TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GTVT



**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**BÁO CÁO MÔN HỌC**

**ĐIỆN** **TOÁN** **ĐÁM** **MÂY**

**Đề tài:**

**CÁC GIẢI PHÁP VÀ SẢN PHẨM CLOUD CRM CỦA SALESFORCE.COM**

|  |  |
| --- | --- |
| **GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**: | **ThS. Phan Như Minh** |
| **Sinh viên:** | **Nguyễn Thế Anh**  **Nguyễn Đình Chiến**  **Trần Trường Giang**  **Nguyễn Thị Mai Hoa**  **Nguyễn Đức Thành** |

**Lớp: 74DCTT11**

**VĨNH PHÚC 2025**

# LỜI NÓI ĐẦU

Trong bối cảnh nền kinh tế toàn cầu đang bước vào kỷ nguyên số hóa mạnh mẽ, việc áp dụng công nghệ thông tin vào quản trị doanh nghiệp không còn là xu hướng mà đã trở thành yêu cầu thiết yếu. Một trong những lĩnh vực quan trọng được số hóa sớm và sâu rộng nhất chính là quản lý quan hệ khách hàng (Customer Relationship Management – CRM). Với sự phát triển vượt bậc của điện toán đám mây (Cloud Computing), các giải pháp CRM truyền thống đang dần được thay thế bằng những nền tảng Cloud CRM hiện đại, linh hoạt và dễ mở rộng. Những giải pháp này không chỉ giúp doanh nghiệp quản lý khách hàng hiệu quả hơn mà còn hỗ trợ tối ưu hóa quy trình bán hàng, marketing và chăm sóc khách hàng trên một nền tảng thống nhất.

Salesforce.com là một trong những công ty tiên phong và giữ vị trí dẫn đầu toàn cầu trong lĩnh vực Cloud CRM. Từ khi thành lập đến nay, Salesforce không ngừng đổi mới và phát triển hệ sinh thái sản phẩm phong phú, tích hợp nhiều công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo (AI), phân tích dữ liệu lớn (Big Data), Internet vạn vật (IoT) và tự động hóa quy trình kinh doanh. Với triết lý “Customer Success” – lấy thành công của khách hàng làm trung tâm, Salesforce đã trở thành lựa chọn hàng đầu của hàng triệu doanh nghiệp trên toàn thế giới, từ các công ty khởi nghiệp cho đến các tập đoàn đa quốc gia.

Bài báo cáo này được thực hiện với mục tiêu tìm hiểu một cách hệ thống và chuyên sâu về các giải pháp và sản phẩm Cloud CRM mà Salesforce cung cấp, bao gồm: Salesforce Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud, Commerce Cloud, cùng với nền tảng phát triển ứng dụng AppExchange và các công cụ hỗ trợ khác. Báo cáo sẽ phân tích cách các giải pháp này hoạt động, lợi ích mà chúng mang lại cho doanh nghiệp, cũng như xu hướng ứng dụng trong thực tế tại các lĩnh vực khác nhau.

Thông qua việc nghiên cứu chủ đề này, người viết không chỉ hiểu rõ hơn về kiến thức chuyên môn trong lĩnh vực điện toán đám mây và CRM, mà còn nâng cao khả năng đánh giá, phân tích và liên hệ kiến thức vào thực tiễn. Đây là nền tảng quan trọng để vận dụng vào các công việc thực tế sau này trong môi trường doanh nghiệp số.

Em xin chân thành cảm ơn quý thầy cô bộ môn đã tận tình hướng dẫn, cung cấp tài liệu và tạo điều kiện thuận lợi để em hoàn thành bài báo cáo này. Dù đã nỗ lực hết sức, song do thời gian và kiến thức còn hạn chế, bài báo cáo chắc chắn không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những góp ý quý báu từ thầy cô để hoàn thiện hơn trong quá trình học tập và nghiên cứu sau này.

# MỤC LỤC

[LỜI NÓI ĐẦU 2](#_Toc200721365)

[MỤC LỤC 3](#_Toc200721366)

[BẢNG PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC 4](#_Toc200721367)

[CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CRM, CLOUD CRM VÀ SALESFORCE 5](#_Toc200721368)

[1.1. CRM là gì? 5](#_Toc200721369)

[1.2. Cloud CRM là gì? 5](#_Toc200721370)

[1.3. Tổng quan về Salesforce 6](#_Toc200721371)

[CHƯƠNG 2: CÁC SẢN PHẨM CLOUD CRM CHÍNH CỦA SALESFORCE 8](#_Toc200721372)

[2.1. Salesforce Marketing Cloud là gì? Các sản phẩm? 8](#_Toc200721373)

[2.2 Salesforce Sales Cloud là gì? 9](#_Toc200721374)

[2.3. Salesforce Commerce Cloud là gì? 9](#_Toc200721375)

[2.3.1. Các tính năng nổi bật của Salesforce Commerce Cloud 10](#_Toc200721376)

[2.3.2. Lợi ích của Salesforce Commerce Cloud đối với doanh nghiệp 10](#_Toc200721377)

[2.3.3. Ứng dụng thực tế của Salesforce Commerce Cloud 11](#_Toc200721378)

[2.4 Salesforce Service Cloud Là gì ? 11](#_Toc200721379)

[2.4.1. Các tính năng chính của Salesforce Service Cloud 11](#_Toc200721380)

[2.4.2. Lợi ích của Salesforce Service Cloud đối với doanh nghiệp 12](#_Toc200721381)

[CHƯƠNG 3: TÍNH NĂNG NỔI BẬT TRONG SALESFORCE CRM 15](#_Toc200721382)

[3.1. Chatter giao tiếp nội bộ với khách hàng 15](#_Toc200721383)

[3.2. Quản lý cơ hội bán hàng 16](#_Toc200721384)

[3.3. Community Cloud là gì? 18](#_Toc200721385)

[3.3.1 Ưu nhược điểm của việc sử dụng Community Cloud 19](#_Toc200721386)

[3.3.2 Một số ví dụ thực tế về ứng dụng của Community Cloud 21](#_Toc200721387)

[3.4. Tổng quan Analytics Cloud của Saleforce. 21](#_Toc200721388)

[3.4.1 Giới thiệu chung 21](#_Toc200721389)

[3.4.2. Các tính năng chính 22](#_Toc200721390)

[3.4.3. Kiến trúc tổng quan 22](#_Toc200721391)

[3.4.4. Lợi ích chính 22](#_Toc200721392)

[3.4.5. Hạn chế 22](#_Toc200721393)

[Kết luận 22](#_Toc200721394)

[CHƯƠNG 4: ỨNG DỤNG VÀ MÔ PHỎNG SỬ DỤNG SALESFORCE CRM. 23](#_Toc200721395)

# BẢNG PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Thành viên** | **Nhiệm vụ chính** | **Nội dung phụ trách** | **Ghi chú** |
| **Nguyễn Thị Mai Hoa** | Tổng quan CRM và Salesforce | - Câu 1: CRM là gì? Cloud CRM là gì?  - Câu 2: Salesforce làm gì? | Giới thiệu tổng quan về CRM, Cloud CRM và vai trò chiến lược của Salesforce. |
| **Nguyễn Đức Thành** | Các sản phẩm Cloud CRM | - Câu 3: Salesforce Marketing Cloud là gì? Các sản phẩm? - Câu 4: Salesforce Sales Cloud là gì? | |  | | --- | | Trình bày các giải pháp và sản phẩm Cloud CRM tiêu biểu trong lĩnh vực marketing và bán hàng. | |
| **Nguyễn Đình Chiến** | Các sản phẩm Cloud CRM | - Câu 5: Salesforce Commerce Cloud là gì? - Câu 8: Salesforce Service Cloud là gì? | |  | | --- | | Trình bày các giải pháp và sản phẩm Cloud CRM nổi bật trong thương mại điện tử và chăm sóc khách hàng. | |
| **Nguyễn Thế Anh** | Tính năng nổi bật trong Salesforce CRM | |  | | --- | | - Câu 6: Tính năng Chatter giao tiếp nội bộ và quản lý khách hàng. - Câu 7: Tính năng quản lý cơ hội bán hàng. - Câu 9: Tổng quan Community Cloud. | | |  | | --- | | Phân tích các giải pháp hỗ trợ quản lý cơ hội bán hàng và xây dựng cộng đồng khách hàng. | |
| **Trần Trường Giang** | Analytics và demo CRM thực tế | - Câu 10: Tổng quan Analytics Cloud của Salesforce.  -Câu 11: Demo dịch vụ CRM trên Salesforce. | |  | | --- | | Trình bày mô phỏng sử dụng thực tế, phân tích dữ liệu và khả năng ứng dụng của Salesforce CRM. | |

# CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CRM, CLOUD CRM VÀ SALESFORCE

## 1.1. CRM là gì?

CRM (Customer Relationship Management – Quản lý quan hệ khách hàng) là một chiến lược kinh doanh toàn diện giúp doanh nghiệp quản lý và phân tích các tương tác với khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng. Mục tiêu cốt lõi của CRM là cải thiện mối quan hệ giữa doanh nghiệp và khách hàng, từ đó nâng cao sự hài lòng, giữ chân khách hàng, tối đa hóa giá trị vòng đời khách hàng (customer lifetime value) và tăng trưởng doanh thu dài hạn.

CRM không chỉ là một phần mềm, mà là một triết lý kinh doanh đặt khách hàng làm trung tâm. Một hệ thống CRM hiệu quả giúp doanh nghiệp:

* Ghi nhớ và lưu trữ thông tin chi tiết về từng khách hàng (họ tên, nhu cầu, lịch sử mua hàng, phản hồi…).
* Tự động hóa các quy trình bán hàng, tiếp thị và dịch vụ khách hàng.
* Phân tích hành vi tiêu dùng để dự đoán xu hướng và nhu cầu của khách hàng.
* Cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng theo từng phân khúc cụ thể.

Ngày nay, với sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường, việc duy trì mối quan hệ bền vững với khách hàng không chỉ là lợi thế, mà còn là yếu tố sống còn của mỗi doanh nghiệp. CRM đã trở thành công cụ thiết yếu trong chiến lược quản trị hiện đại.

## 1.2. Cloud CRM là gì?

Cloud CRM là hệ thống quản lý quan hệ khách hàng hoạt động trên nền tảng điện toán đám mây, cho phép người dùng truy cập dữ liệu và các tính năng quản lý từ bất cứ đâu có kết nối internet, thông qua trình duyệt web hoặc ứng dụng di động.

Không giống như CRM truyền thống yêu cầu cài đặt phần mềm và duy trì máy chủ vật lý, Cloud CRM hoạt động hoàn toàn trực tuyến. Nhà cung cấp sẽ chịu trách nhiệm bảo trì, nâng cấp và đảm bảo an toàn hệ thống. Doanh nghiệp chỉ cần trả phí theo mô hình thuê bao (tháng, quý hoặc năm), rất phù hợp với nhiều loại hình tổ chức, từ startup đến tập đoàn lớn.

* **Ưu điểm nổi bật của Cloud CRM bao gồm:**
* **Truy cập linh hoạt 24/7:** Người dùng có thể làm việc từ mọi nơi, trên nhiều thiết bị như laptop, tablet, smartphone.
* **Tiết kiệm chi phí:** Không cần đầu tư ban đầu cho hạ tầng CNTT, giảm chi phí bảo trì và nhân sự kỹ thuật.
* **Cập nhật liên tục:** Hệ thống luôn được cập nhật phiên bản mới nhất mà không gián đoạn hoạt động.
* **Tính bảo mật cao:** Dữ liệu được sao lưu thường xuyên và bảo vệ bằng các công nghệ mã hóa tiên tiến.
* **Khả năng mở rộng:** Dễ dàng thêm người dùng, tính năng hoặc tích hợp với các nền tảng khác theo nhu cầu phát triển của doanh nghiệp.

Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ, Cloud CRM được xem là bước tiến tất yếu trong hành trình nâng cao trải nghiệm khách hàng và hiệu quả quản lý nội bộ.

## 1.3. Tổng quan về Salesforce

Salesforce là công ty tiên phong và dẫn đầu toàn cầu trong lĩnh vực Cloud CRM. Được thành lập vào năm 1999 bởi doanh nhân Marc Benioff cùng cộng sự, Salesforce đã làm thay đổi cách thức doanh nghiệp tiếp cận phần mềm bằng mô hình Software-as-a-Service (SaaS), mở ra kỷ nguyên mới cho việc sử dụng ứng dụng trên nền tảng đám mây.

Salesforce cung cấp một hệ sinh thái đa dạng với các sản phẩm và dịch vụ mạnh mẽ giúp doanh nghiệp:

* Quản lý toàn diện các hoạt động bán hàng, tiếp thị, chăm sóc khách hàng.
* Xây dựng các ứng dụng tùy biến theo nhu cầu riêng.
* Phân tích dữ liệu và dự báo hành vi khách hàng dựa trên trí tuệ nhân tạo.
* Tạo dựng các cộng đồng trực tuyến dành cho khách hàng, đối tác và nhân viên.

**Các mảng sản phẩm chủ lực của Salesforce bao gồm:**

* **Sales Cloud:** Quản lý toàn bộ quy trình bán hàng, từ khách hàng tiềm năng đến ký kết hợp đồng.
* **Service Cloud:** Hỗ trợ chăm sóc khách hàng đa kênh, tăng tốc độ phản hồi và chất lượng dịch vụ.
* **Marketing Cloud:** Xây dựng và triển khai chiến dịch tiếp thị tự động, cá nhân hóa theo từng đối tượng khách hàng.
* **Commerce Cloud:** Tối ưu hóa trải nghiệm mua sắm trực tuyến, từ thương mại điện tử B2B đến B2C.
* **Analytics Cloud (Tableau CRM):** Cung cấp báo cáo, trực quan hóa dữ liệu và hỗ trợ ra quyết định theo thời gian thực.
* **Community Cloud:** Tạo các diễn đàn, cổng thông tin để khách hàng và đối tác tương tác trực tiếp với doanh nghiệp.

**Các đặc điểm nổi bật của Salesforce:**

* Hệ thống hoàn toàn dựa trên đám mây, không cần cài đặt cục bộ.
* Tùy biến cao, có thể lập trình thêm tính năng riêng.
* Giao diện trực quan, dễ sử dụng.
* Khả năng tích hợp rộng rãi với các hệ thống bên ngoài.
* Bảo mật cấp doanh nghiệp, được tin cậy bởi các tập đoàn lớn trên thế giới.

Với phương châm "Customer Success" – lấy sự thành công của khách hàng làm trọng tâm, Salesforce không ngừng đổi mới và phát triển để trở thành nền tảng số hóa toàn diện cho các doanh nghiệp trong thời đại số.

# CHƯƠNG 2: CÁC SẢN PHẨM CLOUD CRM CHÍNH CỦA SALESFORCE

## 2.1. Salesforce Marketing Cloud là gì? Các sản phẩm?

* **Salesforce Marketing Cloud là gì?**

Đây là một nền tảng Marketing sở hữu rất nhiều công cụ được thiết kế nhằm mục đích quản lý tương tác của nhóm khách hàng hiện tại (và cả nhóm khách hàng tiềm năng) đối với thương hiệu một cách hiệu quả thông qua nhiều kênh khác nhau.

Ngoài ra, nền tảng này còn giúp doanh nghiệp xây dựng nhiều kênh trải nghiệm khách hàng. Doanh nghiệp có thể liên hệ với khách hàng qua các kênh giao tiếp khác nhau ([SMS](https://vi.wikipedia.org/wiki/SMS), email, quảng cáo trên mạng xã hội,…) vào thời điểm thích hợp. Qua đó mở rộng quy mô khách hàng cũng như gia tăng số lượng đơn. Với Marketing Cloud, hoạt động lên kế hoạch, theo dõi, phân tích và đi đến quyết định trở nên dễ dàng hơn bao giờ hết.

+ **Sản phẩm chính của Salesforce Marketing Cloud là gì và hỗ trợ những hoạt động nào cho doanh nghiệp?**

Như đã đề cập ở trên, Marketing Cloud sở hữu nhiều công cụ và nền tảng phục vụ cho nhiều mục đích khác nhau như Journey Builder, Email Studio, Mobile Studio, Social Studio, Data Studio,Pardot, Salesforce DMP,…

+ **Đánh giá và phân tích mức độ ảnh hưởng**

Analytics Builder của Salesforce Marketing Cloud Developer sẽ giúp doanh nghiệp xuất ra các bản báo cáo và phân tích tại thời gian thực đối với mỗi hành động. Doanh nghiệp sẽ kiểm tra được ai đã ghé thăm website hay tương tác với các chiến dịch email marketing và còn rất nhiều khả năng khác nữa.

Marketing Cloud cũng hỗ trợ doanh nghiệp xác định số lượng khách hàng hiện có tại từng giai đoạn trong hành trình. Sau khi có những thông tin này, doanh nghiệp sẽ đưa ra những quyết định đúng đắn, đồng thời tối ưu hóa mọi hành động Marketing nhằm đạt được kết quả tốt hơn.

+ **Salesforce Marketing Cloud sử dụng Einstein AI để đưa ra dự đoán**

Salesforce in Marketing đã thêm nền tảng Einstein có tích hợp trí thông minh nhân tạo. Nền tảng này gồm các tính năng: Einstein Engagement Scoring, Einstein Engagement Frequency và Einstein Send Time Optimization.

Chức năng của AI là cung cấp các dữ liệu dự đoán về hành vi khách hàng để hỗ trợ doanh nghiệp xác định thời điểm gửi email. Việc này đảm bảo rằng doanh nghiệp đạt được xác suất mở email và tương tác cao nhất.

Doanh nghiệp cũng có thể sử dụng Einstein để theo dõi phân khúc khách hàng đang được tác động hoặc bị tác động thái quá. Từ đó có thể điều chỉnh số lượng email gửi đến mỗi khách hàng để tối ưu hóa kết quả đạt được.

+ **Kết luận về Salesforce Marketing Cloud là gì ?**

Có thể thấy rằng Salesforce Marketing Cloud là một công cụ đặc biệt sử dụng trong hoạt động xây dựng chiến lược tự động hóa Marketing và chiến lược cá nhân hóa. Một khi doanh nghiệp hiểu rõ cách áp dụng, tiềm năng của Marketing Cloud gần như là vô hạn. Với nền tảng này, doanh nghiệp có khả năng phát triển toàn diện cách vận hành chiến dịch theo hướng năng suất và hiệu quả hơn.

* **Các sản phẩm chính của Salesforce Marketing Cloud bao gồm:**

1. Journey Builder: Tạo và quản lý hành trình khách hàng đa kênh (email, SMS, push, social…).
2. Email Studio: Thiết kế, gửi và tối ưu hóa chiến dịch email marketing.
3. Mobile Studio: Gửi tin nhắn SMS, push notification, và tin nhắn qua app mobile.
4. Social Studio: Quản lý, phân tích và tương tác với khách hàng trên các nền tảng mạng xã hội.
5. Advertising Studio: Tạo và quản lý chiến dịch quảng cáo số trên các nền tảng như Facebook, Google, LinkedIn.
6. Data Studio: Nền tảng quản lý và trao đổi dữ liệu đối tác (data sharing).
7. Audience Studio (DMP): Thu thập và phân tích dữ liệu từ nhiều nguồn để xây dựng chân dung khách hàng (customer profiles).
8. Interaction Studio (nay là Personalization): Cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng theo thời gian thực trên nhiều điểm chạm.
9. Einstein for Marketing: Trí tuệ nhân tạo giúp tối ưu hóa nội dung, thời gian gửi và phân khúc khách hàng.

## 2.2 Salesforce Sales Cloud là gì?

Salesforce Sales Cloud là một hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) tập trung vào hoạt động bán hàng. Nó giúp doanh nghiệp quản lý toàn bộ quy trình bán hàng – từ khi tiếp cận khách hàng tiềm năng đến khi chốt đơn – bằng cách cung cấp các công cụ để quản lý lead, cơ hội bán hàng (opportunities), tài khoản, báo cáo, và tự động hóa quy trình bán hàng.

Các tính năng chính của Sales Cloud:

* Lead Management: Quản lý khách hàng tiềm năng (lead) và theo dõi hành vi tương tác.
* Opportunity Management: Theo dõi các cơ hội bán hàng từ lúc phát sinh đến khi chốt đơn.
* Account & Contact Management: Quản lý thông tin khách hàng và tổ chức.
* Sales Forecasting: Dự đoán doanh số dựa trên dữ liệu thực tế.
* Workflow Automation: Tự động hóa các quy trình và tác vụ lặp lại.
* Reports & Dashboards: Báo cáo và hiển thị dữ liệu bán hàng theo thời gian thực.
* Einstein AI: Trí tuệ nhân tạo gợi ý hành động tiếp theo, ưu tiên lead tiềm năng cao.
* Mobile App: Hỗ trợ đội ngũ bán hàng truy cập CRM mọi lúc mọi nơi.

## 2.3. Salesforce Commerce Cloud là gì?

**Salesforce Commerce Cloud** là một nền tảng thương mại điện tử dựa trên điện toán đám mây, được thiết kế để giúp doanh nghiệp quản lý, tối ưu hóa và cá nhân hóa trải nghiệm mua sắm trực tuyến. Đây là một giải pháp toàn diện hỗ trợ bán hàng đa kênh, bao gồm website, thiết bị di động, mạng xã hội và cửa hàng thực tế.

### **2.3.1. Các tính năng nổi bật của Salesforce Commerce Cloud**

1. **Trí tuệ nhân tạo và cá nhân hóa**

* Sử dụng Salesforce Einstein AI để đề xuất sản phẩm dựa trên hành vi khách hàng.
* Tự động tối ưu hóa giá, chương trình khuyến mãi theo từng nhóm khách hàng.
* Cung cấp trải nghiệm cá nhân hóa trong từng giai đoạn của hành trình mua sắm.

1. **Quản lý đơn hàng hiệu quả**

* Hỗ trợ Order Management System (OMS) để theo dõi trạng thái đơn hàng theo thời gian thực.
* Tích hợp quy trình trả hàng và hoàn tiền dễ dàng.
* Đưa ra dự đoán về nhu cầu khách hàng để tối ưu chuỗi cung ứng.

1. **Thương mại đa kênh (Omnichannel Commerce)**

* Đồng bộ hóa dữ liệu bán hàng trên nhiều nền tảng: website, ứng dụng di động, mạng xã hội, cửa hàng vật lý.
* Hỗ trợ phương thức thanh toán linh hoạt: thẻ tín dụng, ví điện tử, chuyển khoản.
* Tích hợp với các sàn thương mại điện tử lớn như Amazon, eBay, Alibaba.

1. **Phân tích và báo cáo chuyên sâu**

* Cung cấp **dashboard tùy chỉnh**, giúp doanh nghiệp theo dõi hiệu suất kinh doanh theo thời gian thực.
* Phân tích hành vi người mua để tối ưu chiến lược tiếp thị.
* Đưa ra dự báo doanh thu dựa trên dữ liệu lịch sử và xu hướng thị trường.

1. **Bảo mật và tích hợp mạnh mẽ**

* Được xây dựng trên nền tảng bảo mật cao của Salesforce, đảm bảo an toàn thông tin khách hàng.
* Kết nối dễ dàng với hệ thống CRM (Customer Relationship Management) và ERP (Enterprise Resource Planning).
* Tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật quốc tế như **GDPR** và **PCI DSS**.

### **2.3.2. Lợi ích của Salesforce Commerce Cloud đối với doanh nghiệp**

* **Tăng cường trải nghiệm khách hàng:** Giúp khách hàng có hành trình mua sắm mượt mà và cá nhân hóa hơn.
* **Tối ưu hóa doanh thu:** Sử dụng AI để dự báo nhu cầu và điều chỉnh chiến lược bán hàng.
* **Tiết kiệm chi phí vận hành:** Giảm thiểu chi phí quản lý đơn hàng, kho hàng và tiếp thị.

1. **Tích hợp linh hoạt:** Kết nối dễ dàng với các nền tảng thương mại điện tử và phần mềm quản lý.

### **2.3.3. Ứng dụng thực tế của Salesforce Commerce Cloud**

* **Ngành bán lẻ:** Các thương hiệu thời trang như Adidas, Puma, Uniqlo sử dụng để tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng.
* **Ngành thực phẩm & đồ uống:** Các chuỗi cửa hàng như Starbucks, McDonald's áp dụng để quản lý đơn hàng và vận chuyển.
* **Ngành điện tử & công nghệ:** **Samsung**, **Dell**, **HP** tận dụng để điều phối bán hàng trên nhiều kênh.

## 2.4 Salesforce Service Cloud Là gì ?

**Salesforce Service Cloud** là một nền tảng quản lý dịch vụ khách hàng dựa trên điện toán đám mây, giúp doanh nghiệp cung cấp hỗ trợ nhanh chóng, hiệu quả và cá nhân hóa. Đây là một công cụ mạnh mẽ giúp tối ưu hóa quy trình chăm sóc khách hàng, tăng cường sự hài lòng và cải thiện hiệu suất làm việc của đội ngũ hỗ trợ.

### **2.4.1. Các tính năng chính của Salesforce Service Cloud**

1. **Quản lý yêu cầu hỗ trợ (Case Management)**

* Theo dõi và xử lý yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng một cách hệ thống.
* Tự động phân loại và chuyển tiếp yêu cầu đến đúng bộ phận.
* Lưu trữ lịch sử tương tác để đảm bảo dịch vụ nhất quán.

1. **AI & Chatbot thông minh**

* Sử dụng **Salesforce Einstein AI** để tự động trả lời các câu hỏi thường gặp.
* Chatbot hỗ trợ khách hàng 24/7, giảm tải cho đội ngũ hỗ trợ.
* Dự đoán nhu cầu khách hàng để cung cấp giải pháp phù hợp.

1. **Dịch vụ đa kênh (Omnichannel Support)**

* Hỗ trợ khách hàng qua email, chat, điện thoại, mạng xã hội,...
* Đồng bộ hóa dữ liệu khách hàng trên tất cả các kênh giao tiếp.
* Tích hợp với các nền tảng như WhatsApp, Facebook Messenger, SMS.

1. **Hỗ trợ di động**

* Nhân viên hỗ trợ có thể làm việc từ xa thông qua ứng dụng di động.
* Cung cấp thông tin khách hàng theo thời gian thực để xử lý nhanh chóng.

1. **Phân tích hiệu suất & báo cáo**

* Theo dõi hiệu suất của đội ngũ hỗ trợ thông qua dashboard tùy chỉnh.
* Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng để cải thiện dịch vụ.
* Dự báo xu hướng và nhu cầu khách hàng dựa trên dữ liệu lịch sử.

### **2.4.2. Lợi ích của Salesforce Service Cloud đối với doanh nghiệp**

1. **Tăng cường trải nghiệm khách hàng:** Giúp khách hàng nhận được hỗ trợ nhanh chóng và chính xác.
2. **Tối ưu hóa quy trình làm việc:** Giảm thời gian xử lý yêu cầu, nâng cao hiệu suất đội ngũ hỗ trợ.
3. **Tiết kiệm chi phí vận hành:** Tự động hóa quy trình giúp giảm chi phí nhân sự.
4. **Tích hợp linh hoạt:** Kết nối dễ dàng với các hệ thống CRM và phần mềm quản lý khác.
   1. **3. Ứng dụng thực tế của Salesforce Service Cloud**
5. **Ngành tài chính:** Các ngân hàng sử dụng để quản lý yêu cầu hỗ trợ khách hàng.
6. **Ngành bán lẻ:** Các thương hiệu lớn như Nike, Adidas áp dụng để nâng cao dịch vụ hậu mãi.
7. **Ngành công nghệ:** Microsoft, Dell, HP tận dụng để hỗ trợ khách hàng nhanh chóng.
   1. **Salesforce Commerce Cloud là gì ?**

**Salesforce Commerce Cloud** là nền tảng thương mại điện tử dựa trên điện toán đám mây, giúp doanh nghiệp quản lý và tối ưu hóa trải nghiệm mua sắm trực tuyến. Đây là một giải pháp toàn diện, tích hợp công nghệ AI để hỗ trợ bán hàng đa kênh (website, di động, mạng xã hội, cửa hàng thực tế), cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng và tối ưu quy trình vận hành.

### **2.5.1 Các tính năng nổi bật của Salesforce Commerce Cloud**

1. **Trí tuệ nhân tạo và cá nhân hóa**

* Sử dụng **Salesforce Einstein AI** để đề xuất sản phẩm dựa trên hành vi khách hàng.
* Tự động tối ưu hóa giá, chương trình khuyến mãi theo từng nhóm khách hàng.
* Cung cấp trải nghiệm cá nhân hóa trong từng giai đoạn của hành trình mua sắm.

1. **Quản lý đơn hàng hiệu quả**

* Hỗ trợ **Order Management System (OMS)** để theo dõi trạng thái đơn hàng theo thời gian thực.
* Tích hợp quy trình trả hàng và hoàn tiền dễ dàng.
* Đưa ra dự đoán về nhu cầu khách hàng để tối ưu chuỗi cung ứng.

1. **Thương mại đa kênh (Omnichannel Commerce)**

* Đồng bộ hóa dữ liệu bán hàng trên nhiều nền tảng: website, ứng dụng di động, mạng xã hội, cửa hàng vật lý.
* Hỗ trợ phương thức thanh toán linh hoạt: thẻ tín dụng, ví điện tử, chuyển khoản.
* Tích hợp với các sàn thương mại điện tử lớn như **Amazon, eBay, Alibaba**.

1. **Phân tích và báo cáo chuyên sâu**

* Cung cấp **dashboard tùy chỉnh**, giúp doanh nghiệp theo dõi hiệu suất kinh doanh theo thời gian thực.
* Phân tích hành vi người mua để tối ưu chiến lược tiếp thị.
* Đưa ra dự báo doanh thu dựa trên dữ liệu lịch sử và xu hướng thị trường.

1. **Bảo mật và tích hợp mạnh mẽ**

* Được xây dựng trên nền tảng bảo mật cao của **Salesforce**, đảm bảo an toàn thông tin khách hàng.
* Kết nối dễ dàng với hệ thống **CRM (Customer Relationship Management) và ERP (Enterprise Resource Planning)**.
* Tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật quốc tế như **GDPR** và **PCI DSS**.

### **2.5.2 Lợi ích của Salesforce Commerce Cloud đối với doanh nghiệp**

* 1. **Tăng cường trải nghiệm khách hàng:** Giúp khách hàng có hành trình mua sắm mượt mà và cá nhân hóa hơn.
  2. **Tối ưu hóa doanh thu:** Sử dụng AI để dự báo nhu cầu và điều chỉnh chiến lược bán hàng.
  3. **Tiết kiệm chi phí vận hành:** Giảm thiểu chi phí quản lý đơn hàng, kho hàng và tiếp thị.
  4. **Tích hợp linh hoạt:** Kết nối dễ dàng với các nền tảng thương mại điện tử và phần mềm quản lý.

### **2.5.3 Ứng dụng thực tế của Salesforce Commerce Cloud**

1. **Ngành bán lẻ:** Các thương hiệu thời trang như **Adidas**, **Puma**, **Uniqlo** sử dụng để tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng.
2. **Ngành thực phẩm & đồ uống:** Các chuỗi cửa hàng như **Starbucks**, **McDonald's** áp dụng để quản lý đơn hàng và vận chuyển.
3. **Ngành điện tử & công nghệ:** **Samsung**, **Dell**, **HP** tận dụng để điều phối bán hàng trên nhiều kênh.

## 2.6 Salesforce Service Cloud là gì ?

**Salesforce Service Cloud** là một nền tảng quản lý dịch vụ khách hàng dựa trên điện toán đám mây, giúp doanh nghiệp cung cấp hỗ trợ nhanh chóng, hiệu quả và cá nhân hóa. Đây là một công cụ mạnh mẽ giúp tối ưu hóa quy trình chăm sóc khách hàng, tăng cường sự hài lòng và cải thiện hiệu suất làm việc của đội ngũ hỗ trợ.

### **2.6.1 Các tính năng chính của Salesforce Service Cloud**

1. **Quản lý yêu cầu hỗ trợ (Case Management)**

* Theo dõi và xử lý yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng một cách hệ thống.
* Tự động phân loại và chuyển tiếp yêu cầu đến đúng bộ phận.
* Lưu trữ lịch sử tương tác để đảm bảo dịch vụ nhất quán.

1. **AI & Chatbot thông minh**

* Sử dụng **Salesforce Einstein AI** để tự động trả lời các câu hỏi thường gặp.
* Chatbot hỗ trợ khách hàng 24/7, giảm tải cho đội ngũ hỗ trợ.
* Dự đoán nhu cầu khách hàng để cung cấp giải pháp phù hợp.

1. **Dịch vụ đa kênh (Omnichannel Support)**

* Hỗ trợ khách hàng qua email, chat, điện thoại, mạng xã hội,...
* Đồng bộ hóa dữ liệu khách hàng trên tất cả các kênh giao tiếp.
* Tích hợp với các nền tảng như **WhatsApp, Facebook Messenger, SMS**.

1. **Hỗ trợ di động**

* Nhân viên hỗ trợ có thể làm việc từ xa thông qua ứng dụng di động.
* Cung cấp thông tin khách hàng theo thời gian thực để xử lý nhanh chóng.

1. **Phân tích hiệu suất & báo cáo**

* Theo dõi hiệu suất của đội ngũ hỗ trợ thông qua **dashboard tùy chỉnh**.
* Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng để cải thiện dịch vụ.
* Dự báo xu hướng và nhu cầu khách hàng dựa trên dữ liệu lịch sử.

### **2.6.2 Lợi ích của Salesforce Service Cloud đối với doanh nghiệp**

1. **Tăng cường trải nghiệm khách hàng:** Giúp khách hàng nhận được hỗ trợ nhanh chóng và chính xác.
2. **Tối ưu hóa quy trình làm việc:** Giảm thời gian xử lý yêu cầu, nâng cao hiệu suất đội ngũ hỗ trợ.
3. **Tiết kiệm chi phí vận hành:** Tự động hóa quy trình giúp giảm chi phí nhân sự.
4. **Tích hợp linh hoạt:** Kết nối dễ dàng với các hệ thống CRM và phần mềm quản lý khác.

### **2.6.3 Ứng dụng thực tế của Salesforce Service Cloud**

1. **Ngành tài chính:** Các ngân hàng sử dụng để quản lý yêu cầu hỗ trợ khách hàng.
2. **Ngành bán lẻ:** Các thương hiệu lớn như **Nike, Adidas** áp dụng để nâng cao dịch vụ hậu mãi.
3. **Ngành công nghệ:** **Microsoft, Dell, HP** tận dụng để hỗ trợ khách hàng nhanh chóng.

# CHƯƠNG 3: TÍNH NĂNG NỔI BẬT TRONG SALESFORCE CRM

## 3.1. Tính năng Chatter - Giao tiếp nội bộ và với khách hàng

### **a. Khái quát về Chatter**

* Chatter là mạng xã hội nội bộ tích hợp trong Salesforce, giúp nhân viên trong tổ chức tương tác, chia sẻ thông tin nhanh chóng và hiệu quả.
* Có thể dùng Chatter để trao đổi thông tin, cập nhật tiến độ công việc, chia sẻ tài liệu, thông báo và phối hợp nhóm.



**b. Giao tiếp nội bộ với khách hàng qua Chatter**

* **Tạo nhóm Chatter:** Có thể tạo nhóm làm việc theo dự án, theo khách hàng hoặc theo lĩnh vực để trao đổi thông tin.
* **Theo dõi khách hàng và cơ hội:** Nhân viên bán hàng, hỗ trợ kỹ thuật, marketing có thể theo dõi các bản ghi (record) của khách hàng, cơ hội, hợp đồng và thảo luận ngay trên Chatter.
* **Mentions (@):** Gửi thông báo trực tiếp tới người hoặc nhóm liên quan bằng cách @tên để thu hút sự chú ý, yêu cầu hỗ trợ hoặc phản hồi.
* **Chia sẻ tài liệu và hình ảnh:** Giúp mọi người dễ dàng tiếp cận thông tin cần thiết, tránh việc gửi email nhiều lần.
* **Giao tiếp nhanh, phản hồi kịp thời:** Nhân viên có thể cập nhật nhanh các thay đổi hoặc yêu cầu hỗ trợ, phản hồi câu hỏi liên quan đến khách hàng.

**c. Lợi ích của Chatter**

* Tăng cường sự hợp tác trong tổ chức.
* Giảm thiểu sự phụ thuộc vào email truyền thống.
* Giúp việc xử lý yêu cầu và vấn đề khách hàng nhanh chóng hơn.
* Tạo môi trường làm việc minh bạch, đồng bộ.

**2. Tính năng Quản lý khách hàng (Account Management)**

**a. Khái niệm**

* Account là đại diện cho khách hàng trong Salesforce, có thể là công ty, tổ chức hoặc cá nhân mà doanh nghiệp cung cấp sản phẩm/dịch vụ.

**b. Các chức năng chính**

* **Lưu trữ thông tin tổng quan khách hàng:** Tên, địa chỉ, ngành nghề, quy mô, website, trạng thái hợp tác,…
* **Theo dõi lịch sử giao dịch:** Tất cả các cơ hội, hợp đồng, yêu cầu dịch vụ, các liên hệ (Contacts) gắn với tài khoản đó.
* **Quản lý quan hệ:** Xác định người phụ trách, nhóm bán hàng hoặc bộ phận chăm sóc khách hàng liên quan.
* **Phân loại khách hàng:** Theo tiềm năng, mức độ ưu tiên, vùng địa lý, ngành nghề để có chiến lược chăm sóc phù hợp.
* **Tích hợp với các đối tượng khác:** Account được liên kết với cơ hội (Opportunity), liên hệ (Contact), chiến dịch (Campaign) giúp tổng hợp dữ liệu đầy đủ.

**c. Lợi ích**

* Quản lý tập trung, toàn diện về khách hàng.
* Giúp doanh nghiệp xây dựng mối quan hệ lâu dài.
* Tăng khả năng nhận diện cơ hội bán hàng mới dựa trên thông tin khách hàng hiện có.

**3. Tính năng Quản lý thông tin liên hệ (Contact Management)**

**a. Khái niệm**

* Contact là thông tin chi tiết về cá nhân đại diện, người liên hệ trong một tài khoản (Account).
* Là cầu nối quan trọng giữa doanh nghiệp và khách hàng.

**b. Các chức năng chính**

* **Lưu trữ thông tin chi tiết:** Họ tên, chức vụ, email, số điện thoại, địa chỉ, mạng xã hội,...
* **Quản lý mối quan hệ:** Xác định vai trò, quyền hạn của từng liên hệ trong quá trình bán hàng hoặc hỗ trợ.
* **Theo dõi lịch sử tương tác:** Ghi lại email, cuộc gọi, cuộc họp, nhiệm vụ liên quan tới từng liên hệ.
* **Phân loại liên hệ:** Nhóm theo phòng ban, tầm ảnh hưởng, hoặc theo chiến dịch marketing.
* **Liên kết với Account và Opportunity:** Đảm bảo dữ liệu đồng bộ và theo dõi chi tiết mối quan hệ khách hàng.

**c. Lợi ích**

* Giúp đội ngũ bán hàng và chăm sóc khách hàng cá nhân hóa dịch vụ.
* Nâng cao hiệu quả giao tiếp và chăm sóc khách hàng.
* Giảm thiểu sai sót, trùng lặp thông tin.

**3.2. Quản lý cơ hội bán hàng**

**a. Khái niệm**

* **Opportunity (Cơ hội bán hàng)** là một giao dịch tiềm năng hoặc một dự án mà doanh nghiệp có khả năng bán hàng thành công.
* Quản lý cơ hội bán hàng trong Salesforce là việc theo dõi toàn bộ hành trình của một cơ hội từ khi phát sinh cho đến khi chốt giao dịch hoặc mất cơ hội.

**b. Các tính năng chính của Quản lý Cơ hội bán hàng**

**1. Tạo và theo dõi cơ hội**

* Người dùng có thể tạo mới cơ hội với đầy đủ thông tin quan trọng:
  + Tên cơ hội (Opportunity Name)
  + Khách hàng liên quan (Account)
  + Giá trị dự kiến (Amount)
  + Ngày dự kiến đóng giao dịch (Close Date)
  + Giai đoạn bán hàng (Sales Stage)
  + Loại sản phẩm/dịch vụ
  + Người phụ trách cơ hội (Opportunity Owner)
* Hỗ trợ cập nhật liên tục các thông tin và trạng thái của cơ hội.

**2. Quản lý giai đoạn bán hàng (Sales Pipeline)**

* Cơ hội được phân chia thành nhiều giai đoạn bán hàng rõ ràng và có thể tùy chỉnh theo quy trình thực tế của doanh nghiệp (ví dụ: Prospecting, Qualification, Needs Analysis, Proposal, Negotiation, Closed Won, Closed Lost).
* Mỗi giai đoạn thể hiện tiến trình cơ hội và ảnh hưởng đến xác suất thành công.

**3. Tính toán và dự báo doanh thu**

* Salesforce tự động tính toán tổng giá trị các cơ hội theo giai đoạn và khả năng thắng/thua.
* Tạo báo cáo dự báo doanh thu giúp lãnh đạo nắm bắt được tình hình kinh doanh và đưa ra quyết định chiến lược.

**4. Tự động hóa quy trình bán hàng (Sales Automation)**

* Tự động gửi email nhắc nhở, tạo nhiệm vụ (tasks) cho người phụ trách khi cơ hội chuyển sang giai đoạn mới.
* Tích hợp với tính năng Workflow Rules, Process Builder hoặc Salesforce Flow để tự động hóa các bước nghiệp vụ như phê duyệt báo giá, tạo báo cáo, cập nhật trạng thái.

**5. Tích hợp với các đối tượng liên quan**

* Liên kết cơ hội với các đối tượng khác trong Salesforce:
  + **Account (Tài khoản khách hàng):** Để xem lịch sử giao dịch và thông tin công ty.
  + **Contact (Liên hệ):** Quản lý người liên hệ chính trong cơ hội.
  + **Product (Sản phẩm):** Thêm sản phẩm/dịch vụ cụ thể trong cơ hội.
  + **Quote (Báo giá):** Tạo và quản lý báo giá liên quan đến cơ hội.
  + **Campaign (Chiến dịch Marketing):** Đánh giá hiệu quả của chiến dịch trong việc tạo ra cơ hội.

**6. Quản lý tài liệu và ghi chú**

* Lưu trữ các tài liệu liên quan đến cơ hội như hợp đồng, báo giá, email, hợp đồng ký kết.
* Người dùng có thể thêm ghi chú, nhật ký hoạt động (Activity History) giúp ghi lại tất cả tương tác với khách hàng liên quan đến cơ hội.

**7. Phân quyền và bảo mật**

* Quản lý ai có thể xem, chỉnh sửa hoặc xóa cơ hội dựa trên vai trò, nhóm và quyền hạn của người dùng.
* Đảm bảo thông tin nhạy cảm về cơ hội được bảo mật chặt chẽ.

**8. Báo cáo và Dashboard tùy chỉnh**

* Salesforce cung cấp nhiều mẫu báo cáo và dashboard để phân tích hiệu suất của cơ hội bán hàng.
* Các báo cáo phổ biến:
  + Tỷ lệ chuyển đổi cơ hội.
  + Doanh thu dự kiến theo từng giai đoạn hoặc theo tháng/quý.
  + Hiệu quả làm việc của từng nhân viên hoặc nhóm kinh doanh.
  + Thời gian trung bình để chốt một cơ hội.
* Người dùng có thể tùy chỉnh báo cáo theo nhu cầu và lưu lại để theo dõi định kỳ.

**b. Lợi ích của Quản lý Cơ hội bán hàng trên Salesforce**

* **Tăng hiệu suất bán hàng:** Giúp đội ngũ bán hàng tập trung vào những cơ hội tiềm năng, biết rõ trạng thái để có kế hoạch hành động phù hợp.
* **Dự báo chính xác:** Các báo cáo dự báo giúp lãnh đạo hoạch định nguồn lực, lập kế hoạch doanh thu sát thực tế.
* **Tối ưu hóa quy trình:** Tự động hóa các bước thủ công, giảm thiểu sai sót và tiết kiệm thời gian.
* **Quản lý dữ liệu tập trung:** Toàn bộ thông tin liên quan đến khách hàng, giao dịch, sản phẩm được lưu trữ và liên kết dễ dàng truy xuất.
* **Tăng cường hợp tác:** Giúp các bộ phận bán hàng, marketing và hỗ trợ khách hàng phối hợp hiệu quả hơn.
* **Bảo mật thông tin:** Phân quyền chi tiết đảm bảo dữ liệu nhạy cảm không bị truy cập trái phép.

**c. Ví dụ minh họa quy trình sử dụng**

1. Nhân viên bán hàng tạo mới cơ hội khi tiếp xúc được khách hàng tiềm năng.
2. Cập nhật các thông tin cơ bản, xác định giai đoạn hiện tại.
3. Liên kết với khách hàng (Account) và thêm các sản phẩm dự kiến bán.
4. Salesforce tự động tính giá trị dự kiến và dự báo doanh thu.
5. Khi đi qua các giai đoạn tiếp theo, hệ thống gửi nhắc nhở và tự động hóa các tác vụ.
6. Khi cơ hội được chốt thành công (Closed Won), dữ liệu sẽ chuyển sang bộ phận kế toán, hỗ trợ để xử lý hợp đồng và thanh toán.
7. Nếu thất bại (Closed Lost), lý do được ghi lại để cải thiện chiến lược trong tương lai.

**3.3.Community Cloud là gì?**

Community Cloud là một mô hình đám mây được tạo ra để phục vụ cho một nhóm hoặc cộng đồng cụ thể, thường là các tổ chức có mục tiêu chung hoặc thuộc cùng một ngành. Mục đích chính của Community Cloud là cung cấp một môi trường đám mây an toàn và hiệu quả để chia sẻ tài nguyên và hạ tầng, giúp giảm thiểu chi phí và tăng cường hợp tác giữa các thành viên trong cộng đồng.



Định nghĩa Community Cloud (đám mây cộng đồng)

Ví dụ: Các trường đại học cùng xây dựng nền tảng học thuật chung trên Community Cloud. Giảng viên và sinh viên tự do truy cập kho tài liệu khổng lồ, thúc đẩy hợp tác và phát triển học thuật.

Đặc điểm nổi bật của Community Cloud là:

* **Chia Sẻ Tài Nguyên:** Các thành viên trong cộng đồng chia sẻ tài nguyên đám mây như máy chủ, lưu trữ, và ứng dụng. Điều này giúp giảm thiểu chi phí đầu tư vào hạ tầng riêng biệt cho từng tổ chức.
* **Quản Lý Chung:** Cộng đồng cùng nhau quản lý và duy trì hạ tầng đám mây, giúp đảm bảo rằng tất cả các thành viên đều có quyền kiểm soát và đóng góp vào việc vận hành hệ thống.
* **Bảo Mật và Tuân Thủ:** Đảm bảo tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn bảo mật chung cho toàn bộ cộng đồng, giúp bảo vệ dữ liệu và ứng dụng khỏi các mối đe dọa bảo mật.

**Ưu nhược điểm của việc sử dụng Community Cloud**

**Ưu điểm**

* Tối ưu hóa tài nguyên: Community Cloud cho phép nhiều tổ chức chia sẻ cùng một hạ tầng và [**dịch vụ cloud**](https://hypercore.vn/dich-vu-cloud/), từ đó tối ưu hóa chi phí và hiệu quả sử dụng tài nguyên. Điều này rất quan trọng đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa khi muốn tiếp cận công nghệ hiện đại mà không cần đầu tư quá nhiều.
* Bảo mật cao: Với các biện pháp bảo mật nghiêm ngặt và tuân thủ các quy định pháp luật, Đám mây cộng đồng đảm bảo rằng dữ liệu nhạy cảm của các tổ chức được bảo vệ tốt. Điều này đặc biệt hữu ích cho các ngành đòi hỏi mức độ bảo mật cao như tài chính, y tế và chính phủ.
* Hỗ trợ chuyên nghiệp: Community Cloud tạo điều kiện thuận lợi cho việc hợp tác giữa các tổ chức có cùng mục tiêu hoặc lĩnh vực hoạt động. Các tổ chức có thể chia sẻ thông tin và dữ liệu một cách an toàn, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động và thúc đẩy sự phát triển chung.
* Mở rộng linh hoạt: Đám mây cộng đồng cung cấp khả năng mở rộng linh hoạt, cho phép các tổ chức dễ dàng điều chỉnh quy mô sử dụng tài nguyên theo nhu cầu thực tế. Điều này giúp các doanh nghiệp có thể mở rộng hoặc thu hẹp dịch vụ một cách nhanh chóng và hiệu quả.
* Tiết kiệm chi phí: Nhờ việc chia sẻ cơ sở hạ tầng, các tổ chức có thể giảm thiểu chi phí đầu tư ban đầu cũng như chi phí vận hành và bảo trì hệ thống. Đây là một lợi thế lớn đối với các tổ chức có ngân sách hạn chế nhưng vẫn muốn tiếp cận các giải pháp công nghệ tiên tiến.

**Nhược điểm**

* Do cơ sở hạ tầng được chia sẻ giữa nhiều tổ chức, việc tùy chỉnh dịch vụ theo nhu cầu cụ thể của từng tổ chức có thể gặp khó khăn. Điều này có thể hạn chế khả năng đáp ứng các yêu cầu đặc thù của mỗi tổ chức.
* Mặc dù Community Cloud giúp giảm chi phí vận hành, việc thiết lập và triển khai hệ thống đòi hỏi chi phí đầu tư ban đầu khá cao. Điều này có thể gây áp lực đối với các tổ chức nhỏ hoặc mới thành lập.
* Việc quản lý và điều phối giữa các tổ chức trong môi trường đám mây cộng đồng đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ và hiệu quả. Điều này có thể phức tạp và yêu cầu các bên liên quan phải hợp tác mật thiết để duy trì hoạt động ổn định.
* Các tổ chức phải dựa vào sự tin tưởng và hợp tác của các đối tác cùng sử dụng dịch vụ. Nếu có sự bất đồng hoặc xung đột lợi ích giữa các bên, điều này có thể gây ra rủi ro và ảnh hưởng đến hoạt động chung của cả hệ thống.

**Một số ví dụ thực tế về ứng dụng của Community Cloud**

**Community Cloud cho khu vực chính phủ**

Các tổ chức phi lợi nhuận thường gặp khó khăn về nguồn lực tài chính và công nghệ. Community Cloud giúp chia sẻ tài nguyên, dữ liệu và ứng dụng, giúp tăng cường hợp tác liên ngành, trao đổi thông tin hiệu quả, đồng thời tối ưu hóa chi phí vận hành.

Ví dụ: Cổng thông tin dịch vụ công quốc gia cho phép người dân dễ dàng tra cứu thông tin, thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

**Community Cloud cho ngành chăm sóc sức khỏe**

Các công ty tài chính và ngân hàng có thể sử dụng Community Cloud để chia sẻ các ứng dụng và cơ sở hạ tầng phục vụ cho các dịch vụ như giao dịch chứng khoán, quản lý rủi ro và tuân thủ quy định. Điều này giúp họ tiết kiệm chi phí đầu tư vào công nghệ và đảm bảo tính bảo mật cao.

Ví dụ, một nhóm ngân hàng có thể sử dụng Community Cloud để quản lý dữ liệu khách hàng và giao dịch một cách an toàn và hiệu quả.

**Community Cloud cho ngành giáo dục**

Các trường học và cơ sở giáo dục có thể sử dụng Community Cloud để chia sẻ tài liệu giảng dạy, giáo án điện tử, bài giảng trực tuyến và các nguồn học liệu phong phú, giúp giáo viên đổi mới phương pháp giảng dạy, học sinh tiếp cận kiến thức hiệu quả hơn.

Ví dụ: Kho tàng bài giảng trực tuyến cho phép học sinh học tập mọi lúc mọi nơi, đồng thời giáo viên có thể dễ dàng cập nhật tài liệu giảng dạy mới.

Ngoài ra, Community Cloud còn được ứng dụng trong nhiều lĩnh vực khác như: nghiên cứu khoa học, tài chính ngân hàng, sản xuất công nghiệp, v.v., mang lại nhiều lợi ích thiết thực cho cộng đồng.

## 3.4. Tổng quan Analytics Cloud của Saleforce.

**3.4.1 Giới thiệu chung**

* **Analytics Cloud** là một giải pháp Business Intelligence (BI) và phân tích dữ liệu tích hợp trong hệ thống Salesforce.
* Được thiết kế để giúp các tổ chức trực quan hóa, khám phá và phân tích dữ liệu từ nhiều nguồn – không chỉ từ CRM mà cả các hệ thống bên ngoài.
* Phiên bản mới hơn đã được tích hợp vào **Tableau**, sau khi Salesforce mua lại Tableau Software, nhưng các tính năng cốt lõi vẫn được duy trì dưới tên **Tableau CRM**.

**3.4.2. Các tính năng chính**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tính năng** | **Mô tả** |
| **Trực quan hóa dữ liệu** | Tạo dashboard tương tác, biểu đồ và báo cáo động. |
| **Tích hợp Salesforce** | Tích hợp sẵn dữ liệu từ các đối tượng như Leads, Accounts, Opportunities, Cases,... |
| **AI & Machine Learning** | Tích hợp **Einstein Discovery** để phân tích dự đoán (Predictive Analytics). |
| **Khả năng xử lý dữ liệu lớn** | Xử lý nhanh dữ liệu lớn với mô hình dữ liệu tối ưu. |
| **Khả năng tự phục vụ (Self-service)** | Người dùng không cần kỹ năng lập trình vẫn có thể tạo báo cáo động. |
| **Data Security** | Áp dụng mô hình bảo mật dữ liệu theo Salesforce CRM. |
| **Khả năng nhúng** | Nhúng dashboard vào ứng dụng Salesforce hoặc ứng dụng tùy chỉnh khác. |

**3.4.3. Kiến trúc tổng quan**

* **Data Ingestion**: Dữ liệu từ Salesforce hoặc các nguồn ngoài (CSV, SQL, APIs...) được nạp vào hệ thống.
* **Data Preparation**: Làm sạch, chuẩn hóa, tính toán qua **Dataflows** hoặc **Recipes**.
* **Analytics Engine**: Dữ liệu được phân tích bằng các biểu đồ, dashboard tương tác.
* **Einstein Discovery**: Tự động đưa ra dự đoán, phân tích xu hướng và lý do tại sao điều đó xảy ra.
* **Embedded Analytics**: Các báo cáo có thể được chèn vào hệ thống Salesforce hoặc ứng dụng web.

**3.4.4. Lợi ích chính**

* **Ra quyết định nhanh hơn** nhờ dữ liệu phân tích theo thời gian thực.
* **Tăng hiệu quả hoạt động** với những gợi ý thông minh từ AI.
* **Giao diện thân thiện** với người dùng doanh nghiệp.
* **Tùy biến cao** với khả năng nhúng và mở rộng.

### **3.4.5. Hạn chế**

**- Chi phí cao** – Cần mua license riêng, đặc biệt nếu sử dụng Einstein Analytics.  
**- Đường cong học tập** – Cần đào tạo để sử dụng SAQL và Dataflow hiệu quả.  
**- Phụ thuộc vào hệ sinh thái Salesforce** – Khó tích hợp với một số hệ thống bên ngoài.

**Kết luận**

Salesforce Analytics Cloud (Tableau CRM) là một nền tảng phân tích lý tưởng cho các doanh nghiệp đã và đang sử dụng Salesforce CRM. Nhờ tích hợp AI, trực quan hóa mạnh mẽ và khả năng xử lý dữ liệu linh hoạt, nó giúp doanh nghiệp khai thác tối đa giá trị từ dữ liệu để hỗ trợ ra quyết định hiệu quả hơn.

# CHƯƠNG 4: ỨNG DỤNG VÀ MÔ PHỎNG SỬ DỤNG SALESFORCE CRM.

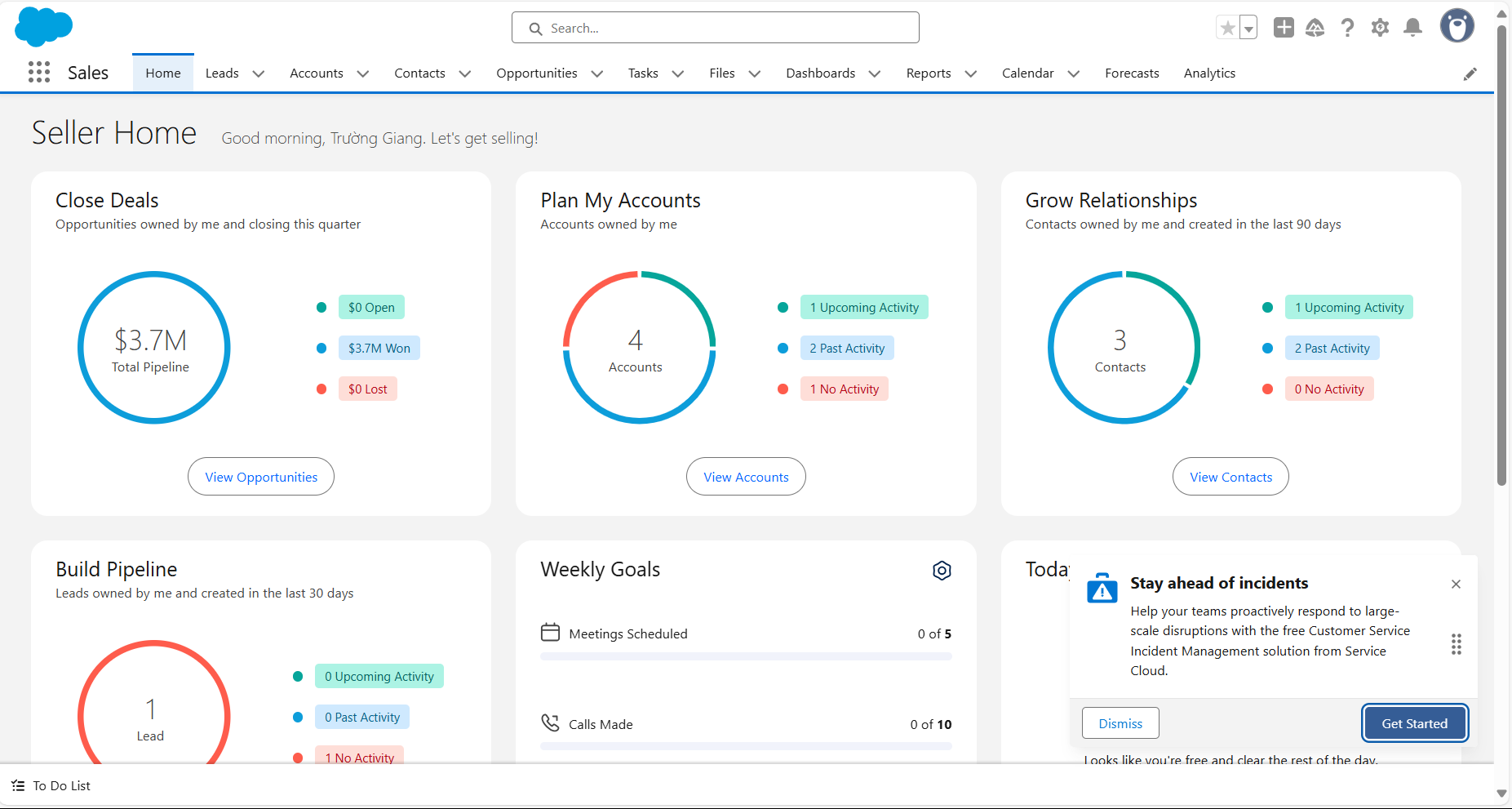
Sơ đồ quy trình sale cơ bản:



Các thông tin cơ bản của khách hàng nhiều nguồn như mạng xã hội, quảng cáo online hoặc từ các sự kiện, những cuộc gặp trực tiếp thường được lưu trữ và phân tán nhiều nơi.

Một hệ thống CRM như salesforce sẽ tổng hợp thông tin từ các nguồn này về một chỗ và sẽ đi theo một luồng từ khách hàng tiềm năng đến tài khoản, công ty, tổ chức hoặc là các cá nhân đến người liên hệ. Luồng này có thể hoạt động cho cả danh nghiệp.

Khi đăng nhập vào hệ thống Salesforce, giao diện trang chủ sẽ hiển thị những thông tin tổng quan giúp người dùng nắm được tình hình hoạt động hiện tại của doanh nghiệp. Các thành phần như biểu đồ hiệu suất bán hàng, nhiệm vụ đang chờ, sự kiện sắp diễn ra, và danh sách các cơ hội mở sẽ được thể hiện rõ ràng trên trang. Đây là nơi cho phép nhân viên bán hàng theo dõi công việc và các mục tiêu kinh doanh ngay từ cái nhìn đầu tiên. Giao diện này hoàn toàn có thể tùy chỉnh thông qua phần thiết lập, cho phép thêm hoặc bớt các thành phần, thay đổi cách hiển thị tùy theo nhu cầu quản trị của từng tổ chức.





Trong mục khách hàng tiềm năng (Leads)

Trong mục **Leads – Khách hàng tiềm năng**, Salesforce cho phép lưu trữ các thông tin ban đầu về những người hoặc tổ chức có thể quan tâm đến sản phẩm hoặc dịch vụ của công ty. Những dữ liệu này có thể đến từ nhiều nguồn như biểu mẫu đăng ký trên website, email tiếp thị, hoặc giới thiệu từ người khác. Khi tạo một hồ sơ khách hàng tiềm năng, hệ thống sẽ ghi nhận các thông tin như tên, số điện thoại, email, công ty, nguồn đến và trạng thái xử lý.

Khi xem chi tiết một hồ sơ chúng ta có các thông tin đầy đủ về khách hàng này có thể ghi nhận những các cuộc gọi, những cái nhiệm vụ hay là gửi email trực tiếp từ trong hệ thống hoặc nếu nhìn chi tiết hơn thì chúng ta sẽ thấy được các nguồn khách hàng này đến từ đâu và ai là người tạo nó



Khi chúng ta đã xác định được khách hàng có nhu cầu, chúng ta sẽ chuyển đổi hồ sơ của họ sang dạng tài khoản, người liên hệ và tạo một cơ hội hay là một đơn hàng để bán



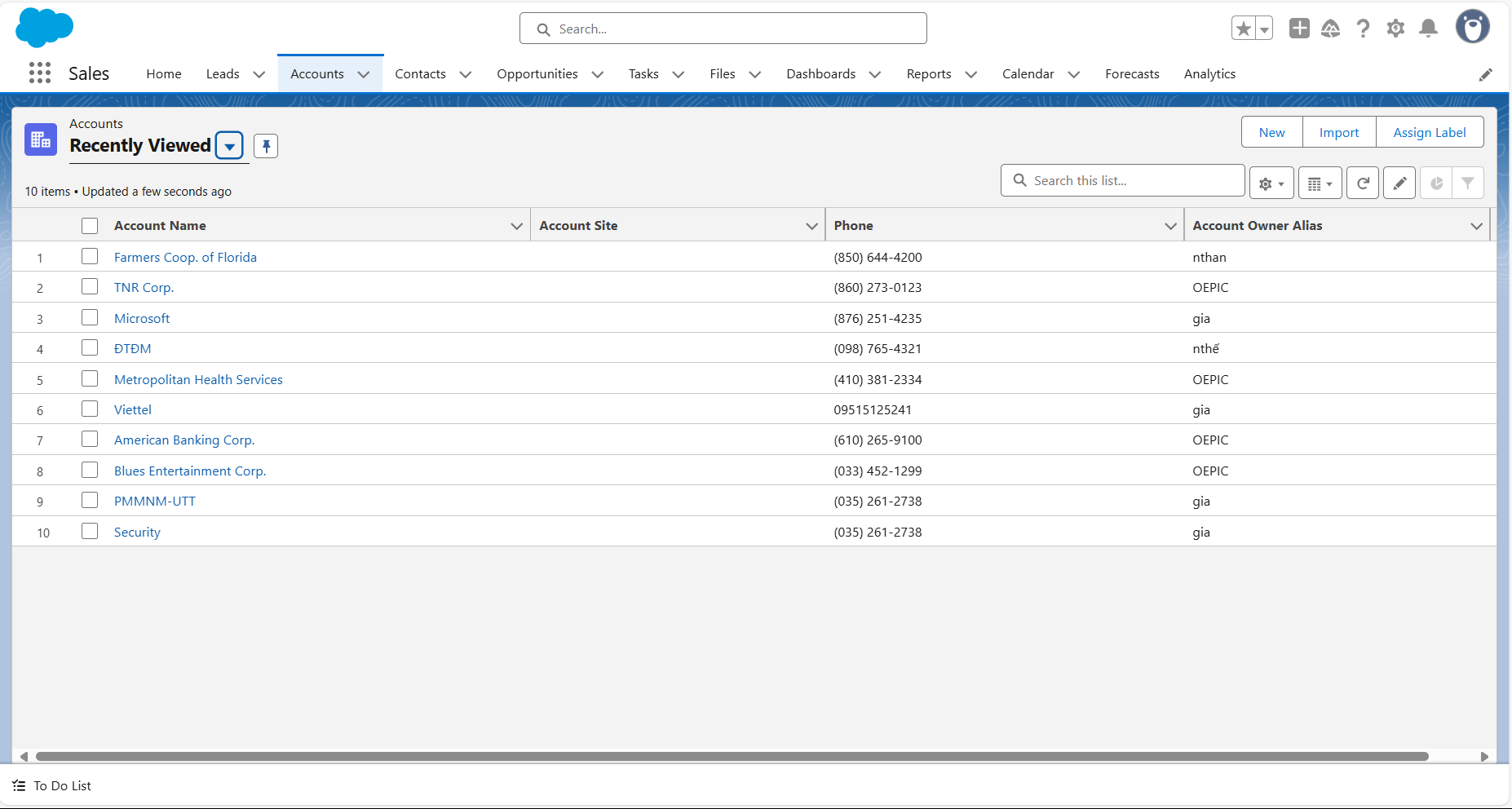
Ở đây có thể chúng ta có thể tạo mới một cái tài khoản hoặc là chọn trong những cái tài khoản đã có. Tạo mới người liên hệ nếu chúng ta chưa có thông tin của người này ở trong hồ sơ công ty đó và đặt tên cơ hội để chúng ta biết là chúng ta đang thực hiện về điều gì.

Chọn chủ hồ sơ nếu chúng ta muốn giao cho một nhân viên nào đó để phụ trách và trạng thái sẽ được chọn là quan tâm



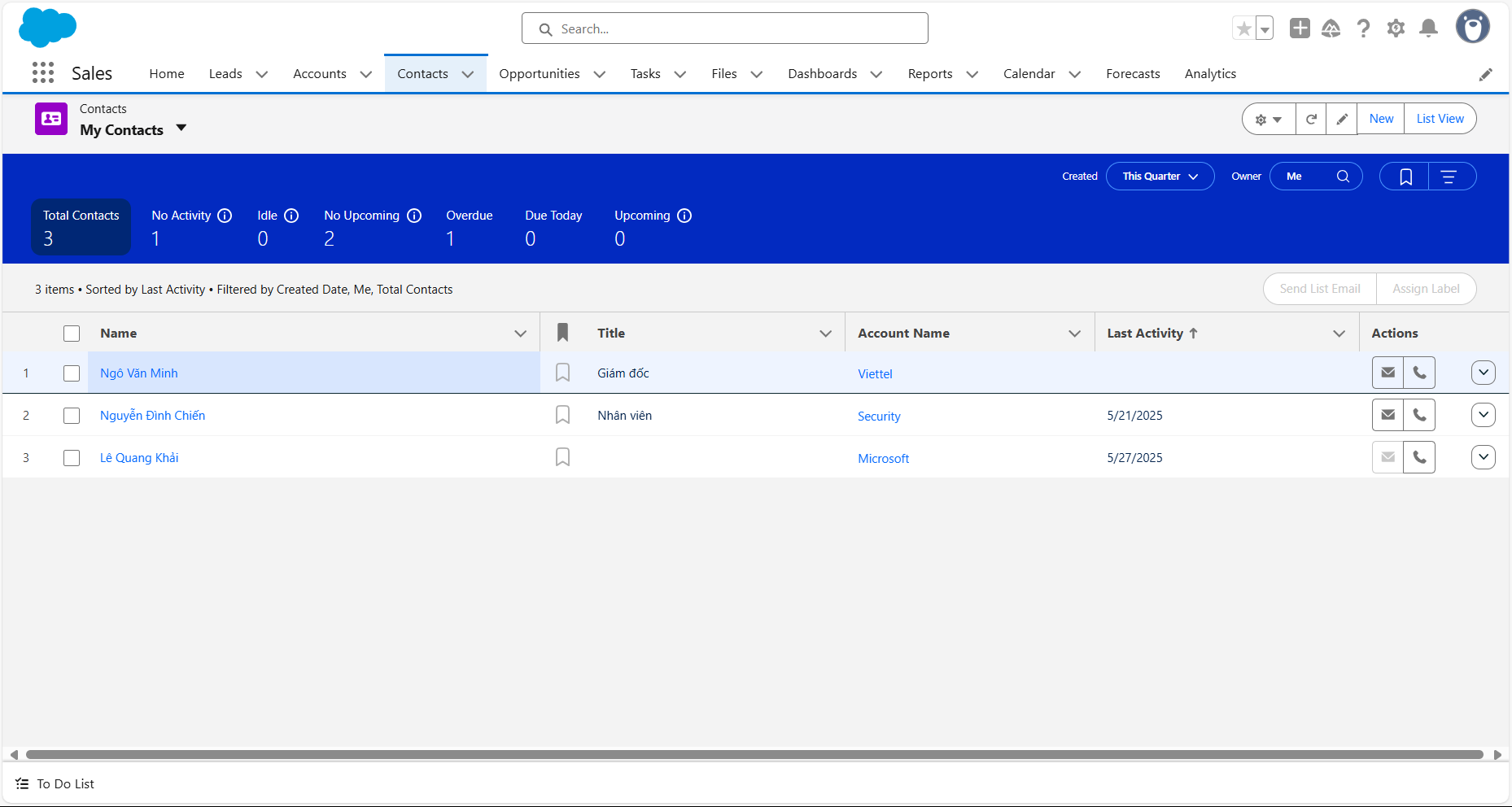
Khi ta chuyển đổi thành công thì chúng ta sẽ thấy là sẽ có một người liên hệ mới được tạo cùng với một cơ hội mới



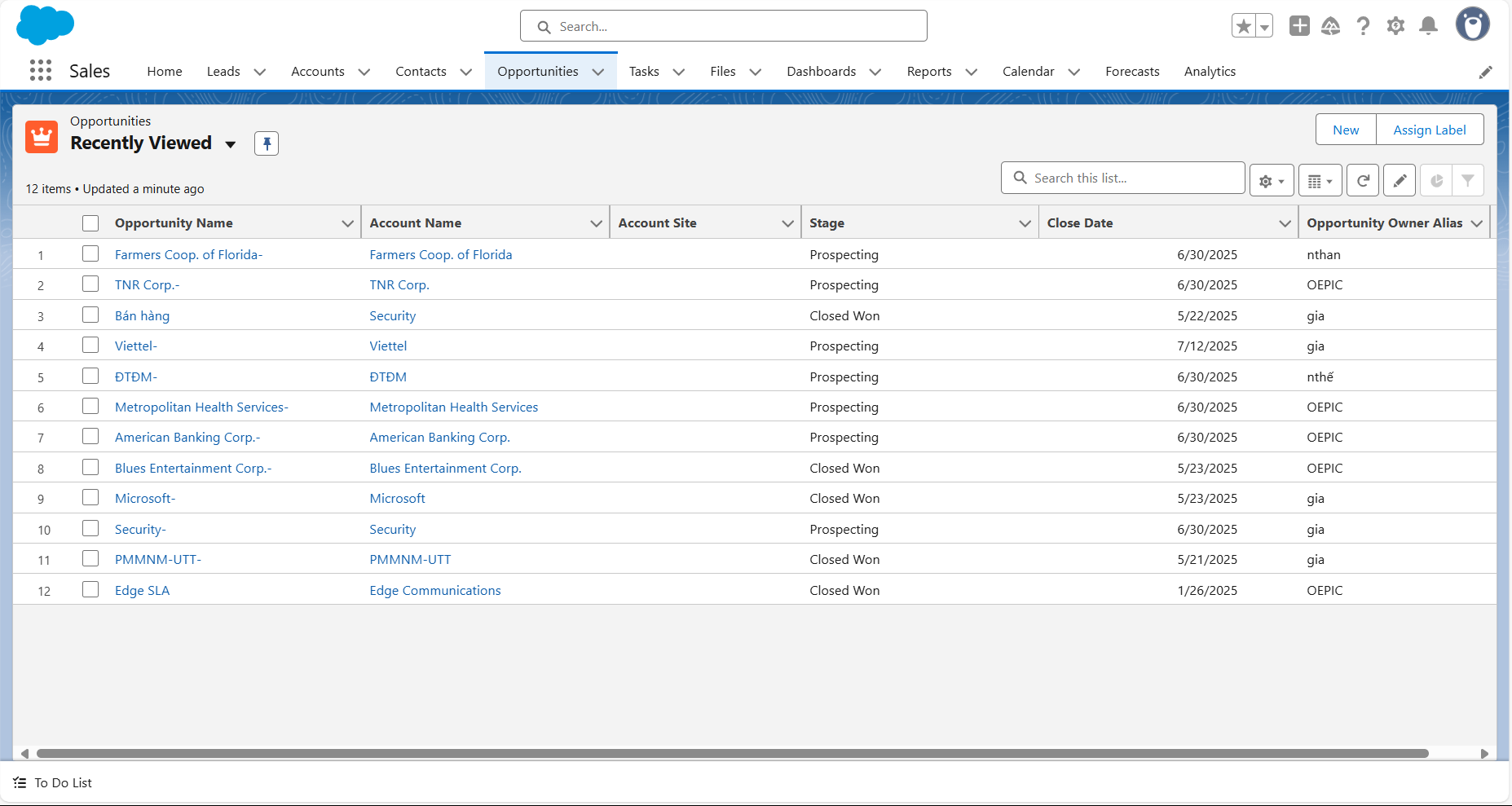


Tại phần **Accounts – Tài khoản**, Salesforce cho phép quản lý thông tin chi tiết của từng khách hàng doanh nghiệp. Mỗi hồ sơ tài khoản chứa đầy đủ thông tin về công ty như ngành nghề, địa chỉ, quy mô, cùng với danh sách các người liên hệ, các cơ hội bán hàng đang diễn ra, các trường hợp hỗ trợ kỹ thuật sau bán hàng, ghi chú, tài liệu đính kèm và những trao đổi nội bộ giữa các thành viên. Đây là trung tâm tập hợp toàn bộ dữ liệu liên quan đến một khách hàng cụ thể, phục vụ việc theo dõi và chăm sóc khách hàng một cách toàn diện.

Trong mục **Contacts**, Salesforce cho phép quản lý thông tin chi tiết về từng cá nhân có liên hệ với doanh nghiệp, như khách hàng, đối tác hoặc người đại diện. Mỗi người liên hệ được gắn với một tài khoản (Account), chứa thông tin như họ tên, chức vụ, email, số điện thoại và lịch sử tương tác. Tại đây, người dùng có thể ghi chú, tạo nhiệm vụ, gửi email hoặc thiết lập cuộc hẹn để duy trì liên lạc và chăm sóc khách hàng hiệu quả hơn.



Tiếp theo là phần **Opportunities – Cơ hội bán hàng**, nơi thể hiện toàn bộ quy trình giao dịch đang trong quá trình đàm phán với khách hàng. Một cơ hội thường sẽ được chia thành các giai đoạn như xác định nhu cầu, trình bày giải pháp, thương lượng, và chốt hợp đồng. Người dùng có thể cập nhật thông tin theo tiến độ, gắn các sản phẩm dịch vụ liên quan, dự đoán giá trị hợp đồng, và gán người phụ trách cho từng cơ hội. Mỗi hồ sơ cơ hội cũng có giao diện ghi nhận các hoạt động tương tự như leads và accounts, bao gồm ghi chú, email, sự kiện hay trao đổi nhóm.



**Dashboards – Bảng điều khiển** là nơi hiển thị tổng hợp nhiều biểu đồ và số liệu quan trọng từ các báo cáo. Các biểu đồ trong dashboard được gọi là “thành phần” (components), có thể là biểu đồ tròn, biểu đồ cột, số liệu tổng hợp,... Mỗi dashboard có thể chứa nhiều thành phần khác nhau, giúp quản lý nhìn tổng quan về doanh thu, số lượng cơ hội, hiệu suất nhân viên hoặc các chỉ số KPI. Người dùng cũng có thể lọc dữ liệu theo thời gian, người phụ trách hoặc khu vực để phân tích sâu hơn.

Các bảng điều khiển hay các bảng thông tin (Dashboards) ở đây trong bản dùng thử chúng ta cũng có sẵn vài bảng điều khiển mẫu được tạo sẵn cụ thể trong phòng bán hàng và phòng chăm sóc khách hàng.



Các bản mẫu này có thể được chỉnh sửa và thêm vào các thành phần khác tuỳ vào ý thích của bạn.

Tạo một bảng điều khiển cũng giống như tạo một báo cáo mới. Các thành phần ở đây là những báo cáo mà chúng ta đã tạo từ trước. Tiếp theo chúng ta có thể thêm các thành phần hay các bộ lọc.



Chức năng **Reports – Báo cáo** là công cụ mạnh mẽ giúp các nhà quản lý theo dõi hiệu suất kinh doanh một cách chi tiết. Salesforce cung cấp một số báo cáo mẫu trong bản dùng thử, đồng thời cho phép tạo báo cáo mới dựa trên dữ liệu của nhiều module khác nhau như khách hàng tiềm năng, cơ hội bán hàng, đơn hàng, hoặc dịch vụ hỗ trợ. Khi tạo báo cáo mới, người dùng có thể chọn loại dữ liệu, thêm bộ lọc, sắp xếp các cột, và trình bày kết quả dưới dạng bảng hoặc biểu đồ trực quan. Báo cáo có thể được lưu lại, chia sẻ cho nhóm hoặc nhúng vào dashboard để theo dõi thường xuyên.

Để tạo một báo cáo mới, nhấn vào phần báo cáo mới (New report) và tại đây chúng ta có rất nhiều hạng mục để chọn.

Ví dụ



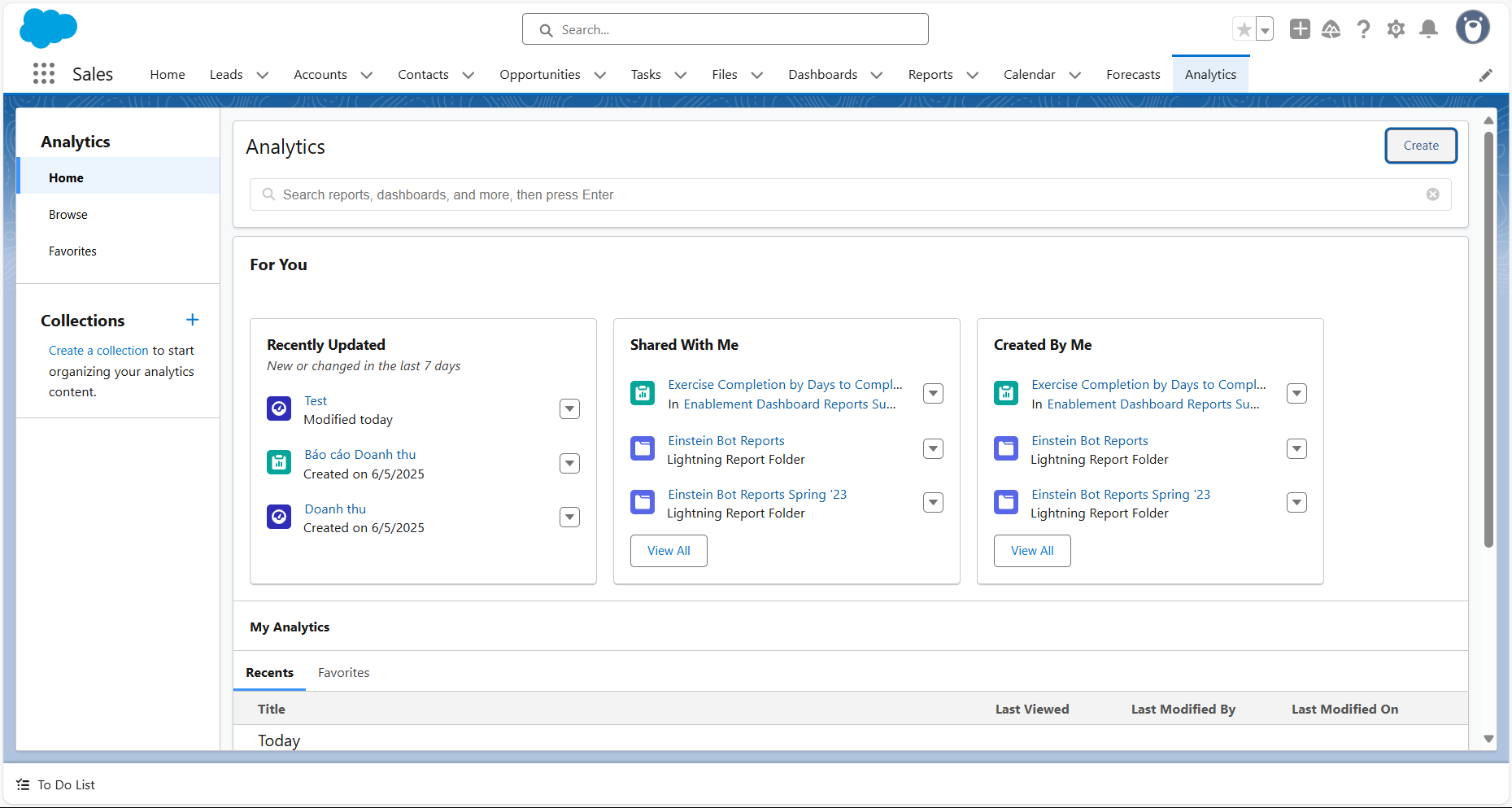
Ở Đây chúng ta có thể thêm các bộ lọc, ngoài ra chúng ta có thể thấy có rất nhiều cột và chúng ta có thể bỏ những cột mà chúng ta không muốn hiển thị hoặc chúng ta có thể gộp các nhóm của từng cột này cũng như bổ sung thêm các biểu đổ để có một cái nhìn trực quan hơn. Sau đó chúng ta nhận lưu và chạy và tạo một báo cáo mới





**Calendar – Lịch** trong Salesforce giúp người dùng theo dõi các sự kiện, cuộc họp, và nhiệm vụ sắp tới. Lịch có thể được cá nhân hóa cho từng người, đồng thời có thể xem lịch của các thành viên khác trong nhóm để sắp xếp thời gian hợp lý cho các cuộc họp chung. Đây là một tính năng rất tiện ích trong việc phối hợp công việc giữa các phòng ban hoặc các thành viên trong đội ngũ kinh doanh.

**Analytics (Phân tích)** trong Salesforce là công cụ trực quan giúp doanh nghiệp theo dõi hiệu suất và đưa ra quyết định dựa trên dữ liệu. Người dùng có thể tạo các biểu đồ, bảng điều khiển (Dashboards), báo cáo tùy chỉnh theo thời gian thực để nắm bắt doanh số, tiến độ cơ hội bán hàng, hiệu suất nhân viên và các chỉ số kinh doanh quan trọng khác. Giao diện kéo thả dễ sử dụng, kết hợp dữ liệu từ nhiều nguồn giúp phân tích nhanh, sâu và hiệu quả.



**TÀI** **LIỆU** **THAM** **KHẢO**

**ĐIỆN** **TOÁN** **ĐÁM** **MÂY** **–** **HUỲNH** **QUYẾT** **THẮNG**

**Cloud** **Computing:** **From** **Beginning** **to** **End** **-** **MR** **Ray** **J.** **Rafaels** **Cloud** **Computing:** **Concepts,** **Technology** **&** **Architecture** **-** **Ricardo** **Puttini,**

**Zaigham** **Mahmood,** **Thomas** **Erl**