



TRUNG TÂM NHẠC CỤ ÂM THANH TIẾN ĐẠT

Địa chỉ: 118 Điện Biên Phủ, Phường 17, Q. Bình Thạnh

Số điện thoại: 0909.015.886

Web site: <https://nhaccutiendat.vn/>

Đề tài:

Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt

Nhóm 2

KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG

Thực hiện:	<i>Nguyễn Hữu Minh Châu</i>	<i>31201023798</i>
	<i>Trần Minh Châu</i>	<i>31201023799</i>
	<i>Huỳnh Trọng Danh</i>	<i>31201024722</i>
	<i>Châu Ngọc Diễm</i>	<i>31201022200</i>
	<i>Nguyễn Lê Duy Đạt</i>	<i>31201023813</i>

LƯU HÀNH NỘI BỘ

Tháng 11 năm 2022

Giới thiệu

Tài liệu HTTT.01 được biên soạn trong khuôn khổ đề tài “Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt”, nhằm xây dựng HTTT phục vụ công việc thực hiện đồ án môn học của Nhóm 2 - Môn Phân tích thiết kế hệ thống.

Biên soạn:

- Tên file: [07].[Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt].[HTTT.01] - *Khảo sát hiện trạng.doc*

Ngày	Nội dung cập nhật
20/8/2022	Hoàn thiện nội dung khảo sát
04/11/2022	Chỉnh sửa lại bố cục bài, cập nhật mục lục, trang bìa.

MỤC LỤC

I. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY KINH DOANH NHẠC CỤ TIẾN ĐẠT.....	1
II. KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG QUY TRÌNH HỆ THỐNG	2
1. Quy trình:.....	2
a, Đặt hàng.....	2
b, Quy trình quản lý kho	2
c, Quy trình vận chuyển	3
d, Quy trình hỗ trợ khách hàng	3
2. Sơ đồ phân rã chức năng (BFD)	4
3. Phân tích các bên liên quan	4
III. KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG CNTT	5
1. Công nghệ.....	5
2. Sơ đồ kỹ thuật mạng.....	6
IV. VẤN ĐỀ - GIẢI PHÁP ĐỀ XUẤT	6

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1. Sơ đồ phân rã chức năng.....	4
Hình 2. Sơ đồ kỹ thuật mạng.....	6

I. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY KINH DOANH NHẠC CỤ TIẾN ĐẠT

Nhạc cụ Tiến Đạt là một trong 5 đại lý Nhạc cụ lớn và uy tín nhất Việt Nam. Nhạc cụ Tiến Đạt là công ty con thuộc Công ty Cổ phần thương mại và dịch vụ kỹ thuật Thành Đạt. Được thành lập và năm 2004, với phương châm “Đánh thức âm nhạc trong bạn” và kinh nghiệm trên 17 năm trong việc phân phối và lắp đặt nhạc cụ cho các phòng dạy nhạc, hệ thống âm thanh, nhạc cụ cho các công ty, trường học; nhạc cụ Tiến Đạt được biết đến là một trong những nhà phân phối dụng cụ âm nhạc uy tín tại Tp.Hồ Chí Minh và Hà Nội.

Một trong những thế mạnh của Nhạc cụ Tiến Đạt là được ký kết hợp tác với Yamaha và trở thành đại lý chính thức Yamaha tại Việt Nam. Ngoài ra, Tiến Đạt còn là nhà phân phối của các hãng nhạc cụ lớn trên thế giới như: Casio, Roland, Kawai...

Hiện nay, Tiến Đạt có 3 kênh phân phối sản phẩm chính: hai showroom tại TP.HCM và Hà Nội, website bán hàng chính thức của Công ty Nhạc cụ Tiến Đạt và trên các nền tảng thương mại điện tử như Shopee, TiKi, Lazada. Mặc dù hoạt động với quy mô doanh nghiệp nhỏ với lượng nhân viên khoảng 50 người nhưng Công ty Nhạc cụ Tiến Đạt là đơn vị thi công lắp đặt đàn Piano điện, Guitar và các loại nhạc cụ khác cho hộ gia đình, trường học, trung tâm âm nhạc hàng đầu tại Việt Nam.

Nhạc cụ Tiến Đạt liên tục đạt được mức doanh số bán hàng cao nhất trong nhiều năm. Cụ thể gần nhất vào năm 2020, Tiến Đạt đạt được:

TOP 1 TĂNG TRƯỞNG NGÀNH HÀNG TRỐNG

TOP ĐẠI LÝ ĐÓNG GÓP DOANH SỐ LỚN CHO YAMAHA VIỆT NAM

TOP ĐẠI LÝ TĂNG TRƯỞNG NGÀNH HÀNG PIANO CƠ

TOP ĐẠI LÝ TĂNG TRƯỞNG NGÀNH HÀNG GUITAR

Nhạc cụ Tiến Đạt không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ nhằm đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và sự cạnh tranh khốc liệt của thị trường âm nhạc Việt Nam nói riêng và thế giới nói chung.

Nhạc cụ Tiến Đạt có các phòng ban như:

- Phòng Marketing and Sales: Tiếp thị sản phẩm là các loại nhạc cụ như đàn, trống, các phụ kiện âm nhạc... cho khách hàng; nhận đơn đặt hàng; hỗ trợ khách hàng lựa chọn sản phẩm phù hợp tại các cửa hàng hoặc trên trang web của nhạc cụ Tiến Đạt; quản lý và duy trì mối quan hệ với khách hàng, quảng bá hình ảnh sản phẩm, công ty

KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG - Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt

- Phòng quản lý chuỗi cung ứng: quản lý nguồn cung ứng, các giao dịch nhập khẩu nhạc cụ chính hãng từ Yamaha; đảm bảo phân phối sản phẩm đến chuỗi đại lý, cửa hàng

- Phòng tài chính, kế toán: kiểm kê tài chính, hóa đơn khách hàng và nhà cung cấp, dự trù ngân sách, phân phối chi phí; quản lý dòng tiền

- Phòng nhân sự: tuyển dụng, trả lương và đảm bảo các chế độ đãi ngộ cho nhân viên; đảm bảo công ty hoạt động đúng pháp luật

II. KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG QUY TRÌNH HỆ THỐNG

1. Quy trình:

a, Đặt hàng

Các bên liên quan: Khách hàng, người bán hàng, đội ngũ kỹ thuật, đơn vị giao hàng
Có 2 hình thức bán hàng

+ Trực tiếp tại showroom

Khi khách hàng đến cửa hàng, nhân viên sale sẽ xác định nhu cầu của khách hàng và giới thiệu sản phẩm cho khách hàng. Sau khi xác định được sản phẩm, khách hàng sẽ thanh toán tại quầy thanh toán và lựa chọn phương thức vận chuyển.

+ Phương thức thanh toán: Thanh toán bằng tiền mặt hoặc Thanh toán bằng thẻ Visa, thẻ tín dụng,...

+ Phương thức vận chuyển: Giao tận nơi hoặc Tự vận chuyển

Nhân viên bán hàng sẽ sử dụng website quản lý để tạo hóa đơn và in hóa đơn cho khách. Và thông tin mua hàng cũng như lịch sử cũng sẽ được ghi lại tại trang này.

+ Trực tuyến tại trang web hoặc các trang TMĐT

Khách hàng có thể tìm kiếm tại trang chủ của cửa hàng hoặc tìm kiếm sản phẩm bằng thanh công cụ. Lựa chọn sản phẩm cần tìm. Nếu phù hợp thì lựa chọn thanh toán, nhập thông tin cá nhân người mua và phương thức thanh toán

+ Phương thức thanh toán: Thanh toán khi nhận hàng; Thanh toán bằng internet banking hoặc chuyển khoản từ STK nhận được qua tin nhắn.

Sau khi đơn hàng được đưa tới máy chủ của cửa hàng, nhân viên sale sẽ tiến hành xác nhận thông tin đơn hàng. Nhân viên Sale sẽ thông báo cho nhân viên quản lý kho để gói hàng và vận chuyển đơn hàng.

b, Quy trình quản lý kho

Đối với các đơn hàng mới, nhân viên phòng sale sẽ thông báo cho nhân viên quản lý kho để đóng gói và xuất kho. Hàng tháng, nhân viên quản lý kho sẽ kiểm kê hàng tồn kho và những sản phẩm cần đặt thêm, sau đó báo cáo với trưởng phòng quản

KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG - Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt

lý kho. Trưởng phòng sẽ thông báo với các phòng ban liên quan(phòng quản lý chuỗi cung ứng, phòng tài chính- kế toán, phòng marketing- sale) để cùng thống nhất ý kiến. Sau đó, trưởng phòng quản lý chuỗi cung ứng sẽ thông báo với đối tác để ký kết hợp đồng mua hàng. Sau khi đạt được thỏa thuận giữa hai bên, trưởng phòng tài chính- kế toán sẽ xuất hóa đơn và chuyển tiền cho nhà cung ứng. Sản phẩm sẽ được vận chuyển đến kho và trưởng phòng quản lý kho sẽ kiểm tra để nhập kho.

Ngoài ra, nhân viên quản lý kho cũng kiểm kê hàng tồn kho vào cuối tháng để thông báo cho nhà cung cấp giao hàng. Sau khi nhà cung cấp giao hàng, nhân viên quản lý kho sẽ kiểm tra số lượng hàng hóa đầy đủ, và nhập hàng vào kho.

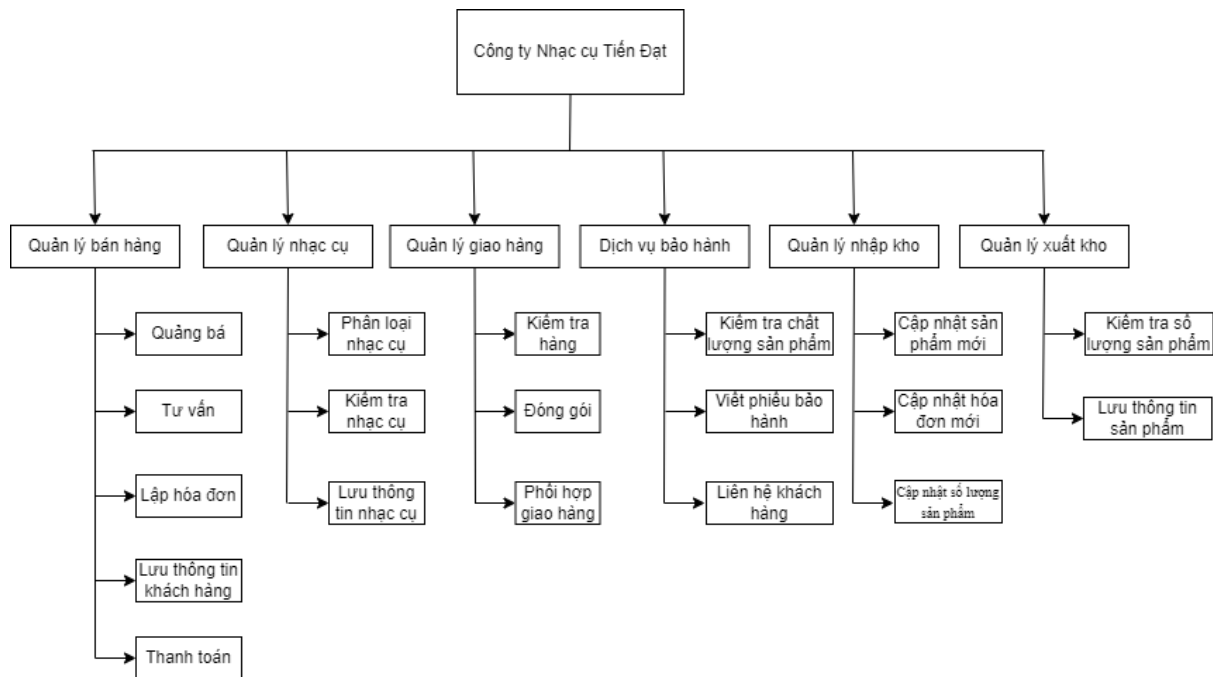
c, Quy trình vận chuyển

Đơn hàng sau khi được xác nhận từ nhân viên sale, họ sẽ thông báo cho nhân viên quản lý kho để gói hàng và vận chuyển đơn hàng đến địa chỉ giao hàng. Đối với các sản phẩm cần lắp ráp (piano,...). Cửa hàng sẽ cử nhân viên đến lắp ráp cho khách hàng.

d, Quy trình hỗ trợ khách hàng

Khách hàng cần hỗ trợ có thể nhắn tin qua website, gọi đến số điện thoại của cửa hàng gần nhất hoặc đến trực tiếp cửa hàng. Nhân viên tư vấn sẽ giải đáp thắc mắc của khách hàng, giúp khách hàng lựa chọn sản phẩm phù hợp nhất với yêu cầu. Đối với các trường hợp yêu cầu sửa chữa hoặc bảo trì của khách hàng, nhân viên tư vấn sẽ tiếp nhận thông tin khách hàng sau đó thông báo với nhân viên đến địa chỉ của khách hàng. Sau khi sửa chữa xong, khách hàng sẽ trực tiếp thanh toán cho nhân viên đến bảo trì. Khoản thu sẽ được mang về cửa hàng và đưa cho nhân viên kế toán.

2. Sơ đồ phân rã chức năng (BFD)



Hình 1. Sơ đồ phân rã chức năng

3. Phân tích các bên liên quan

STT	Stakeholder	Needs/Interests
1	Nhân viên	<p>Với mong muốn tìm kiếm những khách hàng có nhu cầu sử dụng âm nhạc</p> <p>Công ty có thể:</p> <p>Cập nhật các thông tin liên quan đến công ty</p> <p>Tiếp thị sản phẩm là các loại nhạc cụ như đàn, trống, các phụ kiện âm nhạc... cho khách hàng</p> <p>Nhận đơn đặt hàng</p> <p>Đăng sản phẩm chào bán</p> <p>Nhận thông tin mua hàng</p> <p>Hỗ trợ khách hàng lựa chọn sản phẩm phù hợp tại các cửa hàng hoặc trên <u>trang web</u> của nhạc cụ Tiến Đạt</p> <p>Quản lý và duy trì mối quan hệ với khách hàng</p> <p>Quảng bá hình ảnh sản phẩm, công ty</p> <p>Gửi hàng</p> <p>Nhận và phản hồi trợ giúp của khách hàng</p>
2	Khách hàng	<p>Với mong muốn tìm kiếm sản phẩm phù hợp cho nhu cầu âm nhạc của mình</p> <p>Khách hàng có thể truy cập vào Website của</p>

KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG - Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt

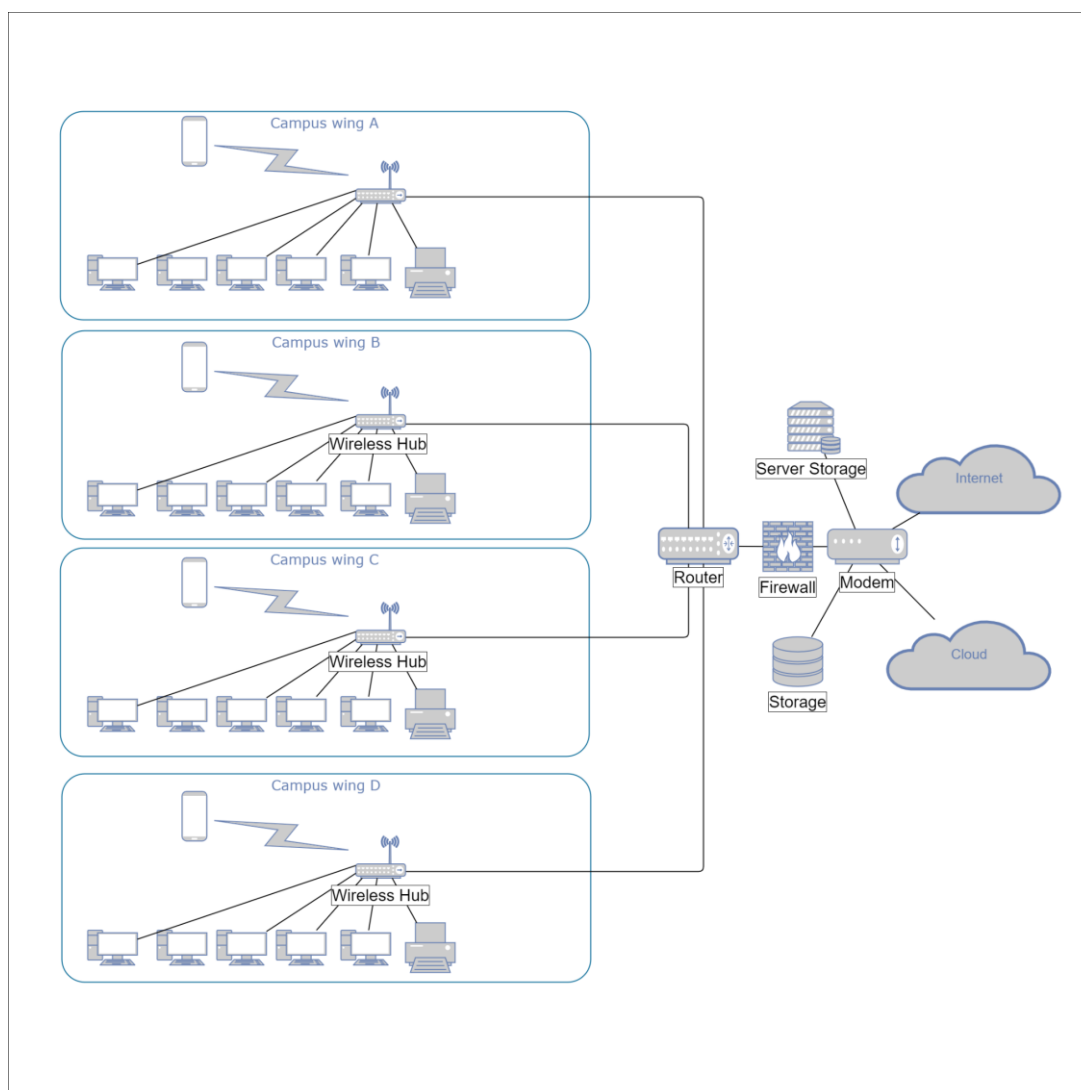
		Nhạc cụ Tiến Đạt để: Xem thông tin công ty Tìm kiếm sản phẩm theo nhu cầu Xem thông tin chi tiết của sản phẩm Mua sản phẩm Liên hệ trợ giúp
3	Admin Website	Có khả năng can thiệp vào cơ sở dữ liệu của hệ thống; có thể xem,xóa/thêm hồ sơ, tạo bộ lọc sản phẩm, đăng bài sản phẩm, quản lý lượt truy cập, kiểm soát thông tin người mua hàng
4	Phòng Quản lý chuỗi cung ứng	Quản lý nguồn cung ứng, các giao dịch nhập khẩu nhạc cụ chính hãng từ Yamaha Đảm bảo phân phối sản phẩm đến chuỗi đại lý, cửa hàng
5	Đơn vị giao hàng	Nhận hàng và giao hàng đến tận tay người tiêu dùng
6	Nhà cung cấp	Phân phối hàng hóa cho công ty để hàng hóa đến tay người tiêu dùng.

III. KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG CNTT

1. Công nghệ

- Máy móc, thiết bị: tại mỗi showroom của mỗi miền sẽ có hệ thống máy tính phục vụ cho việc bán hàng, quản lý kho,..
- Hệ quản trị cơ sở dữ liệu: công ty sử dụng MySQL để lưu trữ dữ liệu khách hàng
- Phần mềm: hiện tại công ty nhạc cụ Tiến Đạt đang sử dụng hai website
 - + Người sử dụng là khách hàng: Website đặt hàng.
 - + Người sử dụng là nội bộ công ty: Website quản lý tất cả các dữ liệu liên quan đến hoạt động kinh doanh của công ty.

2. Sơ đồ kỹ thuật mạng



Hình 2. Sơ đồ kỹ thuật mạng

IV. VẤN ĐỀ - GIẢI PHÁP ĐỀ XUẤT

STT	Vấn đề	Mô tả vấn đề	Giải pháp
1	Không có chức năng đăng nhập	Đối với mỗi lần mua hàng, khách hàng phải nhập lại các thông tin bao gồm: tên, số điện thoại, địa chỉ, email, địa chỉ,... Điều này làm tốn thời gian và dẫn đến sự không thuận tiện cho người dùng.	-Trước khi tiến hành các bước thanh toán và đặt hàng thì website sẽ yêu cầu khách hàng đăng nhập (đối với khách hàng đã đăng kí tài khoản), còn nếu khách chưa đăng ký tài khoản thì tiến hành đăng ký tài khoản rồi đăng nhập. Tức là chỉ

KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG - Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt

STT	Vấn đề	Mô tả vấn đề	Giải pháp
			<p>cho phép đặt hàng khi đã đăng nhập.</p> <p>-Khi đăng ký thông tin, ngoài những thông tin cơ bản thì sẽ có thêm thông tin về địa chỉ thường nhận hàng để hệ thống lưu lại thông tin 1 lần duy nhất, dùng cho những lần sau, chỉ cần đăng nhập bằng số điện thoại và mật khẩu ,không cần nhập lại trừ trường hợp muốn thay đổi thông tin nhận hàng.</p>
2	Không hiển thị số lượng hàng tồn kho	<p>Khi khách hàng lựa chọn sản phẩm, trang web không hiển thị số lượng sản phẩm hiện có. Điều này khiến khách hàng không biết được số lượng hàng hóa mình cần của hàng có đủ hay không. Do đó phải đợi nhân viên trực bán hàng gọi lại xác nhận là sản phẩm cần mua còn hay hết.</p>	<p>Thêm vào website đặt hàng tính năng hiển thị sản phẩm còn hay hết. Nếu đã hết thì sẽ bị làm mờ đi và khách không thể chọn sản phẩm đó được</p> <p>-Thay vì quản lý kho cập nhật tồn sản phẩm vào cơ sở dữ liệu chỉ để kiểm tra một cách thủ công thì website phải được liên kết với một cơ sở dữ liệu về số lượng tồn, khi quản lý kho cập nhật vào cơ sở dữ liệu thì dữ liệu này cũng sẽ được cập nhật lên website để khách có thể chọn linh hoạt hơn .</p>
3	Khách hàng không thể đánh giá chất lượng sản phẩm sau khi mua hàng	<p>Sau khi mua hàng, khách hàng không có phần đánh giá về sản phẩm. Điều này dẫn đến các khách hàng sau sẽ phân vân khi mua lựa chọn sản phẩm hoặc là khách hàng muốn bày tỏ sự hài lòng/ không hài lòng về sản phẩm cũng như nhân viên...</p>	<p>Thêm phần đánh giá (chọn sao, bình luận) sau khi mua hàng của khách hàng đối với các loại sản phẩm và hiển thị công khai tại phần thông tin sản phẩm</p>
4	Truyền tải	Bộ phận bán hàng phải	Website bán hàng cần hiển

KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG - Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt

STT	Vấn đề	Mô tả vấn đề	Giải pháp
	thông tin từ bộ phận bán hàng sang bộ phận kho còn thủ công	chuyển đơn đặt hàng đến bộ phận kho để kiểm tra lại thông tin số lượng sản phẩm trong kho. Sau đó bộ phận kho mới báo lại với bộ phận bán hàng để xác nhận được đơn đặt hàng. Điều này gây mất nhiều thời gian làm thông tin đến khách hàng bị chậm trễ	thị số lượng sản phẩm hiện có trong kho, sản phẩm nào hết hàng hoặc thời gian dự kiến hàng sẽ có
5	Khách hàng không kiểm tra được tình trạng đơn hàng	Hệ thống bán hàng không có chức năng đăng nhập hoặc tạo tài khoản, điều này dẫn đến việc kiểm tra đơn hàng của khách rất là bị động khi chỉ có thể liên lạc với người bán để kiểm tra tình trạng đơn hàng của mình.	Cần phải cải tiến lại website bán hàng cùng với hệ thống lưu trữ dữ liệu bên người bán để khách hàng có thể chủ động xem xét các thông tin mà mình đưa lên website cũng như tình trạng các đơn hàng của bản thân. Thêm chức năng: đăng ký tài khoản cho website bán hàng.
6	Phải liên hệ nhân viên nếu muốn sử dụng hình thức thanh toán chuyển khoản	Nếu khách hàng chọn hình thức thanh toán chuyển khoản thì phải liên hệ nhân viên để có được thông tin chuyển khoản, điều này dẫn đến việc tốn thời gian và có thể dẫn đến sai sót thì truyền đạt thông tin bằng lời nói.	Thêm chức năng gửi tin nhắn tự động trên website. Nếu đơn hàng đang ở trạng thái đặt hàng thì sẽ gửi thông tin đơn hàng về số điện thoại cho khách bao gồm: tên sản phẩm, số lượng, số tiền cần thanh toán và hình thức thanh toán. Nếu đơn hàng đang ở trạng thái đã thanh toán thì sẽ gửi về tin nhắn xác nhận thanh toán thành công.

Hiện tại, công ty đang sử dụng hệ quản trị cơ sở dữ liệu MySQL để lưu trữ thông tin khách hàng cũng như thông tin của các sản phẩm được trưng bày; đồng thời hệ thống quản trị dữ liệu, website bán hàng mà công ty đang sử dụng cũng đã cũ và thiếu đáp ứng so với nhu cầu phát triển trong những năm gần đây.

Công ty có thể chuyển sang sử dụng hệ quản trị cơ sở dữ liệu MariaDB thay cho MySQL vì MariaDB có độ tương thích và hiệu suất cao hơn. MariaDB được hình thành và kế thừa trên nền tảng của MySQL nên sẽ có hầu hết các chức năng cơ bản cần thiết

của MySQL; công ty có thể chuyển đổi từ MySQL sang MariaDB mà không làm ảnh hưởng quá nhiều tới hệ thống của họ. Bên cạnh đó, MariaDB cũng phát triển thêm rất nhiều tính năng mới và có sự nâng cấp về cơ chế lưu trữ dữ liệu và tối ưu máy chủ.

Những ưu điểm của MariaDB có thể kể đến như miễn phí, khắc phục những hạn chế của MySQL, có thêm những Storage Engine khác như Aria, XtraDB, Spider,.. MariaDB còn là sự kết hợp cả 2 loại cơ sở dữ liệu là SQL và NoSQL, giúp hệ thống có thể tích hợp được tất cả các ưu điểm của 2 cơ sở dữ liệu này là Dynamic Column và Cassandra Storage Engine. Đặc biệt MariaDB còn hỗ trợ Tiếng Việt, giúp đỡ rất nhiều cho người dùng.

Công ty cũng cần cải tiến hệ thống bán hàng trực tuyến để hỗ trợ, bổ sung cho việc bán hàng trực tiếp, giúp việc bán hàng có hiệu quả hơn, cụ thể như:

- Tăng cường hoạt động quản lý, dựa trên hệ thống thông tin quản lý tin học
- Hỗ trợ nhân viên, người chủ cửa hàng thực hiện các nghiệp vụ
- Tiết kiệm chi phí thuê địa điểm, quảng bá đến người tiêu dùng
- Tăng lợi nhuận cho doanh nghiệp.

Hệ thống mới cần đảm bảo các yêu cầu chức năng như:

- Nhóm chức năng xem thông tin (bao gồm thông tin giỏ hàng, xem thông tin đơn hàng, xem thông tin sản phẩm, xem thông tin cá nhân)
- Nhóm chức năng quản lý thông tin (bao gồm quản lý thông tin cá nhân, danh sách thành viên, quản lý danh mục và sản phẩm)
- Nhóm chức năng mua hàng, tiếp nhận và xử lý đơn hàng
- Nhóm chức năng bảo trì sản phẩm

Đồng thời cần đảm bảo các yêu cầu phi chức năng như giao diện và thao tác trên trang web bán hàng của công ty phải dễ nhìn và dễ sử dụng, các thông tin cá nhân của khách hàng phải được bảo mật.

-----HẾT CHƯƠNG-----