



MA ĐỨC ANH

Operations & Automation Specialist

Email: maducanh.work@gmail.com

Ngày sinh: 26/04/1996 · Nam

Portfolio: portfolio.maducanh.art

Điện thoại: 0825 937 727

Địa điểm: Sapa / TP.HCM (Remote-ready)

Trạng thái: **Sẵn sàng nhận việc ngay**

TÓM TẮT

Operations specialist với **3+ năm** vận hành CSKH đa kênh cho 3 brands e-commerce thuộc hệ sinh thái Độ Mixi (Mixer · Mixishop · Mixifood). Tự học lập trình và build internal app phục vụ hệ thống xử lý **100K+ đơn hàng**, chạy production phục vụ team 10 người hàng ngày. Tích hợp **OpenAI / Gemini API** vào workflow thực tế. Background đa dạng: hospitality khách quốc tế, freelance tour guide, event coordination.

3+

năm production

100K+

đơn qua hệ thống

-70%

thời gian/đơn

3

brands vận hành

34+

events phối hợp

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

Operations & Automation Specialist

2022 — Nay · 3+ năm

Mixer · Mixishop · Mixifood — Hệ sinh thái Độ Mixi (Remote · Flexible hours)

- Hệ thống tự build xử lý 100.000+ đơn hàng** qua 4 kênh (Facebook, Zalo, Email, Hotline) cho 3 brands e-commerce — team CSKH 10 người, peak volume 2.000–3.000 đơn/tháng/brand
- Tự build internal app** trên Google Apps Script / JavaScript: auto-parse thông tin khách, tính tiền, CRUD đơn, sinh QR thanh toán → **giảm 70% thời gian xử lý**, tỷ lệ sai sót từ ~15% xuống ~2%
- Tích hợp OpenAI / Gemini API** vào workflow CSKH hàng ngày — tự động phân loại câu hỏi, sinh nội dung reply, soạn template phản hồi
- Thiết kế banner, bảng size, ảnh sản phẩm cho team Marketing bằng AI tools — áp dụng trực tiếp lên Shopee / TikTok Shop
- Chủ động phát triển tính năng mới → training & onboard toàn team sử dụng · Xây workflow quản lý tồn kho + thống kê bán hàng

Nhân viên CSKH — Khách đoàn nhà hàng

07/2025 — Nay

Indigo Restaurant Lá Chàm — Sapa

- Phục vụ **5–20 đoàn/ngày** (quy mô 4–50 khách/đoàn) — xử lý booking đa kênh (Zalo, điện thoại, Facebook) với tour operators
- Vận hành on-site service trong peak season du lịch, phối hợp bếp + phục vụ cho đoàn lớn tới 50 khách

Freelance: Tour Guide · Event Coordinator · Designer

2018 — 2022

Hà Nội (song song đại học)

- Hướng dẫn viên cho **~20 đoàn học sinh THCS/THPT** — đoàn lớn nhất 100+ học sinh, tự handle logistics từ A–Z
- Hậu cần + support **34+ events** đa format (workshop, school trip, public event) · Design banner/poster cho doanh nghiệp nhỏ

Bartender → Supervisor (được promote)

2016 — 2017

Backpacker Hotel — Sapa

- Vận hành front-of-house cho khách quốc tế (Âu, Mỹ, Úc) — được **promote từ bartender lên supervisor** sau 6 tháng

KỸ NĂNG

Automation Google Apps Script · JavaScript — 3 năm production

Operations CSKH đa kênh · Order processing · Quản lý tồn kho

Design Photoshop · Canva · AI Design Tools

AI Integration OpenAI API · Gemini API · Prompt Engineering

Web Dev HTML · CSS · JS · React · TypeScript

Productivity Google Workspace · Notion · Airtable · Git

HỌC VẤN

Cử nhân Việt Nam Học

2017 — 2024

Đại học Thăng Long, Hà Nội

Vừa học vừa làm — song song freelance & hospitality xuyên suốt chương trình

NGÔN NGỮ

Tiếng Việt: Bản ngữ

Tiếng Anh: Conversational — giao tiếp khách quốc tế (Âu, Mỹ, Úc) + đọc tài liệu tech thông thạo

CHỨNG CHỈ & ĐÀO TẠO

Toàn bộ kỹ năng tech (Apps Script, JS, AI API, Web Dev) **tự học qua giải quyết vấn đề thực tế** — 3+ năm. Internal app production chạy hàng ngày là minh chứng thực chiến. Chi tiết: Portfolio.

SỞ THÍCH

Khám phá AI tools mới · Trekking & leo núi · Đọc về product/ops · Build side projects · Pha chế đồ uống

Người tham chiếu: sẵn sàng cung cấp khi nhà tuyển dụng yêu cầu.