1. **ClickUp**

**S:**

* Bảng thông tin có thể tùy chỉnh giúp bạn dễ dàng xem mọi thứ đang diễn ra với dự án của mình ở một nơi
* Theo dõi thời gian gốc giúp nhóm của bạn thực hiện đúng nhiệm vụ và ngân sách
* Quản lý tài sản với tính năng Docs phức tạp để sắp xếp trung tâm kiến thức của bạn
* Tự động hóa quy trình làm việc giúp bạn không phải mất công phân công nhiệm vụ, cập nhật tiến độ cho đồng đội và biến danh sách việc cần làm thành danh sách việc cần làm
* Nguồn cung cấp mẫu gần như vô hạn cho các nhóm CNTT giúp bạn giảm thiểu rủi ro , nợ kỹ thuật , thiết lập khuôn khổ an ninh mạng và tăng cường khả năng duy trì với dịch vụ hỗ trợ khách hàng nhanh nhẹn có nghĩa là bạn không bao giờ phải bắt đầu từ đầu cho dự án tiếp theo của mình.

**W:**

* Giao diện phức tạp: Với nhiều tính năng, giao diện của ClickUp có thể trở nên phức tạp đối với người dùng mới bắt đầu.
* Việc làm quen và sử dụng thành thạo ClickUp yêu cầu người dùng dành thời gian để tìm hiểu.

**O:**

* Sự gia tăng của làm việc từ xa tạo ra nhu cầu cao về các công cụ quản lý công việc trực tuyến như ClickUp.
* Các doanh nghiệp nhỏ và vừa đang tìm kiếm các giải pháp quản lý công việc linh hoạt và giá cả phải chăng, đây là một thị trường tiềm năng cho ClickUp.
* Việc tích hợp trí tuệ nhân tạo vào các tính năng của ClickUp có thể giúp tăng cường khả năng tự động hóa và phân tích dữ liệu.

**T:**

* Các đối thủ cạnh tranh liên tục cải tiến sản phẩm và dịch vụ của mình, đe dọa vị thế của ClickUp.
* Sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ và nhu cầu của người dùng có thể khiến ClickUp phải liên tục điều chỉnh sản phẩm.
* Với việc lưu trữ một lượng lớn dữ liệu quan trọng, ClickUp cần đảm bảo an ninh thông tin cao để tránh rủi ro bị tấn công.

1. **Zendesk**

**S:**

* Giải pháp hỗ trợ khách hàng đa kênh và bộ phận trợ giúp (email, trò chuyện, điện thoại, mạng xã hội)
* Phản hồi tự động hỗ trợ bởi AI để nâng cao khả năng giao tiếp với khách hàng
* Tùy chọn tự phục vụ với cơ sở kiến thức tích hợp
* Tùy chọn tích hợp mở rộng

**W:**

* Bản dùng thử miễn phí trong thời gian ngắn khiến bạn khó có thể kiểm tra trước khi phải cam kết hoàn toàn
* Thiếu các tính năng nâng cao như Regex
* Không đủ tùy chỉnh cho người dùng nâng cao

**O:**

* Sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt khiến các doanh nghiệp phải chú trọng đến dịch vụ khách hàng, tạo ra nhiều cơ hội cho các nền tảng như Zendesk.
* Khách hàng ngày càng muốn tự tìm kiếm và giải quyết vấn đề của mình, tạo ra nhu cầu về các cơ sở kiến thức và các công cụ tự phục vụ mà Zendesk cung cấp.
* Việc tích hợp trí tuệ nhân tạo vào Zendesk có thể giúp tự động hóa nhiều tác vụ, cải thiện hiệu quả làm việc và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

**T:**

* Thị trường hỗ trợ khách hàng rất cạnh tranh, với nhiều đối thủ mạnh như Freshdesk, HubSpot, và các giải pháp mở nguồn.
* Sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ và nhu cầu của khách hàng có thể khiến Zendesk phải liên tục điều chỉnh sản phẩm.
* Phải thường xuyên cập nhật bảo mật dữ liệu.

1. **SAP**

**S:**

* Các tính năng tuân thủ, bảo mật và quản lý sự cố tích hợp đáp ứng và vượt quá các tiêu chuẩn toàn cầu
* Ma trận ủy quyền đảm bảo mọi vai trò trong nhóm của bạn đều có quyền truy cập phù hợp vào đúng thời điểm vào thông tin quan trọng của nhiệm vụ trên bộ phận dịch vụ
* Giám sát sự cố đảm bảo không có vấn đề CNTT nào thoát khỏi sự chú ý của bạn

**W:**

* Nó không cung cấp hỗ trợ trực tiếp 24/7 như ServiceNow cung cấp
* Nền tảng này chỉ dành cho web nên không phù hợp với các chuyên gia CNTT bận rộn.

**O:**

* Xu hướng chuyển đổi số: Sự phát triển của công nghệ số tạo ra nhiều cơ hội cho SAP, đặc biệt là trong các lĩnh vực như điện toán đám mây, phân tích dữ liệu lớn và trí tuệ nhân tạo.
* Các doanh nghiệp vừa và nhỏ: Thị trường doanh nghiệp vừa và nhỏ đang ngày càng mở rộng, tạo ra nhu cầu về các giải pháp ERP linh hoạt và dễ sử dụng hơn.
* Tích hợp với các công nghệ mới: SAP có thể tích hợp với các công nghệ mới như Internet of Things (IoT), blockchain để tạo ra các giải pháp sáng tạo.

**T:**

* Cạnh tranh gay gắt: SAP phải đối mặt với sự cạnh tranh từ các đối thủ như Oracle, Microsoft Dynamics, và các giải pháp ERP mở nguồn.
* Sự nổi lên của các giải pháp đám mây: Sự phổ biến của các giải pháp đám mây đặt ra thách thức đối với các giải pháp ERP truyền thống như SAP.
* Thay đổi hành vi của người dùng: Sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ và nhu cầu của người dùng đòi hỏi SAP phải liên tục đổi mới và cải tiến sản phẩm.

1. **ProProfs Help Desk**

**S:**

* Theo dõi và tự động định tuyến các cuộc gọi đến
* Sử dụng hộp thư đến được chia sẻ để cải thiện sự cộng tác
* Các tác nhân có thể sử dụng các câu trả lời có sẵn để cải thiện thời gian phản hồi
* Thu thập phản hồi của khách hàng với NPS, CSAT và các cuộc khảo sát khác
* Tùy chọn quản lý sự cố để theo dõi nội bộ

**W:**

* Không tích hợp mạng xã hội
* Cổng thông tin tự phục vụ có thể là thách thức đối với một số người

**O:**

* Thị trường doanh nghiệp nhỏ và vừa: ProProfs Help Desk rất phù hợp với các doanh nghiệp nhỏ và vừa đang tìm kiếm một giải pháp hỗ trợ khách hàng đơn giản và giá rẻ.
* Tích hợp với AI: Việc tích hợp trí tuệ nhân tạo có thể giúp ProProfs Help Desk tự động hóa nhiều tác vụ, cải thiện hiệu quả làm việc và nâng cao trải nghiệm khách hàng.
* Xu hướng tự phục vụ: Khách hàng ngày càng muốn tự tìm kiếm và giải quyết vấn đề của mình, tạo ra nhu cầu về các cơ sở kiến thức và các công cụ tự phục vụ mà ProProfs Help Desk cung cấp.

**T:**

* Mở rộng thị trường: Tìm kiếm các thị trường mới, đặc biệt là các thị trường đang phát triển, để mở rộng phạm vi hoạt động.
* Cải thiện chất lượng hỗ trợ khách hàng: Đầu tư vào đào tạo đội ngũ hỗ trợ khách hàng, xây dựng hệ thống kiến thức chi tiết và cung cấp các kênh hỗ trợ đa dạng.
* Tận dụng lợi thế của AI: Tích hợp AI vào các tính năng của sản phẩm để tự động hóa các tác vụ đơn giản, cải thiện khả năng phân tích dữ liệu và cung cấp các gợi ý thông minh cho người dùng.

1. **Jira**

**S:**

* Hàng đợi yêu cầu tổng hợp các yêu cầu dịch vụ từ email, chatbot, đại diện dịch vụ, v.v.
* Tự động phân loại các sự cố dựa trên mức độ khẩn cấp, thỏa thuận về mức độ dịch vụ và các chuyên gia dịch vụ có sẵn
* Cổng thông tin tự phục vụ giúp nhân viên tìm thấy câu trả lời họ cần mà không làm trầm trọng thêm vấn đề của họ

**W:**

* Quản lý dịch vụ Jira có thể tạo ra thời gian tải chậm
* Quá phức tạp đối với tất cả mọi người, trừ những người dùng am hiểu kỹ thuật nhất
* Giao diện người dùng Jira Service Desk có thể khó tìm các tính năng bạn cần khi bạn cần chúng (hãy xem các lựa chọn thay thế Jira này)

**O:**

* Sự phổ biến của các phương pháp làm việc Agile tạo ra nhiều cơ hội cho Jira, vốn được thiết kế để hỗ trợ các quy trình làm việc này.
* Jira có khả năng tích hợp với nhiều công cụ khác như Git, Bitbucket, Trello, giúp cải thiện quy trình làm việc và tạo ra một hệ sinh thái công cụ mạnh mẽ.
* Việc tích hợp trí tuệ nhân tạo có thể giúp Jira tự động hóa nhiều tác vụ, cải thiện khả năng dự đoán và đưa ra các đề xuất thông minh, nâng cao hiệu quả làm việc.

**T:**

* Jira có thể khá phức tạp đối với người mới bắt đầu, đặc biệt khi tùy chỉnh các quy trình làm việc.
* Các gói trả phí của Jira có thể khá đắt, đặc biệt đối với các dự án nhỏ hoặc cá nhân.
* Cạnh tranh gay gắt: Jira phải đối mặt với sự cạnh tranh từ nhiều công cụ quản lý dự án khác như Trello, Asana, và các giải pháp mã nguồn mở.
* Sự thay đổi của công nghệ: Ngành công nghệ luôn thay đổi nhanh chóng, đòi hỏi Jira phải liên tục cập nhật và cải tiến để đáp ứng nhu cầu của người dùng.
* Phát triển thêm các tính năng mới để đáp ứng nhu cầu đa dạng của người dùng, đặc biệt là các tính năng liên quan đến quản lý dự án linh hoạt và quản lý rủi ro.

1. **Help Scout**

**S:**

* Giải quyết các vấn đề hỗ trợ nhanh chóng với trò chuyện thời gian thực và thông báo thời gian thực. Sử dụng macro và phản hồi theo mẫu để giao tiếp với khách hàng ngay lập tức
* Không bao giờ bỏ lỡ cơ hội nữa với định tuyến tự động và theo dõi tương tác
* Help Scout cung cấp dịch vụ quản lý nhãn trắng với thương hiệu có thể tùy chỉnh để giúp dịch vụ hỗ trợ của bạn trông và cảm nhận chính xác như bạn muốn

**W:**

* Không có tích hợp phương tiện truyền thông xã hội khiến việc theo dõi và phản hồi khách hàng chia sẻ mối quan tâm của họ trên Twitter trở nên khó khăn
* Báo cáo Help Scout không được thiết lập để cung cấp cho bạn thông tin chi tiết về các phiếu hỗ trợ cụ thể một cách dễ dàng

**O:**

* Thị trường đang phát triển: Thị trường hỗ trợ khách hàng vẫn đang tiếp tục phát triển, đặc biệt với sự gia tăng của các doanh nghiệp nhỏ và vừa.
* Mở rộng thị trường: Help Scout có thể mở rộng sang các thị trường mới, đặc biệt là các thị trường đang phát triển, nơi nhu cầu về các giải pháp hỗ trợ khách hàng đang tăng cao.
* Xu hướng khách hàng làm trung tâm: Với sự gia tăng của sự cạnh tranh, việc cung cấp trải nghiệm khách hàng tốt đang trở thành ưu tiên hàng đầu của các doanh nghiệp. Help Scout với các tính năng như hộp thư chung, cơ sở kiến thức và chat trực tiếp, đáp ứng nhu cầu này một cách hiệu quả.
* Tích hợp với các công cụ khác: Khả năng tích hợp với các công cụ khác như CRM, email marketing, và các công cụ phân tích giúp Help Scout trở thành một phần không thể thiếu trong bộ công cụ của các doanh nghiệp.

**T:**

* Giá cả: Đối với các doanh nghiệp nhỏ hoặc cá nhân, giá cả của Help Scout có thể là một rào cản.
* Cạnh tranh gay gắt: Thị trường hỗ trợ khách hàng rất cạnh tranh với sự xuất hiện của nhiều đối thủ lớn như Zendesk, Freshdesk, và các giải pháp mã nguồn mở.
* Thay đổi hành vi của khách hàng: Khách hàng ngày càng đòi hỏi các trải nghiệm hỗ trợ khách hàng nhanh chóng, cá nhân hóa và đa kênh, đặt ra nhiều thách thức cho các nhà cung cấp giải pháp.

1. **FreshDesk**

**S:**

* Truy cập từ xa cho phép các nhóm hỗ trợ tham gia và giúp đỡ khách hàng ngay tại chỗ
* Hệ thống quản lý vé tự động phân công và ưu tiên các yêu cầu hỗ trợ
* Các công cụ cộng tác của Freshdesk cho phép các thành viên trong nhóm làm việc cùng nhau trên cùng một phiếu để giải quyết các vấn đề

**W:**

* Hộp thư đến thiếu một số tính năng như chức năng tìm kiếm, lưu bản nháp và khả năng gửi tin nhắn cho nhiều người nhận
* Không có nhiều chỗ để tùy chỉnh báo cáo
* Ứng dụng di động không trực quan bằng nền tảng máy tính để bàn

**O:**

* Freshdesk không chỉ cung cấp phần mềm hỗ trợ khách hàng mà còn có các sản phẩm khác như Freshsales, Freshchat, giúp doanh nghiệp quản lý toàn bộ quá trình tương tác với khách hàng.
* Mở rộng khả năng tích hợp với các công cụ phổ biến khác để tạo ra một hệ sinh thái công cụ hoàn chỉnh.
* Tích hợp AI để tự động hóa các tác vụ, cải thiện khả năng phân tích dữ liệu và cung cấp các gợi ý thông minh.

**T:**

* Làm cho Freshdesk trở nên dễ sử dụng và trực quan hơn, đặc biệt đối với người mới bắt đầu
* Phát triển thêm các tính năng mới để đáp ứng nhu cầu đa dạng của người dùng, đặc biệt là các tính năng liên quan đến quản lý kiến thức và tự phục vụ.
* Với việc lưu trữ một lượng lớn dữ liệu khách hàng, Freshdesk cần đảm bảo an ninh thông tin cao để tránh rủi ro bị tấn công.

1. **SalesForce Service Cloud**

**S:**

* Hệ thống SalesForce tích hợp mọi khía cạnh của quản lý dịch vụ và hỗ trợ khách hàng thành một trải nghiệm thống nhất của đại lý
* Trải nghiệm người dùng mượt mà trên cả máy tính để bàn và thiết bị di động
* Tạo trường, bảng và thậm chí thêm mã của bạn để tùy chỉnh công cụ chính xác theo cách bạn muốn

**W:**

* Không có trình soạn thảo WYSIWYG, điều này có thể khiến việc định dạng trở nên khó khăn
* Đường cong học tập cao cho người dùng mới

**O:**

* Salesforce Service Cloud có khả năng tích hợp sâu rộng với các sản phẩm khác trong hệ sinh thái Salesforce, cũng như các ứng dụng bên thứ ba, tạo ra một hệ thống quản lý khách hàng toàn diện.
* Thị trường hỗ trợ khách hàng vẫn đang tiếp tục mở rộng, đặc biệt với sự gia tăng của các doanh nghiệp nhỏ và vừa.
* Salesforce Service Cloud được xây dựng trên nền tảng đám mây, giúp doanh nghiệp dễ dàng triển khai và mở rộng quy mô.

**T:**

* Thị trường hỗ trợ khách hàng rất cạnh tranh với sự xuất hiện của nhiều đối thủ lớn như Zendesk, Freshdesk, và các giải pháp mã nguồn mở.
* Chi phí: Salesforce Service Cloud có thể có chi phí khá cao, đặc biệt đối với các doanh nghiệp nhỏ hoặc các doanh nghiệp mới khởi nghiệp.
* Độ phức tạp: Với nhiều tính năng và tùy chọn cấu hình, Salesforce Service Cloud có thể trở nên phức tạp đối với người dùng mới bắt đầu.
* Thay đổi hành vi của khách hàng: Khách hàng ngày càng đòi hỏi các trải nghiệm hỗ trợ khách hàng nhanh chóng, cá nhân hóa và đa kênh, đặt ra nhiều thách thức cho các nhà cung cấp giải pháp.

1. **ZohoDesk**

**S:**

* Theo dõi mọi tương tác của khách hàng từ một chế độ xem duy nhất, bất kể họ sử dụng kênh nào để bắt đầu cuộc trò chuyện
* Tùy chỉnh công cụ để đáp ứng nhu cầu của bạn, cho dù bạn cần đổi tên tab, thêm phòng ban hay tùy chỉnh mẫu email

**W:**

* Người dùng cuối không nhận được cảnh báo định tuyến vé, khiến việc theo dõi các trường hợp trở nên khó khăn
* Việc sắp xếp vé theo tài khoản không hề đơn giản, do đó, có thể khó để theo dõi các tài khoản ưu tiên ở cấp độ cao
* Không có trò chuyện trực tiếp với nhóm hỗ trợ của Zoho

**O:**

* Zoho Desk là một phần của hệ sinh thái Zoho rộng lớn, bao gồm nhiều ứng dụng khác như CRM, marketing, kế toán. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho việc tích hợp và tự động hóa quy trình làm việc, mang lại trải nghiệm liền mạch cho người dùng.
* So với các đối thủ cạnh tranh lớn, Zoho Desk thường có mức giá cạnh tranh hơn, đặc biệt đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa.
* Zoho Desk có một cộng đồng người dùng lớn mạnh, cung cấp nhiều tài liệu hỗ trợ, plugin và ứng dụng tùy chỉnh.

**T:**

* So với các đối thủ lớn hơn, Zoho Desk có thể chưa được nhiều người biết đến, đặc biệt là ở các thị trường lớn.
* Với nhiều tính năng và tùy chọn cấu hình, Zoho Desk có thể trở nên phức tạp đối với người dùng mới bắt đầu.
* Khách hàng ngày càng đòi hỏi các trải nghiệm hỗ trợ khách hàng nhanh chóng, cá nhân hóa và đa kênh, đặt ra nhiều thách thức cho các nhà cung cấp giải pháp.

1. **SupportBEE**

**S:**

* Gửi phiếu theo kiểu hộp thư đến có nghĩa là các nhóm không cần phải đăng nhập vào một ứng dụng riêng biệt để chỉ định hoặc trả lời các yêu cầu hỗ trợ
* Tính năng cơ sở kiến thức bên ngoài toàn diện giúp khách hàng dễ dàng tìm thấy câu trả lời của mình, giúp giảm khối lượng yêu cầu. Cơ sở kiến thức nội bộ riêng biệt giúp các đại lý tìm thấy câu trả lời họ cần mà không cần phải tăng cấp phiếu yêu cầu

**W:**

* Nó không nắm bắt được phản hồi của khách hàng về hỗ trợ
* Không được tối ưu hóa cho Safari hoặc Firefox
* Có thể tùy chỉnh giới hạn
* Không có chức năng lưu trữ tự động đôi khi dẫn đến hộp thư đến lộn xộn
* Không có mẫu nào có sẵn

**O:**

* Giao diện của SupportBee được thiết kế tương đối đơn giản và trực quan, giúp người dùng dễ dàng làm quen và sử dụng.
* SupportBee cung cấp một loạt các tính năng hữu ích như hỗ trợ đa kênh, tự động hóa quy trình, phân tích dữ liệu, giúp doanh nghiệp quản lý hiệu quả các tương tác với khách hàng.
* SupportBee có khả năng tích hợp với nhiều ứng dụng khác, giúp doanh nghiệp xây dựng một hệ thống hỗ trợ khách hàng hoàn chỉnh.

**T:**

* Với việc lưu trữ một lượng lớn dữ liệu khách hàng, SupportBee cần đảm bảo an ninh thông tin cao để tránh rủi ro bị tấn công.
* Mở rộng khả năng tích hợp với các ứng dụng phổ biến khác để tạo ra một hệ sinh thái hoàn chỉnh.
* Đầu tư vào marketing và quảng bá để tăng cường nhận biết thương hiệu SupportBee.
* Làm cho SupportBee trở nên dễ sử dụng và trực quan hơn, đặc biệt đối với người mới bắt đầu.