

OnlineCRM

CRM Cloud chuyên sâu theo ngành

Presented by Phong Ha

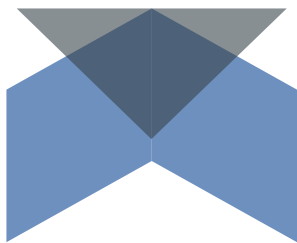
June 24, 2019



OnlineCRM

Nội dung trình bày

- ✖ Về OnlineCRM
- ✖ Tổng quan về CRM
- ✖ Cloudpro CRM
- ✖ Demo Cloudpro CRM
- ✖ Hỏi đáp



Về ONLINE CRM

VỀ ONLINE CRM

CÔNG TY TNHH PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG VIỆT NAM



Thành lập: 23/12/2010

Tầm Nhìn

Trở thành 1 trong 3 đơn vị triển khai giải pháp quản trị & khai thác khách hàng (CRM) hàng đầu tại Việt Nam và khu vực (Đông Nam Á).

Sứ mạng

Luôn nỗ lực nghiên cứu và sáng tạo để tạo ra các sản phẩm, dịch vụ khác biệt, giúp cho ít nhất 100,000 doanh nghiệp Việt Nam và khu vực ĐNA, quản trị và khai thác khách hàng hiệu quả hơn

Giá trị cốt lõi

Chân thành & chính trực

Tốc độ & chất lượng

Sáng tạo & khác biệt

Đoàn kết & cống hiến

Triết lý kinh doanh

OnlineCRM quan niệm rằng, việc kinh doanh chính là quá trình “Cho là Nhận”, luôn cố gắng và nỗ lực hết sức nhằm tạo ra “các giá trị để cho đi – các sản phẩm và dịch vụ khác biệt” – nhiều nhất có thể.

OnlineCRM hiểu sâu sắc rằng thành công hay thất bại của khách hàng cũng chính là thành công hay thất bại của chúng tôi. Mức độ thành công của khách hàng cũng chính là mức độ thành công của chúng tôi.

Vì thế, OnlineCRM cam kết sẽ luôn giữ mãi tinh thần “cho đi là nhận lại” trong từng hành vi, ý thức của mỗi cá thể trong công ty. Tiến tới xây dựng thành “gen văn hóa” của doanh nghiệp.

VỀ ONLINE CRM

Ban lãnh đạo



Bùi Cao Học

Giám đốc điều hành

15+ năm kinh nghiệm tư vấn và triển khai CRM tại Việt Nam.



Nguyễn Duy Hiếu

Giám đốc dự án

8+ năm nghiên cứu và phát triển SugarCRM, vTigerCRM.



Đoàn Thơ

Giám đốc nhân sự

8+ năm kinh nghiệm quản lý nhân sự.



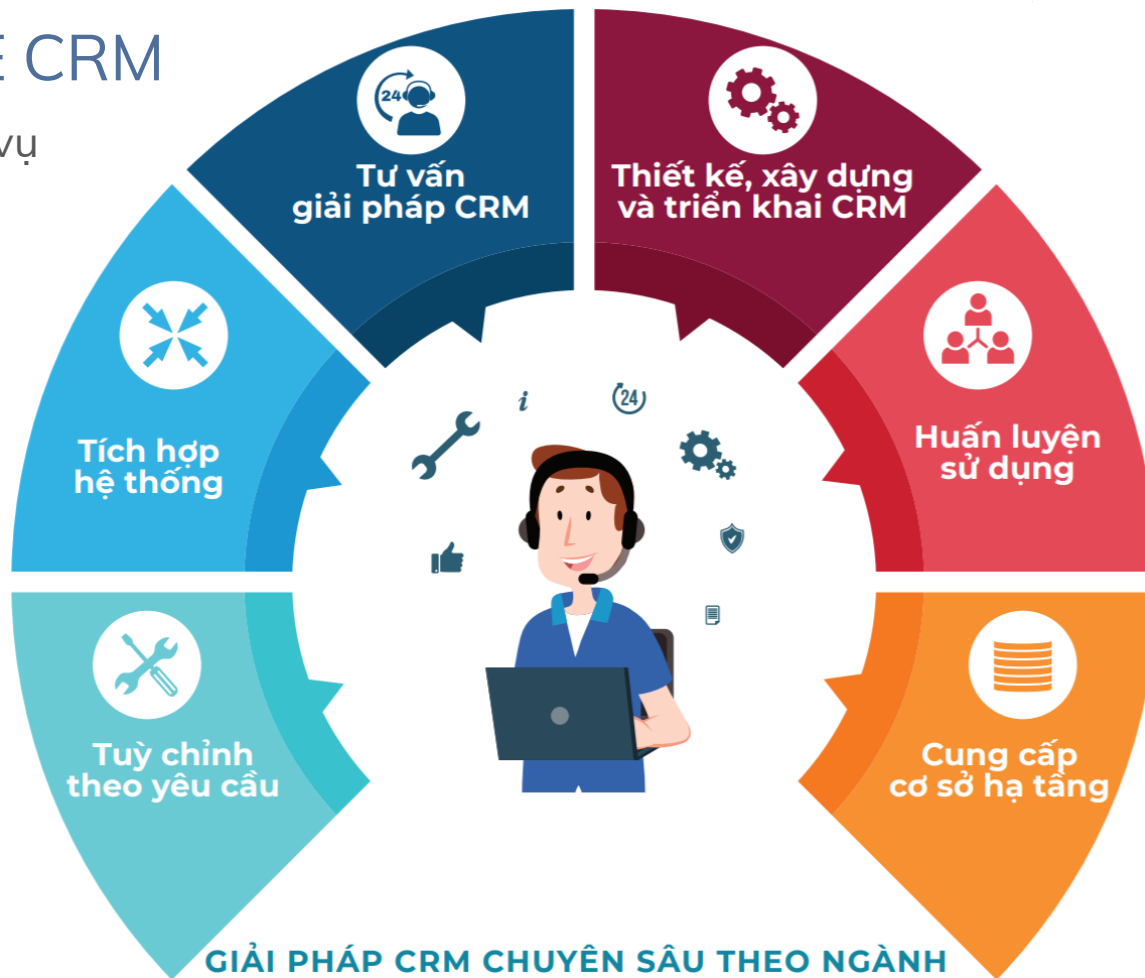
Nguyễn Đức Hải

Giám đốc kinh doanh

8+ năm kinh nghiệm tư vấn và triển khai CRM.

VỀ ONLINE CRM

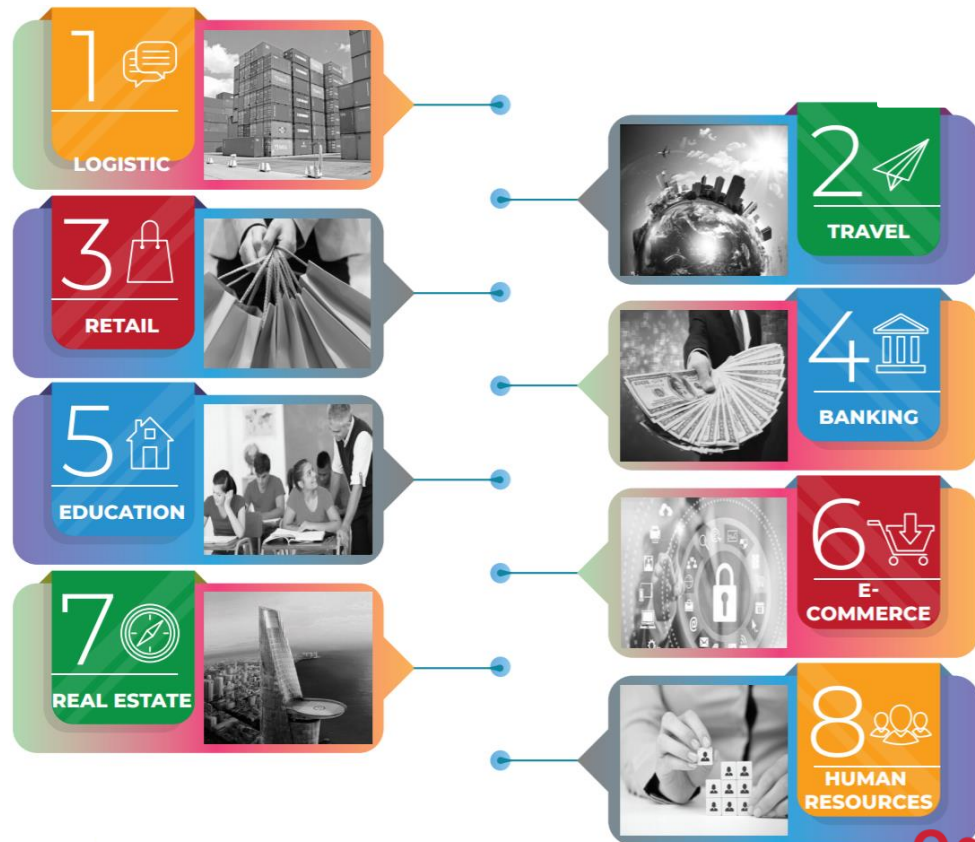
Sản phẩm dịch vụ



VỀ ONLINE CRM

Sản phẩm CRM

Phần mềm CRM
chuyên sâu theo
ngành



VỀ ONLINE CRM

Quy trình hoạt động



VỀ ONLINE CRM



MỘT SỐ KHÁCH HÀNG TIÊU BIỂU CỦA CHÚNG TÔI:

mobifone
mọi lúc - mọi nơi



Hãy nói theo cách của bạn



Where The Best Become Better

DatVietVAC Group Holdings



talentnet
CORPORATION

Le & Associates
IN PEOPLE WE VALUE



NEC



ADT
Group Holdings

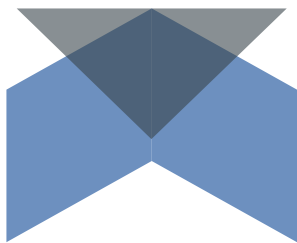


dulich Hoàn Mỹ
chuyên tour MT & dịch vụ du lịch



SUNNY WORLD
SUNNY WORLD REAL ESTATE
TRANSACTION FLOOR





TỔNG QUAN VỀ CRM

TỔNG QUAN VỀ CRM



Khái niệm, mục tiêu

Khái niệm

CRM - Customer relationship Management

Quản trị mối quan hệ khách hàng là phương pháp giúp doanh nghiệp tiếp cận, giao tiếp, tương tác với khách hàng một cách có hệ thống bài bản, hiệu quả và giúp doanh nghiệp đo lường, đánh giá được sức khỏe về mối quan hệ với khách hàng bằng việc quản lý thông tin khách hàng, thông tin yêu cầu, hành vi mua hàng...nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn.

Mục tiêu

Tập trung vào việc tìm kiếm, thu hút, giữ chân và xây dựng được mạng lưới trung thành của khách hàng với sản phẩm và dịch vụ của công ty.

Lợi ích chính



Giảm chi phí kinh doanh, đào tạo nhân viên



Tăng giá trị thương hiệu



Tăng doanh thu, lợi nhuận doanh nghiệp



Mở rộng thị trường của doanh nghiệp

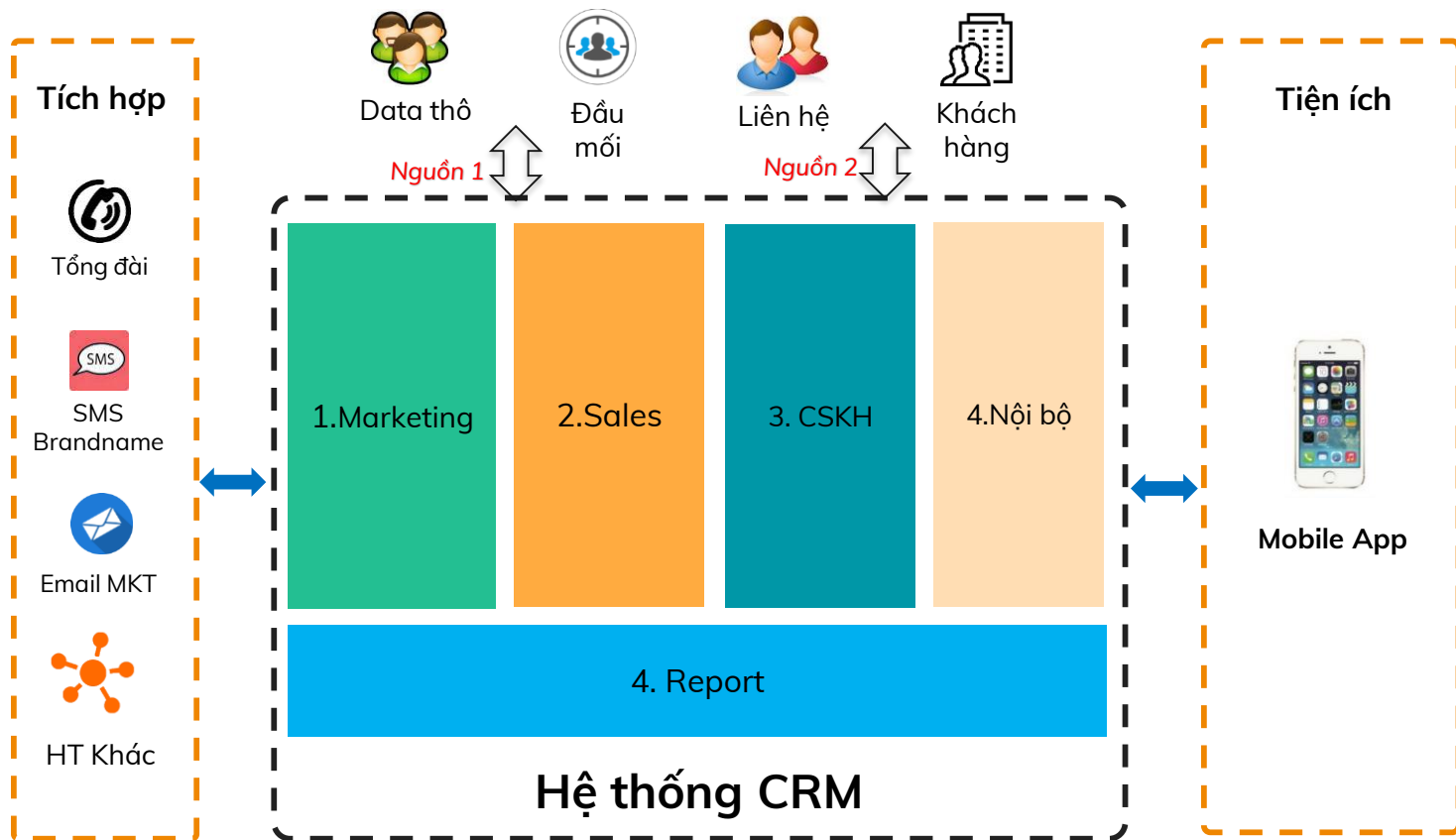
TỔNG QUAN VỀ CRM

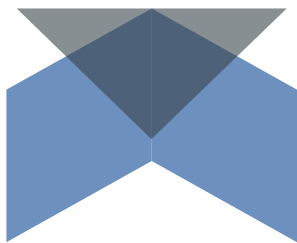
Một số dẫn chứng



	Đầu mục chi phí	Thời gian tiết kiệm (Giờ/ ngày)	Chi phí giảm được (Trên 1 nhân viên)	Chi phí giảm được (Trên 1 quản lý)	Số Nhân viên	Số Quản lý	Tổng chi phí tiết kiệm (Tháng)
Lợi ích tài chính (Financial)							
1	Giảm thời gian viết Mail/SMS Thời gian kiểm tra, mở mail và trả lời những mail không cần thiết, đọc mail spam, đợi mở files đính kèm	0.5	17,045		20		7,500,000
2	Giảm thời gian chờ đợi khi giao/ nhận việc Khi trao đổi công việc qua công cụ khác: Email, skype, điện thoại : Quên, thất lạc, phải nhắc nhở, chờ đợi kết quả của nhân viên, hết tuần, tháng chưa xong, phải làm lại	1	34,091	68,182	20	3	19,500,000
3	Giảm thời gian họp hành - Thông tin thường tắc nghẽn nên thường xuyên họp hành - Sử dụng CRM hạn chế và bớt thời gian họp vì thông tin xuyên suốt và rõ ràng. Luôn luôn hiển thị đầy đủ trên CRM	0.3	10,227	20,455	20	3	5,850,000
4	Giảm thời gian tìm kiếm tài liệu - Tốn thời gian tìm kiếm tài liệu đã gửi qua lại - Tốn thời gian xử lý những files version cũ vì không đồng bộ - Tốn thời gian tìm kiếm các file tài liệu của công ty	0.5	17,045	34,091	20	3	9,750,000
5	Giảm thời gian làm báo cáo ngày, tuần, tháng - Nhân viên thường xuyên phải dành nhiều thời gian tập trung các việc đã làm, các thông tin làm việc để nhập liệu và báo cáo ngày, báo cáo tuần, tháng cho quản lý - Sự sai sót, dữ liệu không chính xác, không kịp thời gian	1	34,091	68,182	20	3	19,500,000

TỔNG QUAN VỀ CRM

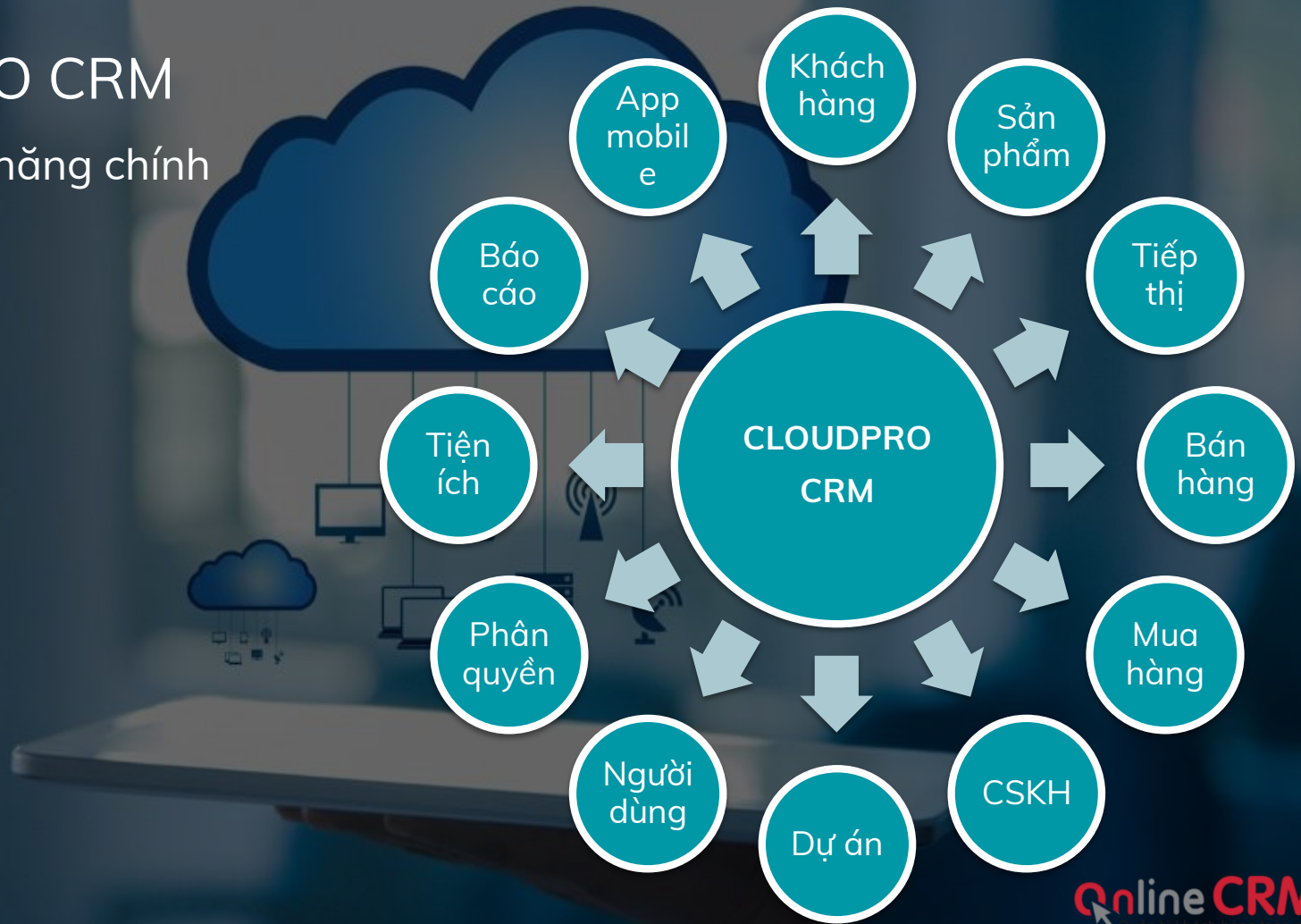




CLOUDPRO CRM

CLOUDPRO CRM

Phân hệ chức năng chính



CLOUDPRO CRM

Phân hệ bán hàng.

Mô tả tính năng

- Quản lý khách hàng tiềm năng, theo dõi, chăm sóc để chuyển đổi thành khách hàng chính thức
- Ghi nhận cơ hội bán hàng, follow up và chuyển đổi trạng thái của cơ hội.
- Ghi nhận được báo giá, đơn hàng, hóa đơn, hợp đồng cho khách hàng.
- Theo dõi công nợ khách hàng



CLOUDPRO CRM

Phân hệ mua hàng

Mô tả tính năng

- Quản lý danh sách nhà cung cấp của doanh nghiệp
- Tạo đơn hàng mua, ghi nhận hóa đơn và hợp đồng
- Quản lý thông tin sản phẩm mua về
- Tạo và quản lý bảng giá bán theo từng đợt mua hàng cho từng sản phẩm, từng loại khách hàng
- Theo dõi công nợ với nhà cung cấp



CLOUDPRO CRM

Phân hệ chăm sóc khách hàng

Mô tả tính năng

- Quản lý Call, task, meeting với khách hàng
- Gửi email, SMS trực tiếp trên phần mềm. Cấu hình gửi SMS, email tự động : chúc mừng sinh nhật, cảm ơn mua hàng...
- Quản lý và giải quyết yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng
- Quản lý câu hỏi thường gặp (kho kiến thức) ghi nhận câu hỏi và câu trả lời cho các trường hợp hay gặp phải.
- Tích hợp tổng đài IP callcenter để gọi và nhận cuộc gọi trực tiếp trên màn hình CRM

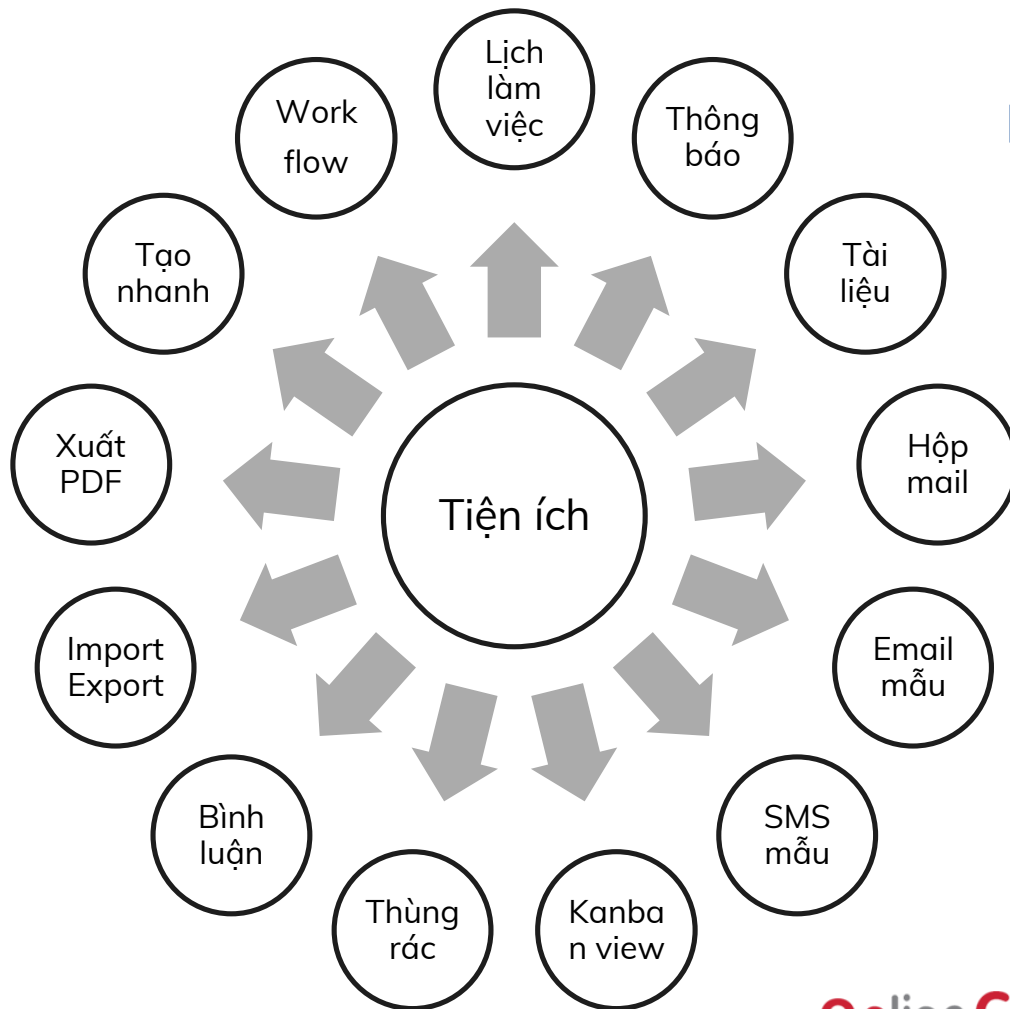


CLOUDPRO CRM

Tiện ích

Mô tả tính năng

- Quản lý lịch làm việc trực tiếp trên CRM
- Thông báo nhắc nhở công việc, thao tác liên quan trên hệ thống
- Quản lý tài liệu công ty, upload file tài liệu lên CRM
- Lưu trữ các mẫu email, mẫu SMS trên CRM
- Hỗ trợ import, export dữ liệu, xuất file PDF, tạo nhanh dữ liệu
- Tính năng bình luận theo từng đối tượng như Facebook
- Workflow tự động theo quy trình doanh nghiệp: gửi email, cập nhật trường, tạo công việc...

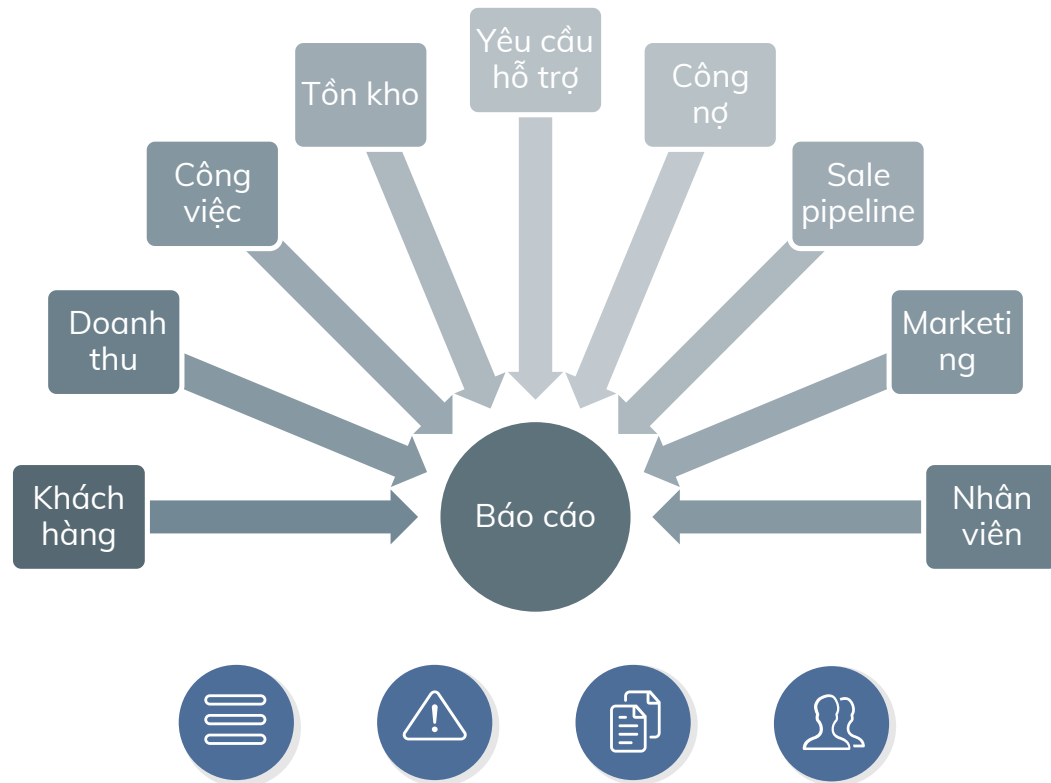


CLOUDPRO CRM

Phân hệ chăm sóc khách hàng

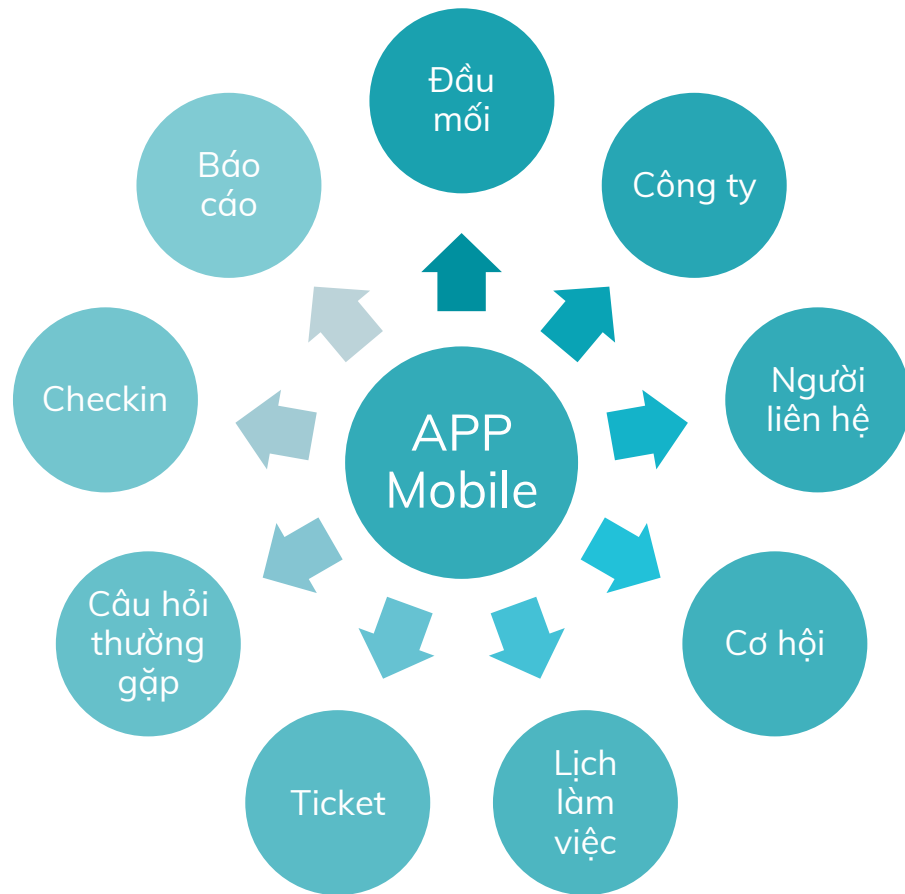
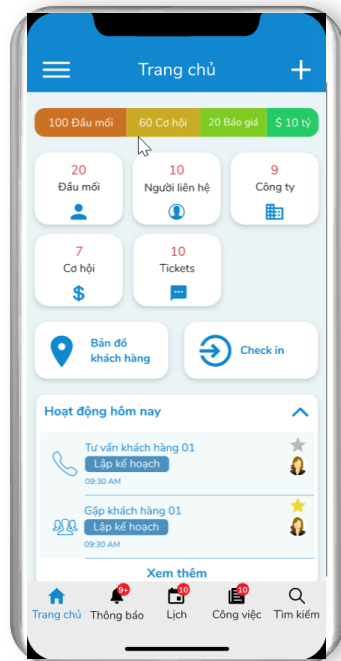
Mô tả tính năng

- Phân tích đầu mối theo nguồn, theo tình trạng, theo nhân viên
- Doanh thu theo tháng, theo năm, theo khách hàng, theo nhân viên
- Báo cáo công việc (task) theo tình trạng xử lý, theo nhân viên
- Phân tích cơ hội theo bước bán hàng (Sale pipeline)
- Báo cáo tồn kho theo sản phẩm
- Báo cáo công nợ theo khách hàng, theo nhân viên, theo nhà cung
- Báo cáo doanh thu dự kiến theo chiến dịch marketing



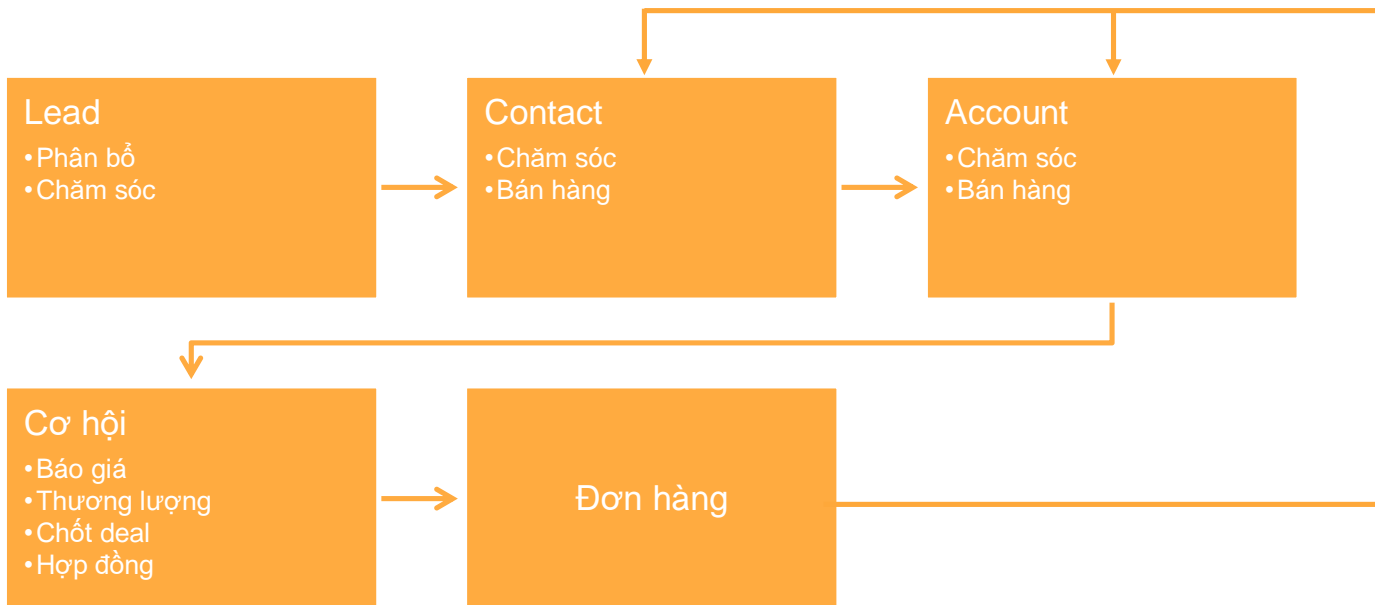
CLOUDPRO CRM

App Cloudpro CRM



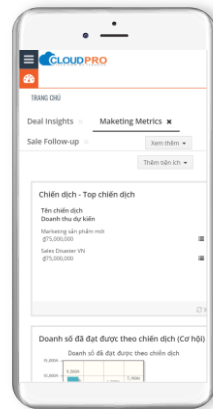
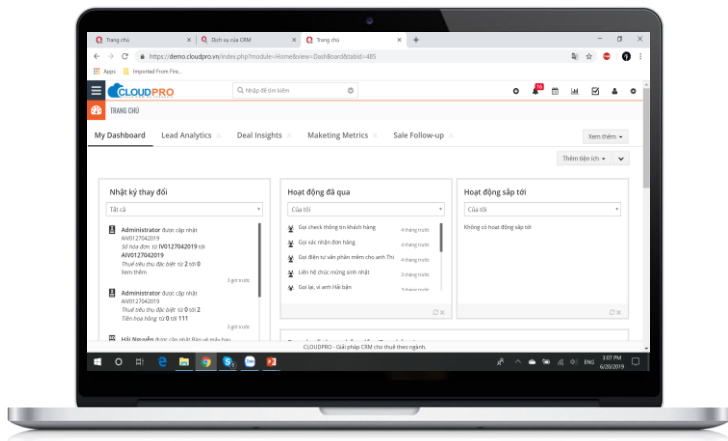
CLOUDPRO CRM

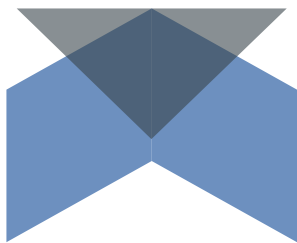
Quy trình hoạt động



CLOUDPRO CRM

Truy cập trên nhiều loại thiết bị

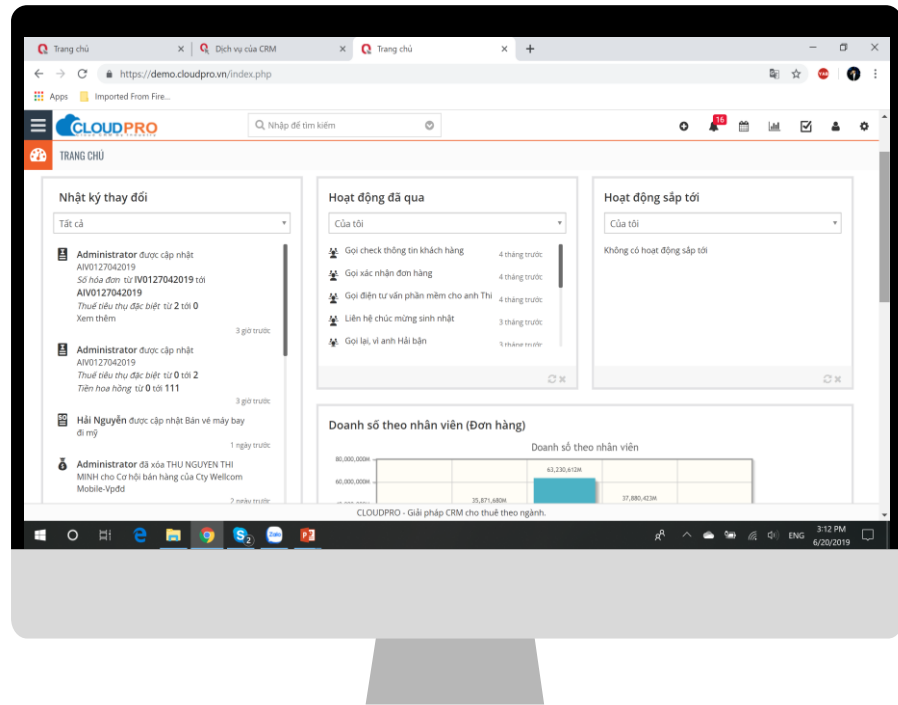




DEMO CRM

This is a

Demo



Hỏi & đáp





Thanks and Best
regards!