

# TÍNH NĂNG AUTOMATION

Chào các bạn, tôi là Trần Thị Ái Hiệp - Chuyên viên đào tạo công ty Getfly. Tôi đã có kinh nghiệm hỗ trợ hơn 239 doanh nghiệp SMEs, tham gia vào xây dựng qui trình riêng cho hơn 159 doanh nghiệp. Trong quá trình triển khai tại nhiều công ty với nhiều ngành nghề khác nhau như vậy thì tôi nhận thấy không phải công ty nào cũng có thể tận dụng công cụ CRM, và đặc biệt là công cụ Marketing automation. Có rất nhiều doanh nghiệp không đủ thời gian, không đủ khả năng hoặc không biết cách áp dụng tính năng Automation để nuôi dưỡng khách hàng để làm việc hiệu quả hơn và với kinh nghiệm triển khai của tôi thì ở tài liệu này, tôi sẽ giúp anh/chị có cái nhìn chi tiết hơn về tính năng này. Giải pháp CRM chính xác sẽ mang đến cho công ty bạn một cái nhìn mới, mang đến giải pháp chăm sóc khách hàng hoàn hảo.

## 1. Tính năng automation là gì?

Marketing đang đóng vai trò ngày càng quan trọng đối với bất kỳ doanh nghiệp nào. Marketing tự động lại càng quan trọng hơn nữa, đặc biệt trong thời đại ngày nay. Tính năng Automation Marketing trên Getfly CRM, ra đời với mục đích như vậy.

Marketing Automation là một thuật ngữ đề cập đến việc sử dụng phần mềm tự động trong hoạt động Marketing của Doanh nghiệp.

Automation là các hành động tương tác tự động được thiết lập để thu hút sự chú ý của khách hàng ngay khi có thông tin khách trên hệ thống, thu thập thông tin và tự động theo đuổi khách hàng qua các kênh khác nhau.

Dựa trên các đối tượng khách hàng bạn có, cách thức bạn muốn chăm sóc và theo đuổi khách hàng, bạn có thể thiết lập nhiều hành động Automation khác nhau. Qua đó, hướng đến vận hành doanh nghiệp một cách tự động mà vẫn đem lại hiệu quả cao.

## 2. Lợi ích tính năng automation mang lại?

- Nó giúp Doanh nghiệp ứng dụng những nền tảng gửi Email/ SMS Marketing tự động với số lượng lớn quảng bá thương hiệu đến Khách hàng.

- Bạn cũng có thể cài đặt những chiến dịch follow-up (theo sát) Khách hàng, để biến họ từ người lạ thành người mua hàng.
- Bạn cũng có thể dùng tính năng Automation Marketing này để chăm sóc sau bán hàng, bán lại, hoặc chào bán thêm sản phẩm mới.
- Nó cũng giúp giảm thiểu chi phí tiếp thị, quảng cáo, đồng thời nâng cao Doanh thu.
- Đảm bảo 100% KH được phục vụ và chăm sóc thường xuyên theo lịch trình có sẵn
- Thiết lập một lần, sử dụng mãi mãi

### **3. Tính năng auto mới có gì đặc biệt?**

**\*\* Hoạt động theo điều kiện vfa hành động:** Anh/Chị đáp ứng đủ và cần điều kiện trên hệ thống thì sẽ có những hành động sẽ diễn ra theo nhu cầu mỗi doanh nghiệp

***Điều kiện để xảy ra hệ quả***

## Điều kiện

Theo hành động

Gửi email cho khách ...	KH đọc email
Người đọc click link tr...	KH lần đầu vào CRM
Chỉnh sửa thông tin KH	Thay đổi mối quan hệ
Giới thiệu khách hàng	Thay đổi điểm, tiền thư...
Tạo mới công việc	Hoàn thành công việc
Hủy công việc	KH được đưa vào mộ...
Cập nhật trạng thái c...	Cơ hội thành công
Cơ hội thất bại	Tạo mới đơn hàng
Duyệt đơn hàng	Hủy đơn hàng
Thanh toán đơn hàng	Tạo phiếu tiếp nhận b...

## Theo thời gian

Sinh nhật khách h...	Sinh nhật người li...
Sinh nhật nhân viên	Không có sự kiện ...

## Thêm điều kiện

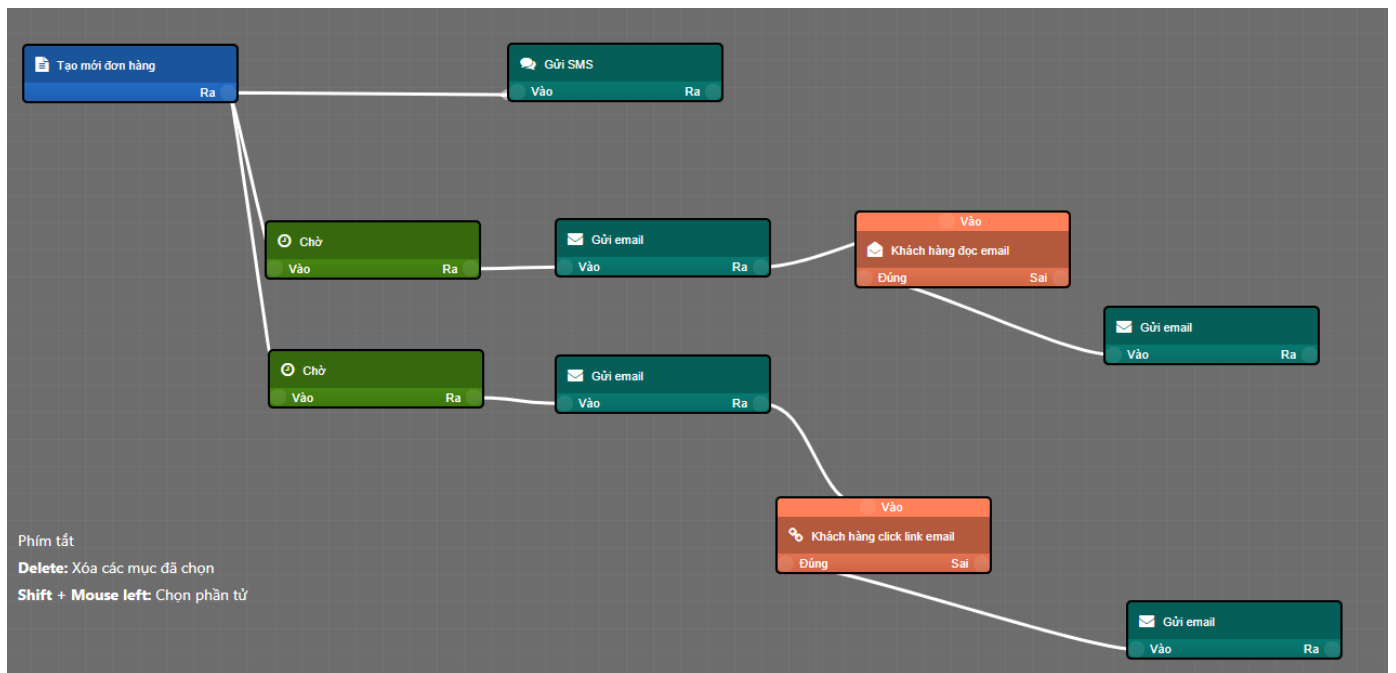
Khách hàng đọc e...	Khách hàng click l...
Phân nhóm khác...	Chờ

## Hành động sẽ xảy ra

### Hành động

Gửi email	Gửi notification
Thêm mới công việc	Thêm mới cơ hội ...
Cập nhật thông ti...	Cập nhật nhóm k...
Cập nhật người p...	Cập nhật mối qua...
Thay đổi trạng thá...	Gửi SMS
Webhook	Dừng automation

\*\* Với tính năng Marketing automation trên Getfly sử dụng đơn giản thao tác kéo thả, xây dựng và theo dõi được quy trình dài trên cũng 1 giao diện

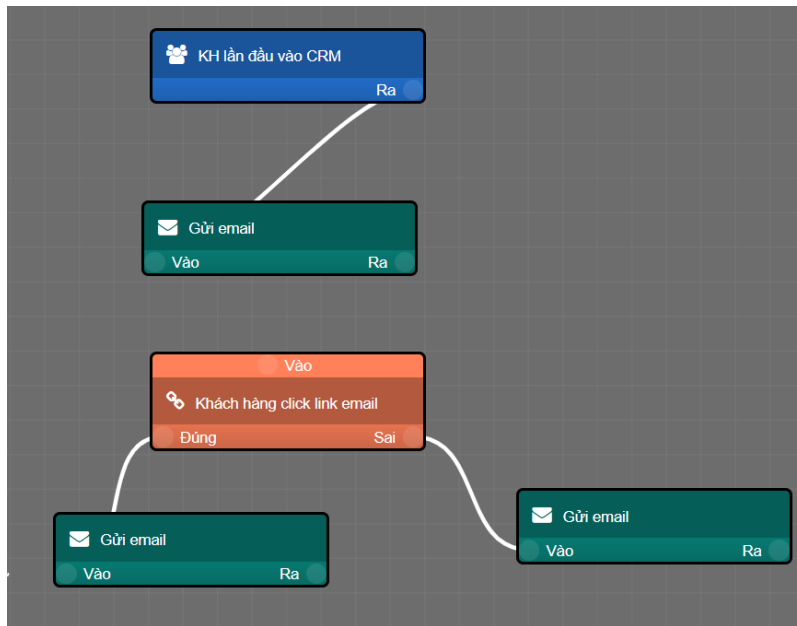


#### 4. Kịch bản mẫu áp dụng automation mới

Kịch bản automation: Chăm sóc khách hàng trước bán

Khách hàng gửi email cho khách hàng về quảng cáo sản phẩm mới

Quy trình tạo Automation:



Automation này tạo cảm giác cho người mua hàng ngay khi họ mới tìm hiểu mà cảm thấy được chăm sóc, đồng thời tự động gửi các thông tin nhằm mục đích khách hàng nắm thông tin chi tiết hơn về sản phẩm, hạn chế việc quên khách hàng và khách hàng dần quên doanh nghiệp.

#	Tên automation (2)	Người tạo	Nhóm automation	Loại	Trạng thái
1	auto công việc Ngày tạo 28/04/2020	tran hoa Nhân viên - chi nhanh 1		Theo biểu đồ	Chưa kích hoạt
2	Gửi mail Ngày tạo 28/04/2020	tran hoa Nhân viên - chi nhanh 1		Theo biểu đồ	Chưa kích hoạt
3	chúc mừng sinh nhật kh Ngày tạo 22/04/2020	nguyenvan tuan Nhân viên - Ban giám đốc		Theo biểu đồ	Chưa kích hoạt
4	ckh theo lieu trinh Ngày tạo 21/04/2020	nguyenvan tuan Nhân viên - Ban giám đốc		Theo biểu đồ	Chưa kích hoạt
5	chăm sóc kh đang cân nhắc Ngày tạo 21/04/2020	nguyenvan tuan Nhân viên - Ban giám đốc		Theo biểu đồ	Chưa kích hoạt

## Giao diện màn hình Marketing automation

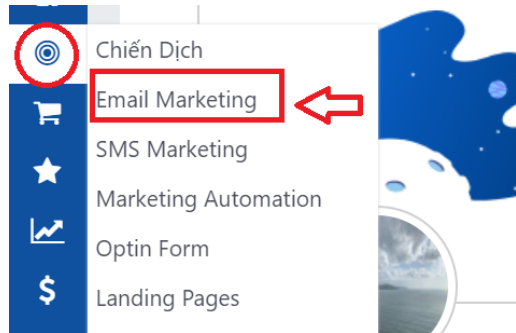
(1) Tạo mới kịch bản automation

(2) Danh sách automation đã được tạo

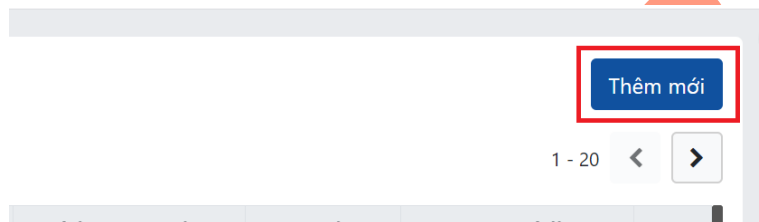
- Chi tiết kịch bản: khách hàng để lại thông tin trên website => Hệ thống sẽ tự động gửi Email cảm ơn khách hàng, kèm link chi tiết sản phẩm và nêu khách hàng

click vào link thì hệ thống sẽ gửi 1 mail về sản phẩm đó. Nếu khách hàng không đọc mail thì hệ thống sẽ có kịch bản mail khác đến cho khách hàng

Bước 1: Truy cập vào tính năng Marketing automation



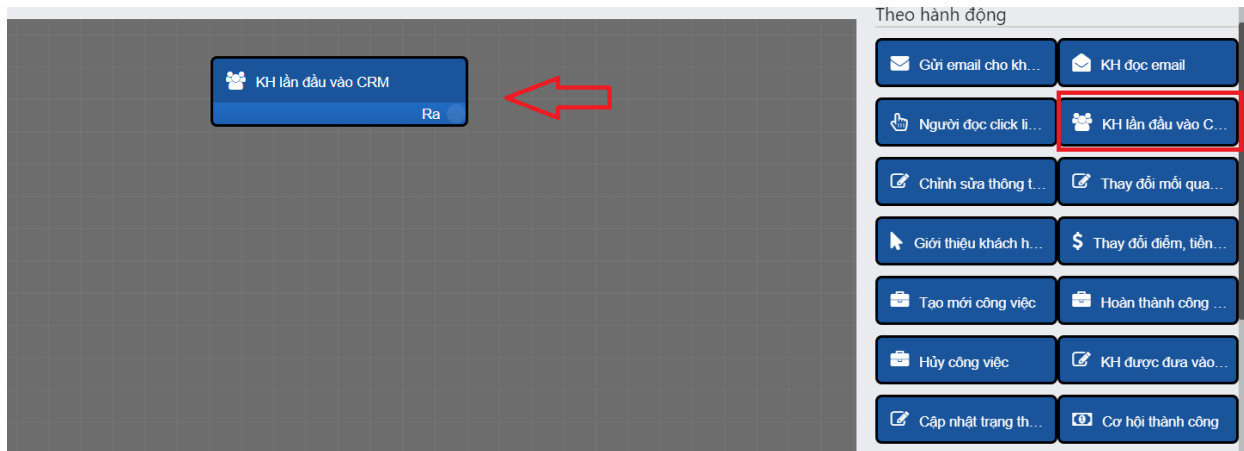
Bước 2: Click **Thêm mới** để đi vào nơi thiết lập Automation



Bước 3: Nhấn vào **Bắt đầu ngay** để thêm mới một quy trình automation



Bước 4: Điền tên quy trình, chọn điều kiện

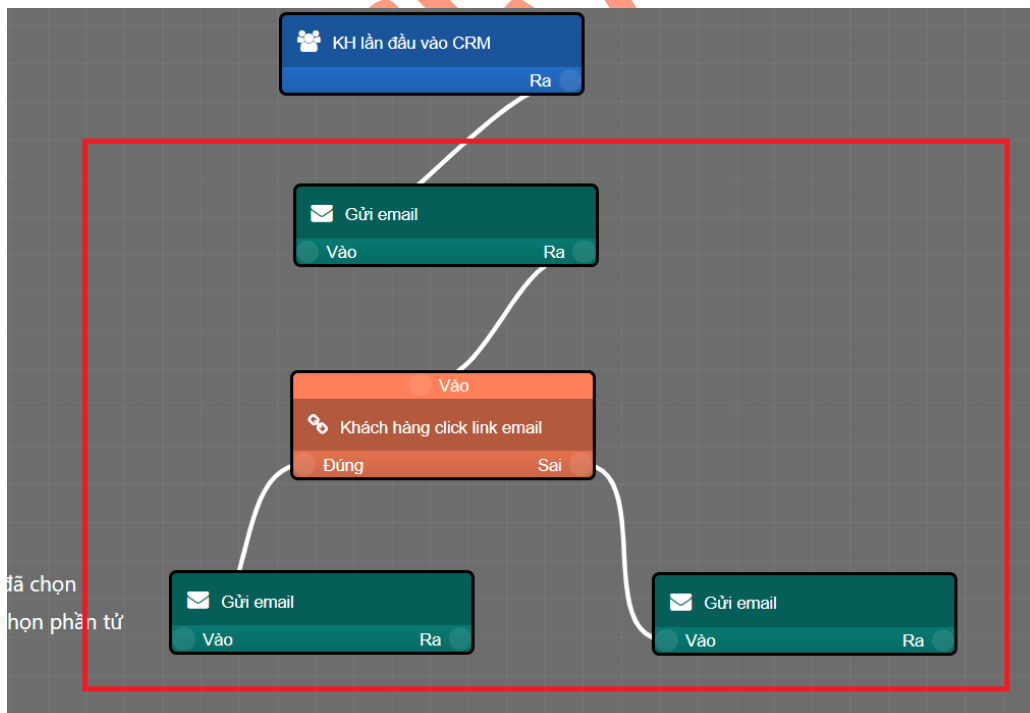


(1) Tên quy trình

(2) Lựa chọn điều kiện mong muốn: Anh/Chị nắm kéo thả rất dễ dàng

Bước 5: Chọn hành động xảy ra ứng với điều kiện trên bước 4 (Lưu ý có thể tạo ra nhiều hành động khác nhau trên 1 điều kiện)

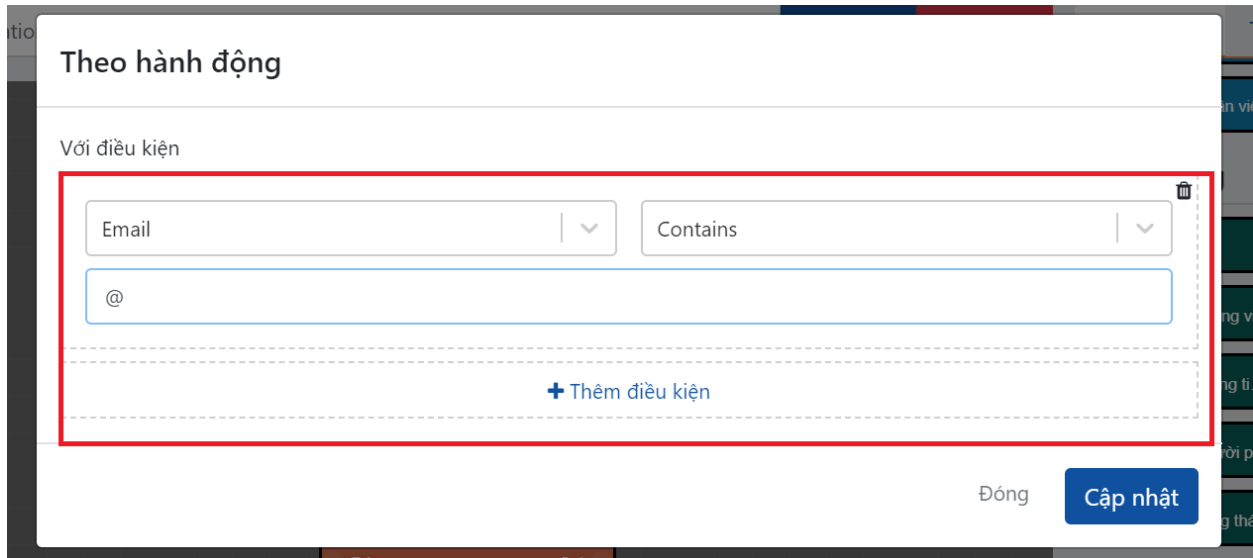
Anh/Chị nắm kéo thả hành động dễ dàng, và kết nối **Đầu ra điều kiện – Đầu vào** hành động



## Bước 6: Thiết lập automation

**\*\*Thiết lập điều kiện chạy automation**

Anh/Chị click chuột 2 lần vào điều kiện, thiết lập theo như hình

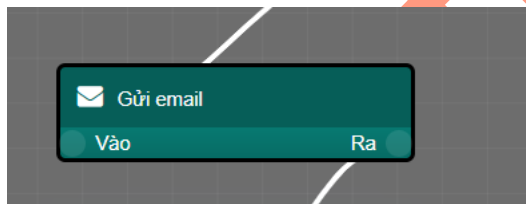


The screenshot shows a configuration window titled "Theo hành động" (By action). Under the heading "Với điều kiện" (With condition), there is a red-bordered box containing the following elements:

- A dropdown menu with "Email" selected.
- A dropdown menu with "Contains" selected.
- A text input field containing the "@" symbol.
- A button labeled "+ Thêm điều kiện" (Add condition).

At the bottom right of the window, there are two buttons: "Đóng" (Close) and "Cập nhật" (Update).

**\*\* Thiết lập nội dung Email gửi đến khách hàng**



The screenshot shows a configuration window for email content. It features a dark green header with a white envelope icon and the text "Gửi email" (Send email). Below the header, there are two buttons: "Vào" (In) on the left and "Ra" (Out) on the right.

Anh/Chị click chuột 2 lần vào điều kiện, thiết lập theo như hình:



**Gửi email**

Người gửi (\*) Người nhận (\*)

Tiêu đề (\*)

Mã chiến dịch

Nội dung (\*)

Thông tin chung Khách hàng Đơn hàng Công việc **Biến các nhân hóa**

Người tạo Tên khách hàng Tên liên hệ Chữ ký người tạo khách hàng Địa chỉ khách hàng Số điện thoại khách hàng Tên khách hàng giới thiệu Tên người liên hệ giới thiệu

Chữ ký của người gửi email Url hủy đăng ký nhận email Url đăng ký nhận lại email Tên người phụ trách Số điện thoại người phụ trách Email khách hàng Mã khách hàng

ID của khách hàng ID quận huyện ID tỉnh / thành phố ID quốc gia ID người phụ trách Email người phụ trách khách hàng Điểm thưởng hiện tại ID mối quan hệ Tên mối quan hệ

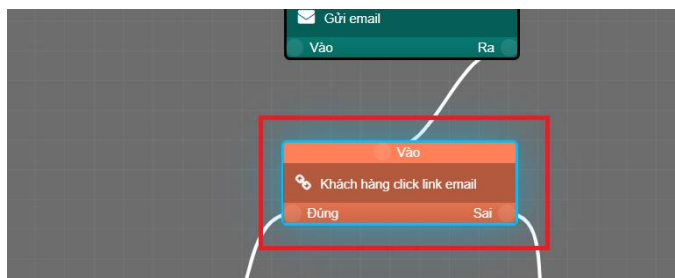
Mã tiếp thị liên kết Mã người giới thiệu Mã cộng tác viên Tạo mới mật khẩu c3s Mô tả khách hàng Chiều cao - 123 Ghi chú ve KH Lý do out tài khoản Sản mới giới Thu nhập

Nhu cầu Thích xem phim Size giày label weblink ngày mua hàng đầu tiên Cơ sở Sản phẩm

Thân chào {{account\_name}},

Getfly CRM **chân thành cảm ơn** {{account\_name}} đã quan tâm đến dịch vụ bên chúng tôi. Nếu {{account\_name}} quan tâm đến gói dịch thì chọn đúng links sau, để nhận thông tin chi tiết hơn: <https://getfly.vn/>

## Thiết lập điều kiện click links email:



**Điều kiện**

Thời gian chờ để chạy khi khách hàng không click link

Đợi  từ lúc bắt đầu và thực hiện

Thời gian

Link thỏa mãn

Link  Contains

Đóng

**\*\*Tương tự các hành động còn lại anh/chị thiết lập Nội dung Email gửi đến khách hàng**

*Chú ý: Để có thể sử dụng Automation tốt nhất, hãy chuẩn bị các công cụ sau nhé:*

- Tích hợp email marketing
- Tích hợp SMS Brandname để có thể gửi tin nhắn cho Khách hàng mang tên thương hiệu của công ty bạn
- Các chuỗi quy trình và nội dung cần tối ưu để chăm sóc và nuôi dưỡng Khách hàng tự động
- Liệt kê các chuỗi quy trình và vấn đề cần tối ưu để làm căn cứ thiết lập kịch bản automation phù hợp

Getfly CRM