TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

Khoa Công Nghệ Thông Tin

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**Môn: QUẢN LÝ DỰ ÁN PHẦN MỀM**

Dự án:

**WEBSITE CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

**Executive Summary**

*Giảng viên lý thuyết:* **Ngô Huy Biên**

*Thực hiện:* **Nhóm 6**

**Revision History**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ngày** | **Phiên bản** | **Mô tả** | **Tác giả** |
| 05/10/2018 | 1.0 | Viết **Executive Summary** | Nguyễn Ngọc Bảo Vân |
| 07/10/2018 | 1.1 | Chỉnh sửa phần **Giải pháp cho vấn đề** và **Sự khác nhau giữa dự án và các đối thủ cạnh tranh** | Nguyễn Trần Hoàng Nam |
|  |  |  |  |

**MỤC LỤC**

[**I.** **MÔ TẢ DỰ ÁN** 1](#_Toc526683974)

[**1.** **Giới thiệu dự** **án** 1](#_Toc526683975)

[**2.** **Vấn đề dự án cần giải quyết** 1](#_Toc526683976)

[**3.** **Trường hợp nghiệp vụ** 1](#_Toc526683977)

[**4.** **Giải pháp cho vấn đề** 2](#_Toc526683978)

[**I.** **ĐỐI TƯỢNG LIÊN QUAN** 2](#_Toc526683979)

[**1.** **Khách hàng** 2](#_Toc526683980)

[**2.** **Nhóm phát triển dự án** 2](#_Toc526683981)

[**3.** **Người dùng cuối** 2](#_Toc526683982)

[**II.** **ĐỐI THỦ CẠNH TRANH** 2](#_Toc526683983)

[**1.** **Một số website của các đối thủ cạnh tranh** 2](#_Toc526683984)

[**2.** **Sự khác nhau giữa dự án cần làm và các đối thủ cạnh tranh** 3](#_Toc526683985)

[**III.** **CƠ HỘI & RỦI RO** 3](#_Toc526683986)

[**1.** **Cơ hội** 3](#_Toc526683987)

[**2.** **Rủi ro** 4](#_Toc526683988)

[**IV.** **KẾT LUẬN** 4](#_Toc526683989)

1. **MÔ TẢ DỰ ÁN**
2. **Giới thiệu dự** **án**

***Tên dự án:*** **WEBSITE CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

Website hỗ trợ nhóm support thực hiện hiệu quả công việc tư vấn, chăm sóc khách hàng và giúp khách hàng cần tư vấn có được kênh thông tin đáng tin cậy cho việc lựa chọn và sử dụng các sản phẩm.

1. **Vấn đề dự án cần giải quyết**

Bạn muốn xây dựng một hệ thống bán hàng nhưng bạn lại không có hệ thống hỗ trợ khách hàng, khi khách hàng có vấn đề cần hỗ trợ nhưng lại không biết liên hệ với ai.

Bạn không thể tự xây dựng một hệ thống riêng cho mình vì không có kinh phí hoặc bạn không muốn mất nhiều thời gian cho việc này… Có cách nào để giải quyết những vấn đề như vậy không?

1. **Trường hợp nghiệp vụ**

Vào một ngày đẹp trời nọ, sau khoảng thời gian suy nghĩ, bạn N.T.H.Nam, sinh viên Khoa CNTT của Trường ĐHKHTN TP.HCM đã quyết định đến Mac Center để mua một chiếc laptop MacBook Pro mới cho mình. Quá trình kiểm tra tại cửa hàng cho thấy chiếc MacBook là hàng mới, không trầy xước, hoạt động rất tốt. Đám bạn của Nam thầm ước ao được sở hữu chiếc laptop như thế. Thật không may, chỉ vài ngày sau, chiếc laptop thân yêu mới mua đó của bạn Nam đã xảy ra chút chuyện nhỏ ngoài ý muốn. Chuyện là, hôm ấy Nam cần phải viết một số tài liệu chuẩn bị cho môn học và số tài liệu này đang rất gấp. Vậy mà, khi ấn nút power và chờ một khoảng thời gian, MacBook của Nam vẫn không có dấu hiệu khởi động. Nam lặp lại thao tác vài lần, vẫn không được… Thời tiết Tp.HCM đang xấu, ngoài trời đang mưa lớn, từ nhà Nam đến Mac Center khá xa, Nam ngại phải xuống đường vào lúc này. Hơn nữa, Nam cũng không mấy tin tưởng những cửa hàng sửa chữa laptop gần đó.

Sau một hồi mượn tạm chiếc laptop của chị gái để lướt mạng tìm giải pháp khác, bạn Nam quyết định nhờ đến trung tâm chăm sóc khách hàng. Đó là một website chăm sóc khách hàng khá quy mô. Việc liên hệ nhờ tư vấn cũng khá đơn giản, Nam chỉ cần truy cập vào website chọn một trong hai hình thức tư vấn, chat online hoặc gửi mail. Khi nhận được yêu cầu, thành viên trong nhóm support sẽ chat online tư vấn trực tiếp cho Nam hoặc sẽ gửi mail trả lời cho Nam ngay sau đó. Và bạn Nam đã lựa chọn chat trực tiếp với thành viên nhóm support… Sau khoảng nửa tiếng làm theo hướng dẫn, MacBook của Nam đã hoạt động trở lại. Khắc phục xong vấn đề, Nam mừng rỡ cảm ơn nhóm support và tiếp tục làm deadline của mình.

1. **Giải pháp cho vấn đề**

Qua mẫu chuyện nhỏ vừa rồi, chúng ta có thể thấy được tầm quan trọng của các website chăm sóc khách hàng hiện nay. Không chỉ riêng bạn Nam mà còn có rất nhiều khách hàng khác có nhu cầu mua và sử dụng sản phẩm cũng cần có một trang tư vấn giúp việc sử dụng, khắc phục lỗi trong quá trình sử dụng trở nên đơn giản và đáng tin cậy hơn. Việc xây dựng nên một hệ thống hỗ trợ khách hàng là việc cực kỳ quan trọng, đóng vai trò quyết định xem khách hàng đó lần sau có quay lại mua hàng tại cửa hàng hay không. Hiện nay, đa phần các doanh nghiệp chỉ đầu tư mạnh vào mô hình kinh doanh vì nó mạng lại lợi ích chính cho doanh nghiệp nhưng lại quên đi mảng quan trọng là chăm sóc khách hàng. Vì vậy, website hỗ trợ khách hàng cho các doanh nghiệp ra đời không chỉ giúp các doanh nghiệp có thể tập trung xây dựng mô hình kinh doanh mà còn có kênh hỗ trợ khách hàng mạnh mẽ. Và một điều đáng lưu ý nữa là mỗi doanh nghiệp sẽ không phải tốn nhiều tiền và thời gian để xây dựng nên hệ thống hỗ trợ khách hàng riêng.

1. **ĐỐI TƯỢNG LIÊN QUAN**
2. **Khách hàng**

Thầy **Ngô Huy Biên**

* Giảng viên Khoa Công nghệ Thông tin – Trường Đại học Khoa học Tự nhiên – ĐHQG-HCM
* Email: [nhbien@fit.hcmus.edu.vn](mailto:nhbien@fit.hcmus.edu.vn)

1. **Nhóm phát triển dự án**

Các thành viên **nhóm 6**, môn Quản lý Dự án Phần mềm, lớp 17HCB, Khoa CNTT, Trường Đại học Khoa học Tự nhiên – ĐHQG-HCM

1. **Người dùng cuối**

* **Nhóm support:** Những người trực tiếp sử dụng dịch vụ của website để tư vấn, chăm sóc khách hàng
* **Khách hàng cần support:** Những người dùng đã mua, sẽ mua một sản phẩm… và cần dịch vụ tư vấn, chăm sóc khách hàng

1. **ĐỐI THỦ CẠNH TRANH**
2. **Một số website của các đối thủ cạnh tranh**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Ưu điểm** | **Khuyết điểm** |
| **Trang CSKH của Google** | * Có gợi ý chủ đề câu hỏi * Có lời hướng dẫn hoặc câu trả lời cho các câu hỏi phổ biến * Không cần email, chỉ cần đăng nhập tài khoản Google là có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc khách hàng | * Chưa hỗ trợ tư vấn bằng cách chat online |
| **Trang CSKH của Microsoft** | * Gợi ý chăm sóc khách hàng theo từng loại sản phẩm * Có lời hướng dẫn hoặc câu trả lời cho các câu hỏi phổ biến * Hỗ trợ chăm sóc khách hàng qua email * Có thể đăng nhập tài khoản Microsoft để sử dụng dịch vụ chăm sóc khách hàng | * Chưa hỗ trợ tư vấn bằng cách chat online |
| **Trang CSKH của Viettel** | * Có phần các câu hỏi thường gặp * Có hỗ trợ tư vấn khách hàng bằng cách chat online | * Load trang chậm * Hay bị lỗi trang |

1. **Sự khác nhau giữa dự án cần làm và các đối thủ cạnh tranh**

* Có thể hỗ trợ doanh nghiệp tạo kênh tư vấn cho chính khách hàng của họ
* Có cơ chế chuyển đến người hỗ trợ chuyên môn nếu người hỗ trợ trước đó gặp khó khăn
* Cho phép chat online thời gian thực giữa thành viên nhóm support và khách hàng

1. **CƠ HỘI & RỦI RO**
2. **Cơ hội**

* Dự án là cơ hội để các thành viên trong nhóm thể hiện khả năng, phát huy những ưu điểm của cá nhân
* Dự án cũng là mô hình rèn luyện thực tế rất có ích cho công việc tại các công ty sau này của các thành viên trong nhóm
* Các thành viên trong nhóm sẽ nhận được sự hướng dẫn, hỗ trợ về kỹ thuật, kinh nghiệm từ các giảng viên
* Các thành viên có cơ hội học tập lẫn nhau
* Tích luỹ kinh nghiệm làm việc nhóm, nâng cao các kỹ năng về chuyên môn cho các thành viên trong nhóm

1. **Rủi ro**

* Thị trường đã có nhiều website chăm sóc khách hàng danh tiếng như ***Microsoft, Google,…***
* Thời gian thực hiện dự án ngắn (trong khoảng 10 tuần)
* Một số thành viên trong nhóm đã đi làm thực tế nên thời gian tập trung cho dự án khá hạn hẹp
* Sự am hiểu kiến thức về ngôn ngữ lập trình mới chưa sâu

1. **KẾT LUẬN**

Qua những mô tả ngắn về dự án, các đối tượng liên quan, sản phẩm cạnh tranh cũng như những cơ hội, rủi ro trong quá trình thực hiện dự án cũng đã giúp mọi người hình dung ra được cơ bản dự án mà nhóm chúng tôi đang tiến hành. Chúng tôi đã xây dựng một bản mẫu cơ bản những chức năng cần có của website và đang trong quá trình phân tích, thiết kế dữ liệu phù hợp. Chúng tôi cũng sẽ cố gắng khắc phục những rủi ro được nêu ở phần IV.2 để website được hoàn thành đúng thời gian với các chức năng cần thiết. Chúng tôi hy vọng sẽ nhận được sự ủng hộ của các bạn.