

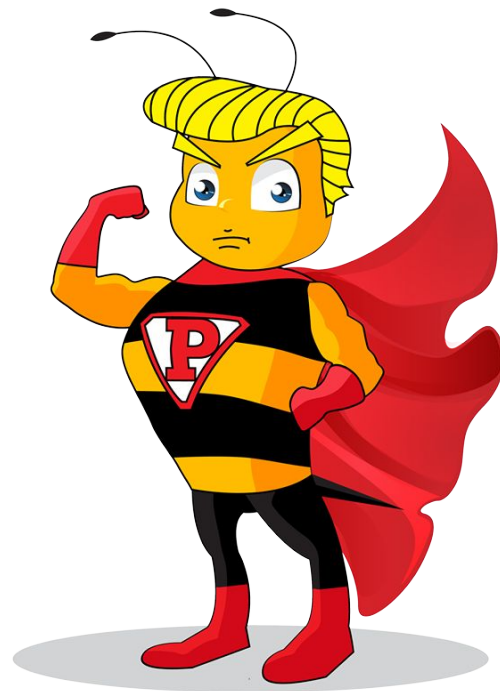
SOA204

PHẦN MỀM MIỄN PHÍ VÀ MÃ NGUỒN MỞ

OPEN SOURCE & FREE SOFTWARE

BÀI 7:

Hệ quản trị quan hệ khách hàng
(CRM) mã nguồn mở.



<https://caodang.fpt.edu.vn>

- ❖ Giới thiệu về hệ quản trị nội dung (CMS)
- ❖ Các CMS phổ biến hiện nay
- ❖ Hướng dẫn cài đặt và sử dụng Wordpress cơ bản



- ❖ Giới thiệu về hệ quản trị quan hệ khách hàng (CRM)
- ❖ Các CRM mã nguồn mở phổ biến hiện nay
- ❖ Hướng dẫn cài đặt và sử dụng Odoo CRM cơ bản



Hệ quản trị quan hệ khách hàng (**CRM - Customer Relationship Management**). CRM là một công cụ hoạt động như một kho lưu trữ duy nhất để kết hợp các hoạt động bán hàng, tiếp thị, hỗ trợ khách hàng, giúp hợp lý hóa quy trình, chính sách và nhân lực trong một nền tảng.



CRM MÃ NGUỒN MỞ PHỔ BIẾN:

- SuiteCRM
- Odoo CRM
- OroCRM
- Vtiger
- CiviCRM



GIỚI THIỆU CÁC CRM MÃ NGUỒN MỞ PHỔ BIẾN HIỆN NAY

- Tính năng
- Điểm mạnh
- Điểm yếu

SuiteCRM:

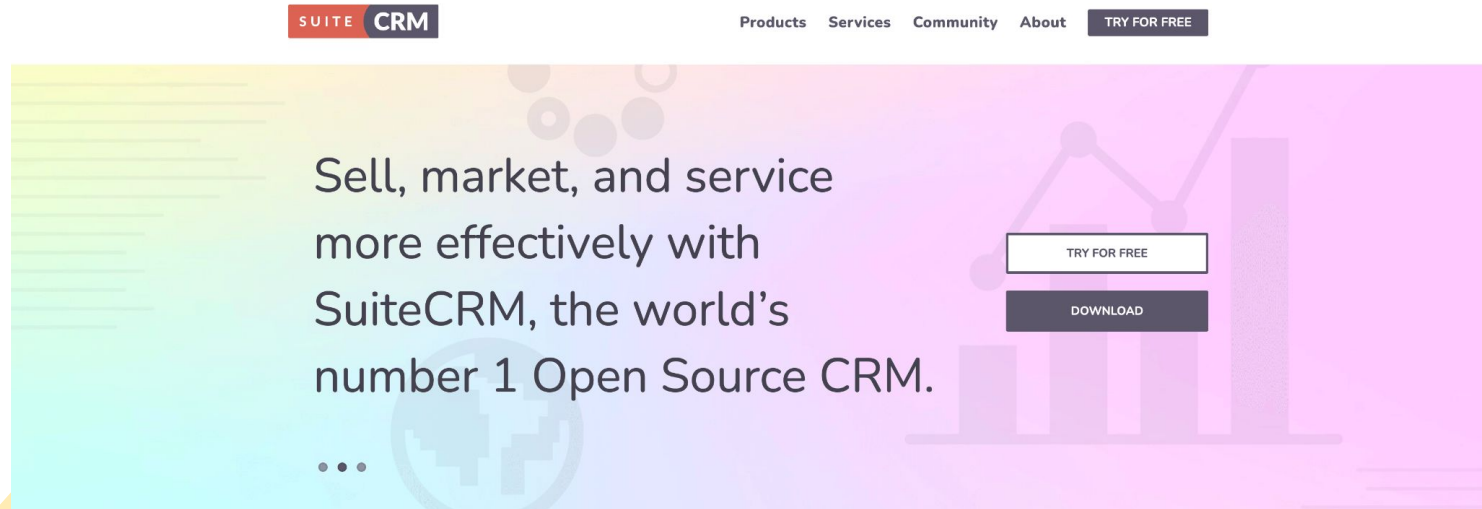
- Trong số tất cả các CRM nguồn mở, SuiteCRM là lựa chọn tốt nhất. Phần mềm này cung cấp một công cụ xử lý công việc tiên tiến mà nhiều CRM khác thiếu trong lĩnh vực nguồn mở.
- SuiteCRM tự hào có giao diện thân thiện với người dùng và cung cấp các công cụ báo cáo mạnh mẽ, cho phép doanh nghiệp có được những phân tích sâu sắc và nâng cao quy trình ra quyết định của họ. Ngoài ra, trình tạo mô-đun mở rộng của nó tạo điều kiện tích hợp liền mạch với các nền tảng khác, nâng cao hiệu quả hoạt động.



SUITE CRM

WEBSITE:

- <https://suitecrm.com/>



ƯU ĐIỂM:

- SuiteCRM xử lý việc bán hàng, dịch vụ và tiếp thị. Nó có các công cụ phát triển mối quan hệ, bố cục và mô-đun tùy chỉnh dành cho bộ phận IT. CRM này có bảng điều khiển thời gian thực. Khi dữ liệu được truyền vào, các số liệu mới sẽ cung cấp thông tin chi tiết rộng hơn. Điều này rất tốt cho luồng số liệu, trạng thái dự án đang mở và dòng tiền.
- Có rất nhiều tùy chỉnh mô-đun và tiện ích bổ sung. Nó cũng hoạt động trên mọi hệ điều hành: Windows, OS/X, Ubuntu, Android, iOS, Apache, Linux.



SUITE CRM

NHƯỢC ĐIỂM:

- Các tính năng và tích hợp của phiên bản nguồn mở miễn phí không được phát triển tốt như trong các phiên bản trả phí.
- SuiteCRM không tích hợp với phần mềm ERP.

The logo for SuiteCRM, featuring the word "SUITE" in white on a red background and "CRM" in white on a dark blue background.

SUITE CRM

Odoo:

- Odoo là một giải pháp CRM rất phổ biến và linh hoạt. Nền tảng tất cả trong một của nó không chỉ đáp ứng nhu cầu CRM mà còn tích hợp hoàn hảo với các ứng dụng kinh doanh khác như kiểm kê, kế toán và thương mại điện tử.
- Điều làm nên sự khác biệt của Odoo là cấu trúc mô-đun của nó, cho phép các doanh nghiệp bắt đầu với thiết lập cơ bản và bổ sung thêm nhiều chức năng hơn khi họ phát triển. Một tính năng đáng chú ý chỉ có ở Odoo là kho ứng dụng, tự hào có hơn 20.000 ứng dụng của bên thứ ba, đảm bảo các doanh nghiệp có thể điều chỉnh phần mềm theo nhu cầu cụ thể của mình.



WEBSITE:

- <https://www.odoo.com/app/crm>

odoo

CRM Overview Features

Sign in Try it free

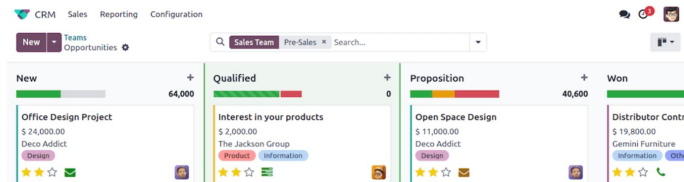
Sales teams 😊
from good to great

Odoo CRM is the true customer-centric tool for your sales needs. Track leads, get accurate forecasts, and focus on what matters: closing opportunities.

Start now - It's free

Schedule a demo

Free, forever, with unlimited users. [See why](#)



ƯU ĐIỂM:

- Odoo tập trung vào kiến trúc có thể mở rộng. Thiết kế mô-đun cho phép bạn kết hợp các tính năng khác nhau. Phiên bản cộng đồng mã nguồn mở của Odoo CRM có thể kết nối với hơn 10.000 ứng dụng. Chúng tích hợp với nhau một cách liền mạch.
- Quản lý liên hệ cơ bản hoạt động rất tốt. Odoo phù hợp với ngành bán lẻ, nhà hàng hoặc các doanh nghiệp truyền thống khác. Dữ liệu điểm bán hàng có thể chảy vào hoạt động quản lý hàng tồn kho, tiếp thị qua email và hoạt động bán hàng.



NHƯỢC ĐIỂM:

- Phiên bản nguồn mở của Odoo CRM cần thời gian để học.
- Công cụ lập hóa đơn rất phức tạp.
- Tùy chọn báo cáo bị hạn chế.
- Hỗ trợ khách hàng phụ thuộc vào cộng đồng.



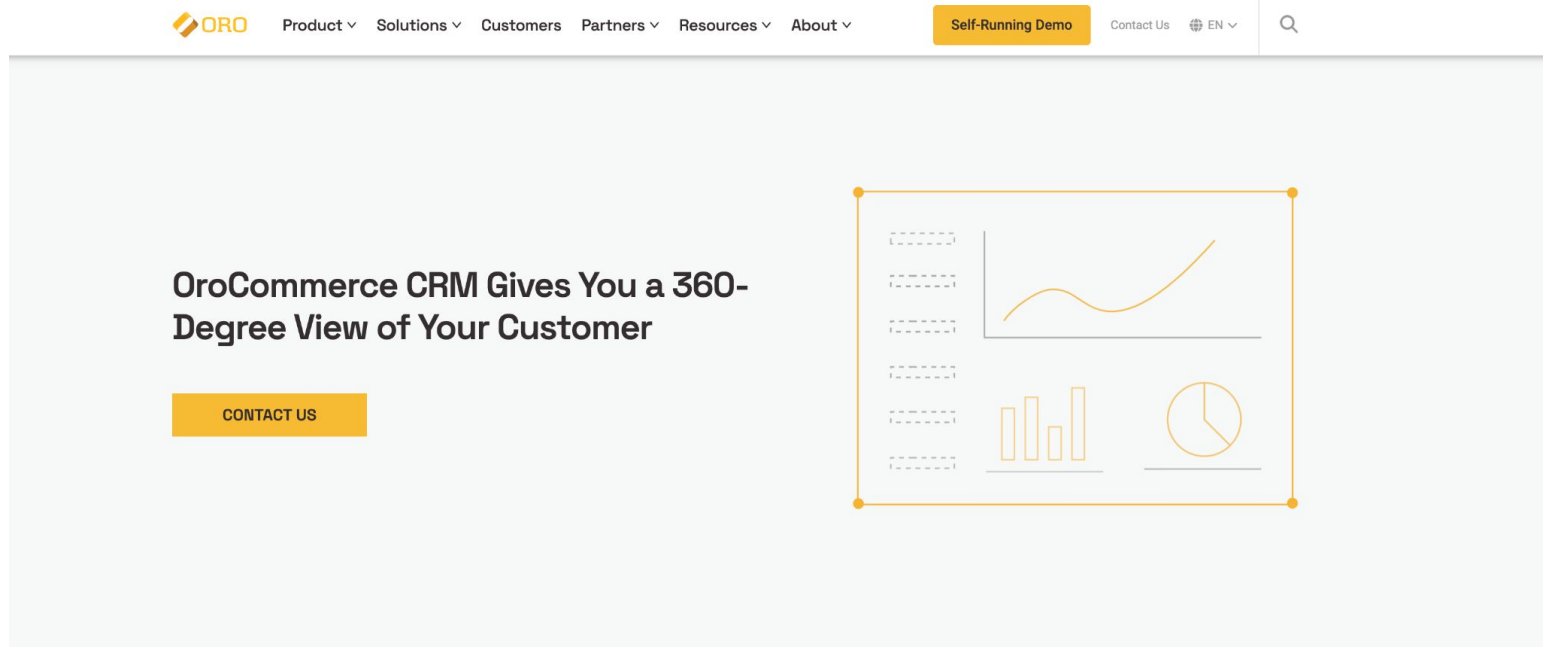
OroCRM:

- Mọi công ty đang tìm kiếm một hệ thống CRM linh hoạt và có khả năng tùy biến cao nên sử dụng OroCRM. Được xây dựng dành riêng cho thương mại điện tử và kinh doanh đa kênh, nó vượt trội trong việc phân khúc và lập hồ sơ khách hàng dựa trên hành vi mua hàng của họ trên nhiều nền tảng.
- Một khía cạnh độc đáo của OroCRM là khả năng tích hợp sâu với các giải pháp thương mại điện tử, cho phép đồng bộ hóa dữ liệu theo thời gian thực và theo dõi khách hàng toàn diện.



WEBSITE:

- <https://oroinc.com/orocrm/>



ƯU ĐIỂM:

- OroCRM là một bộ công cụ CRM nguồn mở linh hoạt. Nó dựa trên framework Symfony2 của PHP để phát triển web. Rất nhiều nhà phát triển nguồn mở thấy mã của Oro rất dễ hiểu.
- API tốt để tích hợp với Zendesk, MailChimp và nhiều ứng dụng khác. Là một ứng dụng CRM, nó giúp các doanh nghiệp nhỏ mở rộng quy mô.
- Ngoài ra còn có hỗ trợ MySQL.



NHƯỢC ĐIỂM:

- Có thể cần một lập trình viên nếu muốn tùy biến.
- Oro chỉ có sẵn bằng tiếng Anh.



OROCRMTM

Open Source & Free Software - SOA204

Vtiger CRM:


- Vtiger CRM nổi bật nhờ thiết kế trực quan và khả năng tập trung dữ liệu khách hàng, hoạt động bán hàng và hỗ trợ, khiến nó trở thành giải pháp toàn diện cho doanh nghiệp.
- Được công nhận vì tính dễ sử dụng, Vtiger cung cấp cho các công ty các công cụ để nuôi dưỡng khách hàng tiềm năng, chốt giao dịch và cung cấp hỗ trợ sau bán hàng một cách liền mạch.
- Thuộc tính độc đáo của Vtiger là tính năng "One View", tính năng này hợp nhất tất cả các tương tác và lịch sử của khách hàng trong một "kết xuất" nhanh duy nhất, nâng cao hiệu quả của nhóm bán hàng và hỗ trợ.



WEBSITE:

- <https://www.vtiger.com/>

New Launch Offer: The CPQ add-on is absolutely FREE for 3 months - [Get Started](#)

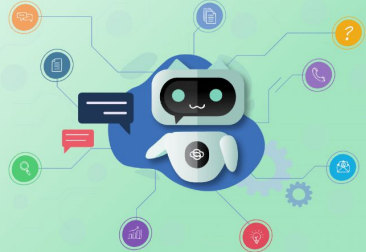
 [Take product tour](#) [Products](#) [Features](#) [Solutions](#) [Resources](#) [Contact Sales](#) [Login](#) [15 DAYS FREE TRIAL](#)

Maximize Growth with the best AI-powered CRM and GPT



Vtiger all-in-one CRM empowers you to align your marketing, sales and support teams with unified customer data powered by One View. CRM made easy.

[Get Started with Vtiger](#)

No credit card required



Why choose Vtiger?

 Unified product One platform enabling Marketing, Sales, and Support teams to work together.	 One View 360-degree view of customer data in a single place to know your customers better.
---	---

ƯU ĐIỂM:

- Mã nguồn mở Vtiger CRM bao gồm hầu hết các tính năng quản lý quan hệ khách hàng. Bạn có thể sử dụng nó để chạy các chiến dịch tiếp thị. Theo dõi khách hàng tiềm năng, khách hàng và các cơ hội. Các tính năng báo cáo và phân tích cũng được tích hợp.
- Có rất nhiều add-ons với những tính năng tuyệt vời để bổ sung cho hệ thống của bạn.
- Cộng đồng lớn người dùng và nhà phát triển đằng sau Vtiger CRM.



NHƯỢC ĐIỂM:

- Các tính năng báo cáo của Vtiger khá đơn giản.
- Việc điều hướng giữa các tính năng có vẻ hơi rắc rối.
- Hệ thống CRM này cần khá nhiều thời gian để tìm hiểu.



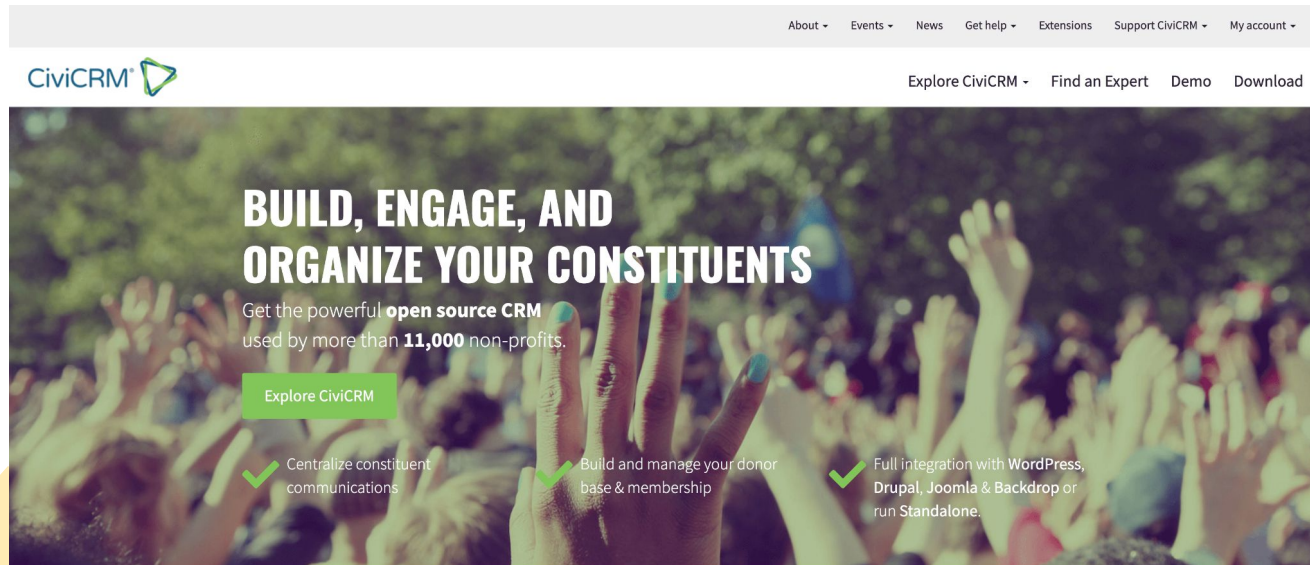
CiviCRM:

- Phù hợp với tất cả các tổ chức phi lợi nhuận và dân sự đang tìm kiếm giải pháp CRM mạnh mẽ và miễn phí.
- Khả năng tích hợp của nó với các hệ thống quản lý nội dung phổ biến, chẳng hạn như WordPress, Drupal và Joomla, mang đến cho các tổ chức trải nghiệm liền mạch.
- Điều đặc biệt độc đáo của CiviCRM là bộ phần mềm toàn diện được thiết kế cho sự tham gia của người dân, bao gồm các tính năng như quản lý sự kiện, gây quỹ và theo dõi thành viên.



WEBSITE:

- <https://civicrm.org/>



ƯU ĐIỂM:

- CiviCRM là phần mềm quản lý quan hệ khách hàng mã nguồn mở miễn phí.
- Rất thân thiện với người dùng.
- Có thể được điều chỉnh theo hướng sử dụng rộng rãi.
- CiviCRM cung cấp các tính năng CRM như quản lý liên hệ, tích hợp kế toán, quản lý trường hợp và tiếp thị qua email.
- Ngoài ra còn có tích hợp WordPress.

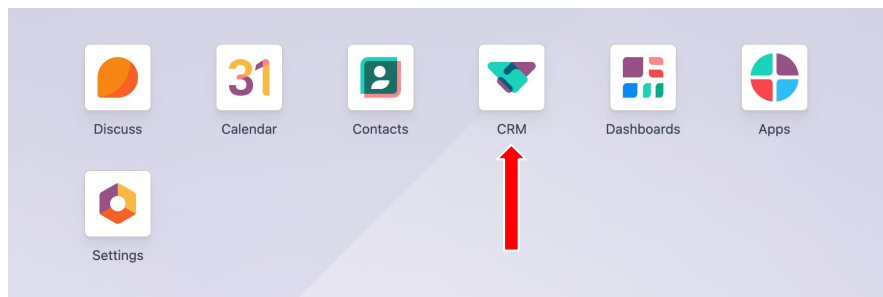


NHƯỢC ĐIỂM:

- Nó không được thiết kế cho quy trình bán hàng. Bạn có thể thấy nó không đáp ứng yêu cầu kinh doanh của bạn.
- Giao diện người dùng khá lỗi thời.



HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ VÀ DÙNG THỬ ODOO CRM



B1:

- Truy cập <https://www.odoo.com/app/crm>

odoo

CRM ▾ Overview Features

Sign in Try it free

Sales teams 😊
from good to great

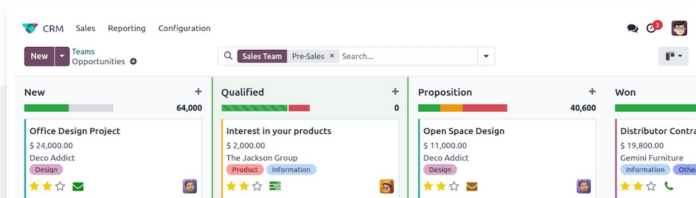
Odoo CRM is the true customer-centric tool for your sales needs. Track leads, get accurate forecasts, and focus on what matters: closing opportunities.



Start now - It's free

Schedule a demo

Free, forever, with unlimited users. [See why](#)



B2:

- Điền thông tin đăng ký

Odoo CRM

Instant access.

First and Last Name
Ha Hoang

Email
hnhvenom@gmail.com

Company Name
fpteducation

Phone Number
+84945664246

fpteducation.odoo.com

Country
Vietnam

Language
English

Company size
20 - 50 employees

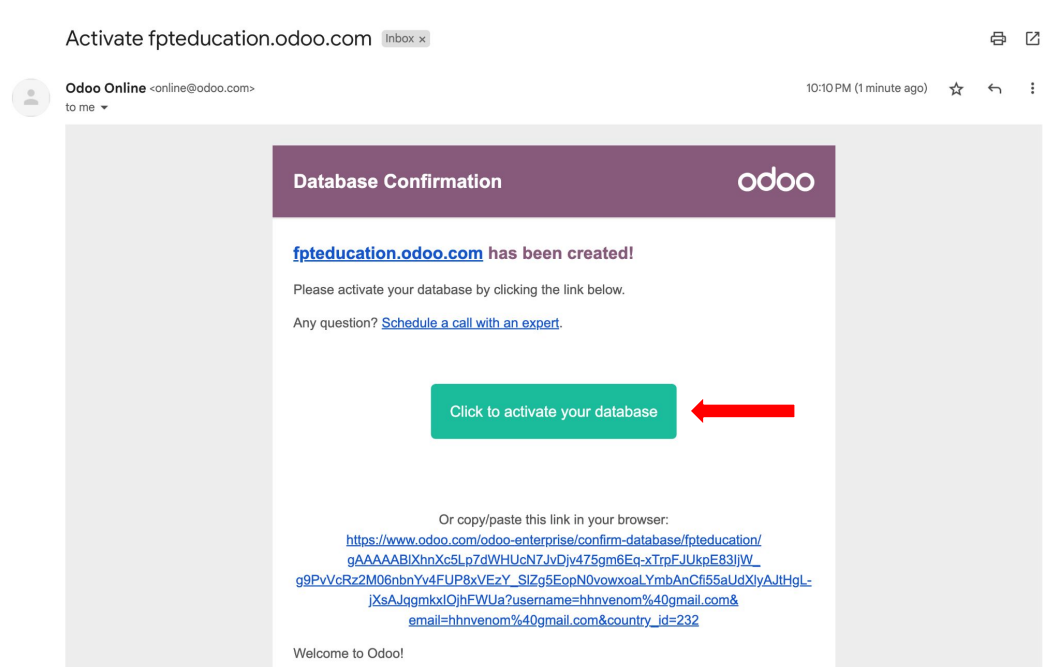
Primary Interest
I am a teacher

By clicking on **Start Now**, you accept our [Subscription Agreement](#) and [Privacy Policy](#)

[Change apps selection](#) **Start Now >**

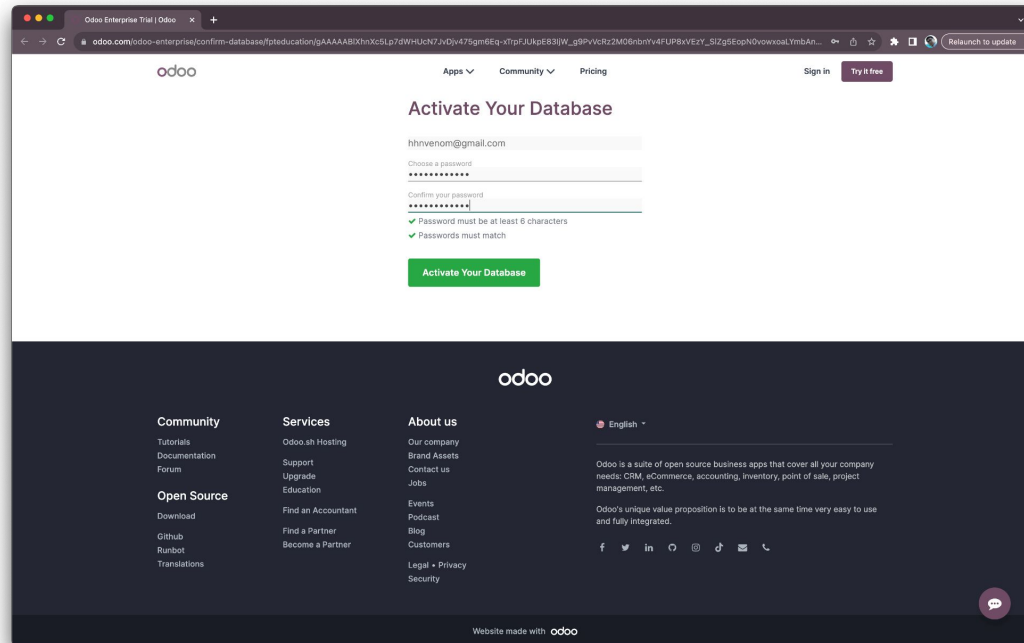
B3:

- Kiểm tra email kích hoạt cơ sở dữ liệu



B4:

- **Tạo mật khẩu và kích hoạt cơ sở dữ liệu.**



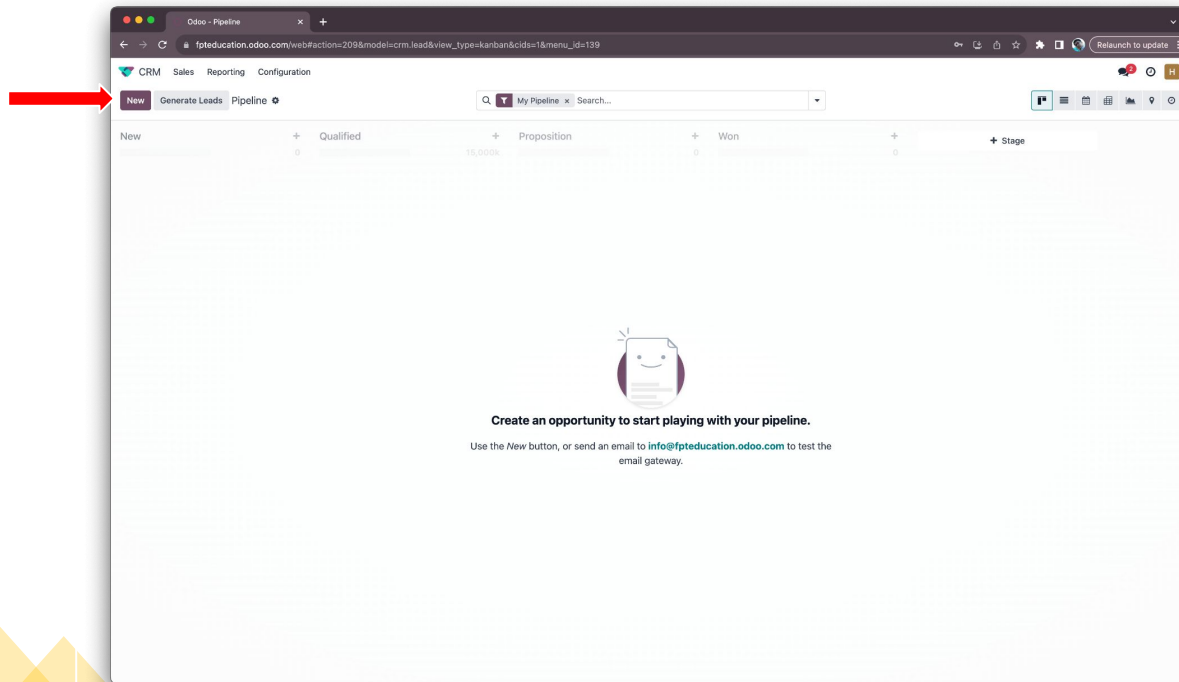
B5:

- Đăng nhập.

The image shows a login form for Odoo CRM. At the top, there is a placeholder for a logo labeled "Your logo". Below this are two input fields: "Email" and "Password". A red arrow points to the "Email" input field, and another red arrow points to the "Password" input field. Below these fields is a dark purple "Log in" button, with a red arrow pointing to it. Under the "Log in" button, there are two links: "Don't have an account?" and "Reset Password". At the bottom of the form, it says "Powered by Odoo".

S1:

- Màn hình CRM. Tạo mới liên hệ/tổ chức.



S2:

- Tạo mới liên hệ/tổ chức

The screenshot displays the 'New' form in the CRM system, which is used to create a new contact or organization. The form is divided into two main sections: 'New' and 'Qualified'. The 'New' section contains the following fields:

- Organization / Contact:** A dropdown menu with 'Laiup Technology' selected. A tooltip above the dropdown reads: 'Write a few letters to look for a company, or create a new one.' Below the dropdown are two buttons: 'Create "Laiup Technology"' and 'Create and edit...'.
- Email:** A text field with the placeholder 'e.g. "email@address.com"'. Below it is an 'Add' button.
- Phone:** A text field with the placeholder 'e.g. "0123456789"'. Below it is an 'Add' button.
- Expected Revenue:** A text field with the placeholder 'đ0' and three star icons. Below it is an 'Add' button.

A red arrow points from the 'Add' button under 'Expected Revenue' to the 'Add' button under 'Organization / Contact'.

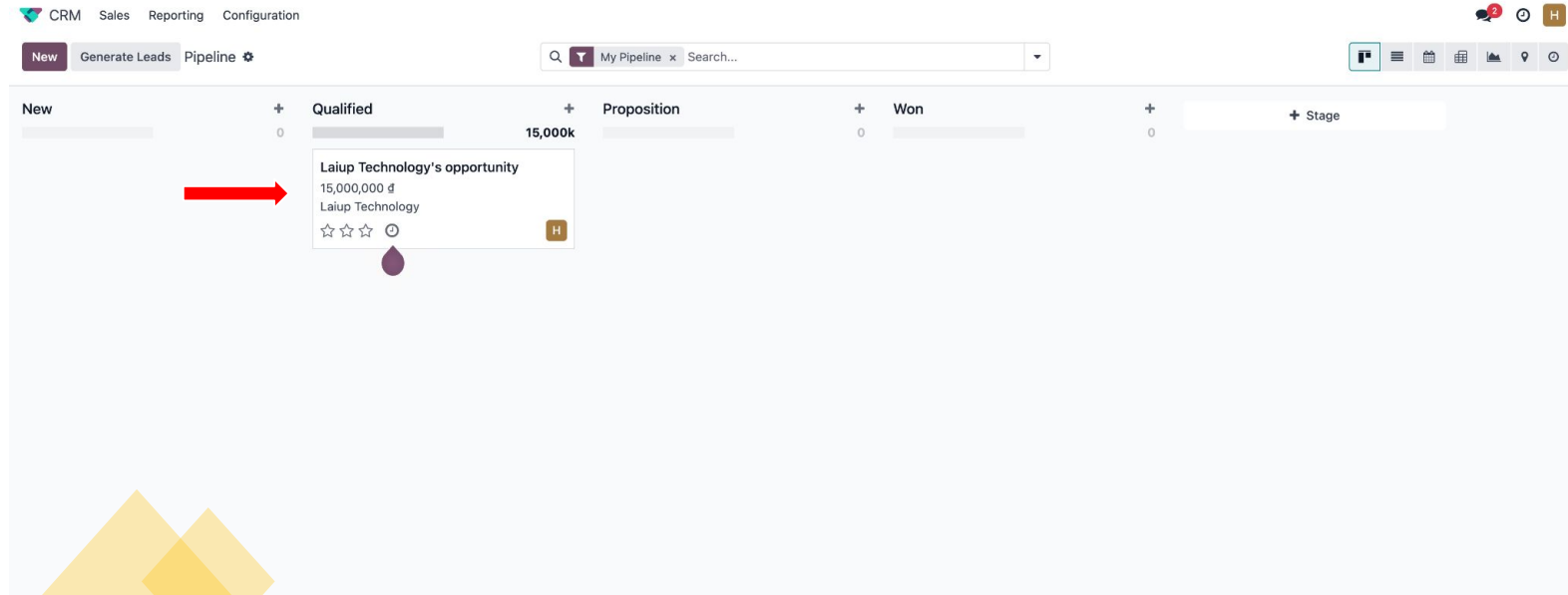
The 'Qualified' section shows a summary of the new entry:

- Organization / Contact ?** A dropdown menu with 'Laiup Technology' selected.
- Opportunity:** A text field with the placeholder 'e.g. Product Pricing'.
- Email:** A text field with the placeholder 'e.g. "email@address.com"'. Below it is an 'Add' button.
- Phone:** A text field with the placeholder 'e.g. "0123456789"'. Below it is an 'Add' button.
- Expected Revenue:** A text field with the placeholder 'đ0' and three star icons. Below it is an 'Add' button.

Below the 'Qualified' section, there is a summary card for 'Laiup Technology's opportunity' with a value of '15,000,000 đ' and three star icons. A tooltip next to the card reads: 'Drag & drop opportunities between columns as you progress in your sales cycle.'

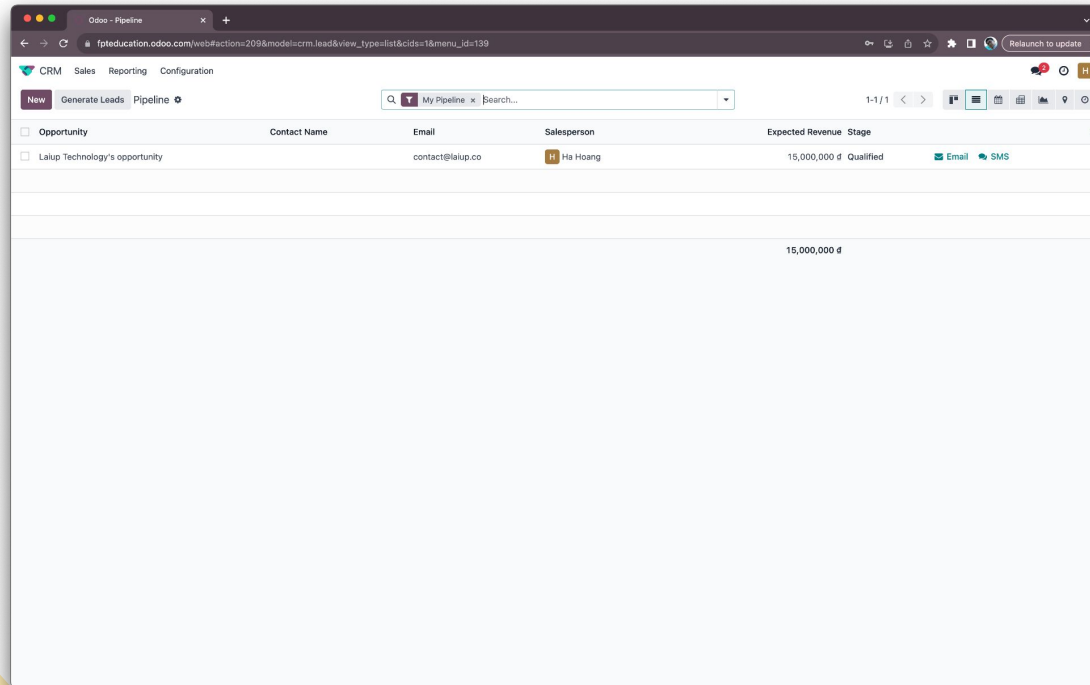
S3:

- Chuyển trạng thái các liên hệ (*contact*)



S4:

- **Danh sách liên hệ/tổ chức**

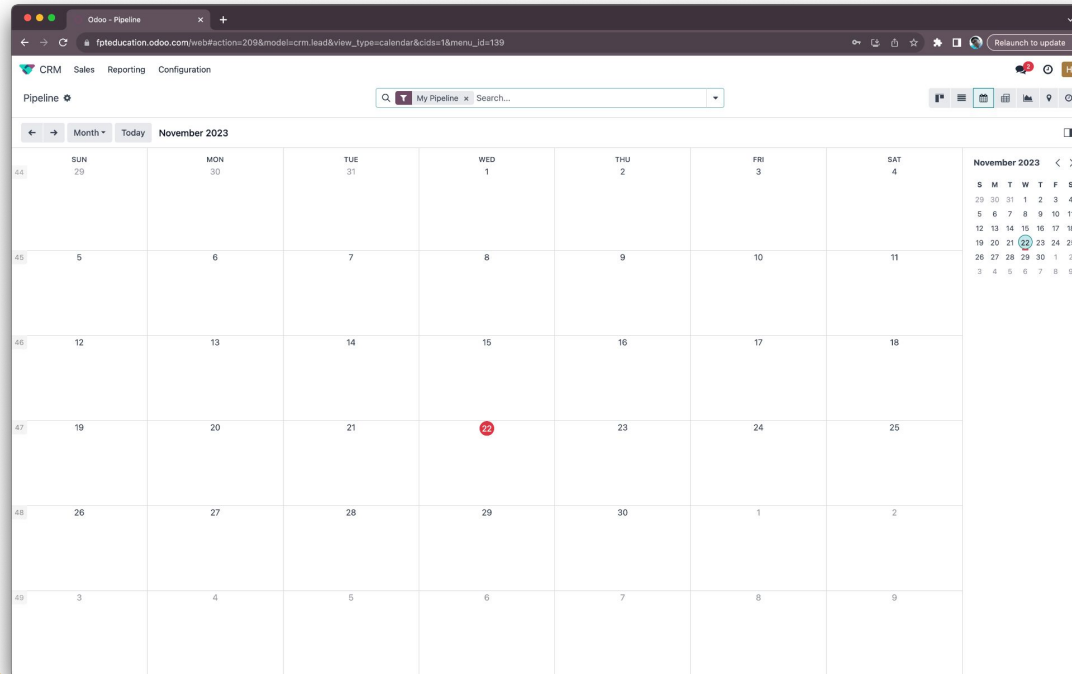


The screenshot displays the Odoo CRM Pipeline interface. The browser address bar shows the URL: `fpteducation.odoo.com/web?actions=209&model=crm.lead&view_type=list&cid=1&menu_id=139`. The page title is "Odoo - Pipeline". The navigation bar includes "CRM", "Sales", "Reporting", and "Configuration". The main header shows "New", "Generate Leads", and "Pipeline". A search bar contains "My Pipeline" and a "Search..." input. The table below lists opportunities with columns for checkboxes, Opportunity, Contact Name, Email, Salesperson, Expected Revenue, and Stage. The first row shows an opportunity for "Lalup Technology's opportunity" with a contact email of "contact@lalup.co", salesperson "Ha Hoang", and a revenue of "15,000,000 đ" in the "Qualified" stage. Action buttons for "Email" and "SMS" are visible.

	Opportunity	Contact Name	Email	Salesperson	Expected Revenue	Stage
<input type="checkbox"/>	Lalup Technology's opportunity		contact@lalup.co	Ha Hoang	15,000,000 đ	Qualified

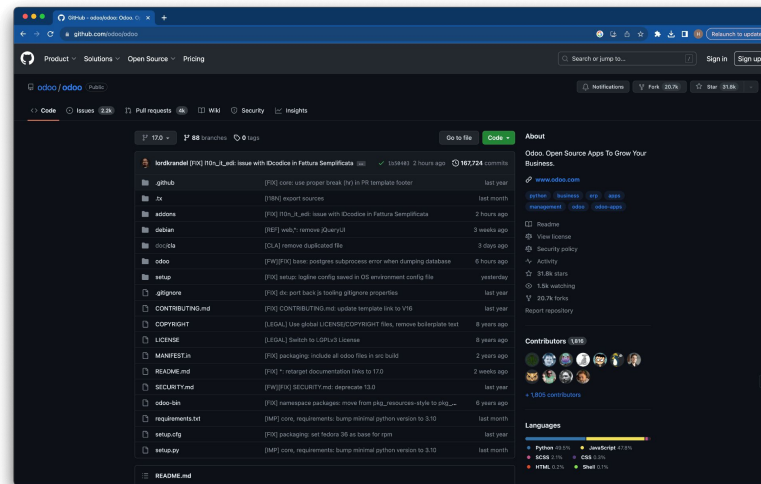
S5:

- Lịch



SOURCE CODE: <https://github.com/odoo/odoo>

- Vì đây là dự án mã nguồn mở nên tất cả người dùng hoàn toàn có thể tự xây dựng ứng dụng riêng cho mình dựa trên mã nguồn sẵn có của Odoo.
- Mã nguồn này bao gồm rất nhiều module như: CRM, HR, Project Management, Marketing...



DEMO

- Giảng viên demo các tính năng của Odoo.
- Yêu cầu mỗi sinh viên đăng ký tài khoản, thêm mới dữ liệu và dùng thử các tính năng.

- **CRM** (*Customer Relationship Management*) là một công cụ hoạt động như một kho lưu trữ duy nhất để kết hợp các hoạt động bán hàng, tiếp thị, hỗ trợ khách hàng, giúp hợp lý hóa quy trình, chính sách và nhân lực trong một nền tảng.
- Có rất nhiều hệ thống CRM mã nguồn mở với đầy đủ các tính năng hỗ trợ tối đa cho việc quản lý hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.
- Các hệ thống CRM mã nguồn mở phổ biến như: SuiteCRM, Odoo CRM, OroCRM, Vtiger, CiviCRM...

- ❖ Hệ thống quản trị nhân sự (HRMS) mã nguồn mở.

THANK YOU!