



Viindoo

SO SÁNH PHẦN MỀM

VIINDOO CRM với **ZENDESK**,
SALESFORCE và **HUBSPOT**

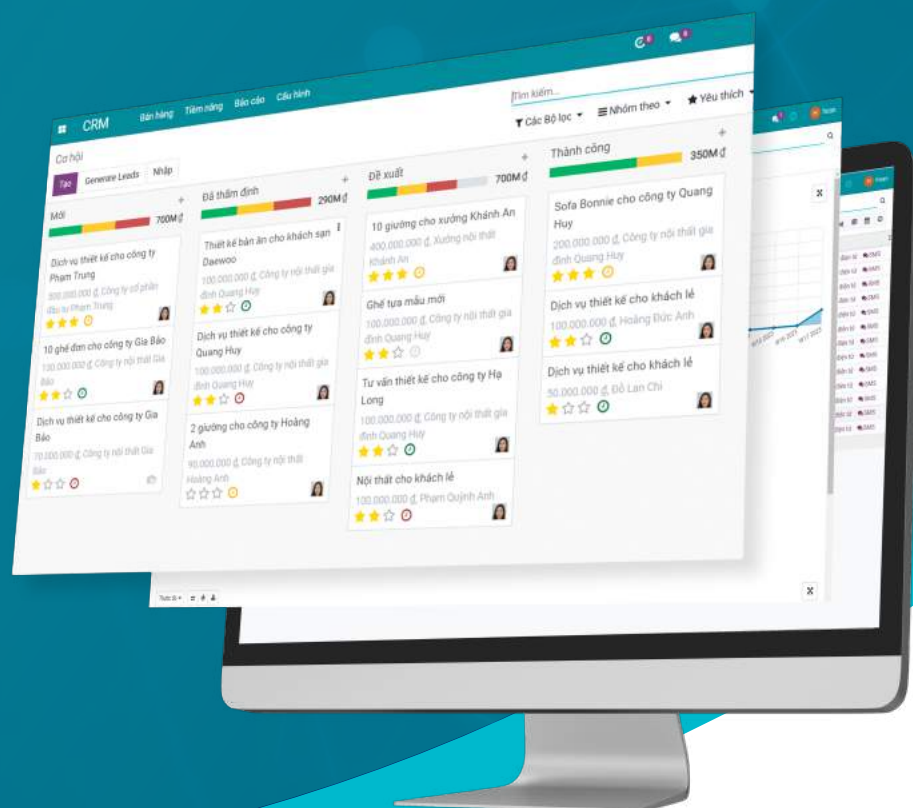


<https://viindoo.com>

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	03
GIỚI THIỆU TỔNG QUAN CÁC PHẦN MỀM CRM	04
SO SÁNH 4 PHẦN MỀM CRM TỐT NHẤT HIỆN NAY	07
Giao diện phần mềm	07
Tổng quan về tính năng	16
Giá thành và điều kiện sử dụng	19
KẾT LUẬN	23

VIINDOO CRM



LỜI MỞ ĐẦU

CRM (Customer Relationship Management) là một phần mềm quản lý quan hệ khách hàng giúp các doanh nghiệp tối ưu hóa quy trình kinh doanh, nâng cao hiệu quả bán hàng và tương tác với khách hàng. Phần mềm CRM là một công cụ mạnh mẽ giúp doanh nghiệp cắt giảm chi phí marketing, tăng doanh thu bán hàng từ việc luôn theo sát, chăm sóc và hiểu rõ nhu cầu khách hàng.

Với phần mềm CRM, các doanh nghiệp có thể dễ dàng quản lý thông tin khách hàng, từ việc tìm kiếm thông tin khách hàng đến việc quản lý các hoạt động bán hàng, chăm sóc khách hàng và xây dựng chiến lược marketing hiệu quả. Bên cạnh đó, nhiều phần mềm CRM cũng cung cấp các bộ báo cáo và phân tích về hoạt động kinh doanh giúp doanh nghiệp đưa ra những quyết định kinh doanh chính xác, kịp thời với tình hình thực tế.

Trong thời đại công nghệ thông tin bùng nổ, phần mềm CRM cũng đã được tích hợp nhiều tính năng mới như tích hợp với các nền tảng xã hội, trí tuệ nhân tạo và tự động hóa quy trình, giúp người dùng tiết kiệm thời gian và tăng cường hiệu quả làm việc.

Để giúp các nhà quản lý có cái nhìn khách quan, Viindoo xây dựng bộ tài liệu so sánh giữa phần mềm Viindoo CRM với các phần mềm CRM nổi tiếng hiện nay là Zendesk (Zendesk Sell), Salesforce, Hubspot. Trong tài liệu này, chúng tôi sẽ so sánh các phần mềm CRM trên các phương diện: giao diện, tính năng, giá thành để cung cấp thông tin tổng quát cho bạn dễ dàng lựa chọn ra phần mềm CRM phù hợp với nhu cầu sử dụng doanh nghiệp của mình.

GIỚI THIỆU TỔNG QUAN CÁC PHẦN MỀM CRM

Lịch sử phát triển

Zendesk

Zendesk được thành lập tại Copenhagen, Đan Mạch vào năm 2007 bởi Morten Primdahl, Alexander Aghassipour và Mikkel Svane.

Zendesk cung cấp nền tảng dịch vụ dựa trên điện toán đám mây (cloud-based) giúp doanh nghiệp quản lý các tương tác với khách hàng của mình trên nền tảng trực tuyến.

Vào tháng 9 năm 2018, Zendesk đã mua lại công ty Base CRM, một công ty khởi nghiệp về quản lý bán hàng đang phát triển nhanh chóng. Sau khi mua lại Base CRM, Zendesk đã tích hợp các tính năng quản lý bán hàng vào sản phẩm của mình và tạo nên Zendesk CRM.

Salesforce

Salesforce, Inc. là một công ty phần mềm của Mỹ có trụ sở tại San Francisco, California, Hoa Kỳ bởi Marc Benioff, Parker Harris, Dave Moellenhoff và Frank Dominguez năm 1999.

Salesforce ban đầu được thiết kế như một giải pháp quản lý khách hàng dựa trên điện toán đám mây (cloud-based) cho các doanh nghiệp nhỏ, nhưng sau đó đã phát triển thành một nền tảng toàn diện cho việc quản lý khách hàng và bán hàng.

Salesforce CRM được ra mắt vào năm 2000, và nhanh chóng trở thành một trong những nền tảng CRM phổ biến nhất trên thị trường. Kể từ khi ra mắt, Salesforce đã phát triển mạnh mẽ và trở thành một trong những công ty phần mềm lớn nhất thế giới.

Hubspot

Hubspot được thành lập tại Viện Công nghệ Massachusetts (MIT) vào năm 2006 bởi Brian Halligan và Dharmesh Shah.

Hubspot cung cấp nền tảng dịch vụ khách hàng dựa trên điện toán đám mây (cloud-based) giúp doanh nghiệp quản lý các tương tác với khách hàng của mình trên nền tảng trực tuyến.

Vào năm 2012, HubSpot đã ra mắt sản phẩm CRM đầu tiên, tích hợp tính năng quản lý khách hàng và quản lý bán hàng vào nền tảng của mình. HubSpot CRM được ra mắt vào năm 2014 với thiết kế giúp các doanh nghiệp quản lý thông tin và tương tác với khách hàng trong quá trình bán hàng.

Viindoo

Giải pháp Phần mềm Quản trị Doanh Nghiệp trực tuyến Viindoo được David Trần bắt đầu nghiên cứu trên nền tảng OpenERP năm 2010. Tiền thân của Viindoo, Giải pháp ERPOnline, ra mắt năm 2013 và cung cấp giải pháp quản trị doanh nghiệp với hình thức điện toán đám mây (cloud-based) tại thị trường Việt Nam.

Năm 2019, Công ty Cổ phần Công nghệ Viindoo được thành lập và cho ra đời Phần mềm Quản trị Doanh nghiệp Viindoo.



Zendesk	Salesforce	Hubspot	Viindoo
Tính phổ biến			
<ul style="list-style-type: none">Số lượng người dùng: 160.000+Số lượng ứng dụng: 1.000+Số lượng đối tác: 144	<ul style="list-style-type: none">Số lượng người dùng: 150.000+Số lượng ứng dụng: 7.000+Số lượng đối tác: 400+	<ul style="list-style-type: none">Số lượng người dùng: 167.000+Số lượng ứng dụng: 1.000+Số lượng đối tác: 4.000+	<ul style="list-style-type: none">Số lượng người dùng: 450+Số lượng ứng dụng: 1.100+Số lượng đối tác: 2
Hệ điều hành hỗ trợ			
<ul style="list-style-type: none">WindowsMacOSLinuxiOSAndroid	<ul style="list-style-type: none">WindowsMacOSLinuxiOSAndroid	<ul style="list-style-type: none">WindowsMacOSLinuxiOSAndroid	<ul style="list-style-type: none">WindowsMacOSLinuxiOSAndroid

SO SÁNH 4 PHẦN MỀM CRM TỐT NHẤT HIỆN NAY

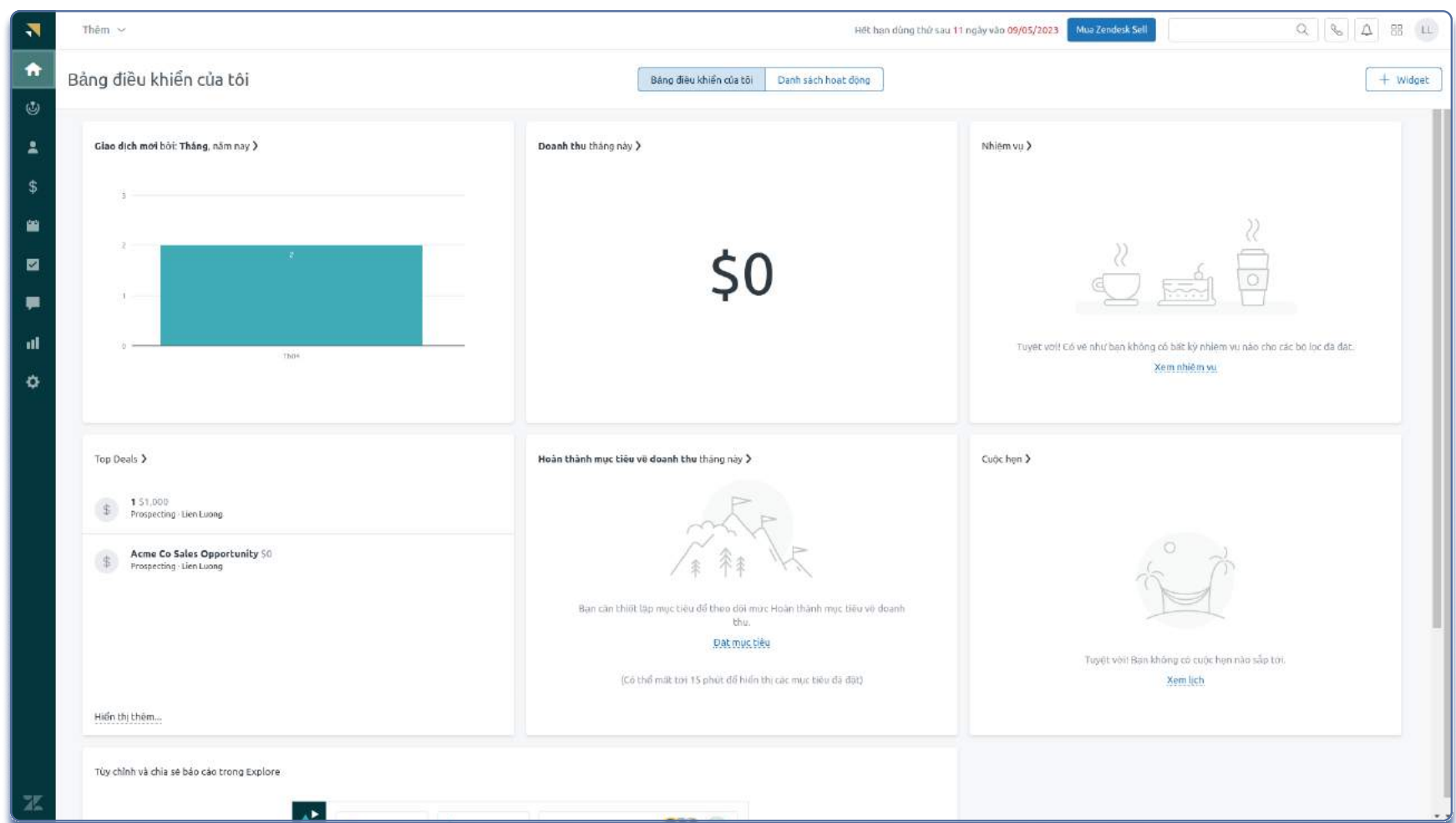
Giao diện phần mềm

Thiết kế đơn giản, thân thiện với người dùng với các tính năng được sắp xếp khoa học và dễ dàng tìm kiếm là một số tiêu chí hàng đầu khi người dùng lựa chọn một phần mềm. Ngoài ra, các phần mềm CRM cần đảm bảo cung cấp được các báo cáo tổng hợp, phân tích trực quan với dữ liệu tức thời.

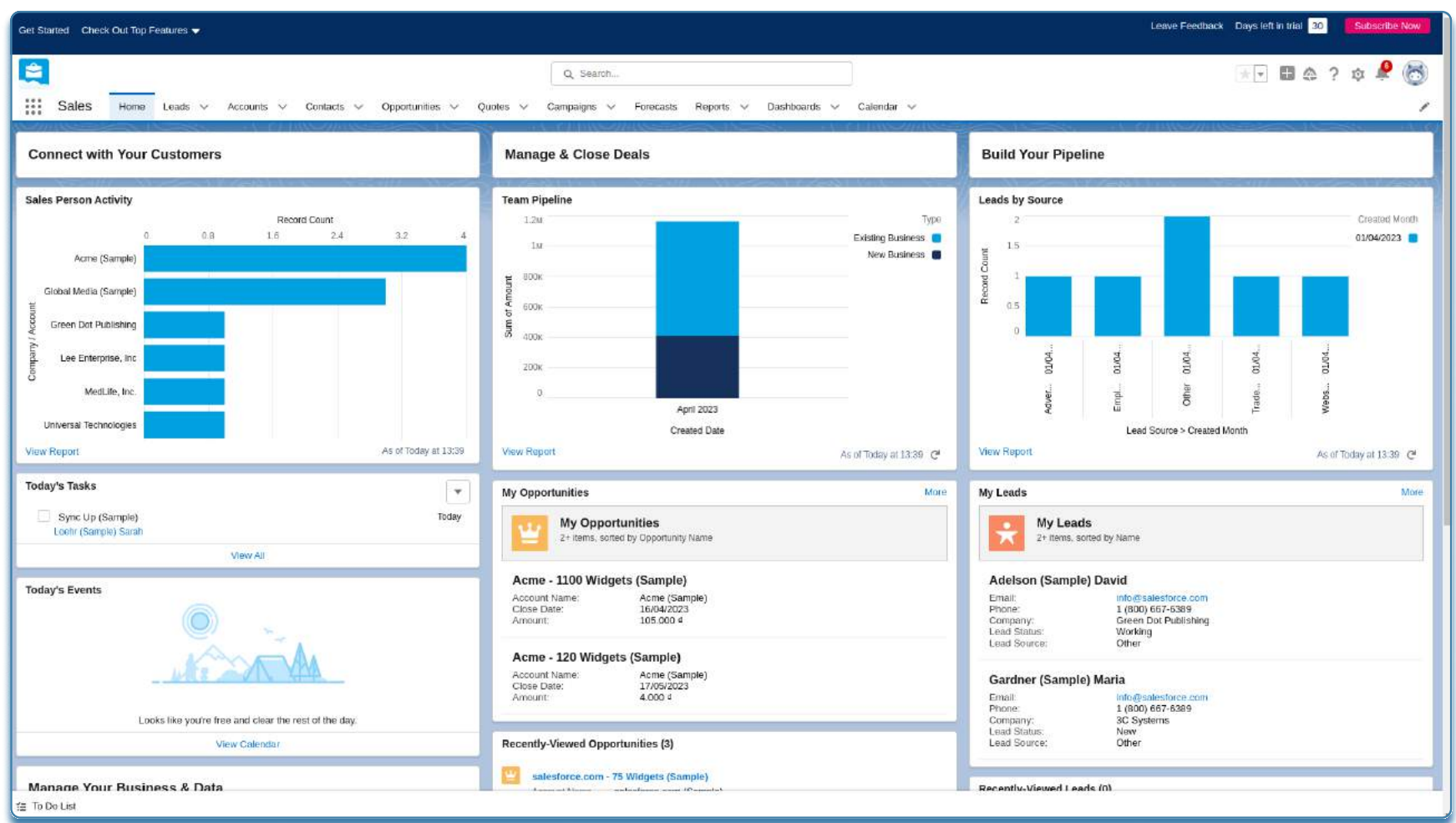


Dưới đây là ảnh chụp so sánh giao diện của Zendesk Sell, Salesforce CRM, Hubspot CRM và Viindoo CRM.

Giao diện tổng quan

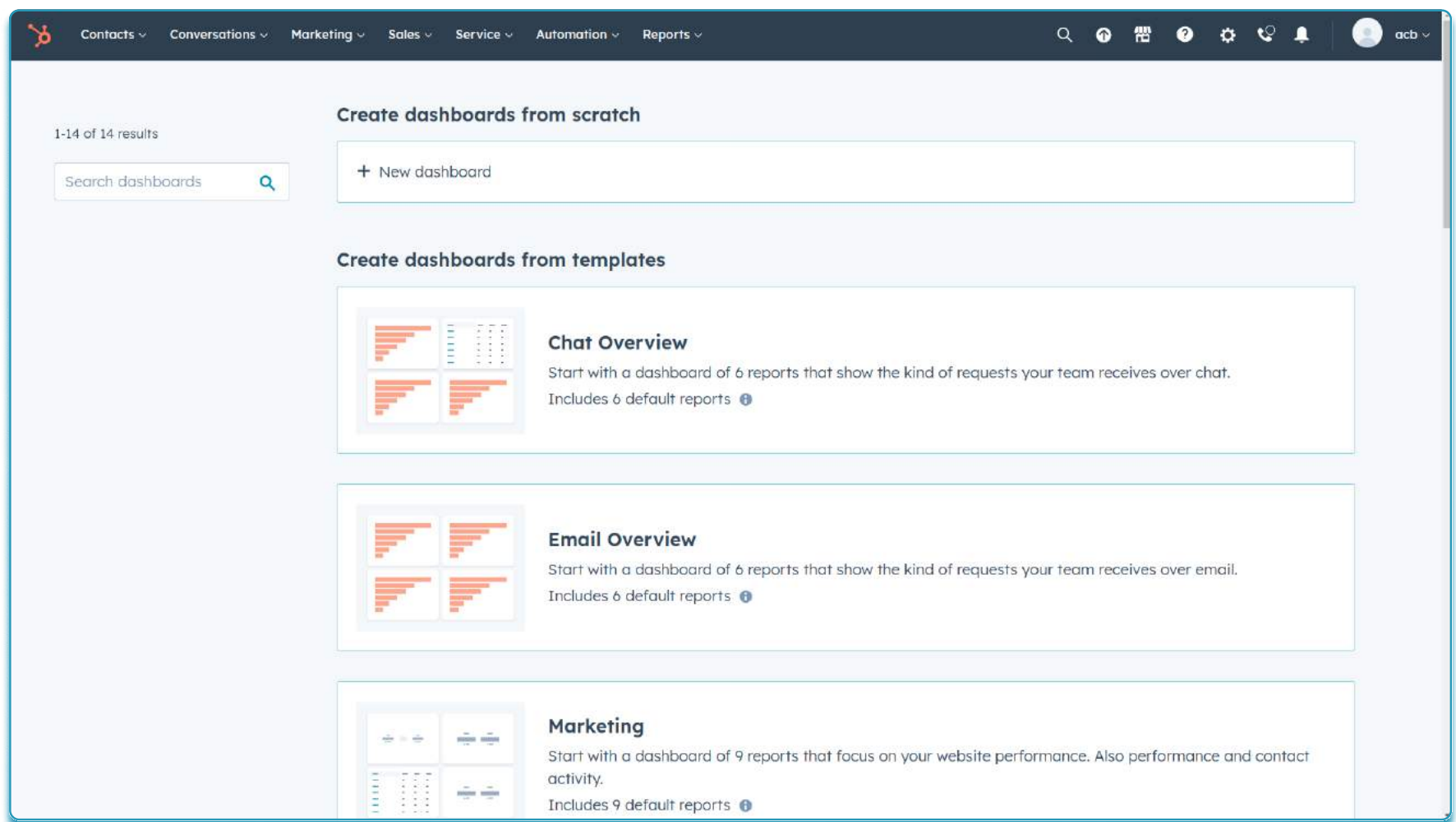


Giao diện Zendesk Sell

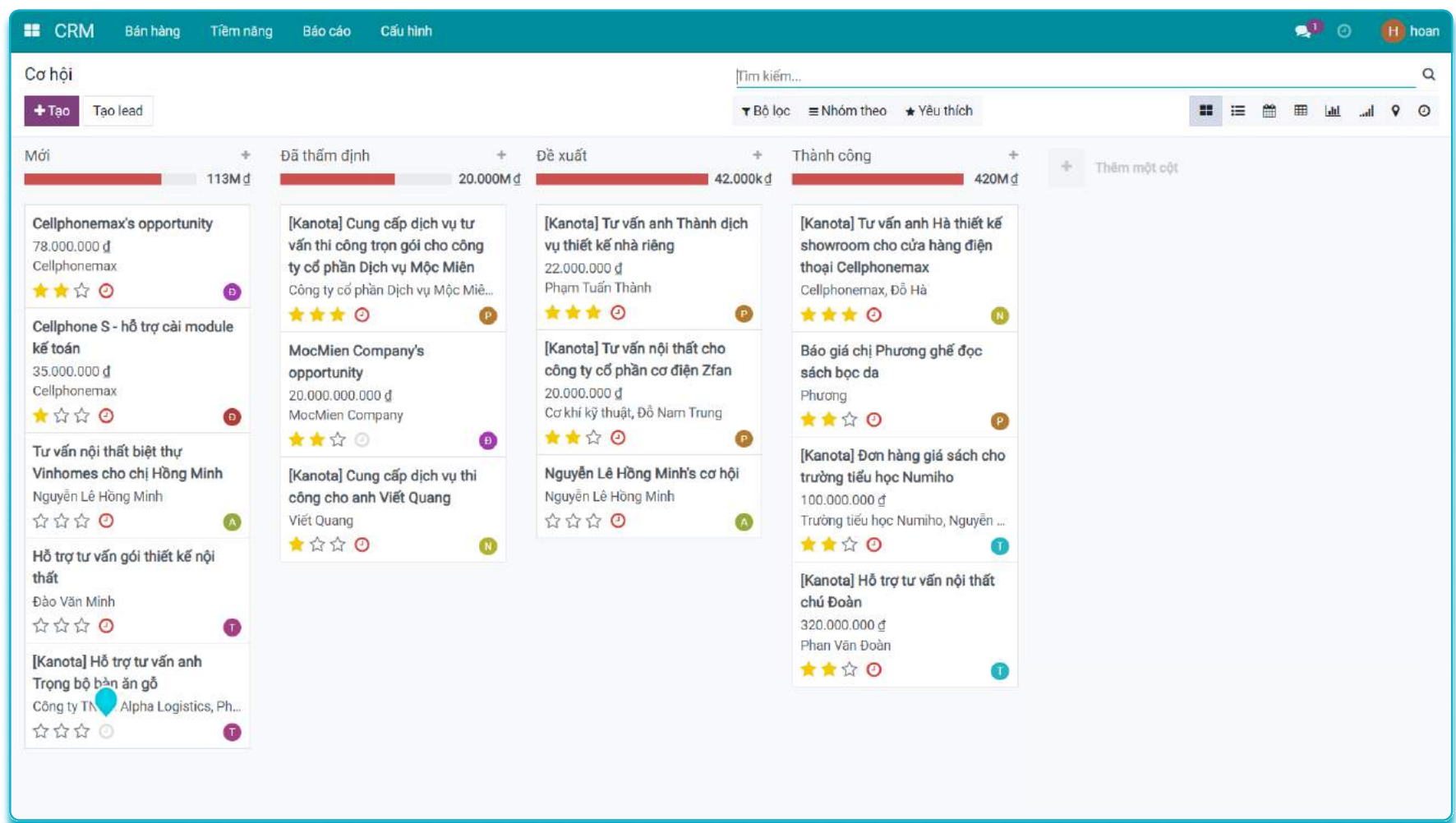


Giao diện Salesforce CRM

SO SÁNH PHẦN MỀM VIIDOO CRM
& ZENDESK & SALESFORCE & HUBSPOT

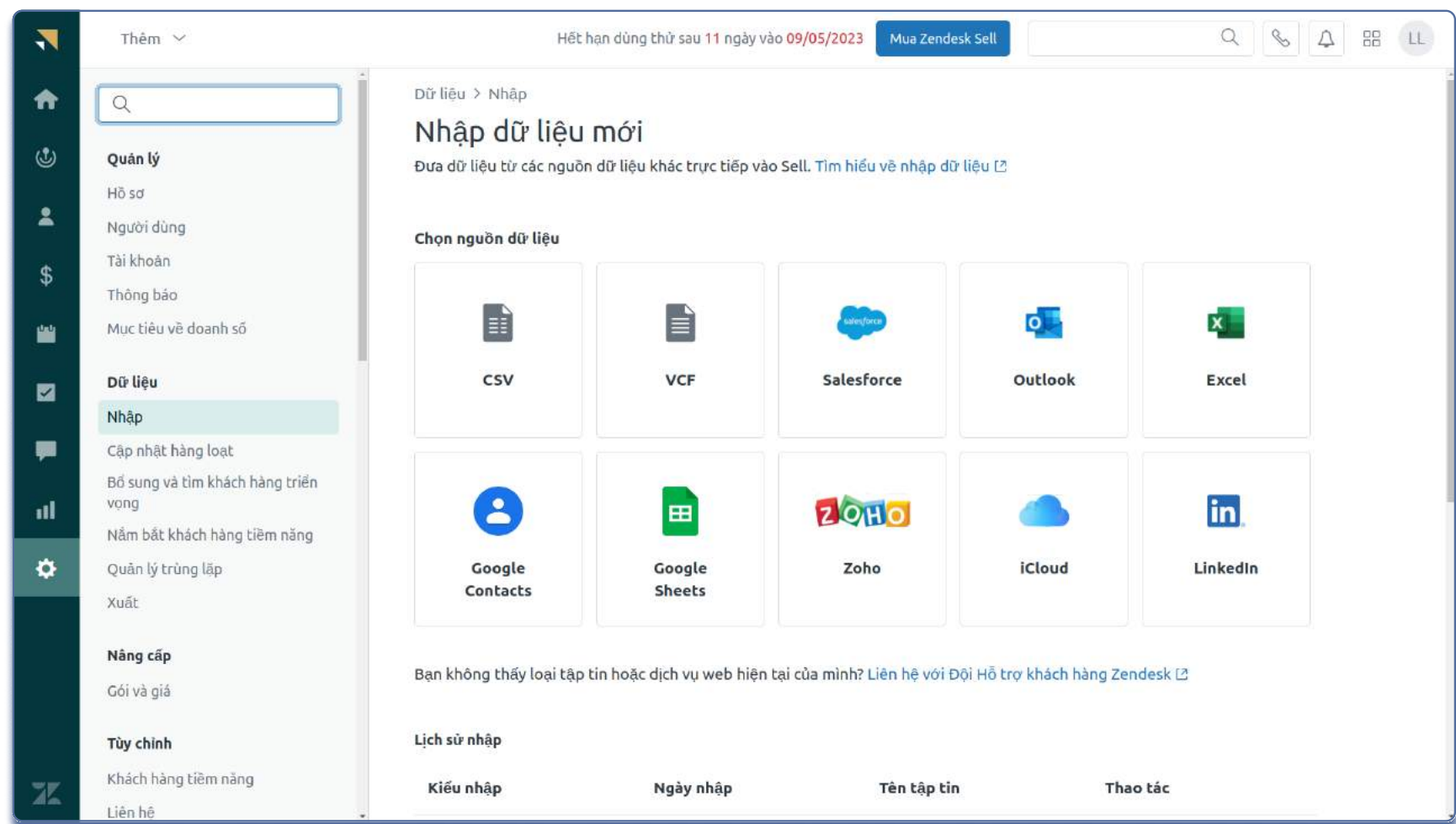


Giao diện Hubspot CRM

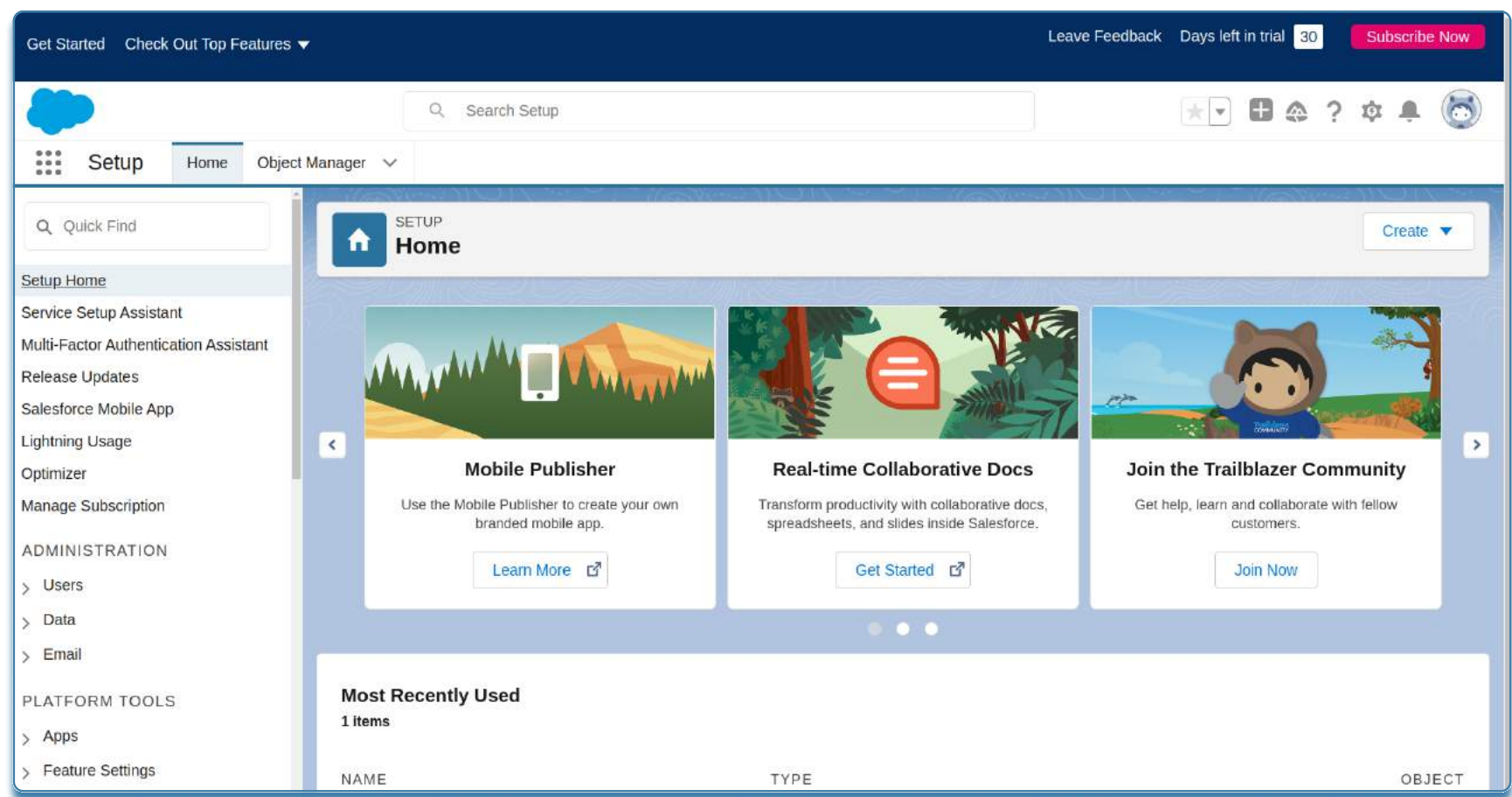


Giao diện Viindoo CRM

Giao diện thiết lập

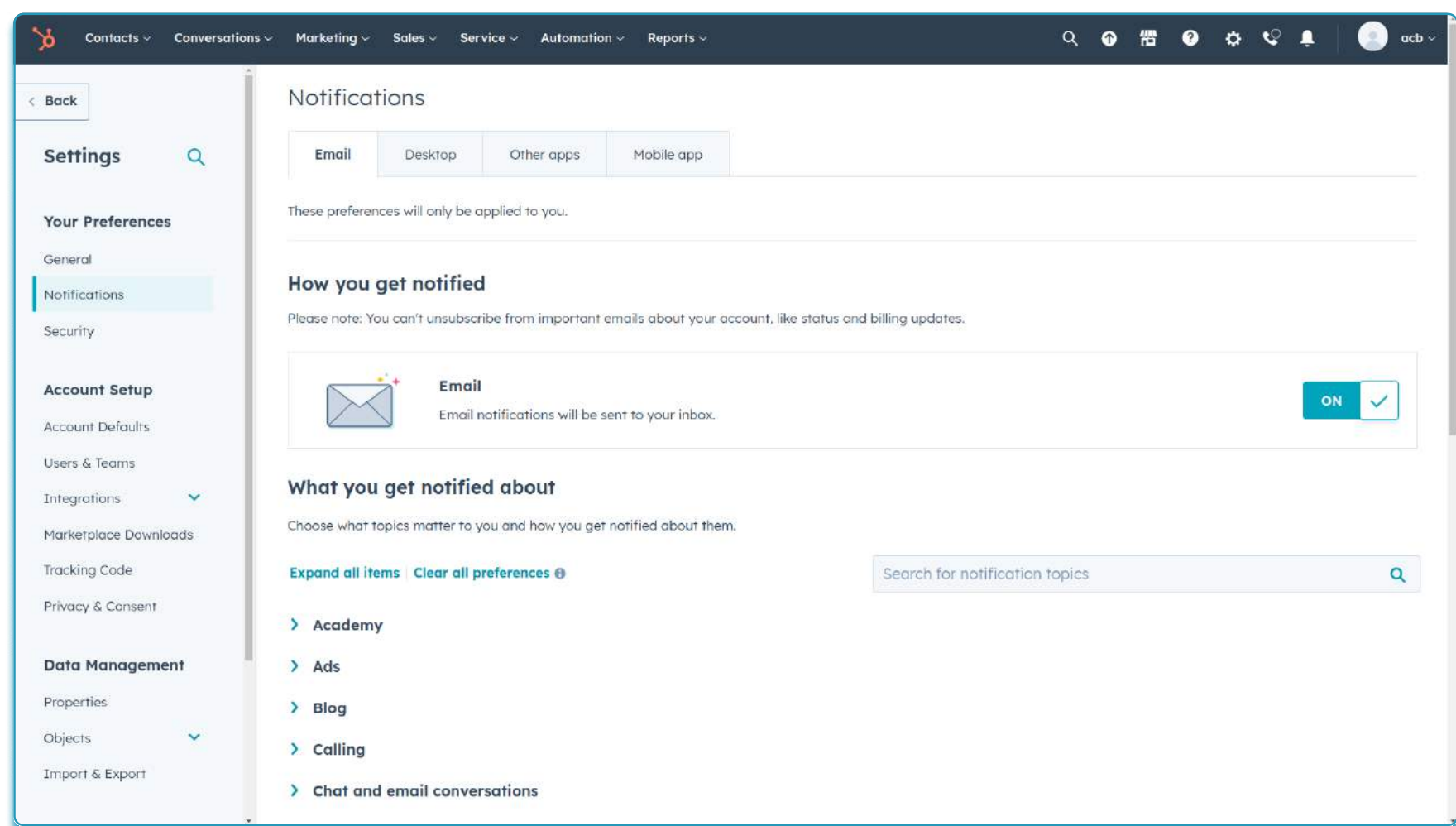


Giao diện **Zendesk Sell**

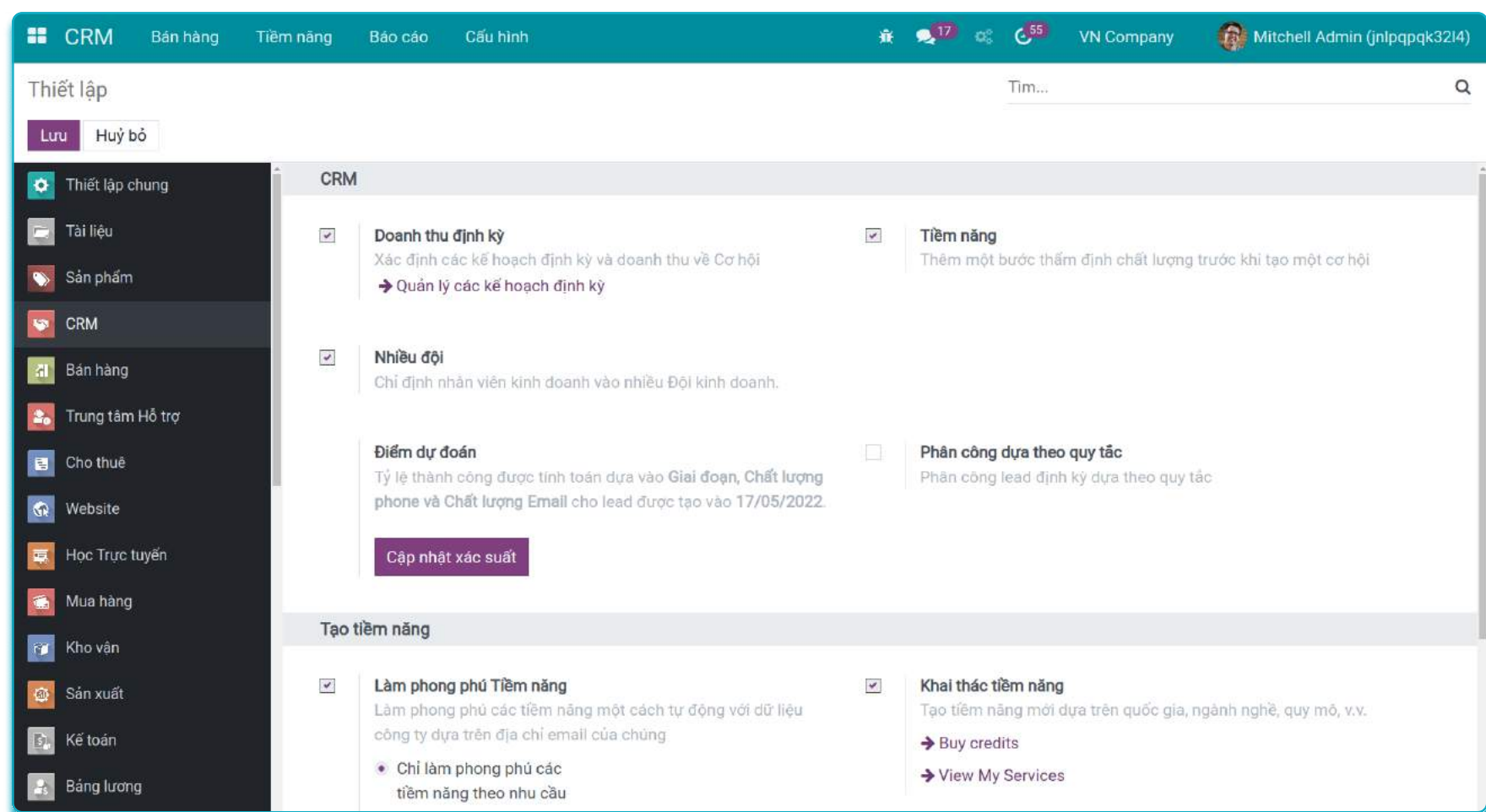


Giao diện **Salesforce CRM**

SO SÁNH PHẦN MỀM VIIDOO CRM
& ZENDESK & SALESFORCE & HUBSPOT

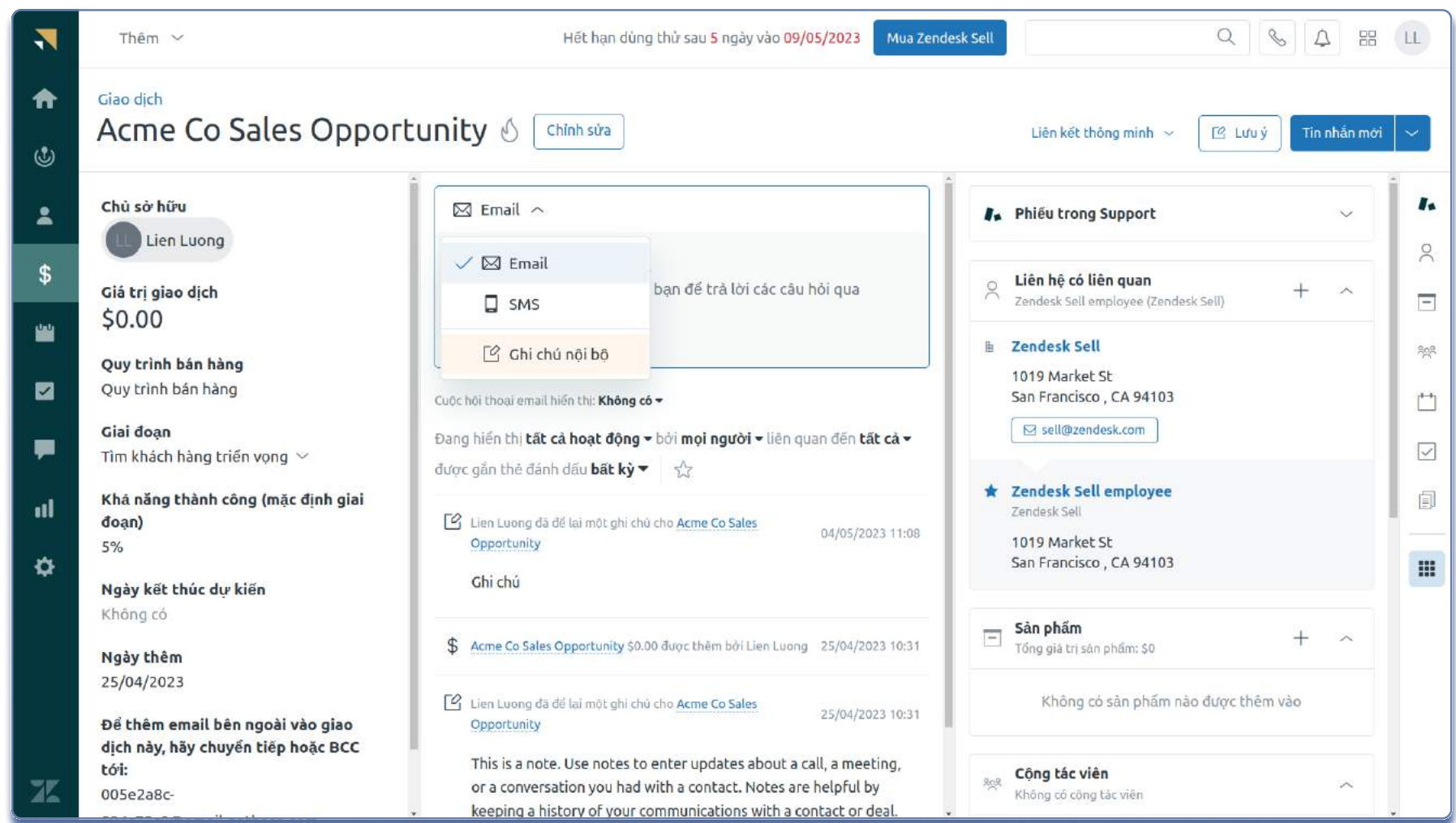


Giao diện Hubspot CRM

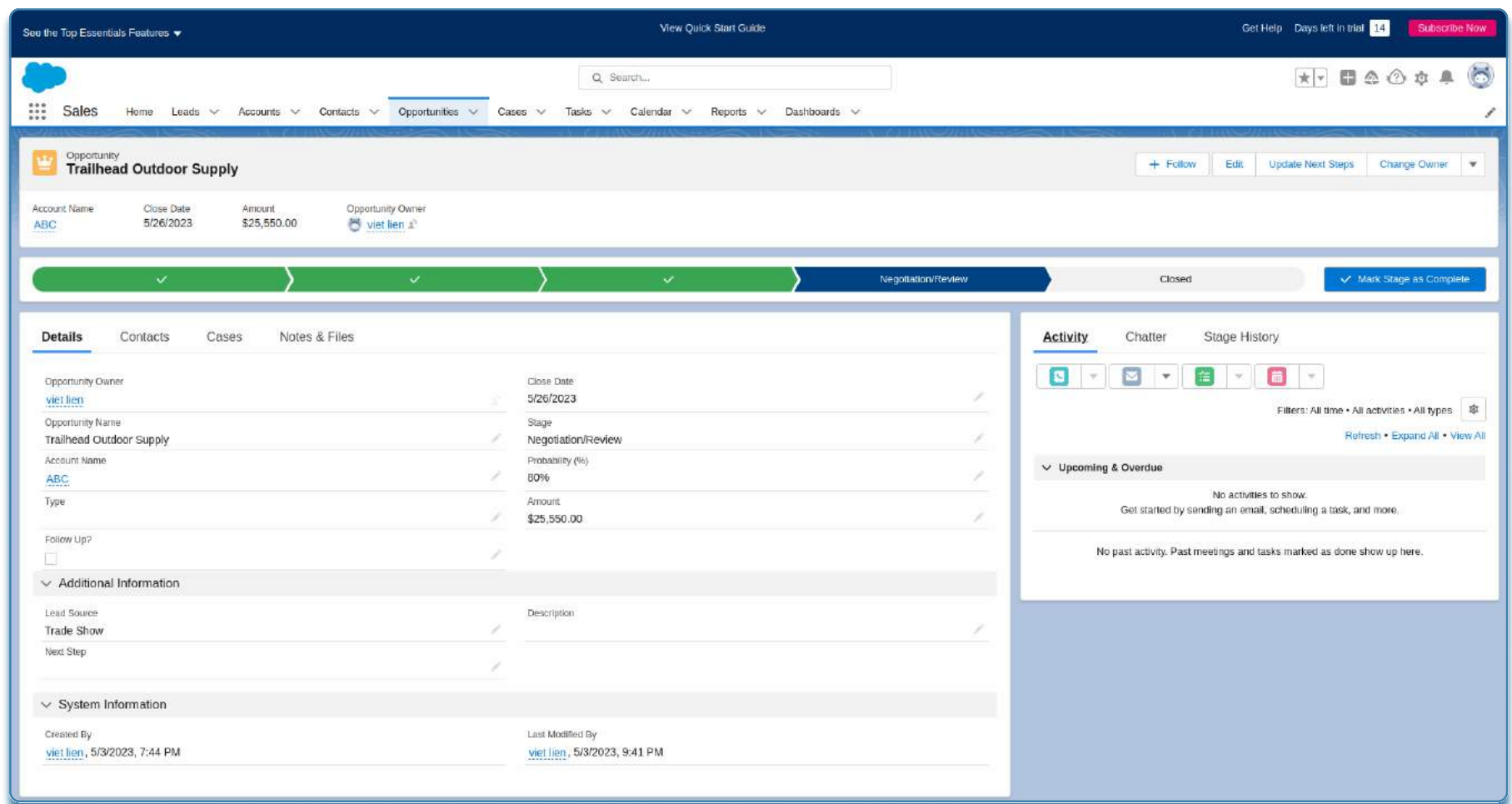


Giao diện Viindoo CRM

Giao diện sử dụng

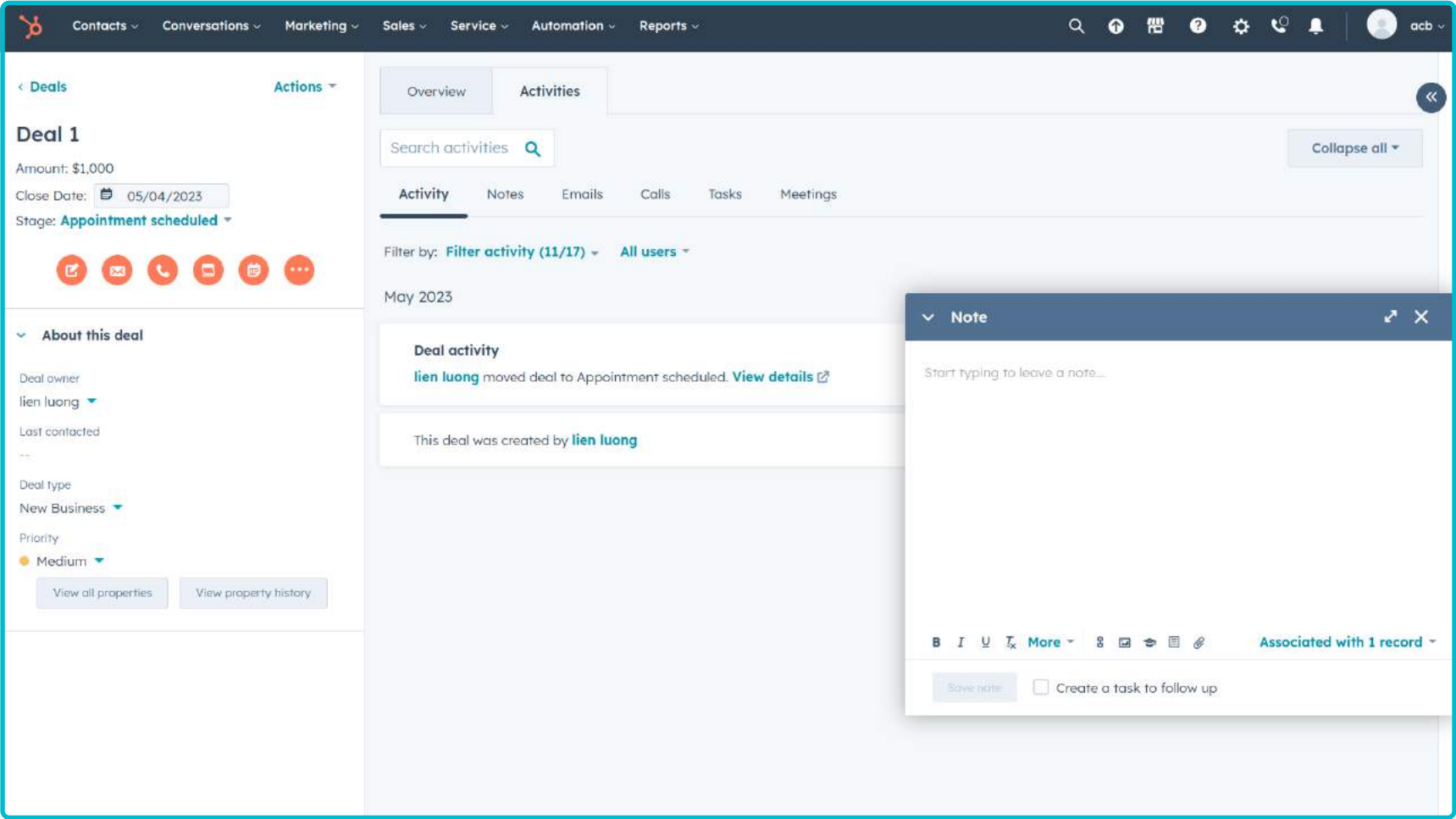


Giao diện Zendesk Sell

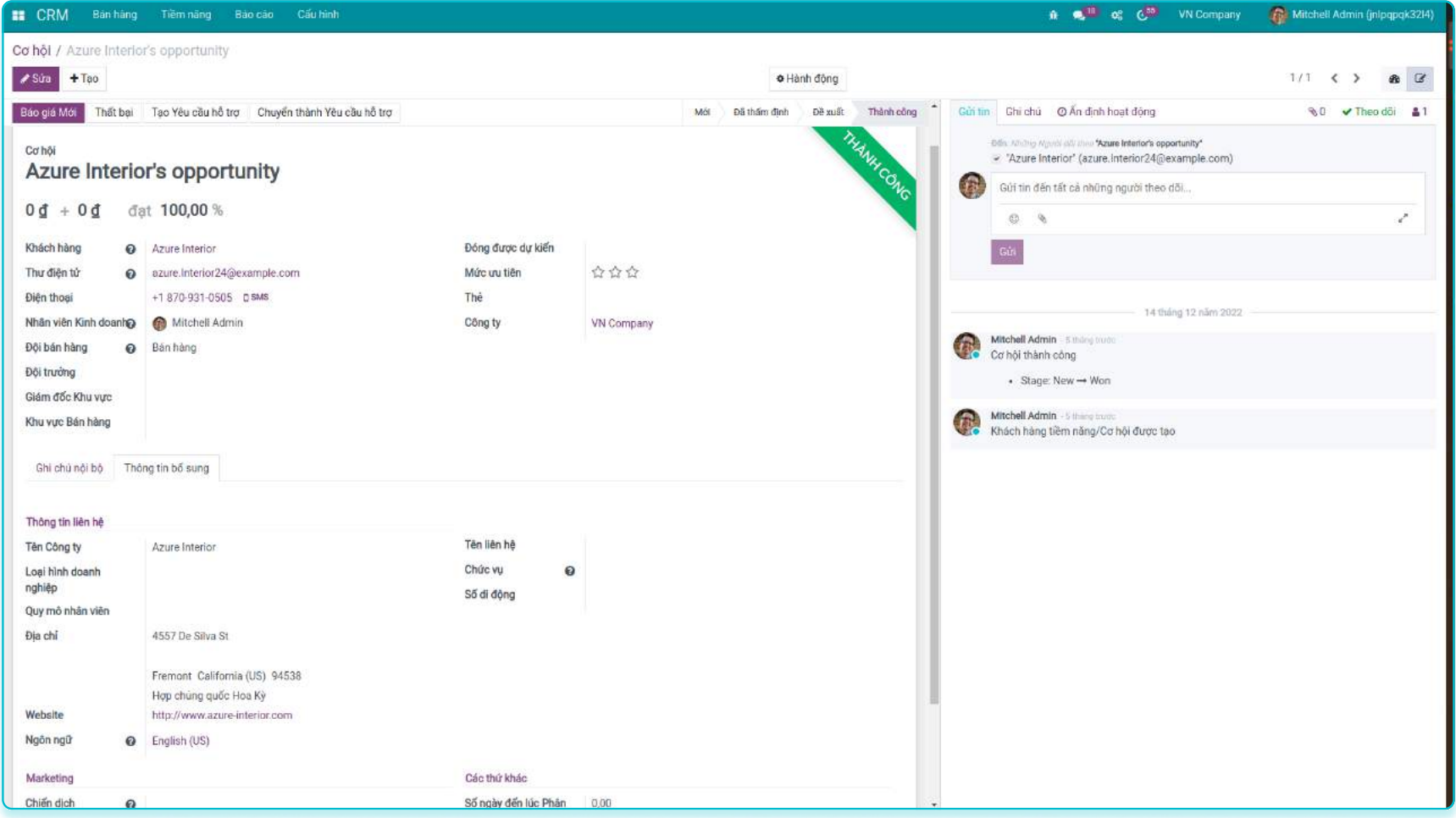


Giao diện Salesforce CRM

SO SÁNH PHẦN MỀM VIIDOO CRM
& ZENDESK & SALESFORCE & HUBSPOT

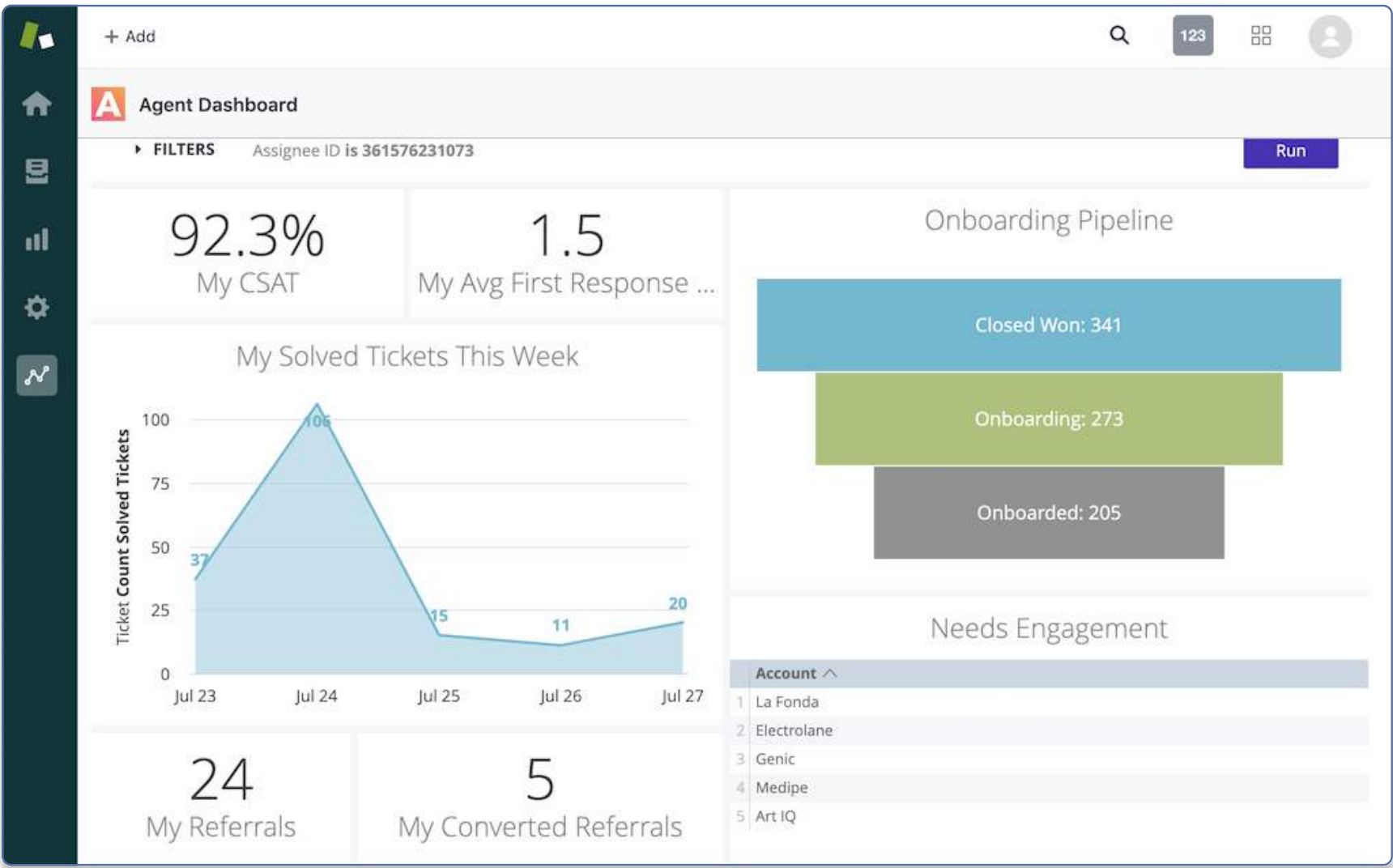


Giao diện Hubspot CRM

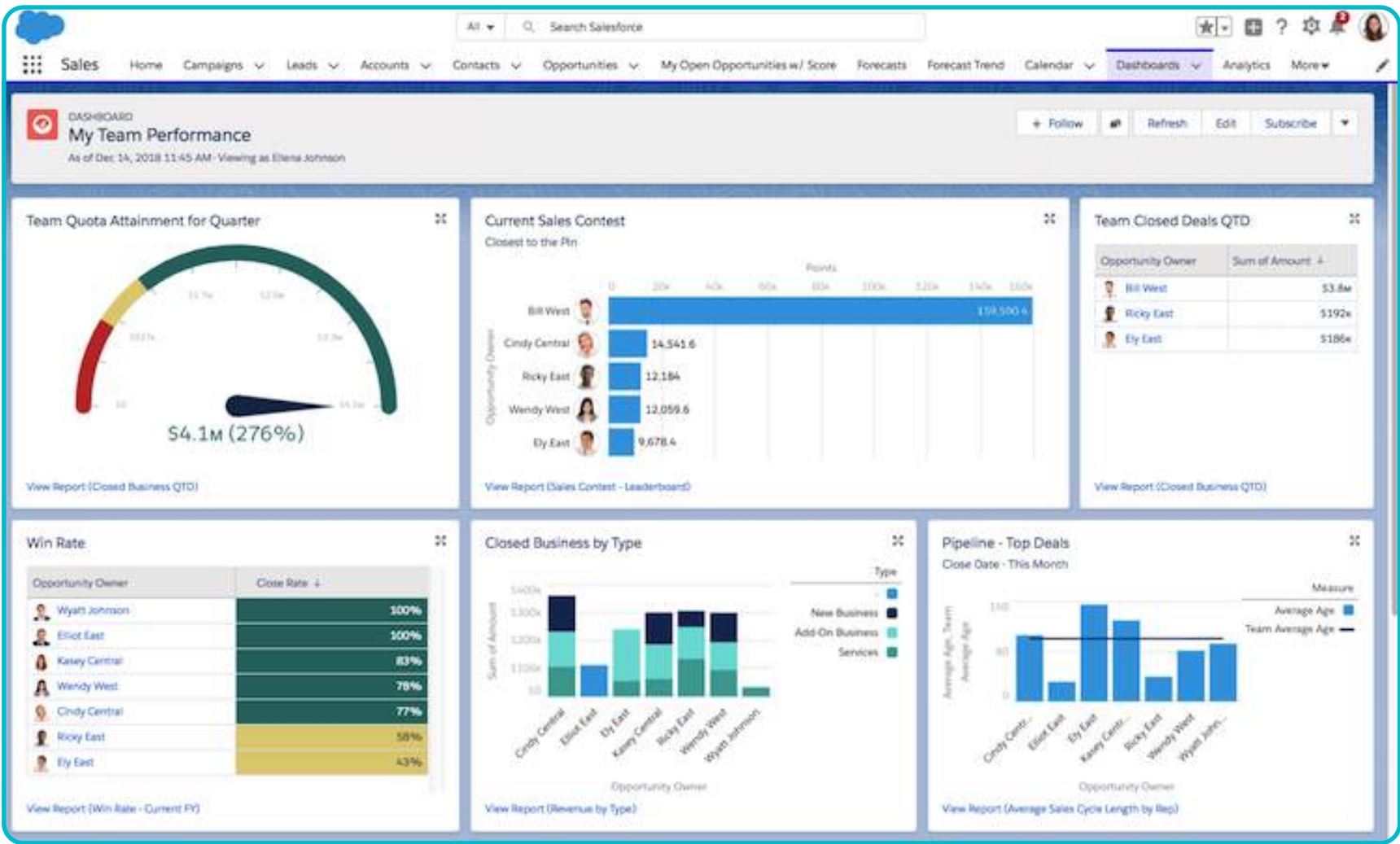


Giao diện Viindoo CRM

Giao diện báo cáo

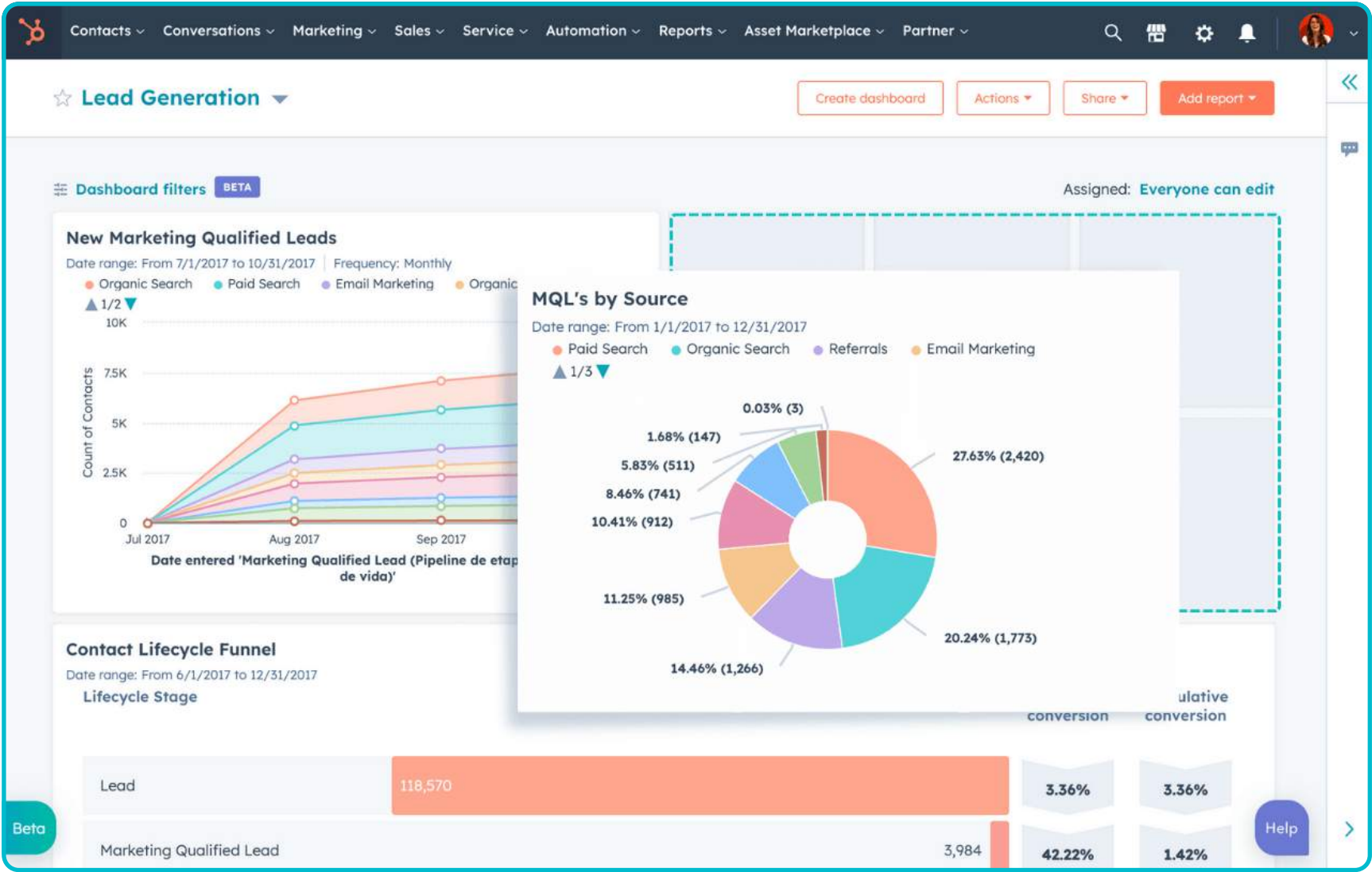


Giao diện **Zendesk Sell**

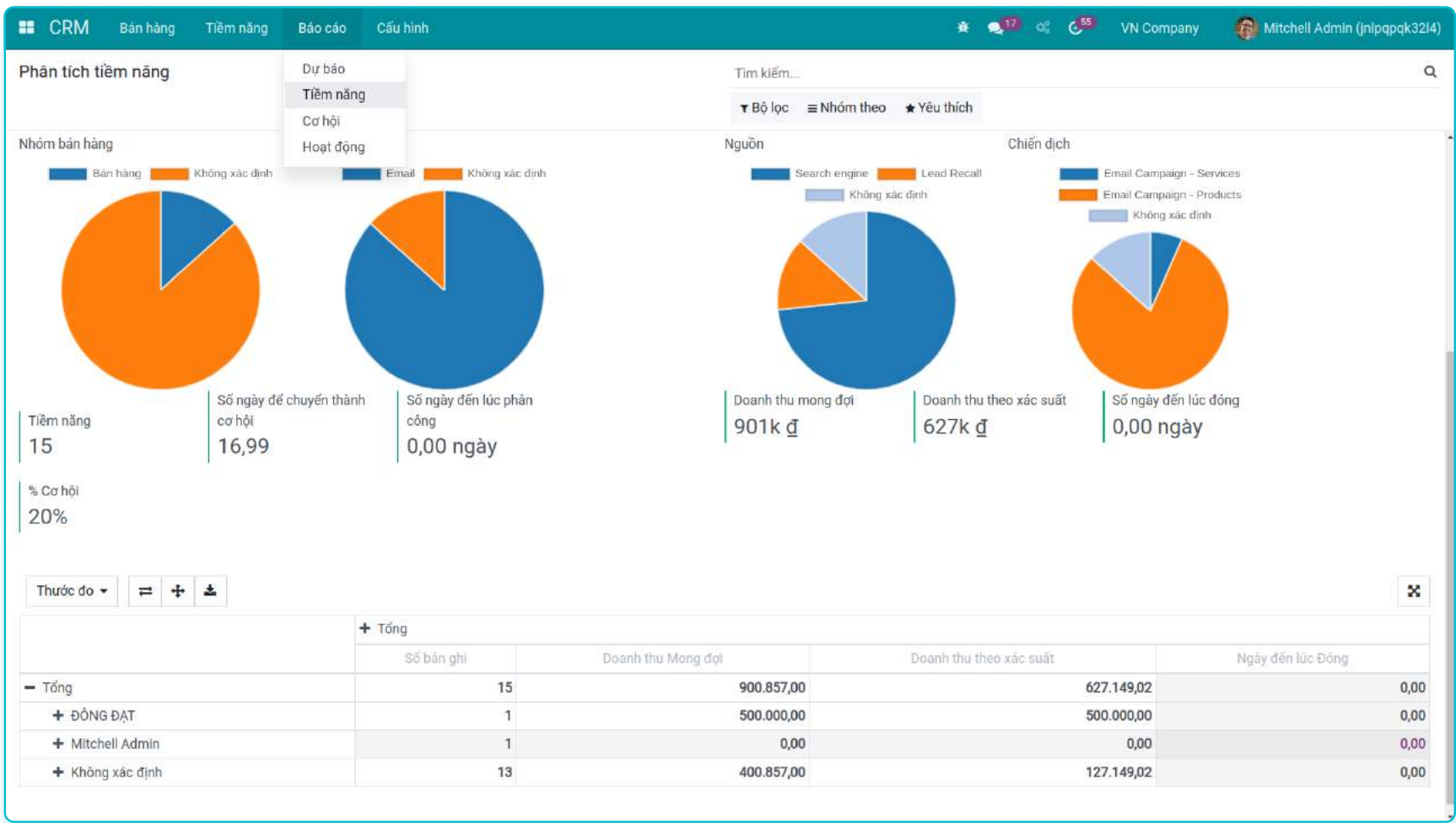


Giao diện **Salesforce CRM**

SO SÁNH PHẦN MỀM VIIDOO CRM
& ZENDESK & SALESFORCE & HUBSPOT



Giao diện Hubspot CRM



Giao diện Viindoo CRM

Tổng quan về tính năng

	Zendesk Sell	Salesforce CRM	Hubspot CRM	Viindoo CRM
Quản lý dữ liệu khách hàng				
Quản lý thông tin khách hàng	✓	✓	✓	✓
Quản lý tiềm năng/cơ hội từ các nguồn marketing	✓	✓	✓	✓
Quản lý đội bán hàng	✓	✓	✓	✓
Quản lý báo giá/đơn bán	✓	✓	✓	✓
Quản lý các hoạt động làm việc, chăm sóc khách hàng (email, cuộc gọi, cuộc gặp, lịch,...)	✓	✓	✓	✓

	Zendesk Sell	Salesforce CRM	Hubspot CRM	Viindoo CRM
Quản lý công việc				
Đa ngôn ngữ	✓	✓ Không hỗ trợ tiếng Việt	✓ Không hỗ trợ tiếng Việt	✓
Live - chat	✓	✓	✓	✓
Email và lịch	✓	✓	✓	✓
Ứng dụng trên các thiết bị di động (Hệ điều hành iOS và Android)	✓	✓	✓	✓
Hệ thống báo cáo, phân tích đa chiều				
Báo cáo thống kê/phân tích tiềm năng/cơ hội (biểu đồ đường, cột, tròn, pivot table)	✓	✓	✓	✓

	Zendesk Sell	Salesforce CRM	Hubspot CRM	Viindoo CRM
Báo cáo tỷ lệ chuyển đổi (Sankey Chart)	Zendesk chưa có tính năng Báo cáo tỷ lệ chuyển đổi. Tuy nhiên, trên thị trường có một số ứng dụng bên thứ 3 có thể tích hợp với Zendesk để cung cấp tính năng này.	Tính năng này không được tích hợp sẵn mà chỉ được đáp ứng khi bạn cài đặt ứng dụng của bên thứ 3 như Salesforce AppExchange.	✓	✓
Xây dựng báo cáo linh hoạt dựa trên các thước đo và dữ liệu sẵn có	✓	✓	✓	✓
Tích hợp với các ứng dụng khác (Trung tâm hỗ trợ, Google workspace, Google Analytics,..)	✓	✓	✓	✓

Giá thành và điều kiện sử dụng

Một trong những yếu tố quan trọng để đưa ra được quyết định sử dụng phần mềm CRM nào cho doanh nghiệp của mình đó là giá thành của phần mềm. Viindoo cung cấp thông tin về giá cả và điều kiện sử dụng (nếu có) giữa các phần mềm CRM của Viindoo, Zendesk (Zendesk Sell), Salesforce và Hubspot để bạn có thể dễ dàng so sánh và lựa chọn.

Zendesk Sell	Salesforce CRM	Hubspot CRM	Viindoo CRM
Bảng giá (*)			
Hỗ trợ 4 gói dịch vụ: <ul style="list-style-type: none">• Zendesk Sell team• 25\$/người dùng/tháng• Zendesk Sell Growth: 59\$/người dùng/tháng• Zendesk Sell Professional: 125\$/người dùng/tháng• Zendesk Sell Enterprise: 199\$/người dùng/tháng	Hỗ trợ 4 gói dịch vụ: <ul style="list-style-type: none">• Starter: 25\$/người dùng/tháng• Professional: 75\$/người dùng/tháng• Enterprise: 150\$/người dùng/tháng• Unlimited: 300\$/người dùng/tháng	Hỗ trợ khách hàng với các gói giải pháp: <p><i>Gói giải pháp có sẵn:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Free tools: 0\$/tháng• Starter: 50\$/2 người dùng/tháng• Professional: 1.781\$/5 người dùng/tháng• Enterprise: 5.000@/10 người dùng/tháng. <p><i>Tự tạo gói giải pháp:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Khách hàng tự lựa chọn các sản phẩm và tiện ích bổ sung phù hợp với nhu cầu của mình để tạo gói giải pháp riêng.	Hỗ trợ 3 gói dịch vụ: <ul style="list-style-type: none">• One App: 0\$/người dùng/tháng (0đ/người dùng/tháng)• Standard: 8,44\$/người dùng/tháng (198.000đ/người dùng/tháng)• Luxury: 10,75\$/người dùng/tháng (252.000đ/người dùng/tháng)

(*) Bảng giá được sử dụng cho thị trường Việt Nam, nhà cung cấp có thể sẽ sử dụng bảng giá khác nhau đối với mỗi thị trường trên thế giới. Giá quy đổi theo tỷ giá trung tâm, mua vào của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam áp dụng cho ngày 12/05/2023.

Zendesk Sell	Salesforce CRM	Hubspot CRM	Viindoo CRM
Số lượng người dùng			
Không giới hạn	Không giới hạn	Không giới hạn	Không giới hạn
Thời hạn trả phí			
Theo chu kỳ tháng hoặc năm (Khách hàng sử dụng chu kỳ năm được hưởng khoản chiết khấu tương ứng với các gói dịch vụ trên tổng thanh toán)	Theo chu kỳ tháng và năm	Theo chu kỳ tháng hoặc năm (Khách hàng sử dụng chu kỳ năm được hưởng khoản chiết khấu 10% trên tổng thanh toán)	Theo chu kỳ tháng hoặc năm (Khách hàng sử dụng chu kỳ năm được hưởng khoản chiết khấu 10% trên tổng thanh toán)
Dùng thử miễn phí			
14 ngày	30 ngày	14 ngày	15 ngày

Dịch vụ	
Zendesk Sell	<p>Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ triển khai:</p> <ul style="list-style-type: none">• Đào tạo, hướng dẫn sử dụng bằng thư viện học tập trực tuyến.• Tư vấn, hướng dẫn cài đặt, triển khai phần mềm Zendesk.• Đào tạo theo yêu cầu. <p>Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ sau bán hàng:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tư vấn, hỗ trợ khách hàng qua nhiều kênh: Live-chat, gọi điện tư vấn, email, website.• Hỗ trợ, tư vấn qua trung tâm hỗ trợ, cộng đồng Zendesk.• Hỗ trợ kỹ thuật/sửa lỗi phát sinh khách hàng gặp phải trong quá trình sử dụng phần mềm. <p>Cập nhật phần mềm:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cung cấp các cập nhật và nâng cấp cho khách hàng khi có phiên bản phần mềm mới.
Salesforce CRM	<p>Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ triển khai:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tư vấn, hướng dẫn cài đặt, triển khai phần mềm Salesforce.• Đào tạo, hướng dẫn sử dụng bằng thư viện học tập trực tuyến. <p>Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ sau bán hàng:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hỗ trợ kỹ thuật/sửa lỗi phát sinh khách hàng gặp phải trong quá trình sử dụng phần mềm.• Dịch vụ hỗ trợ 24x7.• Cung cấp các tài liệu và hướng dẫn về nội dung và marketing. <p>Cập nhật phần mềm:</p> <ul style="list-style-type: none">• Phiên bản không giới hạn.• Cung cấp các cập nhật và nâng cấp cho khách hàng khi có phiên bản phần mềm mới.

	Dịch vụ
Hubspot CRM	<p>Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ triển khai:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tư vấn, hướng dẫn cài đặt, triển khai phần mềm Hubspot,• Đào tạo, hướng dẫn sử dụng bằng thư viện học tập trực tuyến. <p>Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ sau bán hàng:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hỗ trợ kỹ thuật/sửa lỗi phát sinh khách hàng gặp phải trong quá trình sử dụng phần mềm,• Dịch vụ cung cấp các tài liệu và tư vấn, hướng dẫn về nội dung và marketing, <p>Cập nhật phần mềm:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cung cấp các cập nhật và nâng cấp cho khách hàng khi có phiên bản phần mềm mới.
Viindoo CRM	<p>Dịch vụ Dịch vụ Viindoo SaaS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tùy mỗi gói thuê bao, khách hàng sẽ được tặng số giờ hỗ trợ đào tạo tương ứng. <p>Dịch vụ tư vấn hỗ trợ triển khai:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tập huấn chuyển giao công nghệ.• Tư vấn triển khai giải pháp.• Tùy biến tính năng theo yêu cầu của doanh nghiệp. <p>Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ sau bán hàng:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cung cấp tài liệu trực tuyến trên website.• Tư vấn, hỗ trợ khách hàng qua nhiều kênh: Live-chat, email, ticket khách hàng...• Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ sau bán hàng (cam kết xử lý trong 48 giờ sau khi nhận được vấn đề của khách hàng).• Hỗ trợ kỹ thuật/sửa lỗi phát sinh khách hàng gặp phải trong quá trình sử dụng phần mềm.

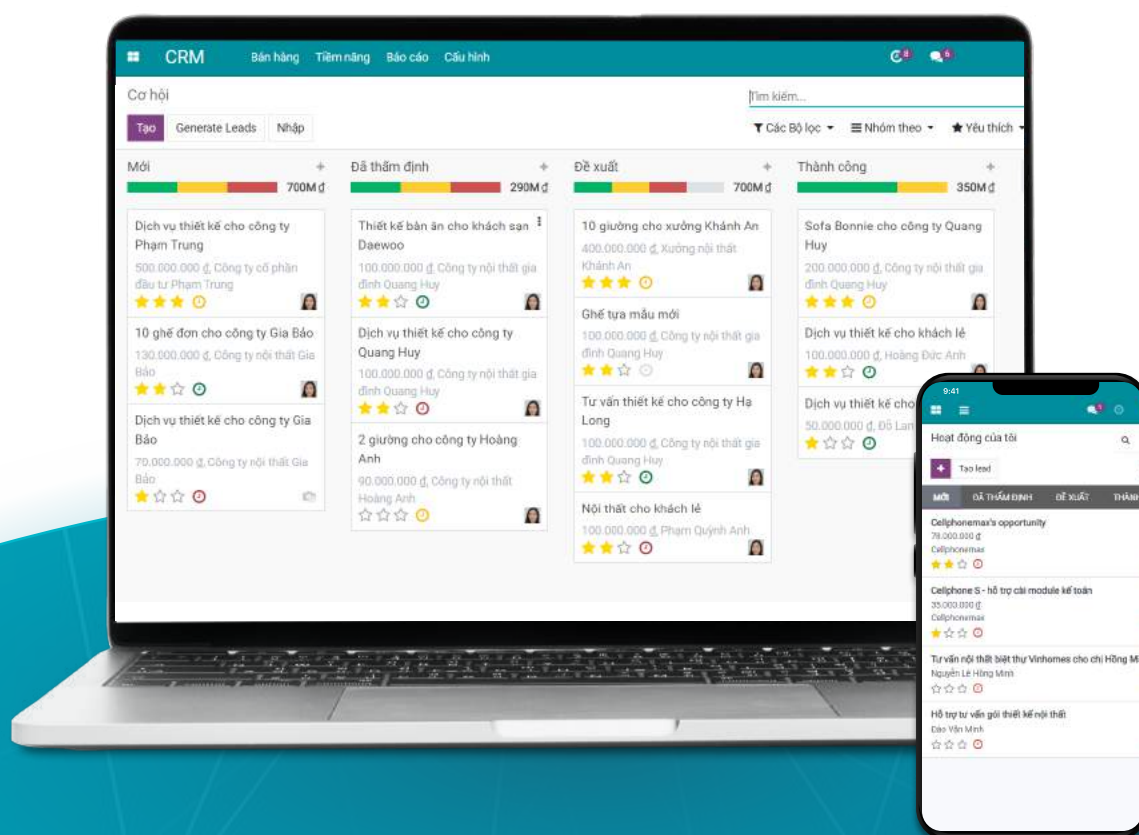
KẾT LUẬN

Mỗi phần mềm Quản lý quan hệ Khách hàng - CRM đều có những ưu/nhược điểm riêng. Tùy thuộc vào nhu cầu và mục đích sử dụng mà bạn có thể lựa chọn cho doanh nghiệp mình phần mềm CRM phù hợp nhất.

Lựa chọn một phần mềm là một quá trình cần được thực hiện cẩn trọng thông qua quá trình tìm hiểu và đánh giá thông tin từ nhiều nguồn khác nhau. Điều này giúp doanh nghiệp có cái nhìn khách quan và nhanh chóng đưa ra quyết định phù hợp với nhu cầu thực tế.

Một số yếu tố quan trọng cần được cân nhắc khi lựa chọn một giải pháp phần mềm CRM: Điểm đau thực sự mà doanh nghiệp bạn muốn giải quyết là gì? Số lượng tính năng sẽ sử dụng? Yêu cầu về giao diện người dùng? Chi phí đầu tư doanh nghiệp sẵn sàng bỏ ra? v.v. Bạn cần tính toán hợp lý và cân bằng giữa tất cả các yếu tố này để có thể lựa chọn phần mềm kế toán tối ưu, phù hợp với nhu cầu kinh doanh riêng của bạn.

Quản lý quan hệ khách hàng là một hoạt động quan trọng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, Viindoo hy vọng tài liệu này sẽ phần nào giúp bạn đưa ra được lựa chọn tối ưu cho doanh nghiệp mình.





Viindoo

Powering Your Business Growth



Email: support@viindoo.com

Hotline: +84 225 730 9838