# MỞ ĐẦU

## 1. Lý do chọn đề tài

Trong thời đại kỹ thuật số hiện nay, thị trường nghệ thuật trực tuyến đang phát triển mạnh mẽ, trở thành một phần không thể thiếu của nền kinh tế toàn cầu. Sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt giữa các nhà bán lẻ tác phẩm nghệ thuật đặt ra nhiều thách thức trong việc trưng bày và kinh doanh các tác phẩm một cách hiệu quả.

Trước bối cảnh đó, chúng em quyết định chọn chủ đề “***Xây dựng website bán tranh trực tuyến***” cho dự án chuyên ngành của mình. Chủ đề này không chỉ mang tính cấp thiết mà còn có tính ứng dụng cao. Một nền tảng trực tuyến để bán tác phẩm nghệ thuật không chỉ là công cụ quản lý bán hàng mà còn là chìa khóa cho sự thành công của các doanh nghiệp nghệ thuật.

Phát triển một website bán tranh hiệu quả sẽ nâng cao tính chuyên nghiệp, cải thiện trải nghiệm của khách hàng và tối ưu hóa hoạt động kinh doanh. Bên cạnh đó, chủ đề này còn phản ánh xu hướng công nghệ mới nhất trong kỷ nguyên số, khi việc ứng dụng công nghệ thông tin vào thị trường nghệ thuật trở thành yếu tố sống còn để các doanh nghiệp có thể cạnh tranh và phát triển bền vững.

Chọn chủ đề này, chúng em không chỉ có cơ hội nghiên cứu và áp dụng kiến thức vào thực tiễn mà còn mong muốn đóng góp vào sự phát triển của thị trường nghệ thuật. Qua dự án này, chúng em sẽ đi sâu vào quy trình bán tác phẩm nghệ thuật trực tuyến, ứng dụng những kiến thức đã học vào thực tế, và tạo ra một nền tảng bán tranh trực tuyến hiệu quả và hiện đại. Hy vọng rằng, dự án này sẽ góp phần thúc đẩy sự phát triển của thị trường nghệ thuật và mang lại giá trị cho xã hội

## 2. Mục tiêu và phạm vi nghiên cứu

1. ***Mục tiêu nghiên cứu:***

Mục tiêu chính của dự án “***Xây dựng website bán tranh trực tuyến***” là phát triển một nền tảng trực tuyến hỗ trợ hiệu quả và linh hoạt cho việc trưng bày, bán và quản lý tác phẩm nghệ thuật. Các mục tiêu cụ thể của dự án bao gồm:

Thư viện Nghệ thuật Trực tuyến: Phát triển tính năng cho phép người dùng duyệt và mua tranh trực tuyến. Trang web sẽ cung cấp giao diện thân thiện, dễ sử dụng để người dùng có thể xem các tác phẩm nghệ thuật, đọc mô tả chi tiết, xem giá cả và thông tin liên quan khác.

Quản lý Hàng tồn kho: Tạo hệ thống quản lý hàng tồn kho giúp các doanh nghiệp nghệ thuật dễ dàng theo dõi và quản lý danh sách tác phẩm của họ. Tính năng này sẽ cho phép thêm, sửa đổi hoặc xóa danh sách, thông báo cho khách hàng về các cập nhật mới và cung cấp cái nhìn tổng quan về các bức tranh có sẵn.

Quản lý Thông tin Khách hàng: Phát triển hệ thống quản lý thông tin khách hàng để lưu trữ và truy xuất dữ liệu khách hàng một cách hiệu quả. Trang web sẽ cho phép các doanh nghiệp nghệ thuật tìm kiếm, cập nhật và xem xét thông tin khách hàng, lịch sử mua hàng và các chi tiết liên quan khác.

1. ***Phạm vi Nghiên cứu:***

Phạm vi nghiên cứu của dự án này sẽ tập trung vào việc xây dựng các chức năng cơ bản của nền tảng bán tác phẩm nghệ thuật trực tuyến. Mặc dù không đi sâu vào các chức năng phức tạp như phân tích dữ liệu thị trường nghệ thuật hay tích hợp các công nghệ tiên tiến, dự án sẽ đặt nền móng cho sự phát triển và mở rộng hệ thống trong tương lai, nhằm nâng cao tính linh hoạt và hiệu quả cho các doanh nghiệp.

Dự án này không chỉ mang lại những lợi ích thiết thực cho các doanh nghiệp nghệ thuật mà còn hứa hẹn sẽ góp phần thúc đẩy sự phát triển của thị trường nghệ thuật trực tuyến, tạo ra một nền tảng hiện đại và hiệu quả để các tác phẩm nghệ thuật đến gần hơn với người yêu nghệ thuật

## 3. Ý nghĩa thực tiễn

Chủ đề “***Xây dựng website bán tranh trực tuyến***” có ý nghĩa quan trọng trong việc cung cấp một nền tảng hiệu quả và thuận tiện cho việc quản lý bán hàng và trưng bày tác phẩm nghệ thuật. Trang web này không chỉ giúp các doanh nghiệp nghệ thuật trưng bày và bán tranh một cách hiệu quả mà còn mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng và nhân viên.

Một trong những ý nghĩa chính của dự án này là nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong quá trình mua sắm các tác phẩm nghệ thuật. Nền tảng trực tuyến giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và công sức, từ việc duyệt và tìm kiếm thông tin về tác phẩm nghệ thuật đến việc mua hàng và quản lý đơn hàng. Điều này không chỉ tăng tính linh hoạt và thuận tiện cho khách hàng mà còn tạo ra sự hài lòng và lòng trung thành.

Ngoài ra, dự án còn mang lại nhiều lợi ích cho các doanh nghiệp nghệ thuật và nhân viên của họ. Nền tảng bán hàng trực tuyến giúp các tổ chức nghệ thuật tối ưu hóa quy trình làm việc, từ việc hiển thị và quản lý tác phẩm nghệ thuật đến theo dõi doanh số bán hàng và tương tác với khách hàng. Điều này không chỉ tiết kiệm thời gian và nguồn lực mà còn nâng cao tính chuyên nghiệp và năng suất của nhân viên.

# KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG

## Khảo sát sơ bộ

### Mục tiêu khảo sát

* Tìm hiểu cách thức hoạt động, chức năng điều hành và quản lí kinh doanh của hệ thống bán hàng của website [bantranh.com](file:///C:\Users\Admin\root\University\Học%20kỳ%206\T8.%20Đồ%20án%20chuyên%20ngành\BTL\bantranh.com).
* Xác định được thể loại tranh đang được nhiều người quan tâm và cửa hàng đã đáp ứng được nhu cầu cho thể loại ấy hay chưa để bổ sung thêm sản phẩm.
* Xác định được giao diện của hệ thống liệu đã đủ bắt mắt và hấp dẫn, bố cục và thiết kế đã đủ đẹp để thu hút đại đa số khách hàng.
* Xác định yếu tố nào trong sản phẩm và dịch vụ của cửa hàng được khách hàng coi trọng và thấy có giá trị nhất. Từ đó, tập trung vào việc cải thiện những yếu tổ này một cách nhanh chóng.
* Lấy phản hồi từ những khách hàng đã mua sản phẩm qua kênh online để xác định xem quy trình thanh toán có hợp lý hay không, có xảy ra lỗi thanh toán nào không.
* Tìm hiểu xem hệ thống đang không đáp ứng được nhu cầu nào của khách hàng? Từ đó bổ sung thêm tính năng vào hệ thống để phục vụ nhu cầu khách hàng.

### Phương pháp khảo sát

#### Phỏng vấn

Bảng 1.1 Kế hoạch phỏng vấn

|  |  |
| --- | --- |
| **KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN** | |
| Người được hỏi: Ngụy Tôn Khải. | Người phỏng vấn: Trương Công Mạnh. |
| Địa chỉ: số nhà 18, ngõ 132/86, Minh Khai, Nguyên Xá, Bắc Từ Liêm, Hà Nội.  SĐT: 0961458768. | Thời gian hẹn: 20/5/2024.  Thời điểm bắt đầu: 15h.  Thời điểm kết thúc:15h50. |
| Đối tượng là Ngụy Tôn Khải: Nhân viên tiếp thị, nhân viên bán hàng/thu ngân, quản lý nội dung.  Cần thu thập dữ liệu:   * Thu thập dữ liệu về các loại tranh, dịch vụ, giá thành, …. * Quy trình hoạt động của hệ thống bán hàng hiện tại và các dữ liệu của hệ thống.   Cần thỏa thuận:   * Cần thỏa thuận về việc xây dựng và phát triển trang web bán tranh. * Các chức năng của hệ thống. | Các yêu cầu đòi hỏi:   * Vai trò, vị trí, trình độ, kinh nghiệm của người được hỏi. * Nhân viên quản lý. * Có kinh nghiệm làm việc với Công nghệ thông tin |
| Chương trình   * Giới thiệu. * Tổng quan về dự án xây dựng và phát triển web bán tranh. * Tổng quan về phỏng vấn.   Chủ đề sẽ đề cập  Xin phép được ghi âm quá trình phỏng vấn   * Chủ đề 1: Thông tin của hệ thống   1. Hiện tại cửa hàng có bao nhiêu loại tranh?   2. Lượng khách hàng truy cập vào của hàng là bao nhiêu?   3. Trang web hướng đến những đối tượng nào?   4. Danh mục tranh bán chạy nhất của trang web anh là gì? * Chủ đề 2: Quy trình hoạt động của hệ thống   1. Các bước cần thực hiện khi khách hàng muốn thanh toán sản phẩm?   2. Các thủ tục cần thực hiện khi nhập hàng vào kho?   3. Việc trao đổi liên hệ với khách hành diễn ra như thế nào?   4. Trang web có chính sách bảo mật như thế nào? * Chủ đề 3: Các yêu cầu của hệ thống   1. Anh/chị thường thấy khách hàng có những mong muốn gì đối với trang web?   2. Sản phẩm tranh nào mà bạn mong muốn trang web đưa vào? * Tổng hợp các nội dung chính. * Y kiến của người được hỏi.   Kết thúc thỏa thuận:   * Xin cảm ơn anh/chị vì đã cung cấp cho chúng em thông tin có ích. * Vậy là theo ý kiến của anh/chị hệ thống cần phải…... | Ước lượng thời gian  2 phút  5 phút  2 phút  4 phút  2 phút  3 phút  4 phút  2 phút  2 phút  4 phút  3 phút  2 phút  3 phút  2 phút |
|  | Dự kiến tổng cộng: 33 phút |

Bảng 1.2 Phiếu phỏng vấn

|  |  |
| --- | --- |
| **PHIẾU PHỎNG VẤN** | |
| **Dự án: Xây dựng trang web bán tranh** | **Tiểu dự án: Khảo sát hệ thống website bán tranh trực tuyến** |
| Người được hỏi: Ngụy Tôn Khải. | Người phóng vấn: Trương Công Mạnh.  Ngày: 20/05/2024. |
| **Câu hỏi** | **Ghi chú** |
| Câu 1: Hiện tại cửa hàng có bao nhiêu loại tranh? | Trả lời:  Hiện tại cửa hàng có 6 loại tranh: tranh mành treo, tranh đóng khung, tranh tập, sổ giấy Dó, tranh để bàn, tập tô màu.  Quan sát:  Có vẻ am hiểu về các loại tranh khác nhau và có thể liệt kê chúng một cách dễ dàng, chính xác. |
| Câu 2: Lượng khách hàng truy cập vào cửa hàng là bao nhiêu? | Trả lời:  Trung bình lượng khách truy cập vào trang web dao động trong khoảng 160 – 200 người/ngày.  Quan sát:  Có thể suy ra rằng cửa hàng nhận được lưu lượng truy cập vừa phải trên trang web của mình.  Tuy nhiên, nhân viên không cung cấp thêm thông tin về khách hàng như độ tuổi, giới tính… Cần đặt thêm các câu hỏi để hiểu rõ hơn về đối tượng khách hàng và cách họ tiếp thị để thu hút khách hàng. |
| Câu 3: Các bước cần thực hiện khi khách hàng muốn thanh toán sản phẩm? | Trả lời:  Sau khi xác định được sản phẩm và số lượng mua. Người dùng cần hoàn thành các thông tin về khách hàng như:   * Họ tên * Địa chỉ * Email * Số điện thoại * Ghi chú * Mã xác nhận   Cuối cùng là nhấn vào nút đặt hàng. Sau đó sẽ có nhân viên gọi điện để xác nhận và lựa chọn hình thức thanh toán như chuyển khoản hoặc thu hộ.  Quan sát:  Có vẻ am hiểu về các giai đoạn khác nhau của quy trình thanh toán. Cửa hàng đã thiết lập một quy trình rõ ràng và chi tiết để xử lý các khoản thanh toán. Hơn nữa việc phản hồi xác nhận giúp xây dựng niềm tin với khách hàng và khuyến khích họ quay lại. |
| Câu 4: Danh mục tranh bán chạy nhất của trang web anh là gì? | Trả lời:  Loại danh mục bán chạy nhất của trang web hiện nay là tranh đóng khung.  Quan sát:  Khách hàng đặc biệt bị thu hút bởi loại danh mục tranh khung. Đây có thể là thông tin hữu ích cho chiến lược tiếp thị hoặc đa dạng hóa sản phẩm. |
| Câu 5: Hệ thống bán tranh hướng đến những đối tượng nào? | Trả lời:  Hiện tại hệ thống bán tranh hướng đến mọi người ở mọi độ tuổi, những người có hứng thú và quan tâm tới thể loại tranh.  Quan sát:  Hệ thống được thiết kế để thu hút nhiều đối tượng khách hàng. Điều này thể hiện rõ từ sự đa dạng của các danh mục tranh có sẵn trên trang web. |
| Câu 6: Các thủ tục cần thực hiện khi nhập hàng vào kho? | Trả lời:  Thống kê, xác nhận và nhập đầy đủ các thông tin về sản phẩm: mã sản phẩm, số lượng, tên sản phầm, ý nghĩa, xuất sứ, loại tranh, kích thước, hộp đựng, giá bán, hình ảnh.  Quan sát:  Có vẻ am hiểu về các loại tranh khác nhau và có thể liệt kê chúng một cách dễ dàng, chính xác.  Tuy nhiên các thông tin này đều đã được hiển thị trên trang web. Cần đặt thêm các câu hỏi để hiểu rõ hơn. |
| Câu 7: Việc trao đổi liên hệ với khách hành diễn ra như thế nào? | Trả lời:  Trang web hiển thị đầy đủ thông tin để khách hàng có thể liên hệ. Ngoài ra, còn có khung chat hỗ trợ trực tuyến. Hơn nữa, sau khi khách hàng đặt hàng, sẽ có nhân viên liên hệ lại xác nhận cũng như tư vấn thêm.  Quan sát:  Cho thấy cửa hàng có nhiều kênh khác nhau để giao tiếp với khách hàng. Các kênh dễ dàng tiếp cận. Ngoài ra còn có liên hệ sau khi họ đặt hàng. Điều này cho thấy cửa hàng coi trọng dịch vụ và theo dõi khách hàng. |
| Câu 8: Trang web có chính sách bảo mật như thế nào? | Trả lời:  Đảm bảo thông tin khách hàng chỉ nhằm phục vụ nội bộ của cửa hàng cho việc mua tranh.  Quan sát:  Câu trả lời đề cập rằng trang web có chính sách bảo mật để đảm bảo bảo vệ thông tin của khách hàng. Tuy nhiên, không có chi tiết cụ thể nào được đưa ra liên quan đến các biện pháp cụ thể được thực hiện để bảo vệ dữ liệu của khách hàng.  Có thể suy ra rằng người này không am hiểu hoặc trang web có ít nhất một số dạng chính sách quyền riêng tư. |
| Câu 9: Anh/chị nhận thấy cần cải thiện những tính năng nào của web để cạnh tranh với các đối thủ trên thị trường? | Trả lời  Hiện nay các trang web trên thị trường thường có giao diện khá bắt mắt và chi tiết với nhiều mục tính năng được hiển thị ngay trên thanh menu để khách hàng dễ nắm bắt và sử dụng. Đó cũng là những điều mà trang web này chưa có và cần cải thiện thêm. Khâu thanh toán và đặt hàng chưa rõ ràng, chưa có tính năng tìm kiếm nhanh.  Quan sát:  Câu trả lời cho biết được khách hàng cảm thấy bất tiện ở chức năng nào, từ đó người làm hệ thống cần phải xem xét lại nguyên nhân và cách khắc phục hệ thống. Hơn nữa, trang web cũng hướng tới việc thân thiện với người dùng, điều này cho thấy đối tượng mục tiêu không chỉ giới hạn ở những cá nhân am hiểu công nghệ. |
| Câu 10: Sản phẩm tranh nào mà bạn mong muốn trang web đưa vào? | Trả lời:  Khách hàng đưa ra phản hồi.  Quan sát:  Câu hỏi này nhằm biết rằng bộ sưu tập đã cung cấp có đáp ứng đủ cho nhu cầu tối thiểu của khách hàng hay không? Câu trả lời thích hợp. |
| Đánh giá chung:   * Người được hỏi có vẻ rất thành thạo về các dịch vụ, thủ tục của website. Tuy nhiên một số lĩnh vực có vẻ không am hiểu lắm và trả lời không cụ thể. * Câu hỏi cần chi tiết hơn để người được phỏng vấn cung cấp thông tin chi tiết hơn về chủ đề. * Chưa kết luận được vấn đề. | |

#### Phiếu điều tra

Link phiếu điều tra:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSci77oJLSyqoaE69oarLZTEqJoCccPAynTQigUzWYaXwhtMCg/viewform>

A screenshot of a phone

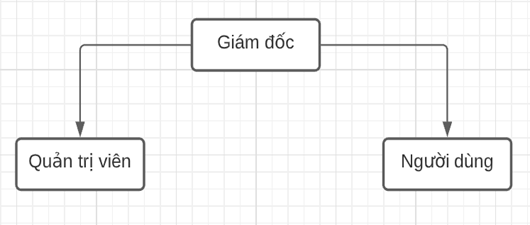
Description automatically generatedA screenshot of a phone

Description automatically generated

Hình 1.1 Phiếu điều tra nhu cầu mua tranh trực tuyến

## Khảo sát chi tiết

### Sơ đồ cơ cấu tổ chức



Hình 1.2 Sơ đồ cấu trúc tổ chức

### Chức năng từng bộ phận

Giám đốc (Director): Quản lý trực tiếp trang web, chịu trách nhiệm vận hành website. Director chịu trách nhiệm quản lý tài khoản nhân viên, xem doanh thu, thống kê.

Quản trị viên (Admin): Có quyền quản lý hãng sản xuất, danh mục, sản phẩm, đơn hàng, đánh giá, blog.

Người dùng (User): Có thể xem chi tiết sản phẩm, thêm sản phẩm vào giỏ hàng, đặt hàng, quản lý giỏ hàng, thích, bình luận sản phẩm và cập nhật thông tin cá nhân.

### Quy trình nghiệp vụ

#### Nghiệp vụ mua hàng, thanh toán

Người dùng tìm kiếm sản phẩm mong muốn, thêm sản phẩm vào giỏ hàng, sau khi người dùng đã chọn đủ những sản phẩm mình mong muốn người dùng sẽ nhập mã giảm giá (nếu có) chọn đặt hàng và cung cấp các thông tin giao hàng bao gồm địa chỉ giao hàng có sẵn hoặc thêm mới, hình thức vận chuyển, ghi chú cho người bán, sau đó có thể tiến hành thanh toán.

#### Nghiệp vụ quản lý sản phẩm, đơn hàng

Người dùng có thể đăng nhập và xem thông tin chi tiết các đơn hàng đa đặt, trạng thái của đơn hàng, lịch sử mua sắm trên website đồng thời quản lý giỏ hàng của mình.

Quản trị viên có thể quản lý thông tin sản phẩm, xem thông tin các đơn hàng đã được đặt trên website bao gồm đơn hàng đang chờ duyệt, chờ vận chuyển, đã hoàn thành và đã hủy, cập nhật trạng thái đơn hàng cho người dùng

#### Nghiệp vụ quản lý hãng sản xuất, danh mục sản phẩm

Nhân viên có thể quản lý các hãng sản xuất, danh mục sản phẩm. Mỗi hãng sản xuất có thể có nhiều danh mục sản phẩm. Danh mục sản phẩm được thiết kế theo dạng, nên một danh mục có thể chứa nhiều danh mục con.

#### Nghiệp vụ quản lý tài khoản giám đốc, quản trị viên

Giám đốc có thể quản lý tài khoản nhân viên và Người dùng, có thể chỉnh sửa thông tin, xóa tài khoản khỏi hệ thống. Chỉ giám đốc mới được quyền quản lý tài khoản nhân viên và không thể xem mật khẩu của các tài khoản.

Quản trị viên có thể đăng nhập và sửa thông tin cá nhân tài khoản của mình. Có thể quản lý tài khoản người dùng, hỗ trợ người dùng khi tài khoản người dùng gặp vấn đề.

#### Nghiệp vụ quản lý bình luận, đánh giá sản phẩm

Người dùng có thể đăng nhập và đánh giá, viết bình luận cho những sản phẩm mình đã mua, đồng thời người dùng thích sản phẩm.

Nhân viên có thể quản lý thông tin về những đánh giá, bình luận mà người dùng đã gửi, đồng thời có thể duyệt bình luận hoặc xóa đi những bình luận không phù hợp.

#### Báo cáo, thống kê

* Thống kê số lượng sản phẩm bán ra theo tuần, tháng, năm
* Thống kê sản phẩm bán chạy, tồn kho

### Yêu cầu chức năng

Bảng 1.3 Yêu cầu chức năng

|  |  |
| --- | --- |
| Chức năng | Ý nghĩa |
| Đăng ký tài khoản mới  (Người dùng) | Người dùng sẽ được yêu cầu đăng ký tài khoản khi muốn mua hàng và thanh toán trên website. |
| Cập nhật thông tin tài khoản, xem lịch sử mua hàng  (Người dùng) | Người dùng sau khi đăng nhập có thể cập nhật thông tin cá nhân, địa chỉ, phương thức thanh toán và xem lịch sử mua hàng. |
| Quản lý giỏ hàng  (Người dùng) | Người dùng có thể quản lý những sản phẩm đã được thêm vào giỏ hàng. |
| Thanh toán đơn hàng  (Người dùng) | Người dùng có thể chọn thanh toán khi nhận hàng. |
| Chức năng thêm, xóa, sửa hãng sản xuất, danh mục, sản phẩm, đơn hàng, bài viết, bình luận  (Người quản trị) | Người quản trị có thể tạo mới, chỉnh sửa, xóa hãng sản xuất, danh mục, sản phẩm và cập nhật đơn hàng, bình luận đánh giá của Người dùng. |
| Quản lý tài khoản nhân viên (Người quản trị) | Người quản trị có quyền quản lý thông tin, chỉnh sửa trạng thái tài khoản của nhân viên. |
| Báo cáo số liệu, thống kê doanh thu  (Giám đốc) | Giám đốc có quyền xem báo cáo số liệu, thống kê về doanh thu bán hàng, lợi nhuận. |