**Phân tích hệ thống quản lý bán sách qua mạng**

**1 Khảo sát quy trình tác nghiệp**

Đối tượng khảo sát:Một số các website bán sách trực tuyến và thanh toán trực tuyến như:

-htpp://www.amazon.com

-htpp://www.minhkhai.con.vn

-htpp://www.nhasachkienthuc.com

Qua quá trình khảo sát thu được 1 số kết quả sau:

Mỗi hệ thống bán hang trực tuyến thường gồm 2 phần chính:

I/Phần thứ nhất là phần giao dịch với khách hàng trên Internet

II/Phần thứ hai là dành cho nhân viên cửa hàng quản trị hệ thống

Mổi phần có các chức năng con khác nhau phục vụ cho mục đích kinh doanh và quản lý doanh nghiệp

* 1. **Quy trình thực hiện mua hàng của khách hàng**

-Khách hàng duyệt ứng dụng trên trình duyệt web.

-Trình duyệt sẽ hiền thị các sản phẩm và dịch vụ mà doanh nghiệp cung ứng. Khách hàng có thể duyệt sản phẩm theo chủng loại được liệt kê sẵn hoặc có thể sử dụng chức năng tìm kiếm sản phẩm.

-Sau khi tìm kiếm, tham khảo các thông tin vế sản phẩm, khách hàng có thể đi đến quyết định là mua sản phẩm nào đó. Để làm điều này khách hàng cấn đưa sản phẩm đó vào trong giỏ hàng. Giỏ hàng là nơi chứa thông tin sản phẩm mà khách hàng định đặt mua. Khách hàng có thể thay đổi số lượng,them hoặc xóa sản phẩm trong giỏ hàng. Sau đó khách hàng có thể tiếp tục xem các sản phẩm khác hoặc tiến hành đặt hàng.

-Để đặt hàng khách hàng phải đăng nhập hệ thống. Nếu khách hàng chưa có tài khoản thì hệ thống sẽ chỉ đến trang đăng kí. Sau đó khách hàng sẽ cung cấp các thông tin vế việc gia hàng cũng như thanh toán với doanh nghiệp. Nếu doanh nghiệp có liên kết với ngân hàng để xây dựng 1 hệ thống thanh toán trực tuyến thì hệ thống sẽ chỉ người dung đến trang thanh toán trực tuyến và người dùng sẽ cung cấp thông tin tài khoản ngân hàng. Ngân hàng sẽ dựa vào thông tin đó để thực hiện thanh toán. Sau đó ngân hàng sẽ gởi thông báo dến doanh nghiệp.

-Sau khi cung cấp đầy đủ thông tin, khách hàng có thể xem lại, chỉnh sửa lại đơn hàng rồi gởi đơn hàng. Hệ thống sẽ phản hồi cho khách hàng biết là đơn hàng đã dược gởi và cửa hàng sẽ liên hệ với khách hàng vế việc thanh toán và giao hàng. Nếu khách hàng chấn nhận thì thanh toán với khách hàng và giao hàng. Quá trình mua hàng kết thúc.

- Ngoài ra khách hàng có thể thực hiện các yêu cầu khác như:Gởi yêu cầu, góp ý, Download tài liệu điện tử miễn phí, tham khảo cước phí vận chuyển,…

-Các thông tin hiện thị trên trang chủ: Danh mục loại sách mà hàng cung cấp, sách mời phát hành,sách bán chạy,một vài chức năng như: tìm kiếm, đăng ký, đăng nhập, xem giỏ hàng…Hoặc có thể cho phép đăng các quảng cáo để tang thu nhập…

-Các thông tin tài khoản khách hàng gồm: Địa chỉ email, mật khẩu truy cập, tên khách hàng, địa chỉ nơi ở,điện thoại liên hệ.

-Mỗi cuốn sách có các thông tin sau: Tên sách, loại,giá,Thông tin khuyến mại, hình ảnh minh họa, số lượng, tên tác giả, năm xuất bản, nhà xuất bản, nội dung tóm tắt,…

-Giỏ hàng lưu các thông tin về sản phẩm khách hàng chọn mua: Tên sản phẩm, số lượng đặt mua,đơn giá và tổng giá trị giá các sản phẩm trong giỏ hàng. Ngoài ra còn có chức năng thêm,xóa,cập nhập sản phẩm trong giỏ hàng.

-Về phương thức thanh toán hệ thống hỗ trợ các phương thức: Trực tiếp, chuyển khoảng qua ngân hàng, chuyển qua đường bưu điện. Thông tin về số tài khoản của doanh nghiệp được cung cấp cho khách hàng để khách hàng thanh toán trước khi gia hàng.

**1.2 Quy trình thực hiện quàn trị hệ thống của nhân viên quản trị**

Để truy cập vào quản trị hệ thống, quản trị viên cần có 1 tài khoản riêng để truy nhập. sau khi truy nhập quản trị viên có thể thực hiện các chức năng sau:

-Quản trị danh mục loại sách: bao gồm các công việc thêm, xóa, cập nhật thông tin các loại sách.

-Quản trị sách: thêm, xóa và cập nhật thông tin về mỗi cuốn sách.

-Quản trị người dùng: thêm xóa và cập nhật thông tin về nhân viên.

-Quản trị đơn hàng: xử lý các đơn đặt hàng,thanh toán và giao hàng với khách hàng.

-Quản trị phương thức thanh toán: thêm, xóa, cập nhật các thông tin về phương thức thanh toán.

-Quản trị khách hàng: theo dõi thông tin về khách hàng,xóa khách hàng khỏi danh sách thành viên khi cần.

-Quản trị yêu cầu khách hàng: xử lý và phản hồi các yêu cầu mà khách hàng đã gởi

-Quản lỳ tài chính: sử dụng các thông tin vế các hóa đơn với khách hàng để có thể thống kê từng tháng, từng quý.

**2 Các thông tin vào ra của hệ thống**

**2.1 Các thông tin vào**

Người quản trị nhập thông tin về sách, loại sách nà doanh nghiệp đang bán, các tin tức cập nhật thường xuyên. Còn khách hàng cung cấp thông tin cá nhân, gởi bài viết góp ý cho doanh nghiệp giúp doanh nghiệp ngày càng hoàn thiện hơn. Cụ thể gồm các thông tin sau:

-Các thông tin giới thiệu về hệ thống.

-Các thông tin về loại sách và từng cuốn sách.

-Các thông tin về khách hàng

-Các thông tin về đơn hàng

-Các bài viết, tin tức, thông tin khuyến mại.

-Các bài góp ý, ý kiến, hỏi đáp của khách hàng, bài trả lời,…

**2.2 Thông tin đầu ra**

Đưa các thông tin cần thiết cho khách hàng ở mọi khía cạnh mà khách hàng quan tâm đến sản phẩm của công ty, đồng thời kiểm soát dược hoạt động của công ty.

Đưa ra sản phẩm, tin tức khách hàng yêu cầu tìm kiếm, đưa ra sản phẩm mới nhất.

Cụ thể bao gồm:

-Cho phép tra cứu, xem thông tin về từng cuốn sách.

-Cho phép khách hàng lựa chọn hàng, lựa chọn hình thức thanh toán và thanh toán qua đơn hàng.

-Đưa ra các hóa đơn thanh toán khi giao hàng cho khách hàng.

-Cho phép tra cứu, tìm kiếm các thông tin về thành viên.

-Cho phép khách hàng đóng góp ý kiến, bình luận, đánh giá chất lượng sản phẩm

-Cho phép khách hàng đăng kí thành viên của Website

-Cho phép ban quản trị cập nhật các tin tức, bài viết, thông tin khuyến mại, trả lời các ý kiến hỏi đáp của khách hàng

-Cho phép ban quàn trị cập nhật thông tin loại sách và mỗi cuốn sách

-Cho phép ban quản trị theo dõi thành viên.