**1.Tìm hiểu cấu trúc trong trang web bán cà phê**

Xác định các tác nhân của hệ thống:

* Người quản lý (Admin)
* Bồi bàn
* Nhân viên kho
* Thu ngân
* Khách hàng

Xác định chức năng của các tác nhân trong hệ thống

**Người quản lý:**

* Đăng nhập
* Đăng ký
* Đăng xuất
* Bảo trì tài khoản
* Bảo trì sản phẩm
* Tạo hóa đơn
* Kiểm tra bàn
* Bảo trì phản hồi
* Kiểm tra doanh thu

**Bồi bàn:**

* Kiểm tra bàn
* Đăng nhập
* Đăng xuất

**Nhân viên kho:**

* Bảo trì sản phẩm
* Đăng nhập
* Đăng xuất

**Thu ngân:**

* Tạo bill
* Đăng nhập
* Đăng xuất

**Khách hàng:**

* Đăng nhập
* Đăng ký
* Đăng xuất
* Tìm kiếm theo tên sản phẩm
* Thanh toán
* Thêm giỏ hàng
* Xem chi tiết sản phẩm
* Xem menu
* Tạo đơn khiếu nại
* Quản lý thông tin tài khoản cá nhân
* Xem lịch sửa mua hàng
* Xem lịch sử phàn nàn

**2. Khảo sát sơ bộ hệ thống**

## **2.1 Hiện trạng hoạt động bán hàng của cửa hàng**

CoffeeShop là một đơn vị uy tín cung cấp các sản phẩm về thực phẩm như cà phê trên thị trường. Luôn bắt kịp xu hướng phục vụ cho nhu cầu của người dùng ở Việt Nam, Shop mong muốn mang đến cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất về coffee, thuận tiện nhất và đa dạng các mẫu sản phẩm.

Hiện tại, CoffeeShop đang có cửa hàng kinh doanh trực tiếp tại Hà Nội. Việc kinh doanh trực tiếp mang lại những lợi ích và khó khăn sau:

**Lợi ích:**

* Các sản phẩm được trưng bày trên tủ kính và trên menu để khách hàng lựa chọn.
* Cửa hàng cùng lúc bán ra rất nhiều sản phẩm khác nhau nó mang tính rộng rãi và đánh vào số đông các tầng lớp khác nhau.
* Kinh doanh trực tiếp sẽ dễ tạo dựng được niềm tin của khách hàng và thương hiệu cho cửa hàng.
* Dễ dàng phát triển và định hướng các dịch vụ chăm sóc khách hàng.
* Khách hàng có thể tự mình thử, kiểm tra sản phẩm trước khi mua.
* Không sợ lừa đảo do các giao dịch đều thực hiện trực tiếp giữa người mua và người bán.
* Không mất thời gian vận chuyển hàng do người mua trực tiếp đến cửa hàng để mua và mang đi.

**Khó khăn:**

* Giá thành sản phẩm cao do phải chịu nhiều chi phí như: phí thuê mặt bằng, điện nước, nhân viên bán hàng.
* Nhân viên thu ngân, chủ cửa hàng luôn phải để ý đến hoạt động của cửa hàng từ khách hàng, sản phẩm để quản lý.
* Chi phí cho quảng cáo sản phẩm và thương hiệu lớn hơn.
* Phạm vi phủ sóng hẹp.

- Thời gian bán hàng nhất định.

**2.2 Phương hướng giải quyết**

Để giải quyết những vấn đề tồn đọng do mô hình kinh doanh trực tiếp để lại, việc ứng dụng công nghệ thông tin để xây dựng một Website quản lý bán hàng là điều cấp thiết, giúp cho việc kinh doanh của cửa hàng ngày một thuận tiện hơn; cũng như tiếp thị được đến nhiều khách hàng hơn.

*- Cơ cấu tổ chức*: Website bán hàng được chia thành 2 phần chính đó là khách hàng và người quản lý (chủ cửa hàng, nhân viên):

**+ Khách hàng:** Khách hàng có thể xem hồ sơ của mình trong hệ thống, chỉnh sửa hồ sơ, đặt hàng các sản phẩm có sẵn trong quán, xem danh sách hóa đơn, thông tin chi tiết hóa đơn, đánh giá chất lượng sản phẩm, …

**+ Người quản lý:**  Người quản lý có thể quản lý trực tiếp tất cả thông tin khách hàng, dữ liệu đặt hàng, quản lý nguyên liệu, lập kế hoạch sản xuất, báo cáo doanh thu và hiệu suất kinh doanh

*- Mô tả hoạt động chi tiết*

+ Khách hàng có thể xem chi tiết sản phẩm khi ấn vào tên sản phẩm ở giao diện trang chủ và các trang thành phần. Các sản phẩm được khách hàng thên vào giỏ hàng sẽ được lưu ở giỏ hàng. Để tiến hành đặt hành khách hàng phải đăng nhập để có thể mua các sản phẩm trong giỏ hàng.

+ Sau khi khách hàng mua sản phẩm, hệ thống sẽ xác nhận đơn hàng và đơn hàng sẽ được gửi cho cửa hàng để đóng gói và gửi đi cho khách hàng. Cuối tháng hệ thống sẽ tự động đưa ra doanh thu và hiệu suất kinh doanh. Chủ cửa hàng có thể xuất ra báo cáo doanh thu của tháng này.

*- Xác định yêu cầu*: Xây dựng Website bán hàng với những yêu cầu sau:

+ Giới thiệu đầy đủ các thông tin về sản phẩm như: tên sản phẩm, chất liệu, mẫu, giá cả, …

+ Giúp khách hàng có thể tìm kiếm mua được sản phẩm phù hợp với nhu cầu của mình chỉ bằng một vài lần click chuột trên chiếc máy tính có kết nối internet mà không cần đến trực tiếp cửa hàng như vậy sẽ tiết kiệm thời gian và chi phí cho khách hàng.

+ Hỗ trợ khách hàng thanh toán một cách dễ dàng theo nhiều hình thức như: Thanh toán bằng tiền mặt, thanh toán bằng thẻ ngân hàng, hoặc thanh toán bằng các ví điện tử.

+ Giúp người quản lý cập nhật và thống kê sản phẩm (hàng bán chạy, hàng tồn), doanh thu, lãi suất theo tháng, năm, một cách đơn giản nhanh chóng và chính xác.