Business Assumptions Worksheet

Nội dung

[**Hệ quản lý thông tin khách hàng** 1](#_Toc53783887)

[ Assumptions: 2](#_Toc53783888)

[ Hypothesis: 2](#_Toc53783889)

[ Personas 3](#_Toc53783890)

[ Outcomes: 4](#_Toc53783891)

# **Hệ quản lý thông tin khách hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Business Assumptions** | **User Assumptions** |
| 1. Người sử dụng có thể sẽ cần các tính năng như: thông tin chi tiết của từng khách hàng, thống kê công nợ của khách, các thông tin về hiệu quả của chiến dịch marketing. | 1. Người sử dụng ứng dụng là các nhân viên quản lý với công việc quản lý thông tin khách hàng. |
| 1. Phần mềm hiển thị các thông tin khách hàng, thông tin mua bán một cách trực quan, dễ chắt lọc thông tin. | 1. Ứng dụng giúp nhân viên có cái nhìn tổng quát về thông tin khách hàng, từ đó đưa ra các chiến lược phục vụ khách hàng tốt hơn, đem lại lợi nhuận cao cho doanh nghiệp và trải nghiệm tốt cho khách hàng. |
| 1. Bên cạnh đó, ứng dụng còn hỗ trợ thêm một số tính năng khác giúp nâng cao chất lượng dịch vụ CSKH cũng như hiệu quả kinh doanh. | 1. Ứng dụng được nhân viên quản lý sử dụng hàng ngày nhằm nằm bắt thông tin khách hàng. Cũng như hỗ trợ bộ phận marketing trong việc gửi SMS/Email quảng bá. |
| 1. Người dùng sẽ kiếm được lợi nhuận bằng việc đưa ra các chiến lược kinh doanh hợp lý dựa trên phân tích, báo cáo doanh thu từ ứng dụng. | 1. Một số tính năng quan trọng   4.1 Phân tích, báo cáo giúp nhận diện khách hàng tiềm năng.  4.2 Báo cáo tiếp thị, báo cáo tình hình kinh doanh.  4.3 Giúp CEO quảng bá sản phẩm, thương hiệu nhanh chóng, tiết kiệm chi phí marketing.  4.4 Quản lý biểu mẫu, email, gửi SMS/Email hàng loạt. |
| 1. Trên thị trường có nhiều phần mềm quản lý thông tin khách hàng cạnh tranh với sản phẩm của chúng tôi, ví dụ như Sapo POS, CRM Viet,… |  |
| 1. Phần mềm của chúng tôi có các ưu điểm nổi bật có thể cạnh tranh với các ứng dụng kể trên như: miễn phí cài đặt và sử dụng, các tính năng cơ bản, đủ dùng, tiết kiệm thời gian training cho người dùng. |  |
| 1. Một trong những rủi ro lớn nhất của ứng dụng này là rất khó để ứng dụng thích hợp với nhiều loại hình kinh doanh khác nhau của nhiều doanh nghiệp khác nhau. |  |
| 1. Có thể khắc phục rủi ro trên bằng cách khảo sát trước nghiệp vụ quản lý khách hàng, nghiệp vụ bán hàng của từng doanh nghiệp rồi thiết kế phần mềm phù hợp cho từng doanh nghiệp cụ thể. |  |

* Assumptions:

**Phần mềm** [product] của chúng tôi sẽ được ứng dụng vào việc **quản lý thông tin khách hàng**, từ đó **giải quyết việc tổ chức và lưu trữ thông tin khách hàng, theo dõi quá trình tư vấn tiếp thị, tiếp cận nhanh chóng với các khách hàng tiềm năng**[goals]. Chúng tôi nhận thấy rằng việc không nắm vững các thông tin khách hàng sẽ tạo **bất lợi trong việc nhận ra nhóm khách hàng tiềm năng kéo theo khó khăn trong việc thực hiện các chương trình tiếp thị**. Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết các vấn đề trên của khách. Bên cạnh đó, ứng dụng còn hỗ trợ thêm một số tính năng khác giúp **trải nghiệm trên ứng dụng mượt mà cũng như độ bảo mật thông tin cao hơn**.

* Hypothesis:
* Chúng tôi tin rằng việc **Tổ chức thông tin khách hàng** sẽ giúp **nhân viên tiếp thị** có thể **quản lý thông tin khách hàng một cách hợp lý và chủ động hơn**. Chúng ta sẽ biết nó đúng khi nhìn vào **sự cải thiện trong việc sử dụng loại tài nguyên này cho các nghiệp vụ khác.**
* Chúng tôi tin rằng việc **Theo dõi lộ trình tư vấn khách hàng** sẽ giúp **nhân viên tiếp thị** có thể **quản lý công việc tư vấn tiếp thị dành cho các nhóm khách hàng dựa một cách hiệu quả và chủ động hơn**. Chúng ta sẽ biết nó đúng khi nhìn vào **bảng so sánh năng suất làm việc và mức độ hài lòng của nhân viên tiếp thị trước và sau khi dùng phần mềm của chúng tôi**.
* Chúng tôi tin rằng tính năng **Quản lý giao dịch của khách hàng trên hệ thống** sẽ giúp **nhân viên tiếp thị** tiếp cận nhanh với **nhóm khách hàng tiềm năng cần ưu tiên tư vấn**. Chúng ta sẽ biết nó đúng khi theo dõi **sự gắn bó của khách hàng cũ đối với doanh nghiệp** và **doanh thu đến từ nhóm khách hàng này** của bộ phận tiếp thị sản phẩm (Chú thích: Tỉ lệ chuyển đổi trong Marketing là khái niệm chuyển đổi giữa lượt truy cập website, tương tác trên các fanpage thành các hành vi cụ thể của người dùng mua hàng, đăng ký nhận thông báo,…)
* Personas

|  |  |
| --- | --- |
| Vy  22 tuổi  nhân viên tiếp thị sản phẩm  Email: nhatvy@gmail.com | - Tạo ra thu nhập chính cho gia đình  - Đã kết hôn, 1 con 2 tuổi  - Thường xuyên giao tiếp với khách hàng  - Học vấn: cao đẳng |
| - Phải chăm sóc con cái  - Thường xuyên phải cập nhập file excel danh sách khách hàng hoàn toàn mới  - Phải lọc các thông tin khách hàng thành các nhóm hoàn toàn thủ công. | - Sử dụng công cụ dùng để tổ chức các bản ghi thông tin nhóm khách hàng thành các nhóm một cách nhanh chóng. |

|  |  |
| --- | --- |
| Phương  21 tuổi  Nhân viên tiếp thị sản phẩm  Email: thanhphuong@gmail.com | - Giao tiếp thường xuyên với khách hàng  - Học vấn: đại học  - Độc thân |
| - Phải lên lịch thủ công cho việc gọi điện tư vấn khách hàng, đối với các nhóm khách hàng khác nhau sẽ có nhiều lịch trình tư vấn khác nhau, vì vậy phải lập nhiều lịch khách nhau | - Sử dụng 1 phần mềm có khả năng lên lịch tư vấn hàng loạt cho các từng nhóm khách hàng, tự động cập nhật thời gian từ lần tư vấn cuối. |

|  |  |
| --- | --- |
| Thư  22 tuổi  Nhân viên tiếp thị sản phẩm  Email: anhthu@gmail.com | - Giao tiếp thường xuyên với khách hàng  - Học vấn: cao đẳng  - Độc thân |
| - Thường xuyên phải theo dõi lịch sử mua hàng của khách hàng trên hệ thống, từ đó dùng excel để thống kế doanh thu cho từng khách hàng,sau đó lọc ra các khách hàng có doanh thu cao nhất và tiềm năng nhất để ưu tiên tư vấn tiếp thị. | -Sử dụng một công cụ có thể quản lý các giao dịch của khách hàng trên hệ thống, có thể sắp xếp danh sách các khách hàng theo thứ tự ưu tiên theo tiêu chí doanh thu để có thể tiếp cận với những khách hàng có tiềm năng chuyển đổi thành khách hàng trung thành.  . |

* Outcomes:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Chúng tôi sẽ làm… | Phục vụ cho… | Nhằm mục đích… |
| Phân loại nhóm khách hàng | Nhân viên tiếp thị sản phẩm | Thuận tiện và nhanh chóng khi muốn phân loại danh sách khách hàng thành các nhóm cụ thể: đã mua, chưa mua, cân nhắc,… |
| Theo dõi lộ trình tư vấn khách hàng | Nhân viên tiếp thị sản phẩm | Giúp cho nhân viên tiếp thị làm chủ công việc của mình, nắm rõ được thời gian và lộ trình tư vấn đối với từng nhóm khách hàng |
| Quản lý giao dịch khách hàng trên hệ thống | Nhân viên tiếp thị sản phẩm | Thuận tiện cho việc nhận ra và tiếp cận nhanh chóng các khách hàng tiềm năng dựa vào giao dịch của họ trên hệ thống. |