YÊU CẦU KHÁCH HÀNG

# Tổng quan

Tài liệu này mô tả về hệ thống chuỗi cửa hàng của Lounge Coffee bao gồm: các thông tin cơ bản, một số định nghĩa, cơ cấu tổ chức, các nhiệm vụ của các tác nhân trong hệ thống.

Tài liệu này cũng mô tả các vấn đề của Lounge Coffee với hệ thống quản lý hiện tại, đồng thời mô tả các yêu cầu, mong muốn tối thiểu của khách hàng khi xây dựng hệ thống quản lý mới.

Tài liệu này được thực hiện sau khi thực hiện một quá trình khảo sát và trao đổi kỹ lưỡng với khách hàng, có thể được sử dụng làm cơ sở cho các tài liệu kỹ thuật chi tiết khác trong quá trình thực hiện dự án.

Bản quyền © 2015, Nhóm 6. Tài liệu được tạo bởi Cao Anh.

# Lịch sử các phiên bản

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PHIÊN BẢN | NGÀY CHỈNH SỬA | TÓM TẮT |
| 1.1 | 17/08/2015 | Cập nhật mục hoạt động của nhân viên bán hàng  Cập nhật nhiệm vụ của giám đốc và kế toán  Chỉnh sửa cách trình bày văn bản để tham chiếu sau này  Bổ xung định nghĩa “Người dùng” |
| 1.0 | 16/08/2015 | Tạo tài liệu yêu cầu, dựa trên quá trình khảo sát và trao đổi với khách hàng |

Mục lục

[Tổng quan 1](#_Toc427600501)

[Lịch sử các phiên bản 1](#_Toc427600502)

[1. Giới thiệu chung 3](#_Toc427600503)

[1.1 Thông tin liên hệ 3](#_Toc427600504)

[1.2 Các định nghĩa 3](#_Toc427600505)

[1.3 Thông tin về hệ thống chi nhánh của Lounge Coffee 3](#_Toc427600506)

[1.3.1 Nhân viên quản lý có các nhiệm vụ sau: 4](#_Toc427600507)

[1.3.2 Nhân viên bán hàng có các nhiệm vụ 4](#_Toc427600508)

[1.3.3 Nhân viên pha chế có các nhiệm vụ 4](#_Toc427600509)

[1.3.4 Nhân viên phục vụ chung có các nhiệm vụ 4](#_Toc427600510)

[1.3.5 Nhân viên kế toán có các nhiệm vụ 6](#_Toc427600511)

[1.3.6 Giám đốc có các nhiệm vụ 6](#_Toc427600512)

[1.4 Quy trình hoạt động của Lounge Caffe 4](#_Toc427600513)

[1.4.1 Quy trình làm việc của các nhân viên trong chi nhánh 4](#_Toc427600514)

[1.4.2 Quy trình làm việc của nhân viên quản lý 5](#_Toc427600515)

[1.5 Trụ sở Lounge Coffee 6](#_Toc427600516)

[2. Tình hình hiện tại của hệ thống quản lý của Lounge Coffee 6](#_Toc427600517)

[3. Yêu cầu của khách hàng 6](#_Toc427600518)

[3.1 Yêu cầu chung 6](#_Toc427600519)

[3.2 Các yêu cầu chức năng 7](#_Toc427600520)

# 1. Giới thiệu chung

Lounge Coffee là một công ty Trách Nhiệm Hữu Hạn (TNHH), chuyên kinh doanh mặt hàng café take away, một số loại bánh và nước giải khát.

## 1.1 Thông tin liên hệ

Giám đốc: Lê Công Lập

Trụ sở chính: 03 Trần Quang Khải, Nha Trang

Điện thoại: 097 2100 001

Email: contact@Lounge.net

Website: [http://Lounge.net](http://zallo.net)

## 1.2 Các định nghĩa

Lưu ý quan trọng: Các định nghĩa sau đây chỉ đúng trong ngữ cảnh của dự án, ra ngoài dự án, chúng có thể mang một ý nghĩa khác.

1. *Chi nhánh*: là một cửa hàng thuộc quyền sở hữu của Lounge Coffee. Có đầy đủ cơ sở vật chất (kho hàng, bàn, ghế, hệ thống điện, …), nhân lực (nhân viên quản lý, nhân viên bán hàng, nhân viên pha chế, …) để thực hiện chức năng kinh doanh theo yêu cầu của trụ sở. Các chi nhánh là độc lập với nhau
2. *Trụ sở*: là công ty Lounge Coffee, chủ sở hữu của các chi nhánh, có toàn quyền quyết định mọi việc của tất cả các chi nhánh.
3. *Mặt hàng*: bao gồm tất cả các sản phẩm, dịch vụ mà công ty Lounge Coffee kinh doanh.
4. *Giao dịch*: là việc trao đổi hàng – tiền, tiền – hàng, hàng – hàng hoặc tiền – tiền giữa 2 hoặc nhiều chủ thể khác nhau.
5. *Mô hình Take away*: là mô hình kinh doanh mà:

+ Người mua phải thanh toán giá trị của các mặt hàng trước khi nhận được các mặt hàng đã mua

+ Việc giao dịch được thực hiện tại cùng một địa điểm trong cùng một khoảng thời gian

6. *Người dùng*: là tất cả các chủ thể là con người, sử dụng và tương tác với hệ thống

## 1.3 Thông tin về hệ thống chi nhánh của Lounge Coffee

Lounge Coffee sở hữu nhiều chi nhánh ở nhiều tỉnh/thành phố. Mỗi chi nhánh bao gồm đầy đủ cơ sở vật chất như một cửa hàng café.

Mỗi chi nhánh được quản lý bởi một nhân viên quản lý (Shop Manager). Các nhân viên quản lý có quyền tuyển dụng và quản lý các nhân viên cho hoạt động kinh doanh của chi nhánh.

Nhân viên tại các chi nhánh làm việc theo ca, mỗi ca làm việc kéo dài 5 giờ. Trong mỗi ca làm việc, có từ 1 – 2 nhân viên tiếp nhận yêu cầu của khách (nhân viên bán hàng), 2 – 3 nhân viên pha chế, 2 nhân viên phục vụ chung.

### 1.3.1 Nhân viên quản lý có các nhiệm vụ sau:

* Quản lý nhân viên của chi nhánh
  + Tuyển, đào tạo, sa thải nhân viên
  + Trả lương cho nhân viên theo quy định
* Quản lý kho hàng của chi nhánh
  + Nhập kho nguyên liệu
  + Yêu cầu trụ sở chuyển nguyên liệu cho chi nhánh
* Báo cáo, thống kê
  + Thống kê doanh thu theo từng ngày
  + Thống kê sự chênh lệch giữa số lượng nguyên liệu nhập kho và số lượng sử dụng
  + Báo cáo nhu cầu thị hiếu trong khu vực xung quanh chi nhánh

### 1.3.2 Nhân viên bán hàng có các nhiệm vụ

* Tiếp nhận yêu cầu của khách
* Thanh toán và in/viết hóa đơn
* Chuyển yêu cầu của khách đến nhân viên pha chế
* Giao hàng cho khách

### 1.3.3 Nhân viên pha chế có các nhiệm vụ

* Pha chế theo yêu cầu do nhân viên bán hàng chuyển đến
* Báo cáo tình trạng của nguyên liệu đến nhân viên quản lý

### 1.3.4 Nhân viên phục vụ chung có các nhiệm vụ

* Giao hàng khách đã mua trong khu vực đợi của chi nhánh
* Dọn dẹp cửa hàng trước, trong và sau quá trình hoạt động của chi nhánh

## 1.4 Quy trình hoạt động của Lounge Caffe

### 1.4.1 Quy trình làm việc của các nhân viên trong chi nhánh

Tần suất hoạt động: Theo ca trong một ngày

1. Khách hàng yêu cầu mặt hàng với nhân viên bán hàng

2. Nhân viên bán hàng chuyển yêu cầu của khách đến nhân viên pha chế

3. Nhân viên pha chế kiểm tra điều kiện thực hiện yêu cầu

+ Nếu không thực hiện được

3.1: Nhân viên chế biến thông báo cho nhân viên bán hàng

3.2: Nhân viên bán hàng thông báo cho khách hàng

3.3: Khách hàng quay lại bước 1 hoặc ra về

+ Nếu thực hiện được: chuyển đến bước 4

4. Nhân viên bán hàng tính toán và thông báo tổng số tiền cần trả cho khách.

5. Khách hàng thanh toán hóa đơn.

6. Nhân viên bán hàng trả lại tiền thừa cho khách (nếu có), in hoặc viết hóa đơn cho nhân viên pha chế và khách hàng.

7. Thực hiện đơn hàng

+ Nếu có thể thực hiện ngay: Nhân viên bán hàng giao hàng cho khách hàng

+ Nếu không thể thực hiện ngay: chuyển sang bước 8

8. Nhân viên bán hàng ghi chú số bàn vào hóa đơn của nhân viên pha chế đồng thời cung cấp thẻ số bàn cho khách hàng.

9. Khách hàng nhận thẻ số bàn và ngồi đợi tại 1 bàn trong chi nhánh.

10. Nhân viên pha chế tiếp tục thực hiện đơn hàng, sau khi hoàn thành chuyển cho nv phục vụ.

11. Nhân viên phục vụ dựa vào số bàn trên hóa đơn và thẻ bàn của khách để giao hàng, đồng thời thu hồi lại thẻ số bàn đã cấp cho khách.

### 1.4.2 Quy trình làm việc của nhân viên quản lý

Tần suất hoạt động: theo ngày

1. Kiểm tra kho hàng, yêu cầu trụ sở nhập hàng nếu thấy cần thiết

2. Chấm công cho nhân viên

3. Giám sát nhân viên

4. Giải quyết các vấn đề giữa nhân viên – khách hàng, khách hàng – khách hàng và nhân viên – nhân viên

Tần xuất hoạt động: theo tuần: Nhập kho nguyên liệu

Tần xuất hoạt động: theo tháng: Báo cáo tình hình tài chính trong tháng

## 1.5 Trụ sở Lounge Coffee

### 1.5.1 Nhân viên kế toán có các nhiệm vụ

* Kế toán theo yêu cầu của công ty
* Tìm kiếm nhà cung cấp nguyên liệu
* Chuyển nguyên liệu cho các chi nhánh

### 1.5.2 Giám đốc có các nhiệm vụ

* Xác nhận yêu cầu nhập hàng của các chi nhánh
* Quyết định các mặt hàng kinh doanh
* Điều hành, quản lý công ty

# 2. Tình hình hiện tại của hệ thống quản lý của Lounge Coffee

Hiện tại, Lounge Coffee đang gặp các khó khăn và bất cập sau đây:

* Không thể quản lý các chi nhánh theo ngày do phải đợi báo cáo từ các chi nhánh gửi lên
* Các báo cáo từ chi nhánh được gửi lên hàng tháng, trong khi chiến lược kinh doanh có thể thay đổi theo tuần thậm chí theo ngày
* Khó kiểm soát được lượng hàng để điều chỉnh việc nhập nguyên liệu
* Các chi nhánh sử dụng nhiều phần mềm, nhiều công cụ hỗ trợ khác nhau gây khó khăn trong giao tiếp và quản lý tập trung
* Một số cửa hàng sử dụng việc in hóa đơn thủ công làm giảm năng suất
* Nhân viên bán hàng phải ghi nhớ tình trạng hàng làm giảm năng suất

# 3. Yêu cầu của khách hàng

## 3.1 Yêu cầu chung

Hệ thống được xây dựng phải đáp ứng được các yêu cầu sau đây:

1. Tất cả các chi nhánh đều sử dụng chung một hệ thống
2. Tất cả dữ liệu của tất cả chi nhánh được lưu trữ sao cho dễ tính toán, xử lý đối với người dùng
3. Hệ thống có thể truy xuất từ nhiều máy tính khác nhau mà không cần cài đặt quá phức tạp
4. Hệ thống phải dễ sử dụng ngay cả với những người chưa từng tiếp xúc với hệ thống quản lý
5. Hệ thống sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt 100%
6. Những người có quyền nhất định thì được sử dụng một số chức năng nhất định của hệ thống

## 3.2 Các yêu cầu chức năng

Hệ thống được xây dựng phải đáp ứng được đầy đủ các yêu cầu sau đây

Đối với nhân viên bán hàng

1. Cho phép nhân viên chọn món trên màn hình theo yêu cầu của khách
2. Cho phép nhân viên tính số tiền thừa cần trả cho khách
3. Cho phép nhân viên in hóa đơn chỉ với một lần click
4. Cho phép nhân viên biết mặt hàng nào đã hết để thông báo cho khách

Đối với nhân viên quản lý

1. Báo cáo số nguyên liệu chênh lệch
2. Thay đổi tình trạng của menu khi có mặt hàng hết hàng

Đối với nhân viên kế toán

1. Nhập thông tin chuyển kho cho các chi nhánh
2. Thống kê nhập kho

Đối với giám đốc

1. Xem độ lệch nguyên liệu của các chi nhánh
2. Thống kê doanh thu của các chi nhánh
3. Quản lý menu