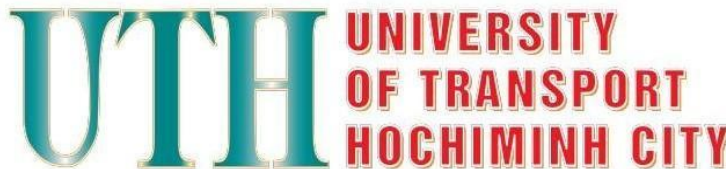


TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIAO THÔNG VẬN TẢI TP. HỒ CHÍ MINH  
VIỆN ĐÀO TẠO CHẤT LƯỢNG CAO

-----



**BÁO CÁO BÀI TẬP LỚN**

**ĐỀ TÀI: PHÁT TRIỂN ỨNG DỤNG QUAN HỆ KHÁCH HÀNG CRM  
TRONG LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG**

**Sinh viên thực hiện – Nhóm 8:**

Trần Đăng Nam	22H1120016	CN22CLCA
Hoàng Thiện Duy	22H1120005	CN22CLCA
Phan Ngọc Thạch	22H1120024	CN22CLCA
Nguyễn Việt Dũng	22H1120004	CN22CLCA
Huỳnh Nguyễn Quốc Bảo	22H1120002	CN22CLCA

TP. Hồ Chí Minh – Tháng 04 Năm 2024

## MỤC LỤC

1. Giới thiệu chung.....	1
2. Đăng nhập vào hệ thống.....	2
3. Quản lý thông tin khách hàng .....	7
4. Quản lý thông tin giao dịch.....	9
5. Chăm sóc khách hàng.....	13
6. Đăng xuất hệ thống .....	14

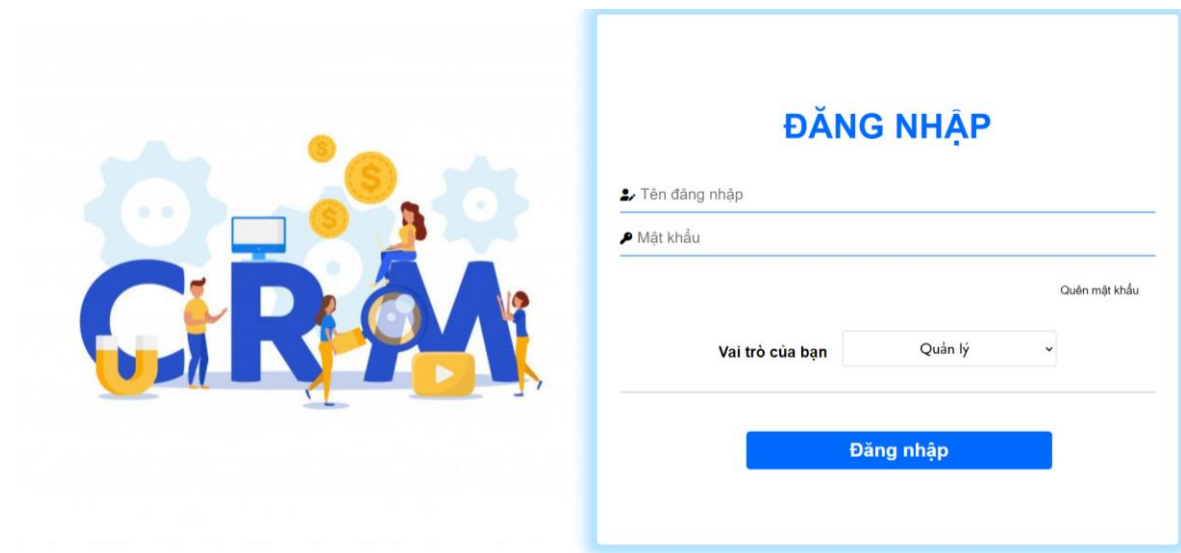
## 1. Giới thiệu chung

Ứng dụng này được xây dựng với mục đích cung cấp một công cụ quản lý quan hệ khách hàng cho các doanh nghiệp Thương mại điện tử, từ việc tiếp cận khách hàng sao cho hiệu quả đến việc thu hút họ đến với các sản phẩm Thương mại điện tử với tần suất cao hơn, giúp các doanh nghiệp có thể nắm bắt được nhu cầu khách hàng, từ đó gia tăng sức mua hàng từ họ nhiều hơn, tiếp cận khách hàng tốt hơn.

Người sử dụng	Các chức năng
Bộ phận Quản lý	<ul style="list-style-type: none"><li>- Đăng nhập – Đăng xuất</li><li>- Quản lý thông tin khách hàng</li><li>- Quản lý thông tin giao dịch</li><li>- Chăm sóc khách hàng (Chỉ xem yêu cầu khách hàng)</li></ul>
Chuyên viên Sale	<ul style="list-style-type: none"><li>- Đăng nhập – Đăng xuất</li><li>- Quản lý thông tin khách hàng (Chỉ xem)</li><li>- Quản lý thông tin giao dịch (Chỉ xem)</li></ul>
Chuyên viên Marketing	<ul style="list-style-type: none"><li>- Đăng nhập – Đăng xuất</li><li>- Quản lý thông tin khách hàng (Chỉ xem)</li></ul>
Chuyên viên Chăm sóc khách hàng	<ul style="list-style-type: none"><li>- Đăng nhập – Đăng xuất</li><li>- Quản lý thông tin khách hàng (Chỉ xem)</li><li>- Chăm sóc khách hàng</li></ul>

## 2. Đăng nhập vào hệ thống

- Mỗi bộ phận sẽ được cấp cho một tài khoản để đăng nhập vào hệ thống.
- Đăng nhập vào hệ thống sẽ hiển thị màn hình Đăng nhập như sau:



- Điền đầy đủ Tên đăng nhập và Mật khẩu; Chọn phòng ban mà bạn làm việc từ danh sách các mục: "Bộ phận Quản lý", "Bộ phận Sale", "Bộ phận Marketing", "Bộ phận Chăm sóc khách hàng".

- Nhấn Đăng nhập.

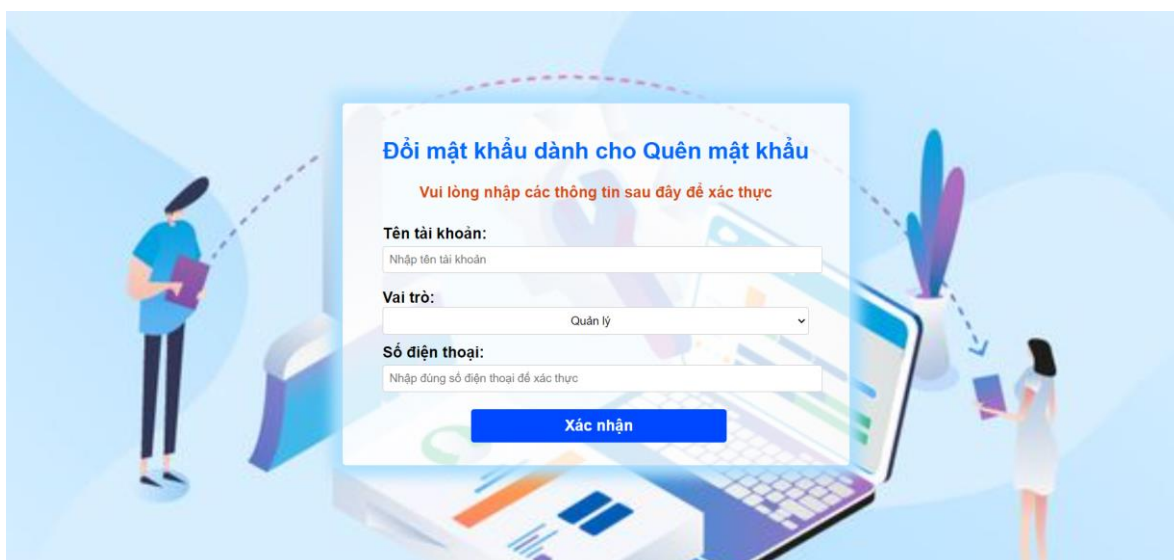
*Lưu ý: Tên đăng nhập và mật khẩu sẽ được cung cấp.*

- Hệ thống sẽ kiểm tra tên đăng nhập, mật khẩu bạn đã nhập, lựa chọn phòng ban có khớp với dữ liệu tài khoản hay không.

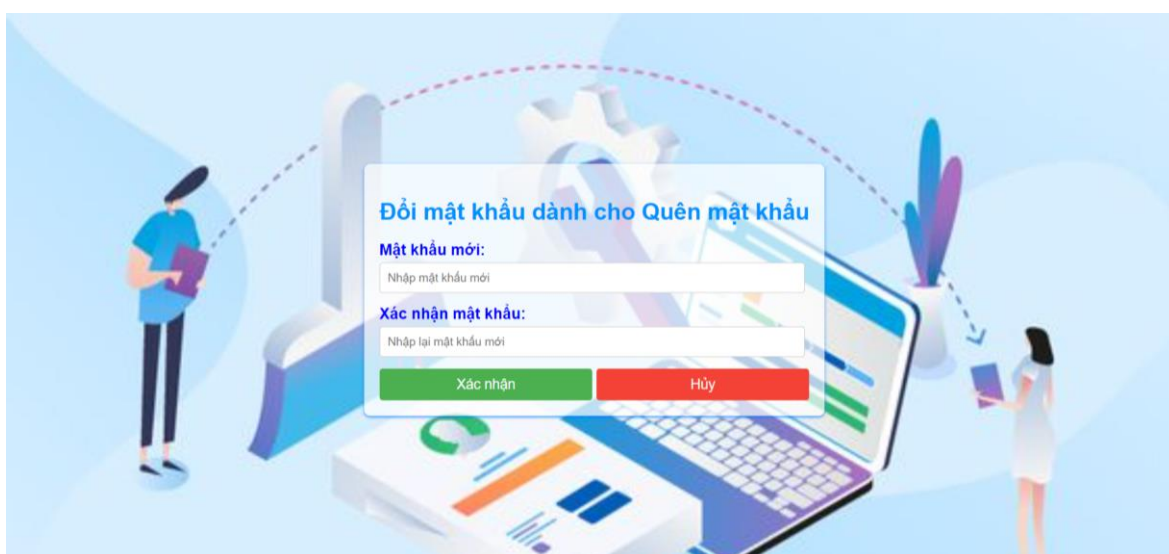
+ Nếu thông tin không đúng, bạn sẽ nhận thông báo "Đăng nhập không đúng" và quay lại giao diện đăng nhập.

+ Quên Mật Khẩu:

- Nếu bạn quên mật khẩu, chọn "Quên mật khẩu".
- Nhập tên đăng nhập, chọn vai trò và nhập số điện thoại của bạn.



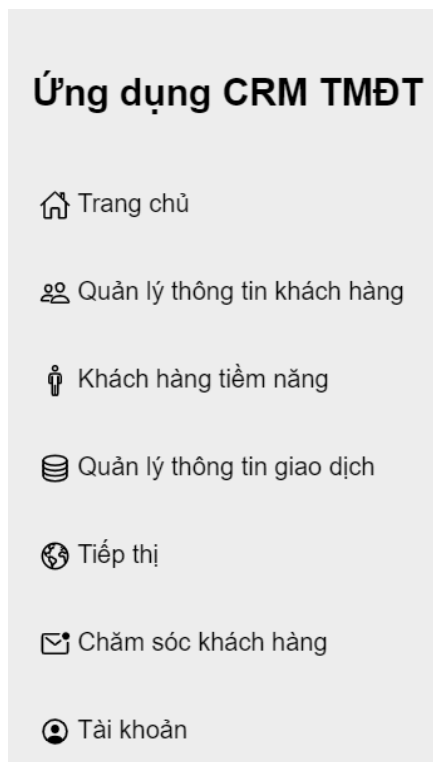
- Nếu thông tin không đúng, bạn sẽ nhận thông báo "Nhập không đúng" và được yêu cầu nhập lại.
- Nếu thông tin đúng, bạn sẽ được yêu cầu nhập mật khẩu mới và xác nhận mật khẩu mới.



- + Nếu thông tin đúng, bạn sẽ được chuyển đến giao diện chính của ứng dụng.
- Sau khi đăng nhập thành công vào màn hình giao diện trang chủ sẽ như dưới đây:



- Tại đây người dùng có thể chọn được các mục sau:

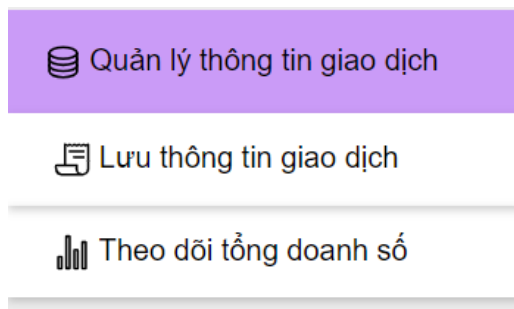


+ Trang chủ: Trở lại giao diện chính của hệ thống khi từ một nơi khác, sau khi đã đăng nhập thành công.

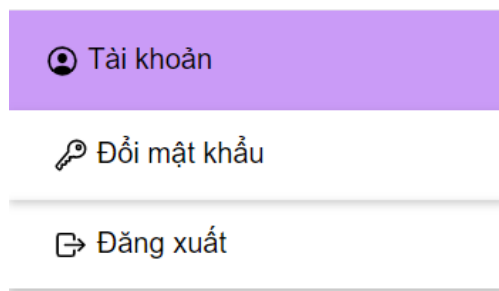
+ Quản lý thông tin khách hàng: Cho phép người dùng xem & tác động lên các thông tin của khách hàng.

+ Quản lý khách hàng tiềm năng: Chức năng đang được phát triển

+ Quản lý thông tin giao dịch: Gồm 2 phần sau:



- Lưu thông tin giao dịch: Cho phép quản lý thông tin về các giao dịch.
- Theo dõi tổng doanh số: Chức năng đang được phát triển.
- + Tiếp thị: Chức năng đang được phát triển.
- + Chăm sóc khách hàng: Cho phép quản lý các yêu cầu của khách hàng & trạng thái phản hồi của chúng.
- + Tài khoản: Người dùng được đổi mật khẩu & Đăng xuất.



- Đổi mật khẩu:
  - Nếu bạn muốn thay đổi mật khẩu, sau khi đăng nhập vào hệ thống, chọn "Đổi mật khẩu" từ menu phía dưới giao diện tài khoản của bạn.
  - Nhập mật khẩu cũ, mật khẩu mới và xác nhận mật khẩu mới.
  - Chọn "Xác nhận" nếu bạn muốn thay đổi mật khẩu hoặc "Hủy" nếu bạn không muốn thay đổi.
  - Nếu chọn "Xác nhận", hệ thống sẽ kiểm tra mật khẩu cũ đã nhập đúng hay chưa.
  - Nếu mật khẩu cũ đúng, mật khẩu mới sẽ được cập nhật và bạn sẽ được chuyển đến giao diện chính của ứng dụng.

- Nếu mật khẩu cũ sai, bạn sẽ được yêu cầu nhập lại mật khẩu cũ.
- Nếu chọn "Hủy", không có thay đổi nào về mật khẩu và bạn sẽ quay lại giao diện chính của hệ thống.
- Đăng Xuất:
  - Nếu bạn muốn đăng xuất, chọn "Đăng xuất" từ menu phía dưới giao diện tài khoản.
  - Giao diện đăng nhập sẽ được hiển thị lại.



### 3. Quản lý thông tin khách hàng


- Sau khi đăng nhập, chọn mục "Thông tin khách hàng" từ menu chính.
- Danh sách các khách hàng hiển thị dạng bảng với các thông tin: *Họ & tên, năm sinh, địa chỉ, số điện thoại, email, nghề nghiệp, cấp độ của khách hàng & tổng giá trị giao dịch của các đơn hàng mà khách hàng đã thực hiện.*
- Cuối mỗi dòng là các thao tác Sửa & Xóa.

- Nếu chọn sửa, dòng được lựa chọn của bảng sẽ đổi màu và cho phép người dùng thao tác trên đó. Sau khi nhập nội dung cần sửa thì nhấn lại nút Sửa để tắt tính năng sửa.
- Nếu chọn xóa, một thông báo hiện lên:

- + Nếu nhấn OK, dòng của bảng sẽ được xóa, ngược lại khi nhấn Hủy.
- Để thêm khách hàng mới vào hệ thống, người dùng tiến hành nhập các thông tin vào các ô trên giao diện và nhấn Thêm.

### Quản lý thông tin khách hàng


Đề tạo mới thông tin khách hàng, vui lòng điền vào các trường dưới đây:





008	Thach	01/02/2001	TPHCM
0998112497	nt@yahoo.com	Student	Kim Cương
1000000000			

+ Nhấn nút Thêm để thêm khách hàng.

### Quản lý thông tin khách hàng

Đề tạo mới thông tin khách hàng, vui lòng điền vào các trường dưới đây:

008	Thach	01/02/2001	TPHCM
0998112497	nt@yahoo.com	Student	Kim Cương
1000000000			

ID	Họ-Tên	Ngày tháng năm sinh	Địa chỉ	Số điện thoại	Email	Nghề nghiệp	Cấp độ	Tổng giá trị giao dịch	
005	Bao	10/10/2004	TPHCM	0123456789	haha@gmail.com	Student	Vàng	99999	 
007	Hoang	10/01/2000	Ha Noi	0355896342	hoang@gmail.com	Worker	Bạch Kim	99999900	 
008	Thach	01/02/2001	TPHCM	0998112497	nt@yahoo.com	Student	Kim Cương	1000000000	 

+ Nếu không nhập đủ thông tin, một thông báo hiện lên:

Trang này cho biết

Thông tin không hợp lệ.

OK

- Tìm kiếm ID khách hàng: Nhập ID vào khung tìm kiếm

+ Giao diện sẽ tự hiển thị danh sách các khách hàng có ID tương ứng, nếu không có thì giao diện giữ nguyên.

#### 4. Quản lý thông tin giao dịch

- Sau khi đăng nhập, nhấn vào mục “Quản lý thông tin giao dịch” trên menu chính.
- Lựa chọn chức năng Lưu thông tin giao dịch (Do chức năng Theo dõi tổng doanh số đang được phát triển).
- Giao diện nhập thông tin đơn hàng xuất hiện, bao gồm ID Giao dịch, Ngày giờ giao dịch, Tổng giá trị giao dịch, Số lượng mặt hàng, Số điện thoại.

**Ứng dụng CRM TMDT**

**Quản lý thông tin giao dịch**

Để tạo mới thông tin giao dịch, vui lòng điền vào các trường dưới đây:

ID Giao dịch Ngày giờ giao dịch Tổng giá trị giao dịch Số lượng mặt hàng Số điện thoại

→

Thêm ID...

ID Giao dịch	Ngày giờ giao dịch	Tổng giá trị giao dịch	Số lượng mặt hàng	Số điện thoại	
5	10/10/2004 10:59:59	100	10	123456789	

- Nếu chọn xóa, một thông báo hiện lên:

**Trang này cho biết**

Bạn có chắc chắn muốn xóa dòng này không?

OK Hủy

- + Nếu nhấn OK, dòng của bảng sẽ được xóa, ngược lại khi nhấn Hủy.

- Để thêm giao dịch mới vào hệ thống, người dùng tiến hành nhập các thông tin vào các ô trên giao diện và nhấn Thêm.

**Ứng dụng CRM TMDT**

**Quản lý thông tin giao dịch**

Để tạo mới thông tin giao dịch, vui lòng điền vào các trường dưới đây:

6 22/04/2024 12:08:00 888868 2 096969699

→

Thêm ID...

ID Giao dịch	Ngày giờ giao dịch	Tổng giá trị giao dịch	Số lượng mặt hàng	Số điện thoại	
5	10/10/2004 10:59:59	100	10	123456789	

**Ứng dụng CRM TMDT**

**Quản lý thông tin giao dịch**

*Để tạo mới thông tin giao dịch, vui lòng điền vào các trường dưới đây:*

→

ID Giao dịch	Ngày giờ giao dịch	Tổng giá trị giao dịch	Số lượng mặt hàng	Số điện thoại	
5	10/10/2004 10:59:59	100	10	123456789	
6	22/04/2024 12:08:00	888868	2	096969699	

- Tìm kiếm ID giao dịch: Nhập ID vào khung tìm kiếm

+ Giao diện sẽ tự hiển thị danh sách các giao dịch có ID tương ứng, nếu không có thì giao diện giữ nguyên.

- Nếu muốn chuyển hướng trang để xem Thông tin đơn hàng, nhấn biểu tượng chuyển tiếp để thực hiện.

+ Giao diện nhập thông tin đơn hàng xuất hiện, bao gồm ID khách hàng, ID giao dịch, Ngày giao dịch, Mã loại sản phẩm, Số lượng, Tổng giá trị giao dịch.

+ Cuối mỗi dòng là các thao tác Sửa & Xóa.

**Ứng dụng CRM TMDT**

**Thông tin đơn hàng**

*Để tạo mới thông tin đơn hàng, vui lòng điền vào các trường dưới đây:*

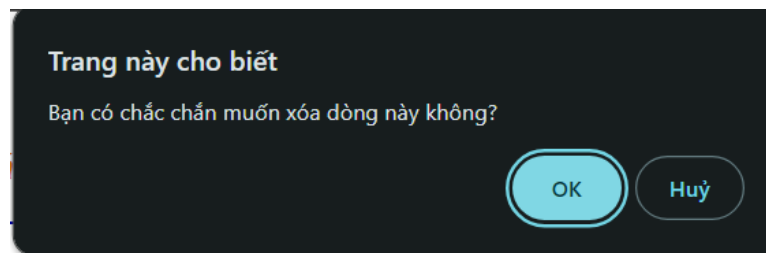
→

ID khách hàng	ID giao dịch	Ngày giao dịch	Mã loại sản phẩm	Số lượng	Tổng giá trị giao dịch	
005	999	10/10/2004	Cpu	2	400000	
007	674	13/08/2005	Vga	3	600000	

+ Nếu chọn sửa, dòng được lựa chọn của bảng sẽ đổi màu và cho phép người dùng thao tác trên đó. Sau khi nhập nội dung cần sửa thì nhấn lại nút Sửa để tắt tính năng sửa.

+ Để thêm thông tin đơn hàng mới vào hệ thống, người dùng tiến hành nhập các thông tin vào các ô trên giao diện và nhấn Thêm.

+ Nếu chọn xóa, một thông báo hiện lên:



Nếu nhấn OK, dòng của bảng sẽ được xóa, ngược lại khi nhấn Hủy.

+ Tìm kiếm ID khách hàng của đơn hàng bất kỳ: Nhập ID vào khung tìm kiếm

Giao diện sẽ tự hiển thị danh sách các đơn hàng có ID tương ứng, nếu không có thì giao diện giữ nguyên.

+ Để thêm đơn hàng mới vào hệ thống, người dùng tiến hành nhập các thông tin vào các ô trên giao diện và nhấn Thêm.

Ứng dụng CRM TMDT

Trang chủ

Quản lý thông tin khách hàng

Khách hàng tiềm năng

Quản lý thông tin giao dịch

Tiếp thị

Chăm sóc khách hàng

Tài khoản

Thông tin đơn hàng

Đề tạo mới thông tin đơn hàng, vui lòng điền vào các trường dưới đây:

006

666

22/04/2024

Ram

4

890000

Tìm kiếm ID...

ID khách hàng	ID giao dịch	Ngày giao dịch	Mã loại sản phẩm	Số lượng	Tổng giá trị giao dịch	
005	999	10/10/2004	Cpu	2	400000	
007	674	13/08/2005	Vga	3	600000	
006	666	22/04/2024	Ram	4	890000	

- Tìm kiếm ID đơn hàng: Nhập ID vào khung tìm kiếm

Giao diện sẽ tự hiển thị danh sách các đơn hàng có ID tương ứng, nếu không có thì giao diện giữ nguyên.

- Nếu muốn chuyển hướng trang để xem Thông tin sản phẩm, nhấn biểu tượng để thực hiện.

+ Giao diện nhập thông tin đơn hàng xuất hiện, bao gồm ID sản phẩm, Loại sản phẩm, Tên sản phẩm, Đơn giá.

+ Cuối mỗi dòng là các thao tác Sửa & Xóa.

Ứng dụng CRM TMDT

Trang chủ

Quản lý thông tin khách hàng

Khách hàng tiềm năng

Quản lý thông tin giao dịch

Tiếp thị

Chăm sóc khách hàng

Tài khoản

Thông tin sản phẩm

Để tạo mới thông tin đơn hàng, vui lòng điền vào các trường dưới đây:

07

Pants

Jeans

199000

Tìm kiếm ID...

ID sản phẩm	Loại sản phẩm	Tên sản phẩm	Đơn giá	
069	Under wear	boxer	299000	<div></div>
096	Perfume	YSL La Nuit De L'homme	3000000	<div></div>

+ Nếu chọn sửa, dòng được lựa chọn của bảng sẽ đổi màu và cho phép người dùng thao tác trên đó. Sau khi nhập nội dung cần sửa thì nhấn lại nút Sửa để tắt tính năng sửa.

+ Để thêm thông tin sản phẩm mới vào hệ thống, người dùng tiến hành nhập các thông tin vào các ô trên giao diện và nhấn Thêm.

+ Nếu chọn xóa, một thông báo hiện lên:

Trang này cho biết

Bạn có chắc chắn muốn xóa dòng này không?

OK

Hủy

Nếu nhấn OK, dòng của bảng sẽ được xóa, ngược lại khi nhấn Hủy.

+ Tìm kiếm ID sản phẩm của đơn hàng bất kỳ: Nhập ID vào khung tìm kiếm

Tìm kiếm ID...

Giao diện sẽ tự hiển thị danh sách các sản phẩm có ID tương ứng, nếu không có thì giao diện giữ nguyên.

## 5. Chăm sóc khách hàng

- Đăng nhập vào hệ thống và chọn mục "Chăm sóc khách hàng" từ menu chính.
- Danh sách các yêu cầu của khách hàng sẽ được hiển thị theo dạng bảng, bao gồm các cột: ID Yêu cầu, ID Khách hàng, Loại yêu cầu, Nội dung & Trạng thái.

Ứng dụng CRM TMDT

Trang chủ

Quản lý thông tin khách hàng

Khách hàng tiềm năng

Quản lý thông tin giao dịch

Tiếp thị

Chăm sóc khách hàng

Tài khoản

Chăm Sóc Khách Hàng

ID Yêu cầu	ID Khách hàng	Loại yêu cầu	Nội dung	Trạng thái
1	913722860	Complaint	Issue with product delivery	Waiting
2	910229999	Inquiry	Product information needed	Waiting
3	910336777	Feedback	Suggestion for improvement	Waiting

- + Đối với Trạng thái, các yêu cầu được phân loại theo các trạng thái: “Waiting” – Chờ, “In Progress” – Đang xử lý, “Responded” – Đã phản hồi.
- + Nếu yêu cầu của khách hàng chưa được xử lý, giao diện hiển thị mặc định trạng thái “Waiting” (Màu xám).

Trạng thái
Waiting

- + Nếu yêu cầu của khách hàng đang được xử lý, người dùng nhấp vào ô Trạng thái của hàng thuộc yêu cầu đang xử lý, lúc này giao diện hiển thị trạng thái “In Progress” (Màu vàng).

Trạng thái
In Progress

- + Nếu yêu cầu của khách hàng xử lý hoàn tất, người dùng nhấp vào ô Trạng thái của hàng thuộc yêu cầu đang xử lý một lần nữa, lúc này giao diện hiển thị trạng thái “Responded” (Màu xanh lá) & khóa trạng thái của yêu cầu đó.

Trạng thái
Responded

## **6. Đăng xuất hệ thống**

- Sau khi đăng nhập vào hệ thống, nếu người dùng muốn đăng xuất khỏi hệ thống, chọn mục "Đăng xuất" từ menu chính.
- Hệ thống tiến hành đăng xuất tài khoản & quay lại giao diện đăng nhập.