



Đất Hợp Nâng Cao Trải Nghiệm Khách Hàng Với Oracle NetSuite CRM/ERP

Khám phá cách Đất Hợp, công ty hàng đầu trong ngành trắc địa – thủy đạc – men vi sinh – phân vi sinh, sử dụng giải pháp Oracle NetSuite CRM/ERP để quản lý quan hệ khách hàng, nguồn lực doanh nghiệp, bảo hành thiết bị và báo cáo doanh thu. Tìm hiểu cách họ vượt qua thách thức để nâng cao trải nghiệm khách hàng, cải thiện quy trình bán hàng, và đạt được những kết quả ấn tượng sau 1 năm triển khai hệ thống.

Đất Hợp được thành lập từ năm 2003, là công ty hàng đầu chuyên cung cấp các giải pháp và công cụ trong ngành trắc địa – thủy đạc – men vi sinh – phân vi sinh. Công ty TNHH Đất Hợp đã và đang trở thành nhà cung cấp sản phẩm chất lượng, dịch vụ tin cậy. Là đại diện của nhiều thương hiệu nổi tiếng trên thế giới như Trimble, Yamayo, Odom, Hypack, Valeport, Microbelift, YellowScan, PIX4D, Mala... Đất Hợp sở hữu một đội ngũ nhân lực vững mạnh, nhiệt huyết, dày dặn kinh nghiệm. Song song đó Đất Hợp còn chú trọng việc hợp tác với các chuyên gia, giáo sư đầu ngành của các trường Đại học lớn, các trung tâm đào tạo – tư vấn uy tín, nhờ đó luôn nhận được sự tư vấn kịp thời, chính xác về chuyên môn.

TÂM NHÌN

Đất Hợp muốn trở thành số một trong lĩnh vực mình tham gia bằng cách cung cấp giải pháp hiệu quả cho khách hàng.

SỨ MỆNH

Lựa chọn sản phẩm và tích hợp giải pháp phù hợp với điều kiện môi trường Việt Nam.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

Đất Hợp luôn hành động dựa trên các giá trị "Thấu hiểu – Trách nhiệm – Chủ động – Tận Tâm – Hiệu quả" để đem đến những điều tốt đẹp nhất cho khách hàng.

Nguồn: Đất Hợp

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.dathop.com.vn

1. Thông tin nhanh

- Quản lý quan hệ khách hàng Oracle NetSuite CRM
- Quản trị nguồn lực doanh nghiệp Oracle NetSuite ERP
- Quản lý bảo trì, bảo hành thiết bị đo đạc Oracle NetSuite WRM (Warranty and Repairs Management)
- Báo cáo quy đổi doanh thu
- Gói tài chính Việt hóa theo kế toán Việt Nam

dathop®
Trọn niềm tin





2. Thách thức: Kết nối các phòng ban để nâng cao trải nghiệm khách hàng

Trong lịch sử phát triển của mình, Đất Hợp đã luôn tìm cách cải thiện hiệu quả và tốc độ vận hành từ đó nâng cao được trải nghiệm của khách hàng. Từng sử dụng Misa Accounting nhưng giải pháp không đáp ứng đủ nhu cầu, công ty phải tìm kiếm nền tảng ERP hiện đại hơn để tự động hóa quy trình bán hàng một cách liền mạch, từ chăm sóc khách hàng tiềm năng, thực hiện đơn hàng, lập hóa đơn, giao hàng, bảo hành và hỗ trợ sau bán hàng. Ngoài ra, Đất Hợp muốn có một hệ thống ERP có thể quản lý các đơn mua hàng từ nhà cung cấp, theo dõi công nợ phải thu, phải trả; cũng như theo dõi sát tình hình lãi lỗ theo từng đơn hàng, khách hàng.

Ông Trần Văn Long, CEO của Đất Hợp cho biết: "Sản phẩm và dịch vụ mà chúng tôi đang cung cấp cho thị trường Việt Nam bao gồm máy đo đạc, máy thủy đạc, vi sinh xử lý môi trường, vi sinh xử lý ao nuôi tôm... Đây là sản phẩm dịch vụ thuộc thị trường tương đối ngách, do đó việc thấu hiểu và thỏa mãn nhu cầu từng khách hàng ở mức cao nhất là cực kỳ quan trọng nhằm đảm bảo công ty có thể tồn tại và phát triển. Để làm được việc này, không có cách nào khác là phải tiến tới chuyển đổi số toàn diện quy trình bán hàng và chăm sóc khách hàng của công ty".

3. Giải pháp: Oracle NetSuite CRM/ERP được triển khai bởi BTM Global Việt Nam

Với bộ giải pháp Oracle NetSuite Cloud, Đất Hợp đã tìm thấy một hệ thống ERP tích hợp sẵn CRM dựa trên nền tảng đám mây, giúp công ty chuyển đổi số toàn diện, từ đó hợp lý hóa và tối ưu hóa các hoạt động:

- Quản trị quan hệ khách hàng – Customer Relationship Management (CRM)
- Quản lý tài chính, kế toán – Financial Management
- Quản lý kho hàng – Inventory Management
- Quản trị quy trình từ bán hàng đến thu tiền – Order-to-Cash
- Quản trị quy trình từ mua hàng đến thanh toán – Purchase-to-Pay
- Quản lý bảo trì, bảo hành – Repair and Warranty Management
- Gói tài chính kế toán Việt hóa theo TT200 của Bộ Tài Chính
- Báo cáo thông minh theo yêu cầu khách hàng – Business Intelligence (BI)



Với đội ngũ chuyên gia dày dạn kinh nghiệm, BTM Global Việt Nam đã làm tốt vai trò của một đơn vị tư vấn triển khai, giúp Đất Hợp tối ưu chi phí và đạt được thành công của dự án. Các công việc bao gồm:

- Triển khai, tư vấn và đào tạo nghiệp vụ Oracle NetSuite CRM/ERP.
- Cấu hình các quy trình chuẩn của Oracle NetSuite và tùy chỉnh để đáp ứng các nhu cầu cụ thể của Đất Hợp.
- Di chuyển dữ liệu, bao gồm tải dữ liệu lịch sử, cho phép NetSuite phản ánh chính xác các dữ liệu hiện tại.





4. Kết quả đạt được: Sau 1 năm đưa hệ thống Oracle Netsuite CRM/ERP vào vận hành

Ngày 01/08/2022, Đất Hợp và BTM Global Việt Nam đã hoàn thành việc triển khai, kiểm thử, đào tạo, chuyển đổi dữ liệu và đưa vào vận hành hệ thống Oracle NetSuite CRM/ERP. Đội ngũ hai bên đã làm việc sâu sát và liên mạch để giúp dự án thành công đúng tiến độ, đạt chất lượng.

"BTM đã phản hồi nhanh chóng và tận tình trong giai đoạn triển khai lẫn hỗ trợ vận hành, giúp chúng tôi từng bước cải thiện hiệu quả khai thác hệ thống mới", Chị Lê Huyền Trang, trợ lý Giám Đốc và Trưởng dự án Oracle NetSuite cho biết. "Oracle NetSuite đang giúp chúng tôi liên kết thông tin giữa các phòng ban, giữa các cấp nhân viên với quản lý, rất thuận tiện trong việc đề xuất và phê duyệt theo tiêu chí nhanh, gọn, lẹ".

4.1. Mọi dữ liệu đều có thể truy cập tức thời

Việc hợp nhất dữ liệu các phòng ban và quản lý dữ liệu tập trung giúp các nhân viên dễ dàng xem số liệu của các phòng ban (trong khả năng quyền hạn của mình). Bên cạnh đó, Oracle NetSuite CRM/ERP cũng ghi nhận dữ liệu theo thời gian thực, nên dù vào thời gian nào, ở bất cứ đâu và từ các thiết bị khác nhau bao gồm cả máy tính xách tay, máy tính bảng hoặc điện thoại di động, thì nhân viên từ các phòng ban đều có thể cập nhật tình trạng kinh doanh chính xác cũng như trao đổi và chia sẻ dữ liệu với các phòng ban khác.

Hơn thế nữa, khi tất cả dữ liệu được lưu trữ tập trung trên cùng một hệ thống, giữ cho dữ liệu tính nhất quán và đồng bộ thì Ban Giám Đốc có thể ra quyết định kinh doanh một cách kịp thời và nhanh chóng.

4.2. Cải thiện quy trình bán hàng

Sau khi ứng dụng Oracle NetSuite CRM, quy trình lên đơn hàng và giao hàng của Đất Hợp được thuận tiện hơn đáng kể. Tất cả các thông tin giờ đây được ghi nhận đầy đủ trên đơn hàng nên thuận tiện cho Nhân viên kinh doanh thao tác và theo dõi đơn hàng, công nợ. Hệ thống mới còn hiển thị được các trường thông tin phục vụ tra soát như: trạng thái khách hàng (lead, prospect, customer), lịch sử mua hàng, thanh toán, tiếp cận (phonecall), nguồn đơn hàng, nguồn khách hàng. Về phần báo cáo, phần mềm đã đưa ra chi tiết về doanh số của từng nhân viên kinh doanh, từng khách hàng, từng sản phẩm rất rõ ràng và chi tiết. Ngoài ra, quy trình trả hàng cũng vận hành trơn tru, tạo sự thuận lợi tối đa cho khách hàng. "Oracle NetSuite giúp chúng tôi nhìn được tổng quan quy trình công việc cũng như xác định rõ trách nhiệm công việc từng nhân viên" – Trưởng phòng kinh doanh trực địa đã chia sẻ.

4.3. Quản lý bảo hành thiết bị bằng mã QR Code

Bằng việc triển khai phân hệ quản lý bảo hành và sửa chữa, Đất Hợp đã số hóa thành công quy trình bảo hành, hướng đến lưu trữ tập trung toàn bộ cơ sở dữ liệu trên hệ thống Oracle NetSuite. Ngay khi xuất kho bán hàng, phiếu bảo hành được in, kèm theo QR Code dán trực tiếp trên thiết bị. Điều này cho phép khách hàng có thể truy vấn, bảo hành ngay khi không giữ phiếu, từ đó gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng.

4.4. Giải quyết vấn đề của khách triệt để hơn

Các yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng được đội ngũ chăm sóc khách hàng tiếp nhận, xử lý và phản hồi trực tiếp trên phân hệ chăm sóc khách hàng của Oracle NetSuite ERP/CRM. Từ khi đưa hệ thống mới vào vận hành, các thống kê cho thấy rằng những vấn đề của khách hàng được giải quyết nhanh và triệt để hơn, góp phần củng cố niềm tin, nâng cao uy tín của Đất Hợp trên thị trường.

Tìm hiểu thêm tại btmglobal.com

Liên hệ qua (+84) 28 5437 1104

