

Tài liệu chuyên ngành Bảo Hiểm

Chào các bạn, tôi là Trần Thị Ái Hiệp - Chuyên viên đào tạo công ty GetFly. Tôi có kinh nghiệm triển khai CRM tại hơn 100 doanh nghiệp với nhiều ngành nghề khác nhau. Trong quá trình triển khai tại nhiều công ty với nhiều ngành nghề khác nhau thì tôi nhận thấy không phải công ty nào cũng có thể tận dụng công cụ CRM để làm việc hiệu quả hơn và với kinh nghiệm triển khai của tôi thì tôi đúc kết được những kinh nghiệm cho ngành bảo hiểm trong lĩnh vực CRM. Giải pháp CRM chính xác sẽ mang đến cho công ty bạn một cái nhìn mới, mang đến giải pháp chăm sóc khách hàng hoàn hảo và giúp bạn chiến thắng trong các “cuộc chiến hợp đồng”, giúp doanh nghiệp của bạn ngày càng phát triển hơn nữa. Và ngày hôm nay, tôi làm chuỗi tài liệu này dành riêng cho các anh chị ngành bảo hiểm trong các doanh nghiệp sử dụng CRM cho một cách hiệu quả để giúp chị làm việc 1 cách nhàn nhã hơn.

1. Vấn đề gặp phải

Như các bạn đã biết thì dù công ty lớn hay nhỏ thì người đầu đầu nhất vẫn là cấp quản lý. Đối với họ thì khách hàng là một khối tài sản rất lớn, là sự sống còn với doanh nghiệp. Bên cạnh đó nhân tố nhân sự cũng là nỗi đau với doanh nghiệp. Sau đây tôi sẽ nêu ra một số hiện trạng mà doanh nghiệp bảo hiểm đang vướng phải:

- **KHÔNG QUẢN LÝ ĐƯỢC DATA KHÁCH HÀNG:** Thông thường các doanh nghiệp thì mỗi nhân viên quản lý 1 file thông tin khách hàng khác nhau dẫn đến việc khó khăn, và sai sót trong việc tổng hợp dữ liệu thông tin khách hàng, khi nhân viên nghỉ việc thì cũng mang theo data khách hàng theo dẫn đến mất data khách hàng. Đồng nghĩa, những khách hàng trung thành cũng đi theo nhân viên sang công ty khác.

- **KHÔNG QUẢN LÝ ĐƯỢC LỊCH HẸN NHÂN VIÊN:** Quản lý không nắm được thông tin công việc của nhân viên, có thực sự đi làm, đi hẹn

gặp khách hàng hay không? Kế hoạch công việc của nhân viên thế nào?
Tuần này/Tháng này kế hoạch làm việc là gì?

- **KHÔNG QUẢN LÝ ĐƯỢC LỊCH SỬ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG:**
Không có lưu trữ lịch sử chăm sóc khách hàng. Bộ phận quản lý không biết nhân viên kinh doanh chăm sóc thế nào, đến đâu rồi; cần biết lại phải hỏi lại;

Nhân viên mới vào không biết khách hàng đã sử dụng hay chưa, lịch sử chăm sóc của khách hàng như thế nào? KH này có vấn đề gì? Lại phải mất công hỏi lại và tìm hiểu khách hàng lại từ đầu...

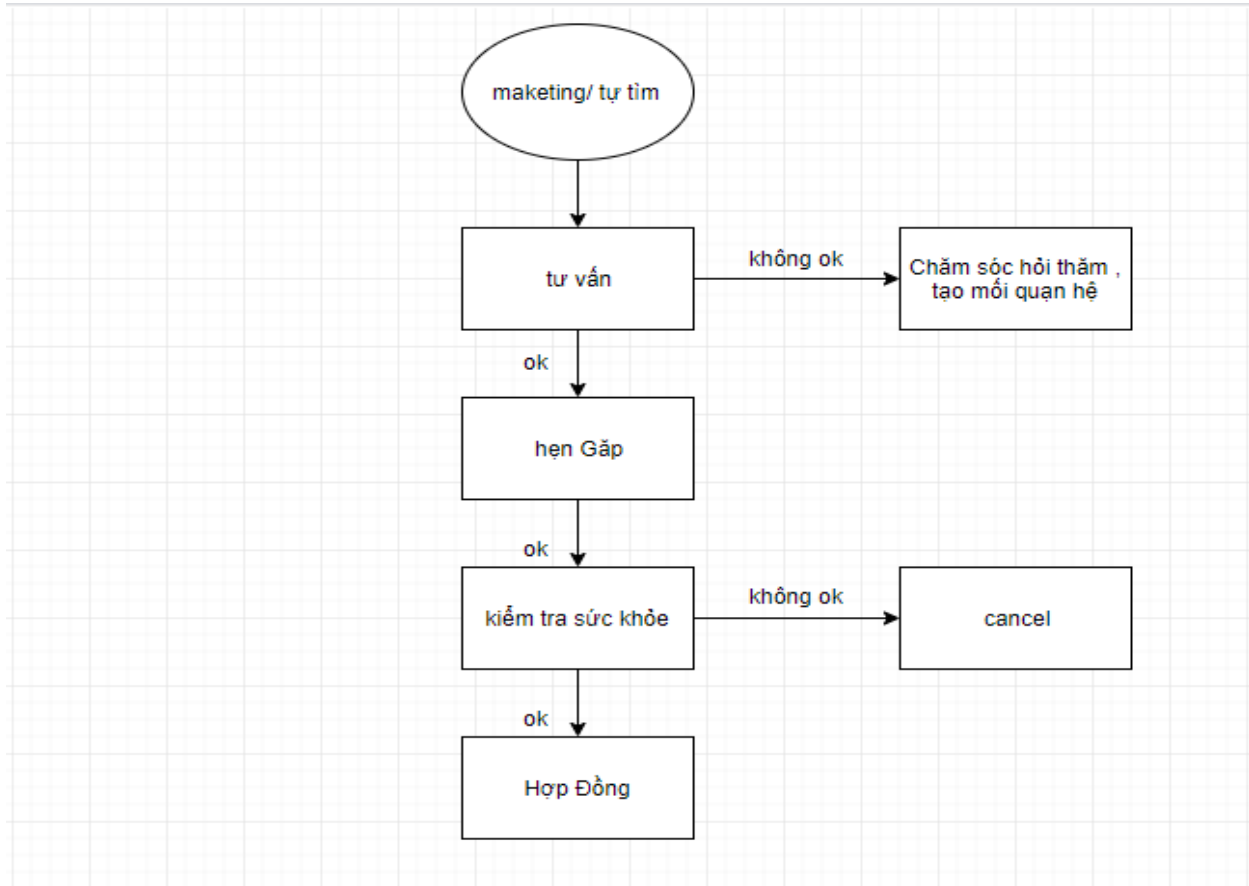
- **KHÔNG CÔNG CỤ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG NHÂN VIÊN:** chủ doanh nghiệp rất khó khăn cho việc theo dõi, đánh giá mức độ hiệu quả của nhân viên kinh doanh cũng như dự đoán, dự báo được doanh số ở hiện tại và triển vọng của doanh nghiệp trong tương lai.

- **KHÔNG CÓ CÔNG CỤ NHẮC NHỞ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG:**
như chúc mừng sinh nhật khách hàng đặc biệt, cảm ơn khách hàng khi sử dụng dịch vụ, thông tin khách hàng khi có sản phẩm mới phát hành ...

- **KHÔNG CÔNG CỤ NHẮC NHỞ THỜI HẠN ĐÓNG BẢO HIỂM:**
Nhân viên chốt sale sẽ tiến hành lên hợp đồng. Khách hàng sẽ tiến hành đóng phí bảo hiểm theo thời gian là ít nhất 10 năm và khách hàng có thể phân đóng theo tháng/quý/năm. Điều đó cho thấy số lượng khách hàng nhiều, thời gian đóng lại lâu nên dẫn đến khó kiểm soát việc nhắc nhở khách hàng đến thời hạn đóng phí.

2. Quy trình hoạt động hiện tại của doanh nghiệp Bảo Hiểm khi không có CRM

Từ những khó khăn trên mà bạn đang gặp phải, tôi sẽ review lại quy trình làm việc truyền thống của các doanh nghiệp khi chưa áp dụng CRM như sau:



Theo như quy trình đối với các doanh nghiệp bảo hiểm mà chưa có Crm sẽ hoạt động như sau:

- + Nguồn khách hàng sẽ từ Marketing đổ xuống hoặc sale tự tìm thông qua các mối quan hệ, người thân.
- + Sau khi có được thông tin khách hàng thì sẽ tiến hành tư vấn, giới thiệu qua điện thoại. Đối với những khách hàng gọi điện mà không đồng ý thì sẽ lưu lại và định kì sẽ gọi lại hỏi thăm hoặc sẽ tạo mối quan hệ thân thiết với khách hàng như mời cafe, hỏi thăm người thân trong gia đình,...

+ Những khách hàng nào đồng ý thì sẽ tiến hành mời đến tham dự hội thảo định kỳ vào cuối tuần hoặc sẽ đến gặp khách hàng trực tiếp để tư vấn về lợi ích sản phẩm mang lại, hỗ trợ nguồn tài chính như thế nào? Mức phí đóng bảo hiểm là bao nhiêu?...

+ Sau khi khách hàng đồng ý theo điều khoản đã được tư vấn thì sẽ tiến hành cọc (tùy vào công ty) sau đó sẽ tiến hành kiểm tra sức khỏe để thẩm định có đạt yêu cầu tham gia bảo hiểm không?

+ Sau khi thẩm định sức khỏe đạt thì sẽ tiến hành ký kết hợp đồng và hoàn thành thủ tục. Tiếp theo sau đó thì khách hàng sẽ tiến hành đóng phí bảo hiểm tại ngân hàng hoặc văn phòng bảo hiểm,..v.v...theo tháng, quý, năm tùy vào lựa chọn ban đầu của khách hàng.

3. Giải Pháp Getfly.

Bạn đã học rất nhiều lớp về lý thuyết về quản trị doanh nghiệp nhưng chưa có công cụ nào để áp dụng những lý thuyết đó vào thực tế công ty mình cho ổn định và phát triển. Hãy đến với GetFly CRM chúng tôi sẽ giúp bạn loại bỏ hết khó khăn mà bạn đang vướng phải trong việc quản trị doanh nghiệp của các bạn. GetFly CRM luôn đồng hành cùng với doanh nghiệp Việt trong việc ứng dụng Công nghệ vào quản trị nhằm tạo ra bước phát triển đột phá và cũng là một giải pháp tối ưu cho doanh nghiệp của bạn.

Trên đây tôi đã chia với các bạn về hiện trạng cũng như nỗi đau mà hầu hết các doanh nghiệp đều gặp phải và giải pháp GF sẽ hỗ trợ gì được cho bạn trong sự phát triển của doanh nghiệp. Sau đây tôi sẽ trình bày chi tiết hơn làm sao để áp dụng GF vào doanh nghiệp để vận hành quy trình mang lại hiệu quả cao hơn trong kinh doanh:

- Hệ thống Getfly hỗ trợ dữ liệu khách hàng được tập trung, không bị phân tán, tránh việc mất dữ liệu khách hàng, hạn chế tối đa việc trùng lặp

và chòng chéo khách hàng thông qua tag khách hàng (F2). Và giải quyết được luôn tình trạng tranh dành khách hàng của nhân viên trong công ty. (Bởi khi 1 KH đã đưa lên hệ thống thì nếu nhân viên khác nhập trùng lại thông tin này hệ thống sẽ thông báo là khách hàng đã có và người phụ trách là ai) và hỗ trợ thêm rất nhiều công cụ tìm kiếm nhanh.

- Bộ phận kinh doanh có thể chủ động lập lịch và khai thác khách hàng một cách khoa học và triệt để với tag lịch hẹn trên GF. Công cụ lịch hẹn trên phần mềm sẽ giúp cho các bạn kinh doanh dễ dàng theo công việc của mình, tránh quên lịch với khách, bộ phận quản lý cũng quản lý được lịch làm việc của nhân viên (tránh ra ngoài trốn việc) và giúp khách hàng tránh quên lịch hẹn với cty của mình (dùng phần automation nhắc lịch).

- Tất cả các thông tin lịch sử giao dịch với khách hàng cụ thể, rõ ràng dễ dàng cho việc tư vấn chốt sales, tất cả sẽ được lưu trữ trên tag trao đổi của từng khách hàng, cuốn nhật kí với từng khách hàng ngoài ra có phần KPI (F7) giúp tổng hợp cụ thể tất cả việc làm của bộ phận sales trong tuần, tháng, năm...

- Trên Getfly có cơ chế kiểm tra, giám sát, đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên thông qua các báo cáo KPI tự động trên Getfly. Giúp cho Quản lý có thể dễ dàng theo dõi chất lượng, đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên.

- Getfly có công cụ Automatin Maketing sẽ giúp cho các bạn dễ dàng thiết lập lịch nhắc nhở khách hàng một dễ dàng, không cần phải tốn nhân lực, tốn thời gian và bỏ sót bất cứ khách hàng nào.

4. Các sử dụng cho từng bộ phận trên hệ thống getfly crm

CRM hỗ trợ rất nhiều các bộ phận trong doanh nghiệp có tiếp xúc trực tiếp và gián tiếp với khách hàng, nhưng trong tài liệu này tôi sẽ chia sẻ

về 3 bộ phận mà CRM có hỗ trợ nhiều nhất là bộ phận marketing – bộ phận sales và bộ phận quản lý.

4.1 Khởi tạo hệ thống

Việc đầu tiên mà các bạn cần phải làm sau khi nhận hệ thống và đó cũng là việc mà các chủ doanh nghiệp các setup để nhân viên làm theo đúng quy trình bên mình.

Thứ nhất, về mối quan hệ:

Hay nói cách dễ hiểu hơn đó là trạng thái chăm sóc khách hàng theo quy trình của doanh nghiệp, đó là một trong những tính năng cực kỳ tuyệt vời của phần mềm GetFly CRM, thông qua phân phân loại khách hàng này, nhà quản lý hay nhân viên hoàn toàn có thể nắm bắt được tình trạng khách hàng một cách rõ ràng, biết được luồng khách hàng từ đó có phương án tiếp cận hợp lý.

Đối với ngành bảo hiểm, tôi chia sẻ mối quan hệ các doanh nghiệp hay dùng như sau:

Mới -> Tiếp cận-> Không nhu cầu -> Hẹn tư vấn -> Chốt -> Khảo sát sức khỏe -> Ký hợp đồng -> Mất -> Chăm sóc sau bán.

Mới: là KH mới tinh, mới khởi tạo, chưa có tương tác mới chỉ có thông tin. Có thể do đội marketing chạy quảng cáo hoặc sale tự thêm.

Tiếp cận: đã gọi điện, tiếp xúc với khách hàng qua zalo, facebook... khai thác được thông tin khách hàng, nhưng chưa xác định rõ ràng được nhu cầu về dịch vụ hoặc nhu cầu chưa rõ ràng hoặc chủ động lên lịch tiếp cận tiếp.

Không nhu cầu: là KH đã từng có liên hệ với doanh nghiệp nhưng hiện tại tạm thời đang sử dụng dịch vụ của đối thủ nhưng không có nghĩa là

mất mãi mãi mà có thể quay trở lại sử dụng sản phẩm của doanh nghiệp trong tương lai.

Hẹn tư vấn: xác định rõ ràng được nhu cầu của khách hàng về dịch vụ.

Chốt: Khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp.

Khảo sát: khảo sát về sức khỏe xem có đạt tiêu chuẩn hay không so với quy định bên bảo hiểm.

Ký hợp đồng: là KH đã sử dụng sản phẩm hoặc đã ký hợp đồng và đã nổi tiền trong tài khoản + tạo đơn hàng.

Mất: sau khi khảo xác sức khỏe nhưng không đạt yêu cầu.

Chăm sóc sau bán: sau khi ký hợp đồng cần chăm sóc kỹ hơn để phát sinh thêm hợp đồng hoặc đòi nợ.

Thực hiện trên GetFly: Vào cài đặt -> CRM -> Mối quan hệ

CÀI ĐẶT MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG [Bạn cần hướng dẫn?](#)

| STT | Tên mối quan hệ | Màu sắc | Người tạo | Ngày tạo | Người xóa | Ngày xóa | |
|-----|-------------------|-------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Mới | Mới | ban giám đốc | 26/01/2019 16:46 | | |   |
| 2 | Tiếp cận | Tiếp cận | | 09/01/2018 11:40 | | |  |
| 3 | Không nhu cầu | Không nhu cầu | ban giám đốc | 12/04/2019 10:13 | | |   |
| 4 | Hẹn tư vấn | Hẹn tư vấn | ban giám đốc | 30/03/2019 14:13 | | |   |
| 5 | Chốt | Chốt | ban giám đốc | 30/03/2019 14:13 | | |   |
| 6 | Khảo xác sức khỏe | Khảo xác sức khỏe | ban giám đốc | 26/01/2019 00:24 | | |   |
| 7 | Ký hợp đồng | Ký hợp đồng | ban giám đốc | 30/03/2019 14:14 | | |   |
| 8 | Mất | Mất | ban giám đốc | 31/03/2019 16:34 | | |   |
| 11 | Chăm sóc sau bán | Chăm sóc sau bán | ban giám đốc | 19/04/2019 16:38 | | |   |

Thứ 2, đó là nhóm khách hàng

Nhóm khách hàng được hiểu là 1 nhóm đặc tính, tính cách riêng biệt của từng nhóm khách hàng của công ty. Việc phân chia nhóm giúp bạn có thể đưa ra một phương pháp riêng để tiếp xúc với họ một cách có hiệu quả. Nó giúp bạn chi tiêu ngân sách giành cho marketing một cách thông minh, tiếp cận với khách hàng đã được xác định.

Đối với ngành bảo hiểm, tôi chia sẻ các nhóm khách hàng các doanh nghiệp hay dùng như sau:

- + Theo mức thu nhập: dưới 10tr, từ 10tr-30tr, từ 30tr-50tr,....
- + Gói sản phẩm theo ngành : bảo hiểm giáo dục , gia đình , tài chính....

















Thực hiện trên GetFly: Vào cài đặt -> CRM -> Nhóm khách hàng.

CÁU HÌNH CRM

Tùy chọn Nguồn khách hàng Nhóm sản phẩm Ngành kinh doanh Hãng sản xuất Đơn vị tính Xuất xứ Nhóm automa

Tỷ lệ quy đổi điểm thưởng Mỗi quan hệ Lý do bảo hành Dữ liệu nhạy cảm Đơn hàng ▾

Tim kiếm... Đang sử dụng Đã xóa Thêm mới

| Tên nhóm | Mã | Ngày xóa | Người xóa | Thao tác |
|---------------------------|-------------------------|----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ▼ Mức thu nhập | muc_thu_nhap | | |   |
| -- Dưới 10tr | duoi_10tr | | |   |
| -- Từ 10tr-30tr | tu_10tr30tr | | |   |
| -- Từ 30tr-50tr | tu_30tr50tr | | |   |
| ▼ Gói sản phẩm theo ngành | goi_san_pham_theo_nganh | | |   |
| -- Giáo dục | giao_duc | | |   |
| -- Gia đình | gia_dinh | | |   |
| -- Tài chính | tai_chinh | | |   |

Chọn nhóm cha

Tên nhóm khách hàng (*)

Mã nhóm khách hàng

Thứ 3: đó là nguồn khách hàng

Đây cũng là một yếu tố khá quan trọng trong thông tin khách hàng. Bạn cần biết khách hàng của bạn đến từ đâu? Nguồn nào đem lại doanh thu

cao? Nguồn nào doanh thu thấp? Từ đó có chiến lược marketing cho hiệu quả.

Đối với ngành bảo hiểm, tôi chia sẻ các nguồn khách hàng cơ bản mà các doanh nghiệp hay dùng như sau:

Zalo,

Facebook,

Website,

Khách giới thiệu,

Cộng tác viên, Data mua..

Bạn bè....

Thực hiện trên GetFly: Vào cài đặt -> CRM -> Nguồn khách hàng.















CÁU HÌNH CRM

Tùy chọn Nhóm khách hàng **Nguồn khách hàng** Nhóm sản phẩm Ngành kinh doanh Hãng sản xuất Đơn vị từ

Tỷ lệ quy đổi điểm thưởng Mối quan hệ Lý do bảo hành Dữ liệu nhạy cảm Đơn hàng ▾

(+) Thêm mới

Tìm kiếm... Đang sử dụng Đã xóa

| Nguồn khách hàng | Mã | Người xóa | Ngày xóa | Thao tác |
|------------------|---------------|--------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| zalo | zalo | ban giám đốc | 19/03/2019 10:28 |   |
| KH giới thiệu | kh_gioi_thieu | ban giám đốc | 08/01/2019 15:56 |   |
| Website | website | ban giám đốc | 08/01/2019 15:57 |   |
| Facebook | facebook | ban giám đốc | 19/03/2019 10:28 |   |
| Cộng tác viên | cong_tac_vien | | |   |
| Data | data | | |   |
| Bạn bè | ban_be | | |   |

Thứ 4, đó là PHÂN QUYỀN

Để phát huy được tính hiệu quả và phối hợp làm việc giữa các cá nhân và bộ phận, người dùng hệ thống cần phải được phân quyền tương đương với chức vụ và quyền hạn của người đó.

Phân quyền là một trong những chức năng quan trọng nhất của GetFly CRM. Phân quyền giúp bạn có thể chỉ định ai được quyền truy cập, được quyền sử dụng chức năng nào.

Tương tự như các module khác, người dùng sẽ có những quyền căn bản như truy cập; thêm; sửa; xóa; duyệt và thanh toán áp dụng trên đơn hàng, báo giá, hợp đồng; Xem tất cả. Người dùng được phân quyền nào thì tương đương sẽ có quyền phân đó, rõ ràng, minh bạch => Tránh trường hợp nhân viên tranh chấp vì một khách hàng.

Tổng quan thì công ty bảo hiểm thường có các bộ phận chủ yếu sau: Nhân viên marketing, Nhân viên kinh doanh, Giám đốc kinh doanh, và bộ phận admin. Thì mỗi bộ phận sẽ có quyền khác nhau. Trong đó, quyền được xem khách hàng là quan trọng

Nên phân quyền như thế nào cho hợp lý

PHÂN QUYỀN

| THIẾT LẬP NHÓM NGƯỜI DÙNG | | THIẾT LẬP QUYỀN | | | | | | |
|----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|------------|--------------------------|--|
| Chức năng | Truy cập | Thêm | Sửa | Xóa | Duyệt | Thanh toán | Xem tất cả | |
| Nhóm Admin | | | | | | | | |
| Nhóm Trưởng KD | | | | | | | | |
| -- Nhóm quản lý kinh doanh | | | | | | | | |
| -- Team sale 1 | | | | | | | | |
| Nhóm marketing | | | | | | | | |
| -- trưởng phòng marketing | | | | | | | | |
| -- nhân viên marketing | | | | | | | | |
| Nhóm Dịch Vụ | | | | | | | | |
| Nhóm CSKH | | | | | | | | |
| nhóm mới | | | | | | | | |
| Kỹ thuật | | | | | | | | |
| Chức năng | Truy cập | Thêm | Sửa | Xóa | Duyệt | Thanh toán | Xem tất cả | |
| Quản lý phòng ban | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Quản lý người dùng | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Quản lý file | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Quản lý thư mục | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | |
| Quản lý Inbox | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Quản lý công việc | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | |
| Quản lý quyền | <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Email Marketing | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | |
| SMS Marketing | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | |
| Automation | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | |
| KPI | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | |

Mỗi bộ phận trên GetFly sẽ có mỗi hoạt động, mỗi thao tác như sau để hệ thống hoạt động một cách hiệu quả. Đặc biệt tất cả bộ phận trong doanh nghiệp, trừ ban admin thì đều sẽ không được quyền xóa khách hàng hay đơn hàng:

a. Nhóm admin (ban giám đốc)

Đối với bộ phận này sẽ có tất cả các quyền về các trường trên hệ thống. Đặc biệt là những thông tin liên quan đến khách hàng.

| THIẾT LẬP QUYỀN | | | | | | | |
|-----------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------|-------------------------------------|
| Chức năng | Truy cập | Thêm | Sửa | Xóa | Duyệt | Thanh toán | Xem tất cả |
| -- Dừng chung | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| --- Chính sách giá | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| --- Sản phẩm | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| ---- Download sản phẩm | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| --- Khách hàng | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| --- Báo cáo | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| --- Download khách hàng | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| --- Khách hàng của phòng ban trực thuộc | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| -- Doanh số Sales | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| -- Quản lý rủi ro | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| -- Import đơn hàng | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |

b. Nhóm marketing.

Đây là bộ phận quan trọng trong doanh nghiệp, tìm kiếm khách hàng tiềm năng về cho hệ thống, quản lý chiến lược hỗ trợ mọi bộ phận nên bộ phận này thường sẽ thấy toàn bộ khách hàng trên hệ thống, quyền xem báo cáo về các mục liên quan marketing, doanh số, KPI về mọi con số trên hệ thống.

THIẾT LẬP QUYỀN

| Chức năng | Truy cập | Thêm | Sửa | Xóa | Duyệt | Thanh toán | Xem tất cả |
|----------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|------------|-------------------------------------|
| -- Dừng chung | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| -- Chính sách giá | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| -- Sản phẩm | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| -- Download sản phẩm | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| -- Khách hàng | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| -- Báo cáo | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| -- Download khách hàng | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| -- Khách hàng của phòng ban trực thuộc | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |

THIẾT LẬP QUYỀN

| Chức năng | Truy cập | Thêm | Sửa | Xóa | Duyệt | Thanh toán | Xem tất cả |
|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|------------|-------------------------------------|
| -- Liên lương | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Thống kê KPI | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| -- Khách hàng | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| -- Nhân viên | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| -- Phòng ban | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| -- Chiến dịch | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| -- Sản phẩm | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| -- Công việc | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| -- Phản hồi | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| -- Thống kê Affiliate | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| -- Doanh thu - hoạt động | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| -- Báo cáo Telesale | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |

c. Nhóm kinh doanh

Đây là bộ phận chủ chốt để mang doanh số về cho doanh nghiệp, về bộ phận này sẽ luôn có sự cạnh tranh với nhau, bảo mật thông tin, nên bộ phận này sẽ được phân quyền liên quan khách hàng và đơn hàng của ai người đó thấy (không tích vào ô xem tất cả):

THIẾT LẬP QUYỀN

| Chức năng | Truy cập | Thêm | Sửa | Xóa | Duyệt | Thanh toán | Xem tất cả |
|----------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|------------|-------------------------------------|
| -- Dừng chung | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| -- Chính sách giá | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| -- Sản phẩm | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| -- Download sản phẩm | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| -- Khách hàng | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| -- Báo cáo | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| -- Download khách hàng | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| -- Khách hàng của phòng ban trực thuộc | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |

THIẾT LẬP QUYỀN

| Chức năng | Truy cập | Thêm | Sửa | Xóa | Duyệt | Thanh toán | Xem tất cả |
|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| -- Download ĐH mua | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| -- Bán hàng | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| -- Báo giá | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| -- Hợp đồng bán | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| -- Đơn hàng bán | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| -- Chính sách bán hàng | <input type="checkbox"/> | | | | | | |

Chú ý: Các bộ phận trong phần "Các quyền" chỉ mang tính chất hướng dẫn. Trong một số trường hợp doanh nghiệp có các phòng ban khác có thể thêm vào theo mục đích của doanh nghiệp.

CÁCH SỬ DỤNG CHO TỪNG BỘ PHẬN TRÊN HỆ THỐNG GETFLY CRM

4.2 Bộ Phận Marketing

Bộ phận Marketing là bộ phận chuyên tìm kiếm thông tin khách hàng tiềm năng cho công ty để chuyển về cho bộ phận sales tư vấn.

CRM sẽ hỗ trợ bộ phận Marketing những lợi ích chính sau:

- Lưu trữ thông tin các khách hàng do Marketing tìm về tập trung tại 1 nơi, không bị thất thoát.
- Chuyển đổi thông tin khách hàng tiềm năng cho sales một cách nhanh chóng.
- Thực hiện dễ dàng các hoạt động về SMS Marketing, Email Marketing và Automation Marketing.
- Đo lường nhanh chóng và hiệu quả chất lượng nguồn khách hàng do marketing mang về.
- Báo cáo kết quả tiếp cận khách hàng của sales một cách nhanh chóng và kịp thời.
- Nhanh chóng điều chỉnh các hoạt động marketing ngắn và dài hạn.

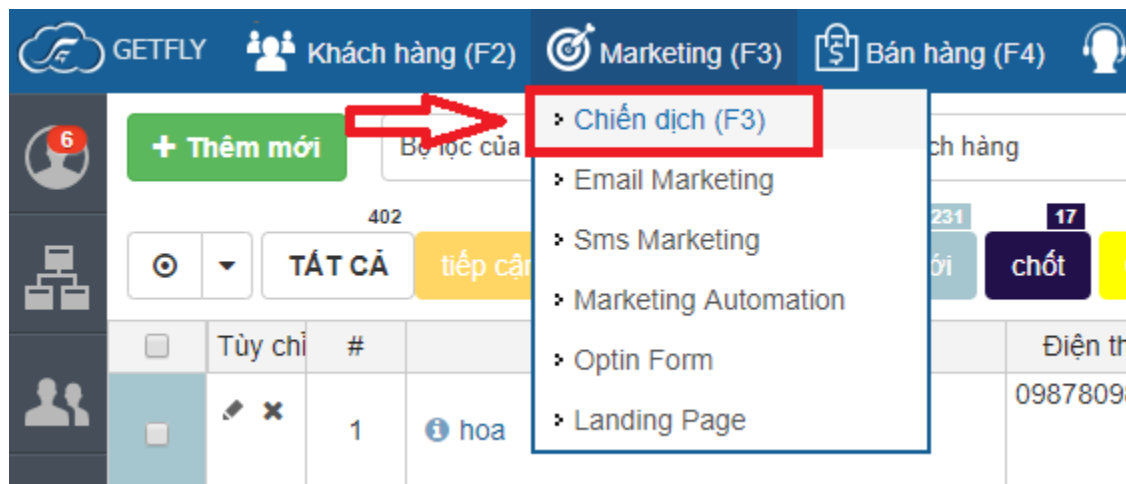
Trong CRM bộ phận Marketing sẽ thực hiện các nội dung chính sau:

- Thiết lập kế hoạch Marketing ngắn hạn (chiến dịch).
- Tạo Form đăng ký thông tin trên Website, landing pages.

- Tạo ra các chương trình Marketing Automation dựa theo chiến lược của công ty.
- Tạo các mẫu email, SMS để sử dụng cho các hoạt động Marketing.
- Tính các chỉ số Cost per Lead, Cost per Sales.

a. Thiết lập kế hoạch Marketing ngắn hạn (chiến dịch)

Vào **Marketing (F3)** -> **Chiến dịch** -> **Thêm mới**



Cập nhật đầy đủ các thông tin cần thiết

- Tên chiến dịch
- Người quản lý: người có quyền chỉnh sửa, xóa chiến dịch
- Người bán hàng: là người sẽ thấy chiến dịch, nhận khách hàng và tương tác trên khách hàng.
- Phương pháp tiếp cận: là các bước mà nhân viên cần tương tác trên khách hàng trong chiến dịch này (mỗi chiến dịch sẽ có 1 phương pháp khác nhau tùy theo nhu cầu mỗi doanh nghiệp)

Tên chiến dịch(*)

Chiến dịch bán hàng ngày 08/01/2019

Chú thích:
 Chiến dịch là một bản kế hoạch kinh doanh thu nhỏ bao gồm:
 - Mục tiêu doanh số
 - Bán sản phẩm gì?
 - Khách hàng mục tiêu.
 - Ai bán và bán như thế nào?
 Mỗi khách hàng là một cơ hội bán hàng, mỗi cơ hội bán hàng sẽ có người phụ trách - nhân viên bán hàng. Nhân viên bán hàng có thể chủ động đăng ký hoặc do người phụ trách chiến dịch chỉ định thông qua công cụ Trộn trên màn hình chiến dịch.

Phương pháp Khách hàng mục tiêu

NGƯỜI BÁN HÀNG

Người quản lý
 GetFly CRM

Người quản lý chiến dịch: Người được quyền quan sát toàn bộ hoạt động trong chiến dịch bán hàng.

Người bán hàng : Tất cả Chọn theo phòng ban Tự chọn người bán hàng

GetFly CRM x Bùi Anh Hiền x Tô Hoàng Vương x Dương Thị Hiếu x Trần Tiểu Bảo x

Người bán hàng: Người tham gia, Đăng ký khách hàng & tương tác với khách hàng trong chiến dịch.

PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Phương pháp: Các quá trình để chuyển khách hàng từ không quan tâm -> quan tâm và muốn mua hàng.
 VD: Tìm năng > Xác định nhu cầu > Chăm sóc > Chốt Sale.

1 Thông tin khách hàng

Cập nhật Hủy

Sau đó nhấn **Cập nhật** để thêm mới chiến dịch.

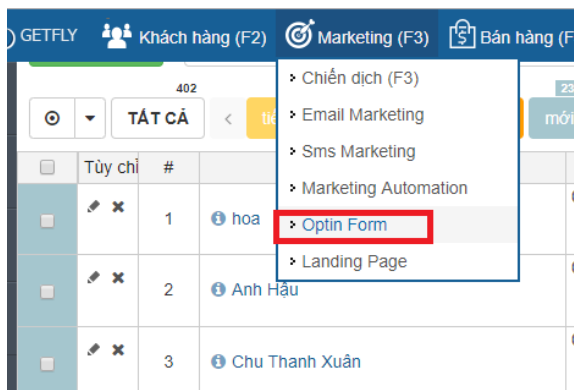
Có 2 cách để đưa khách hàng vào chiến dịch

Cách 1: Nguồn khách hàng từ data khách hàng có sẵn trên hệ thống.

Cách 2: Thông qua optin form: form lấy thông tin khách hàng trên website (**chú ý: GetFly cung cấp mã code các bạn sẽ gắn lên trên trang web của bên mình**)

Thao tác trên GetFly:

Vào marketing (F3) -> Optin form



b) Tạo form đăng ký trên website.

Bước 1: Tạo chiến dịch để đoán thông tin khách hàng đổ từ web về trên Getfly.

Ở phần optin form sẽ có 3 bước bạn cần thiết lập:

Bước 1: Bạn cần lấy thông tin gì của khách hàng

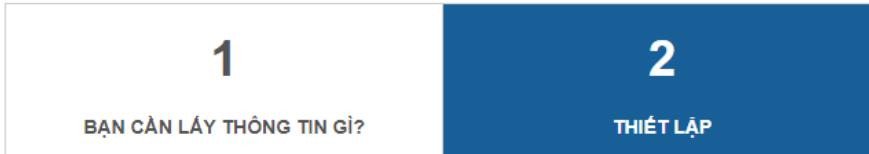
The screenshot shows the 'Optin form' creation interface. The first step, 'BẠN CẦN LẤY THÔNG TIN GÌ?', is highlighted with a red box. The interface includes a table for selecting fields to collect and a preview of the form.

| # | Trường dữ liệu | Sử dụng | Bắt buộc nhập | Placeholder |
|---|-----------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------|
| 1 | Tên KH | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Tên KH |
| 2 | Điện thoại | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Điện thoại |
| 3 | Email | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Email |
| 4 | Địa chỉ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Địa chỉ |
| 5 | Nhóm khách hàng | Mời chọn | | |

The preview shows the form with fields for 'Tên KH*', 'Điện thoại*' (with example 'VD: 0123456789'), and 'Liên hệ chính*', and a 'Đăng ký' button.

Bước 2: Thiết lập

- Chọn phễu (chiến dịch) mà bạn muốn khách hàng đổ vào khi để lại thông tin trên form này.



(1) Khi khách hàng đăng ký vào Form, bạn có muốn tạo mới một cơ hội kinh doanh?

Cơ hội sẽ được tạo ra trong chiến dịch

Lựa chọn chiến dịch

Lựa chọn chiến dịch

- chăm sóc lại khách đã mua**
- Thng tin khách hàng tu website
- DANG KY FORM

Bước 3: Mã nhúng

Bạn copy mã nhúng này cung cấp cho bên quản trị website gắn vào website.

1 BẠN CẦN LẤY THÔNG TIN GÌ? **2** THIẾT LẬP

Code JS Optin form của bạn sẽ hiển thị nh

Cách sử dụng: Copy code dưới đây và paste và vị trí bạn muốn form hiển thị.

Chú ý

- Form tự động nhận Nguồn truy cập, Người giới thiệu, Khách hàng giới thiệu
- Form hiển thị sẽ có dạng như bên tay phải
- Khi bạn thay đổi Form, các Form sẽ tự động thay đổi không cần thay đổi lại landing page

```
<div id="getfly-optin-form-iframe-1547519431503"></div> <script type="text/javascript"> (function() { var r = window.document.referrer != "" ? window.document.referrer : window.location.origin; var f = document.createElement("iframe"); f.setAttribute("src", "https://demo3.getflycm.com/api/forms/viewform?");
```

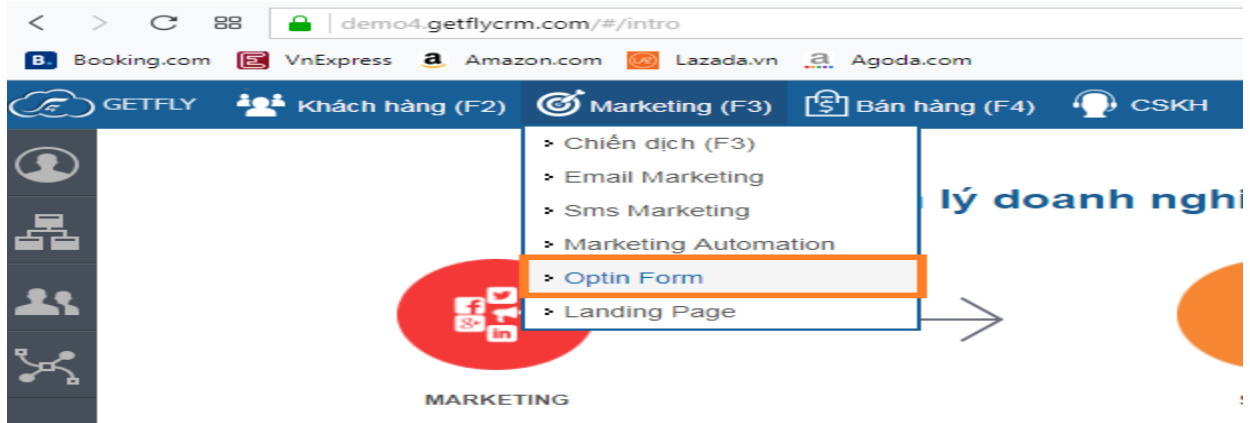
Bấm **Sao chép** để Paste (Ctrl + V) vào landing page của bạn

Bạn vui lòng lưu optin form để lấy mã nhúng

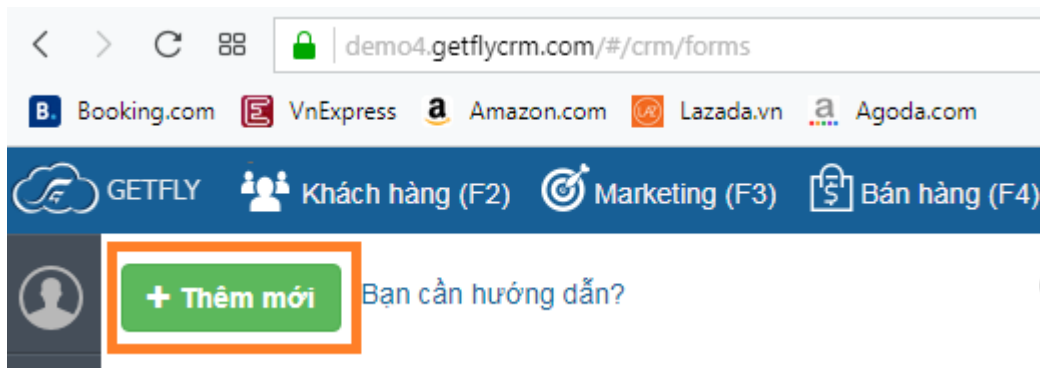
Thông tin thêm (css)

Cập nhật Quay lại

Bước 2: Tạo optin gắn lên website.



Nhấn vào nút thêm mới



Đặt tên và làm theo các bước trong hình

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7)

Tiêu đề Optin form (*) Đặt tên cho optin

Gắn Optin Lên WebSite

Mô tả

1 BẠN CẦN LẤY THÔNG TIN GÌ?

2 THIẾT LẬP

3 MÃ NHÚNG

4 NÂNG CAO

Các thông tin cần lấy:

| # | Trường dữ liệu | Sử dụng | Bắt buộc nhập | Placeholder |
|---|-----------------|-------------------------------------|--------------------------|----------------|
| 1 | Tên KH | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Tên KH |
| 2 | Điện thoại | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Điện thoại |
| 3 | Email | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Email |
| 4 | Địa chỉ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Địa chỉ |
| 5 | Note nhu cầu KH | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Note nhu cầu K |

tick vào các ô muốn khách hàng để lại thông tin

Optin form của bạn sẽ hiển thị như sau:

Tên KH

Điện thoại

VD: 0123456789

Liên hệ chính*

Đăng ký

Lưu Quay lại

Nhấn qua mục số 2: Thiết lập

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7)

Tiêu đề Optin form (*)

Gắn Optin Lên WebSite

Mô tả

1 BẠN CẦN LẤY THÔNG TIN GÌ?

2 THIẾT LẬP

3 MÃ NHÚNG

4 NÂNG CAO

(1) Khi khách hàng đăng ký vào Form, bạn có muốn tạo mới một cơ hội kinh doanh?

Cơ hội sẽ được tạo ra trong chiến dịch

TEST

aaa

Chiến dịch bán hàng ngày 15/10/2018

Chiến dịch bán hàng ngày 16/10/2018

Chiến dịch bán hàng ngày 15/10/2018

Chiến dịch chất lượng ngày 20/10

Chiến dịch chạy sản lượng tháng 10/2018

(3) Chỉ định thời gian sử dụng

Thời gian form cho phép nhập liệu.
Chỉ dùng với những form giới hạn thời gian đăng ký. Ví dụ: Form tặng quà...

Từ ngày

Từ ngày

tới ngày

tới ngày

(4) Thay đổi text nút đăng ký

Tên text nút đăng ký

Đăng ký

lựa chọn chiến dịch khách hàng sẽ đổ về

(5) Hiển thị label

Nhấn qua mục số 3: Mã nhúng

The screenshot shows the 'Mã Nhúng' (Embed Code) step in a 4-step process. The interface includes a title field, a description field, and a preview of the opt-in form. A code block contains CSS and JS for the form, with a red box highlighting the CSS code. A red arrow points from the 'Mã Nhúng' step to the code block, and another red arrow points from the code block to the 'Lưu' (Save) button.

c) Thiết lập các automaton marketing chăm sóc khách hàng tự động Automation marketing

Sở hữu quy trình Automation marketing riêng cho DN: Từ lúc khách hàng mới tiếp cận ==> Chăm sóc ==> Mua sản phẩm ==> Upsale (Bán thêm) ==> Khách hàng giới thiệu khách hàng

Đảm bảo 100% KH được phục vụ và chăm sóc thường xuyên theo lịch trình có sẵn

Thiết lập một lần, sử dụng mãi mãi

Tiết kiệm 30% nhân lực, thời gian và tiền bạc trong việc Automation marketing so với trước đây

Tạo ra các kênh kết nối thường xuyên với khách hàng thông qua email/sms, giúp thương hiệu của anh chị luôn nằm trong tâm trí của khách hàng.

Trong quá trình tôi tiếp xúc với nhiều doanh nghiệp, cũng như chính từ GetFly. Chúng tôi đã tạo nên quy trình chăm sóc khách hàng gọi là automation 3 kênh:

Kênh 1: Khách hàng đăng ký qua form

Kênh 2: Chăm sóc khách hàng sau mua hàng

Kênh 3: Giao việc nội bộ

Sau đây tôi sẽ hướng dẫn anh (chị) cách thiết lập:

Kênh 1: Khách hàng đăng ký qua form

Khi khách hàng đăng ký vào form được đặt trên website công ty hoặc Landing page thì ngay lập tức khách hàng đó sẽ nhận được Email hoặc SMS cảm ơn đã đăng ký.

The screenshot displays the 'Nếu' (If) configuration panel in the GetFly automation tool. It is set to trigger based on 'Theo hành động' (By action) with the condition 'Hành động' (Action) set to 'Khi được đưa vào một chiến dịch' (When added to a campaign). The trigger is configured to fire 'Chỉ một lần' (Once) for each user. The 'Với điều kiện' (With conditions) section is empty. Below the configuration, a list of available variables is shown, including user information like name, email, phone, and company details, as well as campaign-related variables like '[[campaigned_name]]' and '[[campaigned_phone]]'. The 'Thì' (Then) panel is partially visible, showing the 'Gửi tin nhắn cho nhân viên hoặc khách hàng' (Send message to staff or customer) action, with a 'Run on time' dropdown set to 'Ngày 0' (Day 0) and 'Ngày lập tức' (Immediately).

Kênh 2: Chăm sóc khách hàng sau mua hàng

Áp dụng công thức 2SMS + 1 call.

Nghĩa là sau khi khách hàng mua hàng gửi 2 SMS cho KH và 1 cuộc gọi CSKH.

Đồng thời kênh này còn hỗ trợ cho việc nhắc nhở lịch đóng phí bảo hiểm đến khách hàng.

Các bạn chọn điều kiện như hình nhưng sang phần hệ quả thì các bạn lưu ý theo từng dòng sản phẩm sẽ có thời gian đóng phí khác nhau nên sẽ phụ thuộc theo sản phẩm để các bạn chọn thời gian đợi cho phù hợp

Nấu

Theo hành động Theo thời gian

Hành động: Tạo mới đơn hàng

Với điều kiện

- Sản phẩm liên quan: IN
- Kem dưỡng da Ponds dếm 50c- Số lượng

Thêm sản phẩm

Thêm điều kiện

Đơn hàng:

- {{creator_name}} : Tên người tạo đơn hàng
- {{creator_signature}} : Chữ ký của người tạo khách hàng
- {{order_id}} : ID của đơn hàng trên GETFLY
- {{order_code}} : Mã đơn hàng
- {{order_date}} : Ngày thực hiện đơn hàng
- {{order_detail}} : Chi tiết đơn hàng
- {{order_products}} : Các sản phẩm trong đơn hàng
- {{order_products_json}} : Danh sách sản phẩm dạng json
- {{order_products_format}} : Danh sách sản phẩm theo định dạng
- {{order_product_quantity}} : Sản phẩm và số lượng
- {{order_products_no_notes}} : Các sản phẩm trong đơn hàng (không bao gồm ghi chú)
- {{order_score_bonus}} : Điểm thưởng
- {{order_cash_bonus}} : Tiền thưởng
- {{current_bonus_score}} : Điểm thưởng hiện tại
- {{order_terms}} : Điều khoản đơn hàng
- {{lastest_payment_amount}} : Số tiền thanh toán mới nhất
- {{customer_id}} : ID của khách hàng trên GETFLY

Thi

Gửi tin nhắn cho nhân viên hoặc khách hàng Run on time: Ngày 0 Ngày lập tức

Gửi tin nhắn cho nhân viên hoặc khách hàng Run on time: Ngày 25 Ngày lập tức

Giao công việc cho nhân viên Run on time: Ngày 27 09:00

Tạo mới công việc

Đợi 27 ngày từ lúc bắt đầu và thực hiện Chính xác lúc Theo giờ 09:00

Với điều kiện

Thêm điều kiện

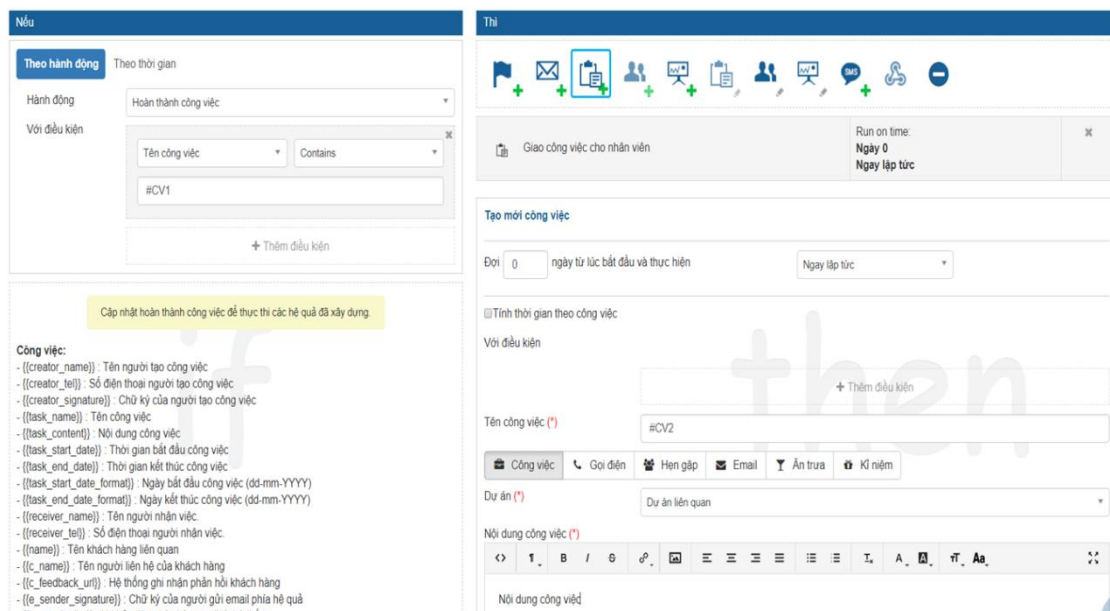
Tên công việc (*)

Công việc Gọi điện Hen gặp Email Ấn trả Kí nhiệm

Dự án (*) Công việc

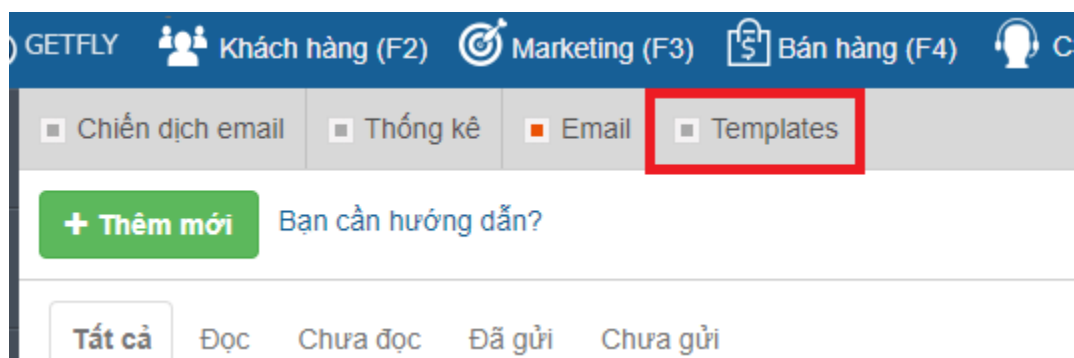
Kênh 3: Giao việc nội bộ

Khi có một chuỗi công việc liên quan đến nhau, và nếu hoàn thành công việc thứ 1 thì tự động sinh ra công việc thứ 2, khi hoàn thành công việc 2 tự động sinh ra công việc 3, ... Ngay tại chỗ này các bạn cũng có thể giao việc cho nhân viên để nhân viên gọi điện hỏi thăm khách hàng để biết được đánh giá của khách hàng khi đã mua bảo hiểm của công ty.



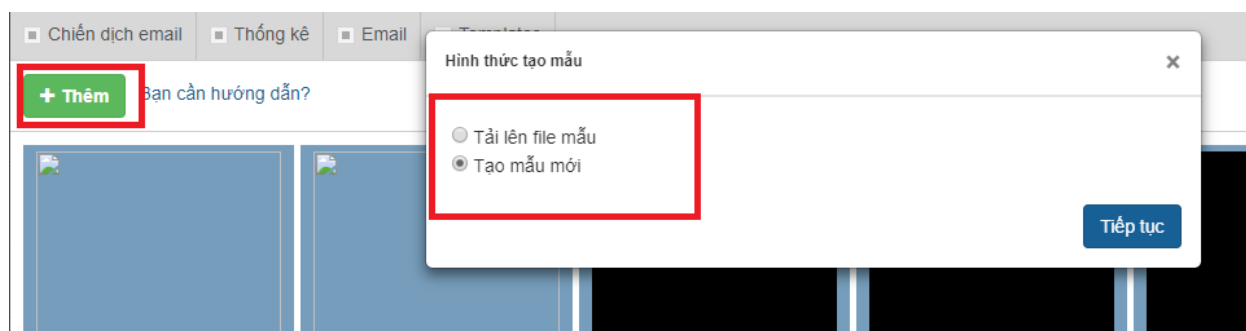
d) Cách tạo Email Template.

Bước 1: Vào Email marketing -> Teampplate:



Bước 2: Nhấn **+ Thêm** để thêm mới mẫu email

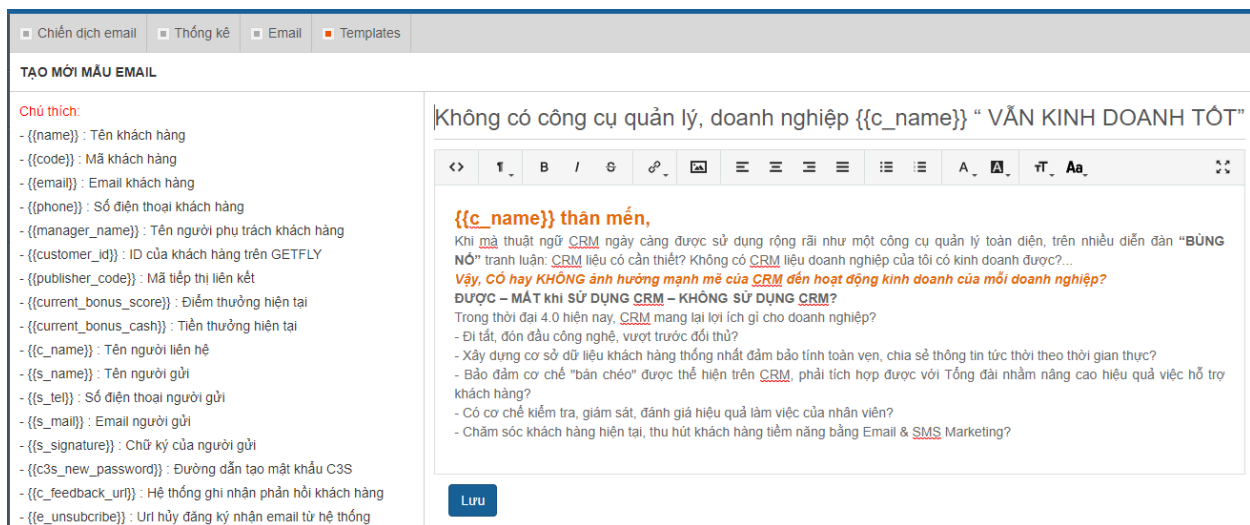
Hệ thống sẽ hiện thị ra 2 cách để bạn lựa chọn tạo mẫu email:



Nếu bạn chưa có mẫu email thì bạn chọn **Tạo mẫu mới**, hệ thống sẽ chuyển sang màn hình soạn ầu email. Nếu bạn đã có mẫu email thì bạn có thể lựa chọn **Tải lên file mẫu**.

Bước 3A: Tạo mẫu mới

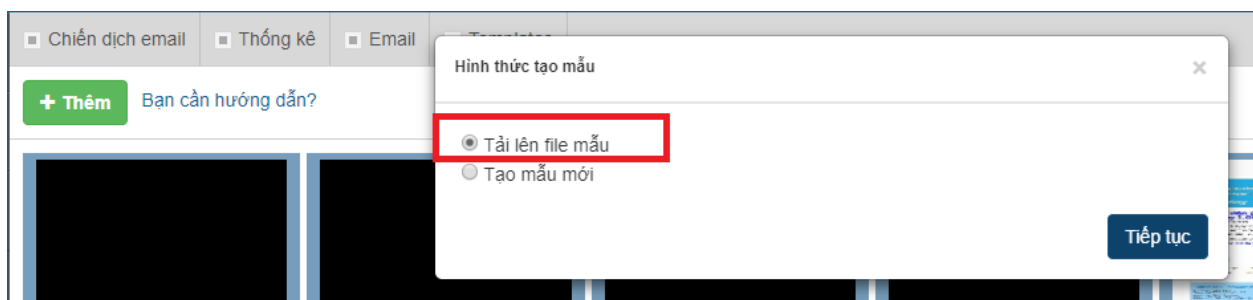
Bạn có thể soạn mẫu email như bình thường -> Nhấn **Lưu** để lưu lại maaux mail.



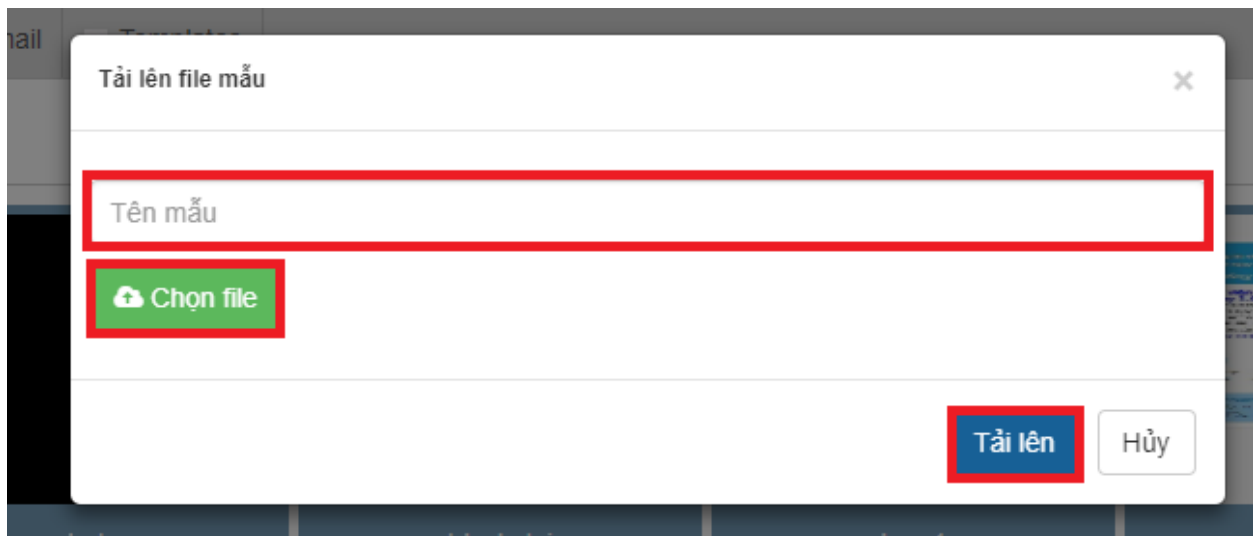
Bước 3B: Tải lên file mẫu

Nếu bạn đã có mẫu email sẵn thì bạn có thể upload lên hệ thống. Lưu ý: File để upload lên phải là đuôi **.html**

- chọn upload file mẫu -> **Tiếp tục**.



- Nhấn chọn file mẫu -> đặt tên mẫu (tên tiêu đề mail) -> tải lên là hoàn thành.



Hệ thống hiển thị mẫu email mới



Khi trỏ chuột vào mẫu email mới, bạn có những sự lựa chọn:

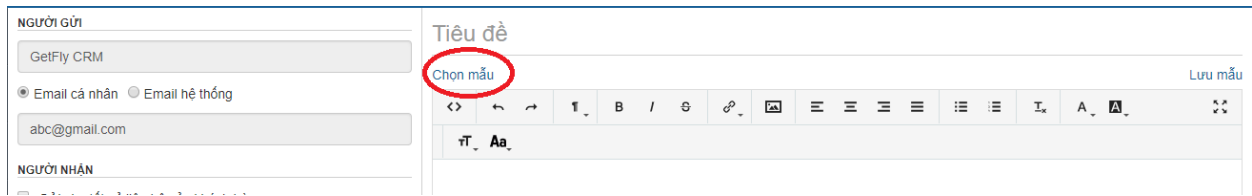


Sau khi tạo mẫu xong, làm cách nào để bạn sử dụng mail email vừa tạo? Getfly hỗ trợ bạn 2 cách:

a) Thao tác trên máy tính

Đầu tiên, vào **Email marketing -> Thêm mới**

Sau đó chọn: **Thêm mẫu -> Mẫu của bạn**



Bạn chọn đúng mẫu mà bạn muốn sử dụng:



Sau đó chọn khách hàng cần gửi rồi nhấn **Gửi** :

The screenshot shows an email marketing interface. On the left, there are sections for 'NGƯỜI GỬI' (Sender) with the name 'Trần Thị Ái Hiệp' and email 'hieptta@getflycrm.com', 'NGƯỜI NHẬN' (Recipient) with options to send to all contacts or a specific group, and 'MAIL SETUP' with options for sending time. The main area shows a preview of an email template titled 'mẫu mới nhất' (Newest template). The email content features a blue banner with the text 'MUA MORITA RƯỚC TÀI LỘC VỀ NHÀ NHẬN LÌ XÌ LÊN TỚI \$500' (Buy Morita, bring good fortune home, receive up to \$500 in cash). Below the banner are images of Morita products and a fan of cash. The email body text reads: 'Mừng xuân Kỷ Hợi, Công ty Anh & Em chúc cho Bác sĩ một năm mới tràn đầy Bình an, Hạnh phúc, nhiều Tài lộc và May mắn. Thay lời chúc Tấn tài, Tấn lộc, Anh&Em gửi tặng Bác sĩ phong bao lì xì may mắn trong chương trình "Mua Morita, Nhận lì xì tới \$500. Rước tài lộc về nhà".'

d) *Tính cost per lead và cost per sales.*

Đánh giá hiệu quả Marketing: một tháng thì chi phí bỏ ra bao nhiêu, mang về bao nhiêu lead, Cost per lead và Cost per sale là bao nhiêu? Dựa vào số liệu các bạn và con số trên Getfly bạn có thể dựa vào công thức tính như sau:

$$\text{CPL} = (\text{Chi phí MKT} + \text{lương MKT}) / \text{Tổng số lead}$$

$$\text{CPS} = (\text{Chi phí MKT} + \text{lương MKT}) / \text{Tổng số khách mua hàng}$$

Ví dụ: Nếu bạn có 1 chiến dịch 1 tháng chi phí bỏ ra là 5.000.000đ mang về 100 thông tin khách hàng, và từ 100 khách hàng đó chốt sale được 20 khách hàng.

$$\text{Thì CPL} = 5.000.000 / 100 = 50.000\text{đ} / 1 \text{ TTKH}$$

$$\text{CPS} = 5.000.000 / 20 = 250.000\text{đ} / 1 \text{ khách mua hàng.}$$

Tóm lại, hệ thống CRM sẽ hỗ trợ bộ phận Marketing những nội dung:

- + Lưu trữ và quản lý khách hàng đến từ marketing.
- + Đánh giá hiệu quả của từng nguồn khách hàng.
- + Đánh giá hiệu quả Marketing từng thời gian: Cost per Lead là bao nhiêu? Cost per Sale là bao nhiêu?
- + Tỷ lệ khách hàng Sai đối tượng bao nhiêu khách hàng?
- + Thống kê và đánh giá chiến dịch ngắn hạn và dài hạn?
- + Chăm sóc khách hàng tự động bằng các công cụ Email / SMS .Marketing / Marketing Automation.
- + Các dự án quan trọng triển khai đến đâu rồi? Có vướng mắc gì không? Có đúng theo kế hoạch không?
- + Mức độ tăng trưởng hiệu tại.

4.3 Bộ Phận Kinh Doanh

Bộ phận Kinh doanh là bộ phận mang tiền về cho công ty thông qua việc tư vấn khách hàng về sản phẩm dịch vụ. CRM sẽ hỗ trợ cho bộ phận Sales về:

- Lưu trữ danh sách khách hàng tập trung.
- Theo dõi lịch sử về chăm sóc khách hàng hiệu quả.
- Đo lường đánh giá làm việc của từng nhân viên về mức độ chăm chỉ và hiệu quả công việc.
- Báo cáo kết quả kinh doanh và doanh số .
- Hỗ trợ đào tạo và chuyển giao khách hàng khi có nhân sự mới dễ dàng.

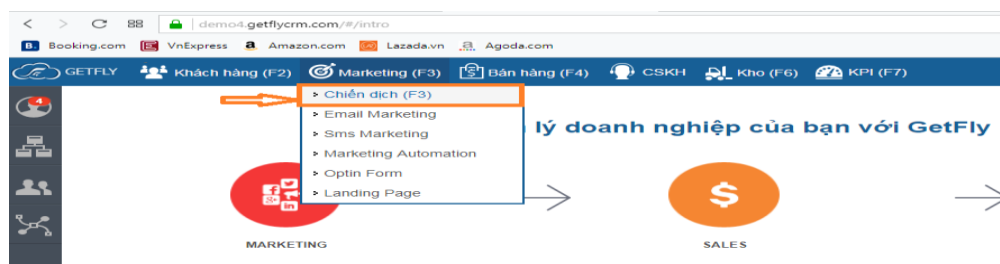
Bộ phận kinh doanh sẽ thực hiện các thao tác sau:

- a) Nhận khách hàng từ Marketing đổ về.
- b) Nhập khách hàng lên CRM
- c) Tạo báo cáo và thiết lập lịch hẹn
- d) Tạo và theo dõi đơn hàng
- e) Xem KPI cá nhân

Sau đây là các bước thao tác sử dụng chi tiết trên Getfly:

a) Nhận khách hàng từ Marketing chuyển và chuyển đổi trạng thái.

Khi bộ phận Marketing đã tạo các form đăng ký thông tin và chuyển khách hàng vào các chiến dịch thì bộ phận sales sẽ nhận được các thông báo khi có khách hàng mới. Nhiệm vụ của bộ phận sales là truy cập vào chiến dịch để đăng ký cơ hội.

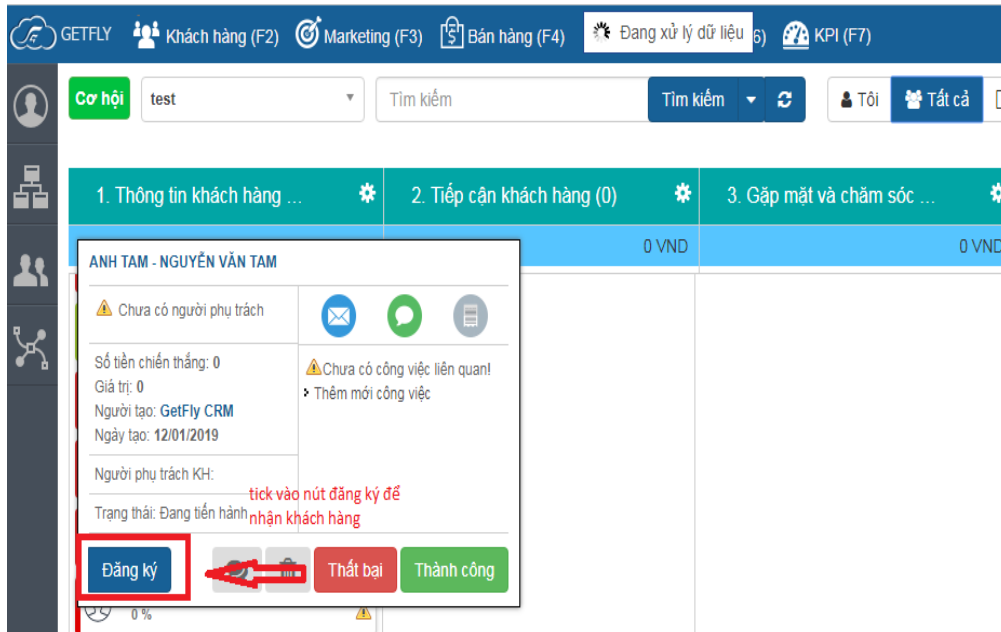


Tick vào chiến dịch mà anh chị tiếp nhận khách:

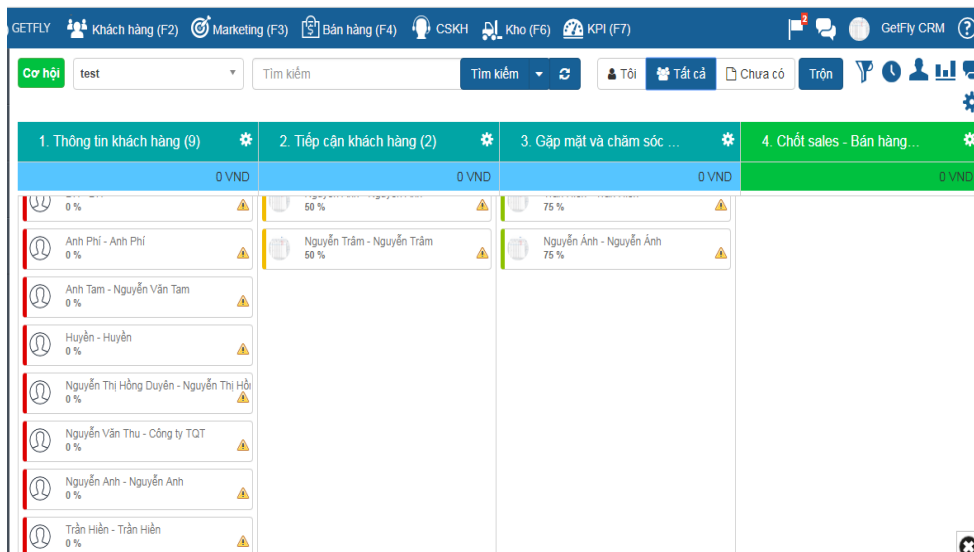
The screenshot shows the GetFly CRM interface with a list of marketing campaigns. The first campaign, 'test', is highlighted with a red box and a red arrow pointing to the 'Đăng ký mới' column. The table shows columns for 'Mã chiến dịch', 'Tên chiến dịch', 'Đăng ký mới', and 'Tổng số khách'.

| Mã chiến dịch | Tên chiến dịch | Đăng ký mới | Tổng số khách |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------|---------------|
| test | test | 1 | 1 |
| Bảo An Gia - Quy trình cho thuê máy lạnh - KTV | Bảo An Gia - Quy trình cho thuê máy lạnh - KTV | 0 | 1 |
| Bảo An Gia - Quy trình cho thuê máy lạnh - Sale | Bảo An Gia - Quy trình cho thuê máy lạnh - Sale | 0 | 1 |
| Chiến dịch bán hàng tết 2019 | Chiến dịch bán hàng tết 2019 | 0 | 180 |

Đưa chuột vào khách hàng sau đó nhấn nút đăng ký.



Sau khi đăng ký thì sẽ tiến hành xử lý khách hàng và kéo sang cột trạng thái tương ứng như hình:



b) Khách hàng: đưa toàn bộ khách hàng lên hệ thống

Thao tác đối với các trường hợp khách hàng do bộ phận sales tự tìm kiếm hoặc được giới thiệu.

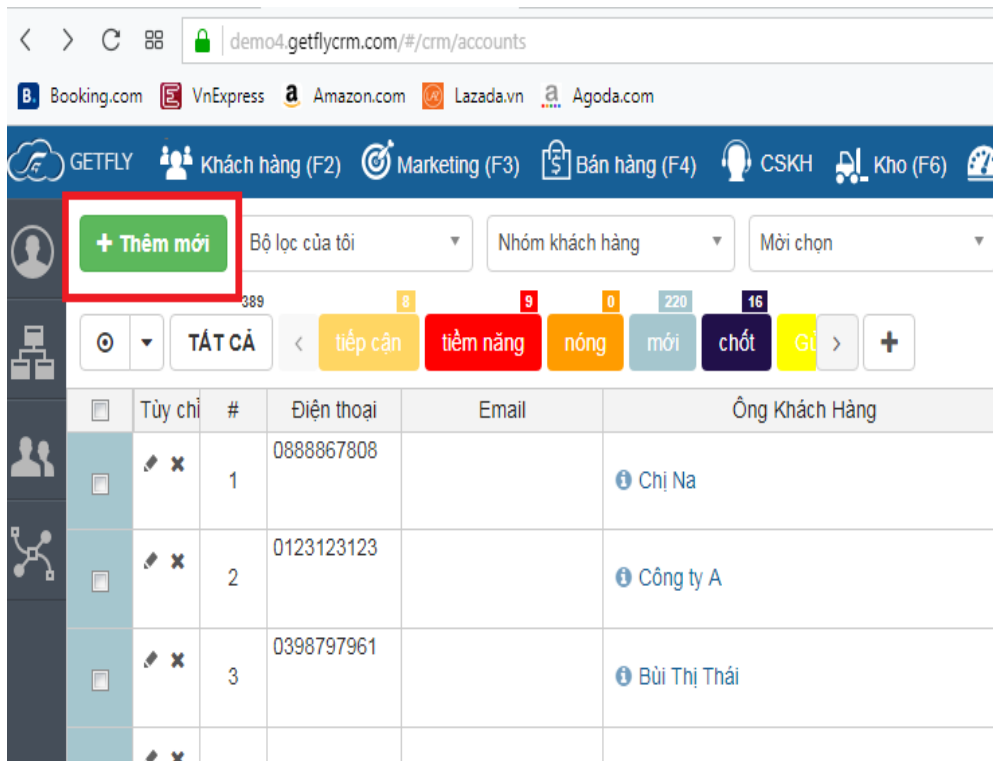
Dữ liệu khách hàng được tập trung ở 1 nơi theo mẫu chuẩn, không bị phân tán, lộ thông tin khách hàng.












Để làm được điều này bạn cần thao tác các bước sau: (có 2 cách để bạn tập trung dữ liệu tại 1 nơi)

b) Thêm mới từng khách hàng

Bước 1: Bạn nhấp chuột vào mục trên màn hình quản lý khách hàng.

+ Thêm mới: click chuột vào góc tay trái trên màn hình mục thêm mới màu xanh và làm theo các bước như hình:



| Tùy chỉ | # | Điện thoại | Email | Ông Khách Hàng |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | 1 | 0888867808 | |  Chị Na |
|   | 2 | 0123123123 | |  Công ty A |
|   | 3 | 0398797961 | |  Bùi Thị Thái |
|   | | | | |

Điền thông tin khách form như hình:

CRM > Khách hàng > Thêm mới khách hàng Bạn cần hướng dẫn?

| THÔNG TIN KHÁCH HÀNG | LIÊN HỆ | NGƯỜI GIỚI THIỆU |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Mã KH Mã KH | Họ và tên Họ và tên | Dữ liệu khách hàng |
| Tên KH (*) Tên KH | Vị trí Vị trí | Người phụ trách GetFly CRM |
| Điện thoại Điện thoại | Điện thoại Điện thoại | Mối quan hệ mới |
| Giới tính Chọn Giới tính | Sinh nhật Sinh nhật | Nhóm khách hàng Nhóm khách hàng + |
| Địa chỉ Địa chỉ | Email Email | Nguồn khách hàng Nguồn khách hàng + |
| Email Email | Giới tính Mời chọn | |
| Quận/ Huyện | Ghi chú Ghi chú | |
| <input type="button" value="Cập nhật"/> <input type="button" value="Quay lại"/> | <input checked="" type="checkbox"/> Nhận email <input type="radio"/> Liên hệ chính | |

- (1) Thêm tên khách hàng: Có thể là tên Công ty (với những khách hàng là công ty) hoặc là tên cá nhân khách hàng.
- (2) Các thông tin khác như địa chỉ, số điện thoại, email....
- (3) Thông tin người liên hệ của khách hàng, số người liên hệ của khách hàng không bị hạn chế, bạn có thể nhấp chuột vào Thêm người liên hệ để thêm thông tin người liên hệ.
- (4) Chỉ định người phụ trách khách hàng.
- (5) Xác định mối quan hệ, nhóm khách hàng và nguồn khác hàng.

Bước 3: Sau đó Cập nhật chọn để hoàn thành.

b) Upload dữ liệu từ file Excel

Để thêm mới khách hàng với số lượng lớn, bạn có thể sử dụng tính năng upload khách hàng. Hệ thống hỗ trợ upload khách hàng từ file excel

Bước 1: Bạn nhấp chuột vào Upload KH .

Hệ thống sẽ hiển thị ra màn hình để bạn tải mẫu upload và tải danh sách khách hàng lên.

TẢI LÊN DANH SÁCH KHÁCH HÀNG Bạn cần hướng dẫn?

Getfly sẽ giúp bạn tải lên dữ liệu chỉ với một thao tác đơn giản.

Chọn file mẫu upload khách hàng ▾

Mẫu upload rút gọn [Tải xuống](#)

Mẫu upload đầy đủ [Tải xuống](#) ad dữ liệu

- Giới hạn mỗi lần upload tối đa **1000** Khách hàng

[Tải lên danh sách](#)

CHIA ĐỀU NGƯỜI PHỤ TRÁCH KHÁCH HÀNG (CHỈ ÁP DỤNG KHI FILE UPLOAD TOÀN BỘ LÀ KHÁCH HÀNG MỚI)

Chọn người được chia (Chú ý số khách hàng còn thừa sẽ được dồn cho người được chọn cuối cùng)

Chọn nhân viên

Ghi đè dữ liệu nếu trùng mã Đánh dấu là khách hàng tôi phụ trách

[Đóng](#) [Tải lên](#)

09111111111 huy 09111111111

Bước 2: Bấm vào tải mẫu excel về máy và điền đầy đủ thông tin khách hàng vào bảng (Không được đổi thứ tự cột trong bảng excel)

| | A | B | C | D | E | F | G | H |
|----|-------|------------------|------------|-----------|---------|-------|-------------|-----------|
| | MÃ KH | TÊN KH | DIỆN THOẠI | GIỚI TÍNH | ĐỊA CHỈ | EMAIL | QUẬN/ HUYỆN | TỈNH/ THÀ |
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | Trần Thị Ái Hiệp | 0868660042 | nữ | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | |

Chú ý: Trong trường hợp thông tin khách hàng của bạn có những trường không có trong mẫu thì phải thêm các trường thông tin khách hàng trên hệ thống rồi mới tải file mẫu excel về. Để thêm mới mời bạn truy cập vào phần Định nghĩa dữ liệu trong phần cài đặt. (Bấm vào phần nhấp chuột vào Tên bạn >> Chọn mục Cài đặt >> Vào phần Định nghĩa dữ liệu, nếu bạn không truy cập được phần này là do bạn không có quyền. Bạn vui lòng liên hệ với người quản trị hệ thống hoặc người có quyền cao hơn).

< Cài đặt

CÁ NHÂN

Thông tin cá nhân
Thông báo qua email
Thông báo từ hệ thống

HỆ THỐNG

Thông tin công ty
Cấu hình chung
Email Marketing
Tích hợp
Call Center
Phân quyền
Định nghĩa dữ liệu
Cấu hình Affiliate

ĐỊNH NGHĨA DỮ LIỆU

Khách hàng Công việc Sản phẩm Đơn hàng

+ Thêm mới Đang sử dụng Đã xóa

| # | Tên thuộc tính | Bắt buộc | Thao tác |
|---|-----------------|----------|----------|
| 1 | Mã KH | Không | |
| 2 | Tên KH | Có | |
| 3 | Điện thoại | Không | |
| 4 | Giới tính | Không | |
| 5 | Địa chỉ | Không | |
| 6 | Email | Không | |
| 7 | Quận/ Huyện | Không | |
| 8 | Tỉnh/ Thành phố | Không | |
| 9 | Quốc gia | Không | |

Thêm mới định nghĩa dữ liệu - Khách hàng

Tên thuộc tính (*)

Mã thuộc tính

Bắt buộc: Có Không

Kiểm tra trùng dữ liệu: Có Không

Đánh dấu là dữ liệu nhạy cảm: Có Không

Dạng dữ liệu (*)

TẢI LÊN DANH SÁCH KHÁCH HÀNG

Bạn cần hướng dẫn?

Getfly sẽ giúp bạn tải lên dữ liệu chỉ với một thao tác đơn giản.

Chọn file mẫu upload khách hàng ▾

Chú ý:

- Các luật Automation sẽ KHÔNG ĐƯỢC thực hiện khi upload dữ liệu
- Giới hạn mỗi lần upload tối đa **1000** Khách hàng

Tải lên danh sách

CHIA ĐỀU NGƯỜI PHỤ TRÁCH KHÁCH HÀNG (CHỈ ÁP DỤNG KHI FILE UPLOAD TOÀN BỘ LÀ KHÁCH HÀNG MỚI)

Chọn người được chia (Chú ý số khách hàng còn thừa sẽ được dồn cho người được chọn cuối cùng)

Chọn nhân viên

Ghi đè dữ liệu nếu trùng mã Đánh dấu là khách hàng tôi phụ trách

Đóng

Tải lên

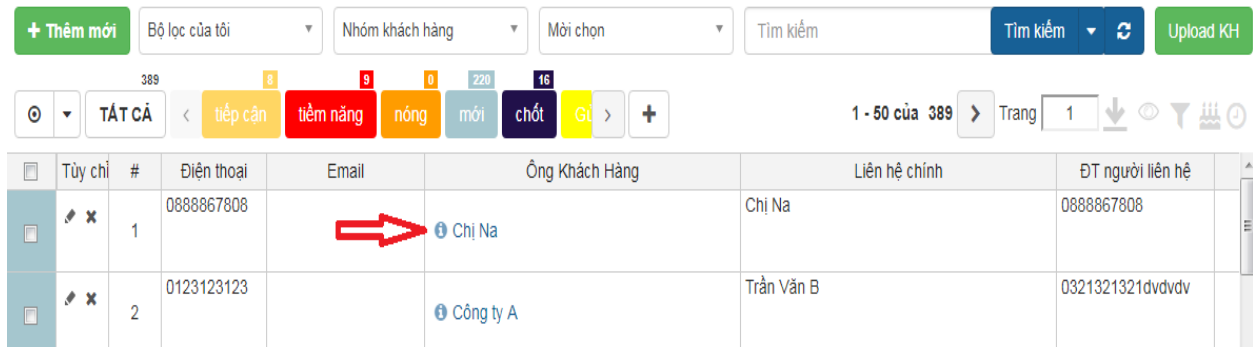
c) Tương tác trên một khách hàng (ghi nhận báo cáo và lịch hẹn)

GetFly lấy khách hàng là trung tâm, mọi hoạt động đều xoay quanh khách hàng. Bạn có thể thực hiện rất nhiều thao tác trên một khách hàng. ở phần này sẽ hỗ trợ bạn rất nhiều: kiểm soát được hoạt động của nhân viên, Lịch sử giao dịch với khách hàng cụ thể, rõ ràng....

Nhập trao đổi liên quan đến khách hàng (Tạo báo cáo)

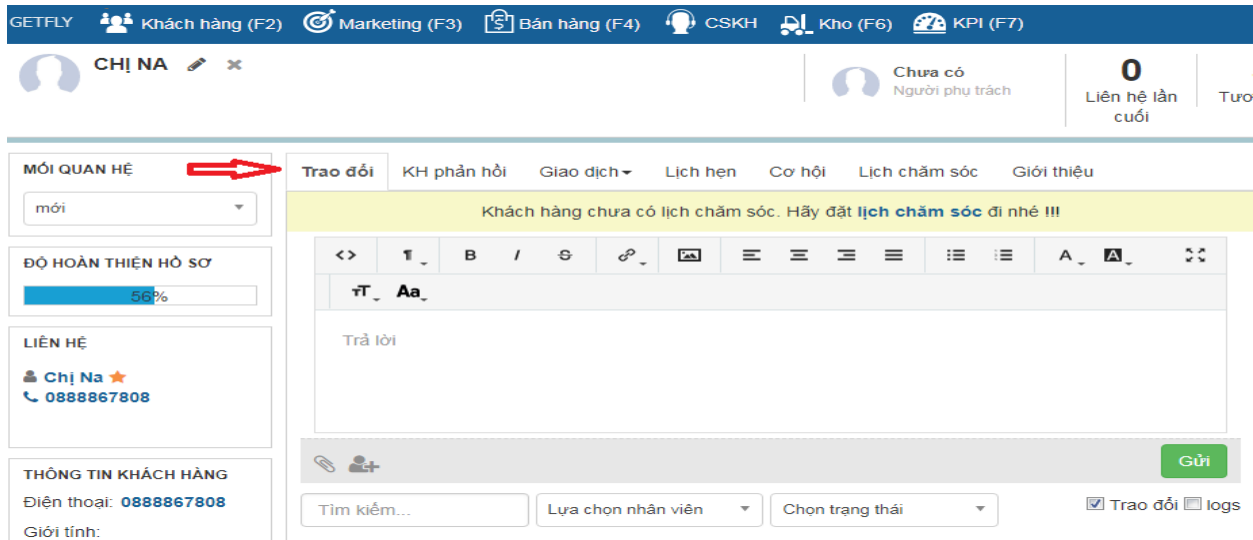
Trong chi tiết một khách hàng, Sau khi tiếp cận khách hàng chúng ta có thể viết các trao đổi, bình luận, đánh giá KH, ... để đánh dấu hoặc ghi nhớ về khách hàng và lưu lại lịch sử chăm sóc.

Tick trực tiếp vào khách hàng đó:



| Tùy chỉ | # | Điện thoại | Email | Ông Khách Hàng | Liên hệ chính | ĐT người liên hệ |
|---------|---|------------|-------|----------------|---------------|------------------|
| | 1 | 0888867808 | | Chị Na | Chị Na | 0888867808 |
| | 2 | 0123123123 | | Công ty A | Trần Văn B | 0321321321dvdvdv |

Chọn tab trao đổi.



GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7)

CHỊ NA

Chưa có Người phụ trách

Liên hệ lần cuối

MỐI QUAN HỆ mới

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ 56%

LIÊN HỆ Chị Na 0888867808

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG Điện thoại: 0888867808 Giới tính:

Trao đổi KH phản hồi Giao dịch Lịch hẹn Cơ hội Lịch chăm sóc Giới thiệu

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt lịch chăm sóc đi nhé !!!

Trả lời

Gửi

Tìm kiếm... Lựa chọn nhân viên Chon trạng thái Trao đổi logs

Chú ý: Sau này sẽ có rất nhiều bình luận, trao đổi trên khách hàng nên cần có những KEY báo cáo => thuận tiện sau này tìm kiếm, ghi nhớ

những thông tin đặc biệt quan trọng, check báo cáo giữa các bộ phận với nhau. Tôi gợi ý một số #key như sau:

#key telesale

Độ tuổi khách hàng.

Khách hàng qua tâm đến gói nào.

Giá phí khách hàng quan tâm.

Mua cho khách hàng hay là mua cho người thân.

Ai là người đứng tên trong hợp đồng.

Khách hàng đóng theo tháng, quý hay năm.

#key hẹn gặp.

#khảo sát sức khỏe

Key dành cho upsales:

#1 tháng

3 tháng

#6 tháng

#1 năm.

➔ Mỗi lần note báo cáo ghi rõ ý kiến khách hàng: Hài lòng hay không?

Góp ý cho sản phẩm cũng như công ty? Tình trạng sản phẩm?

CHỊ NA ✎ ✕

Chưa có Người phụ trách

0 Liên hệ lần cuối

5 Tương

MỐI QUAN HỆ
mới

ĐỘ HOÀN THIÊN HỒ SƠ
56%

LIÊN HỆ
Chị Na ★
0888867808

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG
Điện thoại: 0888867808
Giới tính:
Địa chỉ:...

Trao đổi KH phản hồi Giao dịch Lịch hẹn Cơ hội Lịch chăm sóc Giới thiệu

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt **lịch chăm sóc** đi nhé !!!

#key tự vấn
khách hàng quan 1|
quan tâm về dự án vincity
tải chính trên 500tr
hơn thứ 7 đi xem dự án

Gửi

Tìm kiếm... Lựa chọn nhân viên Chon trạng thái Trao đổi logs

Để tìm kiếm lại những báo cáo của nhân viên cũng như lịch sử chăm sóc khách hàng đến đâu.

Tick trực tiếp vào khách hàng -> tab trao đổi -> gõ dấu # vào mục tìm kiếm như hình :

Trao đổi KH phản hồi Giao dịch Lịch hẹn Cơ hội Lịch chăm sóc Giới thiệu

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt **lịch chăm sóc** đi nhé !!!

Trả lời

Gửi

#| Lựa chọn nhân viên Chon trạng thái Trao đổi logs

GetFly CRM Vừa xong
đfa

GetFly CRM Vừa xong
bfbf

GetFly CRM Vừa xong
fà

GetFly CRM Vừa xong

GetFly CRM Vừa xong

Hệ thống sẽ cho ra các báo cáo về khách hàng đó như hình:

Trao đổi KH phản hồi Giao dịch Lịch hẹn Cơ hội Lịch chăm sóc Giới thiệu

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt lịch chăm sóc đi nhé !!!

<> **B** / **A**

Aa

|

Gửi

Lựa chọn nhân viên Chọn trạng thái Trao đổi logs

GetFly CRM 3 phút trước

#key tư vấn
khách hàng quận 1
quan tâm về dự án vincity
tài chính trên 500tr
hẹn thứ 7 đi xem dự án

Tạo lịch làm việc: Sau khi nhân viên đã trao đổi với khách hàng nếu có những lịch hẹn hàng để gặp trực tiếp hoặc đi dự án thì sẽ tiến hành lên lịch hẹn để hệ thống ghi nhận cũng như để quản lý có biết được lý do đi ra ngoài của nhân viên.

Tick vào khách hàng muốn lên lịch :

+ Thêm mới Bộ lọc của tôi Nhóm khách hàng Mọi chọn Tìm kiếm **Tìm kiếm** Upload KH

389 **tiếp cận** **tiềm năng** **nóng** **mới** **chốt** **Gửi** **+>** 1 - 50 của 389 Trang

| Tùy chỉ | # | Điện thoại | Email | Ông Khách Hàng | Liên hệ chính | ĐT người liên hệ |
|-------------------------------------|---|------------|-------|----------------|---------------|------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | 0888867808 | | Chị Na | Chị Na | 0888867808 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 2 | 0123123123 | | Công ty A | Trần Văn B | 0321321321dvdvdv |

Chọn qua tab lịch hẹn:

MỐI QUAN HỆ
mới

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ
56%

LIÊN HỆ
Chị Na ★
0888867808

GetFly CRM Vừa xong
fà

GetFly CRM Vừa xong

GetFly CRM Vừa xong

GetFly CRM Vừa xong

Trao đổi KH phản hồi ~~Giao dịch~~ **Lịch hẹn** Cơ hội Lịch chăm sóc Giới thiệu

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt **lịch chăm sóc** đi nhé !!!

+ Thêm công việc

Tất cả Ưu tiên Công việc của tôi Mới Chậm Theo thời gian ▾

Nhập điều kiện tìm kiếm ... Mời chọn ▾ Công việc giao ▾

thứ bảy (05/01/2019)

Nhấn vào thêm công việc:

CHỊ NA ✎ ✕

Chưa có
Người phụ trách

0
Liên hệ lần
cuối

5
Tương

MỐI QUAN HỆ
mới

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ
56%

LIÊN HỆ
Chị Na ★
0888867808

GetFly CRM Vừa xong
fà

GetFly CRM Vừa xong

GetFly CRM Vừa xong

GetFly CRM Vừa xong

Trao đổi KH phản hồi Giao dịch **Lịch hẹn** Cơ hội Lịch chăm sóc Giới thiệu

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt **lịch chăm sóc** đi nhé !!!

+ Thêm công việc

Tất cả Ưu tiên Công việc của tôi Mới Chậm Theo thời gian ▾

Nhập điều kiện tìm kiếm ... Mời chọn ▾ Công việc giao ▾

thứ bảy (05/01/2019)

Điền thông tin theo Form như hình:

Tên công việc: [hengap] minh nhut/ chi na 9h 5/1/2019 ← b1

Chọn dự án: Công việc | Loại công việc: Hen gặp | Mã công việc: | Khối lượng công việc: 1

Thời gian thực hiện: 05/01/2019 09:00 → 05/01/2019 23:59 ← b2

Nội dung: trao đổi về dự án vincity

Tài liệu đính kèm:

Người thực hiện: GetFly CRM ← b3 | Người tham gia: ← b4

GETFLY | Khách hàng (F2) | Marketing (F3) | Bán hàng (F4) | CSKH | Kho (F6) | KPI (F7)

TRAO ĐỔI KHẢN PHẢN HỒI GIAO DỊCH **LỊCH HẸN** CƠ HỘI LỊCH CHĂM SÓC GIỚI THIỆU

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt **lịch chăm sóc** đi nhé !!!

Tất cả **Lưu tiên** Công việc của tôi Mới Chậm + Thêm công việc

Nhập điều kiện tìm kiếm ... Theo thời gian

thứ bảy (05/01/2019)

| | | | | | |
|-----------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------|--|------------------------------------|
| <input type="radio"/> | xuất hoa đơn cho Chị Na | <input type="text" value="0%"/> | (Đang tiến hành) | | <input type="button" value="Huỷ"/> |
| <input type="radio"/> | cv tạo auto | <input type="text" value="0%"/> | (Đang tiến hành) | | <input type="button" value="Huỷ"/> |
| <input type="radio"/> | Chị Na - - Thời gian giao hàng: - Địa điểm gi... | <input type="text" value="0%"/> | (Mới giao) | | <input type="button" value="Huỷ"/> |
| <input type="radio"/> | xuất hoa đơn cho Chị Na | <input type="text" value="0%"/> | (Đang tiến hành) | | <input type="button" value="Huỷ"/> |
| <input type="radio"/> | cv tạo auto | <input type="text" value="0%"/> | (Đang tiến hành) | | <input type="button" value="Huỷ"/> |
| <input type="radio"/> | [hengap] minh nhut/ chi na 9h 5/1/2019 | <input type="text" value="0%"/> | (Đang tiến hành) | | <input type="button" value="Huỷ"/> |

Thứ tư là khi nhân viên kinh doanh chốt được đơn hàng thì tạo đơn hàng để ghi nhận doanh số.

Có 2 cách để tạo đơn hàng

Cách 1:

Vào trực tiếp khách hàng -> giao dịch -> đơn hàng -> thêm đơn hàng.

demo4.getflycrm.com/#/crm/accounts

Booking.com VnExpress Amazon.com Lazada.vn Agoda.com

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7)

+ Thêm mới Bộ lọc của tôi Nhóm khách hàng Mời chọn Tìm kiếm

389 197 0 1 9

TẤT CẢ < Mới Mất Tiềm năng Đã tiếp cận Chờ lớp > + 1 - 50 của 389 Trang 1

| Tùy chỉ | # | Họ và tên | Nguồn khách hàng | Nhóm khách hàng | Điện thoại | Mối quan hệ |
|---------|---|-----------|-------------------------------------|-----------------|------------|--------------|
| | 1 | Chi Na | | Khách Lễ | *****743 | Test đầu vào |
| | 2 | qdsdfbvm, | Live Chat, Facebook Ads, Google Ads | | *****998 | Test đầu vào |
| | | | | | *****456 | |

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7)

CHI NA

GetFly CRM Người phụ trách 0 Liên hệ lần cuối

MỐI QUAN HỆ Test đầu vào

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ 58%

LIÊN HỆ Chi Na 090909743

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG Họ và tên: Chi Na

Trao đổi KH phản hồi Giao dịch Lịch hẹn Cơ hội Lịch chăm sóc Automation Giới thiệu

Khách

Đơn hàng

Sản phẩm

Hợp đồng

Email

SMS

Cuộc gọi

Tài liệu

Báo giá

Tiếp nhận bảo hành

Gửi

Chon trạng thái

☑ Trao đổi ☐ logs

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7)

CHI NA

GetFly CRM Người phụ trách 0 Liên hệ lần cuối

MỐI QUAN HỆ Test đầu vào

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ 58%

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG Họ và tên: Chi Na

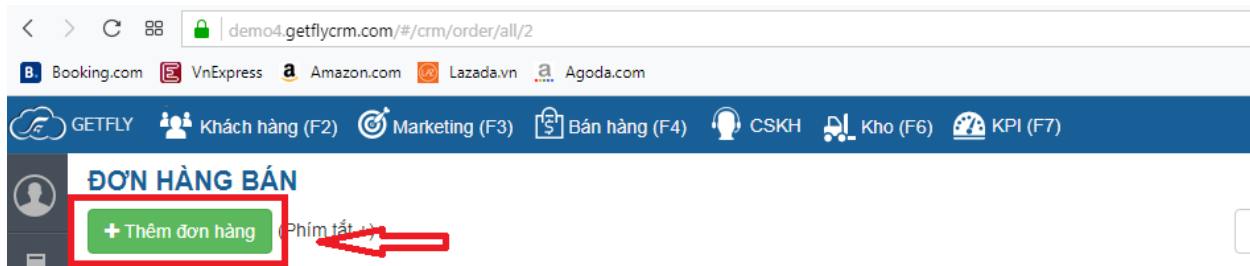
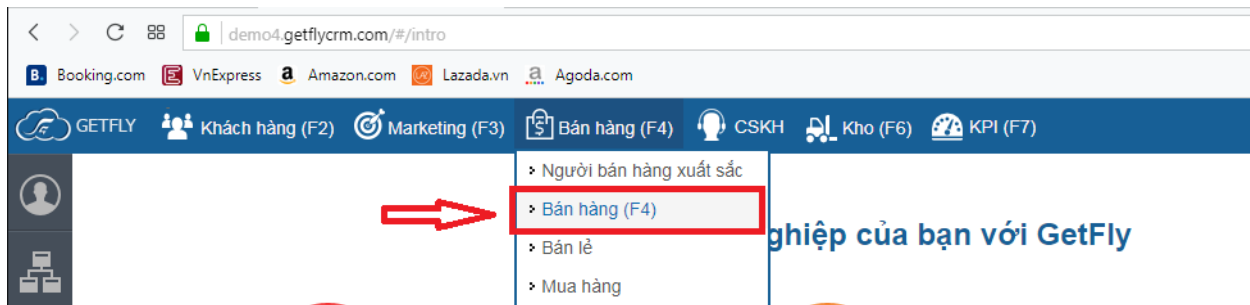
Trao đổi KH phản hồi **Giao dịch** Lịch hẹn Cơ hội Lịch chăm sóc Automation Giới thiệu

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt lịch chăm sóc đi nhé !!!

Danh sách đơn hàng bán

| Mã đơn hàng | Người thực hiện | Trạng thái | Ngày đặt hàng | Tổng tiền |
|-------------|-----------------|------------|---------------|------------------------|
| | | | | + Thêm đơn hàng |

Cách 2 : Vào bán hàng -> thêm đơn hàng.



Đến bước này thì cả 2 cách đều làm giống nhau:

B1: Nhập thông tin khách hàng

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7) GetFly CRM

Bạn cần hướng dẫn?

ĐƠN HÀNG BÁN

Tim kiếm Khách hàng đã có trên hệ thống

Chi Na

Tên khách hàng: Chi Na Điện thoại: *****743

Địa chỉ: Email: *****

Người thực hiện: GetFly CRM Mã ĐH: Mã ĐH

Ngày đặt hàng: 15/02/2019 Phương thức thanh toán: Mời chọn Nguồn đơn hàng: Mời chọn

Kho: Mời chọn Mã vận đơn

Xem thêm Nhập đầy đủ thông tin khách hàng

| # | Mã sản phẩm | Tên sản phẩm | Đơn vị tính | Tồn kho | Số lượng | Đơn giá | VAT (%) | CK (%) | CK (đ) | Thành tiền |
|---|-------------|--------------|-------------|---------|----------|---------|---------|--------|--------|------------|
| 1 | | Tên sản phẩm | -- | ? | 1.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

(+) Thêm sản phẩm

ĐIỂM: Tổng điểm thưởng: 0 Điểm hiện tại: ĐIỀU KHOẢN: 1 Thời gian giao hàng: THANH TOÁN: Tổng: CHIẾT KHẤU (%):

QUÀ TẶNG: 2 Địa điểm giao hàng:

Cập nhật Quay lại

B2: Lựa chọn sản phẩm bán và số lượng, đơn giá.

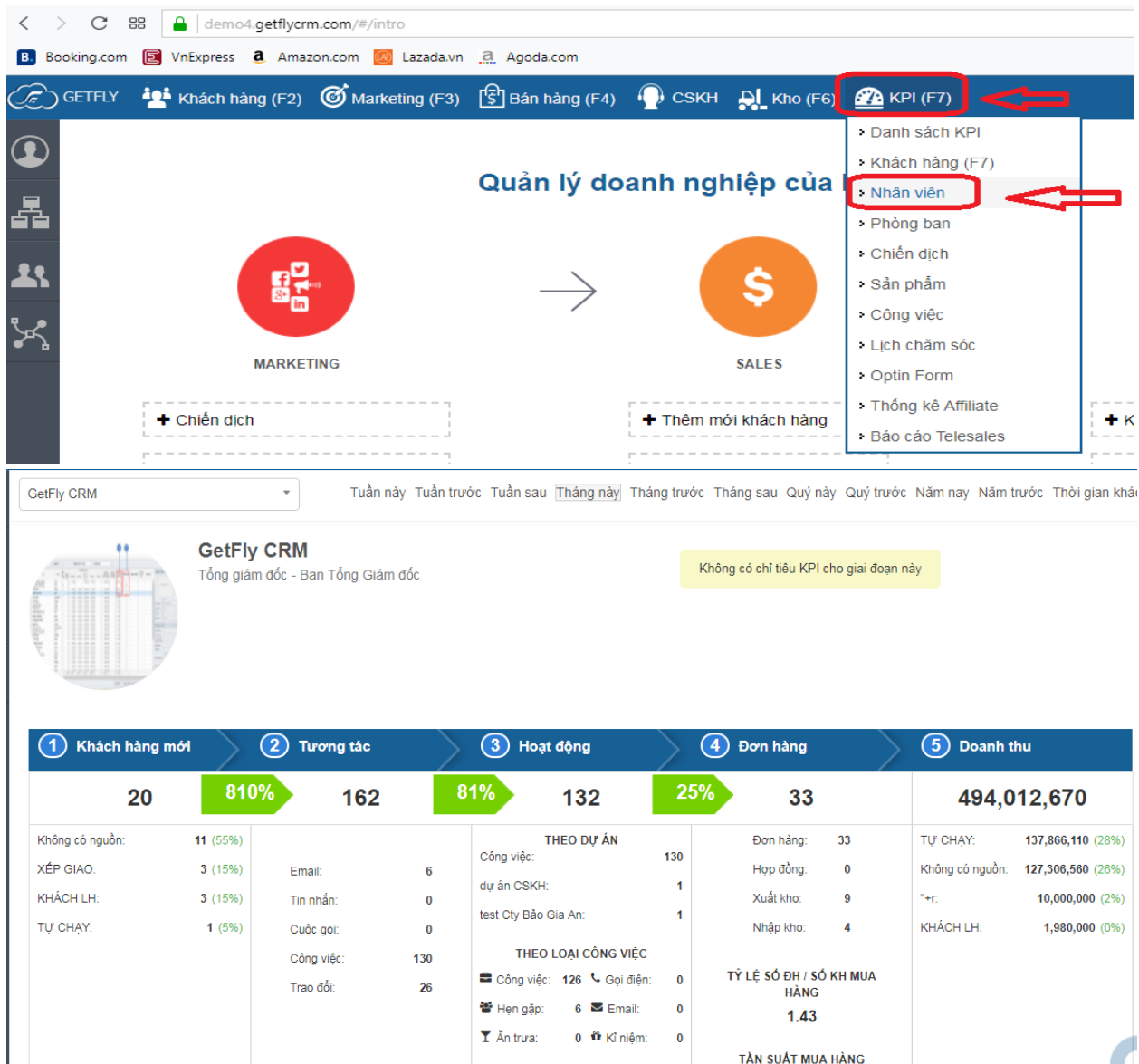
The screenshot shows a CRM interface with a sales order form. The form is divided into several sections: customer information, product selection, and financial summary. A table lists the selected product 'ÁO KHOÁC NỮ' with a quantity of 1.00 and a unit price of 500,000. The total amount is 500,000. A red box highlights the product table, and a red arrow points to the 'Cập nhật' (Update) button at the bottom left.

| # | Mã sản phẩm | Tên sản phẩm | Đơn vị tính | Tồn kho | Số lượng | Đơn giá | VAT (%) | CK (%) | CK (đ) | Thành tiền |
|---|-------------|--------------|-------------|----------|----------|---------|---------|--------|--------|------------|
| 1 | AKN | ÁO KHOÁC NỮ | Cái | Còn hàng | 1.00 | 500,000 | 0 | 0 | 0 | 500,000 |

Thứ năm là xem KPI cá nhân.

Đây sẽ giúp cho nhân viên biết được về KPI của mình có đạt chỉ tiêu so với yêu cầu của công ty không? Tình hình làm việc trong tuần qua hoặc tháng qua như thế nào?

Bạn truy cập vào KPI > Nhân viên để theo dõi kết quả của từng nhân viên kinh doanh.



Tóm lại, đối với BP Kinh doanh, anh chị sẽ theo dõi được:

- Phân cho nhân viên bao nhiêu khách hàng / hoặc nhân viên tự tìm kiếm bao nhiêu khách hàng trong 1 khoảng thời gian
- Nhân viên cho chăm chỉ làm việc hay không? Thông qua các chỉ số: số cuộc gọi, số sms, số email, số trao đổi, số lịch hẹn đi gặp khách hàng hoặc số công việc
- Tỷ lệ chuyển đổi từ lịch hẹn / đơn hàng là nhân viên là như nào? => Đánh giá 1 nhân viên làm việc thế nào?

- Kết quả kinh doanh thế nào? Doanh số ra sao?

4.4 Bộ Phận Quản Lý.

Đối với bộ phận quản lý, CRM sẽ hỗ trợ trong việc quản lý khách hàng và quản lý bộ phận Sales và Marketing, CSKH hiệu quả hơn.

Nắm được hiệu quả kinh doanh qua từng con số cụ thể và chi tiết. Đưa ra được kế hoạch chính xác và có quyết định nhanh hơn dựa vào con số không phải cảm tính, và có thể double check trên báo cáo của các bộ phận. Hầu hết, đối với bộ phận quản lý sẽ quan tâm đến các vấn đề sau:

- DOANH SỐ: Từng nhân viên thế nào? Từng cửa hàng ra sao? Ai làm hiệu quả? Ai không hiệu quả?
- Đánh giá hiệu quả Marketing: một tháng thì chi phí bỏ ra bao nhiêu, mang về bao nhiêu lead, Cost per lead và Cost per sale là bao nhiêu?

Dựa vào số liệu các bạn và con số trên Getfly bạn có thể dựa vào công thức tính như sau:

CPL = (Chi phí MKT + lương MKT) / Tổng số lead

CPS = (Chi phí MKT + lương MKT) / Tổng số khách mua hàng

- Khách hàng: **Số lượng tổng** bao nhiêu? Bao nhiêu **Mới**? Bao nhiêu **Tiếp cận**? Bao nhiêu **Sai đối tượng**? Bao nhiêu **Chốt**? Để từ đó biết hiệu quả kinh doanh qua từng con số cụ thể và chi tiết, đánh giá hiệu quả Marketing và hiệu quả chốt sale.
- Phản hồi của khách hàng về dịch vụ qua tag trao đổi nội bộ giữa các nhân sự với nhau, double check giữa các bộ phận với nhau: Có khách hàng nào có vấn đề hay không? Vấn đề của khách hàng là gì? Lý do vì sao lại có vấn đề đó? Do sales tư vấn sai, hay do bộ phận giao hàng? Chậm trễ xuất hoá đơn?
- Các dự án quan trọng triển khai đến đâu rồi? Có vướng mắc gì không? Có đúng theo kế hoạch không? ...

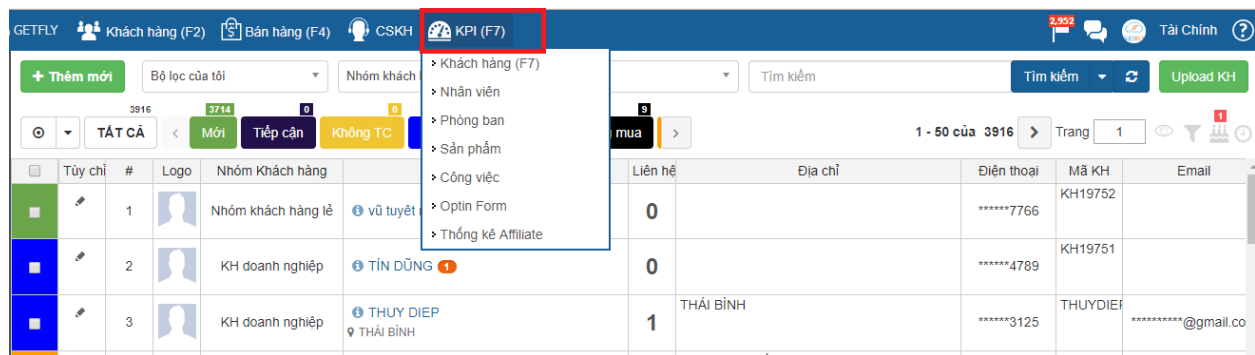
- Vấn đề công nợ thế nào rồi? thu hồi được bao nhiêu %, còn nợ bao nhiêu? Thông qua đơn hàng trên Getfly dễ dàng bạn tìm kiếm và theo dõi, mà không còn phụ thuộc vào các phong ban khác.
- Xem mức độ tăng trưởng hiệu tại so sánh với các con số giữa các cột mốc thời gian với nha. Mọi hoạt động, con số qua từng thời gian đều được Getfly ghi nhận và lưu lại như một chứng từ sổ sách cụ thể, rõ ràng. Từ đó, có được những số liệu bạn có thể lập kế hoạch cho kỳ tiếp theo, tháng sau, quý sau, năm sau một cách chủ động, linh hoạt.

Đến với Getfly mọi vấn đề đó đều sẽ được giải quyết thông qua mục KPI (F7) trên hệ thống: khách hàng,

Tôi sẽ hướng dẫn cho các bạn cách xem báo cáo ở trên hệ thống với 3 tiêu chí quan trọng mà mỗi doanh nghiệp cần quan tâm: khách hàng, nhân viên, phòng ban. Ở trên hệ thống có một tính năng KPI, báo cáo hoàn toàn tự động tất cả những công việc, hoạt động trên hệ thống, giúp bạn giải quyết được các vấn đề trên:

Chỉ số KPI về Khách hàng

Truy cập vào KPI (F7) hoặc phím tắt F7 => khách hàng.



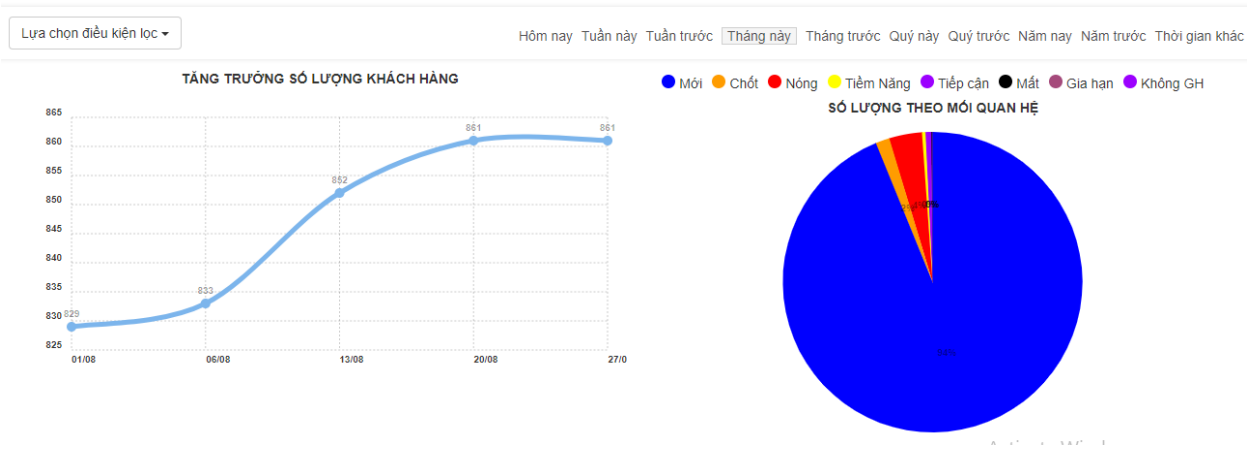
The screenshot shows the Getfly KPI (F7) interface. At the top, there are navigation tabs for 'Khách hàng (F2)', 'Bán hàng (F4)', 'CSKH', and 'KPI (F7)'. The 'KPI (F7)' tab is selected and highlighted with a red box. A dropdown menu is open under 'KPI (F7)', listing various categories: 'Khách hàng (F7)', 'Nhân viên', 'Phòng ban', 'Sản phẩm', 'Công việc', 'Optin Form', and 'Thống kê Affiliate'. Below the menu, there is a search bar and a table of customer data. The table has columns for 'Liên hệ', 'Địa chỉ', 'Điện thoại', 'Mã KH', and 'Email'. The first three rows of data are visible:

| Liên hệ | Địa chỉ | Điện thoại | Mã KH | Email |
|---------|-----------|------------|----------|----------------|
| 0 | | *****7766 | KH19752 | |
| 0 | | *****4789 | KH19751 | |
| 1 | THÁI BÌNH | *****3125 | THUYDIEP | *****@gmail.co |

Thống kê về khách hàng luôn là điều quan trọng nhất để đánh giá hoạt động của một doanh nghiệp. KPI về khách hàng sẽ cho bạn thấy những gì bạn đã đạt được cả về số lượng và chất lượng:

- Số lượng khách hàng tăng trưởng đánh giá công tác marketing.
- Doanh thu, các hoạt động tương tác đánh giá tổng thể bộ phận sale và chăm sóc.
- Thống kê theo nguồn khách hàng để bạn biết khai thác từ nguồn hiệu quả hơn tập trung marketing...

Trong phần báo cáo này, sẽ có báo cáo toàn bộ những công việc mà nhân viên đã làm trên hệ thống . Trước tiên là biểu đồ nói về tốc độ tăng trưởng của khách hàng, ở đây sẽ cho mình biết được khách hàng tăng, giảm như thế nào theo thời gian và số lượng khách hàng theo mỗi quan hệ: theo dõi được số lượng khách hàng theo mỗi quan hệ.



Và tiếp theo là bảng tỷ lệ chuyển đổi rất hữu ích cho cấp quản lý: biết được các bạn nhân viên đang làm việc như thế nào trên hệ thống. Bảng chuyển đổi có 5 bước:

| 1 Khách hàng mới | | 2 Tương tác | | 3 Hoạt động | | 4 Đơn hàng | | 5 Doanh thu | |
|---------------------------|----------|-------------|----|-------------------------|----|------------------------------|----|---------------------------|-------------------|
| 32 | | 166% | | 53 | | 40% | | 21 | |
| 162% | | 34 | | 570,899,990 | | | | | |
| Không có nguồn: | 16 (50%) | | | THEO DỰ ÁN | | Đơn hàng: | 34 | Không có nguồn: | 322,600,000 (57%) |
| KH cũ giới thiệu: | 3 (9%) | Email: | 12 | Công việc: | 18 | Hợp đồng: | 1 | KH cũ giới thiệu: | 181,799,990 (32%) |
| FB-GetFly CRM: | 3 (9%) | Tin nhắn: | 0 | Giao hàng + nghiệm thu: | 1 | Xuất kho: | 4 | Hội thảo ITC ngày 7-8: | 51,600,000 (9%) |
| zalo: | 2 (6%) | Cuộc gọi: | 0 | THEO LOẠI CÔNG VIỆC | | Nhập kho: | 0 | https://www.facebook.com: | 1,950,000 (0%) |
| facebook: | 1 (3%) | Công việc: | 15 | ☎ Công việc: | 8 | TỶ LỆ SỐ ĐH / SỐ KH MUA HÀNG | | zalo: | 100,000 (0%) |
| https://www.facebook.com: | 1 (3%) | Trao đổi: | 26 | 📞 Gọi điện: | 7 | 1.55 | | | |
| Hội thảo ITC ngày 7-8: | 1 (3%) | | | 📅 Hen gặp: | 5 | TÀN SUẤT MUA HÀNG | | | |
| Hot line: | 1 (3%) | | | 📧 Email: | 0 | Một lần: | 19 | Nhiều lần: | 3 |
| | | | | 🕒 Ấn trả: | 0 | THEO HỢP ĐỒNG | | | |
| | | | | 📅 Kỉ niệm: | 1 | Tái ký: | 0 | Đã hết hạn: | 1 |

Bước 1: Khách hàng

Sẽ cho anh (chị) trong tháng này nhân viên đang phụ trách bao nhiêu khách hàng, và những khách hàng này đến từ những nguồn nào

Bước 2: Tương tác

Số tương tác của nhân viên trên hệ thống bao gồm email, sms, cuộc gọi, công việc, trao đổi, và có thể xem chi tiết nội dung các tương tác đó.

Bước 3: Hoạt động

Chính là số công việc của bạn nhân viên đó khi bạn làm việc trên hệ thống.

Bước 4: Đơn hàng

Bước 5: Doanh thu

Từ những bước 1,2,3 thì phát sinh lên bao nhiêu đơn hàng và đem lại doanh thu bao nhiêu, và doanh thu từ nguồn nào đang chiếm tỷ trọng cao. Để có những chính sách tự động hóa cho công ty ngày càng phát triển

- Đồng thời ban quản trị cũng biết được tỷ lệ giữa khách mới và khách chốt là bao nhiêu. Từ đó, có được các phương án để đào tạo đội ngũ sale.

Chỉ số KPI của Nhân viên.

Truy cập vào KPI (F7) hoặc phím tắt F7 => nhân viên.



The screenshot shows the GetFly CRM interface. At the top, there are navigation icons for 'Khách hàng (F2)', 'Bán hàng (F4)', 'CSKH', and 'KPI (F7)'. The 'KPI (F7)' icon is highlighted with a red circle. Below the navigation bar, there is a search bar and a dropdown menu for 'Nhóm khách'. The dropdown menu is open, showing options: 'Khách hàng (F7)', 'Nhân viên' (highlighted with a red box), 'Phòng ban', 'Sản phẩm', 'Công việc', 'Optin Form', and 'Thống kê Affiliate'. Below the menu, there is a table with columns: 'Tùy chỉ', '#', 'Logo', 'Nhóm Khách hàng', 'Liên hệ', and 'Địa chỉ'. The table contains two rows of data.

| Tùy chỉ | # | Logo | Nhóm Khách hàng | Liên hệ | Địa chỉ |
|---------|---|------|--------------------|---------|-----------------------------------------------------------|
| | 1 | | | 0 | TDP Quyền Thương, Phường Kỳ Trinh, Thị Xã Kỳ Anh, Hà Tĩnh |
| | 2 | | Nhóm khách hàng lẻ | 1 | |

Không chỉ đánh giá tổng thể về Khách hàng, GetFly CRM còn cung cấp cho bạn chỉ số KPI của từng nhân viên. Nhân viên của bạn cũng tự theo dõi và đánh giá được hiệu suất làm việc của chính họ để có sự điều chỉnh hợp lý. Điều tuyệt vời nhất là nhân viên của bạn có thể tự đánh giá được **CHÍNH XÁC** tỷ lệ chuyển đổi của họ từ khách hàng tiềm năng sang khách hàng mua hàng. Đây là bí mật kinh doanh mà không phải CEO nào cũng biết.

Nhân viên và cấp quản lý có thể theo dõi, quản lý các công việc một cách chính xác.

Thống kê số lượng khách hàng được chăm sóc trong 1 khoảng thời gian nhất định, đánh giá được hiệu suất làm việc của nhân viên để có sự điều chỉnh hợp lý.

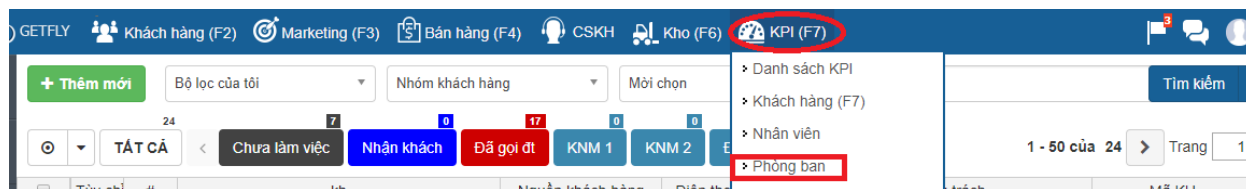
Theo dõi được tổng các đơn hàng chính xác của từng nhân viên, nhân viên tự theo dõi công nợ để có chính sách làm việc hợp lý.

ĐƠN HÀNG BÁN TẢI FILE EXCEL

| # | Đơn hàng | Ngày | Trạng thái | Doanh số | Doanh thu | Đã thanh toán | Còn lại | Lợi nhuận được chia | Người thực hiện |
|-------------------|-----------------------|------------|------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|---------------------|-----------------|
| 1 | DH1375 - trùng KH | 20/08/2018 | Đã duyệt | 5,800,000 | 5,800,000 | 0 | 5,800,000 | 0 | Nguyễn Sơn Thọ |
| 2 | DH1372 - | 16/08/2018 | Đã duyệt | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Nguyễn Sơn Thọ |
| 3 | DH1368 - Dững lẻ | 15/08/2018 | Đã duyệt | 5,800,000 | 5,800,000 | 5,800,000 | 0 | 0 | Nguyễn Sơn Thọ |
| 4 | DH1367 - Dững lẻ | 13/08/2018 | Đã duyệt | 460,000 | 460,000 | 460,000 | 0 | 0 | Nguyễn Sơn Thọ |
| 5 | DH1366 - Dững lẻ | 13/08/2018 | Đã duyệt | 460,000 | 460,000 | 0 | 460,000 | 0 | Nguyễn Sơn Thọ |
| 6 | DH1365 - Dững lẻ | 13/08/2018 | Đã duyệt | 460,000 | 460,000 | 0 | 460,000 | 0 | Nguyễn Sơn Thọ |
| 7 | DH1364 - Dững lẻ | 13/08/2018 | Đã duyệt | 460,000 | 460,000 | 0 | 460,000 | 0 | Nguyễn Sơn Thọ |
| 8 | DH1362 - KH sỉ - Dững | 13/08/2018 | Đã duyệt | 555,000 | 555,000 | 300,000 | 255,000 | 0 | Nguyễn Sơn Thọ |
| 9 | DH1361 - Dững lẻ | 13/08/2018 | Đã duyệt | 920,000 | 710,000 | 710,000 | 0 | 0 | Nguyễn Sơn Thọ |
| 10 | DH1360 - KH sỉ - Dững | 13/08/2018 | Đã duyệt | 2,695,000 | 2,695,000 | 1,000,000 | 1,695,000 | 0 | Nguyễn Sơn Thọ |
| Tổng: | | | | 17,610,000 | 17,400,000 | 8,270,000 | 9,130,000 | 0 | |
| Tổng cộng: | | | | 229,955,000 | 161,375,000 | 119,115,000 | 42,260,000 | 0 | |

Chỉ số KPI của Phòng ban

Truy cập vào KPI (F7) hoặc phím tắt F7 => Phòng ban.



Không chỉ là KPI của nhân viên đơn lẻ, GetFly CRM tiếp tục cung cấp cho bạn công cụ mạnh mẽ hơn để đánh giá KPI của từng phòng ban. Nếu bạn có từ 2 phòng kinh doanh độc lập trở lên thì đây là cơ hội tuyệt vời để bạn có thể đánh giá được năng lực của Trưởng phòng và các thành viên của nhóm thông qua tính năng này.

Đánh giá được năng lực các thành viên của nhóm qua các công việc mà nhân viên làm việc trên hệ thống một cách chi tiết và cụ thể, rõ ràng. Biết được nhân viên nào đang tỏa sáng, nhân viên nào đang gặp vấn đề, từ đó đưa ra chính sách khuyến khích, thưởng phát cho nhân viên.

Thống kê được doanh số của từng phòng ban, đưa ra chiến lược bán hàng cho từng bộ phận, cách quản lý và làm việc của phòng ban.

Ngoài ra đối với bộ phận quản lý sẽ thực hiện các công việc sau:

- 1) Chuyển khách hàng cho nhân viên.
- 2) Xem báo cáo lịch sử chăm sóc khách hàng của nhân viên

Hướng dẫn thao tác

- **Chuyển thông tin khách hàng khi có nhân sự mới**

Chọn tất cả khách hàng cần chuyển -> thao tác :

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7)

+ Thêm mới Bộ lọc của tôi Nhóm khách hàng Mời chọn Tìm kiếm

Thao tác TẤT CẢ tiếp cận tiềm năng nóng mới chốt Gi

1 - 50 của 413 Trang

| Tùy chỉ | Tên KH | Điện thoại | Email | Địa chỉ |
|---------|-------------|------------|----------------------|---------|
| 1 | Nguyễn Ánh | 0348159427 | nguyenanh2@gmail.co | |
| 2 | Nguyễn Trâm | 0348159426 | nguyentram1@gmail.co | |
| 3 | Trần Hiền | 0981456210 | tranhien@gmail.com | |
| 4 | Nguyễn Trâm | 0924587126 | nguyentram@gmail.cor | |
| 5 | Nguyễn Anh | 0861254789 | nguyenanh@gmail.com | |

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6)

+ Thêm mới Bộ lọc của tôi Nhóm khách hàng Mời chọn

Thao tác TẤT CẢ tiếp cận tiềm năng nóng mới chốt Gi

Gửi Email
Gửi SMS
Tạo cơ hội
Tạo công việc
Nhóm khách hàng
Người phụ trách
Người xem
Lịch chăm sóc
Xóa nhiều
Mối quan hệ

Thay đổi người phụ trách

Chọn người phụ trách

Chọn người phụ trách

Trần Tiểu Bảo
Dương Thi Hiếu
GetFly CRM
Bùi Anh Hiền

Cập nhật

Chọn nhân viên sẽ nhận khách hàng

- Theo dõi tình hình khách hàng của nhân viên thông qua mối quan hệ.

The screenshot shows the GetFly CRM interface. At the top, there are navigation tabs for 'Khách hàng (F2)', 'Marketing (F3)', 'Bán hàng (F4)', 'CSKH', 'Kho (F6)', and 'KPI (F7)'. Below the navigation, there are filters for 'Bộ lọc của tôi', 'Nhóm khách hàng', and 'Mời chọn'. A search bar is present with 'Tìm kiếm' and 'Upload KH' buttons. The main area displays a table of customer records with columns: 'Tùy chỉ #', 'Tên KH', 'Điện thoại', 'Email', and 'Địa chỉ'. The table contains four rows of data. A dropdown menu is open on the right side of the table, showing options for time periods: 'Hôm nay', 'Hôm qua', 'Tuần này', 'Tuần trước', 'Tháng này', 'Tháng trước', 'Quý này', 'Quý trước', and 'Năm nay'. A red arrow points to the 'Tháng trước' option. The text 'Chọn thời gian muốn xem' is visible next to the dropdown.

| Tùy chỉ # | Tên KH | Điện thoại | Email | Địa chỉ |
|-----------|-------------|------------|----------------------|---------|
| 1 | Nguyễn Ánh | 0348159427 | nguyenanh2@gmail.co | |
| 2 | Nguyễn Trâm | 0348159426 | nguyentram1@gmail.co | |
| 3 | Trần Hiền | 0981456210 | tranhien@gmail.com | |
| 4 | Nguyễn Trâm | 0924587126 | nguyentram@gmail.com | |

The screenshot shows the GetFly CRM interface with a dropdown menu open for selecting a staff member. The menu options are: 'Mời chọn', 'Tất cả', 'Chưa có người phụ trách', 'Ban Tổng Giám đốc', 'Vũ Hoàng Duy (Đã xóa)', 'GetFly CRM', and 'Bùi Anh Hiền (Đã xóa)'. A red arrow points to the 'Bùi Anh Hiền (Đã xóa)' option. The text 'Chọn nhân viên cần xem' is visible next to the dropdown. The table below shows customer records with columns: 'Tên KH', 'Điện thoại', and 'Email'.

| Tên KH | Điện thoại | Email |
|-------------|------------|----------------------|
| Nguyễn Ánh | 0348159427 | nguyenanh2@gmail.co |
| Nguyễn Trâm | 0348159426 | nguyentram1@gmail.co |
| Trần Hiền | 0981456210 | tranhien@gmail.com |
| Nguyễn Trâm | 0924587126 | nguyentram@gmail.com |
| Nguyễn Anh | 0861254789 | nguyenanh@gmail.com |

The screenshot shows the GetFly CRM interface with a search bar and filters. The search bar contains 'Tìm kiếm (1)'. Below the search bar, there are filters for 'Bộ lọc của tôi', 'Nhóm khách hàng', and 'Mời chọn'. A search bar is present with 'Tìm kiếm' and 'Upload KH' buttons. The main area displays a table of customer records with columns: 'Tùy chỉ #', 'Tên KH', 'Điện thoại', 'Email', and 'Địa chỉ'. The table contains four rows of data. The text 'TẤT CẢ' is highlighted in a red box. The text 'Chọn nhân viên cần xem' is visible next to the dropdown.

| Tùy chỉ # | Tên KH | Điện thoại | Email | Địa chỉ |
|-----------|-------------|------------|----------------------|---------|
| 1 | Nguyễn Ánh | 0348159427 | nguyenanh2@gmail.co | |
| 2 | Nguyễn Trâm | 0348159426 | nguyentram1@gmail.co | |
| 3 | Trần Hiền | 0981456210 | tranhien@gmail.com | |
| 4 | Nguyễn Trâm | 0924587126 | nguyentram@gmail.com | |

Như hình trên có thể thấy được tổng khách hàng nhân viên đó đang phụ trách, tương ứng được quy đổi sang các trạng thái như tiếp cận, tiềm năng, nóng, mát, chốt là bao nhiêu.

- Theo dõi báo cáo lịch sử chăm sóc khách hàng của nhân viên.

| Tùy chỉ | # | Điện thoại | Email | Ông Khách Hàng | Liên hệ chính | ĐT người liên hệ |
|---------|---|------------|-------|----------------|---------------|------------------|
| 1 | 1 | 0888867808 | | Chị Na | Chị Na | 0888867808 |
| 2 | 2 | 0123123123 | | Công ty A | Trần Văn B | 0321321321dvdvdv |

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7)

CHỊ NA Chưa có Người phụ trách 0 Liên hệ lần cuối

MỐI QUAN HỆ mới

ĐỘ HOÀN THIÊN HỒ SƠ 56%

LIÊN HỆ Chị Na 0888867808

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG Điện thoại: 0888867808 Giới tính:

TRAO ĐỔI KH phản hồi Giao dịch Lịch hẹn Cơ hội Lịch chăm sóc Giới thiệu

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt lịch chăm sóc đi nhé !!!

Trả lời

Gửi

Tìm kiếm... Lựa chọn nhân viên Chon trạng thái Trao đổi logs

Trào đổi KH phản hồi Giao dịch Lịch hẹn Cơ hội Lịch chăm sóc Giới thiệu

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt **lịch chăm sóc** đi nhé !!!

Trà lời

Gửi

#

Lựa chọn nhân viên

Chọn trạng thái

Trao đổi logs

GetFly CRM Vừa xong
đfa

GetFly CRM Vừa xong
bfbf

GetFly CRM Vừa xong
fà

GetFly CRM Vừa xong

Trào đổi KH phản hồi Giao dịch Lịch hẹn Cơ hội Lịch chăm sóc Giới thiệu

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt **lịch chăm sóc** đi nhé !!!

Trà lời

Gửi

#

Lựa chọn nhân viên

Chọn trạng thái

Trao đổi logs

GetFly CRM 3 phút trước
#key tư vấn
khách hàng quận 1
quan tâm về dự án vincity
tài chính trên 500tr
hẹn thứ 7 đi xem dự án

Một số câu hỏi khách hàng

Trong suốt quá trình tiếp xúc với khách hàng tôi thường gặp các câu hỏi của khách hàng hay thường hỏi, và tôi cũng share 1 vài câu hỏi và đưa ra lời giải đáp như sau:

1. Khi upload khách hàng lên đây thì nhân viên khác có thấy không? Hoặc anh chuyển khách hàng cho team anh thì quản lý team khác có thấy khách hàng không?

Trả lời: Hiện hệ thống Getfly đang hoạt động theo hình thức cấp trên quản lý cấp dưới và đồng cấp nhau thì sẽ không thấy gì của nhau. Nên trong trường hợp này thì nếu là nhân viên với nhau sẽ không thấy gì của nhau hết dù là thông tin khách hàng hay là các thông khác cũng vậy. Còn về cấp quản lý cũng được phân quyền rõ ràng là quản lý team nào thì thấy team đó không thấy được team khác.

2. Anh/ chị muốn đến các ngày lễ, tết, hoặc đến ngày sinh nhật khách hàng thì sẽ gửi thông báo trước cho nhân viên để chúc mừng khách hàng có được không?

Trả lời: Hiện Getfly có hỗ trợ anh/chị automatin maketing sẽ giúp cho anh/chị làm được vấn đề đó.

3. Anh muốn khi nhân viên đưa khách hàng lên hệ thống thì sẽ tự động gửi email cho khách hàng thông tin về nhân viên đó nhằm giúp quảng cáo thương hiệu cá nhân có được không?

Trả lời: Tương tự như trên công cụ automaketing sẽ giúp cho anh/ chị quảng cáo thương hiệu cá nhân tự động và đồng thời anh/chị có thể setup thời gian gửi và nội dung gửi như mong muốn của anh/chị.

4. Khách hàng bên anh có chỗ khác là người mua là một người nhưng người thừa hưởng là một người khác, hoặc có thể là họ không mua nhưng người thân họ mua, hoặc trong gia đình có cha, mẹ, vợ, chồng, con họ thì anh muốn quản lý chung 1 khách hàng có được không?

Trả lời: Được. Anh có thể đưa thông tin những người thân đó vào cột liên hệ còn quan hệ của họ với khách hàng là gì thì đưa vào mục vị trí để anh có thể quản lý.

The image shows a CRM form with three main sections: 'THÔNG TIN KHÁCH HÀNG' (Customer Information), 'LIÊN HỆ' (Contact), and 'NGƯỜI GIỚI THIỆU' (Referrer). The 'LIÊN HỆ' section is highlighted with a red border and contains the following fields:

- Họ và tên (Last name and first name): Two input fields.
- Vị trí (Position): An input field.
- Điện thoại (Phone): An input field.
- Sinh nhật (Birth date): An input field with a calendar icon.
- Email: An input field.
- Giới tính (Gender): A dropdown menu with 'Mời chọn' (Please select).
- Ghi chú (Note): A text area.
- Liên hệ chính (Primary contact): A radio button.
- Nhận email (Receive email): A checked checkbox.

The 'THÔNG TIN KHÁCH HÀNG' section includes fields for 'Tên khách hàng' (Customer name), 'tên trường học sinh học' (School name), 'loại xe' (Car type), 'Giới tính' (Gender), 'Danh xưng' (Title), and 'Công thức sản phẩm' (Product formula). The 'NGƯỜI GIỚI THIỆU' section includes 'Dữ liệu khách hàng' (Customer data), 'Nhóm khách hàng' (Customer group), 'Nguồn khách hàng' (Customer source), 'Người phụ trách' (Responsible person), and 'Mối quan hệ' (Relationship).

5. Tổng Kết

Để áp dụng CRM thành công vào trong doanh nghiệp thì có rất nhiều yếu tố. Tuy nhiên, sau khi triển khai cho hơn 1500 doanh nghiệp thì Getfly rút ra 3 yếu tố quan trọng nhất để triển khai CRM thành công là:

Thứ nhất đó là SỰ THAM GIA CỦA CHỦ DOANH NGHIỆP: Bất kỳ 1 sự thay đổi nào trong doanh nghiệp thì bắt buộc chủ doanh nghiệp và bộ phận Ban lãnh đạo công ty phải tham dự. Chủ doanh nghiệp mà không xài thì chắc chắn nhân viên cũng sẽ không xài. Quá trình triển khai CRM là 1 quá trình dài hơi, không phải ngày 1 ngày 2 là xong. CRM là cả 1 chiến lược, ban lãnh đạo cần xây dựng chiến lược trước, nhân viên đi theo.

Bài bản nhất thì doanh nghiệp nên thành lập 1 ban Task force thiện chiến, gồm Ban lãnh đạo và những người chủ chốt, người có chuyên môn ... đứng ra triển khai dự án thì chắc chắn thành công đến 80%.

SỰ CAM KẾT THAM GIA CỦA CÁC NHÂN SỰ TRONG CÔNG TY: Đây cũng là vấn đề nhức nhối khi triển khai CRM. Chiến lược là của chủ doanh nghiệp, đến việc thực hiện là nhân sự các cấp dưới hơn thế mà nhân sự không triển khai công việc thì chắc chắn là công việc sẽ không hoàn thành.

Ban lãnh đạo cần chia sẻ với nhân viên, trao đổi để các anh chị hiểu mong muốn của công ty, vì định hướng chung là Phát triển. Việc triển khai CRM là cần thiết! Và cần có kế hoạch rõ ràng về việc triển khai để mọi người cùng nắm được thông tin. Ngoài ra, Công ty cần xây dựng cơ chế làm sao để nhân viên tự giác sử dụng hệ thống.

Và cuối cùng là **SỰ PHỐI HỢP CHẶT CHẼ VỚI NHÀ CUNG CẤP CRM** trong quá trình sử dụng. Với Getfly chúng tôi mở ra rất nhiều kênh để hỗ trợ anh chị trong quá trình sử dụng: hotline, Cộng đồng trên FB và Kênh hỗ trợ phản hồi C3S. Anh chị liên hệ 1 trong 3 kênh này đều được hỗ trợ cụ thể.

Đây là những chia sẻ của chúng tôi trong quá trình triển khai CRM cho hơn 1500 doanh nghiệp tại Việt Nam. Và chúng tôi mong muốn với tài liệu này sẽ giúp cho các anh chị có cách nhìn rõ hơn về CRM, CRM giúp được những gì,... Và cách áp dụng CRM đơn giản và hiệu quả nhất.

Nếu các anh chị cần hỗ trợ vui lòng liên hệ qua kênh hotline:

(024) 6262 7662 hoặc fanpage: <https://facebook.com/getfly/>.