# Xây dựng hệ thống quản lý bán hàng đa kênh

# (Công ty X)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Người yêu cầu: | Bùi Huyền Trinh | Ngày: | 20/09/2022 |

**Mô tả vấn đề hoặc nhu cầu**Thời gian gần đây, do Công ty X chưa có một hệ thống giúp khách hàng của mình theo dõi được các đơn hàng sau khi gửi cho bên Công ty X vận chuyển nên lượng khách hàng có phần giảm sút vì họ có trải nghiệm không tốt về công ty.

Sau một đợt Công ty thực hiện khảo sát nhu cầu khách hàng nhận thấy họ mong muốn có thể theo dõi tập trung được tất cả đơn hàng của họ từ khâu nhận yêu cầu từ khách hàng, tạo đơn đến khâu vận chuyển và sau vận chuyển.

Vấn đề này nếu không được nhanh chóng giải quyết thì sẽ gây ra hậu quả nghiêm trọng khiến cho khách hàng dần bỏ đi, doanh thu của công ty sẽ bị ảnh hưởng nặng nề.

**Giao phẩm dự án và Giá Trị**

Khi dự án kết thúc, hi vọng chúng ta sẽ triển khai được một giải pháp giúp tăng lượng khách hàng và trải nghiệm khách hàng hơn so với hiện tại. Bằng cách hoàn thành mục tiêu này, chúng ta có thể tăng doanh thu và phát triển công ty.

Xây dựng hệ thống quản lý bán hàng đa kênh có thể đồng bộ toàn bộ dữ liệu trên hệ thống giúp các cá nhân đơn lẻ, cửa hàng vừa và lớn có thể bán hàng cùng một lúc trên nhiều kênh như: facebook, zalo, cửa hàng, website… đem lại trải nghiệm liền mạch, nhất quán cho khách hàng.

Các chủ cửa hàng có thể theo dõi được hành trình của một đơn hàng từ khâu tiếp nhận yêu cầu khách hàng đến tạo đơn hàng, gửi vận chuyển, sau vận chuyển giúp khách hàng yên tâm giao hàng.

Khi các các nhân đơn lẻ, cửa hàng xây dựng hệ thống này sẽ làm tăng khả năng cạnh tranh so với đối thủ khác.

Giúp dễ dàng quản lý, lưu trữ, truy xuất thông tin của khách hàng.

Hệ thống có tính năng nghiệp vụ quản lý bán hàng tại cửa hàng. Việc kiểm kho định kỳ, điều chỉnh hàng tồn kho giữa các chi nhánh, giảm thiểu thất thoát trở nên dễ dàng hơn, tiết kiệm được nhiều thời gian cho khách hàng

Các chủ cửa hàng có thể quản lý tổng hợp các công việc trong cửa hàng của họ từ quản lý kho hàng, quản lý bán hàng, quản lý đơn hàng,… ở các kênh bán hàng khác nhau.

Thông tin về các sản phẩm mới tức thì và liên tục cập nhật tình trạng các sản phẩm hiện tại.

Hệ thống quản lý bán hàng có khả năng năng quản lý thông tin tập trung giúp các cửa hàng không tốn nhiều nhân lực mà chỉ cần những thao tác đơn giản vẫn có thể quản lý dữ liệu.

Hệ thống cũng hỗ trợ kết nối giữa các cửa hàng và Công ty X thông qua việc chat hỗ trợ trong quá trình vận chuyển hàng hóa.

Hỗ trợ tính toán doanh thu theo thời gian (ngày/tháng/năm), theo kênh, theo sản phẩm.

Dựa vào các thông tin về khách hàng được thu thập trên các kênh, các cửa hàng có thể thu thập và phân tích hành vi người tiêu dùng. Từ đó, có thể đưa ra những chiến lược bán hàng, marketing phù hợp.

**Các bên liên quan chính**

|  |  |
| --- | --- |
| Người yêu cầu dự án | Bùi Huyền Trinh |
| Người tài trợ dự án | Trần Văn Quang - Tổng giám đốc Công ty X |
| Người dẫn dắt dự án | Bùi Huyền Trinh |

**Ghi chú bổ sung**

Giải pháp cho vấn đề này cần được xác định và triển khai càng sớm càng tốt do Công ty X đang phải đối mặt với nguy cơ đóng cửa vì doanh thu giảm đột ngột.

**Chữ ký chấp thuận**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| Người yêu cầu dự án  Bùi Huyền Trinh |  | Người tài trợ dự án  Trần Văn Quang |  | Người dẫn dắt dự án  Bùi Huyền Trinh |