|  |
| --- |
| MÔN HỌC PHÁT TRIỂN ỨNG DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN HIỆN ĐẠI – BỘ MÔN HỆ THỐNG  THÔNG TIN – KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN – TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN |
| Khảo sát hệ thống |
| Quản Lý Nhà Phân Phối |
| **Biên soạn: Save My Life** |
| **15/9/2017** |

# Tham chiếu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mã số | Tên tài liệu | Phiên bản |
| Không có | Không có | Không có |

# Thông tin tài liệu

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mã số** | **Tên  tài liệu** | **Nội dung cập nhật** | **Phiên bản** | **Tác giả** | **Mô tả** |
| [BRS-1] | Khảo sát hệ thống | Khởi tạo | 1.0 | Tú Phạm | Khảo sát hệ thống quản lý nhà phân phối công ty sữa Vitamilk |
| [BRS-2] | Khảo sát hệ thống | Quy trình đặt hàng, giao hàng, khuyến mãi, đổi trả hàng hóa | 1.1 | Save My Life | Khảo sát hệ thống quản lý nhà phân phối công ty sữa Vitamilk |

# Giới thiệu

Yêu cầu khách hàng được ghi nhận dựa trên quá trình làm việc tại công ty VITAMILK, TP HCM. Khách hàng yêu cầu xây dựng phần mềm quản lý nhà phân phối bao gồm các khía cạnh sau:

* Quản lý các hàng hóa, nhà phân phối.
* Quản lý quá trình phân bổ hàng hóa đến nhà phân phối
* Quản lý quá trình báo cáo thống kê.

# Quy trình

## Quy trình mở nhà phân phối

Công ty VITAMILK có nhu cầu mở rộng kinh doanh nên tìm kiếm nhà phân phối trong nước hoặc đôi khi cũng có một số đối tác tìm đến công ty để yêu cầu được làm nhà phân phối. Quy trình bao gồm các bước như sau:

* + - Thảo luận tìm cơ hội hợp tác
    - Sau khi đối tác đồng ý, nhân viên ghi nhận thông tin nhà phân phối bao gồm họ tên người đại diện, số điện thoại, địa chỉ,…
    - Nhân viên lập hợp đồng đăng ký làm nhà phân phối của công ty.

## Quy trình đặt hàng

Khi một nhà phân phối đã ký hợp đồng với công ty, nếu họ muốn nhập thêm hàng thì cần phải tiến hành đặt hàng bằng cách gọi điện hoặc đến trực tiếp công ty. Để đặt hàng, nhà phân phối cần có một số giấy tờ cụ thể như hợp đồng, hóa đơn của đợt giao hàng gần nhất (đối với những nhà phân phối đã từng đặt hàng) đồng thời phải cung cấp một số thông tin về kho như địa chỉ, số điện thoại, số cmnd/ hộ chiếu của người đại diện,… . Khi đó nhân viên kinh doanh sẽ kiểm tra hạn hợp đồng, nếu nhà phân phối đã hết hạn hợp đồng thì cần phải gia hạn sau đó mới được đặt hàng. Nhân viên kinh doanh xét lịch sử công nợ trong dữ liệu của công ty, nếu có những công nợ đã tới hạn mà nhà phân phối chưa thanh toán thì yêu cầu nhà phân phối thanh toán trước nếu không sẽ không duyệt việc đặt hàng. Nếu giá trị đặt hàng nhỏ hơn mức quy định trong hợp đồng hoặc khối lượng đặt hàng vượt quá số lượng tối đa thì từ chối đơn đặt hàng. Sau khi đã thu thập đầy đủ thông tin, nhân viên ghi nhận đơn đặt hàng cho khách.

Khi đặt hàng, nhà phân phối có thể yêu cầu nhân viên công ty làm một đơn đặt hàng đề nghị cho mình. Nhân viên công ty sẽ kiểm tra tình trạng đơn hàng trong 3 tháng gần nhất và các chương trình khuyến mãi hiện có. Từ đó nhân viên tính toán, lập đơn hàng đề nghị và thông báo cho npp.

## Quy trình đổi trả sản phẩm:

1. Nhà phân phối:

Nhà phân phối lập đơn yêu cầu đổi trả sản phẩm, cung cấp thông tin kho, hình thức đổi trả, thông tin sản phẩm, số lượng sản phẩm, lý do đổi trả. Khi nhân viên công ty Vitamilk đến kiểm tra sản phẩm để thu hồi thì nhà phân phối phải đưa ra được bằng chứng là do lỗi của nhà sản xuất như mẫu sản phẩm bị hư, phản hồi của khách hàng khi sử dụng và các giấy tờ liên quan. Nhà phân phối phải cung cấp hóa đơn và phiếu xuất kho khi trả hàng cho công ty.

1. Công ty Vinamilk:

Công ty tiếp nhận thông tin đơn yêu cầu đổi trả, sau đó, cử nhân viên liên hệ, sắp xếp lịch hẹn gặp ở kho để kiểm tra các sản phẩm lỗi và lấy hàng về. Nhân viên ghi nhận lại tình trạng thực tế và tiến hành lập phiếu đổi trả hoặc từ chối đơn yêu cầu đổi trả của nhà phân phối.

* Trường hợp nhà phân phối đổi hàng thì nhân viên sẽ lấy sản phẩm lỗi về và sắp xếp lịch để đổi sản phẩm mới.
* Trường hợp nhà phân phối trả hàng thì hệ thống sẽ kiểm tra công nợ của khách hàng.
* Nếu khách hàng không có công nợ thì nhân viên sẽ lập phiếu chi để trả lại tiền đổi trả sản phẩm cho nhà phân phối.
* Nếu công nợ lớn hơn tiền đổi trả sản phẩm thì nhân viên sẽ trừ tiền đổi trả sản phẩm cho công nợ.
* Nếu công nợ nhỏ hơn tiền đổi trả sản phẩm thì nhân viên sẽ trừ hết công nợ và lập phiếu chi để trả phần tiền đổi trả còn lại.

## Quy trình khuyến mãi:

Các chương trình khuyến mãi sẽ được thực hiện xuyên suốt các thời điểm tùy theo xu hướng nói chung và tình hình tiêu thụ hàng hóa nói riêng. Mỗi khi nhà phân phối đặt hàng, nhân viên Vitamilk sẽ dựa vào nhu cầu của nhà phân phối và tình hình khuyến mãi hiện tại và đưa ra những gợi ý cùng chiến lược kinh doanh khả thi cho khách hàng. Nếu nhà phân phối đặt đủ số lượng hàng, nhân viên cấp cho bên nhà phân phối phiếu quà tặng. Trong phiếu quà tặng sẽ có thông tin về loại sản phẩm khuyến mãi, số lượng cũng như ngày bắt đầu và kết thúc khuyến mãi. Nhà phân phối có thể trực tiếp đến nhận hàng khuyến mãi hoặc nhận khuyến mãi ngay khi công ty đến giao hàng. Để nhận hàng khuyến mãi, nhà phân phối cần xuất trình phiếu quà tặng, phiếu đặt hàng để nhân viên đối chiếu và xác thực.

## Quy trình giao hàng:

Khi gom đủ các đơn đặt hàng, nhân viên kho lập các phiếu giao và tiến hành gom các sản phẩm trong các phiếu giao ấy. Đối với các đơn hàng đủ điều kiện nhận hàng khuyến mãi, nhân viên kho tổng kết và gom hàng khuyến mãi. Nhân viên kho sau đó đưa các phiếu giao và hàng hóa cho nhân viên giao hàng kiểm tra. Nhân viên giao hàng vận chuyển hàng hóa đến kho chứa của các nhà phân phối và thu tiền hoặc công nợ (nếu có). Nếu nhà phân phối có phiếu quà tặng, nhân viên giao hàng kiểm tra hạn khuyến mãi và trao quà cho nhà phân phối. Trường hợp hàng khuyến mãi bị hư hại và không có hàng đổi trả sẵn, nhân viên giao hàng hẹn với nhà phân phối sẽ giao quà tặng vào đợt sau.

## Quy trình báo cáo

* Nhân viên tiến hành thu thập thông tin trên các hóa đơn, giấy tờ, dùng excel tổng hợp thông tin.
* Báo cáo được in ra và gửi ban giám đốc
* Giám đốc nhận và phân tích kết quả kinh doanh

Thông tin trong báo cáo phải trả lời các câu hỏi sau:

* Báo cáo hoạt động kinh doanh của nhà phân phối tháng/quý/năm.
  + Số lượng hàng hóa của mỗi nhà phân phối?
  + Doanh thu của mỗi nhà phân phối?
  + Phân nhóm nhà phân phối mỗi loại hàng hóa theo vùng miền?
* Báo cáo hoạt động phân bổ hàng hóa theo tháng/quý/tháng/năm.
  + Số lượng đề nghị, số lượng thực tế mỗi lần phân bổ?
  + Tổng tiền mỗi lần phân bổ hàng hóa?
  + Phân nhóm hàng hóa phân bổ mỗi nhà phân phối theo loại?
    - Ban quản lý / Giám đốc

Xem báo cáo bất cứ khi nào.

## Quy trình thống kê

* + - Ban quản lý / Giám đốc

Bộ phận kế toán tiến thành tổng hợp thông tin và gửi ban giám đốc. Thông tin thống kê được liệt kê chi tiết bên dưới:

* + - * Số liệu ngày A so với ngày B?
        + Số liệu tuần A so với tuần B?
        + Số liệu tháng A so với tháng B?
        + Số liệu tháng A của năm A so với tháng A năm B?
        + Số liệu quý A so với quý B?
        + Số liệu quý A năm A so với quý A năm B?
        + Số liệu năm A so với năm B?
        + Số liệu các tháng trong 1 năm?
        + Số liệu các quý trong 1 năm?

Lưu ý:

* + - * + A, B là 2 mốc thời gian bất kì, thông thường A > B
        + Số liệu bao gồm 2 thông tin: **Số lượng** có được bằng cách đếm, **tổng tiền** có được bằng cách tính tổng tiền các hóa đơn.

# Yêu cầu

## Quản lý cơ bản

Mong muốn quản lý các thông tin hàng hóa, nhà phân phối, hoạt động phân bổ một cách nhanh chóng và tiện lợi. Nhân viên dễ sử dụng và tập huấn nhanh chóng.

Mong muốn sử dụng nền tảng web application, đề nghị môi trường của Microsoft, vì công ty đã mua license SQL Server 2012 và muốn tích hợp các công nghệ cùng hang Microsoft.

## Quản lý nâng cao

Mong muốn một ứng dụng riêng biệt thực hiện lên lịch phân bổ, đơn hàng phân bổ một cách tự động. Ứng dụng tự lên đơn hàng đề nghị để ban quản lý cập nhật và duyệt.

Ứng dụng nên viết bằng java, môi trường web application vì công ty mong muốn thương mại tại các nhà phân phối. Ứng dụng nên giao tiếp dữ liệu với ứng dụng quản lý mục [5.1](#_bookmark0).

# Kết quả

## Sản phẩm

Toàn bộ source code và hướng dẫn cách sử dụng như hosting, bảo trì, điều hành,..

## Tài liệu

Quá trình phân tích, thiết kế hệ thống có liên quan.