# CHƯƠNG 1: KHẢO SÁT HỆ THỐNG

## 1.1 Khảo sát sơ bộ

### 1.1.1 Mục tiêu

* Tìm hiểu cách thức hoạt động, chức năng điều hành và quản lý kinh doanh của website bán giày thể thao Anta.
* Xác định được giao diện của website có thu hút đại đa số khách hàng hay không.
* Xác định yếu tố nào trong sản phẩm và dịch vụ của cửa hàng được khách hàng coi trọng và thấy giá trị nhất. Từ đó tập trung vào việc cải thiện những yếu tố này một cách nhanh chóng.
* Lấy phản hồi từ những khách hàng đã mua sản phẩm qua kênh online để xác định xem quy trình thanh toán có hợp lý hay không, có lỗi thanh toán nào không.
* Tìm hiểu xem hệ thống đang không đáp ứng được nhu cầu gì của khách hàng? Từ đó bổ sung thêm tính năng vào hệ thống để phục vụ nhu cầu khách hàng.

### 1.1.2 Phương pháp

* **Phỏng vấn**

**Phiếu phỏng vấn**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kế hoạch phỏng vấn** |  |
| Người được hỏi: | Nguyễn Thị Thảo |
| Đối tượng: | Đối tượng được hỏi : Trưởng chi nhánh bán hàng |
| Dữ liệu cần thu thập : | Thông tin về hoạt động kinh doanh của chi nhánh.  Cần thỏa thuận một cách chính xác cái nhìn tổng thể về hoạt động của chi nhánh và mẹo thiết kế trang web để tối ưu hóa các quy trình hiện có. |
| Các yêu cầu đòi hỏi : | Người được phỏng vấn là người điều hành, quản lý của chi nhánh được lựa chọn để phỏng vấn, có cái nhìn tổng quát về hoạt động kinh doanh của chi nhánh . |

|  |  |
| --- | --- |
| **Chương trình:** | **Ước lượng thời gian:** |
| Giới thiệu | 2 phút |
| Tổng quan về dự án | 2 phút |
| Tổng quan về phỏng vấn  Chủ đề sẽ đề cập trong cuộc phỏng vấn: những vấn đề về quy trình bán hàng , cái nhìn tổng quan về hoạt động của chi nhánh. | 4 phút |
| Xin phép được ghi âm |  |
| Chủ đề 1:  1) Quy trình bán hàng tại chi nhánh của bạn bao gồm những bước cụ thể nào?  Trả lời:  2) Chi nhánh đã áp dụng những phương pháp hay công nghệ gì để thực hiện quy trình đó ?  Trả lời: | 2 phút  10 phút |
| Chủ đề 2:  1) Chi nhánh đang phục vụ khách hàng ở đâu? Bao nhiêu khách hàng trung bình mỗi ngày và từ đâu họ biết đến sản phẩm/dịch vụ của chi nhánh?  Trả lời:  2) Chi nhánh có kế hoạch mở rộng hoặc đưa ra các chiến lược khác để tiếp cận với khách hàng mới đối tượng?  Trả lời: | 4 phút  4 phút |
| Tổng hợp nội dung ý kiến của người được hỏi |  |
| Kết thúc phỏng vấn | 2 phút |
|  | Dự kiến phỏng vấn 30 phút |

|  |  |
| --- | --- |
| Phiếu phỏng vấn | |
| Người được hỏi: | Nguyễn Thị Thảo |
| Câu hỏi: | Trả lời: |
| Quy trình bán hàng tại chi nhánh của bạn bao gồm những bước cụ thể nào? | - Khách hàng khi vào cửa hàng của chúng tôi sẽ được nhân viên tư vấn giới thiệu về sản phẩm , sau đó khách hàng sẽ lựa chọn sản phẩm họ ưng ý , sau đó sản phẩm được mang ra quầy thanh toán , sản phẩm được nhân viên quét mã QR code và được lên đơn thanh toán , và bước cuối cùng là khách hàng sẽ thanh toán sản phẩm rồi ra về. |
| Chi nhánh của bạn áp dụng những phương pháp hay công nghệ gì để thực hiện quy trình đó ? | Chi nhánh của chúng tôi có áp dụng công nghệ mã QR code trong quản lý thông tin các mặt hàng để thuận tiện và rút ngắn thời gian thanh toán , bán hàng . Ngoài ra chúng tôi còn sử dụng một trang web riêng để quản lý thông tin sản phẩm thành một hệ thống khoa học để nhân viên có thể dễ dàng lấy thông tin về sản phẩm. |
| Làm cách nào để bạn theo dõi và đánh giá hiệu suất bán hàng của chi nhánh ? | Chúng tôi sẽ theo dõi và đánh giá hiệu suất bán hàng thông qua việc tổng kết và phân tích dữ liệu mà hệ thống cơ sở dữ liệu thu thập từ việc quét mã QR code khi thanh toán. |
| Chi nhánh của bạn đã áp dụng chiến lược giao tiếp tiếp theo với khách hàng như thế nào? Làm thế nào để đảm bảo nhân viên tư vấn bán hàng có đủ thông tin về sản phẩm và dịch vụ? | Khi khách hàng vào cửa hàng chúng tôi luôn có nhân viên ra hỗ trợ, giới thiệu về thông tin sản phẩm với một thái độ phục vụ tốt nhất.  Để nhân viên tư vấn bán hàng luôn lắm rõ về thông tin về sản phẩm và dịch vụ của cửa hàng chúng tôi đã thiết kế riêng một website để hệ thống lại sản phẩm và thông tin của sản phẩm đó , một cách có hệ thống và dễ theo dõi. |
| Bạn có thể đánh giá sự phát triển của chi nhánh trong tương lai bằng cách nào? Chi nhánh có kế hoạch mở rộng hoặc đưa ra các chiến lược khác để tiếp cận với khách hàng mới đối tượng? | Chúng tôi đánh giá sự phát triển của chi nhánh trong tương lai thông qua doanh số bán hàng , từ đó chúng tôi sẽ tìm ra những đối tượng tiềm năng rồi từ đó đẩy mạnh loại sản phẩm cung cấp cho hướng đối tượng đó.  Chúng tôi dự định sẽ đẩy mạnh bán hàng theo hình thức trực tuyến thông qua website , trên các sàn thương mại điện tử và bằng hình thức live. Từ đó chúng tôi hướng đến thu hút những nhóm đối tượng mới. |
| Chi nhánh của bạn đang phục vụ khách hàng ở đâu? Bao nhiêu khách hàng trung bình mỗi ngày và từ đâu họ biết đến sản phẩm/dịch vụ của chi nhánh? | Chi nhánh của chúng tôi đang phục vụ nhóm khách hàng tại khu vực Hà Nội , và một số đơn vị từ nước ngoài.  Trung bình mỗi ngày chi nhánh chúng tôi tiếp đón và phục vụ khoảng 10 – 15 khách hàng , họ biết đến sản phẩm thông qua các kênh truyền thông giới thiệu sản phẩm của chúng tôi trên các nền tảng mạng xã hội và một phần là do khách hàng đã biết đến cửa hàng từ trước. |
| Làm thế nào để quản lý và giải quyết các yêu cầu và phản hồi từ khách hàng ? | Chúng tôi có thu thập thông tin phản hồi của khách hàng lại trên một hệ thống riêng , và có một đội ngũ nhân viên chuyên chăm sóc hàng riêng chuyên xử lý và giải quyết những thắc mắc của khách hàng. |
| Trong quy trình bán hàng tại chi nhánh, điều gì bạn nghĩ cần cải thiện để tạo ra trải nghiệm mua hàng tốt hơn cho khách hàng? | Tôi nghĩ cửa hàng cần rút ngắn hơn nữa thời gian thanh toán. |
| Số lượng nhân viên của chi nhánh là bao nhiêu? Họ được đào tạo và phân công công việc như thế nào để đảm bảo hoạt động được chia sẻ? | Số lượng nhân viên của chi nhánh hiện tại là 10 người , họ đảm nhiệm những vai trò khác nhau.  Các nhân viên được đào tạo kỹ năng sử dụng hệ thống , liên kết và chia xẻ thông tin giữa các bộ phận với nhau , ví dụ như bộ phận marketing với bộ phận tư vấn bán hàng , bộ bận quản lý nắm bắt thông tin của các bộ phận còn lại. |
| Bạn kỳ vọng những gì ở website hỗ trợ bán hàng đối với việc kinh doanh của chi nhánh ? | Tôi mong muốn website sẽ có thể hỗ trợ một cách nhanh chóng hơn thông tin về sản phẩm và cải thiện thời gian thanh toán cũng như khắc phục giảm thiểu các lỗi hệ thống liên quan . Nâng cấp giao diện và cải thiện trải nghiệm của người dùng trên cả nền tảng PC và trên thiết bị di động. |
| Đánh giá chung : | Phỏng vấn diễn ra thuận lợi.  Thông tin cần thu thập khá đầy đủ. |

* **Phiếu điều tra**

A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.

Hình 1.1. Phiếu điều tra 1

A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.

Hình 1.2. Phiếu điều tra 2

A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.

Hình 1.3. Phiếu điều tra 3

A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.

Hình 1.4. Phiếu điều tra 4

A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.

Hình 1.5. Phiếu điều tra 5

* Quan sát

Dịch vụ mua hàng của website: Khách hàng khi mua một mặt hàng của website có thể mua qua hình thức trực tuyến hoặc trực tiếp. Nếu khách hàng chọn mua trực tuyến có thể liên hệ qua mạng xã hội (fanpage, zalo,…) của website để nhân viên hỗ trợ. Khi mua khách hàng cần điền những thông tin mà hệ thống yêu cầu để hệ thống dễ quản lý.

### 1.1.3 Đối tượng khảo sát

Khách hàng: Đây là nhóm người dùng chính của website. Khảo sát cần tập trung vào nhu cầu, phản hồi, và trải nghiệm mua sắm của họ.

Người quản lý: Đối tượng này liên quan đến việc quản lý và phát triển website. Khảo sát sẽ tập trung vào chức năng quản lý, hiệu suất, và cải tiến.

Nhà cung cấp sách: Đối tượng này có thể cung cấp thông tin về việc hợp tác, quy trình đặt hàng, và chất lượng dịch vụ.

### 1.1.4 Kết quả sơ bộ

Website Anta được thiết kế với mục tiêu cung cấp một trải nghiệm mua sắm sách trực tuyến thuận tiện và thú vị cho khách hàng. Trong quá trình khảo sát sơ bộ, chúng tôi đã xác định được một số điểm mạnh và cơ hội cải tiến như sau:

* Giao diện người dùng: Giao diện của website được đánh giá là trực quan và dễ sử dụng, giúp khách hàng dễ dàng tìm kiếm và lựa chọn sản phẩm.
* Quy trình thanh toán: Quy trình thanh toán được thiết kế để đảm bảo tính nhanh chóng và an toàn, tuy nhiên, vẫn cần lắng nghe phản hồi từ khách hàng để tiếp tục cải thiện.
* Phản hồi khách hàng: Phản hồi từ khách hàng đã mua hàng cho thấy họ hài lòng với dịch vụ, nhưng cũng gợi ý thêm một số tính năng mới và cải tiến trong tương lai.
* Nhu cầu khách hàng: Có một số nhu cầu cụ thể từ khách hàng chưa được đáp ứng, điều này mở ra cơ hội để website mở rộng và phát triển thêm các tính năng mới.

Tóm lại, website Anta có tiềm năng lớn để phát triển và cung cấp dịch vụ tốt hơn cho khách hàng. Việc tiếp tục khảo sát và thu thập phản hồi sẽ là chìa khóa để nâng cao chất lượng và mở rộng hoạt động kinh doanh trong tương lai.

### 1.1.5 Các tài liệu thu thập được

**Trang chủ Anta.com.vn**

A person standing on a stool with a pair of shoes

AI-generated content may be incorrect.

Hình 1.6. Trang chủ Anta

**Đăng ký tài khoản**

**A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.**

Hình 1.7. Đăng kí tài khoản

**Đăng nhập tài khoản**

**A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.**

Hình 1.8. Đăng nhập tài khoản

**Xem chi tiết sản phẩm**

**A close up of a shoe

AI-generated content may be incorrect.**

Hình 1.9. Hình xem chi tiết sản phẩm 1

**A collage of a person's feet and shoes

AI-generated content may be incorrect.**

Hình 1.10. Hình xem chi tiết sản phẩm 2

**Giỏ Hàng**

A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.Hình 1.11. Giỏ hàng

**Thanh toán**

**A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.**

Hình 1.12. Hình ảnh thanh toán

**Hỗ trợ tư vấn**

**Screens screenshots of a phone

AI-generated content may be incorrect.**

Hình 1.13. Hình hỗ trợ tư vấn

**Thông tin website**

**A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.**

Hình 1.14. Hình thông tin website

## 1.2 Khảo sát chi tiết

### 1.2.1 Hoạt động của hệ thống

1. Trang Chủ:

Hiển thị Nội Dung Chính: Trang chủ là nơi trưng bày toàn bộ nội dung chính của website, từ đây người dùng có thể dễ dàng truy cập vào các mục khác nhau để thực hiện các công việc mong muốn.

Tiện Ích Đăng Nhập/Đăng Ký: Người dùng có thể đăng nhập hoặc đăng ký tài khoản mới để trải nghiệm đầy đủ các dịch vụ của website.

Tìm Kiếm và Giỏ Hàng: Một thanh công cụ tìm kiếm cho phép người dùng nhập thông tin sản phẩm cần tìm, và giỏ hàng chứa các sản phẩm mà khách hàng có ý định mua.

2. Phần Giữa Trang:

Danh Mục Sản Phẩm: Các loại mặt hàng và thương hiệu quần áo được bán trên website.

Thông Tin Chi Tiết Sản Phẩm: Khi chọn một sản phẩm, hệ thống sẽ chuyển đến trang chi tiết sản phẩm, nơi người dùng có thể chọn “mua ngay” hoặc “thêm vào giỏ”.

3. Mua Hàng:

Quy Trình Đặt Mua: Nếu chọn “mua ngay”, khách hàng sẽ được chuyển đến trang để đặt mua sản phẩm, nhập thông tin cá nhân, mã giảm giá (nếu có), lựa chọn hình thức vận chuyển và phương thức thanh toán.

Thêm vào Giỏ Hàng: Nếu chọn “thêm vào giỏ hàng”, sản phẩm sẽ được lưu trữ trong giỏ hàng để khách hàng có thể tiếp tục mua sắm.

4. Tin Tức và Hỗ Trợ:

Tin Tức: Phần này cung cấp thông tin mới nhất về sản phẩm và các chương trình khuyến mãi.

Tư Vấn Hỗ Trợ Khách Hàng: Khách hàng có thể liên hệ với quản trị viên qua mạng xã hội để nhận tư vấn.

5. Cuối Trang:

Giới Thiệu và Hỗ Trợ: Phần này bao gồm thông tin giới thiệu về trang, chính sách, dịch vụ hỗ trợ và các liên kết hữu ích liên quan đến hãng.

Hệ thống của website Anta được thiết kế để đảm bảo trải nghiệm mua sắm thuận lợi và dễ dàng cho người dùng, từ việc tìm kiếm sản phẩm đến quá trình thanh toán và hỗ trợ sau mua. Đây là một hệ thống toàn diện, hướng đến việc cung cấp dịch vụ khách hàng tốt nhất.

### 1.2.2 Các yêu cầu chức năng

* Đăng ký và đăng nhập: Cho phép người dùng tạo tài khoản mới và đăng nhập vào trang web để quản lý thông tin cá nhân và lịch sử mua hàng.
* Danh mục sản phẩm: Hiển thị danh sách các danh mục sản phẩm để người dùng dễ dàng tìm kiếm và duyệt qua các sản phẩm theo danh mục mong muốn.
* Tìm kiếm sản phẩm: Cung cấp chức năng tìm kiếm để người dùng có thể tìm kiếm sản phẩm dựa trên từ khóa, tên sản phẩm hoặc các tiêu chí khác.
* Xem thông tin chi tiết sản phẩm: Hiển thị thông tin chi tiết, mô tả, hình ảnh và giá cả của sản phẩm để người dùng có cái nhìn tổng quan trước khi quyết định mua hàng.
* Giỏ hàng: Cho phép người dùng thêm sản phẩm vào giỏ hàng, chỉnh sửa số lượng và xóa sản phẩm khỏi giỏ hàng. Hiển thị tổng số tiền và cho phép người dùng tiến hành thanh toán.
* Thanh toán: Cung cấp các phương thức thanh toán an toàn và tiện lợi như thẻ tín dụng, chuyển khoản ngân hàng hoặc ví điện tử để người dùng có thể hoàn tất quá trình thanh toán.
* Quản lý đơn hàng: Cho phép người dùng theo dõi trạng thái đơn hàng, xem lịch sử mua hàng và in hoặc tải xuống hóa đơn.
* Đánh giá và nhận xét: Cho phép người dùng đánh giá và viết nhận xét về sản phẩm đã mua để giúp người dùng khác có quyết định mua hàng tốt hơn.
  + 1. **Các yêu cầu phi chức năng**

### Giao diện người dùng thân thiện: Thiết kế giao diện trực quan, dễ sử dụng, tương thích với các thiết bị di động và tốc độ tải trang nhanh để cung cấp trải nghiệm mua sắm thuận tiện.

### Tích hợp với hệ thống thanh toán: Kết nối với các cổng thanh toán trực tuyến đáng tin cậy để người dùng có thể thanh toán dễ dàng và an toàn.

### Tích hợp vận chuyển: Cung cấp tính năng tích hợp vận chuyển để tính toán phí vận chuyển và cung cấp thông tin vận chuyển cho người dùng.

### Bảo mật thông tin: Đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin cá nhân và giao dịch của người dùng thông qua việc sử dụng mã hóa dữ liệu và các biện pháp bảo mật khác.

### Hỗ trợ khách hàng: Cung cấp kênh liên lạc và hỗ trợ cho khách hàng, bao gồm thông qua email, chat trực tuyến hoặc điện thoại, để giải đáp thắc mắc và xử lý các vấn đề liên quan đến mua hàng.

### Tương thích: Trang web phải tương thích với các thiết bị và hệ điều hành khác nhau, để đảm bảo rằng khách hàng có thể truy cập và sử dụng hệ thống từ bất kỳ đâu.