**HỌC VIỆN NGÂN HÀNG**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ KINH TẾ SỐ**



**PHÂN TÍCH NGHIỆP VỤ**

**NHÓM 09**

**PROJECT SCOPE STATEMENT**

**Tên dự án:**

**Hệ thống quản lý hoạt động kinh doanh cho cửa hàng giày dép Kick Geeks**

| **Giảng viên hướng dẫn** | **: Cô An Phương Điệp** |
| --- | --- |

**Thành viên nhóm**

| **1** | **Nguyễn Ngọc An** | **24A4042824** | **0399671864** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2** | **Nguyễn Gia Bảo** | **24A4043033** |  |
| **3** | **Dương Hoài Ngọc** | **24A4041416** |  |
| **4** | **Nguyễn Bảo Ngọc** | **24A4041419** |  |
| **5** | **Hoàng Hải Yến** | **24A4040479** |  |

**Hà Nội, tháng 10/2024**

**HỌC VIỆN NGÂN HÀNG**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ KINH TẾ SỐ**



**PHÂN TÍCH NGHIỆP VỤ**

**NHÓM 09**

**PROJECT SCOPE STATEMENT**

**Tên dự án:**

**Hệ thống quản lý hoạt động kinh doanh cho cửa hàng giày dép Kick Geeks**

| **Giảng viên hướng dẫn** | **: Cô An Phương Điệp** |
| --- | --- |

**Thành viên nhóm**

| **1** | **Nguyễn Ngọc An** | **24A4042824** | **0399671864** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2** | **Nguyễn Gia Bảo** | **24A4043033** |  |
| **3** | **Dương Hoài Ngọc** | **24A4041416** |  |
| **4** | **Nguyễn Bảo Ngọc** | **24A4041419** |  |
| **5** | **Hoàng Hải Yến** | **24A4040479** |  |

**Hà Nội, tháng 10/2024**

[Hệ thống quản lý hoạt động kinh doanh cho cửa hàng giày dép Kick Geeks]

[10/10/2024]

**Mục lục**

[1.](#_1fob9te) Tên dự án (Project name) 1

[2.](#_3znysh7) Báo cáo phạm vi dự án / Mục tiêu kinh doanh (Project scope statement / Business Objectives) 1

[3.](#_2et92p0) Giới thiệu / Bối cảnh dự án (Introduction / Background to project) 1

[4.](#_tyjcwt) Vấn đề kinh doanh (Business case) 2

[4.1. Tóm Tắt Dự Án 2](#_3dy6vkm)

[4.2. Xác Định Vấn Đề 2](#_1t3h5sf)

[4.3. Phân Tích 2](#_4d34og8)

[4.4. Các Giải Pháp Đề Ra 4](#_26in1rg)

[4.5. Phân Tích Lợi Nhuận – Chi Phí 6](#_lnxbz9)

[4.6. Đề Xuất Khuyến Nghị 10](#_35nkun2)

[5.](#_1ksv4uv) Sản phẩm dự án (Chủ đề / Epic / Tính năng) – (Project Deliverables / (Theme / Epic / Features)) 11

[6.](#_44sinio) Nhân sự chủ chốt / Các bên liên quan chính (Key people / Key stakeholders) 13

[7.](#_2jxsxqh) Trong phạm vi (In scope) 18

[8.](#_z337ya) Ngoài phạm vi (Out of scope) 18

[9.](#_3j2qqm3) Danh sách các nhiệm vụ dự án (List of Project Tasks) 19

[10.](#_4i7ojhp) Giả định dự án (Project Assumptions) 19

[11.](#_2xcytpi) Ràng buộc của dự án (Project Constraints) 20

[12.](#_2bn6wsx) Ước tính cập nhật (Updated Estimates) 24

[13.](#_qsh70q) Phê duyệt (Approvals) 25

# Tên dự án (Project name)

Hệ thống quản lý hoạt động kinh doanh cho cửa hàng giày dép Kick Geeks

# Báo cáo phạm vi dự án / Mục tiêu kinh doanh (Project scope statement / Business Objectives)

“Giảm sai sót về thống kê số lượng hàng hóa khi nhập, xuất kho, thống kê số lượng sản phẩm được bán ra theo ngày, đồng thời quản lý doanh thu, lợi nhuận của từng mặt hàng được rõ ràng, rành mạch bằng cách xây dựng hệ thống quản lý hoạt động kinh doanh để cải thiện việc kinh doanh của cửa hàng.”

# Giới thiệu / Bối cảnh dự án (Introduction / Background to project)

Giới thiệu doanh nghiệp:

Cửa hàng giày dép Kick Geeks cung cấp đa dạng các sản phẩm, mẫu mã về giày thể thao với nhiều chất liệu khác nhau dành cho mọi lứa tuổi, đủ size dành cho cả nam và nữ, bên cạnh đó cửa hàng còn có những chương trình khuyến mãi hấp dẫn dành cho cả khách hàng đã từng mua hàng và khách hàng mới.

Cơ cấu tổ chức của cửa hàng giày dép Kick Geeks như sau:

* Chủ cửa hàng chịu trách nhiệm quản lý, giám sát và đưa ra quyết định cho tất cả các hoạt động kinh doanh của cửa hàng từ những khâu nhập, xuất kho cho đến quản lý doanh thu, lợi nhuận của cửa hàng.
* Quản lý cửa hàng chịu trách nhiệm giám sát, quản lý các trang thiết bị,
* Nhân viên kho chịu trách nhiệm kiểm kê, ghi lại số lượng hàng hóa mỗi lần xuất, nhập kho và số lượng hàng hoá tồn kho.
* Nhân viên bán hàng chịu trách nhiệm tư vấn các sản phẩm và chăm sóc khách hàng.

Hiện tại, cửa hàng đang sử dụng Microsoft Excel để lưu trữ và quản lý các thông tin liên quan đến chi tiết size số, số lượng các mặt hàng và doanh thu. Tuy nhiên, mỗi hoạt động lưu trữ của cửa hàng được lưu lại thông qua nhiều sheet khác nhau, với nhiều cột dữ liệu, sắp xếp không khoa học và việc nhập liệu vẫn còn thủ công. Điều này đã gây ra nhiều khó khăn cho chủ cửa hàng cũng như nhân viên trong quá trình quản lý: dễ xảy ra sai sót trong quá trình nhập thông tin hàng hóa cũng như gặp khó khăn và mất nhiều thời gian trong việc tìm kiếm, lọc dữ liệu. Hơn nữa, việc lưu trữ như vậy còn gây khó khăn trong việc quản lý doanh thu của cửa hàng, tính toán lợi nhuận chưa được tối ưu gây cản trở trong quá trình phát triển, mở rộng của cửa hàng.

# Vấn đề kinh doanh (Business case)

## 4.1. Tóm Tắt Dự Án

Trong ba tháng qua, doanh nghiệp Kick Geeks đang đối mặt với những thách thức nghiêm trọng liên quan đến việc tăng chi phí, giảm lợi nhuận và mất đi khách hàng. Kết quả khảo sát cho thấy quy trình quản lý hiện tại vẫn dựa trên phương pháp thủ công, dẫn đến tình trạng thiếu đồng bộ, sai sót không thể kiểm soát và làm giảm sự hài lòng của khách hàng.

Để khắc phục những vấn đề này, chúng tôi đề xuất giải pháp xây dựng một hệ thống quản lý nhằm tối ưu hóa chi phí vận hành và quản lý của cửa hàng. Hệ thống sẽ được triển khai trong vòng 3 tháng, tập trung vào việc giảm thiểu các công đoạn xử lý thủ công, tối ưu hóa quy trình quản lý, và nâng cao hiệu quả làm việc. Chúng tôi kỳ vọng hệ thống sẽ giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí quản lý từ 20-30% sau khi triển khai.

## 4.2. Xác Định Vấn Đề

Cửa hàng gặp tình trạng thất thoát hàng hóa do kiểm kho thủ công và nhân viên bán hàng quên ghi nhận giao dịch. Quản lý nhập kho thiếu theo dõi chặt chẽ, gây nhầm lẫn số lượng và mẫu mã. Doanh thu từ bán hàng chưa được báo cáo chi tiết theo thời gian.Quản lý sản phẩm bán chạy/bán chậm chỉ dựa vào chốt ca cuối ngày, thiếu công cụ phân tích. Quy trình nhập hàng từ nhiều NCC phức tạp, thiếu cảnh báo khi hàng sắp hết, ảnh hưởng đến hiệu quả vận hành.

## 4.3. Phân Tích

a. Vấn đề trong quản lý kho

Mỗi cuối tháng, nhân viên kho chịu trách nhiệm kiểm kê hàng hóa bằng cách đếm thủ công từng sản phẩm và đối chiếu với sổ ghi chép. Tuy nhiên, quy trình này phát sinh nhiều sai sót, gây ảnh hưởng đến hoạt động:

* Sản phẩm bán ra nhưng không cập nhật kịp thời vào sổ kho.
* Kiểm kê chỉ diễn ra vào cuối tháng, không phản ánh chính xác số lượng tồn hàng ngày.
* Ví dụ :

Một khách hàng đến cửa hàng để mua đôi giày da mới ra mắt nhưng được thông báo là đã hết hàng. Tuy nhiên, sau đó phát hiện vẫn còn 2 đôi trong kho nhưng đã bị bỏ sót trong quá trình kiểm kê. Sự thiếu sót này khiến khách hàng thất vọng, không quay lại và làm mất cơ hội bán hàng.

Ngoài ra, việc nhập hàng từ nhiều nhà cung cấp càng khiến việc theo dõi lượng tồn khó khăn.

* Ví dụ: Khi một lô hàng giày bị thiếu 3 đôi, cửa hàng phải chờ đợt nhập tiếp theo thay vì yêu cầu bổ sung ngay, gây chậm trễ trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

b. Vấn đề trong quản lý doanh thu

Doanh thu của cửa hàng đến từ hai nguồn chính: bán trực tiếp và bán qua các nền tảng online như facebook, instagram. Tuy nhiên, việc thiếu hệ thống báo cáo chi tiết khiến ban quản lý gặp nhiều khó khăn:

* Chỉ ghi nhận tổng doanh thu cuối ngày, không phân tích chi tiết theo từng loại sản phẩm. Điều này gây khó khăn trong việc xác định sản phẩm nào bán chạy và sản phẩm nào tồn đọng, làm lãng phí không gian kho.
* Trong các dịp cao điểm như lễ Tết, doanh thu giảm đột ngột mà không rõ nguyên nhân.
* Sau khi kiểm tra, ban quản lý phát hiện rằng chương trình khuyến mãi online không đồng bộ với chương trình tại cửa hàng, gây bối rối cho khách hàng và giảm sự hài lòng.

c. Vấn đề trong quy trình bán hàng

Nhân viên chỉ dựa vào báo cáo cuối ca để đánh giá tình hình kinh doanh, dẫn đến việc thiếu linh hoạt trong việc điều chỉnh chiến lược.

* Ví dụ: Trong một tuần giảm giá giày thể thao, nhân viên không kịp thời nhập thêm hàng, khiến sản phẩm hết hàng sớm, làm mất doanh thu tiềm năng.

Quy trình đổi trả và bảo hành cũng gặp nhiều vấn đề:

* Một khách hàng yêu cầu đổi đôi giày bị bong tróc. Tuy nhiên, nhân viên phải mất thời gian thảo luận với quản lý về lý do hư hỏng, gây phiền phức và làm giảm sự hài lòng của khách hàng.

Tóm lại, những vấn đề trong quản lý kho, doanh thu, và quy trình bán hàng đang ảnh hưởng nghiêm trọng đến hoạt động kinh doanh của cửa hàng. Việc kiểm kê thủ công và không thường xuyên dẫn đến sai sót, khiến hàng hóa bị thất lạc hoặc không được cập nhật kịp thời, làm mất cơ hội bán hàng và gây thất vọng cho khách hàng. Đồng thời, việc thiếu hệ thống báo cáo chi tiết về doanh thu khiến cửa hàng khó đánh giá hiệu quả kinh doanh và điều chỉnh chiến lược bán hàng kịp thời. Ngoài ra, sự không đồng bộ trong quy trình bán hàng và chính sách đổi trả phức tạp cũng làm giảm trải nghiệm khách hàng, ảnh hưởng đến sự hài lòng và khả năng quay lại mua sắm

## 4.4. Các Giải Pháp Đề Ra

**Phương án 1: Giữ nguyên quy trình quản lý hiện tại**

Nếu không có thay đổi nào trong quy trình hiện tại, cửa hàng sẽ tiếp tục đối mặt với nhiều vấn đề nghiêm trọng. Quy trình kiểm kê thủ công vào cuối tháng sẽ tiếp tục gây ra sai sót, dẫn đến thất thoát hàng hóa và mất cơ hội bán hàng ảnh hưởng đến doanh thu và lợi nhuận của cửa hàng. Nhân viên bán hàng vẫn có thể quên cập nhật số liệu kịp thời, gây ra sự thiếu chính xác trong quản lý tồn kho. Điều này không chỉ làm giảm khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng mà còn khiến khách hàng cảm thấy không hài lòng và ít quay lại mua sắm.

Trong dài hạn, việc thiếu hệ thống quản lý hiệu quả có thể làm gia tăng khối lượng công việc thủ công, dẫn đến quá tải cho nhân viên và tăng rủi ro phát sinh lỗi. Ban quản lý cũng sẽ gặp khó khăn trong việc đưa ra các quyết định kinh doanh do thiếu dữ liệu chính xác và báo cáo kịp thời. Nếu doanh nghiệp không cải thiện quy trình, các vấn đề này sẽ tích tụ và trở thành rào cản lớn khi cửa hàng muốn mở rộng quy mô hoạt động hoặc đối phó với những thay đổi của thị trường.

**Phương án 2: Cải tiến quy trình quản lý hiện tại**

* **Mô tả:** Phương án này tập trung vào việc tổ chức lại hệ thống làm việc của cửa hàng để tăng hiệu quả vận hành. Cửa hàng sẽ cải thiện quy trình bằng cách tổ chức lại các file Excel theo hệ thống khoa học hơn và sử dụng công cụ tự động hóa để giảm thiểu sai sót. Công thức và macro trong Excel sẽ được áp dụng để tự động hóa các nhiệm vụ như tính toán số liệu hoặc cập nhật báo cáo nhanh chóng. Đồng thời, cửa hàng sẽ chuyển sang dùng Google Sheets để chia sẻ dữ liệu theo thời gian thực, giúp đồng bộ hóa giữa các chi nhánh và kho tổng.
* **Ưu điểm**:
* Chi phí thấp: Không cần đầu tư vào hệ thống mới.
* Tận dụng công cụ sẵn có: Nhân viên đã quen thuộc với Excel và Google Sheets, giúp giảm thời gian đào tạo.
* Thời gian triển khai nhanh: Giải pháp có thể được áp dụng ngay mà không gián đoạn hoạt động kinh doanh.
* Tăng cường tổ chức làm việc: Quy trình nội bộ được sắp xếp lại, giúp nhân viên phối hợp hiệu quả hơn.
* **Nhược điểm**:
* Khả năng mở rộng hạn chế: Quản lý dữ liệu bằng Excel gặp khó khăn khi khối lượng thông tin tăng lên.
* Phụ thuộc vào thao tác thủ công: Dù có tự động hóa, quy trình vẫn đòi hỏi sự can thiệp từ nhân viên, dễ phát sinh lỗi.
* Giải pháp tạm thời: Chỉ giải quyết vấn đề trước mắt, không phù hợp cho chiến lược dài hạn khi doanh nghiệp mở rộng quy mô.

**Phương án 3: Xây dựng hệ thống quản lý**

* **Mô tả:** Xây dựng một website riêng để quản lý kho, doanh thu và lợi nhuận. Hệ thống sẽ đồng bộ thông tin giữa các chi nhánh và kho tổng, tự động theo dõi và cập nhật số lượng hàng tồn kho theo từng sản phẩm và kích cỡ. Báo cáo doanh thu và lợi nhuận sẽ được cập nhật hàng ngày và có thể truy cập từ mọi thiết bị, giúp doanh nghiệp dễ dàng kiểm soát và ra quyết định.
* **Ưu điểm**:
* Quy trình quản lý được tự động hóa hoàn toàn, giảm thiểu sự can thiệp của con người.
* Dễ dàng mở rộng và tích hợp với các hệ thống khác trong tương lai khi doanh nghiệp phát triển.
* Dữ liệu được cập nhật và báo cáo theo thời gian thực, cung cấp cái nhìn tổng quan chính xác về tình hình kho và doanh thu, giúp doanh nghiệp phản ứng nhanh chóng với thay đổi thị trường.
* **Nhược điểm**:
* Chi phí ban đầu để phát triển hệ thống cao, bao gồm việc thuê đội ngũ phát triển website và triển khai hệ thống.
* Nhân viên cần được đào tạo lại để sử dụng hệ thống mới, điều này có thể mất thời gian và gây gián đoạn hoạt động kinh doanh trong giai đoạn chuyển giao.

## 4.5. Phân Tích Lợi Nhuận – Chi Phí

**Phương án 1: Giữ nguyên quy trình quản lý hiện tại.** *(*Xem phần *CÁC GIẢI PHÁP ĐỀ RA)*

**Phương án 2:** **Cải tiến quy trình quản lý hiện tại**

Để thực hiện phương án này, cửa hàng cần thuê chuyên gia tư vấn để cải tiến quy trình và tổ chức lại cách quản lý bằng Excel, Google Sheet.Dự kiến chi phí sẽ khoảng 100 giờ làm việc. Cửa hàng cũng cần tính toán cho 1-2 buổi đào tạo dự kiến tốn 2,5 triệu.

| Chi phí dự kiến | Số giờ làm việc | Đơn giá | Tổng tiền |
| --- | --- | --- | --- |
| Chuyên viên cải tiến quy trình | 100 | 250.000 | 25.000.000 |
| Đào tạo nhân viên(5 người) | 0 | 2.500.000 | 2.500.000 |
| **Tổng chi phí dự kiến** |  |  | **27.500.000** |

Nếu cửa hàng lựa chọn phương án 2, dù quy trình quản lý được cải tiến, vấn đề sai sót từ phía nhân viên vẫn có thể xảy ra. Việc áp dụng Excel và các công cụ tự động hóa chỉ giúp giảm bớt khối lượng công việc thủ công nhưng không loại bỏ hoàn toàn rủi ro do lỗi con người, như nhập sai dữ liệu hoặc quên cập nhật thông tin kịp thời.

Ước tính doanh thu của cửa hàng mỗi tháng sẽ đạt khoảng 150 triệu và lợi nhuận sẽ tăng nhẹ khoảng 15-20% so với doanh thu.

| **Chỉ tiêu** | **Giá trị** |
| --- | --- |
| Doanh thu hàng tháng | 150 triệu |
| Lợi nhuận hàng tháng(20%) | 30 triệu |
| Chi phí đầu tư ban đầu | 27,5 triệu |
| **Thời gian hoàn vốn** | * 1. tháng (~28 ngày) |

* Thời gian hoàn vốn = Chi phí đầu tư ban đầu / Lợi nhuận hàng tháng

**Phương án 3:** **Xây dựng hệ thống quản quản lý**

Xây dựng hệ thống quản lý để theo dõi kho, doanh thu và lợi nhuận. Giải pháp này sẽ cho phép đồng bộ hóa thông tin giữa các kho hàng, cập nhật số liệu về hàng tồn kho theo từng sản phẩm, và tự động thống kê doanh thu hàng ngày. Chuyên viên phân tích sẽ thu thập và ghi lại các yêu cầu nghiệp vụ, tìm hiểu về hệ thống mới, và tinh chỉnh cấu hình để đáp ứng nhu cầu kinh doanh.

Để xây dựng hệ thống, cửa hàng sẽ cần đầu tư những chi phí sau : phân tích thiết kế hệ thống, xây dựng hệ thống, triển khai hệ thống, đào tạo người dùng, thiết bị máy móc kèm theo.

Sau khi có hệ thống, cửa hàng cũng cần trả phí duy trì hàng năm.

Dưới đây là chi phí cụ thể được phân tích.

1. **Chi phí đầu tư ban đầu cho thiết kế và xây dựng hệ thống**

**Phân tích yêu cầu và thiết kế hệ thống**: Để thiết lập hệ thống quản lý hiệu quả cho cửa hàng, cần có chuyên viên phân tích nghiệp vụ làm việc chặt chẽ với các bộ phận như nhân viên bán hàng và quản lý. Mục tiêu là xác định các yêu cầu cụ thể mà hệ thống cần đáp ứng. Chi phí ước tính sẽ khoảng 15-20 triệu

**Phát triển các tính năng quản lý**: Hệ thống sẽ bao gồm các tính năng quan trọng để quản lý danh sách hàng hóa, đơn hàng, và theo dõi doanh thu. Chi phí phát triển các tính năng này dự kiến từ 80 đến 100 triệu VND.

**Tích hợp hệ thống**: Hệ thống sẽ được tích hợp với các phần mềm hiện có của cửa hàng hoặc các dịch vụ bên ngoài, như hệ thống thanh toán điện tử. Điều này sẽ giúp đảm bảo hoạt động đồng bộ và đáp ứng tốt nhất nhu cầu thực tế của cửa hàng. Chi phí cho việc tích hợp hệ thống ước tính khoảng 5 triệu VND.

**Kiểm thử**: Kiểm thử hệ thống là bước quan trọng nhằm đảm bảo rằng tất cả các tính năng hoạt động ổn định và không phát sinh lỗi trong quá trình sử dụng. Đây là một bước cần thiết trước khi chính thức đưa hệ thống vào vận hành, bao gồm cả kiểm thử chức năng và kiểm thử bảo mật. Chi phí cho kiểm thử dự kiến từ 5 đến 10 triệu VND.

Chi phí dự phòng của dự án sẽ là: 10 triệu

| **Chi phí dự kiến ban đầu** | **Đơn Giá** | **Tổng tiền** |
| --- | --- | --- |
| Phân tích yêu cầu và thiết kế hệ thống | 20.000.000đ | 20.000.000đ |
| Phát triển và tích hợp | 105.000.000đ | 105.000.000đ |
| Kiểm thử | 10.000.000đ | 10.000.000đ |
| Đào tạo người dùng | 5.000.000đ | 5.000.000 |
| Dự phòng | 10.000.000đ | 10.000.000đ |
| **Tổng chi phí dự kiến** |  | **150.000.000đ** |

1. **Chi phí duy trì hàng năm**

Để duy trì hệ thống hàng năm cửa hàng cần chi trả khoản phí cho việc thuê máy chủ và thuê tên miền. Đây là một khoản chi phí cơ bản và cần thiết để đảm bảo website hoạt động liên tục và có thể truy cập dễ dàng.

**Loại dịch vụ**: Có nhiều tùy chọn thuê máy chủ như shared hosting (chia sẻ), VPS (máy chủ ảo), và dedicated server (máy chủ riêng). Đối với cửa hàng quy mô vừa và nhỏ, shared hosting thường là lựa chọn tiết kiệm nhất. Chi phí cho việc share hosting sẽ khoảng 5 triệu / năm.

| Khoản mục | Chi phí (VNĐ) |
| --- | --- |
| Thuê máy chủ | 5.000.000 |
| Đăng ký tên miền | 200.000 |
| Tổng chi phí duy trì hàng năm | 5.200.000 |

Sau khi triển khai hệ thống, hầu hết các vấn đề của cửa hàng sẽ được giải quyết. Hệ thống giúp tối ưu hóa quy trình làm việc, giảm sai sót trong quản lý kho và bán hàng, từ đó tiết kiệm được 20-30% chi phí quản lý hàng tháng. Đồng thời, nhờ quy trình quản lý hiệu quả hơn, cửa hàng có thể tăng khả năng giữ chân khách hàng và nâng cao sự hài lòng. Dưới đây là bảng phân tích.

|  | Năm | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Chỉ tiêu | 1 | 2 | 3 |
| Doanh thu | 1,200,000,000 | 1,200,000,000 | 1,200,000,000 |
| Doanh thu tích lũy | 1,200,000,000 | 2,400,000,000 | 3,600,000,000 |
| Lợi nhuận | 480.000.000đ | 480.000.000đ | 480.000.000đ |
| Lợi nhuận tích lũy | 480.000.000đ | 960.000.000đ | 1.440.000.000đ |

Vì ngay trong năm đầu tiên lợi nhuận đã lớn hơn chi phí ban đầu nên thời gian hoàn vốn sẽ là:

Thời gian hoàn vốn = Chi phí ban đầu (150 triệu) / lợi nhuận năm đầu (480 triệu) = 0,3125 năm (~3 tháng)

## 4.6. Đề Xuất Khuyến Nghị

Sau khi xem xét cẩn thận tất cả các lựa chọn, chúng tôi đề xuất công ty nên đầu tư vào việc xây dựng một **Hệ thống quản lý cho cửa hàng**. Mặc dù giải pháp 2 tốn ít chi phí và thời gian hoàn vốn cũng nhanh hơn, nhưng còn tồn tại vấn đề chưa được giải quyết triệt để cũng như dễ phát sinh lỗi nếu quy mô cửa hàng tăng lên.

Việc phát triển một hệ thống quản lý sẽ có những ưu điểm như sau:

* **Tối ưu hóa quy trình quản lý** – Hệ thống sẽ cho phép doanh nghiệp tự động hóa toàn bộ quy trình quản lý kho, doanh thu và lợi nhuận. Điều này không chỉ giúp giảm thiểu sai sót do thao tác thủ công mà còn nâng cao hiệu suất làm việc.
* **Khả năng mở rộng** – Với cấu trúc của một website, doanh nghiệp có thể dễ dàng mở rộng các tính năng trong tương lai để đáp ứng nhu cầu phát triển mà không cần phải đầu tư lại từ đầu. Ví dụ, có thể nâng cấp phát triển website thành nơi để bán hàng online quảng bá thương hiệu. Điều này đảm bảo rằng doanh nghiệp có thể thích ứng với những thay đổi trong thị trường.
* **Theo dõi thời gian thực** – Website được xây dựng giúp cung cấp báo cáo doanh thu và tình trạng hàng tồn kho theo thời gian thực, doanh nghiệp có thể theo dõi liên tục và chính xác hạn chế rủi ro và dễ dàng đưa ra quyết định.
* **Truy cập từ mọi nơi** – Website được xây dựng tương thích với các thiết bị nên nhân viên có thể truy cập thông tin từ bất kỳ thiết bị nào, giúp cho việc quản lý trở nên linh hoạt hơn. Điều này là đặc biệt quan trọng trong bối cảnh làm việc từ xa ngày càng phổ biến.
* **Chi phí bảo trì hợp lý** – Mặc dù chi phí đầu tư ban đầu cho việc xây dựng website có thể cao hơn, nhưng chi phí bảo trì hàng năm sẽ ở mức hợp lý, giúp doanh nghiệp duy trì hệ thống mà không phát sinh gánh nặng tài chính lớn.
* **Giảm bớt công việc cho nhân viên** – Nhân viên sẽ không phải thao tác cũng như là trích xuất từ nhiều file mà chỉ cần tương tác trên đúng 1 hệ thống. Điều này giúp giảm được gánh nặng công việc và dễ dàng quản lý hơn.

Với tất cả những phân tích trên và tầm quan trọng của việc cải thiện quy trình quản lý của doanh nghiệp, chúng tôi khuyến nghị bắt đầu ngay lập tức việc phát triển và triển khai **Hệ thống quản lý cửa hàng**.

# Sản phẩm dự án (Chủ đề / Epic / Tính năng) – (Project Deliverables / (Theme / Epic / Features))

| ID | Chức năng | Mô tả |
| --- | --- | --- |
| D01 | Đăng nhập và phân quyền | Trang đăng nhập cho phép người dùng truy cập theo quyền (Quản trị viên, Nhân viên kho, Nhân viên bán hàng). |
| D02 | Quản lý sản phẩm | Trang lưu thông tin của sản phẩm cho phép thêm, sửa, xóa sản phẩm, cập nhật thông tin và giá cả. |
| D03 | Quản lý tồn kho | Theo dõi số lượng hàng tồn kho, cảnh báo khi hàng sắp hết. |
| D04 | Nhập/Xuất hàng | Ghi nhận thông tin nhập/xuất hàng, gồm sản phẩm, số lượng, thời gian, và người thực hiện. |
| D05 | Quản lý đơn hàng | Theo dõi trạng thái đơn hàng từ khi tạo đến khi hoàn tất, quản lý thông tin đơn hàng và khách hàng. |
| D06 | Báo cáo doanh thu và lợi nhuận | Cung cấp báo cáo doanh thu, chi phí, lợi nhuận theo thời gian kèm biểu đồ trực quan |
| D07 | Cảnh báo tồn kho | Thông báo khi hàng tồn kho dưới ngưỡng cho phép thông qua bảng điều khiển và gửi mail. |
| D08 | Quản lý đổi trả hàng hóa | Ghi nhận yêu cầu đổi/trả, lưu thông tin lý do, sản phẩm, trạng thái xử lý. |
| D09 | Quản lý bảo hành sản phẩm | Quản lý yêu cầu bảo hành, ghi nhận thông tin lỗi, trạng thái xử lý, và gửi thông báo đến khách hàng. |
| D10 | Quản lý sản phẩm bán chậm, bán chạy | Theo dõi sản phẩm bán chạy/bán chậm, hiển thị danh sách, đề xuất nhập thêm hoặc chương trình khuyến mãi. |

# Nhân sự chủ chốt / Các bên liên quan chính (Key people / Key stakeholders)

| **Người phụ trách - Thông tin liên lạc** | **Chức vụ** | **Trách nhiệm** | **Đánh giá** |
| --- | --- | --- | --- |
| Họ và tên: Nguyễn Ngọc An  Số điện thoại: 0399671864  Email: nguyenanht2003@gmail.com | Chuyên viên phân tích nghiệp vụ | Chịu trách nhiệm thu thập và phân tích yêu cầu nghiệp vụ nhập xuất hàng hóa, quản lý đơn hàng của doanh nghiệp. | - Hoàn thành công việc được giao trong dự án đúng tiến độ và đáp ứng đầy đủ các yêu cầu đặt ra.  - Luôn thể hiện tinh thần trách nhiệm cao, phối hợp hiệu quả với nhóm dự án để đảm bảo công việc được thực hiện chính xác và đạt hiệu quả tốt nhất.  - Chủ động đề xuất các ý tưởng và đóng góp ý kiến trong quá trình đánh giá công việc tại từng giai đoạn. |
| Họ và tên: Nguyễn Gia Bảo  Số điện thoại: 0825355728  Email: giabarnguyen@gmail.com | Chuyên viên phân tích nghiệp vụ | Chịu trách nhiệm thu thập và phân tích yêu cầu nghiệp vụ phân quyền, quản lý báo cáo doanh thu và lợi nhuận của doanh nghiệp. | - Hoàn thành công việc được giao trong dự án đúng tiến độ và đáp ứng đầy đủ các yêu cầu đặt ra.  - Luôn thể hiện tinh thần trách nhiệm cao, phối hợp hiệu quả với nhóm dự án để đảm bảo công việc được thực hiện chính xác và đạt hiệu quả tốt nhất.  - Chủ động đề xuất các ý tưởng và đóng góp ý kiến trong quá trình đánh giá công việc tại từng giai đoạn. |
| Họ và tên: Nguyễn Bảo Ngọc  Số điện thoại: 0947519611  Email: ngocnguyenbao1023@gmail.com | Chuyên viên phân tích nghiệp vụ | Chịu trách nhiệm thu thập và phân tích yêu cầu nghiệp vụ quản lý sản phẩm, quản lý tồn kho của doanh nghiệp. | - Hoàn thành công việc được giao trong dự án đúng tiến độ và đáp ứng đầy đủ các yêu cầu đặt ra.  - Luôn thể hiện tinh thần trách nhiệm cao, phối hợp hiệu quả với nhóm dự án để đảm bảo công việc được thực hiện chính xác và đạt hiệu quả tốt nhất.  - Chủ động đề xuất các ý tưởng và đóng góp ý kiến trong quá trình đánh giá công việc tại từng giai đoạn. |
| Họ và tên: Dương Hoài Ngọc  Số điện thoại: 0927543137  Email: | Chuyên viên phân tích nghiệp vụ | Chịu trách nhiệm thu thập và phân tích yêu cầu nghiệp vụ dự báo tồn kho và dự báo sản phẩm bán chạy, bán chậm của doanh nghiệp. | - Hoàn thành công việc được giao trong dự án đúng tiến độ và đáp ứng đầy đủ các yêu cầu đặt ra.  - Luôn thể hiện tinh thần trách nhiệm cao, phối hợp hiệu quả với nhóm dự án để đảm bảo công việc được thực hiện chính xác và đạt hiệu quả tốt nhất.  - Chủ động đề xuất các ý tưởng và đóng góp ý kiến trong quá trình đánh giá công việc tại từng giai đoạn. |
| Họ và tên: Hoàng Hải Yến  Số điện thoại: 0988956280  Email: 24A4040479@hvnh.edu.vn | Chuyên viên phân tích nghiệp vụ | Chịu trách nhiệm thu thập và phân tích yêu cầu nghiệp vụ quản lý bảo hành và đổi trả sản phẩm của doanh nghiệp. | - Hoàn thành đúng tiến độ và yêu cầu công việc được phân công trong dự án.  - Có tinh thần trách nghiệm trong công việc, phối hợp chặt chẽ với nhóm dự án hoàn thành công việc chính xác, hiệu quả.  - Tích cực đề xuất các ý tưởng trong nội dung đánh giá công việc tại các giai đoạn. |
| Họ và tên: Mạc Thu Trang  Số điện thoại: 0899286925  Email: trangmac152@gmail.com | Giám đốc | Chịu trách nhiệm cung cấp tài nguyên, tuyển chọn và phân công nhóm dự án, theo dõi và đánh giá tiến độ, đưa ra quyết định và xử lý các vấn đề phát sinh, hỗ trợ và cam kết nhằm đảm bảo dự án đạt được thành công. | - Cung cấp thông tin liên quan đến các vấn đề và yêu cầu kịp thời, đầy đủ và chính xác.  - Đảm bảo tinh thần trách nhiệm đối với dự án, phối hợp chặt chẽ với nhóm trong quá trình phân tích yêu cầu, thực hiện và triển khai dự án. |
| Họ và tên: Vũ Tiến Huy  Số điện thoại: 0927669556  Email: tienhuyvu2012@gmail.com | Bộ phận bán hàng | Chịu trách nhiệm cung cấp về quy trình bán hàng, dữ liệu doanh số và các chỉ số hiệu suất, chia sẻ các yêu cầu và mục tiêu kinh doanh. | - Cung cấp thông tin liên quan đến các vấn đề và yêu cầu kịp thời, đầy đủ và chính xác.  - Đảm bảo tinh thần trách nhiệm đối với dự án, phối hợp chặt chẽ với nhóm trong quá trình phân tích yêu cầu, thực hiện và triển khai dự án. |
| Họ và tên: Nguyễn Minh Nhật  Số điện thoại: 0902420880  Email: minh4nhat11@gmail.com | Bộ phận kho | Chịu trách nhiệm cung cấp về về tình trạng tồn kho, quá trình nhập và xuất hàng, chia sẻ những khó khăn và cơ hội trong quy trình quản lý kho | - Cung cấp thông tin liên quan đến các vấn đề và yêu cầu kịp thời, đầy đủ và chính xác.  - Đảm bảo tinh thần trách nhiệm đối với dự án, phối hợp chặt chẽ với nhóm trong quá trình phân tích yêu cầu, thực hiện và triển khai dự án. |
| Họ và tên: Đinh Thị Nhung  Số điện thoại: 0862015377  Email: dinhnhungls310803@gmail.com | Bộ phận bán hàng | Chịu trách nhiệm cung cấp về các giao dịch bán hàng hợp tác để phân tích xu hướng mua hàng và hiệu suất bán hàng, chia sẻ những khó khăn và cơ hội trong quá trình bán hàng | - Cung cấp thông tin liên quan đến các vấn đề và yêu cầu kịp thời, đầy đủ và chính xác.  - Đảm bảo tinh thần trách nhiệm đối với dự án, phối hợp chặt chẽ với nhóm trong quá trình phân tích yêu cầu, thực hiện và triển khai dự án. |
| Họ và tên: Nguyễn Thành Vinh  Số điện thoại: 0825992003  Email: thanhvinh29082003@gmail.com | Bộ phận kho | Chịu trách nhiệm cung cấp về quy trình quản lý kho, dữ liệu về tồn kho và luân chuyển hàng hóa, hợp tác để phân tích xu hướng cung ứng và nhu cầu về hàng hóa, chia sẻ các yêu cầu và mục tiêu về quản lý tồn kho. | - Cung cấp thông tin liên quan đến các vấn đề và yêu cầu kịp thời, đầy đủ và chính xác.  - Đảm bảo tinh thần trách nhiệm đối với dự án, phối hợp chặt chẽ với nhóm trong quá trình phân tích yêu cầu, thực hiện và triển khai dự án. |

# Trong phạm vi (In scope)

| Dự án này **sẽ hoàn thành hoặc bao gồm** những điều sau đây: | * Thiết kế và phát triển giao diện người dùng dễ sử dụng, cung cấp quyền truy cập dựa trên vai trò của người dùng (chủ cửa hàng, nhân viên khác nhau...) * Quản lý kho hàng: Theo dõi số lượng sản phẩm trong kho, quản lý nhập và xuất hàng từ kho, tự động cập nhật tình trạng tồn kho khi có giao dịch bán hàng, cảnh báo khi hàng tồn kho ở mức thấp * Quản lý bán hàng: Hệ thống hóa các giao dịch bán hàng tại cửa hàng, theo dõi lịch sử mua hàng của khách hàng, in hóa đơn và quản lý đổi trả hàng * Quản lý doanh thu: Tổng hợp doanh thu hàng ngày, hàng tháng, và hàng năm, báo cáo doanh thu theo từng sản phẩm, thời gian, hoặc nhân viên bán hàng, phân tích doanh thu theo nhiều chỉ số để tối ưu hóa kinh doanh. * Báo cáo và phân tích dữ liệu: Tạo các báo cáo tổng hợp về kho, bán hàng và doanh thu, hệ thống báo cáo giúp người quản lý ra quyết định nhanh chóng và chính xác, phân tích xu hướng mua sắm và tồn kho để tối ưu hóa hoạt động kinh doanh. * Đổi trả hàng hóa: Hỗ trợ cửa hàng ghi nhận và xử lý các yêu cầu đổi trả từ khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả. Hệ thống cho phép nhân viên nhập thông tin chi tiết về sản phẩm cần đổi trả, lý do đổi trả, và trạng thái xử lý. Dữ liệu này được đồng bộ hóa với hệ thống kho để cập nhật số lượng tồn kho thực tế * Bảo hành sản phẩm: Giúp cửa hàng dễ dàng ghi nhận và theo dõi trạng thái của các yêu cầu bảo hành từ khách hàng. Tính năng này sẽ đảm bảo rằng mọi thông tin về lỗi sản phẩm, quá trình xử lý và thông báo kết quả đều được quản lý chặt chẽ, mang lại sự hài lòng cho khách hàng và cải thiện uy tín của cửa hàng. * Quản lý sản phẩm bán chạy và bán chậm: Hệ thống sẽ tự động thống kê doanh số bán hàng theo từng sản phẩm, qua đó nhận diện những mặt hàng bán chạy để đề xuất nhập thêm, hoặc phát hiện các mặt hàng bán chậm để triển khai các chương trình khuyến mãi phù hợp. |
| --- | --- |

# Ngoài phạm vi (Out of scope)

| Dự án này **sẽ KHÔNG hoàn thành hoặc bao gồm** những điều sau đây: | * Không bao gồm việc bảo trì hệ thống định kỳ sau khi triển khai. Thay vào đó việc này sẽ được xem xét là một dự án riêng biệt. * Hệ thống sẽ không quản lý các nghiệp vụ tài chính toàn diện hoặc các hệ thống quản lý nhân sự phức tạp như một ERP lớn. * Dự án sẽ không tích hợp hệ thống CRM (quản lý quan hệ khách hàng) phức tạp với các chiến dịch marketing hoặc theo dõi hành vi khách hàng chi tiết. |
| --- | --- |

# Danh sách các nhiệm vụ dự án (List of Project Tasks)

| **Thay thế**: Cấu trúc phân chia công việc (WBS) kèm theo | [**WBS**](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1j1bwF36aLSXFjqp9ieJadLL8jJQVKaUM/edit?gid=1047468291#gid=1047468291) |
| --- | --- |

# Giả định dự án (Project Assumptions)

| # | Giả thiết |
| --- | --- |
| A01 | Tất cả dữ liệu sản phẩm có sẵn và đầy đủ. |
| A02 | Đã có sự đồng thuận giữa ban lãnh đạo và nhân viên về việc triển khai hệ thống mới |
| A03 | Hệ thống sẽ dễ sử dụng và được đào tạo cho tất cả nhân viên. |
| A04 | Hệ thống sẽ an toàn và bảo mật dữ liệu về sản phẩm, doanh thu cũng như là hóa đơn bán hàng |
| A05 | Nhân viên sẽ sẵn sàng thích nghi với những thay đổi trong quy trình do việc triển khai hệ thống mới. |
| A06 | Những thay đổi quy trình sẽ dẫn đến hiệu quả và năng suất cao hơn. |
| A07 | Các quy trình được đề xuất trong dự án phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp |
| A08 | Sẽ không có sự cố kỹ thuật bất ngờ xảy ra trong quá trình triển khai hoặc vận hành hệ thống. |
| A09 | Có đủ nguồn lực tài chính để hoàn thành dự án. |
| A10 | Sẽ không có thay đổi lớn về yêu cầu dự án sau khi đã được phê duyệt. |

# Ràng buộc của dự án (Project Constraints)

| Ngày bắt đầu dự án | 20/08/2024 |
| --- | --- |
| Ngày ra mắt / Go-Live | Dự kiến: 30/11/2024 |
| Ngày kết thúc dự án | 15/12/2024 |
| Liệt kê bất kỳ (các) thời hạn cứng nào | Tất cả đều linh hoạt |
| Liệt kê các ngày/mô tả khác về các mốc quan trọng | * 20/08 - 05/09: Họp trao đổi, làm rõ, phân tích tất cả các nghiệp vụ của hệ thống với khách hàng trước khi đi vào giai đoạn phát triển website và đồng thời kết hợp thiết kế hệ thống. * 6/9 - 15/9: Xây dựng cơ sở dữ liệu quan hệ * 16/09 - 18/09: Thiết kế giao diện đăng nhập và phân quyền người dùng * 19/09 - 22/09: Xây dựng trang quản lý sản phẩm * 23/09 - 26/09: Phát triển trang quản lý tồn kho và cảnh báo khi hàng sắp hết. * 27/09 - 02/10: Xây dựng giao diện nhập, xuất ghi nhận thông tin chi tiết sản phẩm * 03/10 - 07/10: Xây dựng trang quản lý đơn hàng * 08/10 - 12/10: Xây dựng giao diện báo cáo chi tiết về doanh thu, chi phí và lợi nhuận. * 13/10 - 18/10: Xây dựng giao diện trang thanh toán tích hợp các cổng thanh toán. * 19/10 - 25/10: Tích hợp máy thanh toán với hệ thống thanh toán trực tuyến của website. * 01/11 - 15/11: Kiểm tra chức năng từng trang và xử lý lỗi phát sinh để đảm bảo hệ thống hoạt động. * 16/11 - 30/11: Đưa hệ thống lên môi trường thực tế, kiểm tra lần cuối, hướng dẫn sử dụng và bàn giao cho khách hàng. * Ngày 01/12/2024 - 15/12/2024: Theo dõi và giám sát hệ thống cho đến khi kết thúc dự án. |
| Hạn chế về ngân sách | * Tổng ngân sách dự án (tối đa): 150 triệu * Ngân sách tối đa cho sản phẩm bàn giao chính của dự án là: 150 triệu |
| Hạn chế về chất lượng hoặc hiệu suất | * Yêu cầu hiệu suất: * Website phải có thời gian tải giao diện nhanh, dưới 5s trên mạng 4G, 5G hoặc wifi * Cập nhật dữ liệu nhanh chóng, tránh trễ khi nhập liệu hoặc truy xuất thông tin. * Website phải ổn định và không gặp sự cố thường xuyên. * Có khả năng mở rộng dễ dàng để đáp ứng nhu cầu mở rộng của cửa hàng nếu muốn phát triển bán hàng online. * Yêu cầu về chất lượng: * Server web phải hoạt động liên tục 24/7 để đảm bảo luôn truy cập được. * Dữ liệu về hàng hóa, doanh thu của cửa hàng tuyệt đối được bảo mật. * Giao diện người dùng phải thân thiện, dễ sử dụng và có thể tùy chỉnh theo nhu cầu của cửa hàng. * Hỗ trợ đa nền tảng: website được thiết kế responsive để được sử dụng trên các thiết bị khác nhau như máy tính, điện thoại, máy tính bảng. |
| Ràng buộc về thiết bị / nhân sự | * Phần cứng:   **Thiết bị bán hàng (POS):** Yêu cầu hệ thống máy POS hỗ trợ đọc mã vạch và tích hợp với hệ thống website để theo dõi hàng hóa tự động.  **Máy in hóa đơn:** Phải có máy in hóa đơn hoạt động ổn định tại quầy thu ngân.   * Yêu cầu về hạ tầng máy chủ :   Hệ thống cần máy chủ cloud để đảm bảo hiệu năng, khả năng mở rộng, dự phòng và phục hồi nhanh chóng, cùng với bảo mật nhiều lớp bảo vệ dữ liệu người dùng.   * Yêu cầu về nhân sự :   Nhóm phát triển phần mềm: Cần có một nhóm phát triển đủ lớn và có kỹ năng cần thiết để triển khai và duy trì website. Nếu không có đủ nhân sự hoặc kỹ năng cần thiết, dự án có thể bị chậm trễ hoặc không đạt được mục tiêu.   * Sự hợp tác từ các bộ phận khác:   Cần sự hợp tác từ các bộ phận quản lý kho, bán hàng và chủ cửa hàng để đảm bảo rằng website được triển khai và sử dụng hiệu quả. Nếu không có sự hợp tác, có thể gây ra sự cố hoặc khó khăn trong việc triển khai và sử dụng hệ thống website. |
| Ràng buộc pháp lý | * Bảo vệ dữ liệu doanh nghiệp:   Website phải tuân thủ các quy định pháp lý về bảo vệ dữ liệu doanh nghiệp, đặc biệt là với việc thu thập và xử lý thông tin đơn hàng, sản phẩm.   * Bảo vệ dữ liệu khách hàng:   Thông tin khách hàng cần được bảo mật theo quy định pháp luật. Dữ liệu không được sử dụng trái phép cho các mục đích khác ngoài quản lý đơn hàng.   * Quy định về thanh toán và giao dịch:   Website cần tuân thủ các quy định pháp lý liên quan đến giao dịch tài chính, đảm bảo an toàn thông tin người dùng, bảo vệ dữ liệu thẻ thanh toán và tuân thủ các tiêu chuẩn như PCI-DSS. |

# 

# Ước tính cập nhật (Updated Estimates)

| Ước tính số giờ T&C cần thiết để hoàn thành dự án | * Xây dựng cơ sở dữ liệu quan hệ :40 giờ * Phát triển tính năng đăng nhập và phân quyền: 20 giờ * Phát triển tính năng quản lý sản phẩm: 30 giờ * Phát triển tính năng quản lý tồn kho và cảnh báo hết hàng: 30 giờ * Phát triển tính năng quản lý đơn hàng: 40 giờ * Phát triển tính năng theo dõi và phân tích doanh thu, lợi nhuận: 40 giờ * Tích hợp hệ thống thanh toán:30 giờ * Kiểm tra chức năng và xử lý lỗi:50 giờ * Tổng số giờ T&C cần thiết: 280 giờ | Nếu dự án bồi hoàn, hãy liệt kê tổng chi phí T&C ước tính | * N/A |
| --- | --- | --- | --- |

# Phê duyệt (Approvals)

| Vai trò của người phê duyệt | Ngày gửi yêu cầu phê duyệt | Ngày nhận được yêu cầu phê duyệt | Ngày được phê duyệt |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Chủ cửa hàng | 01/10/2024 | 01/10/2024 | 03/10/2024 |
| 2. Quản lý cửa hàng | 01/10/2024 | 01/10/2024 | 03/10/2024 |
| 3. Bộ phận kho | 01/10/2024 | 01/10/2024 | 03/10/2024 |
| 4. Bộ phận đánh giá dự án | 01/10/2024 | 01/10/2024 | 03/10/2024 |
| 5. Các cơ quan quản lý khác | 01/10/2024 | 01/10/2024 | 03/10/2024 |