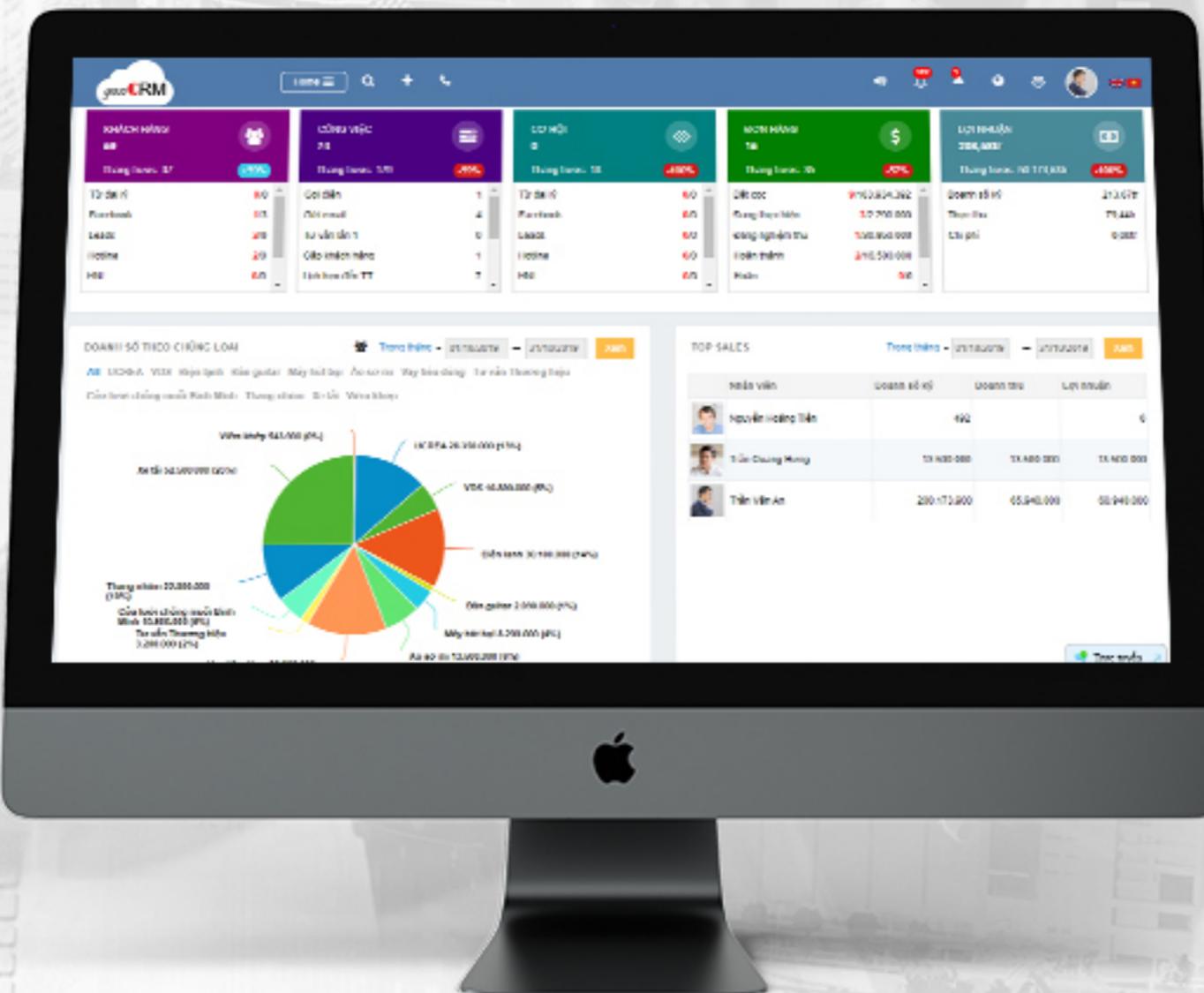


Phần mềm Quản Lý và Chăm Sóc Khách Hàng



MỤC LỤC

- 01** Về GEN
- 02** CRM là gì?
- 03** Tổng quan về genCRM
- 04** Quản lý khách hàng
- 05** Quản lý cơ hội
- 06** Quản lý hợp đồng
- 07** Quản lý công việc
- 08** Hỗ trợ khách hàng

Nâng cao

Email Marketing	09
SMS Marketing	10
CRM và Tổng đài VOIP	11
CRM và Landing Page	12
Facebook và Facebook Lead	13
CRM và Automation	14
Khảo sát online	15
Tuỳ biến hệ thống	16



gen CRM

GIÁ TRỊ ĐÍCH THỰC

— “Sứ mệnh của chúng tôi là tạo ra giá trị cho khách hàng bằng công nghệ,”

- ▶ Email: info@gen.vn
- ▶ Hotline: 1900.6773 (hoặc: 0983.813.813)



VỀ GEN

- Thành lập từ năm 2008 và chỉ chuyên tâm vào xây dựng hệ thống CRM toàn diện cho doanh nghiệp.
- Chúng tôi tư vấn, thiết kế và cùng doanh nghiệp xây dựng hệ thống CRM.



VỀ genCRM

- **genCRM** là phần mềm CRM hàng đầu Việt Nam dành cho doanh nghiệp vừa và lớn
- Là phần mềm CRM Việt Nam đầu tiên được triển khai trên nền tảng điện toán đám mây (2012)
- Là phần mềm CRM đầu tiên và duy nhất tích hợp tính năng gọi điện ngay trong app CRM mobile
- Triển khai dạng cloud hoặc tại máy chủ của doanh nghiệp
- Sẵn sàng tùy biến theo nghiệp vụ riêng của các doanh nghiệp lớn



CRM là công cụ để quản lý tập trung và số hóa dữ liệu khách hàng, từ đó cho bạn cái nhìn chi tiết nhất về khách hàng của mình (customer insight).

CRM là công cụ để quy trình hóa các hoạt động marketing/bán hàng/chăm sóc khách hàng dành cho những người thực sự là nhà quản trị.

CRM là công cụ tương tác đa kênh với khách hàng (email/sms/facebook/website/landing page/tổng đài/...)

CRM LÀ GÌ?

LỢI ÍCH CỦA CRM

CRM giải quyết những khó khăn trong quản lý khách hàng: trùng khách hàng, bỏ phí dữ liệu khách hàng, mất khách hàng khi nhân viên nghỉ việc, quên khách hàng,...

CRM sẵn sàng cho chuyển đổi số: công nghệ thay đổi dẫn tới hành vi mua hàng của khách hàng cũng thay đổi. CRM là cách đơn giản nhất để doanh nghiệp theo kịp sự thay đổi này và sẵn sàng cho cạnh tranh trong thời cách mạng 4.0.

TĂNG DOANH THU

nhờ mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng

GIẢM CHI PHÍ

nhờ tự động hóa và tối ưu quy trình, nhân sự

TĂNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

nhờ tự động hóa và tương tác đa kênh

GIỚI THIỆU

genCRM



ĐẦY ĐỦ TÍNH NĂNG

genCRM gồm đầy đủ tính năng mà bất cứ phần mềm CRM nào cần có. Không chỉ vậy, genCRM còn liên tục được cải tiến nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu của khách hàng.



ĐA NỀN TẢNG

genCRM có thể cài đặt dạng cloud hoặc trên máy chủ của khách hàng. genCRM cũng có thể chạy online hoặc offline.



DỄ SỬ DỤNG

genCRM được thiết kế với giao diện thân thiện, dễ dàng sử dụng với những thao tác cực kỳ đơn giản



SÁNG TẠO LIÊN TỤC

genCRM được cải tiến liên tục để doanh nghiệp luôn sẵn sàng và đi trước trong cuộc cách mạng công nghệ 4.0 đang diễn ra mạnh mẽ.

genCRM QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG



Dữ liệu khách hàng có thể tự động đổ về CRM từ website/landing page, form khảo sát online, Facebook, tổng đài hoặc các phần mềm khác có tích hợp với genCRM qua module API động.



Admin tùy ý thêm bớt các trường thông tin của khách hàng



Admin tùy ý thiết kế giao diện form thông tin khách hàng

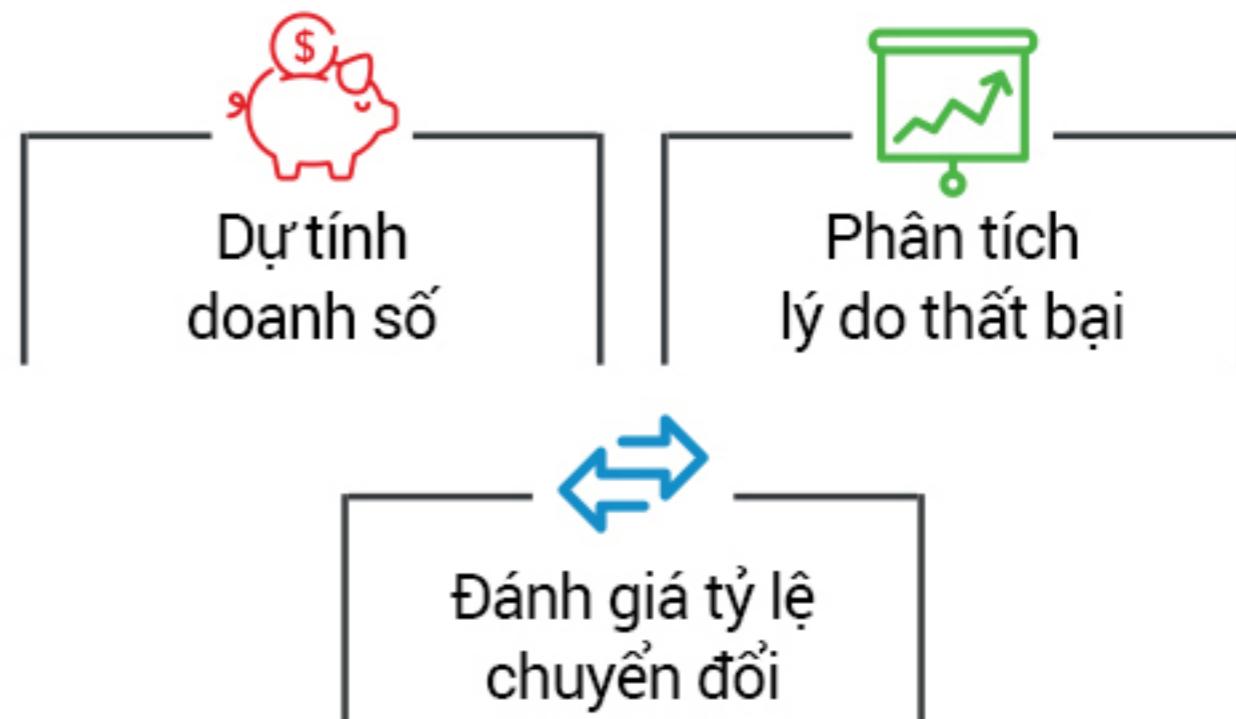


Admin tùy ý thiết lập quy trình chăm sóc khách hàng tự động

gen CRM CƠ HỘI BÁN HÀNG

Cơ hội bán hàng là một nhu cầu của khách hàng cần được chăm sóc để chuyển đổi thành hợp đồng.

Cơ hội bán hàng cho biết chỉ tiêu chuyển đổi từ tiềm năng thành khách hàng và hiệu quả kinh doanh của nhân viên



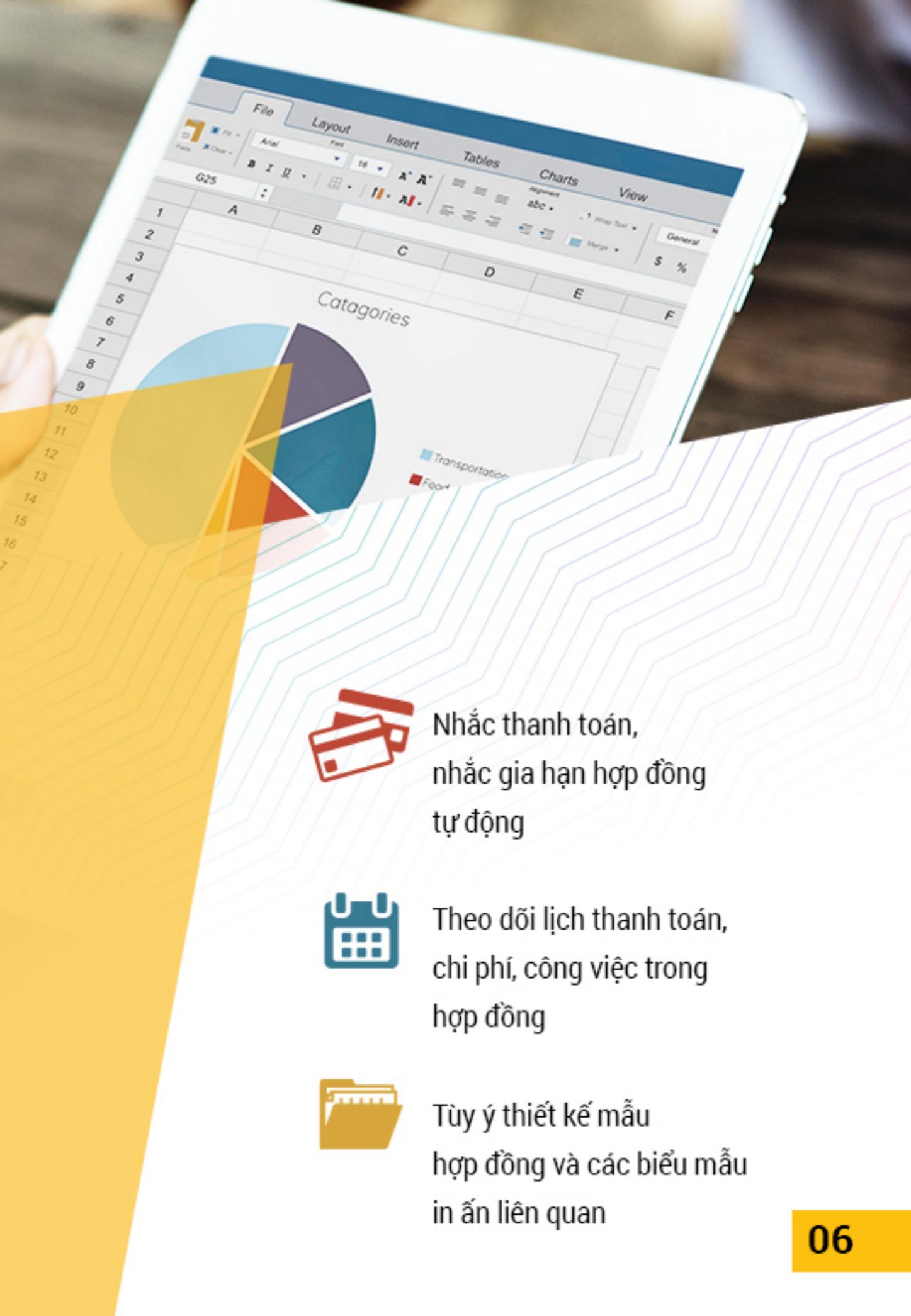
Các chức năng của quản lý cơ hội:

- Đánh giá khả năng thành công của cơ hội, doanh số dự kiến thu được.
- Theo dõi lịch sử chăm sóc cơ hội của nhân viên.
- Tạo và quản lý các phiên bản báo giá.
- In báo giá theo mẫu.

MODULE QUẢN LÝ HỢP ĐỒNG

Cho phép ghi nhận các hợp đồng ký với khách hàng, theo dõi tiến trình thanh toán, công nợ và tự động hóa việc chăm sóc khách hàng trước/trong và sau quá trình thực hiện hợp đồng.

Với **genCRM**, doanh nghiệp tùy ý thiết lập quy trình quản lý hợp đồng, thiết lập quy tắc automation giúp giảm thiểu thời gian và công sức của nhân viên.



The image shows a hand holding a tablet. The screen displays a Microsoft Excel-like interface with a pie chart titled "Catagories". The chart has four segments: a large yellow segment, a smaller blue segment labeled "Transportation", a purple segment, and a small red segment labeled "Fear". The background of the slide features a yellow diagonal band with wavy patterns and a circuit board pattern on the right side.

-  Nhắc thanh toán, nhắc gia hạn hợp đồng tự động
-  Theo dõi lịch thanh toán, chi phí, công việc trong hợp đồng
-  Tùy ý thiết kế mẫu hợp đồng và các biểu mẫu in ấn liên quan

QUẢN LÝ CÔNG VIỆC



Module quản lý công việc cho phép doanh nghiệp xây dựng môi trường làm việc cộng tác 24/7 trên cả môi trường web và app mobile.



Làm việc cộng tác: nhà quản lý giao việc cho nhân viên và nhân viên báo cáo công việc trên phần mềm



Tự động tạo công việc theo quy tắc thiết lập trước giúp tiết kiệm thời gian và không bị quên việc



Lập kế hoạch công việc cá nhân hàng ngày/hàng tuần và xem lịch làm việc



Nhắc việc tự động qua mobile, nhân viên có thể làm việc từ bất cứ đâu

CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Module hỗ trợ giúp doanh nghiệp xây dựng bộ phận chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng nhờ ghi nhận và giám sát chặt chẽ các phản hồi từ khách hàng.



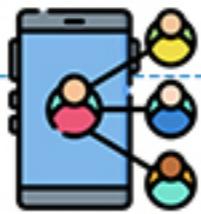
Tiếp nhận
phản hồi từ web



Tiếp nhận
phản hồi từ tổng đài



Tiếp nhận
phản hồi từ social



Tiếp nhận
phản hồi từ mobile

GHI NHẬN VÀ QUẢN LÝ

Ghi nhận từ nhiều kênh
và theo dõi quá trình
xử lý phản hồi từ phía
khách hàng

CHĂM SÓC TỰ ĐỘNG

Chăm sóc khách hàng tự
động theo các thiết lập
tùy ý của admin: nhắc
sinh nhật, nhắc theo lịch
tự động trước/trong và
sau bán hàng

NHẮC NHỞ TỰ ĐỘNG

Nhắc nhở tự động khi
yêu cầu phản hồi chậm
được xử lý, tự động
cảnh báo quá hạn xử lý

KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

Quản lý khách hàng
thân thiết, tự động
phân hạng khách hàng,
tích điểm thành viên và
thanh toán bằng điểm

EMAIL MARKETING

Tự thực hiện các chiến dịch email marketing theo cách chuyên nghiệp, đơn giản và cực kỳ hiệu quả.

1

TEMPLATE

Tự thiết kế template bằng tính năng template builder

2

CÁ NHÂN HÓA

Gửi đích danh và cá nhân hóa nội dung bằng hệ thống từ khóa đa dạng

3

GỬI HÀNG LOẠT

Tích hợp Amazon, Mailchimp, Elastic và tất cả các hệ thống SMTP email khác

4

THỐNG KÊ

Thống kê kết quả gửi, xem email mở, email lỗi, email click

5

TỰ ĐỘNG

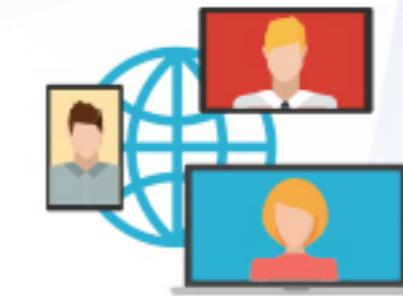
Gửi email tự động theo lịch thiết lập sẵn

TỔNG ĐÀI VOIP

GEN là công ty duy nhất tại Việt Nam vừa xây dựng hệ thống tổng đài riêng vừa tích hợp vào phần mềm CRM của mình!



- 1** Sử dụng tất cả các loại số của tất cả các nhà mạng



- 2** Gọi điện trên mọi thiết bị: máy tính, điện thoại bàn IP, điện thoại di động



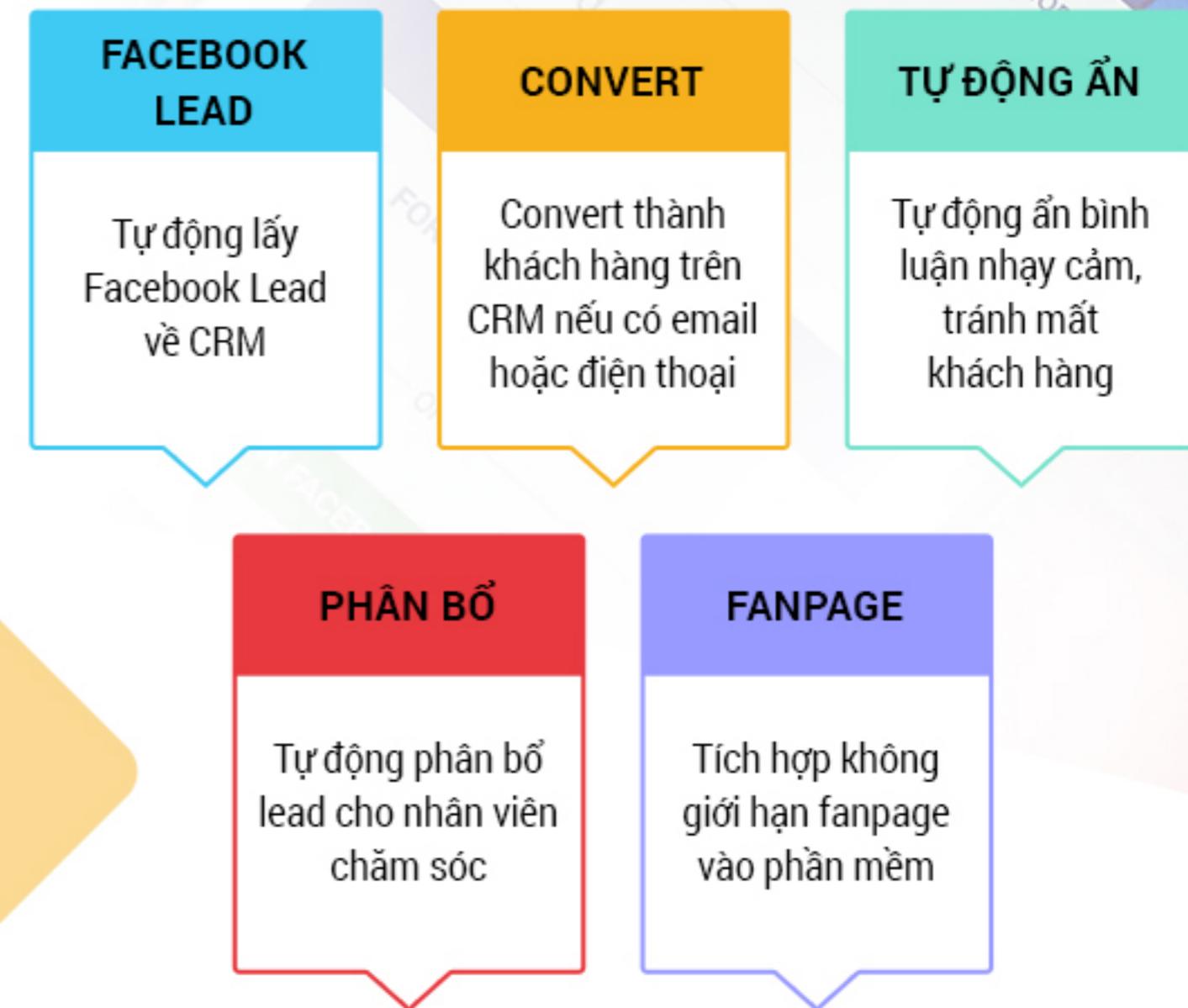
- 3** Chỉ có trên genCRM: nghe/gọi trực tiếp trên app mobile genCRM



- 4** Đầy đủ tính năng của hệ thống tổng đài chuyên nghiệp

gen CRM

TÍCH HỢP FACEBOOK



MODULE KHẢO SÁT

Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng?

Khảo sát ý kiến online từ cộng đồng?

Tạo form đăng ký tham gia khóa học hay sự kiện?



Rất đơn giản, bạn đã có
MODULE KHẢO SÁT
trên phần mềm **genCRM**

Tạo khảo sát cực kỳ
đơn giản chỉ trong
5 phút



Public khảo sát
theo tên miền của
doanh nghiệp



Thay Google Form mà
vẫn có khảo sát
chuyên nghiệp



Sử dụng miễn phí
theo gói CRM
của bạn



gen CRM KHÁCH HÀNG TIÊU BIỂU



CÔNG TY CỔ PHẦN PHẦN MỀM GEN

-  Hotline: 1900 6773 (hoặc: 0983 813 813)
-  Website: gen.vn
-  Email: info@gen.vn