

## TÀI LIỆU NGÀNH PHÂN PHỐI THIẾT BỊ

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 phân phối thiết bị.

### 1. Đặc điểm của ngành

- Thường là các công ty phân phối, nhập khẩu thiết bị từ nước ngoài về phân phối cho các công ty hoặc dự án tại Việt Nam
- Dự án thường giá trị lớn
- Sản phẩm thì có giá trị cao, nhiều linh phụ kiện đi kèm
- Báo giá thì thường không có báo giá chung mà tùy từng dự án sẽ có báo giá cụ thể
- Sản phẩm không cố định, mà có thể thay thế nhiều linh phụ kiện khác vào
- Thường là sales tự tìm kiếm khách hàng hoặc nhờ mối quan hệ của Sếp đẩy về cho sales chốt
- Thời gian theo đuổi dự án lâu
- Quy trình chốt đơn hàng, rồi còn bàn giao, theo dõi thu hồi công nợ về
- Có nhiều bộ phận tham gia vào 1 đơn hàng: sếp, sales, kỹ thuật, kế toán, kho, có thể chăm sóc khách hàng

### 2. Nỗi đau

- Do đặc thù thời gian theo đuổi dự án hoặc đơn hàng kéo dài nên nhiều khi Sales và cấp quản lý không nắm được thông tin 1 dự án làm đến đâu rồi?
- Nhân viên sales đi mang theo khách hàng, mất luôn mối quan hệ, nếu sales không được bàn giao, thậm chí sales mở 1 công ty mới cùng ngành nghề.
- Thường có công nợ, sales cần phải chờ kế toán gửi công nợ mới nắm được thông tin công nợ của khách hàng
- Chủ doanh nghiệp không nắm bắt được các đầu mục dự án hoặc tiến độ dự án làm đến đâu, có vấn đề gì hay không

### 3. 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

- Công cụ công việc: tại đây sẽ giúp cho các bạn nhân viên biết được công việc phải làm khi nào kết thúc dựa vào đó biết được tiến độ hoàn thành công việc đánh giá được khả năng và năng lực làm việc của nhân viên và biết được tình hình triển khai của từng dự án đến đâu, ai là người thực hiện, ai là người phụ trách sản xuất, ai giao hàng?.

- 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.

- 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 giao dịch của từng khách hàng là cuốn nhật kí với từng khách hàng giúp bạn sales nắm được thông tin công nợ của khách hàng.

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:

#### *Mô hình công ty*

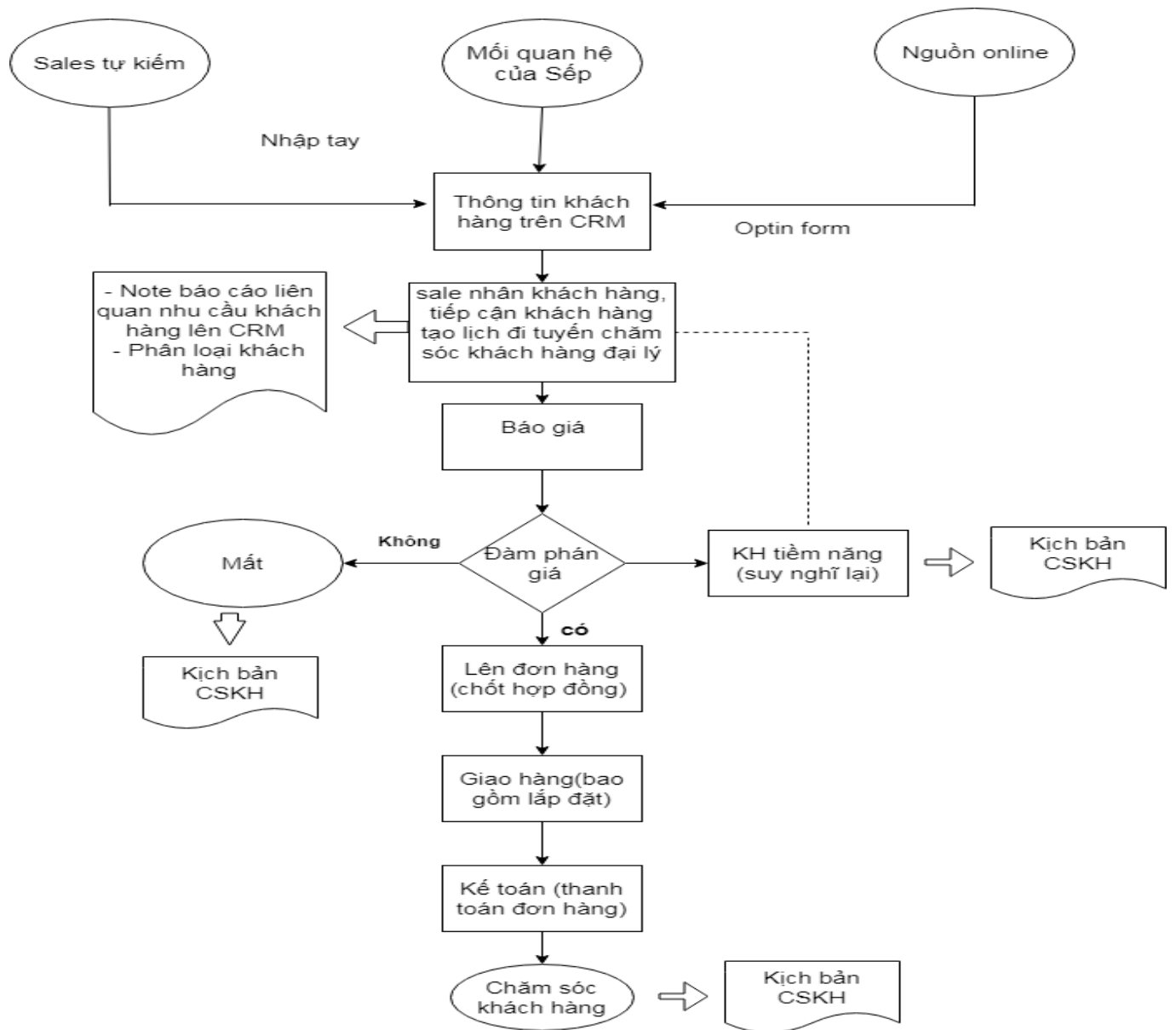
- Ban giám đốc
- Đội sales
- Kỹ thuật bàn giao, lắp đặt công trình
- Kế toán
- BP Kho
- CSKH nếu có

### Quy trình làm việc

KH đến từ 2 nguồn:

- Mỗi quan hệ từ Sếp
- Sale tự kiếm
- Nguồn online ít hơn

Sales có thông tin, -> Liên hệ khách hàng -> Khảo sát dự án cùng kỹ thuật -> Báo giá cho khách -> đàm phán giá -> Chốt hợp đồng -> bàn giao, lắp đặt công trình -> chuyển tiền -> Chăm sóc khách hàng



## 4. 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 phân phối thiết bị, tôi chia sẻ mối quan hệ các doanh nghiệp hay dùng như sau:

Mới -> Tiếp cận -> Tiềm năng -> Không Tiếp cận -> Nóng -> Chốt

- **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%.
- **Chốt đơn hàng** là khi khách hàng đồng ý mua sản phẩm theo như bạn tư vấn và lên đơn hàng ghi nhận doanh số cho mình.
- **Không tiếp cận:** là khách hàng không sử dụng dịch vụ của bên mình hoặc đang 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 iên quan tới khách hàng, lên đơn hàng...

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	<span>Mới</span>		09/01/2018 11:40			
2	Tiếp cận	<span>Tiếp cận</span>	GetFly CRM	04/10/2018 15:14			 
3	Không nhu cầu	<span>Không nhu cầu</span>		09/01/2018 11:40			 
4	Đặt hàng	<span>Đặt hàng</span>	GetFly CRM	24/11/2018 16:45			 
5	Giao hàng	<span>Giao hàng</span>	GetFly CRM	03/09/2018 10:38			 
6	Giao hàng không thành công	<span>Giao hàng không thành công</span>	GetFly CRM	04/01/2019 15:12			 
7	Hoàn thành	<span>Hoàn thành</span>	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 thiết bị tôi chia sẻ các nhóm khách hàng các doanh nghiệp hay dùng là thường theo loại hình sản phẩm kinh doanh.

+ Loại hình kinh doanh: khách lẻ, công ty, đại lý....

+ Theo sản phẩm bán công ty: nội thất bếp, nội thất văn phòng, thiết bị vệ sinh....

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 ▾

Tim 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 thiết bị tôi chia sẻ các nguồn khách hàng cơ bản mà các doanh nghiệp hay dùng như sau:

- Môi quan hệ từ Sếp
- Sale tự kiếm
- Nguồn online ít hơn (FB, zl, website...)

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

The screenshot shows the 'CẤU HÌNH CRM' (CRM Configuration) page. The 'Nguồn khách hàng' (Customer Sources) tab is selected. A red box highlights the '(+) Thêm mới' (Add new) button. A red arrow points from this button to the 'Thêm mới' (Add new) modal form. The modal form has a 'Nguồn khách hàng' (Customer Source) dropdown menu and a 'Mã nguồn khách hàng' (Customer Source Code) input field. A 'Thêm mới' (Add new) button is at the bottom of the modal. Below the modal is a table of existing customer sources.

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			

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

### a) Bộ phận marketing

Những công ty thuộc mảng phân phối thiết bị hay tổ chức các hội chợ để quảng cáo sản phẩm đến với người dùng thì việc của bộ phận marketing đó là gửi thư mời đến với khách hàng những thông tin về hội chợ và thống kê số lượng tham gia thì bạn sẽ làm như thế nào?

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 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: Tiềm năng > Xác định nhu cầu > Chăm sóc > Chốt Sale.

1 Thông tin khách hàng

Cập nhật Hủy

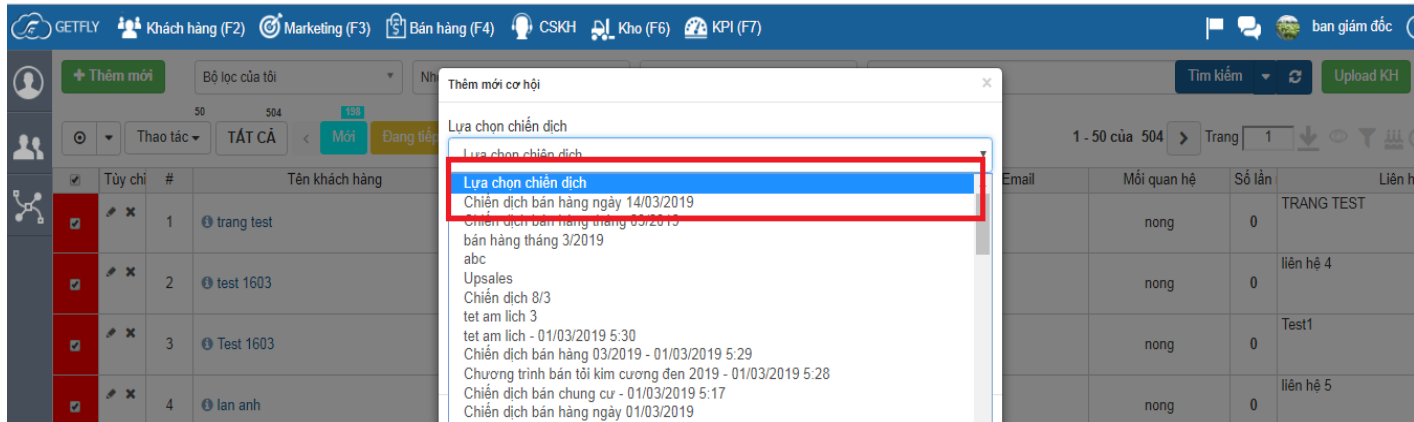
Sau đó nhấn **Cập nhật** để thêm mới chiến dịch.

Có 2 cách để đưa khách hàng vào chiến dịch

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



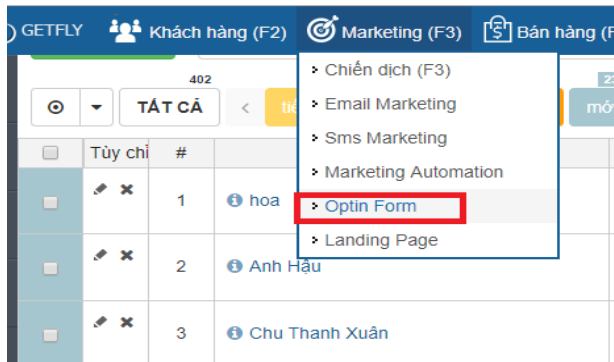
Lựa chọn chiến dịch



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 dịchiens dichjans 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: Optin form của bạn sẽ hiển thị như sau:

#	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		

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 kh đã mua**

Thng tin khách hàng tu website

DANG KY FORM

Sau đó nhấn **Cập nhật**.

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

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4)

+ Thêm mới Bộ lọc cũ

Thao tác TẮT

Tùy chỉ # trang

Chiến dịch (F3)

Email Marketing

Sms Marketing

Marketing Automation

Optin Form

Landing Page

+ Thêm mới 3

#	Mã	Tiêu đề trang
1	dang-ky-tham-gia-chuong-trinh-thang-032019	Đăng ký tham gia chương trình tháng 03/2019
2	hot-hot	HÓT HÓT

Sau khi thi ết 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.

Tùy chỉ	#	Tên KH	Điện thoại
<input type="checkbox"/>	1	DÌN KÝ	0906737075
<input type="checkbox"/>	2	oder	0789808009

**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**

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

**LIÊN HỆ**

Họ và tên  
Họ và tên

Vị trí

Điện thoại  
Điện thoại

Sinh nhật  
Sinh nhật

Email  
Email

Giới tính  
Mời chọn

Ghi chú  
Ghi chú

Nhận email  Liên hệ chính

**NGƯỜI GIỚI THIỆU**

Người phụ trách  
GetFly CRM

Mối quan hệ  
mới

Nhóm khách hàng  
Nhóm khách hàng

Nguồn khách hàng  
Nguồn khách hàng

Cập nhật Quay lại

(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](#) 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](#)

**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/ TH
2		Trần Thị Ái Hiệp	086860042	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 (\*)

## 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 phân phối thiết bị thường là:

#key gọi điện

- Nhu cầu của khách hàng
- Thời gian dự án
- Yêu cầu kỹ thuật nếu có
- Đã tham khảo giá bên nào chưa, giá bên kia thế nào

#key hẹn gặp

- Mô tả dự án tổng quan,
- 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

- Key dành cho upsales:

#24h

#1 tháng

# 3 tháng

#6 tháng

#1 năm.

Mỗi lần note báo cáo ghi rõ ý kiến khách hàng: Hải lòng hay không? Góp ý cho sản phẩm cũng như công ty? Tình trạng sản phẩm?

The screenshot shows a CRM interface for a customer named BUI THỊ THÁI. The interface includes a header with the user's name and profile picture, a navigation bar with tabs like 'Trao đổi', 'KH phản hồi', 'Giao dịch', etc., and a sidebar with customer information. The main content area shows a message thread with a red box highlighting the text: "Trả lời" (Reply). Below the message, there are search and filter options, and a 'Gửi' (Send) button. The right sidebar shows details about the message, including the source, creator, and date.

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.

The screenshot shows a CRM interface for a customer named BUI THỊ THÁI. The interface includes a header with the user's name and profile picture, a navigation bar with tabs like 'Trao đổi', 'KH phản hồi', 'Giao dịch', etc., and a sidebar with customer information. The main content area shows a message thread with a red box highlighting the text: "khách cần báo giá khuyến mãi, anh gửi bảng giá giúp em nhé" (Customer needs to report a discount price, please send the price table to help me). Below the message, there are search and filter options, and a 'Gửi' (Send) button. The right sidebar shows details about the message, including the source, creator, and date.

Hoặc tải file tài liệu, ảnh đính kèm trong trao đổi.

## 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.

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

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	

1

2

Sau đó chọn tạo báo giá

+ Tạo báo giá



**THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

Tên khách hàng (*) Chi Na	Mã báo giá	Người thực hiện (*) GetFly CRM
Địa chỉ	Ngày (*) 16/02/2019	Lần báo giá: 1
Người liên hệ Chi 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 mắt 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
<input type="text"/>	<input type="text" value="0"/>
Thuế VAT	Số tiền thuế
<input type="text"/>	<input type="text" value="0"/>
Tổng tiền	
<input type="text" value="970,000"/>	

2

Cập nhật

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

Tạo mới Báo giá

Danh sách

Tạo mới

E

### THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

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

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

Thuế VAT

Số tiền thuế

Tổng tiền

10,000,000

Cập nhật

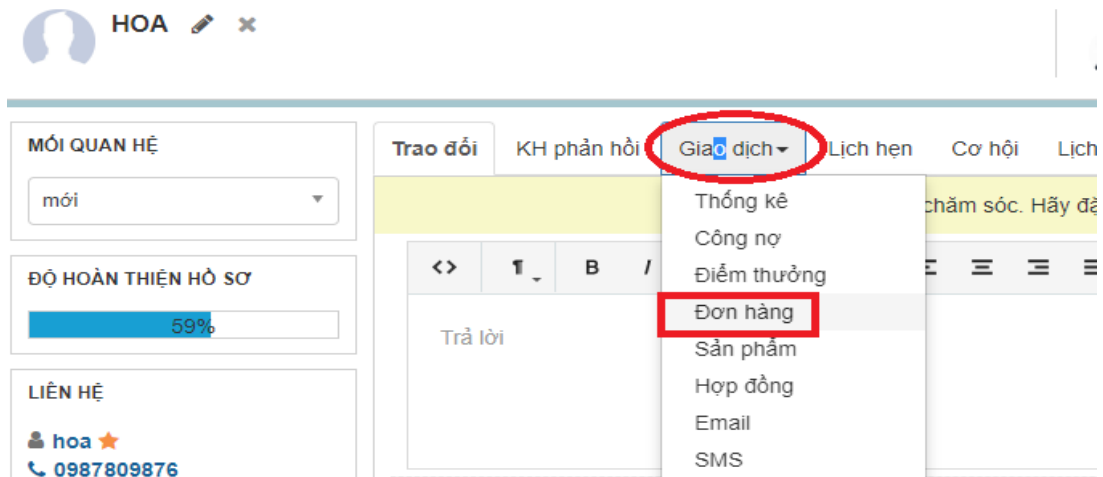
Hủy

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

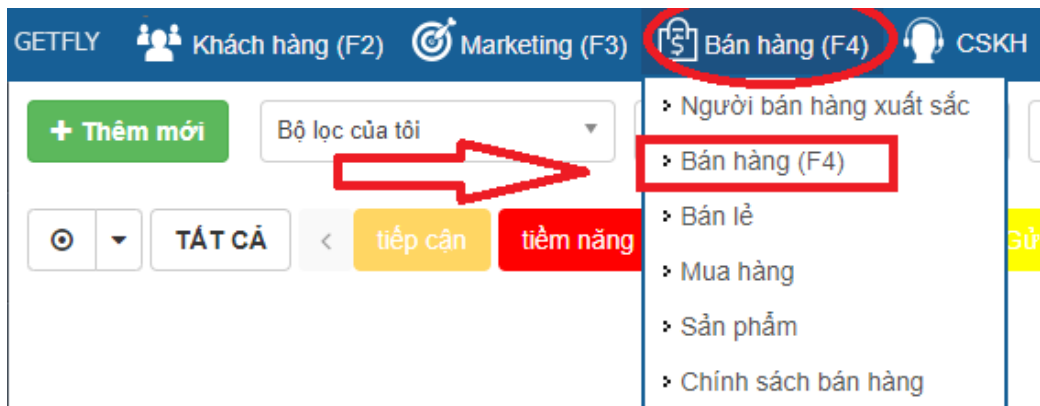
**d. Tạo đơn hàng:** lên doanh số theo dõi công nợ, ghi nhận khách đã sử dụng sản phẩm bên doanh nghiệp.

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

Người thực hiện: GetFly CRM  Mã ĐH (\*)

Tên khách hàng: Nguyễn Cúc Hoa  Điện thoại: 0834567890  Ngày đặt hàng: 08/01/2019

Địa chỉ: Mễ Trì, Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam  Email: cuchoa@biefbi.com.vn  Kho:  Phương thức thanh toán:  Nguồn đơn hàng:

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 tiền thưởng: 0  Tiền hiện tại:

**TỔNG**

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

Tiếp theo là tính năng rất thích hợp cho các công ty làm về phân phối thiết bị khi các bạn đi thị trường để chăm sóc khách đại lý thì lịch chăm sóc của Getfly giúp bạn có thể thiết kế kế hoạch để chăm sóc khách hàng tự động. Khi thiết lập lịch chăm sóc, hệ thống tự động hiển thị lịch chăm sóc để nhắc nhở nhân viên theo dõi tránh tình trạng quên lịch và giúp bạn thống kê và theo dõi lịch của nhân viên.

Để sử dụng tính năng này bạn làm theo hướng dẫn sau:

## Thiết lập lịch chăm sóc

Bước 1: Truy cập vào phân lịch chăm sóc



Bước 2: Nhấp chuột vào Thêm mới để tạo lịch chăm sóc

#	Mã lịch chăm sóc	Tên lịch chăm sóc	Người phụ trách	Hôm nay	Hoàn thành	Tổng số khách	Doanh số	Trạng thái	Thao tác
1	RG0087	CSKH tuyển 12-Tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Dừng chăm sóc	
2	RG0086	Lịch CSKH tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Dừng chăm sóc	
3	RG0085	tuyển quân 12/11	Trần Hoà	0	0 %	3	0	Đang chăm sóc	
4	RG0084	tuyển quân 12/11	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Dừng chăm sóc	
5	RG0083	hiệp	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Dừng chăm sóc	
6	RG0082	cskh 11	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	1	0	Dừng chăm sóc	
7	LCS01	lịch chăm sóc demo	Nguyễn Thúy Hiệp	0	0 %	8	0	Đang chăm sóc	

### Bước 3: Bạn điền tên lịch chăm sóc

- Tên lịch chăm sóc.
- Người phụ trách: ai sẽ là người phụ trách lịch này.
- Lần chăm sóc: là số lần nhân viên của bạn sẽ chăm sóc khách hàng ở trên lịch này. Nếu bạn không chọn thì hệ thống sẽ tự động sinh lịch không giới hạn.

**16** THÔNG TIN LỊCH CHĂM SÓC

Tên lịch chăm sóc (\*) Mã lịch chăm sóc

Người phụ trách (\*) Lần CS

Mới chọn 0

THIẾT LẬP

+ Thêm mới khách hàng

#	Tên khách hàng	T2	T3	T4	T5	T6	T7	CN	Chu kỳ tháng					lần	Bắt đầu	Kết thúc	Thao tác
									W1	W2	W3	W4	W5				
Chưa có dữ liệu																	

### Bước 4: Chọn danh sách khách hàng cần chăm sóc: Nhấp chuột vào Thêm một khách hàng

Bạn có thể tìm kiếm theo nhiều cách khác nhau: bạn có thể chọn theo từng khách hàng, theo nhóm..., bạn ấn Enter để hệ thống hiển thị ra các khách hàng cần tìm kiếm.

**16** THÔNG TIN LỊCH CHĂM SÓC

Tên lịch chăm sóc (\*) Mã lịch chăm sóc

Người phụ trách (\*) Lần CS

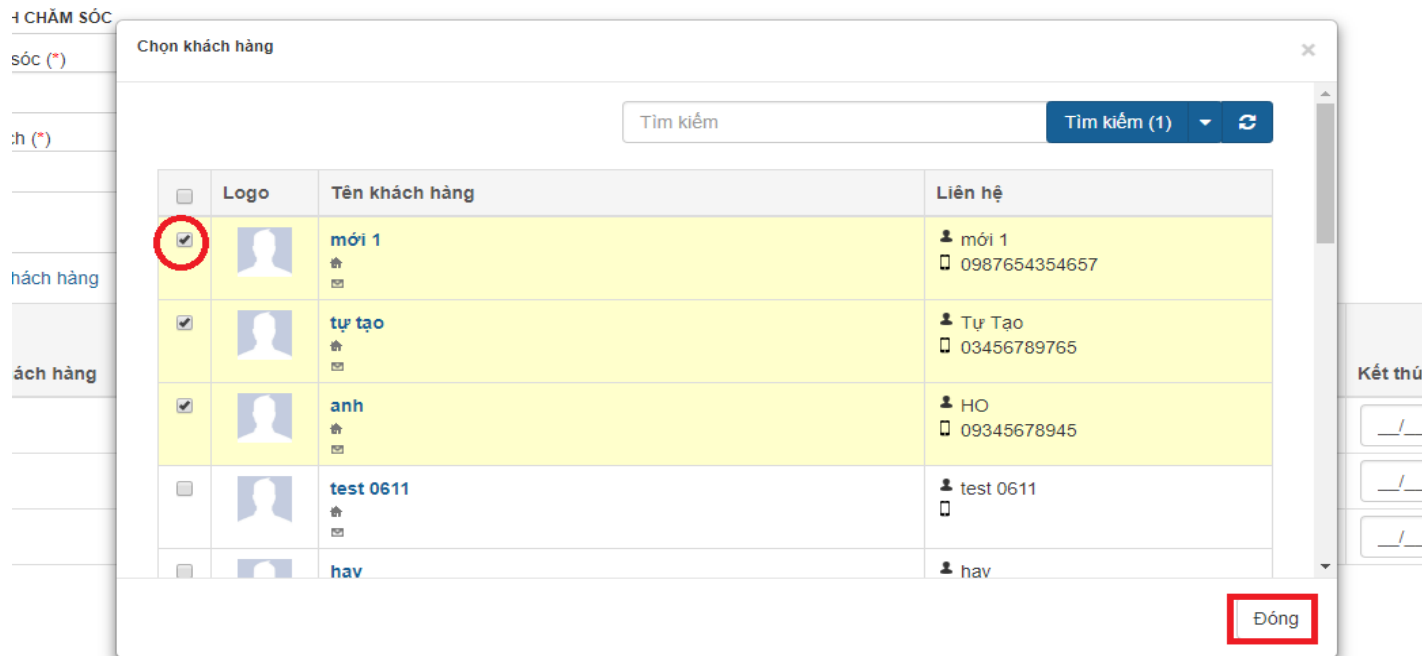
Mới chọn 0

THIẾT LẬP

+ Thêm mới khách hàng

#	Tên khách hàng	T2	T3	T4	T5	T6	T7	CN	Chu kỳ tháng					lần	Bắt đầu	Kết thúc	Thao tác
									W1	W2	W3	W4	W5				
Chưa có dữ liệu																	

Lựa chọn khách hàng ở màn hình tiếp theo, sau đó nhấn Đóng:



Bước 5: Bạn tích lựa chọn lịch chăm sóc

Bạn có thể đặt lịch chăm sóc theo:

- Thứ trong tuần: Thứ Hai, Ba, Tư, Năm, Sáu, Bảy, Chủ Nhật.
- Tuần trong tháng: Hệ thống tính theo logic tuần 1 từ ngày 1-7, tuần 8-17...
- Thiết lập số lần chăm sóc: Bạn thiết lập bao nhiêu lịch chăm sóc thì hệ thống sẽ sinh ra bằng đó lịch, nếu bạn không điền thì lịch sẽ sinh ra mãi mãi và đây số lần chăm sóc sẽ áp dụng cho từng đối tượng khách hàng.

Bạn có thể thêm nhanh số lịch chăm sóc với số lượng lớn khách hàng với lịch chăm sóc giống nhau bằng cách điền số lần chăm sóc, hệ thống sẽ tự động sao lưu ra các khách hàng thêm vào lịch chăm sóc.

- Hoặc có thể kết hợp với Ngày bắt đầu – Ngày kết thúc: số lịch chăm sóc sẽ sinh ra trong đúng thời gian bạn setup, sau thời gian đó lịch sẽ ngưng không sinh ra nữa.

THÔNG TIN LỊCH CHĂM SÓC

Tên lịch chăm sóc (\*) Mã lịch chăm sóc  
 CSKH tuyển 12-Tháng 11/2018

Người phụ trách (\*) Lần CS  
 Trần Thị Ái Hiệp 10

THIẾT LẬP

+ Thêm mới khách hàng

#	Tên khách hàng	Chu kỳ tháng							lần	Bắt đầu	Kết thúc	Thao tác					
		T2	T3	T4	T5	T6	T7	CN					W1	W2	W3	W4	W5
1	HCM 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10	22/11/2018	__/__/__	
2	HCM test	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10	22/11/2018	__/__/__	
3	nguyen van A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10	22/11/2018	__/__/__	
4	mới 1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10	22/11/2018	__/__/__	

Cập nhật

Bước 6: Bạn nhấp vào Cập nhật để thêm mới lịch chăm sóc

Lịch chăm sóc  Chi tiết lịch chăm sóc  Thống kê



+ Thêm Tìm theo mã lịch chăm sóc Tìm theo tên lịch chăm sóc Chọn người phụ trách Từ 1 - 7 của 7 Đi đến trang 1 Download

#	Mã lịch chăm sóc	Tên lịch chăm sóc	Người phụ trách	Hôm nay	Hoàn thành	Tổng số khách	Doanh số	Trạng thái	Thao tác
1	RG0087	CSKH tuyển 12-Tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Chăm sóc lại	
2	RG0086	Lịch CSKH tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Dừng chăm sóc	
3	RG0085	tuyển quận 12/11	Trần Hoà	0	0 %	3	0	Đang chăm sóc	
4	RG0084	tuyển quận 12/11	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Dừng chăm sóc	

Bạn có thể chỉnh sửa hoặc xóa lịch chăm sóc

Lịch chăm sóc  Chi tiết lịch chăm sóc  Thống kê

+ Thêm Tìm theo mã lịch chăm sóc Tìm theo tên lịch chăm sóc Chọn người phụ trách Từ 1 - 7 của 7 Đi đến trang 1 Download

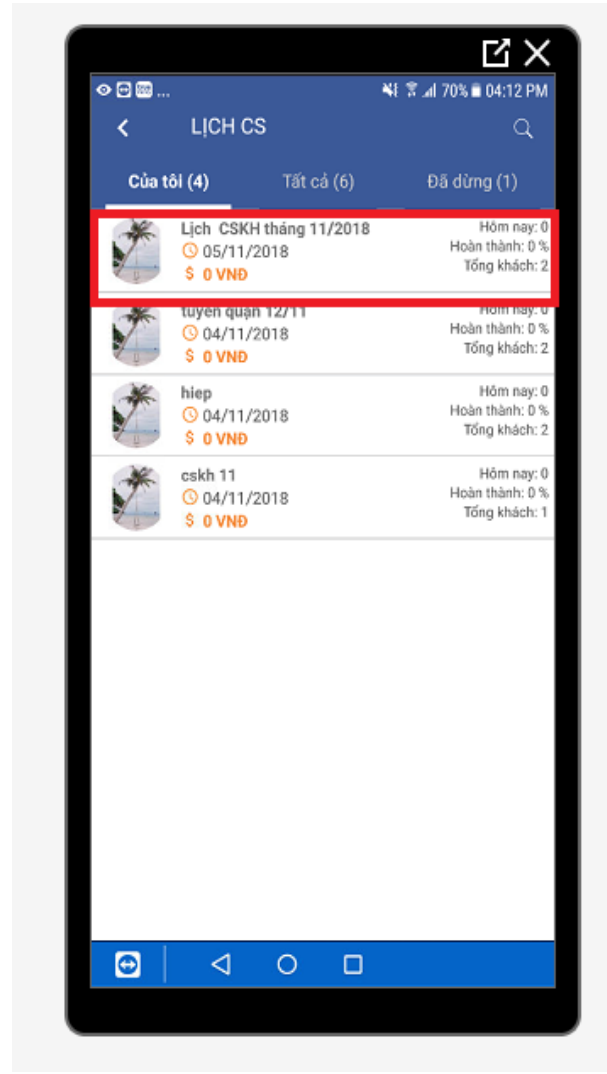
#	Mã lịch chăm sóc	Tên lịch chăm sóc	Người phụ trách	Hôm nay	Hoàn thành	Tổng số khách	Doanh số	Trạng thái	Thao tác
1	RG0087	CSKH tuyển 12-Tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Chăm sóc lại	 
2	RG0086	Lịch CSKH tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Dừng chăm sóc	
3	RG0085	tuyển quận 12/11	Trần Hoà	0	0 %	3	0	Đang chăm sóc	

## Làm thế nào để bạn sử dụng tính năng này?

Với tính năng này. Bộ phận người phụ trách sẽ sử dụng lịch chăm sóc trên app mobile:

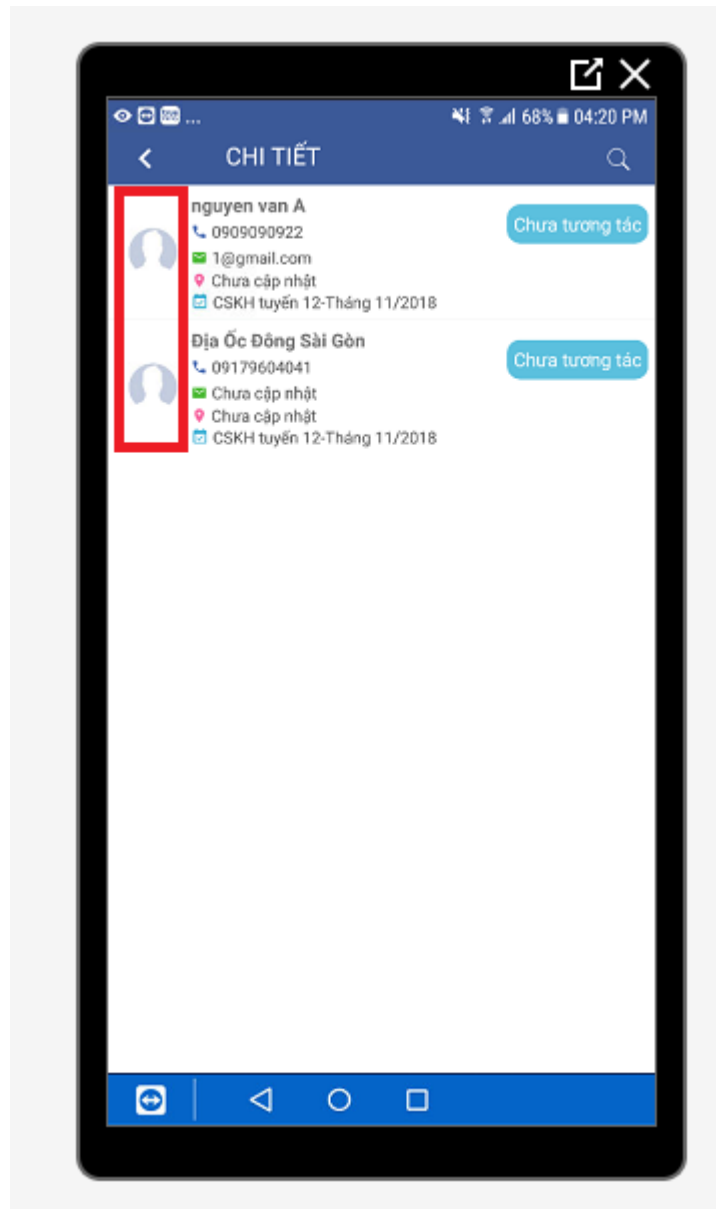
Bước 1: Bạn tải phần mềm, đăng nhập vào app và xem lịch chăm sóc

Bước 2: Bạn nhấn chọn lịch chăm sóc  
Hệ thống sẽ show ra hết tất cả danh sách các lịch chăm sóc, bạn chọn đúng lịch





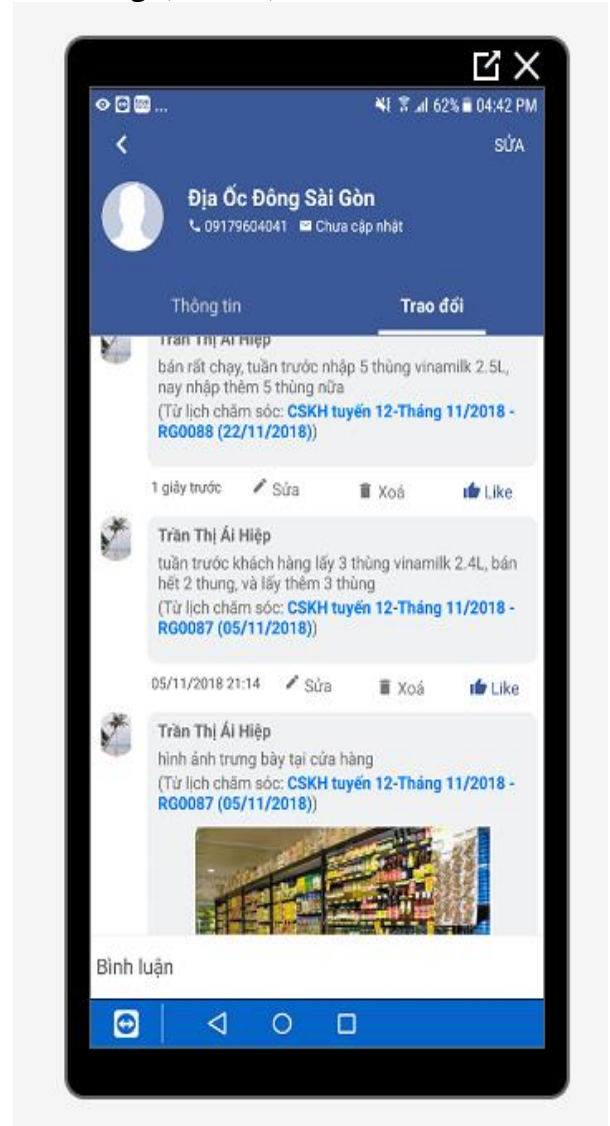
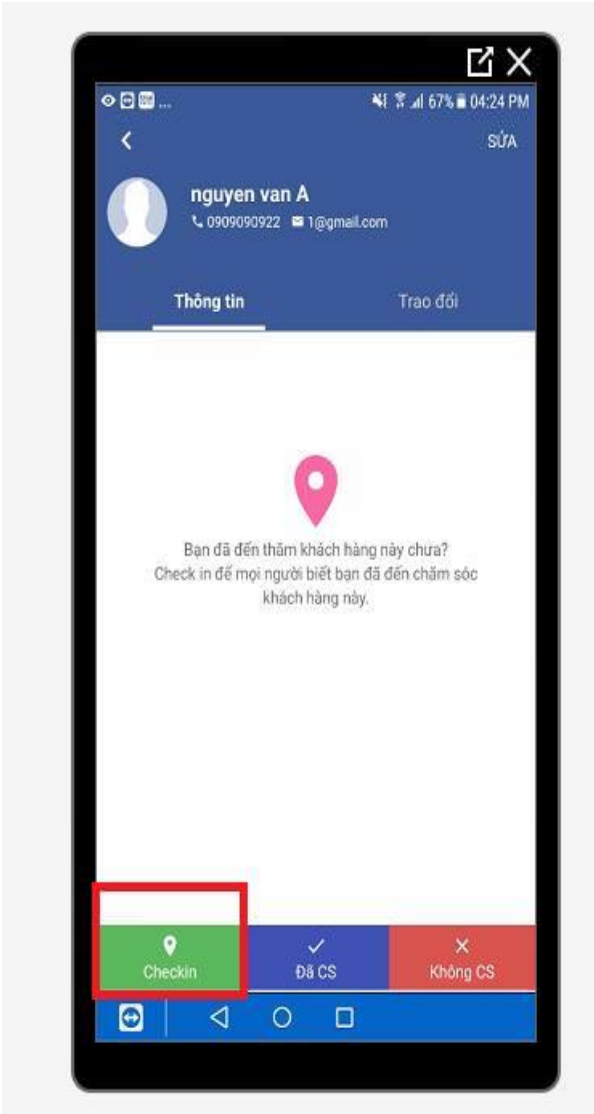
Bước 3: Bạn nhấn vào hôm nay để xem danh sách khách hàng hôm nay bạn cần chăm sóc là ai?



Bước 4: Nhấn vào khách hàng mà bạn chăm sóc, sau đó thực hiện các thao tác sau:

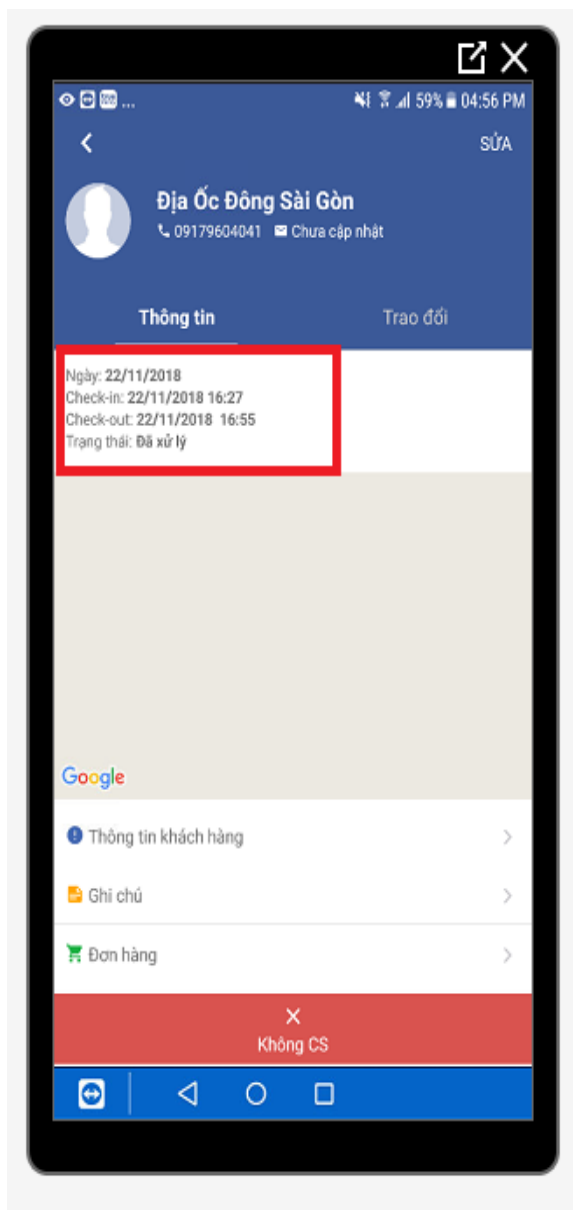
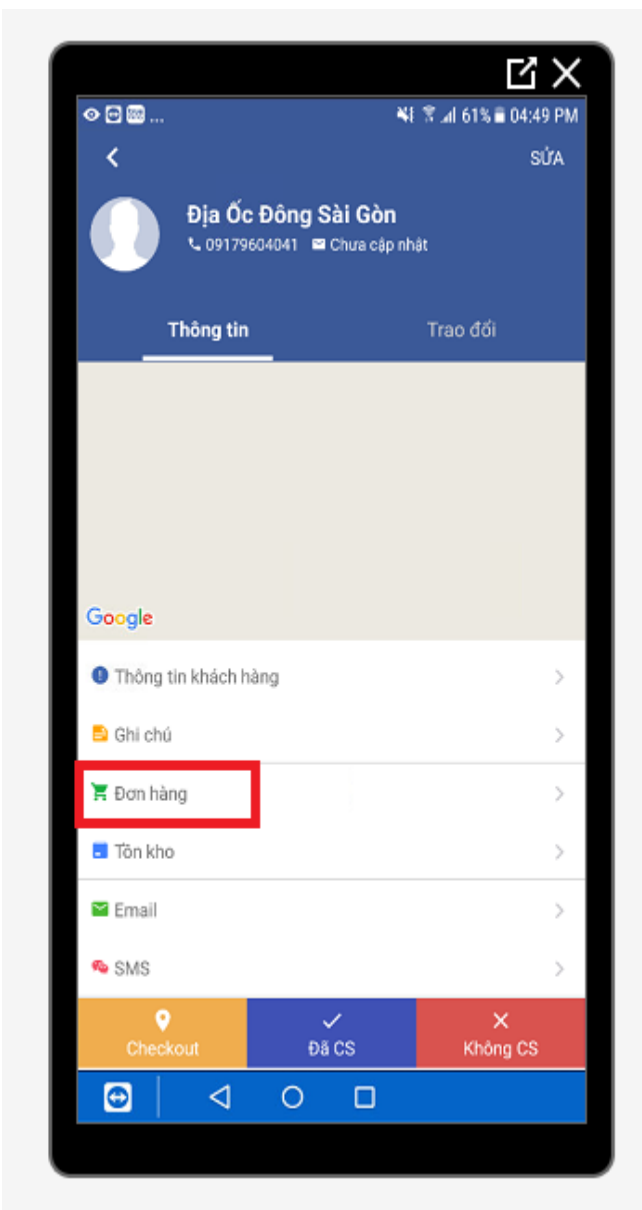
Check in: xác định vị trí bạn đang đứng.

Sắp xếp hàng hóa và chụp hình gửi lên trên khách hàng, tình trạng bán hàng tại cửa hàng (nếu có)



Tạo đơn hàng nếu khách hàng phát sinh mua hàng ngay lúc đó (Nếu có)

Check out: để biết là bạn đã chăm sóc xong khách hàng



## Xem báo cáo, thống kê như thế nào?

Không chỉ giúp bạn tránh tình trạng bỏ rơi khách mà còn hỗ trợ lên báo cáo, thống kê. Để sử dụng tính năng này bạn thực hiện các bước sau:

Bước 1: Bạn vào lịch chăm sóc chọn đúng lịch chăm sóc bạn cần xem thống kê.

#	Mã lịch chăm sóc	Tên lịch chăm sóc	Người phụ trách	Hôm nay	Hoàn thành	Tổng số khách	Doanh số	Trạng thái	Thao tác
1	RG0088	CSKH tuyến 12-Tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	2	50 %	2	0	Dừng chăm sóc	
2	RG0087	CSKH tuyến 12-Tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Chăm sóc lại	

Bước 2: Xem báo cáo, thống kê: Bạn nhấn vào mã lịch chăm sóc.

- Xem được thông kê lịch chăm sóc của toàn bộ công ty

- Kết quả làm việc trên từng tuyến:

+ Mỗi tuyến có bao nhiêu khách hàng

+ Bao nhiêu kh được chăm sóc

+ Bao nhiêu KH có đơn hàng / BN khách hàng không

=> Đánh giá mức độ chăm chỉ làm việc của từng nhân viên, hiệu quả của từng tuyến bán hàng

Xem theo từng thời gian Tuần / Tháng / Năm

#	Mã KH	Tên khách hàng	SĐT Liên hệ chính	Người thực hiện	Ngày	Lần CS	Trạng thái	Check in	Check out	Tồn kho	Đơn hàng	Doanh số
1	KH5924	nguyen van A	0909090922	Trần Thị Ái Hiệp	22/11/2018	1	Check-in	22/11/2018 16:25	Chưa check in	0	0	0
2	KH5906	Địa Ốc Đông Sài Gòn	09179604041	Trần Thị Ái Hiệp	22/11/2018	1	Đã CS	22/11/2018 16:27	22/11/2018 16:55	0	0	0

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 giao hàng:**

Tiếp nhận công việc giao hàng từ bộ phận kinh doanh.

The screenshot displays a CRM interface with a task assignment notification and a detailed task view.

**Task Assignment Notification:**

Tất cả	1	Quan trọng	0	Khách hàng	0	Công việc	1
--------	---	------------	---	------------	---	-----------	---

**Task Detail View:**

**Giao hàng**

Ngày bắt đầu: 11/03/2019 09:00 | Ngày kết thúc: 11/03/2019 23:59

Tiến độ: 0% | Dự án: Công việc

abc

aaaaa: 2

Người giao việc: Thu Trang

Nhận việc

Xác nhận | Hủy

3

THANH HÓA

	Nữ	0
Hà Nội	Nam	26,600,000
		450,000
		180,000

Thu Trang Thêm mới công việc  
Thêm mới công việc  
2 phút trước

Tiến hành giao hàng và hoàn thành công việc cho phù hợp.

### c) **Bộ phận quản lý:**

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.

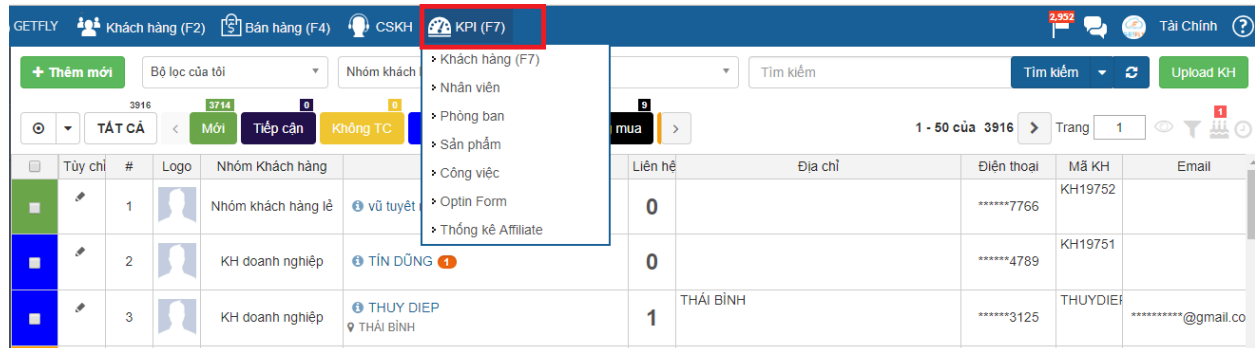
- **Xem mức độ tang trưởng hiệu tại so sánh với các con số giữa các cột mốc thời gian với nha.** Mọi hoạt động, con số qua từng thời gian đều được Getfly ghi nhận và lưu lại như một chứng từ sổ sách cụ thể, rõ ràng. Từ đó, có được nhưng số liệu bạn có thể lập kế hoạch cho kỳ tiếp theo, tháng sau, quý 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.



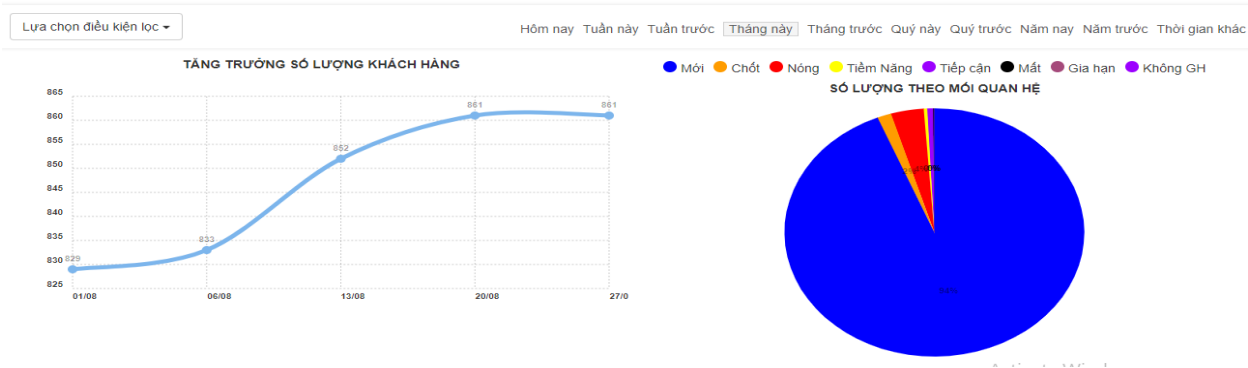
The screenshot shows the GETFLY CRM interface. At the top, there are navigation tabs: Khách hàng (F2), Bán hàng (F4), CSKH, and KPI (F7). The KPI (F7) tab is highlighted with a red box. A dropdown menu is open under KPI (F7), listing options: Khách hàng (F7), Nhân viên, Phòng ban, Sản phẩm, Công việc, Optin Form, and Thống kê Affiliate. Below the menu, there is a table with columns: Tuy chỉ, #, Logo, Nhóm Khách hàng, Liên hệ, Địa chỉ, Điện thoại, Mã KH, and Email. The table contains three rows of data.

Tuy chỉ	#	Logo	Nhóm Khách hàng	Liên hệ	Địa chỉ	Điện thoại	Mã KH	Email
	1		Nhóm khách hàng lẻ	0		*****7766	KH19752	
	2		KH doanh nghiệp	0		*****4789	KH19751	
	3		KH doanh nghiệp	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%) KH cũ giới thiệu: 3 (9%) FB-GetFly CRM: 3 (9%) zalo: 2 (6%) facebook: 1 (3%) https://www.facebook.com: 1 (3%) Hội thảo ITC ngày 7-8: 1 (3%) Hot line: 1 (3%)	Email: 12 Tin nhắn: 0 Cuộc gọi: 0 Công việc: 15 Trao đổi: 26	<b>THEO DỰ ÁN</b> Công việc: 18 Giao hàng + nghiệm thu: 1 <b>THEO LOẠI CÔNG VIỆC</b> Công việc: 8 Gọi điện: 7 Hẹn gặp: 5 Email: 0 Ấn trả: 0 Kế niệm: 1	Đơn hàng: 34 Hợp đồng: 1 Xuất kho: 4 Nhập kho: 0 <b>TỶ LỆ SỐ ĐH / SỐ KH MUA HÀNG</b> <b>1.55</b> <b>TỶ SUẤT MUA HÀNG</b> Một lần: 19 Nhiều lần: 3 <b>THEO HỢP ĐỒNG</b> Tài ký: 0 Đã hết hạn: 1	Không có nguồn: 322,600,000 (57%) KH cũ giới thiệu: 181,799,990 (32%) Hội thảo ITC ngày 7-8: 51,600,000 (9%) https://www.facebook.com: 1,950,000 (0%) zalo: 100,000 (0%)

### 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.



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 circled in red. 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		TDP Quyền Anh, Hà Tĩnh	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.

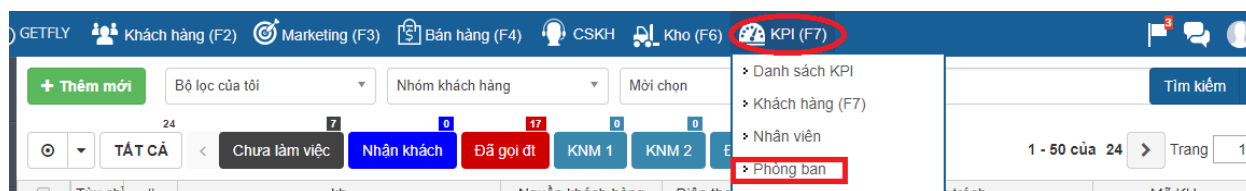
Thống kê số lượng khách hàng được chăm sóc trong 1 khoảng thời gian nhất định, đánh giá được hiệu suất làm việc của nhân viên để có sự điều chỉnh hợp lý.

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										<a href="#">TẢI FILE EXCEL</a>
#	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	
<b>Tổng:</b>				<b>17,610,000</b>	<b>17,400,000</b>	<b>8,270,000</b>	<b>9,130,000</b>	<b>0</b>		
<b>Tổng cộng:</b>				<b>229,955,000</b>	<b>161,375,000</b>	<b>119,115,000</b>	<b>42,260,000</b>	<b>0</b>		

### 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 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.

## 6. 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

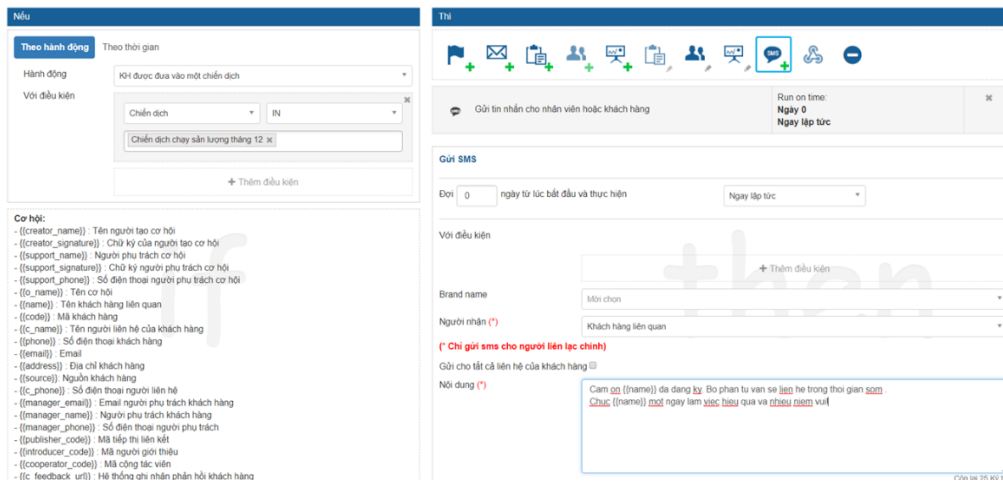
Kênh 2: Chăm sóc khách hàng sau mua hàng

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.



**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.

**Nếu**

**Theo hành động** Theo thời gian

Hành động:

Với điều kiện

Sản phẩm liên quan:

Kem dưỡng da Ponds đêm 50%

[+ 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
- {{latest\_payment\_amount}}: Số tiền thanh toán mới nhất
- {{customer\_id}}: ID của khách hàng trên GETFLY

**Thì**

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**

Đợt: 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 niệm

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, ...

- Em.365 kết nối khách hàng, chia sẻ về sản phẩm chính

**Theo hành động** Theo thời gian

Hành động:

Với điều kiện

Chiến dịch:

8/3 dành cho giáo viên

[+ Thêm điều kiện](#)

**Cơ hội:**

- {{creator\_name}}: Tên người tạo cơ hội
- {{creator\_signature}}: Chữ ký của người tạo cơ hội
- {{support\_name}}: Người phụ trách cơ hội
- {{support\_signature}}: Chữ ký người phụ trách cơ hội
- {{support\_phone}}: Số điện thoại người phụ trách cơ hội
- {{o\_name}}: Tên cơ hội
- {{name}}: Tên khách hàng liên quan
- {{code}}: Mã khách hàng
- {{c\_name}}: Tên người liên hệ của khách hàng
- {{phone}}: Số điện thoại khách hàng
- {{email}}: Email
- {{address}}: Địa chỉ khách hàng
- {{source}}: Nguồn khách hàng
- {{c\_phone}}: Số điện thoại người liên hệ

**Thì**

Gửi Email

Run on time: Ngày 0 Ngày lập tức

Gửi email cho khách hàng hoặc nhân viên

Run on time: Ngày 15 Ngày lập tức

Gửi email cho khách hàng hoặc nhân viên

Run on time: Ngày 30 Ngày lập tức

**Gửi Email**

Đợt: 0 ngày từ lúc bắt đầu và thực hiện

Ngày lập tức

Với điều kiện

[+ Thêm điều kiện](#)

Người gửi (\*)

Người tạo cơ hội

[Lưu](#)

## - Chúc mừng sinh nhật

**Nhau**

Theo hành động: Theo thời gian

Theo tháng: Ngày hàng tháng

Theo tuần: T2 T3 T4 T5 T6 T7 CN Cả tuần

Thời gian: 00:00

Sự kiện: Sinh nhật khách hàng

**Khách hàng:**

- {{creator\_name}}: Tên người tạo khách hàng
- {{creator\_signature}}: Chữ ký của người tạo khách hàng
- {{customer\_id}}: ID của khách hàng trên GETFLY
- {{name}}: Tên khách hàng
- {{c\_name}}: Tên người liên hệ
- {{address}}: Địa chỉ khách hàng
- {{code}}: Mã khách hàng
- {{phone}}: Số điện thoại khách hàng
- {{email}}: Email
- {{district\_id}}: ID Quận/ Huyện
- {{province\_id}}: ID Tỉnh/TP
- {{country\_id}}: ID Quốc gia
- {{manager\_id}}: ID người phụ trách khách hàng
- {{manager\_email}}: Email người phụ trách khách hàng
- {{manager\_name}}: Người phụ trách khách hàng
- {{manager\_phone}}: Số điện thoại người phụ trách
- {{relation\_id}}: Relation ID
- {{relation\_name}}: Mối quan hệ
- {{publisher\_code}}: Mã tiếp thị liên kết

**Thi**

Gửi SMS

Run on time: Ngày 0 07:00

Gửi SMS

Đợt: 0 ngày từ lúc bắt đầu và thực hiện

Chính xác lúc: Theo giờ 07:00

Với điều kiện

Brand name: thử

Người nhận (\*): Khách hàng liên quan

(\* Chỉ gửi sms cho người liên lạc chính)

Gửi cho tất cả liên hệ của khách hàng

Nội dung (\*): chúc {{name}} sinh nhật vui vẻ bên gia đình

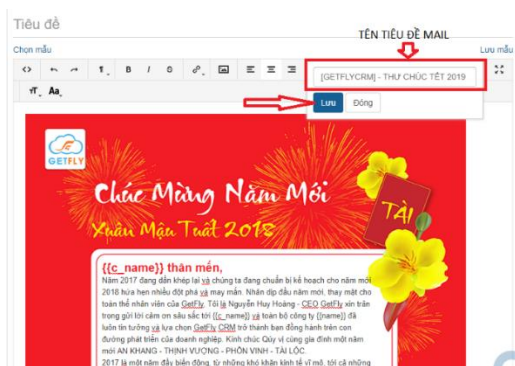
## 7. Câu hỏi thường gặp

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 kê những mẫu mail chuẩn



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

NGƯỜI GỬI

Trần Thị Ái Hiệp

Email cá nhân  Email hệ thống

NGƯỜI NHẬN

Tiêu đề

Chọn mẫu

< > ↶ ↷ ⌵ B / ⌵ 🔗 📎 ☰ ☰ ☰ ☰

⌵ Aa

Mẫu của GETFLY

Mẫu của bạn

Tên mẫu

[GETFLYCRM] - THƯ CHÚC TẾT 2019

het tdcyhctyi hcm1 CV2

Việc nhắc trước một ngày dành cho sinh nhật thì Getfly hỗ trợ bạn ở phần automation bên phần thì đợi sau bao nhiêu các bạn để dấu trừ ở trước số ngày là được.

### b. Trước khi giao hàng gửi sms nhắc khách hàng được không?

Tính năng này Getfly hỗ trợ thông qua automation marketing.

Đầu tiên, thiết lập automation:

Nếu

Theo hành động Theo thời gian

Hành động Tạo mới công việc

Với điều kiện

Tên công việc Contains

[[ichhen]]

+ Thêm điều kiện

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

Thì

Gửi tin nhắn cho nhân viên hoặc khách hàng

Run on time: Ngày 0 Ngày lập tức

Gửi SMS

Đợi 0 ngày từ lúc bắt đầu và thực hiện Ngày lập tức

Tính thời gian theo công việc

Trước  Sau

Khi bắt đầu công việc 1 Giờ 0 Phút

Với điều kiện

+ Thêm điều kiện

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  Giờ  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 co lịch hen voi 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 chưa 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

→    Cả ngày

Nội dung

Tài liệu đính kèm

Người thực hiện  Người tham gia

Nhấn Thêm -> tạo mới công việc -> automation chạy sms trước 1 tiếng theo thời gian thực hiện bạn chọn khi tạo công việc.

### c. Tạo những kịch bản nhắc nhân viên chăm sóc khách hàng tự động sau bán được hay không?

Tính năng này Getfly hỗ trợ thông qua automation marketing.

Đầu tiên, thiết lập automation: bạn có thể thiết lập chuỗi auto chăm sóc theo theo kịch bản chăm sóc 2 ngày – 7 ngày – 14 ngày.....

**Nếu**

**Theo hành động** Theo thời gian

Hành động: Tạo mới đơn hàng

Với điều kiện:

- Loại đơn hàng: Equal
- Đơn hàng bán

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\_casn\_bonus}} : Iien thưởng
- {{current\_bonus\_score}} : Điểm thưởng hiện tại
- {{order\_terms}} : Điều khoản đơn hàng
- {{latest\_payment\_amount}} : Số tiền thanh toán mới nhất
- {{customer\_id}} : ID của khách hàng trên GETFLY
- {{creator\_customer\_name}} : Người tạo khách hàng
- {{name}} : Tên khách hàng liên quan
- {{c\_name}} : Tên người liên hệ
- {{code}} : Mã khách hàng
- {{address}} : Địa chỉ khách hàng
- {{email}} : Email
- {{phone}} : Số điện thoại khách hàng
- {{tax\_id}} : Mã số thuế
- {{publisher\_code}} : Mã tiếp thị liên kết
- {{introducer\_code}} : Mã người giới thiệu
- {{cooperator\_code}} : Mã công tác viên
- {{district\_id}} : ID Quận/ Huyện
- {{province\_id}} : ID Tỉnh/TP
- {{country\_id}} : ID Quốc gia
- {{app\_name}} : Tên người duyệt đơn hàng
- {{total\_quantity}} : Tổng số lượng sản phẩm.
- {{sales}} : Doanh số.
- {{revenue}} : Doanh thu.
- {{list\_attachment}} : Danh sách tài liệu đính kèm.
- {{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
- {{c3s\_new\_password}} : Đường dẫn tạo mật khẩu C3S
- {{c3s\_url}} : Đường dẫn C3S
- {{customer\_description}} : Mô tả khách hàng
- {{cf\_note\_nhu\_cau\_kh}} : Note nhu cầu KH
- {{cf\_nguoi\_quan\_ly}} : Người Quản Lý
- {{cf\_du\_an\_kh\_quan\_tam}} : Dự án KH quan tâm

**Thì**

Giao công việc cho nhân viên

Run on time: Ngày 2 Ngày lập tức

Giao công việc cho nhân viên

Run on time: Ngày 7 Ngày lập tức

**Tạo mới công việc**

Đội: 2 ngày từ lúc bắt đầu và thực hiện Ngày lập tức

Với điều kiện

Thêm điều kiện

Tên công việc (\*)

Gọi điện chăm sóc sau bán với khách hàng {{name}}

**Dự án (\*)** Công việc

**Nội dung công việc (\*)**

Nội dung gọi chăm sóc khách hàng....

Đánh dấu với màu

Người giao việc (\*)

Người nhận việc (\*)

Người tham gia

Khách hàng liên quan

Tiếp theo, bạn chỉ cần phát sinh đơn hàng là auto sẽ chạy.



## d. Tự chuyển trạng thái đã giao hàng hay hủy giao hàng được không

Tính năng này Getfly hỗ trợ thông qua automation marketing.

Bước 1: Thiết lập automation dựa trên tạo công việc:

The screenshot displays the automation configuration interface. On the left, under 'Theo hành động', the action is 'Hoàn thành công việc' and the condition is 'Tên công việc' containing '[GIAOHANG]'. On the right, under 'Theo thời gian', the action is 'Cập nhật thông tin của khách hàng' and the condition is 'Mối quan hệ' set to 'Đã giao hàng'. A list of variables is provided at the bottom left of the left panel.

**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 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
- {{cf\_du\_an\_kh\_quan\_tam}}: Dự án KH quan tâm

Bước 2: Tạo công việc với tên công việc chứa key [GIAOHANG]

Giao việc cho bên đội giao hàng.

Giao hàng xong nhấn **hoàn thành** công việc => automation tự chuyển trạng thái sang đã giao hàng.

Tương tự hủy đơn hàng, đầu tiên bạn tạo automation:

This screenshot is identical to the one above, but the 'Mối quan hệ' (Relationship) dropdown in the 'Theo thời gian' section is now set to 'Hủy giao hàng' (Cancel delivery).

Nếu công việc trên, bộ phận giao hàng nhấn **Hủy** công việc thì automation tự chuyển khách hàng sang Hủy giao hàng

#### **f. Bên anh đang muốn tính KPI cho bộ phận giao hàng thì làm như thế nào?**

- Tạo dự án GIAO HÀNG -> để quản lý số lần giao hàng thành công trong tháng để tính lương cho nhân viên.

- Sales tạo công việc giao hàng trong dự án GIAO HÀNG cho bộ phận giao hàng -> giao hàng nhấn hoàn thành (hoặc sale)

=> chú ý: sale sẽ người tạo công việc vì sale người làm việc chính với khách hàng nên họ sẽ biết chi tiết thời gian giao hàng..

### **8. 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/>.