

KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG DOANH NGHIỆP VÀ NHU CẦU PHÁT TRIỂN PHẦN MỀM DESKTOP QUẢN LÝ KHO HÀNG CỦA CÔNG TY TNHH ABC

1. Tổng quan

1.1. Mục đích của khảo sát

Khảo sát nhằm thu thập thông tin chi tiết về quy trình quản lý kho, các yêu cầu chức năng, giao diện, hiệu năng, bảo mật và tích hợp hệ thống từ phía người sử dụng. Thông tin thu thập được sẽ giúp nhóm phát triển hiểu rõ hơn nhu cầu của doanh nghiệp và đưa ra giải pháp phần mềm phù hợp, tối ưu hóa quy trình kinh doanh.

1.2. Cam kết sử dụng thông tin

Tất cả các thông tin thu thập từ khảo sát này sẽ được bảo mật tuyệt đối và chỉ được sử dụng với mục đích nghiên cứu, phân tích để cải tiến và phát triển phần mềm cho Công ty TNHH ABC. Không thông tin cá nhân nào sẽ được tiết lộ ra ngoài mà không có sự cho phép của người tham gia.

1.3. Thông tin người liên hệ

Họ và tên: Trần Thế Phong

Số điện thoại: 0377 984 157

Email: 23521175@gm.uit.edu.vn

1.4. Ngày hết hạn làm khảo sát

Khảo sát sẽ chấm dứt vào ngày 22/03/2025. Vui lòng hoàn thành và gửi lại bảng khảo sát trước thời hạn này.

1.5. Hướng dẫn trả lời câu hỏi và nộp bản khảo sát

- Các câu hỏi trong bảng khảo sát bao gồm cả câu hỏi đóng, mở, câu hỏi đánh giá mức độ và câu hỏi thăm dò.
- Quý vị vui lòng trả lời một cách trung thực, chi tiết và cụ thể nhất có thể.

- Bản khảo sát có thể được điền trực tiếp trên file đính kèm (nếu là bản điện tử) hoặc viết tay và scan lại.
- Sau khi hoàn thành, vui lòng gửi về địa chỉ email hoặc nộp trực tiếp cho người liên hệ theo thông tin bên trên.

2. Bảng câu hỏi phỏng vấn khảo sát hiện trạng doanh nghiệp

CHỦ ĐỀ 1: YÊU CẦU NGƯỜI DÙNG & CHỨC NĂNG		
STT	Câu hỏi phỏng vấn	Ghi nhận câu trả lời
1	Các yêu cầu chức năng chính của hệ thống là gì?	Hệ thống cần tích hợp đầy đủ các chức năng quản lý kho hàng: nhập kho, xuất kho, kiểm kê tự động, cập nhật tồn kho theo thời gian thực; tạo báo cáo định kỳ (theo ngày, tuần, tháng, năm) và tự động gửi email thông báo cho các quản lý. Ngoài ra, phần mềm cần hỗ trợ tìm kiếm sản phẩm, quản lý danh mục sản phẩm, cũng như chức năng phân loại và lọc dữ liệu để phục vụ việc ra quyết định nhanh chóng.
2	Các yêu cầu phi chức năng (bảo mật, hiệu suất, khả năng mở rộng, ...) cần đáp ứng là gì?	Phần mềm cần có hiệu suất cao, đảm bảo xử lý nhanh ngay cả khi có khối lượng giao dịch lớn; bảo mật dữ liệu chặt chẽ với các biện pháp mã hóa và xác thực đa lớp; khả năng mở rộng để tích hợp với các hệ thống khác như phần mềm kế toán, cũng như khả năng phục hồi sau sự cố. Giao diện phải thân thiện, dễ sử dụng và dễ tiếp cận đối với người dùng có trình độ công nghệ thông tin khác nhau.

3	Hệ thống có cần hỗ trợ chức năng kiểm kê tự động không?	Có.
4	Bạn có thể mô tả chi tiết quy trình xử lý khi có một giao dịch nhập hoặc xuất kho xảy ra?	Khi nhận giao dịch, nhân viên nhập kho sẽ ghi nhận thông tin chi tiết như mã sản phẩm, số lượng, ngày nhập, nhà cung cấp hoặc khách hàng. Sau đó, hệ thống tự động cập nhật số liệu tồn kho. Quá trình này sẽ được chuyển qua quản lý kho để xác nhận thông tin. Sau khi quản lý kho phê duyệt, hệ thống sẽ tự động cập nhật báo cáo tồn kho và gửi thông báo qua email hoặc hệ thống nội bộ. Quá trình này đảm bảo mọi giao dịch đều được theo dõi, ghi nhận và lưu trữ lịch sử một cách minh bạch.
5	Trên thang điểm từ 1 đến 5, bạn đánh giá mức độ cần thiết của việc tích hợp kiểm kê tự động là bao nhiêu? (1 – không cần, 5 – rất cần)	5 – Kiểm kê tự động là ưu tiên hàng đầu vì nó giúp giảm thiểu sai sót do nhập liệu thủ công, tăng tốc độ xử lý và hỗ trợ việc so sánh dữ liệu giữa số liệu thực tế và số liệu ghi nhận trong hệ thống một cách nhanh chóng.
6	Bạn có thể giải thích thêm về yêu cầu kiểm kê tự động của mình?	Chúng tôi mong muốn tích hợp công nghệ quét mã vạch và RFID để hệ thống có thể tự động nhận diện sản phẩm khi kiểm kê. Hệ thống sẽ so sánh số liệu quét được với cơ sở dữ liệu, phát hiện sự chênh lệch và thông báo ngay lập tức cho quản lý kho, từ đó giảm thiểu rủi ro mất mát và lỗi nhập liệu.
CHỦ ĐỀ 2: QUY TRÌNH NHẬP, XUẤT KHO & BÁO CÁO		

7	Quy trình nhập kho hiện tại của công ty diễn ra như thế nào?	Hiện tại, quy trình nhập kho được thực hiện theo từng bước rõ ràng: Khi nhận hàng, nhân viên kho kiểm tra số lượng, chất lượng sản phẩm và ghi nhận thông tin vào sổ giấy, sau đó chuyển sang bộ phận quản lý để nhập dữ liệu vào hệ thống. Tuy nhiên, việc chuyển đổi thông tin từ giấy sang số liệu còn chậm và dễ phát sinh sai sót.
8	Quy trình xuất kho hiện tại có đáp ứng đủ nhu cầu giao hàng của khách hàng không?	Chưa hoàn toàn. Quy trình xuất kho thường bị chậm trễ do phải qua nhiều bước phê duyệt thủ công và xử lý đơn hàng không đồng bộ, đặc biệt khi khối lượng giao dịch tăng cao trong các dịp khuyến mãi.
9	Bạn có kiểm tra lại báo cáo doanh thu/ngày trước khi gửi đến người quản lý hay không?	Có, việc kiểm tra lại báo cáo hàng ngày là bước bắt buộc để đảm bảo tính chính xác của số liệu trước khi báo cáo lên cấp quản lý.
10	Theo bạn, quy trình báo cáo hiện tại có những điểm mạnh và điểm hạn chế nào?	Ưu điểm của quy trình báo cáo hiện tại là việc tổng hợp số liệu tồn kho được thực hiện định kỳ, giúp quản lý nắm bắt được tình hình hàng hóa. Tuy nhiên, hạn chế lớn là dữ liệu không được cập nhật theo thời gian thực, báo cáo thường bị chậm trễ và thiếu tính linh hoạt trong việc trích xuất thông tin theo yêu cầu cụ thể của các phòng ban.
11	Mức độ hài lòng của bạn về quy trình xuất báo cáo hiện tại	3 – Mức độ hài lòng trung bình vì quy trình báo cáo vẫn còn nhiều bước thủ công và không đáp ứng được yêu cầu tự động hóa.

	là như thế nào? (1 – không hài lòng, 5 – hoàn toàn hài lòng)	
12	Bạn có thể cho ví dụ cụ thể khi gặp vấn đề trong quy trình nhập, xuất kho?	Trong thời gian diễn ra chương trình khuyến mãi lớn, số lượng đơn hàng tăng đột biến dẫn đến việc hệ thống không kịp cập nhật dữ liệu, gây ra sự không nhất quán giữa số liệu trên sổ giấy và hệ thống số, làm chậm quá trình giao hàng và phản ánh sai sót trong báo cáo tồn kho.
CHỦ ĐỀ 3: NGƯỜI DÙNG & VAI TRÒ		
13	Các vai trò người dùng hiện tại trong hệ thống là gì?	Hiện tại, chúng tôi có 4 vai trò chính: Nhân viên nhập hàng, nhân viên xuất hàng, ba quản lý kho đảm bảo kiểm soát các giao dịch và xử lý ngoại lệ, cùng với một admin chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ hệ thống và thực hiện các nhiệm vụ bảo trì, phân quyền truy cập.
14	Bạn có cần phân quyền truy cập riêng biệt cho từng vai trò (ví dụ: nhân viên, quản lý, admin) không?	Có, việc phân quyền truy cập theo vai trò là cần thiết nhằm bảo vệ dữ liệu và đảm bảo mỗi nhân viên chỉ truy cập được những chức năng phù hợp với nhiệm vụ của mình.
15	Trên thang điểm từ 1 đến 5, bạn đánh giá mức độ dễ sử dụng của giao diện hiện	2 – Giao diện hiện tại không trực quan, đặc biệt với nhân viên chưa quen với máy tính, gây khó khăn trong việc thao tác nhanh và chính xác.

	tại cho từng vai trò là bao nhiêu?	
16	Bạn mong muốn có thêm những tính năng nào để hỗ trợ công việc của từng vai trò?	Chúng tôi mong muốn có các bảng điều khiển (dashboard) riêng cho từng vai trò, hiển thị các thông tin quan trọng như cảnh báo tồn kho thấp, trạng thái đơn hàng, và lịch sử giao dịch. Ngoài ra, cần có chức năng nhắc nhở tự động, tùy chỉnh báo cáo theo nhu cầu cá nhân của từng phòng ban.
17	Nếu có, bạn có thể giải thích rõ hơn về yêu cầu đào tạo và hỗ trợ người dùng cho hệ thống mới?	Chúng tôi mong đợi chương trình đào tạo bài bản cho tất cả người dùng, bao gồm tài liệu hướng dẫn, video tutorial và các buổi thực hành trực tiếp. Ngoài ra, cần có đường dây hỗ trợ kỹ thuật 24/7 trong giai đoạn đầu triển khai để giải quyết các vấn đề phát sinh kịp thời.
CHỦ ĐỀ 4: TÍCH HỢP HỆ THỐNG & QUẢN LÝ DỮ LIỆU		
18	Hệ thống hiện tại có tích hợp với phần mềm kế toán hay các hệ thống khác không?	Hiện tại, hệ thống quản lý kho hoạt động độc lập và không có tích hợp trực tiếp với phần mềm kế toán hoặc các hệ thống khác.
19	Yêu cầu về tích hợp hệ thống quản lý kho với phần mềm kế toán hiện có là gì?	Chúng tôi cần một cơ chế tích hợp tự động giữa hệ thống quản lý kho và phần mềm kế toán để đồng bộ hóa số liệu tồn kho, doanh thu và chi phí. Việc này giúp giảm thiểu nhập liệu thủ công, đảm bảo tính chính xác của dữ liệu tài chính và hỗ trợ báo cáo tổng hợp dễ dàng.

20	Bạn có muốn chuyển đổi dữ liệu từ hệ thống cũ sang hệ thống mới không?	Có, việc chuyển đổi dữ liệu là bắt buộc để duy trì tính liên tục của thông tin, đảm bảo không mất mát dữ liệu lịch sử và cho phép phân tích xu hướng kinh doanh trong quá khứ.
21	Trên thang điểm từ 1 đến 5, bạn đánh giá mức độ quan trọng của việc tích hợp hệ thống là bao nhiêu?	5 – Tích hợp hệ thống là rất quan trọng vì nó giúp liên kết dữ liệu giữa các bộ phận, tạo ra quy trình làm việc liền mạch và hỗ trợ ra quyết định dựa trên dữ liệu thống nhất.
22	Bạn có thể mô tả thêm về các vấn đề gặp phải khi chuyển đổi dữ liệu giữa các hệ thống?	Trong quá trình chuyển đổi dữ liệu ở quá khứ, chúng tôi gặp phải vấn đề về định dạng dữ liệu không đồng nhất, mất mát một số thông tin nhỏ và đôi khi xảy ra lỗi nhập dữ liệu do sự khác biệt trong cấu trúc của các hệ thống cũ và mới. Điều này đòi hỏi quy trình kiểm tra, xác thực và hiệu chỉnh dữ liệu được xây dựng một cách chặt chẽ.
CHỦ ĐỀ 5: BẢO MẬT & QUẢN LÝ TRUY CẬP		
23	Hệ thống hiện tại có các biện pháp bảo mật nào?	Hệ thống hiện tại chủ yếu dựa vào xác thực bằng mật khẩu và phân quyền cơ bản. Tuy nhiên, chúng tôi chưa triển khai các biện pháp bảo mật tiên tiến như mã hóa dữ liệu, xác thực đa yếu tố (MFA) hay theo dõi nhật ký truy cập chi tiết.
24	Bạn có kiểm soát truy cập dữ liệu theo	Có, nhưng chỉ ở mức độ cơ bản; mỗi vai trò có các quyền hạn khác nhau, tuy nhiên việc kiểm soát vẫn chưa đủ chặt chẽ để ngăn ngừa truy cập trái phép.

	vai trò người dùng hiện tại không?	
25	Trên thang điểm từ 1 đến 5, bạn đánh giá mức độ an toàn của hệ thống hiện tại như thế nào? (1 – rất không an toàn, 5 – rất an toàn)	2 – Mức độ an toàn hiện tại chưa đạt yêu cầu, cần có các biện pháp bảo mật bổ sung như mã hóa dữ liệu, kiểm soát truy cập và giám sát hoạt động người dùng liên tục.
26	Bạn có thể cho biết thêm về những vấn đề bảo mật đã gặp phải trong quá trình vận hành hệ thống không?	Trong quá khứ, đã có trường hợp người dùng khai thác mật khẩu yếu và hệ thống không ghi nhận đầy đủ các hành vi truy cập, dẫn đến nguy cơ truy cập trái phép. Điều này càng cho thấy sự cần thiết của việc triển khai các công nghệ bảo mật tiên tiến và giám sát theo dõi chi tiết.

CHỦ ĐỀ 6: GIAO DIỆN, HIỆU NĂNG & HỖ TRỢ KỸ THUẬT

27	Các yêu cầu cơ bản về giao diện người dùng của phần mềm mới là gì?	Giao diện cần hiện đại, tối giản nhưng vẫn đầy đủ chức năng, với bố cục rõ ràng, dễ tìm kiếm thông tin và thao tác. Phần mềm cần hỗ trợ đa ngôn ngữ, điều chỉnh kích thước màn hình và có các biểu tượng trực quan giúp người dùng nhanh chóng nắm bắt các chức năng chính.
28	Bạn có yêu cầu giao diện thân thiện với người dùng (như	Có, điều này là bắt buộc vì một giao diện trực quan giúp giảm thời gian đào tạo và tăng hiệu suất làm việc.

	màu sắc, bố cục, điều hướng) không?	
29	Mức độ hài lòng của bạn về tốc độ xử lý của phần mềm hiện tại là bao nhiêu? (1 – chậm, 5 – rất nhanh)	3 – Hệ thống hiện tại xử lý giao dịch ở mức trung bình, tuy nhiên khi có khối lượng giao dịch lớn, tốc độ xử lý giảm rõ rệt, ảnh hưởng trực tiếp đến việc cập nhật dữ liệu và tạo báo cáo.
30	Bạn mong muốn cải thiện điều gì nhất về hiệu năng và tốc độ của hệ thống?	Chúng tôi cần hệ thống tối ưu hóa tốc độ xử lý giao dịch, đặc biệt là trong các giờ cao điểm và trong các đợt khuyến mãi. Yêu cầu bao gồm tối ưu hóa truy vấn dữ liệu, sử dụng bộ nhớ cache hiệu quả và đảm bảo rằng hệ thống luôn phản hồi nhanh chóng với các thao tác của người dùng.
31	Nếu có sự cố về hiệu năng, bạn có thể giải thích cụ thể về tình huống đó không?	Trong các ngày diễn ra khuyến mãi lớn, số lượng giao dịch tăng đột biến khiến hệ thống bị quá tải, dẫn đến chậm trễ trong việc cập nhật số liệu tồn kho và xử lý đơn hàng, làm ảnh hưởng đến việc giao nhận hàng hóa.
32	Bạn có yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật sau triển khai như thế nào (thời gian phản hồi, kênh hỗ trợ, ...)?	Chúng tôi mong muốn có đội ngũ hỗ trợ kỹ thuật 24/7 trong giai đoạn đầu triển khai, bao gồm đường dây nóng, hỗ trợ qua email và chat trực tuyến. Ngoài ra, cần có dịch vụ bảo trì định kỳ, cập nhật phần mềm định kỳ và tài liệu hướng dẫn chi tiết để giải quyết nhanh chóng các sự cố phát sinh.
CHỦ ĐỀ 7: KHÓ KHĂN HIỆN TẠI & ĐỊNH HƯỚNG CẢI TIẾN		

33	Những khó khăn và thách thức hiện tại trong quản lý kho là gì?	Chúng tôi gặp khó khăn trong việc xử lý giao dịch thủ công, thiếu tự động hóa dẫn đến sai sót, báo cáo không cập nhật kịp thời và thiếu tích hợp giữa các hệ thống quản lý. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả giao hàng và quản lý tồn kho.
34	Hệ thống hiện tại có gặp lỗi kỹ thuật nào thường xuyên không?	Có, chúng tôi gặp lỗi xử lý dữ liệu, treo máy và thời gian phản hồi chậm khi khối lượng giao dịch lớn.
35	Trên thang điểm từ 1 đến 5, bạn đánh giá mức độ ổn định của hệ thống hiện tại như thế nào? (1 – không ổn định, 5 – rất ổn định)	2 – Hệ thống hiện tại thiếu ổn định, đặc biệt khi có sự cố về dữ liệu và khối lượng giao dịch tăng cao, cần cải tiến đáng kể.
36	Bạn mong muốn cải tiến những khía cạnh nào trong hệ thống quản lý kho để nâng cao hiệu quả công việc?	Chúng tôi cần cải tiến về hiệu năng xử lý giao dịch, tự động hóa quy trình kiểm kê và báo cáo, tăng cường bảo mật, và cải thiện giao diện người dùng để đảm bảo dễ sử dụng. Đồng thời, việc tích hợp liền mạch với hệ thống kế toán và các hệ thống liên quan cũng rất quan trọng để nâng cao hiệu quả vận hành.
37	Bạn có thể chia sẻ thêm về một tình huống cụ thể khi hệ thống không đáp	Trong một đợt khuyến mãi, hệ thống không thể xử lý khối lượng giao dịch đột biến, dẫn đến tình trạng chậm trễ cập nhật dữ liệu và báo cáo tồn kho không chính xác. Điều này đã ảnh hưởng trực tiếp đến việc giao hàng cho khách hàng và làm giảm độ tin cậy

ứng được yêu cầu công việc?	của hệ thống, gây áp lực lớn cho đội ngũ quản lý kho và bộ phận vận hành.
-----------------------------	---

3. Lời kết

3.1. Thông tin thu thập của người trả lời (tùy chọn):

Nếu quý vị cảm thấy thoải mái và có thể chia sẻ, xin vui lòng cung cấp thông tin liên hệ cá nhân để chúng tôi có thể theo dõi, tổng hợp ý kiến và liên hệ khi cần hỗ trợ thêm. (Thông tin này hoàn toàn tự nguyện và sẽ được bảo mật tuyệt đối.)

- Họ tên: _____
- Số điện thoại: _____
- Email: _____

3.2. Lời cảm ơn

Chúng tôi chân thành cảm ơn quý vị đã dành thời gian tham gia trả lời bảng khảo sát này. Sự đóng góp ý kiến của quý vị là nguồn thông tin quý báu giúp chúng tôi hoàn thiện giải pháp phần mềm Desktop Quản lý Kho Hàng, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và vận hành cho Công ty ABC. Mọi thắc mắc hoặc cần hỗ trợ thêm, quý vị vui lòng liên hệ theo thông tin đã nêu ở phần Tổng quan. Trân trọng cảm ơn!

HẾT