1. **Kế hoạch phỏng vấn**
   1. Kể hoạch phỏng vấn tổng quát

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BẢNG KẾ HOẠCH TỔNG QUÁT**  Hệ thống: **Quản lý kho** | | | | | |
| Người lập: Nguyễn Võ Ngọc Bảo | | | *Ngày lập: …/…/2025* | | |
| **STT** | **Chủ đề** | **Yêu cầu** | | **Ngày bắt đầu** | **Ngày kết thúc** |
| 1 | Nhân viên nhập kho | Nắm rõ quy trình tiếp nhận hàng hóa từ nhà cung cấp, bao gồm kiểm tra chứng từ (đơn đặt hàng, hóa đơn), kiểm đếm số lượng, đánh giá chất lượng, lập phiếu nhập kho và cập nhật chính xác dữ liệu hàng hóa vào hệ thống. | | *…/…/2025* | *…/…/2025* |
| 2 | Nhân viên xuất kho | Thành thạo quy trình xuất kho: tiếp nhận yêu cầu xuất, kiểm tra tồn kho, thực hiện picking và đóng gói, lập phiếu xuất kho, bàn giao hàng cho bên nhận và cập nhật kịp thời số liệu tồn kho trong hệ thống. | | *…/…/2025* | *…/…/2025* |
| 3 | Quản lý kho | Hiểu tổng thể các quy trình quản lý kho: điều phối nhân sự, kiểm soát mức tồn, tối ưu hóa vị trí lưu trữ, giám sát nhập – xuất, lập báo cáo tồn kho định kỳ và phân tích xu hướng để đảm bảo hoạt động kho hiệu quả. | | *…/…/2025* | *…/…/2025* |
| 4 | Nhân viên thực hiện dự án (CNTT) | Hiểu rõ nghiệp vụ kho để khảo sát, phân tích yêu cầu và triển khai hệ thống CNTT hỗ trợ quản lý kho, bao gồm cấu hình phần mềm, kiểm thử chức | | *…/…/2025* | *…/…/2025* |
| 5 | Quản lý cấp cao (quản lý doanh nghiệp) | Biết các chỉ số chiến lược về kho: KPI (chi phí lưu kho, tốc độ quay vòng hàng hóa), mục tiêu kinh doanh, ngân sách đầu tư, yêu cầu báo cáo tổng hợp và đánh giá hiệu quả. | | *…/…/2025* | *…/…/2025* |

* 1. Tổng hợp kế hoạch phỏng vấn

|  |  |
| --- | --- |
| **BẢNG TỔNG HỢP KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN**  Hệ thống: **Quản lý kho** | |
| Người được phỏng vấn:   * Trần Văn Nam * Đặng Thị Hoa | Phân tích viên:   * Trần Đại Hải * Mai Nguyễn Bảo Duy * Lê Nguyễn Thành Công * Nguyễn Võ Ngọc Bảo |
| **Vị trí:** Quản lý cấp cao của doanh nghiệp và Quản lý kho hàng (đại diện cho các bên liên quan chính trong hoạt động kho)  **Hình thức:** Offline | **Thời gian bắt đầu:**  13h00, …/…/2025  **Thời gian kết thúc:**  17h00, …/…/2025 |
| **Mục tiêu:** Thu thập thông tin chi tiết về quy trình quản lý kho hiện tại của doanh nghiệp, bao gồm các khâu nhập kho, xuất kho, kiểm kê và báo cáo. Từ đó xác định những khó khăn, hạn chế trong nghiệp vụ kho cũng như nhu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan, làm cơ sở đề xuất hệ thống quản lý kho mới hiệu quả hơn. |  |
| **Nội dung phỏng vấn chi tiết:**   * Giới thiệu * Mô tả sơ lược về hệ thống * Sơ lược về buổi phỏng vấn  1. Nhân viên nhập kho 2. Nhân viên xuất kho 3. Quản lý kho 4. Nhân viên thực hiện dự án (CNTT) 5. Quản lý cấp cao (quản lý doanh nghiệp) | **Thời gian ước tính:**   * 10 phút * 20 phút * 3 tiếng 30 phút |
| Quan sát tổng quan |  |
| Phát sinh ngoài dự kiến |  |

* 1. Câu hỏi và ghi nhận

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BẢNG GHI NHẬN CÂU TRẢ LỜI** | | | |
| **Câu hỏi** | **Ghi nhận** | | |
| **Câu trả lời** | | **Thái độ** |
| **Chủ đề 1:** Nhân viên nhập kho | | | |
| Người phỏng vấn: Mai Nguyễn Bảo Duy  Người được phỏng vấn: Đặng Thị Hoa | | Ngày phỏng vấn:  …/…/2025 | |
| **Câu hỏi 1:** Bạn đang dùng phương pháp nào để nhập kho? (VD: giấy tờ truyền thống, file Excel, phần mềm quản lý kho hiện có..) | * Hiện tại, chúng tôi đang nhập kho chủ yếu bằng phương pháp thủ công kết hợp với file Excel. Cụ thể, khi hàng đến kho, tôi điền thông tin hàng hóa vào phiếu nhập kho trên giấy để quản lý ký xác nhận, sau đó nhập lại các dữ liệu đó vào một file Excel chung của bộ phận. Chúng tôi chưa có phần mềm quản lý kho chuyên dụng, vì vậy hầu như mọi việc ghi nhận và theo dõi tồn kho đều thực hiện qua giấy tờ và Excel. | |  |
| **Câu hỏi 2:** Các bước thực hiện nhập kho từ lúc hàng về đến khi lưu trong hệ thống? | * Khi hàng mới về, trước tiên tôi kiểm tra chứng từ đi kèm và đối chiếu với đơn đặt hàng hoặc thông báo nhận hàng. Tiếp đó, tôi tiến hành kiểm đếm số lượng từng mặt hàng và kiểm tra sơ bộ chất lượng (đảm bảo không bị hỏng hóc, đúng chủng loại). Sau khi xác nhận hàng hóa đạt yêu cầu, tôi lập phiếu nhập kho bằng giấy, điền đầy đủ thông tin như nhà cung cấp, ngày nhập, mã hàng, tên sản phẩm, số lượng từng mặt hàng và đơn giá nếu cần. Phiếu này được chuyển cho quản lý kho ký duyệt. Sau khi có chữ ký xác nhận, tôi nhập các thông tin vừa thu thập vào file Excel quản lý kho để cập nhật tồn kho. Cuối cùng, hàng hóa được sắp xếp vào đúng khu vực, kệ lưu trữ trong kho. | |  |
| **Câu hỏi 3:** Ai là người xác nhận việc nhập kho? | * Thông thường, mỗi lần nhập hàng đều cần sự xác nhận của quản lý kho. Sau khi tôi lập xong phiếu nhập kho, quản lý kho (hoặc trưởng bộ phận kho được ủy quyền) sẽ kiểm tra lại thông tin trên phiếu và ký duyệt. Chỉ khi có chữ ký của quản lý thì phiếu nhập kho mới được coi là hợp lệ để lưu trữ và dùng làm căn cứ cập nhật vào hệ thống. Trong một số trường hợp đặc biệt, nếu lô hàng giá trị rất cao thì có thể cần thêm chữ ký của kế toán hoặc cấp quản lý cao hơn, nhưng thường ngày thì quản lý kho là người phê duyệt chính. | |  |
| **Câu hỏi 4:** Việc lưu thông tin sản phẩm nhập kho bao gồm những gì? | * Hiện tại, khi nhập kho tôi đều lưu lại đầy đủ các chi tiết về sản phẩm và lô hàng. Cụ thể, trên phiếu nhập (và sau đó trong file Excel) sẽ có tên sản phẩm, mã hàng hoặc mã SKU (nếu công ty có mã định danh), số lượng thực tế nhập, đơn vị tính, và ngày nhập kho. Ngoài ra còn có thông tin về nhà cung cấp, số hóa đơn hoặc chứng từ liên quan, đơn giá hoặc tổng giá trị lô hàng, cùng với tên người thực hiện nhập kho và chữ ký xác nhận. Tất cả những thông tin này được lưu trên chứng từ giấy và nhập vào file Excel để tiện cho việc quản lý và tra cứu sau này. | |  |
| **Câu hỏi 5:** Trung bình một lần nhập kho mất bao lâu? | * Thời gian nhập kho mỗi lần phụ thuộc vào số lượng và loại hàng, nhưng trung bình khoảng từ 30 phút đến 1 giờ. Ví dụ, nếu chỉ có một vài thùng hàng nhỏ, mọi thủ tục từ kiểm hàng, lập phiếu đến nhập dữ liệu vào Excel có thể hoàn thành trong tầm 20-30 phút. Ngược lại, với những lô hàng lớn, nhiều chủng loại, tôi có thể mất 1 đến 2 giờ để kiểm đếm cẩn thận từng mục, điền phiếu và cập nhật hệ thống. Cũng có trường hợp nếu hàng về gặp vấn đề (như thiếu hàng hoặc sai loại so với đơn), việc xử lý, trao đổi thêm sẽ kéo dài thời gian nhập kho lâu hơn dự kiến. | |  |
| **Câu hỏi 6:** Có quy trình kiểm kê hàng sau nhập không? | * Sau mỗi lần nhập kho, chúng tôi không thực hiện ngay một đợt kiểm kê đặc biệt nào. Thông thường, tôi tin tưởng vào việc kiểm đếm kỹ lưỡng lúc nhập kho và cập nhật dữ liệu kịp thời, nên không kiểm kê lại ngay sau đó. Thay vào đó, kho có lịch kiểm kê định kỳ (ví dụ: mỗi cuối tháng hoặc cuối quý) để đối chiếu số lượng thực tế và số liệu trên Excel. Chỉ khi nào có dấu hiệu nghi ngờ sai sót lớn trong lần nhập đó (chẳng hạn chênh lệch rõ rệt khi xuất hàng) thì chúng tôi mới đề xuất kiểm tra lại ngay một phần. Nói chung, không có một quy trình kiểm kê riêng ngay sau mỗi lần nhập; chúng tôi chủ yếu dựa vào kiểm kê định kỳ để phát hiện sai lệch. | |  |
| **Câu hỏi 7:** Bạn gặp khó khăn gì khi nhập kho (VD: sai sót dữ liệu, thiếu mã hàng...)? | * Trong công việc nhập kho hàng ngày, tôi gặp một số khó khăn nhất định. Trước tiên là vấn đề sai sót dữ liệu: do nhập liệu thủ công nên đôi khi tôi có thể gõ nhầm số lượng hoặc mã hàng vào Excel, dẫn đến tồn kho trên file không khớp với thực tế. Cũng có lúc sản phẩm mới về chưa kịp được cấp mã hàng hoặc thông tin chưa có trên danh mục, tôi phải xử lý tình huống bằng cách tạm đặt mã tự tạo hoặc ghi chú thêm, việc này dễ gây nhầm lẫn về sau. Thêm nữa, việc dùng chung file Excel có rủi ro xung đột: nếu lỡ hai người cùng mở và chỉnh sửa file một lúc thì có thể bị lỗi lưu dữ liệu. Cuối cùng, quản lý phiếu giấy cũng là một trở ngại – phiếu nhập kho sau khi dùng xong cần lưu trữ cẩn thận, chỉ cần thất lạc hoặc hỏng hóc thì rất khó tra cứu lại thông tin khi cần. | |  |
| **Câu hỏi 8:** Có sử dụng mã vạch hoặc QR để nhập kho không? | * Hiện tại chúng tôi **chưa** áp dụng công nghệ mã vạch hoặc QR code trong quy trình nhập kho. Mọi thao tác kiểm tra và nhập dữ liệu đều do nhân viên thực hiện thủ công. Khi hàng về, tôi đọc thông tin trên nhãn sản phẩm rồi tự nhập vào Excel, chứ không có máy quét để quét mã. Một số mặt hàng có mã vạch của nhà sản xuất in sẵn, nhưng do thiếu thiết bị và phần mềm tích hợp, chúng tôi vẫn chưa tận dụng được mà chỉ nhập thủ công. Vì vậy, quá trình nhập kho hoàn toàn phụ thuộc vào mắt nhìn và thao tác thủ công của nhân viên. | |  |
| **Câu hỏi 9:** Khi có sai lệch giữa thực tế và hệ thống, xử lý ra sao? | * Nếu phát hiện số lượng thực tế trong kho khác với số liệu trên Excel, tôi sẽ báo ngay cho quản lý kho để cùng tìm hiểu và xử lý. Trước tiên, chúng tôi kiểm tra lại tất cả các phiếu nhập xuất liên quan đến mặt hàng bị sai lệch xem có ghi nhận nào thiếu hoặc nhầm lẫn không. Tôi cũng rà soát lại trong file Excel, có thể do lần nhập liệu trước đó tôi (hoặc đồng nghiệp) gõ sai số hoặc quên cập nhật. Khi xác định được nguyên nhân, chúng tôi tiến hành điều chỉnh lại số liệu trên Excel cho khớp với thực tế và ghi chú về việc điều chỉnh này. Trong trường hợp không tìm ra nguyên nhân rõ ràng (có khả năng do mất mát hàng hóa), quản lý kho sẽ lập biên bản và báo cáo cho cấp trên, đồng thời tăng cường kiểm tra các lần nhập xuất sau để theo dõi sát sao hơn. | |  |
| **Câu hỏi 10:** Bạn có đề xuất gì để cải thiện quy trình nhập kho? | * Tôi nghĩ có một số cách để cải thiện quy trình nhập kho hiện nay. Thứ nhất, công ty nên xem xét triển khai một phần mềm quản lý kho chuyên nghiệp để thay thế việc nhập Excel thủ công – như vậy dữ liệu sẽ được cập nhật tự động, hạn chế sai sót và chúng tôi không phải nhập đi nhập lại nhiều lần. Thứ hai, trang bị máy quét mã vạch hoặc QR cho kho sẽ giúp việc ghi nhận hàng nhập nhanh hơn: chỉ cần quét mã là thông tin sản phẩm, số lượng có thể tự động lưu vào hệ thống, vừa tiết kiệm thời gian vừa tránh nhập sai. Bên cạnh đó, quy trình có thể được đơn giản hóa: ví dụ, thiết kế phiếu nhập kho điện tử tích hợp sẵn trên hệ thống, khi hàng về tôi chỉ việc điền vào biểu mẫu trên máy tính bảng hoặc máy tính thay vì viết giấy rồi mới nhập máy. Cuối cùng, việc phối hợp với bộ phận mua hàng cũng nên chặt chẽ hơn – nếu trước khi giao hàng, nhà cung cấp hoặc phòng mua gửi trước danh sách hàng hóa (có mã và thông tin chi tiết) cho kho, tôi sẽ chuẩn bị sẵn và nhập kho nhanh chóng hơn nhiều. | |  |
| **Câu hỏi 11:** Bạn cần chức năng gì trong hệ thống mới để hỗ trợ nhập kho tốt hơn? | * Trong hệ thống mới, tôi rất mong có các chức năng được thiết kế riêng để hỗ trợ công việc nhập kho hiệu quả. Trước hết, hệ thống nên có chức năng tạo phiếu nhập kho điện tử một cách nhanh chóng, với các trường thông tin cần thiết (tên hàng, mã hàng, số lượng, v.v.) được thiết kế sẵn và có thể chọn từ danh sách để giảm gõ thủ công. Nếu có thể tích hợp máy quét mã vạch thì càng tốt – khi hàng về chỉ cần quét mã sản phẩm, hệ thống sẽ tự động nhận diện và điền thông tin liên quan (tên, đơn vị, có thể cả giá nếu cần). Tôi cũng muốn hệ thống mới tự động cập nhật tồn kho ngay sau khi phiếu nhập được xác nhận, để số lượng hàng hóa có sẵn luôn được phản ánh đúng lúc. Thêm nữa, hệ thống nên hỗ trợ lưu lại hình ảnh hoặc file đính kèm (như hóa đơn, biên bản giao hàng từ nhà cung cấp) kèm theo mỗi lần nhập kho, để sau này có thể tra cứu chi tiết nếu có vấn đề. Tóm lại, các chức năng như tạo phiếu nhập nhanh, quét mã tự động, cập nhật tồn kho tức thì và lưu trữ thông tin liên quan sẽ giúp công tác nhập kho của tôi thuận lợi hơn rất nhiều. | |  |
| **Câu hỏi 12:** Giao diện mong muốn (VD: dễ dùng, trực quan, nhanh, khác..) | * Về giao diện, tôi mong muốn hệ thống mới thật sự dễ dùng và trực quan. Lý tưởng nhất là màn hình nhập kho được thiết kế đơn giản, các mục thông tin rõ ràng, font chữ dễ đọc. Ví dụ, khi mở chức năng nhập kho, giao diện nên hiển thị danh sách sản phẩm hoặc mã hàng có sẵn để tôi chọn, ô nhập số lượng lớn đủ nhìn, và nút lưu hoặc xác nhận đặt ở vị trí thuận tiện. Mọi thao tác nên được tối giản số lần nhấn phím hoặc click chuột – càng nhanh càng tốt vì đôi khi chúng tôi phải nhập nhiều mặt hàng liền. Giao diện cũng cần phản hồi nhanh, bấm lưu cái là cập nhật ngay, không để nhân viên chờ lâu. Ngoài ra, nếu hệ thống có thể chạy trên thiết bị di động hoặc máy tính bảng thì rất hữu ích: tôi có thể mang theo thiết bị vào kho, vừa kiểm hàng thực tế vừa nhập liệu, sẽ linh hoạt hơn so với việc ghi chép rồi quay lại máy tính. Quan trọng nhất, giao diện thân thiện, sắp xếp các chức năng logic theo quy trình nhập kho sẽ giúp nhân viên như tôi dễ tiếp cận và ít mắc lỗi thao tác. | |  |
| **Câu hỏi 13:** Hệ thống mới cần tích hợp gì? (VD: kế toán, cảnh báo hàng sắp hết, lịch sử nhập,..) | * Theo tôi, hệ thống mới nên có khả năng tích hợp hoặc hỗ trợ một số tính năng mở rộng để kết nối tốt với công việc chung. Chẳng hạn, tích hợp với **phần mềm kế toán** là rất cần thiết: mỗi lần nhập kho xong, nếu dữ liệu (số lượng, giá trị hàng nhập) được chuyển cho bộ phận kế toán luôn thì họ không phải nhập lại, giảm được sai sót và công sức. Kế đến, hệ thống nên có **chức năng cảnh báo** đối với hàng tồn kho: ví dụ, khi tôi nhập một lô hàng mà thấy mặt hàng đó trước đó thường xuyên gần cạn, hệ thống có thể ghi nhận và gửi cảnh báo tồn kho thấp cho quản lý để theo dõi hoặc đặt hàng bổ sung kịp thời. Ngoài ra, tôi muốn có **lịch sử nhập kho** rõ ràng: một màn hình hoặc báo cáo liệt kê các lần nhập kho trước đây (ngày nào, mã hàng nào, số lượng bao nhiêu, do ai thực hiện). Tính năng này giúp tôi và mọi người trong kho tra cứu nhanh khi cần đối chiếu hoặc giải quyết vấn đề (ví dụ: kiểm tra xem lần nhập trước của sản phẩm X là khi nào, số lượng ra sao nếu nay thấy tồn kho lệch). Tóm lại, việc tích hợp dữ liệu với kế toán và các tính năng như cảnh báo hàng sắp hết, truy vấn lịch sử nhập sẽ làm cho hệ thống quản lý kho mới hữu ích và thông minh hơn, hỗ trợ đắc lực cho công việc hàng ngày. | |  |
| **Câu hỏi 14:** Có yêu cầu đặc biệt về bảo mật không? | * Về bảo mật, đối với tôi chủ yếu là mong muốn hệ thống phân quyền rõ ràng và dữ liệu được an toàn. Cụ thể, tôi nghĩ mỗi nhân viên kho như tôi chỉ nên được phép truy cập những chức năng liên quan công việc nhập kho của mình, không chỉnh sửa được dữ liệu gì ngoài phạm vi cho phép. Ví dụ, tôi không thể tự ý xóa hay sửa phiếu nhập kho sau khi đã được duyệt, để tránh trường hợp thông tin bị thay đổi không kiểm soát. Tất cả thao tác nên được lưu vết (log) lại, phòng khi có sự cố sai sót hay gian lận thì quản lý có thể kiểm tra được ai làm gì. Ngoài ra, hệ thống cần có tính ổn định và sao lưu định kỳ – đây cũng là một khía cạnh bảo mật dữ liệu, tránh mất mát thông tin nhập kho nếu xảy ra lỗi hệ thống. Nhìn chung, tôi không có yêu cầu gì quá đặc thù ngoài việc đảm bảo **đúng người đúng quyền** và **an toàn dữ liệu**, tránh tình trạng ai cũng có thể vào sửa số liệu kho. | |  |
| **Chủ đề 2:** Nhân viên xuất kho | | | |
| Người phỏng vấn: Nguyễn Võ Ngọc Bảo  Người được phỏng vấn: Đặng Thị Hoa | | Ngày phỏng vấn:  …/…/2025 | |
| **Câu hỏi 1:** Bạn đang dùng phương pháp nào để xuất kho? | * Hiện nay việc xuất kho tại công ty tôi cũng đang thực hiện một cách khá thủ công, tương tự như quy trình nhập kho. Mỗi khi cần xuất hàng, tôi sẽ lập phiếu xuất kho bằng giấy, ghi rõ mã hàng, tên sản phẩm, số lượng xuất, đơn hàng hoặc bộ phận yêu cầu, rồi đưa quản lý kho ký duyệt. Sau đó, tôi cập nhật những thông tin này vào file Excel quản lý tồn kho chung, để trừ số lượng tương ứng. Chúng tôi không có phần mềm chuyên dụng cho xuất kho, nên mọi thứ từ việc kiểm tra hàng, lập phiếu đến cập nhật số liệu đều được làm bằng tay qua giấy tờ và Excel. | |  |
| **Câu hỏi 2:** Quy trình xuất kho gồm các bước nào? | * Khi có yêu cầu xuất hàng (ví dụ đơn bán hàng từ phòng kinh doanh hoặc đề nghị cấp hàng cho sản xuất), tôi tiến hành theo một số bước cụ thể. Đầu tiên, tôi tiếp nhận thông tin yêu cầu: xem loại hàng, mã hàng gì, số lượng cần xuất. Tôi kiểm tra tồn kho (trên Excel hoặc nhìn trực tiếp trên kệ) để đảm bảo hàng có sẵn. Tiếp theo, tôi đi đến khu vực lưu trữ, lấy hàng ra khỏi kệ và kiểm đếm số lượng chính xác. Song song đó, tôi lập phiếu xuất kho giấy, điền đầy đủ thông tin: ngày xuất, tên người nhận (hoặc đơn vị nhận), mã hàng, tên hàng, số lượng xuất, lý do xuất hoặc mã đơn hàng liên quan. Sau khi chuẩn bị hàng và phiếu xong, tôi đưa phiếu cho quản lý kho ký xác nhận. Quản lý duyệt xong, tôi tiến hành bàn giao hàng hóa cho bên nhận (có thể là nhân viên giao vận hoặc người của bộ phận nội bộ đến lấy) và yêu cầu họ ký nhận vào phiếu xuất kho. Cuối cùng, tôi lưu một liên phiếu và nhập cập nhật việc xuất kho đó vào file Excel (giảm số lượng tồn kho của các sản phẩm vừa xuất). | |  |
| **Câu hỏi 3:** Bạn có cần kiểm tra tồn kho trước khi xuất không? | * Chắc chắn rồi, trước khi xuất hàng tôi luôn phải kiểm tra tồn kho. Thông thường, tôi mở file Excel để xem số lượng tồn hiện tại của mặt hàng cần xuất có đủ đáp ứng yêu cầu hay không. Nếu Excel báo còn đủ thì tôi yên tâm tiến hành; nhưng tôi thường cẩn thận kiểm tra thực tế trên kệ một lần nữa, nhất là khi xuất số lượng lớn hoặc thấy số tồn trên Excel không nhiều. Việc kiểm tra này rất quan trọng để tránh trường hợp lập phiếu xuất rồi nhưng khi đi lấy hàng lại phát hiện thiếu hàng thực tế. Nếu phát hiện tồn kho không đủ, tôi sẽ báo ngay cho quản lý kho và phòng kinh doanh để tìm phương án xử lý (như giảm số lượng xuất, dời lịch giao hàng hoặc lấy bổ sung từ kho khác nếu có). | |  |
| **Câu hỏi 4:** Có hệ thống nào giúp kiểm tra tồn kho chính xác không? | * Hiện tại chúng tôi không có hệ thống phần mềm chuyên dụng nào ngoài việc sử dụng file Excel do kho tự cập nhật. Nói cách khác, để biết tồn kho, tôi chỉ dựa vào con số trên Excel và kinh nghiệm nắm tình hình trong kho. Chúng tôi cũng có sổ ghi chép truyền thống nhưng phần lớn đã chuyển sang Excel. Vì không có phần mềm online hay database thời gian thực, nên đôi khi số liệu tồn kho không phản ánh ngay được biến động (chẳng hạn có xuất/nhập vừa diễn ra mà chưa kịp nhập Excel). Nếu cần độ chính xác tuyệt đối tại một thời điểm, cách duy nhất là tôi ra kho và kiểm đếm trực tiếp. Tóm lại, ngoài Excel và kiểm tra thủ công, hiện không có công cụ nào khác hỗ trợ kiểm tra tồn kho nhanh và chính xác hơn. | |  |
| **Câu hỏi 5:** Ai là người xác nhận xuất kho? | * Mỗi phiếu xuất kho đều cần được quản lý kho phê duyệt trước khi thực hiện. Quy trình là sau khi tôi lập phiếu xuất kho với đầy đủ thông tin, tôi trình phiếu đó cho anh quản lý kho ký. Anh ấy thường sẽ xem qua yêu cầu xuất, kiểm tra nhanh xem hàng đã chuẩn bị đúng chưa rồi mới ký tên. Trong trường hợp quản lý kho đi vắng, có thể có người được ủy quyền (như phó quản lý kho hoặc trưởng nhóm kho) ký thay, nhưng nhìn chung phải là cấp quản lý mới có thẩm quyền xác nhận. Chữ ký này trên phiếu là bằng chứng cho việc xuất hàng hợp lệ. Nhờ có bước duyệt này mà việc xuất kho được kiểm soát tốt hơn, hạn chế tình trạng tự ý xuất hàng mà chưa được phép. | |  |
| **Câu hỏi 6:** Có sử dụng mã vạch/QR khi xuất kho không? | * Chúng tôi hiện cũng chưa áp dụng mã vạch hay QR code cho khâu xuất kho. Khi xuất hàng, tôi thường dựa vào mã sản phẩm hoặc tên sản phẩm in trên bao bì để lấy hàng và ghi chép, chứ không có bước quét mã bằng máy. Kho chưa được trang bị các thiết bị quét cầm tay, nên mọi thứ vẫn hoàn toàn thủ công. Điều này có nghĩa là việc nhận diện sản phẩm và xác nhận xuất kho đều do con người thực hiện, dẫn đến khả năng sai sót hoặc nhầm lẫn nếu không cẩn thận. Tôi nghĩ nếu có hệ thống mã vạch hỗ trợ thì việc xuất hàng sẽ nhanh và chính xác hơn, nhưng hiện tại thì chưa có. | |  |
| **Câu hỏi 7:** Trung bình mất bao lâu cho một lần xuất kho? | * Thời gian để hoàn tất một lần xuất kho tùy thuộc vào số lượng và loại hàng cần xuất, nhưng trung bình cũng khoảng 20-30 phút đối với đơn hàng vừa phải. Nếu tôi chỉ phải xuất một vài mặt hàng đơn giản, mọi việc có thể xong trong vòng 10-15 phút (bao gồm lấy hàng, viết phiếu và ký duyệt). Tuy nhiên, với những đơn hàng lớn, nhiều loại sản phẩm, thời gian chuẩn bị sẽ lâu hơn – có khi mất đến gần một giờ hoặc hơn để gom đủ hàng, kiểm tra từng thứ và hoàn thiện chứng từ. Ngoài ra, nếu kho đang bận hoặc phải chờ người nhận đến lấy thì tổng thời gian xử lý đơn xuất kho đó cũng kéo dài hơn. Nhìn chung, tôi luôn cố gắng chuẩn bị hàng sớm trước giờ hẹn giao để đảm bảo việc xuất kho diễn ra đúng kế hoạch. | |  |
| **Câu hỏi 8:** Gặp khó khăn gì khi xuất kho? | * Trong quá trình xuất hàng, tôi thường gặp một số khó khăn. Thứ nhất là việc tìm kiếm hàng hóa: kho chưa có hệ thống đánh dấu vị trí chi tiết, nên đôi khi tôi mất thời gian lục tìm một sản phẩm, nhất là khi hàng hóa được sắp xếp chưa thật sự tối ưu hoặc có nhiều mặt hàng tương tự nhau. Thứ hai, nếu số liệu tồn kho không chính xác, có tình huống Excel báo còn hàng nhưng khi đi tìm thì không thấy, hoặc ngược lại – điều này gây chậm trễ và tôi phải xử lý báo cáo lại cho các bên liên quan, khá phiền phức. Ngoài ra, khi xuất kho thủ công, tôi phải rất cẩn thận để không ghi nhầm mã hàng hoặc số lượng trên phiếu; chỉ một sai sót nhỏ cũng có thể dẫn đến lệch số liệu tồn kho. Một khó khăn khác là áp lực thời gian: đôi khi đơn hàng cần gấp, tôi phải vừa chạy đi lấy hàng vừa lo giấy tờ, dễ dẫn đến bỏ sót bước kiểm tra chất lượng hoặc hạn sử dụng của sản phẩm trước khi xuất. Tất cả những điều đó làm cho công việc xuất kho đòi hỏi tôi phải tập trung và tỉ mỉ, nhưng đôi lúc vẫn gặp sự cố ngoài ý muốn. | |  |
| **Câu hỏi 9:** Có quy định nào bắt buộc kiểm tra sản phẩm/hạn dùng trước khi xuất không? | * Trong quy trình của kho, chúng tôi có nguyên tắc kiểm tra sản phẩm trước khi xuất, đặc biệt đối với những hàng hóa có hạn sử dụng. Thông thường, tôi luôn phải đảm bảo mình xuất đúng sản phẩm đúng số lượng, và với mặt hàng có hạn dùng (như thực phẩm, hóa chất, dược phẩm...), quy định là phải chọn xuất những lô hàng có hạn dùng gần nhất trước (nguyên tắc nhập trước xuất trước – FIFO) để tránh tồn kho hàng quá hạn. Tôi cũng kiểm tra trên bao bì xem sản phẩm có bị hỏng hóc, móp méo gì không trước khi giao. Tuy nhiên, những việc này chủ yếu dựa trên ý thức và kinh nghiệm của tôi chứ chưa có hệ thống nào nhắc nhở tự động. Nói là quy định thì cũng không có văn bản cứng nhắc, nhưng đây là yêu cầu nghiệp vụ mà tôi luôn tuân thủ để đảm bảo chất lượng hàng xuất kho. | |  |
| **Câu hỏi 10:** Đề xuất cải thiện quy trình xuất kho? | * Tôi có một vài đề xuất giúp việc xuất kho thuận lợi và hiệu quả hơn. Trước hết, nên thiết lập một **sơ đồ kho** và **mã hóa vị trí** cho các kệ hàng: mỗi kệ, mỗi ô nên có mã số và hệ thống cần lưu vị trí của từng loại sản phẩm. Khi đó, lúc xuất hàng, hệ thống sẽ chỉ dẫn tôi tới đúng vị trí, giảm thời gian tìm kiếm. Thứ hai, tương tự nhập kho, tôi nghĩ nên áp dụng **máy quét mã vạch** cho xuất kho: khi lấy hàng xuống, tôi chỉ việc quét mã, hệ thống tự động ghi nhận đã xuất mặt hàng đó số lượng bao nhiêu – như vậy vừa nhanh vừa chính xác, tránh ghi chép nhầm. Thứ ba, quy trình xử lý đơn hàng nên được tích hợp vào hệ thống: ví dụ, phòng kinh doanh tạo đơn bán hàng thì trên hệ thống kho sẽ hiện yêu cầu xuất tương ứng, tôi chỉ việc mở danh sách yêu cầu và chuẩn bị theo danh sách đó thay vì nhận lệnh xuất rời rạc qua giấy tờ hoặc điện thoại như hiện nay. Cuối cùng, cần tăng cường việc kiểm tra hàng hóa trước khi xuất: có thể cung cấp một **checklist** trên hệ thống (hoặc mẫu in sẵn) để nhân viên đánh dấu đã kiểm tra chất lượng, hạn dùng, đúng số lượng... Điều này giúp chuẩn hóa thao tác và tránh bỏ quên bước quan trọng khi công việc gấp rút. | |  |
| **Câu hỏi 11:** Hệ thống nên có tính năng gì khi xuất kho? | * Từ góc nhìn của người xuất kho, tôi mong hệ thống mới có những tính năng hỗ trợ trực tiếp cho công việc của mình. Trước hết, hệ thống nên cho phép tôi **xem nhanh tồn kho hiện tại** của từng sản phẩm ngay khi lập phiếu xuất – điều này giúp đảm bảo tôi biết chắc có đủ hàng trước khi xác nhận xuất. Kế đến, tính năng **quản lý đơn xuất kho**: nếu có danh sách các đơn hàng hoặc yêu cầu xuất kho trên hệ thống, tôi có thể chọn đơn tương ứng, hệ thống sẽ tự điền các thông tin liên quan (khách hàng, mặt hàng cần xuất, số lượng yêu cầu) vào phiếu xuất, nhờ đó tôi đỡ phải nhập thủ công từng chi tiết và tránh sai sót. Ngoài ra, hệ thống nên hỗ trợ **in phiếu xuất kho** hoặc phiếu giao hàng trực tiếp từ phần mềm sau khi tôi hoàn tất nhập dữ liệu – điều này đảm bảo chứng từ rõ ràng, đồng thời tiết kiệm thời gian viết tay. Một tính năng quan trọng khác là **tự động trừ tồn kho**: ngay khi tôi xác nhận xuất kho trên hệ thống, số lượng tồn kho phải được cập nhật giảm tức thì để các bộ phận khác biết và không ai vô tình vượt quá số lượng có. Cuối cùng, giống như nhập kho, tích hợp **quét mã vạch** khi xuất sẽ rất hữu ích: khi chuẩn bị hàng, tôi quét mã từng sản phẩm để xác nhận đúng mã đúng số lượng, hệ thống ghi nhận real-time – như vậy sẽ hạn chế tối đa việc xuất nhầm hay sai số. | |  |
| **Câu hỏi 12:** Có cần cảnh báo hàng tồn thấp/gần hết hạn? | * Theo tôi, hệ thống mới **rất nên** có các cảnh báo thông minh liên quan đến tồn kho. Chẳng hạn, nếu khi tôi chọn xuất một mặt hàng mà hệ thống nhận thấy sau khi xuất xong, lượng tồn kho của mặt hàng đó sẽ xuống dưới mức tối thiểu đã định, thì hệ thống nên hiện cảnh báo hoặc ghi chú (ví dụ: “Hàng tồn kho thấp, cần nhập thêm”). Cảnh báo này giúp tôi và quản lý chủ động biết để sớm đặt hàng bổ sung, tránh việc kho cạn kiệt mà không ai chú ý. Tương tự, với những mặt hàng có hạn sử dụng, hệ thống có thể cảnh báo **hàng gần hết hạn**. Ví dụ, nếu tôi đang chuẩn bị xuất một lô hàng nhưng trong kho vẫn còn một lô cũ hơn sắp hết hạn, hệ thống nên nhắc để tôi ưu tiên xuất lô cũ trước. Hoặc đơn giản là định kỳ báo cho quản lý danh sách hàng hóa sắp hết hạn để có kế hoạch xử lý. Những cảnh báo như vậy rất hữu ích, vì hiện tại mọi thứ chúng tôi phải tự nhớ và dễ bỏ sót trong lúc bận rộn. | |  |
| **Câu hỏi 13:** Bạn mong muốn giao diện xuất kho như thế nào? | * Tôi mong giao diện phần xuất kho được thiết kế trực quan, giúp tôi thao tác nhanh và chính xác. Trên màn hình xuất kho nên có **danh sách các đơn cần xuất** hoặc yêu cầu xuất kho mà tôi nhận được, để tôi chỉ việc chọn và xử lý lần lượt, tránh sót đơn. Khi mở một đơn xuất, giao diện cần hiển thị các trường thông tin quan trọng như tên khách hàng/đơn vị nhận, mã hàng, tên hàng, số lượng yêu cầu, và ô để tôi nhập số lượng thực tế xuất (trong trường hợp xuất ít hơn yêu cầu chẳng hạn). Các trường này phải dễ nhìn, sắp xếp rõ ràng theo trình tự công việc (đọc yêu cầu -> lấy hàng -> nhập số liệu -> xác nhận). Nếu có nhiều mặt hàng trong một đơn, danh sách các mặt hàng nên được trình bày dưới dạng bảng gọn gàng, có thể cuộn hoặc phân trang, và nên hỗ trợ tìm kiếm nhanh bằng cách nhập mã hoặc tên sản phẩm. Một điểm nữa là giao diện nên có các **ký hiệu hoặc màu sắc** để hỗ trợ: ví dụ, nếu một mặt hàng nào đó sắp hết tồn kho hoặc sắp hết hạn, có thể đánh dấu màu hoặc icon cảnh báo bên cạnh. Nhìn chung, giao diện càng **đơn giản, nhất quán** (tương tự phần nhập kho) và phản hồi nhanh bao nhiêu thì công việc của tôi càng thuận lợi bấy nhiêu. | |  |
| **Câu hỏi 14:** Cần in hóa đơn/phát hành phiếu xuất không? | * Đúng vậy, việc in phiếu xuất kho là một bước không thể thiếu trong quy trình hiện tại của chúng tôi. Mỗi lần xuất hàng, sau khi quản lý ký duyệt phiếu xuất kho, tôi sẽ đưa một liên phiếu cho người nhận hàng ký nhận và họ giữ phiếu đó kèm hàng hóa. Do đó, hệ thống mới chắc chắn cần hỗ trợ **in phiếu xuất kho** (hoặc hóa đơn giao hàng) với đầy đủ thông tin cần thiết. Lý tưởng nhất là sau khi tôi nhập xong dữ liệu xuất kho, hệ thống cho phép bấm nút in và lấy ra phiếu trên khổ giấy chuẩn, có mã phiếu, ngày tháng, danh sách sản phẩm, số lượng, người nhận, người xuất, chữ ký... Nếu công ty trang bị máy in nhiệt hay in tem, phiếu cũng nên tương thích để in nhanh. Việc phát hành chứng từ như vậy rất quan trọng để **lưu trữ và đối chiếu**: một bản phiếu được lưu trong hồ sơ kho, một bản cho bên nhận, đảm bảo minh bạch. Tóm lại, tính năng in phiếu/hóa đơn trực tiếp từ hệ thống sẽ giúp chúng tôi tiết kiệm thời gian và giảm sai sót so với viết tay như hiện nay. | |  |
| **Chủ đề 3:** Quản lý kho | | | |
| Người phỏng vấn: Trần Đại Hải  Người được phỏng vấn: Đặng Thị Hoa | | Ngày phỏng vấn:  …/…/2025 | |
| **Câu hỏi 1:** Hiện tại bạn quản lý kho bằng cách nào? (VD: giấy, Excel, phần mềm,..) | * Hiện tại, việc quản lý kho của công ty tôi dựa chủ yếu vào phương pháp truyền thống kết hợp với công cụ đơn giản là Excel. Cụ thể, chúng tôi có một file Excel tổng hợp để theo dõi xuất nhập tồn của tất cả các mặt hàng; mỗi khi có phiếu nhập hay xuất, nhân viên kho sẽ cập nhật thủ công vào file này. Ngoài ra, tôi vẫn lưu giữ các chứng từ giấy như phiếu nhập kho, phiếu xuất kho, biên bản kiểm kê... làm căn cứ đối chiếu khi cần. Chúng tôi **không có một phần mềm quản lý kho chuyên biệt** nào cả, nên nhiều công việc quản lý phải làm thủ công: ví dụ, muốn tra cứu lịch sử nhập xuất của một mã hàng, tôi phải mở file Excel lọc dữ liệu, hoặc muốn biết vị trí lưu trữ thì phải hỏi nhân viên trực tiếp. Nói chung, công tác quản lý kho đòi hỏi tôi dành khá nhiều thời gian tổng hợp thông tin từ Excel và sổ sách giấy tờ, đồng thời dựa vào kinh nghiệm cá nhân để giám sát hoạt động hàng ngày. | |  |
| **Câu hỏi 2:** Có phân loại khu vực lưu kho không (kệ, phòng…) | * Trong kho chúng tôi cũng có sự phân chia khu vực lưu trữ, nhưng chủ yếu dựa trên quy ước nội bộ chứ chưa có hệ thống đánh mã rõ ràng. Ví dụ, kho được chia thành các khu: khu vực hàng nguyên vật liệu, khu vực thành phẩm, khu hàng linh kiện nhỏ... Mỗi khu như vậy có các dãy kệ, và tôi có đánh dấu thô sơ trên kệ bằng sơn hoặc nhãn (chẳng hạn: Kệ A, Kệ B, hoặc khu vực 1, 2). Tuy nhiên, **việc phân loại này chưa được quản lý bằng hệ thống**: chúng tôi không có cột “vị trí kệ” trong file Excel chẳng hạn. Thay vào đó, nhân viên kho thường tự ghi nhớ hoặc đôi khi có sơ đồ kho đơn giản dán trên tường để chỉ dẫn. Khi có nhân viên mới, tôi phải dẫn đi giới thiệu từng khu để họ biết loại hàng nào nằm ở đâu. Tóm lại, kho có phân khu cơ bản để sắp xếp hàng hợp lý hơn, nhưng chưa có mã hóa hay quản lý vị trí chi tiết bằng phần mềm. | |  |
| **Câu hỏi 3:** Có hệ thống mã hóa vị trí/kệ/kho? | * Chúng tôi **chưa thiết lập được hệ thống mã hóa vị trí** cho kho một cách chính thức. Mặc dù các kệ có tên gọi (như kệ A, kệ B như tôi vừa nói), nhưng những mã đó không được gắn trong bất kỳ cơ sở dữ liệu nào. Khi nhập hay xuất hàng, chúng tôi không ghi mã kệ lên phiếu hay file Excel; việc biết hàng ở đâu hoàn toàn dựa vào kinh nghiệm và trí nhớ của nhân viên. Điều này có nghĩa là nếu ai đó không quen kho, sẽ khó tự tìm được món hàng cần lấy nếu không hỏi người khác. Tôi nhận thấy đây là một hạn chế lớn: chẳng hạn, khi tôi muốn kiểm tra một mặt hàng nằm ở đâu, tôi phải hỏi nhân viên phụ trách khu vực đó thay vì có thể tra cứu trên hệ thống. Vì vậy, trong kế hoạch cải tiến, tôi rất mong sẽ xây dựng được mã hóa vị trí cho từng mặt hàng và tích hợp vào hệ thống quản lý kho. | |  |
| **Câu hỏi 4:** Có theo dõi hạn sử dụng? Nếu có, xử lý khi gần hết hạn ra sao? | * Đối với các mặt hàng có hạn sử dụng, chúng tôi **có theo dõi nhưng chưa thật chặt chẽ**. Hiện tại, trong file Excel có cột “Hạn dùng” đối với những sản phẩm mà hạn sử dụng quan trọng (ví dụ thực phẩm, hóa chất, dược phẩm). Nhân viên kho khi nhập hàng sẽ điền thông tin ngày hết hạn của lô hàng (nếu có) vào cột này. Tuy nhiên, do Excel không có chức năng tự nhắc nhở, nên việc theo dõi hoàn toàn phụ thuộc vào sự chú ý của chúng tôi. Thường thì mỗi lần kiểm kê hoặc sắp xếp hàng, tôi yêu cầu nhân viên kiểm tra hạn dùng của các lô hàng. Nếu phát hiện mặt hàng nào **sắp hết hạn** (ví dụ còn một, hai tháng nữa), chúng tôi sẽ tìm cách xử lý: ưu tiên xuất bán sớm hơn (có thể thông báo bộ phận kinh doanh đẩy mạnh bán hàng đó, thậm chí giảm giá nếu cần), hoặc nếu là nguyên liệu sản xuất thì lên kế hoạch sử dụng ngay. Đã có trường hợp hàng bị cận date nhiều, tôi phải đề xuất **chương trình khuyến mãi xả hàng tồn** để tránh phải hủy bỏ. Dù cố gắng, đôi lúc vẫn có ít nhiều hao hụt do hàng quá hạn vì quản lý hạn dùng thủ công không thể hoàn hảo. Hy vọng hệ thống mới sẽ có chức năng cảnh báo trước để chúng tôi xử lý kịp thời hơn. | |  |
| **Câu hỏi 5:** Tần suất kiểm kê kho là bao lâu/lần? | * Chúng tôi tiến hành **kiểm kê kho định kỳ** khá thường xuyên, thường là mỗi **cuối tháng một lần**. Cuối mỗi tháng, tôi và các nhân viên kho sẽ dành ra 1-2 ngày (tùy quy mô kho) để đếm thực tế toàn bộ hàng hóa trong kho và đối chiếu với số liệu trên sổ sách (Excel). Ngoài ra, hàng năm công ty có một đợt kiểm kê lớn vào cuối năm tài chính với sự tham gia của cả bộ phận kế toán, kiểm soát nội bộ để đối chiếu số liệu báo cáo. Bên cạnh lịch kiểm kê định kỳ, thỉnh thoảng tôi cũng tổ chức những **kiểm kê chọn lọc** theo quý cho các mặt hàng quan trọng hoặc có giá trị cao, nhằm phát hiện sớm sai lệch nếu có. Tần suất như vậy tương đối phù hợp với nguồn lực hiện có, vì kiểm kê rất tốn thời gian và nhân lực. Tuy nhiên, nhược điểm là giữa các kỳ kiểm kê, nếu có sai sót hay thất thoát nhỏ thì có thể tích lũy đến cuối kỳ mới biết, chứ không phát hiện ngay lập tức. | |  |
| **Câu hỏi 6:** Khi phát hiện sai lệch dữ liệu thực tế và hệ thống, xử lý thế nào? | * Mỗi khi kiểm kê và thấy có chênh lệch giữa số thực tế trong kho và số liệu trên Excel, tôi tiến hành một số bước để xử lý. Trước hết, tôi sẽ **kiểm tra lại các ghi chép**: rà soát các phiếu nhập, phiếu xuất trong kỳ vừa qua xem có khả năng nào nhân viên quên nhập hoặc nhập nhầm không. Nếu phát hiện phiếu nào bỏ sót (ví dụ quên nhập một lần xuất) thì cập nhật bổ sung ngay, hoặc nếu nhập sai số lượng thì chỉnh lại và giải thích. Trong trường hợp không tìm thấy lỗi ghi chép, tôi phải xem xét **nguyên nhân khác** như hàng bị thất lạc, mất mát do hư hỏng hoặc thậm chí bị lấy cắp. Lúc đó, tôi sẽ báo cáo chi tiết chênh lệch lên ban giám đốc hoặc bộ phận kiểm soát để xin ý kiến chỉ đạo. Đồng thời, chúng tôi lập biên bản kiểm kê nêu rõ mức chênh lệch, khả năng nguyên nhân và đề xuất xử lý (ví dụ điều chỉnh số liệu tồn kho về thực tế, và có biện pháp phòng ngừa trong tương lai). Dữ liệu trên Excel sau đó được **cập nhật theo số thực tế** (sau khi có phê duyệt của cấp trên nếu là hao hụt lớn), để đảm bảo báo cáo kho phản ánh đúng hiện trạng. Cuối cùng, tôi thường tổ chức rút kinh nghiệm với nhân viên kho, nhắc nhở cẩn trọng hơn hoặc xem xét quy trình nào lỏng lẻo để điều chỉnh nhằm tránh lặp lại sai lệch tương tự. | |  |
| **Câu hỏi 7:** Có quy định lưu vết thao tác của nhân viên không? | * Hiện nay, do chúng tôi vận hành thủ công nên **chưa có hệ thống tự động lưu vết thao tác** của nhân viên. Tuy nhiên, ở mức độ quy trình thì vẫn có sự kiểm soát: mỗi phiếu nhập kho, xuất kho đều ghi rõ ai là người lập, ai duyệt, và các chứng từ này được lưu trữ nên về sau có thể truy tra trách nhiệm nếu cần. Ngoài ra, khi cập nhật vào file Excel, chúng tôi có quy ước là chỉ một vài người được phép chỉnh sửa chính (như tôi và một hai nhân viên được giao nhiệm vụ); mỗi lần chỉnh sửa đều phải nhập liệu cẩn thận và có bản in lưu lại hàng tháng. Dù vậy, việc này không thật sự chi tiết như log của một hệ thống phần mềm. Tôi không thể biết chính xác **ai đã sửa ô nào trên Excel vào lúc nào**, trừ khi đối chiếu thủ công qua các phiên bản file (chúng tôi lưu file theo ngày). Vì thế, nếu có phần mềm mới, tôi rất mong có chức năng lưu vết: ví dụ mỗi nghiệp vụ nhập/xuất ai thực hiện, thời gian nào, rồi nếu ai chỉnh sửa/xóa phiếu cũng phải lưu lại thông tin. Điều này sẽ giúp việc quản lý minh bạch và an toàn hơn, thay vì dựa vào niềm tin và giấy tờ như hiện tại. | |  |
| **Câu hỏi 8:** Hiện bạn dùng những loại báo cáo nào? (VD: tồn kho, nhập xuất theo loại...) | * Hiện tại, tôi thường xuyên làm và sử dụng một số loại báo cáo thủ công phục vụ quản lý kho. Quan trọng nhất là **báo cáo tồn kho** – bảng tổng hợp tất cả các mặt hàng đang có trong kho và số lượng tồn của từng mặt hàng. Báo cáo này tôi cố gắng cập nhật hàng tuần (dựa trên dữ liệu Excel) để nắm tình hình, và cuối tháng thì lập bản chính thức gửi lên ban giám đốc. Thứ hai là **báo cáo nhập xuất tồn theo kỳ** (tháng/quý): trong đó liệt kê tổng số lượng (và thường cả giá trị) hàng đã nhập, đã xuất trong kỳ, kèm theo số tồn đầu kỳ và cuối kỳ của từng mặt hàng hoặc nhóm hàng. Báo cáo này giúp thấy được xu hướng biến động hàng hóa. Ngoài ra, đôi khi tôi chuẩn bị **báo cáo chi tiết theo loại sản phẩm** hoặc theo nhà cung cấp khi ban lãnh đạo yêu cầu – ví dụ báo cáo các mặt hàng tồn kho giá trị cao, hoặc báo cáo những mặt hàng bán chậm (tồn kho nhiều, lâu không xuất). Đối với hàng có hạn sử dụng, tôi cũng lập **danh sách hàng sắp hết hạn** (ví dụ trong vòng 3 tháng tới) để đưa ra phương án xử lý. Tất cả các báo cáo trên đều được thực hiện bằng cách tổng hợp từ file Excel, nhiều khi khá thủ công. | |  |
| **Câu hỏi 9:** Hình thức tạo báo cáo? (VD: Excel, tự động từ phần mềm, khác,..) | * Như đã đề cập, **Excel** là công cụ chính tôi dùng để tạo báo cáo. Tôi có một file Excel quản lý kho, trong đó thiết lập sẵn các bảng tổng hợp và công thức. Chẳng hạn, báo cáo tồn kho cuối tháng được tạo bằng cách lọc và sao chép dữ liệu từ sheet nhập xuất của cả tháng sang một sheet mới rồi dùng hàm SUMIFS để tính toán số lượng tồn từng mã. Tôi cũng sử dụng pivot table cho một số báo cáo phân tích như nhập xuất theo nhóm hàng. Thú thật, việc làm báo cáo khá tốn công: nhiều bước thủ công, phải kiểm tra kỹ các công thức để không bị sót dữ liệu. Công ty chúng tôi chưa có phần mềm ERP hay công cụ BI tự động, nên mọi thứ đều do tôi và phòng kế toán tự tổng hợp. Đôi khi, sau khi có số liệu thô từ Excel, tôi **chuyển sang PowerPoint** để vẽ biểu đồ hay trình bày cho đẹp rồi mới gửi lãnh đạo, nhưng nguồn dữ liệu gốc thì vẫn là từ Excel mà ra. | |  |
| **Câu hỏi 10:** Tần suất tạo báo cáo? (VD: hàng tuần, hàng tháng, bất kỳ khi cần,..) | * Tôi lập báo cáo định kỳ hàng tháng cho hầu hết các chỉ số kho chính. Cụ thể, cuối mỗi tháng tôi làm báo cáo tồn kho và báo cáo nhập xuất của tháng đó để gửi cho ban giám đốc và phòng kế toán. Bên cạnh đó, hàng tuần tôi cũng có thói quen xem nhanh số liệu (như tồn kho tổng, hàng nào nhập xuất nhiều trong tuần) để nắm bắt tình hình, nhưng thường không viết thành văn bản chính thức, chỉ ghi chú nội bộ. Ngoài ra, tôi tạo báo cáo **bất kỳ khi nào được yêu cầu**: ví dụ, nếu giám đốc yêu cầu báo cáo đột xuất về một mặt hàng nào đó hoặc muốn số liệu để họp, tôi sẽ chuẩn bị ngay dù giữa kỳ. Cũng có những giai đoạn đặc biệt (như cuối quý, cuối năm) tôi làm báo cáo chi tiết hơn bình thường để phục vụ đánh giá kết quả kinh doanh. Nhìn chung, **báo cáo hàng tháng** là cố định, còn lại có thể linh hoạt theo nhu cầu thực tế. | |  |
| **Câu hỏi 11:** Gặp khó khăn gì khi lập/đọc báo cáo? | * Khó khăn lớn nhất khi lập báo cáo bằng Excel là mất nhiều thời gian và dễ sai sót. Vì tổng hợp thủ công nên tôi phải rất cẩn thận, chỉ cần kéo nhầm vùng dữ liệu hoặc nhập sai công thức là số liệu có thể lệch mà không dễ phát hiện ngay. Đã có lần tôi cộng nhầm cột, dẫn đến báo cáo tồn kho cuối tháng sai, may mà kế toán phát hiện kịp. Ngoài ra, khi dữ liệu nhiều, file Excel trở nên nặng nề, thao tác chậm và có lúc bị treo máy, khiến việc tổng hợp bị gián đoạn. Về phía người **đọc báo cáo**, đôi khi ban lãnh đạo phản hồi rằng báo cáo dạng bảng số liệu khó hình dung xu hướng. Thực tế, các báo cáo tôi làm chủ yếu là bảng tính liệt kê, ít biểu đồ trực quan, nên người đọc phải tự phân tích khá nhiều. Cũng có trường hợp sếp hỏi những chỉ số tổng hợp hoặc so sánh (như tỷ lệ hoàn thành kế hoạch nhập hàng, tốc độ quay vòng hàng hóa), mà trong báo cáo Excel tĩnh chưa thể hiện ngay, tôi lại phải lập luận giải thích thêm. Tóm lại, việc lập báo cáo vừa tốn công, vừa dễ sai; còn việc đọc báo cáo cũng chưa thật trực quan do hạn chế về hình thức trình bày của Excel. | |  |
| **Câu hỏi 12:** Mong muốn gì về việc tạo & chia sẻ báo cáo? | * Tôi rất mong hệ thống mới sẽ giúp việc tạo và chia sẻ báo cáo trở nên **nhanh chóng và dễ dàng** hơn. Lý tưởng nhất là phần mềm có sẵn các mẫu báo cáo tự động – chỉ cần chọn khoảng thời gian hoặc vài thao tác là hệ thống tự tính toán và xuất báo cáo, giảm hẳn công sức tổng hợp bằng tay cho tôi. Tôi cũng hy vọng báo cáo sẽ **trực quan hơn**, có đồ thị minh họa các chỉ số quan trọng để ban lãnh đạo xem một cái là hiểu xu hướng ngay. Chẳng hạn, tồn kho mỗi tháng có thể được biểu diễn bằng biểu đồ đường, top 5 mặt hàng tồn kho cao nhất hiển thị bằng biểu đồ cột chẳng hạn, thay vì chỉ là con số. Về việc chia sẻ, nếu hệ thống cho phép **xuất báo cáo ra PDF hoặc Excel** đẹp đẽ sẵn sàng, tôi có thể gửi email cho sếp rất tiện. Thậm chí, tốt hơn nữa là có chức năng **gửi email tự động**: ví dụ đầu tháng hệ thống tự động gửi báo cáo tồn kho tháng trước đến ban giám đốc và những người liên quan, tôi không phải làm thủ công nữa. Cuối cùng, tôi mong muốn có một **bảng dashboard trực tuyến** mà tôi và lãnh đạo có thể truy cập bất kỳ lúc nào để xem số liệu cập nhật, thay vì chờ báo cáo theo kỳ. Tất cả những điều đó sẽ giúp quá trình báo cáo trở nên hiệu quả, kịp thời và minh bạch hơn. | |  |
| **Câu hỏi 13:** Các tính năng cần thiết cho người quản lý (VD: quản lý tồn kho, theo dõi lịch sử nhập - xuất, phân quyền, kiểm kê, gửi mail tự động, thống kê theo tuần hay tháng, …) | * Với vai trò quản lý kho, tôi kỳ vọng hệ thống mới có đầy đủ các tính năng giúp tôi **giám sát và kiểm soát** kho một cách toàn diện. Trước hết, phải có **chức năng quản lý tồn kho chi tiết**: tôi muốn xem được số tồn của từng sản phẩm theo thời gian thực, kèm thông tin như vị trí lưu trữ, lô hàng, hạn sử dụng... bất cứ khi nào cần. Thứ hai là **theo dõi lịch sử nhập – xuất**: hệ thống nên lưu lại mọi giao dịch nhập kho, xuất kho, trả hàng, điều chuyển... và cho phép tôi tra cứu dễ dàng (ví dụ tìm theo mã hàng để biết trong 3 tháng qua nhập bao nhiêu, xuất bao nhiêu, do ai thực hiện). Kế đến, **chức năng kiểm kê** là rất quan trọng: phần mềm cần hỗ trợ quy trình kiểm kê định kỳ, ví dụ có module để in danh sách hàng tồn theo hệ thống làm phiếu kiểm, rồi nhập kết quả kiểm kê vào và tự động so sánh chênh lệch, lập báo cáo kiểm kê. Về mặt quản trị, tôi cần **chức năng phân quyền người dùng**: mỗi vai trò (nhân viên nhập kho, xuất kho, kế toán kho, quản lý kho, quản trị hệ thống) sẽ có quyền hạn phù hợp, nhằm đảm bảo ai được phép làm gì rõ ràng. Đi cùng với đó, mọi thao tác quan trọng phải có **log hệ thống** để tôi xem lại khi cần thiết. Thêm một tính năng hữu ích nữa là **thông báo và gửi mail tự động**: ví dụ khi có mặt hàng tồn kho xuống dưới định mức hoặc có mặt hàng sắp hết hạn, hệ thống có thể gửi email hoặc thông báo trên ứng dụng cho tôi biết. Hoặc định kỳ cuối tuần/tháng, hệ thống tự gửi email báo cáo tóm tắt tình hình kho cho ban quản lý. Cuối cùng, các **chức năng thống kê, báo cáo** linh hoạt theo tuần/tháng/quý và cho phép xuất dữ liệu ra Excel/PDF cũng rất cần để tôi chủ động phân tích khi cần. Tóm lại, từ việc quản lý chi tiết đến tổng quát, hệ thống nên trang bị đầy đủ công cụ để người quản lý kho như tôi vừa nắm được bức tranh toàn cảnh, vừa đào sâu được vào chi tiết khi cần. | |  |
| **Câu hỏi 14:** Giao diện mong muốn? | * Về giao diện dành cho quản lý kho, tôi mong muốn có một **dashboard tổng quan** ngay trang chủ khi đăng nhập. Trên đó có thể hiển thị các chỉ số quan trọng: tổng số mặt hàng trong kho, tổng giá trị tồn kho, số phiếu nhập – xuất trong ngày/tuần, số mặt hàng sắp hết (tồn dưới định mức), số mặt hàng sắp hết hạn, v.v... kèm theo biểu đồ hoặc icon trực quan. Dashboard này giúp tôi chỉ nhìn lướt là biết ngay tình hình chung. Từ đó, giao diện cũng cần cho phép **xem chi tiết dễ dàng**: ví dụ tôi click vào số mặt hàng sắp hết hạn thì ra danh sách cụ thể những mặt hàng nào, hạn dùng bao nhiêu. Các menu chức năng nên được tổ chức hợp lý: nhóm chức năng nghiệp vụ (nhập, xuất, kiểm kê...), nhóm chức năng báo cáo/thống kê, nhóm chức năng quản trị (quản lý người dùng, phân quyền...). Mặc dù phần mềm cho quản lý sẽ có nhiều tính năng, nhưng giao diện không nên quá rối; tôi thích kiểu thiết kế gọn gàng, có thể ẩn bớt những mục ít dùng và làm nổi bật các phần hay dùng nhất. Ngoài ra, giao diện cần hỗ trợ tốt tiếng Việt và có hướng dẫn tích hợp (ví dụ tooltip giải thích các thuật ngữ hoặc nút chức năng). Tóm lại, tôi muốn một giao diện hiện đại, trực quan, tùy biến được phần hiển thị cho phù hợp với vai trò quản lý – nơi tôi có thể theo dõi tổng quan và truy cập chi tiết mọi thứ về kho một cách thuận tiện. | |  |
| **Câu hỏi 15:** Yêu cầu về tích hợp hệ thống khác (kế toán, ERP...)? | * V ề tích hợp, tôi xác định hệ thống quản lý kho mới cần **kết nối được với các hệ thống hiện có của công ty** cũng như sẵn sàng tích hợp trong tương lai. Trước mắt, công ty đang dùng một phần mềm kế toán riêng, do vậy bắt buộc **module kho phải tích hợp với kế toán**. Mỗi khi phát sinh nhập kho hoặc xuất kho (đặc biệt xuất bán hàng), dữ liệu về giá trị hàng hóa, công nợ nhà cung cấp, giá vốn bán hàng... nên được chuyển sang cho phần mềm kế toán ghi nhận tự động, thay vì hiện giờ kế toán chờ báo cáo kho rồi nhập lại tay. Điều này sẽ đồng bộ số liệu tài chính và kho, tránh sai lệch. Ngoài ra, phòng kinh doanh của chúng tôi có hệ thống quản lý đơn hàng (dù đơn giản), hệ thống kho nếu liên thông được thì khi phòng kinh doanh tạo đơn bán, đơn đó sẽ xuất hiện như một yêu cầu xuất kho – giúp hai bên làm việc nhịp nhàng, hạn chế trao đổi giấy tờ. Về lâu dài, công ty dự tính triển khai một hệ thống **ERP** tổng thể, do đó tôi muốn phần mềm kho thiết kế theo hướng mở, có **API** để sau này tích hợp vào ERP hoặc trao đổi dữ liệu với các phân hệ khác (như mua hàng, bán hàng, quản lý sản xuất). Tính liên thông này rất quan trọng để đảm bảo **dòng chảy thông tin** xuyên suốt trong doanh nghiệp, tránh tình trạng mỗi bộ phận dùng một hệ thống rời rạc. | |  |
| **Câu hỏi 16:** Yêu cầu về bảo mật (mã hóa, phân quyền, xác thực...)? | * Bảo mật là yêu cầu không thể thiếu, đặc biệt đối với dữ liệu kho có ảnh hưởng tài chính lớn. Trước hết, tôi muốn hệ thống có **phân quyền chặt chẽ**: như đã nói, mỗi người dùng chỉ được phép làm những gì được giao. Nhân viên kho thường chỉ nhập liệu và xem tồn kho, còn tôi có quyền duyệt phiếu, chỉnh sửa nếu cần, kế toán thì chỉ xem báo cáo... Chúng tôi cần có **tài khoản và mật khẩu** riêng, hệ thống phải quản lý phiên đăng nhập, tránh để lộ thông tin ra ngoài. Nếu được, nên có thêm tùy chọn **xác thực hai lớp** cho những tài khoản quản trị cao cấp để tăng cường an toàn. Về dữ liệu, tôi mong thông tin trong hệ thống (đặc biệt các con số xuất nhập tồn, giá trị hàng hóa) được **sao lưu thường xuyên** và lưu trữ an toàn, có thể là mã hóa khi lưu trên server, để nếu có sự cố cũng không bị mất mát hoặc rò rỉ. Mọi thao tác quan trọng (như xóa phiếu, sửa số liệu) nên yêu cầu xác nhận và ghi log lại để truy vết dễ dàng. Cuối cùng, hệ thống cần có **cơ chế phòng chống truy cập trái phép** – ví dụ khóa tài khoản sau vài lần đăng nhập sai, phân biệt rõ quyền admin hệ thống với người dùng thường. Tóm lại, tôi đặt ưu tiên cao vào việc hệ thống kho phải **an toàn, bảo mật**, vì nó liên quan trực tiếp đến tài sản doanh nghiệp. | |  |
| **Chủ đề 4:** Nhân viên thực hiện dự án (CNTT) | | | |
| Người phỏng vấn: Lê Nguyễn Thành Công  Người được phỏng vấn: Trần Văn Nam | | Ngày phỏng vấn:  …/…/2025 | |
| **Câu hỏi 1:** Bạn đã từng tham gia hệ thống kho trước đây chưa? | * Trước dự án này, tôi chưa từng trực tiếp tham gia phát triển một hệ thống quản lý kho hoàn chỉnh nào. Thú thật, đây là lần đầu tiên tôi làm một dự án về lĩnh vực quản lý kho với quy mô đầy đủ. Trước kia, tôi có tìm hiểu qua về một số phần mềm quản lý tồn kho khi tự học, nhưng chỉ ở mức lý thuyết. Trong công việc trước đây của tôi, từng có một module nhỏ liên quan đến kho (trong hệ thống bán lẻ), nhưng vai trò của tôi khi đó cũng hạn chế, không nắm toàn bộ quy trình kho. Vì vậy, có thể nói kinh nghiệm thực tế về hệ thống kho của tôi gần như bắt đầu từ con số không ở dự án này. Điều này vừa là thách thức vừa là cơ hội để tôi học hỏi sâu về nghiệp vụ kho. | |  |
| **Câu hỏi 2:** Theo bạn, quy trình nào là phức tạp nhất trong quản lý kho? | * Theo quan sát và hiểu biết của tôi từ khi tham gia dự án, quy trình phức tạp nhất trong quản lý kho có lẽ là **đảm bảo sự chính xác và nhất quán của tồn kho** trong suốt các hoạt động nhập, xuất và kiểm kê. Mỗi mắt xích đều ảnh hưởng đến số liệu cuối cùng: chỉ cần một sai sót nhỏ khi nhập kho hoặc xuất kho (ví dụ nhập thiếu một lần xuất, hay nhập sai đơn vị) thì số liệu tồn kho sẽ lệch và rất khó phát hiện ngay. Đặc biệt, **quy trình kiểm kê** khá phức tạp: phải dừng hoạt động để đếm toàn bộ hàng hóa, rồi so sánh với hệ thống và điều chỉnh số liệu, trong khi vẫn phải theo dõi sao cho việc điều chỉnh đó không làm gián đoạn hoạt động kinh doanh. Ngoài ra, quản lý kho không chỉ có nhập xuất; còn phải để ý các vấn đề như **hạn sử dụng, tổn thất, thất thoát**, điều chuyển giữa các kho – những quy trình này khi đưa vào hệ thống cũng đòi hỏi logic chặt để xử lý nhiều tình huống (ví dụ phát hiện hàng hỏng, chuyển kho nội bộ,...). Theo tôi, chính việc **phối hợp các quy trình** và đảm bảo dữ liệu luôn đúng ở mọi bước là phần khó nhất, đòi hỏi cả thiết kế hệ thống lẫn nghiệp vụ phải rõ ràng, tránh để sai ở khâu này kéo theo sai ở khâu khác. | |  |
| **Câu hỏi 3:** Bạn có tài liệu nghiệp vụ rõ ràng khi bắt đầu dự án không? | * Lúc mới bắt đầu dự án, đội chúng tôi **chưa có một bộ tài liệu nghiệp vụ thật sự rõ ràng và chi tiết**. Khách hàng (phía doanh nghiệp) chỉ cung cấp một số tài liệu mô tả sơ lược về hiện trạng quản lý kho và liệt kê vài yêu cầu cơ bản cho hệ thống mới. Đó chủ yếu là các đầu mục chức năng mong muốn (như quản lý nhập, xuất, kiểm kê, báo cáo...) và một vài khó khăn họ đang gặp phải. Tuy nhiên, những quy trình cụ thể, ví dụ từng bước nhập kho, xuất kho, hay các quy tắc nghiệp vụ (phê duyệt, phân quyền) thì chưa được diễn tả rõ ràng trên giấy tờ. Chúng tôi phải tự đặt rất nhiều câu hỏi và tổ chức các buổi họp, phỏng vấn người dùng để làm rõ yêu cầu. Dần dần, thông qua việc trao đổi qua lại và tìm hiểu thực tế tại kho, chúng tôi mới xây dựng được **tài liệu đặc tả yêu cầu** đầy đủ hơn. Ban đầu có thể nói tài liệu nghiệp vụ chỉ ở mức định hướng, còn chi tiết thì nhóm phải **hoàn thiện dần trong quá trình phân tích hệ thống**. | |  |
| **Câu hỏi 4:** Có gặp khó khăn khi trao đổi với nghiệp vụ không? | * Thời gian đầu, việc trao đổi giữa nhóm phát triển (CNTT) chúng tôi với bên người dùng nghiệp vụ cũng có những **khó khăn nhất định**. Trước hết là khác biệt về chuyên môn và ngôn ngữ: người bên kho sử dụng các thuật ngữ chuyên ngành hoặc mô tả quy trình theo cách của họ, đôi khi tôi không hiểu ngay và phải hỏi lại nhiều lần để nắm rõ ý họ muốn. Ngược lại, khi tôi trình bày giải pháp kỹ thuật hoặc đặt câu hỏi chi tiết, họ cũng cần thời gian để hiểu vì không rành về IT. Thứ hai là vấn đề **thời gian và ưu tiên**: nhân viên kho và quản lý kho rất bận, nên để sắp xếp họp và thảo luận sâu với họ không dễ; có lần đang trao đổi thì họ phải tạm dừng vì công việc gấp ở kho. Ngoài ra, ban đầu người nghiệp vụ cũng **hơi e dè** trong việc chia sẻ toàn bộ “điểm yếu” của quy trình hiện tại – có lẽ họ ngại thừa nhận thiếu sót – nên nhóm phải tạo không khí hợp tác, giải thích rằng chúng tôi cần biết vấn đề thực sự mới giúp giải quyết được. Qua vài buổi làm việc thẳng thắn và khi họ thấy chúng tôi lắng nghe, thì mọi thứ cải thiện nhiều. Tóm lại, ban đầu giao tiếp hơi vướng, nhưng về sau khi hai bên hiểu cách làm việc của nhau thì việc trao đổi đã trôi chảy và hiệu quả hơn. | |  |
| **Câu hỏi 5:** Có tài liệu nào nên được cải thiện để giúp đội dev dễ làm hơn? | * Tôi nghĩ rằng nếu **phía nghiệp vụ chuẩn bị tài liệu tốt hơn ngay từ đầu** thì đội dev chúng tôi sẽ thuận lợi hơn rất nhiều. Chẳng hạn, giá mà có sẵn một **tài liệu quy trình nghiệp vụ chi tiết** cho các hoạt động nhập kho, xuất kho, kiểm kê... (dạng lưu đồ hoặc danh sách bước), thì chúng tôi có thể nắm nhanh toàn bộ luồng công việc mà không phải dò dẫm hỏi từng chi tiết nhỏ. Ngoài ra, **các biểu mẫu, báo cáo mẫu** cũng rất quan trọng: ban đầu chúng tôi chưa được cung cấp đầy đủ mẫu phiếu nhập, phiếu xuất, báo cáo tồn kho mà kho đang dùng, thành ra phải yêu cầu bổ sung sau. Nếu có những mẫu đó sớm, chúng tôi sẽ hình dung rõ ràng hơn về dữ liệu cần quản lý và giao diện cần thiết. Thêm nữa, một **bảng thuật ngữ** giải thích các từ viết tắt, mã hàng, đơn vị tính... của bên kho cũng sẽ hữu ích để tránh hiểu lầm. Ví dụ, họ nói “SL” nghĩa là “số lượng” nhưng lúc đầu tôi tưởng nhầm sang “sản lượng”. Tóm lại, việc cải thiện tài liệu mô tả nghiệp vụ (chi tiết và đầy đủ hơn) và cung cấp **dữ liệu mẫu thực tế** từ kho ngay từ đầu sẽ giúp đội phát triển tiết kiệm được nhiều thời gian tìm hiểu và giảm sai sót trong phân tích. | |  |
| **Câu hỏi 6:** Module bạn phụ trách có liên quan đến phần nào? (VD: nhập kho, xuất kho, kiểm kê, báo cáo, tài khoản, giao diện, ..) | * Trong dự án này, tôi đảm nhận chính phần **chức năng nhập/xuất kho** của hệ thống. Cụ thể, tôi chịu trách nhiệm phát triển các màn hình và logic xử lý cho nghiệp vụ nhập kho và xuất kho: bao gồm form để người dùng tạo phiếu nhập, phiếu xuất, thực hiện kiểm tra dữ liệu (chẳng hạn số lượng xuất không được vượt quá tồn kho, hoặc phiếu nhập phải đủ thông tin mới cho lưu), và cập nhật tồn kho sau khi duyệt phiếu. Ngoài ra, tôi cũng tham gia hỗ trợ một phần trong module **kiểm kê** kho – tức là xây dựng giao diện và chức năng để nhân viên kho nhập số liệu kiểm kê, so sánh và lập biên bản chênh lệch. Bên cạnh những phần nghiệp vụ chính đó, do có kinh nghiệm về frontend, tôi cũng phối hợp với đồng đội để đảm bảo **giao diện người dùng** phần nhập/xuất do tôi làm ra thân thiện và nhất quán với các phần khác của hệ thống. Tóm lại, trọng tâm công việc của tôi là các tính năng nhập, xuất kho, và tôi có hỗ trợ thêm ở khâu kiểm kê và hoàn thiện giao diện chung. | |  |
| **Câu hỏi 7:** Công cụ bạn đang dùng để quản lý công việc là gì? (VD: Git, Notion, Jira…) | * Nhóm phát triển chúng tôi sử dụng kết hợp nhiều công cụ để quản lý dự án một cách hiệu quả. Trước hết, về **quản lý mã nguồn**, chúng tôi dùng Git – cụ thể là GitHub (có repository riêng cho dự án này). Mỗi tính năng hay sửa lỗi, chúng tôi đều tạo branch riêng, lập pull request và code review qua GitHub trước khi merge vào nhánh chính. Về **quản lý nhiệm vụ và tiến độ**, nhóm sử dụng Jira: tất cả các user story, task được tạo thành ticket trên Jira, gán cho từng người phụ trách và có deadline rõ ràng. Chúng tôi thiết lập bảng Kanban/Scrum trên Jira để theo dõi trạng thái công việc (To Do, In Progress, Done) hàng ngày. Ngoài ra, nhóm dùng Notion làm **wiki và lưu trữ tài liệu**: chúng tôi lưu trên đó các tài liệu yêu cầu nghiệp vụ, thiết kế UI, tài liệu hướng dẫn cài đặt...; mỗi khi họp hoặc có quyết định gì quan trọng cũng được ghi lại trên Notion để mọi thành viên theo dõi. Về giao tiếp hàng ngày, chúng tôi chủ yếu trao đổi qua **Slack** – có các kênh riêng cho thảo luận kỹ thuật, thảo luận với khách hàng, và kênh chung cho cả dự án. Bộ công cụ này giúp nhóm làm việc từ xa với nhau rất thuận tiện và minh bạch. | |  |
| **Câu hỏi 8:** Những chức năng nào khó triển khai? Vì sao? | * Từ góc độ kỹ thuật, tôi thấy một số chức năng trong dự án kho này khá **thách thức để triển khai**. Thứ nhất là chức năng **cập nhật tồn kho real-time** khi nhập xuất: chúng tôi phải đảm bảo khi có nhiều người dùng thao tác đồng thời, số liệu tồn kho vẫn chính xác và không bị xung đột. Ví dụ, nếu một mặt hàng đang có 100 cái, cùng lúc một người nhập 20 cái, một người khác xuất 10 cái, thì hệ thống phải xử lý tuần tự sao cho cuối cùng tồn kho thành 110 hay 90 đúng tương ứng. Việc này đòi hỏi chúng tôi thiết kế kỹ thuật (như sử dụng transaction, lock record trong database) cẩn thận để tránh lỗi **race condition**. Thứ hai, phần **kiểm kê kho** cũng phức tạp: khi kiểm kê, có thể cần điều chỉnh hàng trăm sản phẩm một lúc – làm sao để giao diện cho nhập liệu tiện lợi, rồi khi lưu phải cập nhật hàng loạt những thay đổi đó vào tồn kho, lại phải lưu lịch sử chênh lệch. Triển khai tính năng này vừa phải tối ưu cho nhanh, vừa phải chính xác, nên tôi phải đầu tư nhiều thời gian suy nghĩ. Ngoài ra, chức năng **tích hợp với hệ thống kế toán qua API** cũng không đơn giản. Chúng tôi phải tìm hiểu API của phần mềm kế toán hiện có, định dạng dữ liệu họ yêu cầu, rồi viết modul gửi dữ liệu qua. Trong quá trình này, nếu có lỗi hay thay đổi từ bên kia cũng phải xử lý trường hợp ngoại lệ, tránh làm gián đoạn giao tiếp. Cuối cùng, một số yêu cầu như **cảnh báo hàng tồn thấp, hàng quá hạn** tưởng đơn giản nhưng để hiệu quả phải tính toán ngưỡng, thời điểm kiểm tra... cũng làm chúng tôi suy nghĩ giải thuật hợp lý. Tóm lại, những chức năng liên quan đến **tính đồng bộ dữ liệu** (nhập/xuất, kiểm kê) và **liên kết hệ thống ngoài** (kế toán) là những phần mà nhóm phát triển đánh giá là khó khăn nhất. | |  |
| **Câu hỏi 9:** Giao tiếp nhóm có hiệu quả không? | * Tôi đánh giá **giao tiếp nội bộ nhóm** của chúng tôi khá tốt. Nhóm có khoảng 5 thành viên, hàng ngày chúng tôi đều có cuộc họp **daily stand-up ngắn** khoảng 15 phút vào đầu giờ sáng. Trong cuộc họp đó, mỗi người lần lượt báo cáo hôm qua mình đã làm gì, hôm nay định làm gì và có vướng mắc gì không – nhờ vậy mọi người đều nắm được tiến độ chung và kịp thời biết nếu ai đó cần hỗ trợ. Ngoài stand-up, chúng tôi thường xuyên trao đổi qua Slack; bất cứ khi nào gặp vấn đề (dù là bug kỹ thuật hay thắc mắc nghiệp vụ), tôi chỉ cần nhắn lên kênh chung là thường sẽ có người vào góp ý ngay. Ban đầu, do một số thành viên mới làm việc với nhau lần đầu nên có chút e ngại, nhưng sau vài tuần thì mọi người đã thân thiện và trao đổi cởi mở. Trong nhóm cũng có sử dụng code review và pair programming cho những phần khó, nên tôi học hỏi được nhiều từ các anh chị kinh nghiệm hơn, và ngược lại khi tôi biết gì cũng sẵn sàng chia sẻ. Nhờ vậy, nhìn chung giao tiếp và phối hợp trong nhóm rất **suôn sẻ và hiệu quả**, không xảy ra hiểu lầm hay xích mích gì đáng kể. | |  |
| **Câu hỏi 10:** Bạn có được hỗ trợ kịp thời từ trưởng nhóm hoặc người nghiệp vụ không? | * Vâng, tôi cảm thấy khá may mắn vì luôn nhận được **sự hỗ trợ kịp thời** cả từ phía trưởng nhóm lẫn người phụ trách nghiệp vụ bên khách hàng. Anh trưởng nhóm của tôi rất chịu khó lắng nghe các khó khăn của thành viên. Mỗi khi tôi gặp vấn đề, chẳng hạn như không hiểu rõ một yêu cầu nào đó, anh ấy sẽ chủ động sắp xếp trao đổi với khách hàng hoặc giải thích cho tôi dựa trên kinh nghiệm anh ấy nắm. Đối với người nghiệp vụ phía khách hàng (như anh quản lý kho, chị nhân viên kho), ban đầu họ khá bận nên phản hồi có chậm một chút. Nhưng về sau, khi dự án ưu tiên cao, họ cũng nhiệt tình hơn: tôi gửi email hỏi hoặc lập danh sách câu hỏi, thì thường trong ngày hoặc hôm sau họ sẽ trả lời hoặc hẹn một buổi meeting ngắn để giải đáp. Cũng có lúc vướng mắc cần quyết định gấp, anh trưởng nhóm trực tiếp gọi điện cho phía khách hàng để lấy thông tin ngay cho nhóm dev. Nhờ đó, tôi chưa bao giờ bị “mắc kẹt” quá lâu với một vấn đề mà không có trợ giúp. Sự phối hợp nhanh nhạy giữa nội bộ nhóm và với khách hàng giúp công việc của tôi tiến triển trôi chảy. | |  |
| **Câu hỏi 11:** Bạn có đề xuất gì giúp nhóm làm nhanh, hiệu quả hơn? | * Tôi nghĩ nhóm mình đã làm việc khá hiệu quả, nhưng luôn có thể cải thiện thêm. Một đề xuất của tôi là **chia nhỏ hơn nữa các nhiệm vụ** và ưu tiên rõ ràng: đôi khi một user story chúng ta lấy vào sprint còn hơi lớn, dẫn tới cuối kỳ khó hoàn thành trọn vẹn. Nếu chia nhỏ thành các task cụ thể hơn, mỗi ngày mỗi người hoàn thành được một vài task nhỏ thì sẽ thấy tiến bộ rõ ràng hơn, cũng dễ xoay xở nếu có phần nào chậm. Thứ hai, tôi đề xuất nhóm nên **tăng cường viết test tự động** (unit test hoặc integration test) cho các chức năng quan trọng. Hiện tại do thời gian gấp nên test chủ yếu bằng tay, nhưng nếu dành thời gian xây dựng bộ test tốt thì về sau sẽ tiết kiệm công sức fix bug, triển khai cũng tự tin hơn => tổng thể nhanh hơn. Thứ ba, có thể tổ chức thêm những buổi **review/retrospective nội bộ kỹ lưỡng**: sau mỗi sprint ngoài đánh giá chung, các dev có thể ngồi lại với nhau xem phần code nào có thể cải thiện, chia sẻ mẹo kỹ thuật, hoặc rút kinh nghiệm chỗ phối hợp chưa tốt. Điều này giúp cả nhóm tiến bộ, làm việc ăn ý hơn ở các sprint sau. Cuối cùng, tôi nghĩ nếu có thể **tương tác với người dùng cuối thường xuyên hơn** – ví dụ cho họ xem bản demo ngay khi xong một chức năng nhỏ – thì sẽ nhận phản hồi sớm, tránh làm sai rồi sửa mất thời gian. Đó là vài ý kiến của tôi để nhóm có thể làm việc nhanh và hiệu quả hơn nữa. | |  |
| **Câu hỏi 12:** Có muốn tài liệu hướng dẫn mẫu, UI mẫu, checklist coding không? | * Những tài liệu mẫu như hướng dẫn sử dụng, thiết kế UI chuẩn, hay checklist coding là rất hữu ích và tôi thực sự **rất muốn có**. Hiện tại nhóm mình phải tự xây dựng mọi thứ từ đầu, nên nếu có sẵn một **bộ UI template** hoặc style guide chung từ đầu thì các màn hình trong hệ thống sẽ đồng bộ về giao diện và trải nghiệm, đỡ phải chỉnh sửa nhiều sau này. Chẳng hạn, có sẵn mẫu màu sắc, font chữ, kiểu nút bấm, bảng biểu... thì lập trình viên frontend chỉ việc áp dụng, không phải tự thiết kế mỗi trang một kiểu. Về **checklist coding**, điều này cũng quan trọng – nếu có chuẩn coding convention hoặc checklist những việc cần làm khi xong một tính năng (như đã viết unit test chưa, đã update tài liệu chưa, v.v.), dev sẽ ít bỏ sót và code sẽ chất lượng hơn trước khi review. Còn tài liệu hướng dẫn sử dụng (dành cho user) thì tuy nhóm dev không phải người trực tiếp dùng, nhưng nếu có sườn sẵn hoặc mẫu từ các dự án tương tự, chúng tôi có thể dựa vào đó xây dựng cho dự án này, đảm bảo người dùng cuối dễ hiểu và tiết kiệm thời gian soạn thảo. Nhìn chung, tôi thấy việc có những tài liệu, mẫu tham chiếu như vậy **rất đáng giá**, nó giúp chuẩn hóa và tăng tốc quá trình phát triển của nhóm. | |  |
| **Câu hỏi 13:** Mong muốn về cách giao việc và chia sprint? | * Về cách giao việc và lập kế hoạch sprint, tôi có vài mong muốn nhằm giúp công việc trôi chảy hơn. Thứ nhất, tôi thích cách giao việc **rõ ràng và có tính dự đoán**: tức là trước mỗi sprint, nhóm nên thống nhất danh sách công việc cụ thể và mục tiêu của sprint đó. Trưởng nhóm nên tránh giao thêm quá nhiều việc mới giữa chừng trừ phi thật sự cần thiết, vì khi scope thay đổi liên tục sẽ khó tập trung và khó hoàn thành đúng hạn. Thứ hai, việc **phân chia nhiệm vụ** nên cân đối theo khả năng và tải của mỗi người. Có sprint tôi thấy mình rảnh trong khi người khác quá tải, hoặc ngược lại – nếu trưởng nhóm nắm được ai nhanh chậm ở phần nào để giao cho phù hợp thì cả đội cùng về đích đúng hẹn hơn. Thứ ba, tôi muốn tham gia nhiều hơn vào quá trình **lên kế hoạch sprint**: hiện tại chủ yếu trưởng nhóm quyết định, nhưng nếu có sự đóng góp ý kiến từ dev (về ước lượng độ phức tạp, rủi ro kỹ thuật) ngay lúc planning thì kế hoạch sẽ thực tế hơn. Cuối cùng, khi chia nhỏ công việc, cũng nên tính đến **thời gian buffer** cho các việc phát sinh hoặc chỉnh sửa theo feedback, đừng kín lịch 100% cho coding, vì dự án thực tế luôn có chỗ phải điều chỉnh. Tóm lại, tôi mong quy trình giao việc minh bạch, có sự trao đổi hai chiều, và kế hoạch sprint được xây dựng linh hoạt nhưng cũng phải hợp lý để anh em dev làm việc hiệu quả mà không bị quá tải hay rối. | |  |
| **Chủ đề 5:** Stakeholders (Quản lý cấp cao/khách hàng nội bộ) | | | |
| Người phỏng vấn: Trần Đại Hải  Người được phỏng vấn: Trần Văn Nam | | Ngày phỏng vấn:  …/…/2025 | |
| **Câu hỏi 1:** Bạn quan tâm đến loại thông tin nào nhất từ hệ thống kho? (VD: tồn kho hiện tại, lịch sử nhập – xuất, sản phẩm sắp hết hạn, chi phí tồn kho, tốc độ quay vòng sản phẩm,…) | * Ở cương vị quản lý cấp cao, điều tôi quan tâm nhất là những **thông tin tổng quan và chiến lược** từ hệ thống kho. Trước hết, tôi luôn muốn nắm rõ **mức tồn kho hiện tại** của các nhóm sản phẩm chính – biết được mỗi mặt hàng còn bao nhiêu, có mặt hàng nào sắp hết để kịp thời bổ sung hoặc có mặt hàng nào tồn quá nhiều gây ứ đọng vốn. Song song đó, tôi chú ý đến **tốc độ quay vòng hàng hóa**: những sản phẩm nào bán chạy, quay vòng nhanh, và ngược lại sản phẩm nào chậm luân chuyển. Thông tin này rất quan trọng cho quyết định kinh doanh, vì hàng bán chậm thì có thể cần khuyến mãi đẩy hàng hoặc giảm nhập, còn hàng bán nhanh thì phải đảm bảo luôn đủ tồn kho. Thêm một loại thông tin nữa là **các mặt hàng sắp hết hạn sử dụng** (với hàng có hạn dùng): tôi muốn được cảnh báo sớm về các lô hàng cận date để có biện pháp xử lý (bán giảm giá, dùng nội bộ, hoặc thậm chí trả lại nhà cung cấp nếu có thể) nhằm tránh thiệt hại. Cuối cùng, ở tầm vĩ mô hơn, tôi quan tâm **chi phí tồn kho** và **hiệu quả sử dụng vốn trong kho** – ví dụ tổng giá trị hàng tồn kho theo thời gian, chi phí lưu kho, tỉ lệ hàng hư hỏng, thất thoát... Những con số này cho tôi thấy kho vận hành có tối ưu không, tiền của công ty có bị “chôn” quá nhiều ở kho không. Tóm lại, các thông tin về **số lượng tồn, xu hướng nhập xuất, hàng tồn đọng/hết hạn và các chỉ số tài chính** liên quan kho là những thứ tôi muốn nhìn thấy rõ ràng từ hệ thống. | |  |
| **Câu hỏi 2:** Tần suất bạn cần xem báo cáo? (VD: mỗi tuần, mỗi tháng, khi có vấn đề phát sinh,…) | * Thông thường, tôi cần xem **báo cáo kho tổng hợp hàng tháng** để phục vụ các cuộc họp đánh giá và ra quyết định chiến lược. Mỗi tháng, phòng kho gửi tôi báo cáo tồn kho và nhập xuất của tháng đó, tôi sẽ xem xét để định hướng kinh doanh (ví dụ: tháng này tồn kho tăng cao bất thường thì phải xem xét lại kế hoạch nhập hàng). Bên cạnh báo cáo định kỳ, tôi cũng muốn có **báo cáo ngắn hàng tuần** – không cần quá chi tiết, nhưng ít nhất nắm được tuần này nhập xuất thế nào, tồn kho biến động ra sao, có vấn đề gì nổi bật không. Điều này giúp tôi theo dõi sát tình hình, tránh dồn hết đến cuối tháng mới biết. Ngoài ra, khi có **vấn đề phát sinh** liên quan đến kho, tôi muốn được cập nhật ngay: chẳng hạn nếu phát hiện một lô hàng lớn bị hỏng hoặc mất, hay kiểm kê cho thấy sai lệch lớn, thì dù chưa đến kỳ báo cáo, tôi cũng cần báo cáo đặc biệt để kịp thời chỉ đạo xử lý. Tóm lại, **báo cáo hàng tháng** là bắt buộc, **hàng tuần** tôi mong nhận tóm tắt, và **bất kỳ khi nào có sự cố** nghiêm trọng, tôi muốn được báo cáo ngay lập tức. | |  |
| **Câu hỏi 3:** Có yêu cầu nhận báo cáo qua mail tự động không? | * Điều này thì rất tiện – tôi **rất ủng hộ việc nhận báo cáo qua email tự động**. Hiện tại, một số báo cáo tài chính tôi đã nhận định kỳ qua email rồi, nên nếu hệ thống kho có thể thiết lập gửi email cho tôi thì càng tốt. Ví dụ, đầu mỗi tháng hệ thống tự động gửi email đính kèm báo cáo tồn kho và nhập xuất của tháng trước, tôi chỉ cần mở hộp thư là có ngay thông tin, không phải đi hỏi hoặc chờ nhân viên gửi. Ngoài ra, trong trường hợp có cảnh báo đặc biệt (như hàng tồn kho quá định mức, hay có lô hàng lớn sắp hết hạn), hệ thống cũng có thể gửi email hoặc thông báo ngay để tôi nắm bắt kịp thời. Tất nhiên, tôi vẫn có thể trực tiếp đăng nhập hệ thống để xem báo cáo chi tiết, nhưng việc **đẩy thông tin chủ động qua email** giúp tôi không bỏ lỡ những thông tin quan trọng. Hơn nữa, email còn là kênh lưu trữ, tôi có thể dễ dàng tìm lại báo cáo của các tháng trước trong hòm thư khi cần. | |  |
| **Câu hỏi 4:** Bạn có yêu cầu biểu đồ, dashboard trực quan không? | * Chắc chắn rồi, tôi luôn đánh giá cao **biểu đồ và dashboard trực quan**. Đối với một người quản lý bận rộn, việc nhìn vào những biểu đồ nhiều khi cho tôi cái nhìn tổng quát nhanh hơn là đọc bảng số liệu dài. Tôi mong muốn hệ thống có một **dashboard quản trị** nơi hiển thị các chỉ số chính của kho dưới dạng hình ảnh: ví dụ biểu đồ cột so sánh tồn kho qua các tháng, biểu đồ tròn phân tích cơ cấu tồn kho theo nhóm hàng, hay biểu đồ đường thể hiện xu hướng nhập xuất. Ngoài ra, các chỉ số như tỷ lệ hàng gần hết hạn, top 5 mặt hàng tồn kho giá trị cao nhất, v.v. nếu được đưa lên dashboard kèm biểu tượng hoặc màu sắc cảnh báo (xanh, vàng, đỏ) thì rất trực quan. Một **dashboard tùy biến** cũng hay – cho phép tôi chọn xem những chỉ số mà tôi quan tâm nhất. Tóm lại, thay vì phải đọc từng báo cáo lẻ, tôi muốn có một cái nhìn trực quan, tập trung trên màn hình quản lý chính. Điều này giúp việc ra quyết định của tôi nhanh nhạy hơn, vì chỉ cần liếc qua dashboard mỗi sáng là biết kho đang ổn hay có vấn đề gì cần chú ý. | |  |
| **Câu hỏi 5:** Những vấn đề lớn nhất bạn từng gặp liên quan kho là gì? | * Trong quá trình quản lý, tôi đã gặp một số sự cố khá nghiêm trọng liên quan đến kho hàng. **Trường hợp thứ nhất**, cách đây không lâu, chúng tôi bị một vụ **hết hàng đột xuất**: do dự báo sai và quản lý tồn kho chưa chặt, một sản phẩm chủ lực bị bán hết mà kho không kịp nhập bổ sung, dẫn đến trễ đơn hàng cho khách hàng quan trọng. Sự cố này khiến công ty mất uy tín và phải bồi thường hợp đồng khá đáng kể. **Trường hợp thứ hai** liên quan đến **hàng tồn quá hạn**: có một lô nguyên liệu giá trị lớn nằm trong kho quá lâu đến mức hết hạn sử dụng mà không ai để ý kịp thời. Khi phát hiện ra thì không thể dùng được nữa, chúng tôi phải tiêu hủy, gây thiệt hại trực tiếp về tài chính. Điều đáng nói là lẽ ra nếu có cảnh báo hoặc theo dõi tốt hơn, chúng tôi đã có thể bán tống hoặc trả lại trước khi quá hạn. **Trường hợp thứ ba**, tôi từng chứng kiến kho bị **thất thoát hàng hóa** không rõ nguyên nhân – kiểm kê cuối năm chênh lệch âm khá nhiều so với sổ sách. Cuối cùng điều tra nội bộ thì nghi ngờ do một số khâu quản lý lỏng lẻo dẫn tới mất mát (có thể do trộm cắp hoặc sai sót không ghi chép trong quá khứ). Sự việc này làm công ty phải điều chỉnh số liệu, chấp nhận lỗ và quan trọng hơn là buộc chúng tôi phải xem lại hoàn toàn quy trình kiểm soát kho. Những sự cố lớn như vậy thật sự là bài học đau nhớ đời, và thôi thúc tôi cải tiến hệ thống quản lý kho để tránh lặp lại trong tương lai. | |  |
| **Câu hỏi 6:** Bạn mong đợi hệ thống mới cải thiện điều gì? | * Tôi kỳ vọng hệ thống quản lý kho mới sẽ **giải quyết được các điểm yếu** mà chúng tôi đang gặp phải. Trước hết, như những ví dụ tôi vừa nêu, hệ thống cần giúp **ngăn ngừa tình trạng hết hàng ngoài ý muốn** – nghĩa là phải có chức năng theo dõi mức tồn tối thiểu, cảnh báo sớm khi hàng sắp hết, thậm chí gợi ý đặt hàng. Đồng thời, phải cải thiện việc quản lý **hàng tồn lâu/hết hạn**: tức là có danh sách, cảnh báo những hàng nào tồn kho quá lâu hoặc sắp hết hạn để chúng tôi chủ động xử lý, không để lãng phí vốn. Kế đến, hệ thống mới phải làm cho **dữ liệu tồn kho chính xác hơn và kịp thời hơn**. Tôi mong mọi lần nhập xuất đều được ghi nhận ngay lập tức, tồn kho thể hiện đúng thực tế – như vậy vừa phục vụ bán hàng tốt (tránh bán cái không có), vừa để báo cáo tài chính chuẩn xác. Nếu chúng tôi có con số tin cậy, các quyết định kinh doanh (nhập bao nhiêu, bán giá nào, giữ tồn kho bao nhiêu...) sẽ vững chắc hơn. Một cải thiện nữa là **tính minh bạch và kiểm soát nội bộ**: hệ thống mới nên giúp theo dõi được ai làm gì, ở đâu, khi nào, giảm phụ thuộc hoàn toàn vào con người. Điều này giúp ngăn ngừa gian lận hoặc lỗi vô ý. Cuối cùng, tôi mong nhờ hệ thống hiện đại, **hiệu suất vận hành kho** tăng lên – nghĩa là nhân viên làm việc nhanh hơn, ít sai sót, quy trình trôi chảy, qua đó khách hàng hài lòng hơn vì nhận hàng đúng hạn, đúng số lượng. Tóm lại, cải thiện chính xác dữ liệu, chủ động trong điều hành và nâng cao hiệu quả vận hành là những điều tôi mong ở hệ thống mới. | |  |
| **Câu hỏi 7:** Có hệ thống nào cần tích hợp với kho không? (Kế toán, ERP, CRM…) | * Chúng tôi rất muốn hệ thống kho mới **không hoạt động cô lập**, mà có sự kết nối với các hệ thống khác để tạo thành một thể thống nhất. Trước mắt, **tích hợp với hệ thống kế toán** là yêu cầu gần như bắt buộc. Hiện kho và kế toán đang lệch pha: kho nhập xuất xong phải báo cáo thủ công cho kế toán ghi sổ. Nếu phần mềm kho và phần mềm kế toán liên thông, mỗi giao dịch kho sẽ tự động cập nhật vào sổ sách (ví dụ nhập kho tăng tài sản, xuất kho giảm tồn kho và ghi nhận giá vốn), giúp phòng kế toán tiết kiệm thời gian và giảm sai sót đối chiếu. Tiếp theo, về mảng bán hàng, chúng tôi có sử dụng một hệ thống quản lý đơn hàng/khách hàng (**CRM đơn giản**). Sẽ rất tuyệt nếu hệ thống kho tích hợp được với CRM/bán hàng: khi bộ phận kinh doanh tạo đơn hàng, kho biết ngay để chuẩn bị, và ngược lại kho báo về số tồn có hạn để kinh doanh không bán quá số. Hiện công ty cũng đang hướng tới triển khai giải pháp **ERP** trong vài năm tới, do đó tôi cũng mong giải pháp kho lần này **mở và linh hoạt** để sau này đưa vào ERP hoặc kết nối qua API mà không phải làm lại từ đầu. Chúng tôi không muốn một phần mềm cục bộ, mà hướng đến hệ sinh thái công nghệ thông tin thống nhất trong doanh nghiệp, trong đó kho là một phần tích hợp liên hoàn với mua hàng, bán hàng, kế toán, v.v. Vì vậy, khả năng tích hợp của hệ thống kho là rất quan trọng trong tầm nhìn dài hạn. | |  |
| **Câu hỏi 8:** Ưu tiên cao nhất của bạn là gì? (VD: tính chính xác, dễ sử dụng, tốc độ truy cập, tính mở rộng và báo cáo, bảo mật, …) | * Tất cả các yếu tố như chính xác, dễ dùng, nhanh, mở rộng, bảo mật đều quan trọng, nhưng nếu phải chọn **ưu tiên cao nhất**, tôi sẽ chọn **tính chính xác của dữ liệu**. Bởi lẽ, toàn bộ quyết định quản lý của chúng tôi đều dựa trên dữ liệu từ hệ thống; nếu dữ liệu sai thì dù hệ thống có dễ dùng hay đẹp mắt đến mấy cũng vô ích, thậm chí gây hại. Tôi muốn hệ thống mới phải đảm bảo số liệu tồn kho, số liệu nhập xuất **đúng và đáng tin cậy** tới mức tôi có thể dựa vào đó 100% mà không phải nghi ngờ hay kiểm tra lại quá nhiều. Tất nhiên, các yếu tố khác cũng không thể bỏ qua: hệ thống mà khó sử dụng thì nhân viên không nhập liệu đầy đủ -> dẫn đến sai số liệu; hoặc hệ thống chậm chạp, thường xuyên lỗi thì cũng ảnh hưởng đến tính chính xác và kịp thời. Vì vậy, sau khi đảm bảo tính chính xác, tôi xếp tiếp theo là **dễ sử dụng và tốc độ** – hai yếu tố này quyết định việc hệ thống có được mọi người tích cực sử dụng hay không. Nếu không ai muốn dùng vì quá khó hay quá chậm, thì dữ liệu dù có tiềm năng chính xác cũng trở nên vô nghĩa. Về bảo mật và mở rộng, tôi coi đó là những yêu cầu đương nhiên một hệ thống phải có, nhất là khi triển khai doanh nghiệp. Tóm lại, ưu tiên hàng đầu: **dữ liệu chính xác, đáng tin**; ưu tiên thứ hai: **thân thiện và hiệu quả cho người dùng**, có như vậy hệ thống mới thật sự phát huy giá trị. | |  |

1. **Khảo sát cơ cấu tổ chức**

A diagram of a company

AI-generated content may be incorrect.

**Mô tả:**

* Quản lý có sự phân chia công việc và trách nhiệm rõ ràng cho các bộ phận chức năng. Mỗi bộ phận sẽ có những nhiệm vụ và mục tiêu riêng, nhưng tất cả đều hoạt động dưới sự điều hành và quản lý trực tiếp của Quản lý cấp cao để đạt được mục tiêu chung của cả công ty. Đây là một cơ cấu tổ chức khá phổ biến và hợp lý cho một doanh nghiệp vừa và nhỏ, giúp tăng cường hiệu quả hoạt động và chuyên môn hóa từng lĩnh vực.

1. **Các chức năng & quy trình nghiệp vụ**
   1. Chức năng của từng bộ phận
      1. Nhân viên nhập kho

* Tiếp nhận và kiểm tra chứng từ (đơn đặt hàng, hóa đơn, phiếu giao hàng).
* Kiểm đếm số lượng, đánh giá chất lượng hàng (ngoại quan, hạn sử dụng, mã lô).
* Lập phiếu nhập kho (giấy/điện tử), cập nhật dữ liệu vào hệ thống.
* Lưu trữ và bảo quản chứng từ, giao cho quản lý ký duyệt.
  + 1. Nhân viên xuất kho
* Tiếp nhận yêu cầu xuất (đơn bán hàng nội bộ/ngoại bộ phận).
* Kiểm tra tồn kho khả dụng, thực hiện picking và đóng gói.
* Lập phiếu xuất kho, bàn giao cho bộ phận vận chuyển và cập nhật ngay số liệu tồn.
* Theo dõi trả hàng/hoàn hàng (nếu có) và xử lý nghiệp vụ hoàn nhập.
  + 1. Nhân viên kiểm kê
* Lập kế hoạch kiểm kê định kỳ (tháng/quý).
* Thực hiện kiểm kê thực tế trên kệ, đối chiếu với số liệu hệ thống.
* Ghi nhận chênh lệch, đề xuất điều chỉnh và biên bản kiểm kê.
  + 1. Quản lý kho
* Điều phối nhân sự, phân bổ khu vực lưu trữ theo đặc tính hàng hóa.
* Giám sát luồng nhập – xuất, đảm bảo tuân thủ quy trình.
* Lập báo cáo tồn kho định kỳ, phân tích xu hướng (hàng tồn lâu, hàng quay vòng nhanh).
* Đề xuất tối ưu hóa vị trí lưu trữ, định mức tồn tối thiểu – tối đa.
  + 1. Bộ phận CNTT (Dự án – triển khai hệ thống)
* Khảo sát, phân tích yêu cầu nghiệp vụ, xây dựng sơ đồ quy trình.
* Cấu hình, cài đặt và kiểm thử phần mềm quản lý kho.
* Phối hợp với người dùng để hoàn thiện đặc tả chức năng, phân quyền access.
* Đào tạo, hướng dẫn sử dụng và bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật sau go-live.
  + 1. Ban lãnh đạo (Quản lý cấp cao)
* Phê duyệt ngân sách đầu tư, KPI kho (chi phí lưu kho, tỷ lệ hoàn thành đơn, độ chính xác tồn).
* Ra quyết định chiến lược (mở rộng kho, ứng dụng tự động hóa – mã vạch/ RFID).
* Theo dõi báo cáo tổng hợp, đề xuất chính sách cải tiến liên tục.
  1. Quy trình hoạt động của kho hàng
     1. Quy trình nhập kho
        1. *Tiếp nhận hàng và đối chiếu chứng từ*
* Nhân viên nhập kho nhận hàng từ bộ phận mua hoặc nhà cung cấp; kiểm tra số lượng trên bao bì so với phiếu giao hàng.
* Đối chiếu phiếu giao hàng, hóa đơn mua vào, đơn đặt hàng ban đầu; xác nhận mã sản phẩm, đơn vị tính, và thông tin lô.
  + - 1. *Kiểm đếm – kiểm chất lượng, lập phiếu nhập kho*
* Đếm thực tế từng kiện hàng, ghi lại số lượng đúng, thiếu hoặc thừa.
* Kiểm tra ngoại quan (vỏ bao bì, tem nhãn), hạn sử dụng, và tính nguyên vẹn của sản phẩm.
* Lập phiếu nhập kho chi tiết: mã hàng, tên hàng, số lượng, đơn giá, tổng giá trị, lô, NSX/HSD.
  + - 1. *Ký duyệt phiếu và nhập liệu vào hệ thống*
* Chuyển phiếu nhập kho cho quản lý hoặc kế toán ký duyệt.
* Nhân viên CNTT hoặc nhân viên nhập kho cập nhật thông tin phiếu vào phần mềm: ngày giờ, nhân sự, kho lưu trữ.
* Hệ thống tự động cộng tồn kho; phát sinh nhật ký luồng nhập.
  + - 1. *Sắp xếp hàng vào vị trí lưu trữ theo sơ đồ kho*
* Dựa vào sơ đồ và quy tắc xếp đặt (FIFO, LIFO, theo nhóm sản phẩm), đưa hàng vào đúng vị trí kệ.
* Cập nhật vị trí (vùng, kệ, ô) trên hệ thống để thuận tiện cho tra cứu và xuất hàng sau này.
  + 1. Quy trình xuất kho
       1. *Nhận yêu cầu xuất (từ bán hàng, sản xuất, nội bộ)*
* Hệ thống hoặc bộ phận bán hàng gửi lệnh xuất hàng bao gồm mã đơn, mã sản phẩm, số lượng cần xuất.
* Nhân viên xuất kho in phiếu xuất hoặc nhận lệnh qua thiết bị cầm tay.
  + - 1. *Kiểm tra tồn – thực hiện picking*
* Đối chiếu số lượng yêu cầu với tồn kho khả dụng; báo cáo trường hợp thiếu hàng.
* Nhân viên thực hiện picking: di chuyển đến vị trí kệ, lấy đúng lô, số lượng.
* Kiểm tra chéo mã vạch/QR để tránh nhầm lẫn lô hoặc mặt hàng.
  + - 1. *Lập phiếu xuất, ký duyệt và đóng gói*
* Ghi thông tin: mã đơn, mặt hàng, số lượng, kho xuất, nhân viên thực hiện.
* Chuyển phiếu cho quản lý hoặc kế toán ký duyệt.
* Đóng gói theo yêu cầu (loose, pallet, thùng), dán tem nhãn vận chuyển nếu có.
  + - 1. *Bàn giao hàng cho vận chuyển, cập nhật hệ thống*
* Giao kiện đã đóng gói cho bộ phận giao nhận hoặc nhà vận chuyển.
* Cập nhật trạng thái “Đã xuất kho” và thông tin vận đơn/tracking (nếu tích hợp).
* Hệ thống trừ tồn kho, ghi nhật ký luồng xuất.
  + 1. Quy trình kiểm kê định kỳ
       1. *Lập kế hoạch – thông báo thời gian cho các bộ phận*
* Quản lý kho hoặc nhân viên kiểm kê xây dựng lịch kiểm kê (theo tháng/quý/năm).
* Gửi thông báo thời gian và phạm vi kiểm kê đến các bộ phận liên quan.
  + - 1. *Thực hiện kiểm kê từng khu vực theo danh mục*
* Nhóm kiểm kê chia khu vực: kệ A, kệ B, kho phụ… mỗi nhóm nhận danh sách mặt hàng kèm vị trí.
* Sử dụng máy quét/phiếu kiểm kê ghi số lượng thực tế; chụp ảnh tình trạng nếu cần.
  + - 1. *Đối chiếu và ghi nhận sai lệch*
* So sánh số liệu thực tế với tồn kho trên hệ thống.
* Ghi lại các chênh lệch (thiếu, thừa), phân loại theo nguyên nhân tạm thời (thiếu do hư hỏng, do nhập liệu sai…).
  + - 1. *Xử lý điều chỉnh số liệu, lưu trữ biên bản*
* Lập biên bản kiểm kê, đề xuất điều chỉnh tồn kho.
* Phê duyệt biên bản bởi quản lý; nhân viên CNTT hoặc kế toán điều chỉnh số liệu trên hệ thống.
* Lưu trữ biên bản và hồ sơ kiểm kê theo quy định lưu trữ.
  + 1. Quy trình xử lý chênh lệch tồn kho
       1. *Phân tích nguyên nhân chênh lệch*
* Kiểm tra nhật ký nhập – xuất, đối soát giao dịch gần nhất.
* Xác định chênh lệch do nhập liệu sai, thất lạc, hao hụt, hư hỏng hay gian lận.
  + - 1. *Điều chỉnh số liệu trên hệ thống – lập chứng từ bổ sung*
* Nếu chênh lệch do hư hỏng/hao hụt: lập chứng từ “Xuất điều chỉnh hao hụt” hoặc “Nhập điều chỉnh thừa”.
* Nếu do nhập liệu sai: sửa lại giao dịch gốc, ghi chú lịch sử chỉnh sửa.
  + - 1. *Báo cáo quản lý, theo dõi biện pháp khắc phục*
* Trình báo cáo chênh lệch kèm đề xuất biện pháp: đào tạo thao tác, kiểm soát đầu vào, tăng tần suất kiểm kê.
* Theo dõi hiệu quả sau khắc phục trên các kỳ kiểm kê tiếp theo.
  1. Phân tích các chức năng & nhiệm vụ chính của hệ thống
* **Module Nhập kho**: tạo phiếu điện tử, tích hợp quét mã vạch/QR, tự động cập nhật tồn.
* **Module Xuất kho**: quản lý đơn xuất, điều phối picking, in tem nhãn, báo cáo lịch sử xuất.
* **Module Kiểm kê**: lập lịch kiểm kê, hỗ trợ thu thập dữ liệu di động, đối soát chênh lệch.
* **Module Báo cáo – Thống kê**: tồn kho hiện tại, báo cáo luân chuyển hàng hóa, cảnh báo tồn thấp.
* **Module Quản trị người dùng & phân quyền**: thiết lập vai trò (nhập, xuất, kiểm kê, xem báo cáo).
  1. Khảo sát các hệ thống hiện có
     1. Odoo Inventory
* Mô tả: Là module quản lý kho trong bộ giải pháp mã nguồn mở Odoo, hỗ trợ toàn bộ luồng nghiệp vụ từ nhập – xuất – kiểm kê đến báo cáo tồn.
* Ưu điểm:
  + Giao diện web tích hợp sẵn với các module bán hàng, mua hàng, kế toán.
  + Hỗ trợ quét mã vạch, quản lý lô – hạn sử dụng, cảnh báo tồn thấp.
  + Dễ mở rộng, nhiều cộng đồng đóng góp và tài liệu hướng dẫn.
* Nhược điểm:
  + Phải triển khai Odoo framework đầy đủ mới dùng được, tương đối nặng.
  + Cần tùy chỉnh code/Python để đáp ứng nghiệp vụ đặc thù, đòi hỏi nhân sự kỹ thuật.
  + Hiệu năng có thể giảm khi số lượng bản ghi lớn nếu chưa tối ưu database.
    1. SAP Extended Warehouse Management (EWM)
* Mô tả: Giải pháp WMS cao cấp của SAP, tích hợp chặt với ERP SAP S/4HANA, hỗ trợ cả quy trình kho phức tạp (kho tự động, cross-dock, wave picking).
* Ưu điểm:
  + Tính năng phong phú: quản lý vị trí động, tối ưu luồng picking, tự động phân bổ slot.
  + Hỗ trợ sâu các thiết bị tự động (AGV, robot), tích hợp IoT và RF-scanning.
  + Báo cáo phân tích thời gian thực, kết nối trực tiếp với module kế toán và sản xuất.
* Nhược điểm:
  + Chi phí cấp phép và triển khai cao, thường phù hợp doanh nghiệp quy mô lớn.
  + Cấu hình phức tạp, cần consultant chuyên sâu và thời gian đào tạo dài.
  + Yêu cầu hạ tầng SAP S/4HANA, không linh hoạt khi tách riêng chỉ dùng WMS.
    1. OpenBoxes
* Mô tả: Phần mềm WMS mã nguồn mở, chuyên cho ngành chăm sóc sức khỏe nhưng có thể tùy biến cho kho hàng chung, quản lý tồn, lô, vị trí, đơn xuất.
* Ưu điểm:
  + Miễn phí, cộng đồng phát triển đang tăng nhanh, dễ triển khai trên môi trường Java/GlassFish.
  + Hỗ trợ workflow nhập – xuất – chuyển kho, cảnh báo tồn, báo cáo theo lô.
  + Tài liệu API mở để tích hợp với hệ thống khác.
* Nhược điểm:
  + Giao diện còn đơn giản, chưa thực sự thân thiện với người dùng nghiệp vụ.
  + Một số tính năng (ví dụ quản lý stock-replenishment tự động) chưa hoàn thiện.
  + Cần tùy chỉnh khá nhiều để đáp ứng các yêu cầu đặc thù ngoài y tế.