

**TỔNG LIÊN ĐOÀN LAO ĐỘNG VIỆT NAM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÔN ĐỨC THẮNG
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**BÀI TẬP LỚN MÔN
HỆ THỐNG HOẠCH ĐỊNH NGUỒN LỰC DOANH NGHIỆP**

QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

Giảng viên giảng dạy: **ThS. Hồ Thị Linh**

Người thực hiện: **TÔ VĨNH KHANG - 51800408**

BÙI QUANG KHẢI - 51800785

Lớp : 18050203

Khoá : 22

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, NĂM 2019

**TỔNG LIÊN ĐOÀN LAO ĐỘNG VIỆT NAM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÔN ĐỨC THẮNG
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**BÀI TẬP LỚN MÔN
HỆ THỐNG HOẠCH ĐỊNH NGUỒN LỰC
DOANH NGHIỆP**

QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

Giảng viên giảng dạy: **ThS. Hồ Thị Linh**

Sinh viên thực hiện: **TÔ VĨNH KHANG - 51800408**

BÙI QUANG KHẢI - 51800785

Lớp : 18050203

Khoá : 22

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, NĂM 2019

LỜI CẢM ƠN

Chúng em xin chân thành cảm ơn Khoa Công nghệ thông tin và Trường Đại học Tôn Đức Thắng đã tạo điều kiện cho chúng em được học tập trong suốt thời gian qua. Chân thành cảm ơn Cô Hồ Thị Linh đã giúp chúng em có thêm kiến thức về hệ thống ERP , hiểu biết khái quát hơn về các quy trình quản lí của các doanh nghiệp cũng như cách tổng hợp nội dung và trình bày thông qua UML bằng các sơ đồ use case , swim lane flowchart , cách trình bày trên phần mềm Odoo.

BÀI TẬP LỚN NÀY ĐƯỢC HOÀN THÀNH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÔN ĐỨC THẮNG

Chúng em xin cam đoan đây là sản phẩm của riêng chúng em. Các nội dung nghiên cứu, kết quả trong đề tài này là trung thực. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được chính chúng em thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi rõ trong phần tài liệu tham khảo.

Ngoài ra, trong bài báo cáo này còn sử dụng một số nhận xét, đánh giá cũng như số liệu của các tác giả khác, cơ quan tổ chức khác đều có trích dẫn và chú thích nguồn gốc.

Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào chúng em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung bài tập lớn của mình. Trường đại học Tôn Đức Thắng không liên quan đến những vi phạm tác quyền, bản quyền do chúng em gây ra trong quá trình thực hiện (nếu có).

TP. Hồ Chí Minh, ngày 08 tháng 11 năm 2019

Tác giả

(ký tên và ghi rõ họ tên)

Tô Vĩnh Khang

Bùi Quang Khải

PHẦN XÁC NHẬN VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN

Phần xác nhận của GV hướng dẫn

Tp. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm
(kí và ghi họ tên)

Phần đánh giá của GV chấm bài

Tp. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm
(kí và ghi họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
MỤC LỤC.....	1
DANH MỤC CÁC BẢNG, HÌNH.....	3
PHẦN I – GIỚI THIỆU.....	4
1.1 KHÁI QUÁT.....	4
1.2 MÔ TẢ NGHIỆP VỤ.....	5
1.3 KỊCH BẢN MÔ PHỎNG.....	7
1.4 CÁC MỤC TIÊU.....	7
PHẦN II – TIÊU CHÍ LỰA CHỌN PHƯƠNG PHÁP.....	8
2.1 CÁC MỨC ĐỘ.....	8
2.1.1 Mức độ yêu cầu người dùng.....	8
2.1.2 Mức độ hiểu biết về kỹ thuật công nghệ.....	8
2.1.2 Mức độ phức tạp và tin cậy.....	8
2.2 THỜI GIAN VÀ KẾ HOẠCH.....	9
PHẦN III – PHÂN TÍCH CHI TIẾT.....	10
3.1 SƠ ĐỒ USE CASE.....	10
3.1.1 Danh sách các Actor.....	11
3.1.2 Danh sách các Use case.....	11
3.1.3 Đặc tả Bốn use case chính.....	12
3.1.3.1 Use case Quản lí thông tin khách hàng.....	12
3.1.3.2 Use case Lập hợp đồng và phiếu thanh toán.....	12
3.1.3.3 Use case Quản lí dịch vụ.....	13
3.1.3.4 Use case Xem các gói bảo hiểm.....	14
3.1 SƠ ĐỒ SWIM LANE FLOWCHART.....	15
PHẦN IV – MÔ TẢ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ TRÊN ODOO.....	16
PHẦN V – TỔNG KẾT.....	22

4.1 THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN.....	22
4.2 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN.....	22

DANH MỤC CÁC BẢNG, HÌNH

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1 Qui trình hoạt động của hệ thống.....	6
Hình 3.1 Sơ đồ use case mô tả quản lí quan hệ khách hàng.....	10
Hình 3.2 Sơ đồ swimlane flowchart minh họa qui trình nghiệp vụ.....	15
Hình 4.1 Giao diện Trang chủ - Phần mềm quản lí CRM của nhân viên ManuLife.....	16
Hình 4.2 Giao diện Trang chủ - Phần giới thiệu công ty bảo hiểm Manulife.....	16
Hình 4.3 Giao diện Trang chủ - Phần giới thiệu các gói bảo hiểm.....	17
Hình 4.4 Giao diện Trang chủ - Phần giới thiệu các gói sản phẩm bảo trợ.....	17
Hình 4.5 Giao diện Trang chủ - Phần liên hệ.....	18
Hình 4.6 Giao diện Xem sản phẩm bảo hiểm.....	18
Hình 4.7 Giao diện Xem sản phẩm bảo trợ.....	19
Hình 4.8 Giao diện Liên hệ.....	19
Hình 4.9 Giao diện Xem lập hợp đồng và phiếu thanh toán.....	20
Hình 4.10 Giao diện Xem danh sách hợp đồng.....	20
Hình 4.11 Giao diện Xem các gói bảo hiểm.....	21
Hình 4.12 Giao diện Xem các mục quản lí.....	21

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1 Danh sách các Actor.....	11
Bảng 3.2 Danh sách các Use case.....	11
Bảng 3.3 Use case Quản lí thông tin khách hàng.....	12
Bảng 3.4 Use case Lập hợp đồng và phiếu thanh toán.....	13
Bảng 3.5 Use case Quản lí dịch vụ.....	13
Bảng 3.6 Use case Xem các gói bảo hiểm.....	14

PHẦN I – GIỚI THIỆU

1.1 KHÁI QUÁT

Tìm kiếm khách hàng mới và chăm sóc khách hàng cũ là điều mà một doanh nghiệp luôn luôn phải quan tâm. Việc một doanh nghiệp tìm hiểu và triển khai Quản lý Quan hệ khách hàng vào trong công ty, tổ chức của mình là một cách đưa doanh nghiệp đến gần với khách hàng hơn và tạo một mối quan hệ chặt chẽ nhờ những tính năng mà Quản lý Quan hệ khách hàng mang lại.

Theo những con số thống kê chính thức từ WHO xếp Việt Nam trong top 2 của bản đồ ung thư thế giới. Tại Việt Nam, số trường hợp mắc mới ung thư tăng nhanh từ 68.000 ca (năm 2000) lên 126.000 (năm 2010) và dự kiến sẽ vượt qua 190.000 ca vào năm 2020. Các lý do chính dẫn đến người Việt dễ mắc ung thư như nguồn thực phẩm không được đảm bảo chất lượng, khí hậu ô nhiễm, vượt trên mức báo động, thói quen sinh hoạt không điều độ trong thời gian dài gây nên các tổn thương nghiêm trọng và không thể phục hồi. Ngày nay, xã hội ngày càng phát triển, cuộc sống ngày càng đi lên bao nhiêu thì các phương tiện giao thông hiện đại càng phổ biến bấy nhiêu kéo theo đó là sự đông đúc trên đường phố cùng với tai nạn giao thông ngày càng tăng lên đáng kể. Vì vậy, vấn đề an toàn giao thông thực sự là một vấn đề quan trọng của nhân loại. Những vụ tai nạn giao thông để lại nhiều hậu quả đáng tiếc cho gia đình và xã hội và vô vàng những nỗi lo khác.

Thấu hiểu những lo lắng và nhu cầu được bảo vệ trước rủi ro bệnh hiểm nghèo ngày càng cao hay tai nạn giao thông luôn rình rập của nhiều khách hàng, công ty bảo hiểm nhân thọ Manulife Việt Nam đã triển khai một mô hình quản lý quan hệ khách hàng nhằm mục đích để dễ dàng trong khâu quản lý thông tin khách hàng và các dữ liệu liên quan, để thực hiện tốt công tác quản lý, liên hệ khách hàng và giảm chi phí về thời gian và nhân lực. Phần mềm giúp công ty có thể lưu trữ tất cả thông tin liên quan đến khách hàng, các công tác marketing, khuyến mãi, hậu mãi và các dịch vụ chăm sóc khác...

1.2 MÔ TẢ NGHIỆP VỤ

Công ty bảo hiểm nhân thọ Manulife Việt Nam hiện đang cung cấp một danh mục các sản phẩm đa dạng từ sản phẩm bảo hiểm truyền thống đến sản phẩm bảo hiểm sức khỏe, giáo dục, liên kết đầu tư, hưu trí... Với hơn 1 triệu hợp đồng thông qua đội ngũ đại lý hùng hậu và chuyên nghiệp tại 82 chi nhánh và văn phòng trên cả nước cần quản lý thông tin về khách hàng để phát triển chiến lược chăm sóc khách hàng và marketing, có các yêu cầu sau:

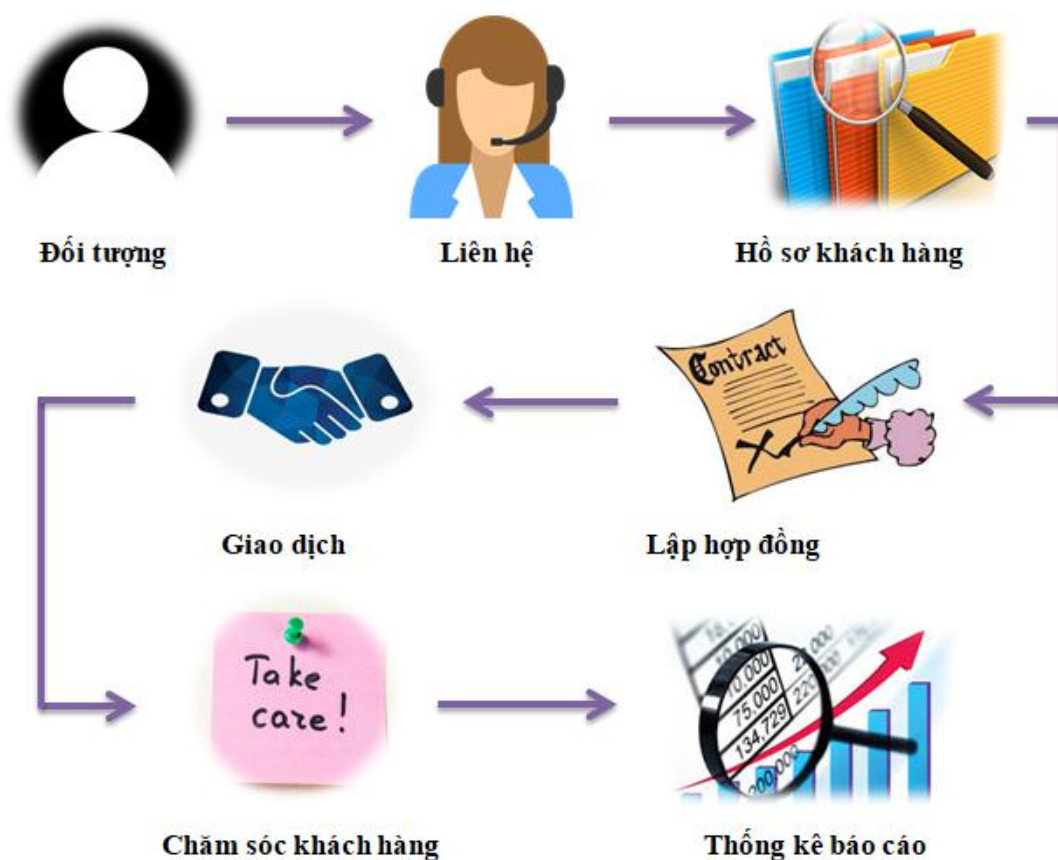
Công ty có nhiều loại với nhiều gói bảo hiểm khác nhau cùng nhiều loại chương trình khác nhau như bảo hiểm trọn đời, bảo hiểm tiết kiệm, bảo hiểm bệnh hiểm nghèo, bảo hiểm đầu tư. Bất kỳ khách hàng nào muốn mua một gói bảo hiểm nào đó cũng cần cung cấp chi tiết thông tin cá nhân, mức thu nhập trung bình và phải chi trả cho mức giá đã ký trong hợp đồng đúng hạn.

Mỗi gói bảo hiểm do một khách hàng đăng ký. Mỗi khách hàng có thể đăng ký nhiều gói bảo hiểm khác nhau. Chi tiết về quyền lợi như sản phẩm bồi trợ, dịch vụ chăm sóc, ngày bắt đầu, ngày kết thúc, mô tả chi tiết. Thông tin chi tiết của khách hàng như mã khách hàng, họ tên khách hàng, quê quán, địa chỉ hiện tại.

Chi phí cho mỗi gói bảo hiểm được thanh toán thành nhiều giai đoạn theo một kế hoạch hoặc thanh toán một lần duy nhất, việc chi trả do nhân viên phụ trách tiếp nhận khách hàng thực hiện với sự thỏa thuận của khách hàng bằng biên bản hợp đồng. Kế hoạch chi trả bao gồm các thông tin như mã giai đoạn thanh toán, mô tả phí, và phí của từng giai đoạn, phương thức thanh toán, mô tả phương thức thanh toán, ngày thanh toán theo kế hoạch, ngày thực sự thanh toán. Kế hoạch chi trả cần thông báo đến khách hàng. Nếu khách hàng không thanh toán đúng hạn theo kế hoạch chi trả (Nghĩa là đã vượt quá 2 tháng thu tạm trước đó hoặc đã vượt quá thời gian gia hạn theo kế hoạch), khách hàng sẽ bị đóng gói bảo hiểm đó. Gói bảo hiểm sẽ mở lại nếu khách hàng thanh toán đủ hết tất cả khoản tiền trước đó trong thời gian không quá 2 năm.

Những khách hàng đã từng liên hệ đến công ty đều được lưu thông tin lại. Thông tin cơ bản của một khách hàng gồm tên khách hàng, địa chỉ, điện thoại, email, loại khách hàng (gói cao , gói trung bình , gói thấp),...

Yêu cầu của khách hàng, các cuộc hẹn, cuộc gặp mặt, điện thoại giữa công ty và khách hàng cũng được ghi nhận lại. Một khách hàng có thể liên hệ đến công ty nhiều lần. Mỗi liên hệ của khách hàng đến công ty do một nhân viên phụ trách. Một nhân viên có thể phụ trách nhiều liên hệ. Hàng tuần , bộ phận quan hệ khách hàng tiến hành tổng hợp đánh giá để điều chỉnh chiến lược của công ty. Bộ phận này dựa trên những dữ liệu ghi nhận được để đề xuất hướng phát triển phù hợp với thị trường cũng như điều chỉnh mức khen thưởng hoa hồng cho các nhân viên phụ trách khách hàng đó.



Hình 1.1 Qui trình hoạt động của hệ thống

1.3 KỊCH BẢN MÔ PHỎNG

- Một khách hàng truy cập vào website: *kkmanulifecrm.odoo.com* . Khách hàng này muốn biết thông tin về công ty , các gói bảo hiểm như thế nào. Sau khi xem xong , người khách này muốn liên hệ đến công ty để được tư vấn thêm. Khi người này gọi điện thoại cho công ty , bộ phận Telesales truy cập hệ thống CRM của công ty và ghi nhận thông tin cá nhân của khách hàng, giới thiệu một số gói bảo hiểm , thuyết phục khách hàng đến gặp mặt trao đổi chi tiết.
- Khách hàng đến gặp mặt trao đổi do bộ phận Marketing đảm nhận. Sau khi trao đổi , khách hàng quyết định mua gói bảo hiểm sức khỏe của công ty, thanh toán và kí hợp đồng. Lúc này bộ phận Kế toán truy cập vào hệ thống CRM , căn cứ theo thông tin đã có trước đó cùng với một vài xác thực đính kèm, tiến hành cập nhật thông tin về hợp đồng và lập phiếu thanh toán. Bộ phận Kế toán đưa hợp đồng cho khách hàng kí rồi chuyển cho Ban Giám Đốc kí tên xác thực. Sau khi lập phiếu thanh toán , hệ thống tự động cập nhật thông tin ngày giờ đã đăng kí , số tiền đã thanh toán và thời hạn duy trì gói bảo hiểm. Bộ phận Kế toán sao lưu hồ sơ và thống kê thu chi mỗi tuần.

1.4 CÁC MỤC TIÊU

- Hệ thống phải đáp ứng xuyên suốt trong quy trình nghiệp vụ của công ty.
- Hệ thống phải chi tiết hóa đến từng hợp đồng, kế hoạch chi trả của khách hàng , lưu giữ các thông tin liên quan đến khách hàng một cách chi tiết.
- Sử dụng các công nghệ mới áp dụng vào hệ thống, tạo nền tảng để hệ thống có thể đáp ứng tốt cho hiện tại và tương lai.
- Đảm bảo tương tác dễ dàng và tương thích với các hệ thống khác có liên quan đến nghiệp vụ của công ty, dễ dàng bảo trì và nâng cấp
- Các hoạt động trong quy trình nghiệp vụ phải được ràng buộc và kiểm soát chặt chẽ.
- Giao diện đảm bảo tính thân thiện và dễ dàng sử dụng đối với người dùng có trình độ tin học thường. Đưa ra cái nhìn rõ ràng dễ hiểu về các chức năng phần mềm cung cấp.

PHẦN II – TIÊU CHÍ LỰA CHỌN PHƯƠNG PHÁP

Để thực hiện hệ thống đúng hạn định ta cần chia nhỏ hệ thống thành từng phần chức năng riêng rẽ. Và để thực hiện được phương pháp này cần xem xét các tiêu chí phía dưới có đáp ứng được hay không cho việc thực hiện hệ thống quản lý quan hệ khách hàng.

2.1 CÁC MỨC ĐỘ

2.1.1 Mức độ yêu cầu người dùng

Có sự đầu tư về mặt kiến thức, hiểu biết về hệ thống tương đối. Đáp ứng đầy đủ các thông tin cần xây dựng. Mô phỏng hệ thống thông qua ngôn ngữ tự nhiên và đưa ra các chức năng tối thiểu phải xây dựng.

2.1.2 Mức độ hiểu biết về kỹ thuật công nghệ

Kỹ thuật áp dụng cho hệ thống ở mức độ trung bình. Đội phát triển hệ thống đã từng sử dụng qua cho các hệ thống trước. Đáp ứng đầy đủ các kỹ thuật mà hệ thống cần phát triển. Không áp dụng quá nhiều công nghệ mới mà chưa thực sự hiểu về công nghệ đó hoặc chưa kiểm thử, tính toán.

2.1.2 Mức độ phức tạp và tin cậy

Độ phức tạp: Cấu trúc của hệ thống với độ phức tạp không quá cao. Mức độ liên kết giữa các module và thành phần của hệ thống vừa phải, có khả năng đáp ứng tốt cho việc xây dựng riêng rẽ các module.

Độ tin cậy: Đảm bảo các tính năng thực hiện nhanh chóng như các tab, phím tắt. Đáp ứng khả năng tin cậy của người dùng.

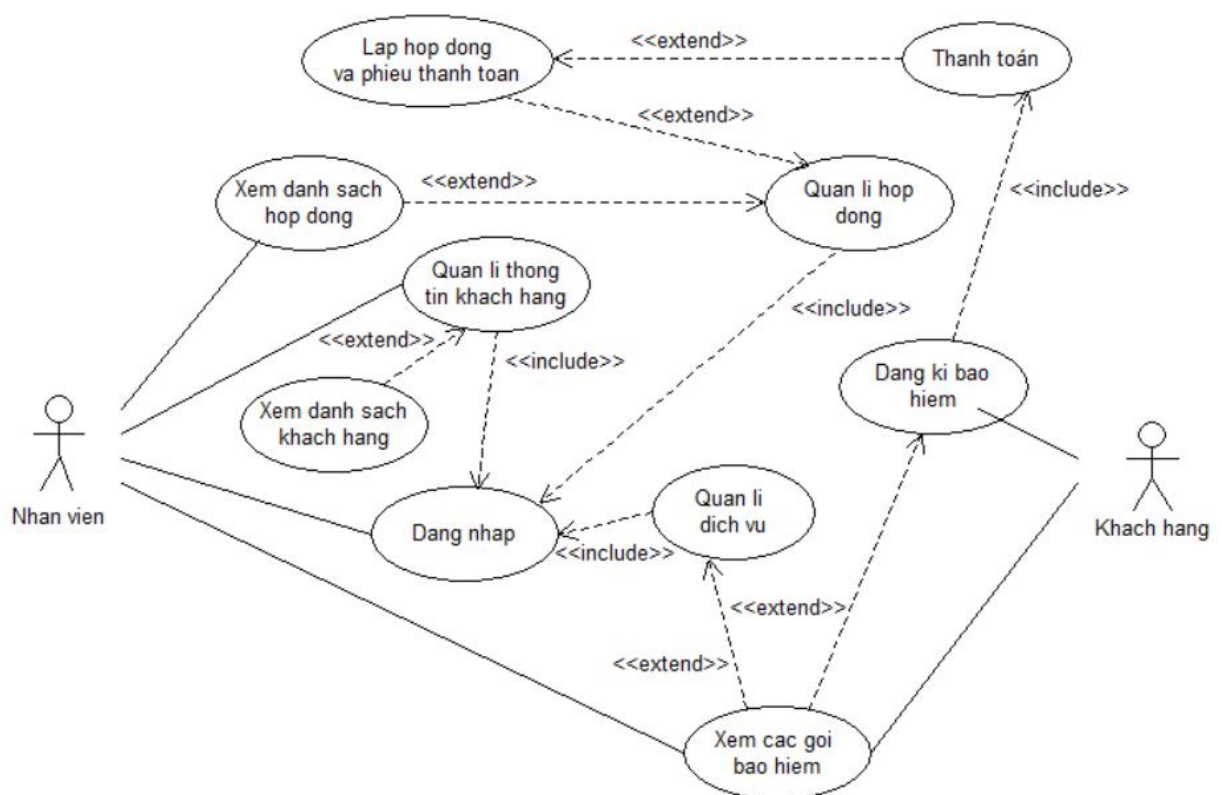
2.2 THỜI GIAN VÀ KẾ HOẠCH

Mức độ ưu tiên về thời gian được đưa lên hàng đầu nên để chọn được mô hình thì thời gian hạn hẹp cần xử lý nhanh chóng là vấn đề hết sức cần thiết.

Xác định rõ từng yêu cầu và hướng giải quyết đối với từng trường hợp, cần có kế hoạch chi tiết cho từng giai đoạn, đảm bảo đúng tiến độ hoàn thành công việc.

PHẦN III – PHÂN TÍCH CHI TIẾT

3.1 SƠ ĐỒ USE CASE



Hình 3.1 Sơ đồ use case mô tả quản lí quan hệ khách hàng

3.1.1 Danh sách các Actor

STT	Người dùng	Mô tả
1	Admin	Đối tượng chịu trách nhiệm quản trị hệ thống , giám sát việc sử dụng hệ thống của các đối tượng khác
2	Nhân viên	Đối tượng tương tác trực tiếp , thực hiện hầu hết các chức năng của hệ thống
3	Khách hàng	Đối tượng bị quản lý bởi hệ thống , có thể truy cập vào hệ thống để xem thông tin của mình

Bảng 3.1 Danh sách các Actor

3.1.2 Danh sách các Use case

STT	Use case	Mô tả
1	Đăng nhập	Đăng nhập hệ thống
2	Quản lý thông tin khách hàng	Cập nhật và chỉnh sửa thông tin khách hàng vào hệ thống
3	Lập hợp đồng và phiếu thanh toán	Lập hợp đồng mới và xuất thanh toán cho khách hàng
4	Xem danh sách hợp đồng	Xem danh mục các hợp đồng của tất cả khách hàng
5	Quản lý hợp đồng	Danh mục các hợp đồng của khách hàng
6	Đăng kí bảo hiểm	Khách hàng đăng kí gói bảo hiểm
7	Xem các gói bảo hiểm	Xem danh mục các gói bảo hiểm
8	Quản lý dịch vụ	Xem danh mục các dịch vụ
9	Xem danh sách khách hàng	Xem danh sách các khách hàng

Bảng 3.2 Danh sách các Use case

3.1.3 Đặc tả Bốn use case chính

3.1.3.1 Use case Quản lý thông tin khách hàng

Tên use case	Quản lý thông tin khách hàng	
Mô tả ngắn gọn	Nhân viên cập nhật thông tin khách hàng vào hệ thống	
Mô tả chi tiết	Nhân viên sẽ thêm và lưu lại thông tin của khách hàng mới vào hệ thống. Khi cần có thể xem , chỉnh sửa thông tin lại.	
Người dùng (Actor)	Nhân viên	
Mối liên kết	Xem danh sách khách hàng , Đăng nhập	
Điều kiện trước	Đã đăng nhập vào hệ thống	
Điều kiện sau	Xem và chỉnh sửa các thông tin của khách hàng	
Mô tả đơn giản	Người dùng	Hệ thống
	1.Nhân viên truy cập vào hệ thống. 2.Chọn khách hàng. 3.Cập nhật thông tin khách hàng.	1.1.Hiển thị bảng tùy chọn 2.1.Hiển thị danh mục khách hàng. 3.1.Ghi và lưu lại thông tin khách hàng.
Ngoại lệ (Nếu có)	-	

Bảng 3.3 Use case Quản lý thông tin khách hàng

3.1.3.2 Use case Lập hợp đồng và phiếu thanh toán

Tên use case	Lập hợp đồng và phiếu thanh toán
Mô tả ngắn gọn	Nhân viên chọn chức năng Lập hợp đồng và xuất phiếu thanh toán
Mô tả chi tiết	Nhân viên sẽ lập hợp đồng mới cho khách hàng sau khi khách hàng đã đồng ý mọi thỏa thuận và tiến hành xuất phiếu thanh toán theo thỏa thuận trong hợp đồng.
Người dùng (Actor)	Nhân viên
Mối liên kết	Quản lý hợp đồng , Thanh toán

Điều kiện trước	Quyền nhân viên	
Điều kiện sau	Lên hợp đồng , xem phí hợp đồng và xuất phiếu thanh toán	
Mô tả đơn giản	Người dùng	Hệ thống
	1.Nhân viên truy cập vào hệ thống. 2.Chọn hợp đồng ứng với gói bảo hiểm 3.Xuất phiếu thanh toán.	1.1.Hiển thị bảng tùy chọn 2.1.Hiển thị danh mục hợp đồng 3.1.Tính phí theo hợp đồng và In phiếu thanh toán.
Ngoại lệ (Nếu có)	Trường hợp khách hàng không hoàn tất khoản phí đúng hạn (Vượt mức phí tạm thu 2 tháng hoặc đã quá thời gian gia hạn theo kế hoạch). Khách hàng sẽ bị đóng hợp đồng.	

Bảng 3.4 Use case Lập hợp đồng và phiếu thanh toán

3.1.3.3 Use case Quản lí dịch vụ

Tên use case	Quản lí dịch vụ	
Mô tả ngắn gọn	Xem danh mục các loại hình dịch vụ bảo hiểm của công ty	
Mô tả chi tiết	Hiển thị danh mục các thông tin gói bảo hiểm của công ty cung cấp	
Người dùng (Actor)	Nhân viên	
Mối liên kết	Đăng nhập , Xem các gói bảo hiểm	
Điều kiện trước	Đã đăng nhập vào hệ thống	
Điều kiện sau	Xem và điều chỉnh thông tin các gói bảo hiểm	
Mô tả đơn giản	Người dùng	Hệ thống
	1.Nhân viên truy cập vào hệ thống. 2.Thêm hoặc chỉnh sửa thông tin gói bảo hiểm	1.1.Hiển thị bảng tùy chọn 2.1.Ghi và lưu lại thông tin đã thay đổi
Ngoại lệ (Nếu có)	-	

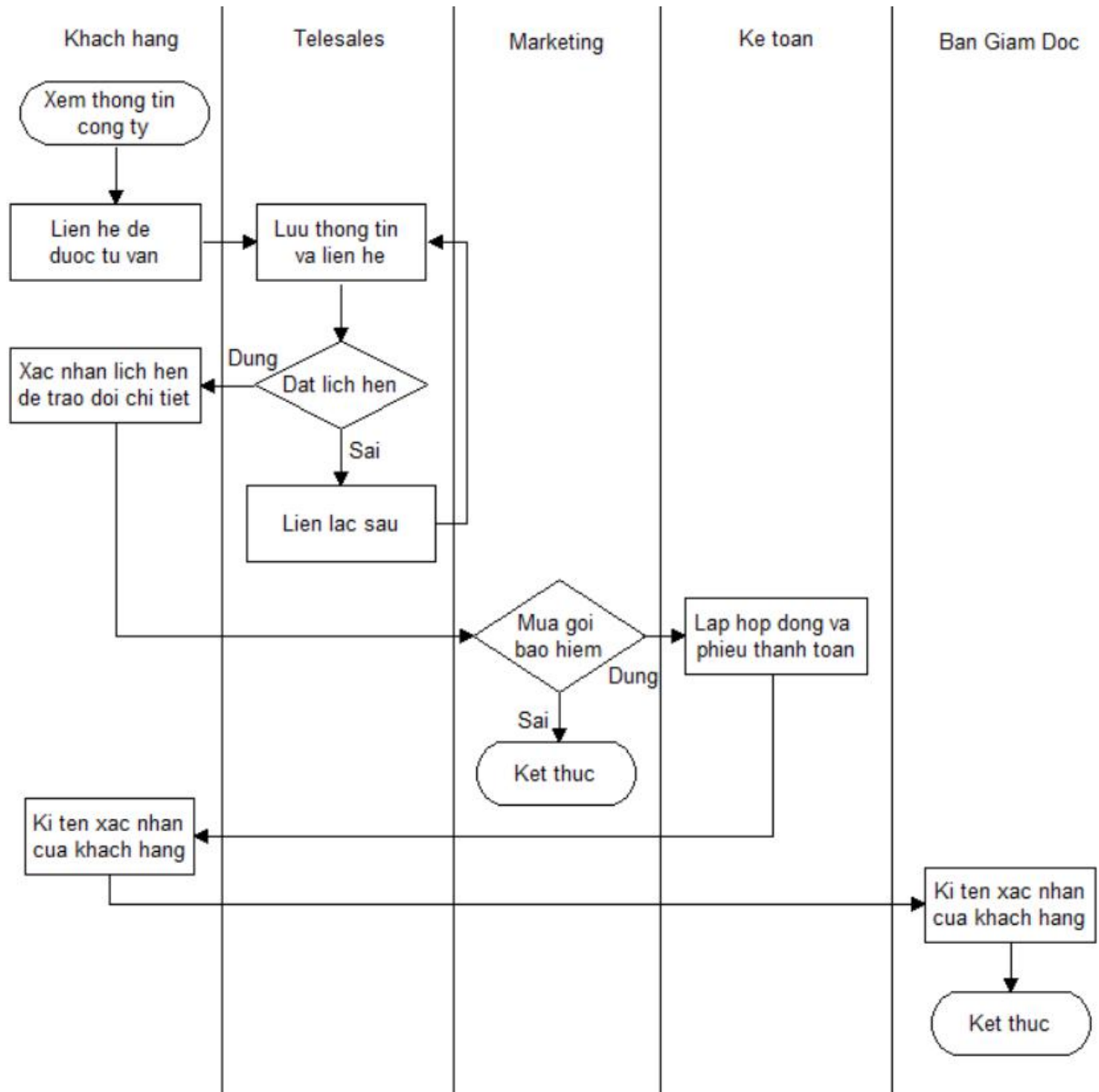
Bảng 3.5 Use case Quản lí dịch vụ

3.1.3.4 Use case Xem các gói bảo hiểm

Tên use case	Xem các gói bảo hiểm	
Mô tả ngắn gọn	Nhân viên và Khách hàng có thể xem các gói bảo hiểm của công ty	
Mô tả chi tiết	Nhân viên và Khách hàng xem các ưu đãi từ các gói bảo hiểm	
Người dùng (Actor)	Nhân viên , Khách hàng	
Mối liên kết	Quản lý dịch vụ , Đăng kí bảo hiểm	
Điều kiện trước	-	
Điều kiện sau	-	
Mô tả đơn giản	Người dùng	Hệ thống
	1.Nhân viên hoặc khách hàng truy cập vào hệ thống. 2.Chọn các gói bảo hiểm cần xem	1.1.Hiển thị bảng tùy chọn 2.1.Hiển thị danh mục thông tin các gói bảo hiểm
Ngoại lệ (Nếu có)	-	

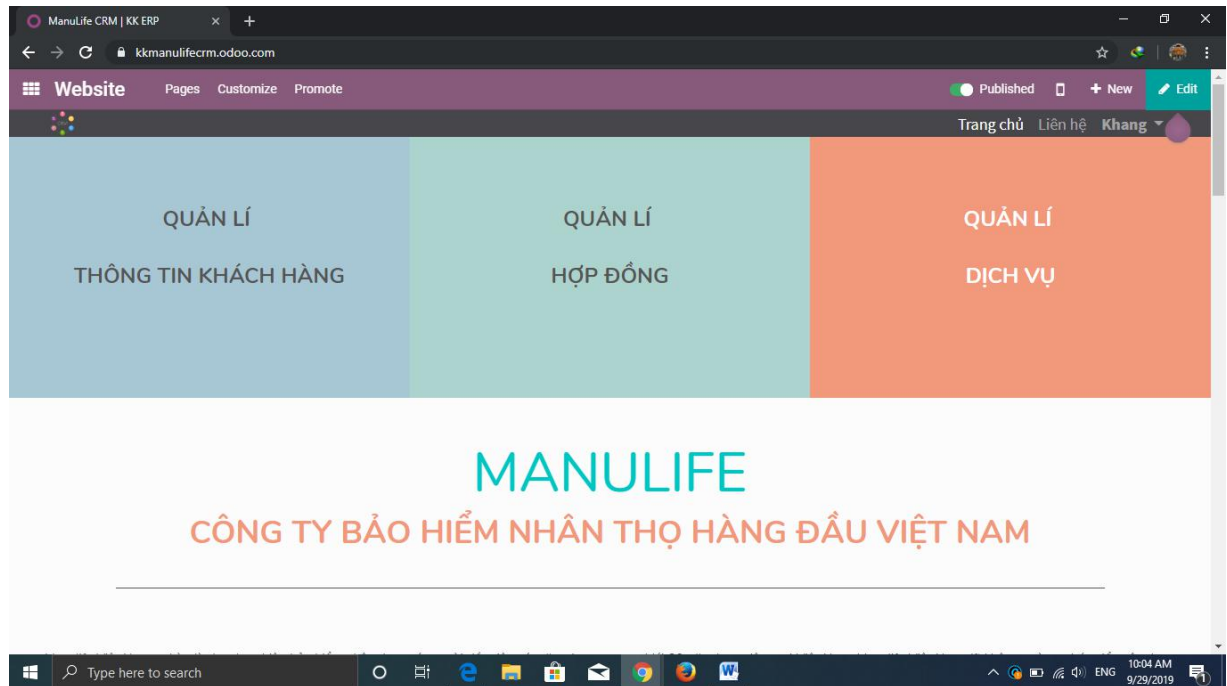
Bảng 3.6 Use case Xem các gói bảo hiểm

3.1 SƠ ĐỒ SWIM LANE FLOWCHART

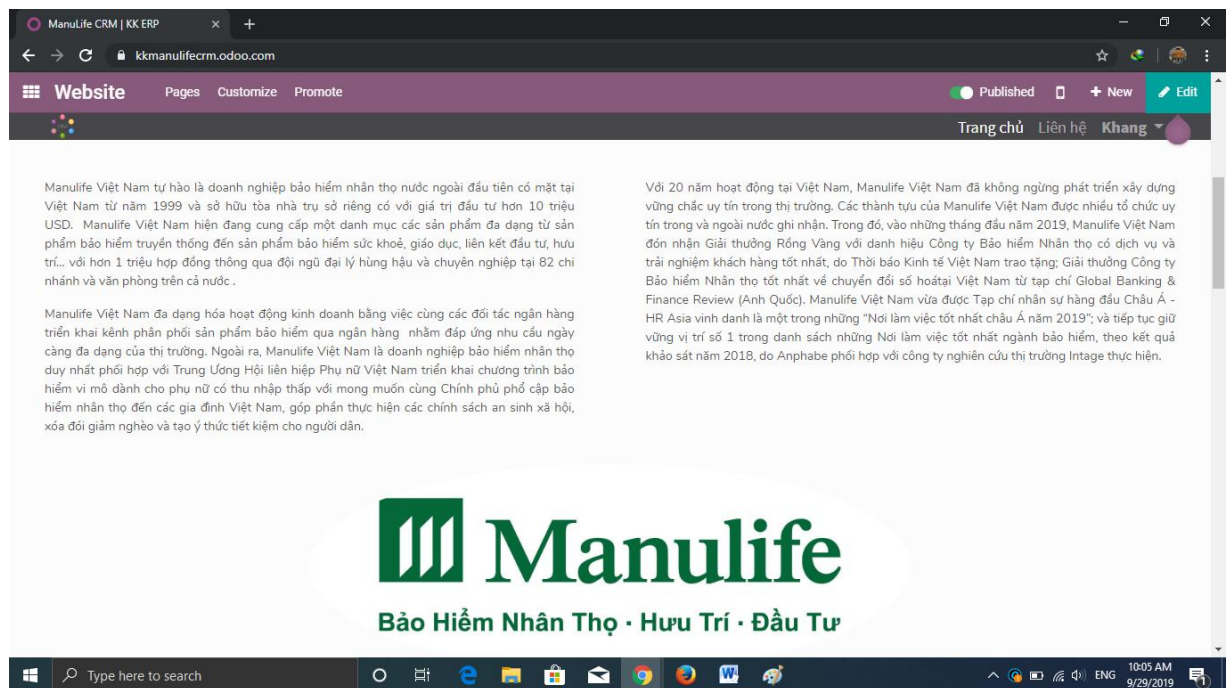


Hình 3.2 Sơ đồ swimlane flowchart minh họa quy trình nghiệp vụ

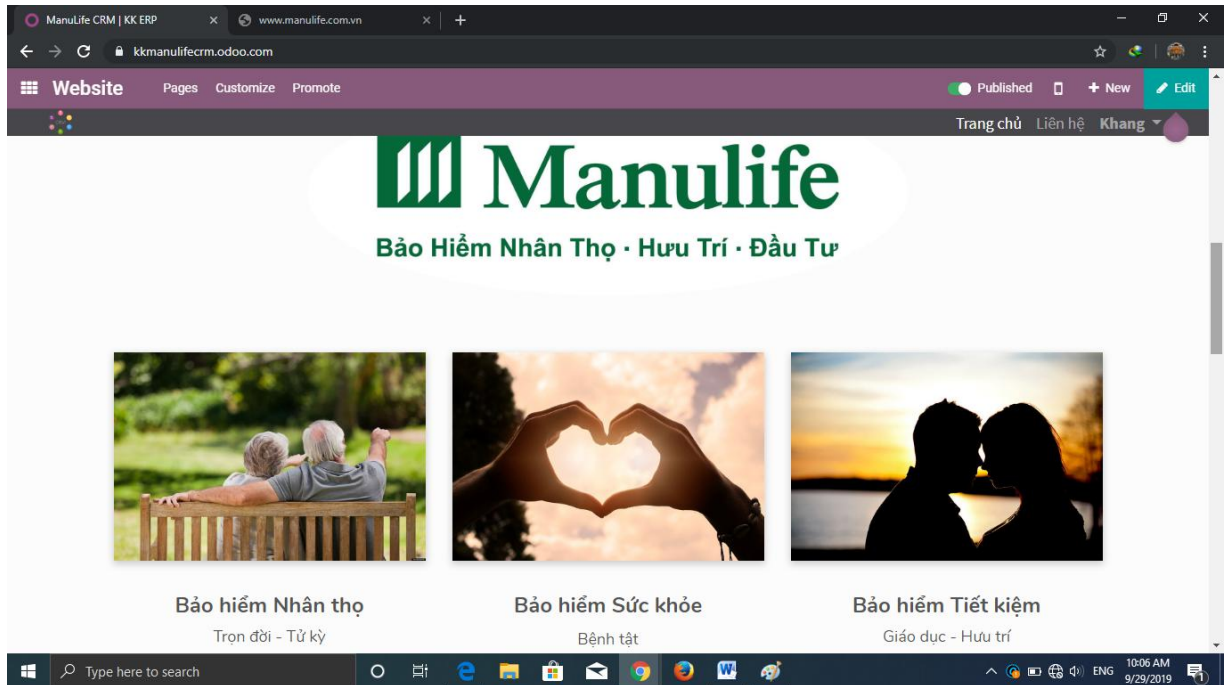
PHẦN IV – MÔ TẢ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ TRÊN ODOO



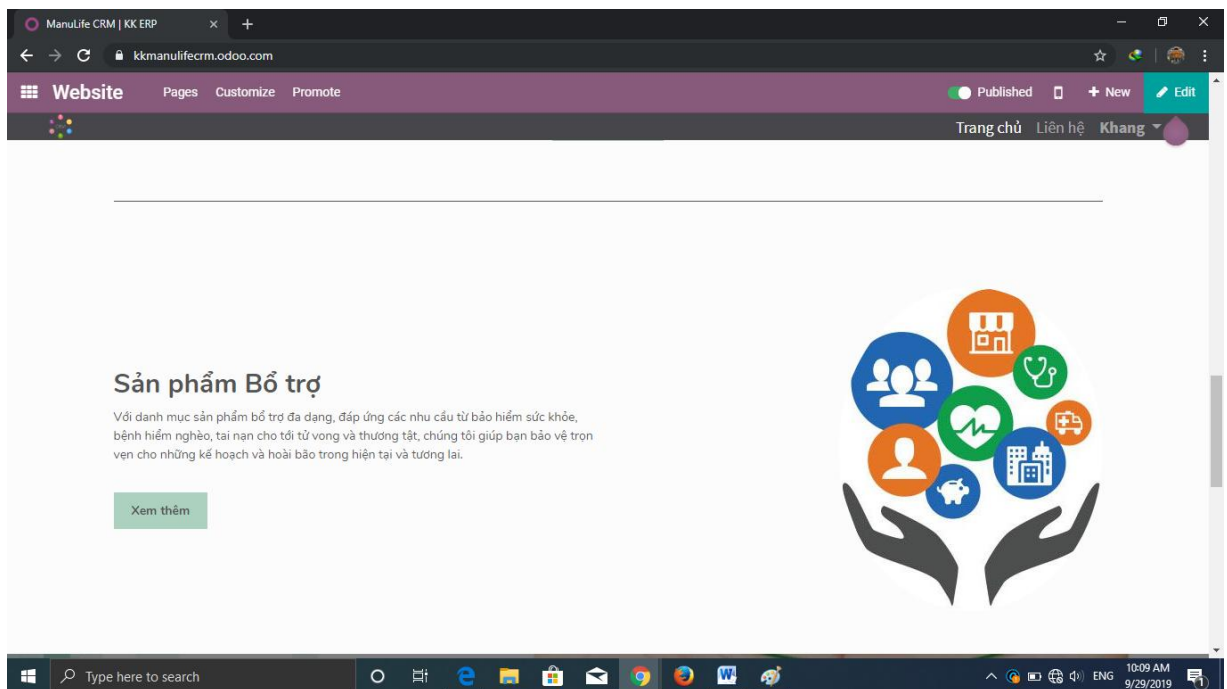
Hình 4.1 Giao diện Trang chủ - Phần mềm quản lý CRM của nhân viên Manulife



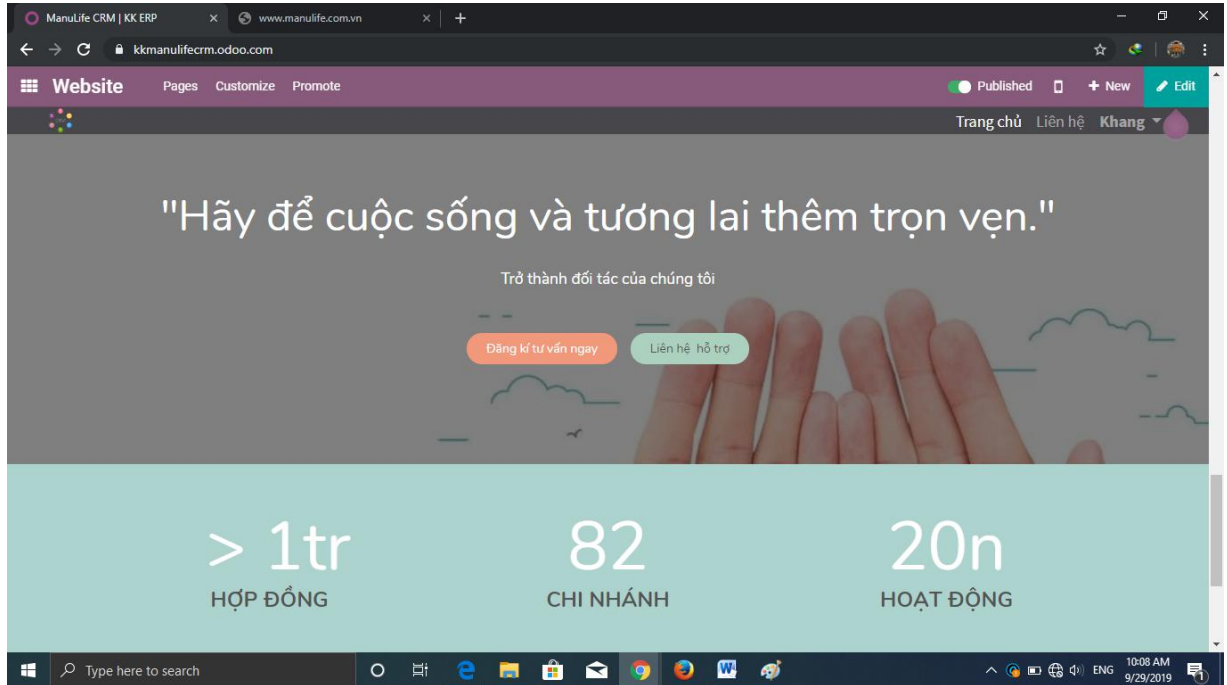
Hình 4.2 Giao diện Trang chủ - Phần giới thiệu công ty bảo hiểm Manulife



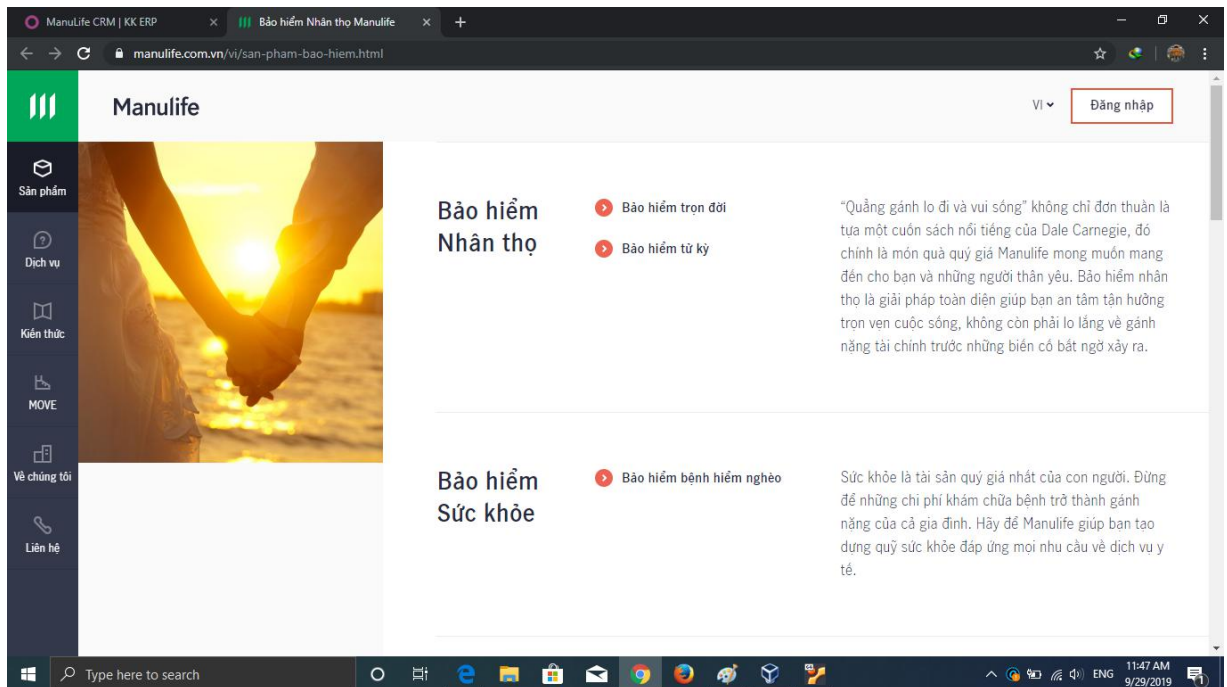
Hình 4.3 Giao diện Trang chủ - Phần giới thiệu các gói bảo hiểm



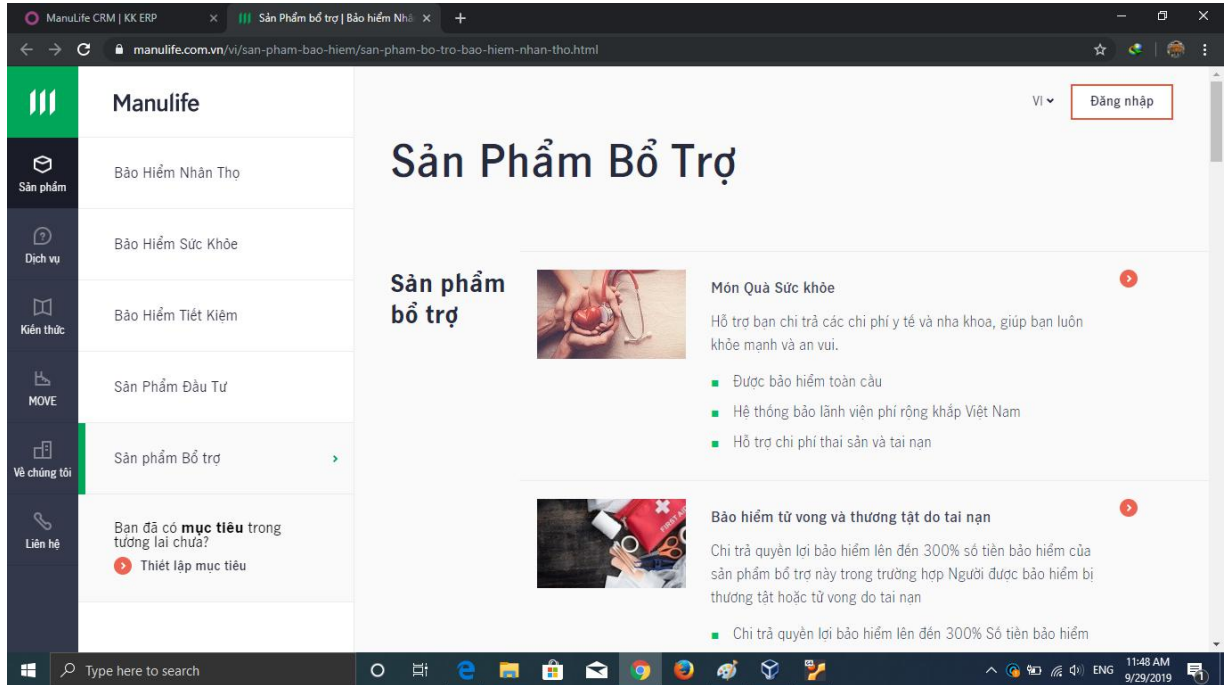
Hình 4.4 Giao diện Trang chủ - Phần giới thiệu các gói sản phẩm bổ trợ



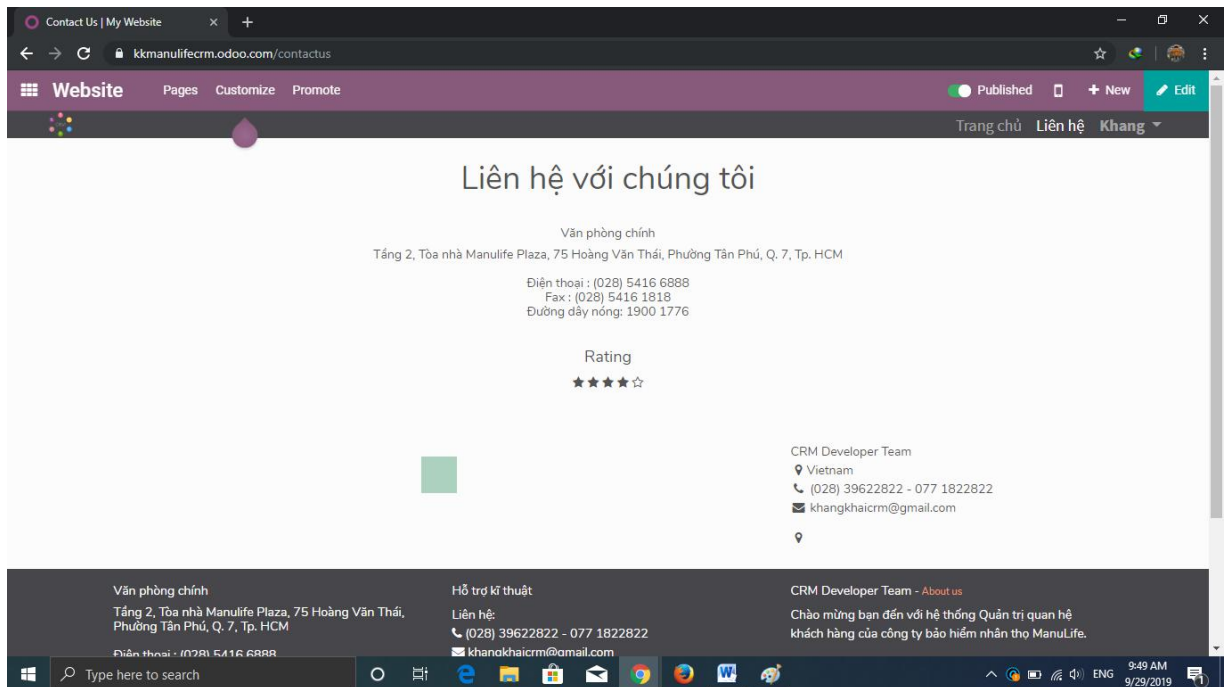
Hình 4.5 Giao diện Trang chủ - Phần liên hệ



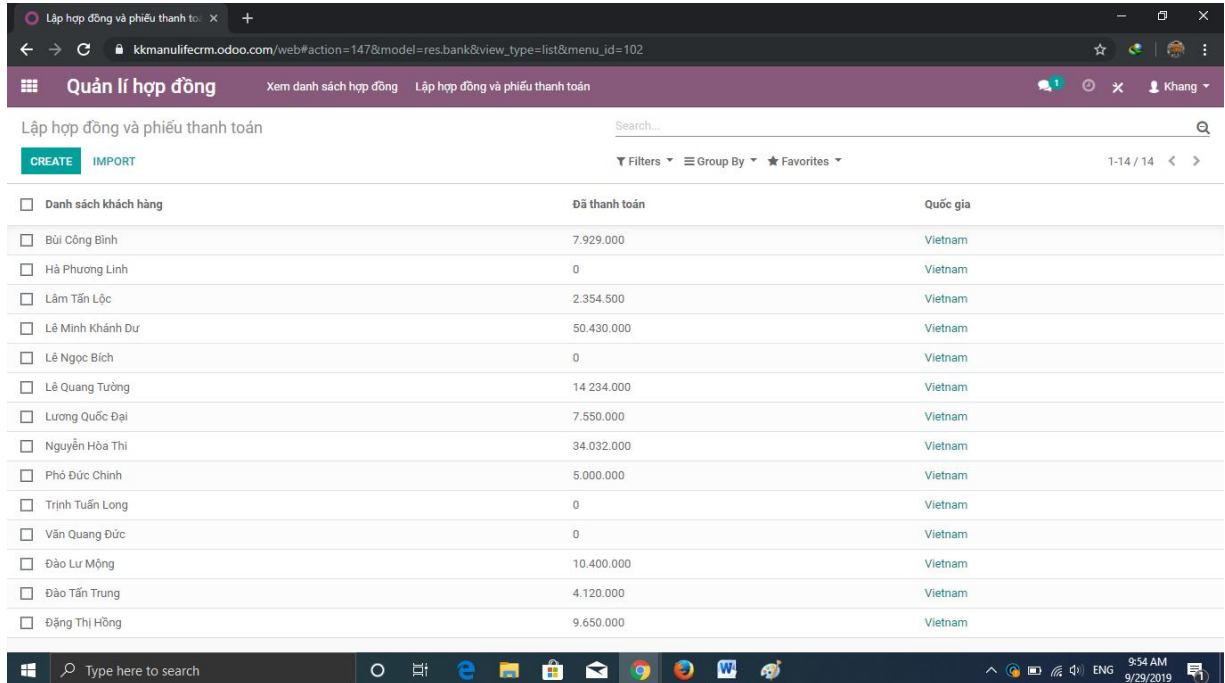
Hình 4.6 Giao diện Xem sản phẩm bảo hiểm



Hình 4.7 Giao diện Xem sản phẩm bổ trợ



Hình 4.8 Giao diện Liên hệ



Quản lý hợp đồng Xem danh sách hợp đồng Lập hợp đồng và phiếu thanh toán

Lập hợp đồng và phiếu thanh toán

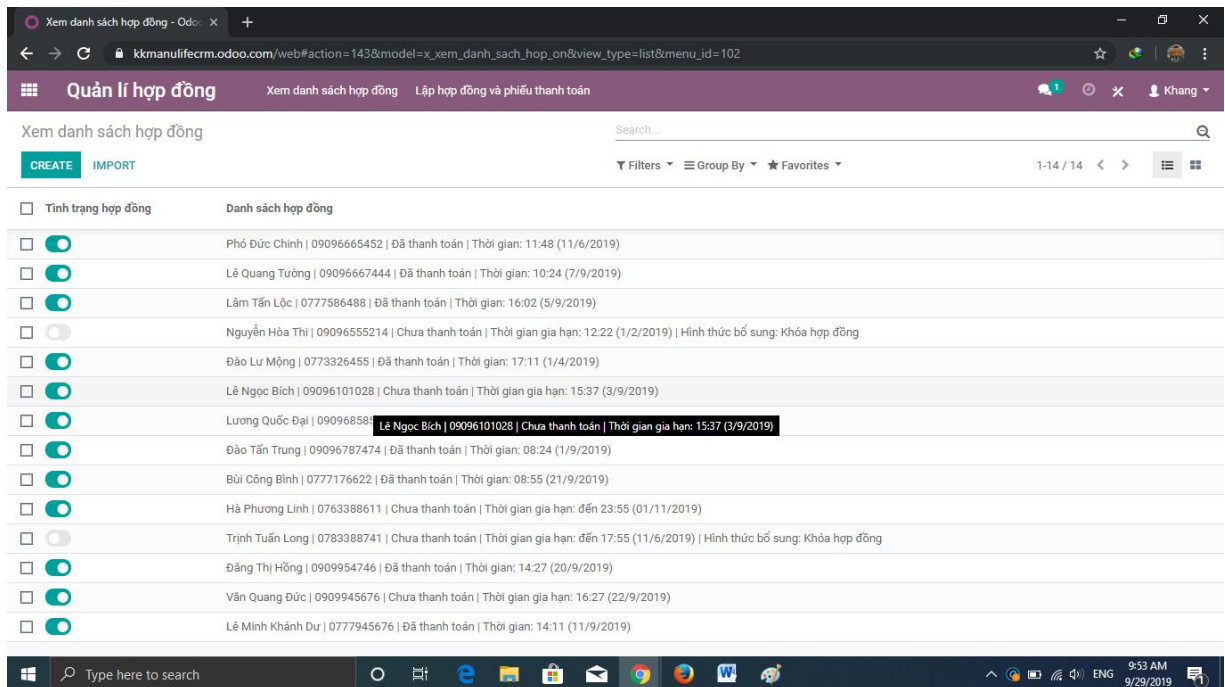
CREATE IMPORT

Filters Group By Favorites

1-14 / 14

<input type="checkbox"/> Danh sách khách hàng	Đã thanh toán	Quốc gia
<input type="checkbox"/> Bùi Công Bình	7.929.000	Vietnam
<input type="checkbox"/> Hà Phương Linh	0	Vietnam
<input type="checkbox"/> Lâm Tấn Lộc	2.354.500	Vietnam
<input type="checkbox"/> Lê Minh Khánh Dư	50.430.000	Vietnam
<input type="checkbox"/> Lê Ngọc Bích	0	Vietnam
<input type="checkbox"/> Lê Quang Tường	14.234.000	Vietnam
<input type="checkbox"/> Lương Quốc Đại	7.550.000	Vietnam
<input type="checkbox"/> Nguyễn Hòa Thi	34.032.000	Vietnam
<input type="checkbox"/> Phó Đức Chính	5.000.000	Vietnam
<input type="checkbox"/> Trịnh Tuấn Long	0	Vietnam
<input type="checkbox"/> Văn Quang Đức	0	Vietnam
<input type="checkbox"/> Đào Lư Mộng	10.400.000	Vietnam
<input type="checkbox"/> Đào Tấn Trung	4.120.000	Vietnam
<input type="checkbox"/> Đặng Thị Hồng	9.650.000	Vietnam

Hình 4.9 Giao diện Xem lập hợp đồng và phiếu thanh toán



Quản lý hợp đồng Xem danh sách hợp đồng Lập hợp đồng và phiếu thanh toán

Xem danh sách hợp đồng

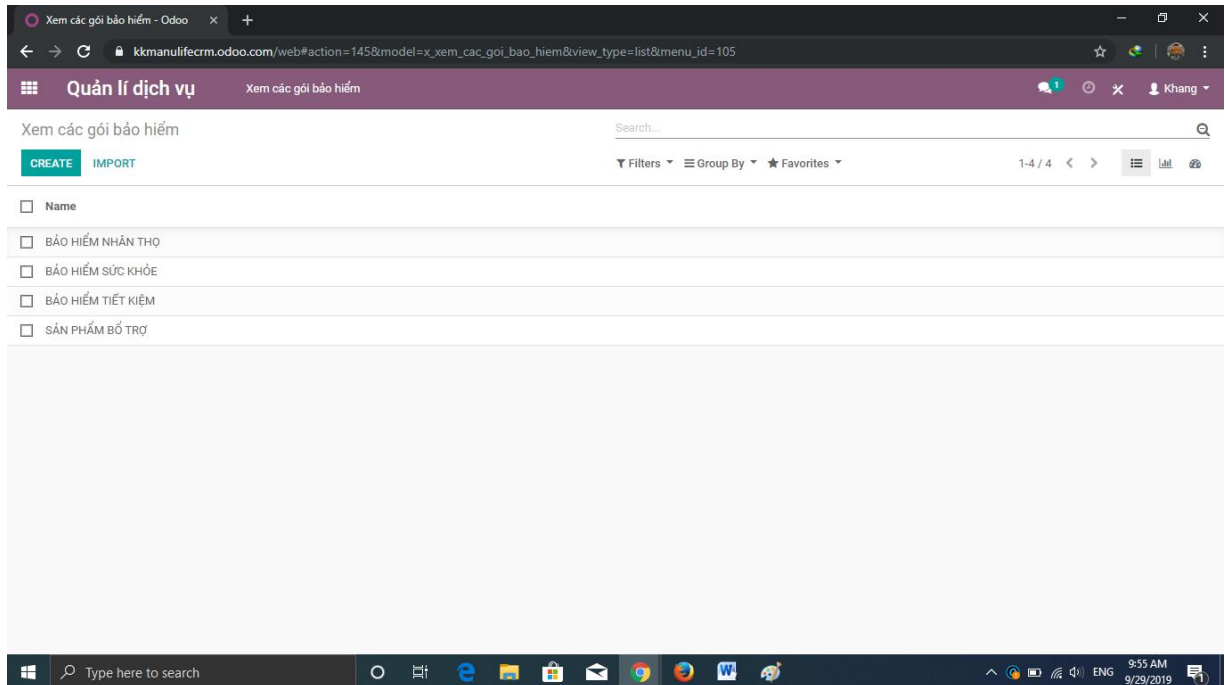
CREATE IMPORT

Filters Group By Favorites

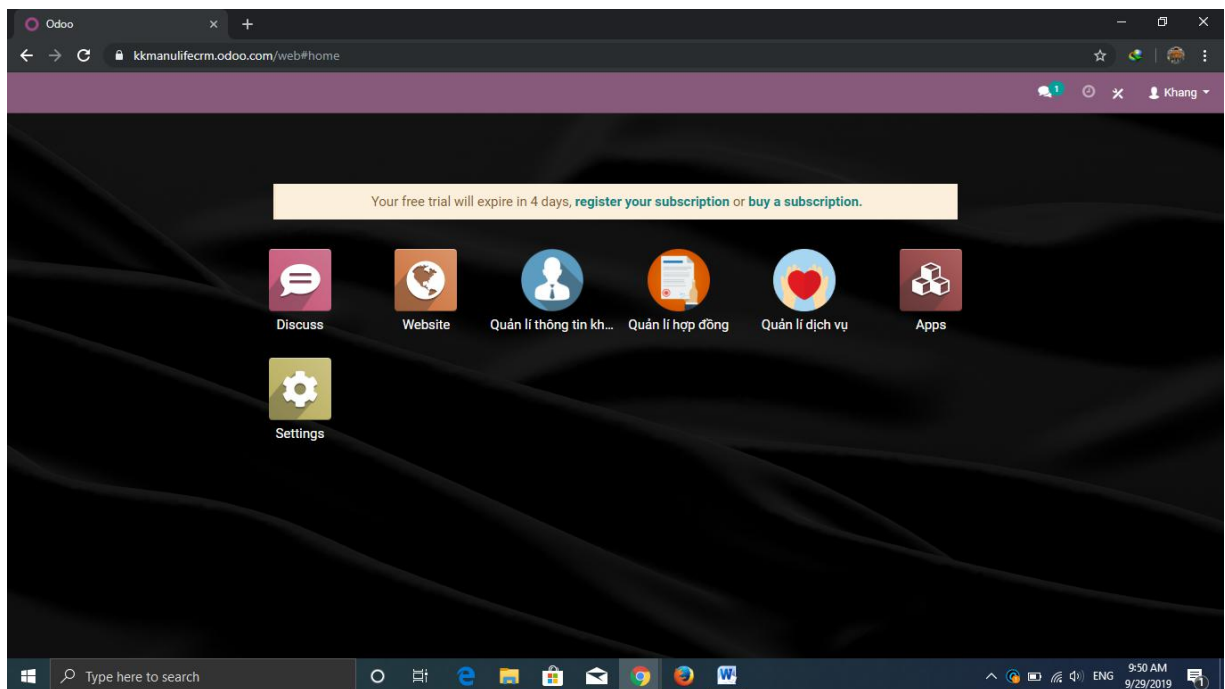
1-14 / 14

<input type="checkbox"/> Tình trạng hợp đồng	Danh sách hợp đồng
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Phó Đức Chính 09096665452 Đã thanh toán Thời gian: 11:48 (11/6/2019)
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Lê Quang Tường 09096667444 Đã thanh toán Thời gian: 10:24 (7/9/2019)
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Lâm Tấn Lộc 0777586488 Đã thanh toán Thời gian: 16:02 (5/9/2019)
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nguyễn Hòa Thi 09096555214 Chưa thanh toán Thời gian gia hạn: 12:22 (1/2/2019) Hình thức bổ sung: Khóa hợp đồng
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Đào Lư Mộng 0773326455 Đã thanh toán Thời gian: 17:11 (1/4/2019)
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Lê Ngọc Bích 09096101028 Chưa thanh toán Thời gian gia hạn: 15:37 (3/9/2019)
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Lương Quốc Đại 090968588 Chưa thanh toán Thời gian gia hạn: 15:37 (3/9/2019)
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Đào Tấn Trung 09096787474 Đã thanh toán Thời gian: 08:24 (1/9/2019)
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Bùi Công Bình 0777176622 Đã thanh toán Thời gian: 08:55 (21/9/2019)
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Hà Phương Linh 0763388611 Chưa thanh toán Thời gian gia hạn: đến 23:55 (01/11/2019)
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Trịnh Tuấn Long 0783388741 Chưa thanh toán Thời gian gia hạn: đến 17:55 (11/6/2019) Hình thức bổ sung: Khóa hợp đồng
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Đặng Thị Hồng 0909954746 Đã thanh toán Thời gian: 14:27 (20/9/2019)
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Văn Quang Đức 0909945676 Chưa thanh toán Thời gian gia hạn: 16:27 (22/9/2019)
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Lê Minh Khánh Dư 0777945676 Đã thanh toán Thời gian: 14:11 (11/9/2019)

Hình 4.10 Giao diện Xem danh sách hợp đồng



Hình 4.11 Giao diện Xem các gói bảo hiểm



Hình 4.12 Giao diện Xem các mục quản lý

PHẦN V – TỔNG KẾT

4.1 THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN

- Thuận lợi:

Nắm được tổng quan qui trình nghiệp vụ công ty bảo hiểm nhân thọ Manulife.

Đáp ứng yêu cầu chính yếu của hệ thống quản lí quan hệ khách hàng.

- Khó khăn:

Chưa hiểu hết chi tiết từng thành phần cụ thể trong hệ thống.

Chưa kiểm thử với mức độ truy cập cao.

4.2 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN

Hệ thống có thể áp dụng công nghệ đám mây điện toán để lưu trữ và truy xuất thông tin trực tuyến , đáp ứng các cơ sở dữ liệu lớn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]:<https://crmviet.vn/quan-ly-quan-he-khach-hang/>

[2]:<https://www.visual-paradigm.com/guide/uml-unified-modeling-language/what-is-uml/>

[3]:<https://vnexpress.net/suc-khoe/moi-ngay-hon-450-nguoi-viet-phat-hien-bi-ung-thu-3840914.html>

[4]:<https://www.manulife.com.vn/vi/san-pham-bao-hiem.html>

[5]:<https://vi.wikipedia.org/wiki/OpenERP>