

MÔ TẢ GIẢI PHÁP CRM CHO DOANH NGHIỆP

Nội dung

Danh sách một số từ viết tắt.....	2
1 Giới thiệu chung về Hệ thống CRM	2
1.1 Nền tảng công nghệ	2
1.2 Những ưu điểm của Hệ thống VCTel CRM.....	2
2 Sơ đồ hệ thống.....	3
3 Chi tiết Giải pháp	3
3.1 Quản lý thông tin khách hàng.....	3
3.2 Quản lý nhân viên.....	4
3.3 Quản lý phòng ban.....	5
3.4 Quản lý sản phẩm	5
3.5 Quản lý quá trình chăm sóc khách hàng.....	6
3.6 Chăm sóc khách hàng qua email	7
3.7 Phân chia công việc	8
3.8 Thống kê báo cáo.....	8
3.9 Tích hợp với tổng đài VCTel VoIP	9
4 Khả năng mở rộng.....	10
4.1 Cập nhật dữ liệu khách hàng từ excel	11
4.2 Cập nhật dữ liệu từ server SQL	11
4.3 Cập nhật thông tin	12
4.4 Thống kê, báo cáo.....	12
5 Trang thiết bị phần cứng	13

Danh sách một số từ viết tắt

STT	Từ viết tắt	Tên đầy đủ	Ý nghĩa
1	CRM	Customer Relationship Management	Quản trị quan hệ khách hàng
2	KH	Khách hàng	Khách hàng
3	NV	Nhân viên	Nhân viên

1 Giới thiệu chung về Hệ thống CRM

1.1 Nền tảng công nghệ

Hệ thống CRM của VCTel là bộ Phần mềm Quản trị quan hệ khách hàng, được đội ngũ kỹ sư giàu kinh nghiệm, đã từng có nhiều năm xây dựng, vận hành các trung tâm chăm sóc khách hàng lớn trên toàn quốc xây dựng. Hệ thống được xây dựng trên nền tảng ngôn ngữ PHP, hệ quản trị cơ sở dữ liệu MySQL và server Apache.

VCTel CRM ngoài việc có đầy đủ các tính năng của một trung tâm chăm sóc khách hàng, còn được phát triển thêm nhiều tính năng đa dạng, thuận tiện cho người sử dụng, được đúc kết từ kinh nghiệm của đội ngũ kỹ sư đã có nhiều năm nghiên cứu, phát triển sản phẩm. Ngoài ra, hệ thống VCTel CRM còn cung cấp khả năng tích hợp với tổng đài VCTel VoIP, giúp việc chăm sóc khách hàng qua điện thoại trở nên rất dễ dàng, nhanh chóng, tiện lợi và hiệu quả.

Với nền tảng công nghệ đó, VCTel CRM không chỉ có đầy đủ tính năng của một Trung tâm chăm sóc khách hàng như: Quản lý thông tin khách hàng, quản lý lịch sử chăm sóc, chia việc, giao việc...; mà còn là một hệ thống hợp nhất dành cho mô hình một trung tâm chăm sóc khách hàng hiện đại.

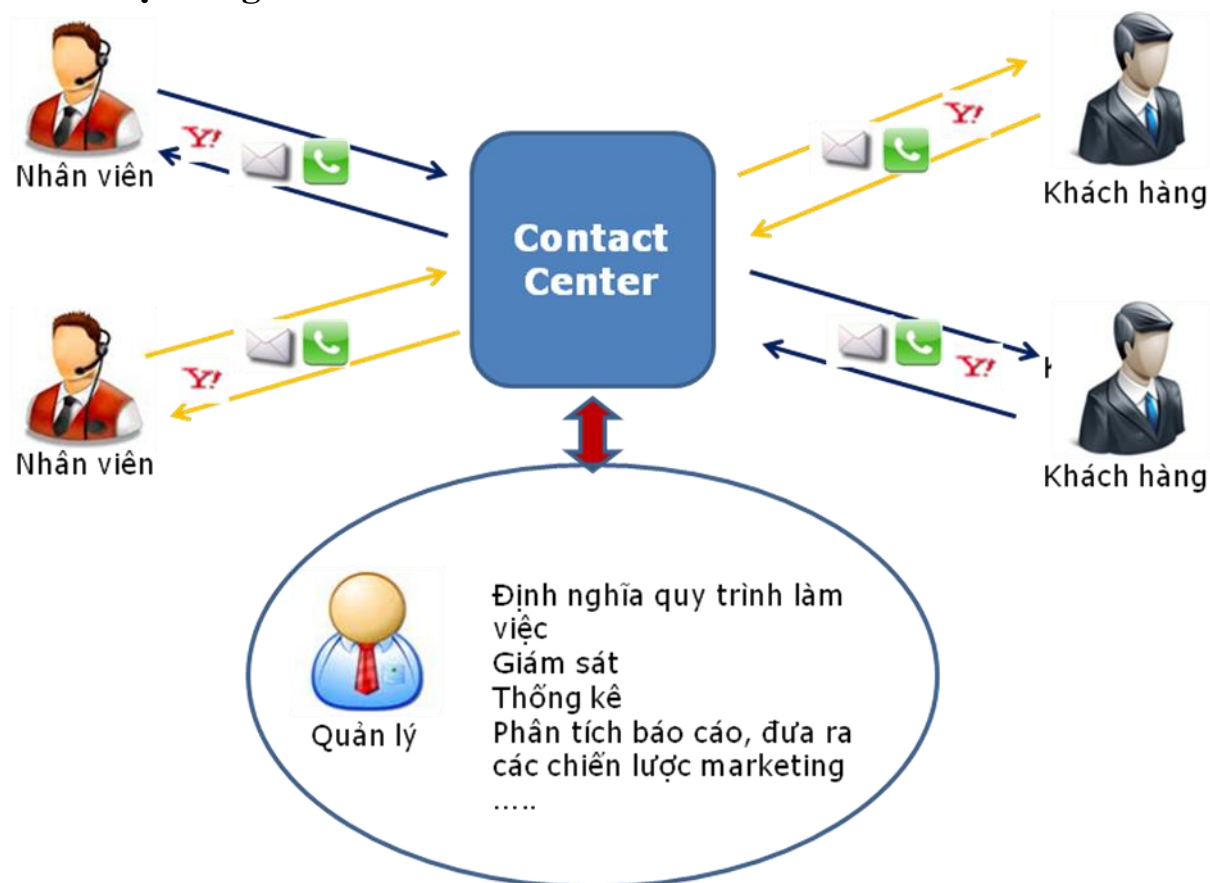
1.2 Những ưu điểm của Hệ thống VCTel CRM

- 1) Dễ dàng tìm kiếm, tra cứu thông tin khách hàng
- 2) Bất kể nhân viên nào tiếp xúc với khách hàng cũng nắm được vấn đề của KH một cách nhanh nhất, tạo phong cách chuyên nghiệp cho công ty.
- 3) Khách hàng luôn được chăm sóc kịp thời, đúng vấn đề, tạo sự tin tưởng, an tâm từ phía KH, góp phần quan trọng tăng lợi nhuận cho công ty.
- 4) Công việc được quản lý khoa học, các luồng công việc giữa các bộ phận, phòng ban được thiết kế hợp lý, thuận tiện cho người sử dụng mà vẫn đảm bảo chức năng của cả hệ thống.

5) Tích hợp mọi đường giao tiếp với KH (tiếp xúc trực tiếp, email, điện thoại...) vào một giải pháp hợp nhất, tạo sự thuận tiện tối đa cho người sử dụng.

6) ...

2 Sơ đồ hệ thống



3 Chi tiết Giải pháp

Hệ thống VCTel CRM được thiết kế với tính linh động cao, có thể phát triển thêm được những tính năng, kịch bản phức tạp dựa theo yêu cầu thực tế.

Về mặt cơ bản, VCTel CRM có các tính năng chính sau:

3.1 Quản lý thông tin khách hàng

Các thông tin của KH như Họ tên, xưng danh (cô, bác, anh, chị...), địa chỉ, điện thoại, email... được cập nhật trong quá trình nhân viên thao tác, tiếp xúc với khách hàng và được lưu trữ trong hệ thống. Các thông tin này có thể được xem lại và chỉnh sửa tùy vào nhu cầu sử dụng.

Hệ thống hỗ trợ việc nhập dữ liệu khách hàng từ excel, giúp việc triển khai, tiếp cận hệ thống trở nên dễ dàng nhất có thể cho người sử dụng.

Người dùng có thể tìm kiếm KH theo các thông tin được lưu trữ một cách dễ dàng.

Thông tin khách hàng

Họ và tên:	Hoang Tung	Xưng hô:		Loại KH:	
Địa chỉ:	Vinamedic	Tỉnh/TP:		Quan hệ:	
Đất nước:					
Điện thoại:		Email:			
Điện thoại CQ:		Điện thoại NR:			
Công ty:					
Chức vụ:					
TK Yahoo:		TK Skype:			
Ngày sinh:	01/01/1970	Nơi sinh:			
Số TK:					
Ngân hàng:					
SPhẩm LQuan:	Không có	VD QTâm:			
Nguồn biết TT:		Ghi chú:			

☒ **Kích hoạt**

Giao diện quản lý thông tin khách hàng

3.2 Quản lý nhân viên

Mỗi nhân viên (hay người sử dụng) tương ứng với một tài khoản (account) trên hệ thống. Các thông tin về nhân viên như account, họ tên, ngày sinh, chữ ký... được lưu trữ trên hệ thống để phục vụ cho quá trình chia việc, chăm sóc khách hàng. Các thông tin này có thể được tìm kiếm, chỉnh sửa dễ dàng.

Hệ thống quản lý các nhân viên theo phòng ban, có nghĩa các nhân viên sẽ được nhận việc của phòng ban mình, thao tác với các vấn đề tương ứng, và có thể chuyển khách hàng sang phòng ban, bộ phận khác.

Tùy vào mức độ phân quyền (nhân viên, quản lý, admin...) mà mỗi account có thể thực hiện các thao tác khác nhau đối với hệ thống (chỉnh sửa thông tin khách hàng, chia việc, chăm sóc...).

Hệ thống hỗ trợ đặt lịch nghỉ phép cho nhân viên (để tránh chia việc, điện thoại, thư cho nhân viên đang nghỉ phép).

Hệ thống hỗ trợ đặt khả năng làm việc của nhân viên để tự động cân bằng chức năng chia việc. (VD: nhân viên mới, chưa quen việc sẽ được chia ít việc hơn các nhân viên khác).

Quản lý nhân viên

+
Thêm nhân viên

Các nhân viên đang làm việc

Phòng ban: Phòng 1
Ca làm việc: Tất cả

Đang hiển thị 1 - 1 trong tổng số 1 nhân viên.

Tìm:

Mã NV	Tài khoản	Họ tên	Chức vụ	Phòng ban	Số máy lẻ	Ca làm việc
	admin	Administrator	Root Administrator	Root (Company)		

Hiện thị 10 nhân viên/1 trang

Đầu
Trước
1
Sau
Cuối

Ca làm việc của nhân viên

Các nhân viên đang nghỉ phép

Giao diện quản lý nhân viên

3.3 Quản lý phòng ban

Hệ thống CRM quản lý phòng ban theo cấu trúc cây (tương đồng với mô hình tổ chức của công ty, cơ quan).

Người quản trị có thể tùy biến cấu trúc và chức năng (mời mua, hỗ trợ, kho, marketing, hóa đơn...) của từng phòng ban, tùy biến sản phẩm mà phòng ban phụ trách, tùy biến luồng công việc giữa các phòng ban.

Quản lý phòng ban

+
Thêm phòng ban

Cây phòng ban

Tìm kiếm nhanh..

Phòng 1

Phòng 1.1

Phòng 2

Phòng 2.1

Thông tin phòng ban

Mã phòng ban: 5. (Chỉnh sửa)

Tên phòng ban: Phòng 1.1.

Trực thuộc: Phòng 1.

Loại: Phòng loại 1.

Sản phẩm: Màn chiếu.

Đầu số VoIP: 0.

Mô tả: .

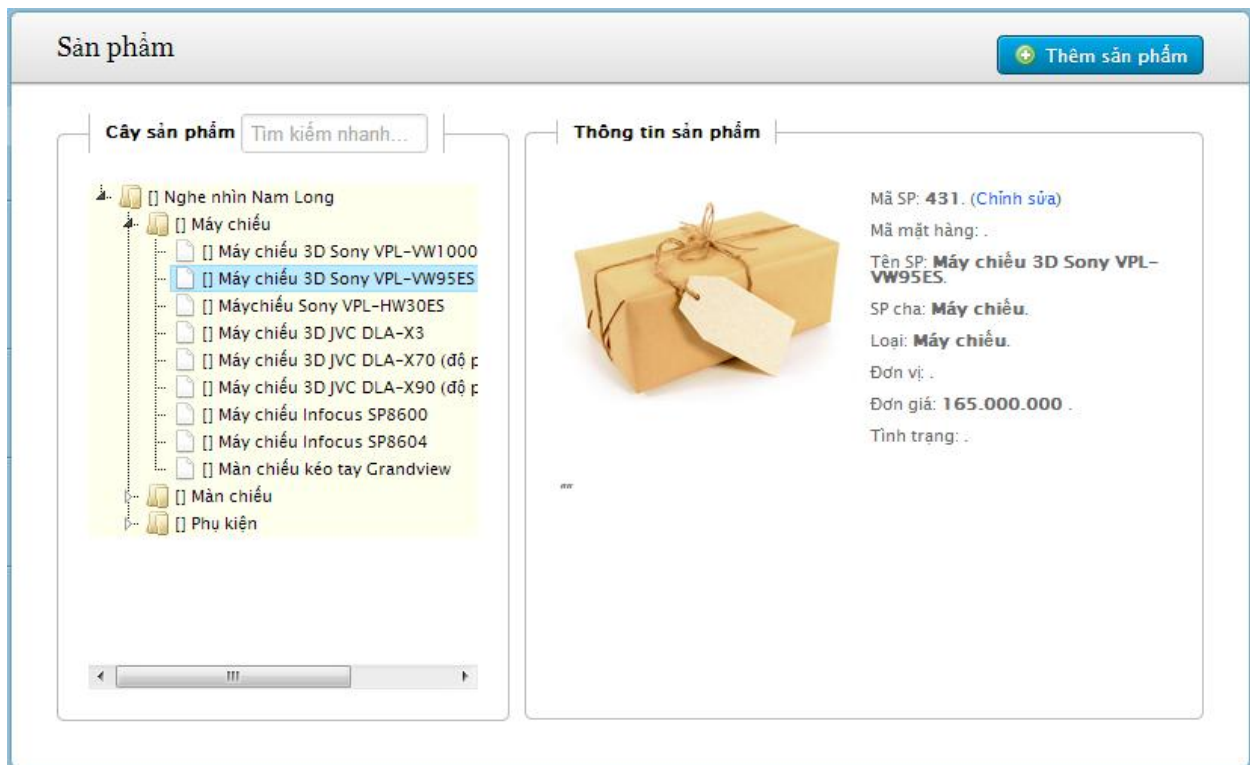
Giao diện quản lý phòng ban

3.4 Quản lý sản phẩm

Hệ thống hỗ trợ lưu trữ thông tin về các sản phẩm của công ty, giúp nhân viên chăm sóc khách hàng tra cứu thuận tiện, nhanh chóng, kịp thời ứng xử với khách hàng.

5 | Page

Các sản phẩm được lưu trữ dưới dạng cây, giúp người sử dụng dễ dàng tìm kiếm, phân loại. Các thông tin về sản phẩm được lưu trữ đầy đủ, khoa học, có thể tìm kiếm, chỉnh sửa dễ dàng.



Giao diện quản lý sản phẩm

3.5 Quản lý quá trình chăm sóc khách hàng

Mỗi lượt thao tác, chăm sóc của nhân viên đối với khách hàng đều được cập nhật vào hệ thống, hình thành quá trình chăm sóc KH. Quá trình này được lưu trữ, tra cứu dễ dàng, giúp bất kể người sử dụng nào cũng có thể nắm được nhanh chóng các thông tin cơ bản, lịch sử chăm sóc của một khách hàng bất kỳ, dù không phải là người đã từng tiếp xúc với khách hàng.

Hệ thống hỗ trợ đặt lịch hẹn chăm sóc cho KH và tự động thông báo khi KH đến hẹn chăm sóc, tự động thông báo khi có điện thoại KH gọi đến.

Các khách hàng cần chăm sóc được phân loại theo thứ tự ưu tiên (VIP, doanh nghiệp...), giúp việc chăm sóc được chính xác, hiệu quả.

Hệ thống hỗ trợ “các tình huống thường gặp”, giúp nhân viên nhanh chóng nhập nội dung chăm sóc, kịp thời đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Giao diện chăm sóc khách hàng

Hệ thống hỗ trợ việc đọc/gửi email và thao tác ngay trên hệ thống (không cần sử dụng các client email khác). Lịch sử gửi/nhận email của KH cũng được lưu trữ trên hệ thống, tăng tính thuận tiện khi chăm sóc khách hàng.

Giao diện chăm sóc khách hàng qua email

Người sử dụng có thể tùy biến cấu hình gửi nhận email:

- Nhận thư từ một hoặc nhiều địa chỉ email
- Chia các email nhận được cho phòng ban, bộ phận, nhân viên tương ứng
- Gửi thư bằng địa chỉ email mặc định hoặc địa chỉ email của người sử dụng

Hệ thống chăm sóc khách hàng qua email tương thích với hầu hết các email server hiện nay (gmail, yahoo mail...), đầy đủ tính năng của các mail client như: chèn chữ ký, chèn hình ảnh, chèn link...

Hệ thống hỗ trợ soạn thư mẫu, tùy biến đại từ nhân xưng theo khách hàng, giúp việc gửi email cho nhiều khách hàng trở nên thuận tiện.

Hệ thống hỗ trợ xử lý mail tự động: tự động nhận mail, tự động chia mail...

3.7 Phân chia công việc

Công việc (các vấn đề của KH) được hệ thống phân chia theo luồng công việc (được cấu hình trước) và tùy biến theo các luật sau:

- Luật khách quen (với các KH cũ)
- Chia ngẫu nhiên (với các KH mới)
- KH được chăm sóc theo thứ tự ưu tiên (KH VIP, KH tiềm năng...)
- Phân chia công việc theo năng lực của nhân viên

The screenshot displays the 'Các việc chưa giao' (Unassigned tasks) interface. At the top, there are buttons for 'Check mail' and 'Chia mail'. Below, there are dropdown menus for 'Bộ phận' (Department) set to 'Phòng 1' and 'Nhân viên' (Employee) set to 'admin [Administrator]'. A 'Giao việc' (Assign task) button is also present. A search bar labeled 'Tìm:' is on the right. The main area shows a table with columns: 'Thời gian' (Time), 'Nguồn' (Source), 'Khách hàng' (Customer), 'Vấn đề' (Issue), and 'Nội dung' (Content). The table content is 'Không tìm thấy' (Not found). At the bottom, there is a 'Hiện thị' (Display) dropdown set to '10' and a label 'vấn đề/1 trang'. Navigation buttons 'Đầu', 'Trước', 'Sau', and 'Cuối' are located at the bottom right.

Giao diện chia việc từ email

3.8 Thống kê báo cáo

Hệ thống VCTel CRM cung cấp các chức năng thống kê đầy đủ, chi tiết, linh hoạt theo nhiều tiêu chí khác nhau:

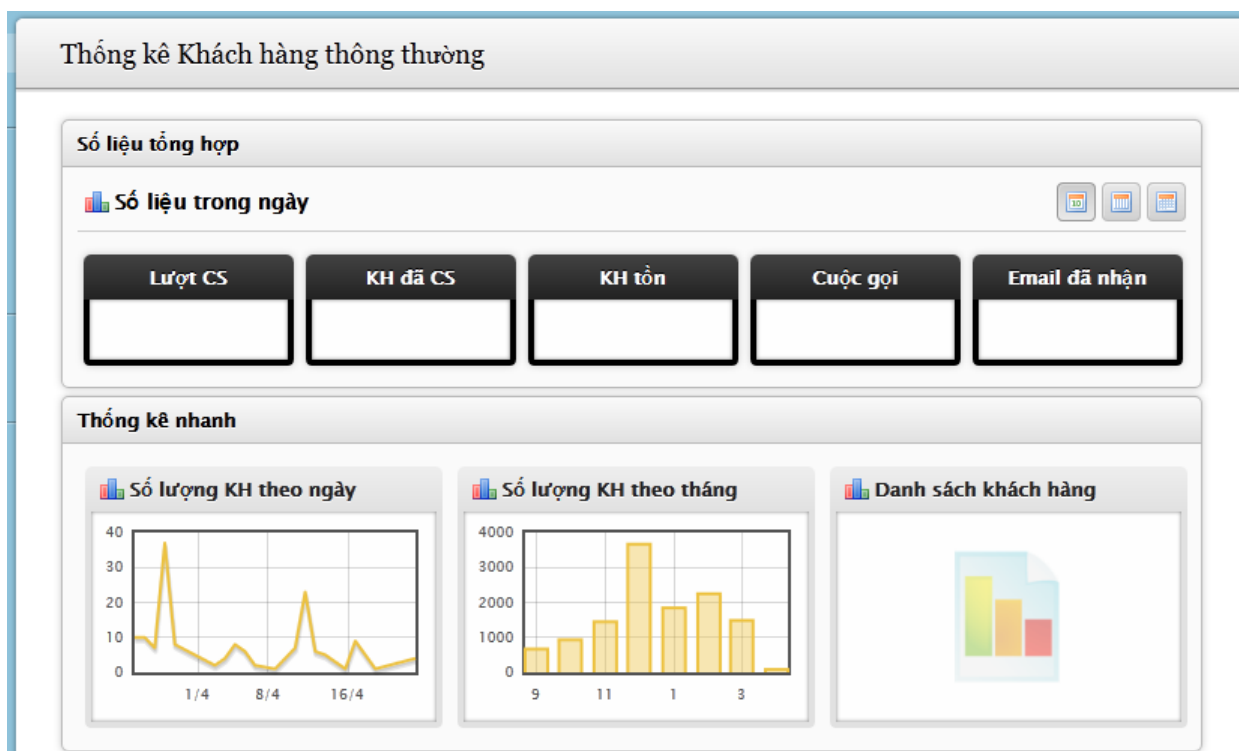
- Thống kê mail, điện thoại
- Thống kê theo doanh số

- Thống kê theo sản phẩm
- Thống kê theo loại KH (tiềm năng, VIP)
- Thống kê theo tình trạng KH (đang mời mua, đã đồng ý mua, không mua...)

Hệ thống hỗ trợ báo cáo dạng đồ thị biến thiên, trực quan, sinh động.

Hệ thống hỗ trợ gửi báo cáo qua mail hoặc export ra excel.

Hệ thống hỗ trợ đặt lịch gửi báo cáo tự động.



Giao diện thống kê khách hàng

3.9 Tích hợp với tổng đài VCTel VoIP

3.9.1 Tính năng “Click to call”

Hệ thống hỗ trợ tính năng “Click to call”: Nhân viên chỉ cần bấm vào số điện thoại của KH trên hệ thống để thiết lập cuộc gọi tới KH mà không cần nhập số điện thoại KH trên soft-phone.

Họ và tên:	Hoang Tung
Địa chỉ:	Vinamedic
Điện thoại:	0912345678
SPhẩm LQuan:	Không có
Nguồn biết TT:	

Bấm vào số điện thoại để gọi cho khách hàng

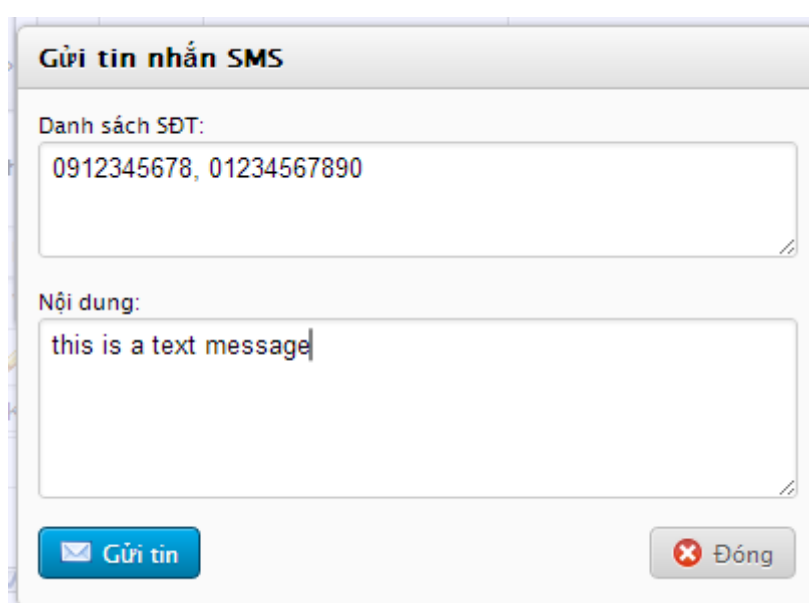
3.9.2 Tính năng “Tự động pop-up”

Hệ thống hỗ trợ tính năng “Tự động pop-up”: Thông tin khách hàng được tự động hiển thị trên hệ thống (mà không cần nhân viên thao tác tra cứu) khi có cuộc gọi tới từ KH, từ trước cả khi nhân viên nhắc máy nghe điện.

3.9.3 Chăm sóc khách hàng qua sms

Nhờ khả năng tích hợp với tổng đài tin nhắn VCTel, hệ thống VCTel CRM hỗ trợ tính năng chăm sóc khách hàng qua sms, với nhiều ưu điểm so với phương thức nhắn tin thông thường trên điện thoại di động như:

- Gửi tin nhắn hàng loạt
- Đặt lịch gửi tin nhắn
- Gửi tin nhắn cho nhóm
- Hiển thị tên doanh nghiệp mà khách hàng không cần lưu danh bạ



Giao diện chăm sóc khách hàng qua tin nhắn

4 Khả năng mở rộng

VCTel CRM được thiết kế linh hoạt, với các module chức năng tích hợp độc lập. Do đó, hệ thống có khả năng mở rộng, tích hợp thêm các tính năng, module mới một cách dễ dàng, phù hợp với nhu cầu sử dụng của nhiều loại hình doanh nghiệp, nhiều loại nghiệp vụ khác nhau.

Một số tính năng mở rộng được các doanh nghiệp quan tâm đến nhiều như sau:

4.1 Cập nhật dữ liệu khách hàng từ excel

Người sử dụng có thể import thông tin khách hàng từ file dữ liệu excel, có dạng:

	A9					
	A	B	C	D	E	F
1	1	Hoang Tun	0912949459		Vinamedic	
2	3	Vũ Thị Hiền	0 1632616162	hienvu@yahoo.com		
3	4	Phan Ngọc	0 983879393	Thử 1		
4	5	Vũ Hiền Lu	0 1677884695	thử 1, tầng 1, sách p2 giảm cân		
5	6	Nguyễn Th	0 936000009	dung.nguyen.000009@gmail.com		
6	7	Đỗ Thị Ng	0 976253252	ngocha@gmail.com		
7	8	Vũ Nguyễn	0 1648262467	hangk3620@gmail.com		
8	9	Nguyễn Th	0 936043345	nguyenthuyduyen128@gmail.com		
9						

Định dạng file dữ liệu khách hàng

Hệ thống hỗ trợ việc import một hoặc nhiều trường thông tin khách hàng từ file dữ liệu, có tiêu đề hoặc không.

Import khách hàng từ Excel

File dữ liệu

Tải lên

tim_kiem_khach_hang (1) - Copy.xls - 16 KB

☐ File dữ liệu có dòng tiêu đề

Cấu hình nhập dữ liệu

Họ tên:

Điện thoại:

Email:

Công ty:

Nơi sinh:

Số thích:

Xưng hô:

Địa chỉ:

Quan hệ:

Chức vụ:

Số tài khoản:

Trạng thái hôn nhân:

Ngày sinh:

Tỉnh thành:

Loại:

Ghi chú:

Ngân hàng:

Ngày tạo HSKH:

Import

Giao diện import thông tin khách hàng từ excel

4.2 Cập nhật dữ liệu từ server SQL

Hệ thống hỗ trợ việc cập nhật dữ liệu từ server SQL khác, chỉ cần biết thông tin truy cập và định dạng dữ liệu của server SQL đó. Việc cập nhật có thể được tùy chọn thực hiện bởi người sử dụng hoặc tự động theo định kỳ bởi hệ thống.

4.3 Cập nhật thông tin

Người sử dụng luôn nhìn thấy một danh sách thông tin về phim và các chương trình khuyến mãi hiện có ngay trên hệ thống CRM mà không cần phải mở thêm một trang web nào khác. Danh sách được thiết kế trực quan, hỗ trợ tính năng tra cứu nhanh chóng các thông tin như: Tên phim, lịch chiếu, giá vé, khuyến mãi...

Các thông tin về phim và chương trình khuyến mại được cập nhật bởi admin hệ thống. Ngay sau khi cập nhật, người sử dụng sẽ nhìn thấy các thông tin mới và có thông báo về việc cập nhật thông tin trên hệ thống.

4.4 Thống kê, báo cáo

Hệ thống hỗ trợ đầy đủ các báo cáo về khách hàng, nhân viên (agent)... với đầy đủ các nội dung như số cuộc gọi, thời lượng gọi, số lượt chăm sóc khách hàng, số lượng khách hàng...

Số liệu tổng hợp

Từ: 12/09/2012 00:00

Đến:

Xem

Hôm nay

7 ngày trước

30 ngày trước

User	Số máy lẻ	Chăm sóc khách hàng			Nghe		Gọi	
		Lượt CS	KH đã CS	KH tồn	Cuộc nghe	Phút nghe	Cuộc gọi	Phút gọi
admin	0	10	10					

Thống kê số lượt khách hàng, số cuộc, phút gọi nghe của nhân viên

Lịch sử hoạt động		
Thời gian	Thao tác	Nội dung
2012-10-02 09:06:26	Chăm sóc	Xưng hô: Loại: Quan hệ: Họ tên: Phan Ngọc Diệp Email: Thứ 1 Điện thoại: 0 983879393 Điện thoại...
2012-10-02 09:06:26	Chăm sóc	Xưng hô: Loại: Quan hệ: Họ tên: Vũ Hiền Lương Email: thứ 1, tầng 1, sách p2 giảm cân Điện thoại...
2012-10-02 09:06:26	Chăm sóc	Xưng hô: Loại: Quan hệ: Họ tên: Nguyễn Thị Phương Dung Email: dung.nguyen.000009@gmail.com Điện...
2012-10-02 09:06:26	Chăm sóc	Xưng hô: Loại: Quan hệ: Họ tên: Đỗ Thị Ngọc Hà Email: ngocha@gmail.com Điện thoại: 0 976253252...
2012-10-02 09:06:26	Chăm sóc	Xưng hô: Loại: Quan hệ: Họ tên: Vũ Nguyễn Phương Hằng Email: hangk3620@gmail.com Điện thoại: 0...
2012-10-02 09:06:26	Chăm sóc	Xưng hô: Loại: Quan hệ: Họ tên: Nguyễn Thùy Duyên Email: nguyenthuyduyen128@gmail.com Điện tho...

Thống kê lịch sử hoạt động của nhân viên

5 Trang thiết bị phần cứng

Đây là server điều khiển và quản lý toàn bộ hoạt động của hệ thống VCTel CRM. Các phần mềm của hệ thống bao gồm: VCTel CRM, Mysql Database, Apache Web service chạy trên nền tảng Linux mạng lại sự ổn định và tính bảo mật cao.

Việc lựa chọn phần cứng cho CRM Server phụ thuộc phần lớn vào số lượng nhân viên chăm sóc, số lượng khách hàng, dưới đây là bảng tham chiếu đề xuất:

STT	Số nhân viên	Cấu hình tham khảo
1	0 - 5	Intel Pentum 4, 2Ghz - 2 GB RAM
2	5 - 10	Intel Dual Core, 2Ghz - 4 GB RAM
3	10 - 20	Intel Xeon Quad Core , 2.0Ghz - 8GB RAM
4	20 - 50	Intel Xeon Quad Core , 2.4Ghz - 12GB RAM
5	50 - 100	Intel Xeon Quad Core , 2.4Ghz - 16GB RAM