**vTiger CRM – Phần 2: Một số khái niệm cơ bản**

Tháng Tám 26, 2010[trananhtuan](http://trananhtuan.com/author/trananhtuan/)[Để lại phản hồi](http://trananhtuan.com/2010/08/26/vtiger-crm-ph%e1%ba%a7n-2-m%e1%bb%99t-s%e1%bb%91-khai-ni%e1%bb%87m-c%c6%a1-b%e1%ba%a3n/#respond)[Go to comments](http://trananhtuan.com/2010/08/26/vtiger-crm-ph%e1%ba%a7n-2-m%e1%bb%99t-s%e1%bb%91-khai-ni%e1%bb%87m-c%c6%a1-b%e1%ba%a3n/#comments)

4 cái căn bản quan trọng nhất cần nắm bắt: Leads – Accounts – Contacts – Potentials

\* Lead: là khởi đầu của mọi khởi đầu trong chu trình tiếp cận khách hàng. Nghĩa là anh em đi khắp mọi nơi, hang cùng ngõ hẻm, nhặt được cái card vì sít nào, hoặc lấy được cái số điện thoại nào là ta cứ cho hết vào thành lead. Sau đó chúng ta mới phân lọai xem lead có thể chuyển thành cái gì đó…ra xiền không. Tin xấu là: phần lớn các lead là không chuyển thành khách hàgn được, nhưng đó là điều cần thiết chúng ta vẫn phải làm.  
\* Potentials: là khái niệm chỉ một khách hàng tiềm năng, một vụ tiềm năng nào đó. Ví dụ chúng ta nhặt được 10 cái card vì sít, nhập vào thành 10 cái lead, sau khi alo gọi điện sơ qua, thấy có 2 ông quan tâm đến dịch vụ của mình. Thế là ok, chúng ta sẽ chuyển 2 cái lead đó thành potential, còn lại thì delete hết (còn chuyển như thế nào thì có hướng dẫn cụ thể trong vTiger, ở đây chúng ta đang bàn về khái niệm hoạt động chung).  
\* Contacts là chỉ một Anh X, Chị Y hay cô gì chú bác nào đó. Đại thể là một người cụ thể. Potential kia là một cơ hội làm ăn, một mối tiềm năng, và thường là phải gắn với một contact cụ thể (còn gắn thế nào hồi sau sẽ rõ).  
\* Accounts: là khái niệm đề cập đến một doanh nghiệp, một tổ chức … và đại thể Accounts chính là cái nơi mà Contacts làm việc.

Khái niệm Picklist

Picklist là các thông số, các thông tin liên quan đến từng đối tượng trong CRM, ví dụ như contact thì sẽ có tên, điện thoại, email…, campaign thì sẽ có kiểu chiến dịch, thời gian thực hiện, kinh phí…

Theo quan điểm cá nhân em thì em thấy việc tìm hiểu các thông tin của picklist là điều rất quan trọng, giúp chúng ta tiến thêm bước nữa trong việc nắm bắt và hiểu biết về vtiger CRM.

Chỉ có admin mới có quyền sửa picklist. Khi đăng nhập bằng admin, vào setting để chọn Picklist Editor.

Việc xem xét các thông tin của pick list giúp ta hiễu thêm mỗi đối tượng của vtiger crm hoạt động ra sao, làm việc thế nào. Thêm nữa, quá trình xem + sửa pick list này cũng sẽ phải liên hệ với thực tế hoạt động của doanh nghiệp để có các chỉnh sửa cho phù hợp. Nghĩa là: các thông số được cài đặt sẵn là các thông số tiêu chuẩn, dùng chung cho mọi loại công ty. Nhưng thực tế thì mỗi công ty có dịch vụ khác nhau, quy trình kinh doanh khác nhau nên cần thiết phải có sự chỉnh sửa đôi chút cho phù hợp.