Quản trị hệ thống thông tin. Nhóm 1.

51403239 – Lâm Phúc Nghi.

51403417 – Đậu Minh Lượng.

Bài tập sử dụng hệ thống thông tin trong doanh nghiệp.

1. **Giải thích câu nói trong trường hợp này: “CRM là các hoạt dộng hướng con người, không phải hướng quy trình, điều đó xác định thành công thực sự của tổ chức.?**

Khách hàng đóng vai trò trọng tâm trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Tuy nhiên, từ việc nắm bắt nhu cầu, thói quen, hành vi của khách hàng cho đến việc khai thác những thông tin đó một cách hiệu quả rất khó. Cụ thể:

* Kho dữ liệu lớn, không được sắp xếp.
* Dữ liệu khách hàng bị nhiễu, thông tin bị thiếu hoặc sai lệch.
* Không thống kê, đánh giá hiệu quả bán hàng, chiến dịch makerting.
* Dữ liệu không được sàng lọc, nhắm sai mục tiêu khách hàng tiềm năng.

CRM được thiết kế để tối ưu quy trình chăm sóc khách hàng với doanh nghiệp, CRM lưu trữ và phân tích dữ liệu khách hàng để tìm hiểu sâu hơn về hành vi, nhu cầu của họ, giúp doanh nghiệp tương tác phù hợp với khách hàng, cải thiện sản phẩm, dịch vụ. Cụ thể:

* 1. Nhà quản lý:
     1. Thống kê, theo dõi tình hình kinh doanh.
     2. Xem báo cáo công việc của nhân viên.
     3. Đưa ra chính sách kinh doanh.
  2. Nhân viên bán hàng:
     1. Nắm lịch sử giao dịch của khách hàng.
     2. Quản lý quy trình, cơ hội, dự đoán bán hàng.
     3. Ghi chú, gửi email, tạo nhiệm vụ, sắp xếp lịch họp với khách hàng.
  3. Nhân viên makerting:
     1. Từ dữ liệu khách hàng, phân tích, đưa ra chiến lược makerting, hướng từng đối tượng khách hàng.
     2. Dễ dàng và tiện lợi trong việc triển khai tiếp thị đa kênh ngay trên nền tảng CRM.
  4. Nhân viên chăm sóc khách hàng:
     1. Nhập và lưu trữ thông tin khách hàng, lịch sử giao dịch, ghi nhận các hoạt động tương tác với khách hàng.
     2. Phân tích, thống kê, phân nhóm đối tượng khách hàng như khách hàng tiềm năng, khách hàng ưu tiên, khách hàng thân thiết,… Nhờ đó, nhân viên có thể đưa ra cách tiếp cận và phương án chăm sóc phù hợp theo từng nhóm khách hàng.

Và các vị trí khác cũng có thể khai thác và nhận lợi ích từ CRM.

Nhờ những định hướng đúng đắn về nhóm khách hàng cũ, nhóm khách hàng tiềm năng, doanh nghiệp tạo ra sự phục vụ đúng với tâm lý khách hàng cần.

Nền tảng CRM cung cấp công cụ, doanh nghiệp xây dựng chiến lược với đặc thù riêng, nên không nhằm vào quy trình riêng lẻ nào. Và khách hàng là trọng tâm, nên việc hướng đến con người quyết định thành công của doanh nghiệp.

Tham khảo

1. Ipos.vn: CRM là gì? Top 10 phần mềm CRM được tin dùng nhất.

<https://ipos.vn/crm/>

1. Securitybox.vn Tấn công Phishing là gì? Giải pháp chống Phishing.

<https://securitybox.vn/1797/tan-cong-phishing-la-gi-giai-phap-chong-phishing/>

1. Hostingviet.vn 6+ cách phòng chống DDoS cho trang web của bạn.

<https://hostingviet.vn/ba-cach-phong-chong-ddos-cho-trang-web>

1. Digistar.vn Chứng chỉ SSL là gì?

<https://www.digistar.vn/chung-chi-ssl-la-gi/>