**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**

🙣 🕮 🙡

****

**BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ TỐT NGHIỆP**

**TRIỂN KHAI HỆ THỐNG QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG IRCRM CHO CÔNG TY SECURE VIỆT NAM**

SVTH: Nguyễn Thị Diệu Hằng

Lớp: 42K21

GVHD: Cao Thị Nhâm

***Đà Nẵng, <Tháng>/<Năm>.***

NHẬN XÉT CỦA DOANH NGHIỆP THỰC TẬP

1. ***Về ý thức và tinh thần trách nhiệm của sinh viên khi thực tập tại doanh nghiệp:***

1. ***Về năng lực và khả năng thích nghi của sinh viên với môi trường doanh nghiệp:***

1. ***Kiến nghị của Doanh nghiệp đối với Nhà trường để cải thiện chất lượng đào tạo:***

Mục lục

[MỞ ĐẦU 4](#_Toc29743437)

[1. Tổng quan về đề tài 4](#_Toc29743438)

[2. Mục đích nghiên cứu 4](#_Toc29743439)

[3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu 4](#_Toc29743440)

[3.1. Đối tượng nghiên cứu 4](#_Toc29743441)

[3.2. Phạm vi nghiên cứu đề tài 4](#_Toc29743442)

[4. Cấu trúc một bài báo cáo 4](#_Toc29743443)

[CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT 5](#_Toc29743444)

[1.1. Những vấn đề cơ bản về CRM 5](#_Toc29743445)

[1.1.1. Khái niệm về CRM 5](#_Toc29743446)

[1.1.2. Tầm quan trọng của phần mềm CRM đối với doanh nghiệp 5](#_Toc29743447)

[1.1.3. Các tính năng chính của CRM 5](#_Toc29743448)

[1.1.4. Ưu và nhược điểm của CRM 5](#_Toc29743449)

[1.1.5. So sánh giữa CRM và ERP 5](#_Toc29743450)

[CHƯƠNG 2: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN PHẦN MỀM IRTECH VÀ CÔNG TY SECURE VIỆT NAM 6](#_Toc29743451)

[2.1. Tổng quan về Công ty Cổ phần Phần mềm IRTECH 6](#_Toc29743452)

[2.1.1. Giới thiệu về Công ty Cổ phần IRTECH 6](#_Toc29743453)

[2.1.2. Giới thiệu về phần mềm quản trị quan hệ khách hàng – IRCRM 6](#_Toc29743454)

[2.1.3. Quy trình triển khai CRM tại công ty IRTECH 6](#_Toc29743455)

[2.2. Tổng quan về Công ty Secure Việt Nam 6](#_Toc29743456)

[2.2.1. Giới thiệu về Công ty Secure Việt Nam 6](#_Toc29743457)

[2.2.2. Thực trạng công ty 6](#_Toc29743458)

[2.2.3. Mục tiêu khi sử dụng phần mềm IRCRM 6](#_Toc29743459)

[CHƯƠNG 3: GIỚI THIỆU VỀ PHẦN MỀM IRCRM 7](#_Toc29743460)

[3.1. Tổng quan về phần mềm IRCRM 7](#_Toc29743461)

[3.2. Giới thiệu về phần mềm IRCRM 7](#_Toc29743462)

[3.3. Những thuận tiện khi sử dụng giải pháp IRCRM 7](#_Toc29743463)

[3.4. Các thông tin chi tiết trong phần mềm IRCRM 7](#_Toc29743464)

[3.4.1. Trước bán hàng / Marketing 7](#_Toc29743465)

[3.4.2. Trong bán hàng / Sales 7](#_Toc29743466)

[3.4.3. Sau bán hàng / Services 7](#_Toc29743467)

[3.4.4. Quản lý dự án / Project 7](#_Toc29743468)

[3.4.5. Báo cáo phân tích / Reports 7](#_Toc29743469)

[3.4.6. Tùy chỉnh hệ thống / System 7](#_Toc29743470)

[CHƯƠNG 4: PHÂN TÍCH QUY TRÌNH QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY SECURE VIỆT NAM 8](#_Toc29743471)

[4.1. Mô hình quy trình 8](#_Toc29743472)

[4.2. Sơ đồ ngữ cảnh 8](#_Toc29743473)

[4.3. Sơ đồ phân rã chức năng 8](#_Toc29743474)

[4.4. Danh sách hồ sơ dữ liệu 8](#_Toc29743475)

[4.5. Mô tả chi tiết chức năng lá 8](#_Toc29743476)

[CHƯƠNG 5: TRIỂN KHAI PHẦN MỀM IRCRM 9](#_Toc29743477)

[5.1. Khảo sát 9](#_Toc29743478)

[5.2. Lập trình chỉnh sửa 9](#_Toc29743479)

[5.3. Chuyển số liệu và cài đặt phần mềm IRCRM 9](#_Toc29743480)

[5.4. Đào tạo, hướng dẫn sử dụng các quy trình trong phần mềm IRCRM 9](#_Toc29743481)

[5.5. Chạy thử 9](#_Toc29743482)

[5.6. Bàn giao, nghiệm thu 9](#_Toc29743483)

[CHƯƠNG 6: ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ - TỔNG KẾT 10](#_Toc29743484)

[6.1. Những kết quả đạt được 10](#_Toc29743485)

[6.2. Hạn chế 10](#_Toc29743486)

[TÀI LIỆU THAM KHẢO 11](#_Toc29743487)

# MỞ ĐẦU

## Tổng quan về đề tài

## Mục đích nghiên cứu

## Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

## Đối tượng nghiên cứu

Công ty Secure Việt Nam

## Phạm vi nghiên cứu đề tài

* Quy trình triển khai CRM tại Công ty IRTECH
* Phân tích quy trình nghiệp vụ quản lý CRM của công ty Secure Việt Nam .
* Quy trình CRM của phần mềm IRCRM
* Quy trình CRM tại Công ty Secure Việt Nam trên cơ sở ứng dụng phần mềm IRCRM của Công ty Cổ Phần IRTECH.

## Cấu trúc một bài báo cáo

Báo cáo gồm các chương có nội dung sau

* Chương 1: Cơ sở lý thuyết
* Chương 2: Tổng quan về công ty IRTECH và công ty Secure Việt Nam
* Chương 3: Giới thiệu về phần mềm IRCRM
* Chương 4: Phân tích quy trình quản lý quan hệ khách hàng tại công ty Secure Việt Nam
* Chương 5: Triển khai phần mềm IRCRM
* Chương 6: Đánh giá kết quả và tổng kết

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT

## Những vấn đề cơ bản về CRM

## Khái niệm về CRM

## Tầm quan trọng của phần mềm CRM đối với doanh nghiệp

## Các tính năng chính của CRM

## Ưu và nhược điểm của CRM

## So sánh giữa CRM và ERP

# CHƯƠNG 2: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN PHẦN MỀM IRTECH VÀ CÔNG TY SECURE VIỆT NAM

## Tổng quan về Công ty Cổ phần Phần mềm IRTECH

## Giới thiệu về Công ty Cổ phần IRTECH

## Giới thiệu về phần mềm quản trị quan hệ khách hàng – IRCRM

## Quy trình triển khai CRM tại công ty IRTECH

## Tổng quan về Công ty Secure Việt Nam

## Giới thiệu về Công ty Secure Việt Nam

## Thực trạng công ty

## Mục tiêu khi sử dụng phần mềm IRCRM

# CHƯƠNG 3: GIỚI THIỆU VỀ PHẦN MỀM IRCRM

## Tổng quan về phần mềm IRCRM

## Giới thiệu về phần mềm IRCRM

## Lợi ích khi sử dụng IRCRM

## Các chức năng chính trong phần mềm IRCRM

## *Trước bán hàng / Marketing*

## *Trong bán hàng / Sales*

## *Sau bán hàng / Services*

## *Quản lý dự án / Project*

## *Báo cáo phân tích / Reports*

## *Tùy chỉnh hệ thống / System*

# CHƯƠNG 4: PHÂN TÍCH QUY TRÌNH QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY SECURE VIỆT NAM

## Mô hình quy trình

## Sơ đồ ngữ cảnh

## Sơ đồ phân rã chức năng

## Danh sách hồ sơ dữ liệu

## Mô tả chi tiết chức năng lá

# CHƯƠNG 5: TRIỂN KHAI PHẦN MỀM IRCRM

## Khảo sát

<So sánh sự khác biệt giữa hai hai quy trình: quy trình thực tế đang có tại công ty SECURE và quy trình của phần mềm IRCRM >

## Lập trình chỉnh sửa

## Chuyển số liệu và cài đặt phần mềm IRCRM

## Đào tạo, hướng dẫn sử dụng các quy trình trong phần mềm IRCRM

## Chạy thử

## Bàn giao, nghiệm thu

# CHƯƠNG 6: ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ - TỔNG KẾT

## Những kết quả đạt được

## Hạn chế

# TÀI LIỆU THAM KHẢO