

TÀI LIỆU YÊU CẦU NGHIỆP VỤ

<< 001 >>

**<< HỆ THỐNG QUẢN LÝ BÁN HÀNG ĐA
KÊNH >>**

VERSION: 1.0

Thời gian << 01-01-2023 >>

LỊCH SỬ PHIÊN BẢN

LỊCH SỬ PHIÊN BẢN			
<u>Phiên bản</u>	<u>Thời gian</u>	<u>Người điều chỉnh</u>	<u>Lý do thay đổi</u>
1.0	01-01-2023	Bùi Huyền Trinh	

Nội dung thay đổi giữa phiên bản hiện tại và phiên bản trước được xác định bằng quy ước Blackline (tức là bổ sung và xóa bỏ).

Tài liệu này đã được phê duyệt là Tài liệu yêu cầu nghiệp vụ chính thức cho hệ thống quản lý bán hàng đa kênh và phản ánh chính xác hiểu biết hiện tại về các yêu cầu nghiệp vụ. Sau khi tài liệu này được phê duyệt, các thay đổi về yêu cầu sẽ được điều chỉnh bởi quy trình quản lý thay đổi của dự án, bao gồm phân tích tác động, đánh giá và phê duyệt phù hợp.

PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU			
<u>Tên người phê duyệt</u>	<u>Chức vụ</u>	<u>Chữ ký</u>	<u>Thời gian</u>
Bùi Huyền Trinh	Quản lý dự án		03-01-2023

MỤC LỤC

LỊCH SỬ PHIÊN BẢN	2
CHI TIẾT DỰ ÁN	3
TỔNG QUAN	3
NGUỒN TÀI LIỆU	3
CHÚ GIẢI THUẬT NGỮ	5
TỔNG QUAN DỰ ÁN	5
<i>4.1 Tổng quan và bối cảnh dự án</i>	5
<i>4.2 Phụ thuộc dự án</i>	6
<i>4.3 Các bên liên quan</i>	6
CÁC GIẢ ĐỊNH & RÀNG BUỘC	6
CÁC YÊU CẦU NGHIỆP VỤ	7
PHỤ LỤC	10
<i>PHỤ LỤC A – LƯỠNG QUY TRÌNH CÔNG VIỆC</i>	10
<i>Appendix B – Business Rules Catalog</i>	12
<i>Appendix C- Models</i>	13

CHI TIẾT DỰ ÁN

Tên dự án	Hệ thống quản lý bán hàng đa kênh
Loại dự án	Sáng kiến mới
Thời gian bắt đầu	01-01-2023
Thời gian kết thúc	01-06-2023
Nhà tài trợ dự án	Công ty X
Phòng ban	Tất cả các phòng ban có liên quan
Quản lý dự án	Bùi Huyền Trinh

TỔNG QUAN

Tài liệu này xác định các yêu cầu cấp cao [Hệ thống quản lý bán hàng đa kênh]. Nó sẽ được sử dụng làm cơ sở cho các hoạt động sau:

- Tạo thiết kế giải pháp
- Xây dựng kế hoạch kiểm thử, kịch bản kiểm thử và trường hợp kiểm thử
- Xác định thời gian hoàn thành dự án

NGUỒN TÀI LIỆU

Tên	Phòng ban	Vai trò
Trần Văn Quang	Tổng giám đốc	Cung cấp thông tin tình trạng công ty hiện tại và mong muốn phát triển hệ thống quản lý bán hàng đa kênh
Nhân viên bán hàng	Bán hàng	Cung cấp tình trạng hiện tại và yêu cầu các tính năng cần có trong chức năng đơn hàng của hệ thống mới

Tên	Phòng ban	Vai trò
Nhân viên chăm sóc khách hàng	Chăm sóc khách hàng	Cung cấp tình trạng hiện tại và yêu cầu các tính năng cần có trong chức năng chăm sóc khách hàng của hệ thống mới
Bưu tá	Vận chuyển	Cung cấp tình trạng hiện tại và yêu cầu các tính năng cần có trong chức năng vận chuyển của hệ thống mới
Trưởng kho/ Kế toán kho	Quản lý kho	Cung cấp tình trạng hiện tại và yêu cầu các tính năng cần có trong chức năng vận chuyển của hệ thống mới
Nhân viên quản lý phát triển kênh bán hàng	Kênh bán hàng	Yêu cầu các tính năng cần có trong chức năng kênh bán hàng của hệ thống mới
Trưởng phòng nhân sự	Nhân sự	Cung cấp tình trạng hiện tại và yêu cầu các tính năng cần có trong chức năng quản lý nhân viên của hệ thống mới
Khách hàng		Yêu cầu các tính năng mong muốn có trong hệ thống mới

CHÚ GIẢI THUẬT NGỮ

Thuật ngữ/ Từ viết tắt	Giải thích
TMĐT	Thương mại điện tử
Bru tá	Người có nhiệm vụ thu gom, phân phát hàng
Đa kênh	Nhiều kênh, nhiều nền tảng bán hàng khác nhau.
BA	Business analyst

TỔNG QUAN DỰ ÁN

4.1 Tổng quan và bối cảnh dự án

4.1.1. Vấn đề nghiệp vụ hiện tại

Công ty X là công ty chuyên vận chuyển tài liệu, hàng hóa trong và ngoài nước. Khách hàng của họ là những cá nhân đơn lẻ hoặc những cửa hàng vừa và lớn bán hàng trên các nền tảng khác nhau. Thời gian gần đây, lượng khách hàng của công ty bị giảm sút do chưa có hệ thống để hỗ trợ khách hàng theo dõi các đơn hàng sau khi gửi bên họ vận chuyển.

4.1.2. Giải pháp đề xuất

- ✓ Xây dựng một hệ thống quản lý bán hàng đa kênh, người dùng có thể quản lý tổng hợp các công việc trong cửa hàng của họ, ở các kênh bán hàng khác nhau đồng thời cũng theo dõi được hành trình của đơn hàng cụ thể. Ngoài ra hệ thống cũng hỗ trợ kênh kết nối giữa các cửa hàng và công ty X qua việc chat hỗ trợ trong quá trình vận chuyển hàng hóa.
- ✓ Hệ thống này cũng hỗ trợ tính toán doanh thu theo thời gian, theo địa bàn, theo sản phẩm.

4.1.3. Các hệ thống chịu ảnh hưởng

Hệ thống quản lý bán hàng đa kênh sẽ được thêm vào trang website của công ty để phục vụ người dùng.

4.2 Phụ thuộc dự án

- Nhận liên kết từ các sàn TMĐT như: Lazada, Tiki, Shopee,...
- Nhận được xác thực từ các ngân hàng khi thanh toán online.

4.3 Các bên liên quan

Sau đây bao gồm các bên liên quan nội bộ và bên ngoài có yêu cầu được trình bày trong tài liệu này:

STT	Tên Các bên liên quan
1.	Nhóm nhân viên của các cửa hàng: Nhân viên bán hàng, nhân viên chăm sóc khách hàng, nhân viên kho, nhân viên quản lý đơn hàng, nhân viên bán hàng trên kênh, kế toán kho, bưu tá.
2.	Nhóm quản lý: Quản lý/ chủ cửa hàng, trưởng phòng nhân sự, trưởng kho, trưởng phòng quản lý kênh bán hàng
3.	Nhóm dự án: Đội phát triển phần mềm, product owner, product manager, tester, BA.
4.	Nhóm khách hàng: Khách hàng của công ty X, Công ty X

CÁC GIẢ ĐỊNH & RÀNG BUỘC

#	Giả định
1	Xóa phiếu xuất kho
2	Xóa phiếu nhập kho
3	Xóa phiếu điều chỉnh kho
4	Người sử dụng các chức năng sản phẩm của dự án
5	Người dùng đăng nhập vào hệ thống
6	Khách hàng được phép đăng ký tài khoản
#	Ràng buộc

1	Phiếu xuất kho ở trạng thái đã xác nhận thì không được xóa phiếu xuất kho
2	Phiếu nhập kho ở trạng thái đã xác nhận thì không được xóa phiếu nhập kho
3	Phiếu điều chỉnh kho ở trạng thái đã xác nhận thì không được xóa phiếu điều chỉnh kho
4	Người dùng phải là khách hàng của công ty X
5	Người dùng nhập sai thông tin đăng nhập ở lần thứ 5 liên tiếp sẽ bị khóa tài khoản 30 phút.
6	Hệ thống gửi mật khẩu đăng ký cho khách hàng

CÁC YÊU CẦU NGHIỆP VỤ

Các phần sau ghi lại các yêu cầu nghiệp vụ khác nhau của dự án này.

Các yêu cầu trong tài liệu này được ưu tiên như sau:

Giá trị	Xếp loại	Mô tả
1	Rất quan trọng	Yêu cầu này rất quan trọng đối với sự thành công của dự án. Dự án sẽ không thể thực hiện được nếu không có yêu cầu này.
2	Cao	Yêu cầu này được ưu tiên cao, nhưng dự án có thể được thực hiện ở mức tối thiểu nếu không có yêu cầu này.
3	Trung bình	Yêu cầu này hơi quan trọng, vì nó cung cấp một số giá trị nhưng dự án có thể tiến hành mà không cần nó.
4	Thấp	Đây là yêu cầu có mức độ ưu tiên thấp hoặc tính năng “có thì tốt”, nếu thời gian và chi phí cho phép.
5	Tính năng tương lai	Yêu cầu này nằm ngoài phạm vi của dự án này và đã được đưa vào đây để có thể phát hành trong tương lai.

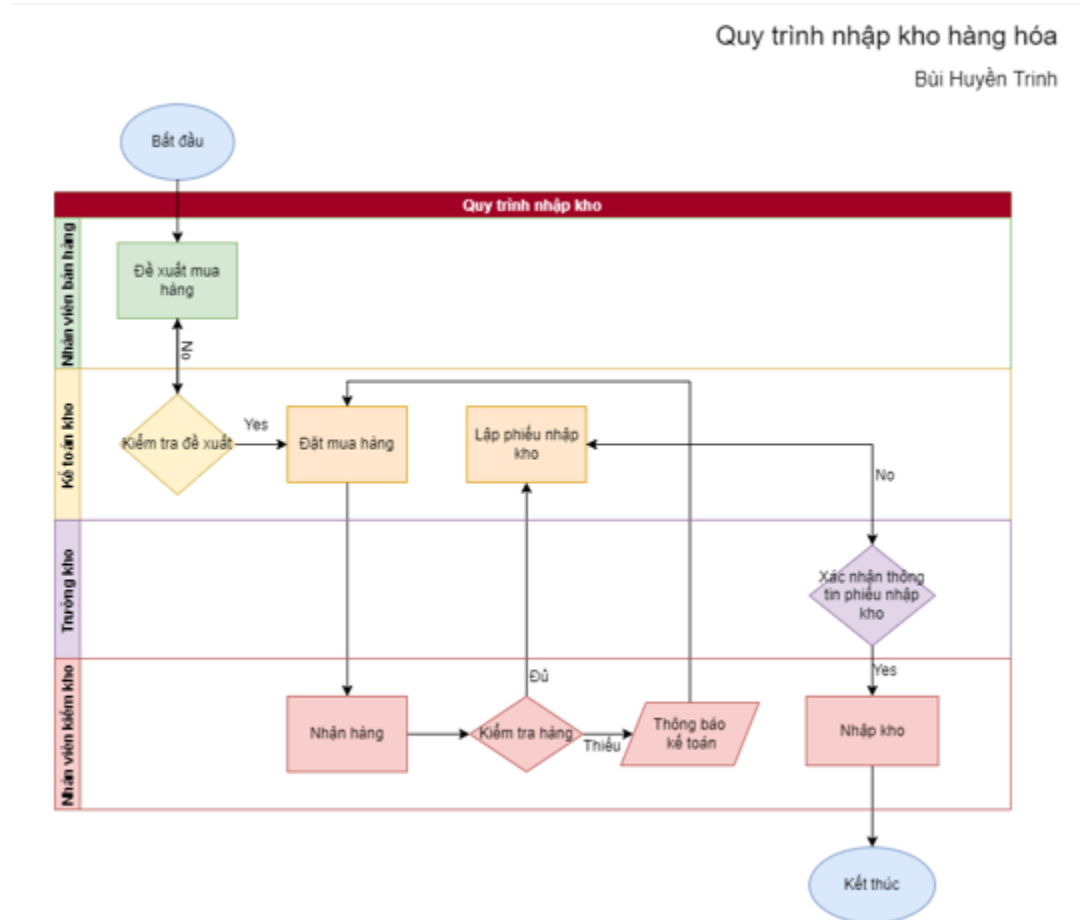
Danh sách các yêu cầu:

Chức năng	Yêu cầu nghiệp vụ	Thứ tự ưu tiên
Hệ thống	Người dùng có thể tự đăng ký tài khoản trên hệ thống	1
	Người dùng có thể đăng nhập vào hệ thống bằng ID và mật khẩu đã tạo	1
	Người dùng có thể đăng nhập bằng facebook, gmail	5
	Người dùng có thể đăng nhập bằng quét mã QR	2
	Khi không còn nhu cầu sử dụng, người dùng có thể đăng xuất khỏi hệ thống	1
	Người dùng có thể tìm kiếm thông tin nhân viên, đơn hàng, hóa đơn,... trên thanh tìm kiếm	1
Tổng quan	Người dùng có thể xem được doanh thu tổng quan của cửa hàng thể hiện trên biểu đồ	1
	Người dùng có thể xem được danh sách 10 sản phẩm bán chạy, danh sách 10 tỉnh có doanh thu cao nhất	1
Quản lý đơn hàng	Người dùng có thể theo dõi và tra cứu trạng thái đơn hàng, danh sách trạng thái đơn hàng	1
	Người dùng có thể tạo, xem, cập nhật, xóa đơn hàng (với đơn hàng chưa được xác nhận)	1
Vận chuyển	Cho phép người dùng tạo đơn vận chuyển	1
	Cho phép người dùng cập nhật trạng thái vận chuyển đơn hàng	1
Quản lý kho	Người dùng có thể tạo, xem, cập nhật, xóa phiếu nhập, xuất, điều chỉnh kho	1
	Người dùng có thể tra cứu phiếu nhập, xuất, điều chỉnh kho	1

	Người dùng có thể tạo phiếu kiểm kê kho	1
Quản lý nhân viên	Người dùng có thể phân quyền nhân viên	1
	Người dùng có thể thêm, xem, sửa, xóa thông tin nhân viên	1
	Người dùng có thể tìm kiếm thông tin nhân viên	4
Quản lý khách hàng	Người dùng có thể thêm, xem, sửa, xóa thông tin khách hàng	1
	Người dùng có thể tìm kiếm thông tin khách hàng	4
	Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp với nhân viên chăm sóc khách hàng qua box chat để nhận hỗ trợ về đơn hàng	1
Quản lý sản phẩm	Người dùng có thể tra cứu, thêm, sửa, xóa sản phẩm	1
Quản lý kênh bán hàng	Người dùng có thể khai báo và kết nối với các kênh bán hàng khác nhau như: các sàn TMĐT, mạng xã hội, website	1
Quản lý tài khoản	Người dùng xem thông tin cá nhân	1
	Cho phép người dùng đổi mật khẩu	1
Quản lý doanh thu	Người dùng có thể xem biểu đồ doanh thu tổng quan	1
	Người dùng có thể xem thống kê doanh thu theo sản phẩm bán chạy, địa điểm bán chạy,...	2
	Người dùng có thể quản lý tài chính bằng cách chọn thống kê theo doanh thu, lợi nhuận, công nợ,....	5

PHỤ LỤC

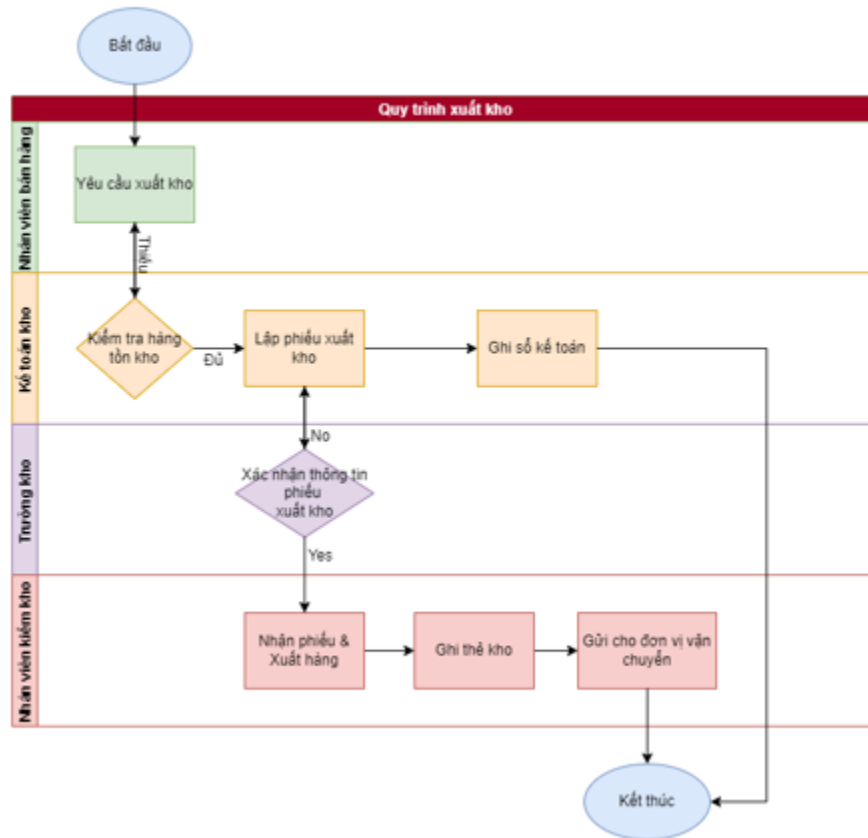
PHỤ LỤC A – LƯỚI QUY TRÌNH CÔNG VIỆC



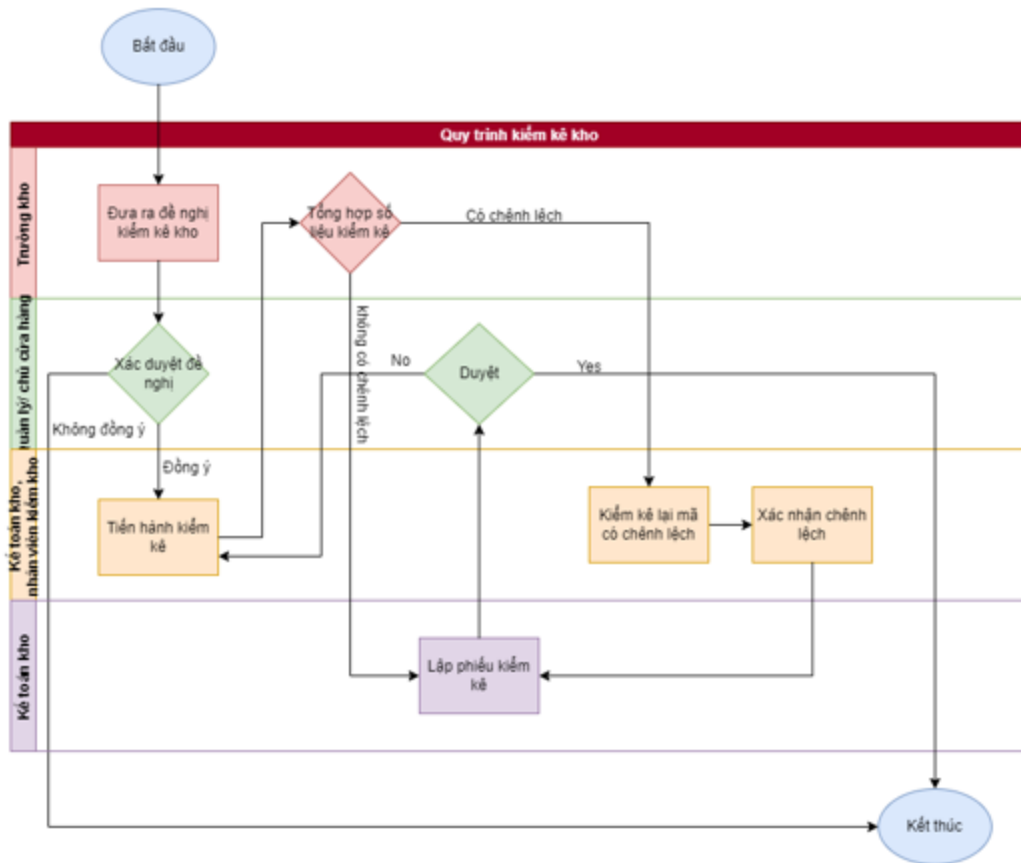
Quy trình nhập kho hàng hóa

Quy trình xuất kho hàng hóa

Bùi Huyền Trinh



Quy trình xuất kho hàng hóa



Quy trình kiểm kê kho hàng hóa

Appendix B – Business Rules Catalog

Business Rule Name:	Đăng nhập sai thông tin
Identifier	<i>BR1.1</i>
Description	Người dùng nhập sai thông tin đăng nhập ở lần thứ 5 liên tiếp sẽ bị khóa tài khoản 30 phút.
Example	

Source	Các bên liên quan
Related Rules	N/A

Business Rule Name:	Xóa phiếu nhập, xuất, điều chỉnh kho
Identifier	<i>BR1.2</i>
Description	Người dùng chỉ xóa được phiếu nhập, xuất, điều chỉnh kho khi phiếu đó ở trạng thái chưa được phê duyệt.
Example	
Source	Các bên liên quan
Related Rules	N/A

Appendix C- Models