

TÀI LIỆU NGÀNH DU HỌC

Chào các bạn tôi là Nguyễn Văn Tuấn là chuyên viên đào tạo của với kinh nghiệm triển khai cho hơn 100 khách hàng với kinh nghiệm đó hôm nay tôi sẽ chia sẻ cho các bạn về cách sử dụng CRM dành riêng cho ngành du học làm sao sử dụng CRM cho 1 cách hiệu quả để giúp bạn làm việc 1 cách nhàn nhã hơn.

Trước khi bắt đầu tôi muốn chia sẻ góc nhìn của tôi về sự khó khăn của chủ doanh nghiệp. Một số khó khăn thường gặp nhất đó là:

1. Khó khăn

- 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.
- Chưa phân loại khách hàng theo nhóm, theo trạng thái để chăm sóc và follow theo đúng nhu cầu của khách hàng khi các bạn lưu trữ khách hàng không thống nhất dẫn đến khi nhân sự sales chăm sóc khách hàng thì sẽ không rõ ràng cụ thể và mất thời gian và hiện tại chỉ có 2 nhóm là khách hàng mới và khách hàng chốt.
- Không có chỉ số để quản lý đội telesale các bạn không nắm bắt được nhân sự của mình có thực sự làm việc, gọi điện cho khách hàng hay không? hay khi đưa khách hàng đã trao đổi với khách hàng những gì và không có chỉ tiêu để đánh giá nhân sự làm việc hiệu quả hay không.
- Không có công cụ quản lý đầu công việc liên quan đến hồ sơ của khách hàng tiến hành đến đâu và những phần công việc đó ai đảm nhiệm.
- Không đánh giá được chất lượng khách hàng tiềm năng từ marketing các bạn bỏ tiền ra chạy marketing để kéo khách hàng về công ty mình, nhưng không biết nắm bắt được bao nhiêu khách hàng đến? Bao nhiêu khách hàng đến mua hàng? Và bao nhiêu đến và không mua hàng do không có công cụ lưu trữ lại thông tin khách hàng và tiếp theo là phần chuyển thông tin khách hàng đăng ký từ form website về cho sales vẫn chưa có quy trình cụ thể.

2. Giải pháp

Với công cụ Getfly CRM chúng tôi sẽ giúp bạn giải quyết các vấn đề nêu trên, giúp bạn quản lý doanh nghiệp một cách thông minh, nhân sự làm việc hiệu quả và khách hàng được chăm sóc một cách chuyên nhân viên có thể kiểm soát được công việc của mình phải làm

- Dữ liệu thông tin khách hàng sẽ được lưu tập trung một chỗ sẽ hạn chế đi phần thất thoát khách hàng, hạn chế được trình trạng sales nghĩ việc mang theo data công ty. Và giải quyết được 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.

- Công cụ công việc của Getfly giúp bạn quản lý được hồ sơ của khách hàng đó do ai phụ trách nếu có làm tiến hành tới đâu ai thực hiện phần này và như thế nào rồi.

- 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 đi phỏng vấn visa, ngày bay hay các giấy tờ thủ tục cần thiết để đi (dùng phần automation nhắc lịch)..

- Đồng thời đây cũng là nơi sẽ ghi nhận lại toàn bộ quá trình lịch sử chăm sóc khách hàng để hỗ trợ cho nhân viên theo dõi sản phẩm khách hàng đã sử dụng, tạo ra các công cụ tự động nhắc nhở và hỗ trợ trong việc bán chéo sản phẩm.

- Công cụ trao đổi: tại đây sẽ giúp cho các bạn nhân viên báo cáo ngay sau khi kết thúc cuộc gọi với kh một cách nhanh chóng, tránh mất thời gian trong việc báo cáo, ở đây ban quản lý cũng có thể theo dõi để biết được tình hình chăm sóc khách hàng của nhân viên mà không cần giống như trước đây phải hỏi đi hỏi từng nhân viên , nhắc nhở các bạn liên hệ khách hàng....

- Getfly còn cung cấp tính năng quản lý chất lượng cuộc gọi giúp cho doanh nghiệp ngoài việc quản lý con người mà còn có thể kiểm soát và đánh giá chất lượng cho mỗi cuộc gọi.:

- Nhân viên của bạn sẽ biết khách hàng nào đang gọi đến, thống kê cuộc gọi ra/vào/không thực hiện được.
- Bạn có thể gọi điện hay nghe điện thoại trực tiếp trên website

- Ghi âm nội dung cuộc gọi để đào tạo, xem trạng thái dữ liệu khách hàng trên mỗi nhân viên chịu trách nhiệm.
- Đào tạo nhân viên mới nhanh hơn.

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

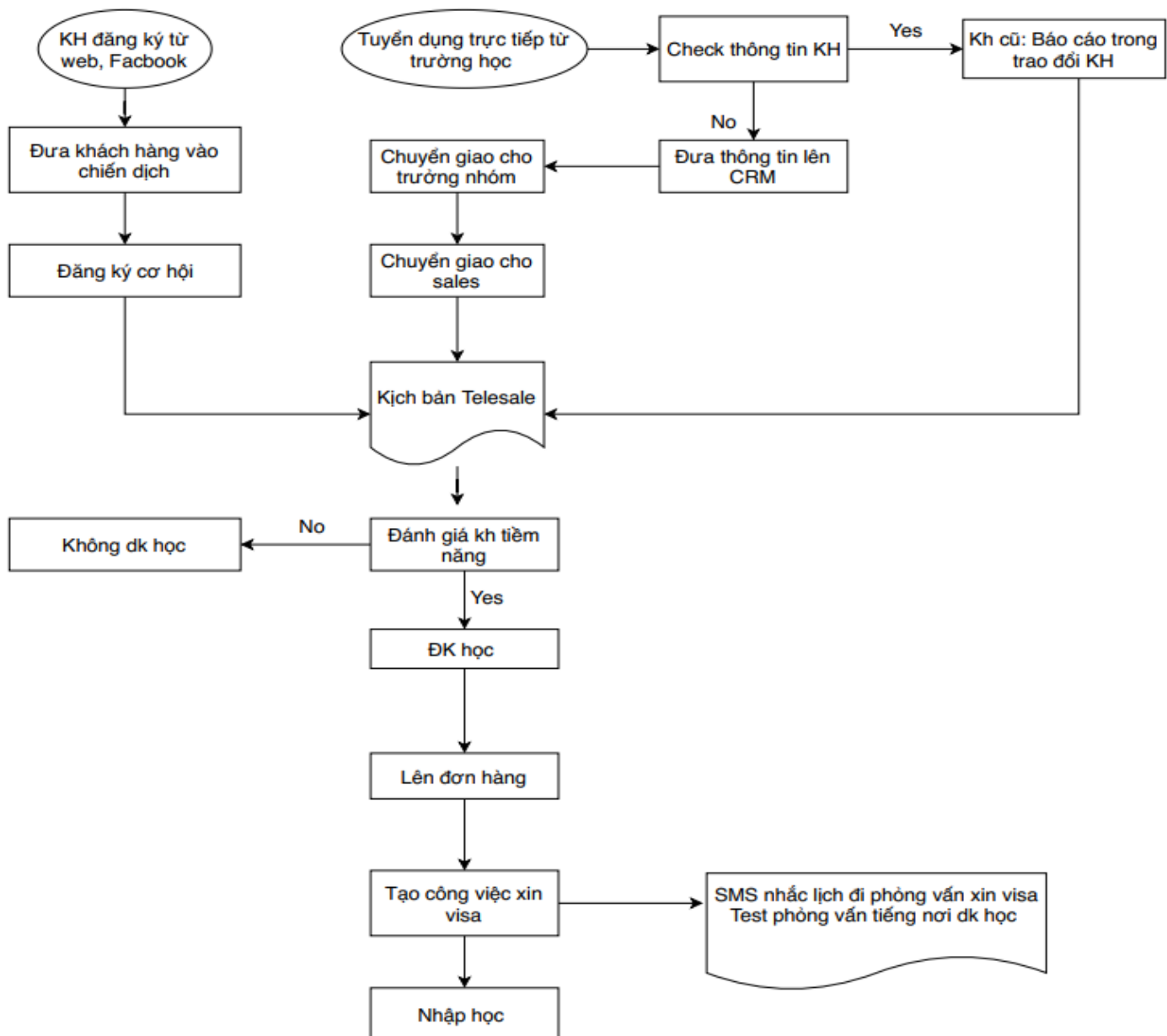
Quy trình làm việc

KH đến từ 3 nguồn: Khách hàng đến từ chạy quảng cáo thông qua bộ phận marketing, khách hàng giới thiệu khách hàng, bộ phận tuyển sinh qua các chương trình du học tại các trường học.

Có 2 dạng liên hệ của khách hàng:

1. Khách hàng biết đến công ty qua qua các chương trình tuyển sinh trực tiếp tại các trường ứng viên quan tâm để lại thông tin nhân viên kinh doanh sẽ tiếp nhận thông liên hệ tư vấn.
2. Khách hàng gọi điện trực tiếp qua số hotline hoặc từ fanpage và website để lại thông tin chuyển thông tin cho bộ phận sales liên hệ lại tư vấn.

Quy trình làm việc:



3. Những cài đặt cơ bản trên hệ thống CRM

Mối quan hệ - Nhóm khách hàng - Nguồn khách hàng

a) 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 phần 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 du học tôi chia sẻ mối quan hệ các doanh nghiệp hay dùng như sau:

Mới -> Tiếp cận ->Tiềm năng-> Nóng -> Sai đối tượng- > Đăng ký du học->Nộp hồ sơ -> Đậu visa-> Rớt visa -> Mất.

- **Mới:** khi khách hàng mới được bộ phận marketing chuyển cho bộ phận sales hay sales tự thêm lên hệ thống.

- **Tiếp cận:** là bộ phận sales gọi điện tư vấn hay gửi email với khách hàng mới được chuyển chăm sóc.

- **Tiềm năng:** là sau khi chia cho nhân viên sales liên hệ tư vấn và đặt được lịch hẹn với khách hàng nhưng khách hàng vẫn nói để anh/chị dùng thử hay tham khảo thêm.

- **Nóng** là đối với những khách hàng mà khi tư vấn sales cảm thấy khả năng mua sản phẩm hay sử dụng của bên mình đến 80%.

- **Sai đối tượng:** Nhầm số hoặc khách hàng không có nhu cầu.

- **Đăng ký du học:** là khi khách hàng đồng ý mua sản phẩm theo như bạn tư vấn và lên đơn hàng ghi nhận doanh số cho mình.

- **Nộp hồ sơ:** Tại đây nhân viên sale phụ trách khách hàng tiếp nhận hồ sơ của khách hàng tiến hành xử lý hồ sơ.

- **Đậu visa:** nếu khách hàng đậu visa nhân viên sale - người phụ trách khách hàng sẽ chuyển trạng thái tay khách hàng sang đậu visa. Lúc này hệ thống tự động gửi tin nhắn thông báo cho khách hàng

- **Rớt visa:** nếu khách hàng rớt visa nhân viên sale - người phụ trách khách hàng sẽ chuyển trạng thái tay khách hàng sang rớt visa. Lúc này hệ thống tự động gửi email thông báo bạn đã rớt cho khách hàng

- **Mất:** là khách hàng không sử dụng dịch vụ của bên mình hoặc đăng sử dụng bên khác.

Và còn một trạng thái mà trên hệ thống của Getfly tự sinh ra để nhắc nhở các bạn biết được khách hàng đã bao lâu rồi các bạn chưa chăm sóc lại tránh bỏ sót khách hàng hệ thống tự động chuyển khách hàng vào trạng thái **Đừng quên** nếu sau số ngày thiết lập sẵn hệ thống mà bạn chưa chăm sóc và khi khách hàng lỡ vào thì bạn

có thể làm các thao tác sau sẽ chuyển lại trạng thái tương ứng là gửi email, sms, gọi điện, tạo công việc liên quan tới khách hàng, lên đơn hàng...

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

Tỷ lệ quy đổi điểm thưởng

Mối quan hệ

Lý do bảo hành

Dữ liệu nhạy cảm

Đơn hàng

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		09/01/2018 11:40			
2	Tiếp cận	Tiếp cận	GetFly CRM	04/10/2018 15:14			
3	Không nhu cầu	Không nhu cầu		09/01/2018 11:40			
4	Đặt hàng	Đặt hàng	GetFly CRM	24/11/2018 16:45			
5	Giao hàng	Giao hàng	GetFly CRM	03/09/2018 10:38			
6	Giao hàng không thành công	Giao hàng không thành công	GetFly CRM	04/01/2019 15:12			
7	Hoàn thành	Hoàn thành	GetFly CRM	15/01/2019 11:34			

b) 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 du học tôi chia sẻ các nhóm khách hàng các doanh nghiệp hay dùng là thường theo loại hình sản phẩm kinh doanh.

+ Theo chương trình học: châu âu, úc....

+ Theo lứa tuổi...

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

CẤU HÌNH CRM

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

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

Tìm kiếm...

☒ Đang sử dụng ☐ Đã xóa

Tên nhóm	Mã	Ngày xóa	Người xóa	Thao tác
► Nội thất bếp	noi_that_bep			
Miền Nam				
► Nội thất văn phòng	noi_that_van_phong			

Thêm mới

Chọn nhóm cha
Không rõ ▾

Tên nhóm khách hàng (*)

Mã nhóm khách hàng

Thêm mới **Làm mới**

c) 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 du học tôi chia sẻ các nguồn khách hàng cơ bản mà các doanh nghiệp hay dùng như sau:

- Khách hàng đến từ chạy quảng cáo (FB, zl, website...).
- Khách hàng giới thiệu khách hàng
- Khách hàng từ tuyển sinh trực tiếp.

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

CẤU HÌNH CRM

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

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
Facebook	facebook			
Khách hàng giới thiệu	khach_hang_gioi_thieu			
Showroom	showroom			
Hội chợ	hoi_cho			

Thêm mới

Nguồn khách hàng

Mã nguồn khách hàng

Thêm mới

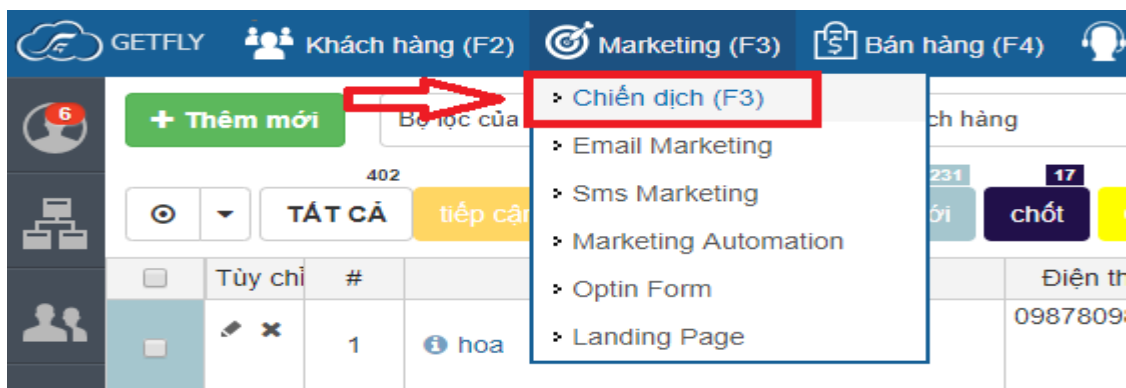
4. Đây là phần thực hiện của các bộ phận trên Getfly.

a) Bộ phận marketing

Bộ phận marketing của công ty thuộc ngành du học thường sẽ làm chuyển khách hàng đăng ký từ website cho nhân viên kinh doanh hoặc tạo các bài viết trên fanpage quảng bá chương trình học đến với khách hàng thực hiện như thế nào trên Getfly.

Việc đầu tiên các bạn tạo một chiến dịch.

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



Cập nhật đầy đủ các thông tin cần thiết

- Tên chiến dịch theo hội thảo
- 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 Búi Anh Hiền x Tổ 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: Tiềm 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.

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

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

50 504 1258 11 4 104 115 5

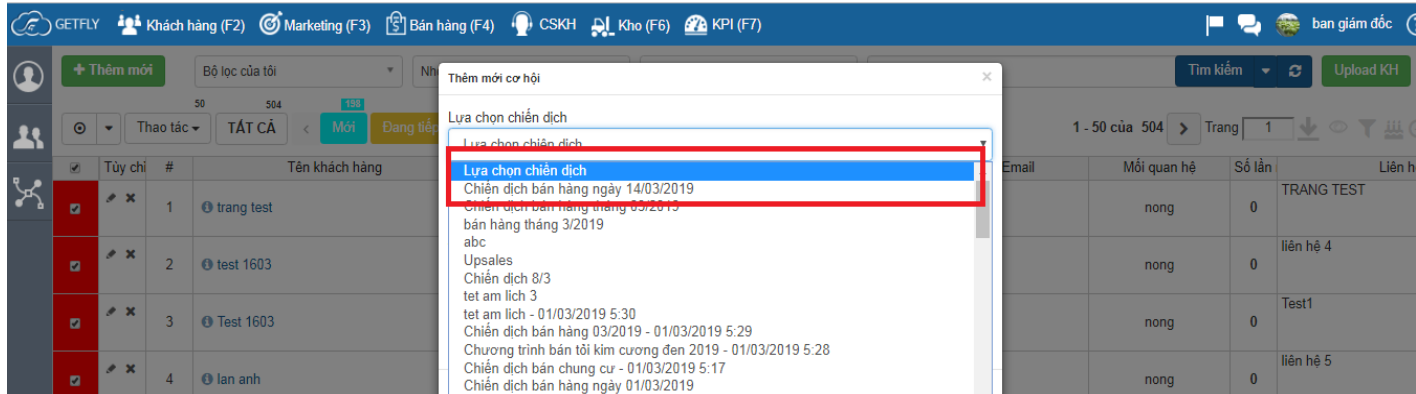
Thao tác TẤT CẢ Mới Đang tiếp cận Tiềm năng nóng Đã chốt HĐ lấy hàng Khách hàng cũ Đã r

Tùy Gởi Email Gởi SMS Tạo cơ hội Tạo công việc Nhóm khách hàng Người phụ trách Người xem

Tên khách hàng	Điện thoại	Tổng số doanh	Người phụ trách	Email	Mối quan hệ	Số lần	Liên hệ
2		0	ban giám đốc		nong	0	TRANG TEST
		0	ban giám đốc		nong	0	liên hệ 4
							Test1

1 - 50 của 504 Trang 1

Lựa chọn chiến dịch



Cách 2: Thông qua landing page lấy thông tin khách hàng trên trang landing page của bạn.

Thao tác trên GetFly:

Vào **marketing (F3)** -> **Optin form**



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

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

Tiêu đề Optin form (*)

chiến dịch bán hàng tháng 01/2019

Tên optin form

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	☒	☒	Tên KH
2	Điện thoại	☒	☒	Điện thoại
3	Email	☐	☐	Email
4	Địa chỉ	☐	☐	Địa chỉ
5	Nhóm khách hàng	Mời chọn		

Optin form của bạn sẽ hiển thị như sau:

Tên KH*

Điện thoại*

VD: 0123456789

Liên hệ chính*

Đăng ký

Lưu Quay lại

Bước 2: Thiết lập

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

1 BẠN CẦN LẤY THÔNG TIN GÌ?

2 THIẾT LẬP

(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

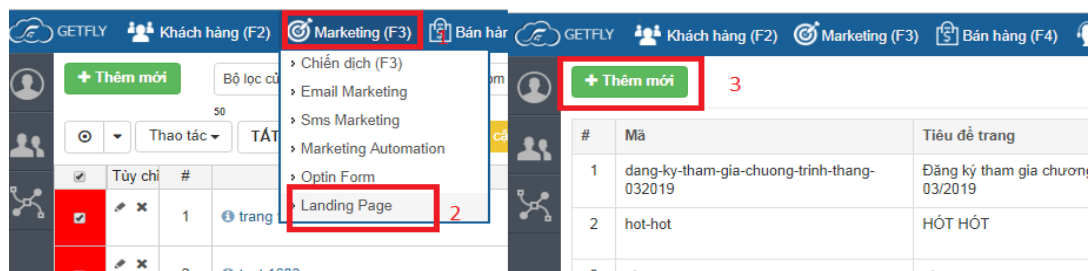
chăm sóc lại khách đã mua

Thông tin khách hàng từ website

DANG KY FORM

Sau đó nhấn **Cập nhật**.

Tiếp theo Vào **marketing (F3)** -> **Landing page**



Sau khi thiết kế xong bạn lưu lại sẽ có đường dẫn và gửi email marketing cho khách hàng hoặc quảng cáo FB, diễn đàn...

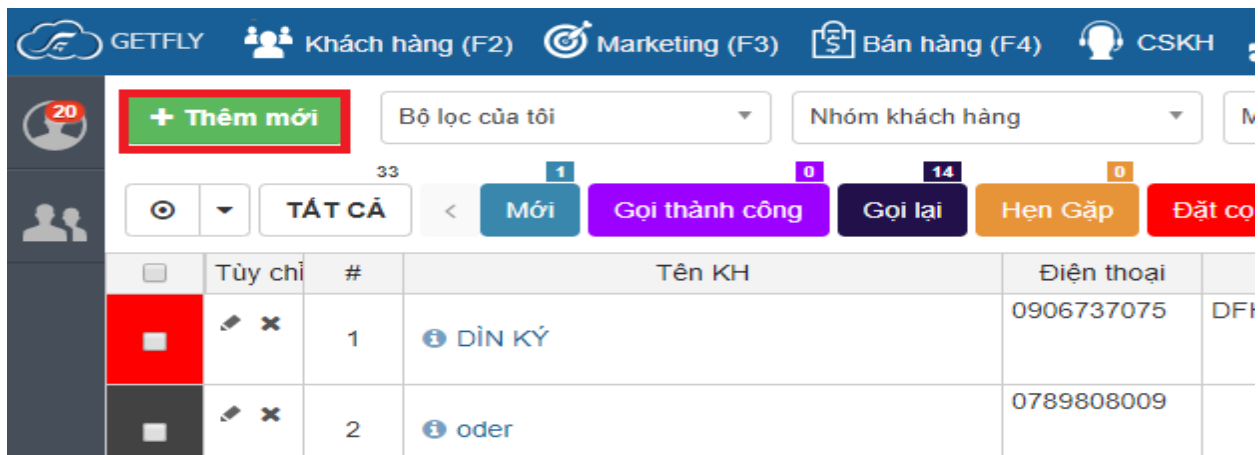
b) Bộ phận sales

Khách hàng: đưa toàn bộ khách hàng lên hệ thống

Dữ liệu khách hàng được tập trung ở 1 nơi thống nhất dữ liệu, không bị phân tán, lộ thông tin khách hàng có 2 cách để bạn để bạn lưu tập trung dữ liệu tại một nơi và đầu tiên là:

A. Thêm mới từng khách hàng

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



Bước 2: Điền thông tin khách hàng vào tab mới.

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

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG	LIÊN HỆ	NGƯỜI GIỚI THIỆU
Mã KH Mã KH Tên KH (*) Tên KH Điện thoại Điện thoại Giới tính Chọn Giới tính Địa chỉ Địa chỉ Email Email Quận/ Huyện	Họ và tên Họ và tên Điện thoại Email Giới tính Mới chọn Ghi chú Ghi chú ☒ Nhận email ☐ Liên hệ chính	Người phụ trách Dữ liệu khách hàng Mối quan hệ mới Nhóm khách hàng Nhóm khách hàng + Nguồn khách hàng Nguồn khách hàng +

(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 khách 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](#)

- 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](#)

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. (Bạn 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 (*)

Text Input

1. Tương tác trên một khách hàng

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....

a. Nhập trao đổi liên quan đến khách hàng

Trong chi tiết một 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.

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:

Đối với bộ phận sale:

#key của ngành du học thường là:

#key gọi điện

- Nhu cầu của khách hàng đi du học ở đâu.

- Thời gian gian đi.
- Tư vấn du học ở đâu nào.

#key hẹn gặp

- Mô tả về nơi kh quan tâm.
- Những điều cần lưu ý.
- Báo giá

Tạo công việc hẹn gặp khách hàng với cấu trúc sau: **[tư vấn] - Tên tư vấn viên/ tên khách hàng /ngày giờ khách đến.**

Sau đó Giao cho chính mình và thêm những người liên quan để theo dõi công việc.

Ví dụ: [tư vấn] Văn A /chị B 9h ngày 05/09/2018

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?

The screenshot displays the GetFly CRM interface. At the top, there's a header with user avatars and names: BUI THỊ THÁI, Nguyễn Thu Trang, and others. Below the header, a navigation bar includes tabs like 'Trao đổi', 'KH phản hồi', 'Giao dịch', etc. The main content area is divided into several sections:

- MỐI QUAN HỆ**: A dropdown menu showing 'mới'.
- ĐỘ HOÀN THIẾN HỒ SƠ**: A progress bar showing 71%.
- LIÊN HỆ**: Contact information for Bui Thi Thai, including phone number 0398797961 and email buithai.hpm@gmail.com.
- THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**: Customer details like Mã KH: KH0491 and Tên KH: Bui Thi Thai.
- Trao đổi**: A section for communication, featuring a text input area with a rich text editor toolbar, a 'Gửi' button, and a list of comments. The comments section is highlighted with a red box.
- NGƯỜI XEM**: A list of people who have viewed the task.

The red box highlights the 'Trao đổi' section, which contains a text input area and a list of comments. The comments are as follows:

- GetFly CRM** (Vừa xong): #key gặp, Kết nối fb -> add kh vào GF, Anh muốn kết nối kết nối haravan để lấy đơn hàng, Kết nối giao hàng tiết kiệm -> khi khách nhận hàng xong thì gửi tin nhắn cho kh -> báo chỉ kết nối với viettel post, Bền anh cần chỉnh 3 phần này, vì nếu ko kết nối dc thì CRM chỉ đọc lập, ko đố dữ liệu vào dc.

Đánh dấu người liên quan trong bình luận: khi có vấn đề cần giải quyết cầu một bên thứ 2 (admin) cần tag tên để đánh dấu cần xử lý gấp.

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 !!!



khách cần báo giá khuyến mãi, anh gửi bảng giá giúp em nhé

Yêu cầu xác nhận

Tìm kiếm... Lựa chọn nhân viên Chọn trạng thái ☒ Trao đổi ☐ logs

GetFly CRM Vừa xong

#key gấp

Hoặc tải file tài liệu, ảnh đính kèm trong trao đổi ở đây có thể đính kèm bằng cấp hoặc hồ sơ của khách hàng lên phần này.

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

Tìm kiếm... Lựa chọn nhân viên Chọn trạng thái ☒ Trao đổi ☐ logs

GetFly CRM 4 phút trước

b. Tạo lịch làm việc

Ở phần này sẽ giúp giả quyết được vấn đề biết được nhân viên mình đang ở đâu, làm gì?

Ở chi tiết khách hàng bạn chọn sang tag **lịch hẹn**, tạo lịch làm việc với khách hàng.

Tên công việc: [LỊCH HÈN] - Ái Hiệp/ chỉ Hoa 14h ngày 08/01/2019 **Tên công việc**

Chọn dự án: Công việc Loại công việc: Hẹn gặp **←** Mã công việc: Khố lượng công việc: 1

Thời gian thực hiện: 08/01/2019 09:00 → 08/01/2019 23:59 ☐ Cả ngày

Nội dung:

Tài liệu đính kèm: [Chọn file](#)

Người thực hiện: GetFly CRM Người thực hiện công việc này Người tham gia: GetFly CRM x Tô Hoàng Vương x Người theo dõi và hỗ trợ người thực hiện công việc

Khách hàng liên quan: **+** công việc này liên quan khách hàng nào

Thêm

Sau đó nhấn **Thêm** để tạo công việc mới.

c. Tạo báo giá

Tạo báo giá.

Có 2 cách để tạo báo giá

Cách 1:

Vào trực tiếp khách hàng -> chọn giao dịch -> chọn báo giá

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 **Tìm kiếm**

389 197 0 1 9

TẮT 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	Chị 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) GetFly CRM

CHỊ NA

GetFly CRM Người phụ trách

1 Liên hệ lần cuối 0 Tương tác 0 Giá trị

MỐI QUAN HỆ

Test đầu vào

ĐỘ HOÀN THIÊN HỒ SƠ

57%

LIÊN HỆ

Chị Na 090909743

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Họ và tên: Chị Na

Ngày sinh:

Nguồn khách hàng:

Nhóm khách hàng: Khách I

1 KH phản hồi

2

Giao dịch

Thống kê Công nợ Điểm thưởng Đơn hàng Sản phẩm Hợp đồng Email SMS Cuộc gọi Tài liệu Báo giá Tiếp nhận bảo hành

Trả lời

Tìm kiếm...

Chon trạng thái

Trao đổi logs

NGƯỜI XEM

Thay đổi ?

Nguồn: Chưa cập nhật

Người tạo: GetFly CRM

Ngày tạo: 15/02/2019 15:36

Đã mua: 0 lần

Lần mua gần nhất:

Sau đó chọn tạo báo giá

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

CHỊ NA

GetFly CRM Người phụ trách

1 Liên hệ lần cuối 0 Tương tác 0 Giá trị

MỐI QUAN HỆ

Test đầu vào

ĐỘ HOÀN THIÊN HỒ SƠ

57%

LIÊN HỆ

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 báo giá

+ Tạo báo giá

Tổng tiền Trạng thái Ngày tạo Người tạo

NGƯỜI XEM

Thay đổi ?

Nguồn: Chưa cập nhật

Người tạo: GetFly CRM

Ngày tạo: 15/02/2019 15:36

Đã mua: 0 lần

Lần mua gần nhất:

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

Tạo mới Báo giá

Danh sách Tạo mới

Ban cần hướng dẫn

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Tên khách hàng (*) Chị Na

Mã báo giá

Người thực hiện (*) GetFly CRM

Địa chỉ

Ngày (*) 16/02/2019

Lần báo giá: 1

Người liên hệ Chị Na

Mô tả

Chưa có người liên hệ?

Điện thoại 090909743

Email null

Dự án

Địa điểm

Tài liệu đính kèm :

Tài liệu đính kèm

#	Mã sản phẩm	Tên sản phẩm	Mô tả	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Chiết khấu(%)	Thành tiền	
1	EPD60092	1 mặt dây vàng trắng K14WG cỡ		Chưa cập nhật	1	1,000,000	3.00 %	970,000	+

(+) Thêm sản phẩm

1

Chiết khấu sau thuế ☐

Chiết khấu

Số tiền

0

Thuế VAT

Số tiền thuế

0

Tổng tiền

970,000

2

Cập nhật

Hủy

Chọn sản phẩm và cập nhật các phần giá cũng như chiết khấu sau khi xong chọn cập nhật.

Cách 2 là vào bán hàng -> chọn báo giá.



DANH SÁCH BÁO GIÁ

+ Thêm

Sau đó chọn

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Tên khách hàng (*)	Mã báo giá	Người thực hiện (*)
		GetFly CRM
Địa chỉ	Ngày (*)	Lần báo giá:
	16/02/2019	1
Người liên hệ	Mô tả	
Mời chọn		
Chưa có người liên hệ?		
Điện thoại	Email	Dự án
		Địa điểm

Tìm thông tin của khách hàng cần báo giá

#	Mã sản phẩm	Tên sản phẩm	Mô tả	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Chiết khấu(%)	Thành tiền	
1	VM4040DN	1 hệ đức + 1 hệ nhập công nghệ		Cái	1	10,000,000	0	10,000,000	+

(+) Thêm sản phẩm

Chiết khấu sau thuế ☐

Chiết khấu

Số tiền

0

Thuế VAT

Số tiền thuế

0

Tổng tiền

10,000,000

Cập nhật

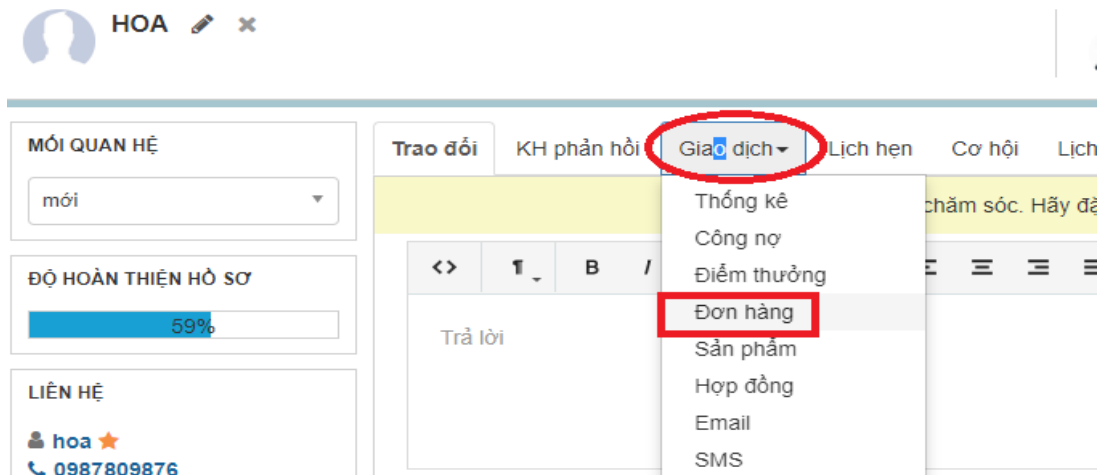
Hủy

Chọn sản phẩm cần báo giá và sau đó chọn cập nhật

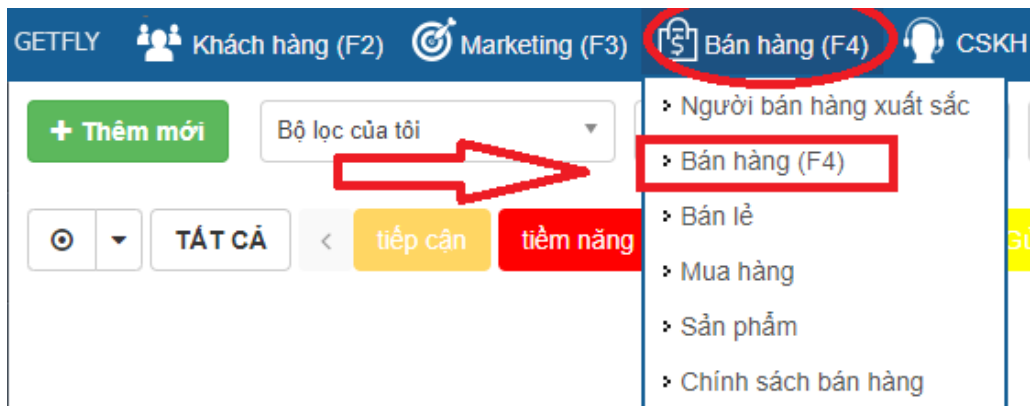
d. Tạo đơn hàng: lên doanh số theo dõi công nợ, ghi nhận khách đã sử dụng sản phẩm bên doanh nghiệp.

Có 2 cách để tạo đơn hàng:

Cách 1: vào chi tiết khách hàng -> **Giao dịch** -> **Đơn hàng**.



Cách 2: vào Bán hàng (F4)



Sau đó nhấn **Thêm mới** để tạo đơn hàng mới:

Điền đầy đủ các thông tin: sản phẩm khách hàng mua là gì? Số lượng bao nhiêu? Giá bán?

ĐƠN HÀNG BÁN Bạn cần hướng dẫn?

Tìm kiếm Khách hàng đã có trên hệ thống
Nguyễn Cúc Hoa

Tên khách hàng: Nguyễn Cúc Hoa | Điện thoại: 0834567890 | Ngày đặt hàng: 08/01/2019 | Phương thức thanh toán: Chưa chọn | Nguồn đơn hàng: Chưa chọn

Địa chỉ: Mễ Trì, Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam | Email: cuchoa@biefbi.com.vn | Kho: Chưa chọn

Yêu cầu về lao động

Xem thêm

#	Mã sản phẩm	Tên sản phẩm	Đơn vị tính	Tồn kho	Số lượng	Đơn giá	VAT (%)	CK (%)	CK (đ)	Thành tiền
1	CTCT65	COTTON 65	Cái	Hết hàng	10.00	80,000	0	0	0	800,000

(+) Thêm sản phẩm

ĐIỂM | **ĐIỀU KHOẢN** | **THANH TOÁN**

Tổng điểm thưởng: 0 | Điểm hiện tại: 1 | Thời gian giao hàng: | Tổng: 800,000

Nhấn **Cập nhật** để hoàn thành đơn hàng.

Và sau khi các bạn sales chốt xong nếu khách hàng thì bước tiếp theo là đến việc nộp hồ sơ để xin visa nơi đăng ký đi du học, khi đó khách hàng sẽ cung cấp thông tin và nhân viên phụ trách khách hàng đó sẽ tiến hành tạo công việc giao cho bộ phận chuyên làm về việc xin visa.

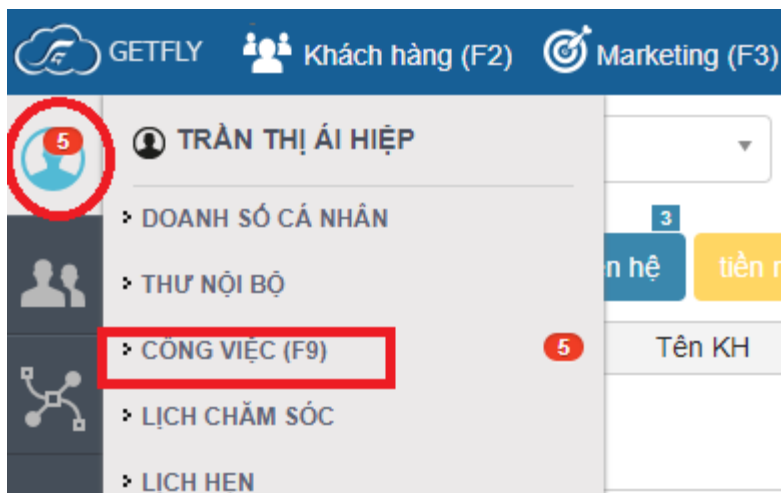
Việc đầu tiên bạn cần phải làm đó là tạo dự án dành cho việc hồ sơ xin visa và việc này thường bộ phận quản lý của mình thực hiện việc này.

Dự án công việc là một folder quản lý các công việc tương tự nhau, và quản lý công việc theo dự án nó sẽ giúp bạn sắp xếp các công việc một cách khoa học và hợp lý.

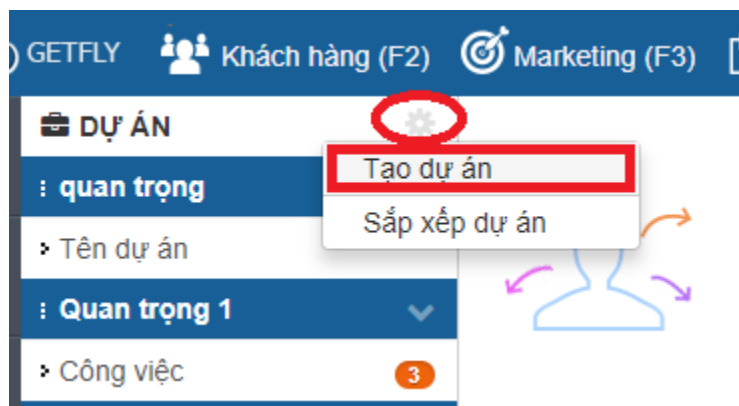
Mỗi một loại công việc khác nhau, tương ứng mỗi phòng ban thì các bạn tạo các dự án tương ứng để quản lý khoa học, cũng như hiệu quả hơn.

Để tạo ra các dự án công việc trên Getfly, bạn thao tác như sau:

Bước 1: Truy cập vào hình đầu người góc tay phải màn hình -> **Công việc (F9)**



Bước 2: Chọn **Tạo mới dự án**



Bước 3: Điền đầy đủ các thông tin cần thiết

- Tên dự án: *Hồ sơ xin visa cho khách hàng.*
- Mô tả (nếu có): Mô tả khái quát mục đích của dự án công việc này.

Ví dụ: Dự án này dùng để quản lý việc hồ sơ xin visa cho khách hàng, khi có công việc phát sinh bạn tạo công việc trong dự án này.

- Tài liệu đính kèm (nếu có): Những tài liệu liên quan đến dự án.
- Thời gian thực hiện (thiết lập nếu cần): thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc dành cho những dự án có thời gian cụ thể. Nếu dự án lâu dài thì không cần để thời gian.
- Người tham gia: Những người nào được đưa vào tham gia dự án này thì khi tạo công việc sẽ được phép thấy dự án này.
- Người phụ trách là người có quyền chỉnh sửa, xóa các thông tin ở dự án công việc này

Tên dự án (*)

Tên dự án

Mã dự án

Mã dự án

Mô tả

Tài liệu đính kèm

Chọn file

Thời gian thực hiện

Ngày/ Tháng/ Năm

Ngày/ Tháng/ Năm

Người tham gia

Vị trí

Danh sách nhân viên:

Nguyễn Đình Đạt

Trần Hoà

Nguyễn Minh Trang

Trần Thị Ái Hiệp

Nguyễn Trung Hiếu

Thúy Hiếu

Danh sách nhân viên có trong dự án:

Người phụ trách (*)

Trần Thị Ái Hiệp

Cập nhật

Đóng

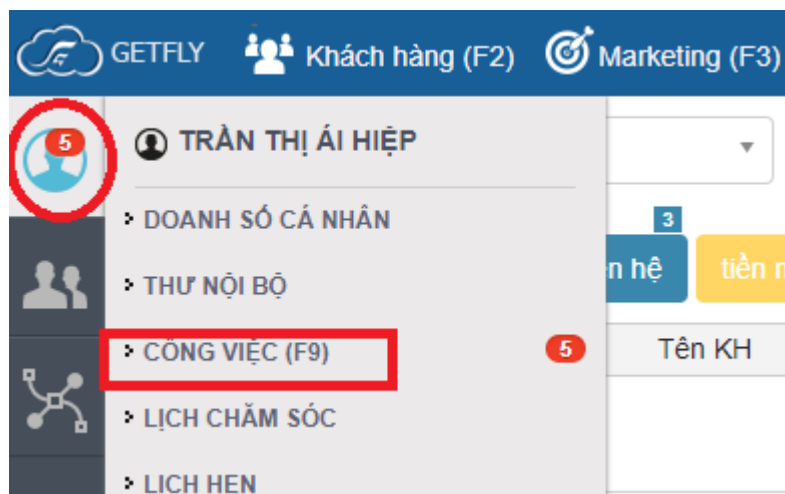
Bước 4: Nhấn **Cập nhật** để thêm mới dự án công việc.

Sau khi tạo dự án xong bạn sẽ tạo công việc visa liên quan đến khách hàng.

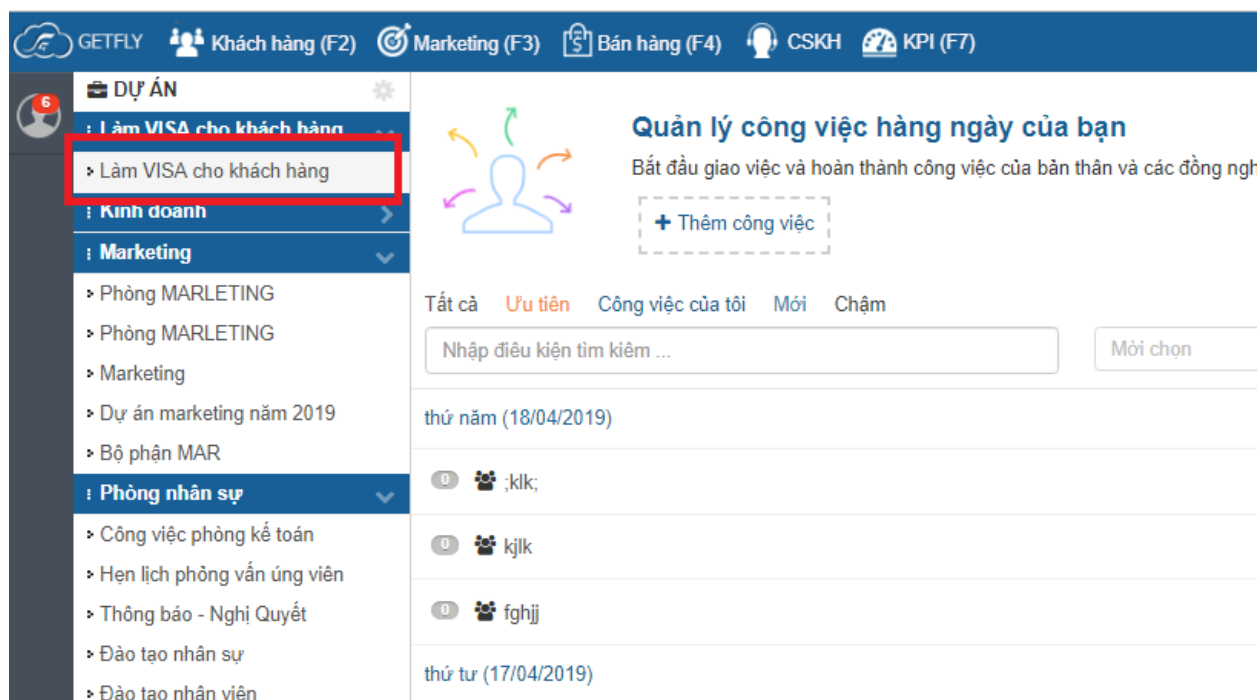
Hiện tại Getfly hỗ trợ bạn 2 cách để tạo công việc này

Cách 1:

Bước 1: Truy cập vào hình đầu người góc tay phải màn hình -> **Công việc (F9)**



Bước 2: chọn dự án hồ sơ xin visa



Bước 3: Tạo công việc

Làm VISA cho khách hàng

Thêm công việc

Tên công việc:

Chọn dự án: Loại công việc: Mã công việc: Khối lượng công việc:

Hồi gian thực hiện: → ☐ Cả ngày

Nội dung:

Hồ sơ:

- Đơn xin cấp Visa
- 3 tấm hình, phỏng trắng, chụp thẳng, tùy thuộc vào từng nước sẽ yêu cầu những kích thước khác nhau.
- Thông tin về bản thân bạn, gia đình như cha mẹ, vợ chồng...
- Giấy đăng ký kết hôn nếu đã có gia đình
- Giấy tờ chứng minh công việc như hợp đồng lao động, đơn xin nghỉ phép, giấy phép đăng ký kinh doanh...
- Giấy tờ chứng minh tài chính như sổ tiết kiệm, giấy tờ đất đai, nhà cửa, xe cộ, giấy xác định cổ đông, cho thuê bất động sản...
- Bản photo hộ khẩu có công chứng
- Thư mời từ người thân của bạn đang ở nước ngoài

Tải liệu đính kèm:

Người thực hiện: Người tham gia:

Khách hàng liên quan:

Cách thứ 2: Bạn vào trực tiếp một khách hàng và tab lịch hẹn chọn thêm mới công việc.

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH KPI (F7) ban giám đốc

PHƯỚC HẢI x

KinhDoanh HN Người phụ trách

1 Liên hệ lần cuối 3 Tương tác 0 Giá trị

MỐI QUAN HỆ:

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ:

LIÊN HỆ:

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG: Tên khách hàng: Phước Hải, Ngành nghề: , Quốc gia: Việt Nam

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

Tắt cả Ưu tiên Công việc của tôi Mới Chậm

Nhập điều kiện tìm kiếm ...

NGƯỜI XEM: Người tạo: ban giám đốc Ngày tạo: 09/04/2019 11:58 Đã mua: 3 lần Lần mua gần nhất: DH0989 (10/04/20)

Thực hiện đầy đủ như sau

The screenshot shows the 'Thêm công việc' (Add Task) form in the Getfly CRM system. The form is titled 'Tên công việc' (Task Name) and contains several fields and sections:

- Tên công việc:** A text input field containing 'làm visa cho anh a/cty abc'.
- Chọn dự án:** A dropdown menu set to 'Công việc'.
- Loại công việc:** A dropdown menu set to 'Hẹn gặp'.
- Mã công việc:** A text input field.
- Khối lượng công việc:** A text input field set to '1'.
- Thời gian thực hiện:** A section with two date/time pickers. The first is set to '18/04/2019' and the second to '25/04/2019'.
- Nội dung:** A rich text editor containing a list of requirements for a visa application, such as 'Đơn xin cấp Visa', '3 tấm hình, phông trắng, chụp thẳng...', 'Giấy đăng ký kết hôn nếu đã có gia đình...', etc.
- Tài liệu đính kèm:** A section with a 'Chọn file' button.
- Người thực hiện:** A dropdown menu set to 'ban giám đốc'.
- Người tham gia:** A text input field.
- Khách hàng liên quan:** A section with a search icon.
- Buttons:** 'Đóng' (Close) and 'Thêm' (Add) buttons at the bottom right.

Red boxes and numbers 1-4 highlight specific fields: 1. Task name, 2. Task type, 3. Content area, 4. Add button.

Phần tiếp theo trên Getfly là module callcenter là tích hợp tổng đài điện thoại với Getfly CRM sẽ đem lại cho bạn những lợi ích sau:

- Gọi ở bất kỳ đâu

Ngay khi sử dụng Getfly CRM, bạn có thể tiến hành cuộc gọi từ bất kỳ đâu, từ PC hay từ mobile, trong nước hoặc quốc tế. Bạn không cần bất kỳ thiết bị IP - điện thoại đặc biệt nào, bạn có thể gọi trực tiếp từ trong phần mềm Getfly ở bất đâu có kết nối Internet.

Bạn có thể gọi trực tiếp từ Getfly CRM và hệ thống sẽ tự động ghi lại cuộc trò chuyện của bạn. Chất lượng thoại tương đương với khi bạn gọi bằng điện thoại thông thường hay gọi từ tổng đài.

- Kiểm soát chất lượng cuộc gọi đến / gọi đi

Không có gì tuyệt vời hơn việc bạn có thể kiểm soát nội dung và chất lượng cuộc gọi đến/gọi đi chính nhân viên của bạn. Điều này giúp nhân viên của bạn cẩn trọng hơn trong việc giao tiếp với khách hàng

- Đào tạo nhân viên telesales thông qua lịch sử cuộc gọi những cuộc giao tiếp điện thoại có chất lượng tốt với khách hàng sẽ được đưa ra làm mẫu để bạn đào tạo cho nhân viên mới một cách dễ dàng. Chỉ có đào tạo, đào tạo và đào tạo sẽ giúp nhân viên telesales của bạn ngày càng tiến bộ hơn, thực thi công việc ngày một tốt hơn

Tôi hướng dẫn bạn một số thao tác khi sử dụng hệ thống GetFlyCRM khi sử dụng tổng đài điện thoại

Cài đặt máy nhánh cho nhân viên

Sau khi cấu hình thành công các thông số vào hệ thống GetFly bạn cần chỉ định máy nhánh cho nhân viên. Để cài đặt số máy nhánh cho nhân viên đầu tiên bạn vào quản lý người dùng như hướng dẫn:



Bước 1: Chọn nhân viên cần cài đặt máy nhánh, nhấp vào nút sửa ở cột cuối cùng để truy cập vào chi tiết.

tfly Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7) ban giám đốc ?									
+ Thêm mới Ban cần hướng dẫn? ☐ Tất cả ☐ Đang sử dụng ☐ Đã xóa Chọn phòng ban Họ và tên ... Tìm kiếm									
#	Tên người dùng	Họ và tên	Email	Phòng ban	Máy lẻ	Mã tiếp thị liên kết	Nhóm quyền	Đăng nhập cuối	
1	 bangiamdoc	ban giám đốc	bangiamdoc.getflycrm@getfly.com	Ban giám đốc	101	UC0002	Admin	13:54 14/05/2019	 
2	 spiderman	Spider Man		Phòng Kinh doanh		UC0036	Nhóm kinh doanh	11:33 14/05/2019	 
3	 ThuyHiep	Thuy Hiep		Ban giám đốc		UC0051	Admin	N/A	 

Bước 2: Điền số máy lẻ và mật khẩu số máy lẻ cho nhân viên đó

Getfly

Khách hàng (F2)

Marketing (F3)

Bán hàng (F4)

CSKH

Kho (F6)

KPI (F7)

7

< Sửa thông tin nhân viên

THÔNG TIN CHUNG

Chọn ảnh đại diện

Tên người dùng(*)

bangiamdoc

Họ đệm(*)

ban giám

Tên(*)

độc

Mật khẩu(*)

.....

Nhập lại mật khẩu(*)

Phòng ban(*)

Ban giám đốc

Vị trí (*)

Tổng giám đốc

Chức danh sử dụng trong hệ thống KPI

Tổng giám đốc

Email

bangiamdoc.getflycrm@getfly.com

Di động

Máy lẻ

101

THIẾT LẬP NHÓM QUYỀN

Admin

Quay lại

Cập nhật

Bước 3: Nhấp vào Cập nhật để hoàn thành.

Gọi điện thoại:

Khi tích hợp tổng đài điện thoại với Getfly CRM bạn có thể gọi điện trực tiếp trên web (tùy vào nhà mạng mới có tính năng gọi trực tiếp trên web).

Lưu ý: Bạn nên sử dụng Headphone để chất lượng cuộc gọi được ổn định và tốt nhất.

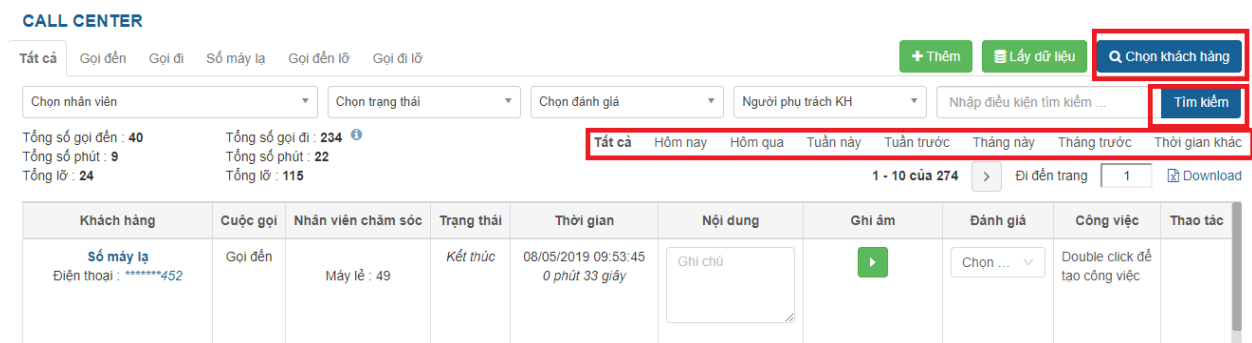
B1: Để gọi đi, bạn truy cập khách hàng (F2) và tìm kiếm đến khách hàng cần phát sinh cuộc gọi

Cách 1: Tương tác nhanh

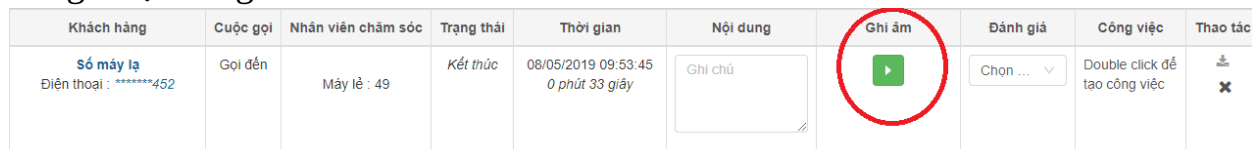


Hệ thống sẽ hiển thị ra màn hình thống kê các cuộc gọi của nhân viên qua tổng đài. Ở màn hình này bạn có thể:

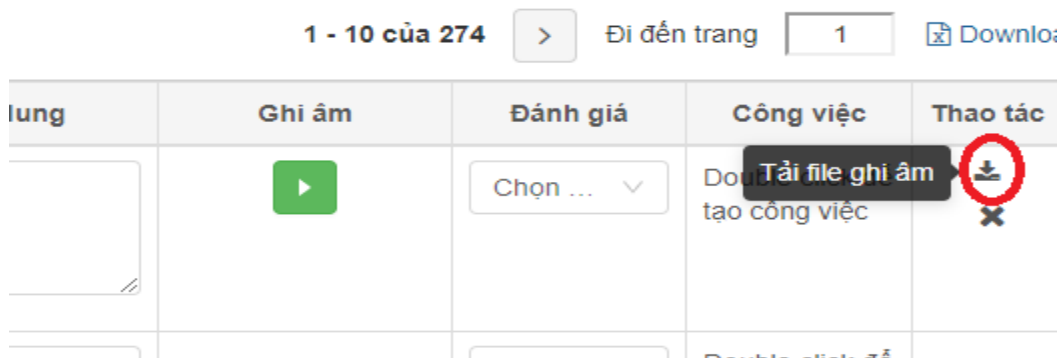
+ Tìm kiếm các cuộc gọi:



+ Nghe lại file ghi âm:



+ Tải file ghi âm về máy:



+ Khách hàng lạ gọi đến thì có thể thêm nhanh khách hàng:

CALL CENTER

Tất cả Gọi đến Gọi đi

Thêm mới khách hàng Thêm mới liên hệ

Chọn nhân viên

Tổng số gọi đến : 12
Tổng số phút : 5
Tổng lỗi : 8

Khách hàng

Số máy lạ
Điện thoại : *****452

Số máy lạ
Điện thoại : *****452

Số máy lạ
Điện thoại : *****300

khách hàng (*)
khách hàng

phone (*)
*****452

Quận/Huyện
Quận/Huyện

Email
Email

Quốc gia
Việt Nam

Giới tính (*)
Chọn Giới tính

Thêm mới Đóng

Hoặc thêm mới liên hệ khi khách hàng đã có:

Thêm mới khách hàng **Thêm mới liên hệ**

Khách hàng (*)
Tìm kiếm khách hàng

Người liên hệ (*)
Người liên hệ

Điện thoại (*)
*****452

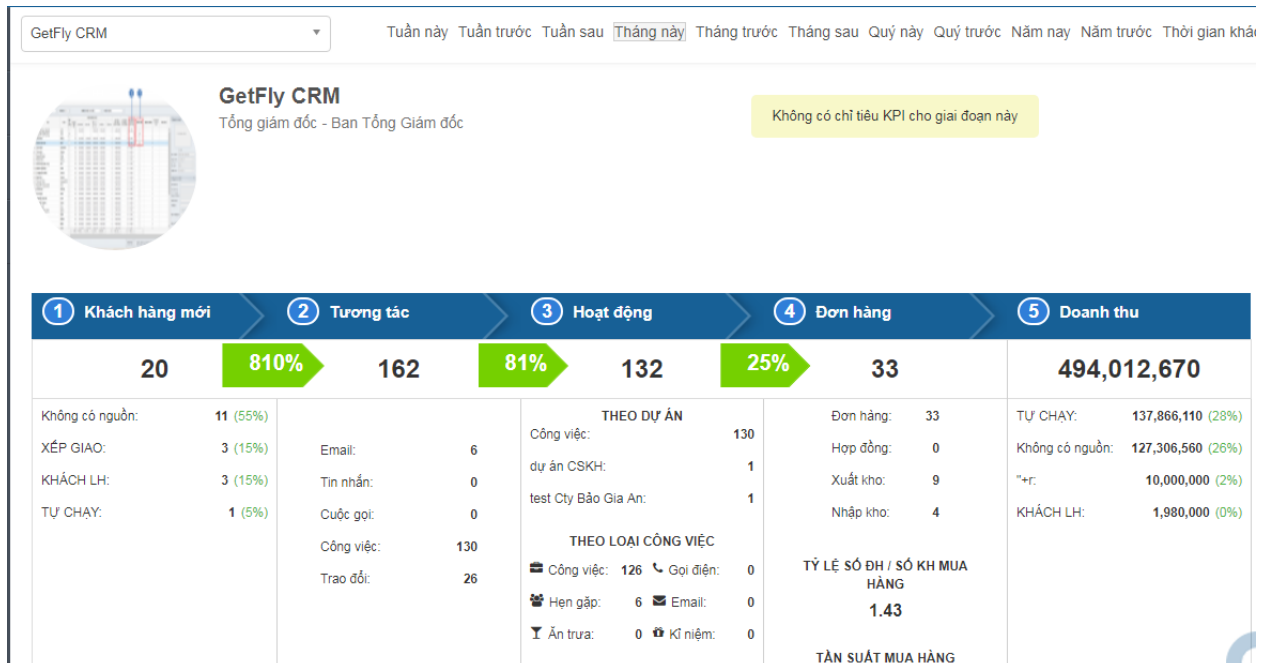
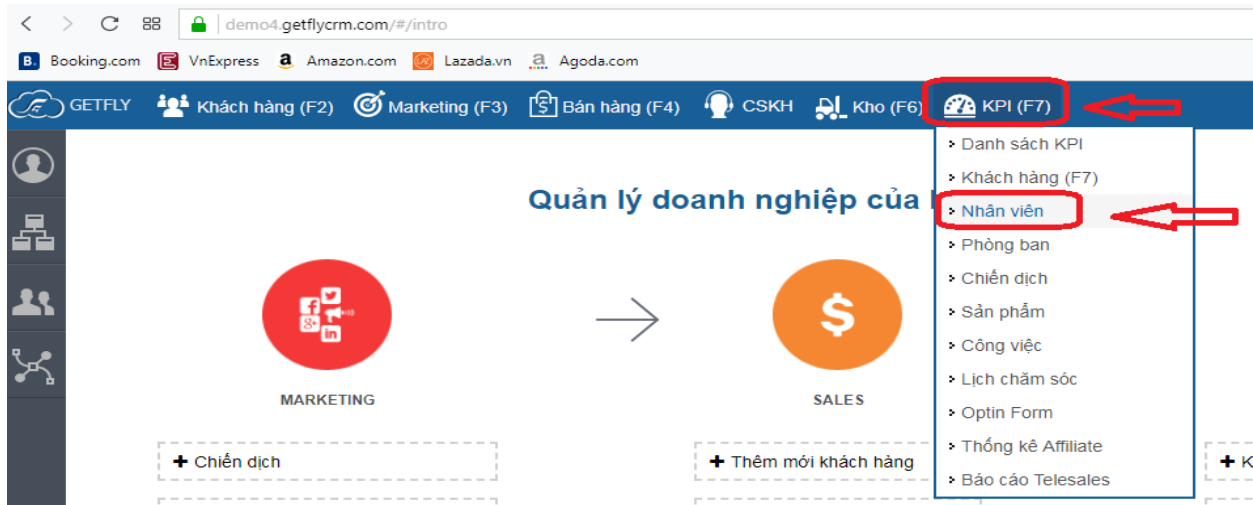
Email
Email

Cập nhật Đóng

Và sau đây là phần xem chỉ số 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.



Cuối cùng, bộ phận kinh doanh cần báo cáo:

- Báo cáo doanh thu doanh số từng của hàng như thế nào? Có khó khăn khi bán hàng hay không?

- Phản hồi của khách hàng về dịch vụ:

+ 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?

- Lượng lead khách hàng có vấn đề gì không?
- Vấn đề công nợ thế nào? Thu hồi được bao nhiêu %? Còn nợ bao nhiêu.

Bộ phận quản lý:

Ngành du học thì sản phẩm thường không cụ thể, không tồn tại dưới dạng vật chất, do đó không thể sờ, không thể thử và không thể thấy sản phẩm kiểm tra chất lượng khi mua do tính vậy nên khách du học đánh giá chất lượng thông qua quá trình phỏng vấn xin visa đến việc chuẩn bị đi du học.

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.
- Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ qua tag phản hồi. Ngoài ra còn quá trình chăm sóc khách hàng của sales ra sao bao nhiêu khách sau khi đi du học về giới thiệu bạn bè người thân cho bên công ty của mình.
- Vấn đề phỏng vấn xin visa cho khách hàng tới đâu ai phụ trách đã hoàn thành hồ sơ hay chưa và việc phỏng vấn có vấn đề gì hay 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 nhưng 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:

3.2 Chỉ số KPI về Khách hàng

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

The screenshot shows the GETFLY KPI (F7) dashboard. The top navigation bar includes tabs for Khách hàng (F2), Bán hàng (F4), CSKH, and KPI (F7). The KPI (F7) tab is active, and a dropdown menu is open, showing options like Khách hàng (F7), Nhân viên, Phòng ban, Sản phẩm, Công việc, Optin Form, and Thống kê Affiliate. The main content area displays a list of customer groups with columns for Tùy chỉ, #, Logo, Nhóm Khách hàng, and a status icon. The list includes three entries: 1. Nhóm khách hàng lẻ (vũ tuyết), 2. KH doanh nghiệp (TÍN DŨNG), and 3. KH doanh nghiệp (THUY DIEP). A detailed view of the third entry is shown on the right, displaying fields like Liên hệ, Địa chỉ, Điện thoại, Mã KH, and Email.

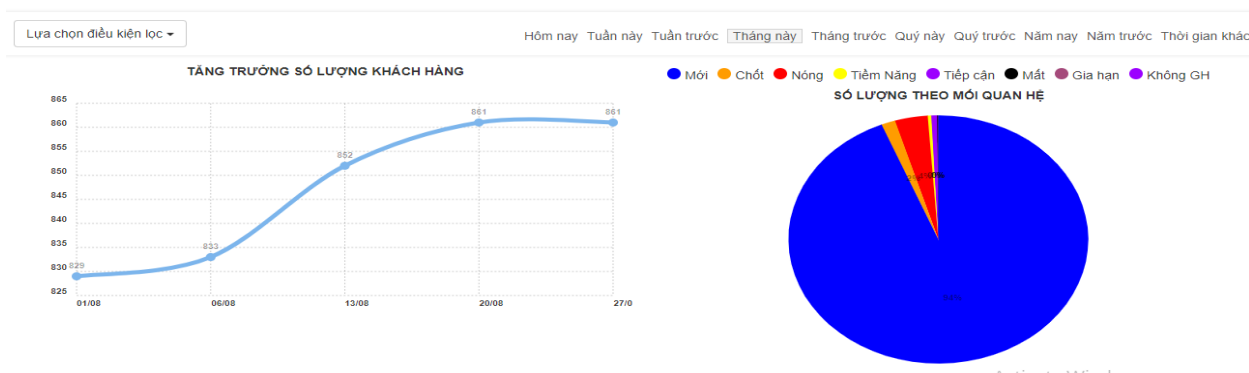
Tùy chỉ	#	Logo	Nhóm Khách hàng	
	1		Nhóm khách hàng lẻ	vũ tuyết
	2		KH doanh nghiệp	TÍN DŨNG
	3		KH doanh nghiệp	THUY DIEP

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 mối quan hệ: theo dõi được số lượng khách hàng theo mối 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 📞 Gọi điện: 7				TỶ LỆ SỐ ĐH / SỐ KH MUA HÀNG 1.55		zalo: 100,000 (0%)			
https://www.facebook.com: 1 (3%)		Trao đổi: 26				📅 Hẹn gặp: 5 📧 Email: 0									
Hội thảo ITC ngày 7-8: 1 (3%)						🍽️ Ăn trưa: 0 🎁 Kỷ niệm: 1									
Hot line: 1 (3%)										TẦN SUẤT MUA HÀNG					
										Một lần: 19 Nhiều lần: 3					
										THEO HỢP ĐỒNG					
										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.

3.3 Chỉ số KPI của Nhân viên.

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



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

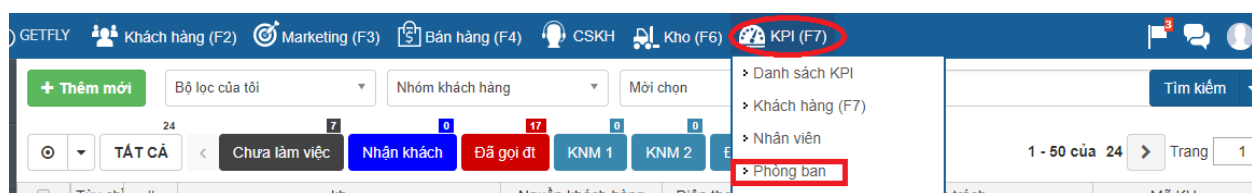
[TẢI FILE EXCEL](#)

#	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	

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

3.4 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 phạt 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.

3.5 Chỉ số KPI Telesales

Telesales không chỉ giúp các doanh nghiệp chăm sóc khách hàng mà còn bán được hàng một cách hiệu quả nếu làm triệt để. Việc đánh giá chỉ số KPI cho Telesales là vô cùng quan trọng đối với doanh nghiệp trong thời đại công nghệ phát triển như hiện nay.

Thực tế cho thấy, các kênh online cũng chỉ là công cụ và không thể nào thay thế được hoàn toàn việc giao tiếp truyền thống. Việc các doanh nghiệp bảo hiểm lớn vẫn sử dụng Telesales để bán hàng rất hiệu quả và phát triển rất mạnh mẽ là một minh chứng. Thậm chí nó còn là kênh bán hàng chủ lực của các công ty lớn như Prudential Việt Nam, ANZ Bank, AIA....

Giải pháp Getfly tích hợp với tổng đài điện thoại giúp ghi âm lại tất cả log cuộc gọi đối với khách hàng. Nhân viên cũng có thể chủ động nghe lại và đánh giá chất lượng telesale của mình.

Getfly có thể tự động báo cáo từng cuộc gọi đi và cuộc gọi đến của từng nhân viên mà bạn không cần mất thời gian để báo cáo, dễ dàng rà soát khách hàng theo thời gian ngày/tuần/tháng/năm... Để có xây dựng kế hoạch chăm sóc khách hàng tốt hơn.

CALL CENTER

Tất cả **Gọi đến** **Gọi đi** Số máy lạ Gọi đến lỡ Gọi đi lỡ + Thêm Lấy dữ liệu Chọn khách hàng

Chọn nhân viên Chọn trạng thái Chọn đánh giá Người phụ trách KH Nhập điều kiện tìm kiếm ... Tìm kiếm

Tổng số gọi đến : 40
Tổng số phút : 9
Tổng lỡ : 24

Tất cả Hôm nay Hôm qua Tuần này Tuần trước Tháng này Tháng trước Thời gian khác

1 - 10 của 40 > Đi đến trang 1 Download

Khách hàng	Cuộc gọi	Nhân viên chăm sóc	Trạng thái	Thời gian	Nội dung	Ghi âm	Đánh giá	Công việc	Thao tác
Số máy lạ Điện thoại : *****452	Gọi đến	Máy lẻ : 49	Kết thúc	08/05/2019 09:53:45 0 phút 33 giây	Ghi chú		Chọn ...	Double click để tạo công việc	

Ngoài ra, Getfly còn hỗ trợ phần báo cáo KPI (F7) về telesales sẽ giúp bạn quản lý chính xác về từng con số, báo cáo dựa trên số liệu khách hàng đã tạo, xử lý khách hàng như thế nào theo phòng ban, tỷ lệ chuyển đổi được cập nhật theo giờ gian thực.

+ Getfly hỗ trợ các điều kiện lọc để lọc ra các con số cụ thể mà bạn cần lên báo cáo:

Báo cáo Telesales

1 Báo cáo theo

2 Phòng ban Nhân sự

3 Dữ liệu khách hàng cần báo cáo
 Nguồn khách hàng

4 Thời gian tạo khách hàng
 Hôm nay Hôm qua Tuần này Tuần trước Tháng này Tháng trước Thời gian khác

5 Thời gian gọi điện thoại
 Hôm nay Hôm qua Tuần này Tuần trước Tháng này Tháng trước Thời gian khác

	Khách hàng 11 Chưa phụ trách 64	Telesales 0 Chưa gọi 11			Lịch hẹn 2 Chưa có lịch hẹn 9			Đơn hàng 3 Chưa có ĐH 8				
		Đã gọi	Gọi thành công	Chưa gọi	Đã đặt lịch hẹn	Hoàn thành	Chưa có lịch hẹn	Đơn hàng	Giá trị	Đã thu	Cổng nợ	Chưa có ĐH
ban giám đốc	10	0 0(%)	0 (0m 0s) 0(%)	10 100(%)	2 20(%)	2 20(%)	8 80(%)	3 30(%)	13,100,000	7,000,000	6,100,000	7 70(%)
Thuy Hiep	1	0 0(%)	0 (0m 0s) 0(%)	1 100(%)	0 0(%)	0 0(%)	1 100(%)	0 0(%)				1 100(%)

Toán lại, khi bạn sử dụng Getfly CRM tích hợp tổng đài sẽ giúp bạn:

- Làm việc khoa học hơn.
- Không mất thời gian báo cáo.
- Quản lý công việc theo con số.
- Báo cáo kết quả theo thời gian thực.

5. Các Automation phù hợp

- Automation 3 kênh

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 bạn 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.

+ Gửi SMS trước 2 ngày trước khi phỏng vấn xin visa cho khách hàng-> thông báo lịch và địa điểm.

+ Gửi SMS khi phỏng vấn xin visa thành công -> “ Chúc mừng khách hàng hoàn thành việc xin visa“

+ Gửi SMS ngày đi nhập học -> Giấy tờ cần thiết và vật dụng cá nhân cần khi đi du học.

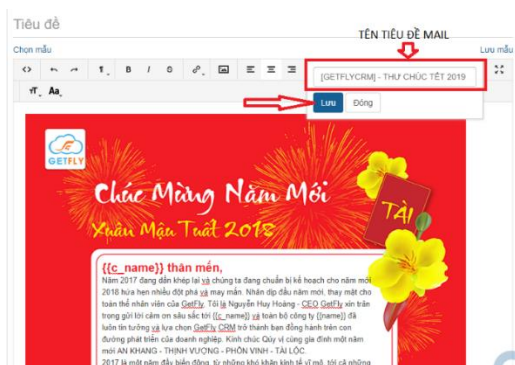
6. Câu hỏi thường gặp

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:

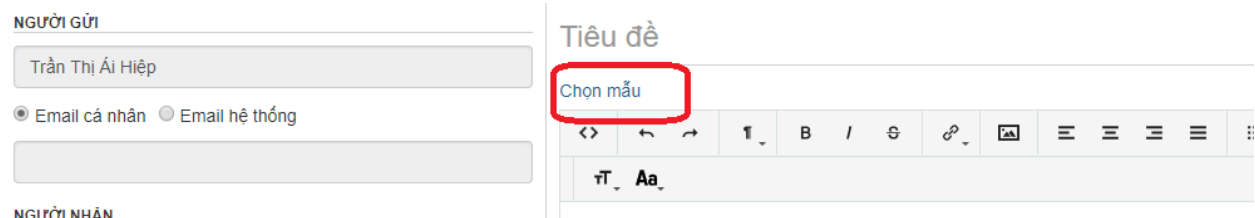
a. Tôi có thể tạo và gửi các sms hoặc email mẫu sẵn để gửi theo các dịp lễ tết được không và có khách hàng đặt biệt tới ngày sinh nhật nhắc nhân viên trước một ngày để chuẩn bị quà riêng gửi sms cho khách hàng có được không?

Getfly hỗ trợ tính năng sms, email bạn có thể tạo mẫu:

Truy cập vào email: Thiết kế những mẫu mail chuẩn



Gửi email: chỉ cần chọn mẫu đã soạn sẵn và gửi.



Nếu bạn xây dựng automation cho hành động tạo mới công việc thì các hệ quả sẽ được thực hiện khi bạn tạo mới công việc bất kỳ trên hệ thống mà thông tin của công việc đó thỏa mãn các điều kiện mà bạn xây dựng.

Công việc:

- {{creator_name}} : Tên người tạo công việc
- {{creator_tel}} : Số điện thoại người tạo công việc
- {{creator_signature}} : Chữ ký của người tạo công việc
- {{task_name}} : Tên công việc
- {{task_content}} : Nội dung công việc
- {{task_start_date}} : Thời gian bắt đầu công việc
- {{task_end_date}} : Thời gian kết thúc công việc
- {{task_start_date_format}} : Ngày bắt đầu công việc (dd-mm-YYYY)
- {{task_end_date_format}} : Ngày kết thúc công việc (dd-mm-YYYY)
- {{receiver_name}} : Tên người nhận việc.
- {{receiver_tel}} : Số điện thoại người nhận việc.
- {{name}} : Tên khách hàng liên quan
- {{c_name}} : Tên người liên hệ của khách hàng
- {{c_feedback_url}} : Hệ thống ghi nhận phản hồi khách hàng
- {{e_sender_signature}} : Chữ ký của người gửi email phía hệ quả
- {{e_unsubscribe}} : Uri hủy đăng ký nhận email từ hệ thống
- {{e_subscribe}} : Uri đăng ký nhận lại email từ hệ thống
- {{current_time}} : Thời gian hiện tại
- {{current_date}} : Ngày hiện tại
- {{cf_note_nhu_cau_kh}} : Note nhu cầu KH
- {{cf_nguoi_quan_ly}} : Người Quản Lý

☒ Tính thời gian theo công việc

☒ Trước ☐ Sau Khi bắt đầu công việc 1 Giờ 0 Phút

Với điều kiện

+ Thêm điều kiện

Brand name

Người nhận (*)

(* Chỉ gửi sms cho người liên lạc chính)

Gửi cho tất cả liên hệ của khách hàng ☐

Nội dung (*)

Ban có lịch hẹn với GETFLY vào lúc {{task_start_date_format}}
{{task_start_date}}. Nhân viên {{receiver_name}}. Chúc bạn thành công!!

Con lại 27 Ký tự
1 SMS

Tiếp theo, phát sinh công việc lịch với tên công việc chứa từ khóa [lichhen] (từ khóa này sẽ tùy thuộc vào mỗi công ty tùy biến)

Tên công việc

Chọn dự án Loại công việc Mã công việc Khối lượng công việc

Thời gian thực hiện

15/01/2019 09:00 → 15/01/2019 23:59 ☐ Cả ngày

Nội dung

Tải liệu đính kèm

Người thực hiện Người tham gia

Nhấn Thêm -> tạo mới công việc -> automation chạy sms trước 1 ngày hoặc 2 ngày tùy theo thời gian thực hiện bạn thiết lập.

7.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 vì 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/>.