

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI
KHOA HTTTKT-TMĐT



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

*Phân tích thiết kế hệ thống thông tin quản lý bán hàng của
công ty trách nhiệm hữu hạn Zenco Việt Nam*

Người hướng dẫn :	ThS Bùi Quang Trường
Sinh viên thực hiện	: Lê Minh Chi ến
Lớp	: K52S1
Mã sinh viên	: 16D190003

Hà nội,

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên cho phép em xin được bày tỏ sự trân trọng và lòng biết ơn trân thành tới thầy Th.S Bùi Quang Trường. Trong suốt quá trình làm khóa luận, thầy đã dành rất nhiều thời gian quý báu để tận tình hướng dẫn, động viên và định hướng cho em trong quá trình tìm hiểu, nghiên cứu và thực hiện đề tài.

Em xin chân thành cảm ơn quý thầy cô trong khoa Hệ thống thông tin kinh tế và Thương mại điện tử, Trường Đại học Thương Mại đã tận tình truyền đạt kiến thức trong suốt bốn năm học tập, trang bị cho em kiến thức cơ bản cần thiết để em có thể hoàn thành khóa luận tốt nghiệp với kết quả tốt nhất.

Em chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Công ty trách nhiệm hữu hạn Zenco Việt Nam đã cho phép và tạo điều kiện để thực tập và tìm hiểu thực tế tại công ty để em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Mặc dù đã cố gắng hoàn thành với tất cả sự nỗ lực của bản thân, nhưng do sự hạn chế về kiến thức nên không tránh khỏi những thiếu sót. Em kính mong thầy chỉ bảo và giúp đỡ để bài khóa luận tốt nghiệp của em được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng em xin kính chúc thầy cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Kính chúc các cô chú, anh chị trong Công ty trách nhiệm hữu hạn Zenco Việt Nam luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công trong công việc và chúc công ty ngày càng phát triển.

Em xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, ngày

Sinh viên thực hiện

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
MỤC LỤC	ii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	iv
DANH MỤC B ẢNH	v
DANH MỤC B ẢNH BIỂU	vi
DANH MỤC HÌNH VẼ	vii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. TẦM QUAN TRỌNG, Ý NGHĨA CỦA VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	1
2. MỤC TIÊU VÀ NHIỆM VỤ NGHIÊN CỨU	2
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
5. KẾT CẤU KHÓA LUẬN	3
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ BÁN HÀNG	4
1.1. NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN	4
1.1.1. Khái niệm cơ bản về phân tích thiết kế HTTT	4
1.1.2. Khái niệm cơ bản về quản lý bán hàng	5
1.2. MỘT SỐ LÝ THUYẾT VỀ PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ BÁN HÀNG	5
1.2.1. Quy trình phân tích và thiết kế HTTT	5
1.2.2. Các phương pháp phân tích và thiết kế HTTT	7
1.2.3. Phân tích thiết kế HTTT theo hướng đối tượng	8
1.2.4. Tổng quan về UML	9
1.3. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU	11
1.3.1. Tình hình nghiên cứu trong nước	11
1.3.2. Tình hình nghiên cứu trên thế giới	12
CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH, ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HỆ THỐNG THÔNG	

TIN QUẢN LÝ BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN	
ZENCO VIỆT NAM	14
2.1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY	14
2.1.1. Giới thiệu chung về công ty	14
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của công ty	14
2.1.3. Lĩnh vực hoạt động	15
2.1.4. Cơ cấu tổ chức	15
2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh	17

2.2. THỰC TRẠNG CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN ZENCO VIỆT NAM	18
2.2.1. Thực trạng ứng dụng CNTT và HTTT của công ty	18
2.2.2. Thực trạng hệ thống thông tin quản lý bán hàng tại công ty	21
2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN ZENCO VIỆT NAM	24
2.3.1 Đánh giá chung	24
2.3.2 Đánh giá thực trạng HTTT quản lý bán hàng tại công ty	24
CHƯƠNG 3. PHÂN TÍCH, THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN ZENCO VIỆT NAM	26
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TY	26
3.2. PHÂN TÍCH HTTT QUẢN LÝ BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY	26
3.2.1. Đặc tả yêu cầu hệ thống	26
3.2.2. Phân tích hệ thống quản lý bán hàng của công ty	28
3.3. THIẾT KẾ HTTTQUẢN LÝ BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY	33
3.3.1. Thiết kế cơ sở dữ liệu	33
3.3.2. Thiết kế giao diện	35
3.4. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ	36
KẾT LUẬN	37
TÀI LIỆU THAM KHẢO	38
PHỤ LỤC	39

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Ý nghĩa
1	CNTT	Công nghệ thông tin
2	HTTT	Hệ thống thông tin
3	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
4	CRM	Customer relationship management
5	SFA	Sale force automatic
6	TCP/IP	Transmission control protocol và internet protocol
7	TMĐT	Thương mại điện tử
8	CSDL	Cơ sở dữ liệu
9	DK	Điều khiển
10	GD	Giao diện

DANH MỤC BẢNG

STT	Tên bảng	Trang
1	Bảng 2.1: Tình hình hoạt động kinh doanh của công ty từ năm 2016 đến năm 2018	17
2	Bảng 2.2: Thiết bị phần cứng của công ty	18
3	Bảng 2.3: Phần mềm công ty đang sử dụng	19
4	Bảng 2.4: Các hoạt động trong nghiệp vụ giao hàng	22
5	Bảng 3.1: Cơ sở dữ liệu bảng tài khoản	33
6	Bảng 3.2: Cơ sở dữ liệu bảng nhân viên	34
7	Bảng 3.3: Cơ sở dữ liệu bảng hợp đồng	34
8	Bảng 3.4: Cơ sở dữ liệu bảng khách hàng	34
9	Bảng 3.5: Cơ sở dữ liệu bảng hàng hóa	34
10	Bảng 3.6: Cơ sở dữ liệu bảng giao hàng	35

v

DANH MỤC BẢNG BIỂU

STT	Tên biểu	Trang
1	Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty từ 2016 đến năm 2018	17
2	Biểu đồ 2.2: Cấu trúc mạng của công ty	19
3	Biểu đồ 2.3: Năng lực CNTT của nhân viên trong công ty	20
4	Biểu đồ 2.4: Trình độ nhân sự CNTT của công ty	20
5	Biểu đồ 2.5: Kiến trúc CSDL của công ty	20
6	Biểu đồ 2.6: Tốc độ mạng của công ty	21
7	Biểu đồ 2.7: Phần mềm quản lý bán hàng công ty công ty sử dụng	21
8	Biểu đồ 2.8: Mức độ đáp ứng các chức năng của phần mềm MISA SME.NET 2017 đối với công ty	21
9	Biểu đồ 2.9: Nhu cầu thêm nghiệp vụ quản lý trong phần mềm MISA SME.NET 2017	22
10	Biểu đồ 2.10: Thực trạng quản lý các khâu trong quy trình bán hàng	22
11	Biểu đồ 2.11: Sự cần thiết của quản lý nghiệp vụ giao hàng của công ty	23
12	Biểu đồ 2.12: Cơ sở dữ liệu quản lý bán hàng của công ty	23
13	Biểu đồ 2.13: Đánh giá phần mềm MISA	23
14	Biểu đồ 2.14: Thực trạng người sử dụng phần mềm	24
15	Biểu đồ 3.1: Biểu đồ Use case tổng quát	28
16	Biểu đồ 3.2: Biểu đồ Use case quản lý giao hàng	28
17	Biểu đồ 3.3: Biểu đồ Use case báo cáo, thống kê	29
18	Biểu đồ 3.4: Biểu đồ lớp	29
19	Biểu đồ 3.5: Biểu đồ tuần tự thêm hàng hóa giao hàng	30
20	Biểu đồ 3.6: Tìm kiếm phiếu nhận hàng	30
21	Biểu đồ 3.7: Hoạt động đăng nhập	31
22	Biểu đồ 3.8: Hoạt động thêm thông tin nhân viên giao hàng	31
23	Biểu đồ 3.9: Hoạt động sửa thông tin hàng hóa giao hàng	32
24	Biểu đồ 3.10: Biểu đồ trạng thái hàng hóa giao hàng	32
25	Biểu đồ 3.11: Biểu đồ trạng thái tìm kiếm	33
26	Biểu đồ 3.12: Biểu đồ triển khai	33

vi

DANH MỤC HÌNH VẼ

STT	Tên hình vẽ	Trang
1	Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty	15
2	Hình 3.1: Giao diện đăng nhập	35
3	Hình 3.2: Giao diện thông tin hàng giao	35
4	Hình 3.3: Giao diện thông tin giao hàng	36
5	Hình 3.4: Giao diện báo cáo thống kê	36

PHẦN MỞ ĐẦU

1. TẦM QUAN TRỌNG, Ý NGHĨA CỦA VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

Với sự phát triển hiện nay, CNTT có một vai trò cực kỳ quan trọng. Nó có mặt ở hầu khắp các lĩnh vực, mỗi lĩnh vực có một vị trí riêng. Trong đó, cần kể tới vai trò của công nghệ thông tin trong kinh tế, y học, giáo dục, an ninh và đời sống xã hội. Trong nền kinh tế, công nghệ thông tin chính là một cầu nối để thúc đẩy sự phát triển. Như vậy, vấn đề ứng dụng CNTT vào doanh nghiệp là nhu cầu thiết yếu của mỗi doanh nghiệp.

Trước yêu cầu của nền cơ chế thị trường, các tổ chức cũng như các doanh nghiệp phải tìm mọi cơ hội và biện pháp để tìm kiếm, xây dựng, quản lý nguồn thông tin cho chính mình. Để tìm kiếm được nguồn thông tin thì việc xây dựng một hệ thống thông tin tốt nhằm khai thác tốt mọi luồng thông tin là công việc cần phải làm đối với mỗi doanh nghiệp kinh doanh. Một hệ thống thông tin tốt sẽ trở thành sức mạnh trợ giúp đắc lực cho cả hệ thống trong tất cả các quyết định đề ra. Khi các hoạt động tác nghiệp, giao dịch hàng hoá, dịch vụ... được tin học hoá thì việc nâng cao hiệu quả quản lý hoạt động sản xuất kinh doanh của đơn vị trở nên dễ dàng hơn. Ứng dụng CNTT sẽ mang lại những hiệu quả vô cùng to lớn trong mọi hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Hiện nay, có không ít doanh nghiệp Việt Nam giờ đây đang ứng dụng các sản phẩm phần mềm để tiến hành quản lý các hoạt động sản xuất kinh doanh của chính mình. Trong các HTTT quản lý của doanh nghiệp thì HTTT quản lý bán hàng có tầm quan trọng và ý nghĩa to lớn. Hệ thống quản lý đầu vào, đầu ra hàng hóa, dịch vụ của doanh nghiệp. Với hệ thống này, việc quản lý bán hàng trở nên thuận tiện và dễ dàng hơn bao giờ hết, thúc đẩy nhanh quá trình bán hàng, cũng như hoạt động kinh doanh trong doanh nghiệp. Đánh giá chính xác được hiệu quả sản xuất kinh doanh, lợi nhuận của doanh nghiệp.

Vai trò của hệ thống quản lý bán hàng giúp các doanh nghiệp tăng cường công tác quản lý trong hoạt động bán hàng: quản lý nhập hàng, quản lý kho hàng, quản lý bán hàng. Hệ thống quản lý bán hàng giúp tiết kiệm thời gian, chính xác về số lượng, chủng loại hàng hoá, thực hiện thanh toán nhanh và chính xác. Cơ sở dữ liệu cho phép người quản lý có được thông tin tức thời nhanh chóng về hàng hoá: số lượng bán số lượng tồn kho, Bên cạnh đó, các thông tin về khách hàng lưu trữ trong cơ sở dữ liệu giúp cho việc chăm sóc khách hàng được tốt hơn.

Với những ưu điểm của hệ thống thông tin quản lý bán hàng mang lại và từ nhu cầu thực tế trong nghiệp vụ quản lý bán hàng của công ty cổ phần TNHH Zenco Việt

Nam, em chọn đề tài “*Phân tích thiết kế hệ thống thông tin quản lý bán hàng của công ty trách nhiệm hữu hạn Zenco Việt Nam*” để nghiên cứu. Với mong muốn giúp công ty

đưa hệ thống vào sử dụng hỗ trợ việc quản lý bán hàng một cách tốt nhất, mang lại hiệu quả kinh doanh cao hơn.

2. MỤC TIÊU VÀ NHIỆM VỤ NGHIÊN

CỨU Mục tiêu nghiên cứu:

- Hệ thống hóa những cơ sở lý luận về hệ thống, HTTT, HTTT quản lý, HTTT quản lý bán hàng, phân tích thiết kế HTTT quản lý bán hàng
- Tìm hiểu và phân tích về HTTT quản lý bán hàng tại công ty TNHH Zenco Việt Nam trên cơ sở đó đưa ra những đánh giá (ưu điểm, nhược điểm, nguyên nhân) của HTTT quản lý bán hàng tại công ty TNHH Zenco Việt Nam
- Đưa ra một số kiến nghị và giải pháp của phân tích thiết kế HTTT quản lý bán hàng tại công ty TNHH Zenco Việt Nam.

Nhiệm vụ nghiên cứu:

- Thu nhập, đọc, nghiên cứu, tổng hợp tài liệu có liên quan đến HTTT quản lý bán hàng tại công ty TNHH Zenco Việt Nam
- Quan sát, tìm hiểu, xây dựng phiếu điều tra, bảng câu hỏi, nghiên cứu tài liệu. Sử dụng Excel, mô hình hóa, phiếu điều tra, bảng câu hỏi, tài liệu để phân tích HTTT quản lý bán hàng tại công ty TNHH Zenco Việt Nam
- Tổng hợp, đúc kết để đưa ra những đánh giá đầy đủ về thực trạng HTTT quản lý bán hàng tại công ty TNHH Zenco Việt Nam
- Dựa trên những đánh giá và tình hình thực tế để định hướng phát triển và đề xuất phân tích thiết kế HTTT quản lý bán hàng tại công ty TNHH Zenco Việt Nam.

3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu:

- Công ty TNHH Zenco Việt Nam
- Hệ thống thông tin quản lý và các thành phần của HTTT quản lý bán hàng tại công ty TNHH Zenco Việt Nam
- Khách hàng của công ty, quy trình giao hàng, quy trình quản lý nghiệp vụ giao hàng của công ty TNHH Zenco Việt Nam.

Đề tài nghiên cứu trong phạm vi:

- Không gian nghiên cứu: Các hoạt động, nghiệp vụ tại công ty TNHH Zenco Việt Nam
- Thời gian nghiên cứu: Trong thời gian thực tập và làm khóa luận từ ngày 03/09/2019 đến ngày 02/12/2019
- Nội dung nghiên cứu: Khóa luận tập trung xây dựng HTTT quản lý bán hàng về quản lý nghiệp vụ giao hàng của công ty.

4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN

CÚU 4.1 Phương pháp thu nhập dữ liệu

Để có thể đảm bảo tính chính xác và độ tin cậy của thông tin trong quá trình nghiên cứu, bài khóa luận đã sử dụng nhiều phương pháp thu thập dữ liệu. Thu thập dữ liệu chính là dữ liệu đầu vào cho quá trình biến đổi dữ liệu thành các nguồn thông tin hữu ích.

Phương pháp nghiên cứu tài liệu: Bên cạnh những tài liệu về công nghệ thông tin em đã tìm hiểu để phục vụ cho việc xây dựng các chức năng theo ý tưởng của mình, em còn tìm hiểu nghiên cứu tài liệu của công ty như các tài liệu trong bản báo cáo tình hình kết quả kinh doanh, tài liệu về kế toán, tài liệu về quy trình quản lý bán hàng của công ty.

Phương pháp phiếu điều tra: Để hiểu rõ thêm về yêu cầu, quy trình thực hiện và các chức năng cần có của phần mềm quản lý bán hàng tại công ty, em đã tiến hành phương pháp phát phiếu điều tra. Từ đó, em đã phân tích, thiết kế, xây dựng các chức năng phù hợp với nhu cầu thực tế mà công ty đang cần

Phương pháp phỏng vấn: Em đã thực hiện phỏng vấn các nhân viên trong công ty để tìm hiểu thêm về quy trình, những yêu cầu chức năng cần có của phần mềm, cũng như một số sở thích để thiết kế phần mềm phù hợp và dễ sử dụng hơn.

Phương pháp quan sát: Trong thời gian tham gia thực tập thực tế tại công ty TNHH Zenco Việt Nam, em đã được quan sát và tiếp xúc thực tế quy trình quản lý bán hàng tại công ty. Từ đó, em đã tìm hiểu sâu hơn về các quy trình quản lý bán hàng để xây dựng phần mềm quản lý bán hàng phù hợp nhất.

4.2 Phương pháp xử lý số liệu

Phương pháp so sánh đối chiếu: Đây là phương pháp đối chiếu giữa lý luận và thực tiễn để tìm ra và giải quyết những vấn đề khó khăn cách thức ở bên trong Công ty.

Phương pháp phân tích thống kê: Phương pháp này giúp ta chắt lọc dữ liệu thu thập được để rút ra các suy luận logic. Áp dụng phương pháp phân tích để làm rõ mối quan hệ giữa các đối tượng đặc biệt ở đây cụ thể là quản lý hồ sơ nhân viên, quản lý chấm công nhân viên có quan hệ mật thiết với nhau. Sử dụng Excel để phân tích, thống kê số liệu.

Phương pháp phân tích thiết kế: Sử dụng UML để phân tích hệ thống, sử dụng Visual basic và My SQL để thiết kế hệ thống.

5. KẾT CẤU KHÓA LUẬN

Ngoài lời cảm ơn, phần mở đầu, khóa luận gồm các chương:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Chương 1: Cơ sở lý luận về phân tích thiết kế hệ thống thông tin quản lý bán hàng

Chương 2: Phân tích, đánh giá thực trạng hệ thống thông tin quản lý bán hàng tại công ty trách nhiệm hữu hạn Zenco Việt Nam

Chương 3: Phân tích, thiết kế hệ thống thông tin quản lý bán hàng tại công ty trách nhiệm hữu hạn Zenco Việt Nam

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ BÁN HÀNG

1.1. NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

1.1.1. Khái niệm cơ bản về phân tích thiết kế HTTT

Hệ thống là tập hợp có tổ chức gồm nhiều phần tử có mối quan hệ tương tác, ràng buộc lẫn nhau, cùng phối hợp hoạt động để đạt được một mục tiêu chung. Các phần tử trong một hệ thống có thể là vật chất hoặc phi vật chất như con người, máy móc, thông tin, dữ liệu, phương pháp xử lý, quy tắc hoạt động, quy trình xử lý, ... (Đàm Gia Mạnh (2017), *Giáo trình hệ thống thông tin quản lý*, Nhà xuất bản thống kê Hà Nội).

Hệ thống thông tin là một tập hợp phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, mạng viễn thông, con người và các quy trình thủ tục khác nhau nhằm thu nhập xử lý, lưu trữ và truyền phát thông tin trong tổ chức, doanh nghiệp. Hệ thống thông tin hỗ trợ việc ra quyết định, phân tích tình hình, lập kế hoạch, điều phối và kiểm soát các hoạt động trong tổ chức, doanh nghiệp. Hệ thống thông tin có thể là thủ công nếu dựa vào các công cụ thủ công như giấy, bút, thước, tủ hồ sơ, ... còn hệ thống thông tin hiện đại là hệ thống tự động hóa dựa vào mạng máy tính và các thiết bị công nghệ khác. (Đàm Gia Mạnh (2017), *Giáo trình hệ thống thông tin quản lý*, Nhà xuất bản thống kê, Hà Nội).

Hệ thống thông tin quản lý (Management information systems) là hệ thống nhằm cung cấp các thông tin cần thiết cho sự quản lý, điều hành của một doanh nghiệp (hay nói rộng là của một tổ chức). Hạt nhân của hệ thống thông tin quản lý là một cơ sở dữ liệu chứa các thông tin phản ánh tình trạng hiện thời và hoạt động kinh doanh hiện thời của doanh nghiệp. Hệ thống thông tin thu thập các thông tin từ môi trường của doanh nghiệp, phối hợp với các thông tin có trong cơ sở dữ liệu để kết xuất các thông tin mà nhà quản lý cần, đồng thời thường xuyên cập nhật cơ sở dữ liệu để giữ cho các thông tin ở đó luôn phản ánh đúng thực trạng hiện thời của doanh nghiệp. (Nguyễn Văn Ba (2010), *Phân tích và thiết kế hệ thống thông tin*, Nhà xuất bản đại học quốc gia, Hà Nội).

Phân tích HTTT quản lý là quá trình mổ xẻ, phân tách các tài liệu thu được từ pha khảo sát và chuyển đổi thành các mô tả hệ thống tương lai. Là công việc bao gồm các tác vụ xác định yêu cầu cho một hệ thống mới hoặc được thay đổi, dựa trên cơ sở là các yêu cầu mà những người có vai trò quan trọng đối với hệ thống, chẳng hạn người sử dụng đưa ra.

Thiết kế HTTT quản lý là quá trình chuyển đổi từ tài liệu phân tích thành tài liệu dành cho người cài đặt có thể đọc và chuyển đổi thành các module chương trình.

1.1.2. Khái niệm cơ bản về quản lý bán hàng

Bán hàng là một quá trình trong đó người bán tìm hiểu, khám phá, gợi tạo và đáp ứng nhu cầu của người mua, để cả hai bên nhận được quyền lợi thỏa đáng. (Bộ giáo dục và đào tạo (2010), *Giáo trình những nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa mác – lenin*, Nhà xuất bản Bộ giáo dục và đào tạo, Hà Nội).

Theo quan niệm cổ điển: “Bán hàng là hoạt động thực hiện sự trao đổi sản phẩm hay dịch vụ của người bán chuyển cho người mua để được nhận lại từ người mua tiền, vật phẩm hoặc giá trị trao đổi đã thỏa thuận”.

Quản lý bán hàng có thể được định nghĩa là hoạt động quản trị của cá nhân hoặc một nhóm người thuộc lĩnh vực bán hàng hoặc những người hỗ trợ trực tiếp cho lực lượng bán hàng nhằm triển khai việc cung cấp các sản phẩm hoặc dịch vụ của doanh nghiệp trên cơ sở chiến lược kinh doanh, nguồn lực của doanh nghiệp và môi trường kinh doanh có liên quan.

1.1.3 Hệ thống thông tin quản lý bán hàng

Hệ thống quản lý bán hàng là hệ thống thông tin được sử dụng trong bộ phận quản lý tiếp thị và bán hàng để kiểm tra quá trình bán hàng, bắt đầu bằng việc bán hàng và kết thúc bằng việc gửi hóa đơn cho khách hàng. Khi nó đáp ứng Hệ thống thông tin tiếp thị, họ sẽ trở thành Hệ thống quan hệ khách hàng (CRM). Hệ thống tự động hóa lực lượng bán hàng (SFA) là một phần của hệ thống CRM; Đây là hệ thống mã hóa lại tất cả các bước tích lũy trong quy trình bán hàng, giữ cho xe tải tất cả thông tin do khách hàng cung cấp, giúp theo dõi khách hàng yêu cầu, giảm thông tin trùng lặp, thu thập thông tin khách hàng tiềm năng từ danh sách điện thoại và giám sát dự báo bán hàng, quản lý đơn hàng và kiến thức sản phẩm.

1.2. MỘT SỐ LÝ THUYẾT VỀ PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ BÁN HÀNG

1.2.1. Quy trình phân tích và thiết kế HTTT

Quy trình xây dựng HTTT quản lý gồm các giai đoạn sau:

Giai đoạn 1: Khảo sát hệ thống

Khảo sát là quá trình tìm hiểu và nghiên cứu hoạt động của hệ thống đang vận hành nhằm đưa ra được đặc tả tối ưu cho hệ thống tương lai.

Các bước thực hiện khảo sát

- Tìm hiểu, đánh giá hiện trạng hệ thống hiện tại:

- + Xác định các thiết sót, kém hiệu lực, quá tải, lãng phí
- + Phát hiện các khả năng tốt còn tiềm ẩn hệ thống
- Xác định mục tiêu, phạm vi hệ thống
- mới: + Mục tiêu? Phục vụ cho yêu cầu nào?
- + Khả năng của hệ thống mới sẽ đạt được đến đâu?

- Phác họa giải pháp, cân nhắc tính khả thi:

+ Đưa ra các giải pháp? Tính khả thi? Lựa chọn giải pháp? - Lập dự trù, kế hoạch triển khai dự án:

+ Lập dự trù về thiết bị, công tác huấn luyện, công việc bảo trì

+ Lập kế hoạch triển khai dự án

+ Trình cho các lãnh đạo.

Giai đoạn 2: Phân tích hệ thống

Các bước cần thực hiện - Tìm hiểu:

+ Yêu cầu của thông tin đầu ra

+ Yêu cầu dữ liệu đầu vào

+ Yêu cầu đối với quá trình xử lý

- Mô hình hóa hệ thống, đưa ra mô hình quan niệm, logic cho hệ thống: + Mô hình logic cho xử lý: Phân tích hệ thống về xử lý

+ Mô hình quan niệm cho dữ liệu: Phân tích hệ thống về dữ liệu.

Giai đoạn 3: Thiết kế

- *Thiết kế tổng thể*

Mục đích của thiết kế tổng thể là nhằm đưa ra một kiến trúc tổng thể của hệ thống. Kiến trúc này thể hiện sự phân chia hệ thống thành nhiều hệ thống con và sự chia tách thành phần thực hiện bằng thủ công với phần thực hiện bằng máy tính (một máy tính hay nhiều máy tính) trong mỗi hệ thống con đó.

- *Thiết kế chi tiết*

+ Thiết kế cơ sở dữ liệu (Database)

+ Thiết kế truy vấn, thủ tục, hàm: Thu thập, xử lý thông tin nhập và đưa ra thông tin chuẩn xác theo đúng nghiệp vụ

+ Thiết kế giao diện chương trình đảm bảo phù hợp với môi trường, văn hóa và yêu cầu của doanh nghiệp thực hiện dự án

+ Thiết kế báo cáo: Dựa trên các yêu cầu của mỗi doanh nghiệp và quy định hiện hành sẽ thiết kế các mẫu báo cáo phù hợp hoặc cho phép doanh nghiệp tự tạo mẫu báo cáo ngay trên hệ thống.

• Giai đoạn 4: Cài đặt, kiểm thử

- Lập trình hệ thống

- Kiểm tra những chức năng, phân hệ, sự kết hợp của những phân hệ khác nhau, tổng thể cả hệ thống thông tin

- Thử nghiệm

- Xây dựng tài liệu hệ thống: tài liệu đặc tả hệ thống, tài liệu sử dụng, tài liệu kỹ thuật cài đặt.

Giai đoạn 5: Khai thác và bảo trì

- Đảm bảo duy trì hoạt động ổn định của hệ thống thông tin
- Sửa các lỗi phát sinh trong quá trình sử dụng
- Điều chỉnh những thay đổi sao cho phù hợp với các thay đổi hệ thống
- Bảo trì hệ thống
- Bổ sung, nâng cấp hệ thống mới.

1.2.2. Các phương pháp phân tích và thiết kế HTTT

Các phương pháp phân tích thiết kế HTTT bao gồm

- Phương pháp thiết kế hệ thống cổ điển
- Phương pháp thiết kế hệ thống bán cấu trúc
- Phương pháp thiết kế hệ thống có cấu trúc . a, Phương pháp thiết kế hệ thống cổ điển

Đặc điểm:

- Gồm các pha: Khảo sát, thiết kế, viết lệnh, kiểm thử đơn lẻ, kiểm thử trong hệ con, kiểm thử trong toàn hệ thống.
- Việc hoàn thiện hệ thống được thực hiện theo hướng “bottom-up” (từ dưới lên) và theo nguyên tắc tiến hành tuần tự từ pha này tới pha khác.

Nhược điểm

- Gỡ rối, sửa chữa rất khó khăn và phức tạp. Ví dụ trong giai đoạn kiểm thử (test) nếu có lỗi nào đó xuất hiện ở giai đoạn cuối pha kiểm thử. Lúc đó, tùy theo mức độ nghiêm trọng của lỗi, có thể buộc phải sửa đổi hàng loạt các modul. Khi một lỗi

được phát hiện, khó chẩn đoán modul nào (trong số hàng trăm, hàng ngàn modul) chứa lỗi.

- Vì thực hiện theo nguyên tắc tuần tự các pha nên sau khi đã kết thúc một pha, người ta có thể không cần phải bận tâm đến nó nữa. Nếu ở pha trước còn lỗi thì các pha sau sẽ phải tiếp tục chịu ảnh hưởng của lỗi đó. Mặt khác hầu hết các dự án thường phải tuân thủ theo một kế hoạch chung đã ấn định từ trước vì vậy kết quả sẽ khó mà được như ý với một thời gian quy định.

b, Phương pháp phân tích thiết kế hệ thống bán cấu trúc

Đặc điểm:

- Một loạt các bước “bottom-up” như viết lệnh và kiểm thử được thay thế bằng giai đoạn hoàn thiện “top-down”. Nghĩa là các modun mức cao được viết lệnh và kiểm thử trước rồi đến các modun chi tiết ở mức thấp hơn.

- Pha thiết kế cổ điển được thay bằng thiết kế có cấu trúc.

Nhược điểm: Người thiết kế nói chung liên lạc rất ít với phân tích viên hệ thống và cả hai chẳng có liên hệ nào với người sử dụng. Do vậy, quá trình phân tích và thiết kế gần như là tách ra thành hai pha độc lập.

c, Phương pháp phân tích thiết kế hệ thống có cấu trúc

Đặc điểm của phương pháp này là các hoạt động có thể thực hiện song song, mỗi hoạt động có thể cung cấp những sửa đổi phù hợp cho một hoặc nhiều hoạt động trước đó.

Các phương pháp hướng chức năng

- Phương pháp SADT (Structured Analysis and Design Technie) của Mỹ dựa theo phương pháp phân rã một hệ thống lớn thành các hệ thống con đơn giản hơn. Kỹ thuật chủ yếu của SADT là dựa trên sơ đồ luồng dữ liệu, từ điển dữ liệu, ngôn ngữ mô tả có cấu trúc, ma trận chức năng. Nhưng SADT chưa quan tâm một cách thích đáng đối với mô hình chức năng của hệ thống.

- Phương pháp MERISE (Method pour Rassembler les Idees Sans Effort) của Pháp dựa trên các mức bất biến (mức trừu tượng hóa) của hệ thống thông tin như mức quan niệm, mức tổ chức, mức vật lý và có sự kết hợp với mô hình.

- Phương pháp CASE (Computer-Aided System Engineering) – phương pháp phân tích và thiết kế tự động nhờ sự trợ giúp của máy tính.

Phương pháp hướng đối tượng

- Phương pháp HOOD (Hierarchical Object Oriented Design) là phương pháp được lựa chọn để thiết kế các hệ thống thời gian thực. Phương pháp này yêu cầu phần mềm phải được mã hóa bằng ngôn ngữ lập trình ADA. Do vậy phương pháp này chỉ hỗ trợ cho việc thiết kế các đối tượng mà không hỗ trợ cho các tính năng kế thừa và phân lớp.

- Phương pháp RDD (Responsibility Driven Design) dựa trên việc mô hình hóa hệ thống thành các lớp. Các công việc mà hệ thống phải thực hiện được phân tích và chia ra cho các lớp của hệ thống. Các đối tượng trong các lớp của hệ thống trao đổi các thông báo với nhau nhằm thực hiện công việc đặt ra. Phương pháp RDD hỗ trợ cho các khái niệm về lớp, đối tượng và kế thừa trong cách tiếp cận hướng đối tượng.

- Phương pháp OMT (Object Modelling Technique) là một phương pháp được xem là mới nhất trong cách tiếp cận hướng đối tượng. Phương pháp này đã khắc phục được một số nhược điểm của các phương pháp tiếp cận hướng đối tượng trước mắc phải.

1.2.3. Phân tích thiết kế HTTT theo hướng đối tượng

Trong kỹ nghệ phần mềm để sản xuất được một sản phẩm phần mềm người ta chia quá trình phát triển sản phẩm ra nhiều giai đoạn như thu thập và phân tích yêu cầu, phân tích và thiết kế hệ thống, phát triển (coding), kiểm thử, triển khai và bảo trì. Trong đó, giai đoạn phân tích, thiết kế bao giờ cũng là giai đoạn khó khăn và phức tạp

nhất. Giai đoạn này giúp chúng ta hiểu rõ yêu cầu đặt ra, xác định giải pháp, mô tả chi tiết giải pháp. Nó trả lời 2 câu hỏi What (phần mềm này làm cái gì?) và How (làm nó như thế nào?).

Để phân tích và thiết kế một phần mềm thì có nhiều cách làm, một trong những cách làm đó là xem hệ thống gồm những đối tượng sống trong đó và tương tác với nhau. Việc mô tả được tất cả các đối tượng và sự tương tác của chúng sẽ giúp chúng ta hiểu rõ hệ thống và cài đặt được nó. Phương pháp này gọi là phân tích thiết kế hướng đối tượng (OOAD).

Với cách tiếp cận hướng đối tượng là một cách tư duy theo hướng ánh xạ các thành phần trong bài toán vào các đối tượng ngoài đời thực. Một hệ thống được chia thành các phần nhỏ gọi là các đối tượng, mỗi đối tượng bao gồm đầy đủ cả hành động và các dữ liệu liên quan đến đối tượng đó.

Ưu điểm của phương pháp này là gần gũi với thế giới thực; Tái sử dụng dễ dàng; Đóng gói che giấu thông tin làm cho HTTT tin cậy hơn; Thừa kế làm giảm chi phí, hệ thống có tính mở cao hơn.

Tuy nhiên nó vẫn còn tồn tại một số nhược điểm như phức tạp, xây dựng hệ thống phức tạp, khó theo dõi được luồng dữ liệu do có nhiều luồng dữ liệu ở đầu vào; Giải thuật lại không phải vấn đề trọng tâm của phương pháp này.

Tiếp cận hướng đối tượng đã tỏ rõ lợi thế khi lập trình với các hệ thống phức tạp. Những người phát triển phần mềm nhận thấy rằng phát triển phần mềm hướng đối tượng sẽ cho lại phần mềm thương mại chất lượng cao, tin cậy, dễ mở rộng và sử dụng lại, chạy trơn tru và phù hợp với yêu cầu người dùng mong đợi.

1.2.4. Tổng quan về UML

UML (Unified Modelling language) là ngôn ngữ mô hình hóa tổng quát được xây dựng để đặc tả, phát triển và viết tài liệu cho các khía cạnh phát triển phần mềm hướng đối tượng. UML giúp người dùng phát triển hiểu rõ và ra quyết định liên quan đến phần mềm cần xây dựng. UML bao gồm một tập các khái niệm, các ký hiệu, các biểu đồ và hướng dẫn. (Đoàn Văn Ba và Nguyễn Diễm Tĩnh (2011), *Giáo trình Phân tích thiết kế hệ thống hướng đối tượng bằng UML*, Nhà xuất bản Đại học Sư Phạm, Hà Nội).

UML là một ngôn ngữ bao gồm một bảng từ vựng và các quy tắc để kết hợp các từ vựng đó phục vụ cho mục đích giao tiếp. Một ngôn ngữ dùng cho việc lập mô hình là ngôn ngữ mà bảng từ vựng (các ký hiệu) và các quy tắc của nó tập trung vào việc thể hiện về mặt khái niệm cũng như vật lý của một hệ thống.

Mô hình hóa mang lại sự hiểu biết về một hệ thống. Một mô hình không thể giúp chúng ta hiểu rõ một hệ thống, thường là phải xây dựng một số mô hình xét từ những góc độ khác nhau. Các mô hình này có quan hệ với nhau.

UML sẽ cho ta biết cách tạo ra và đọc hiểu được một mô hình được cấu trúc tốt, nhưng nó không cho ta biết những mô hình nào nên tạo ra và khi nào tạo ra chúng. Đó là nhiệm vụ của quy trình phát triển phần mềm.

a, Biểu đồ Use case

Use case là một kỹ thuật được dùng trong kỹ thuật phần mềm và hệ thống để nắm bắt yêu cầu chức năng của hệ thống. Use case mô tả sự tương tác đặc trưng giữa người dùng bên ngoài (actor) và hệ thống. Nó thể hiện ứng xử của hệ thống đối với bên ngoài, trong một hoàn cảnh nhất định, xét từ quan điểm của người sử dụng. Nó mô tả các yêu cầu hệ thống, có nghĩa là những gì hệ thống phải làm chứ không phải mô tả hệ thống làm như thế nào. Tập hợp tất cả Use case của hệ thống phải làm chứ không phải mô tả tất cả các trường hợp mà hệ thống có thể được sử dụng. Các Use case được ký hiệu bằng hình elips.

b, Biểu đồ lớp

Một biểu đồ lớp chỉ ra cấu trúc tĩnh của các lớp trong hệ thống. Các lớp là đại diện cho các “đối tượng” được xử lý trong hệ thống. Các lớp có thể quan hệ với nhau trong nhiều dạng thức.

Tất cả các mối quan hệ đó đều được thể hiện trong biểu đồ lớp, đi kèm với cấu trúc bên trong của các lớp theo khái niệm thuộc tính (attribute) và thủ tục (operation). Biểu đồ được coi là biểu đồ tĩnh theo phương diện cấu trúc được miêu tả ở đây có hiệu lực tại bất kỳ thời điểm nào trong toàn bộ vòng đời hệ thống. c, Biểu đồ tuần tự

Biểu đồ tuần tự là biểu đồ dùng để xác định các trình tự diễn ra sự kiện của một nhóm đối tượng nào đó. Nó miêu tả chi tiết các thông điệp được gửi và nhận giữa các đối tượng đồng thời cũng chú trọng đến việc trình tự về mặt thời gian gửi và nhận các thông điệp đó.

d, Biểu đồ trạng thái

Biểu đồ trạng thái là dạng biểu đồ mô tả các trạng thái có thể có và sự chuyển đổi giữa các trạng thái đó khi có các sự kiện tác động của một đối tượng. Đối với các đối tượng có nhiều trạng thái thì biểu đồ trạng thái là sự lựa chọn tốt nhất giúp chúng ta có thể hiểu rõ hơn về hệ thống.

e, Biểu đồ hoạt động

Biểu đồ hoạt động là biểu đồ mô tả các bước thực hiện, các hành động, các nút quyết định và điều kiện rẽ nhánh để điều khiển luồng thực hiện của hệ thống. Đối với những luồng thực thi có nhiều tiến trình chạy song song thì biểu đồ hoạt động là sự lựa chọn tối ưu cho việc thể hiện. Biểu đồ hoạt động khá giống với biểu đồ trạng thái ở tập

các kí hiệu nên rất dễ gây nhầm lẫn. Khi vẽ chúng ta cần phải xác định rõ điểm khác nhau giữa hai dạng biểu đồ này là biểu đồ hoạt động tập trung mô tả các hoạt động và kết quả thu được từ việc thay đổi trạng thái của đối tượng còn biểu đồ trạng thái chỉ mô tả tập tất cả các trạng thái của một đối tượng và những sự kiện dẫn tới sự thay đổi qua lại giữa các trạng thái đó.

f, Biểu đồ thành phần

Biểu đồ thành phần là biểu đồ mô tả các thành phần và sự phụ thuộc của chúng trong hệ thống. Giữa các thành phần chỉ có một loại quan hệ phụ thuộc được biểu diễn bằng đường mũi tên đứt nét.

g, Biểu đồ triển khai

Biểu đồ triển khai chỉ ra cấu hình các phần tử xử lý lúc chương trình chạy, các nút trên mạng và các tiến trình phần mềm thực hiện trên những phần tử đó. Nó chỉ ra mối quan hệ giữa các phần cứng và phần mềm của hệ thống. Biểu đồ triển khai chỉ ra toàn bộ các nút trên mạng, kết nối giữa chúng và các tiến trình chạy trên chúng. Mỗi nút là một đối tượng vật lý (các thiết bị) có tài nguyên tính toán. Chúng có thể là máy tính, máy in, máy đọc ảnh, thiết bị truyền tin, ... Các nút được kết nối với nhau thông qua các giao thức như giao thức TCP/IP.

1.3. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU

1.3.1. Tình hình nghiên cứu trong nước

Với sự phát triển của công nghệ thông tin thì phần mềm quản lý bán hàng được sử dụng rộng rãi từ các cá nhân đến các công ty, từ các doanh nghiệp nhỏ đến các tập đoàn lớn. Nó giúp cho hoạt động kinh doanh của công ty trở nên nhanh chóng và hiệu quả. Vì vậy, có nhiều công trình nghiên cứu phân tích thiết kế HTTT quản lý bán hàng

ở nước ta, tuy nhiên với các hình thức hoạt động, cách kinh doanh của các doanh nghiệp là khác nhau vì vậy mỗi đề tài nghiên cứu sẽ có điểm chung và điểm riêng khác nhau. Sau đây là một số công trình nghiên cứu liên quan:

Binh Pham (2019), ‘Ứng dụng Iot trong ngành bán lẻ: Case study của Rimowa’, truy cập vào ngày 22 tháng 10 năm 2019, TRG, <https://blog.trginternational.com>. Bài báo cho thấy trong ngành bán lẻ ở Việt Nam ứng dụng Iot còn quá mới mẻ nhưng

những hiệu quả mang lại ra rất hiện hữu như cho phép khách hàng của mình tự do thao tác trên cả những ứng dụng liền kề, giúp kết nối khách hàng với nơi sản xuất, ... Cũng do việc quá mới mẻ nên nếu doanh nghiệp muốn đầu tư thì cần nhiều chi phí, cần bồi dưỡng, đào tạo nhân viên thích nghi và sử dụng.

Đàm Gia Mạnh (2017), *Giáo trình hệ thống thông tin quản lý*, Nhà xuất bản thống kê, Hà Nội. Quyển sách giúp cho người đọc có những kiến thức nền tảng và cơ bản về hệ thống, hệ thống thông tin và các loại hệ thống thông tin quản lý trong doanh nghiệp. Nhưng quyển sách chỉ cho ta biết các kiến thức cơ bản chưa chuyên sâu vào các loại hệ thống thông tin quản lý trong doanh nghiệp.

Nguyễn Văn Ba (2010), *Phân tích và thiết kế hệ thống thông tin*, Nhà xuất bản đại học quốc gia, Hà Nội. Tác giả cho ta biết được quy trình phân tích hệ thống, các cách phân tích và các cách thiết kế hệ thống. Tuy là quyển sách hay nhưng sách đã xuất bản từ khá lâu nên có nhiều chỗ chưa phù hợp với hiện nay.

Đoàn Văn Ba và Nguyễn Diễm Tĩnh (2011), *Giáo trình Phân tích thiết kế hệ thống hướng đối tượng bằng UML*, Nhà xuất bản Đại học Sư Phạm, Hà Nội. Quyển sách chỉ cho ta hiểu biết về phân tích thiết kế hệ thống hướng đối tượng bằng UML đây là một phương pháp rất hay đang được sử dụng ở rất nhiều nơi. Nhưng quyển sách tâm trung vào lý thuyết là chính chưa chú trọng vào ví dụ thực tiễn, thực hành.

Thạc sĩ Đỗ Đức Thọ (2012), chuyên đề “Ứng dụng công nghệ thông tin cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa”. Bài viết chỉ ra việc ứng dụng công nghệ thông tin cho doanh nghiệp quan trọng như thế nào và việc nhà nước có những chính sách cho ứng dụng CNTT. Bài viết cũng đưa ra sự quan trọng việc ứng dụng của thương mại điện tử và maketing trực tuyến vào doanh nghiệp. Mặc dù bài viết rất hay nhưng vẫn còn lý thuyết nhiều chưa chỉ rõ ra được doanh nghiệp cần làm gì.

Nguyễn Quốc Trung (2010), *Đề án tốt nghiệp “Phân tích, thiết kế hệ thống thông tin quản lý bán hàng tại công ty Thương mại và Phát triển Công nghệ Bách Khoa 4”*, Viện Công nghệ thông tin và Truyền thông của Đại học Bách Khoa Hà Nội, Hà Nội. Ưu điểm của bài nghiên cứu này là xây dựng được hệ thống thông tin quản lý bán hàng quản lý được chặt chẽ số lượng hàng ra vào một cách hiệu quả, giám sát được tối đa doanh thu bán hàng của công ty mà không hề xảy ra thất thoát trong quá trình bán hàng. Tuy nhiên, hệ thống thông tin quản lý bán hàng này chỉ đạt ở mức có các chức năng cơ bản, còn thiếu sót một số chức năng mà công ty yêu cầu như phần quản lý chiết khấu giảm giá cho khách với lần mua thứ 2 trở đi, quản lý thông tin khách hàng chưa được chặt chẽ. Mặt khác, đây là một hệ thống với chi phí khá cao, không phù hợp cho các doanh nghiệp vừa thành lập, các doanh nghiệp nhỏ có doanh thu chưa cao.

Qua những đề tài nghiên cứu, những bài báo cáo tiêu biểu nêu trên ta có thể thấy rằng việc xây dựng hệ thống thông tin quản lý bán hàng là mối quan tâm khá lớn trong doanh nghiệp. Tùy thuộc vào mô hình, quy mô cũng như tài chính trong doanh nghiệp để lựa chọn cho doanh nghiệp một hệ thống thông tin quản lý phù hợp. Xây dựng một hệ thống thông tin quản lý đặc biệt là quản lý cho doanh nghiệp thương mại là một quá trình đầu tư đúng đắn, hỗ trợ cho quá trình bán hàng một cách tối ưu nhất, tiết kiệm nguồn nhân sự, chi phí và giải quyết các vấn đề về thiếu hụt doanh thu, thiếu hụt hàng hóa trong quá trình hoạt động, sản xuất kinh doanh. Bên cạnh đó doanh nghiệp còn quản lý được thông tin khách hàng một cách hữu hiệu, tốc độ tìm kiếm rà soát hàng hóa cũng như thông tin khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

1.3.2. Tình hình nghiên cứu trên thế giới

Trên thế giới với sự phát triển công nghệ thông tin đi trước Việt Nam thì họ không chỉ xây dựng hệ thống thông tin quản lý bán hàng đơn thuần nữa mà họ xây

dựng các hệ thống tích hợp đa chức năng, đa nhiệm vụ phù hợp với sự phát triển của 5G, IOT, blockchain, ... Một số đề tài nghiên cứu nổi bật như:

Mitsuaki Nakasumi (2017) “Information Sharing for Supply Chain Management based on Block Chain Technology”. Đây là đề tài nghiên cứu giải quyết được những vấn đề mà các doanh nghiệp rất quan tâm như sai lệch số liệu, mất an toàn thông tin, giúp chia sẻ thông tin giữa nhà sản xuất, nhà cung cấp và khách hàng, ... Tuy nhiên, bài nghiên cứu này chỉ có thể áp dụng với các doanh nghiệp có quy mô lớn, hệ thống quy trình mang tính chất phức tạp.

Yan xu (2016), “Construction of Intelligent Logistics Warehouse Management Information System based on RFID Technology”, EMCS 2016. Bài báo này đề xuất có thể tiết kiệm hiệu quả chi phí lao động, cải thiện tính chính xác của công việc và đảm bảo chất lượng của sản phẩm. Bài báo khá phù hợp với nhu cầu hiện nay của Việt Nam, nơi logistics ngày càng được quan tâm hơn từ các doanh nghiệp. Nhưng đây là một công nghệ mới cần nhiều nhà sản xuất và nghiên cứu hơn nữa để nó được ứng dụng rộng rãi hơn.

Vicki A.Benge (2012), Article “The advantages of using System analysis & design to improve business quality”, *Chron online newspaper*, truy cập ngày 30 tháng

10 năm 2019, <https://smallbusiness.chron.com/advantages-using-system-analysis-design-improve-business-quality-26178.html>. Đây là một đề tài phân tích rõ được những lợi ích mà một hệ thống thông tin mang lại cho doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp vừa và nhỏ. Là một nghiên cứu của nước ngoài nhưng khá phù hợp với mô hình ở Việt Nam, đất nước khá nhiều doanh nghiệp với quy mô mang cấp độ vừa phải, yêu cầu những chức năng cơ bản phục vụ cho doanh nghiệp. Nhược điểm của nghiên cứu này là không áp dụng được cho những doanh nghiệp có quy mô lớn, hệ thống quy trình mang tính chất phức tạp.

CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH, ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN ZENCO VIỆT NAM

2.1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY

2.1.1. Giới thiệu chung về công ty

Công ty trách nhiệm hữu hạn ZENCO Việt Nam

Tên giao dịch: ZENCO VN CO.LTD

Loại hình hoạt động: Công ty TNHH Hai Thành Viên trở lên

Mã số thuế: 0106115850

Địa chỉ: Tầng 4, số nhà 5B, ngõ 55, phố Huỳnh Phúc Kháng, Phường Láng Hạ, Quận Đống Đa, Thành Phố Hà Nội.

Đại diện pháp luật: Hoàng Văn Thành

Ngày cấp giấy phép: 04/03/2013

Ngày hoạt động: 06/03/2013 (Đã 7 năm hoạt động)

Điện thoại: 02466866388

Email: tuyendung@zenco.vn

Website: zenco.vn và k14.vn

Nhà máy SX: Km9, Đại Lộ Thăng Long, An Khánh, Hoài Đức, TP.Hà Nội.

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của công ty

Công ty TNHH Zenco Việt Nam được thành lập 2013 với định hướng hoạt động đầu tư vào sản phẩm Đồng Phục cho khách hàng doanh nghiệp và học trò với 2 thương hiệu chính là Đồng Phục Đẹp K14 và CAVA Uniform.

Sứ mệnh cao nhất mà Zenco hướng tới là tạo ra được những sản phẩm chất lượng nhất và sáng tạo nhất, trở thành thương hiệu số 1 Việt Nam về giải pháp đồng phục cho khách hàng.

Trong những năm tiếp theo ngoài việc mở rộng thêm nhiều chi nhánh trên toàn quốc, Zenco sẽ cho ra đời những thương hiệu khác có liên quan đến dịch vụ dành cho doanh nghiệp.

Trải qua 7 năm hình thành và phát triển, Zenco cũng cấp nhiều sản phẩm hữu ích cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Zenco luôn ý thức được rằng mọi cam kết của Zenco đều được thông qua các hoạt động đối nội, đối ngoại. Bởi vậy, tinh thần

trách nhiệm luôn được đặt lên hàng đầu tại Zenco. các thành viên Zenco đều là những người trẻ, cùng làm việc nhiệt huyết, tận tâm với khách hàng, mong muốn đem lại cho khách hàng trải nghiệm tốt nhất về sản phẩm và dịch vụ.

Hệ thống của Zenco được tiếp tục phát triển dựa trên nhiều yếu tố: kế thừa và phát huy các giá trị truyền thống của công ty, đổi mới và sáng tạo các giá trị mới cho

một giai đoạn phát triển vượt bậc. Thương hiệu mới Zenco mang những đặc tính riêng với giá trị cốt lõi: Đoàn kết, sáng tạo, luôn cải tiến chất lượng là sức mạnh.

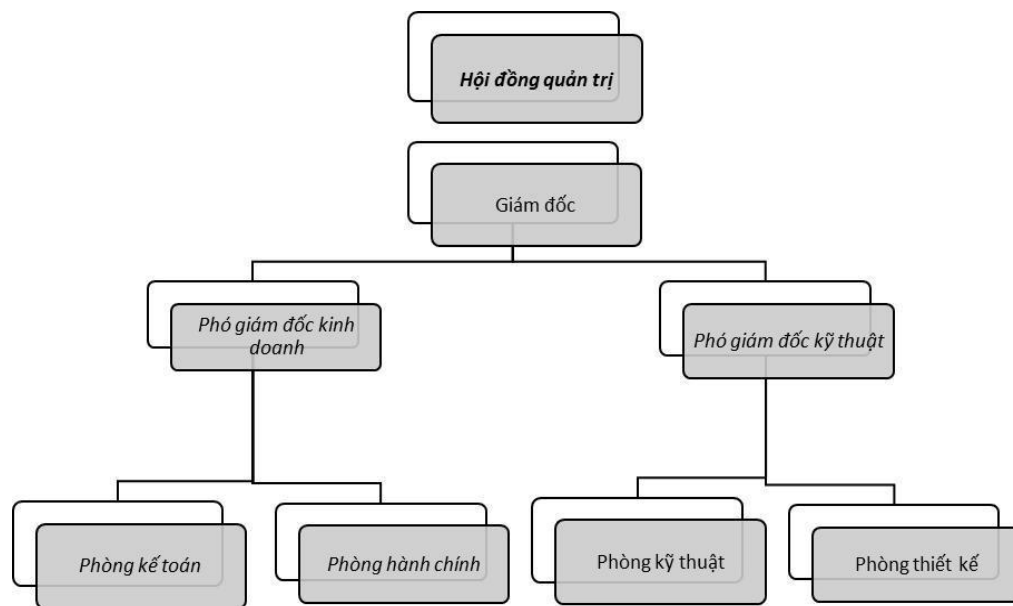
2.1.3. Lĩnh vực hoạt động

- May đồng phục:
 - + Đồng phục lớp
 - + Đồng phục sơ mi
 - + Áo thun đồng phục công ty
 - + In áo lớp
 - + Đồng phục áo khoác gió
- In vải, lụa, bông, chất liệu da: In họa tiết, in theo thiết kế lên các loại chất liệu

2.1.4. Cơ cấu tổ chức

Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty

Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty

(Nguồn: Bộ phận tài chính)

Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận:

Mỗi phòng ban trong Công ty lại đảm nhận những nhiệm vụ và chức năng khác nhau. Và mỗi nhiệm vụ và chức năng lại là một khâu hết sức quan trọng tạo nên sự phát triển Zenco trong thời điểm hiện tại và tương lai.

Hội đồng quản trị: gồm có các cơ quan quản lý công ty, có toàn quyền quyết

định mọi vấn đề có liên quan đến mục đích, quyền lợi của công ty.

Giám đốc: Là người đứng đầu đại diện của công ty, là người quản lý, điều hành mọi hoạt động sản xuất kinh doanh. Giám đốc có quyền bổ nhiệm, miễn nhiệm, cách chức các chức danh quản lý trong công ty, bảo vệ quyền lợi cho cán bộ nhân

viên, quyết định lương và phụ cấp đối với người lao động trong công ty, phụ trách chung về vấn đề tài chính, đối nội, đối ngoại.

Phó giám đốc

- *Phó giám đốc kinh doanh:* Quản lý về việc mua hàng hoá và tiêu thụ sao cho kết quả đạt được là cao nhất. Hỗ trợ Tổng giám đốc trong hoạt động kinh doanh, chịu trách nhiệm trước Hội đồng quản trị và tổng giám đốc về kết quả hoạt động kinh doanh trong phạm vi quyền hạn của mình.

- *Phó giám đốc kỹ thuật:* Chịu trách nhiệm về mặt kỹ thuật thay thế giám đốc điều hành mọi công việc khi giám đốc đi vắng. Tuy nhiên chịu trách nhiệm trước giám đốc về công việc được giao.

❖ ***Phòng kinh doanh:*** Có nhiệm vụ nghiên cứu, tìm hiểu, mở rộng thị trường, giới thiệu sản phẩm, lập kế hoạch kinh doanh. Tham mưu giúp ban giám đốc trong việc mua hàng hoá trong nước và ngoài nước sao cho giảm thiểu các chi phí, đồng thời đưa ra các phương hướng kinh doanh, xây dựng các kế hoạch marketing sao cho hoạt động kinh doanh hiệu quả nhất.

❖ ***Phòng kế toán- hành chính:***

- *Phòng kế toán:* Có nhiệm vụ tổ chức toàn bộ công tác tài chính kế toán, tin dụng theo đúng luật kế toán của Nhà nước

+ Tổ chức và lưu trữ hệ thống sổ sách, chứng từ kế toán và các vấn đề liên quan đến công tác kế toán của công ty theo đúng chế độ kế toán hiện hành. .

+ Xuất và thu hóa đơn cho các đối tác làm ăn cụ thể là lấy hóa đơn từ những nhà xuất khẩu hàng đồng thời xuất hóa đơn cho những khách hàng mua hàng của công ty. Và đi cùng với việc xuất nhập hóa đơn là việc chi và thu những khoản tiền tương ứng

+ Thanh toán lương cho nhân viên hàng tháng

+ Lập báo cáo kết quả kinh doanh và trình nhà quản lý sau mỗi tháng, mỗi quý, mỗi năm tài chính của công ty và hoạch toán, kê khai và nộp thuế thu nhập doanh nghiệp theo yêu cầu của nhà nước.

+ Thỏa thuận đàm phán với đối tác để có thể thu được những khoản công nợ, hay trao đổi với nhà cung cấp để họ cho ta hoãn trả tiền trong trường hợp tài chính của công ty gặp khó khăn.

- *Phòng hành chính nhân sự*: Thực hiện các công việc liên quan đến công tác văn phòng, hội họp, nhân sự: Soạn thảo, lưu trữ công văn, giấy tờ...

+ Tuyển nhân viên mới, quản lý lượng nhân viên hiện tại về mức độ chuyên cần, sự tuân thủ các quy định trong công ty, sự cố gắng nỗ lực trong công việc, ...từ đó có những hình thức thưởng, phạt phù hợp.

+ Giúp nhà quản lý soạn thảo những bản hợp đồng lao động cho các nhân viên chính thức.

+ Tính lương cho nhân viên vào cuối tháng

+ Quản lý quỹ công đoàn để mua sắm trang thiết bị, văn phòng phẩm, ... phục vụ cho công việc của các nhân viên tại công ty. Bên cạnh đó còn là bộ phận lên kế hoạch để tổ chức các lễ kỷ niệm, sinh nhật, buổi ăn mừng chúc mừng cho một thành tích nổi trội của công ty trong tháng.

❖ **Phòng thiết kế - kỹ**

thuật: - Phòng Thiết kế

+ Thiết kế sản phẩm dựa trên các yêu cầu của khách hàng và các dự án của doanh nghiệp.

+ Bàn giao sản phẩm cho khách hàng

- *Phòng kỹ thuật:* Chịu trách nhiệm duy trì ổn định các công cụ mạng, phần mềm ứng dụng trong doanh nghiệp và tìm hiểu, phát triển các phần mềm mang tính tiện ích cho công việc của doanh nghiệp.

2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh

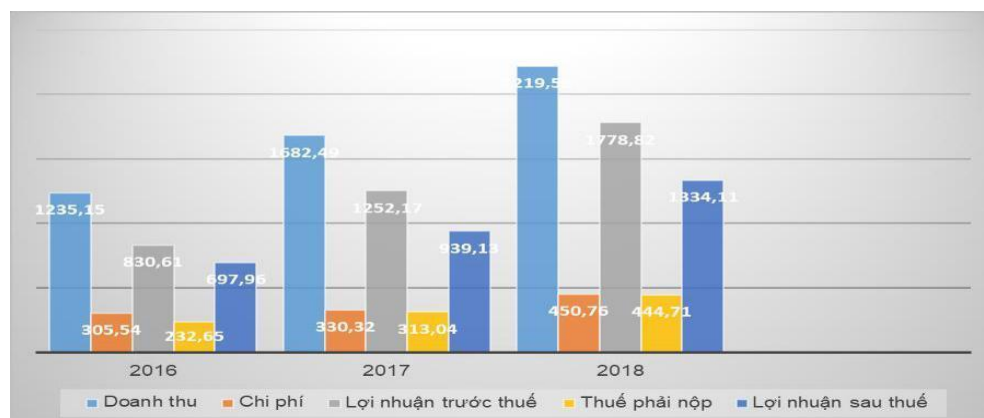
Kết quả kinh doanh của công ty TNHH Zenco Việt Nam từ năm 2016 đến năm 2018

Bảng 2.1: Tình hình hoạt động kinh doanh của công ty từ năm 2016 đến năm 2018

Đơn vị: Triệu VND

Các chỉ tiêu \ Năm	2016	2017	2018
1. Doanh thu	1235.15	1682.49	2219.58
2. Chi phí	305.54	330.32	450.76
3. Lợi nhuận trước thuế	830.61	1252.17	1778.82
4. Thuế phải nộp	232.65	313.04	444.71
5. Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp	697.96	939.13	1334.11

(Nguồn: Bộ phận tài chính)



Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty từ 2016 đến năm 2018

(Nguồn: Bộ phận tài chính)

Tốc độ tăng trưởng của công ty đang ở mức cao với tốc độ tăng trưởng qua các năm dao động từ 32% - 36%. Năm 2016 doanh thu của công ty là 1136.15 triệu đồng, sau 1 năm doanh thu tăng lên 1682.49 triệu đồng và đến năm 2018 doanh thu đã tăng 79,7% so với năm 2016. Với tốc độ tăng trưởng này hứa hẹn công ty sẽ phát triển hơn trong những năm tiếp theo.

2.2. THỰC TRẠNG CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN ZENCO VIỆT NAM

2.2.1. Thực trạng ứng dụng CNTT và HTTT của công ty

a, Về phần cứng

Công ty có 1 máy chủ được đặt tại phòng tổng hợp. Mỗi bộ phận được trang bị từ 3-4 máy tính bàn, ngoài ra nhân viên cũng có thể sử dụng máy tính cá nhân. Tất cả đều được kết nối trực tiếp vào mạng internet thông qua các cổng mạng đã lắp đặt sẵn hoặc wifi.

Bảng 2.2: Thi ết bị phần cứng của công ty

STT	Tên trang thiết bị	Số lượng hiện tại	Mức độ đáp ứng nhu cầu sử dụng (tốt, khá, trung bình)	Số lượng cần bổ sung, thay thế
1	Máy tính để bàn	15	Tốt	
2	Máy tính xách tay	20	Tốt	
3	Máy in	1	Tốt	
4	Máy chiếu	1	Tốt	
5	Máy quét	1	Tốt	
6	Thiết bị kết nối mạng (hub, swich, thiết bị phát wifi, ...)	2	Khá	2

Máy in kết nối trực tiếp với các máy tính để bàn, sử dụng chủ yếu trong in báo cáo, văn bản và chuyển fax.

Máy chiếu phục vụ chủ yếu trong các cuộc họp, tổng kết cuối tháng hoặc các chương trình giao lưu nội bộ công ty.

Về chất lượng của trang thiết bị tại công ty được đánh giá tốt, ít xảy ra sự cố và được sửa chữa kịp thời (nếu có).

b, Về phần mềm

Các phần mềm được sử dụng với mục đích hỗ trợ cho công ty về việc quản lý nhân sự, bán hàng, kế toán, soạn thảo văn bản, giúp giảm thiểu chi phí nhân lực, công việc được hoàn thành đảm bảo độ chính xác và kịp thời. Nâng cao hiệu quả và chất

lượng công việc của công ty, phần lớn đều đã đáp ứng được yêu cầu nghiệp vụ của công ty.

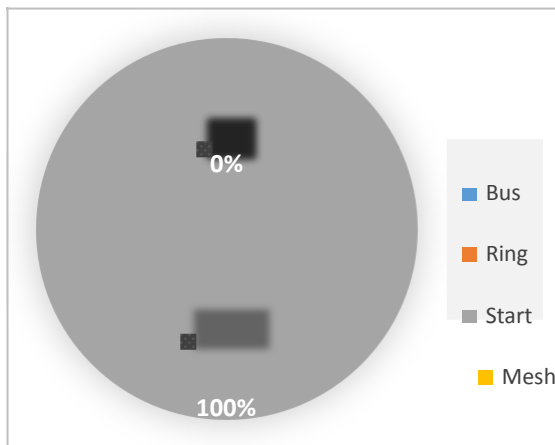
Bảng 2.3: Phần mềm công ty đang sử dụng

STT	Loại phần mềm	Có sử dụng	Nguồn gốc	Phần trăm đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ
1	Soạn thảo văn bản	Có	Microsoft Office	85%
2	Quản lý nhân sự	Có	HR CRM	90%
3	Kế toán, tài chính	Có	MISA	90%
4	Quản lý khách hàng	Có	Kiot Viet	90%
5	Quản lý dữ liệu	Có	My SQL	95%
6	Phần mềm diệt virus	Có	BKAV Pro	90%

Công ty sử dụng nhiều phần mềm khác nhau giúp cho các hoạt động quản lý của công ty. Các phần mềm đều đáp ứng được rất nhiều yêu cầu nghiệp vụ khác nhau những vẫn chưa đáp ứng đầy đủ cho công ty.

Tùy từng nghiệp vụ của mỗi phòng ban mà mỗi phòng sử dụng những phần mềm và các trang thiết bị phần cứng đã có và phần mềm đang được sử dụng hiện tại sẽ là nền tảng cơ sở để ứng dụng CNTT, TMĐT vào hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

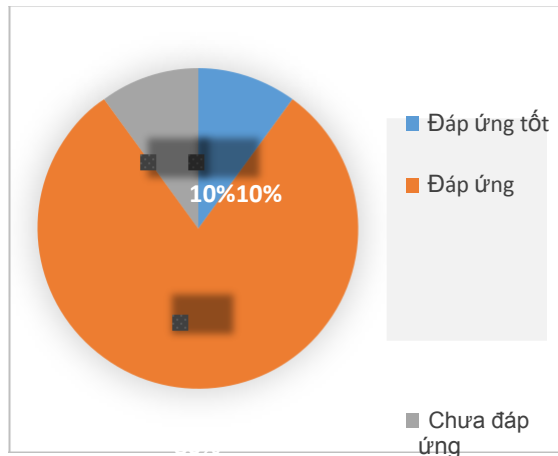
c, Về hệ thống mạng



Kết quả điều tra cho thấy công ty đang sử dụng mô hình mạng là mô hình hình sao. Mô hình mạng này hoạt động ổn định, dễ dàng cấu hình mạng, giúp kiểm soát và khắc phục sự cố nhanh.

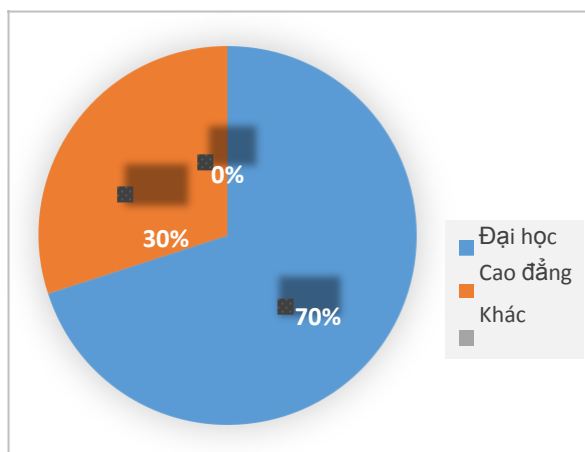
Biểu đồ 2.2: Cấu trúc mạng của công ty

d, Về con người



Từ kết quả điều tra cho thấy nhân viên có năng lực đáp ứng tốt chiếm 10%, nhân viên đáp ứng chiếm tới 80% và chỉ có 10% nhân viên chưa đáp ứng được yêu cầu CNTT do đó là những nhân viên mới.

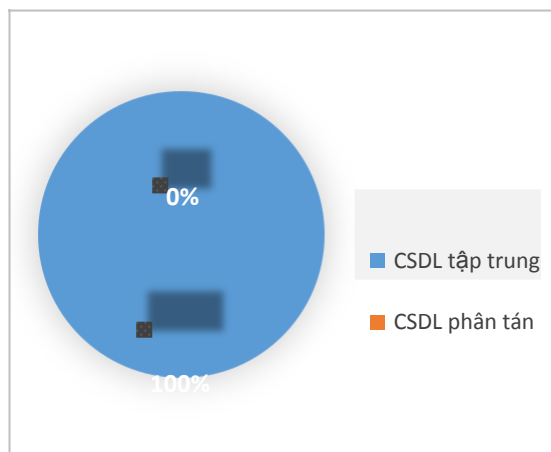
Biểu đồ 2.3: Năng lực CNTT của nhân viên trong công ty



Ta thấy, hơn 70% nhân sự CNTT của công ty có bằng đại học và gần 30% có bằng cao đẳng và không có ai khác ngoài cao đẳng và đại học.

Biểu đồ 2.4: Trình độ nhân sự CNTT của công ty

e, Về dữ liệu



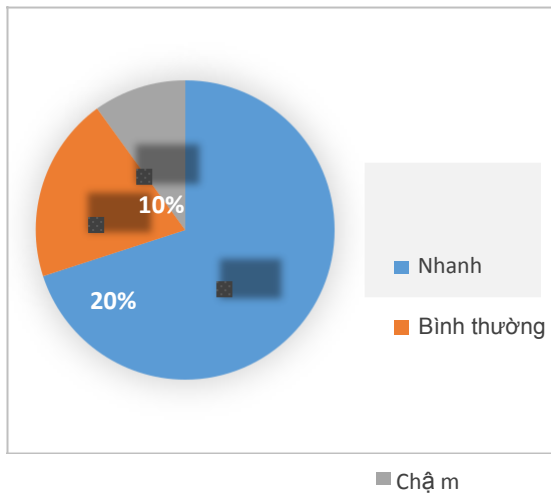
Công ty chỉ sử dụng CSDL tập trung không sử dụng CSDL phân tán.

Biểu đồ 2.5: Kiến trúc CSDL của công ty

20

2.2.2. Thực trạng hệ thống thông tin quản lý bán hàng tại công ty

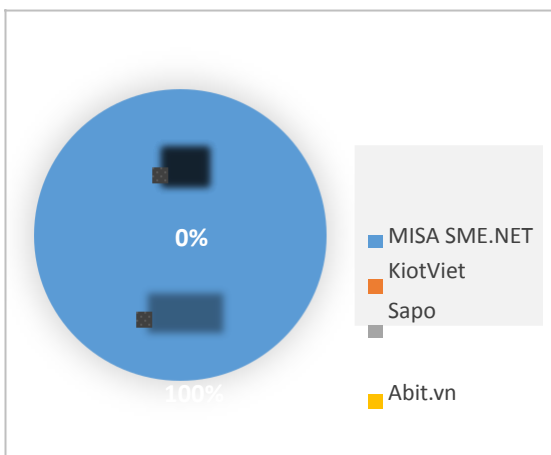
a, Thực trạng cơ sở hạ tầng của HTTT quản lý bán hàng



Kết quả điều tra cho thấy, đa số nhân viên công ty cho rằng tốc độ mạng

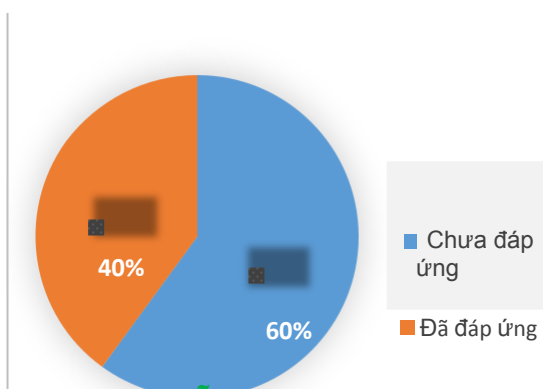
của công ty nhanh chiếm 70%, hơn 20% người cho rằng tốc độ bình thường và gần 10% cho rằng tốc độ thấp.

Biểu đồ 2.6: Tốc độ mạng của công ty



Qua kết quả điều tra thì công ty chỉ sử dụng phần mềm quản lý bán hàng MISA SME.NET không sử dụng phần mềm khác. Phần mềm MISA SME.NET giúp doanh nghiệp thực hiện nhiều chức năng quản lý khác nhau.

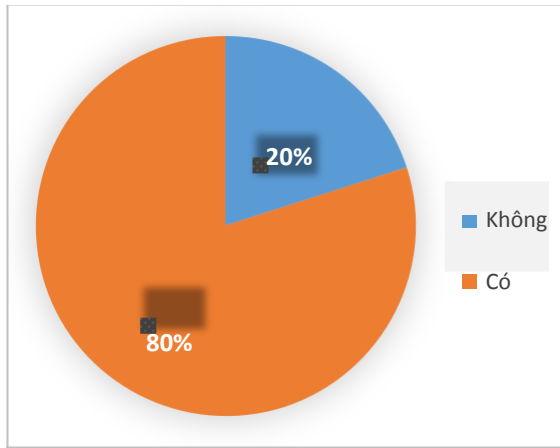
Biểu đồ 2.7: Phần mềm quản lý bán hàng công ty công ty sử dụng



Kết quả điều tra cho thấy, 60% người cho rằng phần mềm MISA SME.NET 2017 chưa đáp ứng được các chức năng của công ty và còn khoảng 40% cho rằng đã đáp ứng được các chức năng của công ty.

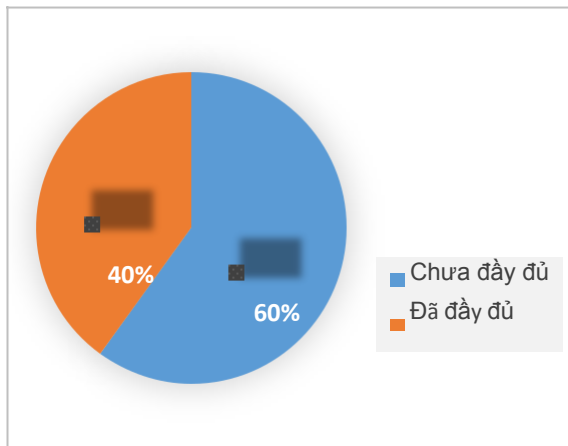
Biểu đồ 2.8: Mức độ đáp ứng các chức
năng của phần mềm MISA SME.NET
2017 đối với công ty

21



Kết quả điều tra cho thấy, có tới 80% người cho rằng cần có thêm nghiệp vụ quản lý trong phần mềm và có 20% người cho rằng không cần thêm nghiệp vụ quản lý.

Biểu đồ 2.9: Nhu cầu thêm nghiệp vụ quản lý trong phần mềm MISA SME.NET 2017



Qua kết quả điều tra cho thấy, có 60% người được hỏi cho rằng các khâu trong quy trình bán hàng chưa đầy đủ và có tới 40% người cho rằng đã quản lý đầy đủ các khâu trong quy trình bán hàng.

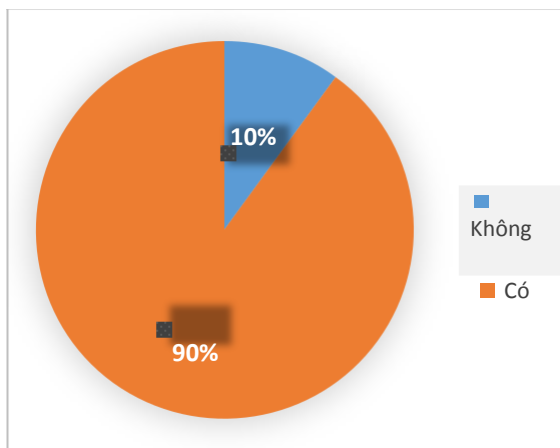
Biểu đồ 2.10: Thực trạng quản lý các khâu trong quy trình bán hàng

- Các hoạt động của nghiệp vụ giao hàng

Bảng 2.4: Các hoạt động trong nghiệp vụ giao hàng

STT	Hoạt động
1	Thông báo hàng có thể giao
2	Làm phiếu xuất kho để nhận hàng
3	Giao hàng cho khách hàng
4	Khách hàng kiểm tra hàng khi nhận
5	Khách hàng ký thông tin phiếu nhận hàng
6	Thanh toán

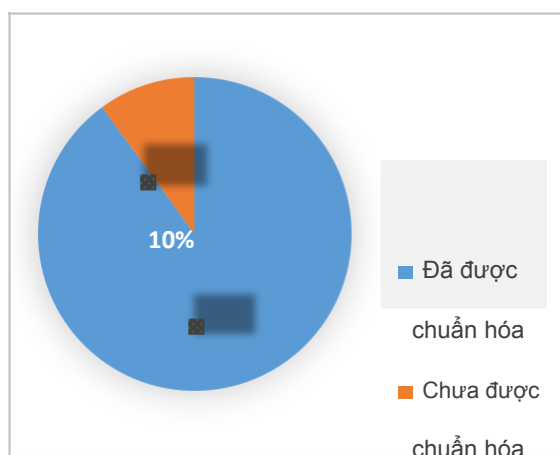
Thông qua phiếu điều tra, trong nghiệp vụ giao hàng của công ty có những hoạt động như xuất hàng khỏi kho, xếp hàng lên xe, giao hàng, khách hàng kiểm tra và xác nhận nhận hàng, ...



Biểu đồ 2.11: Sự cần thiết của quản lý nghiệp vụ giao hàng của công ty

Với kết quả 90% người được hỏi cần quản lý nghiệp vụ giao hàng của công ty để có thể giám sát hoạt động giao hàng và giúp khách hàng biết được thông tin sản phẩm của mình như thế nào và chỉ có 10% người cho rằng không cần quản lý. Qua đây, ta thấy được công ty đang rất cần có hệ thống quản lý nghiệp vụ giao hàng của công ty.

b, Thực trạng về CSDL quản lý bán hàng

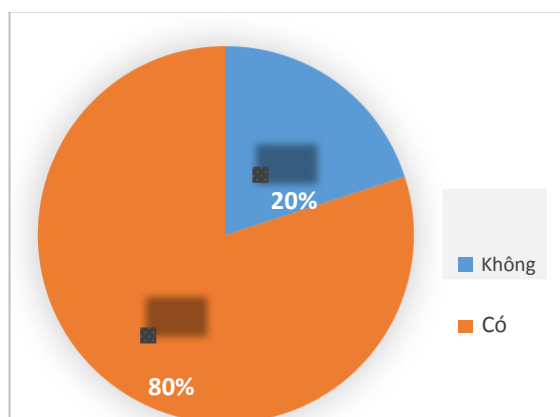


Từ kết quả điều tra của phiếu khảo sát thì có tới 90% cơ sở dữ liệu quản lý bán hàng đã được chuẩn hóa và chỉ có 10% cơ sở dữ liệu quản lý bán hàng chưa được chuẩn hóa.

Biểu đồ 2.12: Cơ sở dữ liệu quản lý bán hàng của công ty

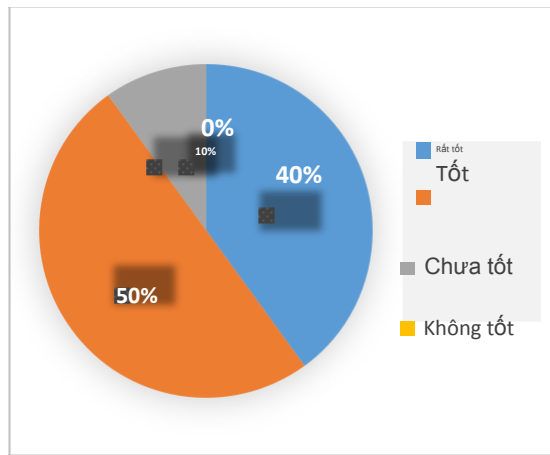
c, Thực trạng về đối tượng sử dụng phần mềm

Nguồn nhân lực sử dụng hệ thống và sử dụng phần mềm đều là người của công ty.



Từ kết quả điều tra thì có hơn 80% người được hỏi có sử dụng phần mềm và gần 20% người được hỏi không sử dụng phần mềm.

Biểu đồ 2.13: Thực trạng người sử dụng phần mềm MISA SME.NET 2017



Với kết quả điều tra cho thấy, nhân viên công ty đánh giá rất cao phần mềm MISA SME.NET 2017 với 90% số người

được hỏi cho rằng phần mềm tốt và rất tốt còn 10% cho rằng phần mềm chưa được tốt.

Biểu đồ 2.14: Đánh giá phần mềm MISA
SME.NET 2017

2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN ZENCO VIỆT NAM

2.3.1 Đánh giá chung

Công ty đã thấy được tầm quan trọng của CNTT và HTTT nên đã đầu tư tương đối đầy đủ cho nhân viên và hoạt động của công ty. Với việc đầu tư đúng đắn đó đã giúp nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh của công ty thể hiện rõ nhất là thông qua báo cáo kinh doanh với tốc độ tăng trưởng 32% - 36% và doanh thu ngày càng tăng qua các năm. Ngoài ra còn nâng cao năng suất của nhân viên, nâng cao đáng kể hiệu quả sản xuất, giúp tăng đáng kể số lượng khách hàng, ... giúp công ty lãi cao hơn, nhân viên làm việc thoải mái hơn. Nhờ sự đầu tư đúng đắn của công ty mà cơ sở hạ tầng tương đối đồng bộ cả về phần cứng, phần mềm và hệ thống mạng. Công ty có đội ngũ nhân có năng lực đáp ứng các yêu cầu của công ty. Bên cạnh những thành tựu đạt được nêu ở trên thì công ty vẫn gặp phải những những nhược điểm còn tồn tại như sau:

- Cơ sở hạ tầng của công ty đã được sử dụng một thời gian nên đã cũ do đó làm chậm quá trình sản xuất, kinh doanh của công ty
- Một số cơ sở dữ liệu chưa được đồng bộ
- Trình độ CNTT của nhân viên trong công ty chưa được cao.

2.3.2 Đánh giá thực trạng HTTT quản lý bán hàng tại công ty

Về ưu điểm

Công ty hiểu rõ được tầm quan trọng của hệ thống thông tin mang lại cho việc quản lý bán hàng, nên có sự quan tâm đến cơ sở hạ tầng của hệ HTTT quản lý bán hàng như đầu tư phần cứng, mạng, phần mềm giúp quá trình quản lý và kinh doanh dễ dàng hơn và hiệu quả hơn. Đặc biệt phần mềm quản lý bán hàng của công ty hiện tại đáp ứng được những nghiệp vụ cơ bản cần thiết, quá trình quản lý được diễn ra trôi

chảy. Phần mềm đơn giản, dễ sử dụng giúp nhân viên thao tác dễ dàng, dễ dàng đào tạo sử dụng phần mềm.

Để đảm bảo cho hệ thống thông tin quản lý bán hàng phát huy hiệu quả tốt nhất thì công ty cũng đã chuẩn hóa, tập trung dữ liệu giúp cho hệ thống khai thác được thông tin một cách dễ dàng hơn.

Đội ngũ nhân viên công ty sự tiếp cận khá gần với tin học, nhanh nhẹn và nhạy bén. Chính vì thế mà việc quản lý bán hàng của công ty luôn diễn ra suôn sẻ. Tất cả nhân sự CNTT của công ty đều tốt nghiệp từ các trường cao đẳng, đại học và có nhiều năm kinh nghiệm. Chính vì thế mà việc quản lý bán hàng của công ty luôn diễn ra với nhịp độ ổn định, ít xảy ra biến động.

Về nhược điểm

Tuy có những ưu điểm nhất định nhưng hệ thống hiện tại gặp phải nhiều nhược điểm, cụ thể như là:

Hiện tại quy mô công ty đang được mở rộng hơn, xuất hiện nhiều yêu cầu, chức năng mới nên cơ sở hạ tầng chưa đáp ứng được. HTTT quản lý bán hàng đang sử dụng thời điểm hiện tại của doanh nghiệp dù vẫn tốt nhưng vẫn chưa được hoàn thiện nhiều chức năng, nghiệp vụ làm việc quản lý trở nên khó khăn và rắc rối hơn ảnh hưởng đến sự phát triển của công ty. Phần mềm mà công ty đang sử dụng thiếu một vài chức năng cần thiết mà nhân viên đang rất cần như chức năng quản lý nghiệp vụ giao hàng làm giảm năng suất, hiệu quả làm việc của nhân viên.

Khi quy mô của công ty ngày một được mở rộng cả về chất và lượng, cơ sở dữ liệu về quản lý bán hàng và cung cấp dịch vụ ngày một lớn, nhu cầu trao đổi thông tin ngày càng tăng và phức tạp và vẫn còn một số cơ sở dữ liệu chưa được chuẩn hóa nên hệ thống chưa xử lý triệt để.

Nhân lực về HTTT và CNTT còn thiếu, chưa có sự chuyên môn hóa. Do không phải là một công ty chuyên về CNTT nên nhân lực về ngành này của công ty còn hạn chế, trình độ chuyên môn chưa cao. Mức độ hiểu biết về CNTT và hạ tầng HTTT của các nhân viên trong công ty không đồng đều, đa số đều dựa vào kinh nghiệm và tự tìm tòi, học hỏi.

Nguyên nhân

Công ty chưa có kế hoạch nâng cấp hệ thống quản lý bán hàng.

Nhóm đội ngũ nhân sự cho quản lý HTTT còn chưa đầy đủ chuyên môn.

Nguồn tài chính của công ty còn hạn hẹp nên chưa thể đầu tư cho hệ thống.

Dựa trên kết quả điều tra của phiếu khảo sát và thời gian thực tập tại công ty, dù việc quản lý bán hàng của công ty rất tốt song vẫn tồn tại nhược điểm như đã nêu ở trên gây khó khăn cho công tác quản lý. Vì vậy việc xây dựng một phần mềm quản lý bán hàng cho công ty là điều cần thiết. Muốn xây dựng được phần mềm thì phải phân

tích thiết kế hệ thống thông tin quản lý bán hàng. Chương 3 dưới đây sẽ phân tích thiết kế hệ thống thông tin quản lý bán hàng cho Công ty trách nhiệm hữu hạn Zenco Việt Nam để nhằm khắc phục những nhược điểm còn tồn tại.

CHƯƠNG 3. PHÂN TÍCH, THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN ZENCO VIỆT NAM

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TY

Công ty TNHH Zenco Việt Nam đang trên đà phát triển, quy mô ngày càng mở rộng, đòi hỏi công ty cần có một hệ thống quản lý bán hàng hoàn thiện và đầy đủ. Việc có một hệ thống quản lý bán hàng hoàn thiện và đầy đủ giúp cho việc quản lý bán hàng trở nên dễ dàng thuận tiện hơn bao giờ hết, nhân viên thuận tiện cho việc kiểm tra các mặt hàng, tránh hiện tượng sai sót hay nhầm lẫn trong quá trình bán hàng. Vì vậy, việc xây dựng thêm chức năng quản lý giao hàng của công ty là một việc cần thiết để hoàn thiện hệ thống cũng như giúp công ty quản lý được hàng hóa để giao hàng và phục vụ khách hàng tốt hơn.

Theo xu hướng chung, ban lãnh đạo của công ty đưa ra các định hướng phát triển cho việc hoàn thiện HTTT quản lý bán hàng với việc xây dựng chức năng quản lý giao hàng nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của công ty như sau:

- Tự động hóa về nghiệp vụ quản lý giao hàng, cơ cấu lại bộ máy nhân sự giảm sự phức tạp cho các nhà quản lý.
- Tổ chức nhân sự, hàng hóa, thời gian giao hàng một cách chuyên nghiệp, hiện đại, khai thác thế mạnh về hạ tầng nâng cao hiệu quả quản lý giao hàng, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh cho công ty.
- Kiểm soát việc sử dụng nguồn nhân sự giao hàng trong công ty, tránh tình trạng sử dụng lãng phí, sai mục đích, không tận dụng hết nguồn lực sẵn có đó.
- Tự động hoặc có thể cài đặt sao lưu và phục hồi dữ liệu tính bảo mật dữ liệu cao cho công ty.
- Giúp nâng cao năng lực quản lý cho nhà quản trị của công ty: Truyền đạt quyết định từ ban lãnh đạo một cách nhanh chóng và thống nhất về mặt thông tin dữ liệu, rút ngắn được thời gian thực hiện các nghiệp vụ quản lý thủ công và tạo tính chuyên nghiệp hơn, giám sát công việc được tốt hơn, có được cái nhìn tổng quan về những biến đổi về nguồn nhân lực.
- Lưu trữ dữ liệu tập trung và dễ dàng trong việc bảo vệ dữ liệu an toàn, đồng thời hỗ trợ các công cụ tìm kiếm, tổng hợp, thống kê, xử lý mọi thông tin một cách nhanh chóng và chính xác nhất.

3.2. PHÂN TÍCH HTTT QUẢN LÝ BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY

3.2.1. Đặc tả yêu cầu hệ thống

a, Mô tả bài toán

Công ty TNHH Zenco Việt Nam chuyên sản xuất đồng phục cho khách hàng. Để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng công ty luôn chú trọng trong việc phục vụ

khách hàng một cách tốt nhất. Trong đó, công tác quản lý giao hàng của công ty được tiến hành như sau:

Đầu tiên, khi hàng sản xuất theo yêu cầu của khách hàng đã hoàn thành thì sẽ được nhập vào kho và thông báo hàng có thể xuất đi.

Khi giao hàng thì người giao hàng sẽ vào kho nhận hàng và ký xác nhận lấy hàng từ kho để giao cho khách

Khi người giao hàng đến nơi sẽ giao cho khách hàng và khách hàng sẽ xem hàng, kiểm tra và ký xác nhận nhận hàng và khách hàng cũng có thể thanh toán luôn lúc đấy

Khi giao hàng xong thì người giao hàng sẽ về kho xác nhận đã hoàn thành giao hàng và có thể nộp hóa đơn tại công ty luôn. b, Đặc tả chức năng

- Quản lý những thông tin hàng hóa giao hàng
- Quản lý những nhân viên giao hàng
- Quản lý thời gian giao hàng
- Báo cáo, thống kê

c, Đặc tả phi chức năng

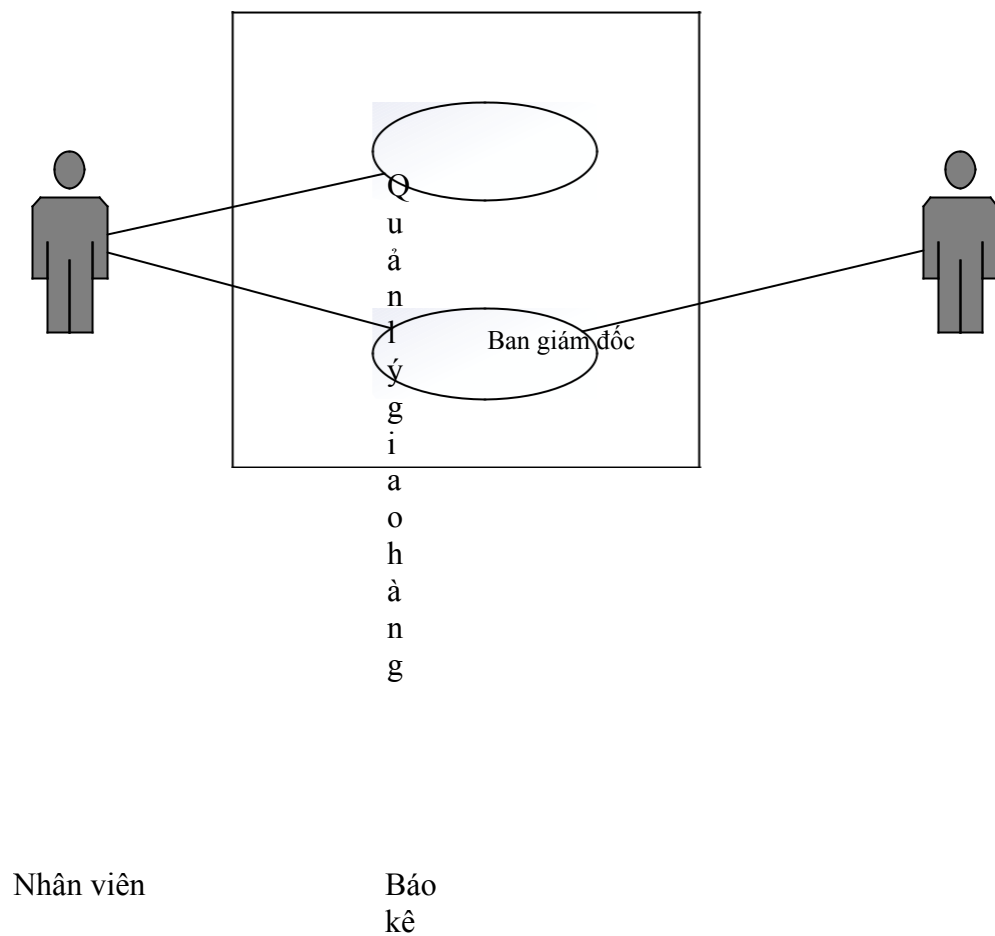
- Yêu cầu về sản phẩm:
 - + Phần mềm: Có thể cài đặt trên các hệ điều hành như Windows 7, Windows 8, Windows 10 v.v.
 - + Giao diện: Hình ảnh rõ ràng, dễ sử dụng đối với cả những người chưa quen máy tính, người dùng dễ nắm bắt các thao tác.
 - + Đạt hiệu quả về thời gian: Thời gian phản hồi các thao tác nhanh, thời gian để tìm kiếm dữ liệu không qua 10s, thời gian để cập nhật dữ liệu không qua 5s
 - + Độ tin cậy cao, kết quả đưa ra chính xác, đầy đủ, ngắn gọn
 - + Linh động: Có tính mở, thuận tiện cho việc bảo trì, phát triển hệ thống
 - + Có đầy đủ các tiện ích phục vụ cho người sử dụng
- Yêu cầu về hệ thống:
 - + Quản lý cơ sở dữ liệu (CSDL) bằng SQL server hoặc My SQL
 - + Có khả năng mở rộng nâng cấp

+ Tương thích với các thiết bị hỗ trợ (ví dụ: máy in, máy Fax...).

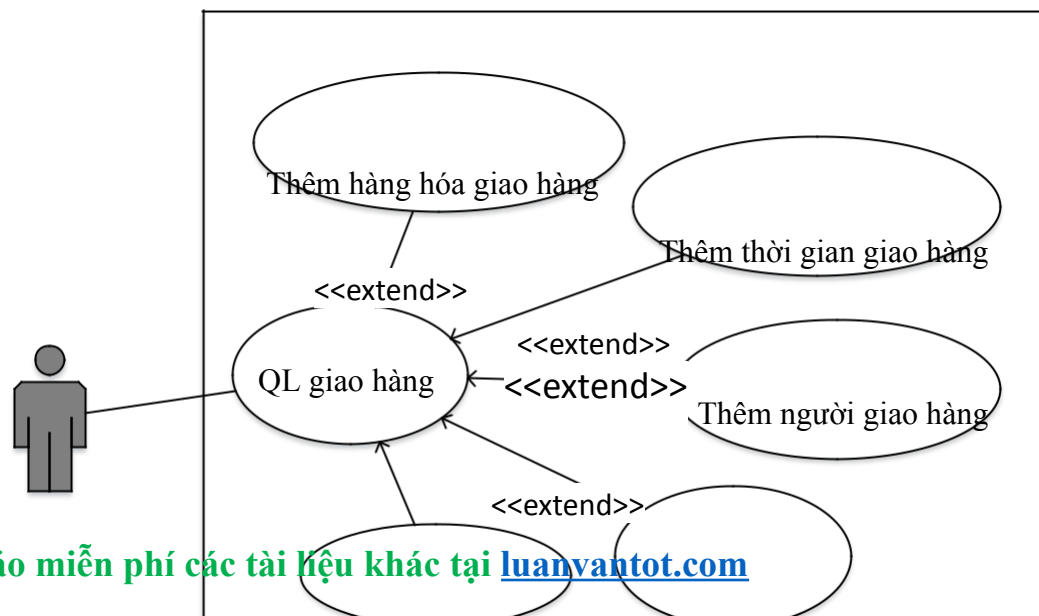
- Yêu cầu ngoài:

+ Hệ thống không được để lộ thông tin cá nhân của khách hàng, không có sự nhầm lẫn, sai lệch, thông tin chính xác và được lưu trữ một cách rõ ràng, không dư thừa thông tin. Dễ dàng tương thích giữa các hệ thống chương trình.

3.2.2. Phân tích hệ thống quản lý bán hàng của công ty a, Biểu đồ Use case



Biểu đồ 3.1 : Biểu đồ Use case tổng quát

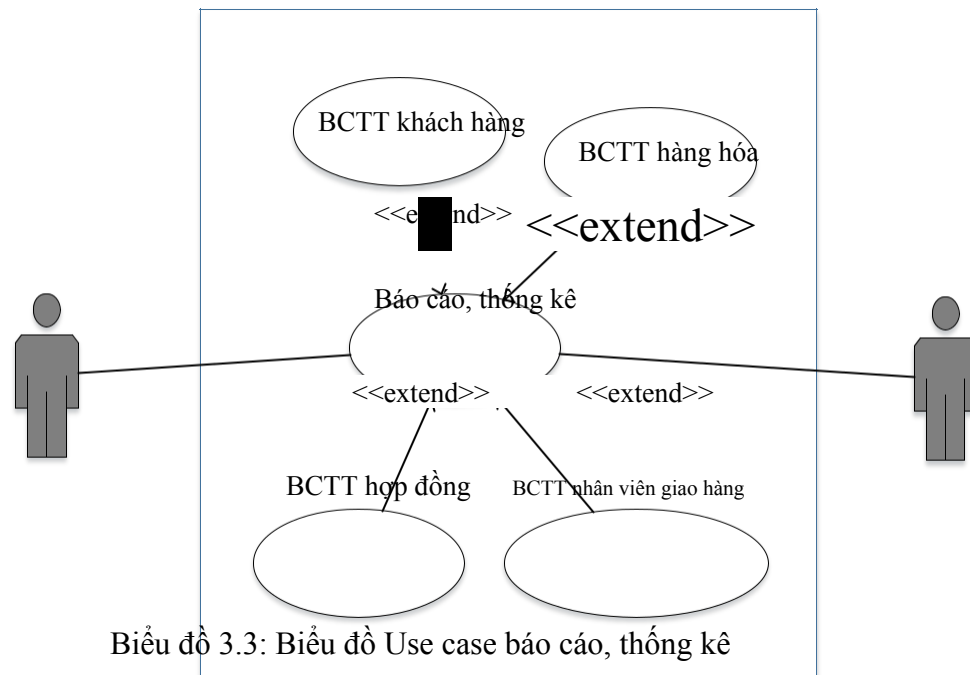


<<extend>>

Thêm Khách hàng

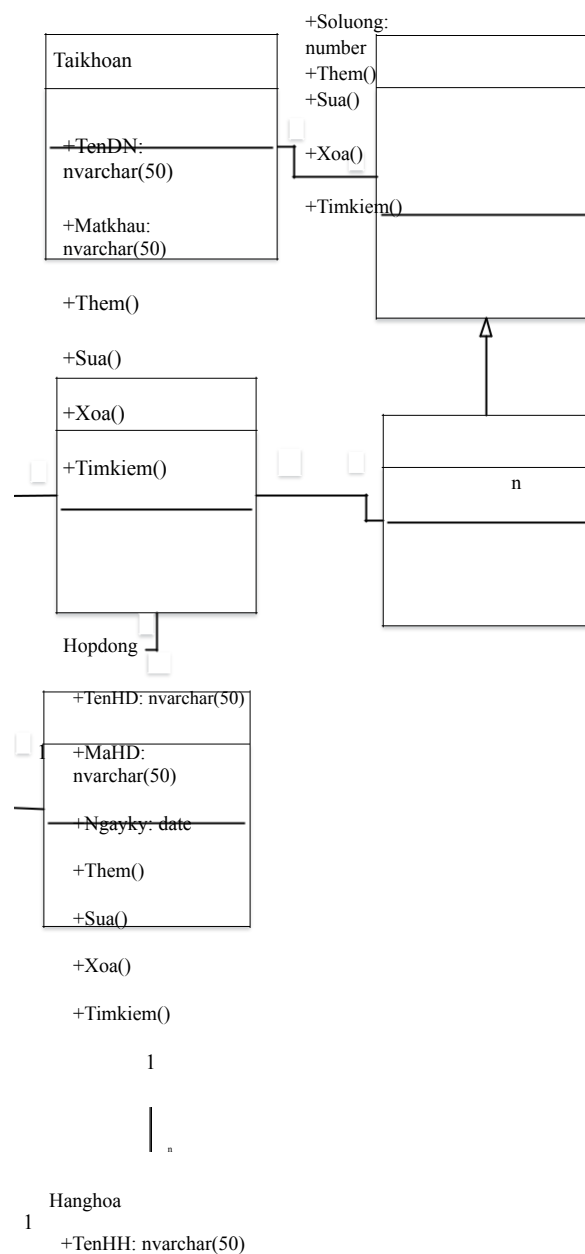
Thêm địa chỉ

Biểu đồ 3.2: Biểu đồ Use case quản lý giao hàng



+MaHH: nvarchar(50)

b, Biểu đồ lớp

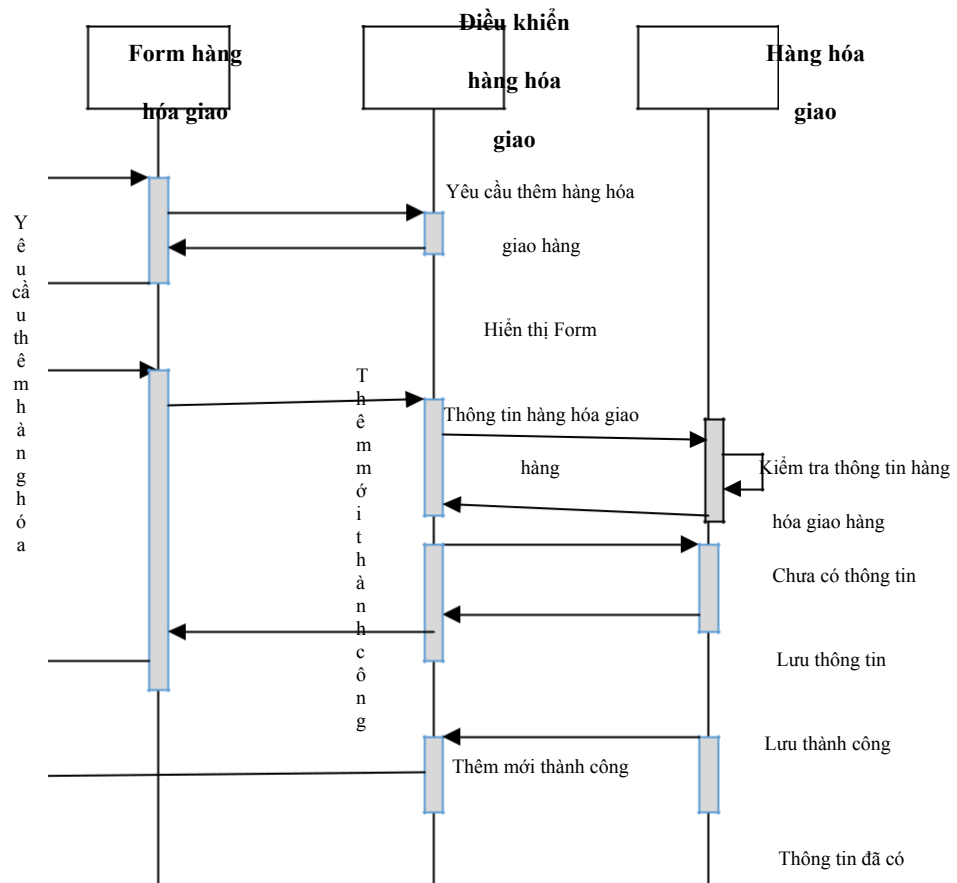


	Nhanvien
	+TenNV: nvarchar(50)
1	+MaNV: nvarchar(10)
	+Diachi: nvarchar(100)
	+Ngaysinh: date
	+SDT: number
	+Them()
	+Sua()
n	+Xoa()
	+Timkiem()
	Nhanviengiao hang
	+Chuevu: nvarchar(50)
	+Kinhnghiem: char(10)
	+Them()
	+Sua()
	+Xoa()
	+Timkiem()

Biểu đồ 3.4: Biểu đồ lớp

c, Biểu đồ tuần tự

Nhân viên

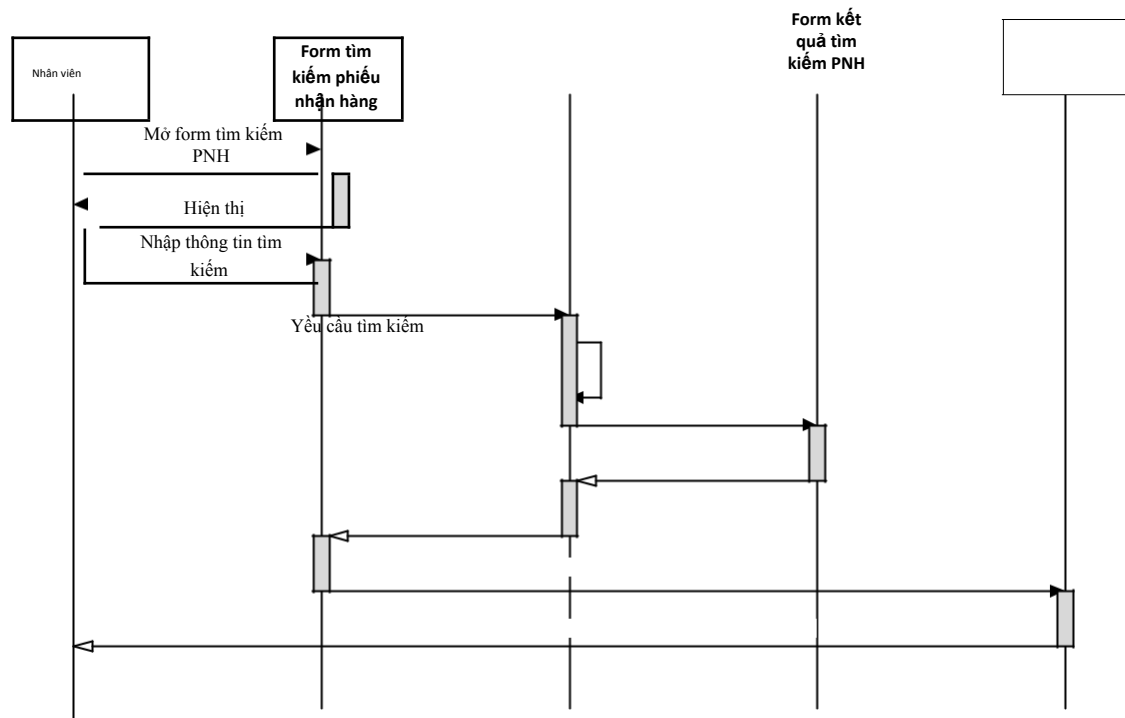


Yêu cầu thêm hàng hóa

Thông tin hàng hóa

Kiểm tra

Biểu đồ 3.5: Biểu đồ tuần tự thêm hàng hóa giao hàng



Trả kết quả tìm kiếm

Thông báo kết quả

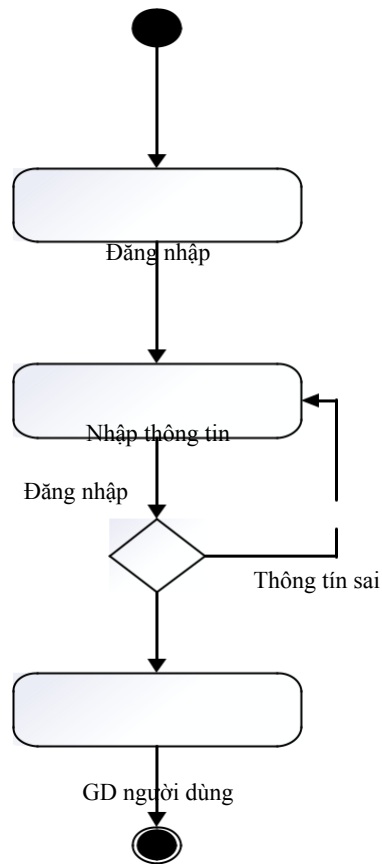
tìm kiếm

Hiện thị kết quả tìm kiếm

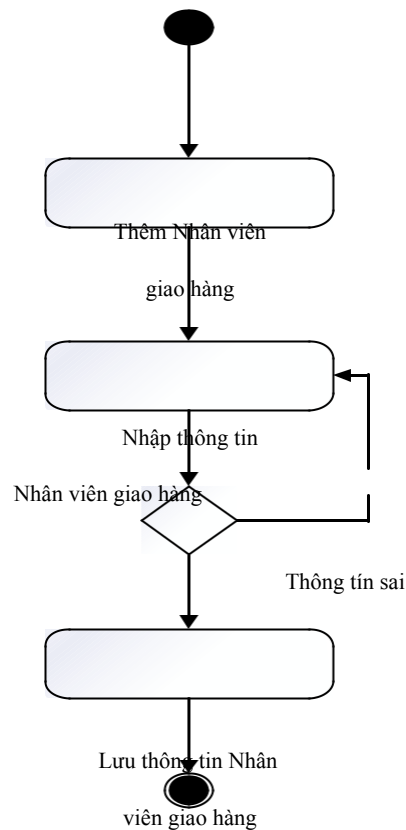
Phiếu nhận hàng đã được tìm kiếm

Biểu đồ 3.6: Tìm kiếm phiếu nhận hàng

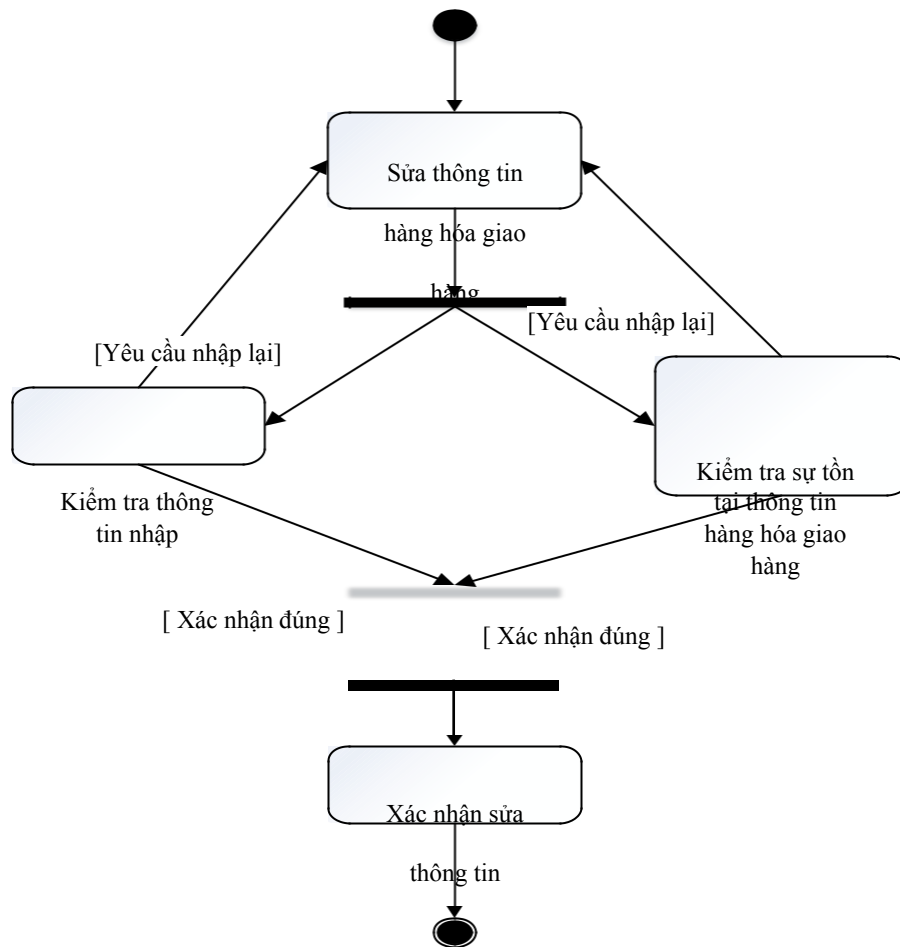
d, Biểu đồ hoạt động



Biểu đồ 3.7: Hoạt động đăng nhập

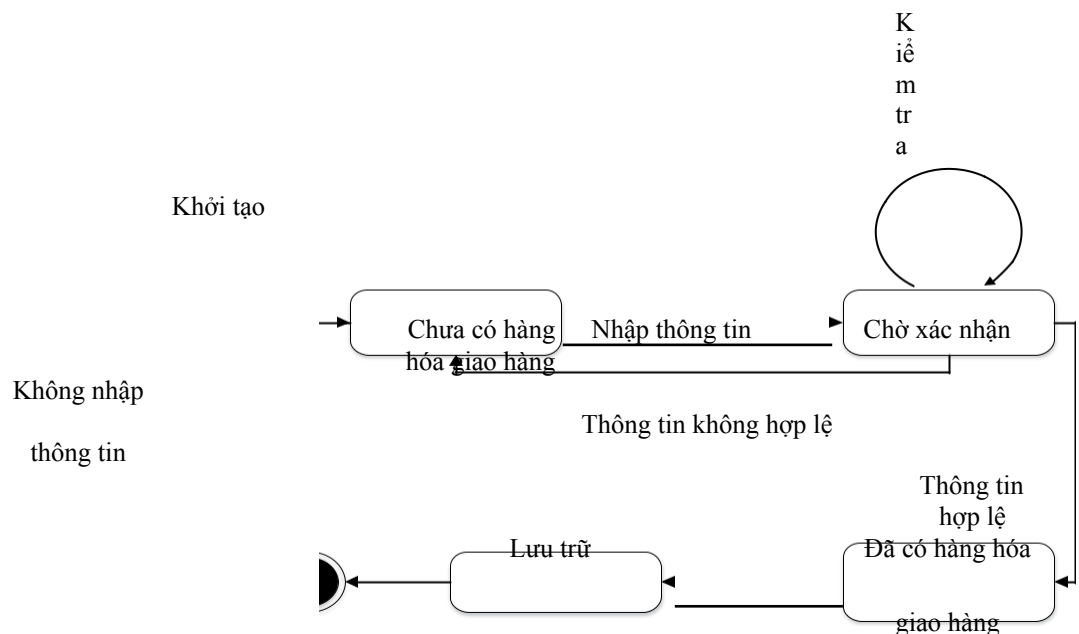


Biểu đồ 3.8: Hoạt động thêm thông tin nhân viên giao hàng



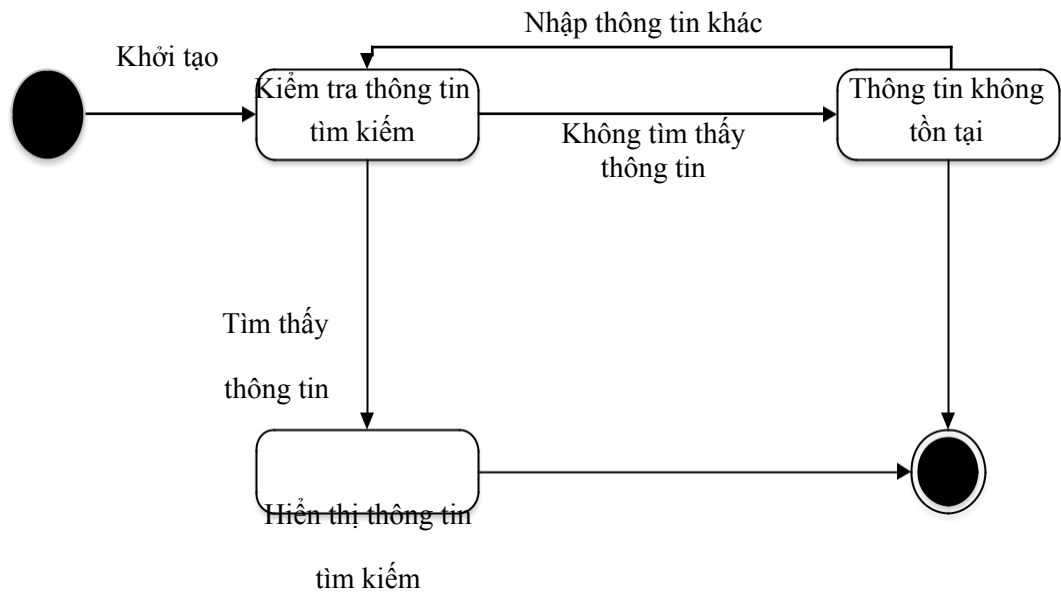
Biểu đồ 3.9: Hoạt động sửa thông tin hàng hóa giao hàng

e, Biểu đồ trạng thái



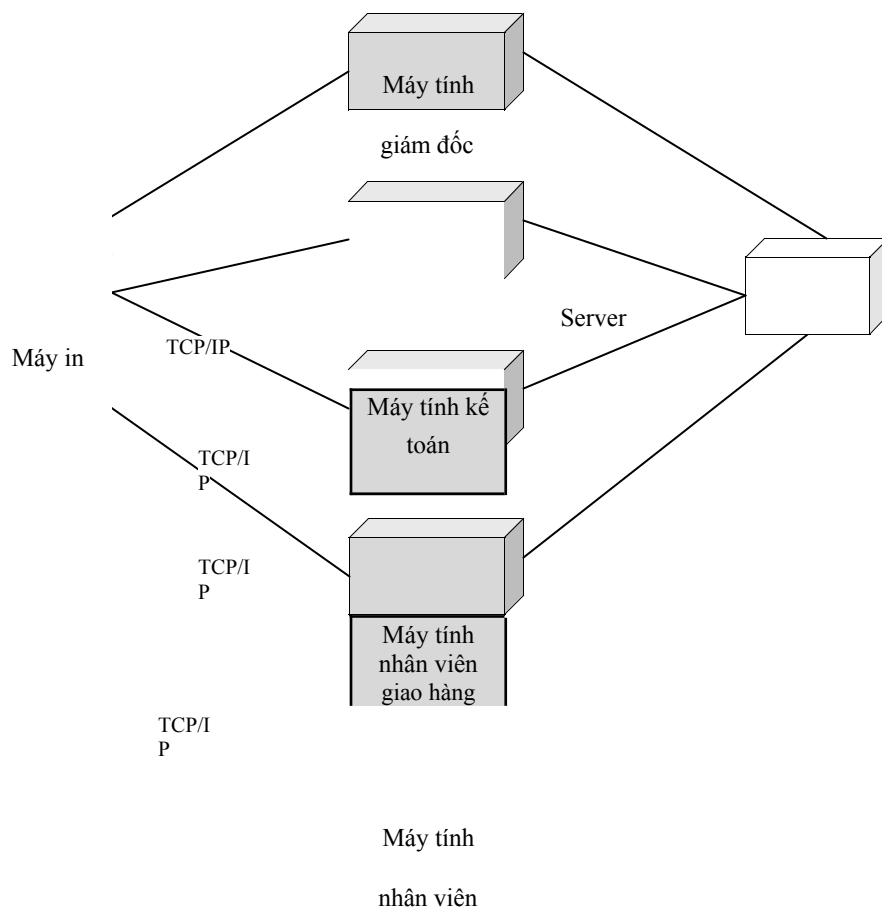
Biểu đồ 3.10: Biểu đồ trạng thái hàng hóa giao hàng

32



Biểu đồ 3.11: Biểu đồ trạng thái tìm kiếm

f, Biểu đồ triển khai



Biểu đồ 3.12: Biểu đồ triển khai

3.3. THIẾT KẾ HTTTQUẢN LÝ BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY

3.3.1. Thiết kế cơ sở dữ liệu

- Bảng tài khoản

Bảng 3.1: Cơ sở dữ liệu bảng tài khoản

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Độ dài	Mô tả
TenDN	Nvarchar	50	Tên đăng nhập
Matkhau	Nvarchar	50	Mật khẩu

- Bảng nhân viên

Bảng 3.2: Cơ sở dữ liệu bảng nhân viên

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Độ dài	Mô tả
MaNV	Nvarchar	50	Mã nhân viên
TenNV	Nvarchar	50	Tên nhân viên
Chucvu	Nvarchar	50	Chức vụ
Diachi	Nvarchar	50	Địa chỉ
Ngaysinh	Date		Ngày sinh
SDT	Number	20	Số điện thoại

- Bảng hợp đồng

Bảng 3.3: Cơ sở dữ liệu bảng hợp đồng

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Độ dài	Mô tả
MaHD	Nvarchar	50	Mã hợp đồng
TenHD	Nvarchar	50	Tên hợp đồng
Ngayky	Date		Ngày ký

- Bảng khách hàng

Bảng 3.4: Cơ sở dữ liệu bảng khách hàng

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Độ dài	Mô tả
MaKH	Nvarchar	50	Mã khách hàng
TenKH	Nvarchar	50	Tên khách hàng
Gioitinh	Char	5	Giới tính
SDT	Number	20	Số điện thoại

- Bảng hàng hóa

Bảng 3.5: Cơ sở dữ liệu bảng hàng hóa

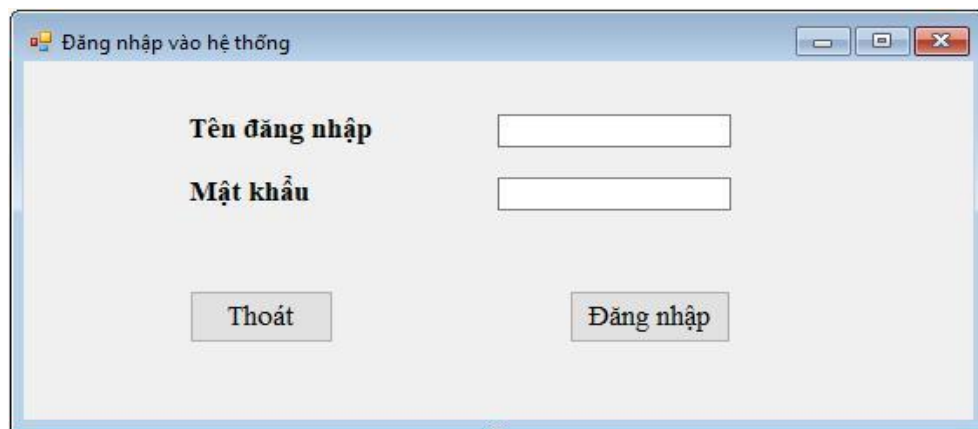
Tên trường	Kiểu dữ liệu	Độ dài	Mô tả
MaHH	Nvarchar	50	Mã hàng hóa
TenHH	Nvarchar	50	Tên hàng hóa
Soluong	Number	6	Số lượng
Trangthai	Nvarchar	50	Trạng thái

- Bảng giao hàng

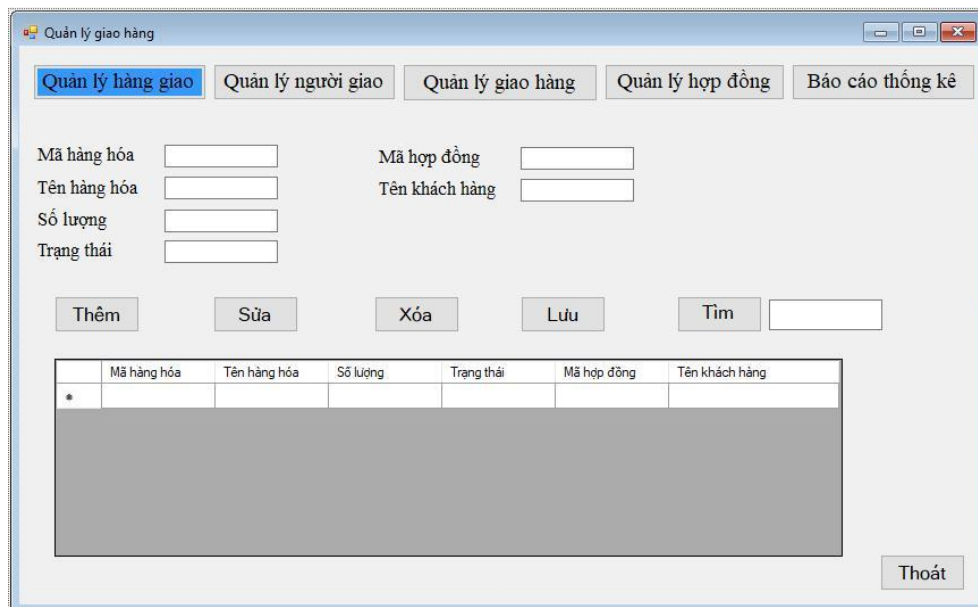
Bảng 3.6: Cơ sở dữ liệu bảng giao hàng

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Độ dài	Mô tả
MaGH	Nvarchar	50	Mã giao hàng
Diachinhan	Nvarchar	50	Địa chỉ nhận hàng
ThoigianGH	Date/time		Thời gian giao hàng
SoluongGh	Number	6	Số lượng giao hàng

3.3.2. Thiết kế giao diện



Hình 3.1: Giao diện đăng nhập



Hình 3.2: Giao diện thông tin hàng giao

Quản lý giao hàng

Thông tin giao hàng

Mã giao hàng

Hàng hóa

Số lượng giao hàng

Địa chỉ giao hàng

Thời gian giao hàng

Người giao hàng

Khách hàng

Mã hợp đồng

Thêm Sửa Xóa Lưu Tìm kiếm

	Mã giao hàng	Hàng hóa	Số lượng giao hàng	Địa chỉ giao hàng	Thời gian giao hàng	Người giao hàng	Khách hàng	Mã hợp đồng
*								

Thoát

Hình 3.3: Giao diện thông tin giao hàng

Form1

Báo cáo thống kê

Báo cáo thống kê hàng giao Báo cáo thống kê người giao

Báo cáo thống kê hợp đồng

In Tìm kiếm

Thoát

Hình 3.4: Giao diện báo cáo thống kê

3.4. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

Công ty đang có kế hoạch mở rộng sản xuất và kinh doanh, để nâng cao chất lượng bán hàng thì việc xây dựng một HTTT quản lý bán hàng đầy đủ là rất cần thiết, giúp cho việc quản lý thuận tiện, phục vụ khách hàng tốt hơn, tiết kiệm nguồn nhân sự. Chính vì công ty còn thiếu sót một số tính năng hiện đại hơn nên công ty cần xây dựng thêm một số chức năng nữa như bán hàng qua website, ...Để khai thác HTTT có hiệu quả cáo thì công ty cần đào tạo nguồn nhân lực phụ trách về hệ thống quản lý bán hàng để sử dụng được hiệu quả và tối đa lợi ích mà hệ thống mang lại.

KẾT LUẬN

Có thể thấy rằng, việc xây dựng HTTT quản lý bán hàng không chỉ tiết kiệm được nguồn nhân lực, tiết kiệm chi phí cho công ty mà còn tối ưu hóa được các nghiệp vụ bán hàng, hỗ trợ tối đa việc quản lý bán hàng một cách có hệ thống giảm thiểu sai sót, giảm thời gian và công sức, nhằm lẫn trong quá trình vận hành các hoạt động kinh doanh của công ty. Trong thực tế, yêu cầu quản lý bán hàng của công ty khá lớn, có nhiều vấn đề khác nhau trong bài toán, có nhiều thay đổi trong công tác quản lý.

Thời gian làm khóa luận tốt nghiệp không phải là nhiều cũng như hạn chế về trình độ và kỹ năng nên em chưa thể đi sâu vào phân tích đầy đủ các nghiệp vụ phát sinh trong thực tế nên không tránh khỏi những sai sót xảy ra. Tuy gặp phải một số trở ngại như trên nhưng nhờ sự chỉ bảo đầy tâm huyết của thầy Th.S Bùi Quang Trường em đã hoàn thành được khóa luận của mình một cách tốt nhất.

Cuối cùng em xin chân thành cảm ơn thầy Th.S Bùi Quang Trường và các anh chị trong công ty TNHH Zenco Việt Nam đã tận tình hướng dẫn, tạo điều kiện tốt nhất cho em hoàn thành tốt khóa luận tốt nghiệp này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Đàm Gia Mạnh (2017), *Giáo trình hệ thống thông tin quản lý*, Nhà xuất bản thống kê, Hà Nội.

Nguyễn Văn Ba (2010), *Phân tích và thiết kế hệ thống thông tin*, Nhà xuất bản đại học quốc gia, Hà Nội.

Bộ giáo dục và đào tạo (2010), *Giáo trình những nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa mác – lenin*, Nhà xuất bản Bộ giáo dục và đào tạo, Hà Nội.

Đoàn Văn Ba và Nguyễn Điềm Tĩnh (2011), *Giáo trình Phân tích thiết kế hệ thống hướng đối tượng bằng UML*, Nhà xuất bản Đại học Sư Phạm, Hà Nội.

Thạc sĩ Đỗ Đức Thọ (2012), chuyên đề “ ứng dụng công nghệ thông tin cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa ”.

Binh Pham (2019), ‘Ứng dụng Iot trong ngành bán lẻ: Case study của Rimowa’, truy cập vào ngày 22 tháng 10 năm 2019, TRG, <https://blog.trginternational.com>.

Nguyễn Quốc Trung (2010), *Đồ án tốt nghiệp “Phân tích, thiết kế hệ thống thông tin quản lý bán hàng tại công ty Thương mại và Phát triển Công nghệ Bách Khoa 4”*, Viện Công nghệ thông tin và Truyền thông của Đại học Bách Khoa Hà Nội, Hà Nội.

Mitsuaki Nakasumi (2017) “Information Sharing for Supply Chain Management based on Block Chain Technology”.

Yan xu (2016), “Construction of Intelligent Logistics Warehouse Management Information System based on RFID Technology”, EMCS 2016.

Vicki A.Benge (2012), Article ‘The advantages of using System analysis & design to improve business quality’, *Chron online newspaper*, truy cập ngày 30 tháng 10 năm 2019, <https://smallbusiness.chron.com/advantages-using-system-analysis-design-improve-business-quality-26178.html>.

PHỤ LỤC

PHIẾU ĐIỀU TRA KHẢO SÁT HỆ THỐNG THÔNG TIN TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN ZENCO VIỆT NAM

Lưu ý:

- Em xin cam kết giữ bí mật thông tin của công ty và chỉ dùng thông tin cung cấp tại phiếu điều tra này cho mục đích khảo sát, tổng hợp làm báo cáo, khóa luận tốt nghiệp về hệ thống thông tin của công ty trách nhiệm hữu hạn Zenco Việt Nam.

- Những câu hỏi có câu trả lời, anh(chị) hãy đánh dấu X vào ô ☐ hoặc ☒ có câu trả lời thích hợp tương ứng.

- Ô ☐ Có thể chọn nhiều hơn một câu trả lời; Ô ☒ chỉ chọn một câu trả lời

I. Thông tin chung về công ty

1. Họ và tên:

2. Giới tính:

3. Chức vụ:

4. Số điện thoại:

5. Số lượng nhân viên của công ty

☐ Dưới 50 người

☐ Từ 50 – 100 người

☐ Từ 100 – 200 người

☐ Từ 200 – 500 người

☐ Trên 500 người

6. Vốn điều lệ của công ty(VND)

☐ Dưới 1 tỷ

☐ Từ 1 – 2 tỷ

☐ Từ 2 – 4 tỷ

☐ Trên 5 tỷ

7. Loại hình doanh nghiệp

☐ Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên

☐ Công ty trách nhiệm hữu hạn hai thành viên trở lên ☒ Công ty nhà nước

☐ Công ty cổ phần

☐ Công ty liên doanh

☐ Loại hình khác (ghi rõ) :

8. Lĩnh vực hoạt động kinh doanh hiện nay của công ty

☐ Máy đóng phục

☐ Phần mềm

☐ Thiết bị viễn thông

☐ Bất động sản
☐ Lĩnh vực khác:

9. Thị trường kinh doanh của công ty

☐ Trong nước

☐ Quốc tế

10. Khách hàng của công ty là ?

☐ Cá nhân
☐ Doanh nghiệp
☐ Tổ chức
☐ Tập đoàn
☐ Các cơ quan của chính phủ, nhà nước.
☐ Khác:

II. Hệ thống thông tin, công nghệ thông tin trong doanh nghiệp

1. Công ty có các hệ thống thông tin nào ?

☐ HTTT quản lý nhân sự
☐ HTTT quản lý bán hàng
☐ HTTT CRM
☐ HTTT kế toán
☐ HTTT khác:

2. Anh (chị) hãy đánh giá mức độ đầy đủ của việc trang bị thiết bị CNTT (máy tính, máy in, máy fax, wifi, ...) để thực hiện công việc hay chưa ?

☐ Rất đầy đủ

☐ Khá đầy đủ

☐ Thấp

☐ Chưa đầy đủ

3. Công ty sử dụng máy tính của hãng nào? ☐ Dell

☐ Asus ☐ HP
☐ Vivo
☐ Khác:

4. Mỗi năm công ty chi bao nhiêu tiền cho việc bảo trì và nâng cấp trang thiết bị CNTT ?

☐ Dưới 20 triệu

☐ Từ 50 - 100 triệu

☐ Từ 20 - 50 triệu

☐ Trên 100 triệu

4. Số lượng nhân sự CNTT hiện nay của công ty

☐ Dưới 10 người

☐ Từ 10 - 20 người

☐ Từ 20- 50 người

☐ Trên 50 người

5. Anh (chị) thấy năng lực của nhân sự CNTT trong công ty như thế nào? ☐ Đáp ứng tốt

☐ Đáp ứng

☐ Chưa đáp ứng

6. Công ty có những hình thức đào tạo nhân viên CNTT như thế nào ?

☐ Mô lớp đào tạo

☐ Đào tạo tại chỗ theo nhu cầu công việc

☐ Không đào tạo

☐ Khác:

7. Tiêu chí tuyển dụng nhân sự CNTT của công ty là gì ?

☐ Tốt nghiệp cao đẳng, đại học chuyên ngành CNTT hoặc các ngành liên quan ☐ Đã có kinh nghiệm đi làm

☐ Giao tiếp tốt

☐ Có thể làm việc độc lập, làm việc nhóm, chịu được áp lực công việc cao

☐ Khác:

8. Anh (chị) hãy đánh giá tốc độ mạng của công ty như thế nào ?

☐ Nhanh

☐ Bình thường

☐ Chậm

9. Cấu trúc mạng của công ty dùng là gì ?

☐ Bus

☐ Ring

☐ Star

☐ Mesh

10. Hệ điều hành mạng mà công ty sử dụng là gì ?

☐ Microsoft Windows Sever

☐ Linux

☐ Novell Open Enterprise Sever

11. Công ty sử dụng mạng máy tính để làm gì ?

.....

.....

12. Cơ sở dữ liệu của công ty chứa những thông tin gì ?

☐ Thông tin khách hàng

☐ Thông tin nhân viên

☐ Thông tin đối thủ cạnh tranh
☐ Thông tin hàng hóa
☐ Khác:

13. Cơ sở dữ liệu của công ty có những dạng thông tin nào ?

☐ Văn bản

☐ Hình ảnh ☐ Âm thanh
☐ Video ☐ Siêu liên kết

14. Công ty thu nhập dữ liệu từ đâu ?

☐ Các loại giấy chứng từ, chứng từ điện tử
☐ Bảo
☐ Internet
☐ Khác:

15. Công ty thu nhập thông tin thị trường như thế nào ?

.....

.....

.....

16. Công ty sử dụng kiến trúc của hệ cơ sở dữ liệu nào ?

☐ CSDL tập trung
☐ CSDL phân tán

17. Hệ thống thông tin của công ty đã bị tấn công chưa? ☒ Đã bị

☐ Chưa bị
☐ Không biết

18. Các biện pháp bảo mật CNTT, HTTT của công ty triển khai ☐ Tường lửa (FireWall)

☐ Phần mềm diệt virus
☐ Phần mềm bảo vệ hệ thống
☐ Sao lưu, dự phòng dữ liệu
☐ Khác:

19. Theo bạn hệ thống bảo mật của công ty có cần thay đổi hoặc nâng cấp gì không ?

☐ Không

☐ Có

20. Khi hệ thống bị lỗi hoặc trục trặc thì ảnh hưởng như thế nào đến công việc? ☒ Ảnh hưởng nghiêm trọng

☐ Ảnh hưởng ít
☐ Không ảnh hưởng

21. Công ty đang sử dụng hệ điều hành nào cho máy tính client ☒ Windows

☐ LINUX ☐ Mac OS
☐ UNIX

22. Công ty đang sử dụng phần mềm nào ?

☐ Phần mềm văn phòng Microsoft office
☐ Phần mềm MISA SME.NET 2017
☐ Phần mềm quản lý HR CRM
☐ Phần mềm ERP
☐ Phần mềm khác:

23. Theo anh (chị) công ty có cần sử dụng thêm phần mềm nào nữa không (ghi rõ nếu có) ☒ Không

☐ Có:

24. Công ty hiện đang sử dụng phần mềm quản lý bán hàng nào ?

☐ MISA SME.NET 2017
☐ Kiotviet
☐ SAPO
☐ Abit.vn

25. Phần mềm MISA SME.NET 2017 có những chức năng gì ☒ Quản lý bán hàng

☐ Quản lý kho

☐ Quản lý khách hàng ☒ Quản lý nhân sự
☐ Chức năng khác:

26. Phần mềm MISA SME.NET 2017 đã có đầy đủ các chức năng mà công ty cần chưa ?

☐ Chưa đáp ứng
☐ Đã đáp ứng

27. Phần mềm MISA SME.NET 2017 có cần thêm chức năng gì không ☒ Không

☐ Có:

28. Phần mềm MISA SME.NET 2017 mà công ty đang dùng có hay bị lỗi không ?

☐ Không ☒ Có

29. Những ai sử dụng phần mềm MISA SME.NET 2017 ?

- ☐ Giám đốc
☐ Trưởng phòng, phó phòng
☐ Nhân viên phòng kinh doanh
☐ Nhân viên phòng kỹ thuật
☐ Khác:

30. Anh (chị) có sử dụng phần mềm MISA SME.NET 2017 không ?

- ☐ Không
☐ Có

31. Anh (chị) hãy đánh giá phần mềm MISA SME.NET 2017 mà công ty sử dụng

- ☒ Rất tốt
☐ Tốt
☐ Chưa tốt
☐ Không tốt

32. Khi phần mềm MISA cần bảo trì thì ai sẽ bảo trì phần mềm ?

- ☐ Nhân viên kỹ thuật của công ty
☐ Nhân viên bảo trì của MISA
☐ Cả 2

33. Dữ liệu của phần mềm quản lý bán hàng đã được chuẩn hóa chưa ?

- ☐ Đã được chuẩn hóa
☐ Chưa được chuẩn hóa

34. Phần mềm có sử dụng dữ liệu của khách hàng không ?

- ☐ Không
☐ Có

35. Anh (chị) thấy phần mềm MISA SME.NET 2017 đã quản lý đầy đủ các khâu trong quy trình bán hàng từ báo giá → đơn hàng → xuất hàng → hóa đơn → thanh toán chưa ?

- ☐ Chưa đầy đủ
☐ Đã đầy đủ

36. Phần mềm MISA SME.NET 2017 đã đáp ứng đầy đủ nghiệp vụ mà công ty cần hay chưa ?

- ☐ Chưa đầy đủ ☒ Đã đầy đủ

37. Anh (chị) thấy phần mềm MISA SME.NET 2017 có cần quản lý thêm nghiệp vụ nào nữa không ?

- ☐ Không
☐ Có

38. Công ty có cần quản lý nghiệp vụ giao hàng của công ty không? ☒ Không

☐ Có

39. Theo anh (chị) nghiệp vụ giao hàng của công ty có những hoạt động nào ?

.....

.....

.....

40. Phần mềm MISA SME.NET 2017 có chức năng quản lý thông tin kiểm tra chất lượng sản phẩm không ?

☐ Không ☒ Có

41. Phần mềm MISA SME.NET 2017 có quản lý khách hàng không ?

☐ Không ☒ Có

42. Theo anh (chị) khi phần mềm MISA SME.NET mà công ty sử dụng có quản lý khách hàng thì sẽ có lợi ích gì ?

.....

.....

.....

.....

