## Khảo sát hiện trạng và tìm hiểu hệ thống

* Mô tả hệ thống:

Hệ thống shop bán quần áo có thể được mô tả như sau:

1. **Chức năng đặt hàng:** Đây là chức năng cho phép khách hàng đặt hàng trực tuyến thông qua website của bạn. Khách hàng có thể tìm kiếm sản phẩm, thêm vào giỏ hàng và thanh toán thông qua hệ thống đặt hàng này.
2. **Chức năng quản lý kho:** Chức năng này giúp bạn quản lý số lượng quần áo trong kho của bạn. Nó cập nhật số lượng hàng hóa trong kho và tự động đặt hàng mới khi số lượng hàng hóa còn lại thấp.
3. **Chức năng thanh toán:** Chức năng này cho phép khách hàng thanh toán cho đơn hàng của họ. Hệ thống thanh toán của bạn nên bao gồm nhiều phương thức thanh toán khác nhau để thuận tiện cho khách hàng.
4. **Chức năng vận chuyển:** Chức năng này quản lý quá trình vận chuyển sản phẩm đến khách hàng. Chức năng này cung cấp thông tin vận chuyển để khách hàng có thể theo dõi đơn hàng của mình.
5. **Hệ thống quản lý khách hàng:** Chức năng này cho phép bạn quản lý thông tin khách hàng, bao gồm thông tin liên lạc và lịch sử mua hàng của khách hàng.
6. **Chức năng quản lý đơn hàng:** Chức năng này giúp bạn quản lý các đơn hàng của khách hàng, bao gồm đơn hàng đã được xử lý và đơn hàng chưa được xử lý.
7. **Chức năng quản lý sản phẩm:** Chức năng này giúp bạn quản lý thông tin sản phẩm, bao gồm mô tả sản phẩm, giá cả, số lượng sản phẩm còn lại và hình ảnh sản phẩm.
8. **Chức năng theo dõi đối tượng khách hàng:** Chức năng này giúp cung cấp thông tin về những người mua sắm của bạn và từ đó có thể tùy chỉnh các chiến lược bán hàng của bạn cho phù hợp hơn với nhu cầu của khách hàng.
9. **Chức năng của nguồn nhập đối với người bán là cung cấp cho họ các sản phẩm và dịch vụ để kinh doanh hàng.**

* Sơ đồ tổ chức của hệ thống:

Tiền,danh sách hàng hóa, quần áo

Phiếu thu chi, danh mục hàng

Tiền, hóa đơn, quần áo

Dịch vụ thanh toán

Dịch vụ tài chính

Quần áo, hóa đơn

Vận chuyển

Khách hàng

Thu ngân

Ngân hàng

Shop quần áo

Tiền

Quần áo, tiền, danh sách hàng hóa

* Hệ thống:

Đầu ra

Quần áo, tiền mặt, thanh toán,hóa đơn, bảng giá,…

Đầu vào

Quần áo, tiền mặt, lao động,tài sản,…

Thu ngân

Shop quần áo

Kho quần áo

**Môi trường:**  ngân hàng, nhà cung cấp quần áo, khách hàng,..

* Lập kế hoạch khảo sát:
* Mẫu kế hoạch phỏng vấn:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kế hoạch phỏng vấn tổng quan**  *Hệ thống:………………….*  *Người lập:………………… Ngày lập:../../….* | | | | |
| *STT* | *Chủ đề* | *Yêu cầu* | *Ngày bắt đầu* | *Ngày kết thúc* |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kế hoạch phỏng vấn tổng quan**  *Hệ thống:* Quản lý shop bán quần áo  *Người lập:* Lê Anh Minh *Ngày lập:*  10/2/2023 | | | | |
| STT | Chủ đề | Yêu cầu | Ngày bắt đầu | Ngày kết thúc |
| 1 | Quy trình nhập quần áo về kho | Nắm rõ quy trình nhập hàng và giải quyết sự cố | 10/2/2023 | 15/2/2023 |
| 2 | Báo cáo thống kê quần áo | Nắm rõ quy trình thống kê báo cáo số lượng quần áo | 16/2/2023 | 16/2/2023 |
| 3 | Quy trình khách mua quần áo | Nắm rõ quy trình khách mua hàng trực tiếp hoặc trực tuyến và giải quyết sự cố | 17/2/2023 | 17/2/2023 |
| 4 | Quy trình vận chuyển | Nắm rõ được quy trình vận chuyển và giải quyết sự cố | 17/2/2023 | 20/3/2023 |
| 5 | Hệ thống khách hàng | Nắm rõ được nhu cầu và từng mặt hàng được ưu thích của khách hàng | 21/3/2023 | 21/3/2023 |

|  |  |
| --- | --- |
| Người được hỏi: Lê Anh Minh,  Nguyễn Văn Hiếu | Người phỏng vấn: Nhóm 3 – PTHTTH IT8 |
| Địa chỉ: Cửa hàng Quần áo Mờ U Vô địch C2 | Thời gian hẹn: 22/3/2023  Thời điểm bắt đầu: 8h30  Thời điểm kết thúc: 9h30 |
| Đối tượng:  - Đối tượng được hỏi: Lê Anh Minh, Nguyễn Văn Hiếu  - Cần hỏi:  + Hình thức mua hàng như thế nào ? (Khi đến mua trực tiếp và mua trực tuyến )  + Hình thức thanh toán  + Chế độ ưu đãi  + Phiếu thanh toán  + Biên bản sự cố | Các yêu cầu đòi hỏi:  Người được hỏi là người hiểu rõ về hình thức mua hàng, thanh toán và là người nắm vững cách thức hoạt động của các hình thức đó. |
| Chương trình:  + Giới thiệu  + Tổng quan về dự án  + Tổng quan về phỏng vấn  Chủ đề sẽ đề cập:  + Chủ đề 1: câu hỏi và trả lời  + Chủ đề 2: câu hỏi và trả lời  Tổng hợp các chính kiến của người được hỏi.  Kết thúc | Ước lượng thời gian:  1 phút  2 phút  5 phút  5 phút  2 phút  Dự kiến tổng cộng 15phút |

|  |  |
| --- | --- |
| Phiếu phỏng vấn | |
| Dự án: Quản lý bán hàng tại shop bán quần áo | |
| Người được hỏi: Nguyễn Thị Thanh Hương | Ngày: 3/3/2023. Người hỏi: Nhóm 3-PTHTTH-IT8 |
| **Câu hỏi** | **Trả lời** |
| Câu 1: Quy trình vận chuyển như thế nào? | Trả lời: Nhận yêu cầu đặt hàng, xác nhận đơn hàng, theo dõi quá trình vận chuyển, thanh toán. |
| Câu 2: Quy trình mua hàng online như thế nào? | Trả lời: Tìm kiếm sản phẩm, lựa chọn sản phẩm, điền thông tin cá nhân và thanh toán. |
| Câu 3: Nếu có sự cố sảy ra thì giải quyết như thế nào? | Trả lời: Tùy từng trường hợp cụ thể. |
| Đánh giá chung: | |

* Mẫu ghi khi phỏng vấn:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dự án | QUẢN LÝ BÁN QUẦN ÁO | Trang… |
| Loại: lưu đồ | Nhiệm vụ:  LẬP PHIẾU THANH TOÁN | Ngày: 2/3/2023 |
|  | Người lập biểu(Thu ngân) | Bên ngoài |
| Tiếp nhận, nhập hàng | Phiếu giao hàng  Tiếp nhận kiểm phiếu  Đơn hàng  Lập và chuyển đơn hàng | Nhà cung cấp |

* Các chức năng của hệ thống:

**Hệ thống bao gồm những chức năng:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Quản lý khách hàng** | **Quản lý quần áo** | **Đặt hàng** | **Vận chuyển** | **Thanh toán** | **Giải quyết sự cố** |

Lỗi hàng

Giao nhầm đơn hàng

Lập biên bản sự cố

Lập phiếu thanh toán

Thu tiền

Quản lí cửa hàng bán quần áo

Thanh toán

Nhập hàng

Kiểm tra hóa đơn thanh toán

Kiểm tra chất lượng hàng

Kiểm tra số lượng hàng

Giải quyết sự cố

Bán hàng