

BÁO CÁO

Môn: Phân tích thiết kế hệ thống

Đề tài: Phân tích thiết kế hệ thống thông tin quản lý cửa hàng bách hóa

GVHD: ThS. Phạm Chí Công



Mã số nhóm: 16	
Tên thành viên	Mã số sinh viên
Lương Minh Thông	2254050064
Nguyễn Đức Việt	2254050082
Nguyễn Vũ Luân	2251050042
Nguyễn Thị Hạnh Quyên	2254050056
Trần Thanh Ngân	2254050041

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU.....	4
I. XÁC ĐỊNH YÊU CẦU	5
1. Khảo sát hiện trạng	5
1.1. Mục tiêu khảo sát	5
1.2. Khảo sát bằng phương pháp phỏng vấn	5
1.2.1. Lý do sử dụng phương pháp phỏng vấn.....	5
1.2.2. Đối tượng tham gia phỏng vấn.....	5
1.2.3. Mẫu kế hoạch phỏng vấn.....	5
1.2.4. Phiếu phỏng vấn.....	8
1.3. Kết quả khảo sát	12
2. Mô tả hệ thống	13
3. Mô hình cơ cấu tổ chức	15
3.1. Sơ đồ tổ chức	15
3.2. Ý nghĩa các bộ phận	15
4. Nhu cầu người dùng và yêu cầu của phần mềm (nghiệp vụ)	16

5. Biểu mẫu	18
5.1. BM01: Hóa đơn bán hàng	18
5.2. BM02: Báo cáo hàng tồn kho	19
5.3. BM03: Xử lý yêu cầu đổi trả hàng hóa	20
6. Bảng mô tả chi tiết yêu cầu các nghiệp vụ	21
6.1. Lập hóa đơn bán hàng cho khách đến mua trực tiếp:	21
6.2. Lập phiếu xuất	22
6.3. Lập phiếu nhập	23
6.4. Lập biên bản kiểm kê hàng tồn kho	23
6.5. Quản lý lương, thưởng và phúc lợi	24
6.6. Thanh toán chi trả lương, thưởng và phúc lợi	24
6.7. Lập phiếu chi khi chi tiền và phiếu thu cho các tài khoản khác	25
II. PHÂN TÍCH HỆ THỐNG	26
1. Biểu đồ phân cấp chức năng (BPC)	26
2. Sơ đồ luồng dữ liệu (DFD)	27
2.1. Mô hình ngữ cảnh	27
2.2. Mô hình DFD mức đỉnh	27

2.3. Mô hình DFD mức 1 – Quản lý bán hàng	28
2.4. Mô hình DFD mức 1 – Quản lý kho	28
2.5. Mô hình DFD mức 1 – Quản lý nhân viên	29
2.6. Mô hình DFD mức 1 – Quản lý khách hàng	29
2.7. Mô hình DFD mức 1 – Báo cáo, thống kê	30
3. Mô hình thực thể mối kết hợp (ERD)	31
III. THIẾT KẾ HỆ THỐNG	32
1. Mô hình dữ liệu quan hệ	32
2. Chi tiết các bảng	32
3. Thiết kế giao diện	38
3.1. Giao diện chính của hệ thống	38
3.2. Giao diện chi tiết	39
3.2.1. [Quản lý bán hàng].....	40
3.2.2. [Quản lý kho].....	43
3.2.3. [Quản lý nhân viên].....	44
3.2.4. [Quản lý khách hàng].....	45
3.2.5. [Báo cáo, thống kê].....	46

LỜI MỞ ĐẦU

Với sự phát triển của công nghệ - kỹ thuật số ngày nay, vấn đề ứng dụng tin học vào quá trình quản lý, sản xuất, kinh doanh đóng vai trò quan trọng trong việc đưa Việt Nam trở thành đất nước có nền công nghiệp văn minh, hiện đại.

Bên cạnh việc đầu tư, quản lí ở mỗi dự án thì việc lựa chọn một phần mềm để phục vụ cho nhu cầu lợi nhuận, sản xuất cũng rất quan trọng đối với các doanh nghiệp. Nhip độ phát triển của công nghệ ngày càng nhanh đi theo với đó là việc phải xây dựng phần mềm đa dạng và nhiều tính năng hơn để thực hiện cho yêu cầu người sử dụng. Và để ứng dụng công nghệ trong việc xây dựng phần mềm đòi hỏi hệ thống phải có quy trình rõ ràng, phương pháp để áp dụng.

Sau khi học môn “ Phân tích thiết kế hệ thống “ chúng em đã hiểu rõ hơn về cách thực hiện hóa một hệ thống thông tin và trong tương lai gần cũng có thể áp dụng kiến thức học phần này vào thực tế để xây dựng hệ thống thông tin quản lí. Với đê tài mà nhóm chúng em chọn “ **Phân tích thiết kế hệ thống thông tin quản lí cửa hàng bách hóa** “ vì nhận ra được nhu cầu ngày càng tăng cao của khách hàng về chất lượng dịch vụ và trải nghiệm mua sắm , cũng thấy được một số hạn chế mà người sử dụng vận hành hệ thống chưa được hiệu quả. Và nhóm chúng em lựa chọn đê tài này để viết báo cáo nhằm làm rõ hơn tổng quan về hệ thống quản lí cửa hàng bách hóa, bao gồm xác định yêu cầu, phân tích hệ thống và thiết kế hệ thống.

Với sự hướng dẫn tận tình qua các bài giảng của thầy nhóm em đã thực hiện được bản báo cáo này. Trong quá trình thực hiện đê tài, mặc dù đã có tìm hiểu, tham khảo nhiều trang web, tài liệu và cố gắng hết sức nhưng cũng không tránh khỏi sai sót. Nhóm em rất mong nhận được sự thông cảm và góp ý của thầy để nhóm hoàn thiện hơn.

Chúng em xin chân thành cảm ơn.

I. XÁC ĐỊNH YÊU CẦU

1. Khảo sát hiện trạng

1.1. Mục tiêu khảo sát

Với hệ thống quản lý cửa hàng bách hóa chúng em sẽ đi khảo sát đa phương diện để có cái nhìn trực quan hơn về cách quản lý và hiệu quả nó đem lại trong việc tự động hóa các quy trình thủ công, tối ưu hóa quản lý hàng tồn và cải thiện dịch vụ khách hàng.

1.2. Khảo sát bằng phương pháp phỏng vấn

1.2.1. Lý do sử dụng phương pháp phỏng vấn

Việc lựa chọn phương pháp này nhằm đảm bảo hệ thống được phát triển đáp ứng nhu cầu của người dùng và đạt được hiệu quả tốt hơn trong quản lý hệ thống cửa hàng bách hóa. Nhóm chúng em sử dụng phương pháp phỏng vấn trực tiếp với người dùng.

Qua việc lắng nghe và ghi nhận thông tin từ người dùng, nhóm có thể đo lường mức độ hài lòng của nhà quản lý, nhân viên, khách hàng với hệ thống hiện tại và xác định những khía cạnh cần cải thiện để tăng cường trải nghiệm người dùng cũng như có thể xây dựng một hệ thống đáng tin cậy.

1.2.2. Đối tượng tham gia phỏng vấn

Số lượng đối tượng được phỏng vấn gồm: 4 đối tượng: *Quản lý cửa hàng + Nhân viên bán hàng + Nhân viên kho + Khách hàng*.

1.2.3. Mẫu kế hoạch phỏng vấn

- Phỏng vấn đối tượng là quản lý cửa hàng

Kế hoạch phỏng vấn đối tượng QUẢN LÝ CỬA HÀNG

Đối tượng phỏng vấn: Lê Anh Đức	Người phỏng vấn: Nguyễn Đức Việt
Thông tin đối tượng phỏng vấn: Quản lý cửa hàng	<p>Thời gian, địa điểm phỏng vấn: - Ngày hẹn : 18/07/2024</p> <p><u>Thời điểm bắt đầu</u> : 13h30 + <u>Thời điểm kết thúc</u> : 14h</p> <p>Địa điểm: Siêu thị Bách Hóa Xanh 336 Tạ Quang Bửu, Phường 2, Quận 8, Thành phố Hồ Chí Minh.</p>
Mục đích phỏng vấn: Hiểu được quá trình quản lý và tổ chức phân công công việc cho nhân viên	<p>Các yêu cầu đối tượng được hỏi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Là người hiểu rõ các quy trình quản lý hoạt động của cửa hàng.

- **Phỏng vấn đối tượng là nhân viên bán hàng**

Kế hoạch phỏng vấn đối tượng NHÂN VIÊN BÁN HÀNG	
Đối tượng phỏng vấn: Nguyễn Hà Anh	Người phỏng vấn: Nguyễn Thị Hạnh Quyên
Thông tin đối tượng phỏng vấn: Nhân viên bán hàng	<p>Thời gian, địa điểm phỏng vấn: - Ngày hẹn : 18/07/2024</p> <p><u>Thời điểm bắt đầu</u> : 14h + <u>Thời điểm kết thúc</u> : 14h30</p> <p>Địa điểm: Siêu thị Bách Hóa Xanh 336 Tạ Quang Bửu, Phường 2, Quận 8, Thành phố Hồ Chí Minh.</p>
Mục đích phỏng vấn: Thu thập thông tin về: Quy trình bán hàng và phương thức thanh toán, đồng thời phân tích các yêu cầu chức năng và phi chức năng nhằm định hướng cho việc thiết kế và phát triển hệ thống.	<p>Các yêu cầu đối tượng được hỏi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Là người trực tiếp sử dụng các dịch vụ từ hệ thống. - Hiểu biết rõ về quy trình bán hàng hiện tại.

	<ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ.
<ul style="list-style-type: none"> ● Phỏng vấn đối tượng là nhân viên kho 	
Kế hoạch phỏng vấn đối tượng NHÂN VIÊN KHO	
Đối tượng phỏng vấn: Trần Thanh Bình	Người phỏng vấn: Nguyễn Vũ Luân
Thông tin đối tượng phỏng vấn: Trưởng kho	<p>Thời gian, địa điểm phỏng vấn: - <u>Ngày hẹn</u> : 18/07/2024 <u>Thời điểm bắt đầu</u> : 15h + <u>Thời điểm kết thúc</u> : 15h30 Địa điểm: Siêu thị Bách Hóa Xanh 336 Tạ Quang Bửu, Phường 2, Quận 8, Thành phố Hồ Chí Minh.</p>
Mục đích phỏng vấn: Hiểu rõ được nhu cầu người dùng và quá trình, hiện trạng hàng hóa lưu hành trong hệ thống: nhập hàng hóa vào cửa hàng, quản lý, lưu trữ hàng hóa, xuất hàng hóa ra cửa hàng. Qua đó giúp quá trình thiết kế hệ thống chi tiết hơn.	<p>Các yêu cầu đối tượng được hỏi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Là người nắm rõ quy trình quản lý hàng tồn, xuất & nhập kho và lập được báo cáo, phân tích.
<ul style="list-style-type: none"> ● Phỏng vấn đối tượng là khách hàng 	
Kế hoạch phỏng vấn đối tượng KHÁCH HÀNG	
Đối tượng phỏng vấn: Nguyễn Thị Yên Nhi	Người phỏng vấn: Trần Thanh Ngân
Thông tin đối tượng phỏng vấn: Khách hàng	<p>Thời gian, địa điểm phỏng vấn: - <u>Ngày hẹn</u> : 18/07/2024 <u>Thời điểm bắt đầu</u> : 15h + <u>Thời điểm kết thúc</u> : 15h30 Địa điểm: Siêu thị Bách Hóa Xanh 336 Tạ Quang Bửu, Phường 2, Quận 8, Thành phố Hồ Chí Minh.</p>
Mục đích phỏng vấn: Hiểu rõ được nhu cầu, mong muốn của người tiêu dùng	Các yêu cầu đối tượng được hỏi:

- Là người trực tiếp sử dụng các dịch vụ từ hệ thống.
- Hiểu biết rõ về quy trình mua hàng hiện tại.

1.2.4. Phiếu phỏng vấn

- Kết quả phỏng vấn quản lý cửa hàng

Phiếu kết quả phỏng vấn QUẢN LÝ CỬA HÀNG

Dự án: PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CỬA HÀNG BÁCH HÓA

Câu hỏi 1: Cơ cấu tổ chức nhân viên của cửa hàng như thế nào, có theo khuôn mẫu chung hay không?

Trả lời: Có. Chúng tôi tổ chức quản lý nhân viên theo một cơ cấu gần như rất phổ biến hiện nay. Tổ chức chia làm 3 bộ phận cụ thể bao gồm bộ phận kế toán hay còn gọi là thu ngân, bộ phận quản lý hàng hóa và bộ phận bảo vệ. Làm việc theo ca.

Câu hỏi 2: Anh có quan tâm đến trình độ học vấn và chuyên môn của từng bộ phận nhân viên của mình hay không?

Trả lời: Có. Điều đó rất cần thiết nó giúp tôi quản lý một cách có hiệu quả hơn vì từng bộ phận riêng biệt sẽ được quy định một trình độ nhất định. Ví dụ như vị trí thu ngân chúng tôi tuyển người có trình độ từ THPT trở lên.

Câu hỏi 3: Vậy trong quá trình làm việc nếu có nhân viên có công việc nào đó xin nghỉ đột xuất, anh sẽ xử lý như thế nào?

Trả lời: Cửa hàng chúng tôi có đội ngũ nhân viên làm việc theo ca. Nếu xét thấy nhân viên đó cần nghỉ và lý do chính đáng thì chúng tôi sẽ linh động cho nhân viên của mình được nghỉ và sẽ liên hệ với ca làm việc khác cùng ngày đến bồi补充.

Câu hỏi 4: Chế độ tiền lương và tiền thưởng của cửa hàng và chế độ đãi ngộ cho nhân viên như thế nào?

Trả lời: Đối với từng bộ phận sẽ có một mức lương khác nhau. Tiền thưởng cuối năm theo hiệu suất kinh doanh của công ty. Tham gia đầy đủ BHXH, công đoàn.

- Kết quả phỏng vấn nhân viên bán hàng

Phiếu kết quả phỏng vấn NHÂN VIÊN BÁN HÀNG

Dự án: PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CỦA HÀNG BÁCH HÓA

Câu hỏi 1: Hiện tại cửa hàng đang có những hình thức mua hàng nào và quy trình bán hàng diễn ra như thế nào với mỗi hình thức trên?

Trả lời: Cửa hàng chúng tôi hiện tại cung cấp ba hình thức mua hàng: trực tiếp tại cửa hàng, trực tuyến và qua điện thoại. Với mua hàng trực tiếp, khách hàng đến cửa hàng, chọn sản phẩm và thanh toán tại quầy thu ngân. Với mua hàng trực tuyến, khách hàng có thể truy cập website BachhoaXANH.com hoặc sử dụng ứng dụng di động để đặt mua. Khách hàng cũng có thể gọi điện trực tiếp đến cửa hàng để đặt hàng và nhận tư vấn từ nhân viên.

Câu hỏi 2: Cửa hàng có lưu thông tin của khách hàng không? Nếu có thì đối tượng khách hàng nào sẽ được lưu và lưu những thông tin nào?

Trả lời: Chúng tôi chỉ lưu thông tin của những khách hàng đã đăng ký tài khoản trên website, mua hàng trực tuyến và tham gia các chương trình khảo sát, khuyến mãi, hoặc khách hàng thân thiết. Thông tin bao gồm họ tên, ngày sinh, giới tính cùng với lịch sử mua sắm và ý kiến phản hồi được lưu trữ để quản lý đơn hàng, chăm sóc khách hàng và cải thiện dịch vụ.

Câu hỏi 3: Hiện tại cửa hàng đang áp dụng những hình thức thanh toán nào ?

Trả lời: Cửa hàng chúng tôi có các hình thức thanh toán sau :

- Thanh toán bằng tiền mặt.
- Thanh toán bằng thẻ ngân hàng.
- Thanh toán qua chuyển khoản điện tử.
- Thanh toán qua các ví điện tử.

Câu hỏi 4: Chị có cảm thấy tự tin trong việc sử dụng thành thạo hệ thống hiện tại và tự xử lý các sự cố kỹ thuật không?

Trả lời: Tôi có thể sử dụng các tính năng cơ bản và khắc phục các lỗi đơn giản đã được hướng dẫn từ giai đoạn đầu làm việc. Tuy nhiên, khi gặp các tính năng phức tạp hơn hoặc các vấn đề mới, tôi cảm thấy không tự tin trong việc giải quyết chúng và cần sự hỗ trợ và đào tạo thêm để nâng cao kỹ năng.

• Kết quả phỏng vấn nhân viên kho

Phiếu kết quả phỏng vấn NHÂN VIÊN KHO

Dự án: PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CỦA HÀNG BÁCH HÓA

Câu hỏi 1: Anh có thể mô tả quá trình quản lý hàng tồn kho mà anh đã thực hiện không?

Trả lời: Tôi đã thực hiện quy trình quản lý hàng tồn kho bao gồm các bước: kiểm tra hàng nhập kho, ghi nhận thông tin vào hệ thống, sắp xếp hàng hóa theo thứ tự ưu tiên, và kiểm kê định kỳ. Tôi cũng sử dụng phần mềm quản lý kho để theo dõi số lượng hàng tồn kho theo thời gian thực và nhận cảnh báo khi hàng tồn kho đạt mức tối thiểu. Điều này giúp tôi đảm bảo không thiếu hoặc thừa hàng hóa, đồng thời tối ưu hóa không gian kho.

Câu hỏi 2: Anh đã từng gặp phải tình huống hàng tồn kho bị thiếu hụt hoặc quá hạn sử dụng chưa? Anh đã giải quyết như thế nào?

Trả lời: Có, tôi đã từng gặp phải tình huống hàng tồn kho bị thiếu hụt do sai sót trong quá trình nhập kho. Tôi đã nhanh chóng kiểm tra lại toàn bộ quy trình nhập kho, xác định nguyên nhân và điều chỉnh quy trình để tránh lặp lại sai sót. Đối với hàng hóa quá hạn sử dụng, tôi đã thiết lập hệ thống cảnh báo sớm để nhận biết và xử lý kịp thời, bao gồm việc giảm giá hoặc tiêu hủy hàng hóa theo quy định.

Câu hỏi 3: Anh có kinh nghiệm làm việc với các phần mềm quản lý kho nào? Anh đánh giá các phần mềm đó thế nào?

Trả lời: Tôi đã có kinh nghiệm làm việc với các phần mềm quản lý kho như SAP, Oracle Warehouse Management, và Microsoft Dynamics. Tôi đánh giá cao SAP vì tính linh hoạt và khả năng tích hợp với các hệ thống khác. Oracle Warehouse Management có giao diện thân thiện và dễ sử dụng, trong khi Microsoft Dynamics cung cấp các tính năng phân tích dữ liệu mạnh mẽ.

- **Kết quả phỏng vấn khách hàng**

Phiếu kết quả phỏng vấn KHÁCH HÀNG

Dự án: PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CỦA HÀNG BÁCH HÓA

Câu hỏi 1: Chị hay sử dụng dịch vụ mua hàng nào tại Bách Hóa Xanh? Mua trực tiếp hay mua online?

Trả lời: Tôi hay sử dụng dịch vụ giao hàng tận nhà của Bách Hóa xanh vì vừa nhanh, vừa tiện lợi, vừa có chính sách đổi trả an toàn giúp tôi yên tâm mua sắm

Câu hỏi 2: Chị đã từng sử dụng app thành viên của cửa hàng chưa?

Trả lời: Có, hiện tại tôi vẫn đang sử dụng app thành viên của Bách Hóa Xanh. Vì nó có nhiều chương trình ưu đãi dành cho thành viên VIP

Câu hỏi 3: Chị đánh giá như thế nào về quy trình tích lũy điểm thành viên?

Trả lời: Tôi cảm thấy việc tích điểm ở đây rất nhanh chóng và dễ dàng vì chỉ cần đưa nhân viên mã code trên điện thoại là có thể tích điểm. Ngoài ra tôi cảm thấy rất thích vì khi có app thành viên tôi được rất nhiều mã ưu đãi và quà tặng từ Bách Hóa Xanh

1.3. Kết quả khảo sát

Qua các khảo sát từ nhiều đối tượng sử dụng hệ thống nhóm chúng em thấy các chức năng hệ thống cần có:

Quản lý bán hàng	Tiếp nhận đơn hàng	Kiểm tra mặt hàng	Vào sổ khách hàng	Lập hóa đơn	Thanh toán
------------------	--------------------	-------------------	-------------------	-------------	------------

Quản lý kho hàng	Nhập kho	Xuất kho	Hoàn hàng	Quản lý hàng tồn
Quản lý nhân viên	Cập nhật nhân viên	Quản lý lịch làm việc	Quản lý lương	
Quản lý khách hàng	Tra cứu thông tin khách hàng	Xem danh sách khách hàng	Quản lý hạng thành viên	Chăm sóc khách hàng
Báo cáo, thống kê	Báo cáo	Thống kê		

2. Mô tả hệ thống

A. Quản lý bán hàng

Khi tiếp nhận đơn hàng từ khách hàng, hệ thống cho phép nhân viên phụ trách nhập thông tin mặt hàng, thông tin khách hàng, số lượng và các yêu cầu đặc biệt, sau đó xác nhận tính chính xác của đơn hàng. Tiếp theo, hệ thống kiểm tra tình trạng tồn kho, thông báo về các mặt hàng có đủ hoặc thiếu số lượng. Sau khi kiểm tra, hệ thống lập hóa đơn chi tiết bao gồm thông tin về mặt hàng, số lượng, giá cả, thuế, nhân viên và tổng số tiền cần thanh toán. Hóa đơn được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu với mã số hóa đơn là duy nhất. Hệ thống cũng ghi lại thông tin khách hàng và lịch sử mua hàng, hỗ trợ truy xuất và tìm kiếm dễ dàng. Trong bước thanh toán, hệ thống cung cấp nhiều phương thức thanh toán và cập nhật trạng thái đơn hàng sau khi xác nhận thanh toán.

B. Quản lý kho hàng

Quản lý kho hàng bao gồm các bước chính từ nhập kho, lưu kho, xuất kho, hoàn hàng, kiểm kê, đến quản lý hàng tồn kho. Khi hàng hóa được nhập kho, nhân viên kiểm tra giấy tờ, chất lượng, số lượng và cập nhật thông tin vào hệ thống. Hàng hóa sau đó

được phân loại, sắp xếp theo loại, kích thước, tần suất sử dụng và ghi nhận vị trí lưu trữ để dễ dàng tìm kiếm. Khi có yêu cầu xuất hàng, nhân viên chuẩn bị hàng, kiểm tra lần cuối về chất lượng, số lượng, cập nhật thông tin xuất kho vào hệ thống và theo dõi quá trình giao hàng. Nếu khách hàng trả lại hàng, quá trình hoàn hàng sẽ được thực hiện, bao gồm việc kiểm tra tình trạng, cập nhật thông tin lý do trả hàng và xử lý theo quy định. Định kỳ, kho được kiểm kê để đảm bảo tính chính xác của số liệu, ghi nhận chênh lệch và đề xuất biện pháp cải tiến nếu cần. Quản lý hàng tồn kho là quá trình liên tục theo dõi và tối ưu hóa lượng hàng, đảm bảo hàng hóa được sử dụng hoặc bán kịp thời, tránh tình trạng hàng tồn đọng quá lâu và điều chỉnh mức tồn kho phù hợp với nhu cầu dự báo.

C. Quản lý nhân viên

Mỗi nhân viên sẽ có những thông tin sau: Mã nhân viên, họ tên, giới tính, số điện thoại, địa chỉ, bằng cấp.

Trưởng cửa hàng có thể xem danh sách & cập nhật thông tin nhân viên. Bên cạnh đó là việc thêm thông tin nhân viên mới với các thông tin rõ ràng liên quan đến việc thêm mới : ngày phỏng vấn, ngày nhận việc chính thức. Đồng thời cũng có thể xem & lập bảng lương cho từng nhân viên.

D. Quản lý khách hàng

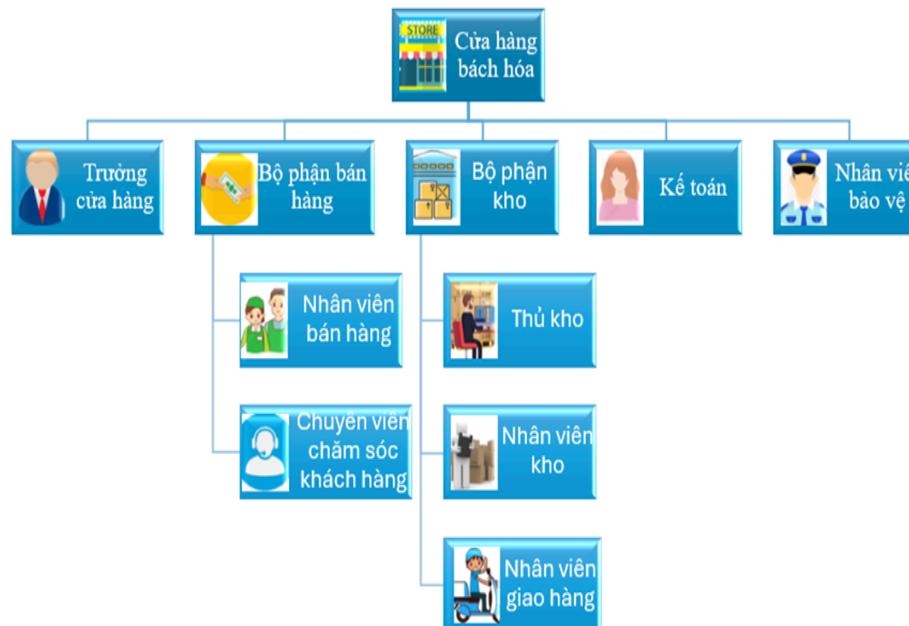
Một khách hàng sẽ có những thông tin sau: Mã KH, họ tên, giới tính, số điện thoại, địa chỉ, điểm tích lũy, hạng thành viên. Người phụ trách hệ thống này có thể tra cứu, cập nhật & xóa thông tin khách hàng. Với các ưu đãi được cập nhật mới, người phụ trách sẽ điều chỉnh ở mục quản lý hạng thành viên. Khách hàng có thể đánh giá sản phẩm, hoạt động chăm sóc khách hàng của nhân viên trên web, tổng đài hỗ trợ khách hàng của cửa hàng. Sau đó thông tin sẽ được ghi nhận về chức năng chăm sóc khách hàng của hệ thống , người phụ trách sẽ phản hồi lại đánh giá của khách hàng và mục mức độ hài lòng của khách hàng trên hệ thống sẽ được tổng hợp từ các đánh giá mà người phụ trách ghi nhận .

E. Báo cáo, thống kê

Để tiện cho việc theo dõi kinh doanh cũng như tình trạng các mặt hàng trong cửa hàng, bộ phận này sẽ báo cáo thông kê theo các tiêu chí mà nhà quản lý yêu cầu. Báo cáo số lượng hàng hóa, hàng tồn kho, tình trạng hàng hóa hiện tại. Thông kê doanh thu, hóa đơn, phiếu nhập, phiếu xuất... Theo tháng sau đó làm báo cáo gửi cho quản lý để có được chiến lược kinh doanh cho tháng sau và có được những biện pháp điều chỉnh chiến lược hợp lý.

3. Mô hình cơ cấu tổ chức

3.1. Sơ đồ tổ chức



3.2. Ý nghĩa các bộ phận

Bộ phận	Mô tả
Trưởng cửa hàng	Chịu trách nhiệm toàn diện về từng hoạt động của cửa hàng.
Bán hàng	Hỗ trợ, giải quyết thắc mắc, khiếu nại khách hàng trong việc lựa chọn, thanh toán xuất hóa đơn sản phẩm.
Kho	Chịu trách nhiệm về nhập, xuất, vận chuyển và bảo quản hàng hóa.
Kế toán	Ghi chép sổ sách kế toán, theo dõi thu chi, thanh toán hóa đơn và báo cáo tình hình tài chính của cửa hàng.

Bảo vệ

Đảm bảo an ninh trật tự cho cửa hàng.

4. Nhu cầu người dùng và yêu cầu của phần mềm (nghiệp vụ)

STT	Nhu cầu	Nghiệp vụ	Ai				Mức độ hỗ trợ	Phân loại yêu cầu
			Lãnh đạo	Bộ phận thực hành	Bộ phận liên quan	Hệ thống ngoài		
1	Khách hàng muốn đặt hàng thông qua website hoặc app mobile.	Lập phiếu đặt hàng trên app	Trưởng cửa hàng	Nhân viên CSKH	Nhân viên bán hàng		Bán tự động	Lưu trữ
2	NVBH kiểm tra danh sách đặt hàng trên website hoặc app mobile và nhập đơn đặt hàng vào hệ thống.	Import danh sách đơn đặt hàng từ website hoặc app mobile	Trưởng cửa hàng	Nhân viên bán hàng			Bán tự động	Lưu trữ

3	Nhân viên bán hàng muốn lập hóa đơn bán hàng sau mỗi lần bán hàng cho khách đến mua trực tiếp.	Lập hóa đơn bán hàng cho khách đến mua trực tiếp	Trưởng cửa hàng	Nhân viên bán hàng	PGH: Nhân viên giao hàng Kho: Thủ kho	Hệ thống POS	Bán tự động	Lưu trữ
4	Nhân viên bán hàng muốn lập hóa đơn bán hàng sau mỗi lần bán hàng cho khách đã đặt hàng trước.	Lập hóa đơn bán hàng cho khách đặt hàng trước	Trưởng cửa hàng	Nhân viên bán hàng	Nhân viên giao hàng, nhân viên CSKH	Hệ thống POS	Tự động hoàn toàn	Lưu trữ
5	Nhân viên kho sẽ xuất hàng ở kho theo hóa đơn bán hàng.	Lập phiếu Xuất hàng		Kho: Thủ kho	Nhân viên bán hàng, nhân viên giao hàng	Máy in	Bán tự động	Lưu trữ
6	NV giao hàng nhận hàng ở kho và giao hàng cho KH theo hóa đơn bán hàng.	Lập phiếu Giao hàng	Kho: Thủ kho	Nhân viên giao hàng	Kho: Thủ kho, nhân viên bán hàng	Máy in, camera	Bán tự động	Lưu trữ
7	NV kho nhập hàng hóa vào kho từ nhà	Lập phiếu nhập kho	Thủ kho	Nhân viên kho	Nhân viên bán, kế toán	Hệ thống quản lý kho	Bán tự động	Lưu trữ

	cung cấp theo đơn đặt hàng.							
8	Nhân viên kho thực hiện kiểm kê định kỳ để quản lý hàng hóa, đối chiếu số liệu thực tế và sổ sách.	Lập biên bản kiểm kê hàng tồn kho	Thủ kho	Nhân viên kho	Kế toán	Hệ thống ERP	Bán tự động	Lưu trữ
9	Trưởng cửa hàng tính lương, thưởng và phúc lợi theo dõi khấu trừ và thuế.	Quản lý lương, thưởng và phúc lợi	Trưởng cửa hàng	Trưởng cửa hàng	Kế toán	Máy chấm công, máy in	Bán tự động	Lưu trữ
10	Kế toán chi trả lương, thưởng và phúc lợi theo bảng lương cho nhân viên	Thanh toán, chi trả lương, thưởng và phúc lợi		Kế toán	Trưởng cửa hàng	Máy tính	Bán tự động	Lưu trữ
11	Kế toán ghi nhận, theo dõi các khoản chi phí và các khoản thu vào hệ thống.	Lập phiếu chi khi chi tiền và phiếu thu cho các khoản thu	Trưởng cửa hàng	Kế toán	Kế toán	Máy tính, máy in	Bán tự động	Lưu trữ

5. Biểu mẫu

5.1. BM01: Hóa đơn bán hàng

Quy định	Nội dung
QĐ-01A	Thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản hoặc các phương thức khác
QĐ-01B	Đảm bảo rằng số lượng hàng hóa được ổn định trên từng gian hàng bày bán để cung cấp cho khách hàng

TÊN CỦA HÀNG

Địa chỉ:

Điện thoại:

Ngày: Số:

Tên khách hàng:

Địa chỉ:

STT	Tên hàng	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1				
2				
3				

Tổng cộng:

Thuế GTGT:

Tổng tiền thanh toán:

5.2. BM02: Báo cáo hàng tồn kho

Quy định	Nội dung
QĐ-02A	<ul style="list-style-type: none">Báo cáo hàng tồn kho phải được lập hàng tháng và gửi lên bộ phận quản lý trước ngày 5 của tháng kế tiếp.Hàng tồn kho phải được kiểm tra thực tế và so sánh với số liệu trên hệ thống để đảm bảo tính chính xác.
QĐ-02B	<ul style="list-style-type: none">Kiểm tra số lượng hàng nhập và thanh toán cho nhà cung cấp

Thời gian: Từ ngày đến ngày

Người lập:

STT	Tên hàng	Số lượng đầu kỳ	Số lượng nhập	Số lượng xuất	Số lượng cuối kỳ	Ghi chú
1						
2						
3						
4						

Tổng số lượng đầu kỳ:

Tổng số lượng nhập:

Tổng số lượng xuất:

Tổng số lượng cuối kỳ:

5.3. BM03: Xử lý yêu cầu đổi trả hàng hóa

❖ Phương thức xử lý:

- Đổi sản phẩm
- Trả lại tiền

Quy định	Nội dung
QĐ-03A	Khách hàng có quyền yêu cầu đổi trả hàng trong vòng 7 ngày kể từ ngày mua hàng.
QĐ-03B	Sản phẩm đổi trả phải còn nguyên tem mác và không bị hư hỏng do lỗi của khách hàng.
QĐ-03C	Mọi yêu cầu đổi trả phải được xem xét và phê duyệt bởi bộ phận chăm sóc khách hàng trước khi tiến hành.

PHIẾU YÊU CẦU ĐỔI TRẢ HÀNG HÓA

Ngày lập:

Mã yêu cầu:

Người lập:

Thông tin khách hàng:

- **Tên khách hàng:**
- **Địa chỉ:**
- **Số điện thoại:**

Thông tin sản phẩm:

STT	Tên hàng	Số lượng	Lý do đổi trả	Ghi chú
1				
2				
3				

6. Bảng mô tả chi tiết yêu cầu các nghiệp vụ

6.1. Nghiệp vụ 1:

LẬP HÓA ĐƠN BÁN HÀNG CHO KHÁCH ĐẾN MUA TRỰC TIẾP	
Người dùng	Nhân viên bán hàng
Thời gian liên quan	Hàng ngày: từ 7h - 21h
Không gian liên quan	Tại cửa hàng
Nghiệp vụ liên quan	Lập phiếu xuất hàng
Mô tả bước tiến hành	Sau khi khách hàng đã chọn danh mục mặt hàng muốn mua và đưa đến quầy tính tiền: B1: NVBH nhập thông tin các mặt hàng khách đã mua + đơn giá, số lượng. <input type="checkbox"/> B2: Tính giá trị từng mặt hàng. <input type="checkbox"/> B3: Tính tổng giá trị đơn hàng. <input type="checkbox"/> B4: In hóa đơn đưa cho khách hàng. <input type="checkbox"/> B5: Kết thúc.

6.2. Nghiệp vụ 2:

LẬP PHIẾU XUẤT HÀNG	
Người dùng	Thủ kho

Thời gian liên quan	Hàng ngày: từ 7h-21h
Không gian liên quan	Tại cửa hàng
Nghệp vụ liên quan	Lập hóa đơn bán hàng cho khách đến mua trực tiếp + Lập hóa đơn bán hàng cho khách đặt hàng trước + Lập phiếu Giao hàng
Mô tả bước tiến hành	Sau khi nhận được đơn hàng: B1: Thủ kho kiểm tra tồn kho <input type="checkbox"/> B2: Chuẩn bị phiếu xuất kho. <input type="checkbox"/> B3: Phê duyệt phiếu xuất kho. <input type="checkbox"/> B4: Hoàn tất thủ tục và lưu trữ <input type="checkbox"/> B5: Kết thúc.

6.3. Nghệp vụ 3:

LẬP PHIẾU NHẬP KHO	
Người dùng	Nhân viên kho
Thời gian liên quan	Hàng ngày: từ 7h - 10h
Không gian liên quan	Tại cửa hàng
Nghệp vụ liên quan	Lập biên bản kiểm kê hàng tồn kho
Mô tả bước tiến hành	Sau khi nhận hàng từ nhà cung cấp: B1: Nhân viên kho kiểm tra hàng hóa <input type="checkbox"/> B2: Chuẩn bị thông tin lập phiếu nhập kho <input type="checkbox"/> B3: Phê duyệt phiếu nhập kho <input type="checkbox"/> B4: Hoàn tất thủ tục và lưu trữ chứng từ <input type="checkbox"/> B5: Kết thúc.

6.4. Nghệp vụ 4

LẬP BIÊN BẢN KIỂM KÊ HÀNG TỒN KHO

Người dùng	Nhân viên kho
Thời gian liên quan	Hàng ngày: từ 19h – 21h
Không gian liên quan	Tại cửa hàng
Nghiệp vụ liên quan	Lập phiếu nhập kho + Lập phiếu xuất kho
Mô tả bước tiến hành	Sau khi có yêu cầu kiểm kho: <u>B1</u> : Nhân viên kho tiến hành kiểm kê <input checked="" type="checkbox"/> <u>B2</u> : Lập biên bản kiểm kê <input type="checkbox"/> <u>B3</u> : Phê duyệt và lưu trữ <input type="checkbox"/> <u>B4</u> : Đổi chiều và xử lý chênh lệch <input type="checkbox"/> <u>B5</u> : Kết thúc.

6.5. Nghiệp vụ 5

QUẢN LÝ LUƠNG, THƯỞNG VÀ PHÚC LỢI	
Người dùng	Trưởng cửa hàng
Thời gian liên quan	Cuối tháng
Không gian liên quan	Tại văn phòng
Nghiệp vụ liên quan	Quản lý lương và phúc lợi
Mô tả bước tiến hành	<u>B1</u> : Thu thập thông tin cần thiết (thông tin nhân viên, giờ làm, phụ cấp và khấu trừ) <input type="checkbox"/> <u>B2</u> : Tính toán lương <input type="checkbox"/> <u>B3</u> : Lập bảng lương <input type="checkbox"/> <u>B4</u> : Phê duyệt bảng lương và lưu trữ <input type="checkbox"/> <u>B5</u> : Kết thúc.

6.6. Nghiệp vụ 6

THANH TOÁN, CHI TRẢ LUƠNG, THƯỞNG VÀ PHÚC LỢI	
Người dùng	Kế toán

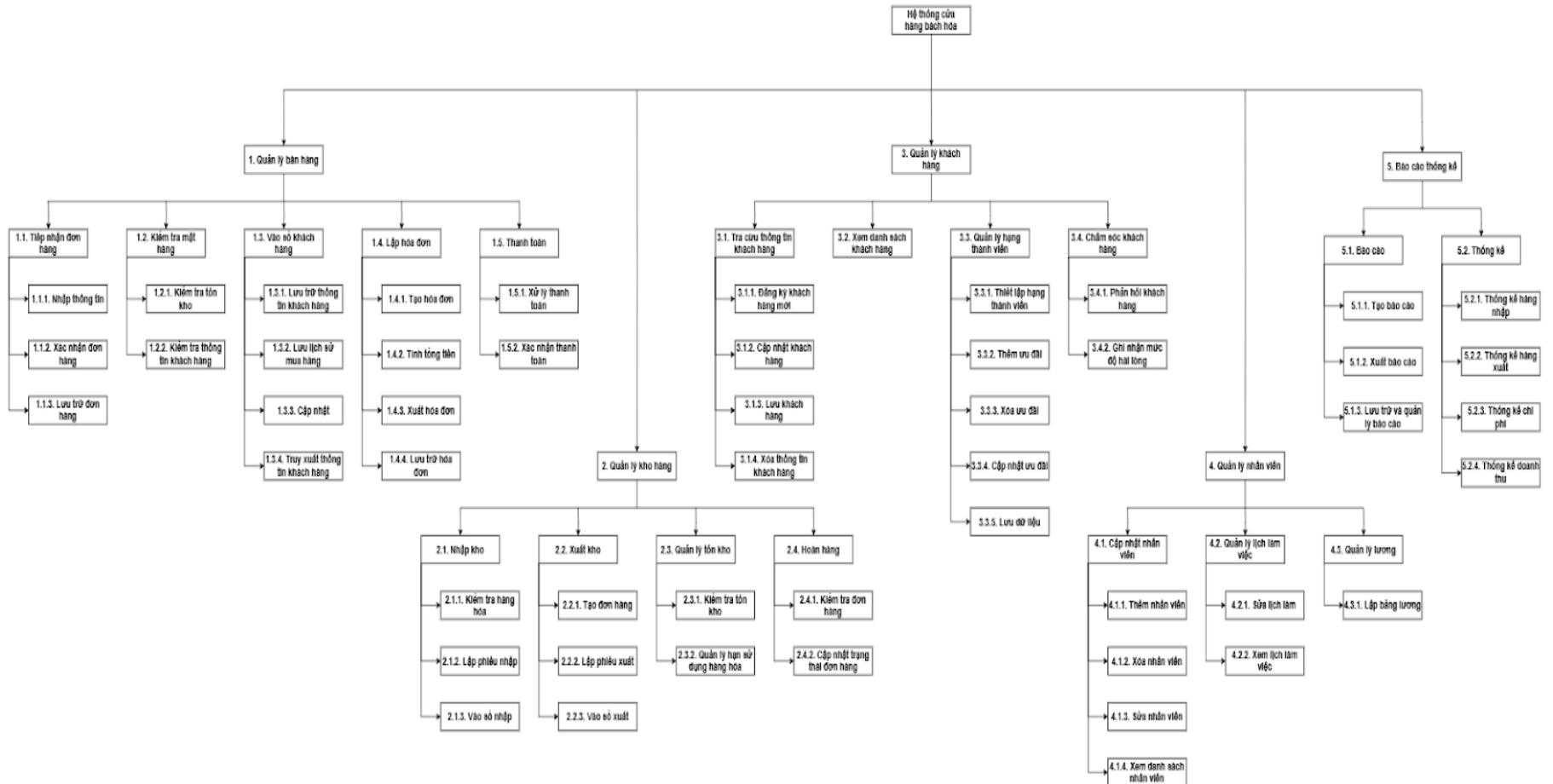
Thời gian liên quan	Đầu tháng
Không gian liên quan	Tại văn phòng
Nghiệp vụ liên quan	Lập bảng lương
Mô tả bước tiến hành	Tới ngày trả lương cho nhân viên: B1 : Kế toán xem bảng lương <input type="checkbox"/> B2 : Thực hiện thanh toán lương <input type="checkbox"/> B3 : Xác nhận đã thanh toán <input type="checkbox"/> B4 : Lưu trữ và báo cáo <input type="checkbox"/> B5 : Kết thúc.

6.7. Nghiệp vụ 7

LẬP PHIẾU CHI KHI CHI TIỀN VÀ PHIẾU THU CHO CÁC KHOẢN THU	
Người dùng	Kế toán
Thời gian liên quan	Hàng ngày
Không gian liên quan	Tại văn phòng
Nghiệp vụ liên quan	Quản lý lương và phúc lợi + Lập phiếu nhập kho + Lập phiếu xuất hàng
Mô tả bước tiến hành	<p>Lập phiếu chi: Khi nhận yêu cầu chi tiền: B1: Chuẩn bị chứng từ <input type="checkbox"/> B2: Lập phiếu chi <input type="checkbox"/> B3: Kiểm tra và phê duyệt <input type="checkbox"/> B4: cập nhật và báo cáo <input type="checkbox"/> B5: Kết thúc.</p> <p>Lập phiếu thu: Khi nhận yêu cầu thu tiền: B1: Chuẩn bị chứng từ <input type="checkbox"/> B2: Lập phiếu thu <input type="checkbox"/> B3: Kiểm tra và phê duyệt <input type="checkbox"/> B4: Cập nhật và báo cáo <input type="checkbox"/> B5: Kết thúc.</p>

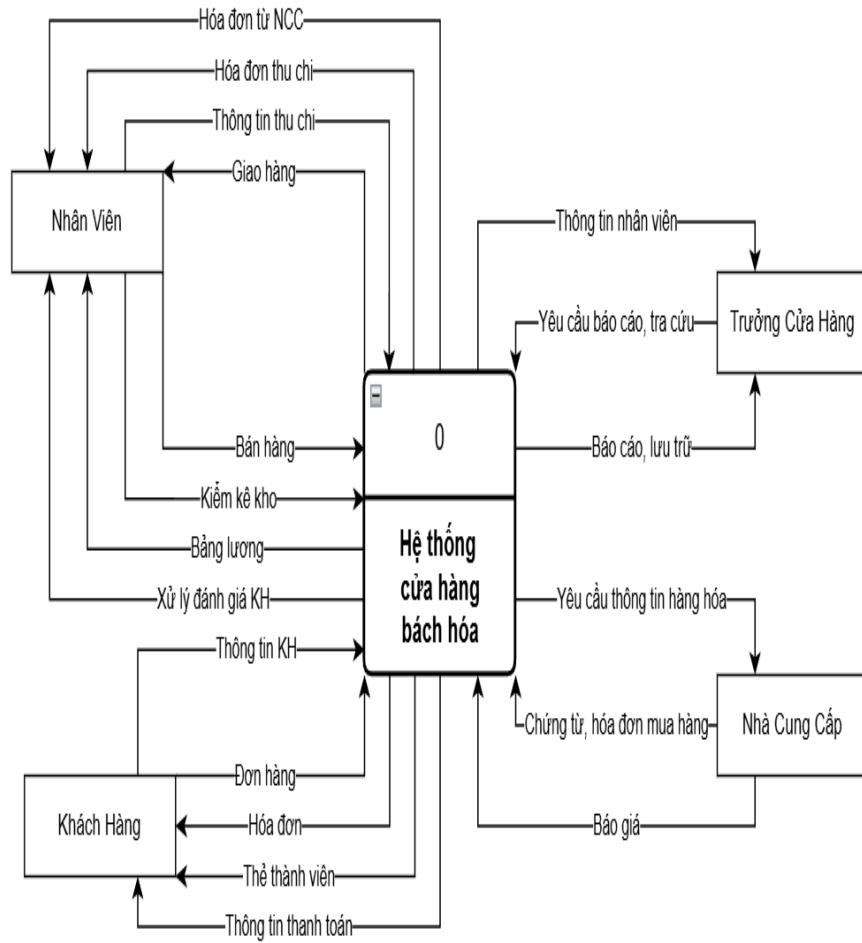
II. THIẾT KẾ HỆ THỐNG

1. Biểu đồ phân cấp chức năng (BPC)

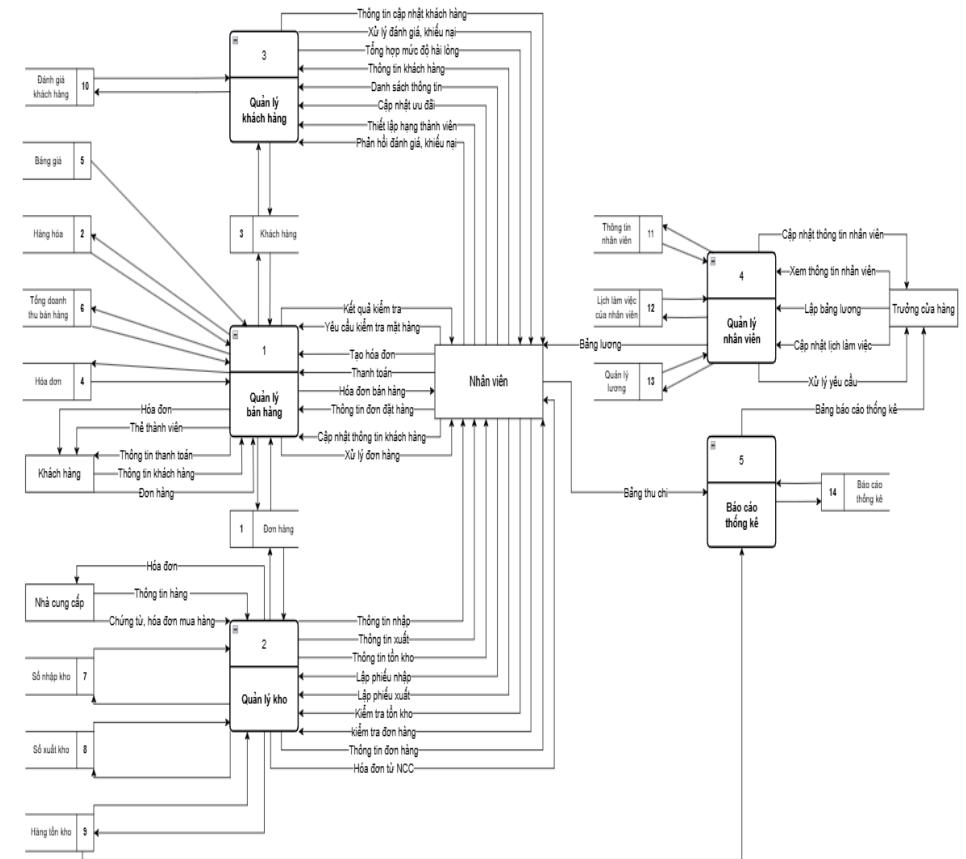


2. Sơ đồ luồng dữ liệu (DFD)

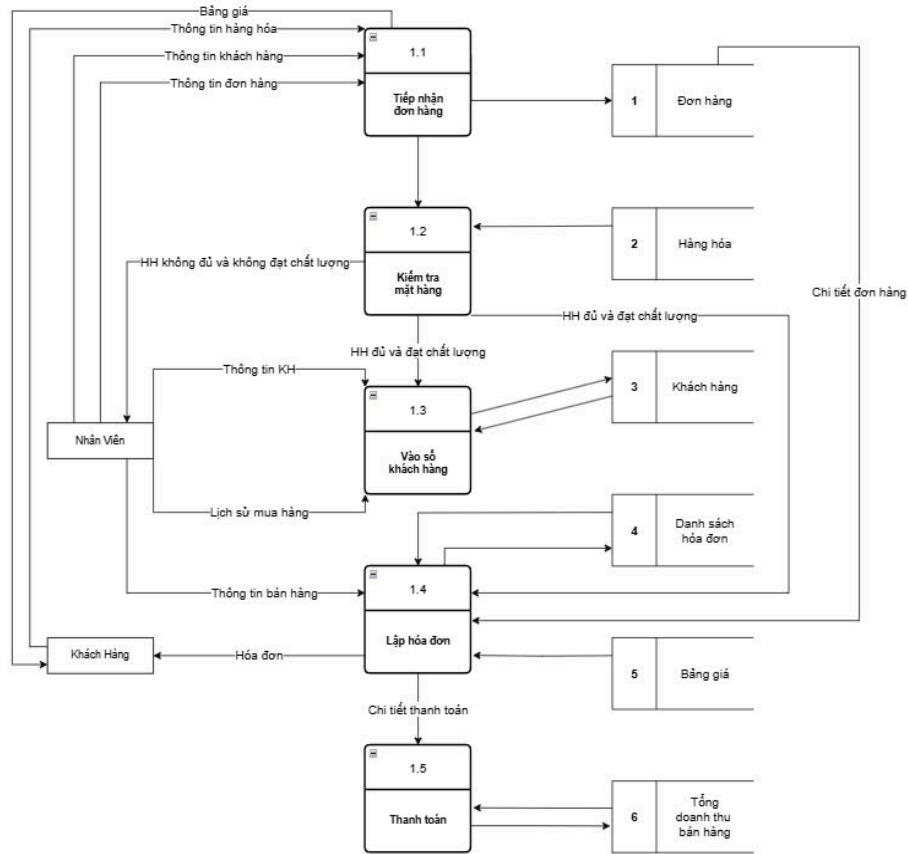
2.1. Mô hình ngũ cành



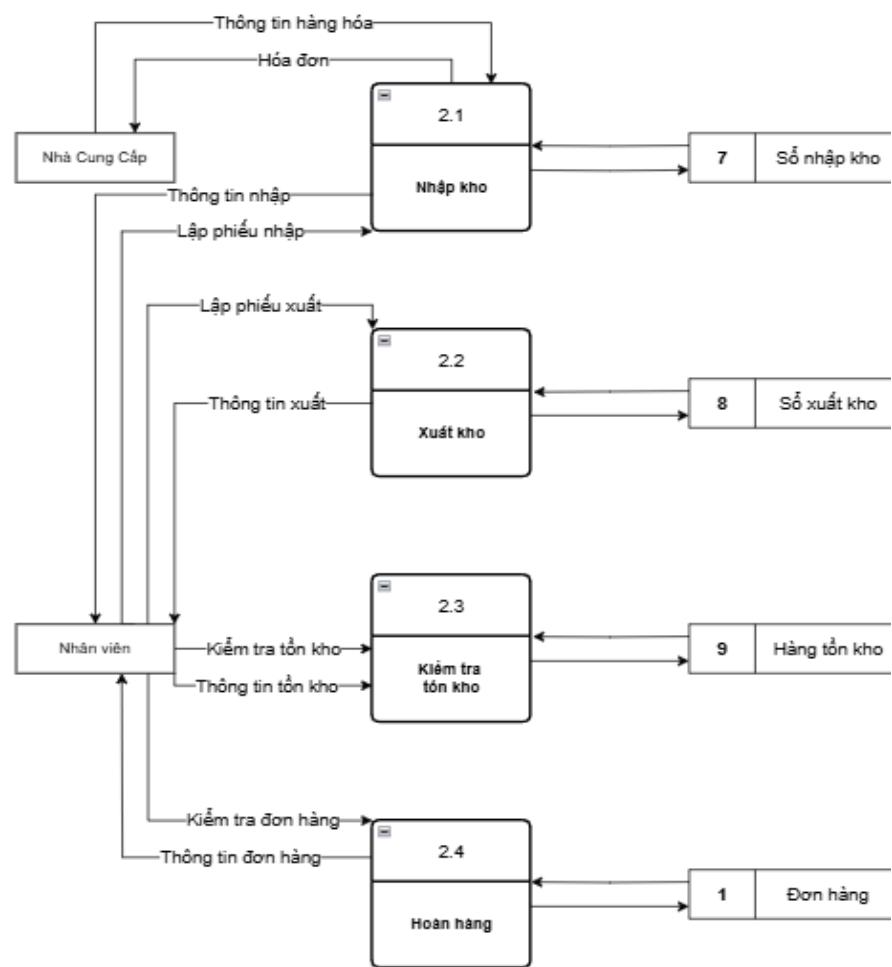
2.2. Mô hình DFD mức đỉnh



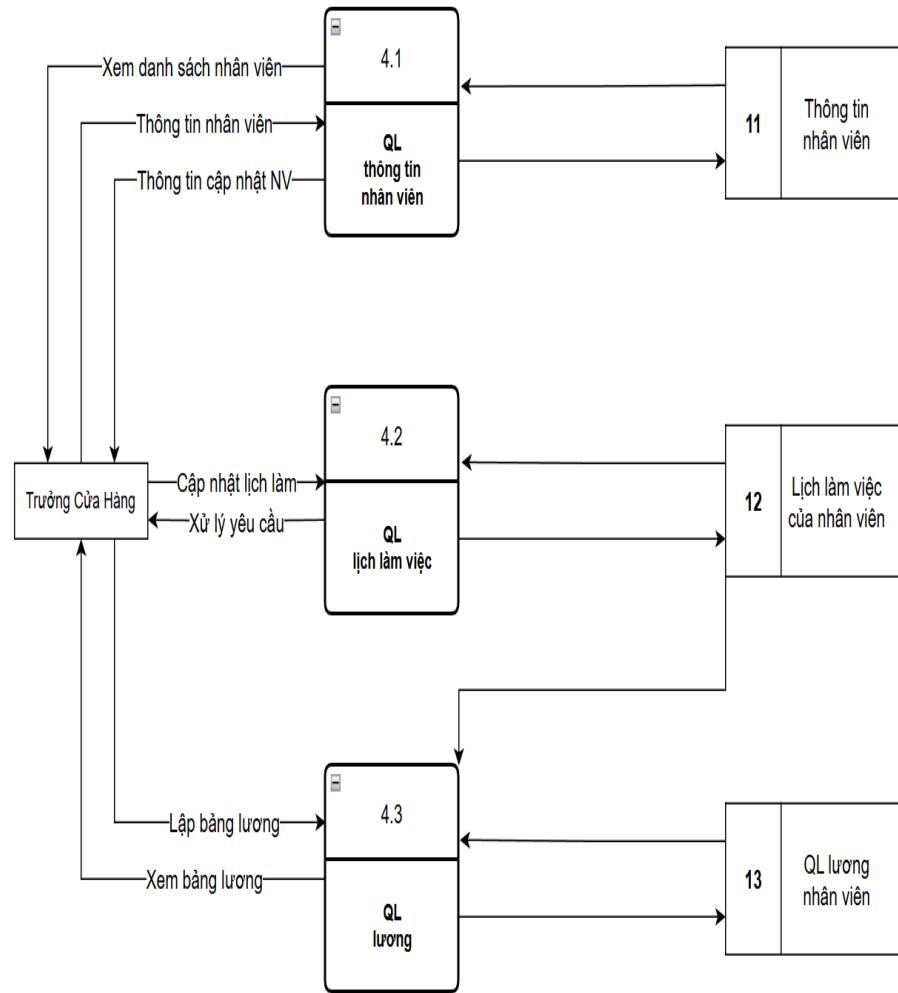
2.3. Mô hình DFD mức 1 – Quản lý bán hàng



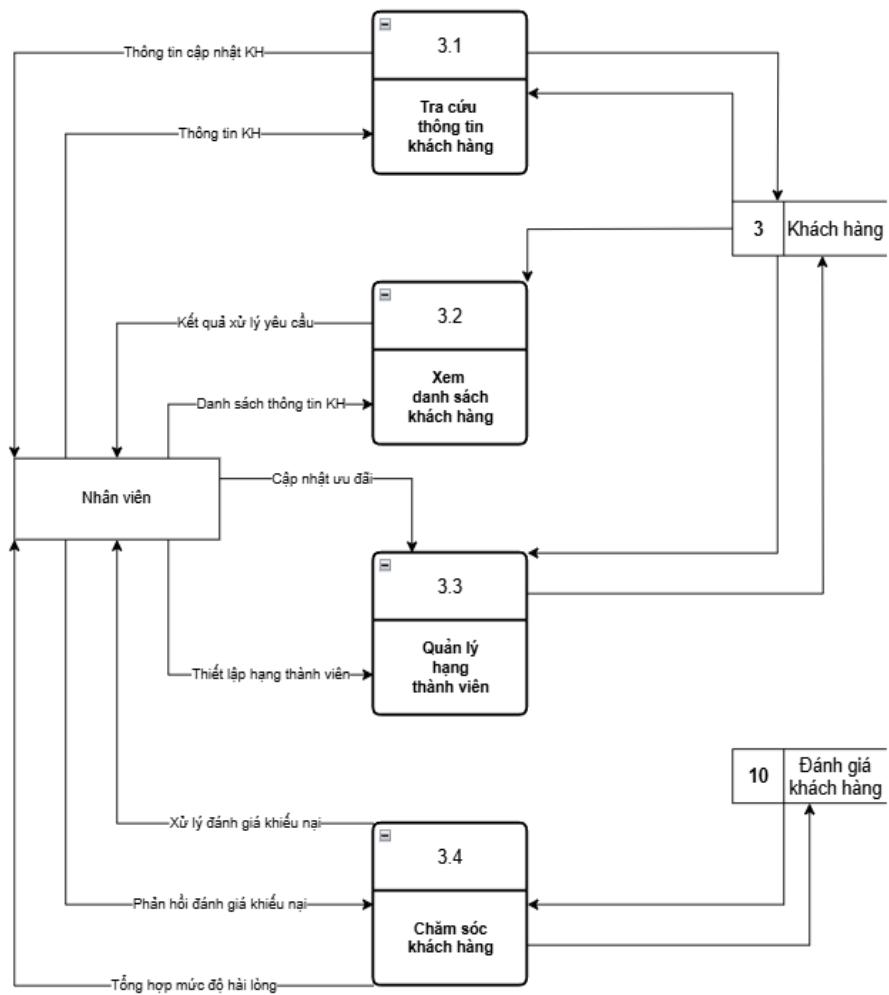
2.4. Mô hình DFD mức 1 – Quản lý kho



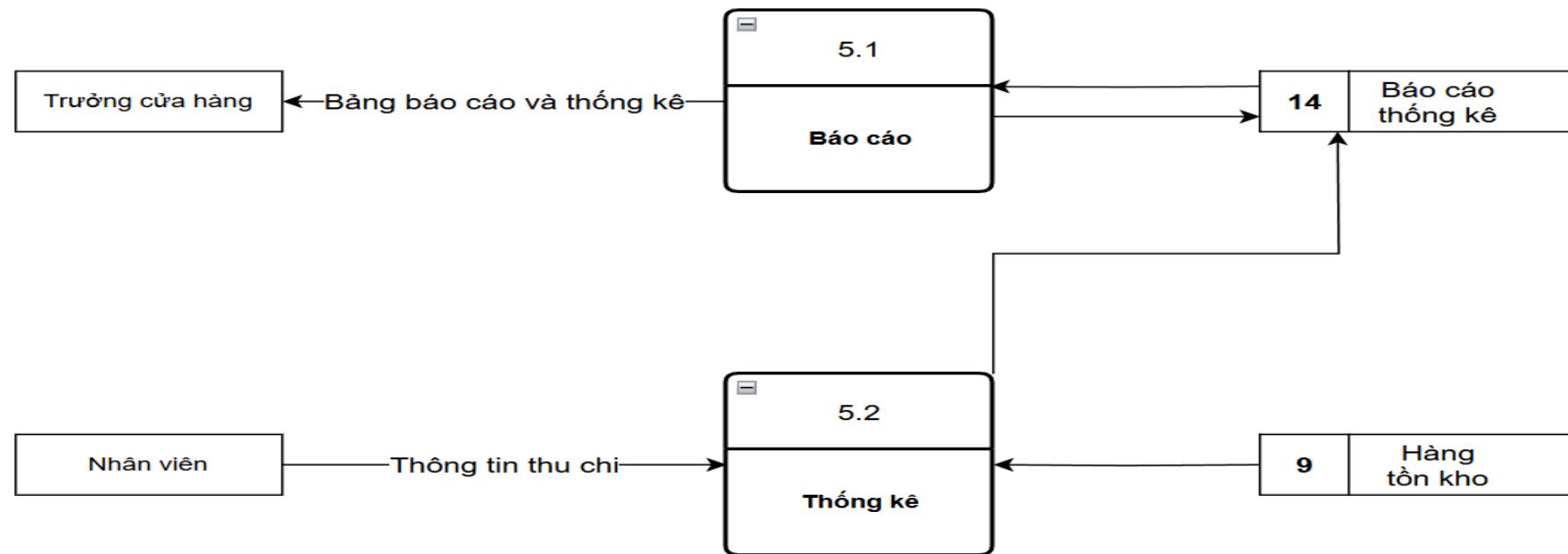
2.5 . Mô hình DFD mức 1 – Quản lý nhân viên



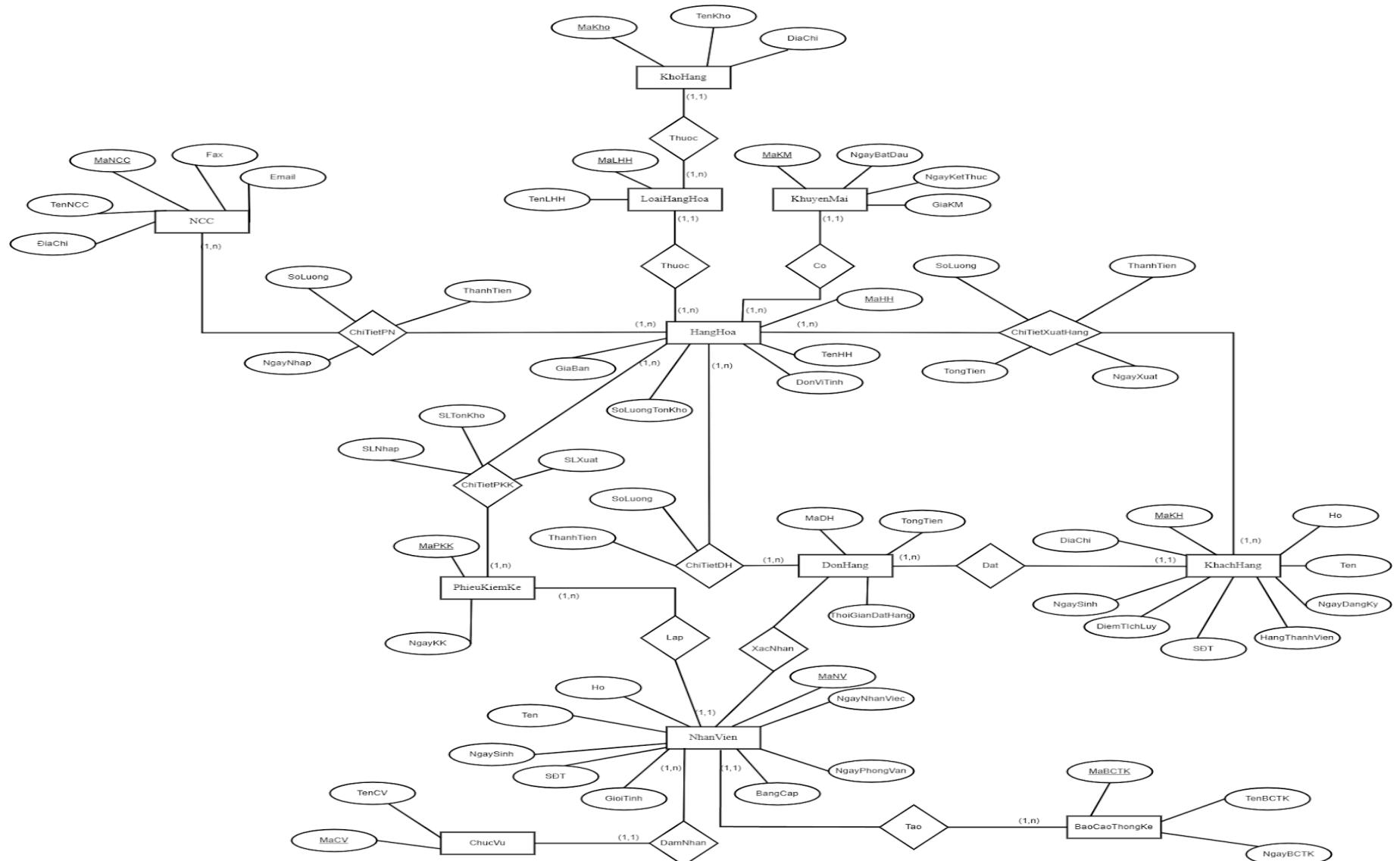
2.6. Mô hình DFD mức 1 – Quản lý khách hàng



2.7. Mô hình DFD mức 1 – Báo cáo, thống kê



3. Mô hình thực thể mối kết hợp (ERD)



III. THIẾT KẾ HỆ THỐNG

1. Mô hình dữ liệu quan hệ

NhaCungCap (MaNCC, TenNCC, DiaChi, Email, Fax)

HangHoa (MaHH, TenHH, DonViTinh, SoLuongTonKho, GiaBan, #MaLHH, #MaKM)

ChiTietPhieuNhap (#MaPN, #MaHH, SoLuong, ThanhTien, NgayNhap)

LoaiHangHoa (MaLHH, TenLHH)

KhuyenMai (MaKM, NgayBatDau, NgayKetThuc, GiaKM)

ChiTietPhieuXuat (#MaHH, #MaPX, SoLuong, ThanhTien, NgayXuat)

PhieuKiemKe (MaPKK, NgayKK, #MaNV)

ChiTietPhieuKiemKe (#MaHH, #MaPKK, SLTonKho, SLNhap, SLXuat)

DonHang (MaDH, TongTien, ThoiGianDatHang, #MaNV, #MaKH)

ChiTietDonHang (#MaHH, #MaDH, SoLuong, ThanhTien)

NhanVien (MaNV, Ho, Ten, GioiTinh, NgaySinh, SoDienThoai, BangCap, NgayPhongVan, NgayNhanViec, #MaCV)

ChucVu (MaCV, TenCV)

KhachHang (MaKH, Ho, Ten, GioiTinh, NgaySinh, HangThanhVien, DiemTichLuy, DiaChi, SDT, NgayDangKy)

KhoHang (MaKhoHang, TenKho, DiaChi)

BaoCaoThongKe (MaBCTK, TenBCTK, NgayBCTK, #MaNV)

2. Chi tiết các bảng

BẢNG DONHANG

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
MaDH	VarChar	Khóa chính
MaNV	VarChar	
MaKH	VarChar	
ThoiGianDatHang	Date/time	
TongTien	MONEY	

BẢNG CHITIETDONHANG

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
MaHH	VarChar	Khóa chính
MaDH	VarChar	Khóa chính
SoLuong	Int	
ThanhTien	MONEY	

BẢNG KHOHANG

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
MaKhoHang	VarChar	Khóa chính
TenKho	VarChar	
DiaChi	Text	

BẢNG LOAIHANGHOA

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
MaLHH	VarChar	Khóa chính
TenLHH	VarChar	

BẢNG NHACUNGCAP

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
MaNCC	VarChar	Khóa chính

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
TenNCC	VarChar	

DiaChi	Text	
Fax	Char	
Email	Text	

MaHH	VarChar	Khóa chính
TenHH	VarChar	
DonViTinh	Int	
SoLuongTonKho	Int	
GiaBan	MONEY	
MaLHH	VarChar	
MaKM	VarChar	

BẢNG HANGHOA

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú

BẢNG CHITIETPHIEUNHAP

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
MaPN	VarChar	Khóa chính

MaHH	VarChar	Khóa chính
SoLuong	Int	
ThanhTien	MONEY	
NgayNhap	Date/time	

BẢNG CHITIETPHIEUXUAT

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
MaPhieuXuat	VarChar	Khóa chính
MaHH	VarChar	Khóa chính

SoLuong	Int	
ThanhTien	MONEY	
NgayXuat	Date/Time	

BẢNG KHUYENMAI

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
MaKM	VarChar	Khóa chính
NgayBatDau	Date/time	

NgayKetThuc	Date/time	
GiaKM	MONEY	

BẢNG NHANVIEN

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
MaNV	VarChar	Khóa chính
Ho	VarChar	

Ten	VarChar	
GioiTinh	Int	
NgaySinh	Date/time	
SoDienThoai	Int	

BangCap	Text	
NgayPhongVan	Date/time	
NgayNhanViec	Date/time	

BẢNG CHUCVU

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
MaCV	VarChar	Khóa chính
TenCV	VarChar	

MaCV	VarChar	
------	---------	--

BẢNG CHITIETPHIEUKIEMKE

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
MaPKK	VarChar	Khóa chính
MaHH	VarChar	Khóa chính
SLTonKho	Int	
SLNhap	Int	
SLXuat	Int	

BẢNG KHACHHANG

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
MaKH	VarChar	Khóa chính
Ho	VarChar	
Ten	VarChar	
GioiTinh	Int	

NgaySinh	Date/time	
DiaChi	Text	
SĐT	Int	
NgayDangKy	Date/time	
DiemTichLuy	Int	
HangThanhVien	Text	

BẢNG PHIEUKIEMKE

Tên Thuộc Tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
----------------	--------------	---------

MaPKK	VarChar	Khóa chính
NgayKK	Date/time	
MaNV	VarChar	

BẢNG BAOCATHONGKE

Tên thuộc tính	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
MaBCTK	VarChar	Khóa chính
TenBCTK	Varchar	
NgayTaoBCTK	Date/time	
MaNV	VarChar	

3. Thiết kế giao diện

3.1. Giao diện chính của hệ thống

- Giao diện đăng nhập



- Giao diện sau khi đăng nhập



3.2. Giao diện chi tiết

3.2.1. [Quản lý bán hàng]

Quản lý bán hàng

Xem DSĐH	Tạo Hóa Đơn
In Hóa Đơn	Thanh toán

Tạo hóa đơn

Mã hóa đơn :

Mã khách hàng :

Mã nhân viên :

Ngày lập :

Tạo hóa đơn

Mã mặt hàng :

Số lượng :

Đơn giá :

Tổng hóa đơn :

Hủy **Lưu** **Thêm** Xác nhận
in hóa đơn

STT	Ma HD	Ma KH	Ma MH	Số lượng	Đơn giá	Ngày
1	HD01	KH01	MH02	2	60000	04/09/24
2	HD02	KH02	MH01	1	20000	04/09/24
3	HD03	KH03	MH03	2	40000	04/09/24

Quản lý bán hàng

Thực hiện công việc

Xem DSDH Tạo Hóa Đơn

In Hóa Đơn Thanh toán

Tạo hóa đơn

Mã hóa đơn : HD01

Mã khách hàng : KH01

Mã nhân viên : NV01

Ngày lập : 04/09/24

Tạo hóa đơn

Mã mặt hàng : MH01

Số lượng : 1

Đơn giá : 35.000

Tổng hóa đơn : 35.000

Hủy Lưu Thêm Xác nhận
in hóa đơn

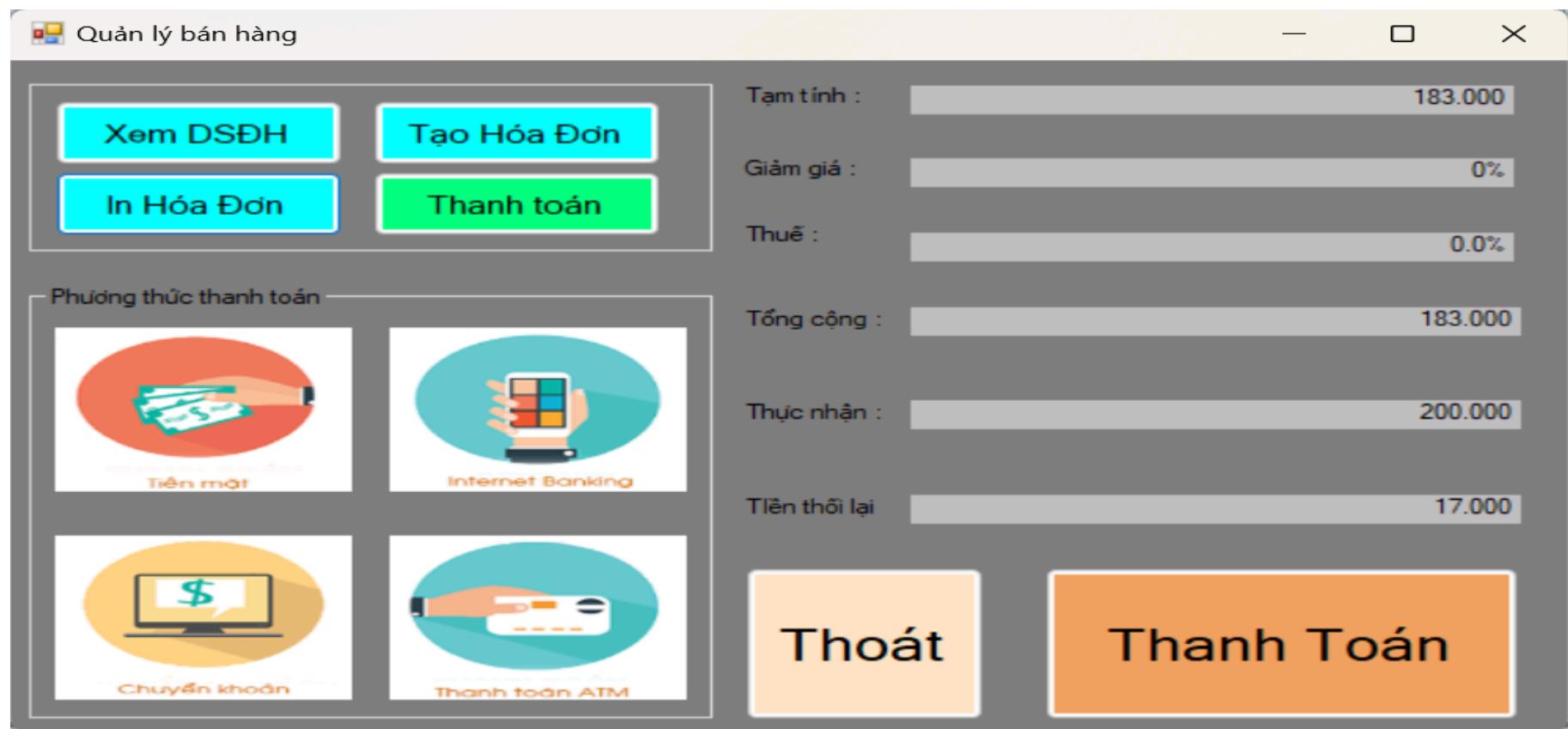
CỬA HÀNG BÁCH HÓA
PHIẾU THANH TOÁN

Mã HD: HD01
Mã KH: KH01
Mã NV: NV01
Ngày lập: 03/09/2024

Mã MH	SL	Giá bán	T.Tiền
MH01	1	35,000	35,000
MH02	1	35,000	35,000
MH03	3	20,000	60,000
MH04	2	15,000	30,000
MH05	1	23,000	23,000

Tổng cộng : 183,000
Thanh toán : 183,000

Xin cảm ơn quý khách !



3.2.2. [Quản lý kho]

Quản lý kho hàng

Thực hiện công việc

- Nhập kho
- Xuất kho
- QL tồn kho
- Hoàn hàng

Quản lý tồn kho

Kiểm tra tồn kho

Nhập tên hàng cần tìm Tìm

Quản lý hạn sử dụng hàng hóa

Nhập tên hàng cần tìm Tìm

Thao tác

Thêm  Sửa  Xoá  Lưu  Huỷ 

STT	LOẠI SẢN PHẨM	TÊN SẢN PHẨM	ĐƠN VỊ	SỐ LƯỢNG NHẬP	SỐ LƯỢNG HÀNG XUẤT	SỐ LƯỢNG TỒN KHO
1	Cafe	Vinacafe	Thùng	100	70	30
2	Cafe	Phở	Thùng	100	80	20
3	Cafe	Buổi Sáng	Thùng	100	90	10

3.2.3. [Quản lý nhân viên]

Quản lý nhân viên

Thực hiện công việc

QL Thông Tin **QL Lịch Làm Việc**

QL Lương

Thông Tin Nhân Viên

Mã Nhân Viên: **1031799** Giới Tính: **Nam** **Nữ**

Họ và Tên: **Nguyễn Văn B**

Ngày Sinh: **Friday September 6, 2024**

Địa Chỉ: **111/3 Lê Văn Sỹ, P.14, Q.Tân Bình**

Số Điện Thoại: **0983712368** Bằng Cấp: **THPT**

Ngày Phỏng Vấn: **2/8/2024** Ngày Nhận Việc: **3/8/2024**

Thêm **Sửa** **Xóa** **Lưu** **Hủy**

Mã NV	Họ Tên	Giới Tính	Ngày Sinh	Địa Chỉ	SDT	Bằng Cấp	Ngày Phỏng Vấn	Ngày Nhận Việc
1031799	Nguyễn Văn B	Nam	27/07/1...	111/...	098...	THPT	2/8/2024	3/8/2024
1031889	Dào Thị A	Nữ	27/08/1...	111/...	098...	THPT	2/8/2024	3/8/2024

3.2.4. [Quản lý khách hàng]

Quản lý khách hàng

Thực hiện công việc

Tra cứu TTKH Xem DSKH

Chăm sóc KH Quản lý hạng TV

Thông tin khách hàng

Mã KH: 1001 Giới tính: Nam Nữ
Họ tên: Nguyễn Văn A
Ngày sinh: Thursday , 19 December, 1996
Địa chỉ: 100/45 Hà Huy Tập, P.06, Q.Bình Thạnh, Tp.HCM

Điện thoại: 0963 225 117
Điểm tích lũy: 198
Hạng thành viên: Bạc
Ngày đăng ký: Tuesday , 19 October , 2021

Thêm Sửa Xóa Lưu Hủy

Mã KH	Họ tên	Giới...	Ngày sinh	Địa chỉ	Điện thoại	Điểm...	Hạng...	Ngày đă
1001	Nguyễn Văn A	Nam	19-12-1...	100/4...	0963 22...	198	Bạc	19-10-2
1002	Nguyễn Thị D	Nữ	26-02-2...	3 Ngu...	0945 22...	487	Vàng	16-04-2

3.2.5. [Báo cáo, thống kê]

