

**HỌC VIỆN NGÂN HÀNG**  
**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ KINH TẾ SỐ**



**BÁO CÁO BÀI KIỂM TRA 1**

**Đề tài: XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG CHO CỬA HÀNG  
QUẦN ÁO ROSE**

**Giảng viên hướng dẫn** : ThS.An Phương Điệp  
**Học phần** : Các hệ thống thông tin trong ngân hàng  
**Nhóm** : 08  
**Mã học phần** : 241IS49A01

Hà Nội, ngày 14 tháng 10 năm 2024

**BẢNG PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC**

<b>STT</b>	<b>Họ và tên</b>	<b>Mã sinh viên</b>	<b>Công việc</b>	<b>Mức độ đóng góp</b>	<b>Chữ ký</b>
1	Mai Lệ Thủy	24A4040622	- Tuyên bố phạm vi dự án - Giới thiệu bối cảnh dự án - Yêu cầu nghiệp vụ	25%	
2	Phí Thị Thắm	24A4040379	- Sản phẩm bàn giao dự án - Các bên liên quan - Trong phạm vi	25%	
3	Trần Mai Anh	24A4043029	- Ngoài phạm vi - Danh sách nhiệm vụ dự án - Các giả định dự án	25%	
4	Nguyễn Thị Thanh Thảo	24A4040492	- Ràng buộc dự án - Ước tính - Phê duyệt	25%	

## **LỜI CAM ĐOAN**

Nhóm em đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Nhóm em cam kết bằng danh dự cá nhân rằng bài tập lớn này do nhóm em tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật.

Hà Nội, ngày 14 tháng 10 năm 2024

Học viên

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên cho phép nhóm xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến giảng viên An Phương Điệp. Trong quá trình học tập một môn Phân tích nghiệp vụ, nhóm chúng em đã được cô quan tâm và giúp đỡ tận tình. Sau 9 tuần học thì chúng em đã tích lũy thêm được rất nhiều kiến thức để có thể có cái nhìn sâu sắc và hoàn thiện hơn về bộ môn này. Thông qua bài tập lớn lần này, nhóm 08 muốn trình bày lại những gì mà chúng em đã tìm hiểu trong thời gian qua, áp dụng kiến thức cô đã dạy vào một bài toán thực tế.

Trong quá trình hoàn thành bài tập lớn lần này, chúng em đã nỗ lực trong việc tìm hiểu, nghiên cứu các kiến thức để hoàn thiện bài tập lớn một cách tốt nhất trong khả năng của mình. Nhóm em hi vọng sẽ nhận được những góp ý của cô để bài tập lớn của chúng em được hoàn thiện hơn.

Kính chúc cô có thật nhiều sức khỏe và thành công trong con đường giảng dạy của mình, đặc biệt là đưa khoa Công nghệ thông tin và kinh tế số ngày càng phát triển hơn.

Hà Nội, ngày 14 tháng 10 năm 2024

Học viên

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MỤC LỤC .....</b>	<b>iii</b>
<b>DANH SÁCH CÁC BẢNG .....</b>	<b>iv</b>
<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....</b>	<b>v</b>
<b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
<b>1. TÊN DỰ ÁN .....</b>	<b>2</b>
<b>2. TUYÊN BỐ PHẠM VI DỰ ÁN.....</b>	<b>2</b>
<b>3. BỐI CẢNH DỰ ÁN .....</b>	<b>3</b>
3.1. Xác định vấn đề hiện tại của cửa hàng .....	3
3.2. Yêu cầu từ phía khách hàng .....	3
3.3. Các giải pháp đề ra .....	4
3.4. Đề xuất khuyến nghị.....	6
<b>4. YÊU CẦU NGHIỆP VỤ .....</b>	<b>6</b>
4.1. Lý do thực hiện dự án.....	6
4.2. Lợi ích kinh doanh sẽ đạt được .....	7
<b>5. SẢN PHẨM BÀN GIAO DỰ ÁN.....</b>	<b>8</b>
<b>6. NHỮNG NGƯỜI CHỦ CHỐT/ CÁC BÊN LIÊN QUAN CHÍNH .....</b>	<b>14</b>
6.1. Bên trong .....	14
6.2. Bên ngoài .....	16
<b>7. TRONG PHẠM VI.....</b>	<b>18</b>
<b>8 . NGOÀI PHẠM VI.....</b>	<b>23</b>
<b>9. DANH SÁCH NHIỆM VỤ DỰ ÁN.....</b>	<b>23</b>
<b>10. CÁC GIẢ ĐỊNH DỰ ÁN.....</b>	<b>23</b>
<b>11. RÀNG BUỘC DỰ ÁN.....</b>	<b>24</b>
<b>12. ƯỚC TÍNH.....</b>	<b>27</b>
<b>13. PHÊ DUYỆT .....</b>	<b>28</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>29</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>30</b>

## **DANH SÁCH CÁC BẢNG**

Bảng 1: Bảng sản phẩm bàn giao của dự án	8
Bảng 2 Bảng quy trình quản lý đơn hàng	8
Bảng 3: Bảng chủ đề các quy trình trong quản lý đơn hàng	10
Bảng 4: Trong phạm vi dự án	17
Bảng 5: Ngoài phạm vi dự án	18
Bảng 6: Các giả định dự án	19
Bảng 7: Ràng buộc dự án	22
Bảng 8: Ước tính số giờ T&C cần thiết để hoàn thành dự án	24
Bảng 9: Tổng chi phí T&C ước tính cho BA, Dev, Tester	25
Bảng 10: Tổng chi phí T&C ước tính cho PM	26
Bảng 11: Tổng chi phí T&C ước tính cho toàn bộ dự án	26
Bảng 12: Nội dung phê duyệt	27

## **DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

<b>Từ viết tắt</b>	<b>Nguyên nghĩa</b>
PSS	Project Scope Statement
WBS	Work Breakdown Structure
BA	Business Analyst
Dev	Developer
US	User Stories
AC	Acceptance Criteria
SĐT	Số điện thoại
API	Application Programming Interface

## **LỜI MỞ ĐẦU**

Trong bối cảnh thị trường bán lẻ ngày càng cạnh tranh, việc tối ưu hóa quy trình vận hành và cải thiện trải nghiệm khách hàng trở thành những yếu tố quan trọng đối với sự phát triển bền vững của các cửa hàng. Đối với cửa hàng Rose, một trong những vấn đề đáng quan tâm nhất hiện nay là việc quản lý đơn hàng vẫn dựa nhiều vào các quy trình thủ công, gây ra tình trạng chậm trễ và sai sót trong việc xử lý đơn hàng. Để giải quyết vấn đề này, việc xây dựng một hệ thống quản lý đơn hàng tự động và hiệu quả là cần thiết nhằm nâng cao hiệu suất làm việc và tăng cường sự hài lòng của khách hàng.

Dự án phân tích và thiết kế hệ thống quản lý đơn hàng cho cửa hàng Rose được thực hiện với mục tiêu chính là tối ưu hóa toàn bộ quy trình từ khâu tiếp nhận thông tin khách hàng, xử lý đơn hàng đến khi giao hàng hoàn tất. Hệ thống mới sẽ giúp giảm thiểu đáng kể các lỗi nhập liệu thủ công, đồng thời tự động hóa các khâu quản lý quan trọng, giúp cải thiện tốc độ và độ chính xác trong quá trình vận hành. Qua đó, cửa hàng Rose không chỉ tối ưu hóa quy trình nội bộ mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ, mang lại trải nghiệm mua sắm tốt hơn cho khách hàng.

Dự án không chỉ tập trung vào việc phân tích hiện trạng và đề xuất các giải pháp cải tiến, mà còn hướng tới xây dựng một hệ thống phù hợp với nhu cầu mở rộng trong tương lai. Bằng cách sử dụng các phương pháp và công cụ phân tích hiện đại, dự án kỳ vọng sẽ mang lại hiệu quả thực tế cho cửa hàng Rose, giúp cửa hàng tăng cường sức cạnh tranh trên thị trường và duy trì sự phát triển bền vững.



## 1. TÊN DỰ ÁN

Phân tích và thiết kế hệ thống Quản lý đơn hàng cho cửa hàng quần áo Rose

## 2. TUYÊN BỐ PHẠM VI DỰ ÁN

**Tên dự án:** Phân tích và thiết kế hệ thống quản lý đơn hàng cho cửa hàng quần áo Rose

**Ngày viết tuyên bố:** 17/09/2024

**Người viết:** Mai Lệ Thủy

**Ngày bắt đầu:** 18/09/2024

**Ngày kết thúc:** 05/12/2024

**Chi phí ước tính:** 300.000.000

**Quản lý dự án:** Phan Phương Anh

**Giới thiệu về dự án:** Dự án tập trung vào việc phân tích và thiết kế hệ thống quản lý đơn hàng cho cửa hàng thời trang Rose. Hệ thống sẽ giúp cửa hàng quản lý toàn bộ quá trình từ tiếp nhận thông tin khách hàng, xử lý đơn hàng đến cập nhật tình trạng giao hàng. Ngoài ra, dự án hướng đến cải thiện việc lưu trữ và truy xuất dữ liệu một cách hiệu quả, giảm thiểu các sai sót trong nhập liệu và giúp quản lý thông tin đơn hàng, khách hàng một cách nhanh chóng, chính xác hơn.

**Đối tượng sử dụng:** Quản lý cửa hàng, nhân viên bán hàng, nhân viên kho và nhân viên chăm sóc khách hàng tại cửa hàng Rose.

**Mục tiêu dự án:** Xây dựng hệ thống quản lý đơn hàng tối ưu cho cửa hàng Rose nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, cải thiện dịch vụ khách hàng và tối ưu hoá quá trình xử lý đơn hàng. Dự kiến hệ thống sẽ xử lý khoảng 1.000 đơn hàng/tháng và hỗ trợ các tác vụ quản lý khách hàng, xử lý đơn hàng và theo dõi tình trạng giao hàng.

Các tính chất và yêu cầu của sản phẩm:

- Các chức năng chính của hệ thống bao gồm quản lý thông tin khách hàng, quản lý đơn hàng và theo dõi quá trình giao nhận.
- Giao diện đơn giản, dễ dàng sử dụng.
- Hệ thống có khả năng quản lý và lưu trữ dữ liệu lớn, đáp ứng nhu cầu phát triển và mở rộng trong tương lai.
- Dữ liệu cần được lưu trữ an toàn và có thể truy cập nhanh chóng để phục vụ cho hoạt động bán hàng và báo cáo kinh doanh.

Tổng kết về các sản phẩm chuyển giao của dự án:

- Các kết quả liên quan đến quản lý dự án: Tuyên bố phạm vi, WBS, lịch biểu, kế hoạch nguồn lực.

- Sản phẩm liên quan: Hệ thống quản lý đơn hàng hoàn thiện, tài liệu yêu cầu người dùng, tài liệu phân tích, tài liệu thiết kế.

Các yêu cầu để đánh giá sự thành công của dự án:

- Hệ thống đáp ứng đầy đủ các yêu cầu quản lý đơn hàng và thông tin khách hàng như đã đề ra.

- Dự án được hoàn thành đáp ứng về mặt thời gian, chi phí, phạm vi.

- Nhân viên của cửa hàng được đào tạo sử dụng hệ thống hiệu quả, đảm bảo thao tác nhanh chóng và chính xác trong quá trình quản lý đơn hàng.

### **3. BỐI CẢNH DỰ ÁN**

#### **3.1. Xác định vấn đề hiện tại của cửa hàng**

Cửa hàng Rose hiện đang sử dụng Excel kết hợp với hệ thống quản lý đơn hàng cũ để xử lý các đơn hàng. Mặc dù hệ thống này đã hỗ trợ hiệu quả trong nhiều năm, nhưng với số lượng đơn hàng ngày càng tăng, nhiều vấn đề đã phát sinh, gây ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc và mức độ hài lòng của khách hàng. Cụ thể, quy trình hiện tại gặp phải các vấn đề sau:

- Chậm trễ trong việc nhập đơn hàng: Thông tin khách hàng được tiếp nhận qua Facebook, sau đó được ghi tạm vào Excel. Chỉ khi khách hàng thực sự phát sinh đơn hàng, dữ liệu mới được nhập vào hệ thống, dẫn đến quy trình xử lý bị kéo dài.

- Sai sót trong tính phí vận chuyển: Trường nhập trọng lượng sản phẩm không bắt buộc, khiến nhiều sản phẩm bị thiếu thông tin trọng lượng. Điều này dẫn đến sai lệch trong tính phí vận chuyển, đặc biệt là khi khách hàng mua nhiều sản phẩm cùng lúc.

- Nhầm lẫn khi đóng gói: Tên sản phẩm có nhiều điểm tương đồng khiến nhân viên kho dễ nhầm lẫn trong quá trình đóng gói, dẫn đến việc giao sai sản phẩm cho khách hàng.

- Áp dụng mã giảm giá thủ công: Hệ thống không tự động áp dụng mã giảm giá cho các đơn hàng đủ điều kiện, buộc nhân viên phải thực hiện thủ công. Việc này vừa gây bất tiện, vừa dễ dẫn đến sai sót.

- Không cập nhật kho khi có đổi trả: Khi có đơn hàng đổi trả, số lượng sản phẩm trong kho không được tự động điều chỉnh, làm ảnh hưởng đến việc quản lý hàng tồn kho.

#### **3.2. Yêu cầu từ phía khách hàng**

Dựa trên thực trạng hiện tại và những khó khăn mà cửa hàng quần áo Rose đang gặp phải, đội ngũ quản lý cửa hàng đã đưa ra các yêu cầu cụ thể cho hệ thống quản lý mới nhằm cải thiện hiệu quả công việc và trải nghiệm khách hàng. Các yêu cầu bao gồm:

- Hệ thống cần hỗ trợ nhập liệu một lần cho thông tin khách hàng và đơn hàng, không cần nhập nhiều lần trên các công cụ khác nhau.
- Giao diện phải thân thiện để nhân viên dễ dàng theo dõi toàn bộ quy trình từ nhận đơn đến giao hàng.
- Hệ thống cần đảm bảo rằng trọng lượng của mỗi sản phẩm được nhập đầy đủ để tính chính xác trọng lượng tổng của đơn hàng, tránh việc bỏ sót thông tin.
- Cần có công cụ quản lý tồn kho hiệu quả, bao gồm cảnh báo khi hàng tồn kho đạt mức tối thiểu và đề xuất nhập hàng khi cần thiết.
- Hệ thống phải lưu trữ thông tin khách hàng, bao gồm lịch sử mua hàng và thói quen tiêu dùng.
- Tự động áp dụng mã giảm giá cho đơn hàng khi khách hàng sử dụng, nhằm nâng cao trải nghiệm và giảm sai sót.
- Hệ thống phải tự động cập nhật số lượng hàng tồn kho sau khi xử lý đơn hàng đổi trả.
- Cần tạo báo cáo tự động về doanh thu, tồn kho và hiệu suất bán hàng rõ ràng và dễ hiểu, nhằm giúp đội ngũ quản lý nắm bắt tình hình kinh doanh hiệu quả hơn.
- Đảm bảo rằng khách hàng luôn nhận được phản hồi kịp thời về tình trạng đơn hàng và thông tin giao hàng.

### **3.3. Các giải pháp đề ra**

Sau khi phân tích những yêu cầu từ phía khách hàng và các vấn đề hiện tại mà cửa hàng quần áo Rose đang gặp phải, nhóm đề xuất 2 hướng giải quyết nhằm cải thiện quy trình quản lý đơn hàng và tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh như sau:

#### ***a, Phương án 1 - Cải tiến hệ thống quản lý đơn hàng hiện tại***

Thực hiện dự án nhằm nâng cấp và cải tiến hệ thống quản lý đơn hàng hiện tại của cửa hàng Rose mà không cần thay đổi toàn bộ. Cửa hàng sẽ tiếp tục sử dụng Excel để quản lý thông tin khách hàng chưa phát sinh đơn hàng, nhưng sẽ điều chỉnh hệ thống cũ để giảm thiểu công đoạn nhập liệu lặp đi lặp lại và khắc phục các vấn đề đã được xác định. Cụ thể, các thay đổi sẽ bao gồm: tối ưu hóa quy trình nhập đơn hàng, yêu cầu nhập trọng lượng sản phẩm, tự động áp dụng mã giảm giá và cập nhật kho khi có đổi trả, giúp cải thiện hiệu suất và giảm thiểu sai sót trong quy trình quản lý đơn hàng.

#### **Ưu điểm:**

- Tận dụng sự quen thuộc của nhân viên với hệ thống cũ, giúp họ dễ dàng thích nghi với những cải tiến mới.
- Giảm thiểu việc nhập liệu lặp đi lặp lại bằng cách tích hợp một số dữ liệu cơ bản từ Excel vào hệ thống.

- Chi phí đầu tư ban đầu thấp hơn so với phát triển hệ thống mới.
- Thời gian triển khai ngắn, dự kiến thời gian triển khai sẽ ngắn hơn 30% so với việc xây dựng một hệ thống hoàn toàn mới.
- Giải quyết được một số vấn đề hiện tại như quản lý kho và tính phí vận chuyển, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động.

#### **Nhược điểm:**

- Gây khó khăn và mất thời gian tìm hiểu về quy trình của hệ thống cũ để thực hiện thay đổi.
- Chỉ giải quyết một phần các vấn đề hiện tại, không triệt để và có thể dẫn đến những khó khăn trong tương lai.
- Hệ thống cũ có thể không tương thích tốt với các công nghệ mới, gây khó khăn trong việc áp dụng các giải pháp hiện đại.
- Tồn chi phí bảo trì và cải tiến sau này nếu hệ thống không được thiết kế phù hợp với yêu cầu thay đổi.

#### ***a, Phương án 2 - Phát triển một hệ thống quản lý đơn hàng mới***

Thực hiện dự án nhằm xây dựng một hệ thống quản lý đơn hàng hoàn toàn mới cho cửa hàng Rose, giúp đáp ứng đầy đủ nhu cầu thực tế và khắc phục triệt để các vấn đề hiện tại. Hệ thống mới sẽ tích hợp các công nghệ hiện đại để tối ưu hóa quy trình quản lý đơn hàng, bao gồm tự động hóa quy trình nhập đơn hàng, quản lý hàng tồn kho thông minh, tính phí vận chuyển chính xác và theo dõi đơn hàng trực tuyến. Các thay đổi này sẽ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động và cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

#### **Ưu điểm:**

- Hệ thống mới được thiết kế phù hợp với nhu cầu thực tế của cửa hàng, giúp tăng hiệu suất và giảm thiểu sai sót.
- Tối ưu hóa quy trình, giúp nhân viên tiết kiệm thời gian và nâng cao năng suất làm việc.
- Dễ dàng tích hợp với các công nghệ hiện đại, đảm bảo khả năng mở rộng và phát triển lâu dài.
- Cải thiện trải nghiệm khách hàng, đặc biệt về cập nhật trạng thái đơn hàng, tính phí vận chuyển và áp dụng mã giảm giá, tạo sự hài lòng và tăng khả năng quay lại của khách hàng.
- Đáp ứng khả năng mở rộng và nâng cấp trong tương lai, cho phép cửa hàng thêm tính năng mới mà không làm ảnh hưởng đến các chức năng hiện tại.
- Phát triển thêm các tính năng báo cáo phù hợp, giúp quản lý và phân tích hiệu quả hoạt động kinh doanh dễ dàng hơn.

**Nhược điểm:**

- Chi phí đầu tư ban đầu cao hơn so với phương án cải tiến hệ thống hiện tại.
- Thời gian phát triển và triển khai hệ thống mới có thể kéo dài.
- Cần thời gian để nhân viên làm quen với hệ thống mới, có thể gây ra một số khó khăn trong giai đoạn chuyển giao.

**3.4. Đề xuất khuyến nghị**

Sau khi xem xét cẩn thận tất cả các lựa chọn, chúng tôi đề xuất cửa hàng nên đầu tư vào phần mềm quản lý đơn hàng mới. Phương án này không chỉ giúp khắc phục các vấn đề hiện tại mà còn tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong tương lai. Mặc dù chi phí đầu tư ban đầu cao hơn và yêu cầu thời gian triển khai lâu hơn, hệ thống mới sẽ mang lại nhiều lợi ích vượt trội về hiệu quả quản lý, tự động hóa quy trình và tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng. Hơn nữa, hệ thống này sẽ đáp ứng tốt hơn nhu cầu phát triển dài hạn của cửa hàng, giúp cửa hàng duy trì tính cạnh tranh và nâng cao chất lượng dịch vụ. Việc đầu tư vào hệ thống mới không chỉ giải quyết các vấn đề hiện tại một cách triệt để mà còn mở ra cơ hội phát triển kinh doanh bền vững trong tương lai, giúp cửa hàng Rose luôn sẵn sàng thích ứng với những thay đổi của thị trường và nhu cầu của khách hàng.

**4. YÊU CẦU NGHIỆP VỤ****4.1. Lý do thực hiện dự án**

Cửa hàng quần áo Rose hiện đang gặp khó khăn trong quy trình quản lý đơn hàng. Nhân viên thường xuyên phải nhập lại thông tin khách hàng vào hệ thống cũ sau khi đã ghi chú trong Excel, dẫn đến tình trạng quá tải công việc và tiềm ẩn rủi ro sai sót trong quá trình nhập liệu. Việc duy trì hai hệ thống khác nhau đã tạo ra những khó khăn trong việc quản lý, kiểm soát đơn hàng, gây ra sự chậm trễ trong việc phục vụ khách hàng.

Nhân viên phải đối mặt với việc cập nhật thông tin không đồng nhất, điều này không chỉ làm tăng khối lượng công việc mà còn ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Khi quy trình chưa được tự động hóa, việc theo dõi tình trạng hàng hóa và đơn hàng trở nên phức tạp hơn, làm giảm hiệu quả trong việc phục vụ nhu cầu của khách hàng.

Để khắc phục tình trạng này, cửa hàng cần thiết lập một hệ thống quản lý đơn hàng hiệu quả hơn, giúp tự động hóa quy trình nhập liệu, kiểm soát hàng tồn kho và thống kê doanh thu. Hệ thống mới sẽ giảm tải công việc cho nhân viên và cung cấp dữ liệu chính xác hơn cho việc ra quyết định.

Mục tiêu của dự án phát triển hệ thống quản lý đơn hàng không chỉ là nâng cao hiệu quả công việc mà còn cải thiện chất lượng dịch vụ khách hàng. Việc tự động hóa quy trình từ việc nhận đơn đến xử lý và báo cáo sẽ giúp cửa hàng phục vụ khách hàng

một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn, từ đó tăng cường sự hài lòng và tạo ra doanh thu bền vững cho cửa hàng Rose.

#### **4.2. Lợi ích kinh doanh sẽ đạt được**

Cửa hàng quần áo Rose hiện tại đang đối mặt với nhiều thách thức trong việc quản lý đơn hàng và thông tin khách hàng do sử dụng hệ thống cũ kết hợp với Excel. Việc này không chỉ gây khó khăn trong quản lý thông tin mà còn làm tăng khả năng xảy ra sai sót. Do đó, việc phát triển một hệ thống quản lý đơn hàng chuyên nghiệp sẽ mở ra nhiều cơ hội cho cửa hàng trong việc cải thiện hoạt động kinh doanh.

Hệ thống quản lý đơn hàng mới sẽ đem lại những cơ hội như:

- **Xây dựng thương hiệu chuyên nghiệp:** Với hệ thống quản lý đơn hàng hiệu quả, cửa hàng có thể thể hiện sự chuyên nghiệp và tận tâm trong việc phục vụ khách hàng. Điều này sẽ giúp tăng cường niềm tin và sự hài lòng của khách hàng.

- **Tăng cường khả năng cạnh tranh:** Hệ thống mới sẽ giúp cửa hàng nhanh chóng đáp ứng nhu cầu thị trường, từ đó thu hút thêm khách hàng và giữ chân khách hàng hiện tại.

- **Giảm thiểu chi phí và thời gian quản lý:** Nhờ vào tối ưu hóa quy trình quản lý đơn hàng, cửa hàng sẽ tiết kiệm được chi phí và thời gian trong việc nhập liệu, kiểm tra tồn kho và tính toán doanh thu.

- **Nâng cao khả năng phân tích dữ liệu:** Hệ thống sẽ cho phép cửa hàng dễ dàng thu thập và phân tích dữ liệu từ các đơn hàng, từ đó đưa ra các quyết định kinh doanh thông minh hơn.

## 5. SẢN PHẨM BÀN GIAO DỰ ÁN

STT	Tài liệu
1	Project Scope Statement - PSS
2	Work Breakdown Structure - WBS
3	User Stories - US
4	Acceptance Criteria - AC

*Bảng 1: Bảng sản phẩm bàn giao của dự án*

ID đầu ra	Chủ đề	Sự miêu tả
D01	Quản lý đơn hàng	Quản lý toàn bộ quy trình đặt hàng, từ tiếp nhận, xác nhận, xử lý đơn hàng đến vận chuyển và thanh toán, xử lý trả hàng
D02	Quản lý sản phẩm	Theo dõi và quản lý danh sách sản phẩm, biến thể, tồn kho và trạng thái sản phẩm trên hệ thống.
D03	Quản lý khách hàng	Lưu trữ thông tin khách hàng, phân loại, quản lý tài khoản và theo dõi lịch sử mua sắm chi tiết.
D04	Quản lý khuyến mãi	Tạo và theo dõi các chương trình khuyến mãi, mã giảm giá, hoặc ưu đãi theo sự kiện cụ thể.
D05	Quản lý vận chuyển	Liên kết với đơn vị vận chuyển, theo dõi trạng thái vận đơn và cập nhật trạng thái thu hộ (COD).
D06	Báo cáo	Tổng hợp các báo cáo kinh doanh như doanh thu, lợi nhuận, sản phẩm

*Bảng 2 Bảng quy trình quản lý đơn hàng*

Chủ đề	Epic	Tính năng
Quản lý đơn hàng	Tiếp nhận và xử lý đơn hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thêm mới đơn hàng: Nhân viên bán hàng tạo đơn mới trực tiếp trên hệ thống</li> <li>- Xem thông tin và danh sách đơn hàng: Hiện thị danh sách các đơn hàng và thông tin chi tiết của từng đơn hàng</li> <li>- Cập nhật đơn hàng: Chính sửa thông tin đơn hàng khi cần thiết</li> <li>- Xóa đơn hàng: Xóa các đơn hàng không cần thiết hoặc bị hủy bỏ</li> <li>- Bàn giao đơn hàng cho đơn vị vận chuyển: Chuyển đơn hàng sang trạng thái sẵn sàng giao cho đối tác vận chuyển</li> <li>- Lọc đơn hàng: Lọc các đơn hàng theo các tiêu chí như Trạng thái giao hàng, trạng thái thanh toán, trạng thái COD, tổng tiền đơn hàng, địa chỉ</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tìm kiếm đơn hàng: Tìm kiếm nhanh đơn hàng bằng tên khách hàng</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xử lý trả hàng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tạo đơn trả hàng: Tạo đơn trả lại sản phẩm từ khách hàng</li> <li>- Cập nhật trạng thái đơn trả hàng: Cập nhật trạng thái Đơn hàng đã được thanh toán trước: hoàn tiền và nhận hàng hoặc Đơn hàng chưa thanh toán: nhận hàng</li> <li>- Xem đơn trả hàng: Xem thông tin chi tiết và trạng thái của các đơn trả hàng.</li> <li>- Tìm kiếm và lọc đơn trả hàng: Tìm kiếm hoặc lọc đơn trả hàng theo trạng thái, ngày tạo, hoặc mã đơn hàng.</li> </ul>
Quản lý vận chuyển	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quản lý vận đơn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trạng thái giao hàng của vận đơn: Cập nhật và theo dõi lộ trình giao hàng theo thời gian thực.</li> <li>- Cho phép cập nhật trạng thái vận chuyển khi chọn nhà vận chuyển khác: Thay đổi thông tin vận chuyển khi có sự thay đổi đối tác.</li> <li>- Cho phép cập nhật trạng thái thu hộ (COD) của từng đơn: Cập nhật trạng thái thanh toán thu hộ (COD)</li> </ul>

		của từng đơn hàng với những đơn hàng chọn nhà vận chuyển khác nhà vận chuyển tích hợp trên hệ thống
	-Quản lý thu hộ	- Cập nhật trạng thái thu hộ (COD) hàng loạt: Cập nhật trạng thái thu hộ của nhiều đơn hàng cùng lúc.
Quản lý khuyến mãi	- Danh sách khuyến mãi	- Xem danh sách khuyến mãi: Hiện thị tất cả các chương trình khuyến mãi - Xem chi tiết khuyến mãi: Cung cấp thông tin chi tiết về từng chương trình khuyến mãi.
	- Khuyến mãi sản phẩm	- Tạo mới khuyến mãi cho sản phẩm: Thiết lập các chương trình khuyến mãi cho sản phẩm. - Chọn sản phẩm khuyến mãi: Lựa chọn các sản phẩm áp dụng chương trình khuyến mãi.
	- Khuyến mãi đơn hàng	- Tạo mới khuyến mãi cho đơn hàng: Thiết lập các chương trình khuyến mãi áp dụng cho toàn bộ đơn hàng.

Quản lý sản phẩm	Quản lý danh sách sản phẩm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem danh sách sản phẩm: Hiển thị tất cả các sản phẩm trong cửa hàng.</li> <li>- Thêm mới sản phẩm: Tạo sản phẩm mới và thêm vào danh sách sản phẩm.</li> <li>- Chỉnh sửa thông tin sản phẩm: Cập nhật thông tin chi tiết của sản phẩm hiện có.</li> <li>- Chỉnh sửa thông tin biến thể sản phẩm: Sửa đổi các thông tin liên quan đến các biến thể sản phẩm (màu sắc, kích cỡ).</li> <li>- Khóa toàn bộ sản phẩm: Tạm ngừng bán toàn bộ sản phẩm trong cửa hàng.</li> <li>- Khóa biến thể của sản phẩm: Tạm ngừng bán các biến thể sản phẩm cụ thể (màu sắc, kích cỡ).</li> </ul>
	Quản lý tồn kho	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cập nhật tồn kho trong mục Tất cả sản phẩm: Điều chỉnh số lượng tồn kho của tất cả các sản phẩm trong cửa hàng.</li> <li>- Cập nhật tồn kho trong mục Tồn kho: Cập nhật và theo dõi mức tồn kho của sản phẩm trong từng mục hoặc danh mục.</li> </ul>

Quản lý khách hàng	thông tin khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem thông tin khách hàng: Xem thông tin chi tiết của khách hàng trong hệ thống.</li> <li>- Tìm kiếm và lọc khách hàng: Tìm kiếm khách hàng theo các tiêu chí như tên, email, hoặc số điện thoại.</li> <li>- Sửa thông tin khách hàng: Cập nhật hoặc sửa đổi thông tin khách hàng khi cần thiết.</li> <li>- Xóa khách hàng: Xóa thông tin khách hàng không còn hoạt động hoặc bị hủy bỏ.</li> </ul>
	nhóm khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tạo nhóm khách hàng: Tạo các nhóm khách hàng theo tiêu chí phân loại.</li> <li>- Chỉnh sửa nhóm khách hàng: Thay đổi thông tin hoặc tiêu chí của nhóm khách hàng.</li> <li>- Xóa nhóm khách hàng: Xóa các nhóm khách hàng không còn hoạt động hoặc không cần thiết.</li> <li>- Xem nhóm khách hàng: Xem danh sách và thông tin chi tiết các nhóm khách hàng trong hệ thống.</li> </ul>
Báo cáo	Báo cáo doanh thu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem báo cáo doanh thu: Hiển thị báo cáo chi tiết</li> </ul>

		doanh thu theo thời gian, tổng số người mua, số đơn hàng, tổng sản phẩm đã bán
	Báo cáo sản phẩm	- Xem báo cáo sản phẩm: Báo cáo chi tiết về top 10 sản phẩm bán chạy trong cửa hàng
	Báo cáo khuyến mãi	- Xem báo cáo khuyến mãi: Cung cấp thông tin về hiệu quả của các chương trình khuyến mãi đã thực hiện.

*Bảng 3: Bảng chủ đề các quy trình trong quản lý đơn hàng*

## **6. NHỮNG NGƯỜI CHỦ CHỐT/ CÁC BÊN LIÊN QUAN CHÍNH**

### **6.1. Bên trong**

#### ***a, Phí Thị Thắm***

Bộ phận: Phân tích nghiệp vụ

Thông tin liên hệ:

- Số điện thoại: 0969791873

- Email: [24A4040379@hvn.edu.vn](mailto:24A4040379@hvn.edu.vn)

Chịu trách nhiệm:

- Chịu trách nhiệm cho việc lên kế hoạch, chỉ đạo và giám sát việc thực hiện dự án từ khi bắt đầu cho tới khi hoàn thành

- Trao đổi với mọi người trong dự án và với khách hàng để nắm bắt được tình hình và yêu cầu của khách hàng về cách quản lý sản phẩm và khi vận chuyển đơn hàng

- Viết tài liệu PSS: Viết phần Sản phẩm bàn giao của dự án, phần Những người chủ chốt/các bên liên quan chính, phần Trong phạm vi

- Viết tài liệu US: Viết phần Theme Quản lý sản phẩm và Theme Quản lý vận chuyển

- Viết tài liệu AC: Viết phần Theme Quản lý sản phẩm và Theme Quản lý vận chuyển

***b, Trần Mai Anh***

Bộ phận: Phân tích nghiệp vụ

Thông tin liên hệ:

- Số điện thoại: 0917888210
- Email: 24A4043029@hvnh.edu.vn

Chịu trách nhiệm:

- Tìm hiểu yêu cầu khách hàng về việc tạo đơn hàng
- Viết tài liệu WBS
- Viết tài liệu PSS: Viết phần Ngoài phạm vi, phần Danh sách nhiệm vụ dự án, phần Các giả định dự án
- Viết tài US: Viết phần Theme Đăng nhập và Theme Quản lý đơn hàng
- Viết tài liệu AC: Viết phần Theme Đăng nhập và Theme Quản lý đơn hàng

***c, Nguyễn Thị Thanh Thảo***

Bộ phận: Phân tích nghiệp vụ

Thông tin liên hệ:

- Số điện thoại: 0332229532
- Email: 24A4040492@hvnh.edu.vn

Chịu trách nhiệm:

- Tìm hiểu yêu cầu khách hàng về hoàn trả hàng và quản lý khách hàng
- Viết tài liệu PSS: Viết phần Ràng buộc dự án, phần Ước tính, phần Phê duyệt
- Viết tài liệu US: Viết phần Theme Quản lý khách hàng và Theme Trả hàng
- Viết tài liệu AC: Viết phần Theme Quản lý khách hàng và Theme Trả hàng

***d, Mai Lệ Thủy***

Bộ phận: Phân tích nghiệp vụ

Thông tin liên hệ:

- Số điện thoại: 0974270789
- Email: 24A4040622@hvnh.edu.vn

Chịu trách nhiệm:

- Tìm hiểu yêu cầu khách hàng về các chương trình khuyến mãi và các báo cáo của cửa hàng

- Viết tài liệu PSS: Viết phần Tuyên bố phạm vi dự án, Bối cảnh dự án, Yêu cầu nghiệp vụ

- Viết tài liệu US: Viết phần Theme Báo cáo và Theme Quản lý khuyến mãi

- Viết tài liệu AC: Viết phần Theme Báo cáo và Theme Quản lý khuyến mãi

## **6.2. Bên ngoài**

### ***a, Bùi Tú Phương***

Chức vụ: Quản lý cửa hàng

Thông tin liên hệ:

- Số điện thoại: 0971946323

- Email: [23A4040113@hvn.edu.vn](mailto:23A4040113@hvn.edu.vn)

Chịu trách nhiệm:

- Chịu trách nhiệm cung cấp nguồn lực, lựa chọn và ủy quyền nhóm dự án, đánh giá và giám sát tiến độ, đưa ra quyết định và giải quyết vấn đề, hỗ trợ và cam kết để đảm bảo thành công của dự án.

### ***b, Nguyễn Thùy Dương***

Chức vụ: nhân viên kho

Thông tin liên hệ:

- Số điện thoại: 0332055279

- Email: [24A4040345@hvn.edu.vn](mailto:24A4040345@hvn.edu.vn)

Chịu trách nhiệm:

- Phản hồi và cung cấp thông tin chính xác về hoạt động nhập xuất hàng hóa tại kho.

- Cung cấp các thông tin về kho hàng và đưa ra các yêu cầu cần thiết của hệ thống.

- Có trách nhiệm với dự án, phối hợp chặt chẽ với nhóm dự án trong quá trình phân tích và thực hiện giải pháp quản lý kho hàng

### ***c, Hà Thị Thảo Linh***

Chức vụ: nhân viên bán hàng

Thông tin liên hệ:

- Số điện thoại: 0966544458

- Email: [24A4040279@hvn.edu.vn](mailto:24A4040279@hvn.edu.vn)

Chịu trách nhiệm:

- Phản hồi và cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến hoạt động bán hàng tại cửa hàng.

- Cung cấp các thông tin về quản lý đơn hàng và đưa ra các yêu cầu cần thiết của hệ thống.

- Có trách nhiệm với dự án, phối hợp chặt chẽ với nhóm trong quá trình phân tích yêu cầu và triển khai hệ thống quản lý bán hàng

***d, Trương Nguyễn Bảo Ly***

Chức vụ: nhân viên bán hàng

Thông tin liên hệ:

- Số điện thoại: 0858463895

- Email: 24A4041408@hvn.edu.vn

Chịu trách nhiệm:

- Phản hồi và cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến hoạt động bán hàng tại cửa hàng.

- Cung cấp các thông tin về quản lý đơn hàng và đưa ra các yêu cầu cần thiết của hệ thống.

- Có trách nhiệm với dự án, phối hợp chặt chẽ với nhóm trong quá trình phân tích yêu cầu và triển khai hệ thống quản lý bán hàng



## 7. TRONG PHẠM VI

Dự án này sẽ hoàn thành hoặc bao gồm những điều sau đây:

Dự án này sẽ hoàn thành hoặc bao gồm những điều sau đây:	<p>Sản phẩm: Hệ thống quản lý đơn hàng cho cửa hàng quần áo Rose</p> <p><b>Yêu cầu chức năng:</b></p> <p><b>1. Chức năng đăng nhập</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cho phép nhân viên đăng nhập vào hệ thống với tài khoản và mật khẩu.</li></ul> <p><b>2. Chức năng quản lý tài khoản</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Xem danh sách tài khoản: Hiển thị danh sách các tài khoản nhân viên và người dùng hệ thống.</li><li>- Xem thông tin tài khoản: Hiển thị chi tiết thông tin cá nhân của tài khoản được chọn.</li><li>- Sửa thông tin tài khoản: Cho phép chỉnh sửa các thông tin cá nhân của tài khoản.</li><li>- Tạo tài khoản: Cho phép thêm mới tài khoản cho nhân viên.</li><li>- Khóa tài khoản: Khóa tài khoản của những nhân viên không còn hoạt động.</li><li>- Phân quyền: Quản lý và phân quyền cho từng tài khoản nhân viên</li><li>- Theo dõi hoạt động: Theo dõi lịch sử các thao tác của người dùng trên hệ thống để đảm bảo tính minh bạch.</li></ul> <p><b>3. Quản lý đơn hàng</b></p> <p>Tiếp nhận và xử lý đơn hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Thêm mới đơn hàng: Nhân viên bán hàng có thể tạo đơn hàng mới trực tiếp trên hệ thống, nhập thông tin khách hàng, sản phẩm và địa chỉ giao hàng.</li><li>● Xem thông tin và danh sách đơn hàng: Hiển thị tất cả các đơn hàng và thông tin chi tiết của từng đơn hàng, bao gồm sản phẩm, khách hàng, tổng tiền và phương thức thanh toán.</li><li>● Cập nhật đơn hàng: Cập nhật các thông tin trong đơn hàng khi cần thiết (thêm, sửa thông tin sản phẩm, khách hàng, trạng thái giao hàng, v.v).</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Xóa đơn hàng: Xóa đơn hàng khi khách hàng hủy đơn hoặc không còn cần thiết.</li> <li>● Bàn giao đơn hàng cho đơn vị vận chuyển: Sau khi xác nhận đơn hàng, chuyển trạng thái của đơn hàng sang "sẵn sàng giao".</li> <li>● Lọc đơn hàng: Lọc các đơn hàng theo các tiêu chí như trạng thái giao hàng, trạng thái thanh toán, trạng thái COD, tổng tiền đơn hàng, địa chỉ.</li> <li>● Tìm kiếm đơn hàng: Tìm kiếm nhanh các đơn hàng theo tên khách hàng hoặc các tiêu chí khác.</li> </ul> <p>Xử lý đổi trả:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tạo đơn trả hàng: Tạo đơn trả lại sản phẩm từ khách hàng, bao gồm các lý do trả hàng.</li> <li>● Cập nhật trạng thái đơn trả hàng: Cập nhật trạng thái đơn trả hàng (hoàn tiền, nhận hàng, v.v).</li> <li>● Xem đơn trả hàng: Xem thông tin chi tiết và trạng thái của các đơn trả hàng.</li> <li>● Tìm kiếm và lọc đơn trả hàng: Tìm kiếm hoặc lọc các đơn trả hàng theo trạng thái, ngày tạo, hoặc mã đơn hàng.</li> </ul> <p><b>4. Quản lý vận chuyển</b></p> <p>Quản lý vận đơn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Xem trạng thái giao hàng của vận đơn: Cập nhật và theo dõi lộ trình giao hàng theo thời gian thực.</li> <li>● Cập nhật trạng thái vận chuyển khi chọn nhà vận chuyển khác: Thay đổi thông tin vận chuyển khi có sự thay đổi đối tác vận chuyển.</li> <li>● Cập nhật trạng thái thu hộ (COD) của từng đơn: Cập nhật trạng thái thanh toán thu hộ (COD) của các đơn hàng có chọn hình thức COD.</li> </ul> <p>Quản lý thu hộ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cập nhật trạng thái thu hộ (COD) hàng loạt: Cập nhật trạng thái thu hộ (COD) cho nhiều đơn hàng cùng lúc.</li> </ul> <p><b>5. Quản lý khuyến mãi</b></p>
--	--

	<p>Danh sách khuyến mãi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Xem danh sách khuyến mãi: Hiển thị tất cả các chương trình khuyến mãi đang diễn ra.</li> <li>● Xem chi tiết khuyến mãi: Cung cấp thông tin chi tiết về từng chương trình khuyến mãi.</li> </ul> <p>Khuyến mãi sản phẩm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tạo mới khuyến mãi cho sản phẩm: Thiết lập các chương trình khuyến mãi áp dụng cho sản phẩm cụ thể.</li> <li>● Chọn sản phẩm khuyến mãi: Lựa chọn các sản phẩm áp dụng chương trình khuyến mãi.</li> </ul> <p>Khuyến mãi đơn hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tạo mới khuyến mãi cho đơn hàng: Thiết lập các chương trình khuyến mãi áp dụng cho toàn bộ đơn hàng.</li> </ul> <p><b>6. Quản lý sản phẩm</b></p> <p>Quản lý danh sách sản phẩm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Xem danh sách sản phẩm: Hiển thị tất cả các sản phẩm trong cửa hàng.</li> <li>● Thêm mới sản phẩm: Tạo và thêm sản phẩm mới vào danh sách.</li> <li>● Chỉnh sửa thông tin sản phẩm: Cập nhật các thông tin chi tiết của sản phẩm hiện có.</li> <li>● Chỉnh sửa thông tin biến thể sản phẩm: Cập nhật thông tin về các biến thể của sản phẩm (màu sắc, kích cỡ).</li> <li>● Khóa toàn bộ sản phẩm: Tạm ngừng bán toàn bộ sản phẩm trong cửa hàng.</li> <li>● Khóa biến thể của sản phẩm: Tạm ngừng bán các biến thể sản phẩm cụ thể (màu sắc, kích cỡ).</li> </ul> <p>Quản lý tồn kho:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cập nhật tồn kho trong mục "Tất cả sản phẩm": Điều chỉnh số lượng tồn kho của tất cả các sản phẩm trong cửa hàng.</li> <li>● Cập nhật tồn kho trong mục "Tồn kho": Theo dõi và điều chỉnh mức tồn kho của từng sản phẩm hoặc danh mục sản phẩm cụ thể.</li> </ul>
--	---

	<p><b>7. Quản lý khách hàng</b></p> <p>Thông tin khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Xem thông tin khách hàng: Xem thông tin chi tiết về khách hàng trong hệ thống.</li> <li>● Tìm kiếm và lọc khách hàng: Tìm kiếm khách hàng theo tên, email, số điện thoại, v.v.</li> <li>● Sửa thông tin khách hàng: Cập nhật thông tin khách hàng khi có yêu cầu.</li> <li>● Xóa khách hàng: Xóa thông tin khách hàng không còn hoạt động hoặc không cần thiết.</li> </ul> <p>Nhóm khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tạo nhóm khách hàng: Tạo các nhóm khách hàng theo tiêu chí phân loại (ví dụ: nhóm khách VIP, nhóm khách mới, nhóm khách thân thiết).</li> <li>● Chỉnh sửa nhóm khách hàng: Thay đổi thông tin hoặc tiêu chí của nhóm khách hàng.</li> <li>● Xóa nhóm khách hàng: Xóa các nhóm khách hàng không còn hoạt động hoặc không cần thiết.</li> <li>● Xem nhóm khách hàng: Xem danh sách các nhóm khách hàng trong hệ thống.</li> </ul> <p><b>8. Báo cáo</b></p> <p>Báo cáo doanh thu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Xem báo cáo doanh thu: Hiển thị báo cáo chi tiết doanh thu theo thời gian, sản phẩm hoặc khách hàng.</li> </ul> <p>Báo cáo sản phẩm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Xem báo cáo sản phẩm: Cung cấp báo cáo chi tiết về tình trạng bán hàng của các sản phẩm trong cửa hàng.</li> </ul> <p>Báo cáo khuyến mãi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Xem báo cáo khuyến mãi: Cung cấp thông tin về hiệu quả của các chương trình khuyến mãi đã thực hiện.</li> </ul>
	<p><b>Yêu cầu phi chức năng:</b></p> <p><b>1. Giao diện người dùng</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giao diện thân thiện với người dùng, trực quan và dễ sử dụng.</li> <li>- Màu sắc giao diện tươi sáng, hài hòa với hình ảnh thương hiệu của cửa hàng.</li> </ul> <p><b>2. Tối ưu hóa thao tác người dùng</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giảm thiểu số lượng bước thao tác để hoàn thành các tác vụ như quản lý đơn hàng, đóng gói, xử lý đổi trả.</li> </ul> <p><b>3. Khả dụng</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hệ thống phải đảm bảo hoạt động 24/7 để nhân viên có thể quản lý đơn hàng và kho hàng mọi lúc, không gặp tình trạng gián đoạn.</li> </ul> <p><b>4. Bảo mật</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hệ thống phải bảo vệ thông tin khách hàng và dữ liệu nhạy cảm khỏi truy cập trái phép.</li> <li>- Khi người dùng quên mật khẩu, hệ thống sẽ gửi mật khẩu mới qua email đã đăng ký của người dùng.</li> <li>- Nếu người dùng nhập sai mật khẩu quá 5 lần, hệ thống sẽ tạm thời khóa tài khoản trong 5 phút để ngăn chặn các hành vi xâm nhập trái phép.</li> </ul> <p><b>5. Khả năng mở rộng</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hệ thống cần có khả năng mở rộng để xử lý số lượng lớn đơn hàng và người dùng tăng dần theo thời gian mà không ảnh hưởng đến hiệu suất.</li> </ul> <p><b>6. Hiệu suất</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian phản hồi cho mỗi thao tác của người dùng (ví dụ: xác nhận đơn hàng, cập nhật kho) phải nhanh để đảm bảo trải nghiệm mượt mà.</li> <li>- Hệ thống có khả năng xử lý đồng thời nhiều tác vụ mà không bị chậm trễ.</li> </ul>
--	--

*Bảng 4: Trong phạm vi dự án*

## 8. NGOÀI PHẠM VI

Dự án này sẽ KHÔNG hoàn thành hoặc bao gồm những điều sau đây:	<p>- <b>Không mở rộng hệ thống sang các lĩnh vực khác:</b> Hệ thống chỉ tập trung vào quản lý đơn hàng. Các yêu cầu không liên quan đến sẽ không được thực hiện trong phạm vi dự án này. Nếu có yêu cầu phát sinh, sẽ có điều khoản và chi phí bổ sung.</p> <p>- <b>Thay đổi yêu cầu hoặc cấu trúc:</b> Bất kỳ thay đổi nào liên quan đến thông tin, yêu cầu hoặc cấu trúc hệ thống đã thống nhất sẽ cần được thông báo trước ít nhất 1 tháng. Nếu không có thông báo, hệ thống sẽ được phát triển và triển khai theo kế hoạch ban đầu.</p> <p>- <b>Chi phí phát sinh khi thay đổi giao diện:</b> Sau khi hoàn thành và nghiệm thu giai đoạn thiết kế giao diện, mọi yêu cầu thay đổi thêm về giao diện sẽ được tính phí phát sinh.</p> <p>- <b>Bảo trì và bảo hành hệ thống:</b> Có nhiệm vụ bảo trì, nâng cấp hệ thống trong 6 tháng sau dự án. Sau thời gian này mọi hình thức bảo trì và bảo hành sẽ tính phí.</p>
--	--

Bảng 5: Ngoài phạm vi dự án

## 9. DANH SÁCH NHIỆM VỤ DỰ ÁN

Thay thế: Cấu trúc phân chia công việc (WBS) kèm theo	<a href="#">WBS</a>
---	---------------------

## 10. CÁC GIẢ ĐỊNH DỰ ÁN

#	Giả thiết
A01	Có đầy đủ dữ liệu liên quan đến dự án.
A02	Dự án được chấp thuận từ các bên liên quan.
A03	Hệ thống dễ sử dụng và được đào tạo cho tất cả nhân viên.
A04	Hệ thống sẽ an toàn và bảo mật dữ liệu nhân viên.
A05	Việc triển khai phần mềm sẽ không ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh hiện tại của cửa hàng.
A06	Nhân viên sẵn sàng thích nghi với những thay đổi của hệ thống mới.
A07	Những thay đổi trong hệ thống giúp đạt hiệu quả và năng suất cao hơn.

A08	Các quy trình được đề xuất trong dự án phù hợp với thực tế hoạt động của cửa hàng.
A09	Sẽ không có sự cố kỹ thuật bất ngờ xảy ra trong quá trình triển khai hoặc vận hành hệ thống.
A10	Hệ thống có khả năng mở rộng và tùy chỉnh để đáp ứng nhu cầu cụ thể của cửa hàng trong tương lai, bao gồm việc thêm mới các quy trình hoặc tính năng mới.
A11	Có đủ nguồn lực tài chính để hoàn thành dự án.
A12	Sẽ không có thay đổi lớn về yêu cầu dự án sau khi đã được phê duyệt.

*Bảng 6: Các giả định dự án*

## 11. RÀNG BUỘC DỰ ÁN

Ngày bắt đầu dự án	18/09/2024
Ngày ra mắt dự án	Dự kiến: 27/11/2024
Ngày kết thúc dự án	Dự kiến: 05/12/2024
Danh sách những thời hạn bắt buộc	Không
Danh sách những mốc thời gian quan trọng	-03/10/2024 - 30/10/2024: Tất cả BA họp để xác định xác theme quan trọng cho bài toán -31/10/2024: Họp team BA phân chia nhiệm vụ thực hiện các theme của bài toán
Ràng buộc ngân sách	Ngân sách giới hạn: 300.000.000 VNĐ
Ràng buộc chất lượng, hiệu suất	- <b>Yêu cầu về chất lượng:</b> + Hệ thống phải đảm bảo rằng tất cả dữ liệu đơn hàng, hàng tồn kho và thông tin nhân viên thực hiện đơn hàng được ghi nhận chính xác.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Hệ thống cần hoạt động ổn định và không gây mất mát thông tin trong quá trình xử lý đơn đặt hàng.</li> <li>+ Hệ thống cần có khả năng truy xuất lại lịch sử đơn hàng và dữ liệu liên quan để hỗ trợ việc ra quyết định và phân tích hiệu quả hoạt động.</li> <li>+ Giao diện dễ sử dụng, đảm bảo đủ chức năng cần thiết theo nhu cầu khách hàng.</li> <li>+ Thông tin nội bộ về đơn hàng và dữ liệu của khách hàng cần được bảo mật.</li> </ul> <p><b>- Yêu cầu về hiệu suất:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tốc độ xử lý đơn hàng: hệ thống cần đảm bảo xử lý các đơn hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả, giúp các bộ phận nội bộ như kho, bán hàng phối hợp dễ dàng mà không gặp phải tình trạng trì trệ.</li> <li>+ Khả năng chịu tải cao: nếu cửa hàng có số lượng đơn hàng lớn, hệ thống cần có khả năng mở rộng để xử lý một lượng lớn đơn hàng mà không bị giảm hiệu suất hay gặp sự cố.</li> <li>+ Tối ưu hóa quy trình: hệ thống cần hỗ trợ tối ưu hóa các bước trong quy trình xử lý đơn hàng, giúp giảm thiểu các bước thủ công và tiết kiệm thời gian cho nhân viên nội bộ.</li> <li>+ Hệ thống phải đảm bảo ít bị gián đoạn để đảm bảo công việc nội bộ không bị ảnh hưởng bởi các sự cố kỹ thuật.</li> </ul>
Ràng buộc thiết bị, nguồn nhân lực	<p><b>- Yêu cầu thiết bị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Mỗi bộ phận cần phải trang bị laptop riêng để phục vụ công việc.</li> <li>+ Bộ phận Dev và Tester cần laptop cấu hình mạnh, đủ để chạy các công cụ phát triển hệ thống (IDE, môi trường lập trình) và kiểm thử (công cụ tự động hóa kiểm thử, mô phỏng môi trường).</li> </ul> <p><b>- Yêu cầu nguồn nhân lực:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Dự án yêu cầu nhóm phát triển phải có kinh nghiệm trong xây dựng và phát triển hệ thống. Vì vậy, dự án cần có những bộ phận:</li> </ul>



	<p>+ Người quản lý dự án (PM): đảm bảo tiến độ dự án, quản lý tài nguyên, thời gian và ngân sách. Họ sẽ điều phối và quản lý các thành viên trong nhóm.</p> <p>+ Người phân tích nghiệp vụ (BA): làm việc với các bộ phận liên quan (bán hàng, chăm sóc khách hàng, kho) để xác định yêu cầu và quy trình. Họ sẽ phân tích và chuyển đổi yêu cầu nghiệp vụ thành yêu cầu kỹ thuật cho nhóm phát triển.</p> <p>+ Người lập trình (Dev): xây dựng, phát triển và triển khai hệ thống theo yêu cầu kỹ thuật. Họ đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định và đáp ứng các yêu cầu về chất lượng và hiệu suất.</p> <p>+ Người kiểm thử (Tester): kiểm thử hệ thống để phát hiện và khắc phục lỗi, đảm bảo chất lượng sản phẩm. Họ sẽ tiến hành kiểm thử chức năng, kiểm thử hiệu suất, và bảo mật.</p> <p>+ Nhóm phát triển cần có phương tiện liên lạc và làm việc chung, có thể là các nền tảng quản lý dự án như Jira, Trello hoặc các công cụ liên lạc như Google Meet, Microsoft Teams, để đảm bảo thông tin được cập nhật và chia sẻ kịp thời.</p> <p>Ngoài ra, dự án cần sự hỗ trợ và tham gia từ những bên liên quan như: bộ phận bán hàng, bộ phận chăm sóc khách hàng và bộ phận kho để đảm bảo những yêu cầu, nghiệp vụ được bên phát triển thực hiện đúng.</p>
--	--

Ràng buộc pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sử dụng phần mềm hợp pháp: cần đảm bảo rằng tất cả phần mềm, công cụ phát triển và thư viện sử dụng trong hệ thống đều có giấy phép hợp lệ hoặc thuộc các nguồn mở hợp pháp.</li> <li>- Bảo mật thông tin: hệ thống phải tuân thủ các quy định về an ninh mạng, bảo vệ thông tin của cửa hàng và khách hàng. Điều này bao gồm bảo mật dữ liệu, ngăn chặn truy cập trái phép và bảo vệ chống lại các cuộc tấn công mạng.</li> <li>- Các hợp đồng lao động và chính sách sử dụng nhân lực cần tuân thủ quy định pháp lý về việc làm, tiền lương và quyền lợi của người lao động. Đảm bảo mọi người tham gia dự án đều có hợp đồng rõ ràng, đặc biệt là những đối tác bên ngoài nếu thuê thêm.</li> <li>- Luật về giao dịch thương mại: đối với quy trình nội bộ liên quan đến đơn hàng, cần tuân thủ các quy định liên quan đến giao dịch thương mại, đặc biệt là quy trình lưu trữ thông tin đơn hàng, hóa đơn và giao dịch điện tử.</li> <li>- Luật thuế: hệ thống cần đảm bảo rằng các thông tin liên quan đến thuế trong đơn hàng và thanh toán được thực hiện đúng theo quy định về thuế hiện hành.</li> </ul>
-------------------	--

Bảng 7: Ràng buộc dự án

## 12. ƯỚC TÍNH

<b>Ước tính số giờ T&amp;C cần thiết để hoàn thành dự án</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chức năng Đăng nhập: 20 giờ</li> <li>- Chức năng Quản lý đơn hàng: 70 giờ</li> <li>- Chức năng Quản lý sản phẩm: 60 giờ</li> <li>- Chức năng Quản lý khách hàng: 50 giờ</li> <li>- Chức năng Quản lý khuyến mãi: 50 giờ</li> <li>- Chức năng Quản lý vận chuyển: 30 giờ</li> <li>- Chức năng Quản lý Báo cáo: 30 giờ</li> </ul> <p>=&gt; Tổng số giờ T&amp;C cần thiết: <b>310 giờ</b></p>	<b>Ước tính chi phí T&amp;C cần thiết nếu dự án bồi hoàn</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giả sử mức giá trung bình trên mỗi giờ của T&amp;C là 250.000 VNĐ/giờ</li> <li>- Tổng chi phí T&amp;C ước tính là: 310 giờ * 250.000 VNĐ = 62.000.000 VNĐ</li> </ul>
--	---	--	---

### 13. PHÊ DUYỆT

STT	Người phê duyệt	Ngày gửi yêu cầu phê duyệt	Ngày nhận được yêu cầu phê duyệt	Ngày được phê duyệt
1	Quản lý cửa hàng	20/09/2024	20/09/2024	22/09/2024
2	Quản lý dự án	21/09/2024	21/09/2024	23/09/2024
3	Leader team BA	21/09/2024	21/09/2024	24/09/2024
4	Leader team Developer	21/09/2024	21/09/2024	24/09/2024
5	Leader team Tester	21/09/2024	21/09/2024	24/09/2024

*Bảng 12: Nội dung phê duyệt*

## KẾT LUẬN

Dự án "Phân tích và thiết kế hệ thống Quản lý đơn hàng cho cửa hàng quần áo Rose" đã hoàn thành và mang lại những kết quả đáng kể, đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả quản lý và vận hành tổng thể của cửa hàng. Hệ thống mới được thiết kế nhằm mục đích tối ưu hoá toàn bộ quy trình từ việc tiếp nhận thông tin khách hàng, xử lý đơn hàng, kiểm tra kho hàng, đến quản lý giao nhận hàng hóa, giúp cửa hàng hoạt động một cách khoa học, chính xác và hiệu quả hơn.

Hệ thống còn cung cấp các công cụ hỗ trợ cho nhân viên bán hàng và nhân viên kho dễ dàng theo dõi tình trạng tồn kho, cập nhật nhanh chóng các thay đổi về số lượng sản phẩm và tiến độ giao nhận hàng. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm thời gian mà còn nâng cao năng suất làm việc của nhân viên. Thay vì phải kiểm tra thông tin thủ công hoặc thông qua nhiều kênh khác nhau, hệ thống sẽ tổng hợp và cung cấp ngay dữ liệu cần thiết chỉ trong vài thao tác đơn giản, giúp tăng tốc độ xử lý đơn hàng và hạn chế tối đa tình trạng chậm trễ.

Việc áp dụng hệ thống quản lý đơn hàng này còn giúp cửa hàng Rose đảm bảo tính minh bạch trong quản lý thông tin và tạo cơ sở dữ liệu đầy đủ, chính xác cho các báo cáo kinh doanh, giúp lãnh đạo cửa hàng có thể đưa ra các quyết định chiến lược dựa trên dữ liệu thực tế. Đồng thời, hệ thống sẽ giúp cửa hàng duy trì được sự cạnh tranh trên thị trường, nhất là trong bối cảnh ngành bán lẻ thời trang đang ngày càng phát triển và đòi hỏi những giải pháp công nghệ tiên tiến hơn để tối ưu hoá quy trình vận hành.

Tóm lại, việc hoàn thành dự án đã mang lại những cải tiến rõ rệt trong công tác quản lý và vận hành tại cửa hàng Rose, không chỉ giúp tối ưu hóa quy trình xử lý đơn hàng mà còn đảm bảo thông tin được quản lý chính xác và kịp thời. Hệ thống không chỉ cải thiện hiệu quả công việc mà còn tạo nền tảng vững chắc cho cửa hàng trong quá trình mở rộng và phát triển kinh doanh trong tương lai. Với những tính năng và cải tiến đã được triển khai, hệ thống sẽ hỗ trợ cửa hàng nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, giảm thiểu sai sót và tăng cường hiệu suất tổng thể.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

Điệp, T. P., 2024. *Slide bài giảng môn Phân tích nghiệp vụ*. Hà Nội: không biết tác giả