

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG



NGUYỄN THÁI NINH

PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ
QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TẠI DOANH NGHIỆP SẢN XUẤT TRÀ
AN TOÀN THÁI NINH, PHÚ LƯƠNG, THÁI NGUYÊN

LUẬN VĂN THẠC SĨ
HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ

THÁI NGUYÊN - 2024

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

NGUYỄN THÁI NINH

PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ
QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TẠI DOANH NGHIỆP SẢN XUẤT TRÀ
AN TOÀN THÁI NINH, PHÚ LƯƠNG, THÁI NGUYÊN

Chuyên ngành: Hệ thống thông tin quản lý
Mã số: 8340405

LUẬN VĂN THẠC SĨ HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ

Người hướng dẫn: TS. Trương Tuấn Linh

THÁI NGUYÊN - 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực và chưa được dùng để bảo vệ một học vị nào khác. Các thông tin, trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 9 năm 2023

Tác giả luận văn

Nguyễn Thái Ninh

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, khoa Hệ thống thông tin Kinh tế, Trường Đại học Công nghệ thông tin và Truyền thông - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn TS. Trương Tuấn Linh

Tôi xin cảm ơn bạn bè đồng nghiệp và gia đình đã động viên, giúp đỡ tôi thực hiện tốt bản luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Thái Nguyên, tháng 9 năm 2023

Tác giả luận văn

Nguyễn Thái Ninh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC HÌNH ẢNH	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ	ix
DANH MỤC BẢNG BIỂU	x
MỞ ĐẦU.....	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
4. Phương pháp nghiên cứu	4
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG CỦA DOANH NGHIỆP.....	6
1.1. Tổng quan về hệ thống thông tin quản lý	6
1.1.1. Khái niệm về hệ thống thông tin quản lý	6
1.1.2. Các thành phần của hệ thống thông tin quản lý	7
1.1.3. Phân loại hệ thống thông tin trong doanh nghiệp	9
1.2. Các phương pháp phân tích hệ thống thông tin.....	10
1.3. Tổng quan về quản lý quan hệ khách hàng.....	12
1.3.1. Khái niệm cơ bản.....	12
1.3.2. Mục tiêu, lợi ích của quản lý quan hệ khách hàng	14
1.3.3. Quản lý quan hệ khách hàng	15
1.4. Đặc trưng của một HTTT quản lý quan hệ khách hàng và chu kỳ sống của phần mềm.....	16
1.4.1. Đặc trưng của một HTTT quản lý quan hệ khách hàng	16
1.4.2. Chu kỳ sống của phần mềm quản lý quan hệ khách hàng.....	17
1.4.3. Các phương pháp phân tích thiết kế hệ thống thông tin quản lý.....	19

CHƯƠNG 2: ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TẠI DOANH NGHIỆP SẢN XUẤT TRÀ AN TOÀN THÁI NINH, PHÚ LƯƠNG, THÁI NGUYÊN	24
2.1. Giới thiệu về doanh nghiệp Sản xuất trà an toàn Thái Ninh, Phú Lương, Thái Nguyên.....	24
2.1.1. Lịch sử hình thành	24
2.1.2. Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý	24
2.1.3. Quy trình quản lý quan hệ khách hàng tại Doanh nghiệp sản xuất trà an toàn Thái Ninh	26
2.2. Khái quát về kết quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.....	26
2.2.1. Phân tích tình hình doanh thu–chi phí–lợi nhuận.....	26
2.2.2. Tình hình tiêu thụ sản phẩm của doanh nghiệp Sản xuất trà an toàn Thái Ninh	31
2.3. Thực trạng hệ thống thông tin quản lý quan hệ khách hàng của doanh nghiệp sản xuất trà an toàn Thái Ninh, Phú Lương, Thái Nguyên.....	34
2.3.1. Cơ sở hạ tầng	34
2.3.2. Hoạt động quản lý HTTT và TMĐT	44
2.3.3. Thực trạng hoạt động hệ thống thông tin quản lý quan hệ khách hàng ..	46
2.4. Đánh giá thực trạng HTTT quản lý quan hệ khách hàng tại doanh nghiệp Sản xuất trà an toàn Thái Ninh, Phú Lương, Thái Nguyên.	56
2.4.1. Ưu điểm	56
2.4.2. Nhược điểm	57
2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế.....	58
CHƯƠNG 3: PHÂN TÍCH VÀ THIẾT KẾ HỆ THỐNG QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TẠI DOANH NGHIỆP SẢN XUẤT TRÀ AN TOÀN	60
THÁI NINH, PHÚ LƯƠNG, THÁI NGUYÊN	60
3.1. Phân tích hệ thống.....	60
3.1.1. Quy trình quản lý khách hàng tại Doanh nghiệp sản xuất Trà an toàn Thái Ninh.....	61

3.1.2. Yêu cầu của hệ thống	62
3.1.3. Sơ đồ chức năng kinh doanh BFD.....	63
3.1.4. Sơ đồ luồng dữ liệu.....	64
3.2. Thiết kế	68
3.2.1. Thiết kế kiến trúc phần mềm	68
3.2.2. Thiết kế dữ liệu.....	69
3.2.3. Thiết kế giải thuật	73
3.2.4. Giao diện của phần mềm Quản lý quan hệ khách hàng.....	80
3.2.5. Một số lợi ích sau khi sử dụng HTTT quản lý quan hệ khách hàng.....	85
3.3. Một số đề xuất và kiến nghị.....	86
3.3.1. Đánh giá khả năng ứng dụng của hệ thống	86
3.3.2. Kiến nghị và đề xuất hướng phát triển	86
KẾT LUẬN	88
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	89

DANH MỤC VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Giải nghĩa
HTTT	Hệ thống thông tin
ĐKKD	Đăng ký kinh doanh
NXB	Nhà xuất bản
TP	Thành phố
TMCP	Thương mại cổ phần
TMĐT	Thương mại điện tử
VPĐD	Văn phòng đại diện
CNTT	Công nghệ thông tin
CSDL	Cơ sở dữ liệu

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2. 1. Quy trình quản lý quan hệ khách hàng tại Doanh nghiệp sản xuất Trà an toàn Thái Ninh.....	26
Hình 2. 2. Doanh thu từ Hoạt động tài chính	27
Hình 2. 4. Chi phí tài chính doanh nghiệp qua các năm 2020 - 2022.....	30
Hình 2. 5. Thị trường tiêu thụ Trà an toàn Thái Ninh.....	31
Hình 2. 6. Đối tượng khách hàng của Doanh nghiệp sản xuất Trà an toàn Thái Ninh..	32
Hình 2. 7. Thực trạng sử dụng thiết bị lưu trữ	35
Hình 2. 8. Tình hình sử dụng HĐH trong doanh nghiệp	36
Hình 2. 9. Phần mềm tiện ích trong doanh nghiệp.....	37
Hình 2. 10. Phần mềm chuyên dụng trong doanh nghiệp	38
Hình 2. 11. Mức độ hài lòng về mạng máy tính	39
Hình 2. 12. Phương pháp thu thập thông tin	40
Hình 2. 13. Phương pháp xử lý thông tin.....	41
Hình 2. 14. Phương pháp bảo mật dữ liệu	42
Hình 2. 15. Khó khăn về CSDL	43
Hình 2. 16. Chi phí đầu tư cho CNTT, HTTT	45
Hình 2. 17. Thông tin khách hàng.....	46
Hình 2. 18. Kênh tương tác với khách hàng	47
Hình 2. 19. Tiến độ bàn giao hợp đồng trung bình	48
Hình 2. 20. Lý do chậm hợp đồng	49
Hình 2. 21. Các chương trình CSKH	50
Hình 2. 22 . Khó khăn trong hoạt động quản lý quan hệ khách hàng.....	51
Hình 2. 23. Khó khăn trong hoạt động bán hàng, cung cấp dịch vụ.....	52
Hình 2. 24. Khó khăn trong hoạt động tiếp thị, quảng bá.....	53
Hình 2. 25. Nhu cầu xây dựng hệ thống quản lý quan hệ khách hàng	54
Hình 2. 26 .Nhu cầu về chức năng trong hệ thống quản lý quan hệ khách hàng mới.....	55
Hình 3. 1. Phương pháp phân tích thiết kế hệ thống thông tin quản lý quan hệ khách hàng tại Doanh nghiệp sản xuất Trà an toàn Thái Ninh.....	60

Hình 3. 2. Quy trình quản lý khách hàng tại Doanh nghiệp (Nguồn: Tác giả tổng hợp)	62
Hình 3. 3. Giao diện đăng nhập hệ thống Doanh nghiệp sử dụng	81
Hình 3. 4. Giao diện quản lý quan hệ khách hàng Doanh nghiệp đang sử dụng	82
Hình 3. 5. Giao diện quản lý hợp đồng doanh nghiệp đang sử dụng.....	82
Hình 3. 6 . Giao diện thêm mới hợp đồng doanh nghiệp đang sử dụng	83
Hình 3. 7. Giao diện cập nhật/thêm mới hợp đồng	83
Hình 3. 8. Giao diện khách hàng doanh nghiệp sử dụng	84
Hình 3. 9. Giao diện danh mục sản phẩm	84
Hình 3. 10. Giao diện chăm sóc khách hàng.....	85