**HỆ THỐNG QUẢN LÝ ĐÃ CÓ**

1. **Hệ thống đã có gì? Quản lý gì?**

Hệ thống đã có các module:

+ Quản lý người dùng: Quản lý đăng nhập, đăng xuất; Thêm, xóa, sửa người dùng.

+ Quản lý giảng viên: Thêm, sửa, xóa giảng viên; Theo dõi lịch giảng dạy và số giờ lên lớp.

+ Quản lý học viên: Thêm, sửa, xóa học viên; Kết quả thi của học viên.

+ Quản lý đào tạo: Lập kế hoạch giảng dạy; Gửi mail thông báo lịch học cho học viên và giảng viên; Nhập điểm, kết quả thi;

+ Quản lý thu chi: Thêm, sửa, xóa; Lập phiếu thu.

+Thống kế, báo cáo: Thống kê số giờ giảng dạy; Thống kê thu chi.

1. **Mục đích xây dựng hệ thống?**

* Lưu trữ thông tin về của các chuyên viên, cộng tác viên, giảng viên của Trung tâm giúp tra cứu, thống kê nhanh chóng, dễ dàng.
* Lưu trữ các thông tin, điểm thi, chứng chỉ của học viên học tập tại Trung tâm.
* Hỗ trợ bộ phận quản lý đào tạo lên kế hoạch giảng dạy cho từng khóa học.
* Hỗ trợ bộ phận quản lý đào tạo tuyển sinh, tư vấn
* Hỗ trợ quản lý học phí, các khoản thu, miễn giảm đối với từng học viên, từng khóa học và từng lớp học.

- Cho phép thực hiện các thao tác vể quản lý điểm, quản lý giảng viên, quản lý thu chi và thống kê báo cáo tình trạng về các công việc cần thiết của Trung tâm Tin học.

1. **Hệ thống phục vụ gì?**

-Hệ thống này phục vụ cho chuyên viên, học viên, cộng tác viên và giảng viên của Trung tâm Tin học Học viện Nông nghiệp Việt Nam cũng như cá nhân, tổ chức có liên quan đến việc quản lý của Trung tâm Tin học như: admin (người quản lý phần mềm)…

-Hệ thống phục vụ mọi lúc mọi nơi thông qua hình thức truy nhập internet.

**MỞ RỘNG PHÂN HỆ QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG CRM CHO HỆ THỐNG TRÊN**

1. **Một số chức năng của CRM vào Trung tâm**

-Sales (Giao dịch): Giao dịch, nhãn thư, email, báo giá khóa học, lịch hẹn, đăng lý học, thu tiền…

-Marketing: Khi có học viên đăng ký học là đã có giao dịch, tiếp theo thành lập các kế hoạch Marketing nhằm mục đích lôi kéo học viên sử dụng tiếp các dịch vụ khác của Trung tâm.

-Service (Dịch vụ): Khi học viên đã đăng ký học, công việc tiếp theo là cung cấp các dịch vụ tốt nhất tới học viên như: tặng quà nhân ngày thành lập Trung tâm, 8/3, 20/10… nhằm thu hút học viên sử dụng thêm những dịch vụ khác của Trung tâm hoặc giới thiệu rộng rãi Trung tâm tới bạn bè của họ.

-Analysis(Phân tích): Phân tích theo độ tuổi,sở thích, vùng miền,khóa học nào được học nhiều, thời điểm… để đưa ra các chiến dịch thu hút học viên.

-Collaborative(Tương tác): Tương tác với học viên thông qua: liên hệ trực tiếp, thư từ, fax, điện thoại, web, e-mail và hỗ trợ sự phối hợp giữa các nhóm nhân viên của Trung tâm với các kênh học viên.

-Lập kế hoạch: Bố trí lịch làm việc cho giảng viên, học viên, các nhân viên của Trung tâm theo ngày, tuần hoặc tháng.

1. **Đặc tả yêu cầu**
2. **Đối tượng sử dụng**

**-**Admin quản lý hệ thống

**-**Quản lý đào tạo

**-**Chuyên viên marketing

**b. Yêu cầu chức năng đối với từng đối tượng**

**Admin quản lý hệ thống:**

* Tìm kiếm nhanh
* Lưu trữ thông tin dễ dàng
* Cập nhật thông tin chính xác
* Xem, xóa, sửa và tạo mới toàn bộ thông tin về lớp học, học viên, giảng viên, báo cáo thống kê

**Quản lý đào tạo:**

**-**Quản lý đào tạo

* Lên kế hoạch giảng dạy
* Gửi thông tin học phí cho học viên
* Gửi thông tin lịch giảng dạy cho giảng viên cũng như là học viên.

**Chuyên viên Marketing:**

**-**Quản lý quan hệ khách hàng(Đối với học viên, các tổ chức liên kết,…)

-Quản lý email

-Cổng thông tin khách hàng (Mọi thông tin liên hệ của học viên)

-Quản lý Marketing (E-mail Marketing, thu thập đầu mối trực tuyến từ website, xây dựng cơ sở dữ liệu marketing theo định hướng chiến lược của Trung tâm, quản lý danh sách học viên tiềm năng và các nguồn lực tiếp thị nội bộ)

-Quản lý cuộc gọi (Lưu trữ tất cả các cuộc gọi đến và đi, cuộc gọi nhỡ để liên lạc lại)

-Chăm sóc khách hàng

1. **Đặc tả chức năng hệ thống**
2. **Phân tích và thiết kế hệ thống**
3. **Thiết kế kiến trúc**

Mô hình phân cấp chức năng:

HỆ THỐNG CRM TRUNG TÂM TIN HỌC

Chăm sóc học viên

Marketing

Cổng thông tin học viên

Email, Cuộc gọi, SMS

Quan hệ học viên

Gửi lịch giảng dạy và lịch học cho giảng viên và học viên

Gửi thông tin học phí cho học viên

Lên kế hoạch giảng dạy

Quản lý đào tạo

Thêm, xóa, sửa

Đăng xuất

Đăng nhập

Quản lý người dùng

Chuyên viên Marketing