# CHƯƠNG II: KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ BÁN HÀNG CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ THIÊN PHÁT

# 2.1 Khảo sát hệ thống

# 2.1.1 Khảo sát hiện trạng và tìm hiểu yêu cầu tại Công ty cổ phần đầu tư Thiên Phát - Hải Phòng

Công ty Thiên Phát là cơ sở kinh doanh nhỏ chủ yếu là bán máy tính và linh phụ kiện tại đây việc lưu trữ, xử lý thông tin bằng EXCEL ngay từ đầu. Việc dùng EXCEL trong tính toán giúp cho nhân viên bán hàng tương đối nhanh trong việc tính toán. Nhưng nó có rất nhiều hạn chế như: việc nhập dự liệu không cần thiết sau mỗi lần nhập hay xuất hàng, tính toán hàng nhập, bán của tháng, của quý, hàng bán chạy, hàng tồn kho là rất khó khăn từ việc phải hiểu rõ các lệnh và sử dụng thành thạo EXCEL mới tính toán được, mất nhiều thời gian, dữ liệu bị dư thừa, trùng lặp... Vì vậy cần xây dựng một hệ thống mới sẽ giải quyết các khó khăn trên để cho nhân viên có nhiều thời gian tập trung vào công việc bán hàng hơn. Hệ thống mới được xây dựng phải đảm bảo dễ sử dụng, dữ liệu không dư thừa, trùng lặp, không cần tính toán như trước ....

# 2.1.2 Qui mô của hệ thống.

Công ty Thiên Phát được thành lập năm 2010 tại 700 Ngô Gia Tự - Thành Tô - Hải An - Hải Phòng là một công ty mới thành lập nên công ty có số lượng nhân viên ít và việc thành lập các phòng ban còn chưa được quy củ và minh bạch. Công ty có sử dụng một số phần mềm như: phần mềm kế toán, dùng EXCEL để tính toán và quản lý việc bán hàng, ..... Công ty có hơn 10 nhân viên trong đó có:

+ Quản lý có: 1 người.

+ Nhân viên kế toán: 1 người.

+ Nhân viên bán hàng: 3 người.

+ Nhân viên kỹ thuật: 7 người.

+ Nhân viên lưu trữ kho: 1 người.

Trong công ty thì Giám đốc có quyền cao nhất trong việc đưa ra các quyết định và ảnh hưởng trực tiếp tới công ty và nhiều khi giám đốc cũng tham gia vào công việc của kế toán, bán hàng, kho, các mối quan hệ với đối tác... Nhân viên bán hàng sẽ trực tiếp bán hàng cho khách hàng khi khách tới mua hàng và lập hoá đơn bán hàng, nhân viên kế toán chịu trách nhiệm về các lĩnh vực liên quan tới chấm công cho các nhân viên, tiền lương, các khoản thu chi, nợ hay cho vay... họ phải báo cáo, thống kê theo yêu cầu của Giám đốc trong phạm vi đã được giao. Nhân viên kỹ thuật chịu trách nhiệm lắp giáp, sửa chữa cho khách hàng khi có yêu cầu của nhân viên bán hàng (hoá đơn bán hàng) nhân viên kỹ thuật sẽ vào kho hàng lấy hàng theo yêu cầu của hoá đơn bán hàng, lắp giáp, gián tem bảo hành từng sản phẩm theo yêu cầu được ghi trên hoá đơn. Nếu khách hàng mang máy tính đến bảo hành thì nhân viên kỹ thuật sẽ nhận và sửa cho khách hàng, nếu thiết bị hỏng do lỗi của nhà sản xuất trong thời gian bảo hành thì đưa cho nhân viên kinh doanh để đổi lấy cái khác, nếu hết hạn bảo hành thì đưa cho nhân viên kinh doanh để báo cho khách hàng có thay thế không. Thủ kho có quyền xuất hàng, nhập hàng vào trong kho. Nếu quản lý can thiệp vào các khâu đã phân quyền cho nhân viên thì sau khi làm xong phải báo lại cho nhân viên bộ phận đó biết.

# 2.2. Mô tả hoạt động của công ty.

**Quá trình bán hàng tại Công ty:**

Khi khách hàng (đối với khách lẻ) đến mua hàng thì nhân viên bán hàng sẽ đưa cho khách hàng bảng báo giá của cửa hàng về linh phụ kiện và máy đồng bộ. Khi khách hàng chọn mua linh liện thì nhân viên cũng tư vấn cho khách hàng về cấu hình máy tính, sự tương thích giữa các bộ phận cùng với giá thành của các linh kiện đó. Sau khi khách hàng chọn song hết các linh kiện thì nhân viên bán hàng sẽ lập một hoá đơn bán hàng bao gồm: tên khách hàng, địa chỉ, số điện thoại, tên hàng, đơn vị tính, số lượng, đơn giá, thành tiền, số hoá đơn... sau khi lập xong thì đưa cho nhân viên kỹ thuật để lắp giáp, cài đặt các phần mềm theo yêu cầu của khách hàng và chạy thử máy móc để xem máy có hoạt động tốt không, có tương thích giữa các bộ phận không để giao cho khách hàng. Sau khi đã lắp xong thì báo cho khách hàng và nhân viên kế toán, để nhân viên kế toán thu tiền xem có phải mang máy đến nhà lắp cho khách hàng hay không. Với khách hàng trong diện lắp máy ở nhà yêu cầu sau khi lắp xong ở nhà thì mới thanh toán tiền thì nhân viên mang đến tận nhà lắp thu tiền mang về đưa cho nhân viên bán hàng (số tiền được ghi trên hoá đơn bán hàng) nhân viên bán hàng sẽ lập phiếu thu, phiếu thu sẽ được chuyển về cho nhân viên kế toán để vào sổ. Nếu là khách lẻ mà giao hàng tại công ty thì nhân viên bán hàng sẽ lập phiếu thu tiền của khách hàng, thu tiền cùng phiếu thu đưa cho nhân viên kế toán.

Trong trường hợp khách hàng mua buôn thì nhân viên bán hàng cũng lập hoá đơn cho khách hàng và tính với mức giá bán buôn, gián tem bảo hành. Nếu trong trường hợp khách hàng đến lấy tại cửa hàng thì nhân viên bán hàng đưa phiếu cho thủ kho, thủ kho giao hàng cho khách hàng, trong trường hợp phải đưa hàng đến cho khách hàng thì nhân viên bán hàng đưa phiếu cho thủ kho, thủ kho gián tem và đưa cho nhân viên kỹ thuật giao hàng tại địa chỉ đã được ghi ở hoá đơn bán hàng.

Trong các trường hợp mà các nhân viên ở các bộ phận khác cũng tham gia vào bán hàng mà bán được hàng thì cũng tự ghi hoặc nhờ nhân viên kế toán ghi cho hoá đơn bán hàng (trong trường hợp nhân viên bán hàng không có mặt tại cửa hàng tại thời điểm đó) ....

**Quá trình nhập hàng:**

Đối với quá trình nhập hàng thì Giám đốc sẽ lên kế hoạch nhập hàng, nhập ở đâu thường thì giám đốc đi nhập hàng về và đưa cho thủ kho hoá đơn nhập hàng kiểm kê cùng nhân viên bán hàng số hàng đã nhập. Nhân viên bán hàng viết phiếu chi thanh toán tiền hàng đã nhập. Sau đó hoá đơn nhập hàng, phiếu chi được thủ kho lưu giữ, mặt hàng sẽ được báo cho nhân viên bán hàng biết thông qua bảng báo giá của cửa hàng. Như vậy nhân viên bán hàng sẽ rất khó tính toán số lượng hàng hoá bán chạy, số lượng còn trong kho... mỗi khi tính toán phải lấy dữ liệu của thủ kho về hàng nhập về số lượng hàng bán được. Tuy có thuận lợi là dùng bằng EXCEL để tính toán nhưng tùng đó là chưa đủ để làm cho nhân viên bán hàng tập trung hết vào công việc bán hàng của mình.

# 2.3 Những ưu nhược điểm của hệ thống cũ.

# 2.3.1 Những ưu điểm của hệ thống cũ.

Nhân viên đều là những người sử dụng máy thính rất thành thạo và có thể xử lý và phát hiện những sai sót ở chỗ nào từ đó giải quyết sẽ nhanh hơn.

Đã được tin học hoá một phần (dùng EXCEL), tính toán trên máy và lập được các biểu mẫu và một số hàm dùng để tính toán như hàm tính tổng số hàng bán, hàng nhập, số hàng bán theo tuần, theo tháng, theo quý.... mọi người đều có thể sử dụng được nó, không phải cài đặt mà chỉ cần cài chương trình Microsoft EXCEL là được, dễ dàng thay đổi thông tin (nhiều khi là bất lợi vì ai cũng có thể thay đổi được).

# 2.3.2 Những nhược điểm của hệ thống cũ.

Do làm việc và tính toán trên EXCEL có rất nhiều khó khăn như: việc nhập dữ liệu nhiều lần không cần thiết làm mất thời gian, thông tin rất rễ bị thay đổi vì tính bảo mật là rất kém. Việc thành lập các hàm tính toán không phải là đơn giản và nó rất rễ bị thay đổi mà mỗi một hoá đơn ta lại phải lập lại một lần rất mất thời gian. Người sử dụng phải có kiến thức rộng về EXCEL đó là một vấn đề không nhỏ. Việc quản lý đối với khách hàng mua buôn về số lần mua và các thời điểm mua tương đối khó khăn.

Trong vấn đề tìm kiếm những thông tin cần tìm trên EXCEL là rất khó khăn vì dữ liệu có sự trùng lặp, suy diễn..... nhiều thông tin tìm kiếm không như mong muốn, thời gian tìm kiếm nâu.

Mỗi lần cần thống kê một cái gì đó thì ta lại phải xây dựng công thức tính cho nó sau một thời gian dài tương đối khó khăn ví dụ như: thống kế về hàng bán nhiều nhất trong tháng, hàng nhập nhiều nhất trong tháng, danh sách hàng tồn kho được sắp xếp theo một tiêu chi nào đó.

Vấn đề quan trọng nhất là vấn đề bảo mật dữ liệu và các quền của mọi người được sử dụng. Vì dùng EXCEL lên tất cả mọi người đều có thể tiếp cận được dữ liệu và toàn quyền sử dụng, thay đổi thông tin.... Như chúng ta thấy rằng vấn đề bảo mật ngày một quan trọng hơn vì nó sẽ ảnh hưởng trực tiếp, gián tiếp đến hoạt động của cửa hàng, công ty,.... Vì vậy dùng EXCEL nó chứa đựng một rủi ro rất cao đến hoạt động của cửa hàng, công ty. Ví dụ một nhân viên họ thay đổi thông tin hoặc là viết hoá đơn và mã số trùng với các hoá đơn trước đó thì sẽ dẫn tới việc tính toán sai, tổng hợp thông tin bị lỗi hoặc không đúng nữa, dữ liệu có thể bị rò rỉ ra ngoài thông tin chúng ta cần bảo vệ thì chúng ta không bảo vệ được.....

Với những ưu nhược điểm được nêu ở trên chúng ta cần xây dựng một hệ thống mới để giải quyết các nhược điểm ở trên, phát huy các ưu điểm của hệ thống cũ.

# 2.4. Yêu cầu của một hệ thống mới.

Phát huy được các ưu điểm khắc phục các nhược điểm của hệ thống cũ. Hệ thống mới phải tính toán nhanh hơn trước, nhân viên chỉ việc sử dụng mà không cần am hiểu về chuyên môn tin học như trước nữa mà chỉ cần biết về chuyên môn bán hàng, đặc biệt là vấn đề bảo mật được củng cố rất tốt chúng ta có thể phân quyền cho mọi người và xác định phạm vi của mọi người được sử dụng phần mềm đến đâu. Ví dụ như: quản lý cao nhất có quyền tác động đến mọi chức năng của chương trình (hệ thống), nhân viên bán hàng thì có quyền tác động lên những chức năng nào, các nhân viên khác cũng thế ... nó khắc phục so với dùng EXCEL.

Dữ liệu không bị trùng lặp, dư thừa, việc nhập thông tin là ít nhất, không lặp đi lặp lại dẫn đến các thông tin cho các quá trình tính toán đưa ra kết quả đúng đắn, không bị sai, chính xác hơn so với hệ thống cũ.

Người sử dụng không cần phải xây dựng các biểu mẫu, các hàm tính toán vì nó đã được thiết kế sẵn mà chỉ cần nhập đúng thông tin là được. Chúng ta có thể tìm kiếm thông tin, thống kê theo các tiêu chí khác nhau, các yêu cầu một cách nhanh chóng, tiện lợi và chính xác, một cách rất đơn giản.