**ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HỒ CHÍ MINH**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**KHOA CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM**

**NGUYỄN QUỐC THẮNG**

**NGUYỄN ĐÌNH THIỆN**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGHIÊN CỨU VỀ SALESFORCE VÀ ỨNG DỤNG**

**Research on Salesforce and applications**

**KỸ SƯ/ CỬ NHÂN NGÀNH <TÊN NGÀNH>**

**TP. HỒ CHÍ MINH, 2017**

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HỒ CHÍ MINH**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**KHOA CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM**

**NGUYỄN QUỐC THẮNG**

**NGUYỄN ĐÌNH THIỆN**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGHIÊN CỨU VỀ SALESFORCE VÀ ỨNG DỤNG**

**Research on Salesforce and applications**

**KỸ SƯ/ CỬ NHÂN NGÀNH <TÊN NGÀNH>**

**TP. HỒ CHÍ MINH, 2017**

DANH SÁCH HỘI ĐỒNG BẢO VỆ KHÓA LUẬN

Hội đồng chấm khóa luận tốt nghiệp, thành lập theo Quyết định số …………………… ngày ………………….. của Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghệ Thông tin.

* 1. …………………………………………. – Chủ tịch.
  2. …………………………………………. – Thư ký.
  3. …………………………………………. – Ủy viên.
  4. …………………………………………. – Ủy viên.

MỤC LỤC

DANH MỤC HÌNH VẼ

[Hình 1.1: Tên hình 1 3](#_Toc367742554)

DANH MỤC BẢNG

[Bảng 1.1: Tên bảng 1 3](#_Toc367742567)

[Bảng 2.1: Tên bảng 1 4](#_Toc367742568)

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TÓM TẮT KHÓA LUẬN

MỞ ĐẦU

# GIỚI THIỆU

## Giới thiệu hiện trạng

## Quy trình hiện tại

## Đặt vấn đề

# CƠ SỞ LÝ THUYẾT

## CRM

### Tổng quan

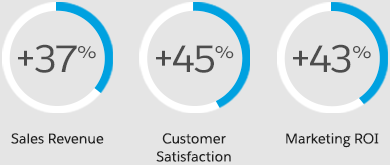
CRM là viết tắt của cụm từ tiếng anh “Customer Relationship Management” tạm dịch "quản lý mối quan hệ khách hàng".Đơn giản có thể hiểu doanh nghiệp quản lý các tương tác với khách hàng từ đó hình thành mối quan hệ trong kinh.

Hệ thống CRM là 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.Chức năng

### Chức năng

* Chủ động theo dõi và quản lý thông tin khách hàng.
* Kết nối toàn bộ nhóm của bạn với bất kì thiết bị nào.
* Thông minh thu thập email của khách hàng.
* Đơn giản hóa các tác vụ lặp đi lặp lại để bạn có thể tập trung vào các khách hàng tiềm năng.
* Cung cấp thông tin chi tiết và đưa ra các đề xuất.
* Mở rộng và tùy chỉnh khi doanh nghiệp của bạn phát triển.

### Tầm quan trọng

* CRM giúp bạn đào thải những quy trình khắt khe và nỗ lực thủ công để bạn có thể tiếp tục kinh doanh.
* Bạn sẽ tìm thấy nhiều khách hàng tiềm năng, đóng nhiều giao dịch hơn, giữ được nhiều khách hàng hơn và phát triển doanh nghiệp của bạn.
* Một nơi lưu trữ tất cả thông tin khách hàng có nghĩa là các cuộc trò chuyện của bạn luôn có tính cá nhân, liên quan và cập nhật.
* Salesforce customers report 37% more sales revenue, 45% higher customer satisfaction, 43% better marketing ROI\*.

## Salesforce

### Khái niệm

Salesforce là nền tảng CRM số 1 thế giới. Ứng dụng dựa trên đám mây dành cho bán hàng, dịch vụ, tiếp thị và hơn thế nữa không yêu cầu các chuyên gia CNTT thiết lập hoặc quản lý - chỉ cần đăng nhập và bắt đầu kết nối với khách hàng theo một cách hoàn toàn mới.

* Cách Salesforce có thể giúp: Kết nối với khách hàng theo một cách hoàn toàn mới. Xây dựng mối quan hệ bền vững hơn - hiểu rõ nhu cầu của họ, xác định các cơ hội mới để giúp đỡ, giải quyết bất kỳ vấn đề nhanh hơn và triển khai các ứng dụng tập trung vào khách hàng một cách nhanh chóng. Với một cái nhìn duy nhất về mọi tương tác của khách hàng, bạn có thể bán, dịch vụ và thị trường như trước đây.
* Salesforce đã làm cho CRM dễ sử dụng hơn cho các doanh nghiệp nhỏ và các doanh nghiệp quy mô lớn. Cách tiếp cận này đã giúp làm cho Sales Cloud trở thành hệ thống CRM số một thế giới. Nhưng Salesforce không bắt đầu và kết thúc bằng CRM dành cho Bán hàng và Tiếp thị. Nền tảng của nó cho phép quản lý tất cả các tương tác với khách hàng do đó tổ chức có thể phát triển và thành công. Đó là lý do tại sao gọi nó là Customer Success Platform.
* Giới thiệu về Customer Success Platform:
  + Sales Cloud: Bán thông minh hơn và nhanh hơn với CRM số một thế giới.
  + Service Cloud: Hỗ trợ mọi khách hàng. Bất cứ lúc nào. Mọi nơi.
  + Marketing Cloud: Tương lai của tiếp thị là 1- to -1 khách hàng.
  + Community Cloud: Khách hàng, đối tác và nhân viên cùng tham gia.
  + Wave Analytics: Phân tích doanh nghiệp về bất kỳ dữ liệu thiết bị nào.
  + App Cloud: Xây dựng ứng dụng nhanh. Xây dựng kinh doanh nhanh hơn.
  + Iot Cloud.

### Ưu điểm

#### Có sự đổi mới đột phá.

Là người đầu tiên sử dụng các công nghệ mới nhờ ba nâng cấp miễn phí một năm và các dịch vụ tiên tiến để giúp bạn tìm ra con đường tốt nhất cho doanh nghiệp của mình. Một số thành tựu bao gồm:

* Trí tuệ nhân tạo: AI đầu tiên được xây dựng ngay vào CRM của bạn.
* Phân tích: Cung cấp cho mọi nhân viên hiểu rõ về dữ liệu.
* Mobile-first CRM: Chạy toàn bộ doanh nghiệp của bạn từ điện thoại.
* Hiệu suất cao: Chúng tôi đã được IDC xếp hạng # 1 trong bốn năm hoạt động.

#### Sử dụng nền tảng giúp bạn phát triển và quy mô.

Xây dựng doanh nghiệp của bạn trên một nền tảng duy nhất, an toàn và khả năng mở rộng dễ dàng tùy chỉnh và nâng cấp mà không vi phạm bất kỳ điều gì.

Mở rộng ảnh hưởng của bạn để bán, dịch vụ và thị trường với các ứng dụng được tích hợp sẵn trên AppExchange, thị trường ứng dụng doanh nghiệp lớn nhất thế giới.

3 000 ỨNG DỤNG TRƯỚC ĐÃ ĐƯỢC CÀI ĐẶT MỚI

#### Tăng năng suất tốc dộ tia chớp.

Tạo ra những nhân viên kinh nghiệm cần bán nhanh hơn và làm được nhiều điều hơn với nền tảng Lightning.

Được chứng minh để tăng hiệu quả và tăng trưởng, bộ sản phẩm dẫn đầu thị trường này tăng doanh thu và giảm chi phí.

#### Chạy toàn bộ doanh nghiệp của bạn từ một ứng dụng di động.

Giúp nhân viên di chuyển nhanh hơn và năng suất hơn với ung dụng trên smartphone Salesforce1. Đóng giao dịch, khách hàng dịch vụ, theo dõi tiếp thị và thậm chí cộng tác và chia sẻ tệp trên mọi thiết bị - tất cả từ một ứng dụng di động tích hợp.

### Chức năng

### Sản phẩm

# PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM

## Khảo sát hiện trạng

## Xây dựng

## Testing

## Deploy

## Infastructure

Nội dung …………………

Nội dung………………….

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Theo chuẩn IEEE