# PHÂN TÍCH QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ

## Đánh giá hiện trạng hệ thống

### Giới thiệu

Sưu liệu này trình bày mục đích, phạm vi, định nghĩa, tóm tắt, tổ chức cửa hàng VLXD.

* Mục đích:

Mục đích của business vision là trình bày cái nhìn tổng quan về tổ chức cửa hàng VLXD, xác định các stakeholder và khách hàng, xác định hiện trạng và phạm vi của hệ thống.

* Phạm vi:

Business Vision này chỉ được dùng trong dự án quản lý cửa hàng.

* Định nghĩa thuật ngữ:

Các thuật ngữ, nhóm từ viết tắt có thể tham khảo sưu liệu Business Glossary.

* Tài liệu tham khảo:

Sưu liệu này thông qua các tài liệu nhóm tìm hiểu qua Internet và tham khảo ý kiến của thầy hướng dẫn.

### Xác định vị trí

* Cơ hội:

Hiện tại, nhu cầu về một phần mềm có khả năng xử lý và bảo mật cao hơn tại siêu thị là cấp thiết và một số vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động cần giải quyết.

* Trình bày vấn đề:

Vấn đề lưu trữ thông tin khách hàng thân thiết

|  |  |
| --- | --- |
| The problem of | Cơ sở dữ liệu của các khách hàng được lưu trữ trong sổ sách, không có quy định rõ ràng và không có sự đồng bộ. |
| affects | Khách hàng, người quản lý |
| The impact of which is | Dịch vụ chăm sóc khách hàng của cửa hàng VLXD chưa được chú trọng. Điều này là bất hợp lý, làm giảm khả năng cung cấp dịch vụ khách hàng, làm giảm khả năng cạnh tranh của cửa hàng VLXD. |
| A successful solution would | Nhân viên có thể sử dụng account của mình để quản lý thông tin khách hàng. Nâng cao khả năng chăm sóc khách hàng của cửa hàng VLXD từ đó thu hút được khách hàng nhiều hơn, tăng doanh thu của cửa hàng VLXD. Giúp người quản lý có thể làm tốt công tác quản lý khách hàng, theo dõi tình hình phục vụ khách hàng một cách dễ dàng. |

Vấn đề liên quan đến báo cáo thống kê

|  |  |
| --- | --- |
| The problem of | Thống kê báo cáo chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu thống kê theo nhiều tiêu chí khác nhau. |
| affects | Người quản lý, ban giám đốc hợp tác xã |
| The impact of which is | Không thể cho thấy báo cáo đầy đủ, gây ra tình trạng thiếu thông tin tổng hợp dẫn đến người quản lý khó đưa ra kết luận chính xác. |
| A successful solution would | Có thể thống kê đầy đủ theo nhiều tiêu chí khác nhau, giúp cho các nhà quản lý đưa ra các kết luận đáng tin. Từ đó có thể thấy được những yếu kém của hoạt động kinh doanh nhằm cải thiện tốt hơn và dễ quản lý hơn. |

Vấn đề liên quan đến nghiệp vụ tra cứu

|  |  |
| --- | --- |
| The problem of | Hệ thống chưa hỗ trợ việc tra tìm các thông tin khách hàng, nhân viên và hàng hóa. |
| affects | khách hàng, nhân viên bán hàng, người quản lý |
| The impact of which is | tốn thời gian và nhân viên cho việc hướng dẫn khách hàng, không có thông tin đầy đủ chính xác khi có nhu cầu. |
| A successful solution would | tạo tâm lý thoải mái cho khách hàng đến mua hàng, tiết kiệm chi phí nhân viên, thông tin là công khai để bảo đảm quyền lợi cho mỗi cá nhân. |

### Mô tả stakeholder và khách hàng

* Tóm tắt các Stakeholder

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Name | Represents | Role |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

* Tóm tắt các khách hàng