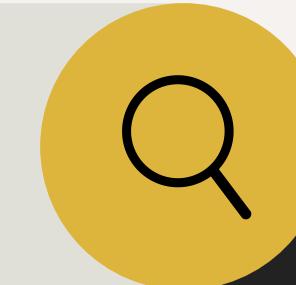




Phân hệ bán hàng, CRM và marketing của

Vinamilk

Hệ thống hoạch định
nguồn lực doanh nghiệp





Members:

- ✓ Nguyễn Trọng Khang
- ✓ Nguyễn Nhuận Tiến
- ✓ Nguyễn Thị Thuỳ Linh
- ✓ Dương Công Tùng
- ✓ Nguyễn Lê Thảo Vi
- ✓ Nguyễn Phạm Hồng Ngọc

I.

Đặt vấn đề

II.

Tìm hiểu công ty

III.

Tổng quan ERP, Odoo

IV.

Quy trình bán hàng trực tiếp

V

Quy trình trả hàng

VI.

Quy trình marketing

VII.

Quy trình CRM

VIII.

Bảng phân quyền



I. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh thị trường ngày càng cạnh tranh, việc tối ưu hóa quy trình làm việc và quản lý tài nguyên doanh nghiệp trở nên cực kỳ quan trọng. Công ty Cổ phần Sữa Việt Nam – Vinamilk đang cân nhắc việc triển khai ba phân hệ của hệ thống ERP: phân hệ Điểm bán hàng, Phân hệ CRM và phân hệ Marketing. Mục tiêu là tối ưu hóa quy trình bán hàng và hoạt động marketing để nâng cao hiệu suất và lợi nhuận.



Lý do chọn đề tài



- Tối ưu hóa quy trình
- Quản lý dữ liệu
- Tích hợp hệ thống
- Nâng cao khả năng cạnh tranh
- Đáp ứng nhu cầu khách hàng



II. Tìm hiểu công ty



Thông tin doanh nghiệp:

Công ty Cổ phần
Sữa Việt Nam

VINAMILK

VietNam Dairy Products Joint Stock
Company



Bà Mai Kiều Liên
Tổng Giám đốc

“ Muốn có sản phẩm đi đầu
trên thị trường thì phải luôn
sáng tạo. **Sáng tạo là
yếu tố sống còn!** ”

NGƯỜI SÁNG LẬP: MAI KIỀU LIÊN

Thông tin chi tiết

- Địa chỉ trụ sở chính: 10 Tân Trào,
phường Tân Phú, quận 7, Thành phố
Hồ Chí Minh
- ĐT: (+84.8)54 155 555 Fax: (+84.8)54
161 226
- Email: vinamilk@vinamilk.com.vn
- Website:
<https://www.vinamilk.com.vn>



Giá trị

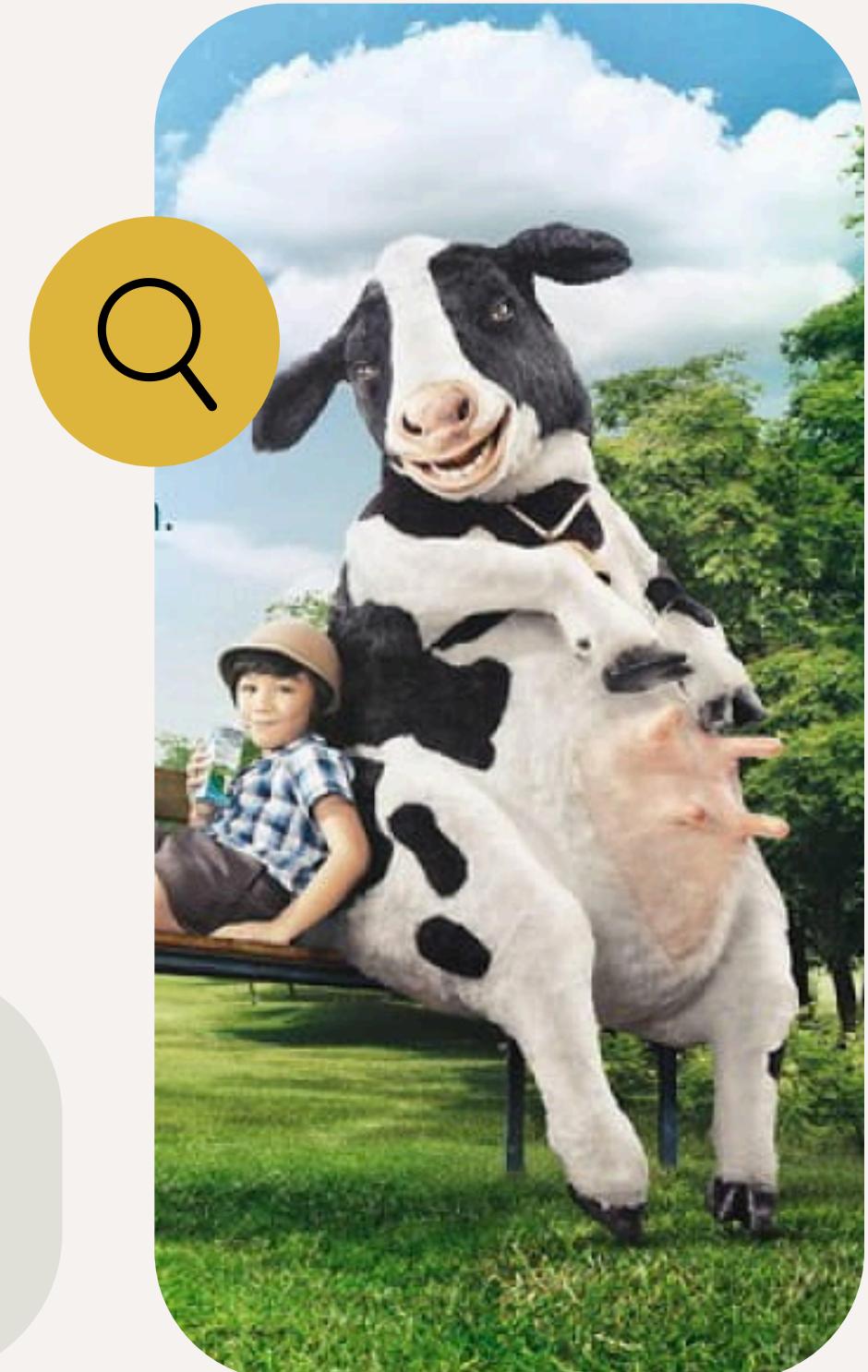
1. Chính trực
2. Tôn trọng
3. Công bằng
4. Đạo đức
5. Tuân thủ

Sứ mệnh

“Cung cấp cho cộng đồng các sản phẩm dinh dưỡng chất lượng cao, góp phần nâng cao sức khỏe và chất lượng cuộc sống của người tiêu dùng.”

Tầm nhìn

“Trở thành biểu tượng niềm tin hàng đầu về sản phẩm dinh dưỡng và sức khỏe tại Việt Nam, không ngừng vươn cao trên thị trường quốc tế.”





Group 4

Sản phẩm dinh dưỡng từ sữa

- Sữa nước
- Sữa bột
- Sữa đặc có đường

Sản phẩm tiêu dùng và tiện lợi

- Sữa chua
- Kem & tráng miệng
- Phô mai & bơ

Sản phẩm thức uống và dinh dưỡng thực vật

- Nước trái cây: nước ép, smoothie.
- Đậu nành: Vinasoy, sữa đậu nành ít đường.
- Ngũ cốc & trà sữa: Super SuSu, trà sữa đóng chai.
- Sản phẩm hữu cơ (organic)

Sản phẩm





III. Tổng quan ERP, Odoo



ERP là gì?

ERP là viết tắt của Enterprise Resource Planning, dịch sang tiếng Việt là Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp. Đây là một phần mềm tích hợp, giúp doanh nghiệp quản lý và điều phối tất cả các hoạt động kinh doanh cốt lõi trên một nền tảng duy nhất.

Lợi ích của ERP đối với doanh nghiệp

The screenshot shows the Infor Ming.le interface. At the top, there's a navigation bar with icons for Home, Alerts, Tasks, and Messages. Below it is a user profile for Raj Doddi, Production Manager, with a 'My feed' link. On the left, there's a sidebar titled 'Connections' listing Dale McConnel, Jarrod Pough, Norm Richardson, Julie Ayers, Production Help Desk, and Maintenance Help Desk. Another sidebar titled 'Following' lists Michael Dunborough, CEO, Shannon Murray, COO, PL20001243, and PR20002310. The main area is titled 'My Feed' and displays several posts from different users. One post from Norm Richardson discusses a critical order for Ford. Another from Angie Mejia mentions press maintenance. A third post is about an asset exceeding tolerance. The bottom right corner of the slide has a green circular icon with a white arrow pointing right.

- ERP giúp kiểm soát thông tin tài chính
- ERP giúp tăng tốc độ dòng công việc
- ERP giúp hạn chế sai sót khi nhiều người cùng nhập một dữ liệu
- ERP giúp dễ dàng kiểm soát quá trình làm việc của nhân viên
- ERP giúp tạo ra mạng xã hội nội bộ trong doanh nghiệp



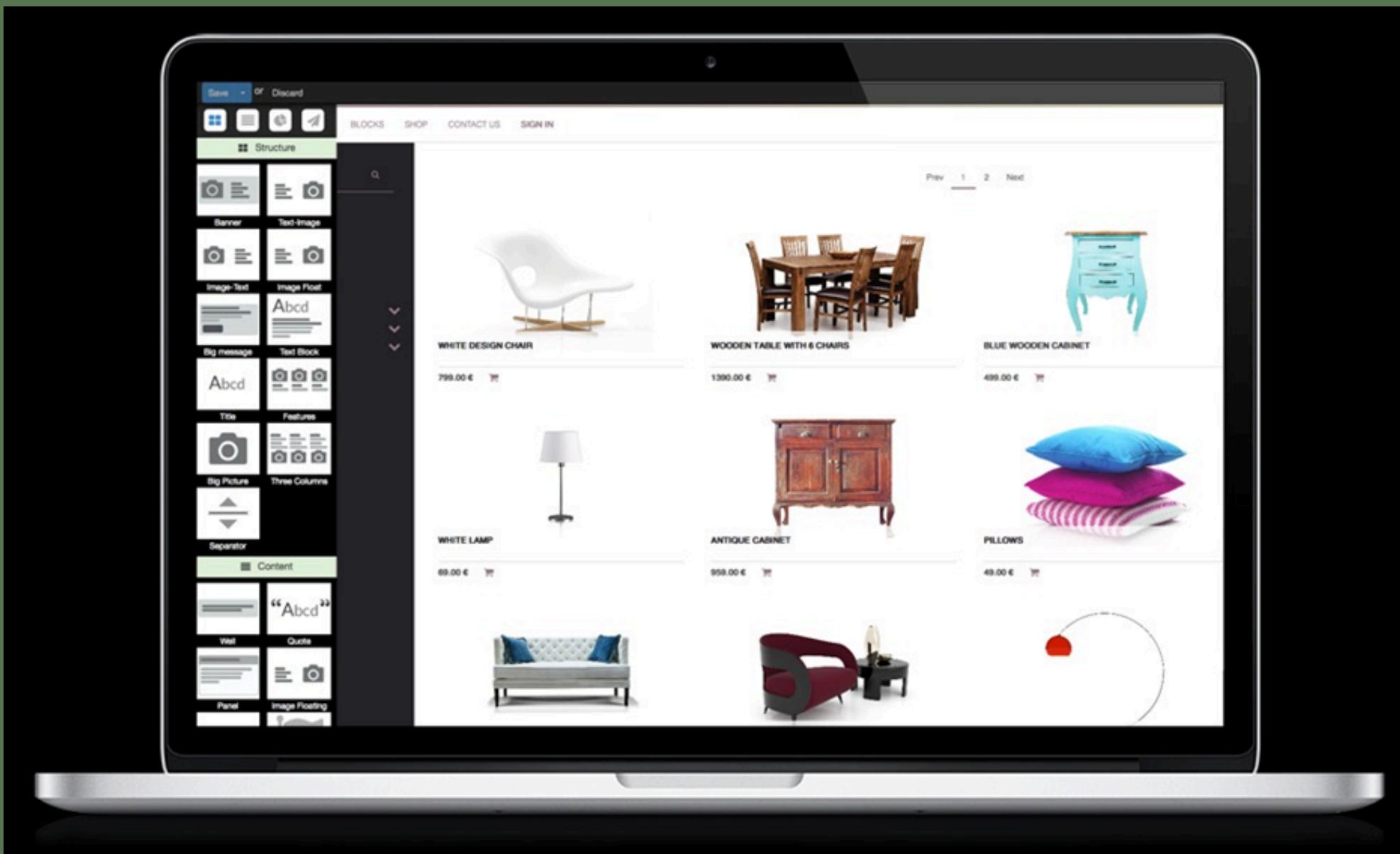
Tổng quan về Odoo

Odoo là gì?

Phần mềm Odoo, trước đây được biết đến với tên gọi OpenERP, là một phần mềm ERP mã nguồn mở (open-source), mang lại khả năng tùy chỉnh và phát triển tính năng một cách vô hạn. Odoo tích hợp sẵn nhiều phân hệ và module cơ bản như POS, CRM, quản lý kho, quản lý dự án, quản lý nhân sự,... và cho phép doanh nghiệp tự do chỉnh sửa, thêm bớt các tính năng hoặc tạo ra những phân hệ mới theo nhu cầu riêng.



Tính năng nổi bật trong Odoo ERP



- Quản lý dữ liệu khách hàng và đối tác (CRM)
- Quản lý bán hàng (Sales)
- Quản lý tài chính, kế toán (Accounting)
- Quản lý nhân sự (HRM)
- Quản lý sản xuất và kho (Inventory)
- Quản lý mua hàng (Purchase)
- Quản lý sản xuất (Manufacturing)
- Quản lý dự án (Project)
- Website
- E-commerce

Ưu điểm của Odoo



Ưu điểm	Mô tả chi tiết
Kho ứng dụng và module phong phú	Liên kết dữ liệu giữa các bộ phận như kho, kế toán, CSKH... giúp tránh sai sót nhập liệu và tiết kiệm thời gian kiểm tra.
Mở rộng và tích hợp linh hoạt	Mã nguồn mở, dễ dàng tích hợp với phần mềm bên thứ ba qua API. Phù hợp cho doanh nghiệp cần kết nối với website TMĐT, xuất hóa đơn, v.v.
Chi phí triển khai hợp lý	Miễn phí nếu chỉ dùng một ứng dụng. Chi phí phát sinh chủ yếu khi mở rộng thêm người dùng/module, không tính theo toàn bộ hệ thống.
Liên tục nâng cấp công nghệ	Có phiên bản mới mỗi năm với tính năng và sửa lỗi mới. Cập nhật toàn diện sau mỗi 5-7 năm, đảm bảo kế thừa dữ liệu.
Thiết kế UI/UX thân thiện	Giao diện tối giản, module sắp xếp hợp lý, dễ điều hướng và sử dụng cho người dùng.

Nhược điểm của Odoo



Nhược điểm	Mô tả chi tiết
Hỗ trợ hạn chế từ nhà cung cấp	Khó được hỗ trợ nhanh chóng do lượng người dùng lớn; phí đào tạo cao; cần kỹ năng lập trình để xử lý sự cố.
Khó thiết lập và duy trì	Phiên bản Community yêu cầu kiến thức lập trình; doanh nghiệp không có đội IT sẽ gặp khó khăn trong triển khai.
Bảo mật dữ liệu chưa cao	Mức bảo mật không cao như một số phần mềm ERP khác, đặc biệt là với bản miễn phí.
Khả năng tương thích ngược kém	Khi cập nhật phiên bản mới, phải điều chỉnh mã và dữ liệu, dễ gây gián đoạn công việc.

MÔ HÌNH LOGIC

1. BÁN HÀNG TRỰC TIẾP

Tạo đơn hàng

Thanh toán và hóa đơn

Xuất hàng và giao hàng

Quản lý đổi trả

2. CRM

Quản lý thông tin

Theo dõi quá trình tiếp
cận – tư vấn – bán hàng

Ghi nhận kết quả

Đánh giá hiệu quả



MÔ HÌNH LOGIC

3. MARKETING TRỰC TIẾP (OFFLINE)

Chiến dịch tại điểm bán (POS)

Tài liệu quảng cáo

Sự kiện thương hiệu

Thu thập dữ liệu



4. MARKETING TRỰC TUYẾN (ONLINE)

Website, App

Email/SMS Marketing

Social Media và Quảng cáo số

Remarketing

MÔ HÌNH VẬT LÝ NGOÀI

BÁN HÀNG TRỰC TIẾP (OFFLINE):

>

QUẦY BÁN HÀNG TẠI
CỬA HÀNG VINAMILK

>

THIẾT BỊ SỬ DỤNG

>

BÁO CÁO

CRM:

>

XỬ LÝ DỮ LIỆU
KHÁCH HÀNG

>

PHÂN LOẠI - CHUYỂN
TIẾP TỚI BỘ PHẬN CSKH

>

CHUYỂN TIẾP TỚI BỘ
PHẬN BÁN HÀNG

MÔ HÌNH VẬT LÝ NGOÀI

MARKETING TRỰC TIẾP (OFFLINE):

>

TẠI CỬA HÀNG
VINAMILK

>

THIẾT BỊ SỬ DỤNG

>

BÁO CÁO

MARKETING TRỰC TUYẾN (ONLINE)

>

WEBSITE/APP BÁN
HÀNG VINAMILK

>

THIẾT BỊ SỬ DỤNG

>

BÁO CÁO

Mô hình vật lý trong phân hệ bán hàng:

02

CƠ SỞ DỮ LIỆU
(POSTGRESQL / NOSQL)

01

MÁY CHỦ
QUẢN LÝ TẬP
TRUNG DỮ LIỆU
KINH DOANH

03

HỆ THỐNG PHÂN TÍCH DỮ LIỆU
(BI - BUSINESS INTELLIGENCE)

04

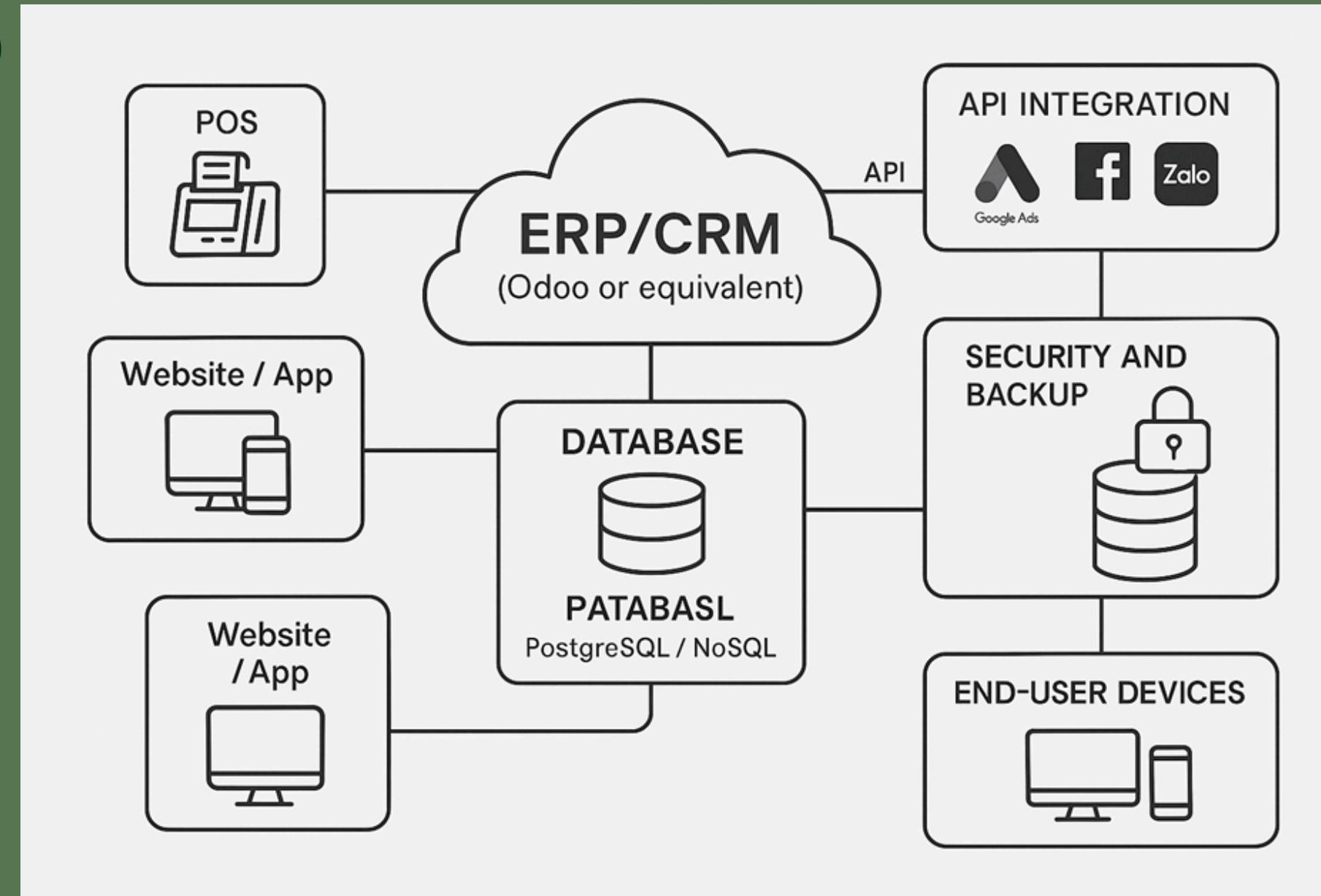
KẾT NỐI API

05

BẢO MẬT VÀ
SAO LƯU

06

THIẾT BỊ ĐẦU
CUỐI VÀ TRUY
CẬP HỆ THỐNG



Mô hình vật lý trong phân hệ Marketing:

02

KÊNH TRUYỀN THÔNG
ONLINE (WEBSITE,
MẠNG XÃ HỘI, QUẢNG
CÁO TRẢ PHÍ)

01

PHẦN MỀM
CRM VÀ HỆ
THỐNG PHÂN
TÍCH HÀNH VI
KHÁCH HÀNG

KÊNH TRUYỀN THÔNG
OFFLINE (SỰ KIỆN, POSM)

03



04

CÔNG CỤ TỰ
ĐỘNG HÓA VÀ
PHÂN TÍCH NHƯ
GA4, META ADS
MANAGER

05

DATA
WAREHOUSE
HOẶC CDP HỖ
TRỢ VIỆC CHĂM
SÓC KHÁCH
HÀNG

Mô hình vật lý trong phân hệ CRM:

02

MODULE CHĂM
SÓC, QUẢN LÝ
KHÁCH HÀNG
TIỀM NĂNG

01

CƠ SỞ DỮ LIỆU
KHÁCH HÀNG

03

MODULE BÁN HÀNG

04

MODULE
PHÂN TÍCH
VÀ BÁO CÁO

05

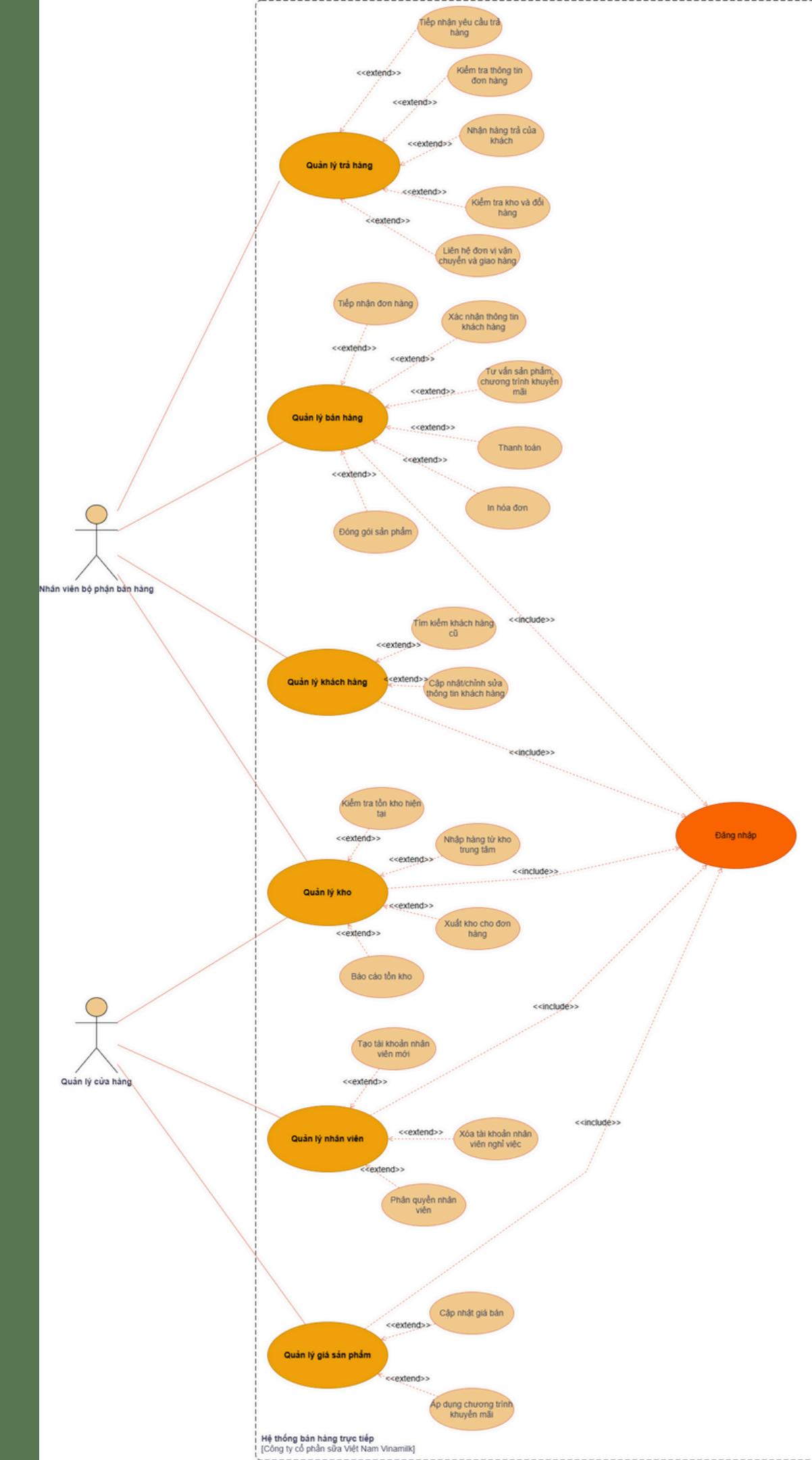
TÍCH HỢP API





Group 4

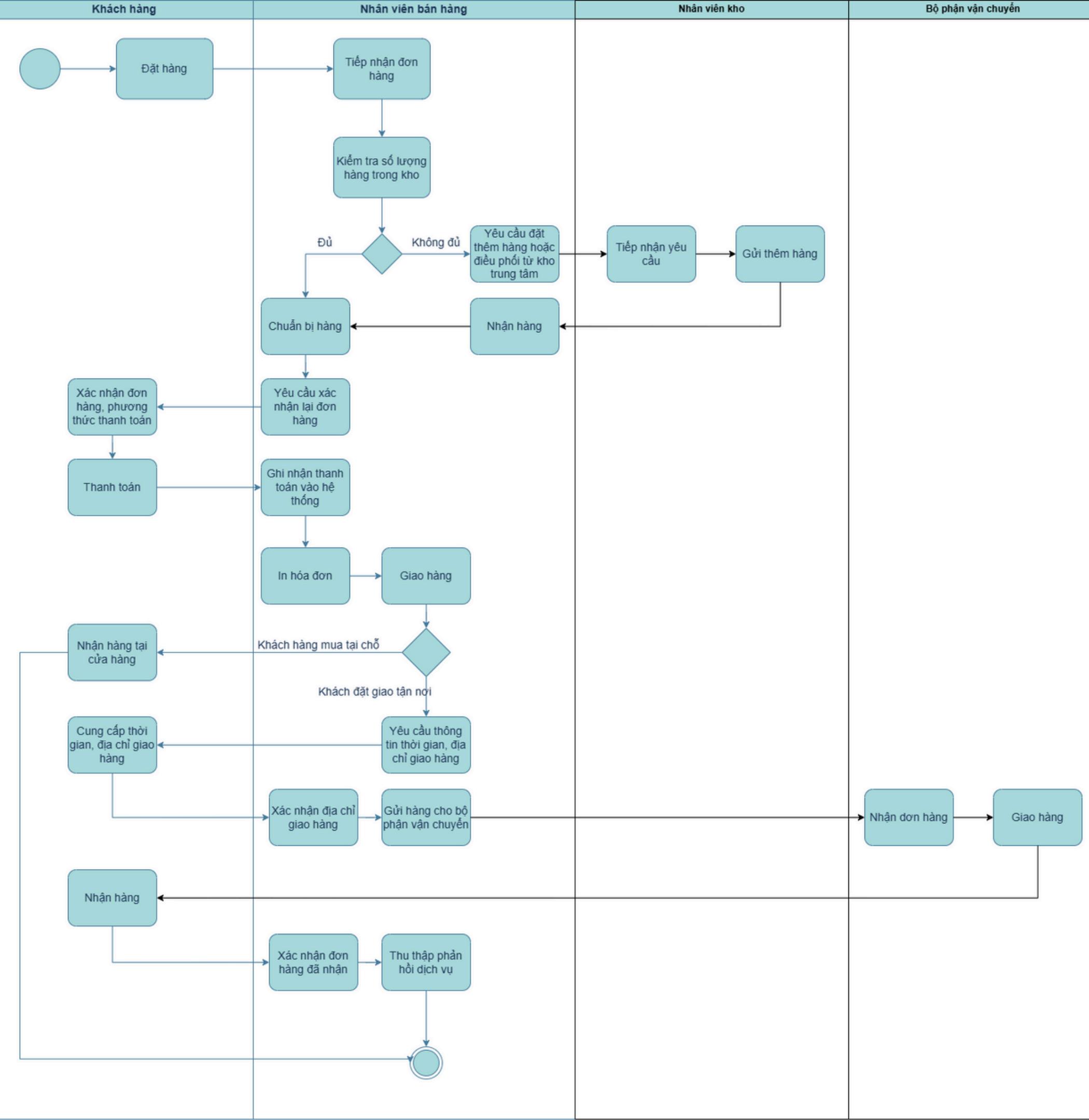
IV. QUY TRÌNH BÁN HÀNG TRỰC TIẾP





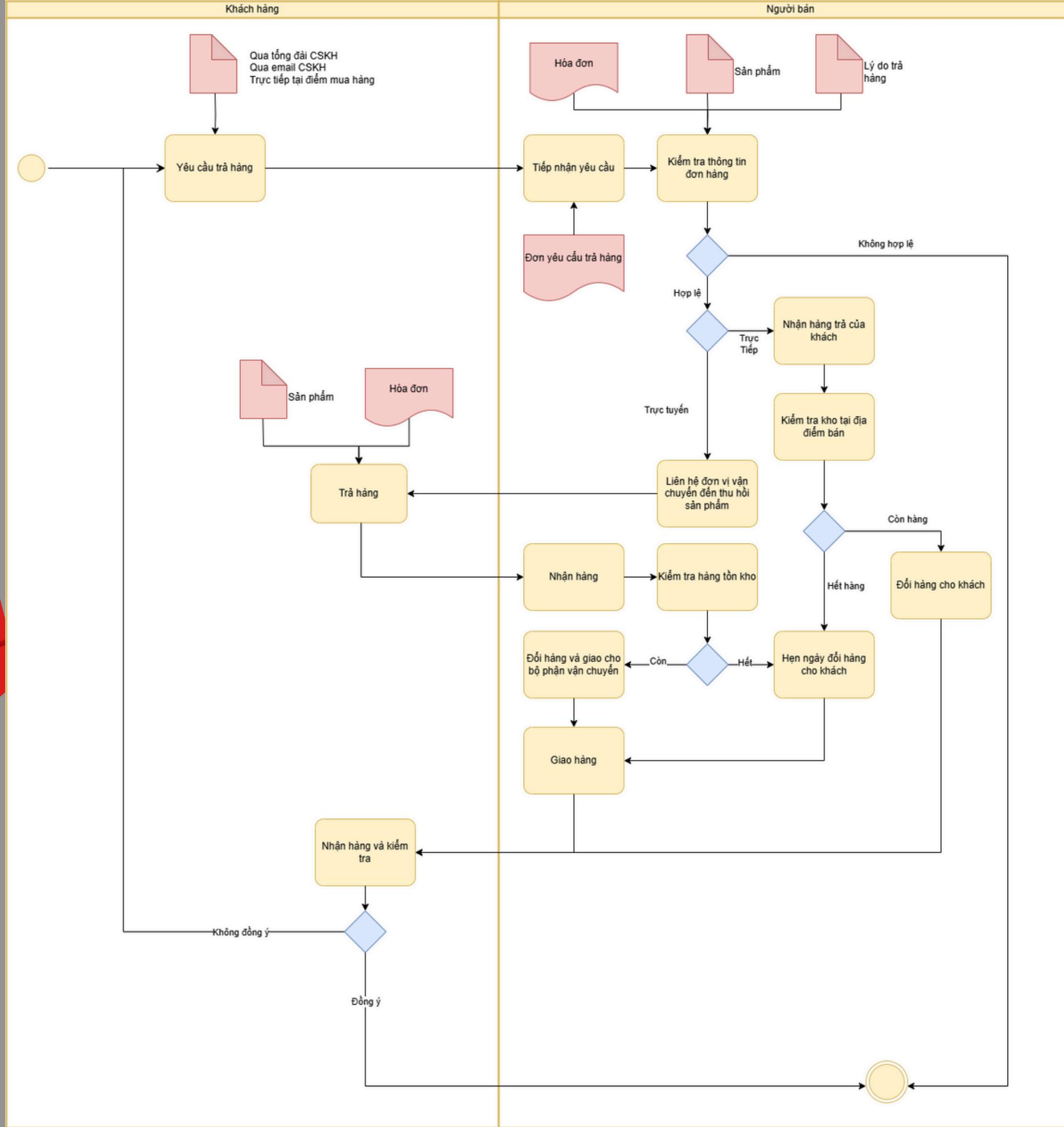
Group 4

IV. QUY TRÌNH BÁN HÀNG TRỰC TIẾP





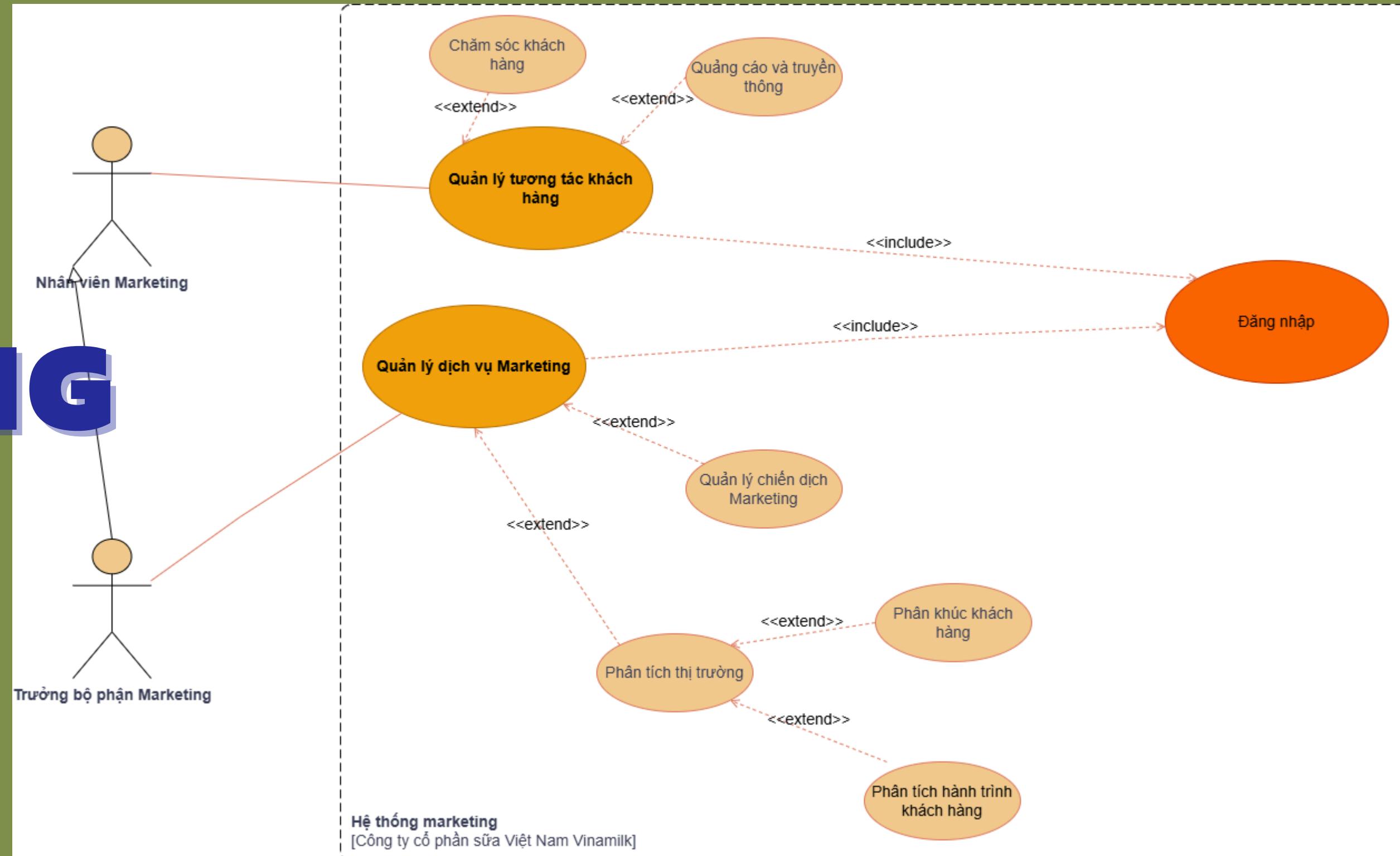
Group 4



V. QUY TRÌNH TRÀ HÀNG



VI. QUY TRÌNH MARKETING



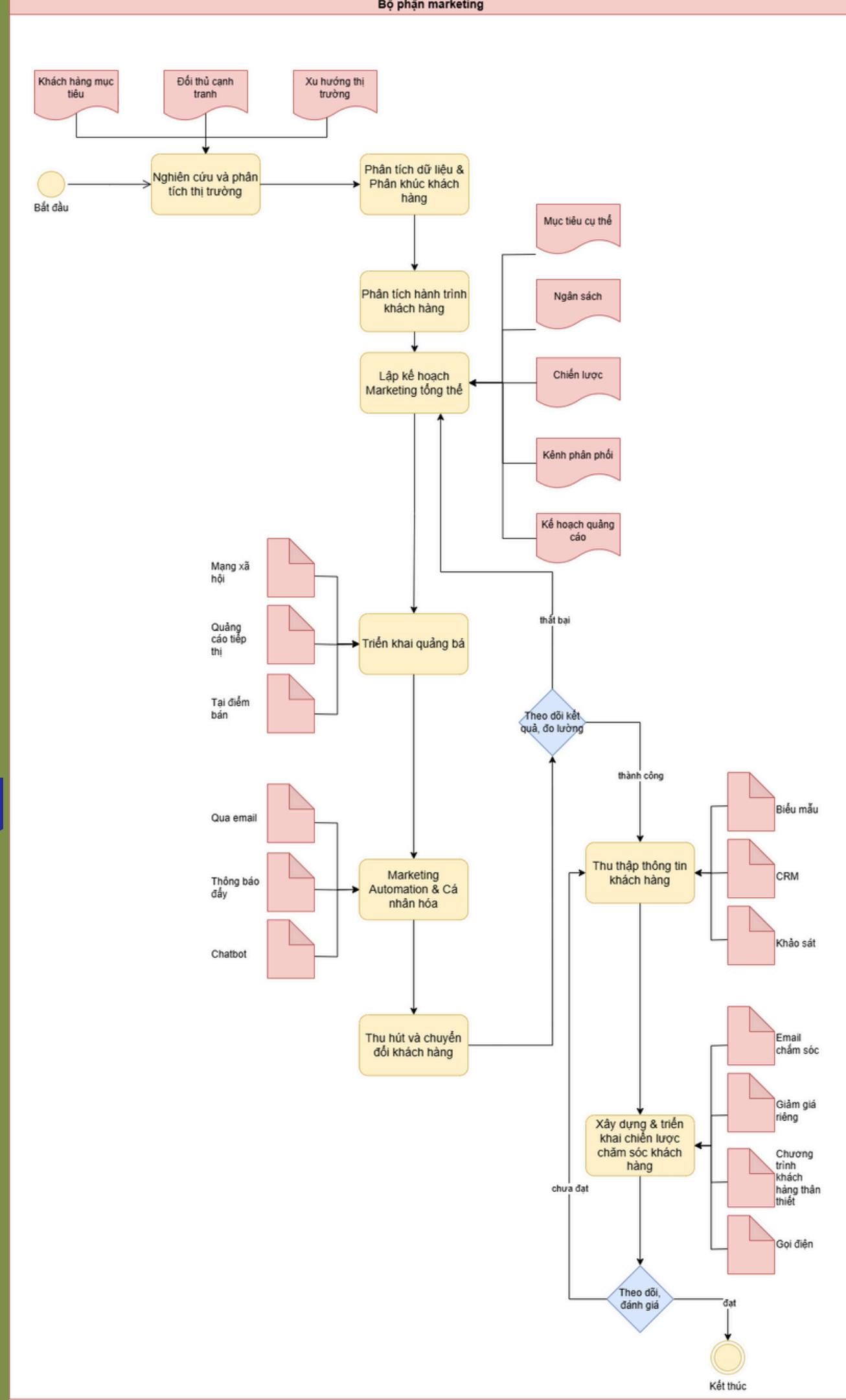


Group 4

VI. QUY TRÌNH MARKETING



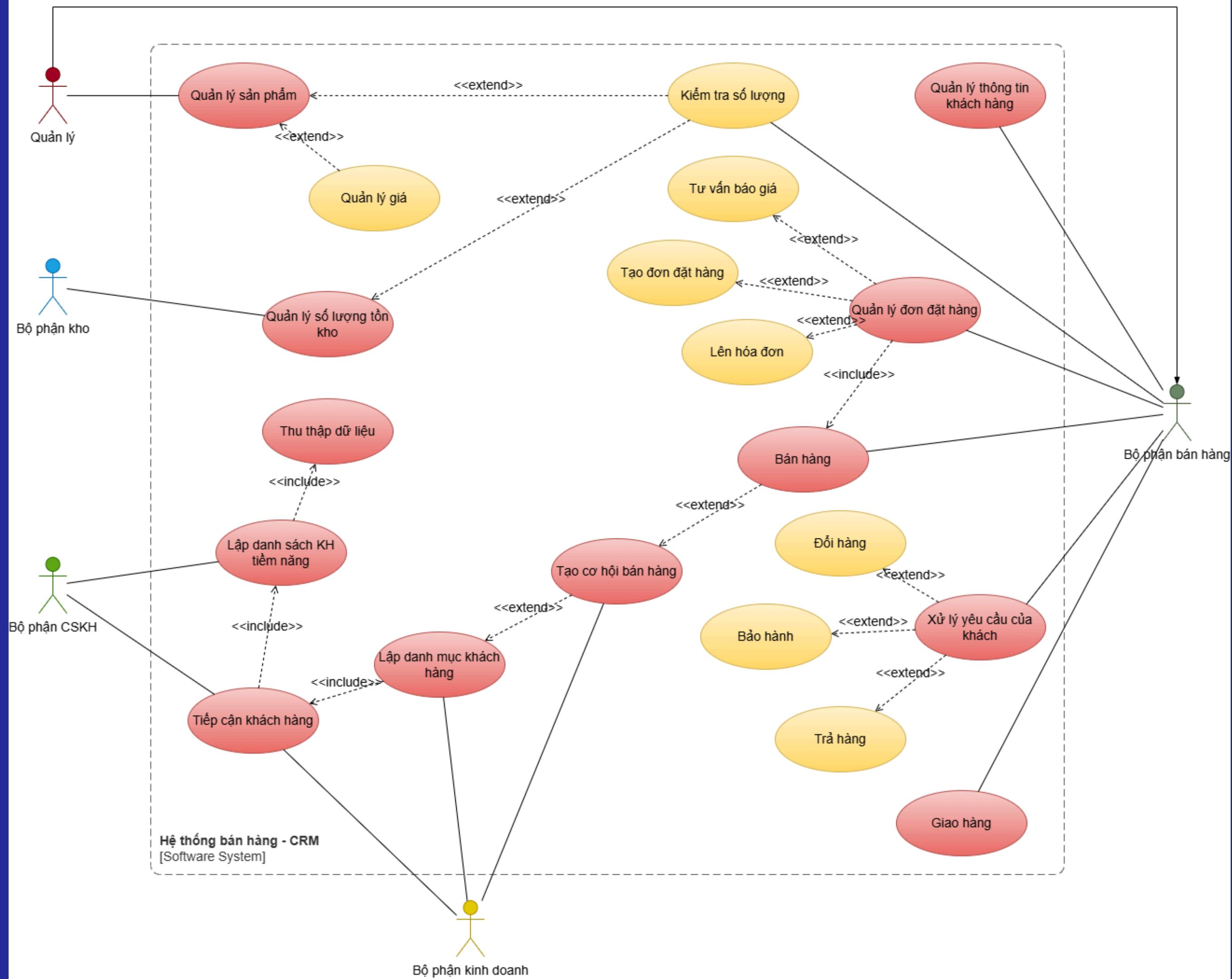
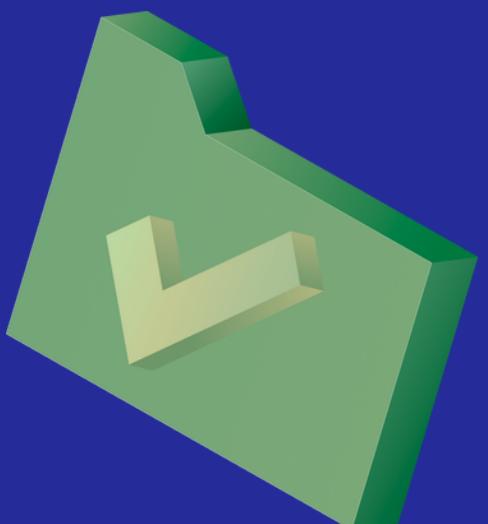
Bộ phận marketing





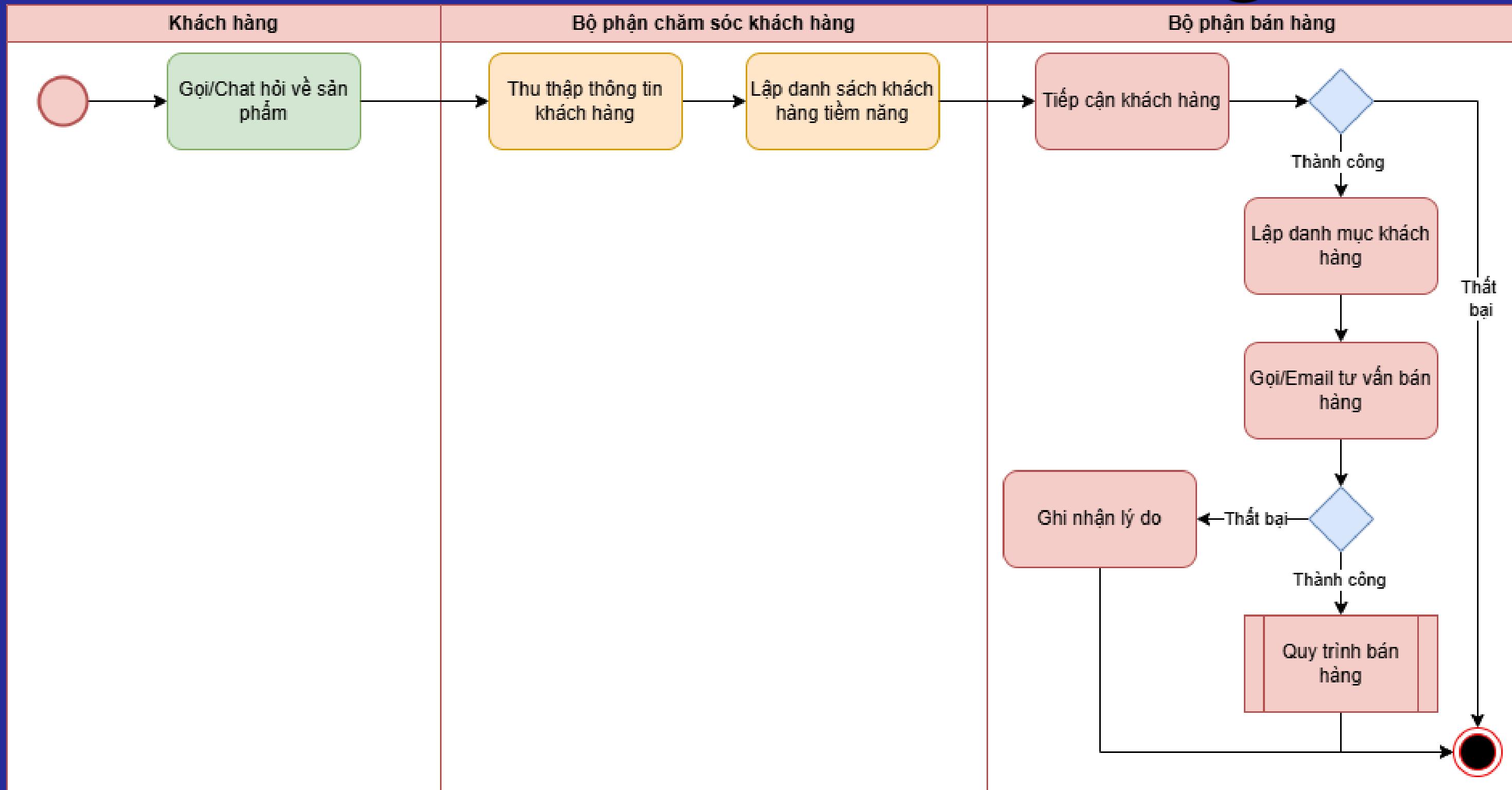
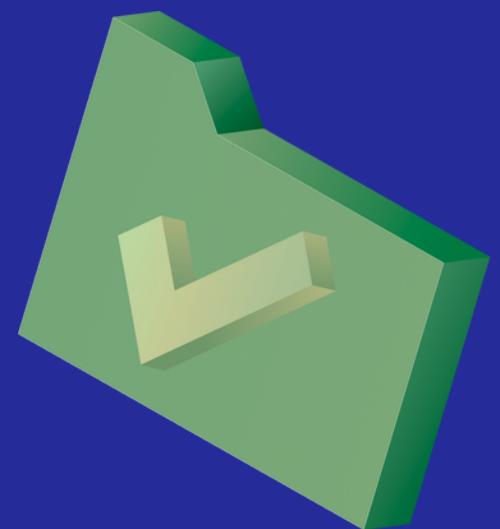
Group 4

VII. QUY TRÌNH CRM





VII. QUY TRÌNH CRM





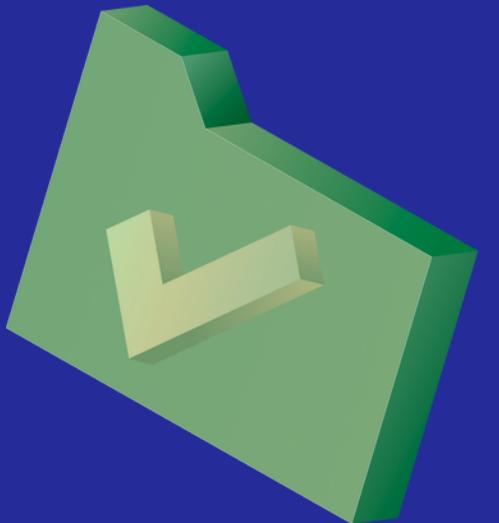
Group 4

VIII.

BẢNG

PHÂN

QUYỀN



STT	Họ và tên	Username	Phòng ban	Vai trò	Phân quyền
1	Nguyễn Trọng Khang	Ntk1542004@gmail.com	Admin	Admin	Toàn quyền truy cập hệ thống
2	Nguyễn Thị Thùy Linh	thuylinh22080@gmail.com	Chăm sóc khách hàng	Trưởng phòng	<ul style="list-style-type: none"> Quản lý CRM: tạo/sửa lead, cơ hội, phân công nhân viên Xem báo cáo khách hàng Xem hóa đơn khách hàng (quyền đọc module Bán hàng) Xem chiến dịch Marketing (quyền đọc)
3	CSKH 1	Cskh1@gmail.com	Chăm sóc khách hàng	Nhân viên	<ul style="list-style-type: none"> Xem danh sách khách hàng & cơ hội (CRM) Xem hóa đơn khách hàng (chỉ đọc) Xem chiến dịch Marketing (chỉ đọc)
4	Nguyễn Nhuận Tiến	nghnuantien@gmail.com	Bán hàng 1	Trưởng phòng	<ul style="list-style-type: none"> Quản lý toàn bộ quy trình bán hàng: tạo/sửa/xóa báo giá, đơn hàng Quản lý nhóm bán hàng Xem CRM Xem dữ liệu chiến dịch marketing (quyền xem)
5	Bán hàng 1	Banhang1@gmail.com	Bán hàng 1	Nhân viên	<ul style="list-style-type: none"> Tạo báo giá, đơn hàng (quyền viết trong Sales) Xem lead và khách hàng CRM
6	Nguyễn Phạm Hồng Ngọc	ngocnguyenpham03@gmail.com	Bán hàng 2	Trưởng phòng	<ul style="list-style-type: none"> Quản lý toàn bộ quy trình bán hàng: tạo/sửa/xóa báo giá, đơn hàng Quản lý nhóm bán hàng Xem CRM Xem dữ liệu chiến dịch marketing (quyền xem)
7	Bán hàng 6	Banhang6@gmail.com	Bán hàng 2	Nhân viên	<ul style="list-style-type: none"> Tạo báo giá, đơn hàng (quyền viết trong Sales) Xem lead và khách hàng CRM
8	Dương Công Tùng	congtung1001@gmail.com	Marketing	Trưởng phòng	<ul style="list-style-type: none"> Toàn quyền trong mô-đun Marketing Automation: tạo/sửa/xóa chiến dịch Xem thông tin khách hàng từ CRM Xem báo cáo doanh số (không can thiệp vào đơn hàng)
9	Marketing 1	Marketing1@gmail.com	Marketing	Nhân viên	<ul style="list-style-type: none"> Truyền thông chiến dịch (gửi email, theo dõi hành trình) Xem dữ liệu CRM cơ bản
10	Nguyễn Lê Thảo Vi	nguyenlethaov@gmail.com	Quan hệ Khách hàng	Trưởng phòng	<ul style="list-style-type: none"> Toàn quyền CRM: phân khúc, hành trình khách hàng Xem dữ liệu bán hàng để phân tích
11	CRM 1	Crm1@gmail.com	Quan hệ khách hàng	Nhân viên	<ul style="list-style-type: none"> Tạo lead/cơ hội khách hàng (CRM) Xem thông tin bán hàng (quyền xem)



Group 4

Thank You!

