**BÁO CÁO KHẢO SÁT THỰC TẾ VÀ TỔNG QUAN**

Mã lớp học: 750649  Mã học phần: IT3940

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| MSSV | Họ và tên | Email |
| 20215512 | Nguyễn Đình Văn | Van.ND215512@sis.hust.edu.vn |

**Mục lục**

Nội dung

[Phần 1: Giới thiệu đề tài 2](#_Toc198169601)

[1. Đặt vấn đề 2](#_Toc198169602)

[2. Mục tiêu và phạm vi đề tài 2](#_Toc198169603)

[Phần 2: Khảo sát thực tế 3](#_Toc198169604)

[1. Khảo sát hiện trạng 3](#_Toc198169605)

[2. Nhu cầu của cửa hàng 3](#_Toc198169606)

[2.1. Website cung cấp đầy đủ dịch vụ, bảo mật 3](#_Toc198169607)

[2.2. Giao diện trực quan, tương thích với nhiều thiết bị 3](#_Toc198169608)

[Phần 3: Mô tả chức năng chính 3](#_Toc198169609)

[1. Chức năng quản lý cửa hàng 3](#_Toc198169610)

[2. Quản lý khách hàng 4](#_Toc198169611)

[3. Quản lý đơn hàng 4](#_Toc198169612)

[4. Quản lý sản phẩm 4](#_Toc198169613)

[5. Quản lý tài khoản khách hàng 4](#_Toc198169614)

[6. Hệ thống quản trị 4](#_Toc198169615)

# Phần 1: Giới thiệu đề tài

## Đặt vấn đề

Tên đề tài: Hệ thống quản lý bán hàng và đặt hàng trực tuyến cho nhà bán lẻ

Trong bối cảnh thị trường bán lẻ ngày càng cạnh tranh khốc liệt và thay đổi nhanh chóng dưới tác động của chuyển đổi số, việc ứng dụng các giải pháp công nghệ thông tin vào quản lý và vận hành kinh doanh đã trở thành yêu cầu cấp thiết đối với mỗi nhà bán lẻ.

Tuy nhiên, nhiều doanh nghiệp bán lẻ Việt Nam, đặc biệt là các cửa hàng, chuỗi cửa hàng quy mô vừa và nhỏ, vẫn đang phải đối mặt với hệ thống quản lý thủ công hoặc bán tự động.

Như vậy, việc xây dựng **“Hệ thống quản lý bán hàng và đặt hàng trực tuyến cho nhà bán lẻ”** không chỉ giúp tự động hóa quy trình bán hàng, đồng bộ dữ liệu mà còn gia tăng trải nghiệm mua sắm cho khách hàng.

## Mục tiêu và phạm vi đề tài

Xây dựng một hệ thống web tích hợp đầy đủ chức năng quản lý bán hàng nội bộ và kênh đặt hàng trực tuyến, giúp các nhà bán lẻ tự động hóa quy trình, đồng bộ dữ liệu và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Phạm vi đối tượng: Các cửa hàng, chuỗi cửa hàng quy mô vừa và nhỏ

# Phần 2: Khảo sát thực tế

## Khảo sát hiện trạng

Nhiều cửa hàng vẫn quản lý thông tin khách hàng, đơn hàng và sản phẩm bằng phương pháp thủ công, thường là qua Excel hoặc các phần mềm không chuyên dụng. Điều này dẫn đến:

* Khả năng quản lý sai sót trong quá trình xử lý đơn hàng tăng lên, đặc biệt là với số lượng đơn hàng lớn.
* Khó khăn trong việc theo dõi trạng thái đơn hàng và vận chuyển hàng hóa, gây mất thời gian và làm giảm chất lượng dịch vụ.
* Thiếu tính tự động hóa, khiến các doanh nghiệp phải mất nhiều công sức cho các thao tác thủ công, từ ghi nhận đơn hàng, theo dõi thanh toán, đến cập nhật tiến trình vận chuyển.

2. Chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng chưa được tối ưu

Sự cạnh tranh ngày càng gia tăng giữa các doanh nghiệp trung gian yêu cầu họ cần phải không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, hiện tại:

* Khả năng tư vấn và chăm sóc khách hàng chưa đồng đều: Một số cửa hàng chưa có hệ thống chăm sóc khách hàng hiệu quả, dẫn đến việc phản hồi thắc mắc hoặc giải quyết khiếu nại của khách hàng chậm trễ.
* Thiếu các công cụ hỗ trợ trực tuyến: Nhiều cửa hàng chưa có các công cụ hỗ trợ xử lý yêu cầu khách hàng, dẫn đến trải nghiệm khách hàng không được tối ưu.

Kết luận:

Từ khảo sát hiện trạng, có thể thấy rằng mặc dù thị trường đang phát triển nhanh chóng, nhưng các cửa hàng vẫn gặp nhiều khó khăn trong việc tối ưu hóa quy trình quản lý khách hàng, đơn hàng, thanh toán, và vận chuyển. Điều này tạo ra nhu cầu cấp thiết cho việc xây dựng một hệ thống website toàn diện, chuyên nghiệp, giúp cửa hàng quản lý hiệu quả hơn và cung cấp dịch vụ tốt hơn cho khách hàng, đồng thời tạo ra lợi thế cạnh tranh trong bối cảnh thị trường đầy thách thức hiện nay.

## Nhu cầu của cửa hàng

### Website cung cấp đầy đủ dịch vụ, bảo mật

Nhà bán lẻ có thể quản lý hiệu quả thông tin về khách hàng, đơn hàng, sản phẩm. Đồng thời thông tin cá nhân và dữ liệu của khách hàng cần được bảo mật

Khách hàng có thể quản lý tài liệu của mình bao gồm việc lưu trữ thông tin cá nhân, thông tin các đơn hàng,...Đồng thời thông tin cá nhân và dữ liệu của khách hàng cần được bảo mật và bảo vệ.

### Giao diện trực quan, tương thích với nhiều thiết bị

Giao diện trực quan, dễ nhìn sẽ tăng khả năng truy nhập trang web, đồng thời nâng cao hiệu suất công việc. Người dùng có thể sử dụng website trên nhiều thiết bị điện tử với kích thước màn hình hiển thị khác nhau, vì vậy khi thiết kế giao diện và hình ảnh cho website, cần đảm bảo website hiển thị đúng trên các thiết bị phổ biến.

# Phần 3: Mô tả chức năng chính

## Chức năng quản lý cửa hàng

* Chủ cửa hàng có thể tạo và phân quyền cho từng nhân viên tùy theo nhu cầu và nhiệm vụ của nhân viên.
* Tài khoản có quyền phù hợp có thể tiến hành cấu hình thông tin cửa hàng, thiết lập chi nhánh, quản lý danh sách nhân viên cửa hàng.

## Quản lý khách hàng

- Nhân viên có thể tiến hành theo dõi danh sách khách hàng của cửa hàng, quản lý thông tin của khách hàng

- Nhân viên có thể gửi lời mời đến khách hàng đăng ký và tham gia vào cửa hàng, giúp khách hàng đặt lại mật khẩu tài khoản

## Quản lý đơn hàng

- Nhân viên có thể theo dõi danh sách đơn hàng, quản lý thông tin từng đơn hàng.

- Tiến hành cập nhật trạng thái đơn hàng, trả hàng hoặc hoàn tiền đơn hàng cho khách hàng

- Hỗ trợ nhân viên và shipper xử lý giao hàng tới khách hàng

## Quản lý sản phẩm

- Nhân viên có thể theo dõi danh sách sản phẩm, quản lý thông tin từng sản phẩm

- Phân loại sản phẩm dựa vào tags, cập nhật tồn kho, giá bán,….

- Hỗ trợ quản lý sản phẩm bằng metafield, giúp quản lý đa dạng loại sản phẩm bằng các metafield hỗ trợ kiểu số, văn bản, ngày tháng,…

## Quản lý tài khoản khách hàng

- Khách hàng có thể đăng ký, đăng nhập, cập nhật thông tin tài khoản

- Quản lý thông tin cá nhân, địa chỉ nhận hàng

- Khách hàng đặt hàng trên hệ thống, theo dõi tình trạng đơn hàng

## Hệ thống quản trị

- Cho phép quản trị viên hệ thống quản lý các nhà bán lẻ đã tham gia sử dụng phần mềm.

- Bật hoặc tắt các tính năng đặc biệt của cửa hàng. Ví dụ: Quản lý sản phẩm bằng metafield

- Tăng hoặc giảm giới hạn nhân viên, số sản phẩm, số chi nhánh của từng cửa hàng