TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

KHOA CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM

**----------------🕮----------------**

Phát biểu bài toán Quản Lý Cửa Hàng Honda HEAD

Version 1.0

Giảng hướng dẫn: Phạm Thi Vương

Lớp: **SE100.G11**

Thành viên thực hiện:

Hoàng Ngọc Hạnh 12520127

Cấn Hoàng Hải 12520122

Vũ Tiến Đạt 12520067

Phạm Hoàng Hảo 12520131

***TP. Hồ Chí Minh, 20 tháng 01 năm 2016***

Mục Lục

[1.1. Nhu cầu thự tế của đề tài 3](#_Toc441059856)

[1.1.1. Giới thiệu đề tài: 3](#_Toc441059857)

[1.1.2. Đối tượng sử dụng 3](#_Toc441059858)

[1.1.3. Mô tả đề tài: 3](#_Toc441059859)

[1.2. Hiện trạng của đơn vị cần xây dựng phầm mềm 4](#_Toc441059860)

[1.2.1. Cơ cấu tổ chức 4](#_Toc441059861)

[1.2.1.1. Sơ đồ tổ chức 4](#_Toc441059862)

[1.2.1.2. Sơ đồ chức năng 5](#_Toc441059863)

[1.2.2. Các quy trình nghiệp vụ 5](#_Toc441059864)

[1.2.2.1. Quy trình bán hàng 5](#_Toc441059865)

[1.2.2.2. Qui trình nhập hàng 6](#_Toc441059866)

[1.2.2.3. Báo cáo – Thống kê 7](#_Toc441059867)

[1.2.3. Hiện trạng tin học 7](#_Toc441059868)

[1.3. Các phần mềm cùng loại hiện có và những hạn chế 7](#_Toc441059869)

[1. Yêu cầu của hệ thống 8](#_Toc441059870)

[2.1. Danh sách yêu câu 8](#_Toc441059871)

[2.2. Danh sách các biểu mẫu quy định 8](#_Toc441059872)

[2.2.1. Biểu mẫu 1 & quy định 1 8](#_Toc441059873)

[2.2.2. Biểu mẫu 2 9](#_Toc441059874)

[2.2.3. Biểu mẫu 3 9](#_Toc441059875)

[2.2.4. Biểu mẫu 4 & quy đinh 2 9](#_Toc441059876)

[2.2.5. Biểu mẫu 5 9](#_Toc441059877)

[2.2.6. Biểu mẫu 6 10](#_Toc441059878)

[2.2.7. Biểu mẫu 7 & quy định 3 10](#_Toc441059879)

[**2.2.7.1.** Biểu mẫu 7.1 10](#_Toc441059880)

[**2.2.7.2.** Biểu mẫu 7.2 10](#_Toc441059881)

[2.2.8. Biểu mẫu 8 11](#_Toc441059882)

[**2.2.8.1.** Biểu mẫu 8.1 11](#_Toc441059883)

[**2.2.8.2.** Biểu mẫu 8.2 11](#_Toc441059884)

[2.2.9. Biểu mẫu 9 11](#_Toc441059885)

[2.2.10. Biểu mẫu 10 11](#_Toc441059886)

[2.2.11. Biểu mẫu 11 & quy định 4 11](#_Toc441059887)

Khảo sát hiện trạng

## Nhu cầu thự tế của đề tài

### Giới thiệu đề tài:

Hiện nay, cùng với sự phát triển gia tăng không ngừng số lượng xe máy, các cửa hàng/HEAD các hãng cũng liên tục phát triển và mở rộng quy mô. Việc quản lý doanh nghiệp cửa hàng đặt thù như thế này gây rất nhiều khó khăn cho chủ doanh nghiệp, đặt biệt là vấn đề tồn kho, quản lý nhân viên, quỹ thời gian và hạn chế thất thoát, cũng như việc mua bán phụ tùng sĩ, lẽ. việc thanh toán in hóa đơn. Khó khăn hơn khi chủ doanh nghiệp sỡ hữu nhiều cửa hàng xe máy ở nhiều nơi khác nhau, làm công việc quản lý khó khăn hơn gấp nhiều lần.

Vậy nên phần mềm quản lý là giải pháp toàn diện dành cho các công ty, cửa hàng, các đại lý xe máy HONDA, YAMAHA, SUZUKI, SYM… Hệ thống bao gồm nhiều tính năng giúp các đại lý, cửa hàng quản lý mọi hoạt động bán hàng, dịch vụ và chăm sóc khách hang, thanh toán, in hóa đơn… được dễ dàng và chuyên nghiệp.

### Đối tượng sử dụng

Phần mềm được thiết kế sử dụng dễ dàng phù hợp với đối tương Honda HEAD lớn với quy trình các phòng riêng biệt hay dạng chuỗi cửa hàng xe máy lớn nhỏ trong của cùng một doanh nghiệp phân bố ở Tỉnh Quận Huyện khác nhau.

### Mô tả đề tài:

Hệ thống quản lý cửa hàng Hondahead giúp các nhà quản lý, quản lý của hàng đại lý một cách tốt nhất. Giúp tin học hóa việc bán hàng, thanh toán giữa người bán hàng và khách hàng cũng như việc bão hành xe của khách.

Một đại lý bán xe máy cần quản lý nhiều vấn đề như: quản lý nhiều chi nhánh, nhiều head khác nhau, đồng thời cũng quản lý việc bán hàng của đại lý, quản lý tồn kho, thông tin công nợ, quản lý kho, quản lý nhân sự, quản lý lương của nhân viên. Ứng với mỗi việc quản lý của mỗi bộ phận, giúp cho hệ thống cửa hàng vận hành tốt hơn.

Quản lý hệ thống: quản lý nhiều chi nhánh đại lý

Quản lý bán hàng: bán hàng cho khách hàng

Quản lý tồn kho:  nhập, xuất, điều chuyển kho giữa các head, thẻ kho, theo dõi chi tiết loại xe, đời xe, màu xe, theo dõi chi tiết từng phụ tùng

**Quản lý thông tin, công nợ** nhà cung cấp, khách hàng và ngân hàng hợp tác bán trả góp

Quản lý nhân sự: quản lý các nhân viên trong HEAD, thông tin chi tiết về nhân viên

Quản lý lương nhân viên: việc thanh toán, chi trả lương cho nhân viên trong HEAD

## Hiện trạng của đơn vị cần xây dựng phầm mềm

### Cơ cấu tổ chức

#### Sơ đồ tổ chức

#### Sơ đồ chức năng

### Các quy trình nghiệp vụ

#### Quy trình bán hàng

##### Lập đơn đặt hàng

Khi khách hàng có như cầu mua hàng tại cửa hàng, khách hàng sẽ tiến hành gửi đơn đặt hàng đến công ty qua Fax hoặc qua giao dịch điện thoại với nhân viên bán hàng hoặc khách hàng sẽ xem hàng và đặt mua hàng trực tiếp tại cửa hàng..

Bộ phận bán hàng sẽ làm nhiệm vụ tiếp nhận lời yêu cầu từ phía khách hàng, tư vấn cho khách hàng những sản phẩm tốt nhất, phù hợp với yêu cầu của khách hàng. Trao đổi với khách hàng về thông tin khách hàng, chủng loại đặt hàng, số lượng hàng, thời gian yêu cầu nhận hàng...từ đó lập đơn đặt hàng.

##### Lập hợp đồng mua bán và hoá đơn bán hàng

Đơn đặt hàng sẽ được chuyển qua phòng tài chính. Bộ phận kế toán qua đó kiểm tra thông tin về khách hàng, xem khách hàng có phải là khách hàng cũ của công ty không.

* Khách hàng đã xoá hết nợ thì làm hợp đồng bán hàng bình thường.
* Khách hàng còn nợ và số nợ đủ lớn, phòng tài chính có trách nhiệm thông báo với ban giám đốc để có chỉ đạo đối với đơn đặt hàng này.

+ Nếu như khách hàng là khách hàng mới, Bộ phận kế toán sẽ lập hoá đơn bán hàng, làm hợp đồng mua bán cho khách hàng.

##### Lập phiếu xuất kho

Bộ phận giao hàng sẽ được lệnh xuống kho nhận hàng. ở đây kho hàng sẽ lập phiếu xuất kho và chuyển hàng cho bộ phận giao hàng.

##### Lập biên bản giao hàng – Thanh toán hoá đơn bán hàng

Bộ phận giao hàng, thanh toán hoá đơn bán hàng với khách theo đúng thời gian, chủng loại hàng, số lượng hàng, địa điểm giao hàng đã ghi trong hợp đồng mua bán. Hoặc khách hàng có thể đến trực tiếp công ty để ký biên bản giao hàng, thanh toán hoá đơn bán hàng và nhiện phiếu bảo hành sẩn phẩm.

Theo biên bản giao hàng, khách hàng đã nhận đủ và ký biên bản. Phòng tài chính có trách nhiệm thu tiền theo các hình thức thanh toán đã được thoả thuận giữa 2 bên trong hợp đồng mua bán.

+ trả bằng tiền mặt.

+ Trả bằng chuyển khoản.

Hình thức thanh toán có thể:

+Thanh toán ngay sau khi nhận hàng.

+Thanh toán chậm từ 15 – 30 ngày.

+Thanh toán 50% khi nhận hàng (trả dần theo hạn định).

Qúa hạn, khách hàng sẽ phải chịu theo mức lãi suất tiền vay không kỳ hạn của Ngân hàng nhà nước Việt Nam.

Sau khi giao hàng cho khách thành công, công ty có trách nhiệm chăm sóc khách hàng bằng cách cam kết bảo hành:”Nếu sản phẩm lỗi sẽ được bảo hành theo quy chế của nhà sản xuất)

#### Qui trình nhập hàng

Kho hàng có nhiệm vụ phải thông tin cho phòng bán hàng về tình hình hàng hoá còn lại trong kho. Hàng gì đã hết, hàng gì sắp hết. Đồng thời kho sẽ đưa thông tin xin chỉ đạo ở trên có được nhập hàng đã hết về không. Nếu người điều hành cho phép nhập, kho hàng sẽ đưa yêu cầu cho nhà cung cấp sản phẩm để đặt hàng.

Khi đã có lượng hàng về, Kho hàng sẽ lập phiếu nhập kho và tiếp nhận hàng vào kho. Phòng tài chính sẽ có trách nhiệm giao dịch với nhà cung cấp, thoả thuận việc thanh toán đối với nhà cung cấp.

Đối với hàng mới, nhà cung cấp sẽ giới thiệu sản phẩm với phòng bán hàng. Phòng bán hàng sẽ nghiên cứu trao đổi với các phòng ban còn lại xem hàng mới có thể tiêu thụ được không, sức tiêu thụ thế nào qua 1 cuộc họp về sản phẩm mới. Từ đó quyết định xem có nhập hay không nhập sản phẩm đó.

#### Báo cáo – Thống kê

Theo từng tháng, bộ phận kế toán sẽ có thống kê về các khoản Thu – Chi cho bộ phận điều hành.

Bộ phận bán hàng sẽ có bản báo cáo về tình hình khách hàng, số lượng sản phẩm tiêu thụ trong tháng qua.

Kho hàng sẽ báo cáo số lượng sản phẩm tồn trong kho, lượng hàng đã hết và lượng hàng sắp hết cập nhật từng ngày.

Qua những báo cáo – thống kê, bộ phận quản lý sẽ đưa ra những phương thức, chiến lược cho những tháng tiếp theo.

### Hiện trạng tin học

## Các phần mềm cùng loại hiện có và những hạn chế

Hiện có 2 phần mềm tiêu biểu về quản lý cửa hàng xe máy

* MotoSoft

Phần mềm hoàn thiện tiêu biểu cho phần mềm quản lý cửa hàng xe máy HEAD

* TNMoto

Là một phần mềm tương đối hoàn thiện trong mô hình tổ chứ, có chứa nhiều module phân ra rỏ ràng nhưng phần mềm này cũng mắc một số lổi quan trọng như: việc cài đặt gặp nhiều khó khăn, phầm mềm ko xác định được ổ đĩa để cài đặt. lúc khởi động chương trình thì chương trình gặp nhiều lổi trong quá trình chạy. những lúc thao tác thêm mới ko có phản hồi từ phần mềm tới người dùng. Giao diện khá rắc rối, không trực quan nếu một người không biết gì về tin học thì sẽ không sử dụng được. chương trinh chạy rất chậm tạo cảm giác khó chịu cho người dùng.

# Yêu cầu của hệ thống

## Danh sách yêu câu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| STT | Tên yêu cầu | Biểu mẫu | Qui định | Ghi chú |
| 1 | Lập hóa đơn nhập hàng | BM1 | QĐ1 |  |
| 2 | Lập hóa đơn bán hàng | BM2 |  |  |
| 3 | Tiếp nhận mua hàng | BM3 |  |  |
| 4 | Tiếp nhận bảo trì xe | BM4 | QĐ2 |  |
| 5 | Lập hóa đơn bảo dưỡng, sửa chửa | BM5 |  |  |
| 6 | Tiếp nhận thông tin khách hàng | BM6 |  |  |
| 7 | Tra cứu sản phẩm | BM7.1, DM7.2 | QĐ3.1, QĐ3.2 |  |
| 8 | Lập báo cáo | BM8.1, BM8.2 |  |  |
| 9 | Bảng chấm công | BM9 |  |  |
| 10 | Bảng lương | BM10 |  |  |
| 11 | Tiếp nhận nhân viên | BM11 |  |  |
| 12 | Thay đổi quy định |  | QĐ4 |  |

## Danh sách các biểu mẫu quy định

### Biểu mẫu 1 & quy định 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| BM1 | Lập hóa đơn nhập hàng | | | |
| Người lập:………………………… | | | Ngày lập:……………………… | |
| STT | Sản phẩm | Số lượng | Đơn giá | Thành tiền |
| 1 | ………… | ………….. | ………… | ……………. |
| 2 | ………… | ………….. | ………… | ……………. |
| Tổng tiền | | | | …………. |

QĐ1: Hàng được nhập khi một hoặc nhiều mặt hàng tồn kho ít hơn 5 sản phẩm/mặt hàng và nhập không quá 20 sản phẩm/mặt hàng.

### Biểu mẫu 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| BM2 | Lập hóa đơn bán hàng | | | |
| Người lập:………………………… | | | Ngày lập:……………………… | |
| Họ tên khách hàng:……………….. | | | Số điện thoại:………………………. | |
| STT | Sản phẩm | Số lượng | Đơn giá | Thành tiền |
| 1 | ………… | ………….. | ………… | ……………. |
| 2 | ………… | ………….. | ………… | ……………. |
| Tổng tiền | | | | …………. |

### Biểu mẫu 3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| BM3 | Tiếp nhận mua hàng | | | |
| Họ tên khách hàng:……………………….. | | | Ngày mua:……………………………… | |
| Số điên thoại:…………………………….. | | | Địa chỉ:……………………………………. | |
| STT | Mã sản phẩm | Tên sản phẩm | Số lượng | Ghi chú |
| 1 | ………… | ………….. | ………… | ……………. |
| 2 | ………… | ………….. | ………… | ……………. |

### Biểu mẫu 4 & quy đinh 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BM4 | Tiếp nhận bảo trì | |
| Họ tên chủ xe:……………………….. | | Ngày tiếp nhận:……..…………………… |
| Biển số:…………………………….. | | Loại xe:……………………………………. |
| Điện thoại:……………………………. | | Địa chỉ:………………………………… |

QĐ2:Số lần bảo trì không quá 5 lần, thời gian bảo trì không quá 24 tháng.

### Biểu mẫu 5

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| BM5 | Lập hóa đơn bảo dưỡng, sửa chữa | | | |
| Người lập:………………………… | | | Ngày lập:……………………… | |
| Tên khách hàng:…………………….. | | | Số điện thoại:………………………… | |
| Loại xe:……………………………. | | |  | |
| STT | Nội dung sửa chữa | Số lượng | Đơn giá | Thành tiền |
| 1 | ………… | ……… | ………… | ……………. |
| 2 | ………… | ……… | ………… | ……………. |
| Tổng tiền | | | | …………. |

### Biểu mẫu 6

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BM6 | Tiếp nhận thông tin khách hàng | |
| Họ tên khách hàng:………………………. | | Giới tính:………………………………….. |
| Ngày sinh:……………………………… | | CMND:…………………………………… |
| Số điện thoại:………………………… | | Email:…………………………………….. |
| Địa chỉ:………………………………… | |  |

### Biểu mẫu 7 & quy định 3

#### Biểu mẫu 7.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| BM7.1 | Tra cứu khách hàng | | | |
| Họ tên:……………………………………. | | | Số điện thoại:……………………………… | |
| STT | Họ tên | Điện thoại | Sản phẩm đã mua | Nợ |
| 1 | ………… | ……… | ………… | ……………. |
| 2 | ………… | ……… | ………… | ……………. |

QĐ3.1: Chỉ có nhân bán hàng và nhân viên quản lý mới có quền tra cứu thông tin khách hàng

#### Biểu mẫu 7.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| BM7.2 | Tra cứu nhân viên | | | | | | |
| Họ tên:…………………………… | | | | Số điện thoại:……………………………… | | | |
| STT | Họ tên | Năm sinh | CMND | Số điện thoại | Địa chỉ | Chức vụ | Lương cơ bản |
| 1 | ………… | ….. | ……….. | ………… | …….. | ……… | ……….. |
| 2 | ………… | ….. | ………… | ………… | ….. | ………… | ….. |

QĐ3.2: Chỉ có nhân viên quản lý mới được tra cứu thông tin của nhân viên

### Biểu mẫu 8

#### Biểu mẫu 8.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| BM8.1 | Báo cáo doanh số | | | |
| Tháng:……………………………………. | | | Tổng doanh thu:………………………. | |
| STT | Loại xe | Số lươt mua | Thành tiền | Tỉ lệ |
| 1 | ………… | ……… | ………… | ……………. |
| 2 | ………… | ……… | ………… | ……………. |

#### Biểu mẫu 8.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| BM8.2 | Báo cáo tồn | | |
| Tháng:……………………………………. | | | |
| STT | Loại xe | Tồn đầu | Tồn cuối |
| 1 | ………… | ………… | ……………. |
| 2 | ………… | ………… | ……………. |

### Biểu mẫu 9

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| BM9 | Chấm công | | | | | | | |
| Tháng:……………………………………. | | | | Năm:…………………………………… | | | | |
| Họ tên:…………………………………. | | | |  | | | | |
| STT | Họ tên | Bộ phận | Vị trí | Ngày 1 | Ngày 2 | Ngày 3 | ….. | Ngày 31 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |

### Biểu mẫu 10

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| BM10 | | Bảng lương | | | | | | | | |
| Ngày:……………………………………. | | | | | | Năm:…………………………………… | | | | |
| Họ tên:…………………………………. | | | | | |  | | | | |
| STT | Họ tên | | Bộ phận | Vị trí | LCB | | HSL | Bảo hiểm | Tạm ứng | Tổng lương |
| 1 |  | |  |  |  | |  |  |  |  |
| 2 |  | |  |  |  | |  |  |  |  |

QĐ4: chỉ được tạm ứng dưới một nữa số lương cơ bản

### Biểu mẫu 11 & quy định 4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BM11 | Tiếp nhận nhân viên | |
| Họ tên nhân viên:………………………. | | Giới tính:………………………………….. |
| Ngày sinh:……………………………… | | CMND:…………………………………… |
| Ngày cấp:…………………………….. | | Nơi cấp:………………………………… |
| Địa chỉ thường trú:………………………... | | Nguyên quán:……………………………. |
| Số điện thoại:………………………… | | Email:…………………………………….. |
| Chức vụ:……………………………….. | | Vị trí:……………………………………. |
| Ngày tham gia……………………………. | |  |
| Lương cơ bản:…………………………. | | Hệ số lương:……………………………… |
| Học vấn:…………………………………. | | Trình độ tin học:…………………………. |

QĐ4: thay đổi các quy định trên