



BÀI TẬP SỐ 1

Đề tài : **Quản lý kinh doanh công ty hóa mỹ phẩm**

Công ty hóa mỹ phẩm ABC kinh doanh những sản phẩm do chính công ty sản xuất thông qua hai hệ thống

1. Hệ thống bán hàng thông qua đường bưu điện, do **khách hàng điền một mẫu đơn đặt hàng** in sẵn gửi đến, hoặc do **khách hàng gọi điện thoại đến**. Với loại đặt hàng này, khách chỉ định sản phẩm thông qua mã sản phẩm (dựa trên Catalog), không cần điền tên sản phẩm. Khi khách đặt qua điện thoại, **nhân viên công ty sẽ tự điền một mẫu đơn đặt hàng**, trong đó có ghi ngày, giờ nhận điện thoại đặt hàng, những thông tin về **khách hàng như họ tên, địa chỉ, số điện thoại**
2. Hệ thống bán lẻ thông qua các **cửa hàng** của công ty và các **quầy đặt trong các siêu thị**; mỗi nơi bán lẻ được gán cho một **mã số, có một địa chỉ, một người phụ trách**. Khách hàng đến cửa hàng hoặc quầy để mua hàng và trả tiền ngay. Mỗi lần mua, khách nhận một **hóa đơn** trên đó có ghi một **mã số của cửa hàng hoặc quầy hàng**. Khi cần khiếu nại với công ty, khách phải xuất trình hóa đơn.

Mỗi sản phẩm có một mã số, một mô tả sản phẩm, một giá bán thống nhất cho cả 2 hệ thống bán hàng. Mỗi năm một lần, công ty cho in **Catalog** mới trong đó có in tất cả những **sản phẩm được kinh doanh trong năm đó**. Mỗi **Catalog** có kẹp sẵn **5 mẫu đơn đặt hàng**. Khi cần, khách chỉ việc xé ra, điền vào và gửi đến công ty bằng đường bưu điện. Các **Catalog** được đặt tại các cửa hàng bán lẻ hoặc các quầy ở siêu thị, **khách có thể được tặng nếu đã có mua hàng trị giá tối thiểu 200.000đ**. Đối với khách đặt mua qua đường bưu điện, khi có yêu cầu, khách cũng được tặng 1 cuốn **Catalog**, điều kiện để được tặng **Catalog** cũng giống như khi mua hàng, bất kể là đơn hàng có được giải quyết trọn vẹn hay không.

Phòng kinh doanh được chia thành nhiều bộ phận

- **Một bộ phận nhận phụ trách các đơn đặt hàng**, trong đó có 3 nhân viên cùng chia sẻ các đơn đặt hàng được gửi đến. **Mỗi nhân viên có một mã số**, mã số này sẽ được ghi trên hóa đơn để sau này, khi có khiếu nại, cán bộ phụ trách dịch vụ hậu mãi biết phải làm việc với ai hoặc với cửa hàng nào/quầy nào. **Khi đơn hàng được giải quyết**, chính nhân viên này **lập hóa đơn**, 1 liên của hóa đơn được chuyển qua cho **bộ phận đóng gói** và gửi trực thuộc ở kho, 1 liên chuyển qua **kế toán viên phụ trách công nợ theo dõi thanh toán của khách hàng**, 1 liên lưu lại phòng. Khi có một vài sản phẩm của đơn hàng bị thiếu, cùng với hóa đơn của những sản phẩm được gửi, nhân viên phải thêm ghi chú cho khách hàng rõ. Khi toàn bộ đơn hàng chưa giải quyết được ngay (vì thiếu hàng), nhân viên này cũng phải gửi thư thông báo cho khách hàng biết. Các đơn hàng chưa giải quyết sẽ được xếp chờ. Ngay khi bộ phận sản xuất cho nhập sản phẩm nào vào kho thành phẩm thì đơn hàng sẽ được giải quyết ngay theo thứ tự trước sau.
- Một cán bộ chuyên theo dõi việc kinh doanh tại các cửa hàng/quầy hàng. Hàng ngày, các nơi này sẽ gửi báo cáo thống kê doanh số, sản lượng bán cho cán bộ này.
- Một cán bộ phụ trách theo dõi việc tiêu thụ các sản phẩm mới được đưa vào kinh doanh trong năm hiện hành

- Một bộ phận, gồm 2 nhân viên **phụ trách dịch vụ hậu mãi**. Mọi khiếu nại của khách đều được tập trung ở bộ phận này giải quyết. Ước tính khoảng 15% hóa đơn xuất ra bị khiếu nại

Yêu cầu:

1. Xây dựng mô hình BPM biểu diễn qui trình xử lý các nghiệp vụ
 - Qui trình giải quyết đơn đặt hàng
 - Qui trình lập hóa đơn tại các cửa hàng/quầy hàng.
2. Xây dựng mô hình quan niệm dữ liệu (CDM) cho toàn bộ hệ thống của bộ phận kinh doanh.

ĐÁP ÁN

1. Mô hình BPM
 - a. Quy trình xử lý đơn đặt hàng
 - i. Đối tượng tham gia:
 - Khách hàng
 - Bộ phận kinh doanh
 - Bộ phận kho
 - Bộ phận kế toán
 - Bộ phận sản xuất
 - Bộ phận hậu mãi
 - ii. Resource
 - Đơn đặt hàng
 - Catalog
 - Hóa đơn
 - Nhân viên
 - iii. Xử lý
 - Lập đơn đặt hàng
 - Lập phiếu giao hàng
 - Lập hóa đơn
 - Lập phiếu giao hàng bổ sung
 - b. Quy trình lập hóa đơn
 - i. Đối tượng tham gia:
 - Khách hàng
 - Cửa hàng/quầy hàng
 - Bộ phận phụ trách cửa hàng
 - ii. Resource
 - Hóa đơn
 - Catalog
 - Nhân viên đại diện (cửa hàng/quầy hàng)
 - iii. Xử lý
 - Đơn đặt hàng
 - Catalog
 - Báo cáo thống kê
2. Mô hình CDM
 - a. Thực thể
 - i. Nhân viên
 - Mã nhân viên
 - ...
 - ii. Đơn đặt hàng
 - Mã đơn hàng
 - Ngày đơn hàng
 - Giờ
 - ...
 - iii. Mặt hàng
 - Mã mặt hàng
 - Tên hàng
 - ...
 - ...
 - iv. Loại hàng
 - Mã loại hàng

- Tên loại hàng
- ...
- ...
- v. Catalog
 - Mã Catalog
 - Năm
 - Serial Number
 - ...
- vi. Hóa đơn
 - Mã hóa đơn
 - Ngày
 - Serial Number
- vii. Khách hàng
 - Mã khách hàng
 - Tên khách hàng
 - Địa chỉ
 - ...
- viii. Phiếu giao hàng
 - Mã phiếu
 - Ngày lập phiếu
 - ...
- ix. Cửa hàng/Quầy hàng
 - Mã cửa hàng
 - Người liên hệ (+)
 - Địa chỉ
 - Loại (Cửa hàng/ quầy hàng)
 - ...
- x. Phòng ban
 - Mã phòng ban
 - Tên phòng ban
 -
- xi. Bộ phận
 - Mã bộ phận
 - Tên bộ phận
 -
- b. Môi kết hợp
 - i. Nhân viên – phòng ban
 - ii. Catalog và mặt hàng
 - iii. Catalog và mẫu đơn đặt hàng
 - iv. Catalog và hóa đơn
 - v.