

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ – ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

KHOA THỐNG KÊ – TIN HỌC

**BÁO CÁO THỰC TẬP NGHỀ NGHIỆP**

*Đề tài: CRM Email Customer Touchpoint*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sinh viên thực hiện** | : | Tạ Thị Trang |
| **Lớp** | : | 46K21.2 |
| **Ngành** | : | Hệ thống thông tin quản lí |
| **Chuyên ngành** | : | Quản trị hệ thống thông tin |
| **Đơn vị thực tập** | : | TMA Solutions Bình Định |
| **Vị trí thực tập** | : | Java Back-end Intern |
| **Giảng viên hướng dẫn** | : | ThS. Nguyễn Văn Chức |

*Quy Nhơn, tháng 8 năm 2023*

Mục lục ở đây

Paste img nhận xét của đơn vị thực tập vào trang này

**LỜI CẢM ƠN**

Để hoàn thành được kì thực tập nghề nghiệp cũng như báo cáo này, lời đầu tiên em xin được gửi đến quý thầy cô giáo khoa Thống kê – Tin học, trường Đại học Kinh tế – Đại học Đà Nẵng lời cảm ơn sâu sắc.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy Nguyễn Văn C hức – giảng viên trực tiếp hướng dẫn em trong kì thực tập vữa qua. Thầy đã giúp đỡ và động viên em để em có thể hoàn thiện báo cáo này.

Em xin gửi lời cảm ơn đến anh/chị tại phòng Hành chính – Đào tạo, anh/chị mentors ở DG8-Ext TMA Solutions Bình Định đã nhiệt tình giúp đỡ, tạo điều kiện và hỗ trợ em hoàn thành khóa thực tập Batch13BD cũng như là làm quen với môi trường làm việc, cải thiện và phát triển các kĩ năng cần có của một Java Back-end Developer.

Vì kì thực tập còn bị hạn chế về mặt thời gian, khả năng và kiến thức của bản thân em còn nhiều thiếu xót. Vậy nên, báo cáo này khó tránh khỏi sai xót, em rất mong nhận được ý kiến nhận xét và đóng góp để bản thân hoàn thiện hơn nữa ở kì thực tập tốt nghiệp.

Em xin chân thành cảm ơn!

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan:

1. Nội dung trong báo cáo này là do tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của thầy Nguyễn Văn Chức.
2. Các tài liệu, nguồn tham khảo trong báo cáo đều được trích nguồn rõ ràng.

Họ và tên sinh viên

Tạ Thị Trang

**LỜI MỞ ĐẦU**

1. Mục tiêu của đề tài

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. Các customer touchpoint phổ biến như email, số điện thoại, bài review trên mạng xã hội,… trong đó 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.

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. Do vậy, mục tiêu của đề tài này chính là dựa trên tính năng quản lí khách hàng của CRM giúp doanh nghiệp có thể quản lí các customer touch point thông qua một nền tảng duy nhất.

1. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đề tài này được thực hiện với Spring Boot được phát triển từ ngôn ngữ lập trình Java trong hệ sinh thái Spring framework. Các công nghệ khác được sử dụng: PostgreSQL, Swagger 3, Git/Github. Từ đó xây dựng lên các API cơ bản của một trang web.

1. Kết cấu của đề tài

Đề tài được tổ chức gồm các phần: mở đầu, 4 chương nội dung và kết luận:

* + - Mở đầu
    - Chương 1: Giới thiệu TMA Solutions Bình Định và Java Back-end Developer
    - Chương 2: Cơ sở lí thuyết
    - Chương 3: Phân tích và thiết kế hệ thống
    - Chương 4: Triển khai đề tài và kết quả đạt được
    - Kết luận và hướng phát triển

1. Giới thiệu TMA Solutions Bình Định và Java Back-end Developer
2. TMA Solutions Bình Định

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

1. Java Back-end Developer

2.1. Java Back-end làm gì?

Lập trình viên Java Back-end là người

1. Cơ sở lí thuyết
2. Phân tích và thiết kế hệ thống
3. Triển khai đề tài và kết quả đạt được