Other settings** → chọn **Danh mục Nhiệm vụ**, nhập tên và nhấn **Thêm danh mục** để hoàn thành.

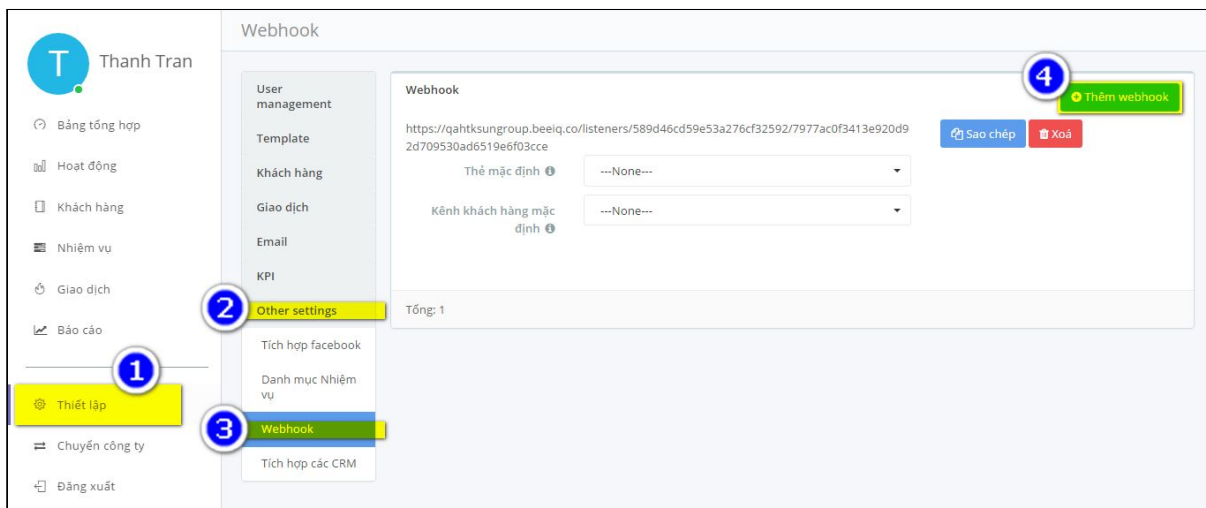




## 7.18 Webhook

Webhook cho phép lưu tất cả các lịch sử cuộc gọi, đoạn hội thoại và đoạn chat từ các kênh giao tiếp với khách hàng của AntBuddy về BeelQ CRM.

- Để cấu hình Webhook, bạn chọn **Thiết lập** → chọn **Other settings** → chọn **Webhook** → chọn **Thêm webhook**, sau đó sao chép đoạn URL của webhook và vào tài khoản AntBuddy để tiến hành cài đặt.



- Tại phần cấu hình URL của webhook, chúng ta có 2 phần cấu hình là **Thẻ mặc định** và **Kênh khách hàng mặc định**. Khi ta cấu hình 2 lựa chọn này cho webhook, thì khi contact được lưu vào CRM, nó sẽ tự động gắn những thẻ mặc định vào contact khách hàng.



Webhook

<https://qahtksungroup.beeiq.co/listeners/589d46cd59e53a276cf32592/7977ac0f3413e920d92d709530ad6519e6f03cce>

Sao chép Xoá

Thêm webhook

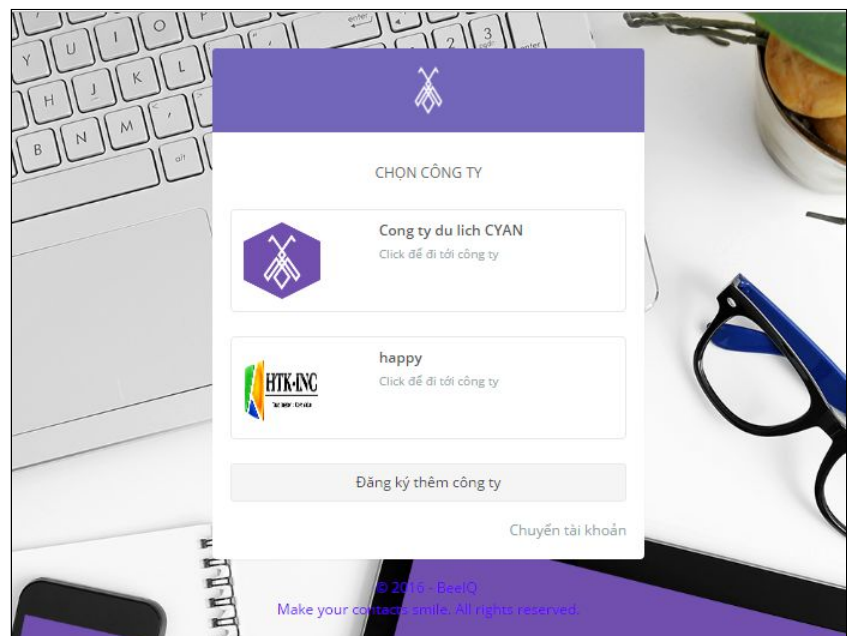
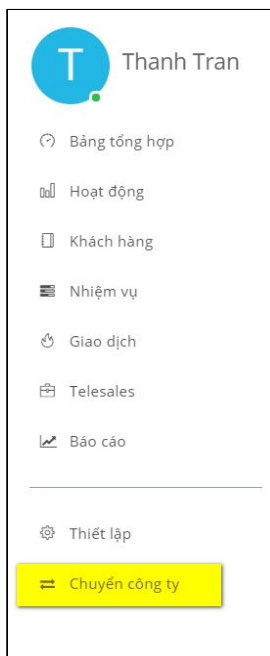
Thẻ mặc định ---None---

Kênh khách hàng mặc định ---None---

Tổng: 1

## 8. Chuyển công ty

- BeelQ CRM cho phép mỗi email có thể đăng ký/đăng nhập vào nhiều tài khoản công ty khác nhau.
- Khi đang thao tác tại một tài khoản, bạn có thể nhanh chóng chuyển sang tài khoản khác bằng cách chọn **Chuyển công ty** từ thanh công cụ trái
- Bạn sẽ được chuyển đến trang Launch Pad để chọn công ty bạn muốn đăng nhập



## 9. Đăng xuất

Để thoát khỏi hệ thống, bạn → chọn **Biểu tượng người dùng** → chọn nút **Đăng xuất** để đăng xuất

