Nhóm:

Nguyễn Quốc Thắng - 13520769

Nguyễn Đình Thiện - 13520822

**BIÊN BẢN BÁO CÁO NGÀY 30/09**

**Đề tài: Nghiên cứu Salesforce và Ứng dụng**

# Tóm tắt nội dung đã trình bày:

* **Hướng tiếp cận của đề tài.(Chưa cập nhật vào báo cáo)**
  + Các vấn đề gặp phải trong tương tác khách hàng.
  + Đưa ra hướng giải quyết dẫn đến đề tài.
* **Giới thiệu CRM :**
  + Khái niệm
  + Chức năng
  + Tầm quan trọng của CRM trong kinh doanh.
* **Giới thiệu Salesforce**
  + Khái niệm
  + Giới thiệu Customer Success Platform
* **Ưu điểm Slaesforce**

# Câu hỏi và giải đáp:

* Nhóm Nghĩa + Tiên:
  + Câu hỏi :Tại sao lại gọi là Customer Success Platform.
  + Trả lời : Nền tảng cho phép bạn quản lý tất cả các tương tác với khách hàng tiềm năng, do đó các tổ chức có thể phát triển và thành công. Đó là lý do được gọi là Customer Success Platform.
* Nhóm Quang + Hằng:
  + Câu hỏi : Ngoài Salesforce có cái nào tương tự không ?
  + Trả lời : Có rất nhiều nền tảng tương tự Salesforce như : Microsoft Dynamics CRM, Oracle Sales Cloud, SugerCRM nhưng Salesforce vẫn được đánh giá là nền tảng CRM #1 hiện nay.
* Nhóm Cân + Thọ:
  + Câu hỏi : CRM là làm cái gì ?
  + Trả lời : CRM là viết tắt của cụm từ tiếng anh “Customer Relationship Management” tạm dịch "quản lý mối quan hệ khách hàng".
* Nhóm Tín + Vũ:
  + Câu hỏi : Hệ thống có tracking lại những lần tương tác với khách hàng.
  + Trả lời : Contact Management giúp có được cái nhìn tổng quan về khách hàng của bạn, bao gồm lịch sử hoạt động, các liên hệ chính, giao tiếp với khách hàng và các cuộc thảo luận tài khoản nội bộ.
* Nhóm Nghĩa + Sơn:
  + Câu hỏi : Hệ thống quản lý những gì của khách hàng.
  + Trả lời : hệ thống lưu trữ thông tin liên lạc của khách hàng như tên, địa chỉ và số điện thoại, cũng như theo dõi các hoạt động của khách hàng như thăm trang web, gọi điện thoại, email và hơn thế nữa.

# Công việc tuần tới :

* Hoàn thành phần tìm hiểu về Salesforce Products : COMMERCE, SERVICE, COMMERCE , PRODUCTIVITY , MARKETING, INTERNET OF THINGS