Trường ĐH Công Nghệ Sài Gòn

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



ĐỒ ÁN PHÂN TÍCH THIẾT KẾ

HƯỚNG HỆ THỐNG THÔNG TIN

*Tên đề tài:*

WEBSITE BÁN NỘI THẤT

Người hướng dẫn: Lê Thị Mỹ Dung

Sinh viên thực hiện:

1. Trần Phúc Lộc\_D17-TH05\_DH51701770

2. Lầy Vân Long \_D17-TH05\_DH51701770

TPHCM – Năm 2020

# Giới thiệu

## Mục đích

Công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước đang ngày càng phát triển, nhu cầu về nhà ở của mọi người đang ngày càng nâng cao, trong đó có nhu cầu trang trí nhà cửa càng phát triển và đa dạng nhưng vì thời gian của mọi người hiện nay đang rất hiếm, do công việc hay cuộc sống hàng ngày đang dần chiếm hết thời gian , nên việc ra ngoài tìm đến những cửa hàng nội thất dường như là rất khó thế nên việc mua sắm các thiết bị nội thất trong ngôi nhà qua các website đang rất được quan tâm , do không còn bị giới hạn về thời gian nên các mặt hàng kinh doanh sẻ dễ dàng tếp cận được với khánh hàng, khách hàng có thể chọn lựa, xem xét thật kỉ trước khi mua một món nội thất trang trí phù hợp cho ngôi nhà của mình mọi lúc mọi nơi.

Về doanh nghiệp việc tạo ra một website mua bán sẻ giúp tiết kiệm các khoản chi phí thuê mặt bằng hay nhân công, bằng hình thức kinh doanh trực tuyến phạm vi tiếp cận của khách hàng với doanh nghiệp được mở rộng ở mọi vùng miền khác nhau trong nước và cả nước ngoài từ đó mang lại lợi nhuận và doanh thu cao hơn, hiệu quả hơn so với hình thức bán hàng truyền thống, Website bán hàng trực tuyến giúp các cửa hàng, doanh nghiệp có thể chủ động xây dựng hình ảnh, quảng bá thương hiệu theo yêu cầu riêng và không phải lo website bán hàng của mình bị xóa do vi phạm các quy tắc cộng đồng vì chính doanh nghiệp là người quản lý website đó.

Hiện nay có rất nhiều hình thức mua bán nội thất và các sản phẩm khác qua thông qua mô hình trực tuyến khác nhau như mua bán trên các trang web, mua bán trên Facebook, Zalo và trên các Forum,….Khách hàng có thể chọn lựa mua một món hàng ưng ý qua việc so sánh rất nhiều shop khác nhau vào cùng một thời điểm. Điều mà khó có thể làm được khi mua tại các shop.

**Một số yêu cầu để xây dựng 1 website bán nội thất cần có:**

* Giao diện đơn giản phù hợp với đa số người dùng.
* Hiển thị danh mục sản phẩm hình ảnh, video (nếu có).
* Phân loại sản phẩm theo mã sản phẩm, tên sản phẩm..
* Chức năng quản lý kho hàng (còn hàng, hết hàng,…).
* Tính năng giỏ hàng cho phép khách hàng đặt hàng trực tuyến.
* Cách thức thanh toán, cách thức giao hàng.
* Quản lý đơn đặt hàng.
* Thu thập thông tin khách hàng & hổ trợ khách hàng.
* Các khuyến mãi (hằng tháng, hằng năm, các ngày lễ,..).
* Tính năng chatbox.

## Phạm vi

* **Đồ án được thực hiện trên cơ sở phạm vi bao gồm:**
* Xây dựng một website bán hàng nội thất trực tuyến cho một cửa hàng nhỏ lẻ trong phạm vi TP.HCM.
* Giao diện thân thiện với người dùng.
* Sản phẩm đa dạng, dễ dàng xem và tìm kiếm sản phẩm.
* Xây dựng chức năng hỗ trợ quản lý
* Quản lý sản phẩm
* Quản lý khách hàng
* Quản lý hóa đơn
* Xây dựng chức năng thanh toán trực tiếp trên website.
* **Hệ thống xây dựng được phân thành 3 yếu tố chính:**
* Quản trị viên: là người quản lý hệ thống Website

- Có quyền truy cập các chức năng quản lý sản phẩm như: thêm sản phẩm, xóa, sữa hoặc ẩn sản phẩm, …

- Quản lí đơn hàng.

- Cập nhật các chức nặng khác của website như: tin tức, khuyến mãi, sản phẩm bán chạy, xu hướng thị trường…

- Quản lí thông tin tài khoản khách hàng.

* Khách hàng thân thiết: là khách hàng đã đăng kí thẻ thành viên và đã sử dụng những dịch vụ, chỉ cẩn đăng nhập sẽ được sử dụng các chức năng như bình luận, đặt sản phẩm, thanh toán, cập nhật thông tin cá nhân và các ưu đãi khuyến mãi.
* Khách hàng mới: là khách hàng đã tham quan website nhưng chưa có tài khoản, muốn mua hàng phải bắt buộc đăng kí tài khoản để sử dụng các chức năng đặt hàng, thanh toán, bình luận sản phẩm.

# Mô tả nghiệp vụ

## Tổng quan

* **Chức năng**

Tùy vào đối tượng là khách hàng hay người quản lý mà website sẽ có những chức năng khác nhau bao gồm:

* Đăng nhập/Đăng ký
* Tìm kiếmGiỏ hàng
* Xem thông tin sản phẩm
* Thanh toán
* Đặt sản phẩm
* Chat
* Bình luận
* Thêm sản phẩm
* Sửa đổi thông tin sản phẩm
* Xoá sản phẩm
* Quản lý đơn hàng
* Quản lý danh sách khách hàng
* Quản lý thông tin khách hàng
* Quản lý đơn hàng
* **Cơ cấu tổ chức**
* **Nhân viên quản lý:**

Nhân viên quản lý là người quản lý trực tiếp đến các chức năng của trang web và kiểm soát mọi hoạt động của hệ thống, là người có quyền đăng nhập website, cấp tài khoản cho khách và khóa tài khoản nếu như cần thiết.

Nhân viên được cung cấp một username và password để đăng nhập vào hệ thống để thực hiện các chức năng của mình như: đăng nhập, quản lý sản phẩm, quản lý khách hàng, quản lý khuyến mãi, quản lý đơn hàng, quản lý tin tức, thống kê.

Thông tin của người nhân viên bao gồm: mã nhân viên, họ tên nhân viên, ngày tháng năm sinh, ngày cấp tài khoản, ngày khóa tài khoản (nếu có), mã nhân viên người cấp tài khoản.

* **Các chức năng của nhân viên quản lý:**
* Đăng nhập: Nhân viên được cấp một tài khoản, nhân viên đăng nhập tài khoản vào hệ thống.

Hệ thống sẽ dò xem tài khoản vừa nhập là của nhân viên hay của khách hàng.

Nếu là tài khoản của nhân viên thì sẽ dẫn link đến giao diện của nhân viên, ngược lại là tài khoản của khách hàng thì sẽ dẫn link đến giao diện của khách hàng.

* Quản lý sản phẩm: Nhân viên quản lý có thể thêm sản phẩm vào danh mục sản phẩm, cập nhập thông tin sản phẩm, xóa sản phẩm, quản lý đơn hàng, quản lý khuyến mãi, tin tức…
* Quản lý khách hàng: Nhân viên quản lý dó quyền xem thông tin khách hàng, kiểm tra xem khách hàng đã kích hoạt tài khoản hay chưa, xem và trả lời bình luận của khách hàng, cảnh báo hoặc xóa tài khoản của khách hàng nếu có hàng vi ngôn từ đã kích, spam,…
* Quản lý đơn hàng: Nhân viên quản lý có thể xem đơn hàng mới, cũ.

Kiểm tra tình trạng đơn hàng (chờ xác nhận, đang giao, đã giao, đã hủy).

* **Về khách hàng:**

Khách hàng là đối tượng có nhu cầu sử dụng trang web để xem và mua sản phẩm. Họ có thể tìm kiếm các mặt hàng từ trang web và đặt mua. Khách hàng khi vào trang web sẽ có những chức năng sau:

* Xem sản phẩm.
* Tìm kiếm sản phẩm:

Khách hàng có thể tìm kiếm sản phẩm dựa theo bộ lọc đã được thiết kế sẵn (tìm theo tên, loại, nhà sản xuất…).

* Đăng ký:

Khách hàng khi đăng ký cần điền đầy đủ thông tin như sau: họ tên, ngày tháng năm sinh, giới tính, địa chỉ, số điện thoại, email, username và password.

Sau khi đăng ký xong, khách hàng cần phải kích hoạt tài khoản thông qua email mà bên quản trị viên đã gửi.

* Đăng nhập:

Khi đăng nhập khách hàng cần phải nhập đúng username và password.

Nếu nhập sai mật khẩu quá 3 lần thì sẽ bị khóa tài khoản và lấy lại mật khẩu thông qua việc cung cấp đầy đúng email đã đăng ký tài khoản.

* Quản lý thông tin cá nhân:

Khách hàng có quyền thay đổi thông tin cá nhân của bản thân bao gồm: tên, ảnh đại diện, địa chỉ, SDT, email, password…

* Quản lý đơn hàng:

Khách hàng có thể xem tình trạng đơn hàng (chờ xác nhận, chờ giao hàng, đang giao, đã giao, đã hủy…).

Sau khi mua hàng thì khách hàng vẫn có thể xem lại những sản phẩm đã mua trong mục đơn hàng đã giao.

* Xem các khuyến mãi.
* Bình luận:

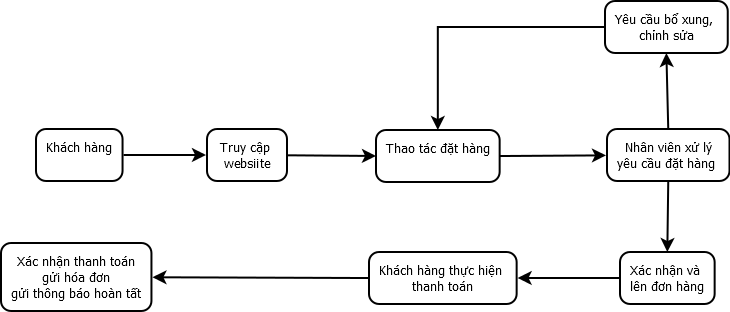
Khách hàng có thể bình luận góp ý về các san phẩm trên website.

* Chatbox: chat với người bán hàng để nhận được tư vấn.
* Quản lý giỏ hàng: Khách hàng có thể thêm hoặc xóa sản phẩm trong giỏ hàng của mình.

## Quy trình mua hàng

Mô tả quy trình:

1. Khách hàng truy cập đặt hàng tại website, lựa chọn mặt hàng cần mua.
2. Thực hiện các bước đặt hàng và điền thông tin theo mẫu đặt hàng.
3. Nhân viên xữ lý theo yêu cầu đặt hàng (gửi yêu cầu chỉnh sửa đơn hàng nếu thông tin chưa chính xác đầy đủ).
4. Nhân viên xác nhận đặt hàng và lên đơn hàng.
5. Khách hàng thực hiện thanh toán.
6. Nhân viên xác nhận thanh toán, gửi hóa đơn và gửi thông báo hoàn tất đơn hàng.



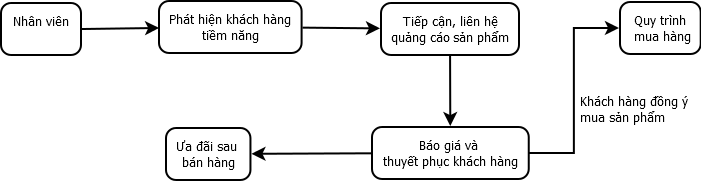
## Quy trình xữ lý đơn hàng

Mô tả quy trình:

## Quy trình bán hàng

Mô tả quy trình:

1. Phát hiện khách hàng tiềm năng.
2. Kết nối, liên hệ, quảng cáo sản phẩm.
3. Tư vấn giới thiệu sản phẩm.
4. Báo giá và thuyết phục khách hàng.
5. Nếu khách hàng đồng ý mua sản phẩm -> Quy trình mua hàng.
6. Ưa đãi sau bán hàng.



## Quy trình thanh toán

Mô tả quy trình:

1. Khách hàng xác nhận thanh toán.
2. Thanh toán:

* Trực tiếp khi giao hàng (đợi nhân viên giao hàng -> thanh toán)
* Thanh toán qua thẻ tín dụng.

1. Nhân viên xác nhận khách hàng đã thanh toán và lưu thông tin khách hàng.
2. Gửi thông báo đã thanh toán.
3. Ưa đãi sau bán hàng.

