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 2024**

**LỜI NÓI ĐẦU**

Ngày nay, với sự bùng nổ về khoa học – kỹ thuật cùng với sự gia tăng nhu cầu lưu trữ dữ liệu của con người ngày càng tăng cao. Tuy nhiên, cơ sở hạ tầng, khả năng lưu trữ cá nhân vẫn đang bị giới hạn. Vấn đề thiếu nguồn lưu trữ, cơ sở dữ liệu vẫn đang xảy ra. Trước yêu cầu có một giải pháp hiệu quả để giải bài toán đó, Điện toán đám mây đã ra đời.

Điện toán đám mây (Cloud Computing) là một mô hình cung cấp tài nguyên máy tính như máy chủ, lưu trữ, cơ sở dữ liệu, mạng, phần mềm và dịch vụ qua Internet. Thay vì phải sở hữu và quản lý các tài nguyên này trực tiếp, người dùng và doanh nghiệp có thể thuê chúng từ các nhà cung cấp dịch vụ đám mây. Từ đó tăng tính linh hoạt, giảm chi phí và đem lại nhiều lợi ích khác. Nó đang là một trong những ưu tiên hàng đầu của mọi quốc gia, đặc biệt là những doanh nghiệp, tập đoàn lớn trên con đường phát triển công nghệ - kỹ thuật. Alibaba Cloud, một công ti đến từ Trung Quốc được thành lập năm 2009 đã đem lại giải pháp và dịch vụ điện toán không chỉ trong nước mà đến nay đã vươn tới hơn 200 quốc gia và khu vực trên toàn thế giới.

Để tìm hiểu sâu hơn về Điện toán đám mây và sự thành công của Alibaba Cloud, nhóm chúng em quyết định chọn đề tài “**Các giải pháp và sản phẩm cloud crm của salesforce.com** ” làm đề tài cho bài báo cáo này.

**MỤC** **LỤC**

**Chương 1: Tổng quan về CRM, Cloud CRM và Salesforce (c1,2)**

**Chương 2: Các sản phẩm Cloud CRM chính của Salesforce (3,4,5,8)**

**Chương 3: Tính năng nổi bật trong Salesforce CRM (6,7,9,10)**

**Chương 4: Ứng dụng và mô phỏng sử dụng Salesforce CRM)**

**CHƯƠNG** **3** **MÔ** **PHỎNG**

Sơ đồ quy trình sale cơ bản:



Các thông tin cơ bản của khách hang 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 trang chủ sẽ cho chúng ta một cái nhìn tổng hợp về doanh nghiệp như là năng suất,doanh số, những sự kiện,nhiệm vụ chúng ta cần thực hiện hay các đơn hàng đang mở

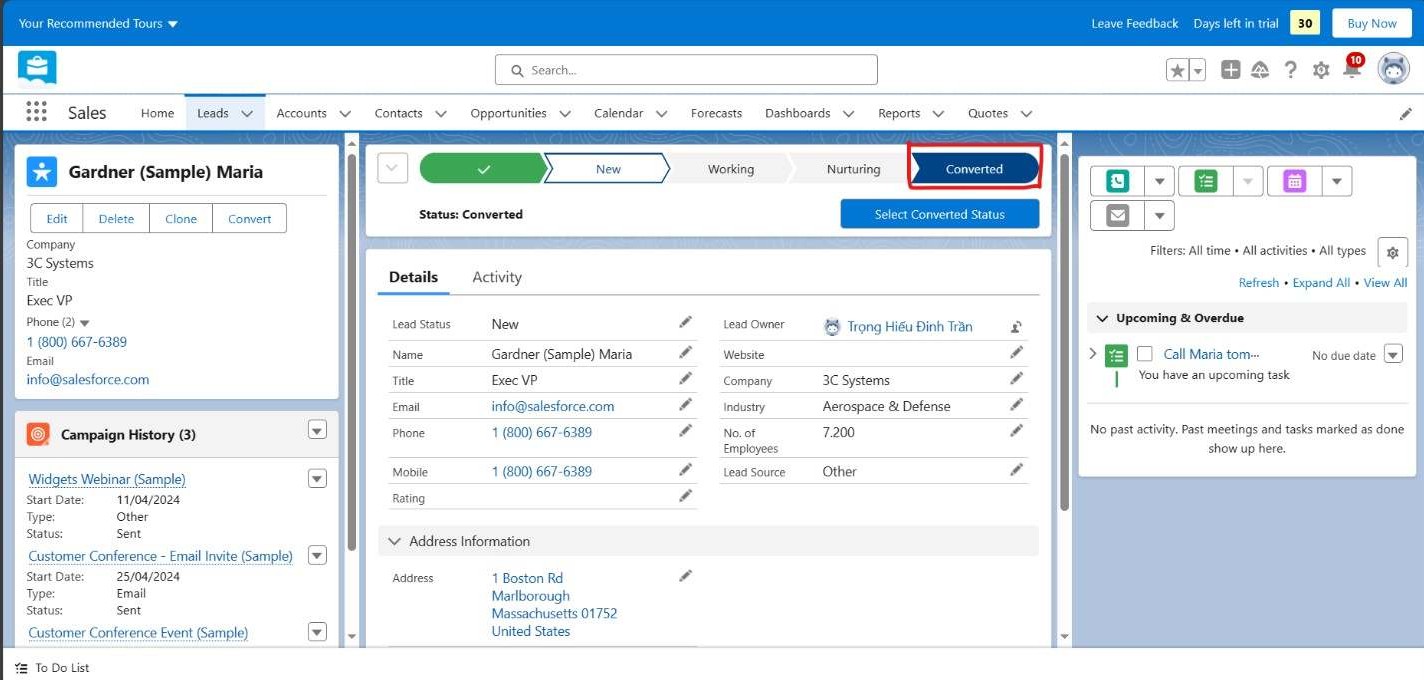
Các thành phần trong trang chủ có thể thay đổi tuỳ theo ý thích trong mục cài đặt Trong mục khách hàng tiềm năng (Leads)

Đây có thể là được định nghĩa là những người thể hiển sự quan tâm hoặc mong muốn tìm hiểu thêm về sản phẩm hoặc dịch vụ của bạn. Bạn nhận thông tin của họ như là tên, số điện thoại, email dưới những cái dạng như là danh thiếp. Email được gửi từ website hoặc là qua sự giới thiệu của người nào đó thì các thông tin này sẽ được ghi nhận vào hệ thống và tạo một hồ sơ dưới dạng là khách hàng tiềm năng Leads

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

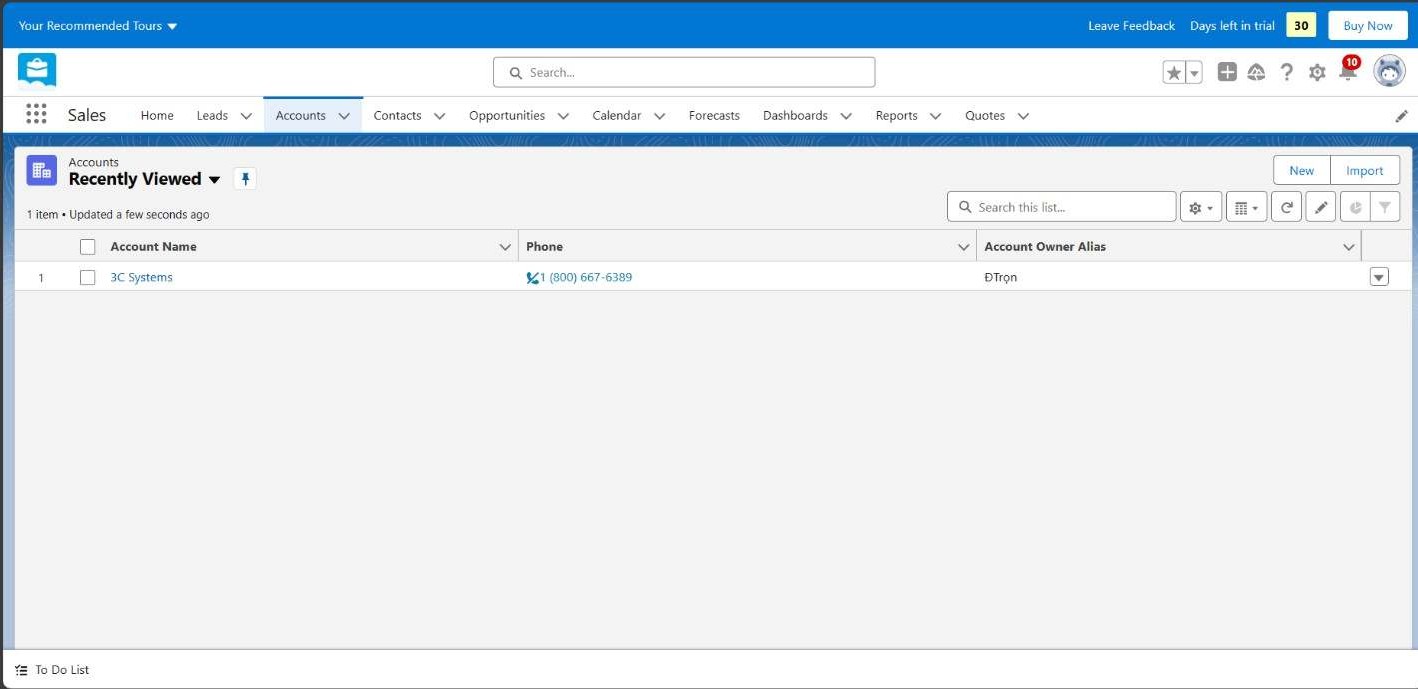
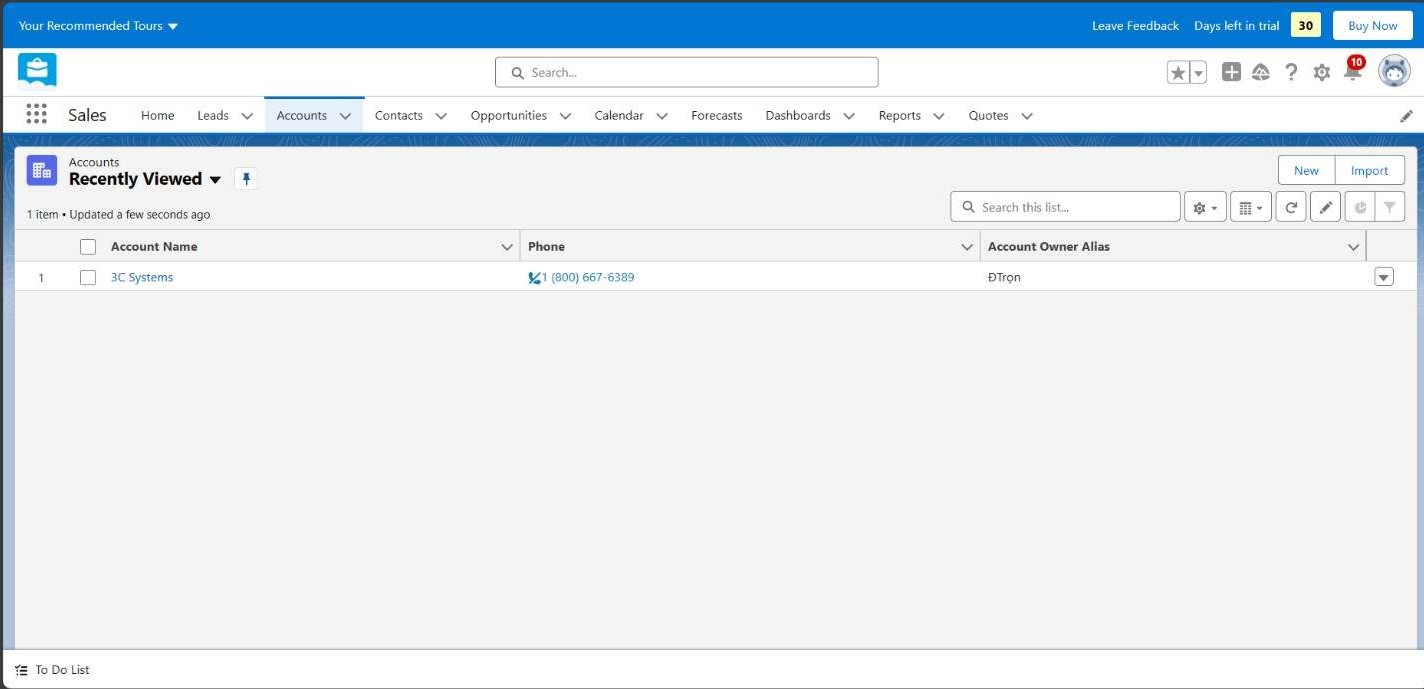


Khi ta chuyển đổi thành công thì chúng ta sẽ thấy là sẽ có một người liên hệ mới được tạo cùng với một cơ hội mới



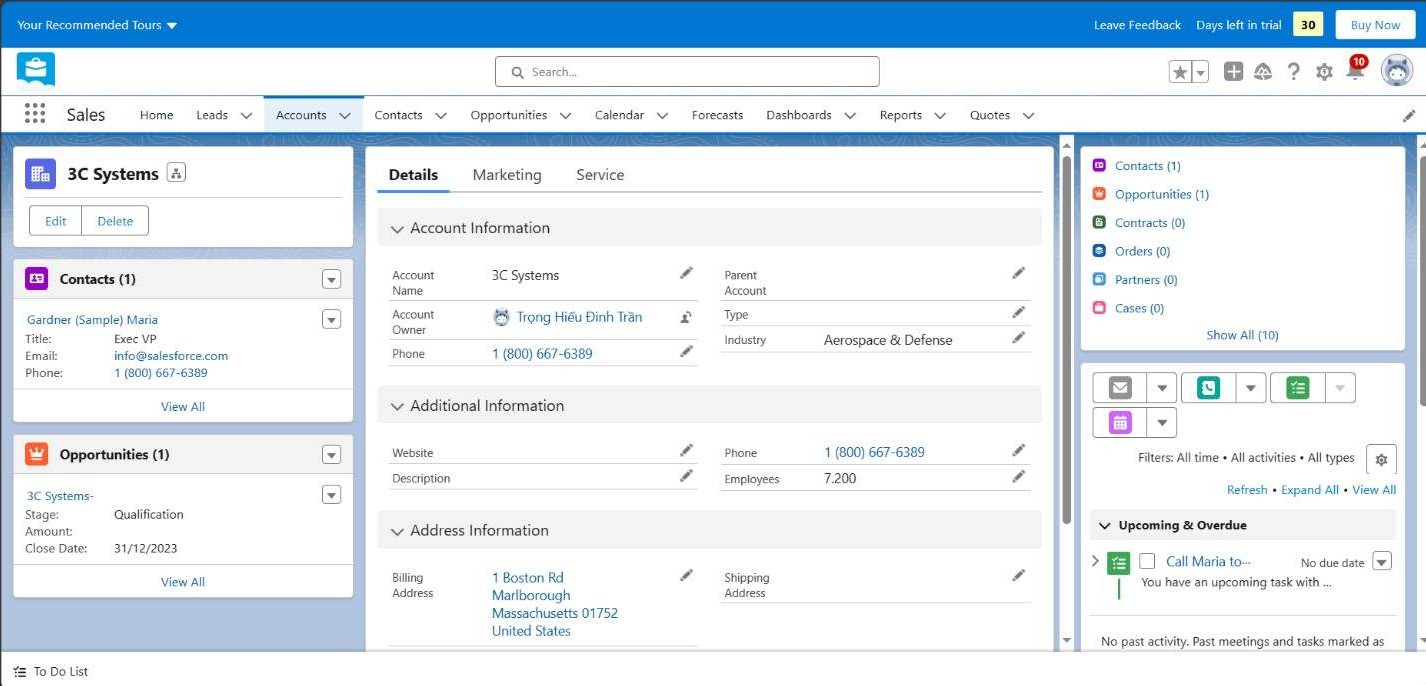
Downloaded by Giang Tr?n [(giangvp689@gmail.com)](mailto:(giangvp689@gmail.com)

Mục tài khoản (Accounts) sẽ là trung tâm của những các hạng mục khác, là nơi mà chúng ta có toàn bộ thông tin về khách hàng ví dụ là người liên hệ trong công ty, các cơ hội bán hàng, những cái trường hợp hay là những cái yêu cầu hỗ trợ sau bán hàng, những cái ghi chú tài liệu hoặc là các cập nhật trao đổi nội bộ và các thông tin liên quan. Đây là loại công ty gì, thuộc ngành gì và như ta thấy vừa rồi các cơ hội mà chúng ta chuyển đổi vừa được chuyển đổi từ khách hàng tiềm năng (Leads) đã ghi nhận ở đây.



Trong mục cơ hội (Opportunities) mục này được phân chia thành các trạng thái khác nhau tuỳ thuộc vào quy trình kinh doanh của bạn, và các quy trình này có thể được thay đổi trong phần cài đặt.

Khi chúng ta nhìn chi tiết vào một hồ sơ, chúng ta sẽ có các giao diện giống với các mục tài khoản (Accounts) và khách hàng tiềm năng (Leads) bao gồm việc ghi nhận các cuộc gọi email hay những các sự kiện hoặc là đi chi tiết hơn về các cơ hội để bán hàng này cũng như là những cái trao đổi nội bộ. Ngoài ra quy trình sale từ khách hàng tiềm năng đến chốt hợp đồng, khách hàng cũng cần hỗ trợ với các dịch vụ sau bán hàng nếu họ có các câu hỏi hoặc có các yêu cầu.



Chức năng báo cáo (Reports) trong bản dung thử, chúng ta sẽ có vài bản báo cáo đã được tạo sẵn. Tính năng báo cáo này rất mạnh mẽ cùng độ tuỳ biến cao sẽ cho ban quản lý thấy được chi tiết từng bộ phận trong doanh nghiệp

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

chúng ta muốn tạo một báo cáo về giai đoạn của các đơn hàng hay còn gọi là sell pipeline. Sau khi đã chọn báo cáo cơ hội, tiếp theo chúng ta có thể chỉnh sửa các bộ lọc để có được các báo cáo theo ý muốn của mình.



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



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.





Lịch (Calendar) cho bạn biết kế hoạch và các sự kiện sắp tới cũng như xem các kế hoạch và lịch của các thành viên khác trong đội.



**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**