



## ASSIGNMENT 2

Chức năng	Ai đưa thông tin vào	Ai sử dụng đầu ra	Ai là thay đổi thông tin
<b>Đăng ký tài khoản</b>	Chủ/ quản lý các cửa hàng	Hệ thống	Nhân viên phòng quản lý hồ sơ khách hàng công ty X
<b>Đăng nhập</b>	Nhân viên nội bộ cửa hàng	Hệ thống	-
<b>Tìm kiếm</b>	Nhân viên nội bộ cửa hàng	Hệ thống	-
<b>Quản lý nhân viên</b>	Trưởng phòng nhân sự	Hệ thống	Quản lý các cửa hàng/ Trưởng phòng nhân sự
<b>Phân quyền nhân viên</b>	Trưởng phòng nhân sự	Hệ thống	Quản lý các cửa hàng/ Trưởng phòng nhân sự
<b>Quản lý khách hàng</b>	Chủ/ quản lý các cửa hàng	Hệ thống	Quản lý các cửa hàng
<b>Quản lý sản phẩm</b>	Nhân viên quản lý dữ liệu sản phẩm	Hệ thống	Nhân viên quản lý dữ liệu sản phẩm/ Quản lý các cửa hàng
<b>Quản lý kênh bán hàng</b>	Trưởng phòng quản lý kênh bán hàng	Hệ thống	Trưởng phòng quản lý kênh bán hàng/ Quản lý các cửa hàng
<b>Quản lý đơn hàng</b>	Nhân viên quản lý đơn hàng	Hệ thống	Nhân viên quản lý đơn hàng/ Quản lý các cửa hàng
<b>Quản lý kho</b>	Nhân viên kho	Hệ thống	Thủ kho
<b>Quản lý doanh thu</b>	Kế toán cửa hàng	Hệ thống	Quản lý các cửa hàng
<b>Tạo đơn hàng</b>	Nhân viên bán hàng	Hệ thống	Nhân viên cty X
<b>Cập nhật trạng thái đơn hàng</b>	Bưu tá	Hệ thống	Nhân viên cty X



## GHI CHÉP PHÒNG VẤN:

### Thông tin chi tiết buổi phỏng vấn

Mục đích buổi phỏng vấn:	<u>Xây dựng một hệ thống quản lý bán hàng đa kênh</u>		
Người được phỏng vấn:	<u>Trần Văn Quang</u>		
Chức vụ:	<u>Tổng giám đốc</u>	Email:	<u></u>
Ngày phỏng vấn:	<u>20/11/2022</u>	Thời gian:	<u>14h00 (45 phút)</u>
Địa điểm:	<u>Phòng họp Công ty X</u>	Có ghi âm không?:	<u>Có</u>

### Câu hỏi phỏng vấn

Câu hỏi 1: Lượng khách hàng của công ty đến từ những nguồn nào? Chủ yếu gửi đơn trực tiếp tại bưu cục hay bưu tá sẽ đến tận nơi để lấy hàng?

Ghi chú:

Câu hỏi 2: Công ty ông đã xử lý như thế nào nếu đơn hàng vận chuyển của khách hàng có vấn đề phát sinh?

Ghi chú:

Câu hỏi 3: Nếu khách hàng muốn biết trạng thái đơn hàng thì làm cách nào?

Ghi chú:

Câu hỏi 4: Khách hàng cần tạo ít nhất mấy đơn hàng vận chuyển thì bưu tá sẽ đến tận nơi để lấy hàng?

Ghi chú:



---

Câu hỏi 5: Công ty đã làm gì để xác nhận rằng đơn hàng đã giao thành công (Ví dụ: người nhận ký tên, chụp ảnh người nhận đã nhận hàng,...)

---

Ghi chú: \_\_\_\_\_

---

Câu hỏi 6: Khi khách hàng đăng ký tài khoản thì cần điền những thông tin gì?

---

Ghi chú: \_\_\_\_\_

---

Câu hỏi 7: Khi khách hàng đăng ký tài khoản có phân biệt khách hàng chỉ sử dụng dịch vụ vận chuyển và khách hàng sử dụng dịch vụ quản lý bán hàng không?

---

Ghi chú: \_\_\_\_\_

---

Câu hỏi 8: Một tài khoản của khách hàng đăng ký dịch vụ thì nên có tối đa bao nhiêu quyền đăng nhập?

---

Ghi chú: \_\_\_\_\_

---

Câu hỏi 9: Khách hàng có thể đăng nhập qua những bên trung gian nào? (Ví dụ: facebook, gmail, zalo,...)

---

Ghi chú: \_\_\_\_\_

---

Câu hỏi 10: Khi tạo đơn hàng cần điền những thông tin gì? Ai có quyền tạo đơn hàng?

---

Ghi chú: \_\_\_\_\_

---



---

Câu hỏi 11: Với chức năng quản lý đơn hàng, công ty mong muốn giúp khách hàng quản lý những thông tin gì?

---

Ghi chú: \_\_\_\_\_

---

Câu hỏi 12: Công ty muốn cung cấp dịch vụ tính toán xem doanh thu theo dạng biểu đồ (tròn hay line...) hay chỉ cần xuất danh sách số liệu?

---

Ghi chú: \_\_\_\_\_

---

Câu hỏi 13: Với chức năng quản lý doanh thu, công ty muốn cung cấp cho khách hàng những dịch vụ gì? (quản lý lợi nhuận, quản lý thu chi, quản lý công nợ,...)

---

Ghi chú: \_\_\_\_\_

---

Câu hỏi 14: Công ty muốn box chat trực tiếp với khách hàng qua mạng xã hội nào (Messenger, Zalo,...)?

---

Ghi chú: \_\_\_\_\_

---

Câu hỏi 15: Ông có yêu cầu gì đặc biệt về chức năng của hệ thống quản lý bán hàng đa kênh để cung cấp cho khách hàng không?

---

Ghi chú: \_\_\_\_\_

---



## Ghi chú thêm về buổi phỏng vấn



## GHI CHÉP KHẢO SÁT DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÔNG TY X:

### Thông tin chi tiết khảo sát

Mục đích khảo sát: Khảo sát mong muốn của khách hàng về sản phẩm dịch vụ

Gửi đến: Khách hàng của Công ty X

Phương thức: Gửi biểu mẫu google

Ngày bắt đầu: 20/11/2022

Ngày kết thúc: 27/11/2022

Mô tả: \_\_\_\_\_

### Survey Questions

Câu hỏi 1: Bạn là khách hàng cá nhân hay cửa hàng?

Kiểu câu trả  
lời: Radio button

Các câu trả lời: Cá nhân/ Cửa hàng

Mục đích của  
câu hỏi: Xác định tập khách hàng

Câu hỏi 2: Bạn đang sử dụng dịch vụ gì của Công ty X?

Kiểu câu trả  
lời: Selection box

Các câu trả lời:

Vận chuyển hàng hóa trong nước/ Vận chuyển hàng hóa đi nước ngoài

Mục đích của  
câu hỏi:

Xác định tập khách hàng



---

Câu hỏi 3: Khi tra cứu trạng thái đơn hàng, bạn cần hiển thị những thông tin gì?

Kiểu câu trả  
lời: Selection box

Các câu trả lời: Mã vận đơn/ Tên sản phẩm/ Trạng thái/ ngày giờ/ địa điểm/ khác

Mục đích của  
câu hỏi: Lấy ý kiến của khách hàng muốn hiển thị gì khi tra cứu đơn hàng

---

Câu hỏi 4: Bạn đánh giá mức độ hài lòng của bạn về việc hỗ trợ khách hàng của công ty?

Kiểu câu trả  
lời: Radio button

Các câu trả lời: Rất không hài lòng/ Không hài lòng/ Hài lòng/ Rất hài lòng

Mục đích của  
câu hỏi: Đo lường sự hài lòng của KH đối với việc CSKH của công ty

---

Câu hỏi 5: Bạn mong muốn được công ty hỗ trợ qua phương thức nào sau đây?

Kiểu câu trả  
lời: Selection box

Gọi điện/ Nhắn tin trực tiếp/ Gửi email/ Giải đáp tại văn phòng/ Khác

Các câu trả lời:

Mục đích của  
câu hỏi: Nhu cầu của khách hàng về phương thức CSKH



---

Câu hỏi 6: Bạn đang bán hàng trên các nền tảng nào?

Kiểu câu trả  
lời: Selection box

Các câu trả lời: Bán Offline/ Online qua sàn thương mại điện tử/ Website/ Mạng xã hội/ Khác

Mục đích của  
câu hỏi: Xác định các kênh bán hàng mà khách hàng đang tham gia

---

Câu hỏi 7: Bạn đã biết hệ thống quản lý bán hàng đa kênh chưa?

Kiểu câu trả  
lời: Radio button

Các câu trả lời: Rồi/ Có tìm hiểu một chút/ Chưa nghe qua

Mục đích của  
câu hỏi: Khách hàng có quan tâm đến dịch vụ này trước đây chưa

---

Câu hỏi 8: Bạn đã biết đến những công ty nào cung cấp dịch vụ quản lý bán hàng đa kênh?

Kiểu câu trả  
lời: Text

Các câu trả lời: Haravan, Kiotviet,... (Công ty đối thủ)

Mục đích của  
câu hỏi: Biết độ phủ sóng của công ty đối thủ để học hỏi thêm





---

Câu hỏi 9: Bạn mong muốn được trải nghiệm dịch vụ nào trong hệ thống quản lý bán hàng?

Kiểu câu trả  
lời: Selection box

Các câu trả lời: Quản lý bán hàng trên các sang TMĐT/ Quản lý bán hàng trên các MXH/ Quản lý bán hàng tại cửa hàng/ Website bán hàng/ Báo cáo, thống kê hiệu quả bán hàng/ Kết nối cổng thanh toán online/ Khác

Mục đích của  
câu hỏi: Nhu cầu của khách hàng về sản phẩm dịch vụ

---

Câu hỏi 10: Bạn muốn doanh thu bán hàng hiển thị theo dạng nào?

Kiểu câu trả  
lời: Radio button

Các câu trả lời: Dạng biểu đồ (tròn, line,...)/ Dạng danh sách số liệu.

Mục đích của  
câu hỏi: Mong muốn của KH về hiển thị lý doanh thu

---

Câu hỏi 11: Bạn muốn thống kê số liệu doanh thu theo những tiêu chí nào?

Kiểu câu trả  
lời: Selection box

Các câu trả lời: Địa bàn, sản phẩm, dịch vụ...

Mục đích của  
câu hỏi: Mong muốn của KH về chức năng quản lý doanh thu

---

Câu hỏi 12: Bạn có góp ý nào cho sản phẩm dịch vụ của Công ty không?



Kiểu câu trả  
lời: Text

Các câu trả lời: Ý kiến cá nhân của khách hàng

Mục đích của  
câu hỏi: Lắng nghe ý kiến của khách để cải thiện dịch vụ

**Ghi chú về khảo sát**

**Kết quả khảo sát**



## GHI CHÉP KHẢO SÁT DÀNH CHO CÔNG TY X:

### Thông tin chi tiết khảo sát

Mục đích khảo sát: Khảo sát yêu cầu của công ty X về hệ thống quản lý bán hàng đa kênh

Gửi đến: Nhóm dự án của Công ty X

Phương thức: Gửi biểu mẫu google

Ngày bắt đầu: 20/11/2022

Ngày kết thúc: 27/11/2022

Mô tả: \_\_\_\_\_

### Survey Questions

Câu hỏi 1: Bạn đang làm ở bộ phận nào trong công ty?

Kiểu câu trả  
lời: Text

Các câu trả lời: Ghi tên bộ phận

Mục đích của  
câu hỏi: Xác định vị trí công việc người làm khảo sát

Câu hỏi 2: Khi có đơn hàng cần bưu tá đến tận nơi lấy hàng thì khách hàng liên hệ qua đâu?

Kiểu câu trả  
lời: Selection box

Các câu trả lời: Số hotline/ Mạng xã hội (Facebook/ Zalo,...)/ Nhắn trực tiếp trên box chat

Mục đích của  
câu hỏi: Xác định phương thức liên lạc

Câu hỏi 3: Để chứng minh rằng đơn hàng đã giao thành công, bưu tá thực hiện phương thức xác nhận nào?



---

Kiểu câu trả  
lời: Selection box

---

Các câu trả lời: Người nhận ký tên/ Chụp ảnh người nhận đã nhận hàng/ Khác

---

Mục đích của  
câu hỏi: Làm rõ trạng thái đã giao hàng

---

---

Câu hỏi 4: Trong chức năng tra cứu đơn hàng, cần có những trạng thái đơn hàng nào?

---

Kiểu câu trả  
lời: Selection box

---

Các câu trả lời: Chờ giao hàng/ Đang giao hàng/ Đã giao hàng/ Hủy giao hàng/ Khác

---

Mục đích của  
câu hỏi: Làm rõ các trạng thái đơn hàng

---

---

Câu hỏi 5: Với chức năng quản lý đơn hàng bạn yêu cầu những thông tin gì?

---

Kiểu câu trả  
lời: Selection box

---

Các câu trả lời: Tạo đơn hàng/ Tạo đơn giao hàng/ Chỉnh sửa, xóa đơn hàng/ Tra cứu đơn hàng/ Quản lý giao hàng/ Khác.

---

Mục đích của  
câu hỏi: Làm rõ các chức năng của phần quản lý đơn hàng

---

---

Câu hỏi 6: Khách hàng có tự đăng ký tài khoản mới không hay do công ty cung cấp tài khoản?

---



---

Kiểu câu trả lời: Radio button

---

Các câu trả lời: Được/ Không được

---

Mục đích của câu hỏi: Làm rõ chức năng đăng ký tài khoản

---

---

Câu hỏi 7: Hệ thống quản lý bán hàng đa kênh của công ty cung cấp đồng bộ dữ liệu của khách hàng cho những kênh nào?

---

Kiểu câu trả lời: Radio button

---

Các câu trả lời: Mạng xã hội (Facebook, zalo, instagram, tiktok,...)/ Sàn thương mại điện tử (shopee, Lazada, Tiki,...)/ Website bán hàng/ Khác

---

Mục đích của câu hỏi: Thông tin về các kênh cần đồng bộ dữ liệu

---

---

Câu hỏi 8: Công ty muốn box chat trực tiếp với khách hàng hiển thị qua mạng xã hội nào?

---

Kiểu câu trả lời: Radio button

---

Các câu trả lời: Messenger/ Zalo/ Telegram/ Khác

---

Mục đích của câu hỏi: Chức năng box chat trực tiếp hỗ trợ qua mạng xã hội gì

---



---

Câu hỏi 9: Với chức năng quản lý doanh thu, công ty muốn cung cấp cho khách hàng những dịch vụ gì?

---

Kiểu câu trả lời: Selection box

---

Các câu trả lời: Quản lý lợi nhuận/ quản lý thu chi/ quản lý công nợ/ quản lý doanh thu Khác

---

Mục đích của câu hỏi: Chức năng quản lý doanh thu có thêm những chức năng nhỏ nào

---

---

Câu hỏi 10: Bạn có góp ý chức năng gì thêm cho hệ thống quản lý bán hàng đa kênh của công ty không?

---

Kiểu câu trả lời: Text

---

Các câu trả lời: Ý kiến cá nhân của nhân viên công ty

---

Mục đích của câu hỏi: Thu thập thêm ý kiến

---

**Ghi chú về khảo sát**



## Kết quả khảo sát

