

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦY LỢI
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**HỌC PHẦN:
QUẢN TRỊ HỆ THỐNG THÔNG TIN**

BÁO CÁO BÀI TẬP GIỮA KÌ

**ĐỀ TÀI: XÂY DỰNG HỆ THỐNG BÁN QUẦN ÁO
TRÊN ĐA NỀN TẢNG**

Giảng viên hướng dẫn: Đỗ Oanh Cường

Sinh viên/nhóm sinh viên thực hiện: Nhóm 2

Phạm Văn Quý	2151163718
Nguyễn Thị Hà Vi	2151163742
Nguyễn Thành Hưng	2151163695

Hà Nội, năm 2024

TÓM TẮT ĐỀ TÀI

Đề tài này tập trung vào việc xây dựng hệ thống quản lý bán hàng trực tuyến cho cửa hàng quần áo. Hệ thống bao gồm các thành phần: ERP (Quản lý nguồn lực doanh nghiệp), CRM (Quản lý quan hệ khách hàng), quy trình tự động hóa nghiệp vụ, bảo mật thông tin và hệ thống xử lý giao dịch. Mục tiêu là ứng dụng chuyển đổi số để tăng trưởng doanh thu dựa trên thông tin được tổng hợp, phân tích trải nghiệm khách hàng từ phần mềm. Từ đó tạo ra nền tảng đa kênh, quản lý hiệu quả và tối ưu trải nghiệm người dùng.

Bối Cảnh

Trong bối cảnh kinh doanh số đang là xu hướng của hiện nay để cạnh tranh được với các đối thủ trong ngành bán lẻ thời trang, các cửa hàng quần áo đang đối mặt với nhiều thách thức trong việc quản lý hiệu quả các hoạt động kinh doanh. Những khó khăn phổ biến bao gồm việc quản lý đơn hàng, kiểm soát kho hàng, và duy trì sự tương tác liên tục với khách hàng trên nhiều nền tảng bán hàng khác nhau như trực tuyến và cửa hàng truyền thống. Việc thiếu sự kết nối và đồng bộ hóa giữa các quy trình này dẫn đến lãng phí thời gian, gia tăng nguy cơ sai sót, và giảm hiệu quả hoạt động. Do đó, doanh nghiệp cần một hệ thống tích hợp và tự động hóa, giúp tối ưu hóa quy trình quản lý, giảm thiểu sai sót trong xử lý đơn hàng, và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Mục tiêu là tạo ra một hệ thống toàn diện để đảm bảo quản lý thông suốt và hiệu quả các hoạt động kinh doanh, từ đó giúp doanh nghiệp phát triển bền vững.

Các Chức Năng Dự Kiến

- **Người Dùng:**
 - Đăng ký, đăng nhập và quản lý tài khoản cá nhân.
 - Tìm kiếm, xem chi tiết sản phẩm, đặt hàng và thanh toán.
 - Theo dõi đơn hàng, lịch sử mua hàng.
 - Nhận thông báo từ hệ thống về khuyến mãi và ưu đãi.
- **Quản Trị Viên:**
 - Quản lý sản phẩm, kho hàng và cập nhật tình trạng sản phẩm.
 - Quản lý đơn hàng, khách hàng và phân tích dữ liệu bán hàng.
 - Thiết lập quy trình tự động hóa liên quan đến khuyến mãi, email marketing.
 - Quản lý các tính năng bảo mật và phân quyền người dùng.
 - Tích hợp hệ thống ERP để quản lý tài chính, doanh thu và lợi nhuận.

Vấn Đề Cần Giải Quyết

- Quản lý đa nền tảng một cách đồng bộ, từ việc bán hàng trực tiếp tại cửa hàng đến bán hàng trực tuyến.
- Tối ưu hóa quy trình quản lý kho hàng và đơn hàng để giảm thiểu sai sót với sự trợ giúp của ERP.
- Nâng cao trải nghiệm khách hàng và duy trì sự gắn kết với khách hàng thông qua CRM.
- Đảm bảo bảo mật thông tin và an toàn trong quá trình giao dịch
- Thiết kế giao diện người dùng trực quan, thân thiện và dễ sử dụng.
- Hoàn thành được các chức năng dự kiến.

Hướng Giải Quyết

- Xây dựng hệ thống tích hợp ERP và CRM để đồng bộ hóa dữ liệu khách hàng, đơn hàng và kho hàng.
- Sử dụng plugin WooCommerce để tạo website bán hàng trên nền tảng WordPress.
- Tích hợp các cổng thanh toán trực tuyến để đảm bảo tính linh hoạt trong thanh toán.
- Sử dụng hệ thống bảo mật SSL và xác thực hai yếu tố để đảm bảo an toàn.
- Tự động hóa quy trình marketing và chăm sóc khách hàng thông qua CRM, email marketing và chatbot.

Công Nghệ/Nền Tảng Phát Triển/Ngôn Ngữ Lập Trình

- **WordPress & WooCommerce:** Tạo giao diện bán hàng và quản lý đơn hàng một cách trực quan, dễ sử dụng.
- **API Zoho CRM:** Quản lý thông tin khách hàng và các chiến dịch marketing.
- **DigitalOcean:** Cung cấp môi trường lưu trữ ổn định và linh hoạt cho website.
- **Bảo mật SSL:** Đảm bảo an toàn cho dữ liệu truyền tải giữa người dùng và máy chủ.
-

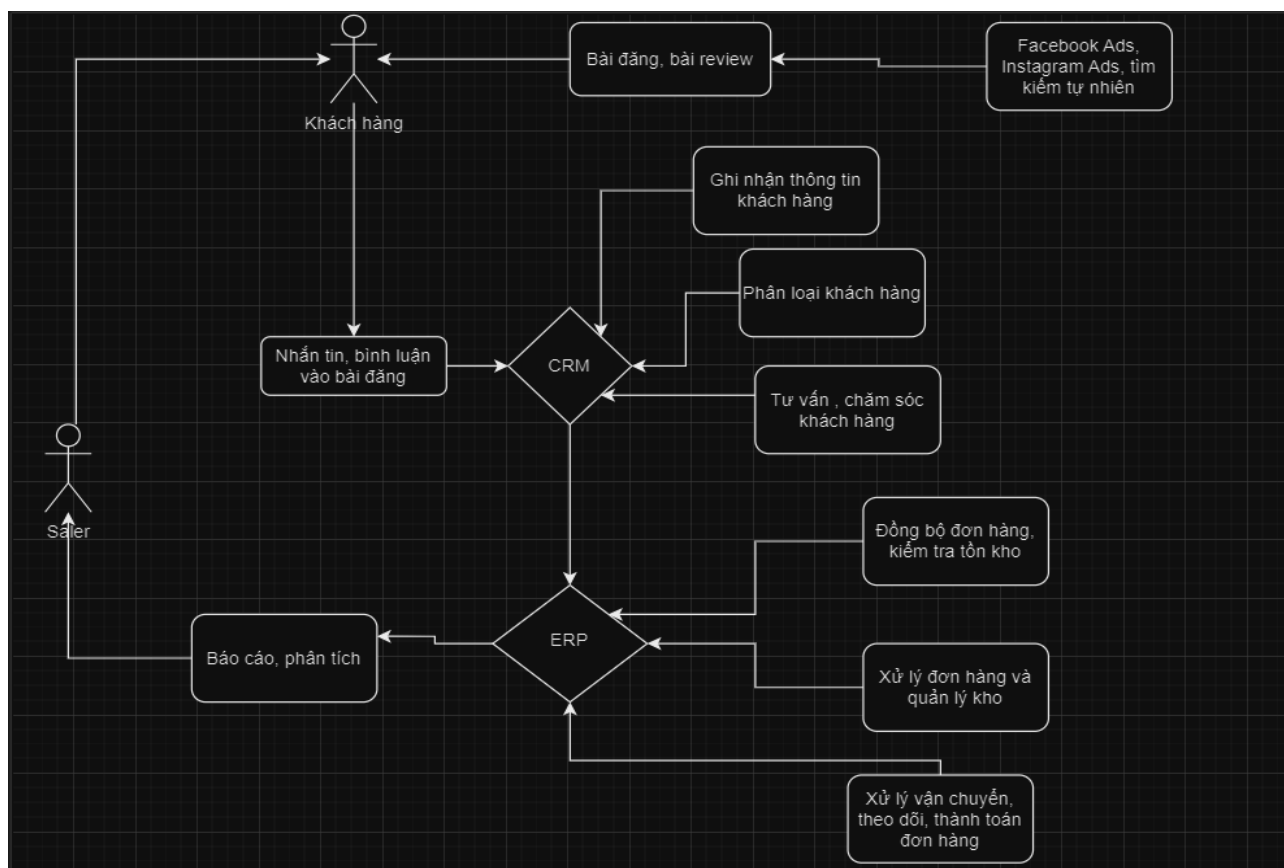
Sản Phẩm Dự Kiến

- **Fanpage Facebook** bán hàng quần áo được xây dựng dựa trên nội dung đang phát triển và tích hợp chức năng quản lý sản phẩm, đơn hàng và khách hàng.
- **Website bán hàng:** Giao diện thân thiện, tối ưu cho các thiết bị di động, tích hợp cổng thanh toán.
- **Ứng dụng di động:** Đây đủ chức năng quản lý đơn hàng, thanh toán và theo dõi tình trạng đơn hàng.
- **Hệ thống ERP tích hợp CRM:** Quản lý kho hàng, tài chính và chăm sóc khách hàng.
- **Báo cáo quản trị:** Hệ thống báo cáo chi tiết về doanh thu, tình hình bán hàng và dữ liệu khách hàng.

CÁC MỤC TIÊU CHÍNH

- Xây dựng website và tích hợp các tính năng bán hàng trực tuyến.
- Đảm bảo tính đồng bộ dữ liệu giữa các thành phần ERP và CRM.
- Nâng cao trải nghiệm người dùng thông qua hệ thống hỗ trợ khách hàng.
- Đảm bảo bảo mật và an toàn thông tin khách hàng.

QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG



KẾT QUẢ DỰ KIẾN

Khi hoàn thành, dự án sẽ cung cấp một ứng dụng bán quần áo:

- Website hoạt động: một website hoàn chỉnh và hoạt động trên đa nền tảng.
- Thiết kế giao diện: một giao diện trực quan, hấp dẫn và thân thiện với người dùng.
- Các chức năng dự kiến được hoàn thành tốt và hoạt động hiệu quả.
- Tạo ra hệ thống quản lý đồng bộ từ cửa hàng đến nền tảng trực tuyến.
- Giảm thời gian xử lý đơn hàng, tối ưu quy trình quản lý kho.
- Tăng cường hiệu quả tương tác khách hàng qua CRM, tăng doanh thu qua các chương trình khuyến mãi tự động.
- Đảm bảo sự an toàn và bảo mật trong giao dịch trực tuyến.
- Hoàn thành bản báo cáo cuối kỳ, slide và demo trình bày sản phẩm

