

## **Yêu cầu dự án - Hệ thống bán đĩa CD trực tuyến công ty Giai Diệu**

<b>Nhà tài trợ:</b>	Mai, phó giám đốc Marketing
<b>Nhu cầu nghiệp vụ:</b>	Dự án này được đề xuất để tiếp cận khách hàng mới qua mạng và phục vụ tốt hơn các khách hàng hiện có với sự hỗ trợ từ dịch vụ trực tuyến

### **Yêu cầu nghiệp vụ:**

Sử dụng Web, khách hàng cần có khả năng tìm kiếm sản phẩm và xác định cửa hàng truyền thống có sản phẩm trong kho. Họ cần có khả năng giữ hàng ở cửa hàng hoặc đặt những sản phẩm hiện không có trong kho. Các chức năng mà hệ thống phải có bao gồm:

- Tìm kiếm CD trong phạm vi toàn hệ thống công ty Giai Diệu.
- Xác định cửa hàng có hàng trong kho.
- Giữ sản phẩm ở cửa hàng và lên lịch nhận sản phẩm.
- Đặt hàng sản phẩm không có trong kho hoặc hiện không cung cấp bởi Giai Diệu.
- Xác nhận khả năng đặt hàng và thời điểm sản phẩm sẽ có trong kho.

### **Giá trị nghiệp vụ:**

Lợi ích mong đợi là tăng doanh số bán hàng của Giai Diệu bằng cách giảm mất mát do hết hàng hoặc hiện không cung cấp hàng, và tiếp cận khách hàng mới thông qua kênh internet. Chúng ta mong đợi dịch vụ sau cải tiến sẽ giảm số lượng phàn nàn từ khách hàng, chủ yếu vì 50% phàn nàn của khách hàng là từ các sản phẩm không có trong kho hoặc hiện đang không cung cấp. Hơn nữa, Giai Diệu cũng thu lợi từ việc cải thiện sự hài lòng của khách hàng và làm tăng khả năng nhận diện thương hiệu với sự hiện diện trên internet.

Đánh giá sơ bộ các giá trị hữu hình đem lại cho công ty bao gồm:

- 750 000 000<sup>d</sup> (75% từ 1 000 000 000<sup>d</sup>) doanh số từ khách hàng mới
- 1 875 000 000<sup>d</sup> (75% từ 2 500 000 000<sup>d</sup>) doanh số từ khách hàng hiện tại
- 50 000 000<sup>d</sup> doanh số từ khách hàng mua sản phẩm đã hết hàng hoặc cửa hàng không cung cấp.

### **Các vấn đề hoặc ràng buộc đặc biệt:**

- Bộ phận marketing coi đây là một hệ thống chiến lược. Hệ thống trực tuyến này sẽ làm gia tăng giá trị cho mô hình kinh tế hiện có, và nó sẽ giữ vai trò hình mẫu trong mạng internet trong tương lai. Ví dụ, trong tương lai, Giai Điệu sẽ muốn bán sản phẩm trực tiếp qua internet.
- Hệ thống phải sẵn sàng và đi vào hoạt động trong mùa mua sắm tết sắp tới.