

BUSINESS GUIDE

XÂY DỰNG TRẢI NGHIỆM DỊCH VỤ TUYỆT VỜI LĨNH VỰC CHĂM SÓC SỨC KHỎE VÀ LÀM ĐẸP

Sự thành công chắc chắn phải đến từ những DNA rất riêng của mỗi doanh nghiệp. Tuy nhiên có thể nhìn thấy một số mẫu số chung nhất định. Trong đó, việc ứng dụng một nền tảng công nghệ đủ tốt để liên kết bộ phận front-back office là một trong các yếu tố quan trọng.



XÂY DỰNG TRẢI NGHIỆM DỊCH VỤ TUYỆT VỜI TRONG LĨNH VỰC CHĂM SÓC SỨC KHỎE VÀ LÀM ĐẸP

Các doanh nghiệp trong ngành sức khỏe và làm đẹp thường đối đầu với rất nhiều thách thức, bao gồm làm sao quản lý hàng tồn kho một cách chính xác, cũng như duy trì chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng vượt trội. Họ phải thích nghi nhanh chóng nhằm đáp ứng những mong đợi đang thay đổi nhanh chóng của người tiêu dùng.

Sự thành công chắc chắn phải đến từ những DNA rất riêng của mỗi doanh nghiệp. Tuy nhiên có thể nhìn thấy một số mẫu số chung nhất định. Trong đó, việc ứng dụng một nền tảng công nghệ đủ tốt để liên kết bộ phận front-back office là một trong các yếu tố quan trọng.

Kết quả là các bộ phận có cùng một góc nhìn rõ ràng và đồng nhất về chân dung khách hàng, từ đó tạo ra trải nghiệm dịch vụ và mua hàng vượt trội, ổn định; trong khi vẫn đảm bảo quy trình linh hoạt và có khả năng mở rộng.

Xu hướng mới trong lĩnh vực Sức khỏe và làm đẹp

Trong vài năm qua, ngành sức khỏe và làm đẹp đã trải qua biến cố mang tên Covid19. Hậu quả là không ít các công ty không thể trụ vững, trong khi một số khác vượt qua để trở nên mạnh mẽ hơn. Giờ đây, họ đứng trước các xu hướng hành vi tiêu dùng mới:

- Facebook, Tiktok, Zalo và Youtube là các nền tảng MXH với hàng ngàn bài đánh giá mỗi ngày từ Reviewer/KOL, cung cấp cho người tiêu dùng sự minh bạch về giá và khả năng tiếp cận dễ dàng với nhiều sản phẩm có sẵn.
- Đây là một trong những ngành mà một nửa thị trường vẫn nằm trong các phòng khám, spa, cửa hàng mặc dù không ít giao dịch mua hàng được thực hiện trực tuyến.

Tất cả những điều cho thấy cho một cơ hội và bạn - chủ doanh nghiệp - có thể nắm lấy?



CRM

Quản lý các khuyến mãi và chiết khấu bán hàng cũng như có được dữ liệu thời gian thực về tương tác của khách hàng trên tất cả các kênh là rất quan trọng để thành công. Nếu không có góc nhìn sâu sắc để thích ứng với nhu cầu và mong muốn thay đổi của người mua, doanh nghiệp dễ dàng tụt hậu so với đối thủ cạnh tranh.

CRM của Oracle NetSuite mang đến khả năng mạnh mẽ, bao gồm quản lý quy trình bán hàng và tự động hóa marketing, dịch vụ và hỗ trợ khách hàng, quản lý hiệu suất bán hàng, quản lý đơn hàng và quản lý đối tác.

Thương mại điện tử

Oracle NetSuite gần đây đã hợp tác với Shopify (cũng như liên minh giữa đối tác của NetSuite là BTM Global và Hanaran, RetailPro và nhiều giải pháp Omni khác tại Việt Nam). Giờ đây, mảng kinh doanh online có thể kết nối trực tiếp với ERP hàng đầu.

Ngày nay, người tiêu dùng ngày nay đang ở vị trí cầm lái. Họ có được thông tin về dịch vụ à sản phẩm vào bất kỳ lúc nào, từ bất kỳ vị trí nào, và họ cũng không còn đi theo con đường mua hàng tuyến tính. Để thành công đòi hỏi một bộ máy vận hành nhanh, tinh gọn, liền mạch, từ đó cung cấp dịch vụ hay sản phẩm linh hoạt và chất lượng hơn.

The slide features the Oracle NetSuite logo and the title 'NetSuite Stairway For Health and Beauty' with the URL 'www.netsuite.com/beauty'. An illustration shows four people interacting with a computer and gears, symbolizing business growth. Below the illustration is a staircase diagram with four steps: Establish, Elevate, Expand, Accelerate, and Dominate, each with a list of key capabilities.

ORACLE NETSUITE | NetSuite Stairway For Health and Beauty www.netsuite.com/beauty

Establish

- Financials and CRM
- Real-time inventory visibility
- Promotions and returns
- Supply chain management
- Work orders and assemblies
- Marketplace connector

Elevate

- Global expansion
- Forecasting and planning
- Ecommerce
- Payroll and people management
- Demand planning
- Order orchestration
- Omnichannel

Expand

- Flexible fulfillment
- In-store experience management and clienteling
- Unified customer experience
- Auto ship
- Cross-subsidiary fulfillment
- Warehouse and manufacturing automation

Accelerate

- Commerce marketing automation
- Quality management
- Asset management
- Multibook accounting

Dominate

- Operate globally
- Blockchain
- Internet of Things
- Sales intelligence

Lộ trình chuyển đổi số toàn diện dành cho Công ty chăm sóc sức khỏe và làm đẹp: Bán hàng đa kênh và làm cho trải nghiệm của mỗi khách hàng trở nên độc đáo

Do đó, các công ty chăm sóc sức khỏe và làm đẹp đã tiến tới cung cấp dịch vụ và sản phẩm “omnichannel - đa kênh”, kết hợp các cửa hàng/phòng khám (offline), thương mại điện tử (online), digital marketing và thiết bị di động trong một trải nghiệm liên kết chặt chẽ.

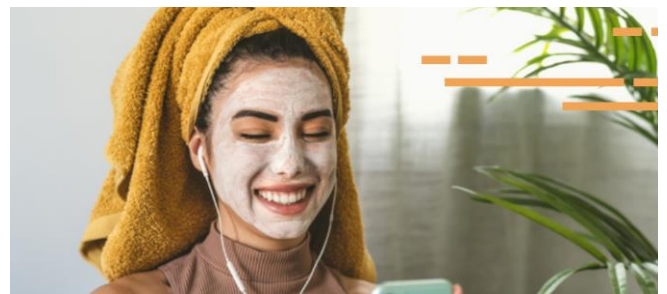
Điều này buộc các công ty phải suy nghĩ lại về các phần mềm và công nghệ đang sử dụng. Các phần riêng lẻ như quản lý kho, kế toán hoặc CRM không còn phù hợp để hỗ trợ hành trình đa kênh đầy tham vọng. Các hệ thống được xây dựng trước khi Tiktok ra đời rõ ràng không thể giúp doanh nghiệp tận dụng lợi thế MXH và tính linh hoạt của công nghệ đám mây.

Thách thức

Trong bối cảnh kinh tế hiện nay, ngành Chăm sóc sức khỏe và làm đẹp đang đối mặt với những thách thức bao gồm:

- **Phần mềm rời rạc, quy trình ngắt kết nối.** Nhiều công ty chăm sóc sức khỏe và làm đẹp có thể đang sử dụng tới hàng chục phần mềm rời rạc, tất cả đều được tùy chỉnh và cần tích hợp với nhau. **Kết quả?** Một hệ thống CNTT rối rắm, chi phí vận hành cao. Mỗi hệ thống cung cấp những dữ liệu khác nhau và chi phí để tích hợp chúng cũng không hề rẻ. Việc cập nhật và nâng cấp các hệ thống ERP theo chu kỳ 3 năm cũng góp phần vào sự bận rộn của bộ máy CNTT và Ban giám đốc. Khi một chức năng mới - như TMĐT hoặc website dành cho thiết bị di động - được thêm vào hệ sinh thái IT rối rắm này, hệ thống đó gần như không được cải tiến cho đến khi bị thay thế. Các giải pháp đó thường không được thiết kế với tư duy hướng đến khách hàng, không đồng nhất dữ liệu nguồn. Kết quả là, hầu hết các hệ thống ERP cũ đều không thể hỗ trợ các công ty chăm sóc sức khỏe và làm đẹp mang lại trải nghiệm tuyệt vời cho khách hàng.

- **Dữ liệu không đáng tin cậy.** Dữ liệu phải nhất quán trên tất cả các điểm chạm của khách hàng để vừa đảm bảo trải nghiệm liền mạch cho người mua vừa cho phép đưa ra quyết định kinh doanh dựa trên thông tin theo thời gian thực.
- **Khả năng tiếp cận thông tin của nhân viên bị hạn chế.** Nhân viên thiếu các công cụ và dữ liệu cần thiết để cung cấp dịch vụ có tính cá nhân hóa cao nhất theo mỗi khách, phù hợp và nổi bật cho khách hàng.



“Các hệ thống chăm sóc sức khỏe và làm đẹp đang tập trung toàn bộ nguồn lực vào đổi mới sản phẩm dịch vụ, xây dựng thương hiệu và sự thân thiết với khách hàng. Họ sẽ tiết kiệm nguồn lực quý báu thông qua việc ứng dụng Oracle NetSuite ERP/CRM với công nghệ đám mây, thay vì lãng phí nguồn lực vào công việc thủ công và các hệ thống on-premise lỗi thời.”

Branden Jenkins, SVP SuiteVerticals, Oracle NetSuite.

Tập trung vào khách hàng là điều bắt buộc

Trong môi trường siêu cạnh tranh ngày nay, Oracle NetSuite đã xác định năm trụ cột công nghệ để xây dựng được trải nghiệm dịch vụ khách hàng đồng nhất. Tất cả hướng đến việc giúp khách hàng trong thế giới thực của chúng tôi thành công:

- 1. Một góc nhìn toàn diện về khách hàng.** Điều này đòi hỏi phải có tất cả dữ liệu khách hàng ở một nơi duy nhất, có thể truy cập được bất cứ lúc nào bao gồm lịch sử mua hàng, trả lại hàng và yêu cầu hỗ trợ.
- 2. Những trải nghiệm mới.** Nền tảng linh hoạt mang lại những trải nghiệm mới đầy sáng tạo như cung cấp các tùy chọn thanh toán di động qua Momo, ZaloPay... vượt xa thương mại điện tử truyền thống.
- 3. Điều phối đơn hàng thông minh.** Các công ty sức khỏe và làm đẹp phải có khả năng sắp xếp các đơn đặt hàng một cách thông minh - chẳng hạn như dựa trên những cân nhắc về mức độ trung thành của khách hàng, hạn chế về thời gian hoặc sở thích - và sử dụng hàng tồn kho một cách hiệu quả để phục vụ những khách hàng có giá trị cao.
- 4. Mở rộng chuỗi không giới hạn.** Các công ty cần các nền tảng có thể mở rộng nhanh chóng, kể cả Go-Global và cho phép cung cấp các sản phẩm và dịch vụ mới với giá thành ngày càng thấp hơn.
- 5. Nền tảng đám mây duy nhất.** Chính vì sự thay đổi ngày nay diễn ra quá nhanh nên việc đầu tư bộ máy IT, tự nghiên cứu phát triển và liên tục nâng cấp các hệ thống phần mềm tự xây dựng là rất tốn kém và không còn là lựa chọn phù hợp. Trải nghiệm khách hàng vượt trội đòi hỏi phải có nền tảng đám mây với công nghệ mới nhất tại từng thời điểm.

Oracle NetSuite ERP/CRM: Hệ thống quản trị hiện đại dành cho Doanh nghiệp chăm sóc sức khỏe và làm đẹp

Các công ty phải đối mặt với hai sự lựa chọn: Tiếp tục sử dụng ERP truyền thống và triển khai nhiều giải pháp chấp vá hoặc áp dụng hệ thống kinh doanh dựa trên công nghệ đám mây tiên tiến.

Oracle NetSuite tích hợp sẵn hai mô hình đồng thời: sổ sách kế toán và tương tác khách hàng. Điều này cho phép các công ty chăm sóc sức khỏe và làm đẹp thực hiện các yêu cầu kinh doanh: cái nhìn toàn diện về khách hàng, nền tảng cho các trải nghiệm mới, quản lý đơn hàng, tồn kho, tài chính kế toán mạnh mẽ và kiến trúc dựa trên đám mây có thể mở rộng quy mô không giới hạn.

“Chúng tôi cần một hệ thống quản lý hàng tồn kho nơi mọi thứ đều có thể truy vết được. Trong Oracle NetSuite, tôi có thể xem các chứng từ liên quan và mọi hoạt động liên quan đến một đơn hàng cụ thể - ở cấp độ chi tiết nhất. Chúng tôi có các bước được ghi lại về những gì đã xảy ra với bất kỳ đơn đặt hàng cụ thể nào”

Melvin Rodriguez, Owner and COO, Mielle Organics



Công cụ Oracle NetSuite

NetSuite cung cấp nhiều công cụ để điều hướng các kịch bản với mục tiêu mang lại một trải nghiệm khách hàng xuất sắc. Bao gồm:

Thương mại thống nhất.

Dễ dàng chuẩn bị và quản lý nội dung web trên tất cả các loại thiết bị. Oracle NetSuite SuiteCommerce giúp việc tạo và cập nhật các trang web TMĐT về sức khỏe và làm đẹp trở nên đơn giản bằng cách cung cấp nền tảng thống nhất, dựa trên đám mây hướng đến người dùng doanh nghiệp.

Khuyến mãi.

Các Mô-đun của NetSuite dành cho Doanh nghiệp Chăm sóc Sức khỏe và làm đẹp bao gồm cả SuitePromotions, mang đến cho người bán sự linh hoạt để áp dụng nhiều chương trình khuyến mãi cho một đơn hàng. Người bán có toàn quyền kiểm soát mã khuyến mãi nào sẽ được xếp chồng lên nhau và mã nào sẽ được giữ độc quyền.

Ngoài ra, các tính năng như **“Ưu đãi tốt nhất”** và **“Tự động áp dụng thông minh”** đảm bảo rằng người mua hàng nhận được những ưu đãi và trải nghiệm tốt nhất hiện có. Với chức năng này, khi có nhiều khuyến mãi, SuitePromotions sẽ tự động chọn và áp dụng khuyến mãi tốt nhất cho các giao dịch của khách hàng đủ điều kiện.

Quy trình làm việc có thể tùy chỉnh.

Quy trình làm việc có thể tùy chỉnh là một tính năng độc đáo mà các Khách hàng NetSuite nhận thấy là vô giá. NetSuite có thể xây dựng quy trình làm việc dựa trên các tình huống kinh doanh khác nhau, chẳng hạn như khôi phục giỏ hàng hiệu quả. Ví dụ: một lý do nào đó khiến người dùng không hoàn tất việc mua hàng sau khi đã cho mặt hàng vào giỏ hàng.

Hệ thống có thể phản hồi bằng một email đề xuất các mặt hàng tương tự, đi kèm với khuyến mãi.

Hoặc, khách hàng có thể được khuyến khích ghé thăm một cửa hàng gần nhất, nơi họ sẽ nhận được dịch vụ được cá nhân hóa.

Quy trình làm việc có thể tùy chỉnh có thể bao gồm các email tiếp theo sau khi đơn hàng đến để cảm ơn khách hàng, nhắc nhở họ về chính sách hoàn trả và cung cấp thông tin liên hệ khi có thắc mắc.

Điểm bán hàng

Giải pháp điểm bán hàng (POS) của NetSuite (hoặc các đối tác tích hợp của BTM Global tại Việt Nam như Haravan, Retail Pro) cung cấp dữ liệu đầy đủ về lịch sử mua sắm của khách hàng trên tất cả các kênh. Khi người tiêu dùng từ bỏ đơn đặt hàng trực tuyến và sau đó ghé thăm cửa hàng, nhân viên bán hàng có thể xem thông tin này và các giao dịch trước đó của khách hàng. Khả năng hiển thị sâu này giúp cải thiện mức độ tương tác và khả năng đóng deal tại cửa hàng.

Quản lý đơn hàng thông minh

Giải pháp End to End Solution của Oracle NetSuite (và các đối tác của BTM Global tại Việt Nam) mang lại trải nghiệm bán hàng đa kênh và loại bỏ các điểm gãy. Ví dụ: các công cụ quản lý đơn hàng sử dụng các quy tắc và tùy chọn được cấu hình dễ dàng. Các công ty có thể phân chia đơn hàng, xem và quản lý các trường hợp ngoại lệ cũng như có được khả năng hiển thị đầy đủ trong suốt quá trình đặt hàng và thực hiện.

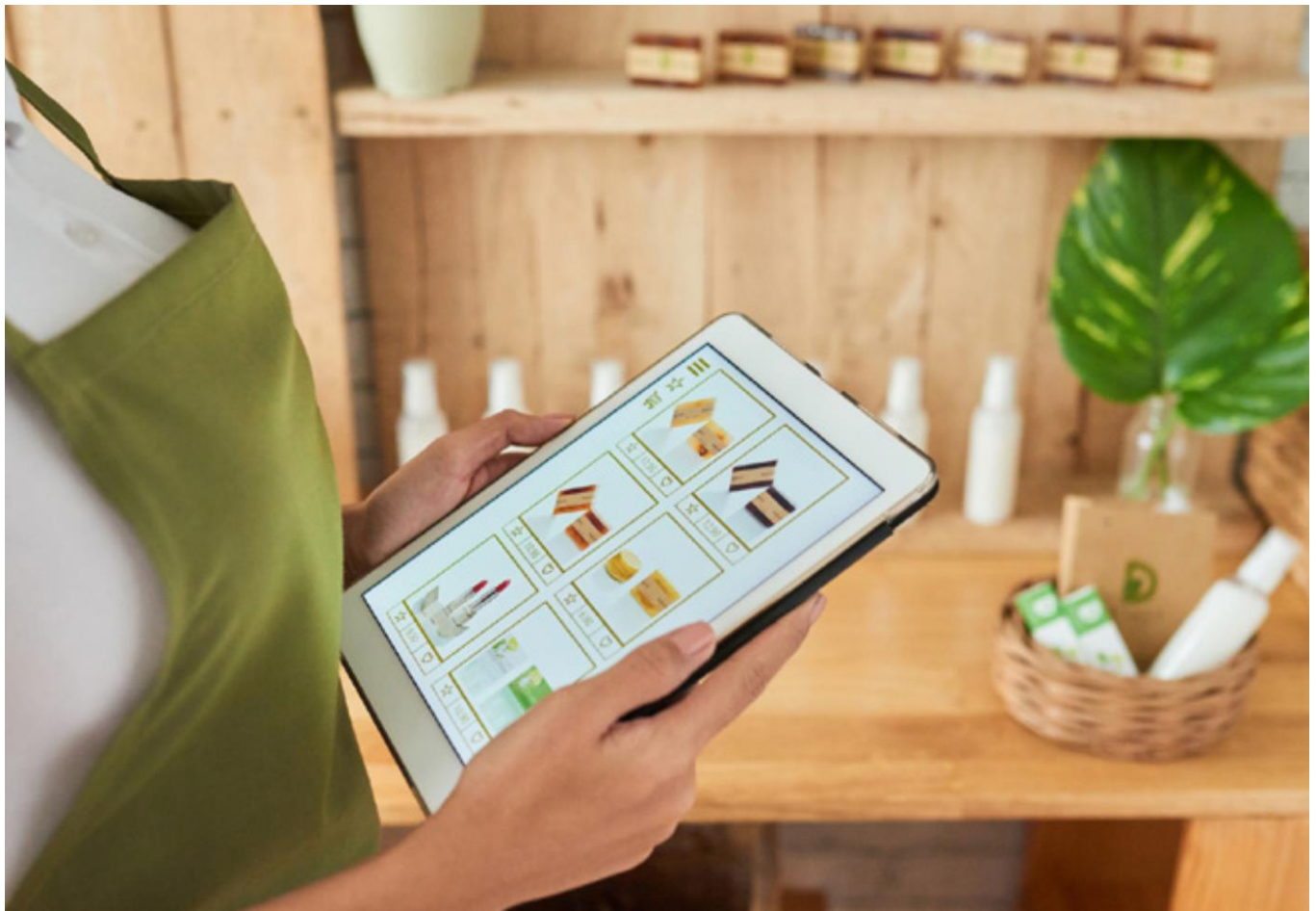
Bản địa hóa cho thị trường Việt Nam

Oracle NetSuite và BTM Global đã phối hợp để thực hiện bản địa hóa hệ thống ERP số 1 thế giới thông qua các gói chức năng Bản địa hóa tài chính kế toán theo VAS, tích hợp hóa đơn điện tử, tích hợp ngân hàng, TMĐT và hàng loạt các chức năng khác giúp Doanh nghiệp dễ dàng ứng dụng NetSuite trong môi trường kinh doanh tại Việt Nam.

Kết luận

Việc mang lại trải nghiệm nhất quán cho khách hàng hiện nay là yếu tố then chốt để cạnh tranh trên thị trường chăm sóc sức khỏe và làm đẹp. Công nghệ kém có thể mang lại trải nghiệm không cá nhân hóa, đứt gãy và không đáp ứng được mong đợi của khách hàng. Ngược lại, công nghệ tốt sẽ thúc đẩy lòng trung thành bằng cách cung cấp dịch vụ lấy khách hàng làm trung tâm, trải nghiệm được cá nhân hóa đồng thời mang lại cho tổ chức góc nhìn toàn diện về khách hàng. Oracle NetSuite và các đối tác của mình như BTM Global cung cấp công nghệ dẫn chuyên môn trong ngành mà các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và làm đẹp đang cần.

Ngành chăm sóc sức khỏe và làm đẹp là ưu tiên chiến lược của Oracle NetSuite/BTM Global khi chúng tôi tiếp tục đầu tư và cải tiến giải pháp chuyên biệt của mình, phát triển và khám phá các phương pháp hay nhất thông qua nỗ lực chung với các đối tác như Haravan, Retail Pro... tất cả đều nhằm mục tiêu cho phép các thương hiệu mang lại trải nghiệm khách hàng tuyệt vời và sáng tạo nhất!





ORACLE
NETSUITE

BTM Global - US

330 South Second Avenue Suite 450 Minneapolis, MN 55401

Phone: +1 612 238 8800

BTM Global - Việt Nam

P.202, Tòa nhà Helios, Đường số 3, Công Viên
Phần Mềm Quang Trung, Phường Tân Chánh Hiệp, Quận 12,
Thành Phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

- Phone: +84 28 5437 1104
- Hotline: +84 90 320 6234
- Email: btm.vn@btmglobal.com
- Website: www.btmglobal.com

