

|  | TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG  KHOA THỐNG KÊ - TIN HỌC |
| --- | --- |
|

**BÁO CÁO TIẾN ĐỘ THỰC TẬP NGHỀ NGHIỆP**

*Đề tài: CRM Email Customer Touch Point*

**Giảng viên hướng dẫn:** Nguyễn Văn Chức

**Lớp học phần:** MIS2012\_46K21.2\_TTNT1

**Sinh viên:** Tạ Thị Trang

**Mã sinh viên:** 201121521249

**Đơn vị thực tập:** TMA Solutions Binh Dinh

**Vị trí thực tập:** Java Backend Intern

*Quy Nhơn, tháng 8 năm 2023*

MỤC LỤC

[I. Giới thiệu đơn vị thực tập 2](#_zb7t1ipicqol)

[II. Đề tài thực tập 3](#_a11v5gq5dtgt)

[III. Bảng nội dung công việc được giao 3](#_563gr5q1u88e)

## **Giới thiệu đơn vị thực tập**

Được thành lập năm 1997, TMA là tập đoàn công nghệ hàng đầu Việt Nam với 4000 kỹ sư và khách hàng là những tập đoàn công nghệ cao hàng đầu thế giới từ 30 quốc gia. TMA hiện có 7 chi nhánh tại Việt Nam (6 tại Tp.HCM và 1 ở Tp. Quy Nhơn) cùng 6 chi nhánh ở nước ngoài (Mỹ, Úc, Canada, Đức, Nhật, Singapore).

Tháng 6 năm 2018, TMA đã mở chi nhánh tại Bình Định. Sau 5 năm, TMA Bình Định đã phát triển nhanh chóng với hơn 600 kỹ sư, trong đó có nhiều kỹ sư đang làm việc tại TP.HCM đã trở về làm việc tại quê hương.

Tháng 8 năm 2018, TMA đã khởi công xây dựng Công viên Sáng tạo TMA Bình Định (TMA Innovation Park – TIP) trên 10 hecta tại Thung lũng Sáng tạo Quy Nhơn (Quy Nhon Innovation Park – QNIVY) với vốn đầu tư hàng trăm tỷ đồng.

Là trung tâm phần mềm đầu tiên tại Thung lũng Sáng tạo Quy Nhơn, Công viên Sáng tạo TMA mang sứ mệnh trở thành trung tâm phát triển phần mềm và công nghệ cao hàng đầu tại miền Trung, góp phần quan trọng đưa Thung lũng sáng tạo Quy Nhơn trở thành một điểm đến của công nghệ 4.0 tại Việt Nam. Công viên Sáng tạo TMA bao gồm Trung tâm Phát triển Phần Mềm, Xưởng Phần mềm, Trung tâm R&D, Trung tâm Khoa học Dữ liệu, Học viện Công Nghệ…với tổng diện tích sử dụng hơn 15,000m2.

Với mối quan hệ mật thiết và các chương trình hợp tác chiến lược cùng nhiều Đại học lớn trong khu vực miền Trung – Tây Nguyên như ĐH Quy Nhơn, ĐH Tây Nguyên, ĐH Phú Yên, ĐH Phạm Văn Đồng… Công viên Sáng tạo TMA với môi trường làm việc hiện đại, đạt tiêu chuẩn quốc tế có quy mô hơn 3000 kỹ sư sẽ không chỉ là nơi dành cho sinh viên Miền Trung đến lập nghiệp mà còn là nơi nhân tài miền Trung trên cả nước hội tụ. Thúc đẩy phát triển công nghệ cao, khoa học kỹ thuật – giáo dục và kinh tế xã hội tại Bình Định và các tỉnh miền Trung.

Với sự phát triển vững mạnh 25 năm qua, TMA tự hào nhận được sự tin tưởng của khách hàng là những tập đoàn lớn đến từ 30 quốc gia trên thế giới. TMA nhiều năm liền vinh dự được bình chọn trong top doanh nghiệp CNTT Việt Nam, liên tục được vinh danh trong top 10 doanh nghiệp xuất khẩu phần mềm, Top 10 doanh nghiệp Fintech, Top 10 doanh nghiệp AI – IoT…

Đặt yếu tố con người lên hàng đầu, TMA với môi trường làm việc chuyên nghiệp và thân thiện, luôn nỗ lực tạo ra đời sống văn hóa phong phú, sôi động, để nhân viên TMA luôn cảm thấy thoải mái, xem công ty không chỉ là nơi làm việc, mà còn là nơi có các hoạt động vui chơi, giải trí đầy thú vị, hấp dẫn.

Cùng với đó, TMA còn có rất nhiều phúc lợi hấp dẫn như:

* Lương thưởng cạnh tranh
* Nhiều cơ hội thăng tiến
* Bảo hiểm chăm sóc sức khỏe nhân viên toàn diện với mức bảo hiểm cao
* Hệ thống đào tạo nội bộ với hàng trăm khóa học mỗi năm
* Hàng trăm cơ hội công tác nước ngoài mỗi năm

## **Đề tài thực tập**

Customer touch point là cửa sổ tương tác giữa người mua cá nhân và doanh nghiệp. Điều này bao gồm bất kì trao đổi nào, dù là trực tiếp hay thông qua các phương tiện kỹ thuật số.

Với các nền tảng phát triển nhanh chóng, các doanh nghiệp liên tục gặp khó khăn trong khi thống nhất các khách hàng tiềm năng. Với tính năng quản lí khách hàng dựa trên CRM, doanh nghiệp có thể quản lí các customer touch point thông qua một nền tảng duy nhất. Đây cũng là mục đích của đề tài này, cụ thể đề tài sẽ tập trung vào email touch point.

Email là một trong những kênh hỗ trợ khách hàng chính cho hầu hết các công ty B2B, B2C hoặc Thương mại điện tử. 62% khách hàng nói rằng họ thích hỗ trợ qua email hơn để giao tiếp với các thương hiệu.

Email customer touch point ảnh hưởng đến mọi thứ, từ tỷ lệ mua hàng lặp lại đến giá trị lâu dài đến cách ai đó nói về thương hiệu của bạn một cách riêng tư và công khai. Bạn có thể tận dụng sức mạnh và phạm vi tiếp cận của email để thúc đẩy sự tương tác và mang lại trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng.

## **Bảng nội dung công việc được giao**

| # | Tháng 7 | Trạng thái | Tháng 8 | Trạng thái |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Set up environment (IntelliJ IDEA, PostgreSQL,Postman, JDK) | Done |  |  |
| 2 | Research Git, Scrum, JIRA | Done |  |  |
| 3 | Research Java | Done |  |  |
| 4 | Research Spring boot | Done |  |  |
| 5 | Build database | Done |  |  |
| 6 | List API | Done |  |  |
| 7 | Build template CRM project | Done |  |  |
| 8 | CRUD User | Done |  |  |
| 9 | Authenticate | Supporting |  |  |
| 10 | Authorized | Supporting |  |  |
| 11 |  |  | Update password |  |
| 12 |  |  | CRUD template | In - progress |
| 13 |  |  | Paging, listing paper template |  |
| 14 |  |  | Print template |  |