

Câu 1: Hoạt động quản lý bán hàng của siêu thị như sau:

Siêu thị kinh doanh bán tất cả các mặt hàng ăn uống, thời trang, tiêu dùng,...

Bán hàng: Khách hàng đến mua hàng tại siêu thị có thể tự do vào siêu thị chọn hàng, nếu không tìm thấy mặt hàng mình muốn thì có thể báo cho nhân viên tìm hộ hoặc lấy thêm. Sau đó khách sẽ đến quầy thu ngân để thanh toán. Khi mua hàng khách hàng sẽ được tích điểm trong thẻ THÀNH VIÊN. Khi thẻ thành viên đủ 50 điểm thì sẽ khách hàng được quyền đổi điểm để giảm giá hóa đơn thanh toán. Khi sử dụng điểm, số điểm trong thẻ sẽ được cập nhật lại. Khách hàng đăng ký thẻ THÀNH VIÊN với nhân viên chăm sóc khách hàng

Hậu mãi: Sau khi khách hàng mua hàng trong vòng 30 ngày, nếu khách hàng không vừa ý với sản phẩm mình mua thì có thể đem sản phẩm đến đổi hoặc trả. Khách hàng chỉ được phép đổi trả nếu thỏa mãn đồng thời các yêu cầu:

1. Hàng đổi và trả phải có chất lượng giống như lúc mua chưa qua sử dụng
2. Khách hàng phải có hóa đơn mua sản phẩm đó
3. Khách hàng đã sử dụng thẻ THÀNH VIÊN khi mua sản phẩm đó

Nếu là hàng trả, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ kiểm tra sản phẩm, thời gian hợp lệ, lập phiếu chi cho khách. Trên phiếu chi ghi rõ ngày, số phiếu chi, họ tên khách, mã sản phẩm, số hóa đơn, số tiền

Nếu đổi hàng, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ kiểm tra và lập phiếu đổi: số phiếu đổi, ngày, họ tên khách hàng, mã số hàng nhận, số tiền nhận, mã số hàng trả, số tiền trả, số tiền chênh lệch.

Chú ý: một sản phẩm chỉ được đổi/trả một lần duy nhất

Tồn kho: cuối mỗi ngày, nhân viên thống kê tồn kho mỗi ngày. Nếu số lượng tồn kho mỗi ngày nhỏ hơn số lượng tồn kho tối thiểu thì sẽ lập phiếu nhập hàng

Yêu cầu: Xác định các người dùng và các yêu cầu chức năng của hệ thống phần mềm quản lý siêu thị trên.

Câu 2: Một nhà hàng pizza muốn tự động hóa các nghiệp vụ bán hàng như sau:

Tại mỗi bàn ăn sẽ được trang bị một màn hình cảm ứng để khách hàng xem danh sách các loại bánh pizza và có thể lựa chọn bánh mà họ muốn. Nhà hàng cung cấp hai loại bánh pizza cơ bản:

Bánh tự khách hàng làm: chỉ có thành phần cơ bản đầu tiên là sốt cà chua, các thành phần còn lại do khách hàng tự chọn.

Bánh làm sẵn: với nhiều loại bánh khác nhau, các thành phần của mỗi loại bánh là đã được chọn sẵn không thay đổi.

Mỗi loại bánh khách hàng có thể chọn vỏ mỏng hoặc dày, chọn kích thước: cỡ S, cỡ M, cỡ L

Khách hàng có thể gọi thêm nước uống hoặc phần ăn thêm đi kèm.

Khách hàng có thể gọi combo bao gồm các loại bánh + nước uống.

Khi khách hàng xác nhận thông tin đặt bánh xong, khách hàng sẽ thấy tổng tiền của phần ăn mà mình đã gọi. Sau đó màn hình sẽ hiển thị quy trình chuẩn bị các vật liệu và làm bánh. Khi ăn xong, khách hàng có thể thanh toán bằng các hình thức tiện lợi nhất (tiền mặt, thẻ tín dụng, mobile banking).

Yêu cầu: Xác định các người dùng và các yêu cầu chức năng của hệ thống phần mềm bán pizza cho cửa hàng