

THÀNH HƯNG

Senior Business Analyst

MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

Chuyên gia Vận hành & Phân tích Kinh doanh với 9 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực SaaS và Thương mại điện tử. Thế mạnh trong việc kết hợp tư duy tối ưu quy trình (BA) với sự nhạy bén thị trường (Sales) để thúc đẩy tăng trưởng sản phẩm. Tìm kiếm cơ hội tại môi trường làm việc phù hợp, để ứng dụng năng lực phân tích và kiến thức quản trị vận hành (OKRs, CPM), giúp doanh nghiệp cắt giảm lãng phí và tăng trưởng doanh thu bền vững.

Mục tiêu 5 năm: Trở thành Operations Manager dẫn dắt đội ngũ xây dựng hệ thống vận hành hiệu quả và có khả năng mở rộng quy mô.

KỸ NĂNG CHUYÊN MÔN

Quản lý Vận hành: Lập kế hoạch vận hành, quản lý đội nhóm, xây dựng SOP, giám sát KPI và báo cáo hiệu suất định kỳ.

Data-Driven Decision Making: Phân tích dữ liệu kinh doanh, xây dựng Dashboard báo cáo (Looker Studio, Google Sheets Advanced).

Business Analyst: Thành thạo quy trình thu thập yêu cầu (Requirement Engineering), viết User Stories, xây dựng tài liệu BRD/SRS, quản lý Product Backlog và thiết kế Wireframe (Figma).

Technology & AI: Am hiểu về triển khai SaaS (CRM Hubspot, Sapo), thiết kế hệ thống Automation và ứng dụng AI Agent vào quy trình nghiệp vụ.

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Địa chỉ: An Hưng, An Dương, Hải Phòng, Việt Nam

Điện thoại: 0389180692

Email: nguyenthanhhung180692@gmail.com

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

Phó Phòng Marketing / Product BA

Công ty CP Hệ Sinh Thái Đấu Thầu (Vinades) | 03/2024 - Nay

- Tối ưu vận hành:** Xây dựng hệ thống báo cáo KPI định kỳ, giúp Ban lãnh đạo ra quyết định nhanh hơn và phát hiện sớm rủi ro hiệu suất.
- Phát triển sản phẩm:** Chịu trách nhiệm nghiên cứu, xây dựng tài liệu mô tả tính năng và kiểm soát chất lượng (QC) cho hệ thống phần mềm trong hệ sinh thái.
- Ứng dụng AI:** Phối hợp cùng đội kỹ thuật triển khai AI Agent vào quy trình vận hành, rút ngắn thời gian xử lý thủ công.
- Tối ưu trải nghiệm khách hàng:** Phân tích Support ticket và khảo sát người dùng, đề xuất cải tiến tính năng dựa trên dữ liệu thực tế.

IT Business Analyst

Công ty CP Công Nghệ MOMTech | 1/2023 - 9/2023

- Quản lý vòng đời phát triển và hoàn thiện phần mềm quản trị doanh nghiệp JA-Platform 1.0.
- Phối hợp thiết kế giao diện (UI/UX) và tính năng cho phần mềm quản lý mục tiêu GoalF, đảm bảo sản phẩm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của người dùng cuối.

Chuyên viên Vận hành & Hệ thống

Công ty CP J.O.H.N CAPITAL | 5/2021 - 12/2022

- Automation:** Thiết kế và triển khai hệ thống Marketing Automation (chatbot, chăm sóc khách hàng tự động) trên nền tảng Hubspot.
- Triển khai SaaS:** Triển khai kinh doanh phần mềm VNOKRS Elearning và xây dựng bộ tài liệu hướng dẫn vận hành chuyên sâu.
- Vận hành đào tạo:** Điều phối kỹ thuật và nội dung cho các chương trình đào tạo quản trị cao cấp (Winning OKRs Secrets, Beauty Core...).

Trưởng Nhóm Kinh Doanh

Công ty CP phát triển nguồn mở Việt Nam | 4/2020 - 5/2021

- Xây dựng quy trình bán hàng chuẩn hóa (SOP) và trực tiếp đào tạo đội ngũ nhân sự mới, rút ngắn thời gian onboarding.
- Xây dựng kênh YouTube hỗ trợ khách hàng tự động, giảm tải đáng kể khối lượng công việc cho bộ phận support.
- Đóng góp trực tiếp vào tăng trưởng doanh thu dự án hơn 200% so với cùng kỳ năm trước.**

Quản lý chuỗi cửa hàng / Chủ dự án

QFullface & Nón Sạch và Thơm | 11/2017 - 03/2020

- Chuyển đổi số:** Trực tiếp triển khai hệ thống phần mềm Sapo vào quản lý bán hàng cho chuỗi 5 cửa hàng, tối ưu hóa việc quản lý tồn kho và doanh thu.
- Khởi nghiệp:** Nghiên cứu thị trường, lập kế hoạch tài chính, huy động vốn và tự thiết kế máy móc vận hành cho mô hình kinh doanh mới.

HỌC VẤN VÀ ĐÀO TẠO

Đại học Dân lập Hải Phòng: Cử nhân Tài chính Ngân hàng - Khoa Quản trị Kinh doanh.

Google UX Design Professional Certificate: Đã hoàn thành.

TOEIC: 575/990 (Khả năng đọc hiểu tài liệu chuyên ngành tốt).