Mục lục

[**1.** **Mục đích** 1](#_Toc171852712)

[**2.** **Phạm vi** 2](#_Toc171852713)

[**3.** **Định vị** 2](#_Toc171852714)

[**3.1.** **Hiện trạng** 2](#_Toc171852715)

[**3.2.** **Vấn đề sản phầm** 2](#_Toc171852716)

[**3.3.** **Định vị sản phẩm** 3](#_Toc171852717)

[**4.** **Các bên liên quan và mô tả người dùng** 3](#_Toc171852718)

[**4.1.** **Phân tích thị trường** 3](#_Toc171852719)

[**4.2.** **Phân tích các bên liên quan** 3](#_Toc171852720)

[**4.3.** **Phân tích người dùng** 4](#_Toc171852721)

[**4.4.** **Môi trường người dùng** 4](#_Toc171852722)

[**5.** **Các tính năng hệ thống** 5](#_Toc171852723)

[**5.1.** **Hoạt động nhập hàng** 5](#_Toc171852724)

[**5.2.** **Hoạt động bán hàng** 6](#_Toc171852725)

[**5.3.** **Quy trình quản lý kho** 6](#_Toc171852726)

[**5.4.** **Quy trình quản lý nhân viên** 7](#_Toc171852727)

[**5.5.** **Quy trình quản lý số liệu kinh doanh** 8](#_Toc171852728)

1. **Mục đích**

Cửa hàng tiện lợi đang ngày càng được nhiều chủ đầu tư quan tâm bởi vì nhu cầu tiêu dùng đang ngày càng lớn, đặc biệt là cho giới trẻ. Các cửa hàng tiện lợi xuất hiện ngày càng nhiều và mở rộng về cả quy mô và số lượng, một số ví dụ có thể kế đến như Circle K, Agami, GS25, Okono,... Để đáp ứng nhu cầu này, việc quản lý cửa hàng tiện lợi trở nên ngày càng quan trọng.

Tài liệu này có mục đích là đề xuất một hệ thống quản lý cửa hàng tiện lợi, nhằm giúp cải thiện và tối ưu hóa mọi khía cạnh của quy trình kinh doanh, hướng đến việc tạo ra một môi trường làm việc hiệu quả hơn cho nhân viên cửa hàng, bằng cách giảm bớt công việc lặp lại và tăng cường khả năng quản lý và sắp xếp công việc. Đồng thời, nó nhằm giúp cải thiện hiệu suất và độ chính xác trong quản lý cửa hàng tiện lợi của các doanh nghiệp.

1. **Phạm vi**

Tài liệu tập trung vào việc phát triển một phần mềm quản lý hoạt động kinh doanh dành cho các cửa hàng tiện lợi. Phần mềm này sẽ cung cấp một loạt các công cụ và tính năng giúp quản lý các hoạt động kinh doanh từ khâu nhập hàng, bán hàng, quản lý nhân viên, quản lý kho, đến theo dõi lợi nhuận... Phần mềm sẽ được thiết kế để phù hợp với quy mô của các cửa hàng tiện lợi vừa và nhỏ, có ít chi nhánh. Đối tượng sử dụng chính bao gồm chủ cửa hàng và nhân viên bán hàng. Phần mềm cũng sẽ được phát triển để tương thích trên nhiều nền tảng và dễ dàng mở rộng hoặc thu hẹp quy mô quản lý tùy thuộc vào nhu cầu cụ thể của cửa hàng. Điều này đảm bảo tính linh hoạt và tiện ích cho các cửa hàng tiện lợi trong việc quản lý hoạt động kinh doanh của mình.

1. **Định vị**
   1. **Hiện trạng**

Trong bối cảnh nền kinh tế phát triển và nhu cầu mua sắm ngày càng tăng cao, hệ thống quản lý hiệu quả là cần thiết để tận dụng cơ hội kinh doanh. Sự phổ biến của các cửa hàng tiện lợi tạo ra một thị trường cạnh tranh đầy tiềm năng. Trong tình hình này, việc sử dụng phần mềm quản lý bán hàng trở thành một giải pháp linh hoạt và hiệu quả để các cửa hàng tiện lợi có thể tối ưu hóa hoạt động kinh doanh của mình.

Dữ liệu thống kê từ Tổng cục Thống kê cho thấy trong quý I/2023, tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng cả nước đã ước đạt hơn 1,5 triệu tỷ đồng, tăng 13,9% so với cùng kỳ năm trước. Điều này chứng tỏ rằng nhu cầu mua sắm không ngừng tăng và việc đầu tư vào phần mềm quản lý bán hàng là một bước đi sáng suốt để nắm bắt cơ hội kinh doanh và cải thiện hiệu suất hoạt động của các cửa hàng.

* 1. **Vấn đề sản phầm**

Các công cụ quản lý kinh doanh chung thường không đáp ứng được các đặc thù cụ thể của công việc kinh doanh tại cửa hàng tiện lợi. Các công cụ chuyên dụng thường có giá thành cao và đòi hỏi kinh phí duy trì lớn, đồng thời ít hỗ trợ tùy chỉnh tính năng theo từng hệ thống. Ngoài ra, một số công cụ không tương thích trên các nền tảng hệ điều hành và thiết bị khác nhau.

Hiện nay, nhiều cửa hàng tiện lợi vẫn tiếp tục sử dụng phương pháp quản lý truyền thống, việc sử dụng cách quản lý thủ công (bằng bảng tính Excel) sẽ dễ dẫn đến nhầm lẫn, sai lệch thông tin. Trong một số trường hợp, hồ sơ khách hàng, tình hình doanh thu, nhân sự có thể không được cập nhật kịp thời, ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh và phát triển doanh nghiệp.

Để giải quyết vấn đề này, cần thiết phải có phần mềm với giá thành rẻ, dễ cài đặt và sử dụng, tương thích với nhiều nền tảng khác nhau, có thể sử dụng lâu dài. Phần mềm cũng cần có thể tùy chỉnh tính năng sao cho phù hợp nhất với các hệ thống, thân thiện với nhiều đối tượng sử dụng.

* 1. **Định vị sản phẩm**

Sản phẩm được thiết kế để phục vụ việc quản lý các cửa hàng tiện lợi, từ quy mô nhỏ đến các hệ thống cửa hàng tiện lợi lớn hiện nay trên khắp địa bàn toàn quốc.

Đối thủ cạnh tranh: Các phần mềm quản lý bán hàng như KIOTVIET,…

Lợi thế cạnh tranh: Hệ thống có chi phí duy trì thấp, không đòi hỏi nhiều công sức để bảo trì, dễ dàng cài đặt và sử dụng, tương thích với đa số các thiết bị và hệ điều hành phổ biến hiện nay. Phần mềm có thể được tùy chỉnh một cách dễ dàng để đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.

1. **Các bên liên quan và mô tả người dùng**
   1. **Phân tích thị trường**

Theo dữ liệu từ Q&Me, công ty nghiên cứu thị trường hàng đầu tại Việt Nam, vào cuối năm 2022, Việt Nam có khoảng 6,740 cửa hàng tiện lợi. Trong bối cảnh tầng lớp trung lưu phát triển nhanh chóng, Việt Nam đang trở thành một trong những thị trường bán lẻ tăng trưởng nhanh nhất Đông Nam Á. Dự báo cho thấy xu hướng này sẽ tiếp tục trong tương lai, với Việt Nam có dân số trẻ và chi tiêu cho tiêu dùng chiếm tỷ trọng lớn.

Với đặc thù của các loại mặt hàng trong cửa hàng tiện lợi, việc phân loại, quản lý nguồn nhập xuất, đơn mua hàng, và quản lý kho chứa là rất quan trọng. Do đó, từ các hệ thống bán hàng lớn đến các cửa hàng nhỏ, tất cả đều cần một phần mềm có khả năng giúp họ quản lý các quy trình này. Việc này không chỉ tăng năng suất và chất lượng dịch vụ mà còn giúp tăng doanh thu cho cửa hàng tiện lợi.

Phần mềm được thiết kế để dễ dàng truy cập từ mọi thiết bị. Đối tượng khách hàng chính của sản phẩm là các cửa hàng tiện lợi, đặc biệt là các cửa hàng chưa có hệ thống quản lý riêng biệt hoặc không đủ kinh phí để duy trì các hệ thống đang có trên thị trường với giá cả cao. Phần mềm được tối ưu hóa để sử dụng lâu dài, có thể tùy chỉnh và nâng cấp theo yêu cầu của từng khách hàng cụ thể.

* 1. **Phân tích các bên liên quan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NAME** | **DESCRIPTION** | **RESPONSIBILITIES** |
| Kỹ sư xử lý các yêu cầu | Hoạt động với khách hàng và các bên liên quan khác để chuyển các nhu cầu thành yêu cầu | Chỉ định các yêu cầu về miền, phi chức năng và chức năng. Tinh chỉnh các yêu cầu khi cần thiết. |
| Kỹ sư phát triển phần mềm (Developers) | Là người phát triển chính dự án | Chịu trách nhiệm về kiến trúc tổng thể của hệ thống, hướng dẫn thiết kế tổng thể và triển khai hệ thống. |
| Quản lý dự án | Đứng đầu sự phát triển dự án | Lập kế hoạch, quản lý và phân bổ tài nguyên, quyết định mức độ ưu tiên, điều phối các tương tác với khách hàng và người dùng, đồng thời giữ cho nhóm dự án luôn tập trung. |

* 1. **Phân tích người dùng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Name | Description | Responsibility |
| Nhân viên bán hàng | Người dùng cuối của hệ thống | Sử dụng để thực hiện việc bán hàng, xuất kho |
| Người chủ sở hữu | Người dùng cuối của hệ thống | Sử dụng để quản lí toàn bộ nhân viên, quản lí doanh thu, doanh số, quản lí tài sản |

* 1. **Môi trường người dùng**

Sản phẩm có đối tượng sử dụng là các chủ cửa hàng, người quản lý và nhân viên làm việc tại các cửa hàng tiện lợi trên toàn quốc.

Sản phẩm này có thể truy cập và sử dụng trên các thiết bị có kết nối internet.

Phần mềm này được sử dụng để quản lý các hoạt động kinh doanh của cửa hàng tiện lợi, quản lý hàng tồn kho, quản lý nhân sự, nhập, xuất kho, dịch vụ khách hàng, các chương khuyến mãi, ưu đãi và các tài sản liên quan.

1. **Các tính năng hệ thống**

* Tạo tài khoản
* Đăng nhập
* Đăng xuất
  1. **Hoạt động nhập hàng**
     1. **Xác định lượng sản phẩm cần nhập, lập đơn hàng**

Sau mỗi tuần, tháng, quý chủ cửa hàng thực hiện kiểm kê lại số lượng các loại sản phẩm trong kho, kiểm kê trên hóa đơn nhập và hóa đơn xuất để cho ra số lượng sản phẩm tồn thực tế. Từ số lượng sản phẩm đã bán, chủ cửa hàng thống kê ra lượng sản phẩm bán chạy. Từ số liệu về số lượng sản phẩm tồn và số lượng sản phẩm bán chạy, chủ cửa hàng lập ra đơn hàng cần nhập trong tuần tiếp theo.

* + 1. **Xác định nhà cung cấp hàng**

Sau khi có đơn hàng cần nhập, chủ cửa hàng xác định xem loại sản phẩm cần nhập thường có tại những nhà cung cấp nào, nhà cung cấp nào giá rẻ hơn, tiết kiệm chi phí vận chuyển hơn sẽ được xếp thứ tự ưu tiên hơn. Sau đó, cửa hàng liên hệ với nhà cung cấp sản phẩm trong danh sách đã sắp xếp để xác định chính xác nhà cung cấp còn đủ lượng sản xuất cần nhập.

* + 1. **Lập hợp đồng mua bán**

Liên hệ với nhà cung cấp hàng, chốt số lượng lô sản phẩm cần nhập và lập hợp đồng mua bán (ký xác nhận của các bên liên quan).

* + 1. **Nhập hàng**

Khi có đơn hàng đến, cửa hàng thực hiện kiểm tra lại lô sản phẩm, nếu sản phẩm có lỗi sẽ trả lại lô sản phẩm cho nhà cung cấp. Sau đó, chủ cửa hàng tiến hành tạo phiếu nhập hàng, nhập hàng vào kho và ghi chép lại các lô hàng đã nhập.

* + 1. **Thanh toán và hóa đơn thanh toán**

Tính toán lại tiền hàng dựa trên số lượng nhập thực. Cửa hàng thực hiện thanh toán 01 lần duy nhất cho nhà cung cấp sản phẩm. Nhận hóa đơn thanh toán và lưu giữ lại.

* 1. **Hoạt động bán hàng**
     1. **Tìm kiếm sản phẩm**

Nhân viên thực hiện tìm kiếm các loại sản phẩm theo yêu cầu của khách hàng. Để xem số lượng của sản phẩm đó trong kho và đưa ra ngày sản xuất và ngày hạn sử dụng (nếu có).

* + 1. **Lập giỏ**

Cho phép nhân viên bán hàng thêm các sản phẩm mà khách hàng muốn mua và thêm vào giỏ hàng trước khi thanh toán. Giỏ hàng giúp họ quản lý và xem lại các mặt hàng đã chọn trước đó trước khi hoàn thành giao dịch.

* + 1. **Áp dụng khuyến mãi**

Cung cấp tính năng cho phép áp dụng các chương trình khuyến mãi, mã giảm giá hoặc ưu đãi đặc biệt cho các sản phẩm trong giỏ hàng hoặc cho toàn bộ đơn hàng, giúp khách hàng tiết kiệm chi phí và tăng khả năng bán hàng của cửa hàng.

* + 1. **Lưu thông tin khách hàng**

Hệ thống lưu trữ thông tin cá nhân và lịch sử mua hàng của khách hàng, bao gồm tên, địa chỉ, thông tin liên lạc và lịch sử giao dịch trước đó. Điều này giúp cửa hàng tạo ra trải nghiệm mua hàng cá nhân hóa hơn và tăng cơ hội tiếp thị lại cho khách hàng.

* + 1. **Thanh toán và tạo hóa đơn**

Cho phép khách hàng thanh toán cho đơn hàng của mình thông qua các phương thức thanh toán khác nhau như tiền mặt, thẻ tín dụng, chuyển khoản, hoặc ví điện tử. Sau khi thanh toán thành công, hệ thống tự động tạo ra hoá đơn cho đơn hàng đó.

* 1. **Quy trình quản lý kho**
     1. **Kiểm kê giấy tờ**

Hàng tuần, tháng, quý, năm, chủ cửa hàng thực hiện kiểm tra lại tất cả hóa đơn hàng đã nhập, đã xuất, sắp xếp theo các mã lô hàng đã nhập.

* + 1. **Thống kê số lượng**

Hàng ngày, chủ cửa hàng/nhân viên thống kê để nắm rõ số lượng các loại hàng trong cửa.

* + 1. **Thống kê thời gian lưu kho của từng mặt hàng**

Hàng tháng, cửa hàng sẽ thống kê và kiểm tra thời gian lưu kho các loại hàng hóa để lên phương án xử lý với những mặt hàng lưu kho quá lâu.

* + 1. **Thông báo các mặt hàng gần hết hạn và hết hạn**

Hàng ngày, cửa hàng sẽ kiểm tra hạn sử dụng của các sản phẩm để đảm bảo không có mặt hàng hết hạn nào được bày bán và tung ra khuyến mãi với các mặt hàng gần hết hạn để tối ưu doanh thu.

* + 1. **Thông báo các mặt hàng đã hết và gần hết**

Hàng ngày, cửa hàng sẽ tổng hợp các mặt hàng cháy hàng hoặc gần hết để kịp thời nhập bổ sung đáp ứng nhu cầu mua sắm của khách hàng.

* + 1. **Phân loại hàng tồn**

Hàng ngày, cửa hàng sẽ phân loại để đưa ra các xử lý các loại hàng đã hết hạn sử dụng, và các hàng hóa bị hỏng.

* 1. **Quy trình quản lý nhân viên**
     1. **Tạo/kết thúc hợp đồng**

Khi có người muốn làm việc tại cửa hàng, chủ cửa hàng tiến hành thỏa thuận với và tiến hành tạo hợp đồng lao động. Còn khi nhân viên muốn nghỉ làm thì tiến hành những công việc như trong thỏa thuận và kết thúc hợp đồng lao động.

* + 1. **Thông tin, vai trò**

Sau khi tạo hợp động lao động, nhân viên sẽ được phân công công việc và vai trò chức vụ làm việc.

* + 1. **Xếp lịch làm**

Hàng tuần, quản lý sẽ tổng hợp lịch rảnh của nhân viên để tiến hành xếp lịch làm việc hợp lý cho các nhân viên.

* + 1. **Chấm công**

Hàng ngày, nhân viên đi làm phải checkin, check out để quản lý có thể kiểm soát được kỷ luật của nhân viên và thống kê được thời gian làm phục vụ việc trả lương cuối tháng.

* + 1. **Lưu lại các lỗi vi phạm, biểu hiện tốt**

Trong khi làm việc nhân viên có thể vi phạm những lỗi như đi muộn, làm vỡ đồ… Hoặc là có những biểu hiện tốt như đi làm vượt kpi thời gian, tận tình với công việc… Cần phải ghi lại những điều đó để cuối tháng phê bình và tuyên dương.

* 1. **Quy trình quản lý số liệu kinh doanh**
     1. **Thống kê tất cả các hoạt động xuất, nhập hàng.**

Hàng tuần, tháng, quý, năm, chủ cửa hàng tiến hành thống kê tất cả hóa đơn nhập hàng và xuất hàng (vì các lý do khác ngoài mua hàng), số lượng và các chủng loại mặt hàng đã nhập, xuất vào cửa hàng.

* + 1. **Thống kê số lượng hàng được bán ra và hóa đơn theo thời gian, tính toán lợi nhuận**

Hàng tuần, tháng, quý, năm, chủ cửa hàng tiến hành thống kê tất cả hóa đơn bán hàng từ nhân viên, tính toán số lượng và chủng loại các mặt hàng được bán ra theo thời gian, từ đó có thể phân tích xu hướng mua hàng của khách hàng. Từ các số liệu đã có, tính toán tổng thu, tổng chi và lợi nhuận của cửa hàng theo tuần, tháng, quý, năm.

* + 1. **Thống kê lương, thưởng và bảo hiểm nhân viên**

Hàng tháng, chủ cửa hàng tiến hành tính toán lương và tiền thưởng cho nhân viên dựa trên số lượng hóa đơn bán hàng và thời gian làm việc của nhân viên đó. Đồng thời tính số tiền bảo hiểm mà nhân viên cần đóng, trạng thái đóng bảo hiểm, công nợ nhân viên nếu có.