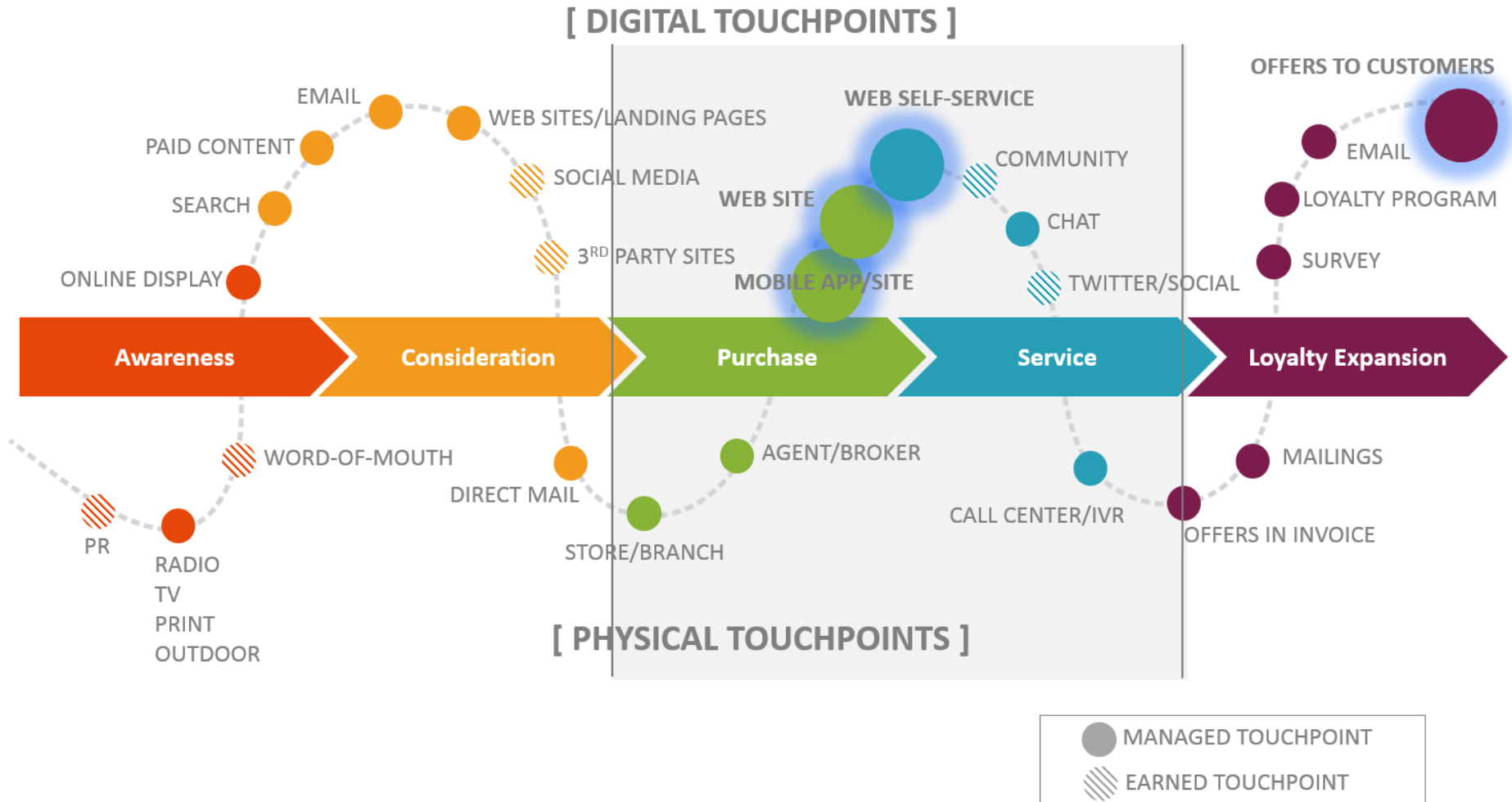


Bắt đầu với CRM để tăng 2x chuyển đổi, giảm chi phí quảng cáo từ đâu và như thế nào

Nguyễn Mạnh Tường, Co-Founder CrmViet



Hành vi khách hàng 4.0



CRM là gì

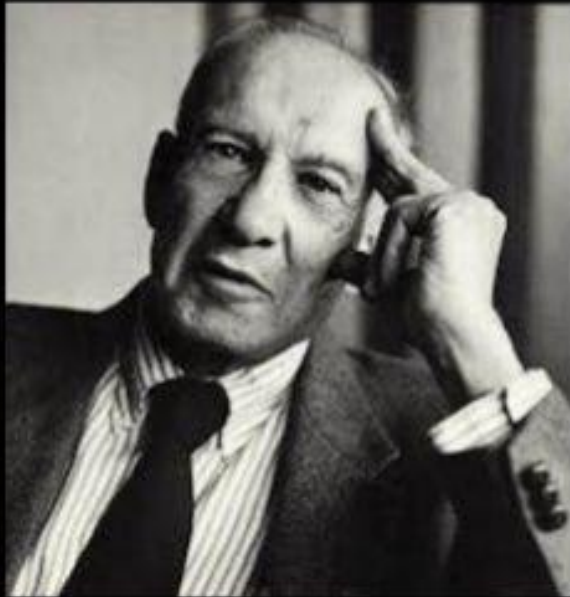
- Customer **Relationship** Management (CRM) – Quản lý mối quan hệ Khách hàng là một thuật ngữ dùng để chỉ **Chiến lược, công nghệ** và **việc Thực thi** mà công ty sử dụng để **quản lý** và **phân tích** các **tương tác** khách hàng và dữ liệu trong suốt **vòng đời** của khách hàng, với mục tiêu cải thiện các mối quan hệ kinh doanh với khách hàng, **hỗ trợ** việc giữ chân khách hàng và **Tăng trưởng** Doanh thu



Quảng cáo ngày
càng **"cắt cổ"**.
**Giải pháp là
gì?**

Google+

facebook.

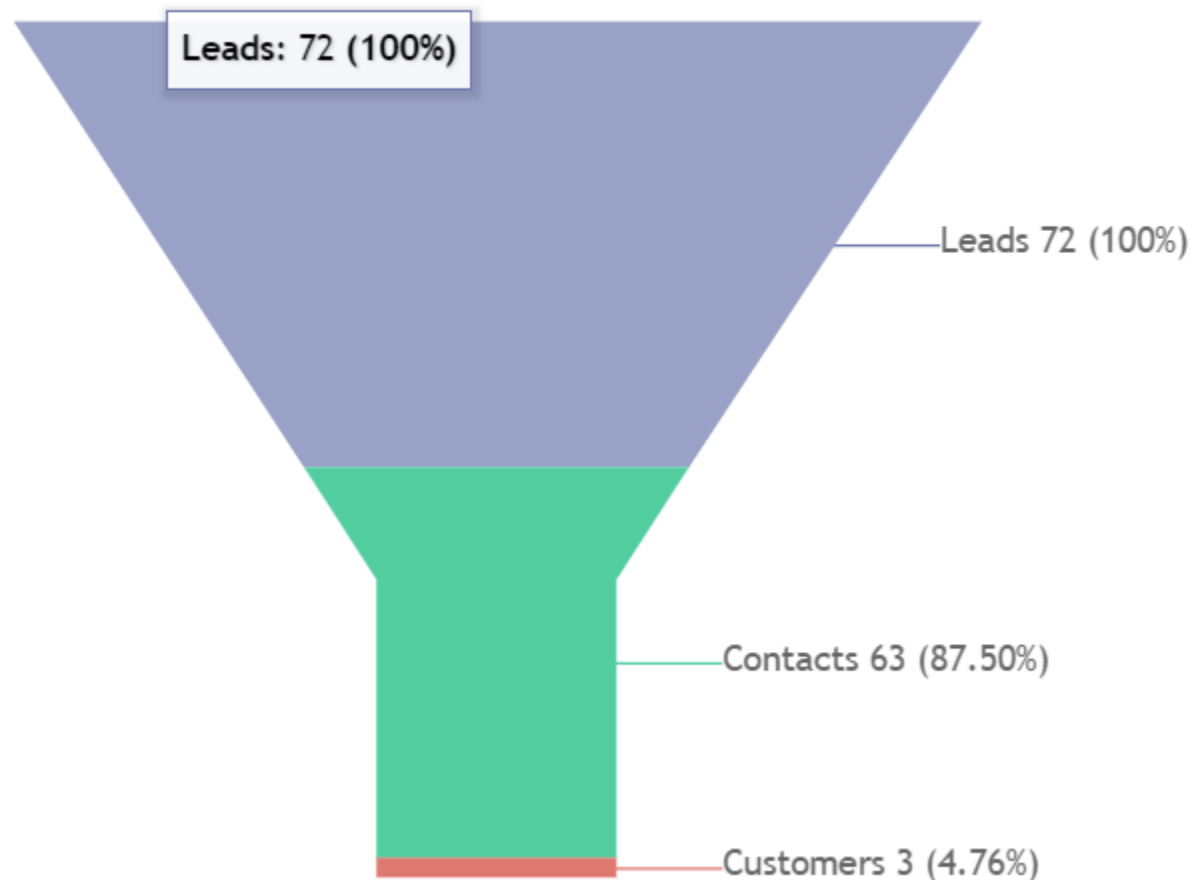


**“If you can’t
measure it,
you can’t
manage it”**

Peter Drucker



Tỉ lệ chuyển đổi



Conversion Rate: 4.17%

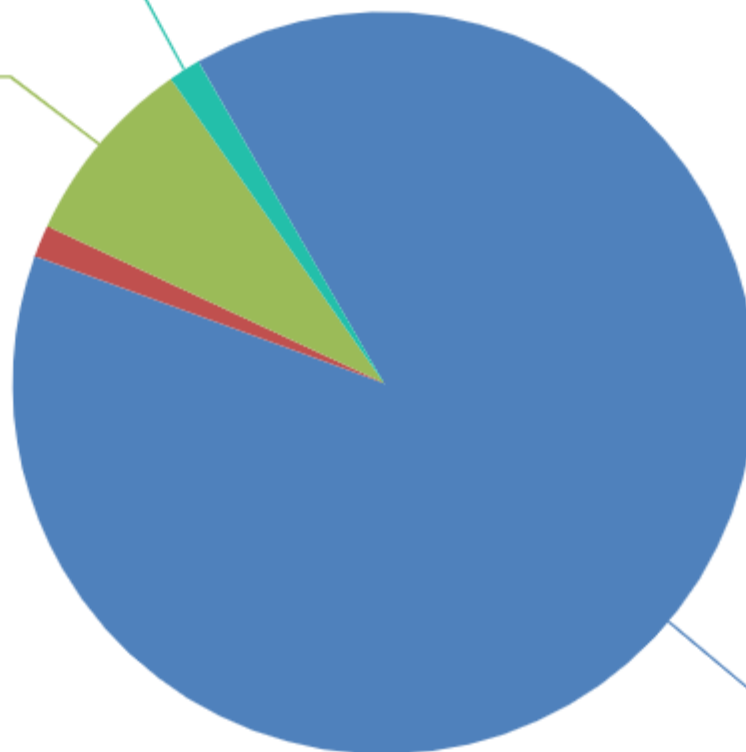


Tiềm năng - khách hàng theo nguồn gốc



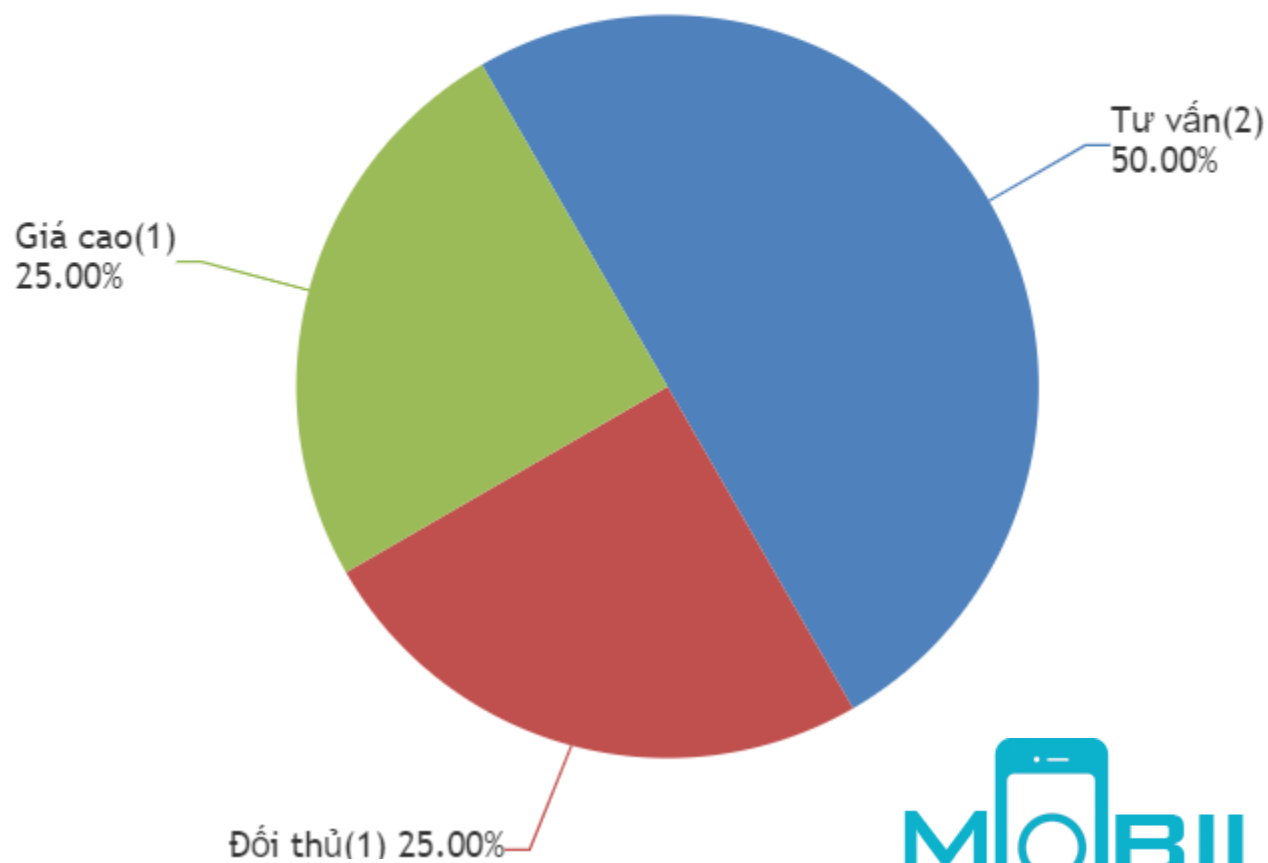
FACEBOOK-Nu'est FC(1)
1.39%

FACEBOOK-FC
Running Man
VN(6) 8.33%



Other(64)
88.89%

Cơ hội thất bại

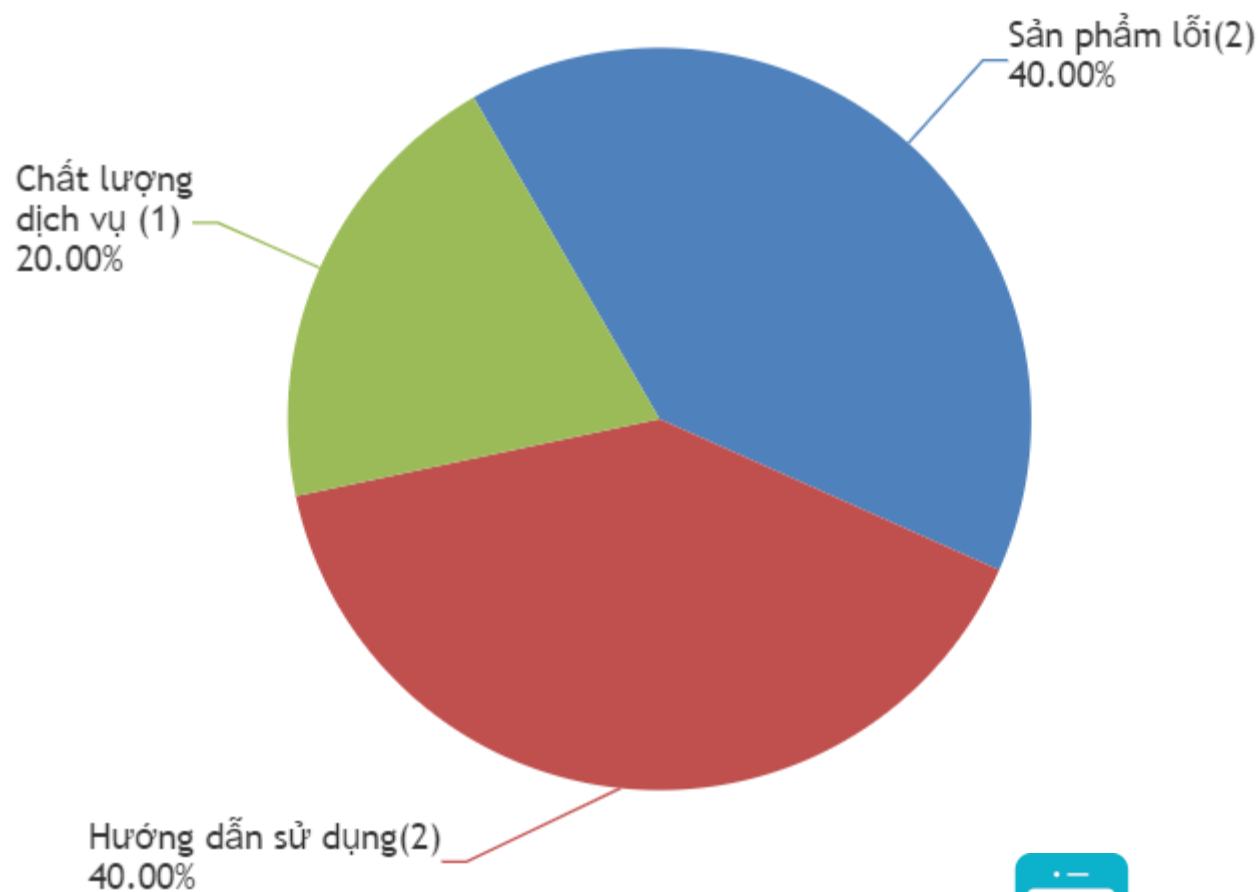


Tỉ lệ chuyển đổi theo nhân viên



Stt	Tên	Tiềm năng	Tỉ lệ chuyển đổi tiềm năng liên hệ	Liên hệ	Tỉ lệ chuyển
1	admin	64	98.43%	63	4.76%
2	bichtest2	3	0%	0	0%
3	bichtest3	1	0%	0	0%
4	bichtest4	3	0%	0	0%

Phân loại ticket





**Automation trong
CRM là tất yếu**

Đăng ký tham gia sự kiện

Họ tên *

Số điện thoại *

Email *

Công ty *

Khu vực *

Đăng kí

CRMVET

Khách hàng

Mua hàng

Bán hàng

Kho hàng

Marketing

Quỹ

Báo cáo

Mã khách hàng

KH166672051

Chủ sở hữu

oanhkt

Điện thoại

Email

Tổng điểm

5

Nguồn gốc

null

Tên khách hàng

HSC

Địa chỉ ĐKKD

Địa chỉ văn phòng

Mô tả

Xếp hạng

★★★★★

Khách hàng giới thiệu

0

Thông tin thêm

Sửa

Lịch CSKH

Trở về

Chuyển nhóm

Gửi email

Thêm vào list khách hàng

Thêm vào chiến dịch

Giao dịch (1)

Email (2)

Liên hệ (1)

Báo giá (0)

Cơ hội (0)

Đơn hàng (0)

Hợp đồng (0)

Trạng thái sử dụng hàng hóa (0)

Tiêu đề	Thời gian gửi	From email	To email	Trạng thái
Hướng dẫn thanh toán sự kiện của CrmViet	02/01/2019 13:46	contact@crmviet.vn	hsc.duccuong@gmail.com	Delivery
Thư xác nhận đăng kí thành công sự kiện "Xu hướng quản trị khách hàng 2019"	02/01/2019 13:39	contact@crmviet.vn	hsc.duccuong@gmail.com	Delivery

Phần mềm Quản lý Quan hệ Khách hàng - Quyền sử dụng của Công ty TNHH

Khách hàng Điền form
Nhận Email Automation



Leads từ FB

PRO Test Edition | 286 days remaining

Nâng cấp


17

CHUYỂN ĐỔI

SỬA


Bảng tin


Tin nhắn

Bắt đầu


04/01/19 10:31:43

Chào Tạ Thanh Tùng! Em tên là Thoa, nhân viên hỗ trợ của CRMViet , em có thể giúp gì cho anh/chị ạ?



Gặp Support

Tạ Thanh Tùng cần chúng tôi hỗ trợ thông tin gì? Vui lòng comment chi tiết vấn đề nếu cần hỗ trợ sử dụng vui lòng cung cấp Teamview, SĐT



Type your message here...

Messenger Vs Email

EMAIL



Avg Open Rate: 23%

Avg CTR: 3.3%

MESSENGER



Avg Open Rate: **90%**

Avg CTR: **30%**



Tích hợp Call Center

CRMVIET Khách hàng Mua hàng Bán hàng Marketing Quỹ Bảo cáo VN demotongdai No image

Khách hàng → Giao dịch → Báo giá → Đơn hàng → Hợp đồng

Chi tiết Khách hàng

Mã khách hàng: KH DA 112	Tên khách hàng: Công Ty Cổ Phần Viễn Thông VHT	Loại khách hàng
Chủ sở hữu: demotongdai	VHT	Online : GG Ads
Điện thoại: 0901773838	Địa chỉ ĐKKD:	Online : SEO
Email: info@vht.com.vn	Địa chỉ văn phòng: 308C Điện Biên Phủ, Phường 4, Quận 3	Online : Đăng tin
Tổng điểm: 0	Mô tả:	Online : Zalo
Nguồn gốc:	Xếp hạng: ★★★★★	Online : FB Leads
	Khách hàng giới thiệu: 0	Online : FB Post

Thông tin thêm

[Sửa](#) [Lịch CSKH](#) [Trở về](#) [Chuyển nhóm](#)

Thông tin khác của khách hàng

Giao dịch (7)	Liên hệ (1)	Báo giá (0)	Đơn hàng (0)	Hợp đồng (1)	Chứng từ (0)	Tài liệu (0)	Ticket (0)	Lịch sử truy cập (0)
---------------	-------------	-------------	--------------	--------------	--------------	--------------	------------	----------------------

[Thêm mới](#)

Người liên hệ	Chức vụ	Giới tính	Số di động	Số máy bàn	Địa chỉ	Email	Nick chat
Nguyễn Thế Hiển	Account Manager	Nam	0902221404			thehien@vht.com.vn	

Đã trả lời
LH: **Nguyễn Thế Hiển**
0902221404

Khách hàng: Công Ty Cổ Phần Viễn Thông VHT
Email: thehien@vht.com.vn
Địa chỉ:
Mô tả giao dịch:

[Lưu](#) [Xem](#)

mềm Quản lý Quan hệ Khách hàng - Quyền sử dụng của Công ty TNHH ALTALAB **CRMVIET**
Hướng dẫn sử dụng - Hotline: 04 7300 4666

Gọi ra...
LH: **Nguyễn Thế Hiển**
0902221404

Thực hiện cuộc gọi
tại cửa sổ thông tin
doanh nghiệp

Bộ đếm thời gian
khi gọi



Scoring Leads

Quy tắc tính điểm

Tạo quy tắc chấm điểm để định lượng khách hàng tiềm năng, liên hệ và cơ hội dựa trên các thuộc tính và hoạt động liên quan.

TRƯỜNG TIỀM NĂNG

ĐIỂM SỐ

Doanh thu > 1,000,000,000

Cộng 10 Điểm

Nguồn là Facebook

Cộng 10 Điểm

THÊM QUY TẮC

① Doanh thu > Giá trị 10,000,000,000

☒ Cộng ☐ Trừ

Điểm số 20

HỦY

LƯU



Phân bổ Leads Auto

CHUYỂN CHỦ SỞ HỮU



THÀNH CÔNG

BỎ QUA

HỌ TÊN	EMAIL	ĐIỆN THOẠI	CHỦ SỞ HỮU	ĐỊA CHỈ VĂN PHÒNG
--------	-------	------------	------------	-------------------

Pastel Mardo

Duyên

Trần Đình Nhân

trang trần

Phạm Châm

Hoàng Vũ

Realestatevungtau Bấtđộngsản

Đình Tiến

Ngoc Vo Thuy

Hau Hoang LE

Nguyễn Hùng

Quy tắc chuyển chủ sở hữu

Chức năng

Tiềm năng



Nguồn

Webform



ĐIỀU KIỆN

CHUYỂN ĐẾN

Bất kỳ

Nhóm người dùng [Kinh d](#)

Địa chỉ văn phòng [Chứa ký tự Hà Nội](#)

Nhóm người dùng [Kinh d](#)

Địa chỉ văn phòng [Chứa ký tự Hồ Chí Minh](#)

Nhóm người dùng [Kinh d](#)



Automation Email

Email tự động

#1 Hướng dẫn cài đặt và sử dụng SMS Marketing trên CRMViet 3.0 - 3 ngày sau thêm email vào nhóm

Đã gửi	Đã nhận	Mở	Click
2005	1955	1059	90

#2 Hướng dẫn sử dụng module Tiềm năng trên CrmViet 3.0 - 1 ngày sau đã gửi email trước

Đã gửi	Đã nhận	Mở	Click
1865	1710	592	11

#3 Hướng dẫn sử dụng module vai trò trên phần mềm CrmViet - 1 ngày sau đã gửi email trước

Đã gửi	Đã nhận	Mở	Click
1879	1751	959	18

#4 Hướng dẫn sử dụng module quản lý người dùng trên CrmViet 3.0 - 1 ngày sau đã gửi email trước

Đã gửi	Đã nhận	Mở	Click
1912	1677	788	17

#5 Hướng dẫn sử dụng module nhóm người dùng - 1 ngày sau đã gửi email trước

Đã gửi	Đã nhận	Mở	Click
1920	1668	678	15

#6 Cách lấy thông tin khách hàng với Web form - 1 ngày sau đã gửi email trước

Đã gửi	Đã nhận	Mở	Click
1503	1239	554	8



Hỗ trợ

WorkFlow Automation

Thêm cài đặt tự động

Tên*	Xác nhận đăng ký thành công sự kiện xu hướng
Mô tả	SMS và Email tự động khi khách hàng đăng ký thành công sự kiện
<div>Cập nhật Xóa Trở về</div>	

Nhóm	<div>-----</div>	Thêm
Hoạt động	<input checked="" type="checkbox"/>	

Thiết lập

Hành động **Sự kiện** Thời gian

Hành động* Khách hàng đăng kí từ web form

Điều kiện





Web form Đăng ký tham gia sự kiện

Thêm Điều kiện

Khi bạn thay đổi hành động, mọi thiết lập trước đó sẽ bị hủy

Thực hiện

+ SMS + EMAIL + Thông báo

	Gửi cho khách hàng liên quan	Gửi sau: 0 phút
	Gửi cho khách hàng liên quan	Gửi sau: 0 phút
	Gửi cho khách hàng liên quan	Gửi sau: 9 phút
	Gửi cho khách hàng liên quan	Gửi sau: 3 ngày





CRM sẽ là trái tim của hệ thống Quản trị khách hàng với Chatbot, Social, Email, Sms, Web, Call Center



Thank you

- [Nguyễn Mạnh Tường](#)
- tuongnm@crmviet.vn
- <https://facebook.com/ng.manhtuong>

