# SALES

## SALES-CLOUD

### Overview

Phát triển tài khoản, tìm khách hàng, và giao dịch nhanh hơn. Con đường dẫn đến thành công bắt đầu ở đây.

#### Cung cấp cho đại diện sức mạnh của tự động hóa và trí thông minh nhân tạo.

Làm cho dữ liệu CRM làm việc chăm chỉ hơn cho các đại diện. Sales Cloud Einstein là trí tuệ nhân tạo ,nó học cách chia tách hợp đồng đã giành được từ giao dịch đã mất, và làm nổi bật các khách hàng tiềm năng và các bước tiếp theo.

#### Đóng thêm giao dịch, nhanh hơn.

Theo dõi tất cả thông tin khách hàng và tương tác của bạn ở một nơi, bất cứ nơi nào. Thực tiễn tốt nhất và thông tin trực tuyến sẽ giúp thúc đẩy các giao dịch nhanh hơn.

#### Đẩy nhanh năng suất bán hàng với bảng điều khiển nhanh như chớp.

Với Salesforce, thông tin ở một nơi nên việc sắp xếp thứ tự ưu tiên và đưa ra các quyết định nhanh chóng dựa trên thông tin cập nhật nhất là một cách dễ dàng hơn. Và làm tất cả từ bất kỳ thiết bị nào - máy tính xách tay, điện thoại, bạn đặt tên nó.

#### Thực hiện các quyết định sáng suốt với dữ liệu cập nhật.

Với Salesforce, thông tin ở một nơi nên dễ dàng sắp xếp thứ tự ưu tiên và đưa ra các quyết định nhanh chóng. Và làm tất cả từ bất kỳ thiết bị nào - máy tính xách tay, điện thoại, bạn đặt tên nó.

#### Nhận nhiều khách hàng tiềm năng hơn và sẵn sàng bán hàng.

Chăm sóc khách hàng vì vậy họ đã sẵn sàng để chuyển đổi, sau đó tự động đưa họ đến đúng người đại diện vào đúng thời điểm. Theo dõi hiệu quả của chiến dịch tiếp thị, một cách dễ dàng.

### Features

Tăng doanh số bán hàng nhanh hơn.

Với Sales Cloud, bạn có thể phát triển tài khoản nhanh hơn, tìm khách hàng mới nhanh hơn và đóng các giao dịch nhanh hơn - từ bất cứ đâu.

#### Đóng thêm giao dịch

Bất kể quy mô công ty của bạn, tất cả các nhân viên bán hàng đều có chung một mục tiêu - mong muốn trở thành một người biểu diễn hàng đầu. Chúng tôi có thể giúp với điều đó.

##### Contact Management

Có quan điểm đầy đủ về khách hàng của bạn, bao gồm lịch sử hoạt động, các liên hệ chính, giao tiếp với khách hàng và thảo luận tài khoản nội bộ. Nhận thông tin chi tiết từ các trang web truyền thông xã hội phổ biến như Facebook, Twitter, LinkedIn và YouTube - ngay trong Salesforce.

##### Opportunity Management

Nhận tất cả các chi tiết về giao dịch của nhóm bạn - giai đoạn, sản phẩm, cạnh tranh, báo giá, và nhiều hơn nữa. Luôn kết nối với mọi người và thông tin bạn cần để đóng mỗi lần bán.

##### Salesforce Inbox

Hợp lý hóa luồng công việc và dữ liệu khách hàng chính của bạn khi bạn cần đến nó bằng cách khai thác sức mạnh của Relationship Intelligence để dự đoán nhu cầu của khách hàng và ngay từ email của bạn - bất cứ nơi nào bạn đi.

##### Salesforce Engage

Kết nối lực lượng bán hàng của bạn với khách hàng chỉ bằng một cú nhấp chuột với các chiến dịch bán hàng cá nhân được thiết kế bởi tiếp thị. Bạn sẽ có thể hiểu triển vọng của khách hàng tiềm năng và sử dụng các cảnh báo bán hàng theo thời gian thực để tấn công trong khi bàn ủi nóng.

##### Sales Collaboration

Tập hợp vào sự khôn ngoan của mọi người trong công ty với mạng lưới hợp tác xã hội được thiết kế cho kinh doanh. Theo dõi giao dịch và tìm các chuyên gia, thông tin cạnh tranh và các nguồn lực khác để đóng các giao dịch khác, nhanh hơn, bất kể bạn ở đâu.

#### Nhận nhiều khách hàng tiềm năng.

##### Lead Management

Theo dõi khách hàng tiềm năng của bạn từ nhấp chuột để đóng, đồng thời tối ưu hoá chiến dịch của bạn trên mọi kênh. Thực hiện những quyết định thông minh hơn về nơi để đầu tư đô la tiếp thị của bạn.

##### Marketing Automation

Tạo, triển khai và quản lý chiến dịch trực tuyến hiệu quả với Tự động hóa Tiếp thị Pardot. Giờ đây, nhóm bán hàng và tiếp thị của bạn có thể cùng làm việc để tạo ra và đủ điều kiện dẫn đầu, rút ​​ngắn chu kỳ bán hàng và chứng minh trách nhiệm giải trình tiếp thị.

##### Sales Data

Nhận đúng dữ liệu bán hàng vào đúng thời điểm với Data.com. Kết nối với những người ra quyết định chính nhanh hơn. Dễ dàng lập kế hoạch cho lãnh thổ. Tăng năng suất bán hàng và tiếp thị với dữ liệu mới nhất, chính xác nhất.

##### Partner Management

Xây dựng và trao quyền cho mạng đối tác của bạn với Cộng đồng đối tác. Kết nối trực tiếp với các đối tác kênh để chia sẻ mục tiêu, mục tiêu và hoạt động ở một vị trí được gắn thương hiệu an toàn

#### Tăng năng suất.

Mỗi hợp đồng. Mỗi ngày. Dưới đây là sáu tính năng đám mây bán hàng để giúp bạn tập trung vào những gì quan trọng nhất: làm việc với khách hàng để đóng giao dịch. Mọi nơi.

##### Lightning Voice

Gọi cho khách hàng của bạn chỉ bằng một cú nhấp chuột và ghi chép theo thời gian thực. Nhận cuộc gọi đến trực tiếp trong Salesforce và xem tất cả thông tin liên hệ của bạn để bạn có thể chuẩn bị cho bất kỳ cuộc trò chuyện nào.

##### Mobile

Ứng dụng di động Salesforce1 biến thiết bị di động của bạn thành văn phòng bán hàng di động. Bạn có thể đăng nhập cuộc gọi, trả lời khách hàng tiềm năng nóng, cơ hội làm việc hoặc kiểm tra các trang tổng quan bất kể bạn ở đâu.

##### Workflow and Approvals

Sử dụng Visual Workflow để nhanh chóng thiết kế và tự động hoá bất kỳ quá trình kinh doanh nào với tính đơn giản và dễ dàng kéo và thả. Và thúc đẩy thành công với quy trình phê duyệt linh hoạt cho các khoản giảm giá giao dịch, chi phí và hơn thế nữa.

##### Inside Sales Console

Cung cấp cho các đội bán hàng bên trong một trải nghiệm phù hợp với cách họ làm việc và họ sẽ làm việc thông minh hơn và nhanh hơn. Giờ đây các đại diện có thể xem thông tin bán hàng, thông tin chi tiết về công ty và nhiều khách hàng tiềm năng trên một màn hình đơn để xây dựng đường ống và phát triển các giao dịch nhanh hơn bao giờ hết.

##### Email Integration

Sử dụng các ứng dụng email bạn đã biết - như Outlook. Đồng bộ hóa mọi thứ từ các địa chỉ liên hệ và sự kiện đến các tác vụ và hơn thế nữa với Salesforce. Vì vậy, mọi người di chuyển nhanh hơn từ hộp thư đến và vẫn hiệu quả.

##### Files Sync and Share

Giờ đây, chia sẻ tệp dễ dàng hơn, thảo luận, xuất bản tốt nhất và theo dõi nội dung của bạn trong thời gian thực. Nhanh chóng tìm thấy những gì bạn đang tìm kiếm, chia sẻ nó an toàn, và thậm chí đăng ký để nhận cảnh báo khi có sự thay đổi.

#### Thực hiện các quyết định đúng đắn.

##### Reports and Dashboards

Bảng điều khiển cung cấp hình ảnh thời gian thực về doanh nghiệp của bạn trong nháy mắt. Đào sâu hơn với các báo cáo chi tiết mà bất cứ ai cũng có thể tạo ra. Và truy cập báo cáo và bảng điều khiển của bạn từ bất cứ đâu.

##### Sales Forecasting

Nhanh, dễ, chính xác. Có được chế độ xem thời gian thực theo dự báo của nhóm bạn. Sử dụng chỉnh sửa nội dòng, ghi đè khả năng hiển thị, hỗ trợ nhiều lần đồng thời và nhiều thứ khác để giữ vững vị trí hàng đầu trong kinh doanh của bạn.

##### Territory Management

Quản lý lãnh thổ bán hàng là khó khăn - chúng tôi muốn giúp đơn giản hóa quy trình. Tạo nhiều mô hình lãnh thổ, xem trước các mô hình này trước khi triển khai và liên tục tối ưu hóa và cân bằng các lãnh thổ trong suốt cả năm.

##### Wave App for Sales

Ứng dụng phân tích đầu cuối kết hợp với Cloud bán hàng để cung cấp cấp độ hiểu biết mới trực tiếp tới bất kỳ thiết bị nào. Nhanh chóng có được tầm nhìn đường ống, theo dõi hoạt động của nhóm và tìm ra cơ hội để phát triển kinh doanh.

## [SALESFORCEIQ FOR SMALL BUSINESS](https://www.salesforce.com/ap/products/salesforceiq/overview/)

### Overview

CRM thông minh, đơn giản để phát triển doanh nghiệp của bạn.

#### Dành nhiều thời gian cho những việc quan trọng

Chỉ cần kết nối SalesforceIQ với tài khoản Gmail hoặc Exchange của bạn và giải pháp CRM của bạn đã sẵn sàng. Ngay lập tức, email, cuộc họp và cuộc gọi điện thoại của bạn sẽ tự động được chụp, giữ các giao dịch của bạn được cập nhật để bạn có thể tập trung vào bán hàng.

#### Đẩy nhanh doanh thu của bạn bằng trí thông minh.

SalesforceIQ thông minh lọc các cơ hội của bạn và bề mặt các giao dịch cần sự chú ý của bạn nhiều nhất. Có được những hiểu biết sâu về dữ liệu về hiệu suất của từng cá nhân và nhóm từ bộ phần mềm báo cáo out-of-the-box của SalesforceIQ.

#### Bán thông minh hơn từ mọi nơi

Ứng dụng trên điện thoại di động SalesforceIQ và tiện ích Chrome cung cấp quyền truy cập tức thời vào tất cả dữ liệu CRM của bạn, ngay từ hộp thư đến của bạn. Luôn cập nhật mọi giao dịch với lời nhắc kịp thời, mẫu email dễ sử dụng và lời mời qua email cho thấy lịch sử của bạn có sẵn trong thời gian thực.

#### Quản lý CRM nhanh hơn.

Đơn giản chỉ cần kết nối SalesforceIQ với tài khoản Gmail hoặc Exchange của bạn và giải pháp CRM hoàn chỉnh của bạn đã sẵn sàng. Nếu bạn muốn tùy chỉnh quy trình làm việc của bạn hoặc tích hợp các hệ thống khác, chỉ mất vài cú nhấp chuột.

### Features

#### Dành nhiều thời gian cho những việc quan trọng

SalesforceIQ cho phép bạn ngừng nhập dữ liệu và bắt đầu xây dựng các mối quan hệ.

##### Focus on customers, not data entry.

Dữ liệu được tự động thu thập và đồng bộ hóa từ email gửi đến và gửi đi, lịch của bạn và cuộc gọi điện thoại thông minh của bạn. Và tất cả các thông tin liên lạc của bạn được phân tích ngay lập tức để phục vụ Relationship Intelligence để bạn có thể bán thông minh hơn.

##### Get context for every conversation.

Có được khả năng hiển thị đầy đủ vào các hoạt động của mọi cơ hội, khách hàng và liên hệ - và đừng bao giờ hỏi họ cùng một câu hỏi hai lần. Giữ giao dịch nhanh hơn bằng cách liên tục lấy cuộc trò chuyện mà các thành viên khác của nhóm đã ngừng hoạt động.

##### Collaborate to close more deals.

Cần một đồng đội để giúp tiến hành một giao dịch thuận lợi? Gắn thẻ trực tiếp vào bất kỳ bản ghi nào để giao tiếp hiệu quả với thông tin đầy đủ.

#### Đẩy nhanh doanh thu của bạn bằng trí thông minh.

SalesforceIQ thông minh lọc các cơ hội của bạn và các giao dịch cần sự chú ý của bạn nhiều nhất.

##### Focus on the right opportunities.

Truyền thông của bạn được tự động nắm bắt để có được những hiểu biết quan trọng về mối quan hệ giúp bạn chuẩn bị cho cơ hội tiếp theo của mình. Các trường thông minh như Inactive Days and Days In Current Status được sử dụng để cảnh báo bạn khi có cơ hội cần chú ý.

##### Collaborate to close more deals.

Lời nhắc thông minh - cho các tác vụ như theo dõi các câu hỏi của khách hàng và giữ cho các cuộc đối thoại khỏi bị nhạt nhẽo , đảm bảo không ai drop the ball.

##### Get connected faster.

Công nghệ Relationship Intelligence trong SalesforceIQ cho bạn biết nếu các thành viên khác trong nhóm đã tương tác với một số liên lạc, khi nào, và tần suất. Chỉ cần như vậy, bạn có thể biến một cuộc gọi nhạt nhẽo thành một giới thiệu ấm áp.

#### Bán thông minh hơn từ mọi nơi

Ứng dụng trên điện thoại di động SalesforceIQ và tiện ích Chrome cung cấp quyền truy cập tức thời vào tất cả dữ liệu CRM của bạn, ngay từ hộp thư đến của bạn.

##### See essential customer data in your inbox.

Nhận được tất cả thông tin bạn cần để bán thông minh hơn mà không bao giờ rời khỏi hộp thư đến của bạn. Đối với mỗi email bạn nhận được, SalesforceIQ hiển thị dữ liệu khách hàng có liên quan để bạn có thể tạo ra phản ứng hoàn hảo. Chuẩn bị cho cuộc họp tiếp theo từ điện thoại, máy tính bảng hoặc máy tính xách tay của bạn bằng cách xem lại chế độ xem dòng của tất cả quá trình truyền thông và hoạt động trong quá khứ.

##### Stay on top of every deal no matter where you work.

Với SalesforceIQ, thật dễ dàng để giữ mọi giao dịch của bạn tiến lên phía trước, từ bất cứ đâu. Thông báo tiên đoán thông báo các email quan trọng cần được trả lời ngay. Và các phím tắt email và tính năng lập lịch trình năng động sẽ loại bỏ busywork, do đó bạn tập trung vào những gì quan trọng: khách hàng của bạn.

##### Email faster with smart send tools.

Tận dụng hiệu quả từ điện thoại của bạn với công cụ gửi thông minh giúp tinh giản email ngay cả khi đang di chuyển. Sử dụng mẫu email cho các tin nhắn được gửi thông thường, dễ dàng đính kèm tệp tin và thậm chí lập lịch cuộc họp mà không cần phải qua lại. Các công cụ gửi thông minh và lập kế hoạch năng động sẽ loại bỏ busywork để bạn có thể tập trung vào khách hàng.

1. **Quản lý CRM nhanh hơn.**

Kết nối SalesforceIQ với tài khoản email của bạn và bạn đã hoạt động. Nó thực sự là đơn giản.

##### Get set up in minutes.

SalesforceIQ giúp CRM dễ dàng làm việc theo cách bạn làm và thay đổi với bạn khi bạn phát triển. Khá dễ dàng để làm cho SalesforceIQ khớp với luồng công việc hiện tại của bạn hoặc để cập nhật những gì bạn theo dõi trong đường ống kinh doanh.

##### Integrate with hundreds of apps.

Tích hợp sẵn xây dựng với Desk.com, Pardot, Google Apps và MailChimp giúp bạn bắt đầu và chạy với vài cú nhấp chuột. Hoặc sử dụng Zapier để kết nối SalesforceIQ với hơn 300 ứng dụng khác mà bạn đã sử dụng để điều hành doanh nghiệp của bạn.

##### Migrate seamlessly to Sales Cloud.

Khi doanh nghiệp của bạn phát triển, chúng tôi có CRM hoàn hảo cho từng giai đoạn trong quá trình phát triển của bạn. Khi bạn đã sẵn sàng, bạn có thể di chuyển liền mạch từ SalesforceIQ sang Cloud bán hàng để tận dụng các luồng công việc và tích hợp nâng cao.

## [SALESFORCE QUOTE-TO-CASH](https://www.salesforce.com/ap/products/quote-to-cash/overview/)

### Overview

#### Automate your CPQ (configure, price, quote) and billing processes with Salesforce Lightning.

##### Build easy and accurate quotes.

Hãy để nhân viên bán hàng lựa chọn các mặt hàng phù hợp cho mỗi khách hàng, mỗi lần. Nhận giá và chiết khấu nhất quán - và phê duyệt khi bạn cần chúng - ngay cả khi các đại diện gửi ra nhiều báo giá hơn.

##### Create faster and cleaner proposals and contracts.

Nộp các đề xuất theo cách bạn muốn mỗi lần và giảm thời gian ra khỏi quá trình. Luôn luôn bao gồm các tài sản bảo đảm và các điều khoản, thậm chí tích hợp với eSignature để có trải nghiệm mua hàng dễ dàng hơn.

##### Streamline billing and revenue recognition.

Gửi hoá đơn và thu tiền mặt mà không có biến chứng. Dễ dàng quản lý hóa đơn đăng ký với các điều khoản linh hoạt. Nhận nhanh doanh thu và báo cáo về các báo giá, đơn đặt hàng, hoá đơn và thanh toán.

# INDUSTRIES

## FINANCIAL-SERVICES-CLOUD

### Overview

Chuyển mục tiêu tài chính thành các mối quan hệ suốt đời với Salesforce Financial Services Cloud.

#### Cung cấp trải nghiệm làm tăng sự gắn kết với khách hàng.

Sử dụng những hiểu biết sâu sắc của khách hàng và các công cụ tương tác để cung cấp lời khuyên cá nhân bất cứ lúc nào, bất cứ nơi đâu. Với các nhắc nhở cảnh báo có giá trị, bạn có thể làm hài lòng khách hàng vào đúng thời điểm khi bạn hợp tác về các mục tiêu tài chính của họ.

#### Làm sâu sắc hơn và phát triển cuốn sách kinh doanh của bạn

Được hưởng lợi nhiều hơn từ những cơ hội gia đình hiện tại và có được cái nhìn toàn diện về tài sản được quản lý và giữ lại. Thêm vào đó, với khả năng theo dõi các giới thiệu từ Centers of Influence, bạn có thể chuyển đổi cơ sở khách hàng của bạn thành mạng lưới giới thiệu hoạt động.

#### Làm việc thông minh và tối đa mỗi giờ.

Truy cập ngay vào tất cả dữ liệu khách hàng của bạn ở một vị trí trung tâm để bạn có thể dành ít thời gian hơn cho công việc quản trị và tập trung nhiều hơn vào các mối quan hệ với khách hàng. Với một ứng dụng di động có thể tùy chỉnh, các cố vấn có thể tối đa hóa mỗi giờ trong văn phòng hoặc khi đang di chuyển.

#### Địa chỉ tuân thủ quy định với sự tự tin

Lặp đi lặp lại và hiển thị hợp tác trên toàn bộ công ty. Giúp quản lý việc tuân thủ quyền truy cập vào hồ sơ khách hàng và hồ sơ an toàn của gia đình. Và ngay lập tức xem ai đã tương tác với từng khách hàng cũng như thông tin được chia sẻ.

# COMMERCE

## COMMERCE-CLOUD

### Overview

Tạo các cuộc mua sắm thông minh, được cá nhân hóa.

#### Cung cấp trải nghiệm mua sắm liền mạch.

Thương mại hợp nhất đảm bảo trải nghiệm mua sắm cá nhân mịn màng trong cửa hàng và trực tuyến dành cho bạn và khách hàng của bạn.

#### Unify the commerce experience.

Cung cấp trải nghiệm người tiêu dùng cuối cùng - cho dù trực tuyến hoặc trong cửa hàng - với các giải pháp tích hợp sẵn cho AI dành cho thương mại điện tử, điểm bán hàng, quản lý đơn đặt hàng và hơn thế nữa.

#### Speed up your operations.

Tận dụng các cơ hội thị trường nhanh hơn bằng cách sử dụng đám mây. Nhanh chóng triển khai các trang web mới, tạo ra trải nghiệm người tiêu dùng hoàn toàn mới, đưa các cửa hàng trực tuyến, mở rộng sang các địa lý mới, áp dụng các tính năng mới và tích hợp công nghệ đối tác.

#### Connect the entire shopping journey.

Hợp nhất các hoạt động bán lẻ của bạn với giải pháp CRM số một thế giới.

#### Innovate and scale with confidence.

Dành nhiều thời gian hơn cho đổi mới và ít hơn về quản lý công nghệ bằng đám mây đáng tin cậy và được chứng minh của chúng tôi. Dễ dàng vượt xa mong đợi của người tiêu dùng vì bạn luôn sử dụng phiên bản mới nhất.

# SERVICE

## SERVICE CLOUD

Hỗ trợ khách hàng ở khắp mọi nơi với nền tảng dịch vụ giúp duy trì cuộc trò chuyện.

Trao quyền cho các đại lý trên con đường dẫn tới sự thành công của khách hàng thông qua các công cụ dịch vụ thông minh và nhanh hơn.

### Overview

#### Đóng các trường hợp nhanh hơn với sự trợ giúp của AI và tự động hóa.

Giúp các đại lý hỗ trợ giải quyết các vấn đề của khách hàng nhanh hơn bằng cách đặt đúng công cụ ngay trong tầm tay của họ - tất cả đều từ một bàn điều khiển.

#### Cung cấp dịch vụ tự phục vụ nhanh hơn, thông minh hơn.

Xây dựng cộng đồng tự phục vụ. Cung cấp cho khách hàng của bạn quyền truy cập vào các câu trả lời họ cần để giải quyết các vấn đề về các điều khoản và thời gian của chính họ.

#### Cá nhân hóa chăm sóc khách hàng và dự đoán nhu cầu.

Nhận thông tin chi tiết hơn về hành vi của khách hàng để bạn có thể cá nhân hóa dịch vụ và dự đoán nhu cầu trong tương lai. Thậm chí cung cấp dịch vụ đàm thoại với tin nhắn trực tiếp.

#### Tăng năng suất dịch vụ từ trung tâm cuộc gọi đến hiện trường.

Cải thiện hoạt động dịch vụ di động của bạn và cung cấp các dịch vụ được kết nối, thông minh, cá nhân hóa hơn từ điện thoại đến hiện trường trên một nền tảng.

### Features

#### Đóng các trường hợp nhanh hơn.

Các trường hợp kết thúc nhanh hơn sẽ giúp khách hàng hạnh phúc và tiết kiệm tiền.

##### Lightning Console

Hợp nhất kinh nghiệm của bạn với Lightning Console từ Service Cloud. Giải pháp quản lý dịch vụ khách hàng của chúng tôi đặt tất cả thông tin mà các đại diện của bạn cần ở đầu ngón tay, tất cả trong một bảng điều khiển. Các đại lý có thể quản lý trường hợp nhanh hơn, theo dõi lịch sử khách hàng, xem trang tổng quan và nhiều hơn nữa. Tất cả trong một lần xem. Không có nhiều tab. Không có phần mềm chuyển đổi.

##### Live Agent

Live chat software, Live Agent, là một công cụ trực tuyến cho phép khách hàng liên lạc với một đại lý dịch vụ thông qua web. Khách hàng và tương lai cũng như phản hồi tốt với hình thức tương tác cá nhân hóa theo thời gian thực này. Với Live Agent từ Service Cloud, bạn có thể có các đại lý sẵn sàng trả lời các câu hỏi 24/7

#### Cung cấp dịch vụ tự thông minh hơn.

Cung cấp cho khách hàng của bạn những câu trả lời họ cần bất cứ khi nào họ cần chúng.

##### Communities

Cộng đồng cung cấp cho khách hàng cổng thông tin tự phục vụ và các diễn đàn thảo luận họ cần để có được câu trả lời họ muốn một cách nhanh chóng, mọi lúc và mọi nơi. Các cộng đồng làm nhiều hơn là chỉ cho phép khách hàng giúp đỡ lẫn nhau mà còn giúp các đại lý và nhân viên của bạn có nhiều cơ hội tham gia hơn. Dù bằng cách nào, khách hàng sẽ giành chiến thắng bằng cách nhận được câu trả lời đúng nhanh hơn.

##### Knowledge

Dù cho dịch vụ tự phục vụ của khách hàng hay để cho phép các nhân viên tìm ra câu trả lời đúng nhanh hơn, quản lý tri thức là một trong những cách tốt nhất để cung cấp chăm sóc khách hàng tuyệt vời. Giúp khách hàng giúp mình và giúp các đại lý của bạn làm việc thông minh hơn với việc truy cập dễ dàng vào các bài viết, Câu hỏi thường gặp và trí tuệ tập thể của cộng đồng

#### Cá nhân hoá chăm sóc khách hàng

Mỗi khách hàng là một cá nhân độc đáo với những nhu cầu độc nhất.

##### LiveMessage

Chuyển dịch vụ từ giao dịch sang cuộc trò chuyện bằng cách tương tác với các ứng dụng nhắn tin phổ biến. Khách hàng có thể truy cập dịch vụ ở mọi nơi, và các đại lý được ủy quyền để đáp ứng nhanh hơn, với thông tin họ cần để cá nhân hoá mọi tin nhắn.

##### Snap-ins

Giờ đây, bạn có thể thực hiện một số tính năng phổ biến và game-changing features của Service Cloud và thả chúng ngay vào trang web hoặc ứng dụng của bạn. Với Snap-in, bạn có thể tích hợp các tính năng hỗ trợ khách hàng như Kiến thức, quản lý trường hợp, Đại lý Trực tiếp (trò chuyện) và trò chuyện video SOS liền mạch. Khách hàng và đại lý có thể giải quyết các vấn đề nhanh hơn, bất cứ nơi nào chúng xảy ra.

##### Service Wave Analytics

Service Wave Analytics ứng dụng mang lại sức mạnh của Wave cho tất cả dữ liệu Salesforce của bạn. Hiện tại là thử nghiệm, Service Wave Analytics giúp toàn bộ đội ngũ dịch vụ của bạn đạt được trải nghiệm khách hàng tuyệt vời.

#### Cung cấp hỗ trợ ở mọi nơi.

Cung cấp dịch vụ khách hàng tuyệt vời trên kênh của họ được lựa chọn, bất cứ nơi nào từ trung tâm truyền thông xã hội nổi tiếng đến tin nhắn văn bản và hơn thế nữa.

##### Field Service Lightning

Từ điện thoại đến hiện trường, Field Service Lightning là cách để đảm bảo rằng bạn có thể cung cấp dịch vụ khách hàng đẳng cấp thế giới trong các tương tác trên trang web. Tạo đơn đặt hàng làm việc, gửi kỹ thuật viên trường phù hợp cho công việc và giám sát hiệu suất trong lĩnh vực này.

##### Omni Routing

Omni-Channel Presence and Routing giúp bạn cung cấp dịch vụ thông minh hơn nhanh hơn. Bằng cách giúp tuyến đường hoạt động với nhân viên thích hợp nhất và có sẵn, nhiệm vụ luôn phù hợp với người có kỹ năng và thời gian để giải quyết vấn đề. Vẫn còn tốt hơn, hoạt động của bạn hiệu quả hơn và minh bạch hơn.

##### Social Customer Service

Cung cấp cho đội dịch vụ khách hàng của bạn các công cụ để tạo và quản lý các trường hợp thông qua các kênh truyền thông xã hội. Với các công cụ dịch vụ khách hàng xã hội của Service Cloud, nhóm của bạn có thể tạo, chỉnh sửa và theo dõi hiệu suất trên hầu hết các nền tảng phương tiện truyền thông xã hội.

## Desk.com

### Overview

Nhận được tất cả-trong-một hỗ trợ khách hàng cho các doanh nghiệp nhỏ.

#### Giúp khách hàng nhanh hơn.

Khách hàng không muốn chờ đợi để có được câu hỏi của họ được trả lời. Desk.com hoạt động ra khỏi hộp để bạn có thể bắt đầu và chạy nhanh, quản lý các trường hợp của mình và giúp khách hàng nhanh hơn bao giờ hết.

#### Hãy đưa ra quyết định tốt hơn.

Nhận thông tin chi tiết bạn cần để cải thiện nhóm hỗ trợ của bạn, xây dựng các sản phẩm tốt hơn và đưa ra các quyết định kinh doanh thông minh. Khi bạn mang tất cả dữ liệu của mình lại với nhau, bạn có thể tạo ra trải nghiệm xuất sắc mỗi lần.

#### Hãy để khách hàng tự giúp mình.

Nhiều khách hàng muốn tìm câu trả lời của họ và khi bạn tạo cơ sở kiến ​​thức của mình trên trang web tự phục vụ thương hiệu hoặc kết nối nó với web và các ứng dụng trên điện thoại di động của bạn, họ sẽ dễ dàng giúp họ.

#### Kết nối và phát triển.

Quy mô dịch vụ khách hàng của bạn với quan điểm của khách hàng 360 độ và tích hợp với các công cụ hỗ trợ doanh nghiệp của bạn. Và giúp mọi người tại công ty của bạn hỗ trợ khách hàng dễ dàng bằng cách tận dụng lợi thế của giá cả linh hoạt

### Feautures

Desk.com có ​​mọi thứ bạn cần để cung cấp dịch vụ khách hàng nhanh và hữu ích để bạn có thể phát triển kinh doanh nhanh hơn bao giờ hết.

#### Khách hàng thích nhận được câu trả lời nhanh

Dịch vụ nhanh hơn có nghĩa là khách hàng hạnh phúc hơn. Hoàn tất các trường hợp của bạn trong thời gian kỷ lục.

##### Multi-Channel Support

Tốc độ thông qua mọi trường hợp, từ mỗi khách hàng, mỗi lần. Dễ dàng tổ chức và quản lý trường hợp từ email, điện thoại, Facebook, Twitter, trò chuyện trực tiếp và web.

##### Agent Console

Làm việc nhanh hơn với giao diện trực quan thu hút yêu cầu từ mọi kênh và tất cả các công cụ cần phải tìm ra câu trả lời và giúp khách hàng nhanh chóng.

##### Productivity Tools

Khách hàng ngày nay mong muốn hỗ trợ nhanh. Với Desk.com bạn có thể tự động hóa các nhiệm vụ lặp đi lặp lại và giảm thời gian các đại lý chi tiêu cho các trường hợp đơn giản để họ có thể dành nhiều thời gian hơn để giải quyết những vấn đề phức tạp.

##### Knowledge Base

Các câu trả lời đúng, chính xác luôn ở your agents’ fingertips.

Thật dễ dàng để cập nhật bài viết để mọi người có thể tìm thấy thông tin cập nhật nhất. Ngay cả khách hàng của bạn.

#### Thực hiện các quyết định quan trọng, nhanh chóng.

Nhận dữ liệu bạn cần để đưa ra quyết định tốt hơn.

##### Business Insights

Tốc độ đưa ra quyết định của bạn với những hiểu biết có thể thực hiện về hiệu quả kinh doanh và hỗ trợ tổng thể. Phân tích và cải tiến toàn bộ hoạt động dịch vụ khách hàng của bạn và kiểm tra doanh nghiệp của bạn từ bất kỳ thiết bị nào.

##### CSAT Scores

Dễ dàng điều tra khách hàng từ Desk.com để đo sự hài lòng của khách hàng (CSAT), nhận phản hồi và cải tiến sản phẩm và dịch vụ của bạn theo thời gian. Xác định xu hướng và cơ hội để bạn có thể làm cho mọi sự tương tác trở nên tuyệt vời.

##### Customer Health Monitor

Khách hàng của bạn sẽ không phải luôn luôn nói với bạn rằng họ không vui. Sử dụng tương tác gần đây để dự đoán tình cảm của khách hàng, dự đoán mức dịch vụ cần thiết và xác định khách hàng cần được chú ý đặc biệt.

#### Hãy để khách hàng tự giúp mình.

##### Self-Service Site

Khách hàng muốn giải quyết vấn đề của họ và bây giờ họ có thể với các trang web hỗ trợ có thương hiệu giúp tìm kiếm câu trả lời nhanh và dễ dàng, ngay cả từ điện thoại di động. Và họ có thể đăng nhập để kiểm tra tình trạng trường hợp.

##### Embedded Service

Kết nối tài nguyên tự phục vụ với web và các ứng dụng di động của bạn để có trải nghiệm khách hàng liên tục giữa sản phẩm và sự hỗ trợ của bạn.

#### Phát triển doanh nghiệp

##### Salesforce Integration

Chia sẻ thông tin khách hàng trong thời gian thực để doanh số bán hàng và dịch vụ có quan điểm 360 độ họ cần phải làm việc chặt chẽ hơn và làm cho mọi tương tác của khách hàng trở nên tuyệt vời.

##### App Hub

Kết nối tất cả các ứng dụng bạn cần để điều hành doanh nghiệp của bạn để mọi người có thể làm việc hiệu quả hơn. Chia sẻ thông tin khách hàng và doanh nghiệp quan trọng để bạn có thể cung cấp trải nghiệm xuất sắc.

##### SalesforceIQ

Ngay lập tức nhận được nhiều thông tin chi tiết hơn từ dữ liệu của bạn và cung cấp dịch vụ thông minh hơn với sự tích hợp dễ dàng, ngoài hộp này.

##### Flex Licenses

Giấy phép Flex cung cấp cho đại lý bán thời gian truy cập vào chức năng tương tự như các công việc toàn thời gian.

# ANALYTICS

**Einstein Analytics: Phân tích doanh nghiệp trên bất kỳ dữ liệu, thiết bị.**

## Tổng quan

* Khám phá các cơ hội, nhận dự đoán và ngừng các vấn đề trước khi chúng xuất hiện.
  + Khám phá tất cả dữ liệu từ bất kỳ nguồn nào, nhanh chóng và dễ dàng: Xem tất cả dữ liệu của bạn từ cả nguồn bên trong lẫn bên ngoài trong các ứng dụng và bảng điều khiển được xây dựng trước. Khi bạn tìm thấy câu trả lời, bạn có thể chỉ định một nhiệm vụ bán hàng, đóng một trường hợp dịch vụ và hơn thế nữa, tất cả trong hệ sinh thái Salesforce.
  + Thông minh hơn và kết nối nhiều hơn: Tích hợp nội bộ với Salesforce giúp bạn dễ dàng kết nối ngay với dữ liệu đám mây bán hàng và dữ liệu đám mây dịch vụ. Bây giờ, bạn có thể tự động khám phá bất kỳ thông tin nào để nhận ra xu hướng và hình dung các chỉ số hiệu suất chính.
  + Làm việc từ bất kỳ thiết bị nào: Cho phép nhóm của bạn có khả năng chia nhỏ dữ liệu, bất kể họ đang làm việc ở đâu - Einstein Analytics được thiết kế dành cho thiết bị di động-đầu tiên và được tối ưu hóa cho máy tính bảng, điện thoại và đồng hồ.
  + Nhận câu trả lời theo ngữ cảnh: Mở khóa toàn bộ sức mạnh của dữ liệu Salesforce với bộ ứng dụng phân tích của chúng tôi. Cung cấp cho các nhóm bán hàng và dịch vụ của bạn các công cụ để ngay lập tức tìm ra câu trả lời có liên quan dẫn đến giao dịch thông minh hơn và khách hàng hạnh phúc hơn.
  + Biết những gì đang xảy ra, và điều gì sẽ xảy ra tiếp theo: Nhận câu trả lời về AI, giải thích và khuyến nghị với Einstein Discovery. Phân tích hàng triệu kết hợp dữ liệu trong vài phút để bạn có thể hiểu được điều gì đã xảy ra, tại sao nó xảy ra và điều gì sẽ xảy ra trong tương lai.
  + Tìm ứng dụng hoàn hảo cho doanh nghiệp của bạn: Sử dụng sức mạnh của phân tích để kết nối bán hàng, dịch vụ, tiếp thị, nhân sự và CNTT. Bộ sản phẩm Einstein Analytics bao gồm 19 đối tác hàng đầu trong ngành với các ứng dụng phân tích cho mọi chức năng, trong mọi ngành.
* Tự động nhập dữ liệu để khám phá câu trả lời cho mọi phần của doanh nghiệp bạn: Bây giờ, bạn có thể nhận được phân tích toàn diện về hàng triệu kết hợp dữ liệu trong vài phút. Einstein Discovery cung cấp các câu trả lời, giải thích và đề xuất do AI điều khiển, do đó bạn không chỉ hiểu những gì đã xảy ra - mà tại sao nó xảy ra - và bạn nên làm gì tiếp theo.

## Tính năng

* Mở khóa các thông tin chi tiết về bán hàng và dịch vụ quan trọng: Tìm thông tin chi tiết và cơ hội bán hàng ẩn trong dữ liệu doanh nghiệp và khách hàng của bạn mà bạn có thể thực hiện ngay từ bên trong Salesforce.
  + Ứng dụng kết nối: Wave Analytics Apps được gắn vào Salesforce của bạn, vì vậy bạn có thể bắt đầu và chạy ngay. Không còn chờ đợi CNTT để cài đặt và tối ưu hóa phần mềm và phần cứng trước khi bạn có thể đặt câu hỏi và hành động.
  + Hành động tại điểm sâu sắc: Giờ đây, khi bạn tìm thấy câu trả lời, bạn có thể nhanh chóng thực hiện bước tiếp theo bằng các công cụ có sẵn được gọi là Einstein Actions. Tạo một tác vụ, cập nhật bản ghi, chia sẻ thông tin chi tiết và hơn thế nữa - mà không cần chờ đợi công nghệ kế thừa hoặc phân tích dữ liệu.
  + Phân tích out-of-the-box: Không còn trục trặc phần cứng và cập nhật phần mềm không kịp thời. Einstein Analytics đáng tin cậy, tiện lợi, và chạy nhanh hơn các giải pháp truyền thống.
  + Hợp tác trong ngữ cảnh: Cung cấp cho nhân viên và đối tác của bạn một cái nhìn nhất quán về dữ liệu và truy cập vào những hiểu biết mới. Nhúng bảng điều khiển trên Nền tảng thành công của khách hàng với Einstein Analytics - từ Cloud bán hàng đến Cloud dịch vụ đến đám mây cộng đồng.
  + Bảo mật dữ liệu của bạn: Hơn 150.000 doanh nghiệp tin cậy Salesforce để bảo vệ dữ liệu của họ trong đám mây, do đó bạn và toàn bộ nhóm của bạn có thể tự tin và hợp tác an toàn trên bất kỳ loại thiết bị nào, bao gồm cả Android và iOS.
* Thực hiện các quyết định thông minh hơn: Einstein Analytics đã sẵn sàng cho các giải pháp cho mọi lĩnh vực kinh doanh.
  + Nhận phân tích cập nhật với luồng dữ liệu của bạn. Lấy dữ liệu phân tích trực tiếp từ Salesforce - hoặc bất kỳ nguồn dữ liệu nào khác - từ doanh nghiệp của bạn. Bây giờ bạn có thể khám phá thông tin, tìm hiểu sâu và thực hiện các hành động để giúp cả nhóm của bạn tiến lên phía trước.Làm việc ở bất cứ nơi nào.
  + SaleAnalytics : Phân tích doanh thu đơn giản và trực quan - khám phá các cơ hội mới, xem đường ống dẫn và theo dõi hoạt động của nhóm bằng cách sử dụng các bảng điều khiển dựng sẵn cho thấy các chỉ số kinh doanh và KPIs quan trọng.
  + Dịch vụ Analytics Wave for Service bao gồm bảng điều khiển và ống kính có thể giúp cả nhóm của bạn cung cấp dịch vụ tốt hơn. Nó được nhúng ngay vào Lightning Console, cung cấp cho các đại lý một cái nhìn 360 độ của khách hàng. Và đây là cách đơn giản nhất để các nhà quản lý theo dõi các xu hướng trường hợp, hiệu quả của đại lý và tối ưu hóa kênh.
  + ứng dụng phân tích tùy chỉnh để giải quyết các vấn đề cho bất kỳ công ty nào, trong bất kỳ ngành nào. Khám phá và triển khai các ứng dụng của đối tác được xây dựng trên nền tảng đã tiết kiệm được thời gian và tiền bạc cho doanh nghiệp.
* Làm việc ở bất cứ đâu: Khám phá dữ liệu của bạn từ bất kỳ thiết bị nào với thiết kế di động đầu tiên của chúng tôi.
  + Tiếp cận CRM di động: Wave Analytics được thiết kế cho thiết bị di động và tối ưu hóa trên mọi thiết bị, cho cả Android và iOS. Vì vậy, điện thoại di động không bao giờ cảm thấy như một suy nghĩ sau, đó là suy nghĩ đầu tiên.
  + Làm cho smartwatch của bạn trở nên thông minh hơn: Phần mềm phân tích doanh nghiệp có thể truy cập được trên toàn bộ các thiết bị hiện nay, mọi thứ từ máy tính để bàn đến smartwatch và hơn thế nữa. Einstein Analytics cho Apple Watch là ứng dụng doanh nghiệp đầu tiên cho thiết bị đó.
  + Cộng tác từ mọi nơi: Chia sẻ và cộng tác với những phát hiện từ bất cứ đâu. Einstein Analytics cung cấp thông tin chi tiết cho toàn bộ nhóm của bạn để bạn có thể thảo luận xung quanh dữ liệu, cộng tác trên các tài khoản quan trọng hoặc trở ngại, và trình bày với đồng nghiệp từ bất kỳ thiết bị nào.
  + Khám phá dữ liệu một cách nhanh chóng: Tự động hoá toàn bộ quy trình phân tích CRM với trí thông minh nhân tạo.
  + Lấy thông tin chi tiết về bán hàng, dịch vụ và tiếp thị do AI điều khiển: Tự động phân tích hàng triệu kết hợp dữ liệu trong vài phút với Einstein Discovery - khám phá câu trả lời cho các câu hỏi kinh doanh chính mà không cần viết thuật toán.
  + Tự động khám phá các lời giải thích và khuyến nghị liên quan: Lấy phần mềm phân tích dữ liệu giúp bạn hiểu rõ điều gì đang xảy ra, tại sao nó lại xảy ra và phải làm gì về nó. Einstein Discovery tìm ra nguyên nhân cơ bản cho những thay đổi trong kinh doanh của bạn và thậm chí dẫn bạn đến những câu hỏi tiếp theo mà bạn nên hỏi.
  + Sử dụng cách kể chuyện một cú nhấp chuột để tạo các bản trình bày: Truyền đạt các phát hiện một cách nhanh chóng với các trình chiếu slide tự động tạo ra các hình ảnh minh hoạ và các điểm nói chuyện, do đó bạn không bị khó khăn khi điều hướng các phần mềm phân tích kinh doanh phức tạp.
  + Sử dụng phân tích thông minh trên nền tảng Salesforce: Người dùng Salesforce bây giờ có thể truy cập thông tin chi tiết và các khuyến nghị do AI cung cấp ngay tại nơi họ làm việc, trong Cloud bán hàng hoặc Cloud dịch vụ và trên bất kỳ thiết bị nào.

## Sản phầm:

* Analytics bán hàng mở ra những hiểu biết về Bán hàng Trực tuyến, ngay trong hộp.
  + Quản lý nhóm tốt nhất: Nhanh chóng có được khả năng hiển thị đường ống, theo dõi hoạt động của nhóm và khám phá cơ hội để phát triển doanh nghiệp bằng cách sử dụng Analytics Bán hàng, sản phẩm phân tích sẵn sàng để đi của chúng tôi cho các nhóm bán hàng.
  + Nhận thông tin chi tiết mà bán: Cung cấp bảng điều khiển bán hàng năng động cho mọi đại diện bán hàng, trên bất kỳ thiết bị nào. Nhân viên bán hàng có thể sử dụng Theo dõi hoạt động, Điểm chuẩn và Khoảng trắng Tài khoản để theo dõi hiệu suất và tìm kiếm các cơ hội mới.
  + Hành động nhanh, từ bất kỳ màn hình nào: Khi bạn đã xác định một cơ hội mới hoặc khám phá xu hướng, bạn có thể nhanh chóng tạo ra một tác vụ, thay đổi một ngày gần gũi hoặc chia sẻ thông tin chi tiết trên bất kỳ thiết bị nào. Và bạn có thể làm tất cả mà không cần phải đi săn thông qua bảng tính hoặc điều hướng ngắt kết nối phần mềm BI(**Business intelligence)**.
* Turn data into happier customers with Service Analytics.
  + Có ý thức về thông tin dịch vụ: Wave for Service là ứng dụng đầu tiên mang sức mạnh của phân tích kỹ thuật số tới Service Cloud. Nó mang lại một tầm nhìn sâu sắc mới, do đó các nhà quản lý dịch vụ có thể kiểm tra xu hướng trường hợp, hiệu quả của đại lý và tối ưu hóa kênh - dù họ ở đâu.
  + Giải quyết vấn đề nhanh hơn: Nhanh chóng xoay vòng từ xác định cơ hội mới để tạo công việc, tăng mức giá, thay đổi ngày kết thúc hoặc chia sẻ thông tin chi tiết. Và làm ngay từ điện thoại của bạn mà không cần sắp xếp bảng tính, các công cụ thừa kế bắt đầu, hoặc chờ đợi các nhà phân tích.
  + Chẩn đoán vấn đề. Tìm giải pháp: Mối quan hệ với khách hàng của bạn là duy nhất, do đó nhóm dịch vụ của bạn cần thông tin phù hợp để chủ động và linh hoạt. Mang tất cả dữ liệu của bạn lại với nhau để nhanh chóng chẩn đoán các vấn đề và giảm bớt tắc nghẽn, sau đó chuyển phân tích thành câu trả lời.

### Sales Analytics

* Dễ dàng thêm dữ liệu Sales Cloud của bạn: Nhập tất cả dữ liệu có liên quan vào bảng điều khiển phân tích nhờ tích hợp liền mạch với Sales Cloud của Analytics. Là một phần của Salesforce, nó cũng mang lại cho bạn tốc độ, quy mô và bảo mật.
* Theo dõi các xu hướng trong quy trình của bạn: Các nhà quản lý bán hàng cuối cùng có thể theo dõi kết quả hoạt động kinh doanh theo từng năm và có được cái nhìn tốt hơn về bức tranh toàn cảnh. Xem xét chuyển động của quy trình và các chỉ số rủi ro và các chỉ số dự báo để xác định các hành vi thúc đẩy doanh số bán hàng.
* Hình dung doanh số bán hàng nhanh hơn với bảng điều khiển đã tải trước: Dễ dàng chia sẻ bảng điều khiển thực hành tốt nhất trong số toàn bộ nhóm bán hàng của bạn. Tăng cường cuộc gọi đường ống hàng tuần, đánh giá kinh doanh hàng quý và số liệu hiệu suất sử dụng mẫu Analytics bán hàng đã được giới thiệu trước với dữ liệu Đám mây Bán hàng của bạn và được định cấu hình trước bằng các chỉ số hiệu suất chính (KPI).
* Thực hiện hành động mà không cần rời ứng dụng: Tạo hoặc cập nhật hồ sơ và đối tượng với những hiểu biết sâu sắc hoặc câu trả lời mới ngay bên trong ứng dụng - truyền đạt ngay các phát hiện của bạn và hợp tác về các bước tiếp theo qua Chatter trên bất kỳ thiết bị nào.

### Services Analytics

* Tích hợp liền mạch: Khám phá thông tin chi tiết cho mọi kênh và cuộc trò chuyện của khách hàng. Tự động dàn xếp bảng điều khiển với dữ liệu Cloud dịch vụ và thu hút sự quan tâm của bạn vào hoạt động kinh doanh của bạn bằng các phân tích về kênh, trò chuyện, hoạt động và phân tích hiện tại. Sau đó, nhúng bảng điều khiển dịch vụ khách hàng bất cứ nơi nào trong CRM của bạn để tăng khả năng hiển thị trong công ty và thúc đẩy hợp tác.
* KPIs tập trung: Giờ đây, các nhà quản lý dịch vụ có thể xem các KPI quan trọng như CSAT, thời gian xử lý trung bình và độ phân giải cuộc gọi đầu tiên ở một nơi - để họ có thể huấn luyện nhóm tốt nhất và tăng cường tối ưu hóa kênh. Các nhân viên dịch vụ có được một cái nhìn về hiệu suất của họ để đảm bảo dịch vụ thông minh hơn, và so sánh chuẩn ngang nhau để họ có thể đo được những nỗ lực của họ.
* Khả năng hoạt động tức thì: Tiếp cận các giải pháp nhanh hơn và tạo ra những khách hàng hạnh phúc hơn khi bạn khám phá và hành động theo các xu hướng trong mọi kênh. Với Dịch vụ Analytics, đại lý và người quản lý có thể tạo nhiệm vụ, leo thang vụ kiện hoặc thậm chí mở các cơ hội từ trong các ứng dụng Salesforce bạn đã sử dụng trên bất kỳ thiết bị nào.
* Trả lời nhanh hơn: Dễ dàng khoan vào hồ sơ khách hàng và lịch sử vụ kiện với Dịch vụ Analytics. Tối ưu hoá năng suất của đại lý và các hàng đợi trường hợp để mang lại trải nghiệm của khách hàng tốt hơn. Tạo trường hợp, cập nhật lịch sử ca bệnh và cộng tác với nhóm của bạn trực tiếp từ bảng điều khiển Dịch vụ Cloud bạn đã sử dụng. Vì nó không được cấu trúc giống như các giải pháp kinh doanh thông minh kế thừa, bạn có thể nhanh chóng chẩn đoán các vấn đề về dịch vụ và tìm ra những câu trả lời nhanh nhất.

### [B2B Marketing Analytics](https://www.salesforce.com/ap/products/analytics-cloud/solutions/marketing/)

* Nhận phân tích và chạy nhanh: Bởi vì nó được xây dựng cho khách hàng của Salesforce Wave for B2B Marketing đã sẵn sàng để đi ra khỏi hộp. Và bảng điều khiển trực quan có thể tùy chỉnh giúp nhóm tiếp thị của bạn nhanh chóng hiểu và báo cáo cho doanh nghiệp.
* Khám phá dữ liệu của bạn theo các điều khoản của riêng bạn: Trả lời các câu hỏi quan trọng mà không cần chờ đợi một nhà phân tích dữ liệu - giúp mọi người dễ dàng hiểu và cải thiện hiệu suất chiến dịch và tổng thể tiếp thị ROI với B2B Marketing Analytics.
* Hành động dựa vào thông tin chi tiết từ ứng dụng: Xem chiến thuật tiếp thị nào hấp dẫn nhất và mang lại doanh thu nhiều nhất. Sau đó chia sẻ dữ liệu dựa trên dữ liệu từ bất kỳ thiết bị nào và ngay lập tức hành động theo nhóm.
* Tùy chỉnh linh hoạt: Dễ dàng tạo bảng điều khiển tùy chỉnh để xem dữ liệu theo ý muốn của bạn nhờ vào tuỳ chỉnh linh hoạt. Thậm chí tạo ra các bảng điều khiển dựa trên vai trò cá nhân phù hợp với nhu cầu cụ thể của các thành viên trong nhóm của bạn.

### [Einstein Analytics Platform](https://www.salesforce.com/ap/products/analytics-cloud/solutions/event-monitoring/)

* Nhập dữ liệu từ bất cứ đâu: Tổng hợp dữ liệu từ tất cả các tổ chức Salesforce của bạn cũng như các nguồn bên ngoài như Amazon Redshift. Công cụ chuẩn bị dữ liệu cho phép bạn dễ dàng thao tác và làm rõ dữ liệu và trình thiết kế luồng dữ liệu trực quan đơn giản hóa toàn bộ quy trình loại bỏ nhu cầu về JSON.
* Dễ dàng tạo và phân phối các ứng dụng: Sử dụng các mẫu để tạo các trường hợp năng động tùy biến của các ứng dụng Einstein Analytics yêu thích của bạn theo thời gian.
* Tích hợp Einstein Analytics vào các ứng dụng hiện có: Einstein Analytics là API đầu tiên. Sử dụng SDK Analytics Web để mở rộng chức năng trên Salesforce Lightning hoặc bất kỳ trang web của bên thứ ba nào.
* Đảm bảo an toàn dữ liệu: Sử dụng cùng cài đặt phân cấp vai trò từ các sản phẩm Salesforce CRM khác của bạn cùng với chia sẻ và cung cấp từ Einstein Analytics. Và với Analytics Encryption ở phần còn lại bạn có thể đảm bảo an ninh đa lớp giống như tất cả các sản phẩm của Salesforce duy trì tính toàn vẹn của dữ liệu.
* Event Monitoring trên Einstein Analytics Platform
  + Tối ưu hóa hiệu suất: Nhận được sự hiểu biết sâu sắc hơn về sức khỏe của các ứng dụng của bạn với Analytics theo dõi sự kiện. Bạn có thể cung cấp hỗ trợ tốt hơn và xác định các vấn đề về hiệu năng có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm người dùng tổng thể của bạn.
  + Theo dõi hoạt động: Xác định hành động của người dùng có thể ảnh hưởng đến bảo mật dữ liệu của bạn. Với Event Monitoring trên Einstein Analytics Platform bạn có thể xem thông tin nào nhân viên đang truy cập - làm cho nó dễ dàng hơn để ngăn chặn sự mất mát hoặc lạm dụng các dữ liệu quan trọng.
  + Mở khóa dữ liệu: Với 15 bảng điều khiển dựng sẵn và chế độ xem tùy chỉnh vào hơn 29 loại sự kiện, ứng dụng này sẽ giúp các quản trị viên và nhà lãnh đạo nhận được nhiều hơn từ khoản đầu tư của Salesforce.

### [Einstein Discovery](https://www.salesforce.com/ap/products/analytics-cloud/solutions/einstein-data-discovery/)

* Khám phá thông tin chi tiết mới một cách tự động: Nhận câu trả lời cho các câu hỏi chính về kinh doanh - bao gồm những gì đã xảy ra, tại sao nó xảy ra, điều gì có thể xảy ra và phải làm gì về nó - bằng cách cho phép Einstein Discovery phân tích hàng triệu dữ liệu kết hợp chỉ trong vài phút.
* Cung cấp sức mạnh của khoa học dữ liệu cho mọi người dùng của Salesforce: Không thể rút ra kết luận rõ ràng từ dữ liệu của bạn? Biết chính xác nơi để khoan - và biết tại sao - với Einstein Discovery. Nó hướng dẫn bạn từng bước một, hỏi những câu hỏi tiếp theo, thậm chí những câu hỏi mà bạn không biết để hỏi.
* Hãy hành động đúng nơi bạn làm: Đi tìm câu trả lời với Einstein Discovery để thực hiện hành động đối với những phát hiện của bạn mà không cần phải rời khỏi Salesforce. Người dùng Salesforce hiện có quyền truy cập vào những hiểu biết và kiến ​​nghị do AI hỗ trợ tại nơi họ làm việc, trong  Sales Cloud hoặc Service Cloud.

# COMMUNITY:

## Community Cloud: Kết nối khách hàng, đối tác và nhân viên.

### Community Cloud là gì?

* + Xây dựng cộng đồng để phù hợp với nhu cầu của bạn: Kết nối và cộng tác với khách hàng, đối tác và nhân viên. Xây dựng một cộng đồng cho tất cả mọi người quan trọng đối với hệ sinh thái kinh doanh của bạn, từ các cơ quan, nhà cung cấp và nhà cung cấp cho bệnh nhân, người xin việc, và thậm chí cả các địa điểm bán lẻ.
  + Cung cấp dịch vụ khách hàng tốt: Cộng đồng khách hàng giúp các khách hàng giúp đỡ lẫn nhau. Tạo trải nghiệm tự phục vụ phong phú với phần mềm cộng đồng trực tuyến của chúng tôi, cho phép nhân viên dịch vụ tập trung vào các vấn đề phức tạp.
  + Kết nối khách hàng của bạn: Xây dựng mối quan hệ khách hàng sâu sắc với Cộng đồng khách hàng. Khách hàng có thể tương tác với nhau, cung cấp phản hồi, chia sẻ sự nhiệt tình của họ cho thương hiệu và sản phẩm của bạn, thậm chí cả mua hàng trong cộng đồng.
  + Đẩy nhanh các kênh bán hàng của bạn: Cộng đồng đối tác kết nối người bán lại, nhà phân phối và đối tác để tăng doanh thu. Đối tác có thể tìm thông tin và chuyên gia, đăng ký các khách hàng tiềm năng mới, cập nhật hồ sơ và quản lý quỹ, cho phép họ đóng nhiều giao dịch nhanh hơn.
  + Tăng năng suất cho nhân viên: Khai thác sức mạnh của phần mềm cộng tác trực tuyến của chúng tôi để tạo ra một xã hội, di động và mang nhãn hiệu Employee Community. Cho phép nhân viên tìm ra thông tin họ cần giữ để gắn bó và có năng suất.

### Tính năng:

#### Xây dựng cộng đồng của bạn: Tùy chỉnh cộng đồng của bạn để phù hợp với nhu cầu của bạn.

##### Business Integration

* + - Mở rộng bất kỳ quá trình kinh doanh. Từ bán hàng, dịch vụ và tiếp thị, để cung cấp dây chuyền và phát triển sản phẩm, các giải pháp tích hợp kinh doanh từ Salesforce kết nối tất cả.
    - Nhúng ứng dụng tùy chỉnh và bên thứ ba: Cho phép phê duyệt quỹ, cập nhật trạng thái hoặc bất kỳ hành động nào khác với phần mềm tích hợp kinh doanh mạnh mẽ.
    - Tích hợp bất kỳ bản ghi hoặc đối tượng: Từ cơ hội bán hàng để hỗ trợ trường hợp, địa chỉ liên hệ, chiến dịch hoặc bất kỳ đối tượng tùy chỉnh nào.
    - Tạo các hoạt động nguồn cấp dữ liệu và nhà xuất bản. Thành viên có thể chuyển các tiến trình chuyển tiếp trực tiếp từ cộng đồng.
    - Tích hợp dữ liệu từ bất kỳ hệ thống bên thứ ba nào: Dễ dàng trình bày dữ liệu cho các thành viên trong cộng đồng trong môi trường có thương hiệu, di động và xã hội.

##### Personalisation

* + - Hãy hành động nhiều hơn với một cuộc trò chuyện: Sử dụng cộng đồng khách hàng trực tuyến của chúng tôi để giới thiệu các nhóm và chuyên gia có mối quan tâm và nhu cầu.
    - Trình bày một nguồn cấp dữ liệu cá nhân: Chọn nội dung - bao gồm tệp, bài viết và chủ đề - từ khắp cộng đồng để cung cấp thông tin phù hợp và có liên quan.
    - Cung cấp một cái nhìn đầy đủ về các thành viên của cộng đồng: Tất cả các trang hồ sơ của người dùng hiển thị các lĩnh vực quan tâm và xác nhận chuyên môn của họ, cũng như các đánh giá nhận được từ các thành viên khác.

##### Customisation and Branding

* + - Tạo cộng đồng có gắn thương hiệu ngay trong khung: Các Community Templates hiện đại, được tối ưu hóa cho điện thoại di động làm cho việc thêm tuỳ chỉnh thương hiệu của bạn trở nên đơn giản.
    - Nâng cao thương hiệu của bạn và trải nghiệm nghiệm của khách hàng: Với Community Builder, bạn sẽ nhanh chóng và dễ dàng thay đổi các yếu tố trực quan của các mẫu để phù hợp với giao diện và cảm nhận của thương hiệu và tạo ra trải nghiệm khách hàng sâu sắc.
    - Xây dựng bất cứ điều gì bạn có thể tưởng tượng: Trình thiết kế trực quan mạnh mẽ của chúng tôi cho phép bạn tạo bố cục tùy chỉnh phức tạp cho cộng đồng để đáp ứng nhu cầu thị giác và nhu cầu kinh doanh.

##### Mobile

* + - Có quyền truy cập vào mọi lúc, mọi nơi: Dễ dàng truy cập cộng đồng - thậm chí là nhiều cộng đồng - từ bất cứ đâu, Salesforce1 Mobile App hoặc trên bất kỳ trình duyệt trên điện thoại di động nào.
    - Tạo bất kỳ ứng dụng nào bạn có thể tưởng tượng: Sử dụng bộ công cụ phát triển phần mềm Mobileforce (SDK) của Salesforce Mobile để tạo các ứng dụng cộng tác tùy chỉnh cao.

##### Lightning Bolt

* + - Xây dựng và triển khai nhanh hơn bao giờ hết: Với Lightning Bolt, bạn có thể xây dựng cộng đồng được tối ưu hóa hoàn toàn bằng điện thoại di động và các cổng được tích hợp hoàn toàn với quy trình kinh doanh của bạn - sét đánh nhanh. Các giải pháp Bolt đã được xây dựng sẵn bắt đầu tạo ra các cộng đồng mới và cổng thông tin thế hệ tiếp theo.
    - Kết hợp quy trình kinh doanh với xã hội để xây dựng các trang web đẹp, có thương hiệu: Được xây dựng trên nền Salesforce, các giải pháp Lightning Bolt kết hợp logic kinh doanh sâu với quy trình làm việc được xây dựng sẵn. Thiết kế kéo và thả của Bolt cho phép bạn dễ dàng tùy chỉnh mọi khía cạnh của trải nghiệm với Lightning Community Builder và thêm các Lightning Components của đối tác từ AppExchange.
    - Tham gia vào chuyên môn của hệ sinh thái đối tác của Salesforce: Bất kỳ nhà phát triển và đối tác nào trong hệ sinh thái Salesforce đều có thể xây dựng các giải pháp Bolt chuyên biệt cho ngành, chẳng hạn như thương mại điện tử B2B, quản lý mối quan hệ đối tác và cổng thông tin chăm sóc bệnh nhân. Nhanh chóng triển khai các giải pháp Bolt đóng gói sẵn được xây dựng với kiến ​​thức và chuyên môn hàng đầu của các đối tác của chúng tôi.

#### Kết nối khách hàng của bạn: Cung cấp dịch vụ tốt bằng phần mềm cộng đồng mạnh mẽ cho phép bạn tạo ra những trải nghiệm phong phú, tự phục vụ.

##### Knowledge

* + - Giúp khách hàng tự giúp mình: Khách hàng có thể dễ dàng tìm ra câu trả lời của họ thông qua một thư viện các bài báo tri thức và Hỏi đáp. Bạn sẽ làm tăng sự hài lòng của khách hàng, giảm các cuộc gọi và email tới bàn hỗ trợ của bạn.
    - Tối đa hóa năng suất của đại lý: Các đại lý có thể dễ dàng tìm, truy cập và đưa ra câu trả lời đúng cho khách hàng. Các đại lý cũng có thể đóng góp vào cơ sở tri thức để đảm bảo rằng những câu trả lời tốt nhất luôn có thể tiếp cận được với cả nhóm.

##### Case Escalation

* + - Giúp khách hàng giúp đỡ lẫn nhau: Khách hàng có thể đăng câu hỏi cho cộng đồng và nhận được câu trả lời từ các đồng nghiệp và chuyên gia về chủ đề, nhanh chóng. Các câu trả lời tốt nhất tăng lên hàng đầu thông qua việc bỏ phiếu của người dùng.
    - Không có câu hỏi nào được trả lời: Với dịch vụ tự kết nối với Lightning Console for Service, những câu hỏi không được trả lời thông qua cộng đồng có thể được chuyển đến nhóm hỗ trợ của bạn.
    - Đảm bảo khách hàng nhận được sự trợ giúp mà họ cần: Các trường hợp có thể được tạo tự động dựa trên từ khóa, hoặc nếu một câu hỏi vẫn không được trả lời trong một khoảng thời gian nhất định.
    - Các đại lý có thể phản hồi lại với toàn bộ cộng đồng, hoặc cho các cá nhân: Các đại lý có thể trả lời trong cộng đồng, vì vậy tất cả đều có thể có lợi từ giải pháp. Đối với những trường hợp nhạy cảm hơn, nhân viên có thể trả lời riêng.

##### Engagement

* + - Cung cấp cho mỗi thành viên một điểm số cá nhân: Nền tảng tương tác khách hàng của chúng tôi giúp bạn dễ dàng thưởng cho các thành viên hoạt động trong cộng đồng. Tạo xếp hạng, huy hiệu và hệ thống tính điểm của chính bạn để tạo động lực cho sự tham gia.
    - Cho phép người dùng tạo huy hiệu: Người dùng có thể tạo huy hiệu riêng của họ, đó là một cách tuyệt vời để người dùng cảm ơn nhau về những đóng góp của họ, vì chủ động hoặc cho bất kỳ hoạt động nào khác họ muốn nhận ra.
    - Để các thành viên có chuyên môn đứng đầu. Trao quyền cho các thành viên để xác định và xác nhận các thành viên khác như là người quản lý các chủ đề.
    - Tuyên dương những người có ảnh hưởng và đóng góp hàng đầu: Phần mềm cam kết của khách hàng cho phép bạn tạo một bảng thành tích công khai để cảm ơn các thành viên về những đóng góp của họ.

##### E-commerce

* + - Tạo cơ hội cho người dùng mua: Đưa sản phẩm của bạn vào đúng nơi, vào đúng thời điểm có thể làm tăng sự hài lòng của khách hàng - và doanh thu của bạn. Kết nối với khách hàng khi họ đang khám phá và thảo luận về sản phẩm của bạn. Nếu họ thích những gì họ thấy, họ có thể mua chỉ với một cái nhấp chuột.
    - Cho phép khách hàng bán cho bạn: Hãy để khách hàng của bạn là nhà truyền bá sản phẩm lớn nhất của bạn. Các khuyến nghị của họ về các phụ kiện và nâng cấp là vô giá. Khi bạn cho phép họ mua trực tiếp trong các nhóm thảo luận, họ có thể giúp bạn tăng sản phẩm bán được, trở thành đối tác của bạn trong lợi nhuận.
    - Thiết lập cửa hàng một cách nhanh chóng và dễ dàng: Sắp có: Lightning Components từ các đối tác thương mại điện tử của chúng tôi sẽ có trên AppExchange. Bạn sẽ có thể xây dựng một trang web thương mại điện tử vào Community Cloud với tính năng kéo và thả dễ dàng bằng Community Builder.

##### Community Management

* + - Nhận thông tin chi tiết trong tầm tay bạn, nhanh chóng: Bảng điều khiển Lightning mới trong Bảng điều khiển Quản lý Cộng đồng giúp bạn hiểu cách khách hàng sử dụng cộng đồng. Đào sâu vào các lĩnh vực như nhận con nuôi và tương tác, nhóm, người dùng và chủ đề phổ biến nhất.

#### Tăng đối tác bán hàng: Đẩy nhanh các kênh bán hàng của bạn bằng cách kết nối trực tiếp với người bán lại, nhà phân phối và đối tác.

##### Sales Force Automation

* + - Giữ nguyên đồng bộ với đối tác: Chia sẻ khách hàng tiềm năng, tài khoản và địa chỉ liên hệ, cơ hội, và báo giá và đơn đặt hàng, để bạn và đối tác của bạn luôn được sắp xếp.

##### Data Sharing

* + - Quản lý truy cập và chia sẻ: Kiểm soát các quy tắc chia sẻ, quyền hạn vai trò và các khả năng quản trị được ủy quyền để đảm bảo rằng các đối tác chỉ truy cập vào thông tin họ cần.

##### Dashboards and Reports

* + - Kết nối bất kỳ dữ liệu nào với bất kỳ đối tác nào: Điền các trang tổng quan phân tích bằng dữ liệu từ bất kỳ nguồn nào - từ dữ liệu Salesforce vào dữ liệu bên ngoài - để bạn có thể chia sẻ thông tin phù hợp với đúng đối tác vào đúng thời điểm.
    - Giúp đối tác nhận được hiểu biết sâu sắc về kinh doanh: Wave for Community Cloud đảm bảo rằng các đối tác hiểu mọi khía cạnh của công việc kinh doanh của họ để họ có thể phát triển dễ dàng hơn.
    - Tập trung các đối tác vào những cơ hội tốt nhất: Cung cấp cho các đối tác thông tin chi tiết về những hoạt động nào có năng suất cao nhất, và những thoả thuận đã sẵn sàng để đóng. Khám phá dữ liệu tự phục vụ cho phép các đối tác tìm ra các cơ hội đúng đắn để bán và bán chéo.
    - Chia sẻ bảng điều khiển cá nhân: Cho phép đối tác truy cập vào bảng điều khiển Wave để giúp họ bán được nhiều hơn. Kiểm soát an toàn khả năng mở rộng và khả năng hiển thị của bất cứ điều gì bạn chia sẻ. Và bởi vì nó là một phần của nền tảng Salesforce, Wave for Community Cloud đảm bảo bạn đang sử dụng cùng một bảo mật và quyền bạn đã tin tưởng.

#### Trao quyền cho nhân viên: Nâng cao năng suất và sự tham gia của nhân viên với cộng đồng nội bộ.

##### Salesforce Files

* + - Tích hợp các tệp vào luồng kinh doanh: Salesforce Files là nơi các tập tin mà nhân viên cần họ nhất trong nhóm dự án hoặc đính kèm vào hồ sơ tài khoản, các chiến dịch tiếp thị, hoặc các trường hợp dịch vụ. Nhân viên có năng suất cao hơn trong cách họ bán, dịch vụ, thị trường và đổi mới bởi vì họ luôn có các tệp và thông tin họ cần.
    - Giữ đồng bộ hóa và di động: Với Tập tin Salesforce, bạn có thể giữ nguyên với đội của mình. Đồng bộ và chia sẻ an toàn các tệp trên bất kỳ thiết bị di động nào, đảm bảo rằng các tệp tin chính xác, cập nhật và có thể truy cập được từ bất kỳ vị trí nào. Với phần mềm đồng bộ hóa tệp từ Salesforce, các tệp tin có thể hành động, liên quan và dễ tiếp cận hơn.
    - Kết nối mọi tệp: Tập tin Kết nối mở khóa các tập tin từ kho bên thứ ba, làm cho chúng ngay lập tức di động và xã hội. Khách hàng có thể kết nối các tệp trong SharePoint với các quy trình kinh doanh của họ trong Salesforce. Tìm kiếm trên các kho lưu trữ trong đám mây hoặc trên cơ sở bằng một lệnh. Tìm đúng tệp trong lần đầu tiên.
    - Các tệp của bạn luôn an toàn và luôn sẵn có: Được xây dựng trên nền tảng Salesforce1, Tập tin Salesforce 100% doanh nghiệp đã sẵn sàng và hoàn toàn an toàn. Giờ đây, bạn có thể tương tác với tất cả các tệp của mình, từ bất kỳ thiết bị nào.

##### Groups

* + - Gặp ở cùng một nơi, bất cứ nơi nào: Thiết lập nhóm của riêng bạn để chia sẻ thảo luận, tệp và đề xuất.
    - Bạn không phải chia sẻ mọi thứ: Các nhóm riêng tư cho phép thảo luận về các chủ đề mà không thể nhìn thấy đối với phần còn lại của cộng đồng.
    - Hoặc thậm chí cho thấy tất cả mọi thứ: Nhóm không công khai là không hiển thị đối với phần còn lại của cộng đồng thông qua tìm kiếm hoặc các bài đăng công khai.

##### Topics

* + - Tìm kiếm đơn giản: Khám phá nội dung được thu thập từ bất kỳ chủ đề nào được thảo luận trong cộng đồng.
    - Tìm các kết nối phổ biến: Người dùng có thể đề xuất các bài đăng, tệp, nhóm và chuyên gia có liên quan về bất kỳ chủ đề nào với phần mềm cộng tác khách hàng từ Salesforce.
    - Theo dõi các chủ đề quan tâm: Luôn cập nhật về các cuộc thảo luận và nguồn lực của nhân viên mới nhất.

##### Chatter Collaboration

* + - Làm mọi thứ trong nguồn cấp dữ liệu: Theo kịp các dự án quan trọng, chủ đề và đội. Đăng các tệp, video, hình ảnh và các tài sản khác trực tiếp vào nguồn cấp dữ liệu, nơi các nhóm có thể làm việc cùng nhau về cơ hội bán hàng, các trường hợp dịch vụ và các chiến dịch tiếp thị. Thu thập kiến ​​thức về tổ chức tại một địa điểm duy nhất.
    - Tăng năng suất: Kết nối, tương tác và khuyến khích nhân viên làm việc hiệu quả trên toàn tổ chức bất kể vai trò hay vị trí. Hợp tác về cơ hội bán hàng, các trường hợp dịch vụ, chiến dịch và dự án với các ứng dụng nhúng và hành động tùy chỉnh.
    - Đẩy mạnh đổi mới: Cung cấp một diễn đàn để mọi người chia sẻ những hiểu biết sâu sắc và đưa ra những ý tưởng mới. Kết nối nhóm sản phẩm với phản hồi trực tiếp từ khách hàng về các chương trình, sản phẩm và chiến dịch. Tạo và chia sẻ cuộc thăm dò ngay lập tức để đánh giá những ý tưởng mới.
    - Chia sẻ kiến ​​thức: Chia sẻ kiến ​​thức, tệp và dữ liệu và kết nối với các chuyên gia từ khắp tổ chức của bạn bất kể vai trò hoặc vị trí của họ.

## Chatter: Mạng xã hội doanh nghiệp

### Chatter là gì?

* + Chatter có thể được sử dụng như một mạng nội bộ công ty hoặc thư mục của nhân viên. Mỗi nhân viên có một trang hồ sơ với thông tin về hình ảnh và công việc để giải thích vai trò của người lao động trong công ty, nhân viên báo cáo, nơi nhân viên làm việc và cách liên lạc với nhân viên. Nhân viên có thể "làm theo" cả người và tài liệu để hợp tác về cơ hội bán hàng, các trường hợp dịch vụ, chiến dịch, dự án và nhiệm vụ. Giống như Facebook và LinkedIn, Chatter cho phép người dùng quản lý nguồn cấp dữ liệu của họ và kiểm soát cách thức nhận được thông báo.
  + Chia sẻ kiến ​​thức chuyên môn, tệp và dữ liệu trên toàn công ty của bạn, vì vậy mọi người cùng nhau trao đổi.

### Tính năng:

#### Connect to Business Processes

* + Thực hiện bất kỳ quy trình kinh doanh nào về xã hội: Làm mọi thứ - từ bán hàng, dịch vụ và tiếp thị, đến chuỗi cung ứng và phát triển sản phẩm - xã hội.
  + Nhúng ứng dụng tùy chỉnh và bên thứ ba: Cho phép phê duyệt chi phí, xác minh tài liệu hoặc bất kỳ hành động nào khác.
  + Tích hợp bất kỳ bản ghi hoặc đối tượng vào nguồn cấp dữ liệu: Tích hợp cơ hội bán hàng, các trường hợp hỗ trợ, địa chỉ liên lạc, chiến dịch, và thậm chí các đối tượng tùy chỉnh.
  + Tạo hành động tùy chỉnh: Cho phép nhân viên hành động nhanh từ nguồn cấp dữ liệu.
  + Tích hợp dữ liệu từ bất kỳ hệ thống bên thứ ba nào: Cung cấp cho nhân viên thông tin họ cần, nơi họ cần.

#### Actions

* + Hãy hành động trong dòng chảy của kinh doanh: Hoạt động cấp dữ liệu cho phép nhân viên hành động ngay trong dòng chảy của doanh nghiệp - trên các nguồn cấp dữ liệu nhóm hoặc nguồn cấp dữ liệu kèm theo hồ sơ.
  + Hành động cục bộ. Hành động toàn cầu: Hành động của nhà xuất bản đặt các hành động phổ biến nhất ở đầu nguồn cấp dữ liệu trong một trình đơn thả xuống đơn giản. Tạo hành động tùy chỉnh và triển khai ngay trên bất kỳ thiết bị di động nào.
  + Tùy chỉnh ứng dụng để tăng tương tác: Cho phép nhân viên của bạn sử dụng các giao diện quen thuộc bất cứ nơi đâu mà họ đi với ứng dụng tùy chỉnh hoặc các ứng dụng của bên thứ ba.

#### Mobile

* + Theo dõi các nhóm, truy cập các tập tin, và bản ghi cập nhật: Theo dõi thảo luận nhóm và phát triển, truy cập tệp và bản cập nhật - tất cả từ trong Ứng dụng dành cho thiết bị di động Salesforce1.
  + Tạo ứng dụng di động hợp tác của riêng bạn: Sử dụng Salesforce Mobile SDK để tạo các ứng dụng dành cho thiết bị di động có tính cộng tác cao.
  + Truy cập nguồn cấp dữ liệu của bạn từ bất cứ đâu: Nhận nguồn cấp dữ liệu cá nhân của bạn ở mọi nơi - từ trình duyệt trên điện thoại di động trên bất kỳ thiết bị di động nào.

#### Groups

* + Có được mọi người trên cùng một trang: Chọn chính xác những ai có thể truy cập các tệp nhóm, danh sách thành viên và nguồn cấp dữ liệu.
  + Thảo luận cá nhân vẫn giữ riêng tư: Các nhóm tư nhân cho phép thảo luận các chủ đề mà không thể nhìn thấy đối với phần còn lại của cộng đồng.
  + Ngoại tuyến: Nhóm không công khai không hiển thị đối với phần còn lại của cộng đồng thông qua tìm kiếm hoặc các bài đăng công khai.

#### Topics

* + Trình bày nội dung cập nhật nhất về bất kỳ chủ đề nào được thảo luận trong cộng đồng. Chủ đề tự động thu thập các bài đăng và câu trả lời có liên quan, đề xuất các nhóm, chuyên gia, các tệp và các tài nguyên có liên quan khác.

#### Recommendations

* + Kết nối nhân viên với đồng nghiệp: Các nhóm được đề xuất là cách kết nối nhân viên với các đồng nghiệp có cùng sở thích và nhu cầu.
  + Nhận lời khuyên của chuyên gia: Kết nối nhân viên của bạn qua ranh giới tổ chức và văn phòng bằng các chuyên gia được đề xuất.
  + Cá nhân hoá nguồn cấp dữ liệu: Các tệp, bài báo và chủ đề được đề xuất sẽ được gửi đến nguồn cấp dữ liệu cá nhân của người dùng. Nội dung dựa trên sở thích đã được nêu và quan sát của họ.
  + Đặt người dùng của bạn lên hàng đầu: Trang tiểu sử rất phong phú với thông tin. Chúng hiển thị các lĩnh vực quan tâm của mỗi người dùng, cũng như xác nhận cho các lĩnh vực chuyên môn cụ thể và các huy hiệu nhận biết nhận được từ các thành viên khác.

#### Salesforce Files

* + Tích hợp các tệp vào luồng kinh doanh: Salesforce Files là nơi các tập tin mà nhân viên cần họ nhất trong nhóm dự án hoặc đính kèm vào hồ sơ tài khoản, các chiến dịch tiếp thị, hoặc các trường hợp dịch vụ. Nhân viên có năng suất cao hơn trong cách họ bán, dịch vụ, thị trường và đổi mới bởi vì họ luôn có các tệp và thông tin họ cần.
  + Giữ đồng bộ hóa và di động: Với Tập tin Salesforce, bạn có thể giữ nguyên với đội của mình. Đồng bộ và chia sẻ an toàn các tệp trên bất kỳ thiết bị di động nào, đảm bảo rằng các tệp tin chính xác, cập nhật và có thể truy cập được từ bất kỳ vị trí nào. Với phần mềm đồng bộ hóa tệp từ Salesforce, các tệp tin có thể hành động, liên quan và dễ tiếp cận hơn.
  + Kết nối mọi tệp: Tập tin Kết nối mở khóa các tập tin từ kho bên thứ ba, làm cho chúng ngay lập tức di động và xã hội. Khách hàng có thể kết nối các tệp trong SharePoint với các quy trình kinh doanh của họ trong Salesforce. Tìm kiếm trên các kho lưu trữ trong đám mây hoặc trên cơ sở bằng một lệnh. Tìm đúng tệp trong lần đầu tiên.
  + Các tệp của bạn luôn an toàn và luôn sẵn có: Được xây dựng trên nền tảng Salesforce1, Tập tin Salesforce 100% doanh nghiệp đã sẵn sàng và hoàn toàn an toàn. Giờ đây, bạn có thể tương tác với tất cả các tệp của mình, từ bất kỳ thiết bị nào.

# Productivity: Quip

* Tạo, chỉnh sửa, thảo luận và tổ chức công việc của nhóm - tất cả ở cùng một nơi.
* Làm việc tốt hơn và nhanh hơn theo nhóm: Cộng tác tạo và chỉnh sửa tài liệu, bảng tính và danh sách công việc ở một nơi tập trung.
* Làm việc cùng nhau bất cứ lúc nào, bất cứ lúc nào: Các nhóm hiện đại làm việc trên nhiều thiết bị dựa trên đám mây hàng ngày. Vì vậy, Quip - có nghĩa là bạn có thể chạy tất cả các dự án của công ty bạn ngay từ điện thoại hoặc máy tính bảng của bạn.
* Giao tiếp mà không có email: Trò chuyện, nhận xét và chỉnh sửa trực tiếp được tích hợp vào công việc của bạn. Bạn có thể thảo luận, sửa đổi và đưa ra quyết định cuối cùng ngay bên trong tài liệu - không yêu cầu "trả lời tất cả".
* Cộng tác dễ dàng ở mọi quy mô: Quip là một trung tâm cho công việc của nhóm bạn. Nó tổ chức nội dung, hợp lý hóa truyền thông và giữ mọi người cập nhật - cho dù bạn có một nhóm 10 hoặc 10.000.

# Marketing

## Marketing Cloud: Nền tảng marketing kĩ thuật số.

### Marketing Cloud là gì?

* + Cá nhân hoá tiếp thị qua email theo quy mô: Xây dựng và quản lý bất kỳ loại chiến dịch email. Sử dụng CRM và các dữ liệu khác để cá nhân hoá làm tăng sự tham gia. Tự động hóa tiếp thị để tăng cường khả năng của bạn và tiếp cận khách hàng bằng tin nhắn có liên quan.
  + Tương tác với tin nhắn di động: Sử dụng SMS, MMS, thông báo và nhắn tin nhóm để tiếp cận khách hàng mọi lúc mọi nơi. Đi qua kênh và mở rộng chiến lược tiếp thị kỹ thuật số của bạn bằng cách thêm điện thoại di động vào email và các chiến dịch xã hội của bạn.
  + Hướng dẫn những kinh nghiệm xã hội đặc biệt: Kết nối xã hội với tiếp thị, bán hàng và dịch vụ với các công cụ tiếp thị truyền thông xã hội. Nghe, tương tác, xuất bản và phân tích dữ liệu từ hơn một tỷ nguồn và tự động hóa luồng công việc xã hội.
  + Quản lý quảng cáo: Kích hoạt dữ liệu khách hàng của bạn để kích hoạt tất cả quảng cáo kỹ thuật số và quản lý các chiến dịch quảng cáo. Tăng cường thu hút khách hàng mới, thu hút lại khách hàng không hoạt động và liên kết quảng cáo với mọi kênh.
  + Dự đoán đúng nội dung trên web: Tạo trang đích. Theo dõi hành vi của khách truy cập, cung cấp nội dung web được cá nhân hóa và kích hoạt email theo thời gian thực. Tăng chuyển đổi, tỷ lệ nhấp chuột và giá trị đặt hàng.
  + Cải thiện tiếp thị với dữ liệu của mọi người: Tìm giá trị trong mỗi tương tác của khách hàng. Thu thập, thống nhất và kích hoạt dữ liệu khách hàng từ mọi nơi - sau đó khai thác nó để tạo ra nội dung, thương mại và quảng cáo có liên quan và hiệu quả hơn.
  + Sắp xếp tiếp thị và bán hàng để thúc đẩy kết quả: Sử dụng tiếp thị để lưu trữ quy trình của bạn với các khách hàng tiềm năng có chất lượng cao. Trao quyền cho việc bán hàng để kết nối với khách hàng nhanh hơn và chuẩn bị tốt hơn. Hiểu được ROI tiếp thị của bạn và tối đa hóa những nỗ lực của bạn bằng phân tích tiên tiến.

### Channels

* + Cá nhân hóa trải nghiệm của khách hàng qua mọi kênh với Marketing Cloud.

#### [Email Studio](https://www.salesforce.com/ap/products/marketing-cloud/channels/email-marketing-solutions/)

* + Email là nền tảng để xây dựng 1-to-1 Customer journey. Với Marketing Cloud, nhà tiếp thị có thể sử dụng dữ liệu CRM để xây dựng các chiến dịch từ tiếp thị email cơ bản sang các tin nhắn phức tạp 1-to-1.
    - Cung cấp nội dung thông minh và gợi ý: Sử dụng phần mềm tiếp thị qua email với hàng trăm tính năng - chẳng hạn như kéo và thả các công cụ nội dung - để tạo email hấp dẫn. Với các khối nội dung động để cá nhân hóa, nội dung dự đoán được hỗ trợ bởi Einstein và trình kích hoạt sự kiện được xác định trước, các nhà tiếp thị có thể tự động hóa các thông điệp có liên quan theo customer journey.
    - Theo dõi và tối ưu hóa chiến dịch email: Giữ các tab trên mỗi chiến dịch email và thông báo giao dịch với theo dõi thời gian thực và báo cáo đồ họa. Tận dụng tối đa mọi email và tăng ROI với các tính năng kiểm thử A / B được tích hợp sẵn, khả năng tiên đoán được tích hợp và các công cụ phân phối email hàng đầu.
    - Khả năng quy mô: Cho dù xây dựng các chiến dịch quảng cáo cơ bản hoặc chiến lược tiếp thị đa ngành phức tạp, bạn sẽ không bao giờ vượt quá được mục tiêu tiếp thị. Từ việc gửi hàng triệu email trong vài phút, để thêm các kênh truyền thông khách hàng mới vào chiến lược thương hiệu của bạn, chúng tôi có thể giúp bạn.
    - Kết nối dễ dàng: Kết nối Marketing Cloud với Sales Cloud and Service Cloud để kết hợp các nhà cung cấp dịch vụ email tốt nhất, tiếp thị kỹ thuật số đẳng cấp thế giới và các công nghệ CRM. Xây dựng một quan điểm duy nhất của khách hàng và mang lại hiệu quả hơn, giao tiếp cá nhân.
    - Gửi email hiệu quả: Khách hàng của bạn tương tác với email hàng ngày - và họ mong đợi thông tin liên lạc kịp thời từ bạn. Tiếp cận khách hàng luôn luôn kết nối của bạn với nền tảng tiếp thị email mạnh mẽ của Marketing Cloud.
    - Nhắm mục tiêu đến khách hàng của bạn. Nhắn tin liên quan không phải là một lựa chọn - đó là một điều cần thiết. Dễ dàng lọc cơ sở người đăng ký của bạn để gửi các thư điện tử được nhắm mục tiêu dựa trên bất kỳ dữ liệu khách hàng nào, bao gồm mọi tương tác với thương hiệu của bạn.

#### [Mobile Studio](https://www.salesforce.com/ap/products/marketing-cloud/channels/mobile-marketing-software/)

* + - Tương tác qua tin nhắn di động: Thu hút khách hàng vào thời điểm này, gửi thông báo thời gian thực và cung cấp thông báo giao dịch với phần mềm tiếp thị trên điện thoại di động. Tạo tin nhắn di động - từ vé điện thoại di động và phiếu giảm giá đến các bản cập nhật và khảo sát dịch vụ khách hàng - bằng các mẫu SMS và MMS sẵn sàng và giao diện kéo và thả.
    - Tăng tương tác ứng dụng trên điện thoại di động. Khách hàng của bạn có hàng chục ứng dụng cạnh tranh cho sự chú ý của họ. Tăng sự tương tác của ứng dụng và thúc đẩy thương mại di động với thông báo đẩy được nhắm mục tiêu và tích hợp với các kênh phân phối khác.
    - Sử dụng công nghệ định vị địa lý. Kích hoạt các tương tác đúng thời gian và địa điểm, nâng cao hành trình của khách hàng bằng trải nghiệm di động cá nhân - chẳng hạn như đèn hiệu - gắn kết khi khách hàng của bạn nằm trong phạm vi địa lý được nhắm mục tiêu.
    - Tạo các cuộc trò chuyện 1 đến 1 trên các ứng dụng nhắn tin nhóm. Hàng triệu khách hàng trên toàn cầu đang tham gia vào các ứng dụng nhắn tin nhóm, chẳng hạn như LINE. Các nhà tiếp thị có thể tạo ra các chiến dịch trên các ứng dụng này với GroupConnect, một giải pháp tiếp thị di động mới mở rộng các cuộc hành trình của khách hàng vào việc nhắn tin nhóm.
    - Kết nối thiết bị. Phía sau mỗi thiết bị là khách hàng. Và với các thiết bị được kết nối, các đường nối giữa thế giới vật lý và kỹ thuật số giao nhau. Tiếp thị Mây cho phép các nhãn hiệu cung cấp các giải pháp được kết nối phản ứng trực tuyến và ngoại tuyến với khách hàng theo thời gian thực với thông điệp phù hợp trong đúng ngữ cảnh.
    - Quản lý vòng đời thiết bị di động. Chạy chiến dịch tiếp thị qua điện thoại di động qua kênh với Tiếp thị đám mây và quản lý mọi khía cạnh của hành trình của khách hàng bằng cách suy nghĩ đầu tiên về điện thoại di động. Thực hiện các chiến dịch di động tự động với Journey Builder và phân khúc đối tượng của bạn cho những thông điệp có liên quan cao với Trình tạo đối tượng.
    - Xây dựng trên các API mạnh mẽ. Tạo và tự động hoá các giải pháp tiếp thị di động tùy chỉnh - chẳng hạn như các cảnh báo cuộc hẹn được cá nhân hoá, xác nhận đơn đặt hàng và cập nhật về du lịch - với API di động. Tạo sức mạnh tương tác tức thì với khách hàng của bạn bằng cách tích hợp dữ liệu CRM, phân tích tiếp thị và phần mềm kinh doanh khác với các chiến dịch trên điện thoại di động.

#### [Social Studio](https://www.salesforce.com/ap/products/marketing-cloud/channels/social-media-marketing/)

* + Sử dụng tiếp thị truyền thông xã hội để lắng nghe, phân tích, xuất bản và tham gia qua các mạng. Căn chỉnh các dịch vụ tiếp thị, dịch vụ khách hàng và bán hàng của bạn lên các mối quan hệ với khách hàng.
    - Nghe và phân tích. Nghe các cuộc hội thoại từ hơn 650 triệu nguồn khác nhau bằng công cụ nghe xã hội. Khám phá những gì người tiêu dùng đang nói về thương hiệu, sản phẩm và đối thủ cạnh tranh của bạn. Khám phá các chủ đề thịnh hành và các cuộc đối thoại có ảnh hưởng - sau đó sử dụng thông tin đó để thông báo cho các quyết định tiếp thị của bạn.
    - Lập kế hoạch và xuất bản. Lập kế hoạch, thực hiện và theo dõi các chiến dịch quảng cáo truyền thông xã hội. Tùy chỉnh và tạo ra nội dung của bạn từ nhiều nguồn, đồng thời bảo vệ thương hiệu của bạn bằng các quy tắc phê duyệt có thể định cấu hình và đường mòn kiểm toán đầy đủ. Quản lý chiến lược xã hội, điều chỉnh chiến dịch và thúc đẩy nhận thức xã hội trên các nhóm phân phối.
    - Tham gia và kết nối. Đáp lại khách hàng của bạn một cách kịp thời với nội dung hấp dẫn. Theo dõi kênh xã hội đã sở hữu của bạn và tham gia các cuộc trò chuyện ở quy mô lớn. Tổ chức các cuộc thảo luận và chủ đề và tự động dán nhãn, phân loại và chỉ định bài viết để định tuyến và ưu tiên công việc giữa các nhóm.
    - Quản lý chiến lược xã hội của bạn từ bất kỳ thiết bị nào. Chuyển đổi trải nghiệm của khách hàng bằng cách kết nối xã hội với Nền tảng thành công của khách hàng để có một cái nhìn thống nhất về mọi khách hàng. Các nhóm bán hàng và dịch vụ có thể giao lưu với người hâm mộ và người theo dõi một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn trên kênh lựa chọn của khách hàng.
    - Kết nối trực tiếp với Customer Success Platform. Mở rộng việc lắng nghe, phân tích, tiếp thị nội dung và tương tác xã hội trên toàn bộ Customer Success Platform. Sử dụng những hiểu biết xã hội để thúc đẩy các quyết định tiếp thị. Đáng ngạc nhiên và làm hài lòng khách hàng bằng dịch vụ chăm sóc khách hàng xã hội. Tìm và kết nối với khách hàng mới nhanh hơn với thế hệ lãnh đạo xã hội.

#### [Advertising Studio](https://www.salesforce.com/ap/products/marketing-cloud/channels/social-advertising-solutions/)

* + - Kích hoạt dữ liệu khách hàng của bạn trên tất cả các kênh. Sử dụng dữ liệu khách hàng từ nhiều nguồn - bao gồm sự tương tác qua email, tương tác qua SMS và điện thoại di động và mua hàng trên trang web của bạn - để tiếp cận khách hàng và đối tượng địa vị trên Facebook, Google, Instagram, Twitter, điện thoại di động và hiển thị một cách an toàn.
    - Quản lý chiến dịch quảng cáo theo quy mô. Quản lý chiến dịch quảng cáo ở quy mô được cung cấp bởi dữ liệu khách hàng trong Salesforce. Khởi chạy quảng cáo trực tiếp từ Builder của Hành trình và quản lý thế hệ lãnh đạo cuối cùng với Salesforce và Facebook.

#### [Web Studio](https://www.salesforce.com/ap/products/marketing-cloud/channels/web-marketing-data/)

* + Các công cụ tiếp thị trên web giúp tạo các trang web đẹp và năng động và nội dung được cá nhân hoá. Theo dõi mọi hành động mà khách hàng của bạn thực hiện, theo thời gian thực, để làm cho những hiểu biết sâu sắc có thể hành động được.
  + Tạo trang web động và trang đích: Phát triển danh sách email của bạn, tăng doanh số bán hàng trực tuyến hoặc quảng bá các ưu đãi đặc biệt với CloudPages. Làm việc từ một trải nghiệm duy nhất để tạo ra nội dung phản ánh thương hiệu của bạn và luôn phù hợp trên các trang đích, microsites, tab trên Facebook, ứng dụng dành cho thiết bị di động và hơn thế nữa, đảm bảo trải nghiệm khách hàng liền mạch.
  + Cung cấp trải nghiệm web được cá nhân hóa và dự đoán: Sử dụng Công cụ Cá nhân hóa được cung cấp bởi Salesforce Einstein để biến các trang web tĩnh thành trải nghiệm động với nội dung được cá nhân hoá và các đề xuất tiên đoán phù hợp với từng khách hàng dựa trên hành vi và thuộc tính của họ.
  + Theo dõi tương tác và hiểu rõ hơn. Nhận thông tin chi tiết để giúp thông báo trang web của bạn và chiến lược tiếp thị kỹ thuật số rộng hơn của bạn với bảng điều khiển trung tâm tiếp thị và phân tích web và điện thoại di động gốc.

### Platform

#### [Journey Builder](https://www.salesforce.com/ap/products/marketing-cloud/platform/digital-marketing-optimization/)

* + Lắng nghe những tín hiệu của khách hàng: Sử dụng các giải pháp tiếp thị kỹ thuật số để kích hoạt các hành trình cá nhân dựa trên hành vi, sở thích của khách hàng hoặc bất kỳ điểm dữ liệu nào. Trả lời tự động tương tác như mua hàng, nhấp chuột và email mở ra. Hướng dẫn khách hàng theo đúng con đường dựa trên hành vi hiện tại hoặc được dự đoán của họ.
  + Kết nối trải nghiệm của khách hàng: Cung cấp các chuyến đi của khách hàng không liên tục, cá nhân hóa qua các kênh, thiết bị và các chức năng kinh doanh. Sử dụng email, SMS, thông báo đẩy, quảng cáo, web và ứng dụng để tiếp cận khách hàng trên tất cả các kênh kỹ thuật số. Kết hợp các hoạt động bán hàng và dịch vụ ngay trong cuộc hành trình như là một phần của giải pháp CRM số một thế giới.
  + Phân tích ở từng bước: Xác định mục tiêu cụ thể và đo lường mọi thứ từ CTR, thời gian, kênh, chuyển đổi và hơn thế nữa. Đánh giá sự tiến bộ của bạn, và tối ưu hóa khi bạn đi - thúc đẩy kết quả thật.

#### [Audience Builder](https://www.salesforce.com/ap/products/marketing-cloud/platform/audience-builder/)

* + Xây dựng một cái nhìn duy nhất về khách hàng của bạn: Sử dụng tất cả dữ liệu của bạn từ bất kỳ nguồn nào - như Dữ liệu đám mây Bán hàng và Dịch vụ đám mây dữ liệu, phân tích web và thậm chí cả dữ liệu ngoại tuyến - để mở rộng quan điểm của bạn về khách hàng.
  + Làm cho dữ liệu phức tạp có thể quản lý: Chuyển đổi dữ liệu thô thành các kích thước thân thiện với nhà tiếp thị. Nhanh chóng tìm và sử dụng các thuộc tính quan trọng để cá nhân hoá các cuộc trò chuyện của khách hàng ở mọi kích cỡ và bất kỳ kênh nào.
  + Phân đoạn với tính năng kéo và thả: Lọc dữ liệu từ nhiều nguồn ngay lập tức để tăng cường phân khúc khách hàng. Gửi thông điệp được cá nhân hoá thực sự dựa trên lịch sử mua hàng, hoạt động duyệt web, thuộc tính khách hàng và nhiều hơn nữa cho đối tượng được nhắm mục tiêu chính xác.
  + Khám phá những cơ hội mới: Sử dụng một phương pháp tiếp cận dựa trên kích thước để phát hiện các xu hướng và cơ hội nhanh hơn. Xác thực đối tượng mới ngay lập tức và thu hút khách hàng vào đúng thời điểm dọc theo hành trình của khách hàng.
  + Nhắm mục tiêu các đối tượng thông minh: Sử dụng các điểm dự báo, được cung cấp bởi Salesforce Einstein để thu hút khách hàng dựa trên những gì họ sẽ làm tiếp theo, chứ không phải những gì họ đã làm trong quá khứ.

#### [Personalisation Builder](https://www.salesforce.com/ap/products/marketing-cloud/platform/predictive-internet-intelligence/)

* + Infer sở thích của khách hàng: Quan sát các nhấp chuột và hành động của khách hàng để xây dựng hồ sơ hành vi cho từng cá nhân mô hình nội dung và thị hiếu của sản phẩm.
  + Dự đoán đúng nội dung: Tự động xác định nội dung hoặc sản phẩm tốt nhất tiếp theo cho bất kỳ ai. Kết hợp hồ sơ của khách hàng với các thuật toán học máy được hỗ trợ bởi Salesforce Einstein.
  + Tạo trải nghiệm cá nhân: Tương tác từ 1 đến 1, tự động phân phối nội dung tiên đoán qua email, web hoặc ứng dụng dành cho thiết bị di động.

#### [Content Builder](https://www.salesforce.com/ap/products/marketing-cloud/platform/content-marketing-optimization/)

* + Quản lý chia sẻ nội dung: Tạo, quản lý và theo dõi nội dung trên tất cả các kênh kỹ thuật số của bạn từ một vị trí duy nhất để tìm kiếm, phân loại và lọc nội dung của bạn dễ dàng hơn. Chỉ định các thẻ, hiệp hội chiến dịch và chủ sở hữu cho nội dung của bạn. Sử dụng chức năng tìm kiếm nhanh để tìm nội dung một cách nhanh chóng.
  + Dự đoán nội dung tốt nhất tiếp theo: Xây dựng cấu hình sở thích của khách hàng, sau đó sử dụng các thuật toán tinh vi để xác định và cung cấp nội dung tốt nhất, cung cấp hoặc sản phẩm cho từng cá nhân trên các kênh, tự động và ngay lập tức.
  + Dễ dàng tạo nội dung tuyệt vời: Thiết kế và xây dựng thông điệp nội dung thông minh với các khối nội dung thông minh kéo và thả và mẫu được tối ưu hóa cho điện thoại di động trong trình chỉnh sửa nội dung thân thiện với người dùng. Theo dõi khi bạn xây dựng với chức năng xem trước liên tục. Tạo một lần và phân phối ở mọi nơi.

#### [Analytics Builder](https://www.salesforce.com/ap/products/marketing-cloud/platform/customer-data-platform/)

* + Theo dõi sự tham gia đang diễn ra. Theo dõi hành vi của khách truy cập trang web và ứng dụng dành cho thiết bị di động của bạn và khám phá thông tin chi tiết mới bằng các gạch có thể định cấu hình như vị trí của khách truy cập, điều khoản tìm kiếm trang web và giá trị giỏ hàng bị bỏ rơi.
  + Phân tích email và báo cáo: Sử dụng báo cáo qua email để hiểu mở, nhấp chuột, hủy đăng ký và hơn thế nữa cho từng chiến dịch của bạn và chia sẻ chúng với đồng nghiệp của bạn. Tận dụng báo cáo tùy chỉnh mạnh mẽ để hiểu các số liệu nâng cao như tương tác của khán giả theo thời gian, ngày gửi hàng có hiệu quả tốt nhất và hơn thế nữa.
  + Hình dung các báo cáo và thực hiện hành động kịp thời: Báo cáo hiển thị dưới dạng biểu đồ thanh, biểu đồ tròn, lô phân tán hoặc lưới nhiệt. Khám phá các mẫu và xu hướng với định dạng có điều kiện, thanh dữ liệu, mũi tên xu hướng hoặc lọc mạnh mẽ. Với theo dõi thời gian thực và báo cáo tập trung, phản hồi dữ liệu và kết quả kiểm tra ngay lập tức.
  + Đạt được những hiểu biết tiên đoán: Với Salesforce Einstein, hãy khám phá những hiểu biết mới trong dữ liệu của bạn với các phân tích tiên đoán. Đánh giá khách hàng dựa trên khả năng tham gia, mua hàng hoặc hủy đăng ký và xem chính xác những hành vi nào đang thúc đẩy hành động của họ.

#### [Marketing Cloud Connect](https://www.salesforce.com/ap/products/marketing-cloud/platform/integrated-marketing/)

* + Đẩy mạnh tất cả dữ liệu Salesforce: Truy cập tất cả dữ liệu khách hàng Salesforce của bạn và đưa nó vào hoạt động ngay lập tức. Tạo một chế độ xem 360 độ của mỗi khách hàng và gửi thông điệp tùy chỉnh trên mọi tương tác - trong bất kỳ giai đoạn nào trong vòng đời của khách hàng.
  + Truyền cảm hứng cho tương tác ở mọi điểm tiếp xúc. Tạo một mối quan hệ liền mạch cho khách hàng của bạn, bất kể họ đang tương tác với tổ chức của bạn như thế nào. Các hoạt động kích hoạt kết nối các tương tác giữa Sales Cloud, Service Cloud, và xa hơn - trực tiếp từ Cloud Marketing.
  + Bất kỳ cuộc hành trình là có thể: Tạo trải nghiệm liền mạch cho khách hàng, nhân viên, đối tác của bạn và hơn thế nữa. Ví dụ, trên một nhà thầu mới, hướng dẫn khách hàng thông qua một mối quan tâm dịch vụ, hoặc mở các nhân viên thông qua thay đổi lợi ích.
  + Truy cập dữ liệu của bạn một cách dễ dàng. Thu thập dữ liệu từ toàn bộ Nền tảng thành công của khách hàng và thực hiện nó ngay lập tức và tự động - ngay cả khi nó làm mới và phát triển. Tạo hình ảnh hoàn chỉnh của từng khách hàng như trước đây và thông báo trên tất cả các kênh và thiết bị có nội dung liên quan hơn.

### Data Management Platform

#### Tạo hồ sơ dữ liệu hoàn chỉnh: Kết hợp tất cả dữ liệu của bạn từ bất kỳ nguồn nào để cung cấp trải nghiệm tiếp thị có liên quan hơn.

* + Thu thập tất cả dữ liệu khách hàng: Giải phóng sức mạnh của DMP duy nhất thu thập, lưu trữ và thống nhất dữ liệu vượt xa quảng cáo.
  + Phân loại đối tượng của bạn chính xác hơn: Sử dụng máy học và trí thông minh nhân tạo để xác định và tiếp cận đối tượng mục tiêu của bạn hiệu quả hơn và hiệu quả hơn.
  + Tiếp cận khách hàng của bạn - dù họ ở đâu: Sử dụng biểu đồ thiết bị lớn nhất thế giới để hiểu được dấu chân duy nhất của khách hàng trên tất cả các điểm tiếp xúc và cung cấp các tin nhắn được cá nhân hoá và có liên quan trong thời điểm hoàn hảo.
  + Kích hoạt dữ liệu của bạn ở mọi nơi: Cho phép dữ liệu của bạn thông báo chiến lược của bạn trên mọi điểm tiếp xúc để tạo trải nghiệm quảng cáo, thương mại và nội dung tốt hơn.

#### Khám phá mới: Đáp ứng các tín hiệu và nguồn dữ liệu mới để xác định đối tượng mới.

* + Phân loại khách hàng của bạn thông minh hơn: Sử dụng AI để phân tích hàng tỷ tín hiệu dữ liệu trên tất cả các thuộc tính và hành động của khách hàng để phát triển các đối tượng mục tiêu mới.
  + Đạt được thông tin chi tiết giúp thúc đẩy kết quả: Phân tích các thuộc tính dữ liệu mức sự kiện không giới hạn để hiểu các hành trình tiêu dùng thúc đẩy chiến dịch nâng cao.
  + Thời gian hoàn hảo của khách hàng hành trình: Căn cứ vào nhịp độ của trải nghiệm của khách hàng về dữ liệu, và biết thời gian hoàn hảo để tham gia.
  + Lấy dữ liệu khoa học như một dịch vụ (DSaaS): Khám phá những hiểu biết trước đây không được chú ý bằng cách thực hiện phân tích khoa học dữ liệu tinh vi trên các tập dữ liệu lớn với Einstein.

## Pardot: B2B Marketing Automation

### Grow faster with smarter engagement.

* + Thêm dữ liệu trong tầm tay bạn giúp bạn kết nối và gần gũi với khách hàng: Truy cập vào các tương tác tiếp thị, bao gồm nhiều điểm dẫn đầu, ngay trong Lightning giúp bạn xác định được khách hàng tiềm năng của mình. Nhắm mục tiêu mỗi khách hàng bằng cách tiếp cận cá nhân.
  + Hợp nhất bán hàng và tiếp thị với Salesforce Engage. Bán hiệu quả hơn bao giờ hết, trong văn phòng hoặc trên đường đi. Cho phép bán hàng để dẫn dắt cuộc trò chuyện với một thư viện nội dung được quảng cáo tiếp thị có thể triển khai chỉ bằng một cú nhấp chuột.
  + Cải thiện tốc độ theo dõi bằng cảnh báo thời gian thực: Nhận thông báo tự động về hoạt động khách hàng tiềm năng - theo thời gian thực thông qua Salesforce CRM hoặc Salesforce1 Mobile App.

### Generate high-quality leads.

* + Thu thập khách hàng tiềm năng với các biểu mẫu và trang đích: Xây dựng các trang và hình thức đích tùy chỉnh với các trình xây dựng kéo và thả trực quan. Tự động đặt các biểu mẫu để kích hoạt thông báo, số điểm tăng và hơn nữa khi chuyển đổi.
  + Kết nối nhanh hơn với tiếp thị email cá nhân: Tạo danh sách được phân chia theo các yêu cầu kỹ thuật chính xác của bạn. Gửi đúng thông điệp cho đúng người vào đúng thời điểm bằng trình chỉnh sửa email trực quan của Pardot.
  + Tối ưu hóa email của bạn cho hộp thư đến: Cuối cùng hiểu được nội dung nào phù hợp nhất với người nhận email của bạn - và đảm bảo rằng thư của bạn đạt đến nhãn hiệu của họ - với kiểm thử A / B email và phân tích SPAM.
  + Cá nhân hóa trải nghiệm mua hàng: Tự động thay đổi email và nội dung trang web dựa trên điểm, cấp bậc, ngành, vị trí công việc và hơn thế nữa.

### Build meaningful relationships

* + Thu hút khách hàng bằng các chiến dịch động, cá nhân hóa: Xây dựng chiến dịch tương tác tùy chỉnh thích ứng với tín hiệu mua của từng khách hàng và di chuyển chúng qua đường ống nhanh hơn.
  + Tạo sự tự tin: Trực quan lập bản đồ chiến dịch của bạn, kiểm tra từng tương tác trước khi hiểu được trải nghiệm của khách hàng và thực hiện các điều chỉnh dễ dàng.
  + Chỉ định khách hàng tiềm năng vào đúng thời điểm - tự động: Hoàn thiện tiếp thị để bán hàng handoff và tiếp cận với đúng khách hàng vào đúng thời điểm với xây dựng trong các quy tắc kinh doanh, bán hàng cảnh báo và kích hoạt nhiệm vụ.

### Calculate marketing ROI

* + Tăng thêm doanh thu với báo cáo khả thi: Báo cáo trực quan và Wave tùy chỉnh cho bảng điều khiển Tiếp thị B2B cho phép người dùng lướt sâu vào dữ liệu và trao quyền cho họ để có được thông tin chi tiết về hiệu suất chiến dịch để tối đa hóa các nỗ lực tiếp thị. Xem thành công trong ngữ cảnh, vì vậy bạn có thể điều chỉnh và cải tiến ngay lập tức.
  + Đo lường thành công chiến dịch bán hàng: Dễ dàng giám sát và kiểm soát thành công của chiến dịch Salesforce Engage với bảng điều khiển đồ họa tương tác. Xác định email và mẫu hiệu suất hàng đầu với các chỉ số tương tác chính.
  + Hiểu được sức khoẻ và vận tốc của kênh bán hàng: Báo cáo Mức độ tương tác và Vòng đời cung cấp quan điểm cấp cao về sức khoẻ chu kỳ bán hàng - và cho bạn thấy triển vọng đang bị kẹt trong kênh.

# Platform: Salesforce Platform

## Tổng quan:

Xây dựng xung quanh khách hàng bằng các ứng dụng hỗ trợ AI để tạo ra những trải nghiệm tuyệt vời.

### Mở rộng giải pháp CRM của bạn:

Mở khóa sức mạnh của dữ liệu Salesforce của bạn với các ứng dụng tùy chỉnh và luồng công việc thông minh. Xây dựng bảng tổng kết doanh số dự báo quy trình công việc dịch vụ thông minh và hơn thế nữa.

### Chuyển đổi CNTT với nền tảng điện toán đám mây đáng tin cậy nhất:

Sử dụng đám mây an toàn nhất thế giới đi kèm với ba nâng cấp một năm mà không phá vỡ tuỳ chỉnh. Bây giờ CNTT có thể tập trung vào những gì quan trọng: sự đổi mới.

### Thu hút nhân viên bằng ứng dụng cho mọi người:

Nhanh chóng xây dựng các ứng dụng nhân viên hỗ trợ AI tự động hóa quy trình kinh doanh và cung cấp cho mọi nhân viên một quan điểm của khách hàng.g.

### Tạo trải nghiệm tuyệt vời cho khách hàng:

Thu hút khách hàng bằng các ứng dụng đẹp được cá nhân hoá kết nối với Salesforce. Tạo ứng dụng bằng bất kỳ ngôn ngữ nào mà nhà phát triển của bạn muốn với AI có sẵn. Ngay cả khi kết nối với IoT.

## Sử dụng làm gì?

### Xây dựng trải nghiệm của khách hàng: Tạo cho khách hàng có sự trải nghiệm phong phú hơn, sâu sắc hơn.

* Khi bạn xây dựng các ứng dụng khách hàng phong phú hơn, hấp dẫn hơn, bạn sẽ tạo cho khách hàng có trải nghiệm sâu sắc. Và khi bạn kết nối các ứng dụng này với tất cả dữ liệu Salesforce của mình, bạn sẽ tạo ra mối quan hệ tốt với khách hàng thúc đẩy doanh thu, cung cấp dịch vụ ưu việt và dự đoán nhu cầu.
* Tái tạo lại trang web: Trang chủ của bạn chỉ là sự khởi đầu. Với Salesforce Platform bạn có thể tạo những trải nghiệm trực tuyến kết nối với khách hàng theo những cách mới. Xây dựng các ứng dụng nâng cao trải nghiệm trong cửa hàng khi khách hàng mua sắm. Tạo các trang web đích cung cấp cho những trải nghiệm đơn lẻ. Khởi tạo thương hiệu quảng cáo giới thiệu sản phẩm các sự kiện theo mùa và hơn thế nữa.
* Tạo mối quan hệ sâu sắc với khách hàng: Hãy tưởng tượng dịch vụ khách hàng với các ứng dụng cho phép bệnh nhân bàn bạc, thảo luận với bác sĩ của mình hay người mua sắm có thể vui vẻ thích thú với những trải nghiệm mua sắm của chính bản thân và tất cả những fan hâm hộ thể thao có thể kết nối với nhau
* Tạo trải nghiệm di động phong phú hơn: Các ứng dụng di động tốt nhất không chỉ là một giao diện đẹp. Khi bạn xây dựng trên nền tảng Salesforce bạn có thể tạo ra các ứng dụng di động khách hàng có thể tùy chỉnh hoàn chỉnh - được định hướng bởi dữ liệu thời gian thực của khách hàng - giống với thương hiệu của bạn.
* Chào đón khách hàng với ý thức cộng đồng: Giúp khách hàng có thể tự giúp mình - và với nhau - với các cộng đồng mang lại trải nghiệm phong phú tự phục vụ. Xây dựng mối quan hệ khách hàng sâu sắc hơn với sự tương tác trực tiếp của khách hàng. Cho phép khách hàng phản hồi trực tiếp và chia sẻ đối với thương hiệu và sản phẩm của bạn.

### Xây dựng ứng dụng mobile:

Chuyển đổi mọi phần của doanh nghiệp của bạn bằng các ứng dụng dành cho thiết bị di động. Làm cho nhân viên hiệu quả hơn, khách hàng kết nối nhiều hơn và các đối tác thành công hơn.

* Field Ops: Giữ các hoạt động hiệu quả hơn - và đáp ứng hơn - với các ứng dụng trên điện thoại di động giúp nhân viên giải quyết vấn đề ngay tại chỗ. Ngay cả nhân viên ở các địa điểm xa cũng có thể thực hiện quản lý và thực hiện đơn đặt hàng hoặc truy cập thông tin bảo hành và theo dõi các giao hàng.
* Nhân sự: Nếu bạn muốn thuê - và giữ lại - là tốt nhất và sáng giá nhất bạn cần phải thu hút nhân viên ở mọi bước trong vòng đời của họ từ tuyển dụng đến tuyển sinh để đào tạo. Tìm hiểu cách các ứng dụng xã hội nhân sự trên điện thoại di động có thể tăng sự cam kết của nhân viên.
* Các hoạt động: Giữ tất cả các thành phần kết nối trong doanh nghiệp của bạn chạy trơn tru là một nhiệm vụ khó khăn. Với các ứng dụng phù hợp mọi thứ từ chuỗi cung ứng đến hàng tồn kho đều có thể truy cập đến bất kỳ nhân viên nào ngay từ thiết bị di động của họ. Và khi bạn thêm ứng dụng để quản lý dự án bạn có thể tận dụng sức mạnh của cộng tác xã hội để nâng cao năng suất.
* Bán lẻ: Giờ đây bạn có thể tạo trải nghiệm mua sắm cá nhân tùy chỉnh hơn và cá nhân hơn bằng cách xây dựng các ứng dụng tùy chỉnh thu hút khách hàng của bạn nơi họ dành nhiều thời gian hơn để mua sắm - trên điện thoại di động và ứng dụng của nhân viên cung cấp thông tin khách hàng đầy đủ trong tay của các thành viên trong nhóm khi khách hàng ghé thăm cửa hàng.
* Khoa học đời sống: Dữ liệu là huyết mạch của khoa học sự sống làm cho ứng dụng di động và các thiết bị kết nối có ý nghĩa quan trọng trong việc thúc đẩy nghiên cứu và đổi mới. Trang bị các ứng dụng di động thích hợp các chuyên gia chăm sóc sức khoẻ có thể cung cấp một mức độ chăm sóc bệnh nhân cá nhân mới mà trước đây chưa từng có.

### Tự động xử lý:

Ngay cả các quy trình kinh doanh phức tạp cũng có thể dễ dàng tự động hóa, tinh giản và đơn giản hóa với các ứng dụng cho bất kỳ bộ phận, vai trò nào và bất kỳ quy mô kinh doanh nào.

* Ứng dụng CNTT: Ứng dụng giúp bạn tự động hoá các quy trình phổ biến như quản lý dự án kiểm soát chất lượng và quản lý giấy phép phần mềm để bạn có thể tập trung vào đổi mới.
* Ứng dụng Tiếp thị: Quản lý ngay cả những chương trình tiếp thị phức tạp nhất - mọi thứ từ hội nghị và sự kiện trực tiếp đến quản lý chiến dịch quảng cáo và nhận kết quả theo thời gian thực ngay trên điện thoại của bạn.
* Ứng dụng nhân sự: Chuyển đổi cam kết của nhân viên bằng cách cung cấp trải nghiệm cá nhân để trao quyền cho nhân viên và cung cấp dữ liệu và thông tin chi tiết về tổ chức cần thu hút quản lý và duy trì tài năng sáng chói nhất.
* Ứng dụng tài chính: Giúp khách hàng tự giúp mình - và với nhau - với các cộng đồng mang lại trải nghiệm phong phú tự phục vụ. Xây dựng mối quan hệ khách hàng sâu sắc hơn với sự tương tác trực tiếp của khách hàng. Cho phép khách hàng phản hồi trực tiếp và chia sẻ đối với thương hiệu và sản phẩm của bạn.
* Ứng dụng hoạt động: Từ việc phân phối đến hàng tồn kho hãy giữ mọi bộ phận chuyển động trong doanh nghiệp của bạn hoạt động đồng bộ hoàn hảo với các ứng dụng hoạt động cung cấp dữ liệu thời gian thực trên bất kỳ thiết bị nào cho bất kỳ nhân viên nào.
* Ứng dụng dành cho Doanh nghiệp vừa và nhỏ: Bất kể quy mô doanh nghiệp của bạn là gì, phát triển nhanh hơn với các ứng dụng hợp lý hóa quy trình kinh doanh cốt lõi.

### Kết nối & tích hợp: Kết nối mọi thứ. Tích hợp mọi thứ.

Mở rộng và kết nối với các API mạnh mẽ. Kết nối bất kỳ sản phẩm thiết bị và thậm chí cả thiết bị có thể đeo. Bất cứ điều gì cũng có thể thực hiện được với nền tảng mạnh mẽ và bao quát toàn bộ này.

* Kết nối bất kỳ nguồn dữ liệu nào chỉ trong vài phút không phải vài tháng: Kết nối và truy cập dữ liệu từ các nguồn bên ngoài với sự đơn giản chỉ bằng một cú nhấp chuột. Kết hợp dữ liệu từ các hệ thống kế thừa (SAP, Oracle, Microsoft bạn đặt tên nó) theo thời gian thực trong các đối tượng ứng dụng Salesforce.
* Mở rộng quyền truy cập với các API đầy đủ mạnh mẽ: Nhận được một bộ API an toàn cho truy cập có lập trình đối với thông tin quan trọng nhất của tổ chức bạn. Cho dù truy cập vào dữ liệu Salesforce thông qua API REST hoặc tích hợp với các ứng dụng và thiết bị khác sử dụng API SOAP thì bạn đã bao gồm nền tảng Salesforce.

## Bao gồm những gì?

### Xây dựng trên cái gì?

* Xây dựng ứng dụng của bạn trên nền tảng điện toán đám mây số 1 trên thế giới.
* Nền tảng điện toán đám mây số 1 thế giới bao gồm:
  + Cơ sở hạ tầng và Cơ sở dữ liệu Đám mây đa đám của Salesforce.
  + Lightning App Builder cho phép mọi người xây dựng ứng dụng nhanh.
  + Force.com để xây dựng ứng dụng khách hàng.
  + Heroku cho ứng dụng khách hàng đẹp và hấp dẫn
* Salesforce Platform cung cấp cơ sở hạ tầng mạnh mẽ, khả năng mở rộng, đáng tin cậy và linh hoạt để CNTT có thể ngừng lo lắng về phần cứng và bảo trì, và bắt đầu xây dựng ứng dụng thúc đẩy kết quả kinh doanh thực sự nhanh.
* Trải nghiệm nền tảng ứng dụng đám mây dành cho doanh nghiệp an toàn và đáng tin cậy nhất. Tập trung vào các ứng dụng của bạn chứ không phải bảo trì cơ sở hạ tầng. Quy mô dễ dàng. Xây dựng thử nghiệm và triển khai trên cơ sở hạ tầng chia sẻ. Nâng cấp tự động cho các ứng dụng của bạn - không có phần cứng, không nhức đầu.

### Xây dựng với cái gì?

* Force.com Runtime Services: Theo truyền thống, việc thiết lập các dịch vụ thời gian chạy cơ bản cho các ứng dụng có thể là một nỗ lực tốn nhiều thời gian - và thậm chí không bao gồm thời gian để duy trì các dịch vụ thông qua nâng cấp và mở rộng yêu cầu ứng dụng. Với Salesforce Platform, tất cả các dịch vụ ứng dụng đều xuất hiện ngay từ trong hộp, từ một công cụ luồng công việc mạnh mẽ đến các dịch vụ API, dịch vụ tích hợp, xác thực, khung nhật ký sự kiện, phân tích, các dịch vụ cộng tác và tất cả các dịch vụ mạnh mẽ khác đằng sau các ứng dụng Salesforce. Chỉ cần bắt đầu xây dựng.
* Lightning App Builder: Với Salesforce Lightning mới, các doanh nghiệp có một bộ công cụ point-and-click trực quan đơn giản nhưng mạnh mẽ mà bất kỳ ai cũng có thể sử dụng để xây dựng ứng dụng. Với Force.com, bạn có thể nhanh chóng và dễ dàng tạo các ứng dụng tùy chỉnh với logic kinh doanh phức tạp và giao diện đẹp trên bất kỳ thiết bị nào - tất cả đều không cần viết mã. Và các thành phần Lightning cho phép bạn tận dụng các thành phần đối tác Salesforce và đối tác xây dựng sẵn hoặc để cho các nhà phát triển xây dựng các thành phần tuỳ chỉnh mà người dùng doanh nghiệp sau đó có thể sử dụng để xây dựng riêng.
* Heroku Enterprise: Heroku là một nền tảng ứng dụng điện toán đám mây với các dịch vụ dữ liệu tích hợp và một hệ sinh thái mạnh mẽ các công cụ phát triển và quy trình công việc. Heroku cung cấp cho developer tự phục vụ, do đó họ có thể lặp lại các ứng dụng nhanh chóng, triển khai chúng ngay lập tức và dễ dàng. Heroku Enterprise thêm khả năng cộng tác, nhiều tính năng kiểm soát, hỗ trợ cấp doanh nghiệp và mối quan hệ đối tác đáng tin cậy với Salesforce.
* Schema Builder: Hình dung và mở rộng mô hình dữ liệu của bạn. Nhanh chóng thêm các đối tượng, trường và mối quan hệ tùy chỉnh mới vào lược đồ của bạn bằng các công cụ point-and-click đơn giản. Xem chi tiết bao gồm các giá trị của trường, các trường bắt buộc, và các đối tượng liên quan như thế nào qua các mối quan hệ tra cứu và các mối quan hệ chính-chi tiết.

### Tích hợp như thế nào?

* Salesforce Platform được thống nhất sẵn sàng trong tương lai và được kết nối với các API và dịch vụ mạnh mẽ để bạn có thể tích hợp các hệ thống dữ liệu back-office xây dựng cộng đồng và hơn thế nữa.
* Salesforce Connect: Kết nối và truy cập vào dữ liệu từ các tổ chức Salesforce khác và các nguồn bên ngoài với tính đơn giản theo point-and-click. Kết hợp dữ liệu từ các phòng ban khác trên Salesforce hoặc các hệ thống kế thừa (SAP, Oracle, Microsoft) trong thời gian thực dưới dạng đối tượng Salesforce. Giảm thời gian hội nhập để mở và hiện đại hóa hệ thống văn phòng.
* Data Integrations: Salesforce cung cấp một thư viện phong phú các công cụ tích hợp chương trình và khai báo để thực hiện logic kinh doanh trên nhiều hệ thống ứng dụng.
  + Connect:Sử dụng dữ liệu từ bất kỳ nguồn dữ liệu bên ngoài nào trong thời gian thực với bất kỳ ứng dụng nào bạn tạo trên nền tảng Salesforce. Thay vì dành hàng tháng tích hợp các hệ thống kế thừa, bạn có thể dễ dàng kết nối và truy cập dữ liệu để kết hợp dữ liệu đó vào bất kỳ ứng dụng nào.
  + HEROKU CONNECT: Dễ dàng đồng bộ hóa dữ liệu giữa các ứng dụng khách hàng của Heroku và các ứng dụng của nhân viên Force.com của bạn. Ứng dụng trung thành, ứng dụng trải nghiệm, ứng dụng chiến dịch tiếp thị, và ứng dụng IoT là một trong số nhiều trường hợp sử dụng mà Heroku Connect mang lại trải nghiệm của khách hàng.
* Business Logic Integration: Xây dựng các giải pháp đầu cuối kết hợp nhiều hệ thống và ứng dụng back-end. Salesforce cung cấp một thư viện phong phú các công cụ tích hợp chương trình và khai báo cho phép bạn triển khai logic kinh doanh mở rộng cho nhiều hệ thống ứng dụng.
* User Interface Integration: Trình bày trải nghiệm người dùng thống nhất và tích hợp cho khách hàng, đối tác và nhân viên, ngay cả khi người dùng tương tác với nhiều ứng dụng web được xây dựng bằng các ngôn ngữ khác nhau. Sử dụng công nghệ Canvas của chúng tôi, bất kỳ ứng dụng web bên ngoài nào cũng có thể được hiển thị bên trong giao diện máy tính để bàn của chúng tôi hoặc Ứng dụng trên thiết bị di động Salesforce1 để cung cấp trải nghiệm liền mạch cho người dùng cuối.

### Bảo mật như thế nào?

* Hơn 150.000 doanh nghiệp ủy thác Salesforce để bảo vệ dữ liệu của họ trong đám mây. Với nền tảng Salesforce bạn đang xây dựng nền móng vững chắc và liên tục được nâng cấp hơn 16 năm đổi mới.
* Duy trì một bản sắc tin cậy duy nhất cho nhân viên đối tác của bạn và khách hàng trong công ty của bạn. Quản lý tập trung các ứng dụng người dùng và chia sẻ dữ liệu cho đám mây và ứng dụng trên điện thoại di động của doanh nghiệp của bạn. Dễ dàng đồng bộ và xác thực người dùng hiện tại của bạn từ các dịch vụ thư mục như Active Directory. Tích hợp với hàng loạt ứng dụng doanh nghiệp như ADP Workday và SharePoint tất cả đều đơn giản minh bạch và tin tưởng nền tảng điện toán đám mây số 1 trên thế giới.
* Quản lý truy cập:
  + Nền tảng Salesforce giúp kiểm soát và quản lý môi trường ứng dụng doanh nghiệp trên toàn hội trường, văn phòng và toàn bộ doanh nghiệp, từ mọi nơi trên thế giới.
  + Truy cập dựa trên vai trò được tích hợp sẵn cho phép kiểm soát vị trí triển khai các ứng dụng và dữ liệu mà mỗi người dùng có thể truy cập ở mức đối tượng, trường hoặc hồ sơ. Bạn cũng có thể tạo các quy tắc tùy chỉnh trên các vai trò và cấu hình để bạn có thể chia sẻ dữ liệu với người dùng bạn muốn.
* Platform Encryption: Khi nhiều khách hàng sử dụng Salesforce để lưu trữ dữ liệu PII, nhạy cảm, bí mật hoặc độc quyền, họ cần đảm bảo sự riêng tư và bảo mật dữ liệu đó để đáp ứng cả chính sách tuân thủ dữ liệu nội bộ và bên ngoài. Được thiết kế để cho phép bạn lưu giữ các chức năng ứng dụng quan trọng - như quy tắc tìm kiếm, quy trình làm việc và xác nhận hợp lệ - đồng thời duy trì toàn quyền kiểm soát các khóa mã hóa và đặt quyền truy cập dữ liệu được mã hóa để bảo vệ dữ liệu nhạy cảm từ người dùng trái phép nghỉ ngơi trên tất cả các ứng dụng Salesforce của bạn.
* Private AppExchange and Store Builder:
  + Với Private AppExchange, bạn có thể cho nhân viên quyền truy cập tức thời vào các ứng dụng họ cần thông qua cửa hàng ứng dụng an toàn của công ty, phù hợp với công ty của bạn.
  + Và với Store Builder, bạn có thể tạo ra một khách hàng tùy chỉnh hoàn toàn hoặc cửa hàng ứng dụng đối tác, và sửa đổi chức năng để đáp ứng bất kỳ yêu cầu.

## Sản phẩm:

* Salesforce Platform cung cấp đầy đủ các dịch vụ để mọi doanh nghiệp và bất kỳ người dùng nào có thể xây dựng ứng dụng giàu tính năng hấp dẫn kết nối nhanh hơn bao giờ hết.

### Force.com and Lightning

* Sử dụng Force.com và Lightning để xây dựng ứng dụng doanh nghiệp mạnh mẽ mà không cần viết một dòng mã.
* Xây dựng ứng dụng nhanh hơn với Lightning: Với Force.com và Lightning bạn có thể xây dựng ứng dụng doanh nghiệp mạnh mẽ mà không cần viết một dòng mã. Bây giờ các nhà phát triển và người dùng doanh nghiệp có thể tạo ra các ứng dụng quy trình công việc và lược đồ dữ liệu mạnh mẽ với tính năng kéo và thả dễ dàng bằng nền tảng và thành phần của Lightning.
* Tạo ứng dụng và các thành phần bằng code: có thể tạo các thành phần Lightning sử dụng lại bằng HTML CSS và JavaScript hoặc xây dựng các giao diện người dùng hoàn toàn mới với Visualforce và JavaScript Framework.
* Tích hợp với bất kỳ nguồn dữ liệu nào: Các ứng dụng Force.com được tự động kết nối với tất cả dữ liệu Salesforce của bạn và dễ dàng kết nối với bất kỳ nguồn dữ liệu bên ngoài nào bằng API mạnh mẽ.
* An ninh và quản trị hàng đầu: Force.com bao gồm các điều khiển bảo mật mạnh mẽ và ngoài khả năng của máy chủ để kiểm tra xác thực người dùng và cho phép bạn chỉ định người dùng hoặc nhóm người dùng nào có thể xem tạo chỉnh sửa hoặc xóa bất kỳ bản ghi hoặc lĩnh vực nào trong ứng dụng. Sử dụng cấu hình quy tắc chia sẻ tập hợp quyền và phân cấp vai trò bạn sẽ kiểm soát chính xác cách dữ liệu được chia sẻ giữa người dùng của bạn.

### Heroku Enterprise

* Trao quyền cho các nhà phát triển với kinh nghiệm hàng đầu: Heroku Enterprise cung cấp cho các nhà phát triển sự linh hoạt để tạo các ứng dụng sử dụng các ngôn ngữ và công cụ ưa thích đồng thời duy trì sự tin tưởng và kiểm soát của doanh nghiệp mà bạn cần.
* Có được sự tin tưởng và kiểm soát cấp độ doanh nghiệp: Kết hợp tốt nhất của cả hai thế giới một trải nghiệm mà các nhà phát triển yêu thích với các tính năng cấp doanh nghiệp mà các công ty lớn cần. Với Heroku Enterprise Private Spaces nhanh chóng xây dựng các môi trường với sự cô lập mạng và thời gian chạy tính dành riêng cho sự riêng tư nâng cao. Đồng bộ hoá dữ liệu khách hàng của bạn từ Salesforce trong cơ sở dữ liệu Heroku Postgres để tạo các tương tác khách hàng phong phú trực tiếp từ ứng dụng của bạn.
* Cách mạng hóa trải nghiệm của nhà phát triển: Làm thế nào là những ứng dụng tuyệt vời được thực hiện? Bằng cách tạo cho các nhà phát triển khả năng xây dựng bằng ngôn ngữ mà họ yêu thích các công cụ họ đã biết và một nền tảng cho phép họ tập trung vào mã chứ không phải cơ sở hạ tầng. Heroku là một nền tảng ứng dụng đám mây được xây dựng bởi các nhà phát triển cho các nhà phát triển. Các mã của nhà phát triển trong việc lựa chọn ngôn ngữ mã nguồn mở - bao gồm Ruby Node.js Python và Java - sau đó triển khai các ứng dụng của họ trong vài giây.
* Tập hợp vào một hệ sinh thái vô song: Heroku Elements là một bộ sưu tập của hơn 150 add-ons của bên thứ ba, 1.000 buildpacks mã nguồn mở và 3000 nút sẵn sàng triển khai, tạo thành một hệ sinh thái phong phú các phần mở rộng và dịch vụ được tích hợp sẵn. Ứng dụng của bạn có thể kết nối với bất kỳ nguồn dữ liệu nào, chia sẻ dữ liệu dễ dàng từ triển khai Salesforce của bạn và sử dụng công cụ ghi, theo dõi và hiệu suất mới nhất.

### Salesforce Platform Mobile

* Nền tảng phát triển ứng dụng di động tốt nhất: Salesforce Platform Mobile có mọi thứ doanh nghiệp cần để xây dựng chạy và quản lý các ứng dụng di động.
* Xây dựng với các nhấp chuột hoặc mã: Người dùng doanh nghiệp có thể dễ dàng xây dựng và triển khai ứng dụng định hướng mô hình bằng các công cụ point-and-click để hợp lý hóa quy trình kinh doanh; trong khi các nhà phát triển có thể xây dựng ứng dụng tùy chỉnh đẹp bằng cách sử dụng microservices, công cụ bản địa và open-source framework.
* Bảo vệ mọi ứng dụng, tự động: Tính năng bảo mật cấp doanh nghiệp được tích hợp sẵn như xác thực hai yếu tố cơ sở dữ liệu ngoại tuyến được mã hoá và chính sách bảo mật giao dịch đảm bảo rằng mọi ứng dụng đều an toàn. Khả năng quản trị và tuân thủ mạnh mẽ cho phép bạn kiểm soát người dùng và truy cập dữ liệu trong tổ chức của bạn.
* Cung cấp trải nghiệm người dùng tuyệt vời: Chuyển đổi trải nghiệm người dùng di động với các ứng dụng di động tương tác được cá nhân hoá. Thiết kế các ứng dụng với các thành phần Giao diện người dùng Lightning hoặc xây dựng giao diện người dùng hoàn toàn tùy chỉnh. Tạo trải nghiệm di động không phai mờ với các tính năng hỗ trợ thiết bị như TouchID máy ảnh và vị trí địa lý.
* Huy động dữ liệu trong doanh nghiệp của bạn: Mở khóa dữ liệu kinh doanh quan trọng bất kể nó sống ở đâu. Kết nối ứng dụng của bạn với dữ liệu trong SAP Oracle Microsoft hoặc bất kỳ hệ thống dựa trên đám mây hoặc tại chỗ nào khác. Tổ chức dữ liệu theo ngữ cảnh với các kết nối được xây dựng sẵn đồng bộ hoá hai chiều khả năng ngoại tuyến và các API mở.
* Nhận cập nhật tự động và khả năng mở rộng dễ dàng: Cập nhật ứng dụng của bạn với các tính năng mới nhất và cập nhật tự động. Đảm bảo hỗ trợ cho hệ điều hành mới và cập nhật và nền tảng thiết bị. Dễ dàng mở rộng các ứng dụng của bạn cho sự gia tăng về sử dụng và để tăng trưởng lâu dài.

### Shield

* Salesforce Shield bảo vệ doanh nghiệp của bạn bằng các công cụ point-and-click để tăng cường độ tin cậy, minh bạch, tuân thủ và quản trị trên tất cả các ứng dụng quan trọng của doanh nghiệp.
* Mã hóa nền tảng: Khi nhiều khách hàng sử dụng Salesforce để lưu trữ dữ liệu PII dữ liệu nhạy cảm bí mật hoặc độc quyền họ cần đảm bảo sự riêng tư và bảo mật dữ liệu đó để đáp ứng cả chính sách tuân thủ dữ liệu nội bộ và bên ngoài. Mã hóa Nền tảng được thiết kế để cho phép bạn giữ các chức năng ứng dụng quan trọng - như quy tắc tìm kiếm quy trình làm việc và xác thực - vì vậy bạn duy trì toàn quyền kiểm soát các khóa mã hóa và có thể đặt quyền truy cập dữ liệu được mã hoá để bảo vệ dữ liệu nhạy cảm từ người dùng trái phép. Mã hóa Nền tảng cho phép bạn mã hóa dữ liệu nhạy cảm nhất về phần vững khi nghỉ qua tất cả các ứng dụng Salesforce của bạn.
* Giám sát sự kiện: Có được quyền truy cập vào dữ liệu hiệu suất bảo mật và sử dụng chi tiết trên tất cả các ứng dụng Salesforce của bạn. Mọi tương tác đều được theo dõi và truy cập qua các API vì vậy bạn có thể xem nó trong ứng dụng trực quan dữ liệu mà bạn chọn. Xem ai đang truy cập dữ liệu kinh doanh quan trọng khi nào và từ đâu. Hiểu được sự chấp nhận của người dùng trong các ứng dụng của bạn. Khắc phục sự cố và tối ưu hóa hiệu suất để cải thiện trải nghiệm người dùng cuối. Dữ liệu Theo dõi Sự kiện có thể dễ dàng nhập vào bất kỳ công cụ giám sát dữ liệu hoặc trực quan dữ liệu như Wave Analytics Splunk hoặc New Relic.

### Salesforce DX

* Salesforce DX là một cách hoàn toàn mới để quản lý và phát triển các ứng dụng Salesforce trong toàn bộ vòng đời cho phép tạo ra mức năng suất mới, hợp tác và kiểm soát.
* Source-Driven Development: Salesforce DX cung cấp tích hợp liền mạch với luồng Heroku hỗ trợ triển khai tự động khỏi các kho GitHub; quy trình ứng dụng để phát triển dàn dựng và triển khai để sản xuất; và một bộ kiểm tra tích hợp chặt chẽ để hỗ trợ tích hợp liên tục. Salesforce DX cũng cho phép các nhà phát triển kết nối thử nghiệm và xây dựng các công cụ tự động hóa của bên thứ ba.
* Liên tục tích hợp và phân phối: Cho phép các nhà phát triển thử nghiệm của bên thứ ba và xây dựng các công cụ tự động hóa để tích hợp liên tục và phân phối liên tục. Salesforce DX cũng tích hợp với luồng Heroku hỗ trợ triển khai tự động khỏi kho của GitHub; quy trình ứng dụng để phát triển dàn dựng và triển khai để sản xuất; và một bộ thử nghiệm mới để hỗ trợ tích hợp liên tục.
* Những công cụ phát triển: Salesforce DX là một trải nghiệm nhà phát triển mở và chuẩn cho phép bạn xây dựng các công cụ bạn yêu thích bao gồm Git Selenium, Eclipse, Sublime và hơn thế nữa. Salesforce DX bao gồm một môi trường phát triển tích hợp Eclipse được cập nhật đã mở rộng đáng kể giá trị của bộ công cụ cho các nhà phát triển.
* Một giao diện dòng lệnh mới: Sử dụng Giao diện dòng lệnh Salesforce (CLI) mới trên toàn bộ nền tảng Salesforce. Salesforce DX cho phép các nhà phát triển dễ dàng tạo ra môi trường để phát triển và thử nghiệm đồng bộ mã nguồn tạo và thực thi các bộ kiểm tra và kiểm soát toàn bộ vòng đời ứng dụng từ CLI.

### Thunder

* Salesforce Thunder là công cụ xử lý sự kiện có khả năng mở rộng nhất trên thế giới được thiết kế để nhập và phân tích hàng tỷ sự kiện được kết nối và thực hiện hành động cá nhân.
* Xử lý sự kiện trong thời gian thực: Nhanh chóng biến hàng tỷ sự kiện từ các nguồn dữ liệu khác nhau thành hành động thời gian thực.
* Các quy tắc kinh doanh và dàn dựng: Quản lý và sắp xếp các sự kiện với một giao diện trực quan để đảm bảo các tương tác có liên quan nhất có liên quan nhất.
* Kho dữ liệu khách hàng khổng lồ: Kết nối IoT với một kho dữ liệu chứa dữ liệu lịch sử của khách hàng để làm cho mọi sự tương tác có ý nghĩa hơn.
* Tích hợp với Salesforce Cloud: Thực hiện hành động đồng bộ với tất cả dữ liệu Salesforce và các công cụ dữ liệu khác để bạn có thể tương tác ngay với khách hàng nhân viên và đối tác bằng những cách hoàn toàn mới.

### AppExchange

* AppExchange có hàng ngàn ứng dụng doanh nghiệp được tích hợp trước với Salesforce và được thiết kế cho mọi thứ từ bán hàng đến dịch vụ cho ERP. Đây là một hệ sinh thái đã được kiểm chứng của ứng dụng với hàng triệu lượt cài đặt và đánh giá của khách hàng để giúp bạn tìm ra giải pháp kinh doanh hoàn hảo.
* Tạo ứng dụng của riêng bạn với các thành phần Lightning: có thể sử dụng các thành phần dựng sẵn để tạo một ứng dụng ngay lập tức. Lightning Exchange cung cấp một mảng các thành phần mạnh mẽ làm cho các nhà phát triển đối tác và khách hàng dễ dàng xây dựng ứng dụng và trang nhanh.
* Xây dựng trên nền tảng Salesforce. Bán trên AppExchange: Thật dễ dàng để tạo ứng dụng doanh nghiệp nhanh hơn được hỗ trợ bởi tính bảo mật và khả năng mở rộng của công ty điện toán đám mây số một thế giới. Với API mạnh mẽ và công cụ sẵn sàng cho điện thoại di động Salesforce Platform cho phép bạn tạo các ứng dụng mà bạn có thể bán và tiếp thị trên AppExchange.

# Internet of Thing: IoT Cloud

## IoT Cloud là gì?

* IoT Cloud giúp các doanh nghiệp kiếm tiền từ đầu tư của họ trong IoT bằng cách định tuyến dữ liệu được tạo ra từ các thiết bị được kết nối trực tiếp vào Salesforce, nơi bán hàng, dịch vụ, tiếp thị và các nhóm khác có thể hoạt động. Các doanh nghiệp bây giờ có khả năng thêm giá trị doanh nghiệp có ý nghĩa cho mọi thiết bị được kết nối với IoT Cloud.
* Cách IoT Cloud liên kết dữ liệu khách hàng của bạn với ROI:
  + Kết hợp các dữ liệu IoT với bối cảnh của khách hàng: Thêm giá trị doanh nghiệp trên mọi thiết bị được kết nối bằng cách hiểu cách khách hàng của bạn tương tác với các sản phẩm được kết nối của bạn.
  + Dễ dàng tương tác với dữ liệu của bạn bằng logic kinh doanh: Cho phép nhân viên tương tác với dữ liệu IoT của bạn, sử dụng nền tảng phát triển dựa trên ngôn ngữ tự nhiên, mã thấp.
  + Kết nối chiến lược IoT với toàn bộ nền tảng của bạn: Hỗ trợ khách hàng tốt hơn sử dụng thiết bị được kết nối của bạn từ bất cứ đâu trong Salesforce.
  + Phát triển doanh nghiệp của bạn bằng những hiểu biết sâu sắc mà bạn có thể sử dụng: Xây dựng sản phẩm tốt hơn và tạo ra nhiều mô hình kinh doanh hấp dẫn hơn với khả năng hiển thị về cách thức thiết bị của bạn thực sự được sử dụng.

## Tính năng:

### Profiles :

* Phục vụ tốt hơn khách hàng của bạn và hiểu được hành vi của sản phẩm bằng cách tạo ra. Hồ sơ thiết bị dựa trên dữ liệu ngữ cảnh khách hàng trong CRM và dữ liệu phát trực tuyến từ Thiết bị được Kết nối.
  + Dữ liệu Trực tuyến: Làm cho dữ liệu được truyền đi bởi mọi thiết bị hỗ trợ IoT có ý nghĩa hơn với bối cảnh xung quanh cách thiết bị được sử dụng.
  + Dữ liệu Bối cảnh: Có được một bức tranh hoàn chỉnh về những gì đang xảy ra bằng cách kết hợp mọi thứ bạn đã biết về khách hàng với dữ liệu thiết bị IoT.

### Inputs: Nhập dữ liệu từ mọi nơi.

* Nhập dữ liệu từ bất kỳ nguồn nào bằng RESTful API của chúng ta - mọi thứ từ các ứng dụng di động đến các mạng điện phức hợp được quản lý bởi Amazon Web Services (AWS). Dễ dàng nắm bắt hoạt động của thiết bị, hiệu suất, vị trí, tương tác của người dùng và hơn thế nữa.
  + Công cụ dữ liệu: Nhanh chóng tổng hợp và chuẩn bị dữ liệu bằng các công cụ dễ sử dụng của chúng tôi. Lọc, hợp nhất và nối thêm dữ liệu hoặc thay đổi định dạng hoàn toàn. Thực hiện bất kỳ chuyển đổi nào với định dạng dữ liệu JSON, CSV và TSV.
  + Trình kết nối Đối tác: Tránh khó khăn về dữ liệu tiêu cực do mối quan hệ đối tác của chúng tôi với các nhà cải cách IoT lớn khác như Amazon Web Services (AWS), Cisco Systems và các công ty khác.

### Orchestration Rules – Các quy tắc tổ chức

* Dễ dàng tạo các quy tắc tương tác của IoT với các cú nhấp chuột chứ không phải mã code.
* Tạo và quản lý nhanh các quy tắc cho bất kỳ trạng thái thiết bị nào mà không cần bằng cấp độ CS. Hiểu trực quan xây dựng logic cho bất kỳ sự kiện hoặc điều kiện nào để kích hoạt các hành động có ý nghĩa dựa trên kiến thức khách hàng và các sự kiện thời gian thực.

### Traffic view

* Xem cách khách hàng và thiết bị của bạn tương tác trong thời gian thực. Theo dõi tình trạng của các buổi trình diễn của bạn với Traffic view, một bảng điều khiển trực quan cho thấy trạng thái của các thiết bị IoT liên quan đến trải nghiệm của khách hàng của bạn.

### Output Connectors : Kết nối đầu ra

* Nhận được giá trị kinh doanh từ dữ liệu IoT của bạn bằng cách xuất trực tiếp vào các ứng dụng Salesforce yêu thích của bạn. Kích hoạt các hành động trên bất kỳ ứng dụng nào hoặc tạo các đầu ra tùy chỉnh cho các sản phẩm của riêng bạn.