

TÀI LIỆU NGÀNH THIẾT KẾ WEBSITE

Chào các bạn, tôi là Trần Thị Ái Hiệp - Chuyên viên đào tạo công ty GetFly. Tôi có kinh nghiệm triển khai CRM tại hơn 1500 doanh nghiệp với nhiều ngành nghề khác nhau. Trong quá trình triển khai CRM tại hơn 1500 doanh nghiệp SMEs tại Việt Nam như vậy, tôi nhận thấy rất nhiều doanh nghiệp quan tâm đến việc sử dụng CRM tuy nhiên, anh (chị) lại không biết bắt đầu từ đâu hoặc áp dụng như nào cho hiệu quả. Thì trong chuỗi bài viết này, chúng tôi sẽ tổng hợp các tài liệu hướng dẫn và chia sẻ quy trình sử dụng CRM theo từng ngành để các anh chị hiểu và áp dụng hiệu quả trong việc chăm sóc khách hàng và phát triển kinh doanh, giúp các anh (chị) làm việc 1 cách nhàn nhã và hiệu quả hơn.

1. Vấn đề gặp phải

Trong bài viết này tôi sẽ chia sẻ kiến thức sử dụng CRM làm sao cho hiệu quả và tối ưu hóa quy trình của ngành Thiết kế website. Cách quản lý của một tổ chức, doanh nghiệp, sẽ quyết định đến sự phát triển thành công hay thất bại của tổ chức, doanh nghiệp đó. Đối với nhiều doanh nghiệp hiện nay, công tác quản lý còn có nhiều hạn chế, chưa phù hợp, làm kìm hãm sự phát triển của doanh nghiệp. Vậy các doanh nghiệp đang gặp vấn đề khó khăn gì trong công tác quản lý? Làm thế nào để quản lý một cách hiệu quả và hợp lý nhất mang lại hiệu quả kinh doanh cao hơn? Hãy cùng tìm hiểu ngay trong bài viết được chia sẻ dưới đây, để có sự thay đổi đúng đắn trong việc tổ chức quản lý công việc cho doanh nghiệp. Trong quá trình chúng tôi triển khai cho nhiều doanh nghiệp trong đó có ngành Chuyên thiết kế bên website thì tôi nhận thấy các doanh nghiệp đang gặp các vấn đề sau:

1.1 Khách từ marketing đổ về

Đa số với các bên thiết kế web thì data khách hàng thường sẽ do bộ phận Marketing đổ về cho bộ phận sale qua file Excel, các phương tiện khác, và bộ phận Marketing sẽ rất khó khăn trong việc đánh giá hiệu

quả marketing, cũng như là theo dõi cách sử lý khách hàng của sale như thế nào, việc chia sẻ thông tin khách hàng sẽ diễn ra ở mức thủ công (nhắn tin zalo, facebook, nói bằng lời..), không có tính tức thời, vì thế các tình huống quan trọng sẽ không được kiểm soát tốt.

1.2 Không quản lý được data khách hàng

Hiện tại đa số các doanh nghiệp thì thường đang sử dụng trên googles excel chia khách hàng sales gây ra rất nhiều HỆ QUẢ : sales này nhìn khách hàng của sales kia, tị nạnh nhau, mất dữ liệu.

1.3 Không quản lý được thời gian gia hạn của hợp đồng khách hàng

Đặc thù các bên thiết kế về Website thì 1 trang web để mà hoạt động thì sẽ có thời hạn gia hạn của hợp đồng, có thể là 3 tháng, 6 tháng, 1 năm tùy theo mỗi khách hàng.

Hiện tại các thì các anh (chị) sẽ thường đầu tư một đội Chăm Sóc Khách Hàng để chuyên báo khách hàng gia hạn hợp đồng Hosting, Tên Miền. Nhưng khi một doanh nghiệp đã bành trướng và phát triển rộng hơn, dẫn đến việc lượng khách hàng sẽ rất nhiều công việc các bạn cũng sẽ nhiều hơn, dẫn đến hệ quả rất lớn, đó là bỏ sót và có thể là quên luôn khách hàng, vì thế các tình huống quan trọng sẽ không được kiểm soát tốt.

1.4 Không có công cụ kết nối nội bộ công ty với nhau

Chăm sóc khách hàng luôn là vấn đề đặt hàng đầu mỗi doanh nghiệp, Và thường bên Chăm Sóc Khách Hàng nơi tiếp nhận các phản hồi ý kiến khách hàng nhưng thông tin độc lập với bên sales, không nắm được thông tin trong quá trình làm việc giao dịch với khách hàn nên thông tin chậm trễ, không hỗ trợ được khách hàng nhanh chóng.

1.5 Không có công cụ quản lý dự án công việc

Ở tổ chức hay doanh nghiệp có quy mô nhỏ, việc kiểm soát tiến độ công việc, hiệu suất công việc có thể dễ dàng nắm bắt được. Tuy nhiên, đối với một tổ chức, doanh nghiệp vừa và lớn hơn, sẽ đem lại khó khăn

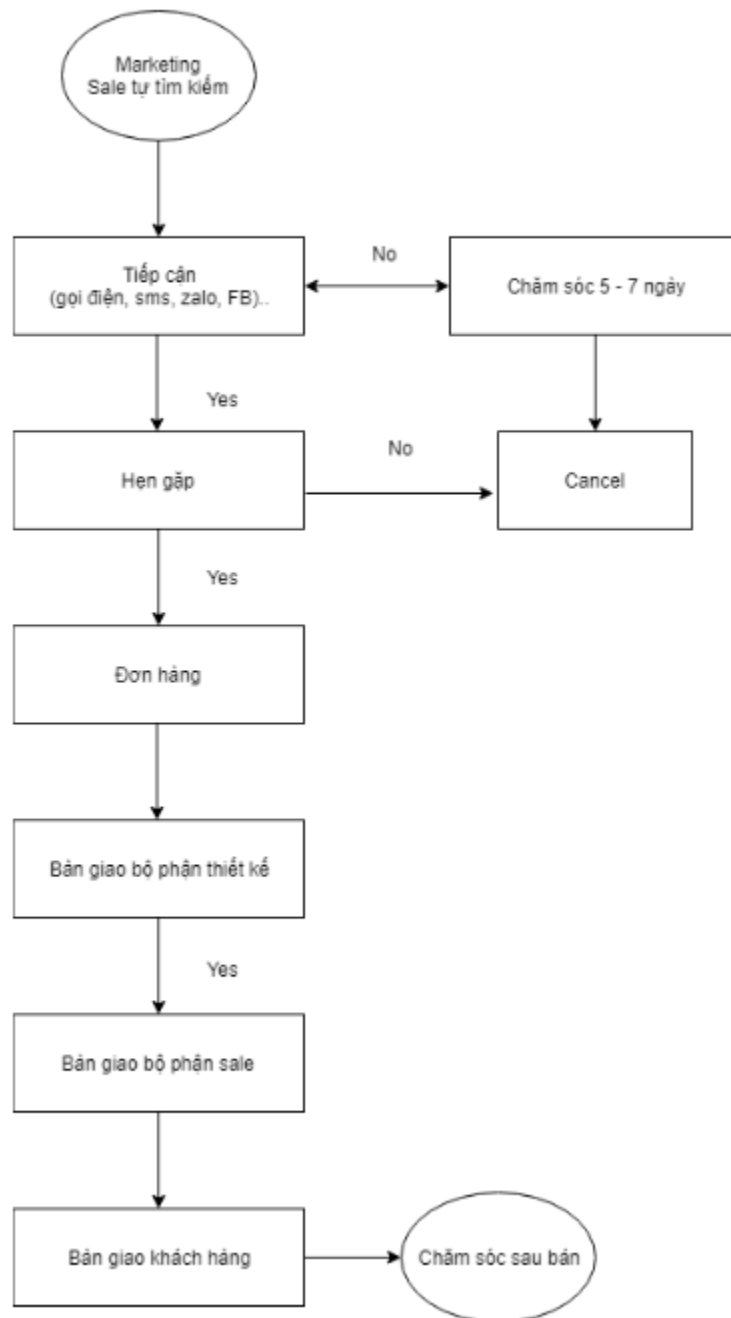
cho nhà quản lý, khó có thể kiểm soát được hết những công việc đã được giao cho nhân viên, và tiến độ đã hoàn thành của từng dự án thiết kế như thế nào. Một khi đã không kiểm soát được hiệu quả làm việc của nhân viên, rất khó để nhà quản lý có những chính sách điều chỉnh phù hợp để hoàn thành công việc thật tốt, giúp doanh nghiệp phát triển vững mạnh hơn.

1.6 Không có công cụ kế toán kết hợp với khách hàng

Kiểm soát thông tin giao dịch và các tương tác của khách hàng cũng vì thế mà tốn quá nhiều thời gian và công đoạn. Nếu không có một công cụ hỗ trợ, bộ phận quản lý sẽ phải liên hệ với bộ phận kế toán để biết được khách hàng này đã mua bao nhiêu đơn hàng, có còn nợ hay không,... Sau đó lại phải liên hệ với nhân viên kinh doanh để biết khách hàng này hiện tại đang cần gì,... Nói chung để biết thông tin chi tiết về một khách hàng, là người quản lý bạn sẽ phải tốn khá nhiều công sức.

2. Quy trình hoạt động hiện tại của doanh nghiệp Trung Tâm dạy lái xe khi không có CRM

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



Theo như qui trình trên thì doanh nghiệp sẽ hoạt động như sau khi mà chưa có Crm:

- Nguồn khách hàng sẽ từ Marketing chạy lead, Online (Facebook, zalo, google.....) chạy lead tìm về hoặc sale tự tìm thông qua các mối quan hệ, người thân.
- Sau khi có được thông tin khách hàng thì bộ phận Marketing sẽ chuyển thông tin khách hàng cho sales bằng excel hoặc nhắn tin trên group.
- Sau khi có được thông tin khách hàng từ phía Marketing, bộ phận sales lưu vào file excel của riêng mình; Sales tiến hành tư vấn, giới thiệu qua điện thoại (sms, FB, zalo,...) và xác định khách hàng quan tâm đến kiểu thiết kế Website theo dạng nào.

Đối với những khách hàng gọi điện mà không nghe máy, hoặc đang phân vân chưa đồng ý thì sẽ lưu lại và tiến hành gọi lại tư vấn hoặc hỏi thăm hoặc sẽ tạo mối quan hệ thân thiết với khách hàng.

- Những khách hàng nào đồng ý thì sẽ có 2 trường hợp:
 - + Khách hàng đang phân vân thì sẽ tiến hành hẹn lịch tư vấn với khách và chốt.
 - + Khách hàng chốt đơn luôn thì không cần đặt lịch hẹn.
 - Sau khi khách hàng đồng ý theo điều khoản đã được tư vấn thì sẽ tiến hành hoàn báo với kế toán ghi nhận doanh thu.
 - Phát sinh công việc thiết kế website cho bên bộ phận thiết kế
 - Sau khi khách hàng đã sử dụng dịch vụ bên công ty, sẽ có bộ phận lấy ý kiến khách hàng.
- ➔ Tất cả phát sinh trên lời nói, nhắn tin hay giấy. Dẫn khó khăn nhân viên báo cáo công việc bằng miệng, bằng email hoặc bằng file excel. Mặt khác, việc tổng hợp báo cáo hằng ngày để phục vụ cho khâu đánh giá nhân viên sau này cũng sẽ gặp khó khăn, mất nhiều thời gian.

3. Giải Pháp Getfly.

Bạn đã học rất nhiều lớp về lý thuyết về quản trị doanh nghiệp nhưng chưa có công cụ nào để áp dụng những lý thuyết đó vào thực tế công ty mình cho ổn định và phát triển. Bạn tìm hiểu GetFly CRM chưa?

CRM hay phần mềm CRM đang là những từ khoá hot được dùng thường xuyên trong các cuộc trao đổi về quản lý ở doanh nghiệp. Ấn tượng đầu tiên khi nói về CRM là nó liên quan đến việc sử dụng công nghệ để quản lý thật tốt mối quan hệ giữa doanh nghiệp với khách hàng và đối tác của mình. Giúp doanh nghiệp hiểu khách hàng tốt hơn, từ đó cung cấp thông tin cho các thay đổi về sản phẩm - dịch vụ, giúp phát triển, giữ chân khách hàng và có chiến lược gia tăng doanh số. Chúng tôi sẽ giúp bạn loại bỏ hết khó khăn mà bạn đang vướng phải trong việc quản trị doanh nghiệp của các bạn. GetFly CRM luôn đồng hành cùng với doanh nghiệp Việt trong việc ứng dụng Công nghệ vào quản trị nhằm tạo ra bước phát triển đột phá và cũng là một giải pháp tối ưu cho doanh nghiệp của bạn hoạt động tốt hơn trong tương lai.

Trên đây tôi đã chia với các bạn về hiện trạng cũng như quy trình làm việc mà hầu hết các doanh nghiệp làm bên lĩnh vực của các anh (chị) đều gặp phải. Và sau đây tôi sẽ trình bày những giải pháp mà Getfly sẽ hỗ trợ được cho bạn trong sự phát triển của doanh nghiệp, mang lại hiệu quả cao hơn trong kinh doanh:

3.1 Quản lý khách hàng dựa vào màn hình khách hàng (f2)

- **Khách từ marketing đổ về:** chuyển dữ liệu nhanh chóng, tức thời, tránh việc dữ liệu lặp lại, thiếu sót dữ liệu có thể ảnh hưởng tiêu cực trong việc chuyển dữ liệu cho sales.

Theo dõi cách sử lý khách hàng của sale như thế nào thông qua mối quan hệ trên phần mềm, việc chia sẻ thông tin khách hàng sẽ diễn ra ở mức chủ động, liên kết các bộ phận với nhau.

- **Quản lý được data khách hàng**

Hệ thống Getfly hỗ trợ dữ liệu khách hàng được tập trung, không bị phân tán, tránh việc mất dữ liệu khách hàng, hạn chế tối đa việc trùng lặp và chồng chéo khách hàng thông qua tag khách hàng (F2). Và giải quyết được luôn tình trạng tranh dành khách hàng của nhân viên trong công ty. (Bởi khi 1 KH đã đưa lên hệ thống thì nếu nhân viên khác nhập trùng lại thông tin này hệ thống sẽ thông báo là khách hàng đã có và người phụ trách là ai) và hỗ trợ thêm rất nhiều công cụ tìm kiếm nhanh.

3.2 Quản lý được thời gian gia hạn của hợp đồng khách hàng thông qua tính năng hợp đồng trên Getfly

3.3 Quản lý lịch

Bộ phận kinh doanh có thể chủ động lập lịch trình tương tác với khách hàng hoặc khách hàng tiềm năng và khai thác khách hàng một cách khoa học và triệt để với tag lịch hẹn trên GF. Điểm mấu chốt là không quá sớm cũng không quá muộn, liên hệ đúng thời điểm sẽ giúp đẩy cao khả năng chuyển đổi thành khách hàng thực sự. Công cụ lịch hẹn trên phần mềm sẽ giúp cho các bạn kinh doanh dễ dàng theo công việc của mình, tránh quên lịch với khách, bộ phận quản lý cũng quản lý được lịch làm việc của nhân viên (tránh ra ngoài trốn việc) và giúp khách hàng tránh quên lịch hẹn với công ty của mình (dùng phần automation nhắc lịch).

Với nhân viên chăm sóc, đây là tính năng giúp quản lý tốt việc liên hệ hỗ trợ sau mua nhằm giúp khách hàng có trải nghiệm dịch vụ tốt nhất từ doanh nghiệp. (Automation marketing nhắc lịch chăm sóc khách hàng sau khi mua hàng theo thời gian cài đặt)

3.4 Báo cáo nhanh chóng, có sự liên kết giữa các bộ phận với nhau thông qua tag trao đổi trên mỗi khách hàng, CSKH nắm bắt thông tin khách hàng nhanh chóng

Lý do cho vấn đề này là do doanh nghiệp chưa có công cụ ghi nhận và kiểm soát phản hồi của khách hàng dạng như phần mềm quản trị thông tin khách hàng – CRM. Khi một vấn đề được ghi nhận trên CRM

thì không chỉ nhân viên được giao phụ trách xử lý vấn đề biết mà cả cấp trên, bộ phận CSKH sẽ cùng biết và theo dõi việc xử lý, xử lý chưa xong thì cảnh báo nhắc nhở vì thế sẽ hạn chế tình huống bị “quên” như trên.

Tất cả các thông tin lịch sử giao dịch với khách hàng cụ thể, rõ ràng dễ dàng cho việc tư vấn chốt sales, hỗ trợ bộ phận CSKH tất cả sẽ được lưu trữ trên tag trao đổi của từng khách hàng, cuốn nhật kí với từng khách hàng.

3.5 Quản lý dự án công việc, dự án thiết kế thông qua tag lịch hẹn trên mỗi khách hàng.

Getfly CRM là phần mềm được tích hợp nhiều tính năng nổi bật giúp cho các nhà lãnh đạo có được cách quản lý công việc hiệu quả, mà không cần tốn quá nhiều thời gian và sức lực để kiểm soát hết toàn bộ các công việc thủ công của nhân viên.

Giúp người dùng sử dụng và xử lý công việc mọi lúc, mọi nơi, trên mọi thiết bị, cập nhật liên tục các trạng thái công việc như: Đến hạn bắt đầu, đến hạn hoàn thành, ai đó đang thảo luận...giúp cho các nhân viên có động lực hoàn thành công việc, quản lý dễ dàng theo dõi nhân viên của mình làm việc hiệu quả ra sao...

3.6 Quản lý báo giá, bán hàng

Quản lý báo giá, đề xuất cho từng khách hàng hoặc nhóm khách hàng, tự động sử dụng giá đã báo khi thực hiện đơn hàng cho khách hàng, tránh nhầm lẫn về mặt thông tin và thể hiện hình ảnh chuyên nghiệp.

Kiểm soát thông tin giao dịch và các tương tác của khách hàng mà không tốn quá nhiều thời gian và công đoạn, biết được khách hàng này đã mua bao nhiêu đơn hàng, có còn nợ hay không,... Nói chung Getfly hỗ trợ bạn biết thông tin chi tiết về một khách hàng mà không phải tốn khá nhiều công sức.

3.7 Tích hợp marketing tự động

Tự động cho các nhiệm vụ công việc lặp lại nhằm nâng cao hiệu quả marketing bao gồm quản lý chiến dịch và quản lý email, báo cáo và phân tích khách hàng tiềm năng, tối ưu hoá website, tạo landing page và mẫu biểu.

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

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

CRM hỗ trợ rất nhiều các bộ phận trong doanh nghiệp có tiếp xúc trực tiếp và gián tiếp với khách hàng. Thông thường, ứng dụng CRM sẽ được sử dụng bởi các đối tượng sau trong doanh nghiệp, tương ứng với từng mục đích sử dụng khác nhau.

4.1 Khởi tạo hệ thống

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

Thứ nhất, về mối quan hệ:

Hay nói cách dễ hiểu hơn đó là trạng thái chăm sóc khách hàng theo quy trình của doanh nghiệp, đó là một trong những tính năng cực kỳ tuyệt vời của phần mềm GetFly CRM, thông qua 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 Thiết kế website, tôi chia sẻ mối quan hệ mà các doanh nghiệp hay dùng như sau:

Mới -> Tiếp cận -> Hẹn tư vấn -> Đã ký -> Thiết kế -> Hoàn thành -> Sai đối tượng -> Chăm sóc sau bán.

Mới: là KH mới, mới khởi tạo, chưa có tương tác mới chỉ có thông tin, chưa xác định chính xác nhu cầu khách hàng là gì? Có thể do đội marketing chạy quảng cáo hoặc sale tự thêm.

Tiếp cận: đã gọi điện, tiếp xúc với khách hàng qua SMS, zalo, facebook... khai thác được thông tin khách hàng, đang quá trình tư vấn các dịch của công ty hoặc đánh giá mức độ tiềm năng của khách hàng hoặc đang chốt lịch tiếp cận tiếp. Và đã xác định được nhu cầu khách hàng quan tâm dịch vụ nào.

Hẹn tư vấn: Khách đồng ý đã hẹn thời gian gặp mặt để tư vấn chi tiết hơn. Đồng thời, để chốt đơn hàng luôn.

Đã ký: Khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp và đã nộp tiền trong tài khoản (nếu có) + tạo đơn hàng.

Thiết kế: Khách đã phát sinh đơn hàng + doanh số, nắm rõ được nhu cầu và yêu cầu bên khách hàng. Thiết kế trang web cho khách hàng.

Hoàn thành: Thiết kế đã bàn giao cho sale, sale cũng đã bàn giao trang web cho khách hàng. Kết thúc quy trình + đã nhận tiền.

Không ký: là khách hàng đã từng có liên hệ với doanh nghiệp nhưng hiện tại tạm thời đang sử dụng dịch vụ của đối thủ nhưng không có nghĩa là mất mãi mãi mà có thể quay trở lại sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp trong tương lai.

Mất: Sau khi chăm sóc 5-7 lần, tư vấn nhưng khách không quan tâm và không còn tiềm năng.

Chăm sóc sau bán: Sau khi hoàn thành trang web, bộ phận sale sẽ tiến hành chăm sóc khách hàng để phát sinh thêm đơn (phí gia hạn, duy trì trang Web) hoặc khách hàng giới thiệu khách hàng mới

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

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	ban giám đốc	29/06/2019 15:23			
3	Hẹn tư vấn	Hẹn tư vấn	ban giám đốc	26/04/2019 15:17			
4	Đã ký	Đã ký	ban giám đốc	25/05/2019 13:25			
5	Thiết kế	Thiết kế	ban giám đốc	06/07/2019 16:29			
6	Hoàn thành	Hoàn thành	ban giám đốc	15/01/2019 11:34			
7	Chăm sóc sau bán..	Chăm sóc sau bán..	ban giám đốc	19/04/2019 16:38			
8	Không ký	Không ký	ban giám đốc	25/05/2019 13:28			
9	Mất	Mất	ban giám đốc	29/06/2019 15:26			
(+) Thêm dòng							

Thứ 2, đó là nhóm khách hàng

Nói một cách đơn giản, phân loại khách hàng chính là việc chia các khách hàng đã và đang sử dụng sản phẩm, dịch vụ của bạn theo các nhóm dựa trên các đặc điểm tương đồng. Tùy theo tính chất và quy mô mà doanh nghiệp có thể phân loại khách hàng theo nhiều cách khác nhau.

Doanh nghiệp càng khai thác và nắm giữ nhiều dữ liệu về khách hàng thì việc phân loại càng hiệu quả.. 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 dành cho marketing một cách thông minh phù hợp với từng nhóm khách hàng nhằm giữ chân khách hàng trung thành, tiếp cận với khách hàng đã được xác định.

Đối với lĩnh vực bên thiết kế website, tôi chia sẻ các nhóm khách hàng các doanh nghiệp chủ yếu hay dùng như sau:

+ Theo theo mẫu web: Web nhanh, Web Wordpress (Website dịch vụ, Website công ty, Website bán hàng, Website nội thất...), Web PHP, Web theo yêu cầu.

+ Theo mức độ tiềm năng: Khách hàng trung thành, khách hàng có tiềm năng lớn, khách hàng mang lại giá trị nhỏ, khách hàng tiêu cực.

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

Tìm kiếm...					<input checked="" type="radio"/> Đang sử dụng	<input type="radio"/> Đã xóa	Thêm mới
Tên nhóm	Mã	Ngày xóa	Người xóa	Thao tác			Chọn nhóm cha Không rõ
Web nhanh	web_nhanh						Tên nhóm khách hàng (*)
▼ Web Wordpress	web_wordpress						Mã nhóm khách hàng
-- website dịch vụ	website_dich_vu						<input type="text"/>
-- website công ty	website_cong_ty						<input type="text"/>
-- Website bán hàng	website_ban_hang						<input type="text"/>
-- Website nội thất	website_noi_that						<input type="text"/>
Web PHP	web_php						<input type="text"/>
Web theo yêu cầu	web_theo_yeu_cau						<input type="text"/>

Thứ 3: đó là nguồn khách hàng

Đây cũng là một yếu tố khá quan trọng trong thông tin khách hàng. Bạn cần biết khách hàng của bạn đến từ đâu? Nguồn nào đem lại doanh thu cao? Nguồn nào doanh thu thấp? Từ đó có chiến lược marketing cho hiệu quả.

Đối với lĩnh vực bên thiết kế website, tôi chia sẻ các nguồn khách hàng cơ bản mà các doanh nghiệp hay dùng như sau:

Zalo,

Facebook,

Website,

Khách giới thiệu,











Sales tự tìm,

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

(+) Thêm mới

Tìm kiếm...

Đang sử dụng Đã xóa

Nguồn khách hàng	Mã	Người xóa	Ngày xóa	Thao tác
Zalo	zalo	ban giám đốc	29/06/2019 14:38	 
Website	website	ban giám đốc	29/06/2019 14:38	 
Khách giới thiệu	khach_gioi_thieu	ban giám đốc	29/06/2019 14:38	 
Sale tự kiếm	sale_tu_kiem	ban giám đốc	29/06/2019 14:38	 
Facebook	facebook			 

Thứ 4, đó là PHÂN QUYỀN

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

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

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

Tổng quan thì công ty chuyên thiết kế về Website thường có các bộ phận chủ yếu sau:

1. Đội ngũ bán hàng

Nhân viên bán hàng sử dụng CRM để ghi nhận các cơ hội (khách hàng), thông tin liên hệ, lên lịch liên hệ, theo dõi trạng thái khách hàng tiềm năng để thực hiện nỗ lực bán hàng. Cấp quản lý bán hàng sẽ sử dụng CRM để biết một khách hàng tiềm năng đang ở giai đoạn nào trong hành trình mua (buying journey) và theo dõi tiến độ chốt sales. Quá trình này giúp nhận ra những nhân viên sales nào cần được đào tạo thêm.

2. Marketing

Chuyên gia marketing sẽ sử dụng các thông tin lấy được từ CRM để giới thiệu tốt hơn các dịch vụ về thiết kế website bên công ty của mình doanh nghiệp. Thông tin trong CRM cung cấp hiểu biết về thị trường và phân khúc. Marketing sẽ có nhiều thời gian tập trung vào các ý tưởng sáng tạo giúp tìm được nhiều đầu mối hơn.

3. Bộ phận thiết kế

Mục tiêu của CRM giúp bộ phận này xây dựng dự án thiết kế với khách hàng tốt hơn. Các nhân viên chăm sóc sẽ dựa trên các công việc, tương tác đã được ghi lại trên công việc để hỗ trợ, ghi nhận khiếu nại, giải quyết sự cố trong quá trình thiết kế.

4. Kế toán

Đối tượng này cần truy cập các thông tin thanh toán hoặc đơn hàng khách hàng (nếu có lưu trên CRM), cũng như dữ liệu dự báo tăng trưởng bán hàng được cung cấp trên CRM.

5. Chăm sóc khách hàng

Chăm sóc khách hàng là trung tâm của tất cả các công ty thành công. Nó giúp bạn phát triển một cơ sở khách hàng trung thành, cải thiện mối quan hệ với khách hàng của bạn.

Mục tiêu của CRM giúp bộ phận này là có sự kết nối với các bộ phận khác, chủ động theo dõi thời hạn gia hạn hợp đồng khách hàng.

6. Admin

Ghi chú và thu thập dữ liệu theo dõi kết quả làm việc và năng suất của nhân viên các bộ phận sales, marketing.

Thì mỗi bộ phận sẽ có quyền khác nhau. Trong đó, quyền được xem khách hàng là quan trọng

Nên phân quyền như thế nào cho hợp lý

PHÂN QUYỀN																																																																																																	
Nhóm người dùng <input type="text"/> Danh sách người dùng																																																																																																	
THIẾT LẬP NHÓM NGƯỜI DÙNG	THIẾT LẬP QUYỀN																																																																																																
Admin	<table border="1"><thead><tr><th>Chức năng</th><th>Truy cập</th><th>Thêm</th><th>Sửa</th><th>Xóa</th><th>Duyệt</th><th>Thanh toán</th><th>Xem tất cả</th></tr></thead><tbody><tr><td>Quản lý phòng ban</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Quản lý người dùng</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Quản lý file</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Quản lý Inbox</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Quản lý công việc</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Quản lý quyền</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Email Marketing</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>SMS Marketing</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Automation</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>KPI</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Call Center</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr></tbody></table>	Chức năng	Truy cập	Thêm	Sửa	Xóa	Duyệt	Thanh toán	Xem tất cả	Quản lý phòng ban	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				Quản lý người dùng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				Quản lý file	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				Quản lý Inbox	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				Quản lý công việc	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	Quản lý quyền	<input checked="" type="checkbox"/>							Email Marketing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	SMS Marketing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	Automation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	KPI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	Call Center	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
Chức năng	Truy cập	Thêm	Sửa	Xóa	Duyệt	Thanh toán	Xem tất cả																																																																																										
Quản lý phòng ban	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																																																													
Quản lý người dùng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																																																													
Quản lý file	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																																																													
Quản lý Inbox	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																																																													
Quản lý công việc	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>																																																																																										
Quản lý quyền	<input checked="" type="checkbox"/>																																																																																																
Email Marketing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>																																																																																										
SMS Marketing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>																																																																																										
Automation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>																																																																																										
KPI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>																																																																																										
Call Center	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>																																																																																										
Nhóm kinh doanh																																																																																																	
[-] Quản lý Kinh doanh																																																																																																	
Nhóm kế toán																																																																																																	
Nhóm marketing																																																																																																	
Thiết kế																																																																																																	
Nhóm kỹ thuật																																																																																																	
Thay đổi nhóm người dùng																																																																																																	
<input type="text" value="Admin"/> <input type="button" value="Mời chọn"/>																																																																																																	
<input type="button" value="Lưu"/> <input type="button" value="Xóa"/>																																																																																																	

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

a. Nhóm admin (ban giám đốc)

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

PHÂN QUYỀN

Nhóm người dùng Danh sách người dùng

THIẾT LẬP NHÓM NGƯỜI DÙNG

Admin

Nhóm kinh doanh

[-] Quản lý Kinh doanh

Nhóm kế toán

Nhóm marketing

Thiết kế

Nhóm kỹ thuật

Thay đổi nhóm người dùng

Admin

Mời chọn

Lưu

Xóa

THIẾT LẬP QUYỀN

Chức năng	Truy cập	Thêm	Sửa	Xóa	Duyệt	Thanh toán	Xem tất cả
Quản lý phòng ban	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Quản lý người dùng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Quản lý file	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Quản lý Inbox	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Quản lý công việc	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
Quản lý quyền	<input checked="" type="checkbox"/>						
Email Marketing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
SMS Marketing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
Automation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
KPI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

b. Nhóm marketing.

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

THIẾT LẬP QUYỀN

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

THIẾT LẬP QUYỀN

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

c. Nhóm kinh doanh

Đây là bộ phận chủ chốt để mang doanh số về cho doanh nghiệp, về bộ phận này sẽ luôn có sự cạnh tranh với nhau, bảo mật thông tin, nên

bộ phận này sẽ được phân quyền liên quan khách hàng và đơn hàng của ai người đó thấy (không tích vào ô xem tất cả)

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

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

d. Bộ phận thiết kế

Đây là bộ phận có nhiệm vụ tạo ra bộ mặt hay còn gọi là Giao diện (Template) website một cách hoàn chỉnh cho khách hàng, tạo sự hài lòng cho khách hàng. Đối với bộ phận này sẽ quản lý nhiều về tiến độ công việc thiết kế 1 Website cho 1 khách hàng để các bộ phận nắm rõ tiến độ khi khách hàng quan tâm, tương tác được ghi lại trên công việc để hỗ trợ, ghi nhận khiếu nại, giải quyết sự cố trong quá trình thiết kế.

THIẾT LẬP QUYỀN

Chức năng	Truy cập	Thêm	Sửa	Xóa	Duyệt	Thanh toán	Xem tất cả
Quản lý phòng ban	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Quản lý người dùng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Quản lý file	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Quản lý Inbox	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Quản lý công việc	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Quản lý quyền	<input type="checkbox"/>						

e. Kế toán

Đây là bộ phận giúp doanh nghiệp phát triển một cơ sở khách hàng trung thành, cải thiện mối quan hệ với khách hàng của bạn.

Đối tượng này cần truy cập các thông tin thanh toán hoặc đơn hàng hoặc báo giá liên quan đến khách hàng (nếu có lưu trên CRM), cũng như dữ liệu dự báo tăng trưởng bán hàng được cung cấp trên CRM.

THIẾT LẬP QUYỀN

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

THIẾT LẬP QUYỀN

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

-- Tiền lương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Thống kê KPI	<input checked="" type="checkbox"/>						
-- Khách hàng	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
-- Nhân viên	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
-- Phòng ban	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>
-- Chiến dịch	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>
-- Sản phẩm	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
-- Công việc	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>

f. Chăm sóc khách hàng

Đây là bộ phận giúp doanh nghiệp phát triển một cơ sở khách hàng trung thành, cải thiện mối quan hệ với khách hàng, sẽ là bộ phận hỗ trợ mọi bộ phận nên bộ phận này thường sẽ thấy toàn bộ khách hàng trên hệ thống (không có quyền xóa), quyền xem báo cáo về các mục liên quan đến khách hàng, Hợp đồng bán (theo dõi thời gian gia hạn) và tiến độ các công việc thiết kế (không có quyền xóa).

Quản lý Inbox	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quản lý công việc	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quản lý quyền	<input type="checkbox"/>				

--- Báo giá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--- Hợp đồng bán	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
--- Đơn hàng bán	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

--- Download sản phẩm	<input type="checkbox"/>				
--- Khách hàng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
--- Báo cáo	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>

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

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

4.2 Bộ Phận Marketing

Bộ phận Marketing là bộ phận chuyên tìm kiếm thông tin khách hàng, là cầu nối dẫn khách hàng tiềm năng cho công ty để bàn giao về cho bộ phận sales tư vấn.

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

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

- Nhanh chóng điều chỉnh các hoạt động marketing ngắn và dài hạn.
- Trong CRM bộ phận Marketing sẽ thực hiện các nội dung chính sau:
- Thiết lập kế hoạch Marketing ngắn hạn (chiến dịch).
 - Tạo Form đăng ký thông tin trên Website, landing pages.
 - Tạo ra các kịch bản chăm sóc khách hàng tự động (Marketing Automation) dựa theo chiến lược của công ty.
 - Tạo các mẫu email, SMS để sử dụng cho các hoạt động Marketing.
 - Tính các chỉ số Cost per Lead, Cost per Sales.

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

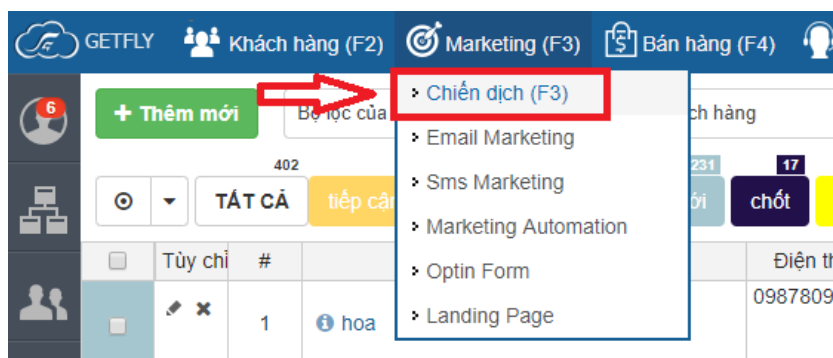
Chiến dịch kinh doanh là 1 bản kế hoạch chăm sóc khách hàng, là cách mà doanh nghiệp thực hiện để đạt được mục tiêu Marketing giúp bạn theo dõi, báo cáo và quản lý chiến dịch kinh doanh 1 cách hiệu quả.

Ví dụ: Bạn có 1 data khách hàng cần gửi email hàng loạt để xác định khách hàng tiềm năng.

- Chăm sóc lại những khách hàng sai đối tượng (mất) của bộ phận sales.
- Khách hàng đăng kí trên website bàn giao cho sales chăm sóc.

.....

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



Cập nhật đầy đủ các thông tin cần thiết

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

Tên chiến dịch(*)

Chiến dịch bán hàng ngày 08/01/2019

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

Phương pháp Khách hàng mục tiêu

NGƯỜI BÁN HÀNG

Người quản lý
GetFly CRM

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

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

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

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

PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Phương pháp: Các quá trình để chuyển khách hàng từ không quan tâm -> quan tâm và muốn mua hàng.
VD: 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.

Thao tác trên GetFly: Truy cập màn hình khách hàng (F2) -> Lựa chọn data cần chăm sóc.

#	Tên khách hàng	Điện thoại	Email
1	am	098236598	nam@gmail.com
2		09895959511	
3			
4			
5	KH1462	0123	
6	KH1461	09090909	
	KH1460		

Lựa chọn các thông tin cần thiết:

(1) Lựa chọn chiến dịch: bạn chọn đúng chiến dịch để đưa khách hàng vào chạy marketing.

(2) Những cơ hội này, nằm ở trạng thái nào: Mỗi chiến dịch sẽ có từng bước tiếp cận khách hàng.

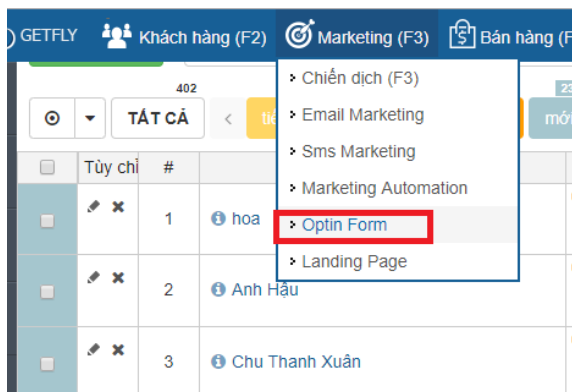
(3) Ai là người phụ trách cơ hội này: Toàn bộ khách hàng sẽ chuyển hết cho người phụ trách tương ứng nên bạn chọn ở đây. Nếu bạn đã cài đặt là phân chia cơ hội khi thiết lập chiến dịch (thì phần này bạn để trống).

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

Chú ý: Đây cũng là bước thiết lập Optin form(chiến dịch luôn đi kèm optin form (nếu có) vì chúng ta cần xác định khách hàng đăng đi vào form này thì sẽ đổ về phễu hứng thông tin khách hàng, và ngược lại khách hàng từ chiến dịch này là có được từ Optin form nào).

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 về dịch vụ 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 phiếu (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

Bước 3: Mã nhúng

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

1

BẠN CẦN LẤY THÔNG TIN GÌ?

2

THIẾT LẬP

Code JS Optin form của bạn sẽ hiển thị nh

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

Chú ý

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

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

Bấm Sao chép Sau đó Paste (Ctrl + V) vào landing page của bạn

Bạn vui lòng lưu optin form để lấy mã nhưng

Thông tin thêm (css)

Cập nhật

Quay lại

Sau đó nhấn **Cập nhật**.

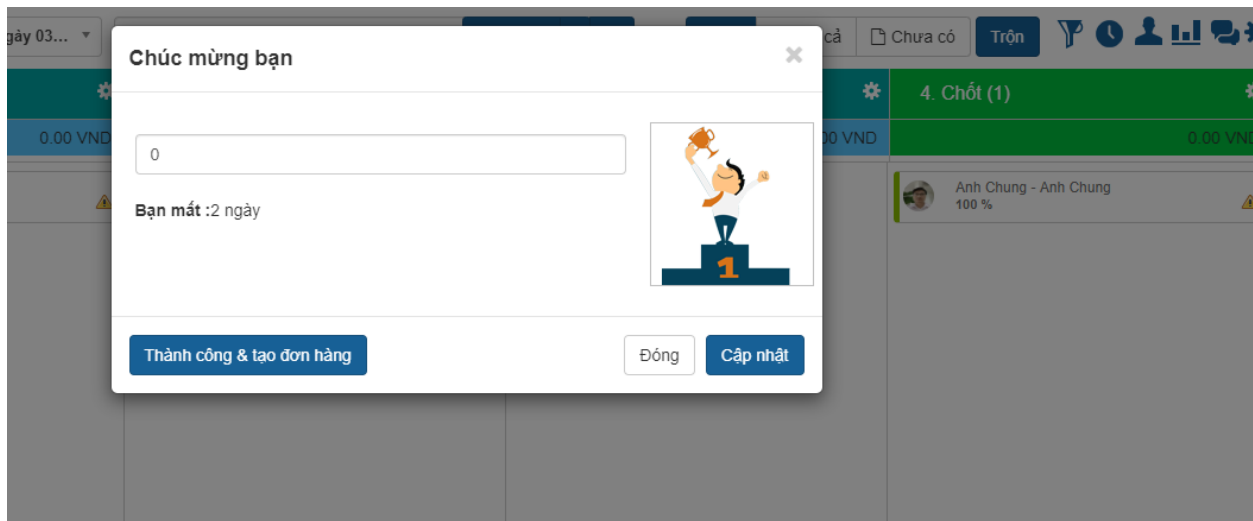
Tương tác sau khi có khách hàng vào chiến dịch:

Ngay khi nhân viên kinh doanh (hoặc marketing) có tương tác với khách hàng bằng gọi điện (hoặc gửi email) hoặc gặp gỡ, chúng ta có thể thay đổi trạng thái khách hàng một cách dễ dàng bằng cách chọn khách hàng đó và kéo thả vào cột tương ứng.

Việc kéo thả này giúp cho bạn cập nhật tình trạng khách hàng hiện tại trong chiến dịch và bước tiếp theo làm gì.

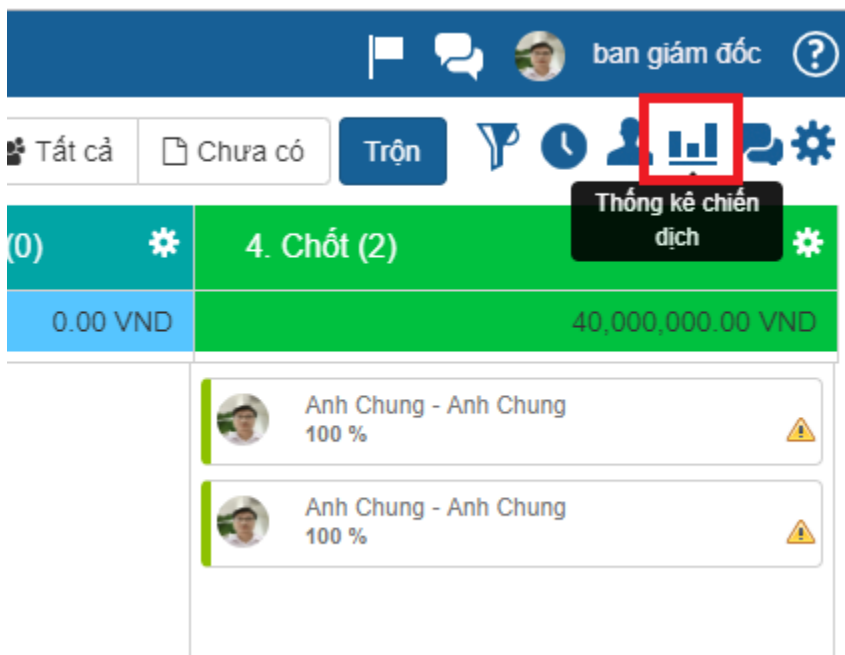
Cơ hội	Chiến dịch bán hàng ngày 03...	Tìm kiếm	Tìm kiếm
1. Thông tin khách hàng (1)	2. Tiếp cận khách hàng (1)	3. Gặp mặt, tư vấn trực tiếp (0)	4. Chốt (0)
0.00 VND	0.00 VND	0.00 VND	0.00 VND
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Anh Chung - Anh Chung 0% </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Anh Chung - Anh Chung 50% </div>		

Lưu ý: khi kéo khách hàng đến cột cuối cùng hệ thống kết nối tự động với phần tạo đơn hàng và bạn có thể tạo đơn hàng luôn. Hoặc chiến số tiền chiến thắng của cơ hội này.

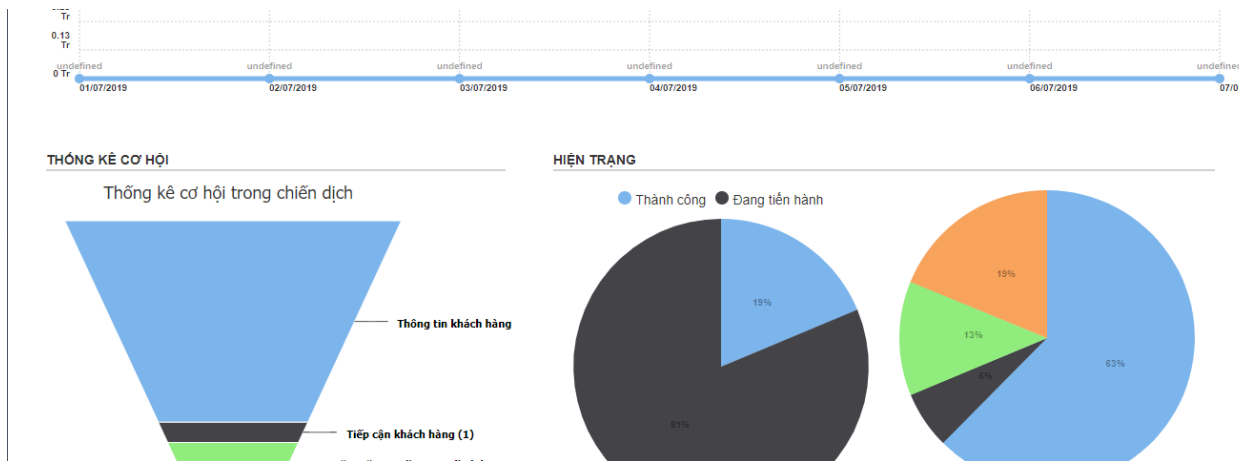


Thống kê chiến dịch:

Nhấn biểu tượng **Thống kê** góc phải phía trên màn hình:



Chúng ta sẽ truy cập vào phần thống kê Chiến dịch Marketing theo các tiêu chí sau: Tổng quan/ Nhân viên/ Khách hàng:



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

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

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

Thiết lập một lần, sử dụng mãi mãi

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

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

Trong quá trình tôi tiếp xúc với nhiều bên thiết kế Website, họ hay sử dụng các automaton như sau:

Automation 1: Khách hàng đăng ký qua form

Automation 2: Chăm sóc khách hàng sau mua hàng

Automation 3: Chúc mừng ngày thành lập công ty

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

Automation 1: Khách hàng để lại thông tin qua Optin form

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

The screenshot shows an automation configuration interface with two main sections: 'Nếu' (If) and 'Thì' (Then).

Nếu (If):

- Theo hành động (By action):** Theo thời gian (By time).
- Hành động (Action):** Cập nhật trạng thái cơ hội trong chiến dịch (Update opportunity status in campaign).
- Với điều kiện (With conditions):**
 - Chiến dịch (Campaign): IN
 - Chiến dịch bán hàng ngày 03/07/2019
- Cơ hội (Opportunity):** A list of fields including creator_name, creator_signature, support_name, support_signature, support_phone, o_name, name, code, c_name, phone, email, address, source, c_phone, manager_email, and manager_name.

Thì (Then):

- Gửi tin nhắn cho nhân viên hoặc khách hàng (Send message to staff or customer):** Run on time: Ngày 0, Ngay lập tức.
- Gửi SMS (Send SMS):** Delay: 0 ngày từ lúc bắt đầu và thực hiện, Ngay lập tức.
- Với điều kiện (With conditions):**
 - Brand name: thừ
 - Người nhận (*): Khách hàng liên quan
 - Nội dung (*):** Cảm ơn {{name}} đã quan tâm đến dịch vụ bên chúng tôi. Nhân viên sẽ gọi lại bạn trong thời gian sớm nhất!

Automation 2: Chăm sóc khách hàng sau khi khách hàng nhận trang web.

Áp dụng công thức 1SMS + 1 call.

Nghĩa là sau khi bộ phận sales bàn giao trang web cho khách hàng thì hệ thống gửi 1 SMS cho KH và sau 5 ngày khách hàng sử dụng hệ thống (trang website1) tạo 1 công việc giao cho sale gọi CSKH lấy ý kiến phản hồi. (chọn 2 hệ quả trong 1 hành động)

Theo hành động Theo thời gian

Hành động: Thay đổi mối quan hệ

Với điều kiện: Mối quan hệ IN

Hoàn thành

+ Thêm điều kiện

Khách hàng:

- {{creator_name}} : Tên người tạo khách hàng
- {{creator_signatures}} : 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
- {{introducer_code}} : Mã người giới thiệu
- {{referrer_code}} : Mã nguồn gốc truy cập

Gửi tin nhắn cho nhân viên hoặc khách hàng

Run on time: Ngày 0 Ngay lập tức

Giao công việc cho nhân viên

Run on time: Ngày 5 Ngay lập tức

Gửi SMS

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

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 (*): Cam on {{name}} đã sử dụng dịch vụ thiết kế Website bên chúng tôi. Trong qua trình sử dụng nếu có khó khăn, {{name}} liên hệ qua Hotline: 123456789

Automation 3: SMS chúc mừng thành lập công ty

Thường bên thiết kế Website cho 1 công ty sẽ nắm rõ thông tin, nên mình sẽ sử dụng gửi SMS chúc mừng ngày thành lập công ty đến giám đốc công ty khi khách hàng đã sử dụng dịch vụ bên mình.

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_signatures}} : 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

Gửi tin nhắn cho nhân viên hoặc khách hàng

Run on time: Ngày 0 Ngay lập tức

Gửi SMS

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

Với điều kiện

Brand name: thử

Người nhận (*): Khách hàng liên quan

(* Chỉ gửi sms cho người liên lạc chính)

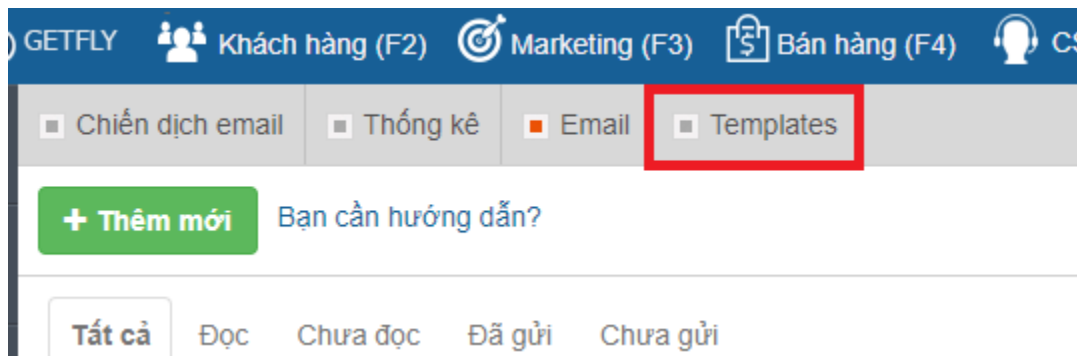
Gửi cho tất cả liên hệ của khách hàng

Nội dung (*): Chúc Quý công ty bước sang trang mới. Công ty ngày càng phát triển

d) Cách tạo Email Template.

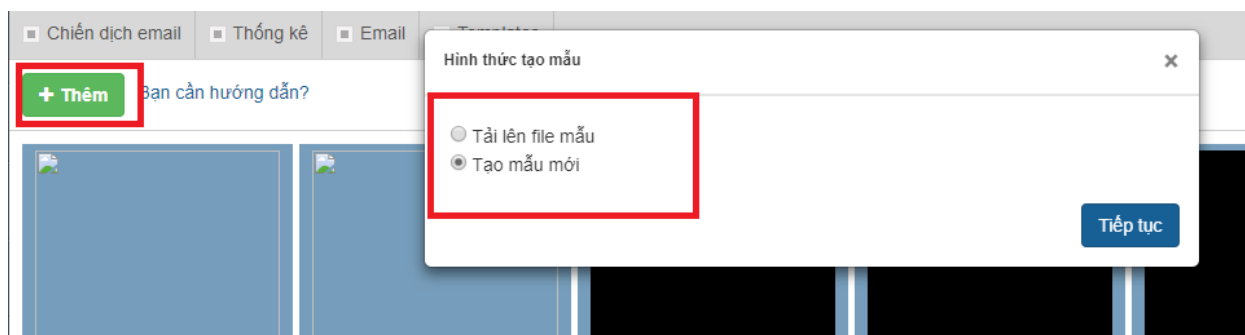
Như các bạn đã biết thì bộ phận sale là bộ phận rất tẻ trong việc viết mail, nên bộ phận Marketing sẽ là bộ phận thiết kế các mẫu mail theo từng dịch bên mình để bộ phận sales cần chỉ cần lấy mẫu gửi, giúp doanh nghiệp cá nhân hóa nội dung mail.

Bước 1: Vào Email marketing -> Teemplate:



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

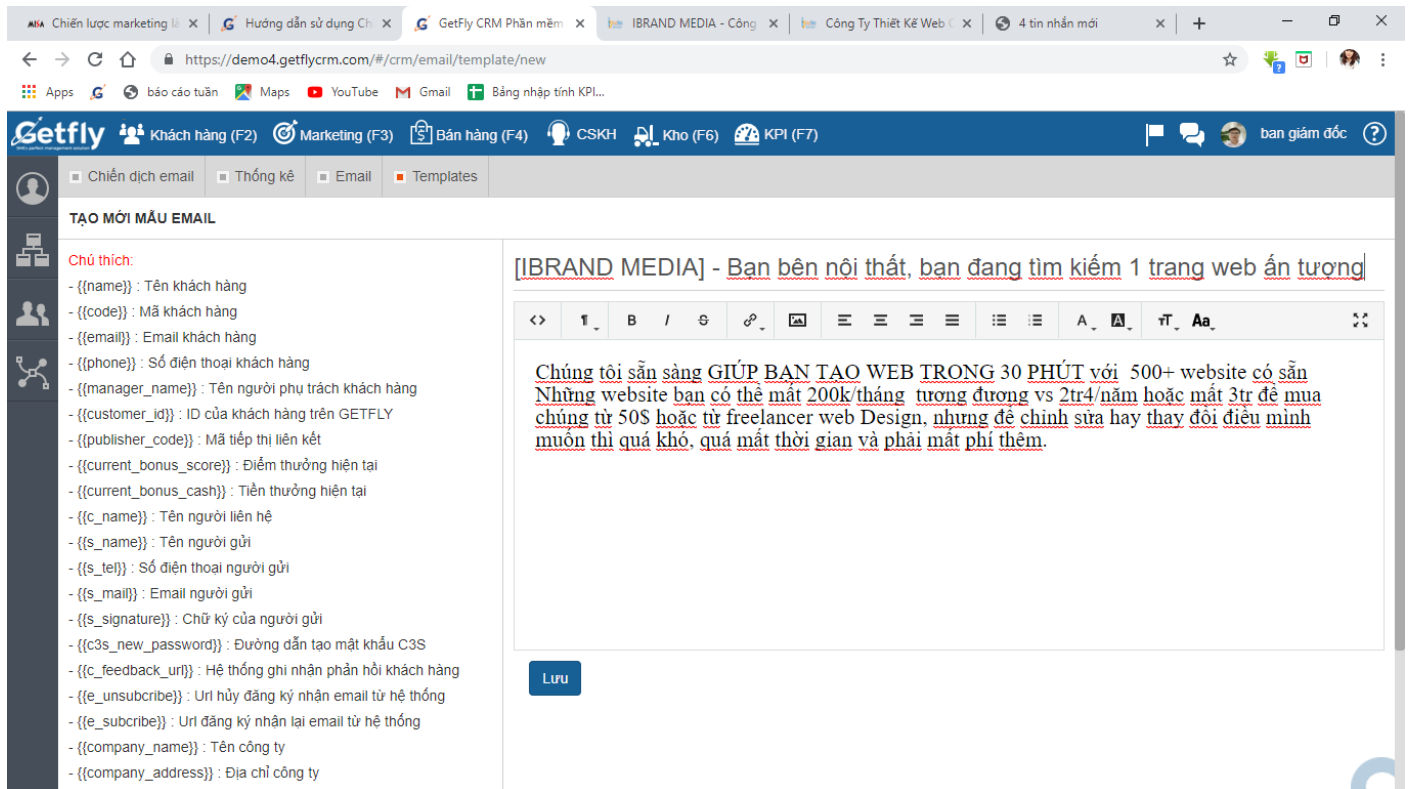
Hệ thống sẽ hiện thị ra 2 cách để bạn lựa chọn tạo mẫu email:



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

Bước 3A: Tạo mẫu mới

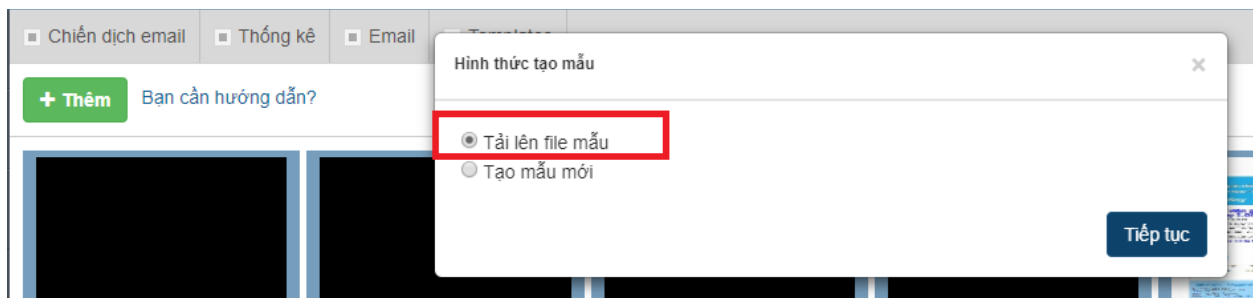
Bạn có thể soạn mẫu email như bình thường -> Nhấn **Lưu** để lưu lại mẫu mail.



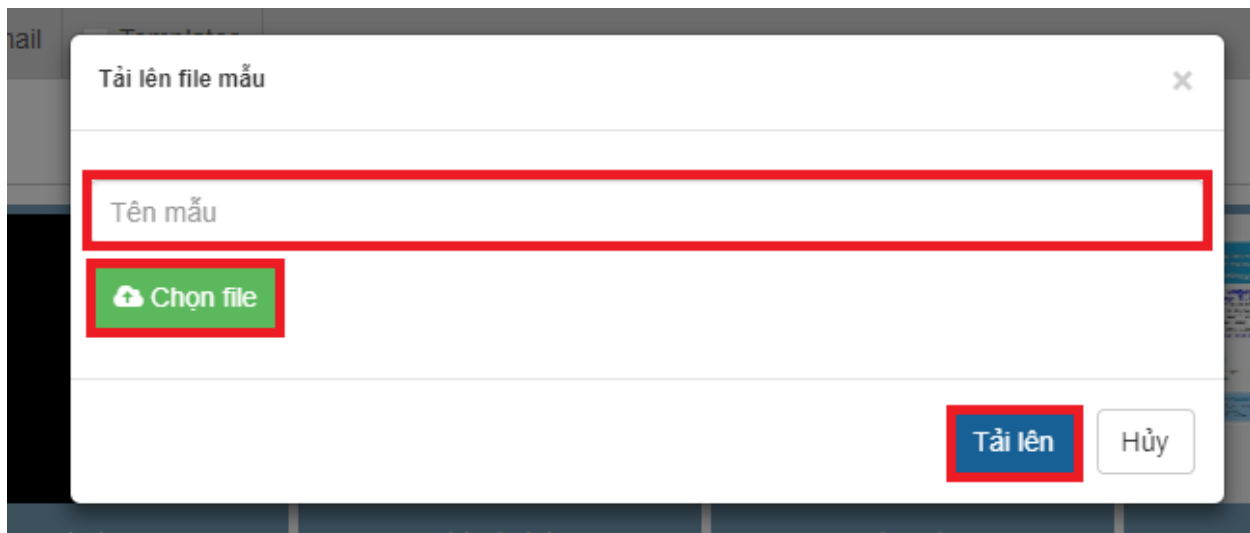
Bước 3B: Tải lên file mẫu

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

- chọn upload file mẫu -> Tiếp tục.



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



Hệ thống hiển thị mẫu email mới



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



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

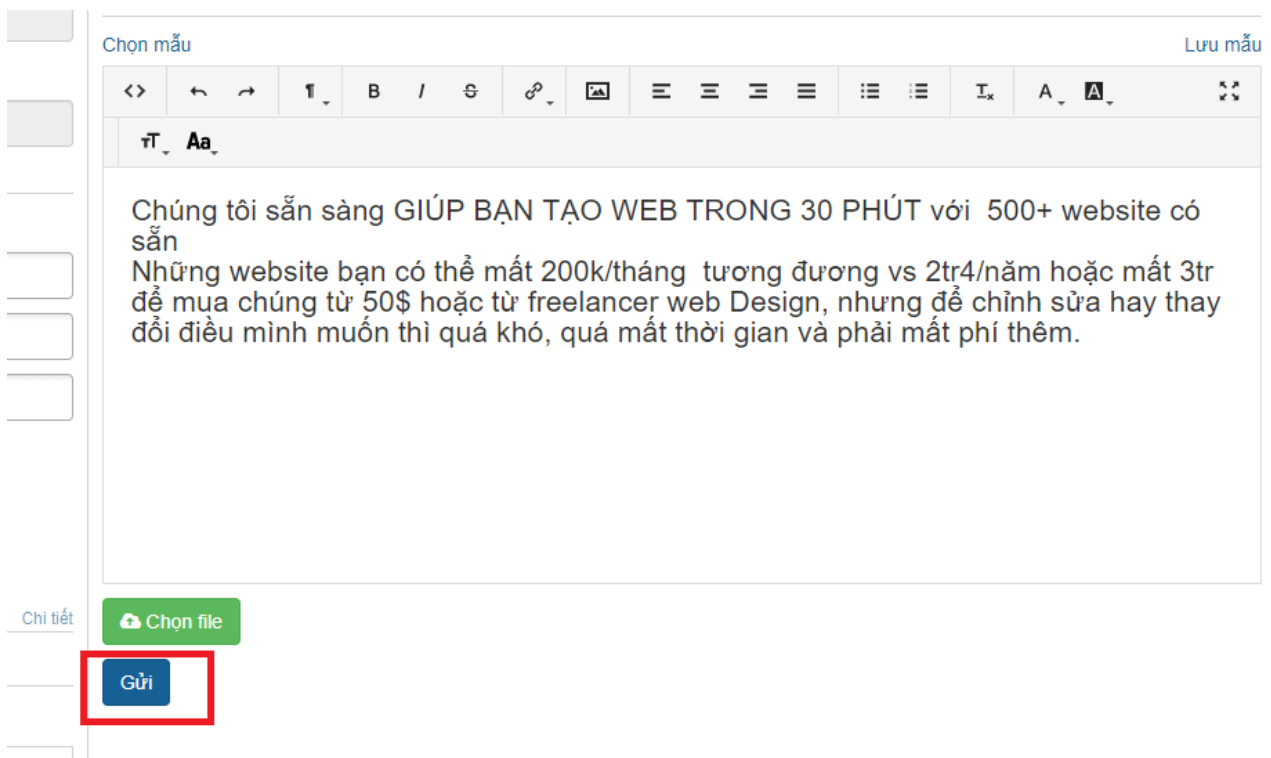
a) Thao tác trên máy tính

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

Bạn chọn đúng mẫu mà bạn muốn sử dụng:



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



d) Tính cost per lead và cost per sales.

Đánh giá hiệu quả Marketing: một tháng thì chi phí bỏ ra bao nhiêu?
Mang về bao nhiêu lead? Cost per lead và Cost per sale là bao nhiêu?

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

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

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

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

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

$$\text{CPS} = 5.000.000 / 20 = 250.000\text{đ} / 1 \text{ website}$$

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

- + Lưu trữ và quản lý khách hàng đến từ marketing, theo dõi tương tác của bộ phận Sales.
- + Đánh giá hiệu quả của từng nguồn khách hàng.
- + Đánh giá hiệu quả Marketing từng thời gian: Cost per Lead là bao nhiêu? Cost per Sale là bao nhiêu?
- + Tỷ lệ khách hàng Sai đối tượng bao nhiêu khách hàng?
- + Thống kê và đánh giá chiến dịch ngắn hạn và dài hạn?
- + Chăm sóc khách hàng tự động bằng các công cụ Email/SMS/Marketing Automation.
- + Mức độ tăng trưởng hiệu tại.

4.3 Bộ phận kinh doanh

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

- Lưu trữ danh sách khách hàng tập trung.
- Theo dõi lịch sử về chăm sóc khách hàng hiệu quả.
- Đo lường đánh giá, theo dõi tiến độ công việc thiết kế 1 trang web cho khách hàng.

- Theo dõi kết quả kinh doanh và doanh số cá nhân.
- Hỗ trợ và chuyển giao khách hàng khi có nhân sự mới dễ dàng.

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

- Nhận khách hàng từ Marketing đổ về.
- Nhập khách hàng lên CRM
- Tạo báo cáo và thiết lập lịch hẹn
- Tạo dự án thiết kế cho khách hàng.
- Xem KPI cá nhân

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

a) Nhận khách hàng từ Marketing chuyển và chuyển đổi trạng thái:
giúp cho bộ phận Marketing theo dõi quy trình chăm sóc khách hàng từ bộ phận Sales.

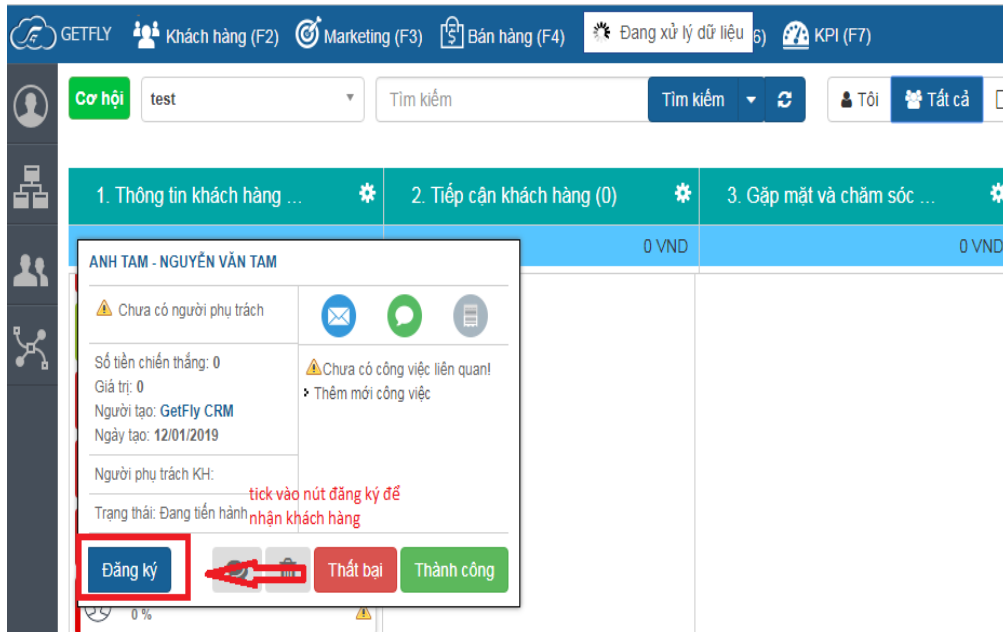
Khi bộ phận Marketing đã tạo các form đăng ký thông tin và chuyển khách hàng vào các chiến dịch thì bộ phận sales sẽ nhận được các thông báo khi có khách hàng mới. Nhiệm vụ của bộ phận sales là truy cập vào chiến dịch để đăng ký cơ hội.



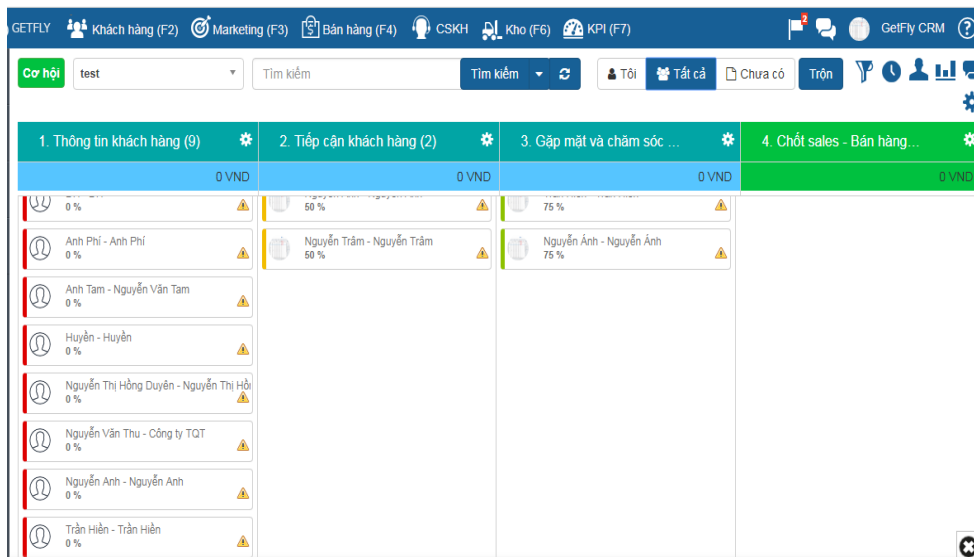
Tick vào chiến dịch mà anh chị tiếp nhận khách:

+ Thêm <small>Bạn cần hướng dẫn?</small>		Mã chiến dịch	Tên chiến dịch	1 - 10 of 38
<input checked="" type="checkbox"/>	Chiến dịch bán hàng ngày 03/07/2019			
	ban giám đốc			
	03/07/2019	Số cơ hội mới trong tháng	14	Tổng số khách
			14	
<input type="checkbox"/>	Test 01/07			
	ban giám đốc			
	01/07/2019	Số cơ hội mới trong tháng	0	Tổng số khách
			0	3

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



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



Note ghi chú các vấn đề liên quan đến khách hàng qua các bước tiếp cận. Đồng thời ở bước này sẽ hỗ trợ rất nhiều bộ phận CSKH nắm bắt thông tin một cách nhanh chóng và kịp thời:

< Chiến dịch bán hàng ngày 03/07/2019 Trang chủ Chiến dịch Chiến dịch bán hàng...

chị Phúc - 200 Sao chép cơ hội Sửa Xóa

Thông tin cơ hội Đơn hàng liên quan Công việc liên quan Người liên quan

THÔNG TIN CÔNG TY Thất bại Thành công

Công ty: 200 + Thêm chi tiết liên lạc

Mã: KH1454

Người liên hệ: chị Phúc

Điện thoại: 0987654321

Email: abc@gmail.com

Người phụ trách: ban giám đốc

TRAO ĐỔI

#tư vấn: Khách hàng kinh doanh bên mảng nội thất

ban giám đốc 16 giờ trước

Check in (Từ lịch chăm sóc: Lịch chăm sóc KH Quận Đống Đa - RG0093 (05/07/2019))

ban giám đốc 16 giờ trước

Tạo đơn hàng Kì

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

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

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

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

b) Thêm mới từng khách hàng

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

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

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)

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

TẤT CẢ < tiếp cận tiềm năng nóng mới chốt > +

Tùy chỉ	#	Điện thoại	Email	Ông Khách Hàng
<input type="checkbox"/>	1	0888867808		Chị Na
<input type="checkbox"/>	2	0123123123		Công ty A
<input type="checkbox"/>	3	0398797961		Bùi Thị Thái

Điền thông tin khách form như hình:

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

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

(1) Thêm tên khách hàng: Có thể là tên Công ty (với những khách hàng là công ty) hoặc là tên cá nhân khách hàng.

(2) Các thông tin khác như địa chỉ, số điện thoại, email....

(3) Thông tin người liên hệ của khách hàng, số người liên hệ của khách hàng không bị hạn chế, bạn có thể nhấp chuột vào Thêm người liên hệ để thêm thông tin người liên hệ.

(4) Chỉ định người phụ trách khách hàng.

(5) Xác định mối quan hệ, nhóm khách hàng và nguồn 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
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

Đang sử dụng Đã xóa

+ Thêm mới

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

Thêm mới định nghĩa dữ liệu - Khách hàng

Tên thuộc tính (*)

Mã thuộc tính

Bắt buộc: Có Không

Kiểm tra trùng dữ liệu: Có Không

Đánh dấu là dữ liệu nhạy cảm: Có Không

Dạng dữ liệu (*)

TẢI LÊN DANH SÁCH KHÁCH HÀNG

Bạn cần hướng dẫn?

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

Chọn file mẫu upload khách hàng ▾

Chú ý:

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

Tải lên danh sách

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

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

Chọn nhân viên

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

Đóng

Tải lên

c) Tương tác trên một khách hàng (ghi nhận báo cáo và tạo công việc bên thiết kế)

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.

Phần này sẽ hỗ trợ bạn rất nhiều: kiểm soát được lịch sử tiếp của từng khách hàng, công việc thiết kế, lịch hẹn gặp khách hàng một cách chi tiết và rõ ràng....

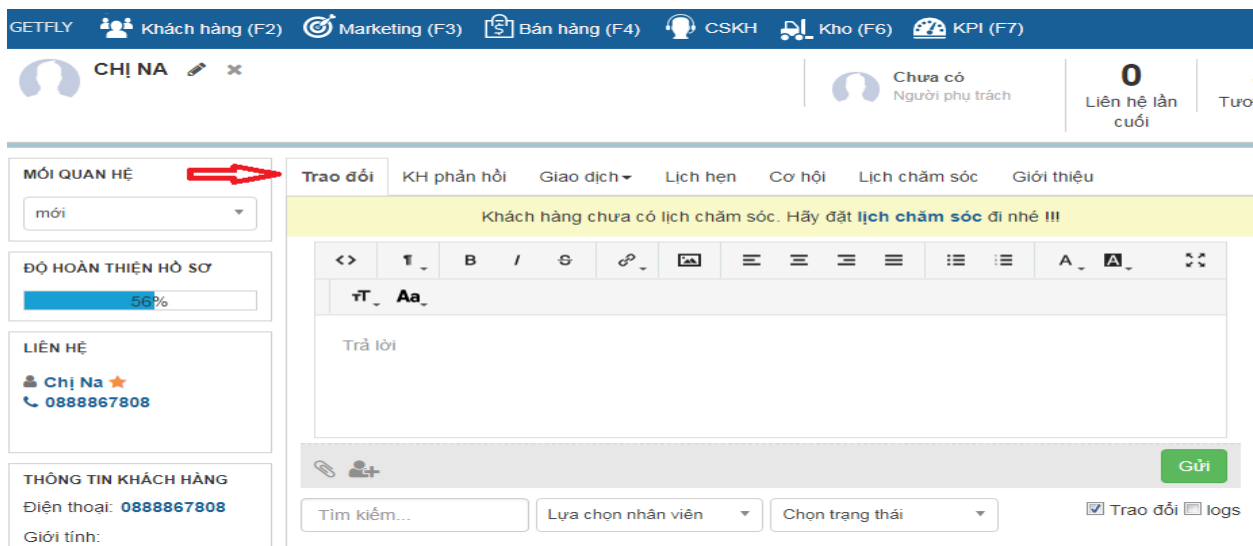
Nhập trao đổi liên quan đến khách hàng (Ghi nhận báo cáo)

Trong chi tiết một khách hàng, Sau khi tiếp cận khách hàng chúng ta có thể viết các trao đổi, bình luận, đánh giá KH, ... để đánh dấu hoặc ghi nhớ về khách hàng và lưu lại lịch sử chăm sóc. Có sự gắn kết thông tin với bộ phận CSKH, tiếp nhận thông tin nhanh chóng và kịp thời.



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

Chọn tab trao đổi.



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

CHỊ NA

Chưa có Người phụ trách 0 Liên hệ lần cuối

MỐI QUAN HỆ mới

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ 56%

LIÊN HỆ Chị Na 0888867808

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG Điện thoại: 0888867808 Giới tính:

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

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

Trả lời

Gửi

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

Chú ý: Sau này sẽ có rất nhiều bình luận, trao đổi trên khách hàng nên cần có những KEY báo cáo => thuận tiện sau này tìm kiếm, ghi nhớ những thông tin đặc biệt quan trọng, check báo cáo giữa các bộ phận với nhau. Tôi gợi ý một số #key như sau:

#telesale

Thông tin chi tiết của khách hàng

Khách hàng kinh doanh bên lĩnh vực nào?

Giá phí khách hàng quan tâm.

Chủ đề khách hàng quan tâm là gì? Quan tâm đến thiết kế Websites dạng nào?

=> có thể chốt lịch hẹn với khách hàng để xem maux và tư vấn chi tiết hơn.

#hẹn gặp:

Xác định lại nhu cầu chính xác của khách hàng

Khách hàng có những yêu cầu nào?

=> Mục đích để chốt đơn hàng.

#ý kiến phản hồi (Automation 2 đã thiết lập sau 5 ngày giao việc gọi lại CSKH)

#1 tháng

1 năm

.....

-> Mỗi lần note báo cáo ghi rõ ý kiến khách hàng: Hài lòng hay không? Góp ý cho dịch vụ thiết kế bên Website cũng như công ty? => Mục đích tạo mối quan hệ với khách hàng và phí gia hạn tiếp tục sử dụng.

MỐI QUAN HỆ

Mới

ĐỘ HOÀN THIẾN HỒ SƠ

61%

LIÊN HỆ

Anh Nam ★
098236598
nam@gmail.com

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Mã KH: **KH1466**

Giá trị:

Tên khách hàng: **Anh Nam**

Điện thoại: **098236598**

Email: **nam@gmail.com**

Quốc gia:

PROFIT 2018-B1:

HV + TT PROFIT500 2018:

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 !!!

<> B / A_

#Tự vấn
khách chốt đơn hàng về thiết kế nội thất , wordpress giá 23tr

Gửi

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

ban giám đốc 🕒 Vừa xong

#telesale
Thông tin chi tiết của khách hàng
: khách đang Startup và cần Web giá RẺ
Khách hàng kinh doanh bên lĩnh vực nội thất
Giá phí khách hàng quan tâm: rẻ hợp túi tiền là ok
Chủ đề khách hàng quan tâm: mẫu thiết kế wordpress
có thể chốt lịch hẹn snag 9h ngày mai

ban giám đốc 🕒 3 giờ trước
anh cần mua máy say cafe Thông số...

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

Tick trực tiếp vào khách hàng -> tab trao đổi -> gõ dấu # vào mục tìm kiếm như hình. Hệ thống sẽ cho ra các báo cáo về khách hàng đó như hình:

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

Trả lời

Gửi

Lựa chọn nhân viên Chọn trạng thái Trao đổi logs

ban giám đốc 🕒 3 phút trước

#telesale
Thông tin chi tiết của khách hàng
: khách đang Startup và cần Web giá RẺ
Khách hàng kinh doanh bên lĩnh vực nội thất
Giá phí khách hàng quan tâm: rẻ hợp túi tiền là ok
Chủ đề khách hàng quan tâm: mẫu thiết kế wordpress
có thể chốt lịch hẹn snag 9h ngày mai

Chuyển mối quan hệ

Mối quan hệ (hay dễ hiểu hơn đó là tình trạng thái chăm sóc khách hàng từ lúc mới chỉ có thông tin khách hàng cho đến chốt đơn hàng). Việc phân nhóm Khách hàng luôn là vấn đề nhức nhối của mỗi doanh nghiệp. Getfly giới thiệu cách phân nhóm theo mối quan hệ, đánh giá chủ quan của chính người bán hàng đối với khách hàng của mình phụ trách.

Getfly hỗ trợ 2 cách để thao tác:

Cách 1: Tương tác nhanh

Truy cập vào màn hình Khách hàng (F2).

Tùy chỉnh	#	khách hàng	phone	Email	Ngành r
	1	thanh	*****052	*****	
	2	KH1037 - THANH Chưa có người phụ trách			
	3	Thanh ★ *****052 *****			
	4	Mối quan hệ: <input type="text" value="Mới"/>			
	5	Nguồn khách hàng: Hệ thống phản hồi khách hàng			
	6	Liên hệ cuối: 09/05/2019			
	7	Giá trị: 0 VND			

Cách 2: Truy cập vào màn hình chi tiết của 1 khách hàng cần chuyển đổi mối quan hệ:

The screenshot shows the Getfly CRM interface. At the top, there are navigation tabs for 'Khách hàng (F2)', 'Marketing (F3)', 'Bán hàng (F4)', 'CSKH', 'Kho (F6)', and 'KPI (F7)'. The main header displays the name 'THANH' and a status 'Chưa có Người phụ trách'. Below the header, there is a sidebar with a 'MỐI QUAN HỆ' dropdown menu, which is highlighted with a red box. The main content area shows a list of actions: 'Trao đổi', 'KH phản hồi', 'Giao dịch', 'Lịch hẹn', 'Cơ hội', 'Lịch chăm sóc', 'Automation', and 'Giới thiệu'. A yellow banner indicates 'Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt lịch chăm sóc đi nhé!!!'. Below this, there is a text input field for 'Trả lời' and a 'Gửi' button.

Tạo lịch làm việc: Sau khi nhân viên đã trao đổi, tư vấn với khách hàng nếu có những lịch hẹn với khách hàng để gặp trực tiếp thì sẽ tiến hành lên lịch hẹn để hệ thống ghi nhận cũng như để quản lý có biết được lịch trình tư vấn khách hàng của từng nhân viên? Họ làm gì? Ở đâu?...

Tick vào khách hàng muốn lên lịch :

1 - 50 của 389 Trang 1

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

Chọn qua tab lịch hẹn:

0 Liên hệ lần cuối
5 Tương

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

thứ bảy (05/01/2019)

Nhấn vào thêm công việc:

CHỊ NA ✎ ✕

Chưa có Người phụ trách

0 Liên hệ lần cuối

5 Tương

MỐI QUAN HỆ

mới

ĐỘ HOÀN THIÊN HỒ SƠ

56%

LIÊN HỆ

Chị Na ★
0888867808

GetFly CRM Vừa xong

là

GetFly CRM Vừa xong

GetFly CRM Vừa xong

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

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

+ Thêm công việc

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

Nhập điều kiện tìm kiếm ...

Mới chọn

Công việc giao

thứ bảy (05/01/2019)

Điền thông tin theo Form như hình:

Tên công việc

[LICHHEN] - Ái Hiệp/ chị Hoa 14h ngày 08/01/2019

Tên công việc

Chọn dự án

Công việc

Loại công việc

Hẹn gặp

Mã công việc

Khối 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 ✕ Tô Hoàng Vương ✕

Người theo dõi và hỗ trợ người thực hiện công việc

Thêm khách hàng liên quan

+ công việc này liên quan khách hàng nào

Đóng Thêm

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

The screenshot shows the GetFly CRM interface. On the left, there is a sidebar with navigation icons. The main area displays a customer profile for 'Chị Na' with contact information. To the right, there is a 'Lịch hẹn' (Appointment) section with a list of tasks. A red box highlights the task list, and a red arrow points to the 'Thêm' (Add) button next to the first task 'xuat hoa đơn cho Chị Na'.

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

Có 2 cách để tạo đơn hàng

Cách 1:

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

The screenshot shows the GetFly CRM interface with a list of customers. A red arrow points to the 'Thêm mới' (Add new) button in the top left corner of the list area.

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	

The screenshot shows the GetFly CRM interface with the 'Giao dịch' (Transaction) dropdown menu open. A red arrow points to the 'Đơn hàng' (Order) option in the menu.

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

CHỊ NA

GetFly CRM Người phụ trách

Liên hệ lần cuối

MỐI QUAN HỆ

Test đầu vào

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ

58%

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

Danh sách đơn hàng bán

+ Thêm đơn hàng

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

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

demo4.getflycrm.com/#/intro

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

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

- Người bán hàng xuất sắc
- Bán hàng (F4)**
- Bán lẻ
- Mua hàng

demo4.getflycrm.com/#/crm/order/all/2

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

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

ĐƠN HÀNG BÁN

+ Thêm đơn hàng (Phím tắt: **u**)

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

B1: Nhập thông tin khách hàng

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

Đơn hàng bán

Tìm kiếm khách hàng đã có trên hệ thống

Chi Na

Tên khách hàng: Chi Na

Điện thoại: *****743

Địa chỉ: _____

Email: _____

Người thực hiện: GetFly CRM

Mã ĐH: Mã ĐH

Ngày đặt hàng: 15/02/2019

Kho: Mọi chọn

Phương thức thanh toán: Mọi chọn

Nguồn đơn hàng: Mọi chọn

Mã vận đơn: _____

Xem thêm

Nhập đầy đủ thông tin khách hàng

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

(+) Thêm sản phẩm

ĐIỂM

Tổng điểm thưởng: 0

Tổng tiền thưởng: 0

QUÀ TẶNG

ĐIỀU KHOẢN

1 Thời gian giao hàng:

2 Địa điểm giao hàng:

THANH TOÁN

Tổng

Chiết khấu (%)

Cập nhật Quay lại

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

ĐƠN HÀNG BÁN Bạn cần hướng dẫn?

Tim kiếm Khách hàng đã có trên hệ thống
Nhập mã, tên, email hoặc số điện thoại

Người: ban giám đốc Mã sản phẩm: Mã DH

Tên khách hàng: Điện thoại: Ngày đặt hàng: 06/07/2019
Phương thức thanh toán: 12 Nguồn đơn hàng: Mọi chọn

Địa chỉ: Email: Kho: Mọi chọn
Mã vận đơn:

Xem thêm

#	Mã sản phẩm	Tên sản phẩm	Đơn vị tính	Tồn kho	Giá nhập	Số lượng	Đơn giá	VAT (%)	CK (%)	CK (đ)	Thành tiền
1	trang	Thiết kế Wordpress - Làm	Trang	Hết hàng	0.00	1.00	23,000,000	0	5	0.00	0.00

(+) Thêm sản phẩm

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

****Tạo công việc (dự án) kế hoạch thiết kế bàn giao cho bộ phận thiết kế, theo dõi tiến độ:**

Chú ý: Việc đầu tiên bộ phận quản lý tạo các dự án công việc: hẹn gặp khách hàng, Thiết kế → Thuận tiện cho việc báo cáo hằng ngày.

Thao tác trên Getfly: Truy cập vào công việc (F9)

Getfly Khách hàng (F2) Marketing (F3)

BAN GIÁM ĐỐC

- DOANH SỐ CÁ NHÂN
- THƯ NỘI BỘ
- CÔNG VIỆC (F9)**
- LỊCH CHĂM SÓC
- LỊCH HẸN
- TÀI LIỆU
- CÀI ĐẶT

Chụp hình cưới cho anh H

[chuphinh] chụp da lat

as

thứ tư (03/07/2019)

as

+ Tạo dự án

Điền đầy đủ các thông tin như hình:

Tên dự án (*) Mã dự án

Thiết kế Website Tên 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

I- Thiết kế Phòng ban sẽ thấy dự án hiện trên Gefly

Danh sách nhân viên: Danh sách nhân viên có trong dự án: Phòng kinh doanh và kỹ thuật

Demo kinh doanh
Phương Thùy Anh
Loan Nguyen

Người phụ trách (*)

bản giám đốc Người có quyền chỉnh sửa, xóa dự án

Cập nhật Đón

Activate Wind
Go to Settings to a

Sau đó nhấn **Cập nhật** để thêm mới dự án.

Sau khi nhân viên đã trao đổi, tư vấn với khách hàng, và chốt yêu cầu thiết kế trang Websites của khách hàng thì bộ phận Sales tiến hành lên kế hoạch trình báo với bộ phận **Thiết kế** để tiến hành thiết kế theo đúng nhu cầu của khách hàng, sau đó Sales sẽ theo dõi tiến độ và kế hoạch như thế nào của bộ phận Thiết kế mà không cần phải hỏi. (bộ phận liên quan cũng theo dõi)

Tick vào khách hàng muốn lên công việc thiết kế:

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

389 8 9 0 220 16

TẮT CẢ < tiếp cận tiềm năng nóng mới chốt GI > + 1 - 50 của 389 Trang 1

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

Chọn qua tab lịch hẹn:

CHỊ NA ✎ ✕

Chưa có Người phụ trách

0 Liên hệ lần cuối

5 Tương

MỐI QUAN HỆ

mới

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ

56%

LIÊN HỆ

Chị Na ★
0888867808

GetFly CRM Ⓞ Vừa xong
fà

GetFly CRM Ⓞ Vừa xong

GetFly CRM Ⓞ Vừa xong

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

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

+ Thêm công việc

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

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

thứ bảy (05/01/2019)

Nhấn vào thêm công việc:

CHỊ NA ✎ ✕

Chưa có Người phụ trách

0 Liên hệ lần cuối

5 Tương

MỐI QUAN HỆ

mới

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ

56%

LIÊN HỆ

Chị Na ★
0888867808

GetFly CRM Ⓞ Vừa xong
fà

GetFly CRM Ⓞ Vừa xong

GetFly CRM Ⓞ Vừa xong

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

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

+ Thêm công việc

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

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

thứ bảy (05/01/2019)

Điền thông tin theo Form như hình:

Tên công việc: [Thiết kế] - Ái Hiệp/ anh Nam/Wordpress - Nội Thất **Tên công việc: [Thiết kế] - tên Sales/tên khách hàng/dang Web**

Chọn dự án: Thiết kế Website **Lựa chọn dự án - loại công việc** | Loại công việc: Công việc | Mã công việc: | Khối lượng công việc: 1

Thời gian thực hiện: 06/07/2019 09:00 → 10/07/2019 **Deadline công việc** Cả ngày

Nội dung: **Nội dung chi tiết sales bàn giao cho Thiết kế**

Khách hàng chuyển bên mảng Nội thất
Yêu cầu khách hàng:
1....
2...
3..|

Tài liệu đính kèm:

Người thực hiện: ban giám đốc **Thiết kế làm công việc này** | Người tham gia: Demo kinh doanh x | Phương Thủy Anh x | Loan Nguyen x | ban giám đốc x **Người có thấy và theo dõi công việc**

Sau đó nhấn **Thêm** để tạo mới công việc bàn giao cho thiết kế tiến hành.

****Theo dõi tiến độ công việc và trao đổi với thiết kế khi có sự thay đổi bên khách hàng**

Truy cập vào công việc F9 -> Chọn đúng dự án quan tâm:



Chọn đúng công việc cần xem báo cáo và trao đổi: (Bảng thống kê tất cả công việc thiết kế của từng khách hàng 1 cách chi tiết, rõ ràng)

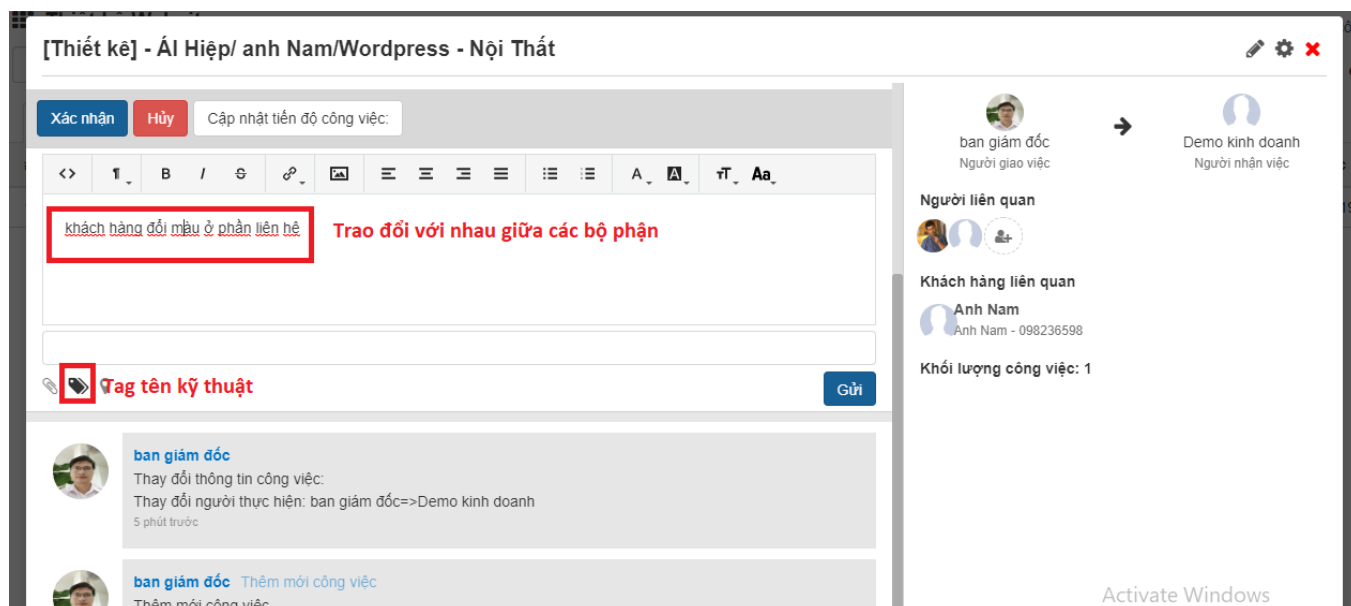
Thiết kế Website + Thêm công việc

Tìm kiếm

Tất cả | Mới giao | Đang thực hiện | Chậm tiến độ

#	Tên công việc	Trạng thái	Tiến độ	Người thực hiện	Bắt đầu	Kết thúc
1	[Thiết kế] - Ái Hiệp/ anh Nam/Wordpress - Nội Thất	Đang tiến hành	0%	Demo kinh doanh	06/07/2019	10/07/2019

Trao đổi, theo dõi tiến độ công việc:



****Theo dõi thời hạn của hợp đồng theo thời gian sử dụng**

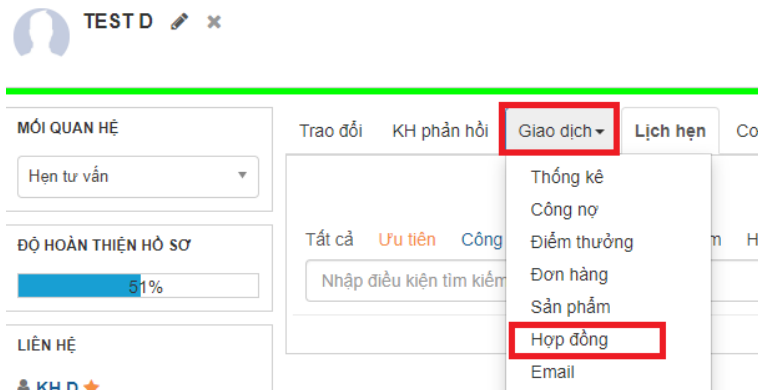
Đặc thù bên ngành thiết kế website thì bộ phận CSKH sẽ phải quản lý thời gian gia hạn của hợp đồng theo từng khách hàng có thể là 3 tháng, 6 tháng, 1 năm để báo khách hàng gia hạn hợp đồng Hosting, Tên Miền.. Thì module **Hợp đồng** trên Getfly sẽ hỗ trợ bạn kiểm soát được tất cả các hợp đồng của khách hàng theo từng thời gian, biết được có bao nhiêu khách hàng sắp tới hạn, nhắc nhở, gửi email cho khách hàng cũng như nhân viên tránh tình trạng bỏ sót hoặc quên

Thao tác trên Getfly:

Truy cập vào Bán hàng (F4) → Hợp đồng bán



Hoặc truy cập vào chính khách hàng bạn muốn lên hợp đồng bán:



Đến bước này cả 2 cách đều thao tác như nhau, điền đầy đủ các thông tin sau:

Thêm Hợp đồng mua Danh sách Tạo mới Bạn cần hướng dẫn?

HỢP ĐỒNG MUA

Tên hợp đồng (*)	Số hợp đồng
<input type="text" value="Tên hợp đồng"/>	<input type="text"/>
Kiểu hợp đồng	Mã hợp đồng
<input type="text" value="Mới"/>	<input type="text"/>
Ngày có hiệu lực (*)	Ngày hết hiệu lực
<input type="text" value="10/7/2019"/>	<input type="text" value="10/7/2019"/>
Bảo giá nhà cung cấp	Ngày tạo hợp đồng (*)
<input type="text" value="Mời chọn"/>	<input type="text" value="10/7/2019"/>
Hình thức thanh toán (*)	Hợp đồng sử dụng
<input type="text" value="tiền mặt"/>	<input type="text" value="Nhiều lần"/>
Chưa có hình thức thanh toán?	
Thời gian thực tế bắt đầu	Thời gian thực tế kết thúc
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Giá trị đã thực hiện	Dự án
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Đã thực hiện	Địa điểm
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ngày bắt đầu tính hiệu lực hợp đồng -> Nhắc nhở thời hạn

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Cập nhật đầy đủ thông tin giữa công ty với khách hàng:

THÔNG TIN BÊN A		THÔNG TIN BÊN B	
Bên A (*)	Địa chỉ	Bên B (*)	Địa chỉ
Công ty CP Getfly Việt Nam	Tầng 7 Tòa nhà Hoa Cường, số 18 ngõ 11 Th	Test D	
Điện thoại	Fax	Điện thoại	Fax
024.6262.7662		0374071155	
Tài khoản số	Tai	Tài khoản số	Tai
Mã số thuế		Mã số thuế	
Người đại diện	Vị trí	Người đại diện	Vị trí
Mời chọn	Phó giám đốc	KH D	
		Thêm mới liên hệ	
NGƯỜI LIÊN QUAN			
ban giám đốc	0		

Activate Windows

Lựa chọn dịch vụ mà khách hàng đang sử dụng:

SẢN PHẨM LIÊN QUAN									
#	Mã sản phẩm	Tên sản phẩm	Đơn vị	Mô tả	Số lượng	Đơn giá	Chiết khấu	Chiết khấu thành tiền	Thành tiền
1	Mã sản phẩm	Tên sản phẩm			0.00	0.00	0	0.00	0.00

(+) Thêm sản phẩm

Và phần quan trọng cuối cùng đó là thiết lập auto nhắc tự động cho khách hàng khi sắp hết hạn hợp đồng (tùy theo nhu cầu mỗi doanh nghiệp mà mình lựa chọn phương thức thông báo phù hợp qua SMS hay Email):

- Tự động gia hạn hợp đồng ⓘ
- Tự động tạo đơn hàng ⓘ
- Tự động báo động sắp hết hạn hợp đồng ⓘ

Tự động gửi email cho khách hàng báo sắp hết hạn hợp đồng

Trước 1 tháng Trước 1 tuần Trước 1 ngày Ngày kết thúc

{{company.name}} thông báo quý khách {{c_name}} về hợp đồng {{contract.code}}

<> | **T** | **B** | **I** | **U** | **U** | **A** | **Aa** | **↔**

Xin chào {{c_name}}, {{company.name}} xin thông báo hợp đồng {{contract.code}} - {{contract.name}} giá trị {{contract.value}} có thời hạn từ {{contract.start}} đến {{contract.end}} sẽ kết thúc trong {{day.before}} ngày. Để gia hạn, xin liên lạc với {{company.name}}, theo số điện thoại {{company.tel}} để gia hạn hợp đồng. Cảm ơn {{c_name}} - {{name}}

- Đính kèm hợp đồng cũ
- Đính kèm hợp đồng mới
- Đính kèm đơn hàng cũ
- Đính kèm đơn hàng mới

+ Chọn file...

- Tự động gửi SMS thông báo ⓘ

Tự động gửi SMS cho khách hàng báo sắp hết hạn hợp đồng

Trước 1 tháng Trước 1 tuần Trước 1 ngày Ngày kết thúc

Sau 1 ngày Sau 1 tuần Sau 1 tháng

Tự động gửi email hợp đồng mới ⓘ

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Nhấn **Cập nhật** để thêm mới hợp đồng.

Không chỉ lưu trữ mà Getfly còn có cả bảng thống kê toàn bộ hợp đồng của từng khách hàng một cách chi tiết, giúp cho bộ phận CSKH và bộ phận Sales tránh tình trạng bỏ sót và quên bất cứ khách hàng nào, Getfly còn kết hợp cả tự động qua hình thức sms và email cho khách hàng sắp hết hạn giúp doanh nghiệp chuyên nghiệp và cá nhân hóa hơn trong mắt khách hàng:

DANH SÁCH HỢP ĐỒNG BÁN

Tất cả Chờ duyệt Đã duyệt **Đã gia hạn Đang thực hiện Tự động gia hạn lần 1 Đã kết thúc Đã hủy**

+ Thêm mới

Mã HĐ Mã KH Tên KH Kết thúc trong tháng Kiểu hợp đồng Loại khách hàng Tình trạng

Tuần này Tuần trước Tháng này Tháng trước Quý này Quý trước Năm nay Thời gian khác Từ 1 - 10 cũ

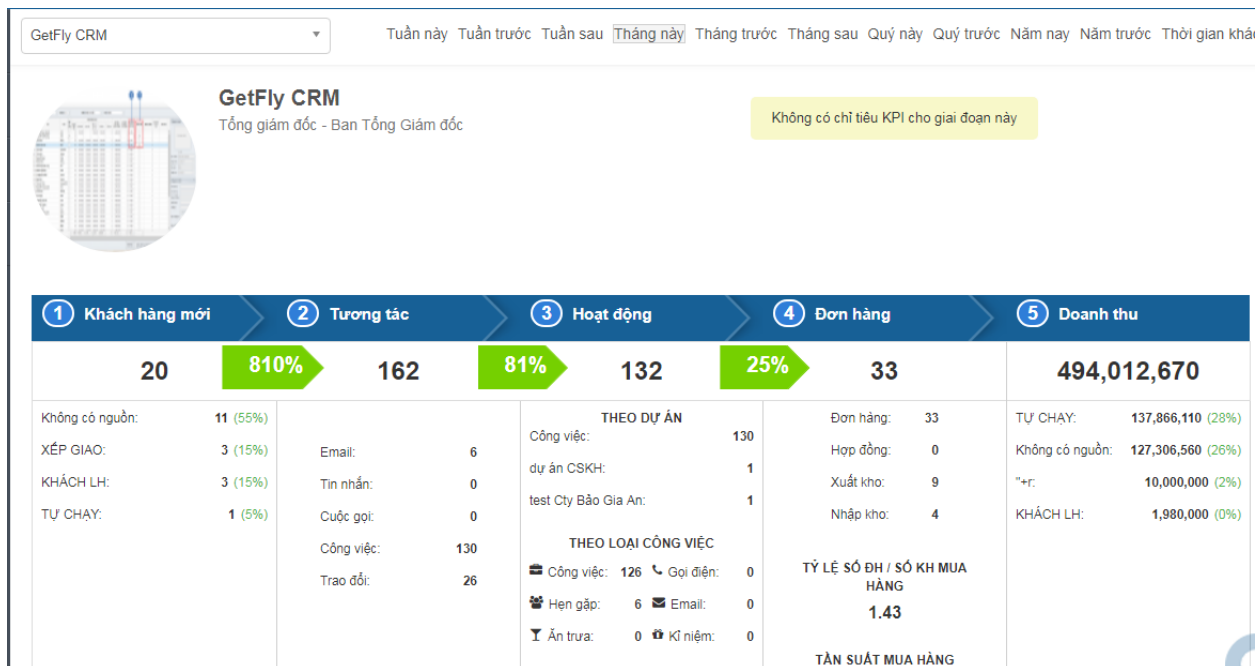
Số ngày còn lại	Mã hợp đồng	Tên hợp đồng	Số hợp đồng	Trạng thái	Kiểu hợp đồng	Ngày có hiệu lực	Ngày hết hiệu lực	Khách hàng	Người liên hệ	Ngườ	Sẽ hết hạn hợp đồng
0	HD0073	shhjhkhkhkjnhkhkh		Chờ duyệt	Mới	10/07/2019	10/07/2019	Chị Hương	Chị Hương	Demo kinh doanh	33,000.00
-3	HD0071	Hợp đồng kinh tế		Đã duyệt	Mới	07/07/2019	07/07/2019	Nguyễn Thị Lan Anh		ban giám đốc	760,000,000.00
-9	HD0069	tesst		Đã duyệt	Mới	01/07/2019	01/07/2019	Anh Bình 06/06/2019	Anh Bình		550,000.00
-35	HD0063	tđ tđh1		Đã duyệt	Mới	05/06/2019	05/06/2019	Anh Phong	Anh Phong		33,000,000.00
-36	HD0062	sdfasfaf			Mới	04/06/2019	04/06/2019	0987665333	0987665333		16,500,000.00
-43	HD0059	Chi Loan		Chờ duyệt	Mới	28/05/2019	28/05/2019	Anh Trương	a tươ		16,500,000.00
-48	HD0058	HDGH		Chờ duyệt	Mới	23/05/2019	23/05/2019	Đình Hưng - Lê Mai			110,000.00
-49	HD0057	hđ abc			Mới	22/05/2019	22/05/2019	097	097		0.00

Thứ năm là xem KPI cá nhân.

Tính năng này sẽ giúp cho chính Sales biết được về KPI của mình có đạt chỉ tiêu so với yêu cầu của công ty không (khách hàng, lịch hẹn..)? Tình hình các công việc bàn giao bộ phận Thiết kế trong tuần qua hoặc tháng qua như thế nào? Tiến độ ra sao?

Bạn truy cập vào KPI > Nhân viên để theo dõi kết quả của chính mình:

The screenshot shows a web browser interface for a CRM system. The top navigation bar includes several menu items: GETFLY, Khách hàng (F2), Marketing (F3), Bán hàng (F4), CSKH, Kho (F6), and KPI (F7). The 'KPI (F7)' item is highlighted with a red box and a red arrow. A dropdown menu is open under 'KPI (F7)', listing various options: Danh sách KPI, Khách hàng (F7), Nhân viên (highlighted with a red box and a red arrow), Phòng ban, Chiến dịch, Sản phẩm, Công việc, Lịch chăm sóc, Optim Form, Thống kê Affiliate, and Báo cáo Telesales. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Quản lý doanh nghiệp của' and features a diagram with 'MARKETING' (represented by a red circle with '50 B10') and 'SALES' (represented by an orange circle with '\$'). There are also buttons for '+ Chiến dịch' and '+ Thêm mới khách hàng'.



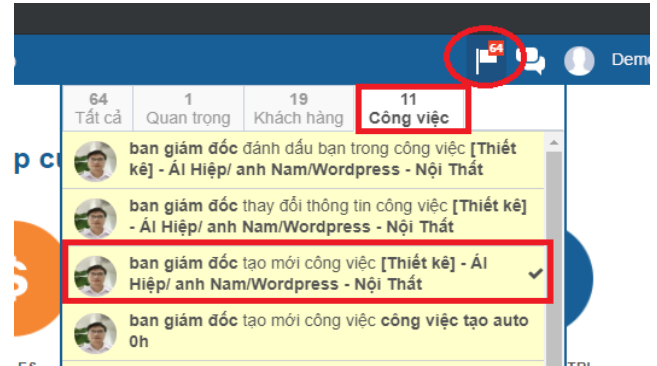
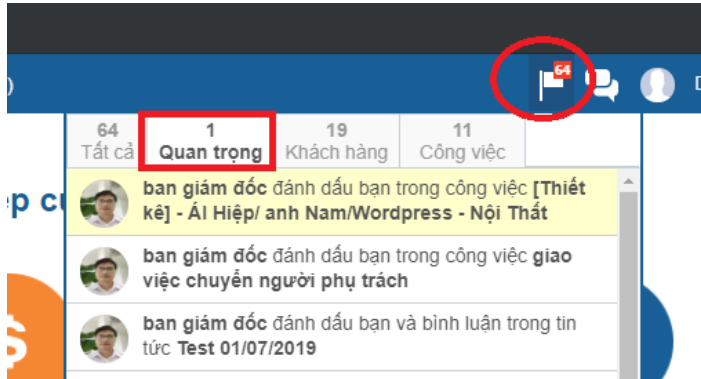
Tóm lại, đối với bộ phận Sales, anh (chị) sẽ theo dõi được:

- Theo thời gian mình được marketing phân bao nhiêu khách hàng / hoặc tự tìm kiếm bao nhiêu khách hàng trong 1 khoảng thời gian.
- Tình trạng khách hàng theo trạng thái chăm sóc như thế nào? -> kế hoạch chăm sóc khách hàng?
- Theo dõi tiến độ công việc thiết kế Web từng khách hàng như thế nào?
- Tỷ lệ chuyển đổi từ lịch hẹn / đơn hàng như thế nào? => Đánh giá hiệu quả làm việc thế nào?
- Kết quả kinh doanh thế nào? Doanh số ra sao? Công nợ khách hàng?

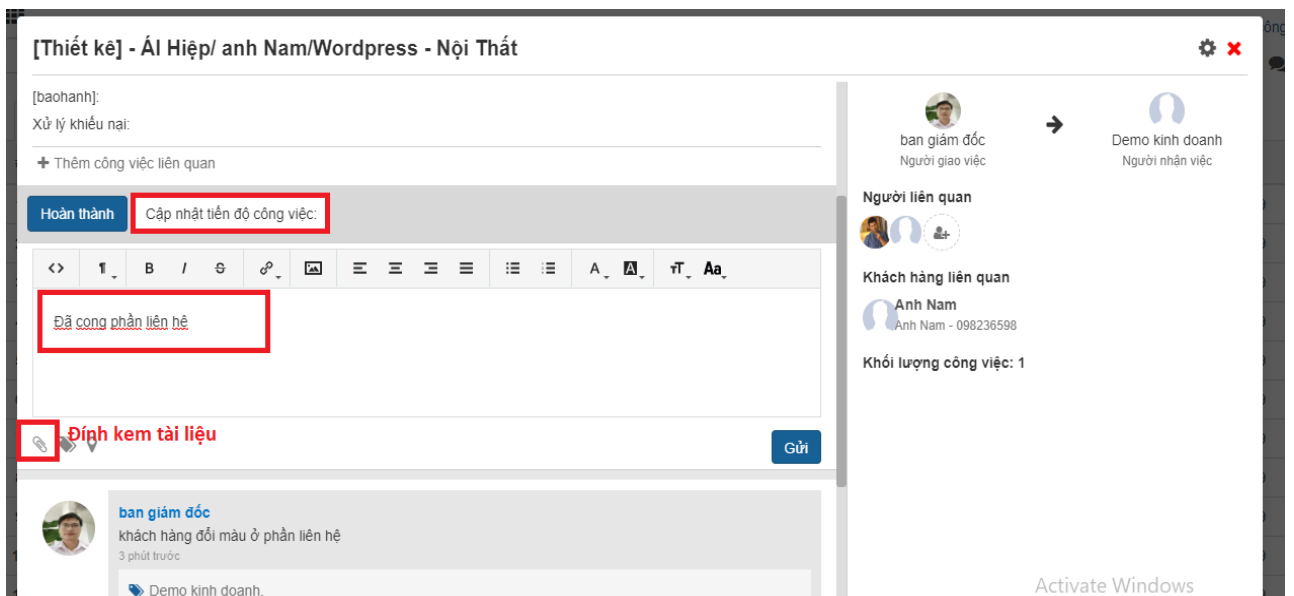
4.4 Bộ phận thiết kế

Mục tiêu của CRM giúp bộ phận này xây dựng dự án thiết kế với khách hàng tốt hơn. Các nhân viên chăm sóc sẽ dựa trên các công việc, tương tác đã được ghi lại trên công việc để hỗ trợ, ghi nhận khiếu nại, giải quyết sự cố trong quá trình thiết kế. Liên quan đến Thao tác nhận việc – Báo cáo công việc – Hoàn thành công việc

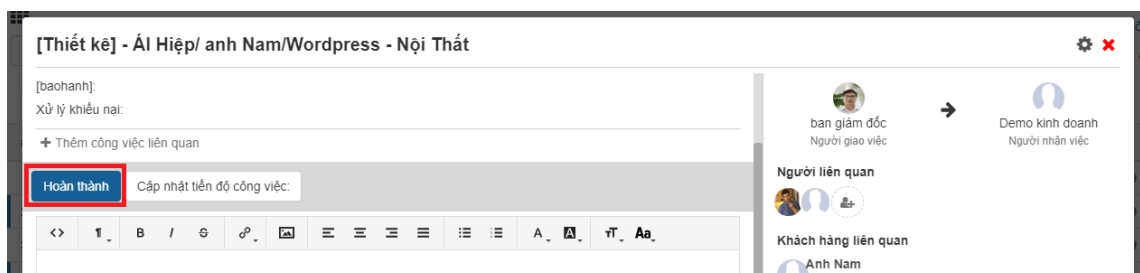
Hàng ngày đối với bộ phận Thiết kế sẽ kiểm tra trên hệ thống có ai tag tên mình vào công việc (công việc thiết kế sale bàn giao) hoặc tạo mới công việc hay không, và tiến hàng xử lý các công việc:



Note báo cáo, cập nhật tiến độ, đính kèm hình ảnh:



Bước cuối cùng cập nhật **Hoàn thành** công việc khi đã xong -> bàn giao cho sales



Sales bàn giao khách hàng, tiến hành nhấn **Xác nhận** công việc.



Kết thúc 1 quy trình của 1 khách hàng.

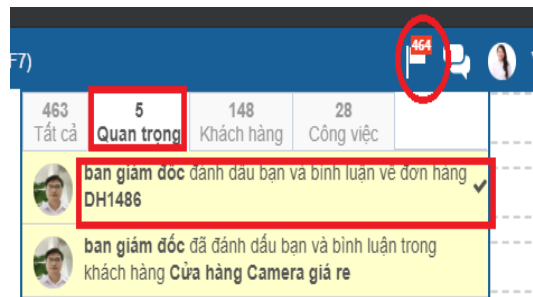
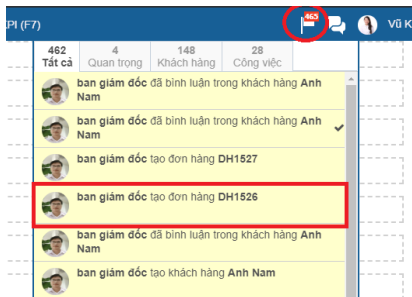
Tóm lại, đối với bộ phận Thiết kế, anh (chị) sẽ theo dõi được:

- Theo thời gian mình được nhận bao nhiêu dự án thiết kế trên từng khách hàng ?
- Theo thời gian mình đã bàn giao (thiết kế xong) bao nhiêu dự án thiết kế cho bao nhiêu khách hàng?
- Cập nhật tiến độ cho các bộ phận?

4.5 Bộ phận kế toán

Đối tượng này cần truy cập các thông tin thanh toán hoặc đơn hàng hoặc báo giá liên quan đến khách hàng (nếu có lưu trên CRM), cũng như dữ liệu dự báo tăng trưởng bán hàng được cung cấp trên CRM.

Thao tác hằng ngày đối với bộ phận này, theo dõi xem có sales tạo mới đơn hàng, ai đó tag tên vào đơn hàng cần xử lý hay không.



Trao đổi với các bộ phận liên quan trên chính đơn hàng:

Điểm	Ng
Tổng điểm thưởng: 0	06
Tổng tiền thưởng: 0.00	
Điều khoản đơn hàng	
1. Thời gian giao hàng:	
2. Địa điểm giao hàng:	
Trao đổi Khách hàng phản hồi	
<div style="border: 2px solid red; padding: 2px;">Đơn hàng bị sai ở giá, e chỉnh sửa lại nhé</div>	
Yêu cầu xác nhận	
Tag tên người liên quan	Gửi

Duyệt đơn hàng (lên doanh số cho Sales):

ĐƠN HÀNG - DH1526

Tên khách hàng: Anh Nam	Người thực hiện: ban giám đốc
Địa chỉ:	Phòng ban: Ban giám đốc
Điện thoại: 098236598 - Email: nam@gmail.com	Ngày đặt hàng: 06/07/2019
Người nhận: Anh Nam - Điện thoại: 098236598	Phương thức thanh toán: Chuyển khoản

#	Mã sản phẩm	Tên sản phẩm	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	VAT (%)	CK (%)	CK (đ)	Thành tiền
1	AODINH	Áo Đính	Hộp	100.00	200,000.00	0	5	1,000,000.00	19,000,000.00
Tổng									19,000,000.00
Chiết khấu trước thuế %									0.00
Thuế VAT 10.00%									1,900,000.00
Phí vận chuyển %									0.00
Phí lắp đặt %									0.00
Tổng cộng									20,900,000.00

Điểm
Duyệt Thay đổi Thanh toán In Hủy

Thanh toán đơn hàng (theo dõi công nợ, sale tự theo dõi công nợ khách hàng của mình phụ trách):

Chiết khấu trước thuế %	
Thuế VAT 10.00%	
Phí vận chuyển %	
Phí lắp đặt %	
Tổng cộng	

Điểm

Duyệt Thay đổi **Thanh toán** In ▲ Hủy

THANH TOÁN			
Doanh số:	20,000,000.00		
Doanh thu:	20,900,000.00		
Tiền hàng trả lại:			
Thực tế phải thanh toán:	20,900,000.00		
Đã thanh toán:	10,000,000.00		
LỊCH SỬ THANH TOÁN			
Ngày	Số tiền	Ghi chú	
06/07/2019	10,000,000.00	PT/2019-07/0550	

Tóm lại, đối với bộ phận Kế toán, anh (chị) sẽ :

- Giảm đến 80% thời gian, 90% sai sót so với làm kế toán theo phương pháp thông thường.
- Theo thời gian theo dõi công nợ, lịch sử thanh toán đơn hàng?
- Theo thời gian theo dõi được quá trình mua hàng của từng khách hàng?
- Cập nhật tiến độ thanh toán cho các bộ phận liên quan tự theo dõi?
- Kiểm tra, đối chiếu chứng từ, sổ sách chỉ sau khoảng 5 phút.

4.6 Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng

Hiện tại các doanh nghiệp thường đầu tư 1 đội CSKH để chuyên báo khách hàng gia hạn hợp đồng Hosting, Tên Miền và nhiều khi bộ phận này nhiều công việc không thể kiểm soát về việc thời hạn hợp đồng kịp và dẫn đến tình trạng quên, hoặc bỏ sót khách hàng, thiếu chuyên nghiệp.

Và bộ phận Chăm sóc khách hàng đối với các bộ phận khác thì thông tin sẽ hoàn toàn độc lập với bên sales, nên thông tin chậm trễ, không hỗ trợ được khách hàng nhanh chóng. Khi khách hàng báo vấn đề thường bộ phận này sẽ ghi nhận và check lại các bộ phận khác, sau đó mới phản hồi lại khách hàng. Chính vì thế, Getfly cung cấp mục Khách hàng (F2) để trao đổi, check thông tin nội bộ với nhau, theo dõi quy trình chăm khách hàng của sales để tiếp nhận thông tin nhanh chóng, kịp thời.

Thao tác trên Getfly:

1. Theo dõi tiến độ hợp đồng

DANH SÁCH HỢP ĐỒNG BÁN

Tất cả | Chờ duyệt | Đã duyệt | **Đã gia hạn** | Đang thực hiện | Tự động gia hạn lần 1 | Đã kết thúc | Đã hủy

+ Thêm mới

Mã HD | Mã KH | Tên KH | Kết thúc trong tháng | Kiểu hợp đồng | Loại khách hàng | Tình trạng

Tuần này | Tuần trước | Tháng này | Tháng trước | Quý này | Quý trước | Năm nay | Thời gian khác

Số ngày còn lại	Mã hợp đồng	Tên hợp đồng	Số hợp đồng	Trạng thái	Kiểu hợp đồng	Ngày có hiệu lực	Ngày hết hiệu lực	Khách hàng	Người liên hệ	Ngư	Từ 1 - 10 cũ
0	HD0073	shhjhkhkhjhkhkhkh		Chờ duyệt	Mới	10/07/2019	10/07/2019	Chị Hương	Chị Hương	Demo kinh doanh	33,000.00
-3	HD0071	Hợp đồng kinh tế		Đã duyệt	Mới	07/07/2019	07/07/2019	Nguyễn Thị Lan ANh		ban giám đốc	760,000,000.00
-9	HD0069	tesst		Đã duyệt	Mới	01/07/2019	01/07/2019	Anh Bình 06/06/2019	Anh Bình		550,000.00
-35	HD0063	tđ tđh1		Đã duyệt	Mới	05/06/2019	05/06/2019	Anh Phong	Anh Phong		33,000,000.00
-36	HD0062	sdfasfaf		Đã duyệt	Mới	04/06/2019	04/06/2019	0987665333	0987665333		16,500,000.00
-43	HD0059	Chi Loan		Chờ duyệt	Mới	28/05/2019	28/05/2019	Anh Trương	a tươ		16,500,000.00
-48	HD0058	HDGH		Chờ duyệt	Mới	23/05/2019	23/05/2019	Đình Hưng - Lê Mai			110,000.00
-49	HD0057	hđ abc		Chờ duyệt	Mới	22/05/2019	22/05/2019	097	097		0.00

2. Check thông tin từ bộ phận Sales, và note ghi chú phản hồi khách hàng trên tag trao đổi trên khách hàng

MỐI QUAN HỆ

Mới

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ

61%

LIÊN HỆ

Anh Nam ★
098236598
nam@gmail.com

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Mã KH: KH1466
Giá trị:
Tên khách hàng: Anh Nam
Điện thoại: 098236598
Email: nam@gmail.com
Quốc gia:
PROFIT 2018-B1:
HV + TT PROFIT500 2018:

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 !!!

#Tư vấn
khách chốt đơn hàng về thiết kế nội thất , wordpress giá 23tr

Gửi

ban giám đốc Vừa xong
#telesale
Thông tin chi tiết của khách hàng
: khách đang Startup và cần Web giá RẺ
Khách hàng Kinh doanh bên lĩnh vực nội thất
Giá phí khách hàng quan tâm: rẻ hợp túi tiền là ok
Chủ đề khách hàng quan tâm: mẫu thiết kế wordpress
có thể chốt lịch hẹn snag 9h ngày mai

ban giám đốc 3 giờ trước
anh cần mua máy say cafe Thông số...

3. Phát sinh hợp đồng gia hạn với khách hàng. (xem lại phần tạo hợp đồng ở bộ phận Sales).

4.7 Bộ phận admin

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

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

- **DOANH SỐ:** Từng nhân viên thế nào? 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 Hoàn thành? 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 việc thiết kế và chăm sóc khách hàng qua tag trao đổi nội bộ hoặc qua các dự án công việc 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 thiết kế, hay do chính khách hàng? Chậm trễ viết thiết kế, bàn giao Website qua cho khách hàng?

- Các **CÔNG VIỆC THIẾT KẾ** triển khai đến đâu rồi? Có vướng mắc gì không? Có đúng theo kế hoạch không? Có cần hỗ trợ 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 phòng ban khác.

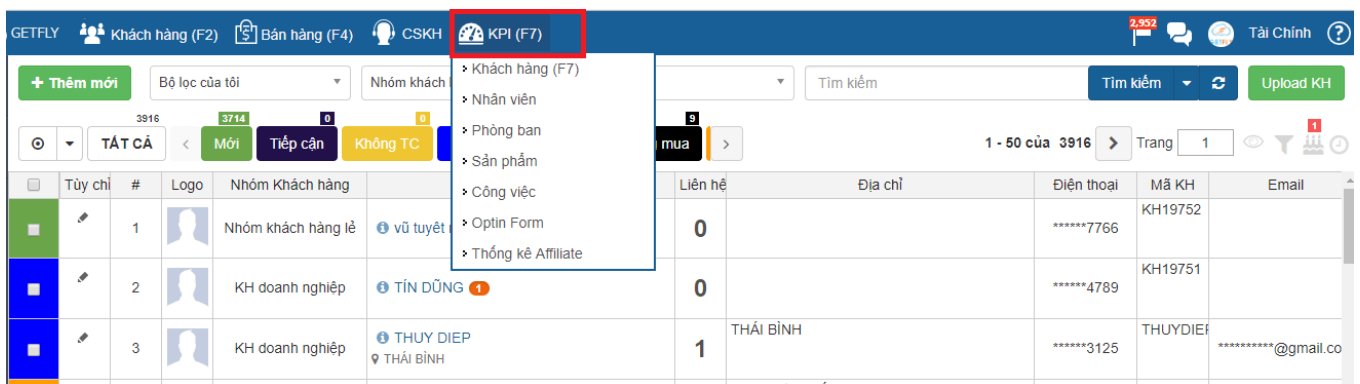
- Xem **MỨC ĐỘ TĂNG TRƯỞNG** hiện tại so sánh với các con số giữa các cột mốc thời gian với nhau. Mọi hoạt động, con số qua từng thời gian đều được Getfly ghi nhận và lưu lại như một chứng từ sổ sách cụ thể, rõ ràng. Từ đó, có được những số liệu bạn có thể lập kế hoạch cho kỳ tiếp theo/ tháng sau/quý sau/năm sau một cách chủ động, linh hoạt.

Đến với Getfly mọi vấn đề đó đều sẽ được giải quyết thông qua mục KPI (F7) trên hệ thống: khách hàng, nhân viên, phòng ban và báo cáo công việc.

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, Công việc. Ở trên hệ thống có một tính năng KPI, báo cáo hoàn toàn tự động tất cả những công việc, hoạt động trên hệ thống, giúp bạn giải quyết được các vấn đề trên:

Chỉ số KPI về Khách hàng

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



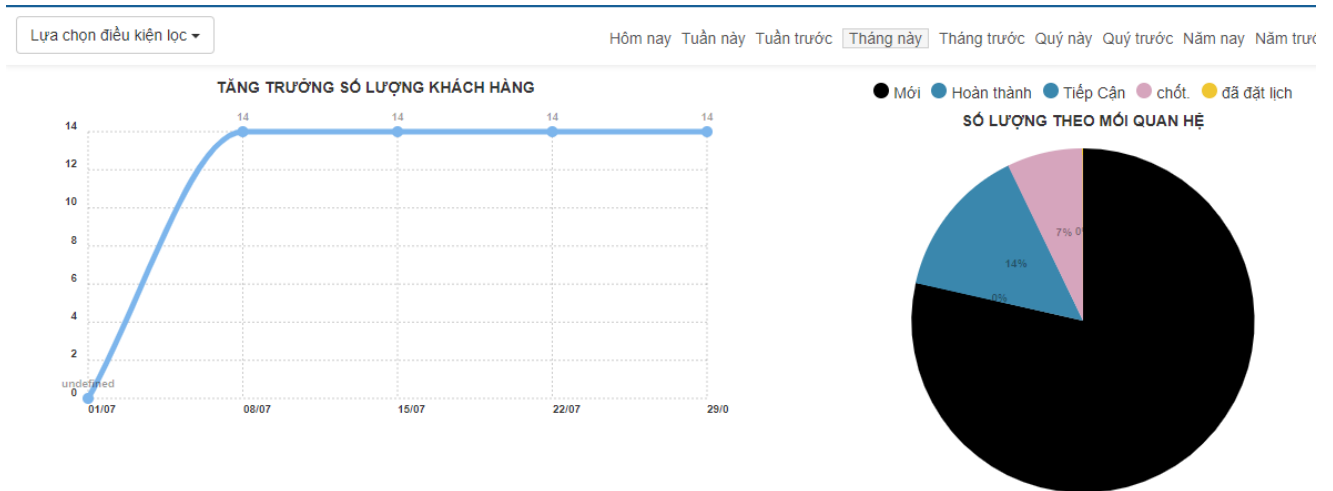
The screenshot shows the GETFLY KPI (F7) dashboard. The navigation menu is open, highlighting 'Khách hàng (F7)'. The main content area displays a table with columns: 'Liên hệ', 'Địa chỉ', 'Điện thoại', 'Mã KH', and 'Email'. The table contains three rows of data.

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 để đánh giá công tác Marketing.
- Doanh thu, các hoạt động tương tác đánh giá tổng thể bộ phận sale.
- Thống kê theo nguồn khách hàng để bạn biết khai thác từ nguồn hiệu quả hơn để 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										
14		150%		21		333%		70		16%		11		7,492,659,220.00				
Không có nguồn:	10 (71%)			THEO DỰ ÁN		Đơn hàng:		11	Không có nguồn:	61,645,220.00 (1%)								
Facebook cá nhân:	1 (7%)	Email:	0	Công việc:	55	Hợp đồng:	0	Hợp đồng:	0	Facebook cá nhân:	20,900,000.00 (0%)							
		Tin nhắn:	0	Bộ phận MAR:	3	Xuất kho:	3	Xuất kho:	3									
		Cuộc gọi:	0	LỊCH HEN:	2	Nhập kho:	2	Nhập kho:	2									
		Công việc:	13	Thiết kế Website:	1													
		Trao đổi:	8	THEO LOẠI CÔNG VIỆC														
				Công việc:	54	Gọi điện:	5	TỶ LỆ SỐ ĐH / SỐ KH MUA HÀNG										
				Hẹn gặp:	11	Email:	0	1.57										
				Ăn trưa:	0	Kí niệm:	0	TẦN SUẤT MUA HÀNG										
								Một lần:		5	Nhiều lần:	2						
								THEO HỢP ĐỒNG										
								Tái ký:		0	Đã hết hạn:	0						

Bước 1: Khách hàng

Sẽ cho anh (chị) trong tháng này công ty mình đang có bao nhiêu khách hàng, và những khách hàng này đến từ những nguồn nào

Bước 2: Tương tác

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

Bước 3: Hoạt động

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

Bước 4: Đơn hàng

Bước 5: Doanh thu

Từ những bước 1,2,3 thì phát sinh lên bao nhiêu đơn hàng và đem lại doanh thu bao nhiêu, và doanh thu từ nguồn nào đang chiếm tỷ trọng

cao. Để có những chính sách tự động hóa cho công ty ngày càng phát triển

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

Chỉ số KPI của Nhân viên.

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



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

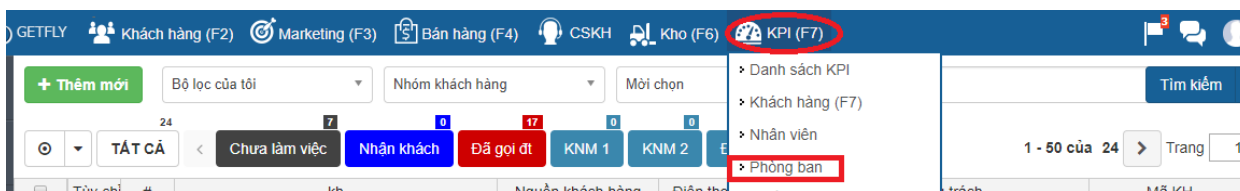
Thống kê số lượng khách hàng được chăm sóc trong 1 khoảng thời gian nhất định, đánh giá được hiệu suất làm việc của nhân viên để có sự điều chỉnh hợp lý.

Theo dõi được tổng các đơn hàng (bộ phận Sales), công việc (bộ phận thiết kế) chính xác của từng nhân viên, nhân viên tự theo dõi công nợ (bộ phận Sales) 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 lẽ	15/08/2018	Đã duyệt	5,800,000	5,800,000	5,800,000	0	0	Nguyễn Sơn Thọ	
4	DH1367 - Dững lẽ	13/08/2018	Đã duyệt	460,000	460,000	460,000	0	0	Nguyễn Sơn Thọ	
5	DH1366 - Dững lẽ	13/08/2018	Đã duyệt	460,000	460,000	0	460,000	0	Nguyễn Sơn Thọ	
6	DH1365 - Dững lẽ	13/08/2018	Đã duyệt	460,000	460,000	0	460,000	0	Nguyễn Sơn Thọ	
7	DH1364 - Dững lẽ	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 lẽ	13/08/2018	Đã duyệt	920,000	710,000	710,000	0	0	Nguyễn Sơn Thọ	
10	DH1360 - KH sỉ - Dững	13/08/2018	Đã duyệt	2,695,000	2,695,000	1,000,000	1,695,000	0	Nguyễn Sơn Thọ	
Tổng:				17,610,000	17,400,000	8,270,000	9,130,000	0		
Tổng cộng:				229,955,000	161,375,000	119,115,000	42,260,000	0		

Chỉ số KPI của Phòng ban (theo dõi bộ phận Sales)

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.

Chỉ số KPI về Công việc (theo dõi bộ phận thiết kế)

Truy cập vào KPI (F7) hoặc phím tắt F7 => Công việc.



Với bộ phận thiết kế, bạn có thể chỉ cần đánh giá họ dựa trên doanh số đem về, nhưng với thiết kế thì sao? Làm thế nào để đánh giá và đo lường khối lượng công việc mà họ đã thực hiện trong tháng? GetFly CRM cung cấp cho bạn các chỉ số về: (1) số lượng công việc mà nhân viên đã thực hiện trong tháng (2) đánh giá chất lượng công việc theo sao (3) các công việc đã hoàn thành (4) các công việc đang chậm tiến độ

#	Họ và tên	Công việc	Đã hoàn thành					Chậm tiến độ	Đang tiến hành	
			Tổng	1★	2★	3★	4★			5★
1	 Demo kinh doanh Thiết kế - Trưởng phòng	4	3 (0h)		3				0	1
2	 Phương Thùy Anh Thiết kế - Nhân viên	1	0 (0h)						1	0
3	 Loan Nguyen Thiết kế - Nhân viên	1	0 (0h)						1	0

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

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

Hướng dẫn thao tác

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

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

The screenshot shows the GETFLY CRM interface with a list of customers. The 'Thao tác' dropdown menu is open, and the 'TẤT CẢ' option is selected. A red arrow points to the 'Thao tác' dropdown, and another red arrow points to the 'TẤT CẢ' option.

Tùy chỉ	Tên KH	Điện thoại	Email	Địa chỉ
<input checked="" type="checkbox"/>	Nguyễn Ánh	0348159427	nguyenanh2@gmail.co	
<input checked="" type="checkbox"/>	2 Nguyễn Trâm	0348159426	nguyentram1@gmail.cc	
<input checked="" type="checkbox"/>	3 Trần Hiền	0981456210	tranhien@gmail.com	
<input checked="" type="checkbox"/>	4 Nguyễn Trâm	0924587126	nguyentram@gmail.cor	
<input checked="" type="checkbox"/>	5 Nguyễn Anh	0861254789	nguyenanh@gmail.com	

The screenshot shows the GETFLY CRM interface with a list of customers. The 'Thao tác' dropdown menu is open, and the 'Người phụ trách' option is selected. A red arrow points to the 'Người phụ trách' option.

Tùy chỉ	Tên KH	Điện thoại	Email
<input checked="" type="checkbox"/>	anh	0348159427	nguyenanh2@gmail.co
<input checked="" type="checkbox"/>	trâm	0348159426	nguyentram1@gmail.cc
<input checked="" type="checkbox"/>		0981456210	tranhien@gmail.com
<input checked="" type="checkbox"/>		0924587126	nguyentram@gmail.cor
<input checked="" type="checkbox"/>		0861254789	nguyenanh@gmail.com

The screenshot shows the GETFLY CRM interface with a list of customers. A dialog box titled 'Thay đổi người phụ trách' (Change responsible person) is open, showing a list of employees. The 'Dương Thị Hiếu' option is selected. A red arrow points to the 'Dương Thị Hiếu' option.

Thay đổi người phụ trách

Chọn người phụ trách

Chọn người phụ trách

Trần Tiểu Bảo

Dương Thị Hiếu

GetFly CRM

Bùi Anh Hiền

Cập nhật

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

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

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

50 413 TẤT CẢ tiếp cận tiềm năng nóng mới chốt 1 - 50 của 413 Trang Thời gian tạo khách hàng

Tùy chỉ	#	Tên KH	Điện thoại	Email	Địa chỉ
<input checked="" type="checkbox"/>	1	Nguyễn Ánh	0348159427	nguyenanh2@gmail.co	
<input checked="" type="checkbox"/>	2	Nguyễn Trâm	0348159426	nguyentram1@gmail.co	
<input checked="" type="checkbox"/>	3	Trần Hiền	0981456210	tranhien@gmail.com	
<input checked="" type="checkbox"/>	4	Nguyễn Trâm	0924587126	nguyentram@gmail.com	

Chọn thời gian muốn xem

- Hôm nay
- Hôm qua
- Tuần này
- Tuần trước
- Tháng này
- Tháng trước
- Quý này
- Quý trước
- Năm nay

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

Bộ lọc của tôi Nhóm khách hàng Mời chọn Tìm kiếm Upload KH

50 413 TẤT CẢ tiếp cận tiềm năng nóng mới chốt

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

Chọn nhân viên cần xem

Người phụ trách KH

Mời chọn

- Tất cả
- Chưa có người phụ trách
- Ban Tổng Giám đốc
- Vũ Hoàng Duy (Đã xóa)
- GetFly CRM
- Bùi Anh Hiền (Đã xóa)

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

+ Thêm mới Bộ lọc của tôi Nhóm khách hàng Mời chọn Tìm kiếm (1) Upload KH

50 209 TẤT CẢ tiếp cận tiềm năng nóng mới chốt 1 - 50 của 209 Trang 1

Tùy chỉ	#	Tên KH	Điện thoại	Email	Địa chỉ
<input checked="" type="checkbox"/>	1	Nguyễn Ánh	0348159427	nguyenanh2@gmail.co	
<input checked="" type="checkbox"/>	2	Nguyễn Trâm	0348159426	nguyentram1@gmail.co	
<input checked="" type="checkbox"/>	3	Trần Hiền	0981456210	tranhien@gmail.com	
<input checked="" type="checkbox"/>	4	Nguyễn Trâm	0924587126	nguyentram@gmail.com	

Như hình trên có thể thấy được tổng khách hàng nhân viên đó đang phụ trách, tương ứng được quy đổi sang các trạng thái như Mới, Tiếp cận, Tiềm năng, Thiết kế, Chốt, Sai đối tượng là bao nhiêu.

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

The screenshot displays a CRM interface with a top navigation bar and a main content area. The top bar includes a search function and a table of customer status counts. The main content area is divided into a table of customer records and a detailed view of a specific customer's care history.

Customer Status Summary:

Trạng thái	Số lượng
TẤT CẢ	389
tiếp cận	8
tiềm năng	9
nóng	0
mới	220
chốt	16

Customer Table:

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

Customer Care History (Chị Na):

- MỐI QUAN HỆ:** mới
- ĐỘ HOÀN THIÊN HỒ SƠ:** 56%
- LIÊN HỆ:** Chị Na (0888867808)
- THÔNG TIN KHÁCH HÀNG:** Điện thoại: 0888867808

Care History Details:

- Trạng thái:** Trao đổi
- Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt lịch chăm sóc đi nhé !!!**
- Trả lời:** (Empty text area)
- Chức năng:** Gửi
- Thanh toán:** Tìm kiếm..., Lựa chọn nhân viên, Chọn trạng thái
- Checkbox:** Trao đổi, logs

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

Trả lời

#telesale

Lựa chọn nhân viên

Chọn trạng thái

Trao đổi logs

ban giám đốc 1 phút trước

#telesale
Thông tin chi tiết của khách hàng
: khách đang Startup và cần Web giá RẺ
Khách hàng kinh doanh bên lĩnh vực nội thất
Giá phí khách hàng quan tâm: rẻ hợp túi tiền là ok
Chủ đề khách hàng quan tâm: mẫu thiết kế wordpress
có thể chốt lịch hẹn snag 9h ngày mai

Một số câu hỏi khách hàng

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

1. Phần mềm Getfly mình có tích hợp Google Forms, khách hàng đăng ký qua google form sẽ đổ trực tiếp về GetFly CRM

Trả lời: Hiện Getfly có hỗ trợ anh/chị về việc kết nối Google Forms để đổ thông tin về Getfly.

Link hướng dẫn: <https://wiki.getfly.vn/ket-noi-google-forms-651.html>

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

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

5. Tổng Kết

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

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

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

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

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

Và cuối cùng là **SỰ PHỐI HỢP CHẶT CHẼ VỚI NHÀ CUNG CẤP CRM** trong quá trình sử dụng. Với Getfly chúng tôi mở ra rất nhiều kênh

để hỗ trợ anh chị trong quá trình sử dụng: hotline, Cộng đồng trên FB và Kênh hỗ trợ phản hồi C3S. Anh chị liên hệ 1 trong 3 kênh này đều được hỗ trợ cụ thể.

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

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

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