Tổng Quan Về Hệ Thống

**1.1 Giới thiệu hệ thống**

* Siêu thị mini Bách Hóa Xanh được thành lập năm 2015, chuyên cung cấp các sản phẩm nhu yếu phẩm, thực phẩm tươi sống, đồ dùng gia đình với giá cả phải chăng cho khách hàng . Ứng dụng quản lý siêu thị được thiết kế để giúp việc quản lý hàng ngày trở nên hiệu quả và đơn giản hơn. Ứng dụng này cung cấp một giải pháp toàn diện cho việc quản lý hàng hóa, nhân viên, doanh thu, và khách hàng thân thiết, đồng thời đảm bảo tính bảo mật và quyền riêng tư của thông tin khách hàng.
* Với các chức năng chính: bán hàng, mua hàng, quản lý bán hàng, quản lý giao hàng, quản lý nhập xuất kho, quản lý nhân viên, quản lý doanh thu, quản lý khuyến mãi.

**1.2 Mục tiêu**

* Mục tiêu của ứng dụng quản lý siêu thị mini là để:
* Tối ưu hóa quy trình quản lý: Cung cấp một giải pháp tổng thể giúp việc quản lý hàng ngày của siêu thị trở nên hiệu quả và thuận tiện hơn.
* Nâng cao hiệu suất làm việc: Hỗ trợ nhân viên trong việc quản lý hàng hóa, bán hàng, và chăm sóc khách hàng, từ đó tăng hiệu quả công việc và giảm thiểu sai sót.
* Cải thiện trải nghiệm khách hàng: Đảm bảo khách hàng có trải nghiệm mua sắm tốt nhất thông qua việc quản lý hàng hóa hiệu quả và dịch vụ khách hàng chất lượng.
* Đảm bảo an toàn thông tin: Bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng và nhân viên, đồng thời đảm bảo tính bảo mật cao trong mọi giao dịch.
* Phát triển kinh doanh: Phân tích doanh thu và dữ liệu bán hàng để đưa ra các quyết định kinh doanh thông minh, từ đó thúc đẩy sự phát triển của siêu thị.

**1.3 Phạm Vi**

* Hệ thống chăm sóc khách hàng tại ứng dụng của Siêu thị mini Bách Hóa Xanh được áp dụng cho tất cả khách hàng và nhân viên. Tuy nhiên, sẽ được chỉ định mức độ ưu tiên với từng đối tượng khác nhau.

| **ĐẶC TẢ YÊU CẦU** | |
| --- | --- |
| **Loại yêu cầu** | **Chi tiết** |
| **Yêu cầu chức năng** | * **Khách hàng:** * Đăng ký. * Đăng nhập. * Đăng xuất. * Tìm kiếm sản phẩm. * Quản lý thông tin cá nhân. * Giỏ hàng. * Đặt hàng * Thanh toán. * Chăm sóc khách hàng. * **Nhân viên:** * Đăng nhập. * Đăng xuất. * Quản lý thông tin sản phẩm. * Lập và cập nhật hóa đơn. * **Quản lý:** * Đăng nhập. * Đăng xuất. * Quản lý nhập hàng. * Quản lý xuất hàng. * Quản lý nhân viên. |
| **Yêu cầu phi chức năng** | * Các chính sách hỗ trợ thắc mắc - khiếu nại, bảo hành sản phẩm, đổi trả sản phẩm phải được công khai tại một vị trí dễ thấy trên website. * Bảo mật thông tin khách hàng * Thời gian phản hồi khách hàng: * Trong khung giờ (8h - 22h): phản hồi trong vòng 5-10 phút. * Trong khung giờ (22h-8h): phản hồi trong vòng 1-2 tiếng. * Rút gọn quy trình đổi trả, bảo hành đơn giản, nhanh gọn. * Thao tác thực hiện đơn giản, giao diện dễ nhìn. * Khách hàng có thể theo dõi quy trình đổi trả, bảo hành sản phẩm. * Giao diện đẹp, đơn giản, dễ sử dụng. * Tốc độ xử lý cao, đáp ứng lượng truy cập lớn. |