

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN
KHOA HỆ THÔNG THÔNG TIN**



**ĐỒ ÁN MÔN
QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG VÀ NHÀ CUNG CẤP**

**ĐỀ TÀI
LEAD AUTOMATION TO CRM WITH INTEGRATIONS OF ZAPIER**

Giảng viên hướng dẫn: Ths. Văn Đức Sơn Hà

Sinh viên thực hiện:

<i>Dương Bảo Hưng</i>	- 18520061
<i>Trần Cao Việt Khoa</i>	- 18520293
<i>Nguyễn Song Ngân Châu</i>	- 18520520
<i>Nguyễn Thị Thùy Dương</i>	- 18520648

TP. HCM tháng 12 năm 2020

LỜI MỞ ĐẦU

Những năm gần đây xu thế phát triển của thế giới đang dần phát triển lên thành một xã hội thông tin. Với sự phát triển đó, cũng kéo theo nhu cầu tăng cao và yêu cầu khắt khe của mọi người đối với các ngành nghề, bởi vậy, các dự án kinh doanh, sản xuất với nhiều quy mô khác nhau đang được tiến hành liên tục. Đặc biệt là các lĩnh vực gần gũi và không thể thiếu đối với đời sống con người như sức khỏe, thực phẩm, giáo dục,... Bên cạnh đó là sự bùng nổ về công nghệ, đặc biệt với cuộc cách công nghiệp 4.0, khiến tầm quan trọng của công nghệ thông tin được đề cao hơn bao giờ hết, đã thúc đẩy việc ứng dụng các công nghệ, ứng dụng và phần mềm vào kinh doanh nhằm nâng cao chất lượng.

Trong nền kinh tế thị trường với sự cạnh tranh ngày càng gay gắt, các doanh nghiệp rất nỗ lực trong việc duy trì hoạt động kinh doanh của mình thông qua khách hàng. Doanh nghiệp tìm mọi cách để thấu hiểu và làm thỏa mãn khách hàng của mình. Một khi doanh nghiệp hiểu rõ về khách hàng thì sẽ làm tăng cơ hội thành công cho doanh nghiệp. Những giá trị mà khách hàng mang lại không chỉ là giá trị về lợi nhuận mà quan trọng hơn là tạo ra được một thương hiệu bền vững cho doanh nghiệp. Do đó, việc đánh giá nhận thức của các doanh nghiệp về quản trị quan hệ khách hàng là rất cần thiết.

Qua tìm hiểu, khảo sát nhu cầu và đánh giá xu hướng công nghệ hiện nay, nhóm chúng em quyết định nghiên cứu cách tự động chuyển các đầu mối hay các liên hệ để quản trị quan hệ khách hàng tốt hơn, nhờ với sự tích hợp của Zapier.

Mặc dù nhóm chúng em đã có sự cố gắng tìm hiểu trong khi thực hiện đề tài nhưng do điều kiện và thời gian có hạn, cũng như khả năng quản lý dự án chưa có nên trong bài báo cáo này chúng em không tránh khỏi thiếu sót, chúng em rất mong nhận được sự giúp đỡ từ phía các thầy cô và các bạn.

Đặc biệt chúng em xin chân thành cảm ơn thầy Văn Đức Sơn Hà đã tận tình giúp đỡ chúng em trong quá trình làm đề tài này.

Nhóm thực hiện

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	2
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN	3
MỤC LỤC.....	4
CHƯƠNG 1 – TỔNG QUAN ĐỀ TÀI DỰ ÁN	6
1.1 Đặt vấn đề	6
1.2 Mục tiêu	6
CHƯƠNG 2 – GIỚI THIỆU VỀ CRM, QURIOBOT, HUBSPOT, ZAPIER	7
2.1 CRM.....	
2.1.1 Khái niệm	7
2.1.2 Chức năng.....	7
2.2 QURIOBOT	
2.2.1 Khái niệm	8
2.2.2 Chức năng.....	8
2.3 HUBSPOT	
2.3.1 Khái niệm	9
2.3.2 Chức năng.....	9
2.4 ZAPIER.....	
2.4.1 Khái niệm	10
2.4.2 Chức năng.....	10
CHƯƠNG 3 – CÁC QUY TRÌNH CRM ĐƯỢC ÁP DỤNG.....	11
3.1 Quy trình mua hàng	11
3.2 Quy trình chăm sóc khách hàng sau khi mua hàng	13
3.3 Quy trình khiếu nại	14
CHƯƠNG 4 – GIAO DIỆN VÀ CÁCH CÀI ĐẶT CỦA QURIOBOT	15
CHƯƠNG 5 – GIAO DIỆN VÀ CÁCH CÀI ĐẶT CỦA HUBSPOT	25
5.1 Các bước tạo Contact	25
5.2 Các Properties trong Contact	28

5.3 Các bước tạo Deals	29
CHƯƠNG 6 – GIAO DIỆN VÀ CÁCH CÀI ĐẶT CỦA ZAPIER	33
6.1 Giao diện của Zapier.....	33
6.2 Các bước cài đặt của Zapier.....	33
6.3 Tích hợp với Google Calendar.....	57
CHƯƠNG 7 – KẾT LUẬN	63
7.1 Phân công công việc	63
7.2 Kết quả đạt được	64
7.3 Hướng phát triển trong tương lai	64
TÀI LIỆU THAM KHẢO	64

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN ĐỀ TÀI DỰ ÁN

1.1 Đặt vấn đề:

Quản trị quan hệ khách hàng là một chiến lược định hướng quan trọng, nó có thể chi phối tất cả các cấp độ hoạt động của doanh nghiệp. Ở cấp tầm nhìn chiến lược chung, quản trị quan hệ khách hàng chi phối phong cách lãnh đạo doanh nghiệp, giá trị xã hội và giá trị mà doanh nghiệp cung ứng cho khách hàng. Ở cấp chiến lược kinh doanh, quản trị quan hệ khách hàng quyết định mục tiêu chiến lược kinh doanh, lựa chọn thị trường mục tiêu cũng như những tương tác chiến lược khác. Ở cấp chiến thuật, quản trị quan hệ khách hàng chi phối quy trình kinh doanh và hoạt động tác nghiệp.

Nói một cách toàn diện, quản trị quan hệ khách hàng bao gồm cả nguyên lý, chiến lược, giải pháp ứng dụng, hệ thống, phần mềm và ý tưởng cho hoạt động quản trị khách hàng có hiệu quả.

Mặc dù nhu cầu thị trường lớn, nhưng các công ty hiện tại vẫn sử dụng các phương pháp thủ công, truyền thống dẫn đến tình trạng khó kiểm soát và chăm sóc tất cả các khách hàng của mình khi có cơ hội.

1.2 Mục tiêu

Vì vậy nhóm đã tiến hành nghiên cứu và hoàn thiện quy trình quản trị quan hệ khách hàng thông qua sự tích hợp Hubspot, Zapier, Quriobot, ...

Ngoài ra hệ thống còn đáp ứng được các yếu tố sau:

- Hỗ trợ khách hàng những vấn đề cơ bản/ trao đổi trực tiếp với khách hàng thông qua việc tích hợp Quriobot vào Landing page.
- Tự động cập nhật các giao dịch của khách hàng và các hoạt động bán hàng.
- Tự động gửi mail cho khách hàng khi vừa thu thập thông tin khách hàng.
- Khả năng thực hiện và ghi lại các cuộc gọi bán hàng, gửi email, lên lịch.

CHƯƠNG 2: GIỚI THIỆU VỀ CRM, QURIOBOT, HUBSPOT, ZAPIER

2.1 CRM

2.1.1 Khái niệm

CRM (Customer Relationship Management) – Quản trị quan hệ khách hàng, là chiến lược của các công ty trong việc phát triển quan hệ gắn bó với khách hàng qua nghiên cứu, tìm hiểu kỹ lưỡng nhu cầu và thói quen của khách hàng, tiếp cận và giao tiếp với khách hàng một cách có hệ thống và hiệu quả, quản lý các thông tin của khách hàng như thông tin về tài khoản, nhu cầu, hành vi khách hàng, thông tin liên lạc... nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn.

2.1.2 Chức năng

- Chức năng giao dịch
- Chức năng phân tích
- Chức năng lập kế hoạch
- Chức năng khai báo và quản lý
- Chức năng quản lý việc liên lạc
- Chức năng lưu trữ và cập nhật
- Chức năng hỗ trợ các dự án
- Chức năng quản lý hợp đồng
- Chức năng quản trị



Hình 1. Giới thiệu CRM

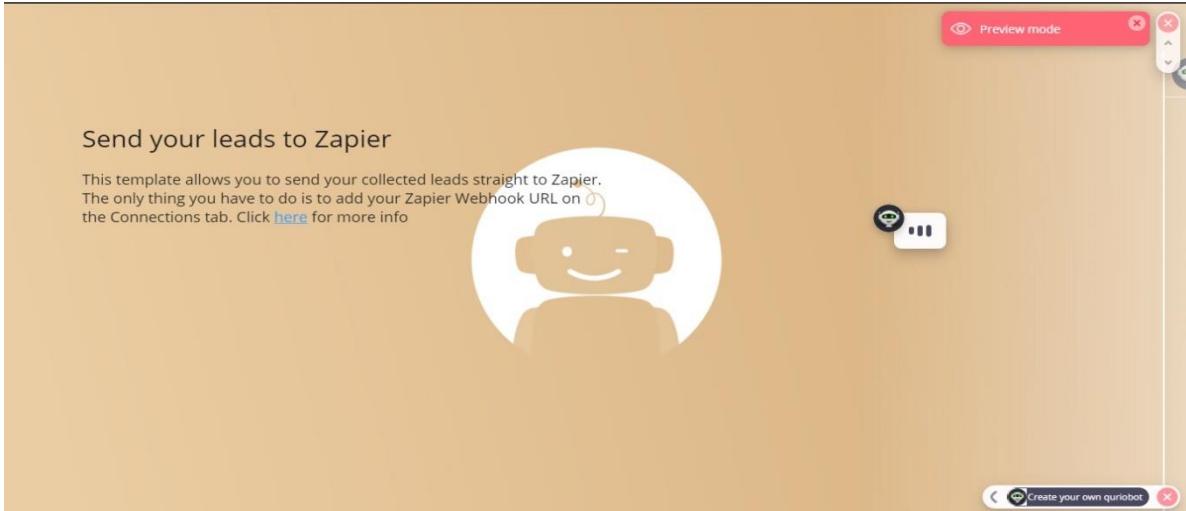
2.2 QURIOBOT

2.2.1 Khái niệm

Quriobot là giải pháp phần mềm Chatbots Software với chức năng và chi phí phù hợp cho các doanh nghiệp từ nhỏ và vừa tới các doanh nghiệp lớn

2.2.2 Các chức năng chính

- Tạo chương trình để có các cuộc hội thoại sẽ cung cấp phản hồi với nhiều thông tin liên quan đến doanh nghiệp hơn.
- Có thể sử dụng các mẫu template có sẵn để tối ưu hóa bot để giải quyết các nhu cầu cụ thể của công ty. Điều này có nghĩa là có thể thay đổi nó khi cần thiết cho một sản phẩm mới, chiến dịch tiếp thị, quảng cáo hoặc một thứ khác.
- Giúp khách hàng tìm thấy sản phẩm trên trang web dễ dàng hơn. Khách truy cập có thể yêu cầu chính xác những gì họ đang tìm kiếm và bot có thể tìm thấy nó. Điều này không chỉ giúp khách hàng truy cập nhanh chóng và hiệu quả mà còn có thể dẫn đến tỷ lệ chuyển đổi cao hơn.
- Tích hợp Quriobot với các tools mà khách hàng đang dùng (Messenger, Slack, Wordpress, Mailchimp, Salesforce, Zapier): Quriobot hoạt động trên bất kỳ loại trang web nào và có thể dễ dàng được tích hợp với các công cụ mà khách hàng đã sử dụng. Trong thời gian ngắn, Quriobot giúp cung cấp các khách hàng tiềm năng vào hệ thống CRM hoặc cho phép mọi người đăng ký danh sách email.



Hình 2. Giới thiệu Quriobot

2.3 HUBSPOT

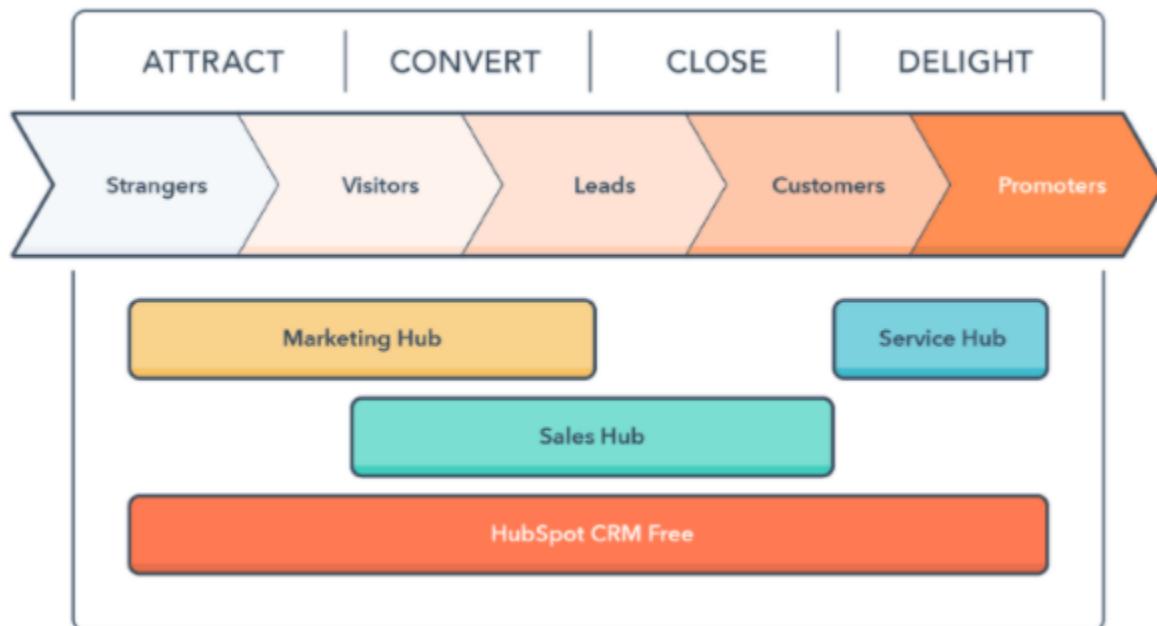
2.3.1 Khái niệm

HubSpot là một phần mềm sales và inbound marketing, giúp các công ty thu hút khách truy cập, chuyển đổi khách hàng tiềm năng và tạo khách hàng thân thiết. HubSpot CRM giúp sắp xếp và theo dõi khách hàng tiềm năng. Công cụ này bao gồm: thông tin liên hệ người dùng, theo dõi hoạt động, khả năng đồng bộ hóa với Gmail và Outlook, sắp xếp danh bạ của nhóm bán hàng của công ty.

2.3.2 Các chức năng chính

- HubSpot CRM giúp việc tổ chức luôn dễ dàng: Xem toàn bộ kênh bán hàng của bạn trên một bảng điều khiển rõ ràng và trực quan bằng cách sắp xếp các giao dịch theo tên, chủ sở hữu, số lượng, giai đoạn với các bộ lọc tùy chỉnh có thể thao tác trong một thời gian ngắn.
- Tạo và đo lường hiệu quả của từng mẫu email: Sau mỗi một chiến dịch Marketing các marketer thường có xu hướng đo lường hiệu quả tỉ lệ mở Email, tỉ lệ click link trong nội dung và tỉ lệ chuyển đổi sau mỗi đợt. Gửi một danh sách Email với các mẫu khác nhau, sau đó sẽ theo dõi và đo lường hiệu suất thu được, phân tích và đưa ra các chiến lược phù hợp
- Xem mọi thứ về khách hàng tiềm năng tại một nơi: Mọi tương tác với khách hàng tiềm năng đều được lưu trữ trong một dòng thời gian gọn gàng (các cuộc gọi, email, ghi chú).
- Thực hiện cuộc gọi ngay trên phần mềm CRM: Chỉ với 1 lần nhấp chuột đã có thể liên hệ gọi với khách hàng tiềm năng. Đặc biệt với chức năng ghi âm cuộc gọi và tự động lưu lại trên dòng thời gian của người liên hệ

- Sắp xếp lịch họp: Tránh tình trạng chồng chéo thời gian giữa các khách hàng. Giúp sê đồng bộ hóa với lịch của bạn và cho phép khách hàng tiềm năng chọn thời gian phù hợp với mọi người.



Hình 3. Giới thiệu HubSpot

2.4 ZAPIER

2.4.1 Khái niệm

Zapier là một công cụ tự động hóa trực tuyến kết nối các ứng dụng yêu thích của bạn, chẳng hạn như Gmail, Slack, Mailchimp, v.v.

2.4.2 Chức năng

Bạn có thể kết nối hai hoặc nhiều ứng dụng để tự động hóa các tác vụ lặp đi lặp lại mà không cần mã hóa hoặc dựa vào các nhà phát triển để xây dựng tích hợp. Thật dễ dàng để bất kỳ ai cũng có thể xây dựng quy trình ứng dụng của riêng mình chỉ với một vài cú nhấp chuột.

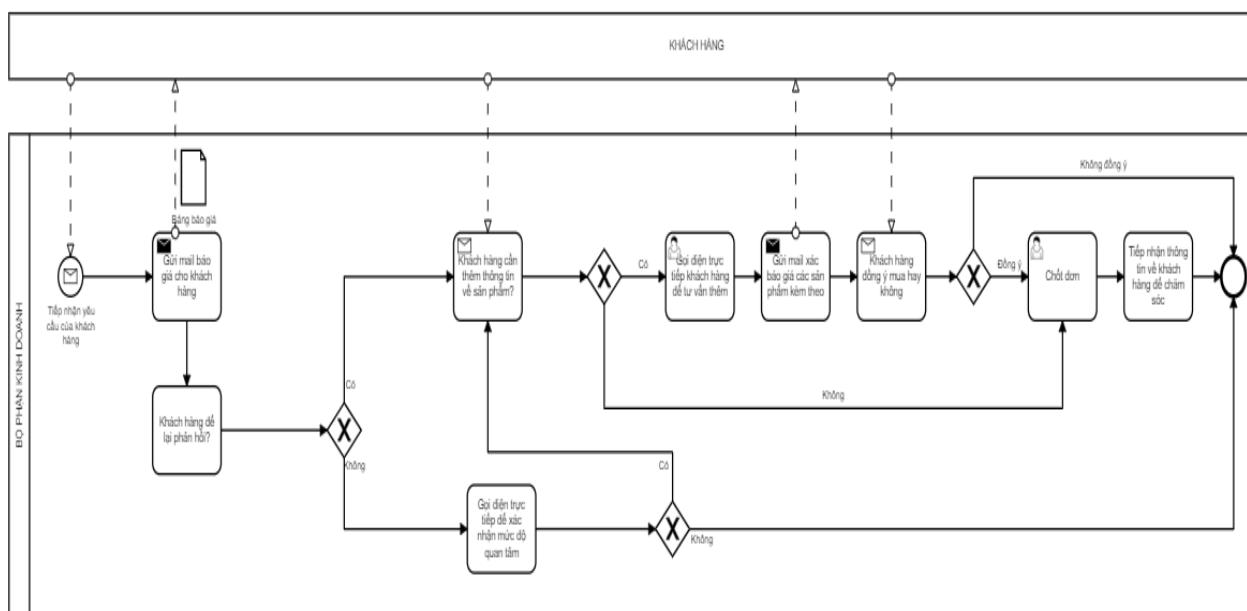
Với Zapier, bạn có thể tạo hàng nghìn quy trình công việc khác nhau. Dưới đây là một số ví dụ :

- Thêm Quảng cáo khách hàng tiềm năng mới trên Facebook dẫn đến các hàng trên Google Trang tính.
- Tạo sự kiện trên Lịch Google từ thẻ Trello mới.

- Quy trình đơn giản để kết nối hệ thống CRM, Thương mại điện tử hoặc công cụ tự động hóa tiếp thị của bạn khi bạn thu thập thông tin người dùng.
- Kết nối tự động với hệ thống CRM, Thương mại điện tử hoặc công cụ tự động hóa tiếp thị hiện tại của bạn khi bạn thu thập thông tin người dùng.
- Nhà quảng cáo có thể sử dụng dữ liệu và phân đoạn hiện có của mình mà không cần phải tạo lại.
- Tính năng tự động hóa sẽ tối đa hóa tỷ lệ khớp, loại bỏ các lỗi định dạng và hỗ trợ việc tự động cập nhật danh sách theo thời gian thực.
- Quy trình tự động để thêm và xóa thông tin liên hệ khỏi danh sách khách hàng của bạn. Điều này có thể giúp bạn tương tác lại với khách hàng nhanh hơn và chính xác hơn.
- Đối tượng khách hàng trùng lặp được tạo bằng các công cụ khác, như ứng dụng tiếp thị qua email.
- Tạo quy trình làm việc nâng cao để tìm kiếm danh sách khách hàng phù hợp tùy thuộc vào dữ liệu thông tin liên hệ.

CHƯƠNG 3: CÁC QUY TRÌNH CRM ĐƯỢC ÁP DỤNG

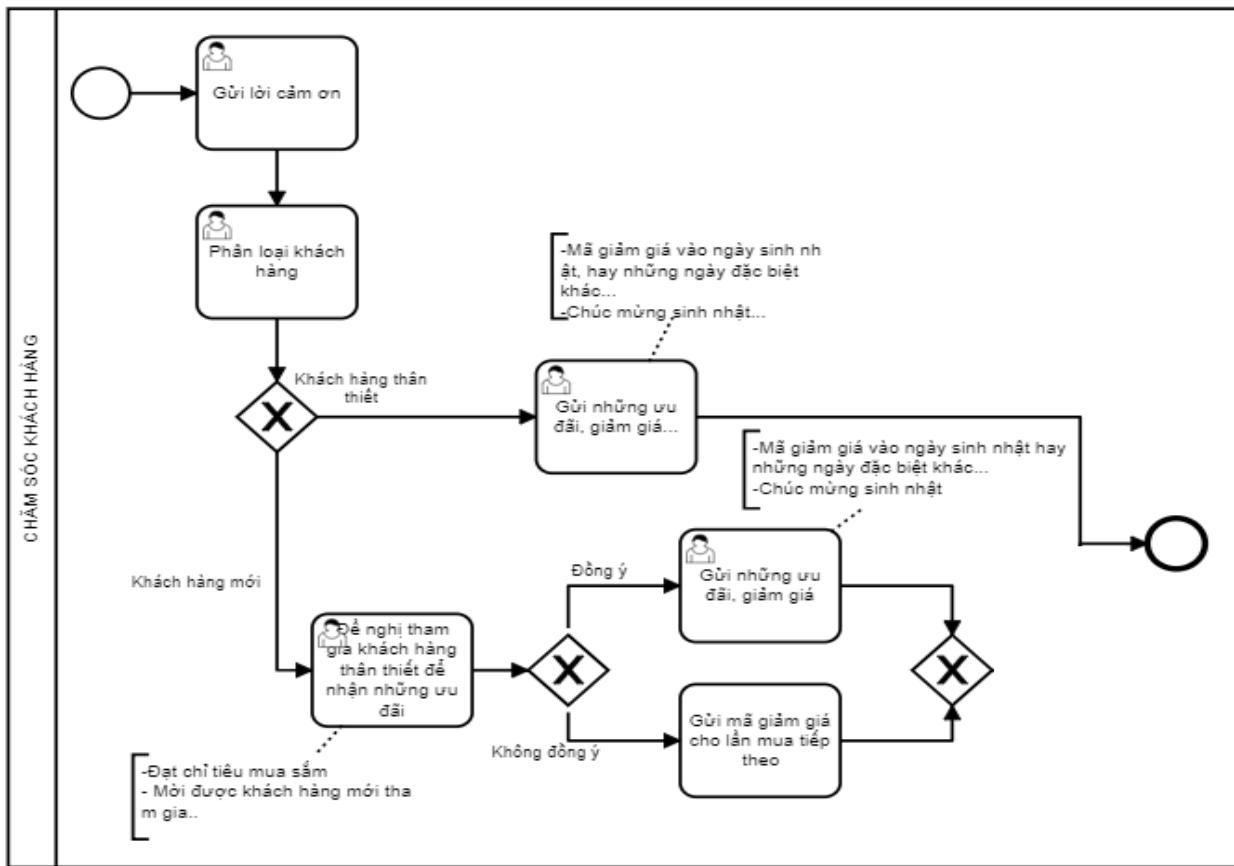
3.1 Quy trình mua hàng



Hình 4. Quy trình mua hàng

STT	Tên nghiệp vụ	Người thực hiện	Nội dung
1	Tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng	Nhân viên Quản lý	Nhận yêu cầu của khách hàng từ tin nhắn, gọi điện hay từ website
2	Gửi email báo giá cho khách hàng	Nhân viên Quản lý	Gửi bảng báo giá tạm thời cho khách
3	Khách hàng để lại phản hồi	Khách hàng	Nếu nhận được phản hồi thì đến nghiệp vụ 4. Nếu không thì đến nghiệp vụ 5
4	Khách hàng cần thêm thông tin về sản phẩm	Khách hàng	Khách hàng gửi mail muốn biết thêm về sản phẩm
5	Gọi điện trực tiếp để xác nhận mức độ quan tâm	Nhân viên Quản lý	Để biết được mức độ quan tâm về sản phẩm của khách hàng
6	Gọi điện trực tiếp khách hàng để tư vấn thêm	Nhân viên Quản lý	Khi khách hàng có nhu cầu muốn tư vấn thêm thì gọi điện
7	Gửi mail các báo giá các sản phẩm kèm theo	Nhân viên Quản lý	Gửi mail báo giá cuối cùng cho khách hàng
8	Chốt đơn	Nhân viên Quản lý	Thông báo chốt đơn hàng cho khách và gửi mail tự động về thông báo cho khách hàng
9	Tiếp nhận thông tin về khách hàng để chăm sóc	Nhân viên Quản lý	Chuẩn bị cho qui trình chăm sóc khách hàng sau khi mua hàng

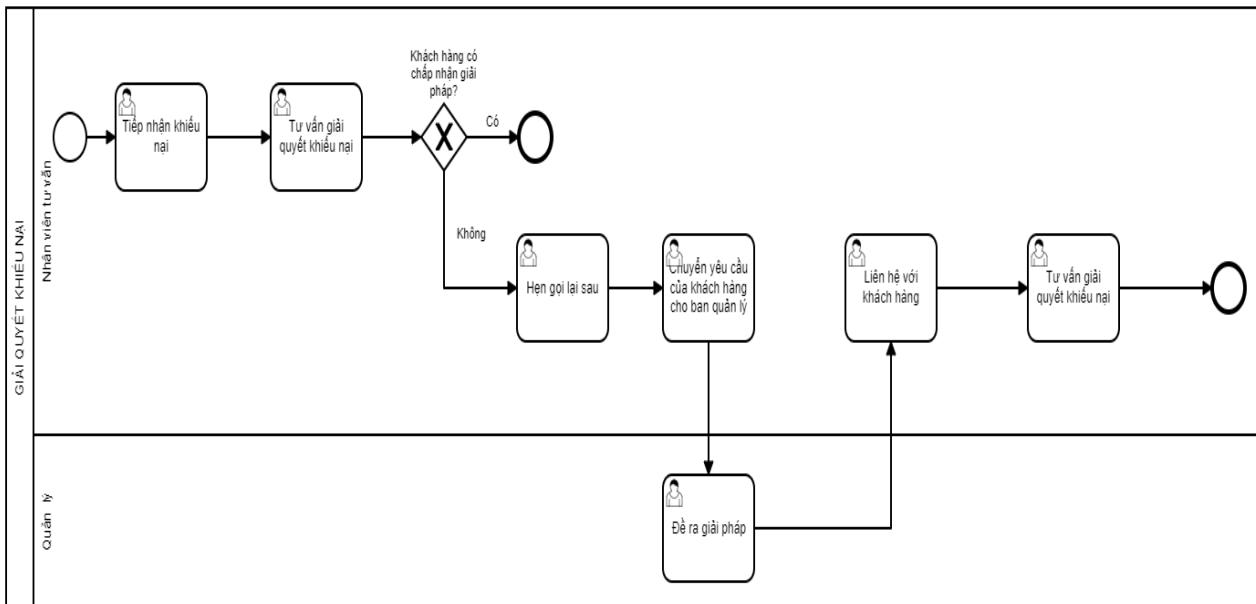
3.2 Quy trình chăm sóc khách hàng sau khi mua hàng



Hình 5. Quy trình chăm sóc khách hàng sau khi mua hàng

STT	Tên nghiệp vụ	Người thực hiện	Nội dung
1	Gửi lời cảm ơn	Nhân viên CSKH	Sau khi khách hàng nhận được hàng, gửi lời cảm ơn và tri ân đến khách hàng
2	Phân loại khách hàng	Nhân viên CSKH	Phân loại khách hàng thân thiết hay là khách hàng mới
3	Đề nghị tham gia khách hàng thân thiết để nhận ưu đãi	Nhân viên CSKH	Đề nghị và chuyển đổi khách hàng mới thành khách hàng thân thiết để có thể nhận

4	Gửi những ưu đãi, giảm giá	Nhân viên CSKH	Nếu khách hàng mới trở thành khách hàng thân thiết thì sẽ gửi những mã yêu đãi nhân nhiều ngày lễ, ngày hội, ngày sinh nhật của
5	Gửi mã giảm giá cho lần mua tiếp theo	Nhân viên CSKH	Nếu khách hàng không trở thành khách hàng thân thiết thì sẽ gửi mã giảm giá 10%



3.3 Quy trình khiếu nại

Hình 6. Quy trình khiếu nại

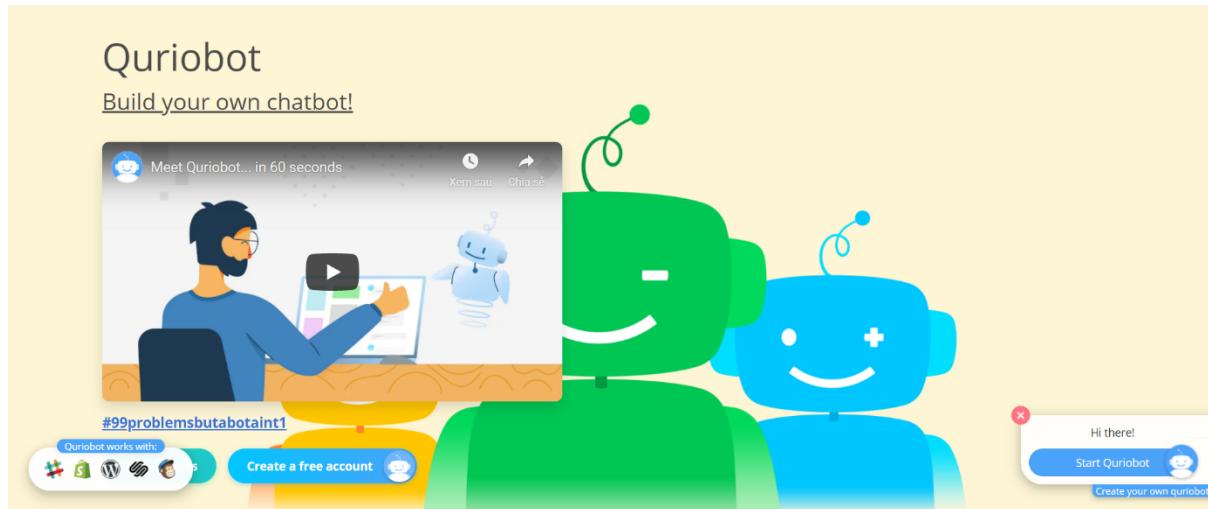
STT	Tên nghiệp vụ	Người thực hiện	Nội dung
1	Tiếp nhận khiếu nại	Nhân viên CSKH	Nhân viên bán hàng tiếp nhận khiếu nại khi khách hàng gọi điện tới

2	Tư vấn giải quyết khiếu nại	Nhân viên CSKH	Xác nhận thông tin khiếu nại do bên khách hàng, bên vận chuyển, hay bên nhà cung cấp và giải quyết
3	Hẹn gọi lại sau	Nhân viên CSKH	Nếu khách hàng không đồng ý cách giải quyết thì sẽ hẹn gọi lại cho khách hàng
4	Chuyển yêu cầu khách hàng cho ban quản lý	Nhân viên CSKH	Gửi yêu cầu khiếu nại lên bên quản lý để bàn cách giải quyết
5	Đề ra giải pháp	Nhân viên CSKH	Nếu lỗi bên nhà sản xuất thì yêu cầu nhà sản xuất gửi lại hàng và chịu mọi chi phí
6	Liên hệ với khách hàng	Nhân viên CSKH	Liên hệ lại với khách hàng
7	Tư vấn giải quyết khiếu nại	Nhân viên CSKH	Gửi ván đề giải quyết khiếu nại cho khách hàng và kết thúc

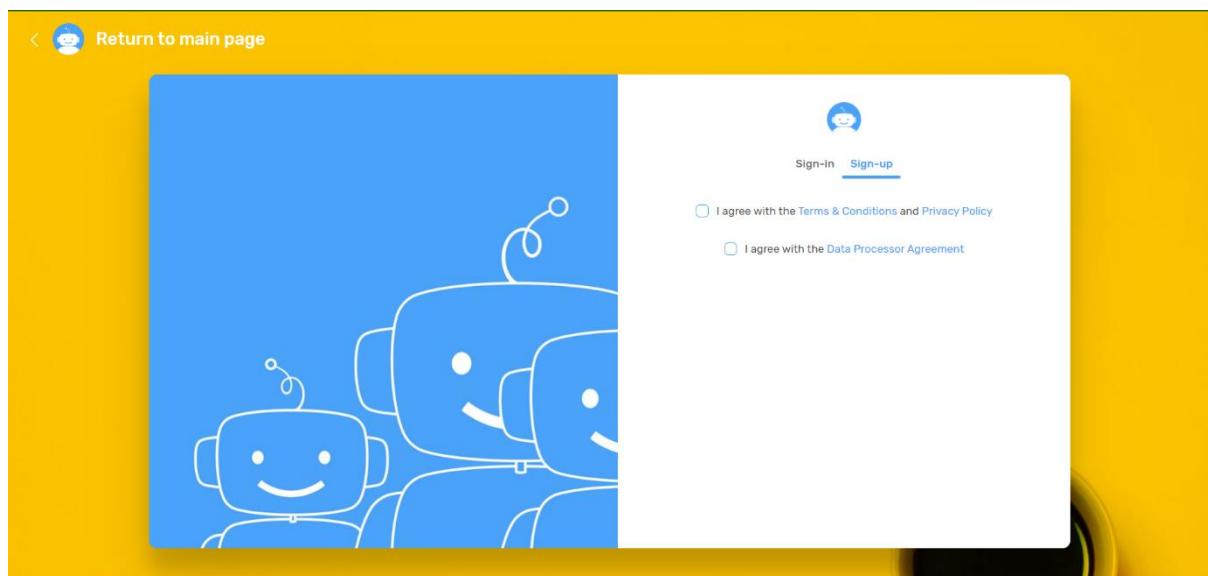
CHƯƠNG 4: GIAO DIỆN VÀ CÁCH CÀI ĐẶT CỦA QURIOBOT

❖ Các bước thiết kế Quriobot

Bước 1. Truy cập <https://quriobot.com>

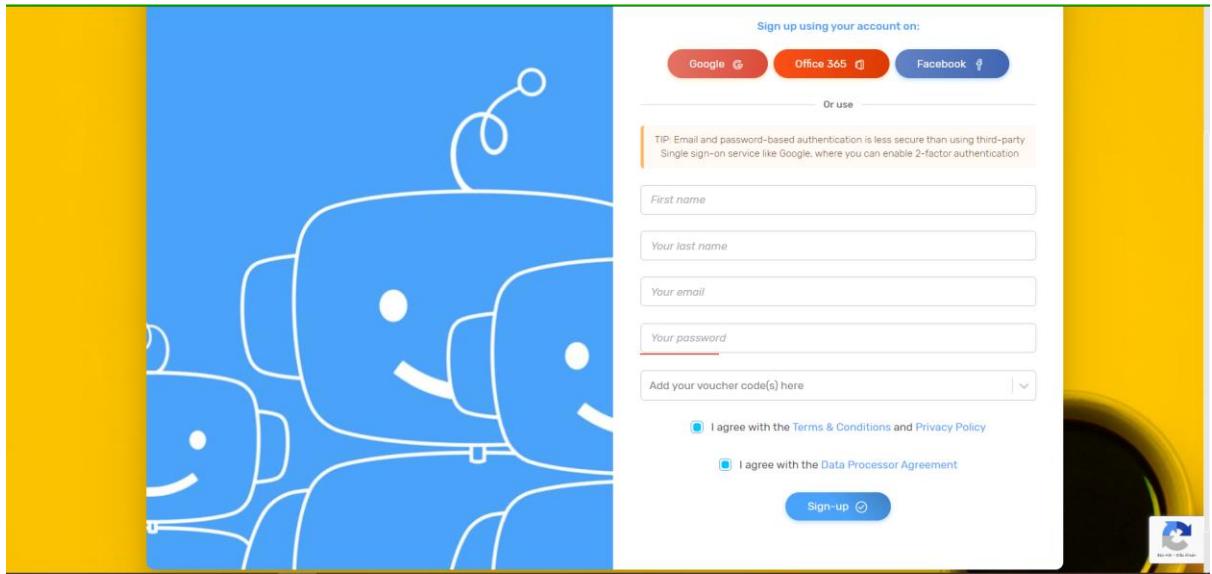


Hình 7. Giao diện Quriobot.com
Bước 2. Chọn Create a free account để tạo 1 tài khoản miễn phí



Hình 8. Create account

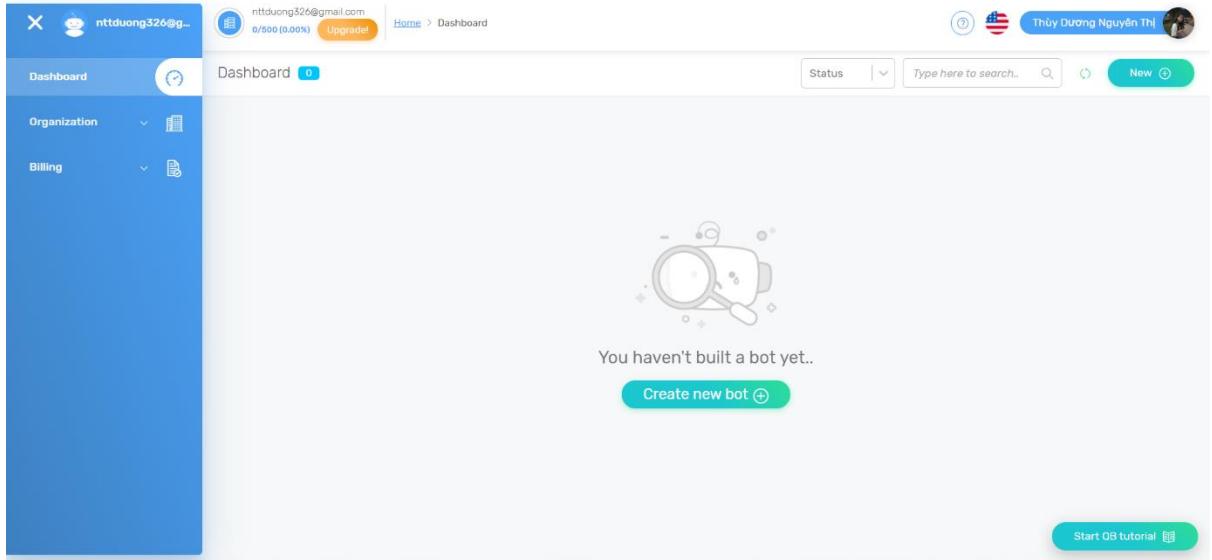
Chọn *I agree...* để đồng ý các điều khoản, sau đó điền thông tin và nhấn *sign-up* để đăng ký



Hình 9. Thông tin đăng ký

Hoặc có thể đăng ký với tài khoản Google, Office 365, Facebook

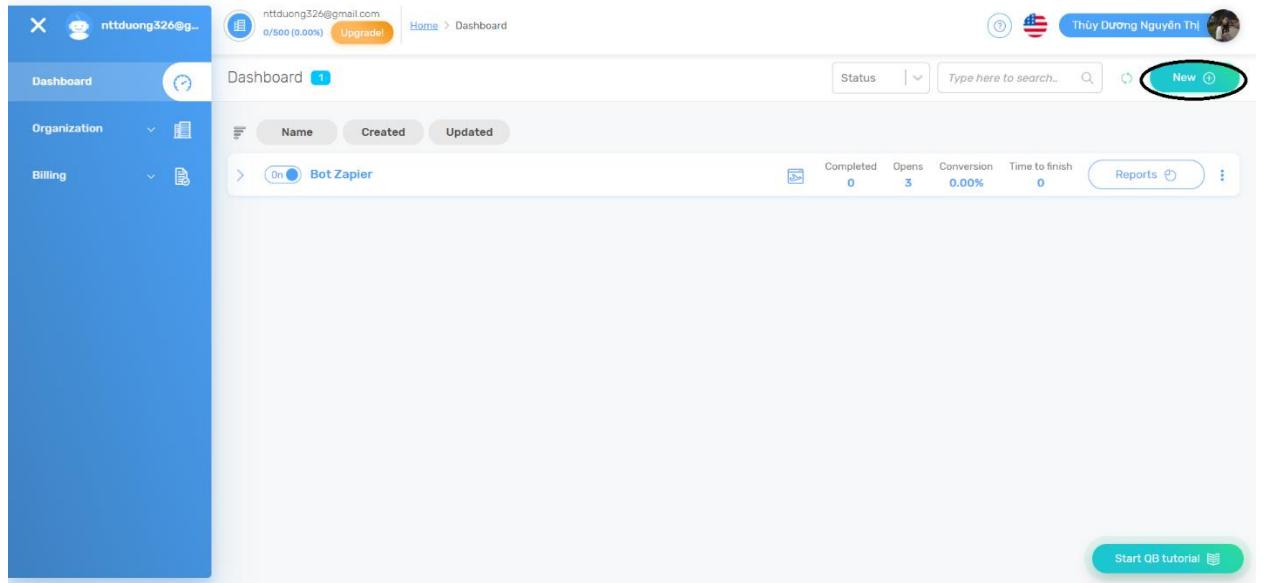
❖ Giao diện Dashboard



Hình 10. Dashboard

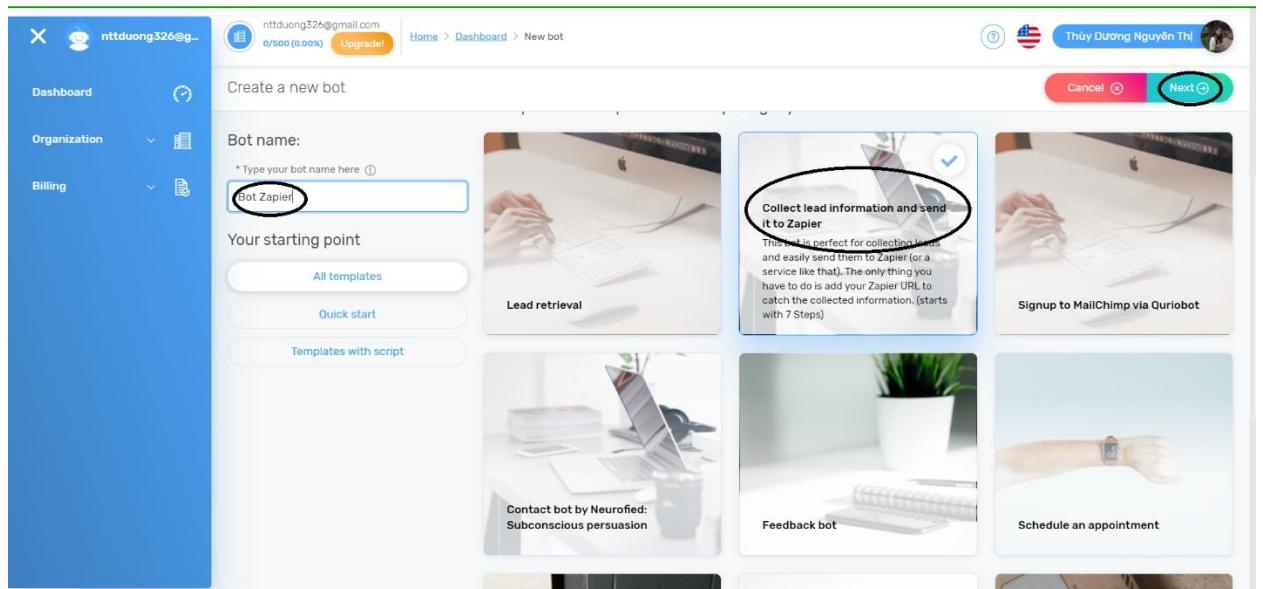
❖ Các bước tạo con bot mới

- Tại Dashboard, nhấn **New +** để tạo con bot mới



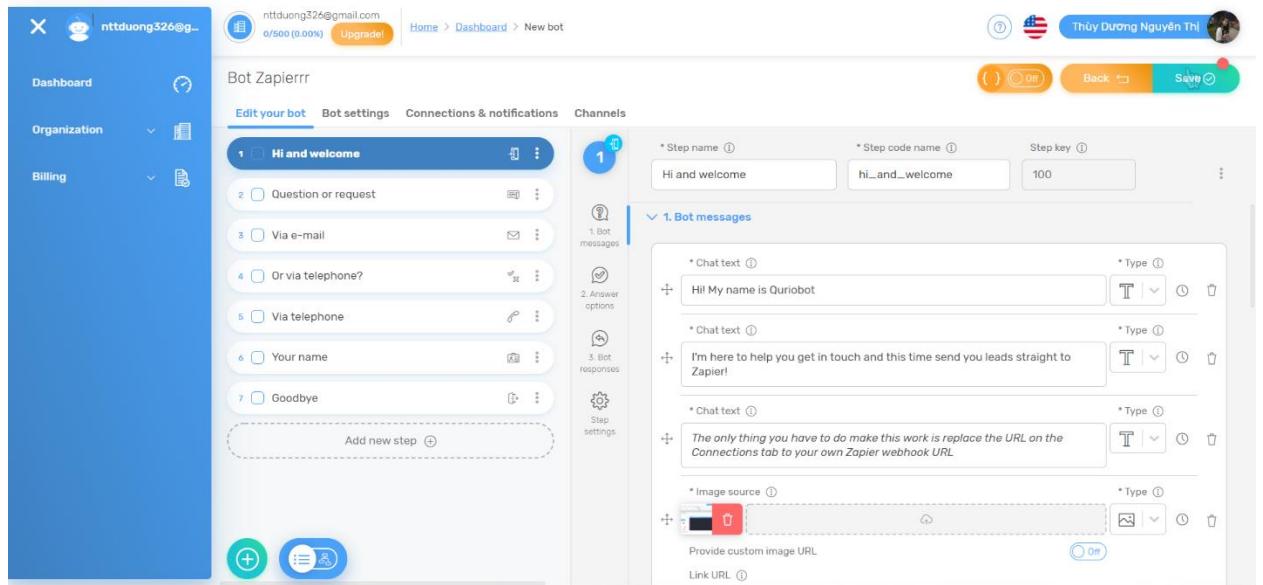
Hình 11. Trang Dashboard

- Nhập tên cho con bot → Tick chọn templates *Collect lead information and send it to Zapier*



Hình 12. Tạo một con bot mới

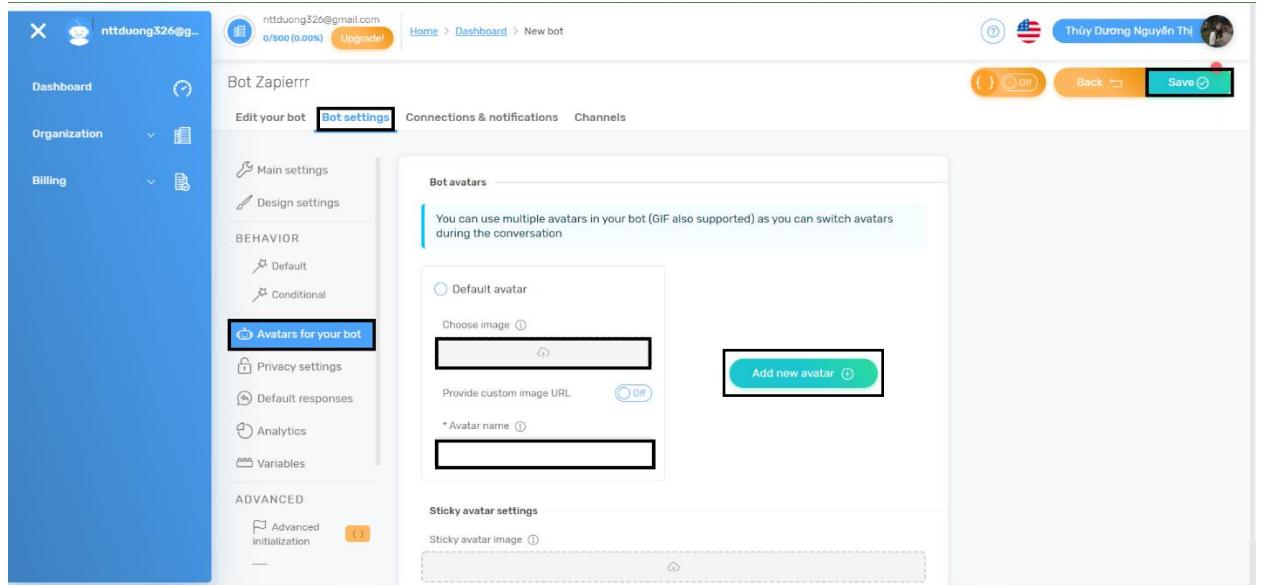
- Nhấn Next → Save để lưu bot đã tạo



Hình 13. Lưu lại con bot

❖ Tạo avatar cho con bot

Chọn bot của bạn → Bot settings → Avatars for your bot → Add new avatar → Đặt tên cho avatar đó → Save



Hình 14. Thêm một ảnh đại diện cho bot

❖ Thêm bước mới (Add new step)

Edit your bot → để thêm các step mới.



Hình 15. Các step của Quiriobot

- Multiple choice: Các câu hỏi trắc nghiệm cho phép bạn đưa ra cho người dùng các tùy chọn được xác định trước. Trong phần cài đặt, bạn có thể chọn số lượng tùy chọn mà bạn yêu cầu người dùng chọn.Thêm nhiều tùy chọn bạn muốn bằng cách sử dụng văn bản hoặc hình ảnh. Nếu bạn chỉ cho phép 1 lựa chọn từ người dùng, bạn có thể đặt phản hồi tùy chỉnh cho từng tùy chọn và đặt bước nhảy dựa trên đầu vào của họ.
- Short text: Sử dụng bước này để thêm đầu vào cho cuộc trò chuyện mà người dùng sẽ nhập câu trả lời (ngắn) của mình.

- Yes/No: Có 2 sự lựa chọn mà bạn muốn cung cấp cho người dùng và là nơi Quriobot sẽ chuyển đến dựa trên lựa chọn của họ.
- Rating: Câu hỏi xếp hạng cho phép bạn yêu cầu khách hàng xếp hạng bất kỳ thứ gì bạn có thể nghĩ ra. Sử dụng cài đặt để chọn kiểu và số lượng lựa chọn bạn muốn cung cấp.
- Email: Câu hỏi email sẽ cung cấp một trường văn bản để người dùng nhập địa chỉ email của họ. Quriobot sẽ chỉ chấp nhận các email được viết ở định dạng chính xác để giúp bạn tránh bị thu thập dữ liệu xấu.
- Long text: Sử dụng bước này để thêm đầu vào cho cuộc trò chuyện mà người dùng sẽ nhập câu trả lời (dài) của mình.
- Auto-complete: Câu hỏi tự động điền là một loại câu hỏi trắc nghiệm. Người dùng được cung cấp một trường văn bản với danh sách các tùy chọn để chọn. Danh sách sẽ thu hẹp lại để khớp với bất kỳ văn bản nào mà họ nhập vào. Bạn có thể đặt các bước phản hồi để đặt logic nhảy dựa trên lựa chọn của chúng.
- Fold out: Sử dụng màn hình gấp để hiển thị trang bên ngoài trong cuộc trò chuyện. Điều này rất tốt để hiển thị phim trên YouTube chặng hạn, nhưng hãy nhớ luôn sử dụng URL nhúng của phim vì sau đó nó sẽ hiển thị dưới dạng toàn màn hình và với '? Autoplay = 1' được thêm vào URL đó, nó sẽ tự động bắt đầu phát.
- Legal: Yêu cầu người dùng đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ của bạn (điều quan trọng là sử dụng để tuân thủ GDPR).
- Number: Sử dụng câu hỏi này để yêu cầu một số, chặng hạn như số đơn đặt hàng hoặc số lần khách hàng đã đến cửa hàng của bạn.
- Phone number: Tất nhiên câu hỏi này dùng để thu thập số điện thoại của khách hàng. Bạn có thể nhập quy tắc về độ dài tối thiểu và tối đa của số. Quriobot sẽ không chấp nhận bất kỳ thư nào để đảm bảo dữ liệu tốt.
- Full name: Bước tên đầy đủ sẽ cung cấp một trường văn bản để người dùng nhập tên đầy đủ của họ. Quriobot sẽ chỉ chấp nhận các tên được viết theo đúng định dạng để giúp bạn tránh thu thập dữ liệu xấu.
- First name: Bước tên sẽ cung cấp một trường văn bản để người dùng nhập tên của họ. Quriobot sẽ chỉ chấp nhận các tên được viết theo đúng định dạng để giúp bạn tránh thu thập dữ liệu xấu.
- Last name: Bước họ sẽ cung cấp một trường văn bản để người dùng nhập họ của họ. Quriobot sẽ chỉ chấp nhận các tên được viết theo đúng định dạng để giúp bạn tránh thu thập dữ liệu xấu.

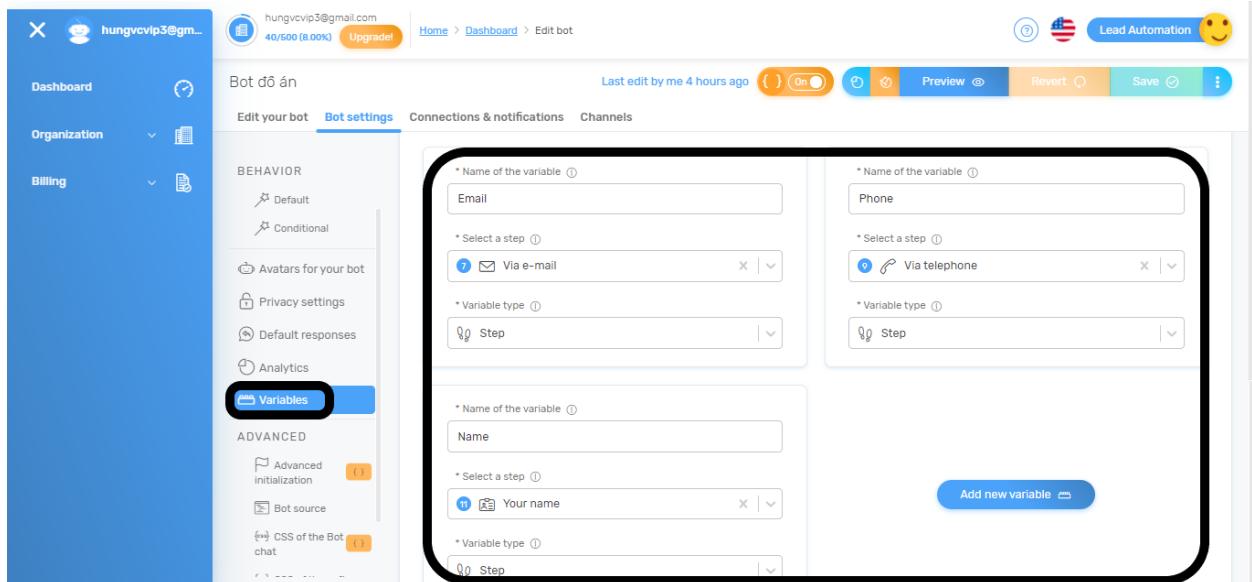
- IBAN: Sử dụng bước này để yêu cầu người dùng của bạn cung cấp IBAN của họ.
- Location: Bước này do Google hỗ trợ, giúp người dùng của bạn dễ dàng nhanh chóng tìm thấy vị trí của họ.
- Calendar (single): Với các bước này, bạn có thể yêu cầu người dùng chọn ngày, phạm vi hoặc ngày sinh. Tại đây phạm vi mà mọi người có thể chọn là một ngày.
- Time: Yêu cầu người dùng nhập thời gian qua bộ chọn giờ gốc, bạn có thể chọn thời gian tối thiểu, tối đa và mặc định, áp dụng các cài đặt động.
- Calendar (range): Với các bước này, bạn có thể yêu cầu người dùng chọn ngày, phạm vi hoặc ngày sinh. Tại đây phạm vi mà mọi người có thể chọn là nhiều hơn một ngày.
- Birth-date: Sử dụng bước này để biết về ngày sinh và tuổi của người dùng của bạn.
- Slider: Thanh trượt cho phép người dùng chọn từ một phạm vi bằng cách sử dụng bánh xe hoạt hình.
- Multiple image: Loại câu hỏi trắc nghiệm sử dụng hình ảnh thay vì văn bản. Tải lên bao nhiêu hình ảnh tùy thích trong bảng tùy chọn, sau đó thiết kế câu trả lời và logic nhảy của bạn.
- Image auto-complete: Câu hỏi tự động điền hình ảnh là một dạng trắc nghiệm. Người dùng được cung cấp một danh sách xếp hình ảnh với văn bản và văn bản phụ với trường tìm kiếm. Danh sách sẽ thu hẹp lại để khớp với bất kỳ văn bản nào mà họ nhập vào. Bạn có thể đặt các bước phản hồi để đặt logic nhảy dựa trên lựa chọn của chúng.
- Start: Sử dụng bước này để tạo nút "Bắt đầu" cho cuộc trò chuyện.
- Button: Sử dụng bước này để tạm dừng cuộc trò chuyện và đảm bảo rằng người dùng của bạn đã sẵn sàng trước khi tiếp tục việc khác. Cuộc trò chuyện sẽ tiếp tục khi người dùng nhấn nút.
- Exit: Sử dụng bước này để thêm nút "Tạm biệt" mà người dùng sẽ nhấp vào để kết thúc cuộc trò chuyện.
- Goto: Bước này có thể được sử dụng khi bạn muốn thêm một vài dòng văn bản phụ, có thể hữu ích để giữ cho cuộc đối thoại của bạn cảm thấy tự nhiên hoặc nó có thể được sử dụng hoàn toàn cho mục đích logic nhảy mà không hiển thị văn bản trò chuyện.
- Return: Loại câu hỏi này cung cấp cho bộ nhớ Quriobots và cho phép người dùng thoát khỏi cuộc trò chuyện và tiếp tục nơi họ đã dừng lại

khi quay trở lại (yêu cầu bật các cài đặt này trên Bot Settings → Behavior)

- External chat: Bước này cho phép người dùng tiếp tục trò chuyện với Quriobot của bạn trên các ứng dụng trò chuyện bên ngoài.
- File upload: Yêu cầu người dùng tải lên một hoặc nhiều tệp.
- Password: Yêu cầu người dùng nhập mật khẩu. Mật khẩu sẽ KHÔNG được lưu trữ. Vui lòng xem xét bảo mật khi yêu cầu người dùng của bạn nhập mật khẩu.
- Language switch: Bot sẽ hiển thị danh sách các ngôn ngữ được bot hỗ trợ nếu người dùng chưa chọn: Trong lần truy cập tiếp theo, sẽ không có lựa chọn ngôn ngữ nào được hiển thị và bot sẽ ghi nhớ cài đặt.

❖ Các biến (Variables)

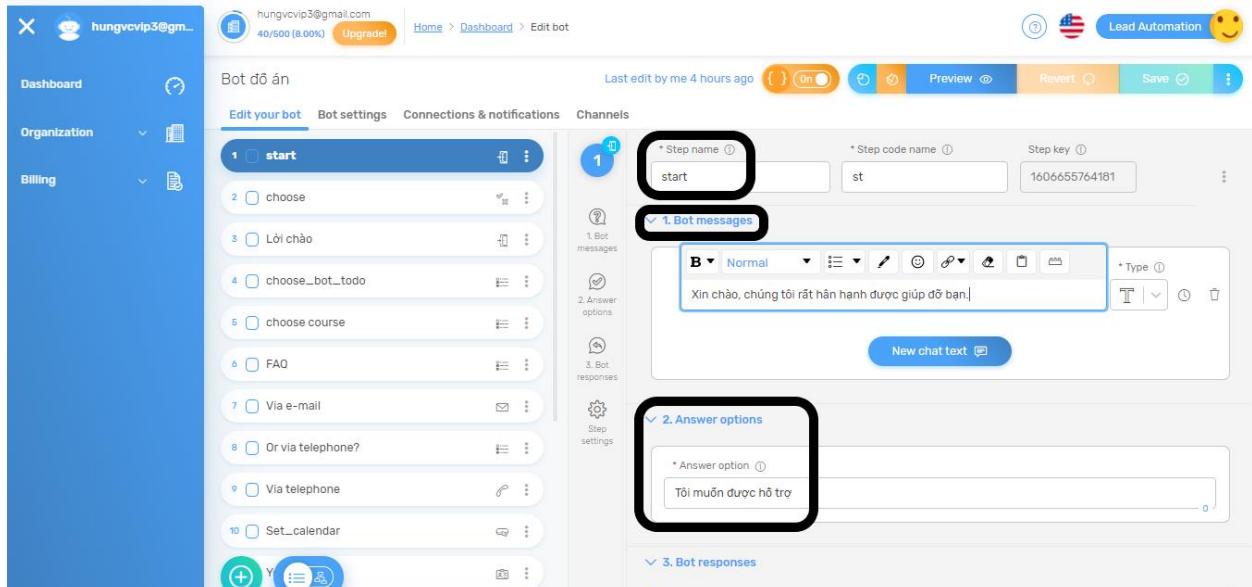
- Đặt tên cho biến của bạn, sau đó chọn loại biến mong muốn và đặt cài đặt của nó (Ví dụ ở đây biến tên là Email)
- Chọn loại bước của biến: Nhận giá trị từ câu trả lời của bước đã chọn (Ví dụ ở đây là bước email đã cấu hình cho bot trả lời)
- Loại biến: Theo từng bước



Hình 16. Các biến của bot

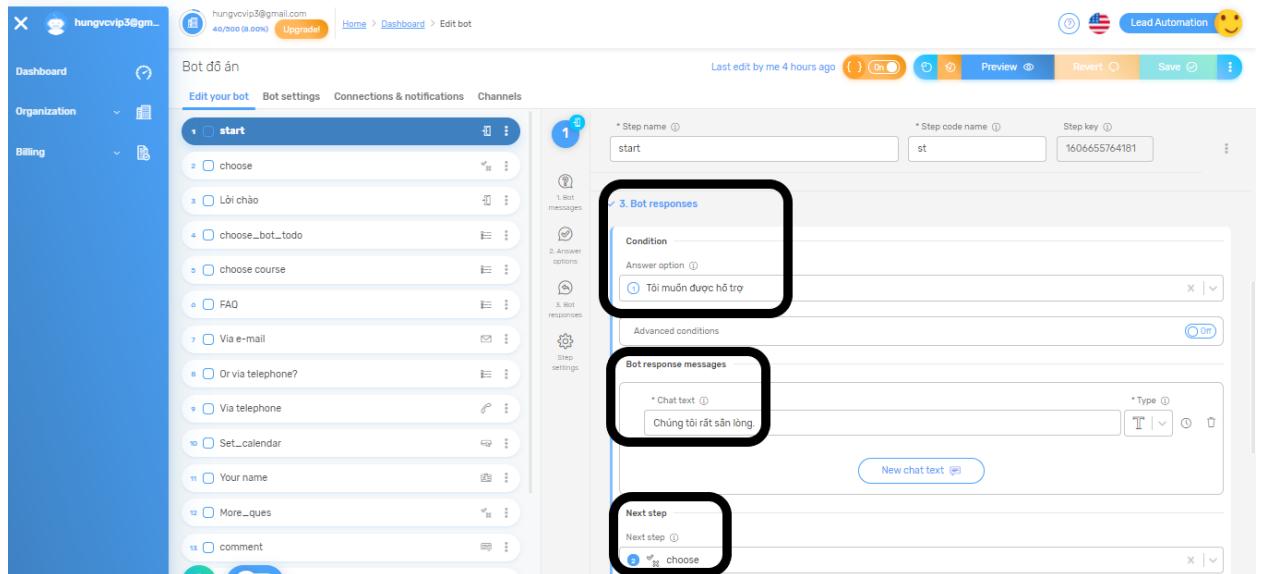
❖ Cấu hình step của con bot:

- Ví dụ ở step start:



Hình 17. Giao diện cấu hình 1 step

1. Đầu tiên là đặt tên cho bước đó (ví dụ ở đây là một bước *start*)
2. *Bot messages*: Đây là phần bot sẽ nhắn trên màn hình chat
3. *Answer options*: Đưa ra các lựa chọn để người dùng nhấn vào trả lời để dẫn tới bước tiếp theo



Hình 18. Giao diện Bot responses

4. *Bot responses:* Đây là phần mà con bot sẽ trả lời dựa trên các lựa chọn mà người dùng đã click vào. Khi người dùng chọn câu trả lời *Tôi muốn được hỗ trợ*, con bot sẽ trả lời lại *Chúng tôi rất sẵn lòng.*. *Next step* là bước tiếp theo sau khi đã xong bước *start*, thì con bot sẽ tự động nhảy đến bước thứ 2 *choose*.

CHƯƠNG 5: GIAO DIỆN VÀ CÁCH CÀI ĐẶT CỦA HUBSPOT

Hubspot là phần mềm hỗ trợ công tác tiếp thị và bán hàng. Hubspot có nhiều công cụ và khả năng tạo sự khác biệt trong mọi hành trình của người mua hàng. Các công cụ được chia thành các Hubs. Nhưng với đề tài của nhóm chúng em thì chúng em sử dụng bốn Hubs chính đó là: Contacts, Conversation, Marketing và Deals.

5.1 Các bước tạo Contacts:

- Ở đề tài của nhóm chúng em thì chúng em sử dụng Contacts là nơi lưu trữ thông tin liên lạc của các khách hàng hiện tại và các khách hàng mới (từ Landing page).
- Việc tạo Contact cho các khách hàng cũ nhằm đánh giá tìm năng bán thêm các sản phẩm dịch vụ khi các khóa học của họ gần đến kì hạn kết thúc. Bên

em sẽ thực hiện việc liên lạc, chăm sóc khách hàng và cung cấp các thông tin về các khóa học tiếp theo sau khi kết thúc khóa học hiện tại.

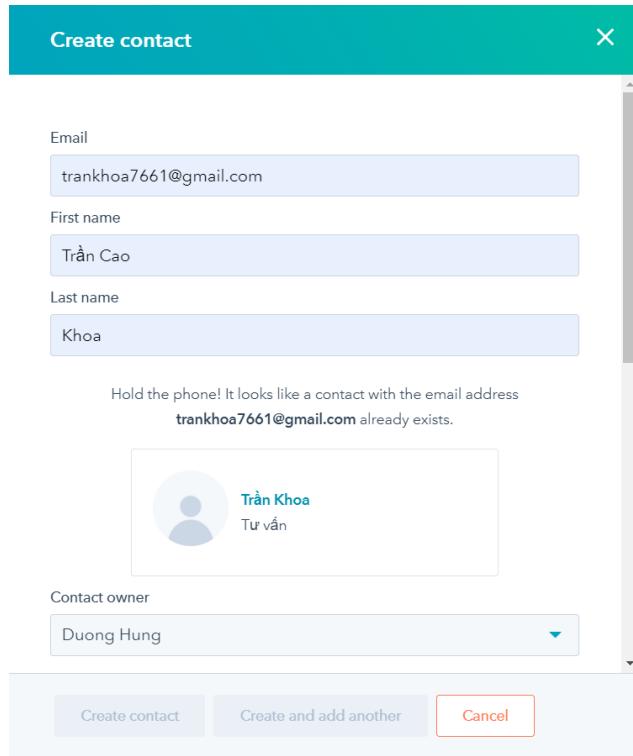
- Các bước tạo:

Bước 1: Nhấp chọn và “Create Contact” trên Dashboard.

Hình 19. Trang Dashboard của Hubspot

The screenshot shows the HubSpot Contacts dashboard. At the top, there is a navigation bar with links for Contacts, Conversations, Marketing, Sales, Service, Automation, and Reports. Below the navigation bar is a search bar and some user profile icons. The main area is titled 'Contacts' and shows a list of 24 contacts. The columns in the list include: NAME, CREATE DATE (GMT+7), PHONE NUMBER, EMAIL, and CONTACT OWNER. The contacts listed are: Hung, test_name, Calendly, hung@gmail.com, Unica.vn, VietnamWorks, Duong Ba, Hung, and Akanksha Balakrishna. The 'CONTACT OWNER' column shows various users like Duong Hung, Unassigned, etc. At the top right of the list area, there are buttons for 'Actions', 'Import', and a prominent red 'Create contact' button, which is highlighted with a red oval. Below the list, there are buttons for 'Table actions' and 'Save view'. At the bottom, there are pagination controls ('Prev', 'Next', '25 per page'), a 'Chat' button, and a 'Help' button.

Bước 2: Một hộp thoại xuất hiện, điền đầy đủ thông tin của khách hàng vào hộp thoại: Các thông tin bao gồm: Email, Họ và tên, Contact owner, Số điện thoại. Sau đó chọn “Create Contact”



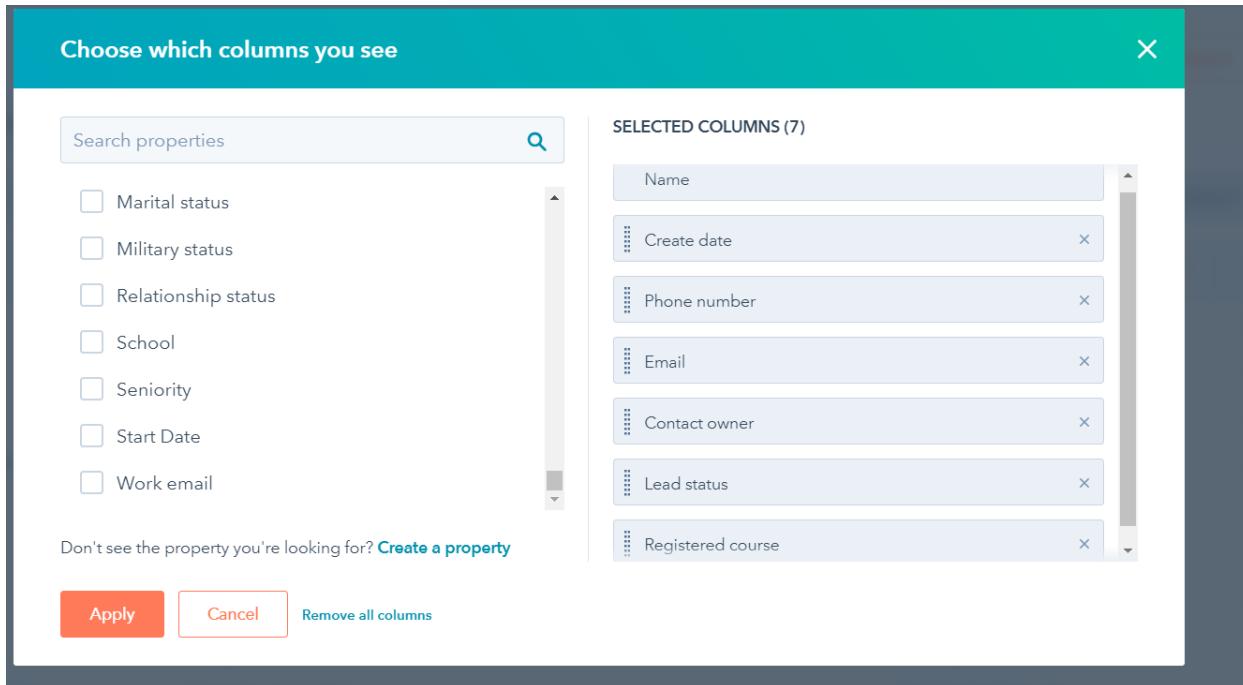
Hình 20. Hộp thoại Create Contact

Bước 3: Đây là giao diện của Contact đã được lưu. Chúng ta có thể thực hiện các thao tác quản lý việc chăm sóc khách hàng tại đây bao gồm: Gửi Email, liên hệ bằng số điện thoại, lên lịch hẹn, các task đã thực hiện đối với khách hàng này.

The screenshot displays a CRM interface for a contact named 'Hung'. On the left, there's a sidebar with navigation links like 'Contacts', 'Conversations', 'Marketing', 'Sales', 'Service', 'Automation', and 'Reports'. Below these are buttons for 'Note', 'Email', 'Call', 'Log', 'Task', and 'Meet'. A main panel shows a pinned meeting activity for 'Calendly: 1:1 Meeting for 60 minutes with Cris' scheduled on Dec 18, 2020, at 1:00 PM GMT+7. The contact's details include first name 'Hung', email 'bhung.ontrade@gmail.com', and phone number. There are sections for 'About this contact', 'Upcoming', and 'December 2020'. Each section lists activities with a timestamp and a 'Chat' button.

Hình 21. Đây là giao diện của Contact đã được lưu

5.2 Các Properties trong Contact: Gồm 7 Properties



Hình 22. 7 Properties của Contact

Giải thích các Properties sử dụng trong Hubspot:

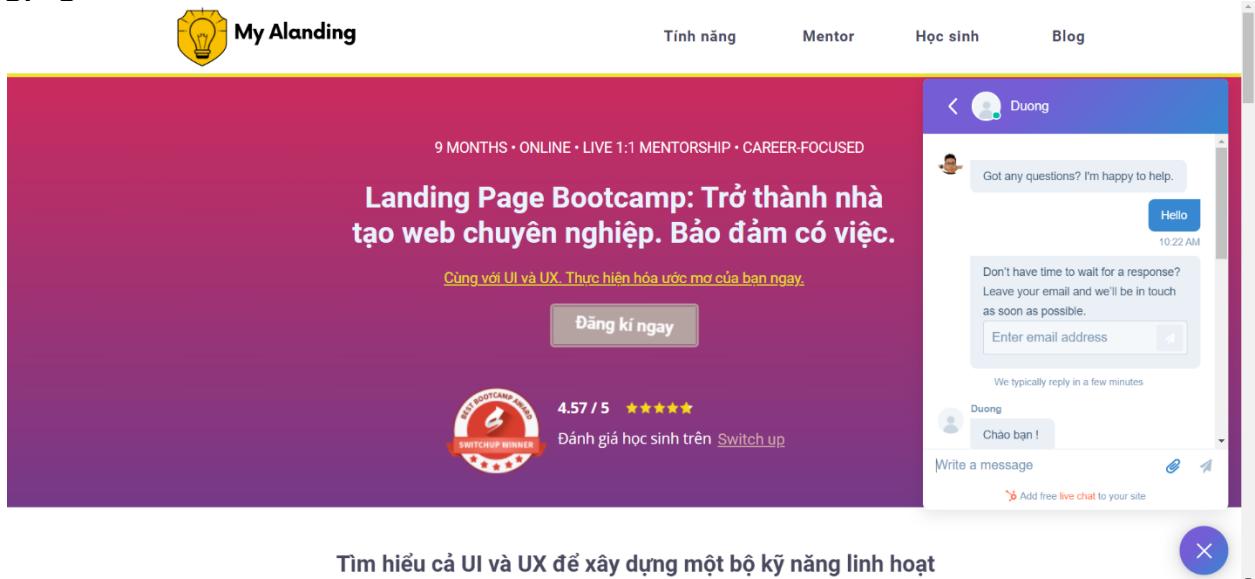
Properties	Ý nghĩa
Name	Họ và tên khách hàng
Create date	Ngày tạo thông tin khách hàng
Phone number	Số điện thoại khách hàng
Email	Địa chỉ email khách hàng
Contact owner	Nhân viên phụ trách CSKH
Lead status	Trạng thái khách hàng (khách hàng mới hay khách hàng cũ)
Registered Course	Các khóa học muốn được tư vấn

5.3 Các bước tạo Deals

Trong phần Deals này, em sử dụng để nuôi lượng khách hàng mới có được từ thông tin Chatbox ở Landingpage. Sau khi người dùng sử dụng Chatbox ở Landingpage (Cả Online và Offline) thì nhân viên CSKH sẽ Create Contact và Contact mới này sẽ được đẩy trực tiếp xuống phần Deals để bắt đầu “Nuôi Deals”

Cụ thể các bước của quá trình nuôi Contact mới như sau:

Bước 1: Khi khách hàng mới lựa chọn chat trực tiếp qua Chatbox trên Landingpage.



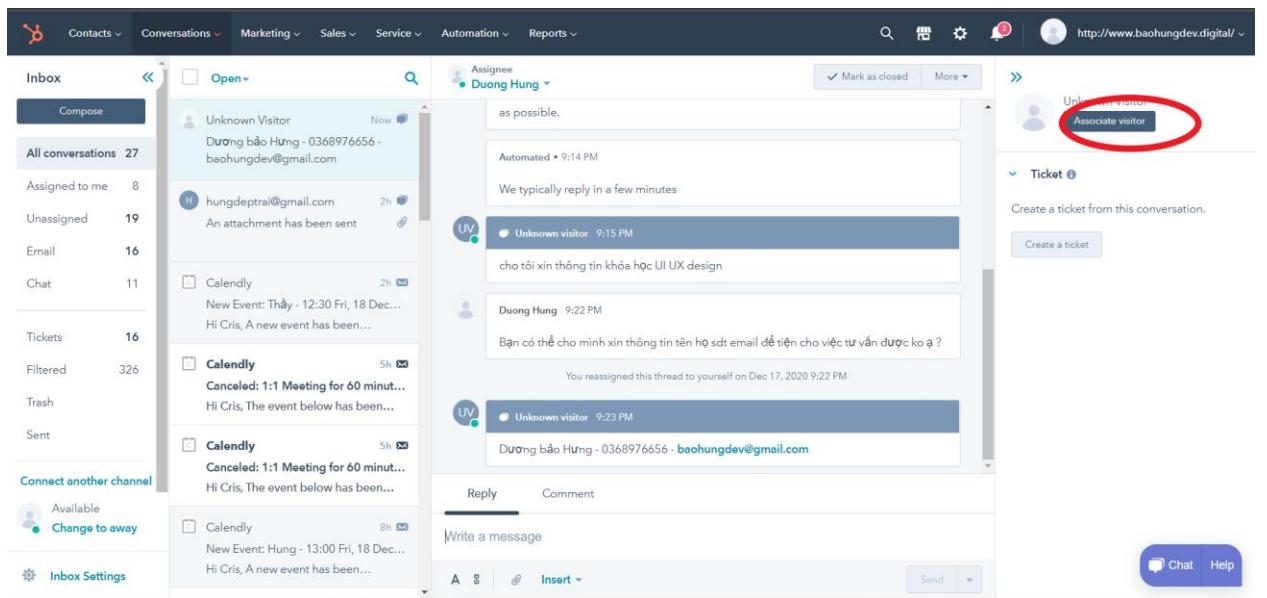
Tìm hiểu cả UI và UX để xây dựng một bộ kỹ năng linh hoạt

Hình 23. Trang landing page khi có Chatbox

Bước 2: Sau khi khách hàng cần hỗ trợ và chat trên Chatbox thì bên em sẽ có bộ phận trực 24/24 để giải đáp thắc mắc của khách hàng. Khi đó nội dung sẽ được chuyển vào phần Inbox ở Hubs Conversation. Và bắt đầu việc xin thông tin liên hệ để liên lạc trực tiếp tư vấn cho khách hàng mới về các thông tin cần thiết.

Hình 24. Inbox của Nguyễn Tùng trong Hubs Conversation

Bước 3: Sau khi đã có được thông tin liên hệ cơ bản của khách hàng thì nhân viên CSKH sẽ Create Contact ngay trên Inbox



Hình 25. Nút Create Contact ngay trong Inbox

Bước 4: Sau đó thông tin của khách hàng mới sẽ được tạo mới ở Dashboard Contact và cả trên Dashboard của Deals.

The screenshot shows the HubSpot Dashboard Contact page for 'Duong Bao Hung'. The top navigation bar includes 'Contacts', 'Conversations', 'Marketing', 'Sales', 'Service', 'Automation', and 'Reports'. The main area displays a timeline of activities:

- December 2020**
- Lifecycle change**: 'The lifecycle stage for this contact was updated to subscriber.' (Dec 17, 2020 at 9:36 PM GMT+7)
- Live chat** (with a message from 'Duong Bao Hung' at 9:14 PM): 'Hello', 'Automated' (9:14 PM), 'We typically reply in a few minutes', and a response from 'Duong Bao Hung' at 9:15 PM: 'cho tôi xin thông tin khóa học UI UX design'.
- Page view**: 'My Alanding' (Dec 17, 2020 at 9:14 PM GMT+7)
- Contact created**: 'This contact was created from Direct Traffic from www.baohungdev.digital/' (Dec 17, 2020 at 9:36 PM GMT+7)

Hình 26. Thông tin khách hàng trên trang Dashboard Contact

The screenshot shows the HubSpot Dashboard Deals page for 'Duong Bao Hung - New Deal'. The top navigation bar includes 'Deals', 'Sales Pipeline', and 'All deals'. The main area displays a table of deals:

DEAL MỚI TỪ LANDINGPAGE	KẾT NỐI VỚI KHÁCH HÀNG	LÊN LỊCH HẸN VỚI KHÁCH HÀNG	QUYẾT ĐỊNH HẸN VỚI KHÁCH HÀNG	GỬI HỢP ĐỒNG
Duong Bao Hung - New Deal	Nguyễn Hà Lữ Anh December 12, 2020	Lê Đình Quốc 0902902209 4851 December 14, 2020	NGUYỄN TÙNG - New Deal December 20, 2020	Trần Hùng Dũng December 20, 2020
Name of customer: Hung Email: baohungdev@icloud.com...	Dương3151	Cris Duong03474618023051		
Nguyễn Châu Song3401				

The right sidebar for the deal shows details: 'Duong Bao Hung - New Deal', 'Close Date: MM/DD/YYYY', 'Stage: Deal mới từ Landingpage', and a list of associated entities: 'About this deal', 'Company (0)', 'Tickets (0)', 'Contacts (0)', and 'Attachments'.

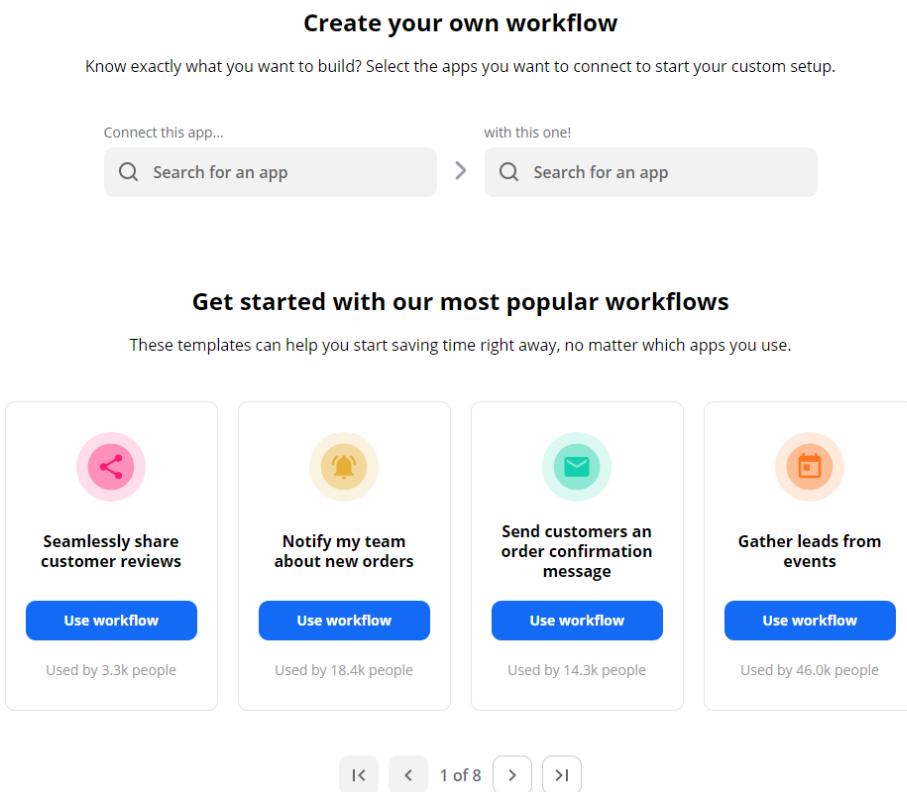
Hình 27. Thông tin khách hàng trên trang Dashboard của Deals

Bước 5: Nhân viên CSKH sẽ có nhiệm vụ “Nuôi Deals”, phát triển quan hệ với khách hàng và quản lý các giai đoạn trong việc kí hợp đồng mua khóa học trên Hubs Deals này.

CHƯƠNG 6: GIAO DIỆN VÀ CÁCH CÀI ĐẶT CỦA ZAPIER

6.1. Giao diện của Zapier

Đây là màn hình chính của Zapier

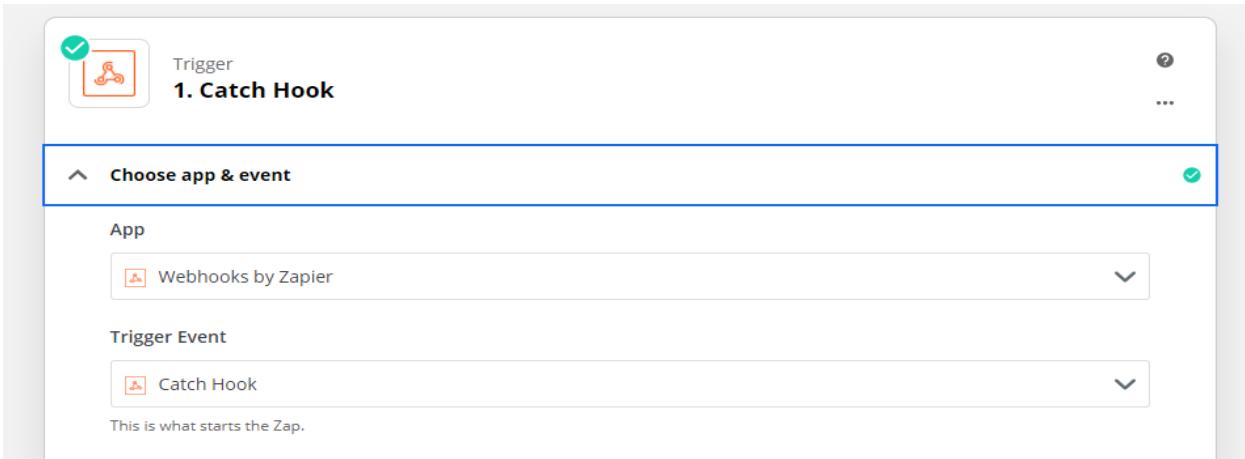


Hình 28. Giao diện Zapier

6.2. Các bước cài đặt Zapier

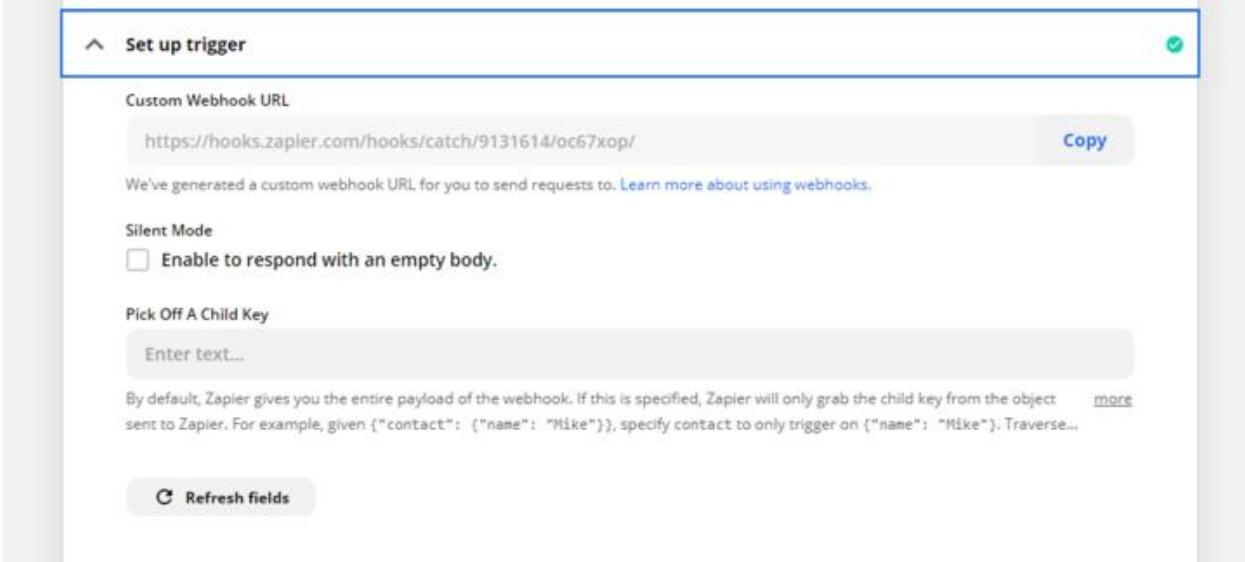
Chúng ta có thể thấy rằng có mỗi work flow đều có ít nhất 2 app được kết hợp với nhau. Để kết hợp 2 app bất kì, chúng ta sẽ làm như sau.

Bước 1: Chọn 2 app cần kết hợp với nhau: Dữ liệu lấy từ con bot được trả về Zapier dưới dạng Web Hook nên app đầu tiên mình chọn đó là Webhooks by Zapier. Và trigger của event này là khi nó bắt được một Hook mới được trả về



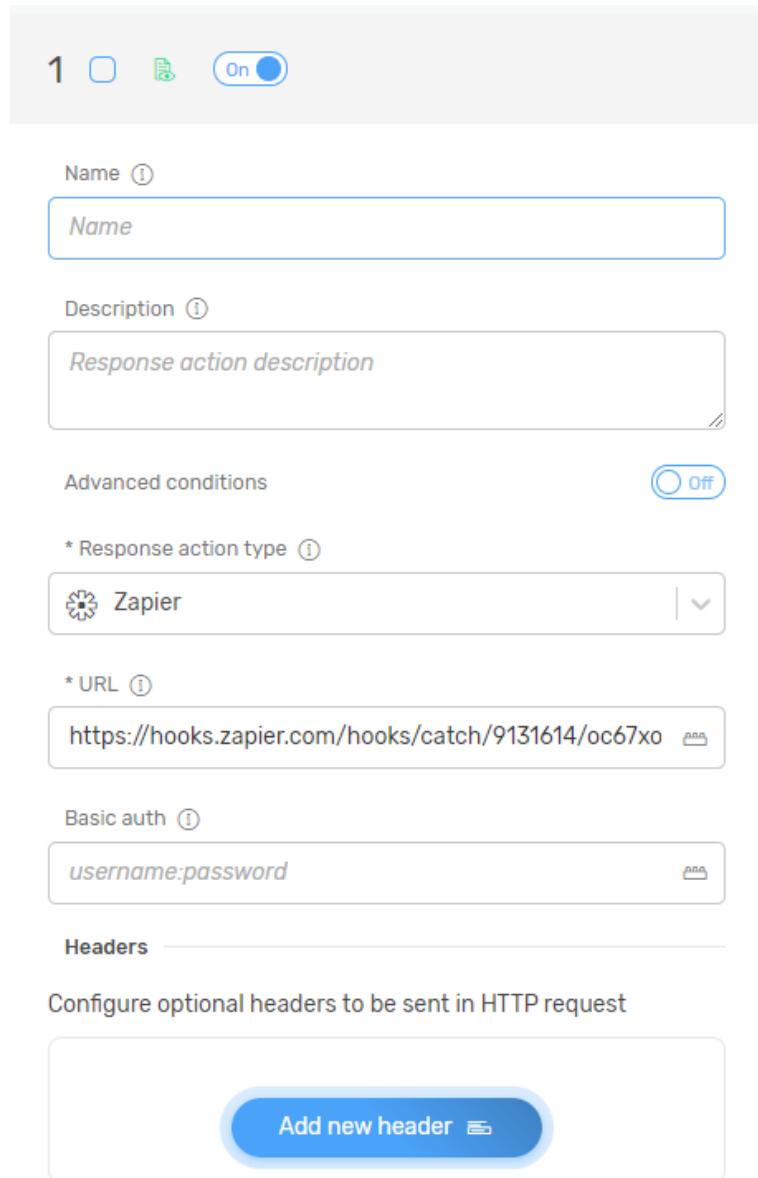
Hình 29. Lựa chọn app kết hợp với nhau

Bước 2: URL đó chúng ta copy vào nơi mà chúng ta fire các actions.



Hình 30. Copy URL

Bước 2.1: Sau đó Copy link bỏ vào bot



Hình 31. Paste URL vào bot

Bước 2.2: Các biến dữ liệu sẽ được trả ra sau khi trò chuyện cùng khách hàng.

* JSON body ⓘ
Variable {{variable}} notation is allowed here

```
1 {
2   "comment": "{{comment}}",
3   "course": "{{course_chosen}}",
4   "email": "{{Email}}",
5   "name": "{{Name}}",
6   "phone": "{{Phone}}",
7   "rate": "{{rate}}"
8 }
```

Hình 32. Các variable

Bước 3: Sau khi fire actions, ở đây cụ thể là trả lời một số câu hỏi của con Bot, thì dữ liệu mà Zapier đã bắt được là đây.

Test trigger

We found a request!

This request was sent to <https://hooks.zapier.com/hooks/catch/9131614/oc67xop>. Learn more about test data.

Request B

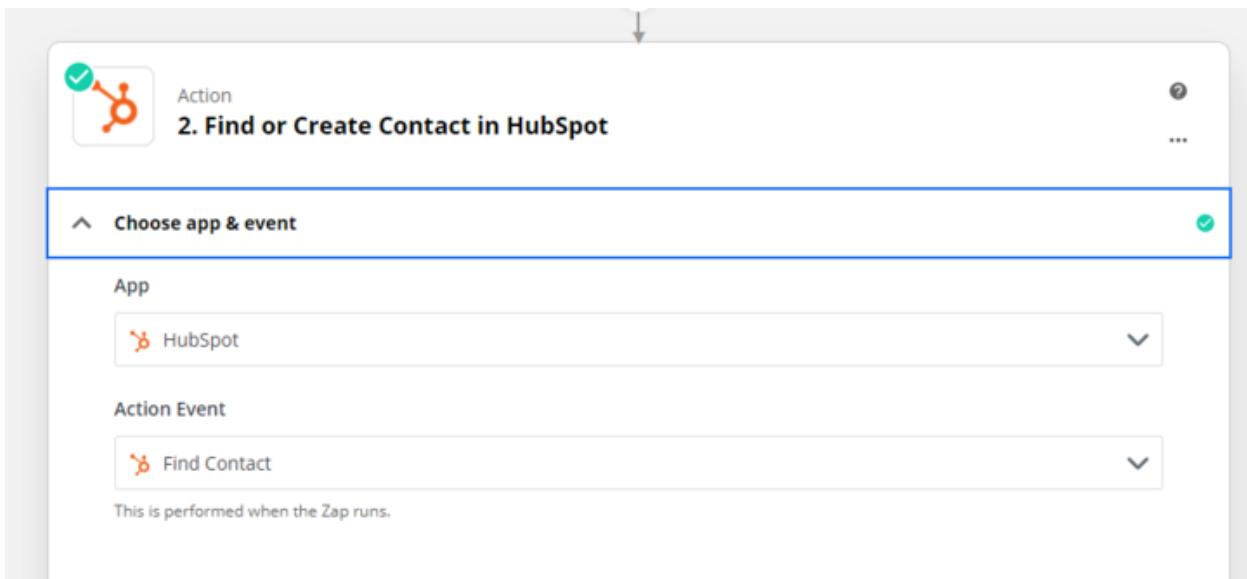
Search...

comment: Cho toi tra sua
course: UI UX Design
email: baohungdev@icloud.com
name: Hung
phone: 0347461805
rate: 4

Continue

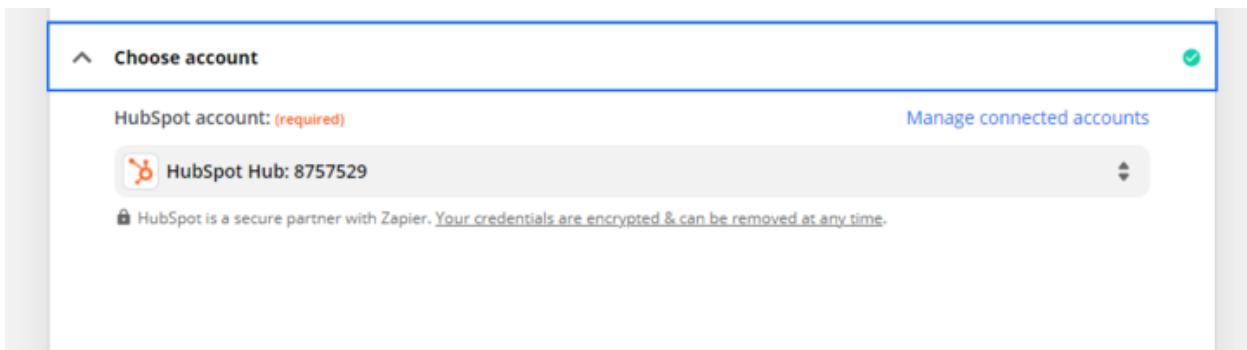
Hình 33. Dữ liệu mà Zapier thu thập được

Bước 4: Chúng ta tiếp tục với app thứ 2 đó là Hubspot CRM



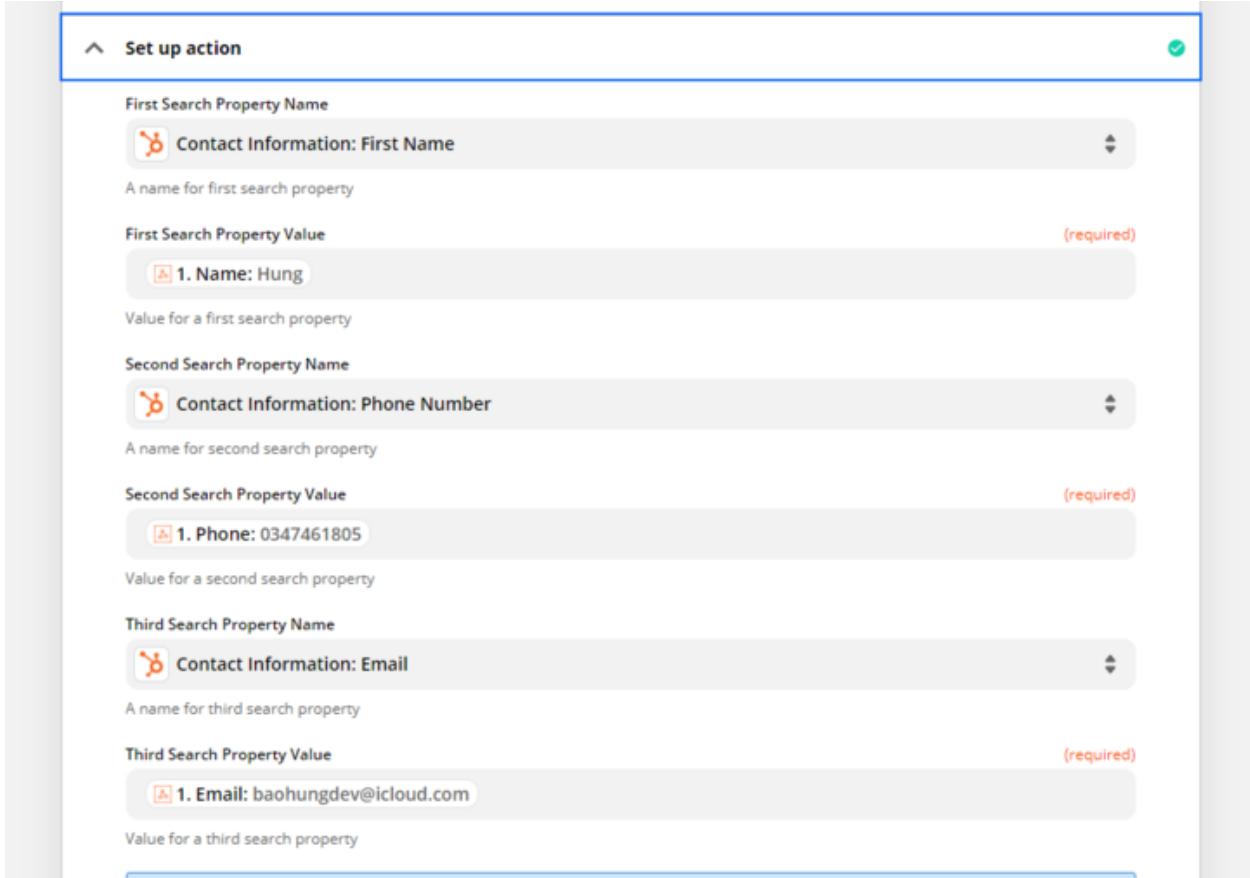
Hình 34. Tiếp tục với Hubspot

Bước 4.1: Chúng ta chọn app và action event là find contact



Hình 35.

Bước 4.2: Chọn account Hubspot cần kết nối. Bắt đầu các bước Setup



Hình 36. Setup

Bước 5: Đầu tiên sẽ tìm xem Contact vừa nhận được từ Webhook trả ra có trong Contact hiện tại của CRM Hubspot hay chưa. Chúng ta chọn các Properties Zapier yêu cầu như tìm bằng email, số điện thoại, họ tên,... Tiếp theo chúng ta sẽ tick vào Checkbox “ Nếu kiểm tra chưa có Contact thì chúng ta sẽ tạo Contact mới “

Create HubSpot Contact if it doesn't exist yet?

- During action testing step Zapier will call your portal API, which will create/update some instance(s)
- Also, it could cause error(s) in case of using fake identifiers, in such cases we recommend to use **SKIP TEST** button

Contact Information: Birthday1

Enter text or insert data...

Deal Information: Choosencourse

 Choose value...

Facebook Ads Properties: Company Size

Enter text or insert data...

Contact's company size. Required for the Facebook Ads Integration. Automatically synced from the Lead Ads tool.

Contact Information: Course Want To Learn

 1. Course: UI UX Design

Facebook Ads Properties: Date Of Birth

Enter text or insert data...

Contact's date of birth. Required for the Facebook Ads Integration. Automatically synced from the Lead Ads tool.

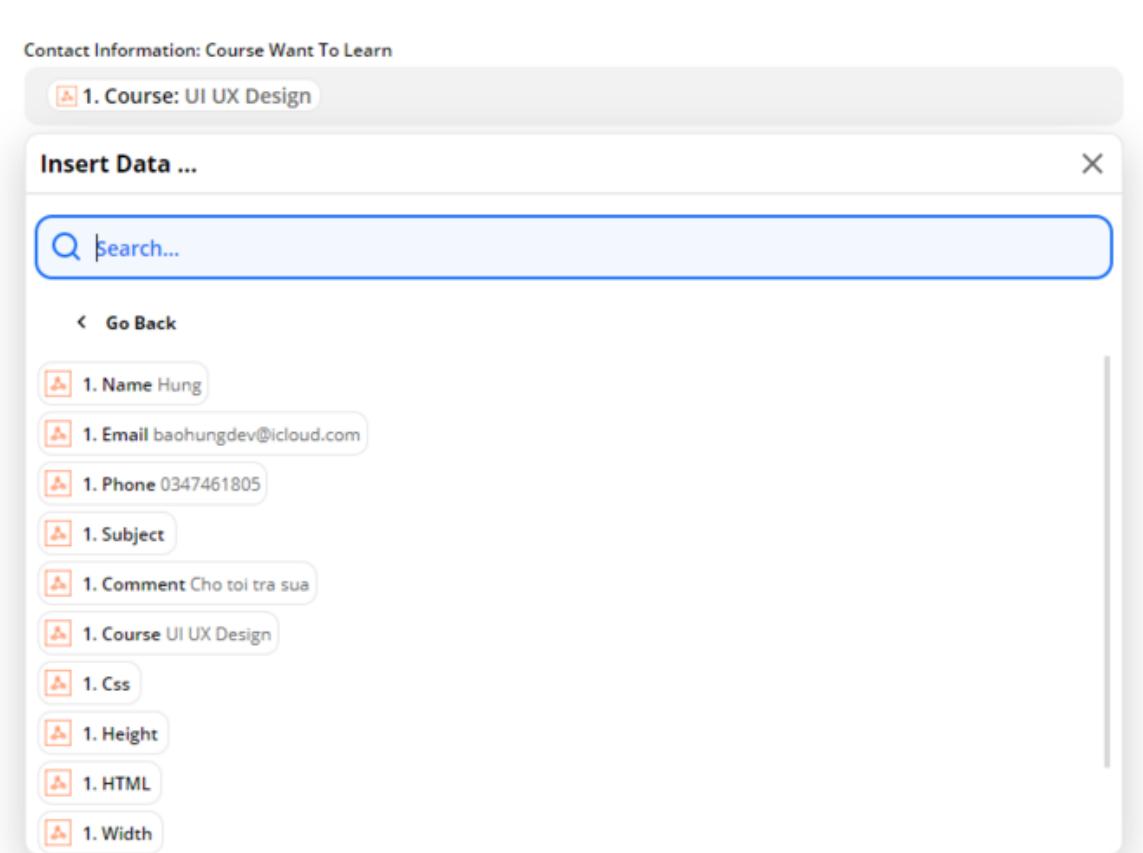
Facebook Ads Properties: Degree

Enter text or insert data...

Contact's degree. Required for the Facebook Ads Integration. Automatically synced from the Lead Ads tool.

Hình 37. Kiểm tra Contact

Bước 6: Custom một số Field cần thiết như Tên , số điện thoại, email, message, status, product choose,...



Hình 38. Các giá trị cần thiết về thông tin khách hàng

Contact Activity: Message

1. Comment: Cho toi tra sua

A default property to be used for any message or comments a contact may want to leave on a form.

Details From Calendly Meetings: Calendly Custom Answer 7

Enter text or insert data...

Deal Information: Close Date ⓘ

Enter text or insert data...

Date the contact became a customer. Set automatically when a deal or opportunity is marked as closed-won. It can also be set manually or programmatically.

Details From Calendly Meetings: Calendly Custom Question 8

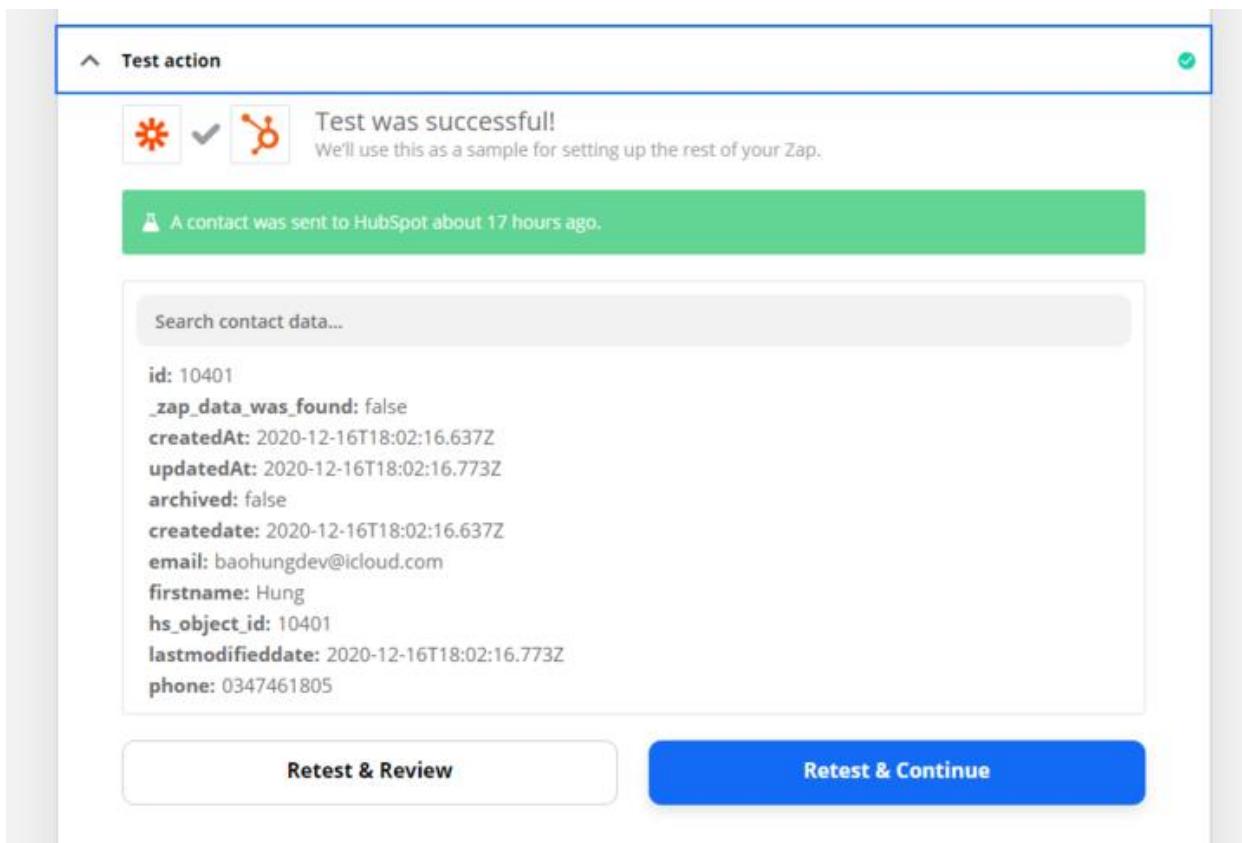
Enter text or insert data...

Contact Information: Lifecycle Stage

Lead

The qualification of contacts to sales readiness. It can be set through imports, forms, workflows, and manually on a per contact basis.

Hình 39. Custom contact



Hình 40. Test action

Contact Hubspot sau khi được tạo thành công.

< Contacts 

Actions ▾



Hung 

 Note  Email  Call  Log  Task  Meet

 **About this contact**

First name
Hung

Email
baohungdev@icloud.com

Phone number
0347461805

Course Want To Learn
UI UX Design

Lead status
New

Contact owner

Last contacted
--

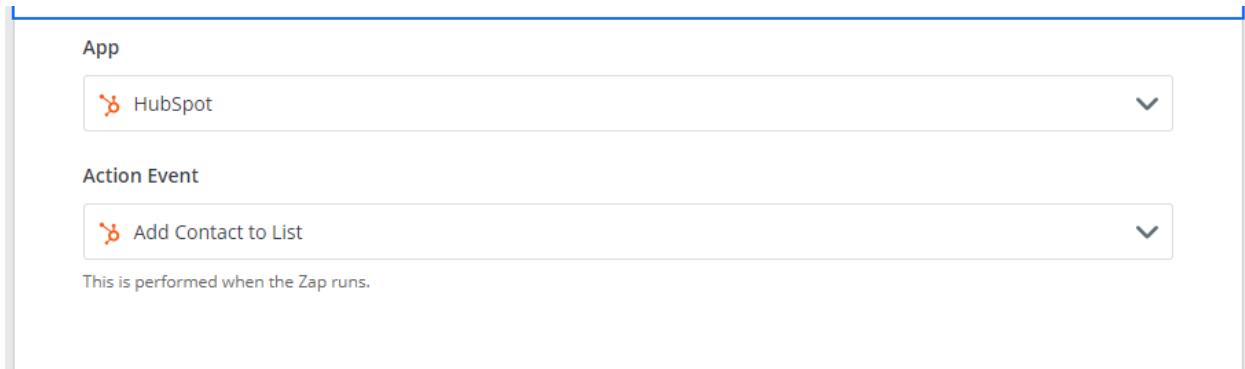
Lifecycle stage
Lead

Message
Cho toi tra sua

Hình 40. Contact được tạo thành công

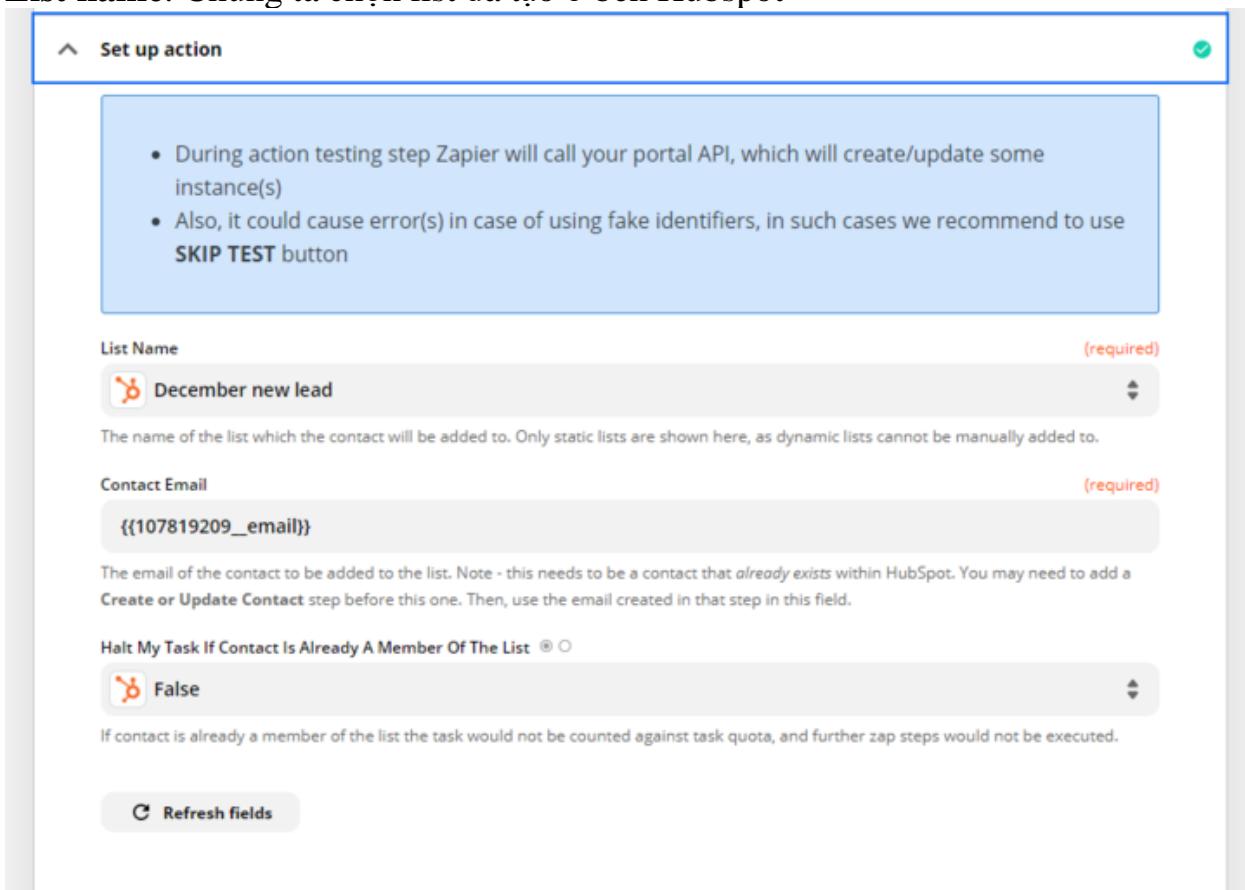
Chúng ta có thể Custom thoải mái theo Data nhận được từ Hook. Sau đó test, ở đây nó báo thành công.

Bước 7: Bước tiếp theo khi kiểm tra và tạo Contact mà mình muốn Zapier làm cho mình đó chính là đưa Contact đó vào List Contact của mình đã tạo sẵn (để dễ quản lý, tránh quá nhiều Contacts nằm trong CRM)

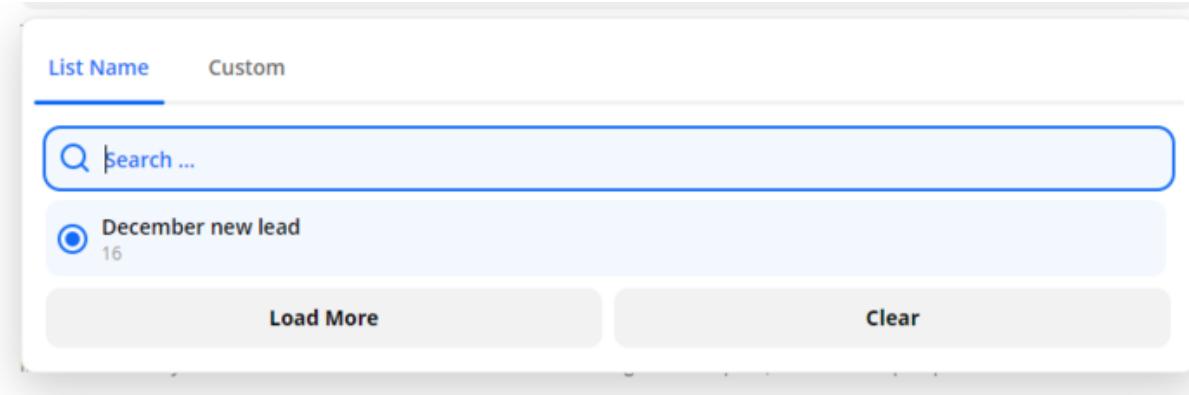


Hình 41. Đưa Contact đó vào List Contact

List name: Chúng ta chọn list đã tạo ở bên Hubspot



Hình 42. Set up action



Hình 43. Chọn List Name

Tiếp theo Add email vừa nhận được từ Hook vào

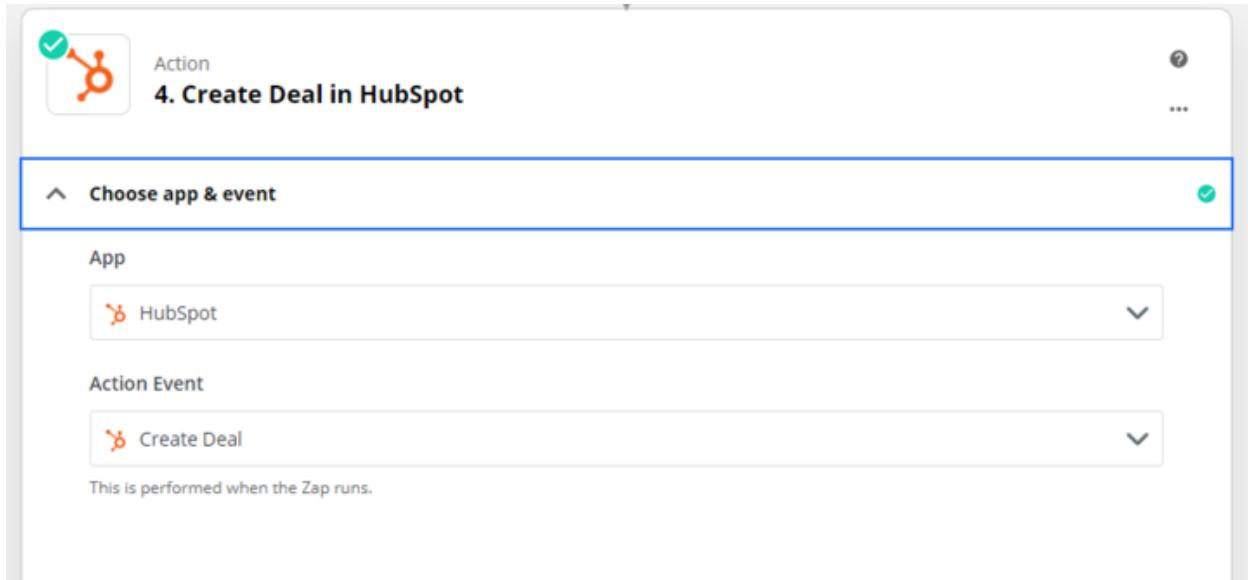
A screenshot of the Zapier 'Test action' results. At the top, there are three icons: a red asterisk, a green checkmark, and an orange person icon. To the right of these icons, the text 'Test was successful!' is displayed, followed by the subtext 'We'll use this as a sample for setting up the rest of your Zap.' Below this, a green banner shows the message 'A contact was sent to HubSpot about 17 hours ago.' A search bar labeled 'Search contact data...' is present. Underneath the search bar, several status fields are listed: 'updated:', '1: 10401'; 'discarded:'; 'invalidVids:'; and 'invalidEmails:'. At the bottom, there are two buttons: 'Retest & Review' (white background) and 'Retest & Continue' (blue background). A 'Close' button is located at the very bottom center.

Hình 44. Add email vừa nhận được từ Hook vào

NAME	EMAIL	PHONE NUMBER	CONTACT OWNER	ASSOCIATED COMPANY	LAST ACTIVITY DATE (GM)	LEAD STATUS
Facebook	notification@facebookmail.c...	-	Unassigned	-	Today at 4:25 PM	-
Hung	bhung.ontrade@gmail.com	-	Duong Hung (hungvtclip)	-	-	-
Calendly	notifications@calendly.com	-	Unassigned	Calendly LLC	Today at 4:30 PM	-
hung@gmail.com	hung@gmail.com	-	Unassigned	-	Today at 11:20 AM	New
Unica.vn	cskh@unica.vn	-	Unassigned	Unica.vn	Today at 11:06 AM	-
VietnamWorks	jobalerts@vietnamworks.com	-	Unassigned	VietnamWorks	Today at 9:27 AM	-
Duong Ba	baohungduong@gmail.com	0343478781	Unassigned	-	-	-
Hung	baohungdev@icloud.com	0347461805	Unassigned	-	-	New
Akanksha Balakrishna	akanksha.b@vtiger.com	-	Unassigned	Vtiger CRM	Yesterday at 9:03 PM	-
eBay	ebay@reply5.ebay.com	-	Unassigned	eBay	Yesterday at 5:16 PM	-
Trương Võ Ký	vokytruong@gmail.com	0962515235	Duong Hung (hungvtclip)	-	Yesterday at 4:00 PM	-
Trần Khoa	trankhoa7661@gmail.com	0395579998	Duong Hung (hungvtclip)	-	Yesterday at 10:15 AM	New
Lê Dinh Quốc	ledinhquoc@gmail.com	0902902209	Duong Hung (hungvtclip)	-	Dec 3, 2020	New
Thúy Dương	duongng1999@gmail.com	0376065099	Duong Hung (hungvtclip)	-	Dec 4, 2020	New
Nguyễn Hà Lữ Anh	luanh9941@gmail.com	0705547738	Duong Hung (hungvtclip)	-	Nov 29, 2020	-
Nguyễn Xuân Thành	xuanthanh124@gmail.com	0395737969	Duong Hung (hungvtclip)	-	-	New

Hình 45. New leads

Bước 8: Hành động tiếp theo mình muốn Zapier làm đó chính là tạo cho mình một Deal với các thông tin nhận được từ khách hàng đó chính là email, số điện thoại, tên, tin nhắn, khóa học đăng ký,...



Hình 46. Tạo Deal

Bước 9: Chúng ta Custom các Properties theo Data chúng ta muốn

Name (required)
Name of customer: Name: No data | **Email:** Email: No data | **Phone:** Phone: No data

A name for this deal

Deal Pipeline (required)
 Sales Pipeline

Deal Stage (required)
 Deal mới từ Landingpage

Deal Information: CourseCaring
{{107819209_course}}

Deal Revenue: Currency
840

Currency code for the deal.

Hình 47.1. Custom các Properties

Deal Information: Forecast Category
 Pipeline

The likelihood a deal will close. This property is used for manual forecasting your deals.

Deal Information: Next Step
 1. Course: UI UX Design

A short description of the next step for the deal

Deal Activity: Khóa Học Đã Đăng Ký
 Choose value...

Deal Revenue: Amount
Enter text or insert data...

The total amount of the deal

Deal Information: Close Date  

Enter text or insert data...

Date the deal was closed. This property is set automatically by HubSpot.

Deal Information: Create Date  

 2. Createdate: 2020-12-16T18:02:16.637Z

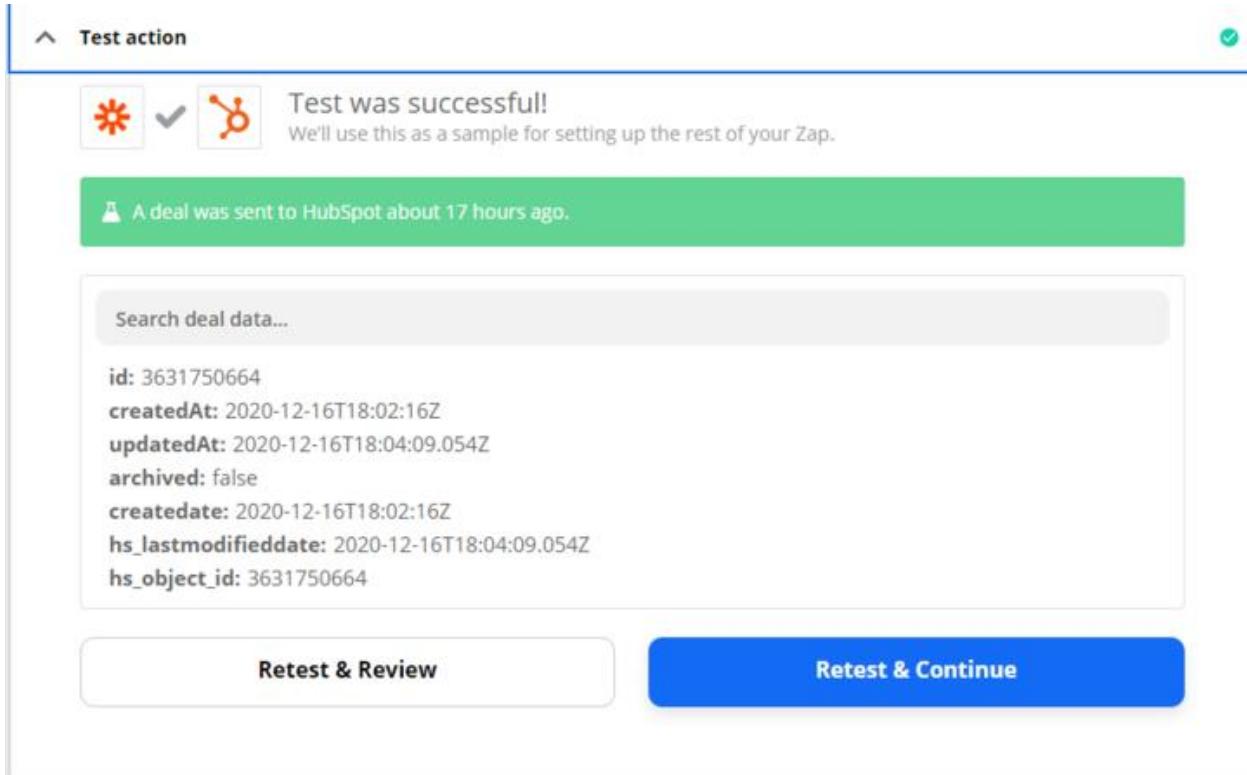
Date the deal was created. This property is set automatically by HubSpot.

Deal Information: Deal Owner
 hungvtcvip1@gmail.com

User the deal is assigned to. Assign additional users to a deal record by creating a custom user property.

Hình 48. Custom các Properties

Bước 10: Test các Action với các Properties đã điền



Hình 49. Test các Action với các Properties đã điền

Sau khi Deals đã được tạo

The screenshot shows the HubSpot 'Deals' list page. The top navigation bar includes 'Contacts', 'Conversations', 'Marketing', 'Sales', 'Service', 'Automation', and 'Reports'. The URL is http://www.beohungdev.digital/. The main content area shows a list of deals. One deal is highlighted with the following details:
Name of customer: Hung | Email: baohungdev@icloud.com | Phone: 0347461805
Close Date: MM/DD/YYYY
Stage: Deal mới từ Landingpage
Activity log (from top to bottom):

- Deal activity: Duong Hung moved deal from Kết nối với khách hàng to Deal mới từ Landingpage. [View details](#)
- Deal activity: Duong Hung moved deal from Lên lịch hẹn với khách hàng to Kết nối với khách hàng. [View details](#)
- Deal activity: Duong Hung moved deal from Deal mới từ Landingpage to Kết nối với khách hàng. [View details](#)
- Deal activity: Deal moved to Deal mới từ Landingpage by API. [View details](#)
- Deal created: This deal was created. [View details](#)

On the left sidebar, there are sections for 'About this deal' (Amount, Deal stage, Close date, Deal owner, Last contacted, Deal type), and buttons for 'View all properties' and 'View property history'.

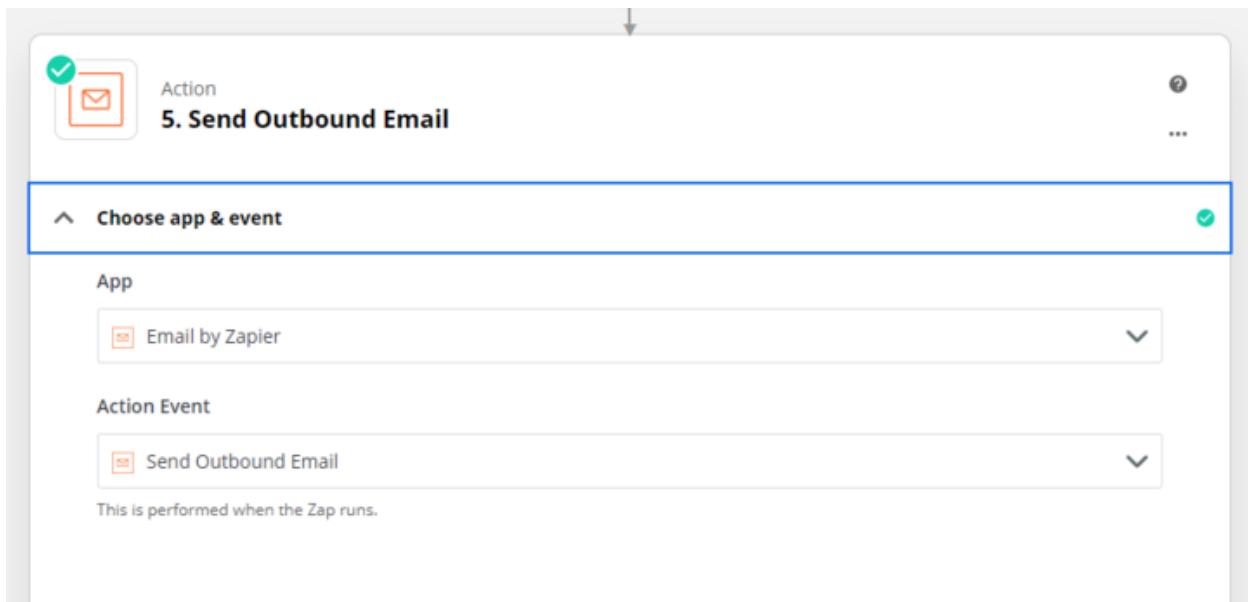
Hình 50. Sau khi Deals đã được tạo



Hình 51. Sau khi Deals đã được tạo

Sau khi tạo Deal muôn khách hàng của mình sẽ nhận được email welcome vì đã quan tâm đến khóa học. Mình làm như sau:

Bước 1: Chọn app: Email by Zapier action: send outbound email



Hình 52. Chọn app

Bước 2: Setup chúng ta sẽ điền các field Zapier yêu cầu vào. Gồm: Gửi cho ai – mình chọn gửi cho contact mới đăng ký khóa học bằng con bot.

^ Set up action

To (required)
1. Email: baohungdev@icloud.com
Can be a comma separated list of emails. Limited to 5.

Subject (required)
Welcome 1. Name: Hung to Alading courses!!!

Body (HTML Or Plain) (required)

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"  
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">  
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" xmlns:o="urn:schemas-microsoft-com:office:office"  
style="width:100%;font-family:lato, 'helvetica neue', helvetica, arial, sans-serif;-webkit-text-size-adjust:100%;-  
ms-text-size-adjust:100%;padding:0;Margin:0">  
<head>  
<meta charset="UTF-8">  
<meta content="width=device-width, initial-scale=1" name="viewport">  
<meta name="x-apple-disable-message-reformatting">  
<meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge">  
<meta content="telephone=no" name="format-detection">  
<title>New email template 2020-12-17</title>  
<!--[if (mso 16)]-->  
<style type="text/css">  
a {text-decoration: none;}  
</style>  
<!--[endif]-->  
<!--[if gte mso 9]><style>sup { font-size: 100% !important; }</style><!--[endif]-->  
<!--[if gte mso 9]>  
<xml>
```

Hình 53. Setup

Và nội dung email là một đoạn HTML như sau:

To (required)
1. Email: baohungdev@icloud.com

Can be a comma separated list of emails. Limited to 5.

Subject (required)
Welcome 1. Name: Hung to Alading courses!!!

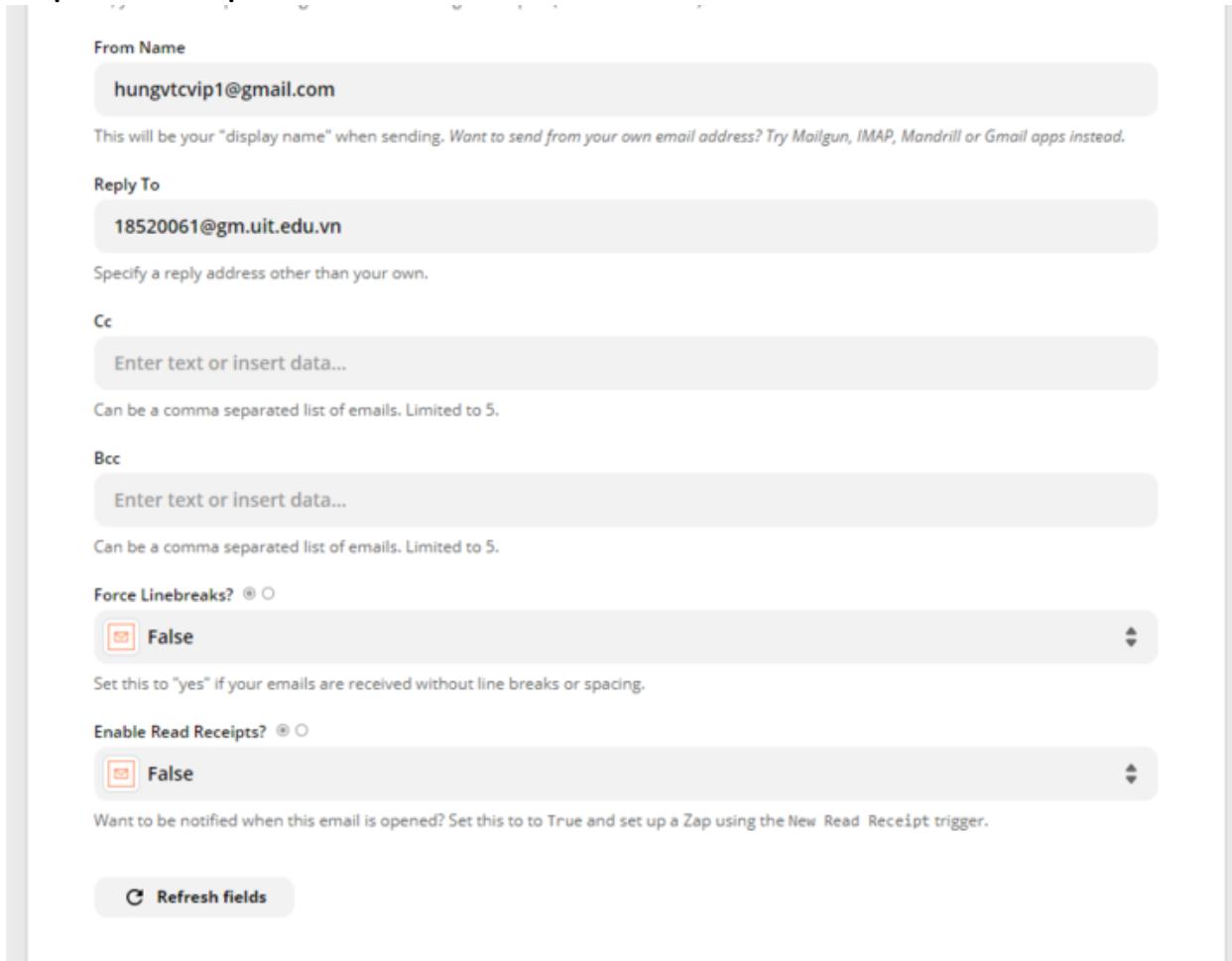
Body (HTML Or Plain) (required)

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" xmlns:o="urn:schemas-microsoft-com:office:office"
style="width:100%;font-family:lato,'helvetica neue', helvetica, arial, sans-serif;-webkit-text-size-adjust:100%;-ms-text-size-adjust:100%;padding:0;Margin:0">
<head>
<meta charset="UTF-8">
<meta content="width=device-width, initial-scale=1" name="viewport">
<meta name="x-apple-disable-message-reformatting">
<meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge">
<meta content="telephone=no" name="format-detection">
<title>New email template 2020-12-17</title>
<!--[if (mso 16)]-->
<style type="text/css">
a {text-decoration: none;}
</style>
<!--endif-->
<!--[if gte mso 9]><style>sup { font-size: 100% !important; }</style><!--endif-->
<!--[if gte mso 9]>
<xml>
```

You can place HTML in here and we will send it as is. If this is plain text, we will try to convert it to some very basic HTML for greater client compatibility.

Hình 54. Nội dung email

Một số field bạn có thể điền nếu muốn:



The screenshot shows the 'From Name' field set to 'hungvtcvip1@gmail.com'. A note below it says, 'This will be your "display name" when sending. Want to send from your own email address? Try Mailgun, IMAP, Mandrill or Gmail apps instead.' The 'Reply To' field is set to '18520061@gm.uit.edu.vn'. A note below it says, 'Specify a reply address other than your own.' The 'Cc' field has a placeholder 'Enter text or insert data...'. A note below it says, 'Can be a comma separated list of emails. Limited to 5.' The 'Bcc' field also has a placeholder 'Enter text or insert data...'. A note below it says, 'Can be a comma separated list of emails. Limited to 5.' Under 'Force Linebreaks?', the 'False' option is selected. A note below it says, 'Set this to "yes" if your emails are received without line breaks or spacing.' Under 'Enable Read Receipts?', the 'False' option is selected. A note below it says, 'Want to be notified when this email is opened? Set this to True and set up a Zap using the New Read Receipt trigger.' At the bottom is a 'C Refresh fields' button.

From Name
hungvtcvip1@gmail.com

This will be your "display name" when sending. Want to send from your own email address? Try Mailgun, IMAP, Mandrill or Gmail apps instead.

Reply To
18520061@gm.uit.edu.vn

Specify a reply address other than your own.

Cc
Enter text or insert data...

Can be a comma separated list of emails. Limited to 5.

Bcc
Enter text or insert data...

Can be a comma separated list of emails. Limited to 5.

Force Linebreaks? False

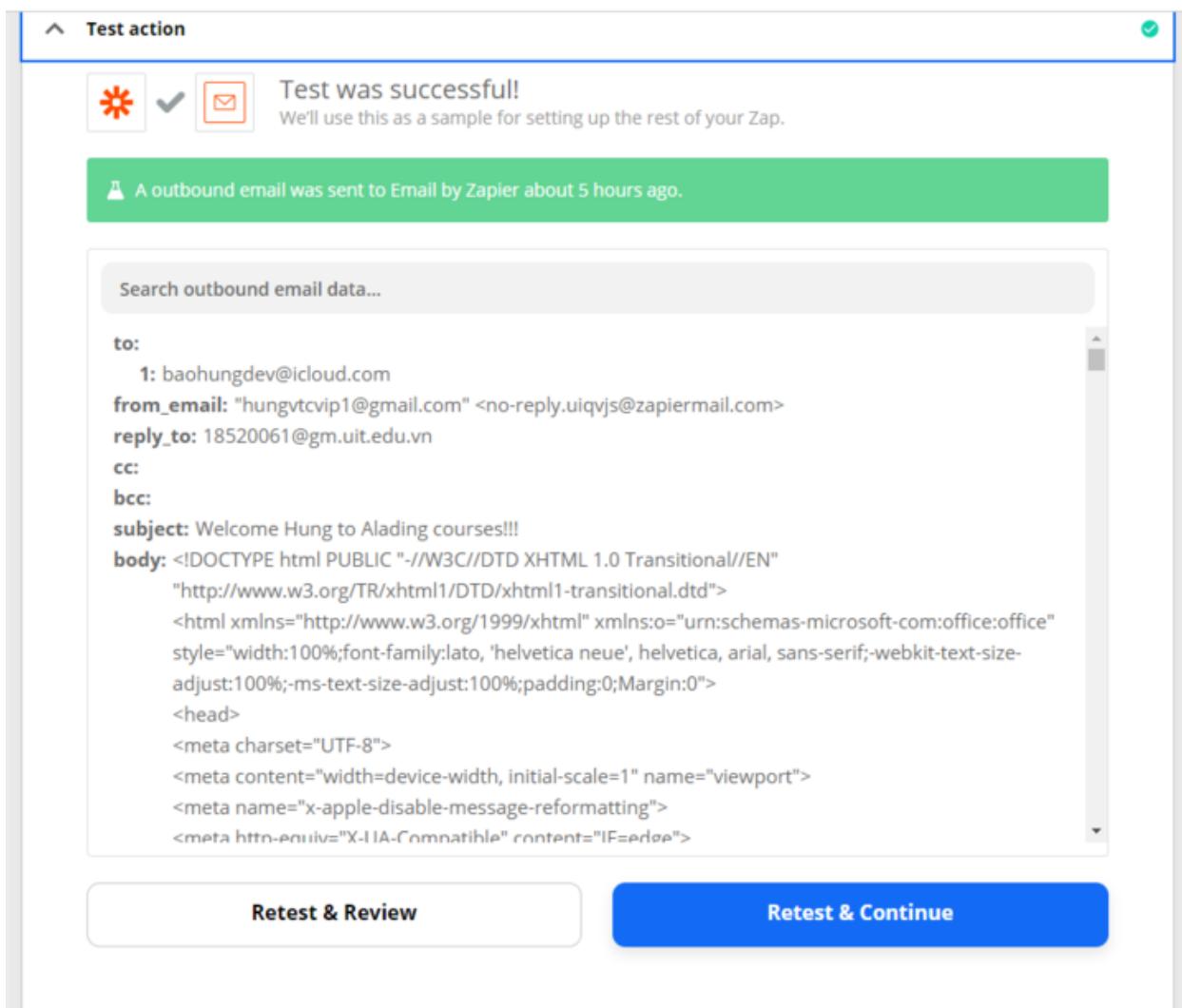
Set this to "yes" if your emails are received without line breaks or spacing.

Enable Read Receipts? False

Want to be notified when this email is opened? Set this to True and set up a Zap using the New Read Receipt trigger.

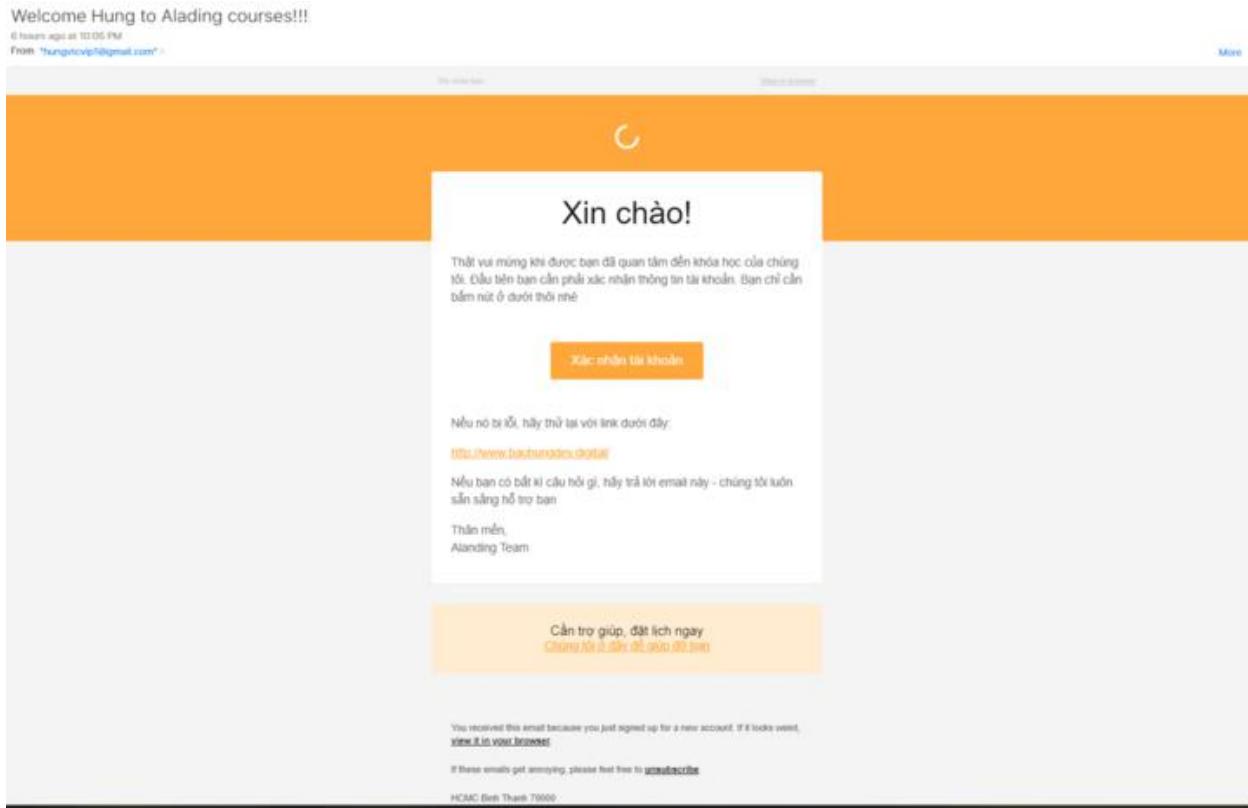
C Refresh fields

Hình 55. Điền fields



Hình 56. Test action

Email được gửi đến khách hàng như sau:

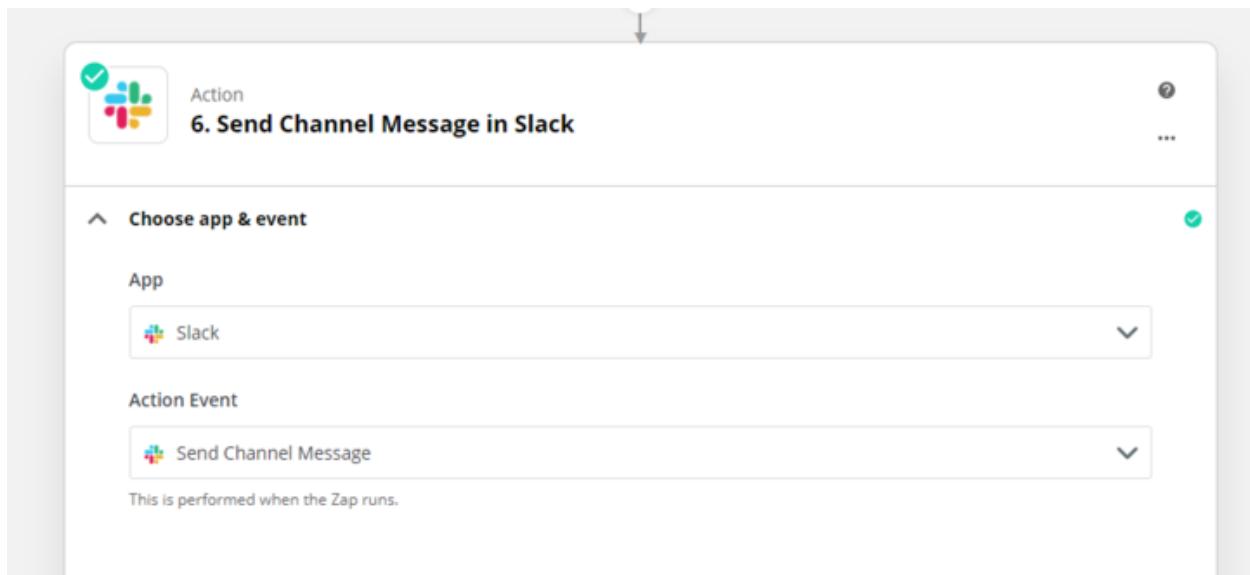


Hình 57. Email gửi đến khách hàng

Test action thành công.

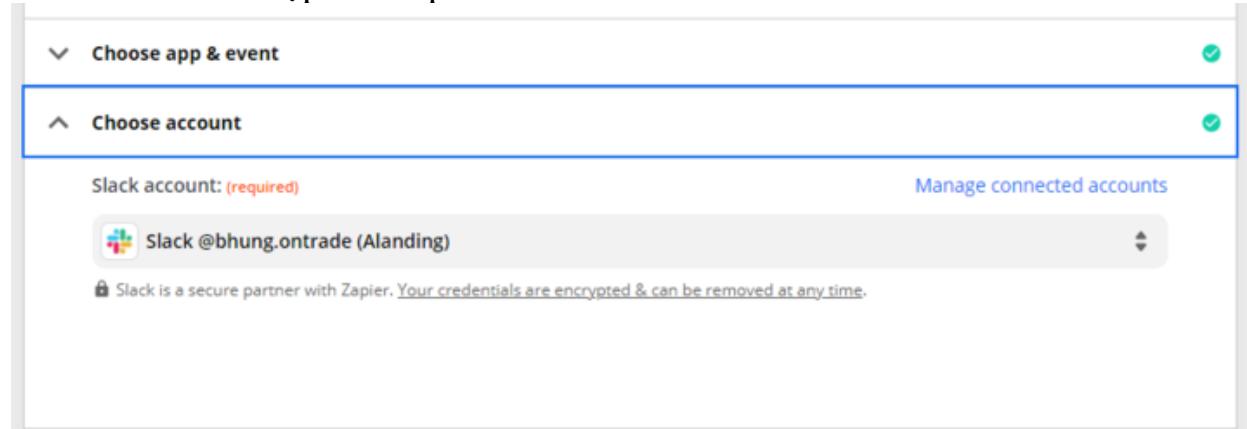
Sau khi nhận được thông tin của khách hàng thì mình không muốn các bạn sale – nhân viên công ty vào trong Hubspot để check thông báo xem có deal mới hay contact mới hay không một cách thường xuyên.

Mình sẽ để Zapier gửi vào Slack channel của mấy bạn sale. Thông tin của khách hàng vừa đăng kí vừa để nhanh chóng liên lạc, vừa để team lead chia task dễ hơn.



Hình 58. Zapier gửi vào Slack channel

Sau khi chọn action và app tương tự như các app ở trên thì chúng ta chọn account của Slack để kết hợp với Zapier



Hình 59. Chọn account của Slack

Chúng ta sẽ điền các field yêu cầu như tên Channel trong slack chúng ta muốn gửi tin nhắn, nội dung của tin nhắn được gửi đến bao gồm những gì

Channel (required)

 lead-retrieves

If you use a Custom Value, you can also use the channel ID.

Message Text (required)

```
*New lead has came!!!* That is
*Name*: {{107819209_name}}
*Email*: {{107819209_email}}
*Phone*: {{107819209_phone}}
with
*Course*:{{107819209_course}}
*Message*: {{107819209_comment}}
```

Specify text of the message to send. Check out the [formatting help doc](#) for advanced options.

Send As A Bot?

 Yes

If you choose no, this message will appear to come from you. Direct messages are always sent by bots.

Bot Name

Doggy

Specify the bot name which appears as a bold username above the message inside Slack. Defaults to Zapier.

Bot Icon

https://www.pikpng.com/pngl/m/100-1003967_dog-png-icon-free-flat-animal-icons-clipart.png

Either an image url or an emoji available to your team (surrounded by :). For example, https://site.com/icon_256.png or :robot_face:

Include A Link To This Zap?

 No

If you choose yes, a link to this Zap will be added to the end of the message, making it easy for you and your team to edit the Zap with one click.

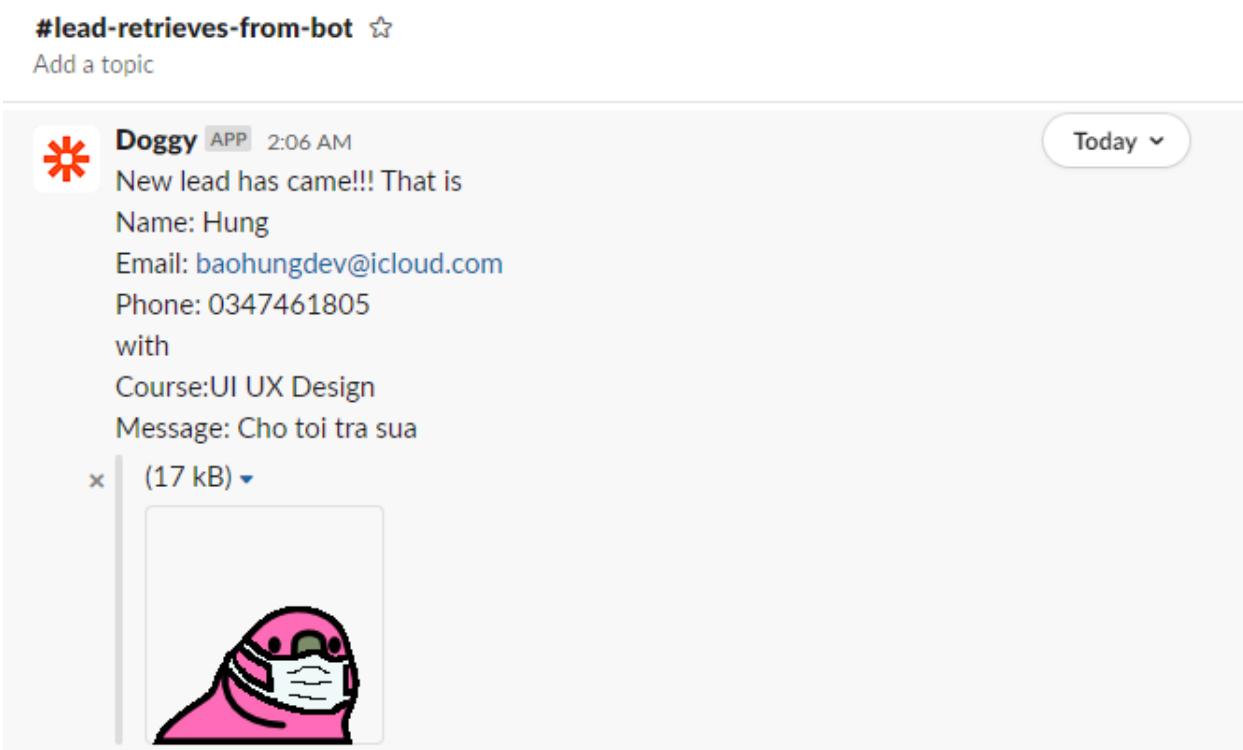
Hình 60. ĐIỀN FIELDS

The screenshot shows the Zapier interface after a test was run. At the top, there are three icons: a red asterisk, a green checkmark, and a blue square with colored dots. To the right of these icons, the text "Test was successful!" is displayed, followed by the subtext "We'll use this as a sample for setting up the rest of your Zap." Below this, a green banner contains the message "⚠ A channel message was sent to Slack about 16 hours ago." Underneath the banner is a search bar with the placeholder "Search channel message data...". The main content area displays the details of the test message:
channel: C01GMR01AGP
ts: 1608145730.001300
message:
 type: message
 subtype: bot_message
 text: *New lead has came!!!* That is
 Name: Hung
 Email: <mailto:baohungdev@icloud.com|baohungdev@icloud.com>
 Phone: 0347461805
 with
 Course: UI UX Design
 Message: Cho toi tra sua
ts: 1608145730.001300
username: Doggy
icons:
 image_48: https://s3-us-west-2.amazonaws.com/slack-files2/bot_icons/2020-12-16/1580869135187_48.png

At the bottom, there are two buttons: "Retest & Review" (gray background) and "Retest & Continue" (blue background).

Hình 61. Test action

Kết quả tin nhắn được tạo tự động trong Slack



Hình 62. Kết quả tin nhắn được tạo tự động trong Slack

6.3 Tích hợp với Google Calendar

❖ **Đặt vấn đề:**

Chúng ta muốn khách hàng có thể đặt lịch hẹn trực tiếp để trao đổi về sản phẩm, giải đáp các thắc mắc của khách hàng

Nhưng trước đây chúng ta phải gọi điện thoại xin một cuộc hẹn với khách hàng, chuyển đổi rất nhiều Data từ ngày giờ mà khách hàng cung cấp, hoặc sắp xếp lịch một cách thủ công

Thay vì thế chúng ta sử dụng một ứng dụng miễn phí có tên là Calendly. Nó sẽ giúp mọi người đặt lịch hẹn để meeting với nhau qua nhiều hình thức như SĐT, 1:1 Online, 1:1 Offline, Online Conference,... Nó sẽ kết hợp với Google Calendar để tìm ra những khoảng thời gian trống trong lịch biểu của chúng ta, từ đó người đặt lịch sẽ đối chiếu được ngay trong lúc đặt lịch, không cần phải qua nhiều bước xác nhận như trước.

Ngoài ra chúng ta có cũng có thể kết hợp ứng dụng này với Hubspot. Nó giúp chúng ta lên lịch một cuộc hẹn với contact được tạo ra ngay trong hubspot khi người đặt lịch cung cấp thông tin cần thiết để tiến hành buổi hẹn.

Màn hình chính của Calendly

The screenshot shows the Calendly dashboard under the heading "My Calendly". The top navigation bar includes "Event Types", "Scheduled Events", and "Workflows". Below this is a search/filter bar with a placeholder "Filter" and a user profile for "Cris" with the URL "calendly.com/crisduong". A blue button "+ New Event Type" and a gear icon are also present. The main area displays four event types in cards:

- 1:1 Meeting for 60 minutes with Cris**
1 hr, One-on-One
/1-1-meeting-for... Copy Link
- 15 Minute Meeting**
15 mins, One-on-One
/15min Copy Link
- 30 Minute Meeting**
30 mins, One-on-One
/30min Copy Link
- 60 Minute Meeting**
1 hr, One-on-One
/60min Copy Link

Hình 63. Kết hợp Google Calendar với Hubspot

Chúng ta tạo một sự kiện 1:1

[Back](#)

Create New Event Type



One-on-One

Let an invitee pick a time to meet with you.

[Create](#)

Group

Let multiple invitees meet with you at one time.

[Create](#)

Want to host shared events with others? Add members to your account [Invite members](#)



Collective

Host an event with another person and let invitees pick a time when you're all available.

[Create](#)

Round Robin

Create an event that cycles between multiple hosts.

[Create](#)

Hình 64. Tạo một sự kiện 1:1

What event is this?

Event name * [?](#)

Location [?](#)
 Add a location

Description/Instructions [?](#)
Write a summary and any details your invitee should know about the event.

Event link * [?](#)
 calendly.com/crisduong/

Event color * [?](#)

Cancel [Next](#)

Hình 65. Nhập thông tin sự kiện

Điền vào các mục yêu cầu. Bật event ON

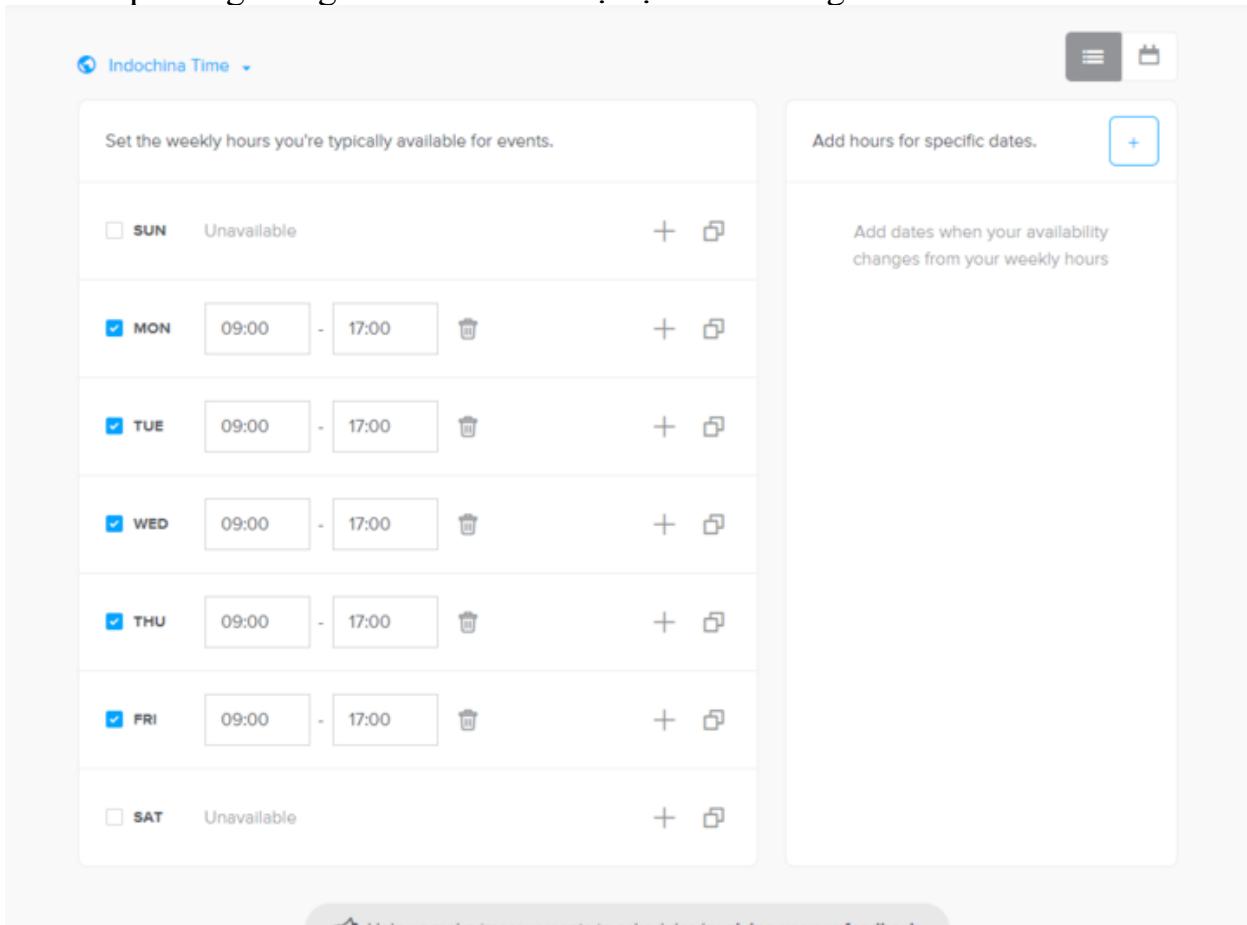
Your event type is

ON

[View live page](#)

Hình 66. Bật event

Nếu muốn sử dụng ngay thì Copy link view live page. Ngoài ra chúng ta cũng có thể set up thời gian người khác có thể đặt lịch với chúng ta



Hình 67. Set up thời gian đặt lịch

Thông báo đến chúng ta và người đặt lịch

Notifications and Cancellation Policy
Calendar Invitations, Email Reminders, Email Follow-Up

Cancel Save & Close

Calendar Invitations ⓘ
An event will be created in your calendar and your invitee will be added as an attendee.
Note: Requires a Google, Office 365 or Exchange calendar connection with the ability to add new Calendly events.
[Switch to Email Confirmations](#)

Email Reminders ⓘ
An invitee will receive a reminder email before a scheduled event at specified times.
[Personalize](#) ON

Email Follow-Up
Request a review or prompt next steps with an automated email sent after the event is over.
[Personalize](#) ON

Use a no-reply email address
 Your invitee will not see your email address in event notifications sent by Calendly (this doesn't impact calendar invitations).

Text Reminders ⓘ
Your invitees will have the option of receiving text reminders before a scheduled event at specified times.
Inactive OFF

Hình 68. Thông báo đến chúng ta và người đặt lịch

Nếu chúng ta kết hợp với Hubspot thì nó sẽ tự tạo một event trong contact profile của người đó.

The screenshot shows a CRM application interface. On the left, there is a contact card for 'Calendly LLC' with fields like First name, Email, and Phone number. On the right, an email message is displayed with the subject '[Canceled] 1:1 Meeting for 60 minutes with Cris with Hung on 18 December 2020'. The message body contains details about the canceled meeting, including invitees, date/time, and cancellation reason.

Hình 69. Tự động tạo Calendly

The screenshot shows a pinned note for a meeting. The note includes the subject '[Canceled] Calendly: 1:1 Meeting for 60 minutes with Cris', location information, and a comment from 'Duong Hung' stating 'Duong Hung scheduled a meeting with Hung'. There is also a section for attendees and a button to add a comment.

Hình 70. Meeting

CHƯƠNG 7: KẾT LUẬN

7.1 Phân công công việc

STT	Tên thành viên nhóm	Nhiệm vụ	Mức độ hoàn thành
1	18520061 – Dương Bảo Hưng	Phân công task cho team, trực tiếp triển khai dự án	
2	18520293 – Trần Cao Việt Khoa	Nghiên cứu tài liệu, cài đặt HubSpot	

3	18520520 – Nguyễn Song Ngân Châu	Nghiên cứu tài liệu, soạn báo cáo, cài đặt Quriobot	
4	18520648 – Nguyễn Thị Thùy Dương	Nghiên cứu tài liệu, soạn báo cáo, cài đặt Quriobot	

7.2 Kết quả đạt được

- Hỗ trợ khách hàng những vấn đề cơ bản/ trao đổi trực tiếp với khách hàng thông qua việc tích hợp Quriobot vào Landing page.
- Tự động cập nhật các giao dịch của khách hàng và các hoạt động bán hàng.
- Tự động gửi mail cho khách hàng khi vừa thu thập thông tin khách hàng.
- Nắm vững và biết sử dụng Zapier để kết nối nhiều ứng dụng khác với nhau, từ đó tạo được hệ thống chăm sóc khách hàng tự động và thông báo đến người dùng, khách hàng một cách tự động.
- Tiết kiệm được thời gian khi làm việc online trên mạng hay thực hiện các chiến dịch truyền thông, marketing online.

7.3 Hướng phát triển trong tương lai

- Tiếp tục phát triển sự liên kết giữa Zapier, Hubspot CRM, Slack channel, Calendar thực hiện một cách chặt chẽ.
- Tìm hiểu và phát triển thêm tính năng tích hợp tổng đài trong Hubspot CRM.
- Nâng cấp Quriobot để hoàn thiện hơn nữa.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trang HubSpot: <https://knowledge.hubspot.com/#>
2. Trang Zapier: <https://zapier.com/how-it-works>
3. Trang Quriobot: <https://academy.quriobot.com/support/home>

