**TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐIỆN LỰC**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sinh viên thực hiện** | **:** | **ĐINH VĂN ĐÔNG** |
| **Mã sinh viên** | **:** | **1581310014** |
| **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 12 năm 2018***

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐIỆN LỰC**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sinh viên thực hiện** | **:** | **ĐINH VĂN ĐÔNG** |
| **Mã sinh viên** | **:** | **1581310014** |
| **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 12 năm 2019***

**LỜI CẢM ƠN**

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sự tri ân sâu sắc đối với các thầy cô khoa Công nghệ thông tin, đặc biệt là thầy Nguyễn Hữu Quỳnh đã giúp đỡ và hướng dẫn em hoàn thành bài báo cáo môn Đồ án tốt nghiệp.

Thực hiện đề tài là cơ hội để em áp dụng, tổng hợp các kiến thức đã học trên lớp, đồng thời đúc kết được những bài học thực tế phục vụ cho việc học tập và làm việc sau này. Mặc dù đã rất cố gắng để thực hiện đề tài nhưng vì năng lực và thời gian còn hạn chế nên báo cáo khó tránh khỏi những sai xót, rất mong thầy(cô) thông cảm. Những góp ý của thầy(cô) là bài học, là hành trang để em vững bước vào cuộc sống sau này.

Qua đây em xin trân trọng cảm ơn thầy Nguyễn Hữu Quỳnh, người đã nhiệt tình hướng dẫn chỉ bảo em trong quá trình thực hiện đề tài.

Em xin trân thành cảm ơn!

|  |
| --- |
| Hà Nội, ngày 02 tháng 01 năm 2019 |
| Sinh viên thực hiện:  Đinh Văn Đông |

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đồ án này là do chính em thực hiện.

Tất cả những tham khảo từ các nghiên cứu liên quan đều được nêu nguồn gốc một cách rõ ràng từ danh mục tài liệu tham khảo trong đồ án. Trong đồ án, không có việc sử dụng tài liệu, công trình nghiên cứu của người khác mà không chỉ rõ về tài liệu tham khảo. Các chương trình thực nghiệm đều là do tôi thực hiện mà có được, không sao chép từ bất cứ nguồn nào.

|  |
| --- |
| Hà Nội, ngày 02 tháng 01 năm 2019 |
| Sinh viên thực hiện:  Đinh Văn Đông |

# **LỜI NÓI ĐẦU**

Hiện nay trong thời buổi kinh tế khó khăn, muốn phát triển công ty đều phải theo nguyên tắc: tuân theo thị trường và lấy khách hàng làm trung tâm. Khách hàng chính là nguồn gốc giúp doanh nghiệp phát triển. Các doanh nghiệp Việt cũng đã quan tâm đến điều này, khi hầu hết các doanh nghiệp đều có các bộ phận nghiên cứu thị trường, chăm sóc khách hàng trước và sau bán hàng.

Để có thể chăm sóc khách hàng tốt nhất, ngoài có một đội ngũ nhân viên giỏi, có chiến lược, định hướng tốt thì còn cần những công cụ hỗ trợ. Do đó phần mềm CRM ra đời để đáp ứng được những mong muốn của doanh nghiệp.

**Tên đề tài**: “Nghiên cứu và xây dựng hệ thống tra cứu ảnh con dựa vào nội dung sử dụng phản hồi liên quan”.