# Báo Cáo : Thu nhập thông tin và trải nghiệm người dùng.

Cho đến ngày nay công nghệ thông tin nói chung đã phát triển một cách vượt bậc và đã ứng dụng rất nhiều vào trong đời sống hàng ngày của chúng ta – không chỉ nói riêng về mảng Công Nghiệp mà nó đã được ứng dụng vào nhiều ngành nghề khác nữa như Nông nghiệp, Dịch vụ, Quản lý. Nói riêng về ngành bán hàng, trên cả nước ta có hàng triệu các cửa hàng bán quần áo lớn nhỏ, mỗi ngày số lượng khách vào cửa hàng rất là đông . Hãy thử ngồi xuống và tưởng tượng rằng nếu không có phần mềm hỗ trợ việc quản lý bán hàng và khách hàng thì sao ? Chắc hẳn bạn sẽ phải có một quyển sổ để viết tất cả danh mục sản phẩm bạn có, cũng như thông tin của khách hàng vào mua đồ, khi số lượng khác và sản phẩm ngày một tăng dần bạn sẽ bị quá tải và không thể kinh doanh lớn được và việc đó dẫn đến bạn không thể chăm sóc khách hàng tốt được và đáng buồn sẽ có một hệ lụy sau đó nữa. Do vậy không chỉ riêng về bán quần áo mà tất cả các dịch vụ kinh doanh hay quản lý đã áp dụng hết các công nghệ phần mềm vào để giúp họ quản lý tốt hơn và bớt đi những gánh nặng không cần thiết. Vậy “phần mềm” phải đáp ứng được những điều gì để giúp cho một của hàng hoạt động linh hoạt nhất và cũng đáp ứng được những điều mà họ cần?

Sau thời gian khoảng một ngày chúng em đi khảo sát thực tế tại các cửa hàng bán quần áo cũng như tìm hiểu về “nghiệp vụ” trong quy trình bán hàng, chăm sóc khách hàng, quản lý kho hàng xuất nhập sản phẩm, hơn nữa đứng ở phía nhân viên khách hàng và trải nghiệm sản phẩn của Sapo. Chúng em đưa ra một cái báo cáo về “nghiệp vụ” mà một cửa hàng họ cần phải có . Vì thời gian không cho phép nên bài báo cáo sẽ không thể đi sâu và tổng quát từng cửa hàng khác nhau nghiệp vụ gì, mà chúng em chỉ đi về cái chung mà các cửa hàng họ cần.

# Phần I : Giao diện

Về các cửa hàng mà chúng em đã khảo sát thì tất cả đều cần có một giao diện làm sao cho dễ nhìn, dễ thao tác, linh hoạt, và phải đơn giản – vì cái họ cần là phải thao tác được nhanh để phục vụ cho khách.

Một giao diện màn hình đơn giản, dễ nhìn, dễ thao tác ở đây thì sẽ là một màn hình:

* Chỉ có các chức năng cần thiết không thừa thãi
* Bố cục phải rõ ràng
* Nó phải theo trình tự logic
* Sự qua lại giữa các chức năng thì phải linh hoạt.

# Phần 2 : Chức năng và các trường trên một giao diện.

Ở đây sẽ có ba phần: Nhân viên bán hàng, Nhân viên chăm sóc khách hàng, Nhân viên quản lý kho.

## 2.1. Nhân viên bán hàng:

Một nhân viên bán hàng họ cần chức năng trên một giao diện :

* Phải có danh mục sản phẩm mà khách đã mua.
* Phải có danh mục tìm kiếm sản phẩm.
* Tìm kiếm khác hàng, và tạo mới một khách hàng khi đấy là khách hàng mới.
* Một phần calculator đề tính toán trả tiền cho khách.
* Phải truy xuất được ngày hôm nay đã được bao nhiêu hóa đơn bán hàng.

Cụ thể hóa lên:

…

## 2.2. Nhân viên chăm sóc khách hàng:

Một nhân viên chăm sóc khách hành thì nhiệm vụ của họ là gọi điện cho khách hỏi thăm về sản phẩm đã mua, cũng như tặng và báo cho khách về các ưu đãi của cửa hàng.

Một nhân chăm sóc khác hàng thì họ cần phải có các chức năng trên giao diện:

* Danh mục khác hàng, tìm kiếm khách hàng.
* Danh mục các hóa đơn đã bán, tìm kiếm đơn đã bán cho anh A, chị B.
* Đánh dấu khi đã gọi cho khách xong.
* Lưu lại được phản hồi của khách.
* Dễ dàng lên kế hoạch định kỳ .

## 2.3. Nhân viên quản ký kho

Một nhân viên quản lý kho chịu trách nhiệm về số lượng sản phẩm trong kho còn dư, thiếu, hay tồn kho bao nhiêu. Ngoài ra còn phải nhập thêm vào các mặt hàng mới.

Các chức năng mà họ cần :

* Lấy được thông tin về số lượng sản phẩm cửa hàng.
* Ô thêm mới về sản phẩm.

# Phần III: Trải Nghiệm sản phẩm thực thế trên Sapo Pos.

Sau khi cả nhóm đã đăng ký trải nghiệm và dùng thử sản phẩm của Sapo POS về các mục Quản lý bán hàng, Danh sách khách hàng, Quản lý kho. Chúng em có một số đánh giá sau .

Về giao diện : Giao diện dễ nhìn dễ thao tác, linh hoạt về các chức năng.

Về chức năng: Các chức năng đều đầy đủ.

Một sản phẩm về tổng quan là đáp ứng những điều cần thiết cho một cửa hàng.

# Phần IV : Kết luận:

Trong bài báo cáo chúng em đã nêu nên một cách tổng quát về các vấn đề một cửa hàng họ cần. Về chi tiết từng mục giao diện và chức năng sẽ được trình bày trong báo cáo SRS.