HỌC VIỆN KỸ THUẬT MẬT MÃ

**KHOA AN TOÀN THÔNG TIN**



**BÁO CÁO MÔN HỌC**

**PHÂN TÍCH VÀ THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN**

**Đề tài**

**PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG BÁN ĐIỆN THOẠI CHO CỬA HÀNG NAM SANG**

|  |  |
| --- | --- |
| **GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN:** | **Lê Trung Kiên** |
| **SINH VIÊN THỰC HIỆN :** | **Nguyễn Văn Ngọc Quý – AT190344**  **Nguyễn Văn Anh – AT190301**  **Nguyễn Văn Vinh – AT190359**  **Lê Văn Tuân – AT190355**  **Nguyễn Trung Nghĩa – AT190336** |
|  |  |

**Lớp: Phân tích thiết kế hệ thống L03**

**HÀ NỘI 2025**

**CHƯƠNG 1**

**KHẢO SÁT HỆ THỐNG**

* 1. **TÌM HIỂU VỀ ĐƠN VỊ KHẢO SÁT**
* Tên đơn vị: Cửa hàng điện thoại Nam Sang
* Địa chỉ: 92 Nguyễn Lương Bằng, Đống Đa, Hà Nội
* Điện thoại/Fax: 092.88878777
* Website: <https://namsangshop.com>
* Quá trình thành lập: Cửa hàng điện thoại Nam Sang được thành lập vào năm **2018**, với mục tiêu mang đến cho khách hàng những sản phẩm công nghệ chất lượng cùng dịch vụ chăm sóc tận tâm. Ban đầu, cửa hàng chỉ hoạt động với quy mô nhỏ, chuyên kinh doanh các dòng điện thoại chính hãng và phụ kiện di động.

Trải qua hơn **6 năm phát triển**, cửa hàng đã từng bước khẳng định vị thế trên thị trường. Đặc biệt, trong giai đoạn **2020 - 2021**, dù chịu ảnh hưởng bởi đại dịch Covid-19, nhưng với chiến lược kinh doanh linh hoạt và sự tin tưởng của khách hàng, Nam Sang vẫn duy trì hoạt động ổn định và mở rộng thị phần.

**Mục tiêu phát triển:**

* + - **Tăng trưởng doanh số**: Phấn đấu đạt **200% doanh số** so với đầu năm 2025.
    - **Mở rộng tập khách hàng**: Gia tăng **80% số lượng khách hàng** mới so với đầu năm 2025.
    - **Cải thiện dịch vụ**: Đảm bảo **95% khách hàng hài lòng** với sản phẩm và chế độ hậu mãi.
    - **Phát triển kênh bán hàng online**: Đầu tư mạnh vào thương mại điện tử, mở rộng kênh bán hàng qua **website, Facebook, Zalo, Shopee**…

Với những định hướng này, Nam Sang không chỉ muốn trở thành một cửa hàng điện thoại uy tín mà còn hướng đến việc xây dựng thương hiệu mạnh mẽ trong lĩnh vực bán lẻ thiết bị di động.

* Quy mô tổ chức:
  + Cấu trúc bộ máy:
    - **Chủ cửa hàng:** 1 người
    - **Nhân viên bán hàng:** 4 người (luân phiên theo ca)
    - **Nhân viên kỹ thuật:** 2 người (hỗ trợ sửa chữa, cài đặt phần mềm)
    - **Nhân viên kế toán:** 1 người
    - **Nhân viên marketing:** 1 người (chạy quảng cáo, chăm sóc khách hàng online)
    - **Nhân viên kho:** 1 người (quản lý nhập xuất hàng hóa)
  + **Các bộ phận chính:** 
    - **Bán hàng trực tiếp:** Khách đến cửa hàng, nhân viên tư vấn và thanh toán.
    - **Bán hàng online:** Qua website, Facebook, Zalo, Shopee…
    - **Kho hàng:** Quản lý xuất nhập hàng và kiểm kê định kỳ.
    - **Bảo hành & sửa chữa:** Tiếp nhận máy lỗi, sửa chữa và trả hàng.
    - **Chăm sóc khách hàng:** Gọi điện, nhắn tin thông báo khuyến mãi, bảo hành.
  + **Thông tin người đứng đầu**

|  |  |
| --- | --- |
| Họ tên | Chức vụ |
| Nguyễn Nam Sang | Chủ cửa hàng kiêm quản lý chính |
| Trần Minh Anh | Trưởng bộ phận bán hàng |
| Phạm Hoàng Nam | Trưởng bộ phận kĩ thuật |
| Lê Thị Hạnh | Kế toán trưởng |
| Nguyễn Thu Phương | Trưởng bộ phận marketing |
| Đỗ Văn Quân | Quản lý kho hàng |

* Hình ảnh minh họa: (bổ sung)
  1. **HÌNH THỨC KHẢO SÁT**
     1. ***Phỏng vấn quản lý***
* Ngày phỏng vấn:
* Người được phỏng vấn:
* Người phỏng vấn
* Bảng câu hỏi và câu trả lời
  + 1. ***Phỏng vấn nhân viên***
* Ngày phỏng vấn:
* Người được phỏng vấn:
* Người phỏng vấn
* Bảng câu hỏi và câu trả lời
  + 1. ***Phỏng vấn khách hàng***
  1. **ĐÁNH GIÁ VỀ HỆ THỐNG HIỆN TẠI**
     1. ***Ưu điểm***
     2. ***Nhược điểm***
  2. **ĐỀ XUẤT CẢI TIẾN/XÂY DỰNG MỚI**