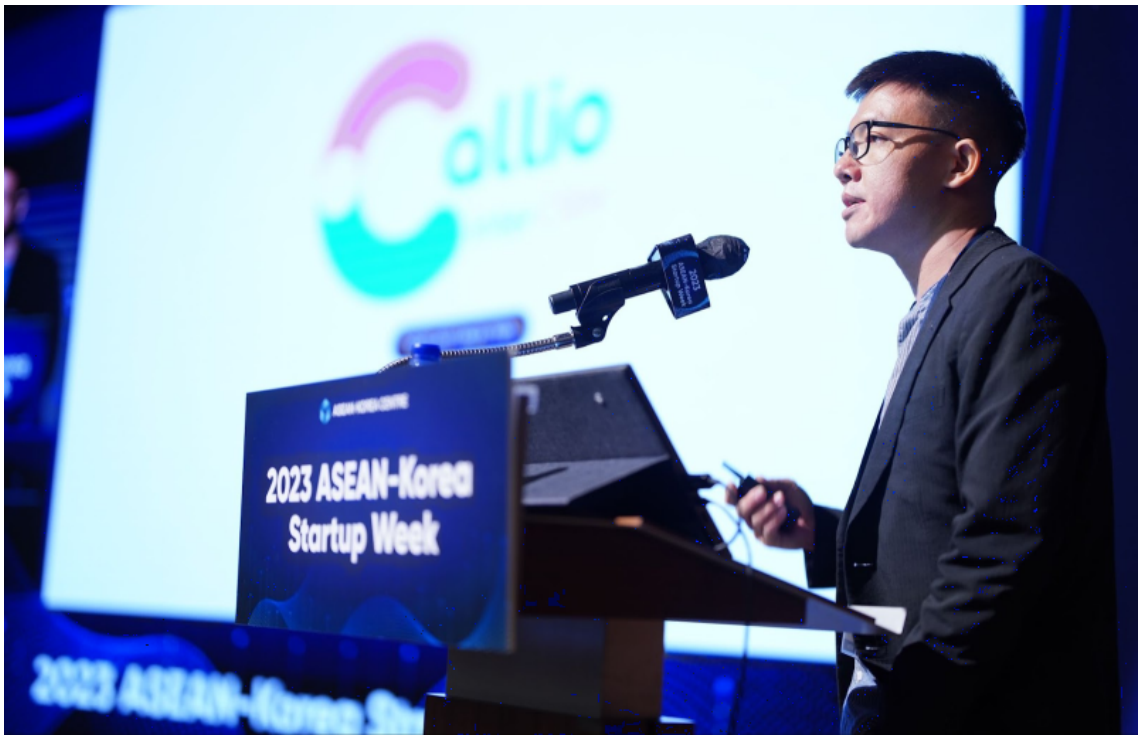
TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Callio “gỡ khó” bài toán phân mảnh thông tin khách hàng khi bán hàng online

16:06 26/10/2023

Theo ông Nguyễn Nguyên Hùng, Giám đốc kinh doanh Phần mềm Quản lý Kinh doanh tập trung Callio, nhờ “chat bán hàng 360”, Callio đã giải quyết “cơn đau đầu” của nhà bán hàng online, doanh nghiệp về việc phân mảnh thông tin khách hàng khi bán hàng đa kênh để trở thành công cụ kinh doanh tập trung toàn diện.

Thông tin trên được ông Hùng chia sẻ tại Chương trình ASEAN-Korea Startup Week 2023 từ ngày 19-20/2023. Để tham dự sự kiện nay, Callio đã vượt qua hàng trăm startup công nghệ tiêu biểu khác để trở thành một trong 3 startup Việt được lựa chọn.



Ông Nguyễn Nguyên Hùng, Giám đốc Kinh doanh Callio cho biết, phân mảnh thông tin khách hàng khi bán hàng đa kênh là pain point của thị trường mà Callio giải quyết để trở thành một công cụ kinh doanh tập trung toàn diện

Thị trường tiềm năng nhưng sản phẩm CRM Việt còn chưa "chất"

Tại sự kiện, ông Nguyễn Nguyên Hùng, Giám đốc kinh doanh của Phần mềm Quản lý Kinh doanh tập trung Callio cho biết, thị trường CRM tại Việt Nam có tiềm năng mở rộng rất lớn khi dự kiến đạt 244.6 triệu đô năm 2027 với tỷ lệ tăng trưởng kép hàng năm là 13,6%. Các doanh nghiệp CRM Việt do đa phần là các startup nên được hưởng các chính sách hỗ trợ của chính phủ liên quan đến công ty khởi nghiệp trong lĩnh vực CNTT theo Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp nhỏ và vừa đang chiếm số lượng lớn với 915.000 công ty. Trong đó, tỷ lệ doanh nghiệp áp dụng các giải pháp SaaS tăng hàng năm 10%.

Từ đó, theo ông Hùng, việc phổ cập hóa CRM cũng như các công cụ hỗ trợ tương tác giữa người bán và khách hàng là xu thế tất yếu, trong bối cảnh các nhà bán lẻ từ nhỏ tới siêu nhỏ, đặc biệt là đối tượng người bán hàng online, càng ngày càng gia tăng về số lượng.

"Nhóm đối tượng này cũng đang hướng tới việc giảm phụ thuộc vào các sàn thương mại điện tử, khi các sàn càng ngày càng thắt chặt chính sách hỗ trợ cũng như gia tăng chi phí bán hàng, quảng cáo trên sàn", ông Hùng cho biết thêm.

Dù vậy, đa phần các giải pháp CRM Việt hiện đang gặp một số nhược điểm bao gồm: Chi phí bắt đầu sử dụng cao; UI/UX giao diện thiết kế không thân thiện; Nhồi nhét nhiều tính năng thừa không cần thiết cho việc bán hàng; Thiếu tính năng tổng đài có sẵn trong phần mềm; Thiếu tính năng tích hợp chat đa kênh; Hạn chế hoặc không sẵn sàng cho việc mở tích hợp với các công cụ ngoài.

Chỉ cần 30 phút để thiết lập công cụ hỗ trợ bán hàng "tất cả trong một"

Ra đời từ tháng 7/2020, Phần mềm Quản lý Kinh doanh tập trung Callio đã ra đời để giải quyết những bài toán mà các giải pháp CRM khác đang gặp phải như gói sử dụng phần mềm linh hoạt chỉ từ 50 nghìn đồng/người/tháng, hệ thống tổng đài toàn diện, tích hợp sẵn chức năng chat đa kênh, tích hợp liền mạch với các chức năng bán hàng, marketing chăm sóc khách hàng...

Qua đó, so với những đối thủ khác trên thị trường, lợi thế cạnh tranh đầu tiên của Callio đến từ năng lực cốt lõi của giải pháp: Toàn bộ cấu trúc phần mềm được lập trình nội bộ để đảm bảo lợi thế về tốc độ, tính linh hoạt và khả năng mở rộng; Khả năng giải quyết hầu hết tình huống sử dụng phần mềm CRM nhờ

sự thấu hiểu các vấn đề cụ thể của từng lĩnh vực kinh doanh; Công cụ giao tiếp bán hàng toàn diện nhất trên thị trường, tập trung vào hiệu quả, hiệu suất bán hàng.

Tiếp theo, Callio cũng là công cụ cần thiết duy nhất để đội ngũ kinh doanh để chinh phục khách hàng nhờ vào việc tích hợp: Báo cáo tự động; Tự động hóa các thao tác gọi điện đàm thoại; AI trong giám sát chất lượng cuộc gọi; Xây dựng tổng đài không cần vốn đầu tư; Phần mềm quản trị quan hệ khách hàng lấy bán hàng làm trọng tâm; Tương tác đa kênh.

Nhờ những lợi thế này, Phần mềm Quản lý Kinh doanh tập trung Callio đang hướng đến nhóm doanh nghiệp vừa và nhỏ với trọng tâm chính là chức năng bán hàng với thời gian triển khai ngắn nhất so với các đối thủ cạnh tranh, chỉ 30 phút để thiết lập không gian làm việc và sẵn sàng đi vào hoạt động.

Cũng theo Giám đốc kinh doanh của Callio, hiện nay, gọi điện vẫn là kênh có khả năng chuyển đổi trạng thái bán hàng cao nhất. Tuy nhiên, người tiêu dùng ngày càng quen với hành vi sử dụng các điểm chạm là kênh chat, nhắn tin qua các nền tảng phổ biến như Zalo hoặc Facebook để bắt đầu hành trình mua hàng của mình.

Điều này đặt ra thách thức với doanh nghiệp khi phải đối mặt với bài toán phân mảnh thông tin khách hàng, thiếu hụt nguồn lực con người hỗ trợ trong hành trình mua hàng thông qua các điểm chạm này.



”Đây cũng chính là nỗi đau chính (pain point) của thị trường mà Callio tập trung giải quyết khi đội ngũ phát triển đã hoàn thiện các tính năng bổ sung như chat bán hàng 360... Từ đó, đưa Callio trở thành một công cụ kinh doanh tập trung toàn diện, hỗ trợ đa điểm chạm với chi phí cạnh tranh”, ông Hùng khẳng định.

Chương trình ASEAN-Korea Startup Week 2023 là nơi để các startup Đông Nam Á có thể chia sẻ ý tưởng đổi mới sáng tạo, gặp gỡ đối tác kinh doanh tiềm năng và góp phần xây dựng năng lực doanh nghiệp.

Các hoạt động có trong chương trình bao gồm Chương trình tăng tốc qua hình thức trực tuyến; Hội nghị doanh nghiệp trực tuyến.

Cuối cùng là cuộc thi và lễ trao giải trực tiếp từ 19-20/10/2023 với sự tham dự của 30 công ty khởi nghiệp ở khu vực Đông Nam Á.

Việt Anh