

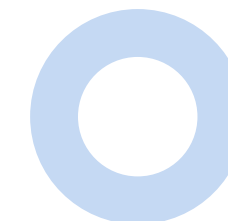
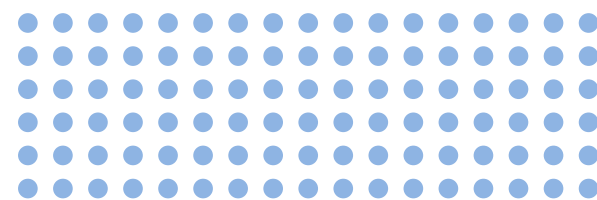
# TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CRM





# Giới thiệu chung

- **Tên phần mềm:** CRM
- **Mục tiêu của tài liệu:** Hướng dẫn sử dụng CRM
- **Đối tượng người dùng:** Các doanh nghiệp



# Điền Form thông tin



## Thông tin liên hệ

Not Saved

Vietnam Foodexpo – Triển lãm Quốc tế lớn nhất ngành công nghiệp thực phẩm Việt Nam

Sự kiện toàn diện nhất trong ngành công nghiệp thực phẩm Việt Nam, địa chỉ tin cậy cho hoạt động tìm hiểu, giao thương của các nhà nhập khẩu quốc tế uy tín, các nhà phân phối hàng đầu Việt Nam và thế giới trong lĩnh vực thực phẩm, đồ uống và công nghệ chế biến.

Họ và tên

Tên công ty

Số điện thoại

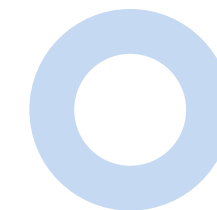
Email

Bạn quan tâm đến sản phẩm gì ?

Hủy

Gửi

Sau khi khách hàng điền vào form thông tin, thông tin của khách hàng sẽ được tạo trong hệ thống CRM



# Truy cập vào danh sách Lead

The screenshot shows the CRM dashboard. In the 'Your Shortcuts' section, the 'Lead' link is highlighted with a red box and a red number '2' next to it. Other sections include 'Territory Wise Sales' (No Data), 'Opportunity' (0 Assigned), 'Customer', 'Sales Analytics', 'Reports & Masters', 'Sales Pipeline', 'Masters', 'Reports', 'Campaign', and 'Settings'.

Bước 1: Truy cập vào hệ thống

Bước 2: Từ giao diện chính, chọn "Lead"

The screenshot shows the CRM 'Lead' list view. The table displays the following data:

ID	Job Title	Lead	Organization Nam	Territory	Title	Status	Job Title	Organization ...	Territory	ID	Last Updated On	
						<input type="checkbox"/>	Lâm Tư Hạng	Lead		CRM-LEAD-2...	now	0 · 0 · 0
						<input type="checkbox"/>	Công ty Nông sản Sanzi	Lead	Công ty Nôn...	CRM-LEAD-2...	1m	0 · 0 · 0
						<input type="checkbox"/>	Vũ Văn Linh	Lead		CRM-LEAD-2...	2m	0 · 0 · 0

# Xuất thông tin danh sách Lead

The screenshot shows a CRM interface for managing leads. On the left, there are filter options under 'Filter By' (Assigned To, Created By), 'Edit Filters' (Tags), and 'Show Tags'. A red box labeled '1' highlights the 'Tags' filter section. The main table displays a list of leads with columns for ID, Job Title, Lead, and Organization Name. Three leads are selected, indicated by checkboxes and a '3 items selected' summary. A red box labeled '2' highlights the 'Export' option in the 'Actions' dropdown menu. The table data is as follows:

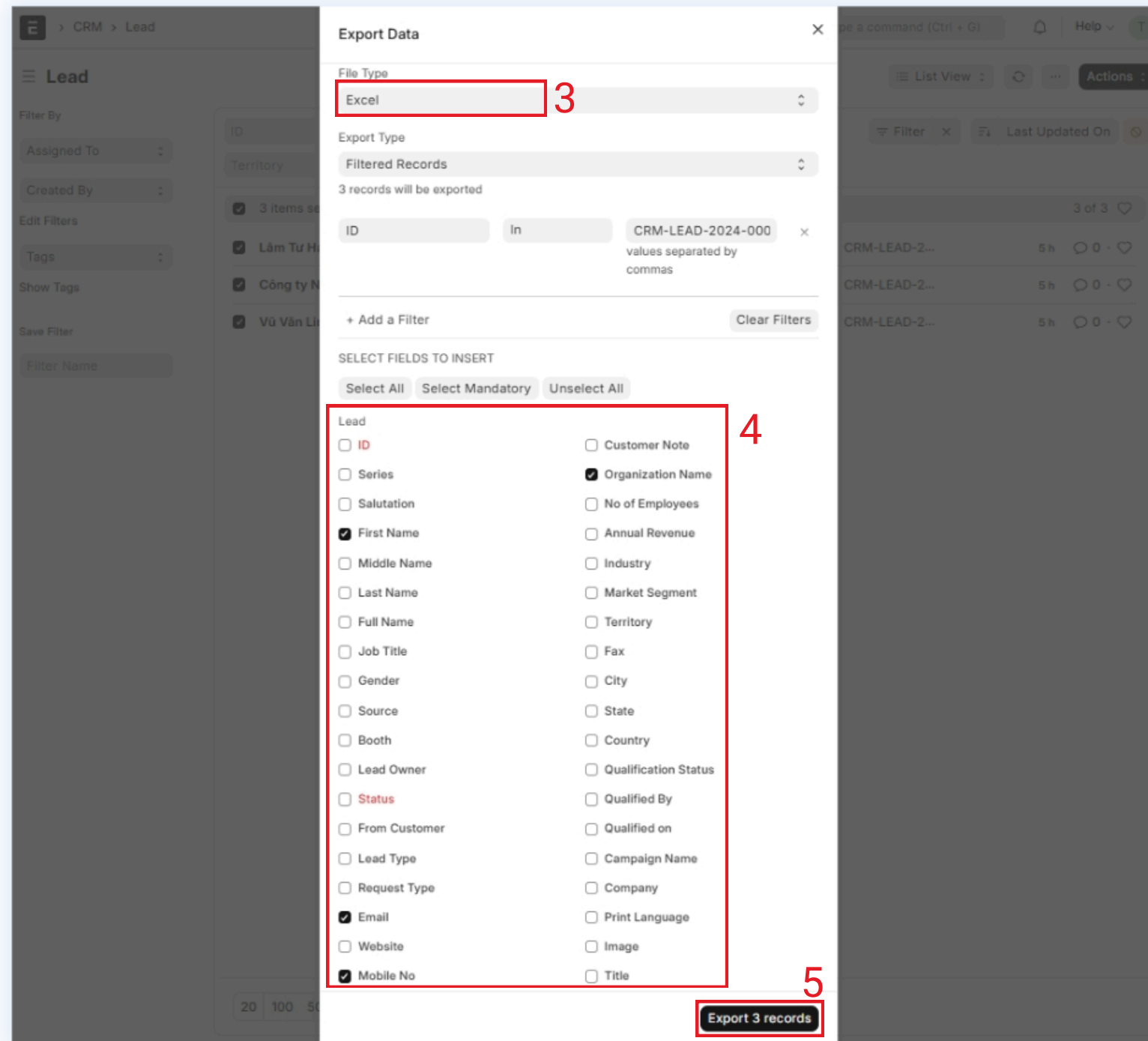
ID	Job Title	Lead	Organization Nam
	Lâm Tư Hạnh	Lead	
	Công ty Nông sản Sanzi	Lead	Công ty Nôn...
	Vũ Văn Linh	Lead	

At the bottom of the table, there are pagination options: 20, 100, 500, 2500.

Bước 1: Từ danh sách Lead, chọn các Lead cần xuất dữ liệu

Bước 2: Nhấp nút **Actions**, sau đó chọn **Export**

# Xuất thông tin danh sách Lead



Bước 3: Ở File Type, chọn **Excel**

Bước 4: Chọn các trường cột ví dụ:

- **First Name**
- **Organization Name**
- **Email**
- **Mobile No**

Bước 5: Chọn **Export** để tải file về

# Chăm sóc khách hàng tiềm năng

## Xem thông tin Lead

Bước 1: Chọn 1 Lead

Bước 2: Hệ thống hiển thị thông tin **Details**

CRM > Lead

Search or type a command (Ctrl + G) Help

Lead

Filter By

Assigned To

Created By

Edit Filters

Tags

Show Tags

Save Filter

Filter Name

ID	Job Title	Lead	Organization Nam	Territory	Title	Status	Job Title	Organization ...	Territory	ID	Last Updated On

1

CRM > Lead > CRM-LEAD-2024-00003

Search or type a command (Ctrl + G) Help

Vũ Văn Linh Lead

Create Action < > Save

Details Activities Comments Connections

Salutation

Full Name

Lead Owner

First Name \*

Job Title

Status \*

Middle Name

Gender

Lead Type

Last Name

Source

Request Type

Booth

FoodExpo

Contact Info

Email

Mobile No

Phone

linhvv@gmail.com

0954782145

0954782145

Website

WhatsApp

Phone Ext.

Customer Note

Chính sách đổi trả sản phẩm như thế nào?  
Giá của sản phẩm này là bao nhiêu?

Organization

Organization Name

Annual Revenue

Territory

No of Employees

Industry

Fax

1-10

Market Segment

2

# Chăm sóc khách hàng tiềm năng

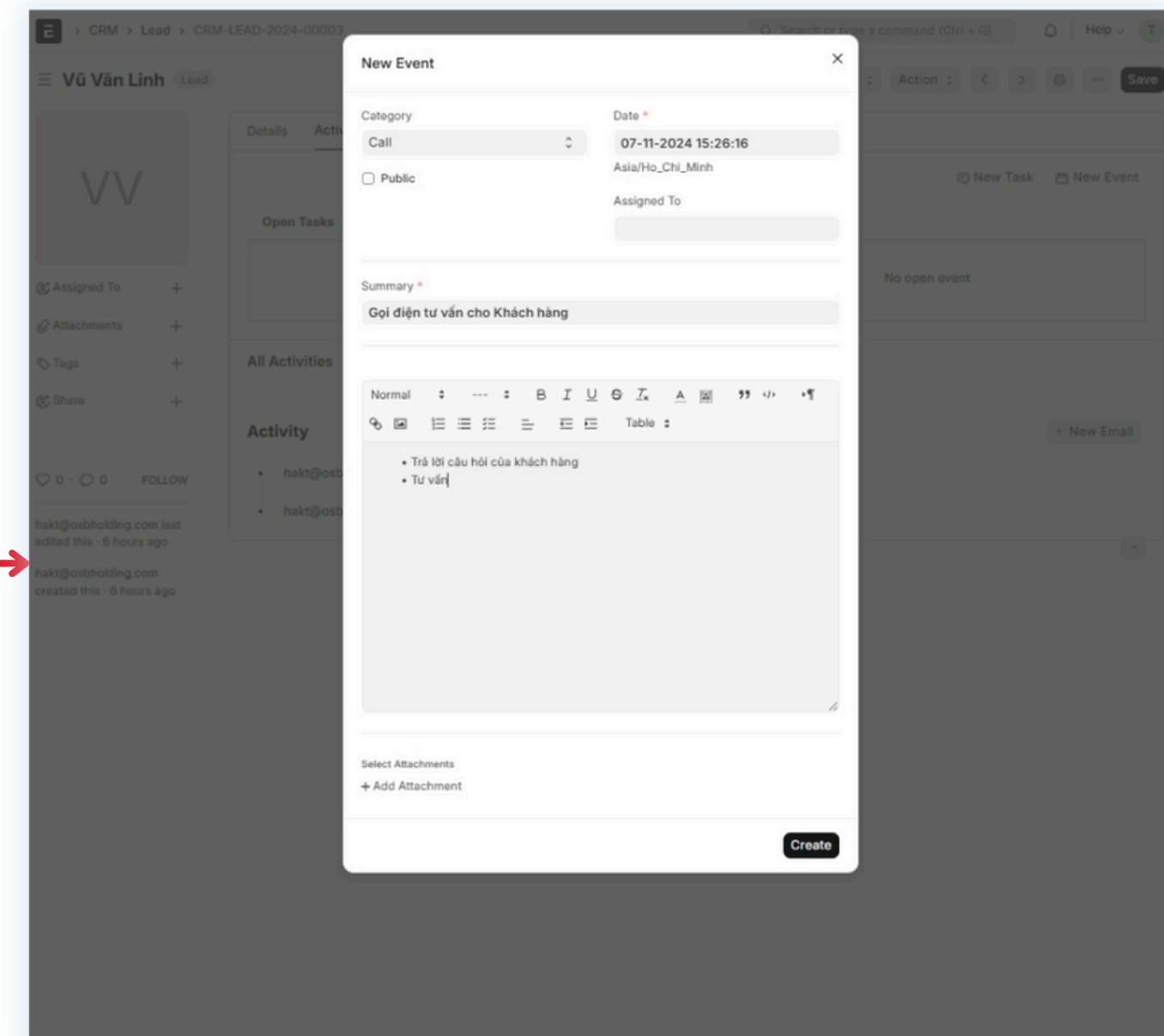
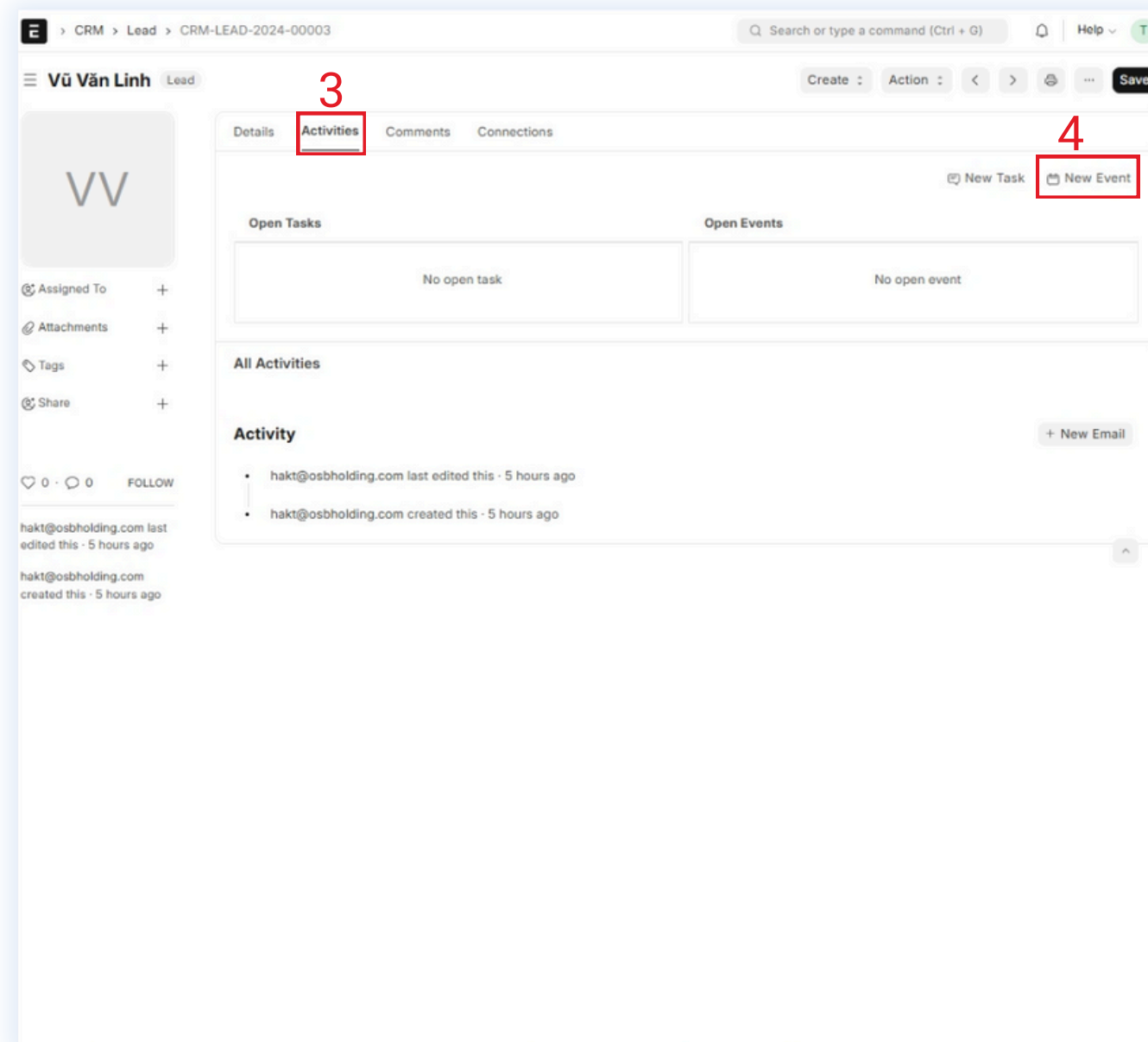
Tạo sự kiện: Call, Meeting, ...

Bước 3: Chọn **tab\_Activities**

Bước 4: Chọn **New Event**

Bước 5: Điền các thông tin:

- Category: Call hoặc Meeting
- Date: Thời gian
- Summary: Tóm tắt
- Nội dung





# Chăm sóc khách hàng tiềm năng

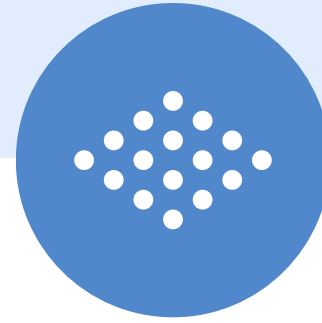
**Tạo sự kiện: Call**

## Bước 6: Lưu thông tin

Sau khi tạo các hoạt động thì sẽ được lưu lịch sử ở ngay phía dưới

The screenshot displays a CRM interface for a lead named "Vũ Văn Linh" (Lead ID: CRM-LEAD-2024-00003). The interface is divided into several sections:

- Header:** Shows the lead name "Vũ Văn Linh" and a "Lead" label. There are buttons for "Create", "Action", and "Save".
- Navigation:** Tabs for "Details", "Activities", "Comments", and "Connections".
- Open Tasks:** A section titled "Open Tasks" with a message "No open task".
- Open Events:** A section titled "Open Events" with one event: "Gọi điện tư vấn cho Khách hàng" on "7th November 2024, 03:26 PM".
- All Activities:** A section titled "All Activities" with a "+ New Email" button.
- Activity Log:** A list of activities. The most recent activity is a "Test" from "hakt@osbholding.com" 2 minutes ago, titled "Gọi điện tư vấn cho Khách hàng". The activity content includes:
  - Trả lời câu hỏi của khách hàng
  - Tư vấn
- Footer:** Shows the user "hakt@osbholding.com" last edited this 6 hours ago and created this 6 hours ago.



**THANK  
YOU!**



**Tài liệu thực hiện bởi**  
Trung tâm R&D – OSB Group  
Đình Chí Hiếu  
Trần Hải Nguyên  
Nguyễn Lan Phương  
Kim Thị Hà  
Đình Việt Quân