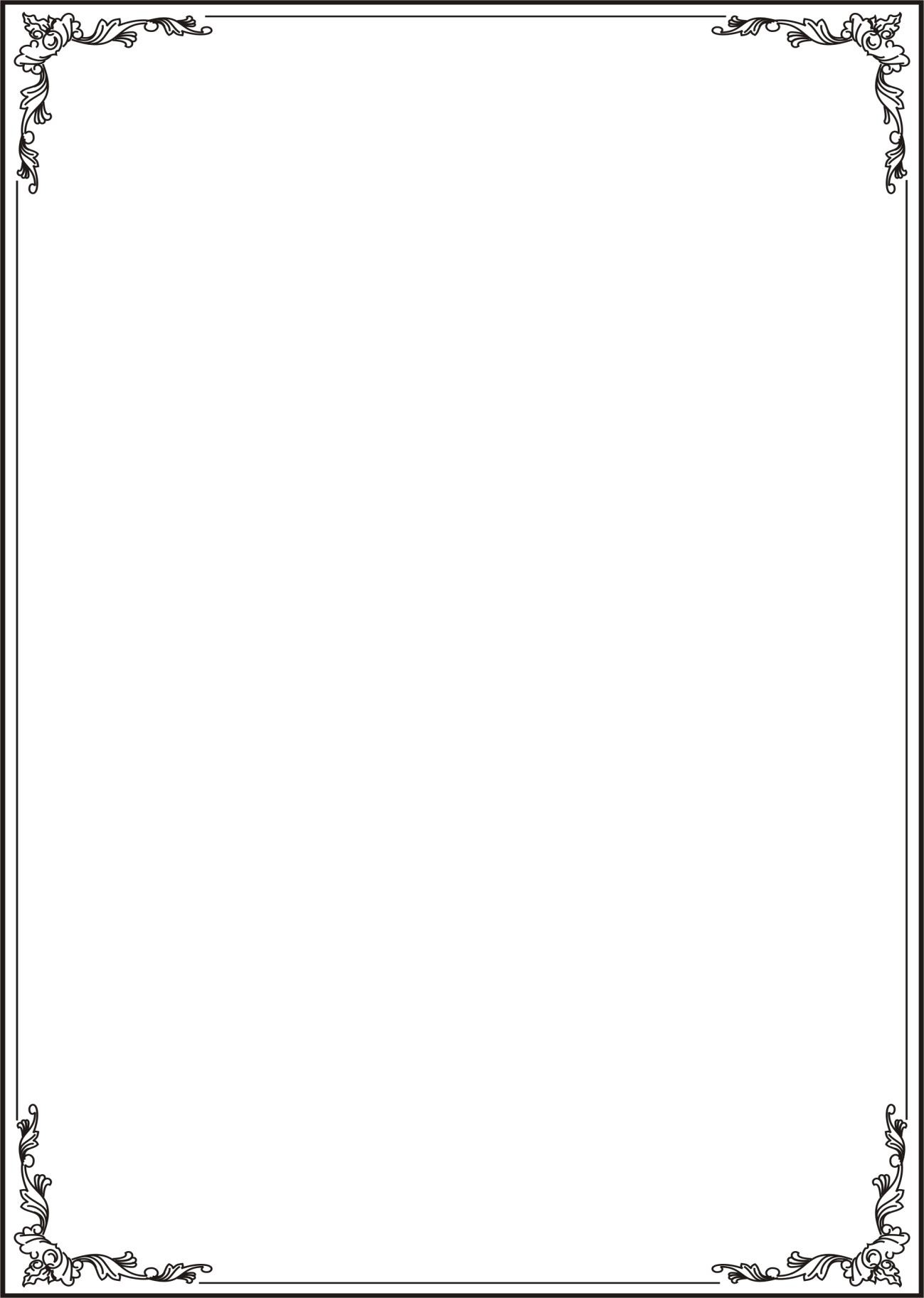
ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH **TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN KHOA HỆ THỐNG THÔNG TIN**



----------

|  |  |
| --- | --- |
| HỌ VÀ TÊN | MSSV |
| VÕ NHẬT BẢO | 17520277 |
| NGUYỄN THỊ THỤC TRINH(Nhóm Trưởng) | 17521164 |
| NGUYỄN HOÀNG VŨ | 17521273 |

### TP.HCM. Ngày 15 tháng 05 năm 2019

### Giảng viên hướng dẫn: Văn Đức Sơn Hà

**môn: Thương Mại Điện Tử**

**Bài tập: Tìm hiểu về CRM và phần mềm**

**Tác giả**

1. CRM là gì?

**CRM được viết gọn từ tên tiếng anh: “Customer Relationship Management” tạm dịch là quản lý quan hệ khách hàng.  Có thể hiểu đơn giản là doanh nghiệp quản lý các hoạt động tương tác với khách hàng của mình hình thành nên các mối quan hệ trong doanh nghiệp.**

**CRM (Customer relationship management)** Là một phần mềm quản lý quan hệ khách hàng, một chiến lược kinh doanh mà doanh nghiệp sử dụng để giảm chi phí và tăng lợi nhuận bằng cách củng cố sự hài lòng của khách hàng, lòng trung thành. Sự thật là **CRM** tập hợp thông tin từ tất cả các nguồn dữ liệu trong một tổ chức (và có khi thích hợp từ bên ngoài tổ chức) để cung cấp cho các nhà quản trị một cái nhìn mới mẻ và định hướng mới dựa trên các dữ liệu phân tích. Điều này cho phép khách hàng phải đối mặt với nhân viên trong các lĩnh vực như bán hàng, hỗ trợ khách hàng và tiếp thị để đưa ra quyết định nhanh chóng và được thông báo về tất cả mọi thứ từ mô hình "Cross-selling and upselling" cơ hội để nhắm mục tiêu chiến lược tiếp thị mục đích tạo chiến thuật định vị cạnh tranh.

1. Tìm hiểu và mô tả 10 ngắn ngọn 10 phần mềm CRM

## Phần mềm Halozend CRM

#### **Một số chức năng mà phần mềm Halozend CRM cung cấp:**

* Quản lý và chăm sóc khách hàng.
* Quản lý nhân viên – công việc nội bộ.
* Tích hợp các công cụ để triển khai chiến dịch Marketing (Email – SMS marketing và đang xây dựng hệ thống Call Center.)
* Hệ thống báo cáo chuyên nghiệp.
* Cài đặt hệ thống (dành cho người quản lý).
* Hỗ trợ – Bảo hành – Bảo trì.
* Hoạt động trên nền tảng web (CRM online) tích hợp công nghệ điện toán đám mây nên dễ dàng sử dụng trên nhiều thiết bị như: PC (Laptop và Desktop) – Mobile – Tablet.

#### **Tổng quan về Halozend CRM:**

**Phần mềm Halozend CRM** không chỉ giúp doanh nghiệp quản lý chăm sóc khách hàng khách hàng chuyên nghiệp mà còn giúp quản lý nhân viên và quản lý nội bộ tốt hơn.

Người dùng cũng dễ quản lý công việc tốt hơn bằng cách Halozend CRM sẽ hỗ trợ tạo và thông báo lịch hẹn, chăm sóc khách hàng theo định kỳ với mẫu email thiết lập sẵn, gửi email, sms marketing nhanh chóng.

## CRMVIET

**Một số chức năng mà phần mềm CRMVIET cung cấp:**

* Quản lý khách hàng
* Chăm sóc khách hàng
* Quản lý Marketing – Automation Marketing.
* Quản lý trên Mobile App
* Và một số chức năng khác: Quản lý công việc, hợp đồng…

**Tổng quan về CRMVIET**

CRMViet cũng là một trong những phần mềm quản lý khách hàng được nhiều doanh nghiệp lựa chọn ở Việt Nam. Khi sử dụng phần mềm CRMViet, người dùng dễ dàng quản lý khách hàng tiềm năng, khách hàng hiện tại, cập nhật thông tin khách hàng. Do đó, việc quản lý khách hàng của doanh nghiệp dễ dàng và hiệu quả hơn.

Ưu điểm của CRMViet là phần mềm tích hợp với nhiều thiết bị hiện đại khác nhau như điện thoại, máy tính, máy tính bảng… Vì thế CRMVIET là một trong TOP Phần mềm CRM tốt nhất hiện nay ở VIệt Nam

## Phần mềm quản lý khách hàng SINNOVA CRM

**Một số chức năng mà SINNOVA CRM cung cấp**

* Hỗ trợ marketing.
* Bán hàng
* Dịch vụ khách hàng
* Giải pháp Cloud

**Tổng quan về SINNOVA CRM**

Nhắc đến phần mềm quản lý khách hàng tốt nhất hiện nay thì không thể bỏ qua phần mềm SINNOVA CRM. Phần mềm CRM này có thiết kế hiện đại, tương thích với các thiết bị thông minh, giúp người dùng sử dụng phần mềm dễ dàng và bất cứ nơi đâu chỉ cần có kết nối internet. Thông qua SINNOVA CRM, các nhà hoạch định chiến lược dễ dàng lên chiến dịch marketing, quản lý và phân loại loại khách hàng tốt hơn.

Ưu điểm của SINNOVA CRM là tổ chức hệ thống cây thư mục và lưu trữ tài liệu tốt, giúp người dùng dễ dàng phân quyền quản lý khách hàng hơn.

## Phần mềm genCRM

**Một số chức năng mà Gen CRM cung cấp**

* CRM marketing
* CRM chăm sóc khách hàng
* CRM cho Education

**Tổng quan về Gen CRM**

GenCRM có phiên bản chuẩn phù hợp với các doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ với quy trình quản lý không quá phức tạp. Các chức năng trong **phần mềm CRM** này đã được chuẩn hóa nên thời gian triển khai nhanh, chỉ từ 3 đến 5 ngày đã bao gồm cài đặt và hướng dẫn sử dụng.

Ưu điểm của genCRM là số hóa dữ liệu khách hàng và do lường sự hài lòng giúp doanh nghiệp đưa ra chiến lược marketing tốt hơn, phân tích thị trường tốt giúp doanh nghiệp tăng doanh thu.

## Online CRM

**Một số chức năng mà Online CRM cung cấp**

* Dễ dàng thay đổi giao diện phù hợp với người dùng.
* Thay đổi các trường dữ liệu phù hợp với đặc thù của doanh nghiệp.
* Kết nối và đồng bộ dữ liệu với nhiều chương trình khác (API).
* Giá rẻ – và hỗ trợ phiên bản miễn phí (Bản giới hạn).

**Tổng quan về Online CRM**

**Online CRM** được phát triển hướng đến các doanh nghiệp vừa và nhỏ, phát triển các phiên bản dành riêng cho từng ngành nghề. Online CRM tích hợp với Word, Excel để xuất báo cáo.

Có khả năng thay đổi theme và các trường dữ liệu phù hợp với nhiều ngành nghề.

## Phần mềm Salesforce

**Một số chức năng mà phần mềm Salesforce cung cấp:**

* Cung cấp giải pháp lưu trữ cơ sở dữ liệu trên hệ thống điện toán đám mây
* Tích hợp chức năng quản trị bán hàng, quản lý quy trình marketing hoạt động trên nền tảng online.
* Các dịch vụ khác: Hoạt động trên nền tảng mobile đa hệ điều hành như: iOS, Androi.

Gói phần mềm Salesforce từ khoảng 5$ đến 300$ mỗi tháng/người sử dụng (Tùy thuộc vào tính năng mà sẽ có gói khác nhau)

**Tổng quan về Phần mềm Salesforce**

**Salesforce** là phần mềm đứng đầu danh sách về khả năng **quản lý thông tin khách hàng** dựa trên giao diện được thiết kế chuyên nghiệp và dễ sử dụng. Với Salesforce, bạn có được công cụ chuyên nghiệp nhưng đổi lại giá cả thì khá đắt đỏ.

## Phần mềm ZOHO CRM

**Một số chức năng mà Zoho CRM cung cấp:**

* CRM hoạt động trên nền tảng internet (Năm 2006).
* Tích hợp các trang mạng xã hội phổ biến như: Google Apps, Outlook…
* Cung cấp cổng API để kết nối và phát triển cùng với các ứng dụng khác.
* Sử dụng trên nhiều thiết bị như: iOS, Android và Blackberry.

**Tổng quan về Zoho CRM**

ZOHO CRM là một phần mềm quản lý thông tin khách hàng có khả năng giải q      uyết các vấn đề cơ bản khi quản lý và xây dựng các mối quan hệ khách hàng.

Mặc dù các công cụ và thiết kế của ZOHO có nhiều hạn chế hơn Salesforce, các tính năng cơ bản của ZOHO vẫn giúp bạn giải quyết được các vấn đề cần thiết trong quản lý khách hàng.

Ưu điểm của ZOHO CRM là có thể chạy tốt trên các thiết bị di động sử dụng hệ điều hành iOS, Android và Blackberry.

## Phần mềm CRM Microsoft Dynamics

**Một số chức năng mà CRM Microsoft Dynamics cung cấp**

* Phát triển cả 2 phiên bản online và offline.
* Tích hợp tốt với các ứng dụng khác của Microsoft như: Outlook, Office, và các ứng dụng hoạt định nguồn lực như: Dunamics GP.
* Tương thích trên các thiết bị iOS, Android, Windown Phone và máy tính bảng windows 8.

**Tổng quan về CRM Microsoft Dynamics**

Ưu điểm lớn nhất của phần mềm Dynamics CRM là nó được tích hợp với các ứng dụng khác của Microsoft như Outlook, Office… Do đó, phần mềm này rất tiện lợi khi sử dụng. Tính đến thời điểm hiện tại, Microsoft đã phát hành ứng dụng Dynamic CRM trên điện thoại di động, có thể chạy trên nền tảng iOS, Android, Windows Phone và máy tính bảng.

## Phần mềm Insightly CRM

**Một số chức năng mà Insightly CRM cung cấp**

* Tích hợp với các ứng dụng của Google, Gmail, Google Drive và hiện tại Insightly đã tích hợp với Evernote, Office 365, Outlook và MailChimp.
* Chạy trên các thiết bị iOS và Android.

**Tổng quan về Insightly CRM.**

Khác với những **phần mềm CRM** khác, phần mềm Insightly dễ dàng thiết lập và điều hướng để có thông tin một cách chóng. Sự tích hợp chặt chẽ của Insightly với các ứng dụng của Google như Gmail. Google Drive đã giúp phần mềm này có tốc độ tăng trưởng nhanh chóng. Hiện tại, Insightly cũng được tichs hợp với Evernote, Office 365, Outlook và MailChimp.

## Phần mềm Sugar CRM

**Một số chức năng mà Sugar CRM cung cấp**

* Sugar xây dựng ứng dụng trên di động hoạt động trên các hệ điều hành iOS, Android, BlackBerry.
* Tích hợp các ứng dụng như: Email, lịch và các ứng dụng khác như: Outlook, Gmail, Lotus Note, Google Apps.
* Phát triển phiên bản CRM dành riêng cho từng ngành nghề cụ thể.
* Phát triển theme và các gói ngôn ngữ mở rộng.

**Tổng quan về Sugar CRM**

Sugar CRM là một trong những phần mềm CRM được đánh giá cao nhờ chất lượng ổn định. Sở hữu phần mềm này giúp người quản lý có thể dễ dàng lưu trữ và định dạnh nhiều loại thông tin khác nhau trên ứng dụng đám mây. Sugar CRM được thiết kế thông minh, do nó nó dễ dàng hoạt động trên cả máy tính lẫn thiết bị di động. Do đó, người quản lý có thể dễ dàng kiểm soát và theo dõi ngay cả khi đi ra ngoài.

1. Chọn 1 phần mềm bạn đánh giá là tốt nhất. Giải thích về lựa chọn

Khi nhắc đến CRM thì không thể không nhắc đến **Salesforce**, Salesforce đã xây dựng thành công phần mềm CRM trên nền tảng web (CRM Online) và đã từng thống trị và thu hút được rất nhiều doanh nghiệp trong thời gian dài.

**Salesforce** là giải pháp [**phần mềm CRM điện toán đám mây**](https://phanmemquanlyerp.com/) theo yêu cầu (on-demand) hàng đầu thế giới. **Salesforce** là một bộ giải pháp **phần mềm CRM** tổng thể, cung cấp một loạt các ứng dụng CRM chuyên về bán hàng và dịch vụ khách hàng dành cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

**Salesforce**  là phần mềm tốt nhất hiện nay trên thế giời là vì ngoài những tính năng của **Salesforce** CRM như:

### Chatter

Module chatter, nhân viên của bạn có thể cập nhật và chia sẻ nhanh chóng các thông tin với khách hàng và những người liên quan. Công cụ này không chỉ mang đến hiệu quả làm việc và phối hợp nhanh chóng giữa các nhân viên trong cùng công ty mà còn tạo mối quan hệ chặt chẽ giữa khách hàng với các bộ phận liên quan.

Các chức năng liên quan đến profile giúp nhân viên kinh doanh có thể đăng tải những thông tin đầy đủ và thuyết phục nhất về mình bao gồm hình ảnh, năng lực chuyên môn, kinh nghiệm, học vấn… Nhờ đó, các khách hàng và đối tác liên quan có thể hiểu rõ hơn về năng lực kinh doanh không chỉ của toàn công ty mà còn của từng cá nhân mà họ làm việc, từ đó mang đến nhiều hơn các cơ hội bán hàng cho công ty.

Dựa trên yêu cầu công việc của từng nhóm, [**Salesforce CRM**](https://phanmemquanlyerp.com/kien-thuc-erp/salesforce-la-gi-tinh-nang-cua-salesforce/) hỗ trợ phân quyền chia sẻ công việc, thông tin và tài liệu giữa các nhóm với nhau. Thậm chí, đối với những dự án chưa công bố, bạn cũng có thể lập những nhóm bí mật.

Với thông tin của đối tượng liên quan, cơ hội bán hàng, các khách hàng được update theo thời gian thực và công cụ lọc sẽ giúp bạn có thể kiểm soát nhanh chóng nhất và chỉ tập trung nhất vào các thông tin mà bạn cần.

### Quản lý khách hàng và thông tin liên hệ

Chức năng quản lý khách hàng và thông tin liên hệ của **Salesforce CRM** giúp nhân viên kinh doanh nắm bắt thông tin khách hàng nhanh chóng – bao gồm các lịch sử giao dịch với khách hàng, thông tin người liên hệ, thông tin liên quan đến khách hàng, các tương tác qua lại, năng lực tài chính của khách hàng…

Khả năng quản lý tập trung tất cả thông tin khách hàng giúp nhân viên kinh doanh trong cùng một nhóm vừa có thể hỗ trợ qua lại với nhau, vừa nắm bắt tức thời các thay đổi xảy ra từ phía khách hàng.

Các thông tin khách hàng lưu trữ có tác dụng như là nguồn tham khảo cho bộ phận kinh doanh và marketing. Nhân viên có thể theo dõi các hoạt động và lịch sử trao đổi thông tin với các khách hàng chủ chốt, từ đó giúp xây dựng kế hoạch hành động mới phù hợp hơn với từng đối tượng khách hàng.

### Marketing và khách hàng tiềm năng

Với **Salesforce CRM**, các hoạt động marketing (MKT) sẽ được kết nối chặt chẽ cùng với các hoạt động kinh doanh. Với khả năng quản lý dữ liệu tập trung, từng chiến dịch MKT được theo dõi sát sao qua mọi giai đoạn (từ nhận diện khách hàng tiềm năng đến giai đoạn ký kết hợp đồng với khách hàng).

Nhờ đó, bạn nhận biết được những hoạt động MKT nào mang lại hiệu quả cho công ty và có những quyết định chính xác cho việc phân bổ ngân sách cho các hoạt động MKT khác nhau. Công cụ này cũng tích hợp với quảng cáo Google Adwords, Email Marketing. Ngoài ra còn có chức năng nhận diện và “chấm điểm” các khách hàng tiềm năng, gia tăng cơ hội kinh doanh.

### Cơ hội bán hàng và bảng báo giá

Mục “Cơ hội bán hàng” của **Salesforce CRM** thể hiện các chi tiết quan trọng nhất về các hợp đồng lớn mà nhóm của bạn đang theo, ví dụ như mỗi cơ hội bán hàng có giá trị bao nhiêu, ai là đối thủ cạnh tranh, thời điểm dự tính ký kết hợp đồng, thỏa thuận đang được xúc tiến đến bước nào… Với “Opportunities”, bạn có thể theo dõi sát sao các hợp đồng của mình và gia tăng cơ hội thắng hợp đồng.

### Phân tích, báo cáo và dự báo kinh doanh

Tất cả mọi người, từ nhân viên tới ban quản lý hay nhân viên kinh doanh đều có thể thấy được các số liệu kinh doanh chỉ với vài lần click chuột. Điều này giúp người dùng ra quyết định kinh doanh nhanh và ước lượng doanh số bán hàng trong tương lai một cách chính xác.

Các doanh nghiệp có thể ước lượng tốt hơn doanh thu mang về và nhu cầu của sản phẩm, từ đó ban lãnh đạo có thể đưa ra các hoạch định kinh doanh tốt hơn. Với **Salesforce CRM**, bạn có thể chắc chắn rằng mình đang hành động trên các dữ liệu có giá trị và bạn sẽ không gặp các trường hợp trùng lặp về thông tin người liên hệ, công ty khách hàng hay khách hàng tiềm năng.

### Thiết lập và quản lý qui trình làm việc

Ứng dụng này cho phép ban điều hành không chỉ giám sát hoạt động thường ngày của nhân viên, loại trừ khả năng phân công các công việc trùng lặp mà còn hỗ trợ phê duyệt tự động cho cấp quản lý trong qui trình làm việc thông qua các tính năng: tự động hóa quy trình bán hàng, phê duyệt tự động; phân công công việc linh hoạt; phân bổ nguồn lực kinh doanh.

Qua đó, các thủ tục rườm rà, các công việc giấy tờ sẽ không còn là hạn chế của lực lượng bán hàng trong công ty.

### Email và năng suất làm việc

Nhân viên kinh doanh và cấp quản lý thích ứng dụng SalesCloud là vì họ có thể dùng ứng dụng này đồng thời với các ứng dụng khác mà họ đang sử dụng hàng ngày như: Microsoft Outlook, Lotus Notes, Google.

Khả năng tích hợp được với công cụ khá nhau của **Salesforce** giúp xử lý công việc nhanh chóng và thông minh hơn.

### Thư viện thông tin

Thư viện thông tin được tích hợp trong Sales Cloud, giúp người dùng không còn phải vật lộn với hàng núi thư mục và những email hỗn độn. Với các chức năng web phổ biến với người dùng như tagging, tìm kiếm, xếp hạng,… giúp bạn nhanh chóng tìm thấy cái mình cần (ví dụ như file giới thiệu sản phẩm mới nhất, các case study, chia sẻ kinh nghiệm từ đồng nghiệp…)

### Quản lý đối tác

Các đối tác kinh doanh trung thành có thể gia tăng doanh số bán hàng gián tiếp. Với chức năng quản lý đối tác, việc hợp tác với các đối tác quan trọng cũng dễ dàng như hợp tác giữa các bộ phận hoặc cá nhân trong cùng công ty.

Công cụ này cho phép bạn có thể làm việc sát sao hơn với đối tác của mình theo thời gian thực: Chia sẻ thông tin kinh doanh và theo dõi các công đoạn hợp tác. Giờ đây, việc xây dựng và quản lý cộng động đối tác trung thành trở nên dễ dàng hơn.

### Hỗ trợ trên điện thoại di động

Bằng khả năng truy cập trên thiết bị di động, bạn có thể ghi nhớ một cuộc điện thoại cần gọi, phản hồi cho một khách hàng đang quan tâm tới sản phẩm, và truy cập vào các thông tin quan trọng như cơ hội bán hàng, các báo cáo dạng hình ảnh… mà không cần phải mở máy tính.

Thì **Salesforce** chiếm được lòng tin của khách hàng toàn cầu nhờ một loạt các tính năng vượt trội như.

### Sales Cloud

tìm kiếm, tiếp cận và chăm sóc khách hàng hiệu quả

Cập nhật tức thì & quản lý 360° nguồn Database, tiểu sử tương tác của khách hàng và Leads.

Cung cấp dự báo chính xác đến 90% về doanh thu và nhu cầu của khách hàng.

Giám sát chi tiết từng giai đoạn trong tiến trình kinh doanh & quản lý chặt chẽ đội ngũ Sales.

Đơn giản và tự động hóa thông minh các quy trình, đẩy nhanh việc chốt Sales.

### Service Cloud

Hỗ trợ khách hàng chuyên nghiệp, thông minh, nhanh chóng

Tự động lưu trữ, cập nhật 360° thông tin, tiểu sử & tương tác của tất cả các khách hàng.

Dễ dàng kiểm soát cuộc gọi từ bảng điều khiển mà không cần phải chạm vào điện thoại.

Giám sát và phản hồi tức thì trên mọi kênh mạng xã hội như Twitter, Facebook, Instagram,...

Tự động hóa thông minh và chính xác quy trình CSKH với trí tuệ nhân tạo.

### Marketing Cloud

Kỷ nguyên mới trong Marketing: Kết nối 1-1 với khách hàng

Marketing toàn diện qua Email, Mạng xã hội, Mobile, Website,... với các công cụ được tích hợp sẵn.

Tự động khám phá và nhận diện phân khúc khách hàng tiềm năng

Lên kế hoạch, cá nhân hóa & tối ưu hóa tương tác giữa doanh nghiệp và khách hàng.

Đưa ra dự đoán thông minh về ưu đãi, sản phẩm, nội dung tốt nhất cho khách hàng dựa trên tiểu sử và tương tác của họ.

Vì vậy **Salesforce** là giải pháp [**phần mềm CRM**](https://phanmemquanlyerp.com/) tốt nhất hiện nay trên thế giới