

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐIỆN LỰC
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN



ĐỀ CƯƠNG ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH
HÀNG CRM**

Sinh viên thực hiện	: ĐINH VĂN ĐÔNG
Giảng viên hướng dẫn	: PGS.TS NGUYỄN HỮU QUỲNH
Ngành	: CÔNG NGHỆ THÔNG TIN
Chuyên ngành	: CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM
Lớp	: D10CNPM
Khóa	: 2015-2020

Hà Nội, tháng 11 năm 2019

Hà Nội, ngày 21 tháng 11 năm 2019

ĐỀ CƯƠNG ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP

1. Tên đề tài:

“Xây dựng hệ thống quản lý quan hệ khách hàng crm”.

2. Sinh viên thực hiện:

Họ và tên: Đinh Văn Đông

MSSV: 1581310014

Phone: 0965373326

Email: dong.vandinh197@gmail.com

3. Giảng viên hướng dẫn:

Họ và tên: Nguyễn Hữu Quỳnh

Học vị: Phó giáo sư, tiến sĩ

Phone: 0912174793

Email: quynhnh@epu.edu.vn

Đơn vị công tác: Khoa Công Nghệ Thông Tin trường Đại học Điện Lực.

4. Mô tả tóm tắt đề tài:

Quản lý quan hệ khách hàng hay **CRM** (*Customer relationship management*) là một phương pháp giúp các doanh nghiệp tiếp cận và giao tiếp với khách hàng một cách có hệ thống và hiệu quả, quản lý các thông tin của khách hàng như thông tin về tài khoản, nhu cầu, liên lạc và các vấn đề khác nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn.[1] Các mục tiêu tổng thể là tìm kiếm, thu hút, giành niềm tin khách hàng mới, duy trì những đối tác đã có, lôi kéo khách hàng cũ trở lại, giảm chi phí tiếp thị và mở rộng dịch vụ khách hàng. Việc đo lường và đánh giá mối quan hệ với khách hàng là rất quan trọng trong mục tiêu thực hiện chiến lược.

Thông qua hệ thống quan hệ khách hàng, các thông tin của khách hàng sẽ được cập nhật và được lưu trữ trong hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu. Nhờ một công cụ dò tìm dữ liệu đặc biệt, doanh nghiệp có thể phân tích, hình thành danh sách khách hàng tiềm năng và lâu năm để đề ra những chiến lược chăm sóc khách hàng hợp lý. Ngoài ra, doanh nghiệp còn có thể xử lý các vấn đề vướng mắc của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Quản lý quan hệ khách hàng cung cấp một hệ thống đáng tin cậy, giúp quản lý khách hàng và nhân viên, cải thiện mối quan hệ giữa nhân viên với khách hàng. Một chính sách quan hệ khách hàng hợp lý còn bao gồm chiến lược đào tạo nhân viên, điều chỉnh phương pháp kinh doanh và áp dụng một hệ thống công nghệ thông tin phù hợp. Quan hệ khách hàng không đơn thuần là một phần mềm hay một công nghệ mà còn là một chiến lược kinh doanh bao gồm cả chiến lược tiếp thị, đào tạo và các dịch vụ mà doanh nghiệp cung ứng tới khách hàng. Doanh nghiệp có thể lựa chọn một giải pháp quan hệ khách hàng hợp lý dựa trên tiêu chí đặt khách hàng ở vị trí trung tâm, quan tâm tới nhu cầu của khách hàng nhằm đạt được mục đích là duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng và đạt được lợi nhuận tối đa trong kinh doanh.

Tóm lại, CRM là tập hợp các công tác quản lý, chăm sóc và xây dựng mối quan hệ giữa các khách hàng và doanh nghiệp.

Tên đề tài: “Xây dựng hệ thống quản lý quan hệ khách hàng crm”

5. Nội dung hướng dẫn:

Chương 1. Tổng quan về hệ thống CRM.

- 1.1. Giới thiệu về CRM.
- 1.2. Đặc điểm, vai trò và chức năng của hệ thống CRM.
- 1.3. Kết luận chương 1.

Chương 2. Đặc điểm, chức năng của một hệ thống CRM.

- 2.1. Đặc điểm của CRM.
- 2.2. Các chức năng của hệ thống
- 2.3. Vai trò của CRM đối với doanh nghiệp.
- 2.4. Kết luận chương 2.

Chương 3. Ứng dụng CRM vào doanh nghiệp.

- 3.1. Khảo sát hệ thống quản lý tại doanh nghiệp.
- 3.2. Nghiên cứu phần mềm CRM.
- 3.3. Kết luận chương 3.

Chương 4. Cài đặt và đánh giá hệ thống.

- 4.1. Cài đặt hệ thống.
- 4.2. Kết quả thực nghiệm trên tập dữ liệu thật.

4.3. Đánh giá, so sánh kết quả thực nghiệm.

4.4. Kết luận chương 4.

Kết luận và hướng nghiên cứu trong tương lai.

- Những kết quả đạt được.
- Những hạn chế và hướng phát triển.
- Kết luận.

6. Kết quả cần đạt được:

- Tìm hiểu được hệ thống CRM.
- Tìm hiểu được cách hoạt động của một hệ thống CRM.
- Xây dựng được hệ thống CRM.

7. Các yêu cầu đối với sinh viên:

- Có khả năng học và tìm hiểu các tài liệu bằng Tiếng Anh.
- Có khả năng lập trình với ngôn ngữ PHP, ReactJS.
- Sử dụng công cụ lập trình PhpStorm, WebStorm và SQLyog.

8. Tài liệu tham khảo:

[1]https://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A3n_l%C3%BD_quan_h%E1%BB%87_kh%C3%A1ch_h%C3%A0ng

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

Ý kiến người hướng dẫn

Sinh viên thực hiện