

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦY LỢI**



**BÀI TẬP LỚN**

**CHỦ ĐỀ:** Xây dựng Hệ thống Thương mại Điện tử Tích hợp: ERPNext, CRM, ZohoMail và TikTok Shop

**Môn học:** Quản trị hệ thống thông tin

**Giảng viên hướng dẫn:** ThS. Đỗ Oanh Cường

**Nhóm thực hiện:** 4

Họ và tên	Mã sinh viên
Nghiêm Quang Thắng	2151163725
Vũ Công Thắng	2151163728
Nguyễn Kim Thi	2151160532
Hồ Thuỷ Tiên	2151163732
Lê Thu Trang	2151163734

# MỤC LỤC

1. Bối cảnh và vấn đề hiện nay.....	5
1.1. Bối cảnh .....	5
1.2. Vấn đề hiện nay.....	5
1.2.1. Sự đa dạng về tính năng và yêu cầu: .....	5
1.2.2. Khả năng mở rộng và bảo mật: .....	5
1.2.3. Quản lý kho hàng và đồng bộ hóa:.....	5
1.2.4. Trải nghiệm người dùng:.....	5
1.2.5. Tích hợp thanh toán và giao hàng: .....	6
1.2.6. Báo cáo và phân tích: .....	6
2. Tóm tắt đề tài và hướng giải quyết.....	6
2.1. Tóm tắt đề tài .....	6
2.2. Hướng giải quyết.....	6
2.2.1. Nền tảng WordPress và WooCommerce:.....	6
2.2.2. Tích hợp TikTok Shop: .....	7
2.2.3. Tích hợp ERP: .....	7
2.2.4. Tích hợp CRM: .....	7
2.2.5. Email Marketing với ZohoMail: .....	7
2.2.6. Tích hợp Thanh Toán và Giao Hàng:.....	7
2.2.7. Báo cáo và Phân Tích:.....	7
2.2.8. Bảo mật: .....	7
3. Mục tiêu chính.....	8
3.1. Xây dựng một hệ thống quản lý bán hàng toàn diện.....	8
3.2. Tự động hóa việc xử lý đơn hàng.....	8
3.3. Đảm bảo tính đồng bộ dữ liệu.....	8
3.4. Bảo mật thông tin và đảm bảo an toàn dữ liệu.....	8
3.5. Cải thiện trải nghiệm người dùng.....	8
3.6. Tăng cường khả năng phân tích và báo cáo .....	8
3.7. Khả năng mở rộng và thích ứng .....	8
3.8. Tích hợp các giải pháp marketing .....	8
4. Quy trình và các chức năng.....	9
4.1. Quy trình tổng thể .....	9
4.1.1. Quản lý sản phẩm:.....	9
4.1.2. Xử lý đơn hàng:.....	9
4.1.3. Quản lý khách hàng:.....	9
4.1.4. Marketing và truyền thông: .....	9
4.1.5. Quản lý nội bộ:.....	9
4.2. Chức năng của hệ thống: .....	9
4.2.1. Quản lý sản phẩm (WooCommerce + TikTok Shop):.....	9

4.2.2. Quản lý đơn hàng: .....	10
4.2.3. CRM (tích hợp HubSpot CRM ): .....	11
4.2.4. Email Marketing (ZohoMail): .....	11
4.2.5. Chức năng ERPNEXT thông qua MAKE: .....	12
4.2.6. Tích hợp TikTok Shop: .....	12
4.2.7. Báo cáo và phân tích: .....	13
4.2.8. Quản lý người dùng và phân quyền: .....	13
4.2.9. Tích hợp thanh toán: .....	13
4.2.10. Hỗ trợ khách hàng: .....	13
5. Công nghệ sử dụng trong hệ thống .....	13
5.1. WordPress .....	13
5.2. WooCommerce .....	13
5.3. ERPNext.....	13
5.4. CRM.....	14
5.5. MySQL.....	14
5.6. Zoho Mail.....	14
5.7. CloudFlare.....	14
6. Cơ cấu tổ chức nhân sự .....	14
6.1. Sơ đồ tổ chức.....	14
6.2. Ban điều hành và phân công nhiệm vụ.....	14
6.2.1. Tổng Giám đốc (CEO) - Nghiêm Quang Thắng .....	14
6.2.2. Giám đốc Kỹ thuật (CTO) - Vũ Công Thắng.....	15
6.2.3. Giám đốc Thiết kế (Design Director) - Nguyễn Kim Thi .....	15
6.2.4. Giám đốc Vận hành (COO) - Hồ Thủy Tiên.....	15
6.2.5. Giám đốc Kinh doanh (Business Director) - Lê Thu Trang .....	16
7. Hướng phát triển .....	16
7.1. Mở rộng tích hợp đa kênh bán hàng.....	16
7.2. Nâng cao khả năng tự động hóa và AI.....	16
7.3. Phát triển tính năng quốc tế hóa.....	17

## LỜI NÓI ĐẦU

Trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử hiện nay, việc xây dựng một hệ thống quản lý bán hàng hiệu quả đang trở thành nhu cầu cấp thiết đối với các doanh nghiệp. Đặc biệt, với sự xuất hiện của các nền tảng mạng xã hội như TikTok Shop, việc quản lý đa kênh bán hàng càng trở nên phức tạp và đòi hỏi một giải pháp tích hợp toàn diện.

Nhận thấy tầm quan trọng của vấn đề này, nhóm chúng tôi đã chọn đề tài "Xây dựng Hệ thống Thương mại Điện tử Tích hợp: ERPNext, CRM, ZohoMail và TikTok Shop" làm bài tập lớn môn Quản trị hệ thống thông tin. Đề tài tập trung vào việc tạo ra một giải pháp tích hợp, kết nối các công cụ quản lý doanh nghiệp hiện đại như ERPNext, CRM với nền tảng thương mại điện tử WordPress/WooCommerce và kênh bán hàng TikTok Shop.

Mục tiêu của đề tài không chỉ dừng lại ở việc xây dựng một website bán hàng đơn thuần, mà còn hướng đến việc tạo ra một hệ thống quản lý toàn diện, giúp doanh nghiệp tự động hóa quy trình kinh doanh, tối ưu hóa quản lý kho hàng, và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Thông qua việc tích hợp các công nghệ hiện đại, hệ thống sẽ giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian, giảm chi phí vận hành và tăng hiệu quả kinh doanh.

Trong quá trình thực hiện đề tài, chúng tôi đã nhận được sự hướng dẫn tận tình của ThS. Đỗ Oanh Cường. Nhóm xin gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy đã đóng góp ý kiến quý báu, giúp chúng tôi hoàn thiện đề tài này.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng, nhưng do giới hạn về thời gian và kinh nghiệm, đề tài không thể tránh khỏi những thiếu sót. Chúng tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp từ thầy cô và các bạn để có thể tiếp tục hoàn thiện hệ thống trong tương lai.

## 1. Bối cảnh và vấn đề hiện nay

### 1.1. Bối cảnh

Trong thời đại số hóa hiện nay, nhiều doanh nghiệp, từ nhỏ đến lớn, đang chuyển hướng sang thương mại điện tử nhằm mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng và tăng doanh thu. WordPress, với tính linh hoạt và khả năng tùy chỉnh cao và dễ sử dụng, là một trong những nền tảng phổ biến nhất cho việc xây dựng các trang web thương mại điện tử thông qua các plugin như WooCommerce. Việc xây dựng một hệ thống quản lý bán hàng tích hợp trên WordPress giúp doanh nghiệp quản lý toàn bộ quy trình bán hàng, từ tiếp thị sản phẩm, quản lý kho hàng, đến xử lý đơn hàng và thanh toán trực tuyến.

### 1.2. Vấn đề hiện nay

#### *1.2.1. Sự đa dạng về tính năng và yêu cầu:*

Mỗi doanh nghiệp đều có những nhu cầu riêng biệt về quản lý bán hàng, như quản lý sản phẩm, đơn hàng, khách hàng, tích hợp thanh toán, giao hàng, và báo cáo. Do đó, việc tích hợp đầy đủ các tính năng này trên một nền tảng như WordPress đòi hỏi sự tùy chỉnh cao, từ việc lựa chọn plugin đến việc phát triển các giải pháp riêng để đáp ứng yêu cầu kinh doanh.

#### *1.2.2. Khả năng mở rộng và bảo mật:*

Khi số lượng khách hàng và giao dịch tăng lên, hệ thống quản lý bán hàng cần phải đảm bảo khả năng mở rộng để không gặp tình trạng nghẽn băng thông, gây ra trải nghiệm xấu cho người dùng. Bảo mật cũng là một yếu tố quan trọng khi các thông tin nhạy cảm của khách hàng như thông tin thanh toán và địa chỉ phải được bảo vệ trước các cuộc tấn công mạng.

#### *1.2.3. Quản lý kho hàng và đồng bộ hóa:*

Đối với doanh nghiệp có nhiều kênh bán hàng khác nhau, việc quản lý và đồng bộ hóa kho hàng trở nên phức tạp. Các hệ thống quản lý kho hàng cần được tích hợp chặt chẽ với trang web WordPress để cập nhật tình trạng hàng tồn kho một cách nhanh chóng và chính xác.

#### *1.2.4. Trải nghiệm người dùng:*

Giao diện và trải nghiệm mua hàng của khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc tăng tỷ lệ chuyển đổi. Việc tối ưu hóa giao diện, tạo quy trình thanh toán đơn giản và hỗ trợ khách hàng tốt là những yếu tố cần thiết.

### *1.2.5. Tích hợp thanh toán và giao hàng:*

Nhiều doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc tích hợp các cổng thanh toán và dịch vụ giao hàng phù hợp với nhu cầu của mình, nhất là khi họ có yêu cầu đặc thù về chi phí vận chuyển, phương thức thanh toán và khu vực vận chuyển.

### *1.2.6. Báo cáo và phân tích:*

Doanh nghiệp cần một hệ thống báo cáo chi tiết để theo dõi doanh số, hành vi mua hàng của khách hàng, và hiệu quả các chiến dịch tiếp thị. Nhiều plugin báo cáo có sẵn nhưng đôi khi không đáp ứng đủ nhu cầu phân tích nâng cao của doanh nghiệp.

## **2. Tóm tắt đề tài và hướng giải quyết**

### **2.1. Tóm tắt đề tài**

Đề tài hướng đến xây dựng một hệ thống quản lý bán hàng tích hợp trên nền tảng WordPress cho doanh nghiệp nhỏ, nhằm tự động hóa quy trình kinh doanh và nâng cao hiệu quả quản lý quan hệ khách hàng. Sử dụng WordPress cùng WooCommerce làm nền tảng chính, hệ thống sẽ tích hợp thêm ERP để quản lý kho hàng và tài chính, CRM để duy trì quan hệ khách hàng và tối ưu trải nghiệm người dùng, ZohoMail để tự động hóa các chiến dịch email marketing.

Ngoài việc đồng bộ hóa sản phẩm, đơn hàng và tồn kho từ TikTokShop, hệ thống còn cung cấp các công cụ phân tích và báo cáo, giúp doanh nghiệp có thể theo dõi doanh thu theo thời gian thực, phân tích xu hướng tiêu dùng và đánh giá hiệu quả chiến lược kinh doanh.

Bên cạnh tự động hóa quy trình kinh doanh, hệ thống cũng được thiết kế với khả năng bảo mật và dễ mở rộng, đảm bảo có thể thích ứng linh hoạt với nhu cầu phát triển của doanh nghiệp trong tương lai. Mục tiêu của dự án là tạo ra một giải pháp hiệu quả, giúp doanh nghiệp tối ưu hóa quy trình bán hàng và cải thiện quan hệ khách hàng.

Với đề tài trên giúp giải quyết bài toán: Quản lý đa kênh bán hàng, Tối ưu hoá quản lý khách hàng, kho hàng và tài chính...

### **2.2. Hướng giải quyết**

#### **2.2.1. Nền tảng WordPress và WooCommerce:**

- Sử dụng WooCommerce để quản lý các sản phẩm, giỏ hàng, đơn hàng và tích hợp thanh toán trực tuyến.
- Thiết lập hệ thống giao diện thân thiện với người dùng để tối ưu trải nghiệm mua sắm

#### **2.2.2. Tích hợp TikTok Shop:**

- Phát triển plugin tùy chỉnh để đồng bộ sản phẩm và đơn hàng giữa WooCommerce và TikTok Shop thông qua API TikTok.
- Khi có đơn hàng trên TikTok Shop, thông tin sẽ tự động cập nhật vào WooCommerce, giúp doanh nghiệp quản lý tập trung.

#### **2.2.3. Tích hợp ERP:**

- Sử dụng ERPNext để quản lý tồn kho, tài chính, và quy trình giao hàng.
- Tự động cập nhật tồn kho khi có đơn hàng từ bất kỳ kênh bán nào, đảm bảo kho hàng được đồng bộ liên tục.

#### **2.2.4. Tích hợp CRM:**

- Tích hợp HubSpot CRM để theo dõi lịch sử tương tác và thông tin khách hàng.
- Hỗ trợ chăm sóc khách hàng tự động thông qua các chiến dịch tiếp thị và gửi thông báo nhắc nhở khi có chương trình khuyến mãi.

#### **2.2.5. Email Marketing với ZohoMail:**

- Kết nối WordPress với ZohoMail thông qua API để tự động hóa các chiến dịch email marketing.
- Tạo các chuỗi email chăm sóc khách hàng sau khi mua hàng và gửi thông báo về các chương trình khuyến mãi.

#### **2.2.6. Tích hợp Thanh Toán và Giao Hàng:**

- Tích hợp các cổng thanh toán nội địa và quốc tế (chuyển khoản, VNPay, Momo, ZaloPay, hoặc Stripe) để đáp ứng nhu cầu thanh toán của khách hàng.
- Kết nối với dịch vụ giao hàng để tự động hóa quy trình vận chuyển và theo dõi tình trạng giao hàng.

#### **2.2.7. Báo cáo và Phân Tích:**

- Xây dựng dashboard quản trị trực quan trong WordPress admin để theo dõi các báo cáo về đơn hàng, doanh số, và tồn kho.
- Cung cấp biểu đồ và phân tích dữ liệu giúp doanh nghiệp đánh giá hiệu quả bán hàng và hành vi mua sắm của khách hàng.

#### **2.2.8. Bảo mật:**

- Mã hóa Dữ liệu: Sử dụng CloudFlare để mã hóa thông tin giao dịch và thông tin khách hàng trong quá trình truyền tải.

- Quản lý Quyền Truy cập: Thiết lập quyền truy cập để kiểm soát ai có thể chỉnh sửa hoặc xóa dữ liệu trong hệ thống.
- Sao lưu Dữ liệu: Thực hiện sao lưu định kỳ để đảm bảo dữ liệu có thể được khôi phục khi cần thiết, bảo vệ thông tin quan trọng của doanh nghiệp.

### **3. Mục tiêu chính**

#### **3.1. Xây dựng một hệ thống quản lý bán hàng toàn diện**

Giúp doanh nghiệp trên WordPress hợp lý hóa các quy trình từ bán hàng, quản lý kho, đến giao dịch và thanh toán, nâng cao hiệu quả kinh doanh.

#### **3.2. Tự động hóa việc xử lý đơn hàng**

Từ nhiều kênh bán hàng (website, TikTok Shop), quản lý hàng tồn kho, và tạo các báo cáo bán hàng tự động.

#### **3.3. Đảm bảo tính đồng bộ dữ liệu**

Về sản phẩm, đơn hàng, và dữ liệu từ kênh bán hàng TikTokShop với hệ thống CRM và ERP, đảm bảo toàn bộ dữ liệu được đồng bộ hóa trên một hệ thống thống nhất.

#### **3.4. Bảo mật thông tin và đảm bảo an toàn dữ liệu**

Áp dụng các biện pháp bảo mật hiện đại để bảo vệ thông tin.

#### **3.5. Cải thiện trải nghiệm người dùng**

Tăng sự hài lòng và trung thành của khách hàng thông qua việc cung cấp dịch vụ khách hàng tốt hơn và giao diện sử dụng thân thiện.

#### **3.6. Tăng cường khả năng phân tích và báo cáo**

Để doanh nghiệp có thể theo dõi hiệu suất và đưa ra quyết định chính xác.

#### **3.7. Khả năng mở rộng và thích ứng**

Với nhu cầu tăng trưởng trong tương lai, đảm bảo hệ thống có thể thích ứng với các kênh bán hàng mới và quy mô lớn hơn.

#### **3.8. Tích hợp các giải pháp marketing**

Để tối ưu hóa các chiến dịch tiếp thị và tương tác với khách hàng hiệu quả hơn.



## **4. Quy trình và các chức năng**

### **4.1. Quy trình tổng thể**

#### *4.1.1. Quản lý sản phẩm:*

- Nhập thông tin sản phẩm vào WooCommerce
- Đồng bộ sản phẩm với TikTok Shop với LitCommerce
- Cập nhật tồn kho tự động

#### *4.1.2. Xử lý đơn hàng:*

- Tiếp nhận đơn hàng từ website (WooCommerce) và TikTok Shop
- Xác nhận đơn hàng và cập nhật trạng thái
- Xử lý thanh toán
- Chuẩn bị và giao hàng

#### *4.1.3. Quản lý khách hàng:*

- Lưu trữ thông tin khách hàng trong CRM
- Theo dõi lịch sử mua hàng và tương tác
- Phân loại khách hàng

#### *4.1.4. Marketing và truyền thông:*

- Lên kế hoạch chiến dịch email marketing
- Tạo nội dung và gửi email qua ZohoMail
- Theo dõi hiệu quả chiến dịch

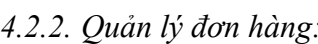
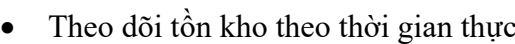
#### *4.1.5. Quản lý nội bộ:*

- Theo dõi doanh thu và chi phí
- Quản lý nhân sự cơ bản
- Lập báo cáo định kỳ

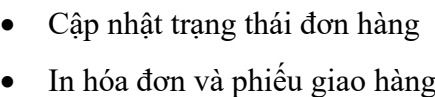
### **4.2. Chức năng của hệ thống:**

#### *4.2.1. Quản lý sản phẩm (WooCommerce + TikTok Shop):*

- Thêm, sửa, xóa sản phẩm
- Quản lý danh mục sản phẩm
- Đồng bộ sản phẩm giữa WooCommerce và TikTok Shop



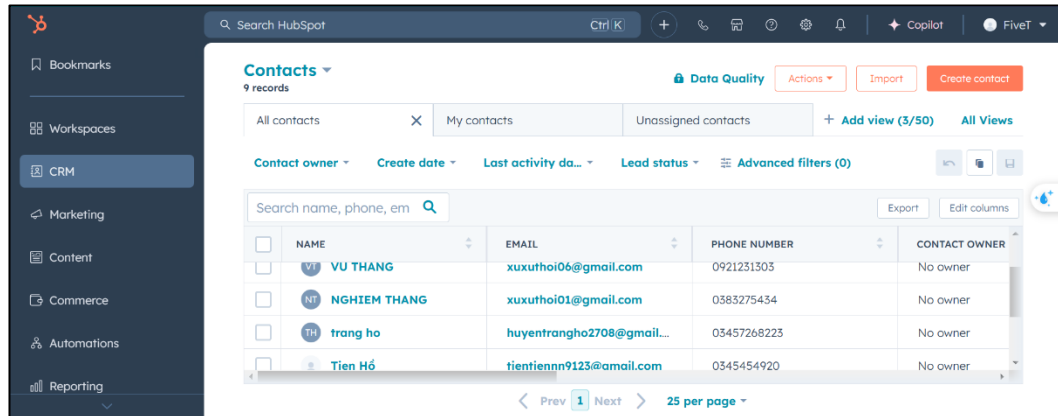
- Xem và xử lý đơn hàng từ nhiều kênh



- Theo dõi trạng thái giao hàng

#### 4.2.3. CRM (tích hợp HubSpot CRM):

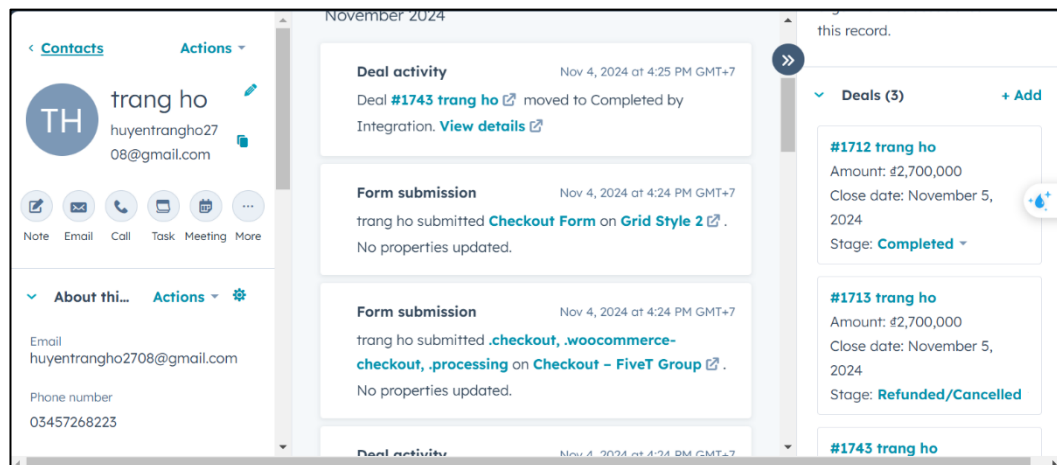
- Lưu trữ và quản lý thông tin khách hàng



The screenshot shows the HubSpot CRM 'Contacts' page. It features a sidebar with navigation options like Bookmarks, Workspaces, CRM, Marketing, Content, Commerce, Automations, and Reporting. The main area displays a table of 9 contacts. The table has columns for NAME, EMAIL, PHONE NUMBER, and CONTACT OWNER. The contacts listed are VU THANG, NGHIEM THANG, trang ho, and Tien Hó.

NAME	EMAIL	PHONE NUMBER	CONTACT OWNER
VU THANG	xuxuthoi06@gmail.com	0921231303	No owner
NGHIEM THANG	xuxuthoi01@gmail.com	0383275434	No owner
trang ho	huyentrangho2708@gmail...	03457268223	No owner
Tien Hó	tientiennn9123@gmail.com	0345454920	No owner

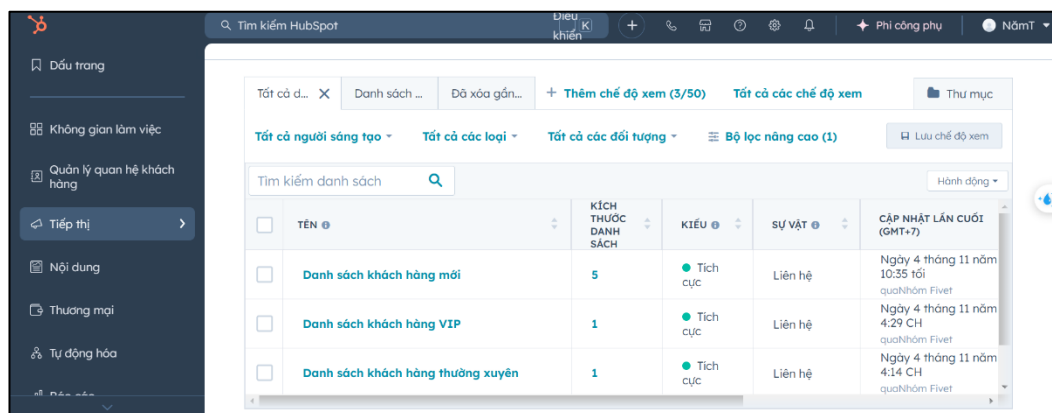
- Theo dõi lịch sử mua hàng và tương tác



The screenshot shows the HubSpot CRM interface for a specific contact, 'trang ho'. It displays a timeline of activities including 'Deal activity' and 'Form submission'. The 'Deals' section on the right shows three deals: #1712 trang ho (Completed), #1713 trang ho (Refunded/Cancelled), and #1743 trang ho.

Deal ID	Amount	Close date	Stage
#1712 trang ho	\$2,700,000	November 5, 2024	Completed
#1713 trang ho	\$2,700,000	November 5, 2024	Refunded/Cancelled
#1743 trang ho			

- Phân loại khách hàng (VIP, thường xuyên, mới)



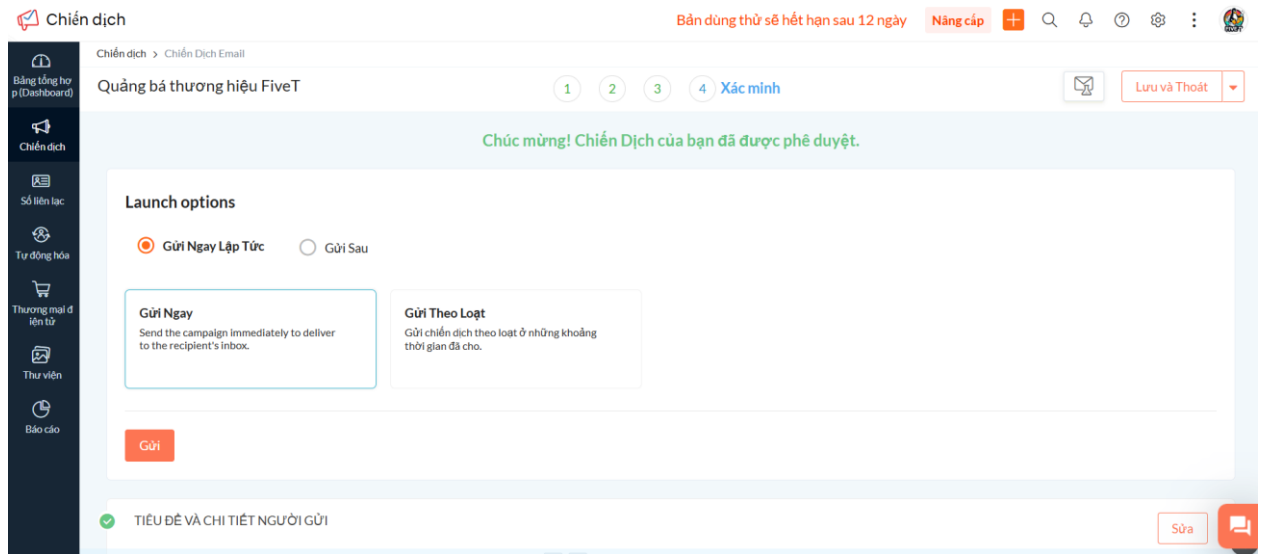
The screenshot shows the HubSpot CRM 'Lists' page. It displays a table of customer segments. The table has columns for TÊN (Name), KÍCH THƯỚC DANH SÁCH (List Size), KIỂU (Type), SỰ VẬT (Object), and CẬP NHẬT LẦN CUỐI (Last Updated). The segments listed are 'Danh sách khách hàng mới', 'Danh sách khách hàng VIP', and 'Danh sách khách hàng thường xuyên'.

TÊN	KÍCH THƯỚC DANH SÁCH	KIỂU	SỰ VẬT	CẬP NHẬT LẦN CUỐI (GMT+7)
Danh sách khách hàng mới	5	Tích cực	Liên hệ	Ngày 4 tháng 11 năm 10:35 tối quaNhóm FiveT
Danh sách khách hàng VIP	1	Tích cực	Liên hệ	Ngày 4 tháng 11 năm 4:29 CH quaNhóm FiveT
Danh sách khách hàng thường xuyên	1	Tích cực	Liên hệ	Ngày 4 tháng 11 năm 4:14 CH quaNhóm FiveT

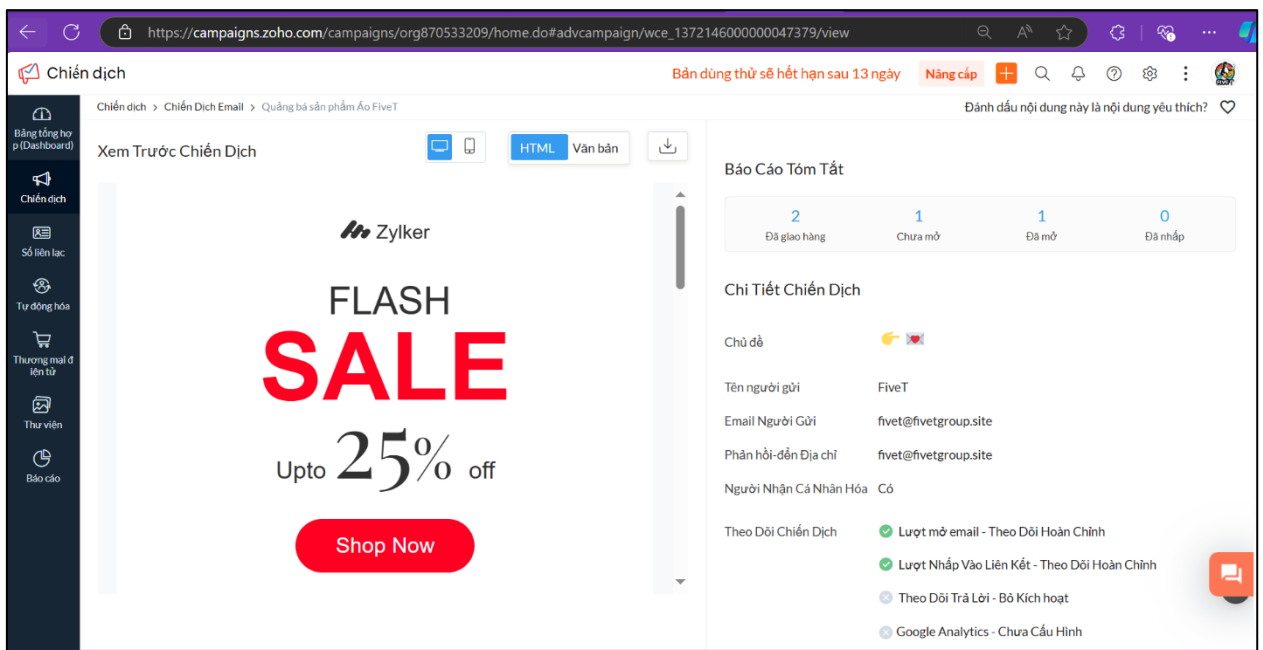
#### 4.2.4. Email Marketing (ZohoMail):

- Tạo và quản lý danh sách email
- Thiết kế mẫu email marketing

- Lên lịch và gửi chiến dịch email



- Theo dõi tỷ lệ mở email và click-through



#### 4.2.5. Chức năng ERPNEXT thông qua MAKE:

- Dữ liệu thống nhất giúp tạo ra các báo cáo tài chính và kinh doanh chính xác
- Cập nhật tồn kho real-time giữa hệ thống ERP và website
- Sản phẩm, đơn hàng và thông tin khách hàng được đồng bộ giữa WordPress và ERPNEXT

#### 4.2.6. Tích hợp TikTok Shop:

- Đồng bộ sản phẩm từ WooCommerce lên TikTok Shop

- Nhập đơn hàng từ TikTok Shop vào hệ thống
- Cập nhật trạng thái đơn hàng TikTok Shop

#### 4.2.7. Báo cáo và phân tích:

- Dashboard tổng quan (doanh số, đơn hàng, top sản phẩm)
- Báo cáo bán hàng theo kênh (website, TikTok Shop)
- Phân tích hành vi khách hàng
- Báo cáo hiệu quả chiến dịch email marketing

#### 4.2.8. Quản lý người dùng và phân quyền:

- Tạo và quản lý tài khoản khách hàng
- Phân quyền truy cập cho từng module

#### 4.2.9. Tích hợp thanh toán:

- Kết nối các cổng thanh toán phổ biến
- Theo dõi và xác nhận thanh toán tự động

#### 4.2.10. Hỗ trợ khách hàng:

- Tích hợp live chat trên website
- Quản lý yêu cầu hỗ trợ và khiếu nại

## 5. Công nghệ sử dụng trong hệ thống

### 5.1. WordPress

Là một hệ quản trị nội dung (CMS) phổ biến, WordPress cung cấp nền tảng dễ sử dụng cho việc xây dựng và quản lý trang web thương mại điện tử. Nó cho phép tích hợp nhiều plugin có sẵn và có một cộng đồng phát triển lớn mạnh.

### 5.2. WooCommerce

Là plugin chính thức của WordPress dành cho việc xây dựng cửa hàng trực tuyến. WooCommerce cho phép quản lý sản phẩm, đơn hàng, khách hàng và tích hợp nhiều phương thức thanh toán, giúp tối ưu hóa trải nghiệm mua sắm trực tuyến.

### 5.3. ERPNext

Là một hệ thống ERP mã nguồn mở, ERPNext cung cấp nhiều chức năng quản lý cho doanh nghiệp, bao gồm quản lý bán hàng, quản lý kho, quản lý khách hàng và báo cáo phân tích. Hệ thống này giúp tích hợp toàn bộ quy trình kinh doanh vào một nền tảng duy nhất, từ việc theo dõi đơn hàng đến quản lý tồn kho và khách hàng.

## 5.4. CRM

Tích hợp hệ thống CRM vào ERPNext giúp quản lý mối quan hệ với khách hàng hiệu quả. Các chức năng của CRM bao gồm Quản lý thông tin khách hàng, theo dõi tương tác, phân tích dữ liệu khách hàng, tự động hóa quy trình.

## 5.5. MySQL

Là hệ quản trị cơ sở dữ liệu mã nguồn mở, sử dụng ngôn ngữ truy vấn có cấu trúc(SQL) để quản lý và truy vấn dữ liệu. Nó hỗ trợ lưu trữ thông tin sản phẩm, đơn hàng và khách hàng, đảm bảo hiệu suất cao và truy xuất dữ liệu nhanh chóng, giúp hệ thống hoạt động hiệu quả.

## 5.6. Zoho Mail

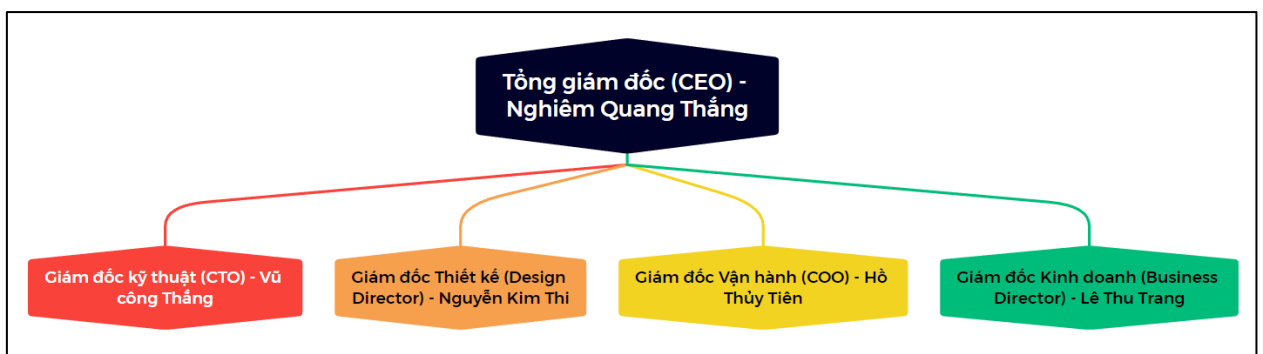
Là dịch vụ email doanh nghiệp giúp quản lý giao tiếp và tương tác với khách hàng một cách hiệu quả. Zoho Mail cung cấp tính năng quản lý hộp thư, lưu trữ dữ liệu và tích hợp với các ứng dụng khác trong hệ sinh thái Zoho, giúp tối ưu hóa quy trình làm việc và cải thiện dịch vụ khách hàng.

## 5.7. CloudFlare

Là một công ty công nghệ cung cấp các dịch vụ như Mạng phân phối nội dung (CDN), bảo vệ trang web, giảm thiểu tấn công DDoS, bảo mật Internet và dịch vụ máy chủ DNS phân tán. Cloudflare hoạt động như một proxy ngược cho các trang web, giúp cải thiện hiệu suất và bảo mật bằng cách lọc lưu lượng truy cập độc hại, giảm thời gian tải trang và bảo vệ chống lại các cuộc tấn công mạng.

## 6. Cơ cấu tổ chức nhân sự

### 6.1. Sơ đồ tổ chức



### 6.2. Ban điều hành và phân công nhiệm vụ

#### 6.2.1. Tổng Giám đốc (CEO) - Nguyễn Quang Thắng

- Hoạch định chiến lược phát triển công ty

- Quản lý và điều phối chung các hoạt động
- Ra quyết định về định hướng kinh doanh
- Phê duyệt các kế hoạch và ngân sách

#### 6.2.2. Giám đốc Kỹ thuật (CTO) - Vũ Công Thắng

- Nghiên cứu & Phát triển (R&D)
  - Nghiên cứu công nghệ mới
  - Phát triển các giải pháp kỹ thuật
  - Tối ưu hóa hiệu suất hệ thống
- Vận hành Hệ thống Cloud
  - Quản lý hạ tầng đám mây
  - Đảm bảo an toàn và bảo mật
  - Giám sát hiệu suất hệ thống
- Tích hợp & Kiểm thử API
  - Phát triển và tích hợp API
  - Kiểm thử chất lượng
  - Đảm bảo tính ổn định của hệ thống

#### 6.2.3. Giám đốc Thiết kế (Design Director) - Nguyễn Kim Thi

- UX/UI & Frontend
  - Thiết kế giao diện người dùng
  - Tối ưu trải nghiệm người dùng
  - Phát triển giao diện frontend
- Thiết kế Web Thương mại Điện tử
  - Xây dựng giao diện website
  - Tối ưu hóa quy trình mua sắm
  - Thiết kế responsive
- Phát triển Ứng dụng & Plugin WordPress
  - Tùy chỉnh theme WordPress
  - Phát triển plugin tích hợp
  - Bảo trì và cập nhật hệ thống

#### 6.2.4. Giám đốc Vận hành (COO) - Hồ Thủy Tiên

- Quản lý Bán hàng
  - Xây dựng chiến lược bán hàng
  - Quản lý đội ngũ bán hàng

- Theo dõi mục tiêu doanh số
- Quản lý Sản phẩm
  - Phát triển danh mục sản phẩm
  - Quản lý tồn kho
  - Định giá sản phẩm
- Vận hành Thương mại Điện tử
  - Quản lý đơn hàng
  - Tối ưu quy trình vận hành
  - Chăm sóc khách hàng

#### 6.2.5. Giám đốc Kinh doanh (Business Director) - Lê Thu Trang

- Marketing Số
  - Quản lý chiến dịch digital marketing
  - Tối ưu hóa quảng cáo online
  - Phân tích hiệu quả marketing
- Marketing Nội dung
  - Phát triển chiến lược nội dung
  - Quản lý social media
  - Sản xuất nội dung chất lượng
- Phân tích Khách hàng
  - Thu thập và phân tích dữ liệu
  - Nghiên cứu hành vi khách hàng
  - Đề xuất cải thiện dịch vụ

## 7. Hướng phát triển

### 7.1. Mở rộng tích hợp đa kênh bán hàng

- Tích hợp thêm các sàn thương mại điện tử phổ biến như Shopee, Lazada
- Phát triển khả năng đồng bộ hóa dữ liệu tự động giữa các kênh bán hàng
- Tối ưu hóa quy trình quản lý đơn hàng đa kênh

### 7.2. Nâng cao khả năng tự động hóa và AI

- Tích hợp AI để dự đoán nhu cầu khách hàng và quản lý tồn kho thông minh
- Phát triển chatbot thông minh hỗ trợ khách hàng 24/7
- Tự động hóa quy trình marketing và chăm sóc khách hàng



### **7.3. Phát triển tính năng quốc tế hóa**

- Hỗ trợ đa ngôn ngữ và đa tiền tệ
- Tích hợp các phương thức thanh toán quốc tế
- Tối ưu hóa logistics xuyên biên giới