

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ TP HỒ CHÍ MINH
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

-----00000-----



HUTECH

ĐẠI HỌC KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ TP.HCM

BÁO CÁO THỰC TẬP

Tổng quan hạ tầng CNTT BigC
Mô phỏng phần mềm quản lý khách hàng thân thiết



Giá rẻ cho mọi nhà!

Họ và Tên sinh viên: TRẦN THỊ THƠ

MSSV: 0851020184 Lớp : 08DTHH

TPHCM,3/2012



BÁO CÁO THỰC TẬP CÁN BỘ KỸ THUẬT

Họ và tên sinh viên: TRẦN THỊ THƠ

MSSV :0851020184 Lớp : 08DTHH

Cơ quan nhận thực tập: Cty TNHH TM & DV Siêu thị Big C An Lạc

Địa chỉ:1231, Quốc lộ 1A, P.Bình Trị Đông B, Q.Bình Tân, TPHCM

Số ĐT:0838770670

Bộ phận trực tiếp nhận sinh viên thực tập: Phòng IT cửa hàng

Người trực tiếp hướng dẫn:NGUYỄN NHƯ AN

ĐT :0908322381

Giáo viên phụ trách: Ths.VĂN NHƯ BÍCH

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN NHẬN SINH VIÊN ĐẾN THỰC TẬP

(Xin Quý Cơ quan nhận xét cụ thể về Sinh viên trong các việc:_Chấp hành Nội quy – Quy định của cơ quan,_Đánh giá năng lực chuyên môn,_Đánh giá khả năng tiếp cận với thực tiễn của Cơ quan,_Các ý kiến đóng góp cho trường (nếu có)_Ký tên và đóng dấu xác nhận.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Mục lục

I.	Lời cảm ơn:.....	5
II.	Giới thiệu:	6
III.	Cơ cấu tổ chức	7
1.	Chi nhánh BigC	7
2.	Sơ đồ tổ chức phòng ban	9
IV.	Hệ thống cơ sở vật chất , hạ tầng CNTT BigC	10
1.	Thiết bị:	10
2.	Một số ứng dụng :	10
V.	Hoạt động kinh doanh và chiến lược siêu thị	11
1.	Hoạt động kinh doanh	11
2.	Chiến lược kinh doanh	15
VI.	Ứng dụng công nghệ thông tin vào kinh doanh siêu thị	177
VII.	Một số biểu mẫu đính kèm	188
VIII.	Tìm hiểu và xây dựng mô phỏng chương trình quản lý khách hàng thân thiết	19
1.	Mô tả	19
2.	Xây dựng USECASE DIAGRAM	200
3.	Mô hình thực thể ,mối kết hợp ERD	21
4.	Mô hình quan hệ dữ liệu	22
5.	Mô hình quan niệm xử lý(DFD)	22
6.	Một số giao diện chính của phần mềm	24
7.	Tiện ích của phần mềm	28
8.	Yêu cầu của hệ thống	28
IX.	Kết luận	29

I. Lời cảm ơn:

Em xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh Đạo Khoa Công Nghệ Thông Tin, trường Đại Học Kỹ Thuật Công Nghệ TP HCM và quý công ty TNHH TM & DV Big C An Lạc đã tạo điều kiện cho em thực tập cũng như thực hiện bài báo cáo này.

Em xin chân thành cảm ơn anh Phú Quốc Sĩ giám đốc IT, anh Nguyễn Như An phụ trách hạ tầng và vận hành IT BigC, anh Lê Trương Quang Dũng phụ trách IT cửa hàng BigC An Lạc cùng toàn thể anh chị em trong công ty đã tận tình hướng dẫn, chỉ dẫn, chia sẻ những kinh nghiệm quý báu cho chúng em trong suốt thời gian thực tập cũng như thực hiện bài báo cáo này.

Em cũng xin chân thành cảm ơn thầy Văn Như Bích cùng quý Thầy Cô trong Khoa CNTT đã tận tình giảng dạy, trang bị cho chúng em những kiến thức cần thiết trong suốt quá trình học tập tại khoa.

Con lúc nào cũng luôn ghi nhớ công sinh thành dưỡng dục của Cha, Mẹ. Sự quan tâm của gia đình là nguồn động viên to lớn đối với chúng con trong những lúc khó khăn nhất, luôn tiếp thêm nghị lực giúp chúng con vượt qua những thử thách trong cuộc sống.

Trong suốt quá trình thực hiện bài báo cáo này, mặc dù đã cố gắng hết sức để hoàn thành nhưng chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót, kính mong Thầy Cô tận tình chỉ bảo.

Một lần nữa, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến tất cả mọi người, những ai đã quan tâm, giúp đỡ và ủng hộ chúng em trong suốt thời gian qua.

SVTH : Trần Thị Thơ

II. Giới thiệu:

Siêu thị là một hình thức bán hàng ngày càng trở nên phổ biến nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân Việt. Ở nhiều nơi ,siêu thị đã thay thế một phần hay hoàn toàn hệ thống chợ truyền thống.Với chủng loại hàng hóa đa dạng,người dùng mua sắm ở đây cảm thấy rất tiện lợi.

Hàng hóa ở siêu thị được niêm yết giá rõ ràng.Chất lượng hàng hóa được đảm bảo, nguồn gốc xuất xứ rõ ràng. Bên cạnh đó , hàng hóa được trưng bày chuyên nghiệp, làm cho khách hàng mua hàng hóa được dễ dàng nên thời gian mua sắm được tiết kiệm đáng kể.

Ở nước ta,nhiều doanh nghiệp đã rất thành công trong việc kinh doanh siêu thị.Nổi bật nhất là hệ thống siêu thị Big C,một trong những siêu thị hàng đầu Việt Nam .

Hệ thống siêu thị Big C hoạt động kinh doanh theo mô hình “Trung tâm thương mại” hay “Đại siêu thị”, là hình thức kinh doanh bán lẻ hiện đại đang được Tập đoàn Casino (Tập đoàn mẹ của siêu thị Big C) triển khai. Casino là một trong những tập đoàn bán lẻ hàng đầu thế giới, với hơn 200.000 nhân viên làm việc tại hơn 11.000 chi nhánh, tại Việt Nam, Thái Lan, Argentina, Uruguay, Brazil, Columbia, Pháp, Madagascar và Mauritius.Hiện tại, siêu thị Big C Việt Nam có tổng cộng trên 20 siêu thị Big C trên toàn quốc.

Thương hiệu « **Big C** » thể hiện hai tiêu chí quan trọng nhất trong định hướng kinh doanh và chiến lược :

➤ « *Big* » có nghĩa tiếng Việt là “To lớn”, điều đó thể hiện quy mô lớn của các siêu thị Big C và sự lựa chọn rộng lớn về hàng hóa mà chúng tôi cung cấp. Hiện tại, mỗi siêu thị Big C có khoảng hơn 40.000 mặt hàng để đáp ứng cho nhu cầu của Khách hàng.

➤ « *C* » là cách viết tắt của chữ “Customer” (Tiếng Anh), có nghĩa tiếng Việt là “Khách hàng”, Chữ “C” đề cập đến những Khách hàng thân thiết , họ là chìa khóa dẫn đến thành công trong chiến lược kinh doanh của Big C.

III. Cơ cấu tổ chức

1. Chi nhánh BigC

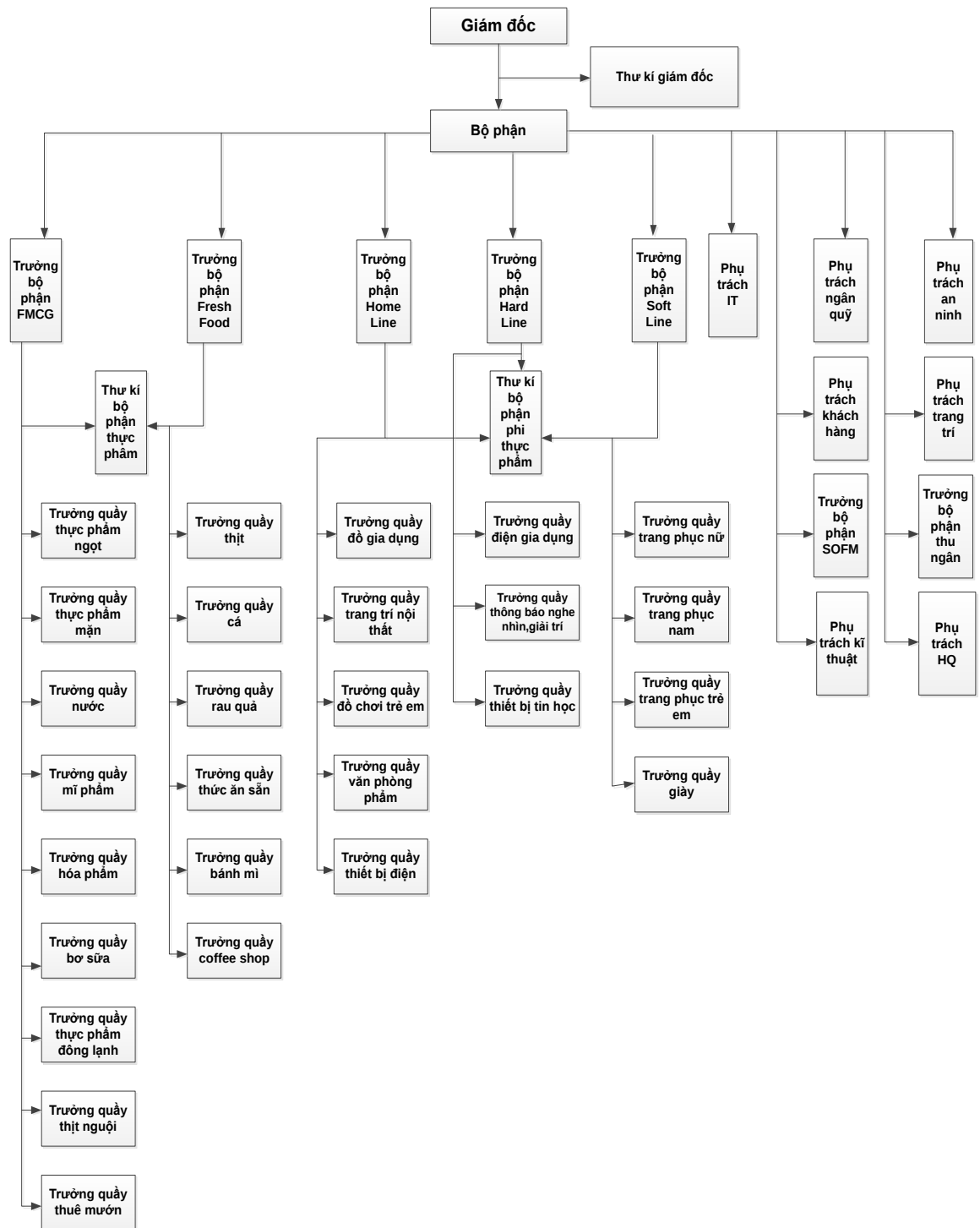
- ❖ BigC Thăng Long: 222 Trần Duy Hưng, Trung Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội
- ❖ BigC Garden: Tầng hầm B1 - Trung tâm thương mại The Garden - Đường Mễ Trì - Mỹ Đình - Từ Liêm- Hà Nội
- ❖ BigC Mê Linh: Tầng 3 TTTM Melinh PLAZA, Km8 đường cao tốc Thăng Long - Nội
- ❖ BigC Long Biên: Savico Mega Mall, 07-09 Nguyễn Văn Linh - Long Biên - Hà Nội
- ❖ BigC Hải Phòng: Lô 1/20 Khu đô thị Ngã Năm, sân bay Cát Bi - Ngô Quyền - Hải Phòng
- ❖ BigC Vĩnh Phúc: Khu TTTM Vĩnh Phúc, Phường Khai Quang, TP.Vĩnh Yên, Vĩnh Phúc
- ❖ BigC Nam Định: Trung tâm thương mại Siêu thị Thiên Trường, xã Lộc Hòa - Nam Định - Nam Định
- ❖ BigC Vinh: Số 2, đường Quang Trung, TP.Vinh, Tỉnh Nghệ An.
- ❖ BigC Huế: Khu quy hoạch Bà Triệu - Hùng Vương – P.Phú Hội – TP.Huế
- ❖ BigC Thanh Hóa: Xã Đông Hải - Thành phố Thanh Hoá - Tỉnh Thanh Hoá.
- ❖ BigC Đà Nẵng: Khu thương mại Vĩnh Trung, 255-257 Hùng Vương, Thanh Khê, Đà Nẵng.
- ❖ BigC Đồng Nai: Khu phố 1, Long Bình Tân, Biên Hòa, Đồng Nai.
- ❖ BigC Gò Vấp: 792 Nguyễn Kiệm, P.3, Q.Gò Vấp, TP.HCM.
- ❖ BigC An Lạc: 1231 Quốc lộ 1A, Khu phố 5, Bình Trị Đông B, Bình Tân, TP.HCM.
- ❖ BigC Miền Đông: 138A Tô Hiến Thành, P.15 - Quận 10 - Thành phố Hồ Chí Minh
- ❖ BigC Hoàng Văn Thụ: 202B Hoàng Văn Thụ, P.9, Q. Phú Nhuận, TP.HCM.
- ❖ BigC Phú Thạnh: 212 Thoại Ngọc Hầu, P.Phú Thạnh - Tân Phú - Thành phố Hồ Chí Minh

❖ BigC Hải Dương: Quốc lộ 5, phường Nhị Châu, thành phố Hải Dương.

❖ BigC Tân Hiệp: Góc ngã tư Đồng Khởi - Nguyễn Ái Quốc, Tân Hiệp, tp. Biên Hòa.

❖ BigC Cần Thơ : Q.Cái Răng, Tp.Cần Thơ

2. Sơ đồ tổ chức phòng ban



IV. Hệ thống cơ sở vật chất , hạ tầng CNTT BigC

1. Thiết bị: Laptop, PC, Printer, Scanner, Cipher Lap,Cradle,Scale,POS,Switch,Router,UPS,Cameras,Projector,HDD External,CD/DVD External,Access Point.

❖ Cân điện tử: dùng nguồn điện UPS,có kết nối mạng.
❖ Máy kiểm giá:được lắp đặt trong khu vực hàng hóa tự chọn và khu vực kho giao nhận.Bao gồm:

- BOX: hộp chứa máy kiểm giá và các thiết bị đi kèm.
- Netbook:1 Netbook.
- Scanner barcode: dùng cổng giao tiếp USB.
- OS: hệ điều hành Windows XP professional.
- Nguồn điện UPS.
- Kết nối mạng sử dụng cable.

❖ Máy chấm công: lắp đặt tại vị trí lối vào khu vực văn phòng.Bao gồm:

- BOX:hộp chứa máy chấm công và các thiết bị đi kèm.
- Netbook:sử dụng 1 netbook.
- Scanner barcode:dùng cổng giao tiếp USB.
- OS:hệ điều hành Windows XP professional.
- Nguồn điện :UPS.
- Kết nối mạng sử dụng cable.

❖ Thiết bị kiểm kho:
• Cipher Lab CPT-8000L:cài đặt ứng dụng được sử dụng tại Big C Việt Nam.

- Cradle:để giao tiếp với PC/Laptop sử dụng cổng USB/COM.

2. Một số ứng dụng :

❖ Ứng dụng quản lý hàng hóa .
❖ Ứng dụng quản lý hàng hóa của bộ phận Sourcing(rau quả) thuộc trung tâm thu mua.

❖ Ứng dụng dùng cho bộ phận kế toán tại Big C Việt Nam.
❖ Ứng dụng quản lý bán hàng gồm 2 phần Server và POS Client.
❖ Ứng dụng quản lý thẻ ưu đãi khách hàng,sử dụng tại Customer service thuộc Quĩ trung tâm.

❖ Ứng dụng dùng in giá ,kiểm tra giá hàng hóa,cập nhật giá cho cân điện tử Mettler Toledo BK1 của bộ phận Order Pool.

❖ Ứng dụng dùng kiểm kê hàng hóa tại bộ phận Order Pool.

❖ Ứng dụng chấm công và quản lý nhân sự dùng tại bộ phận nhân sự Big C Việt Nam.

❖ Ứng dụng cập nhật giá cho cân điện tử Mettler Toledo bCom.

❖ Ứng dụng in nhãn phụ (bao gồm mã vạch)cho các hàng hóa chế biến tại Big C.

V. Hoạt động kinh doanh và chiến lược siêu thị

1. Hoạt động kinh doanh

Tại các trung tâm thương mại và đại siêu thị Big C, phần lớn không gian được dành cho hàng tiêu dùng và thực phẩm với giá rẻ và chất lượng cao. Sản phẩm kinh doanh tại các siêu thị Big C có thể được chia ra thành 5 ngành chính, như sau:

❖ Thực phẩm tươi sống: thịt, hải sản, trái cây và rau củ, thực phẩm chế biến, thực phẩm đông lạnh, thực phẩm bơ sữa, bánh mì.



❖ Thực phẩm khô: Gia vị, nước giải khát, nước ngọt, rượu, bánh snack, hóa phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm cho thú cưng và những phụ kiện.



❖ Hàng may mặc và phụ kiện: thời trang nam, nữ, trẻ em và trẻ sơ sinh, giày dép và túi xách.



❖ Hàng điện gia dụng: các sản phẩm điện gia dụng đa dạng bao gồm thiết bị trong nhà bếp, thiết bị giải trí tại gia, máy vi tính, các dụng cụ và các thiết bị tin học.



❖ Vật dụng trang trí nội thất: bàn ghế, dụng cụ bếp, đồ nhựa, đồ dùng trong nhà, những vật dụng trang trí, vật dụng nâng cấp, bảo trì và sửa chữa, phụ kiện di động, xe gắn máy, đồ dùng thể thao và đồ chơi.



Hành lang thương mại siêu thị Big C

Hành lang thương mại siêu thị Big C cung cấp không gian cho thuê bên trong và ngoài đại siêu thị Big C để các doanh nghiệp có thể tự kinh doanh tại siêu thị Big C. Tuy nhiên, những hàng hóa và dịch vụ kinh doanh trong khu vực này cần phải tạo được sự khác biệt với những sản phẩm được bày bán trong các đại siêu thị Big C. Nhờ đó, Khách hàng đến mua sắm tại siêu thị Big C có thể lựa chọn mỗi sản phẩm và dịch vụ tiện ích chỉ tại một nơi nhất định, góp phần tăng kinh nghiệm mua sắm của Khách hàng tại siêu thị Big C.

Hoạt động kinh doanh tại các Hành lang thương mại siêu thị Big C có thể chia ra thành 4 nhóm chính:

- ❖ Ăn – uống: nhà hàng, khu thức ăn nhanh, khu ẩm thực.



❖ Giải trí: rạp chiếu phim, quầy karaoke, và sân chơi dành cho thiếu nhi.



❖ Những cửa hàng khác: nhà sách, cửa hàng quần áo, cửa hàng điện thoại, điện tử.



❖ Dịch vụ rút tiền tự động(ATM)...



2. Chiến lược kinh doanh

BigC với quy mô lớn của các cửa hàng và sự lựa chọn rộng lớn về hàng hóa cung cấp. Hiện tại, mỗi BigC có khoảng hơn 40.000 mặt hàng để đáp ứng cho nhu cầu của Khách hàng.

BigC về mặt bố trí trình bày mang phong cách nước ngoài, về tổng quan bên ngoài nếu chưa biết gì về BigC bạn sẽ không dám bước vào vì có vẻ hơi sang trọng nhưng thật ra giá cả các mặt hàng lại thuộc loại rẻ nhất.

Định vị của BigC là hàng hóa với giá rẻ nhất trên thị trường bán lẻ và phân khúc thị trường mà họ nhắm đến là thị trường *khách hàng có thu nhập từ trung bình thấp trở lên*. Big C giới thiệu đến người tiêu dùng trên toàn quốc những không gian mua sắm hiện đại, thoáng mát, thoải mái với chủng loại hàng hóa đa dạng, phong phú, chất lượng kiểm soát và giá cả hợp lý, đi cùng với những dịch vụ khách hàng thật hiệu quả. Bên cạnh đó, tất cả các cửa hàng Big C trên toàn quốc đều cung cấp những kinh nghiệm mua sắm với nhiều dịch vụ tiện ích cho Khách hàng.

BigC với định vị là hàng hóa giá rẻ, vì thế, họ liên tục đưa ra các chương trình khuyến mãi, các sản phẩm với giá rẻ, phù hợp với túi tiền của nhiều người dân. Bên cạnh đó, BigC còn liên kết với các nhà sản xuất lớn để có thể giảm giá thành sản phẩm đến mức tối đa cho người tiêu dùng, có những chính sách bình ổn giá trong thời kì khủng hoảng như hiện nay, tạo điều kiện thuận lợi cho sự mua sắm của khách hàng.

❖ Chương trình LOHAS



✓ Túi xách LOHAS

Hãy cùng siêu thị Big C bảo vệ môi trường qua việc sử dụng túi tái sử dụng thay cho túi ni-lon.



✓ **Thu gom Pin**

Hãy mang pin đã qua sử dụng đến bỏ vào thùng thu gom tại siêu thị Big C sẽ góp phần xử lý pin một cách hợp lý nhất!



✓ **Nông nghiệp hữu cơ**

Đặc tính của những sản phẩm có nguồn gốc NNHC là:

- Hải lòng
- Nguồn gốc từ thiên nhiên
- Hành động về môi trường



✓ **Vận chuyển**

Những ý tưởng mới đang được áp dụng:

- Giảm lượng xe tải lưu thông.
- Giảm việc đóng gói.
- Chia sẻ sự quan tâm của siêu thị Big C với các đối tác.



✓ **Electricity bill**

Hệ thống đèn chiếu sáng tại các siêu thị Big C sẽ được thay bởi 32.000 đèn huỳnh quang và hệ thống điều chỉnh năng lượng tiêu thụ sẽ được áp dụng.

Nhờ vào những ý tưởng này, siêu thị Big C sẽ:

- Giảm chi phí điện năng đến 40%, có nghĩa là siêu thị Big C sẽ có thể mang đến giá rẻ hơn nữa cho khách hàng.
- Giảm nguy cơ thiếu hụt điện năng cho các hộ gia đình xung quanh thông qua việc cắt giảm lượng điện tiêu thụ ở siêu thị Big C.
- Giảm lượng khí ô nhiễm sinh ra bởi quá trình sản xuất bằng điện năng.



VI. Ứng dụng công nghệ thông tin vào kinh doanh siêu thị

Giới thiệu tổng quan về chức năng 2 phần mềm chủ đạo của BigC

1. Ứng dụng quản lý hàng hóa

- Những báo cáo tích hợp trong ứng dụng quản lý hàng hóa.
 - + Cấu trúc hàng hóa ; Attribute.
 - + Doanh số mua, bán.
 - + Tồn kho và giá trị tồn kho.
 - +Kiểm kê.
 - +Chỉnh sửa số liệu.
- Nghiệp vụ khai hàng hỏng mất
- Quản lý nhà cung cấp
- Quản lý nhận hàng từ nhà cung cấp
- Quản lý giá mua
- Quản lý giá bán
- Quản lý đặt hàng
- Quản lý cấu trúc hàng hóa

- Kiểm tra doanh số ,tồn kho ,Margin trước thuế, thị phần theo sản phẩm,cấu trúc,article list trong giai đoạn nhất định cho cửa hàng

- Quản lý chiết khấu

- ...

2. Ứng dụng quản lý bán hàng

- Quản lý:

- Sản phẩm.

- Thu ngân

- + Nhóm thu ngân

- + Thu ngân

- Đăng nhập với tài khoản khác

- Cửa hàng:

- Quản lý tiền tệ.

- Hóa đơn

- + Ngày hiện tại

- + Ngày bất kỳ

- Tỷ giá

- Tiêu đề đầu ,cuối hóa đơn

- Các báo cáo cho cửa hàng:

- Doanh số

- Hàng hóa

- + Điều chỉnh giá

- +Trả hàng

- Thống kê theo thời gian

- + Thu ngân

- +POS

- + Lịch làm việc POS

- Thống kê thu ngân

- + Tài chính- số liệu.

- + Hình thức thanh toán

- +Thống kê

VII. Một số biểu mẫu đính kèm

- 1. Phiếu đề nghị đổi hàng cho nhà cung cấp**

- 2. Phiếu hủy hàng**

- 3. Phiếu đổi hàng**

- 4. Hóa đơn mua hàng**

- 5. Phiếu đề nghị trả hàng**

VIII. Tìm hiểu và xây dựng mô phỏng chương trình quản lý khách hàng thân thiết

1. Mô tả

a. Giới thiệu :

Để tăng cường việc giữ chân và duy trì khách hàng ,bằng cách thiết lập mối quan hệ giữa doanh nghiệp với khách hàng.BigC đưa ra chương trình “*Khách hàng thân thiết*”.

Thông qua chương trình này,BigC có thể nhanh chóng truy cập vào hồ sơ cá nhân của khách hàng,bản lưu các giao dịch đã thực hiện để mang đến cho khách hàng những dịch vụ mang tính cá nhân hóa cao ,những thông điệp khuyến mãi,những hình thức tiếp thị hiệu quả phù hợp với từng nhóm khách hàng cụ thể.Từ đó tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng để họ quay lại mua hàng hoặc sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp.

b. Chức năng phần mềm

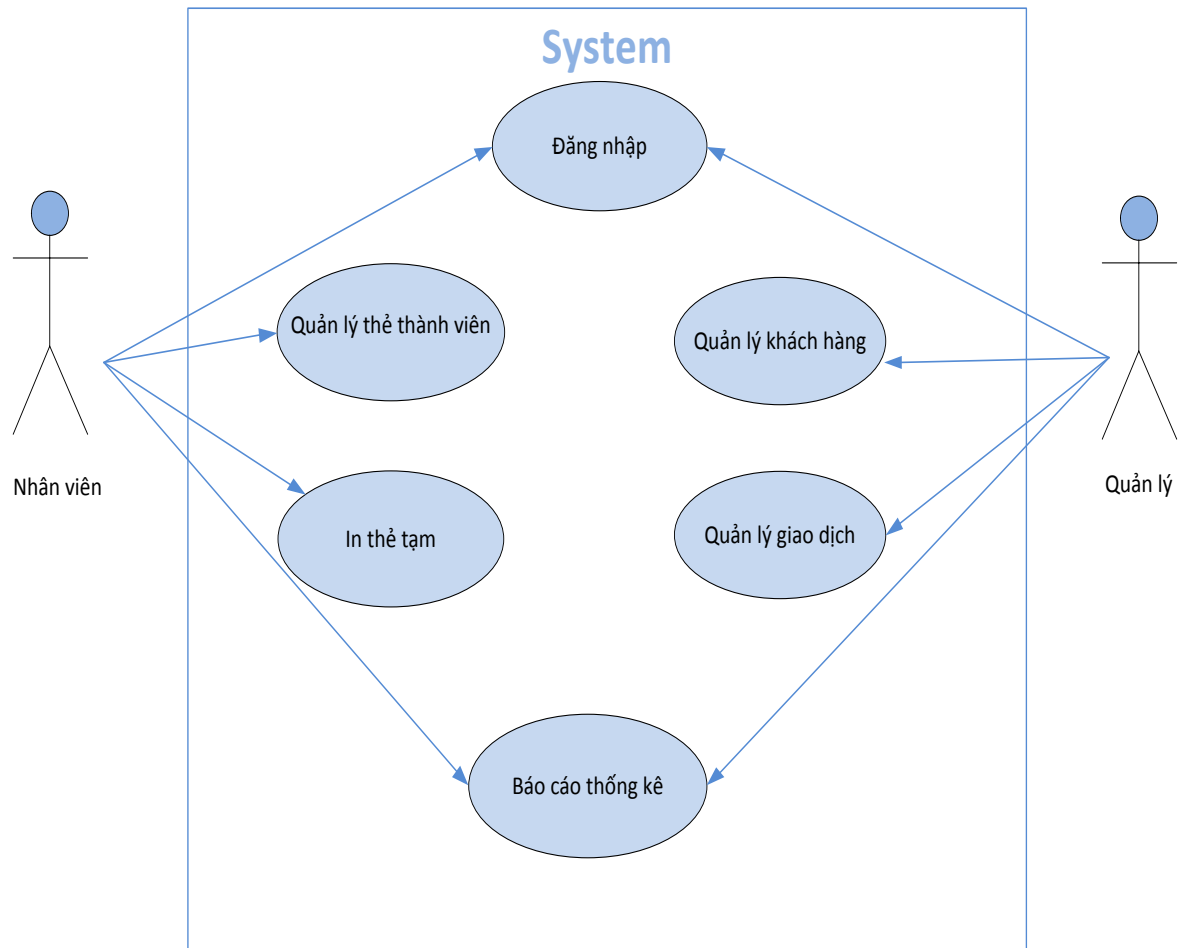
- *Quản lý hồ sơ khách hàng*:thiết lập nhiều tiêu chí quản lý khách hàng như : họ tên,địa chỉ,CMND(hộ chiếu),ngày sinh,điện thoại,gioi tính,quốc tịch...Chức năng thêm một khách hàng mới,xóa ,sửa thông tin khách hàng,tìm kiếm khách hàng qua một số tiêu chí như họ tên,ngày sinh,email,điện thoại...

- *Quản lý thẻ thành viên*:có thể định nghĩa nhiều loại thẻ thành viên như:thẻ dành cho khách hàng,thẻ dành cho nhân viên BigC.Với mỗi loại thẻ thì có những ưu đãi khác nhau.Thẻ thành viên của BigC đều có giá trị không thời hạn.Thẻ thành viên có giá trị mua hàng ở tất cả các cửa hàng.Với mỗi chủ thẻ khi mất có thể làm lại thẻ mới ,có thể thay đổi cửa hàng ,hay cập nhật lại trạng thái thẻ(hoạt động,ngừng hoạt động,mất thẻ,khóa_mua si...).Chức năng in thẻ tạm hộ trợ trong trường khách hàng quên mang thẻ khi mua hàng trong khu vực tự chọn của BigC

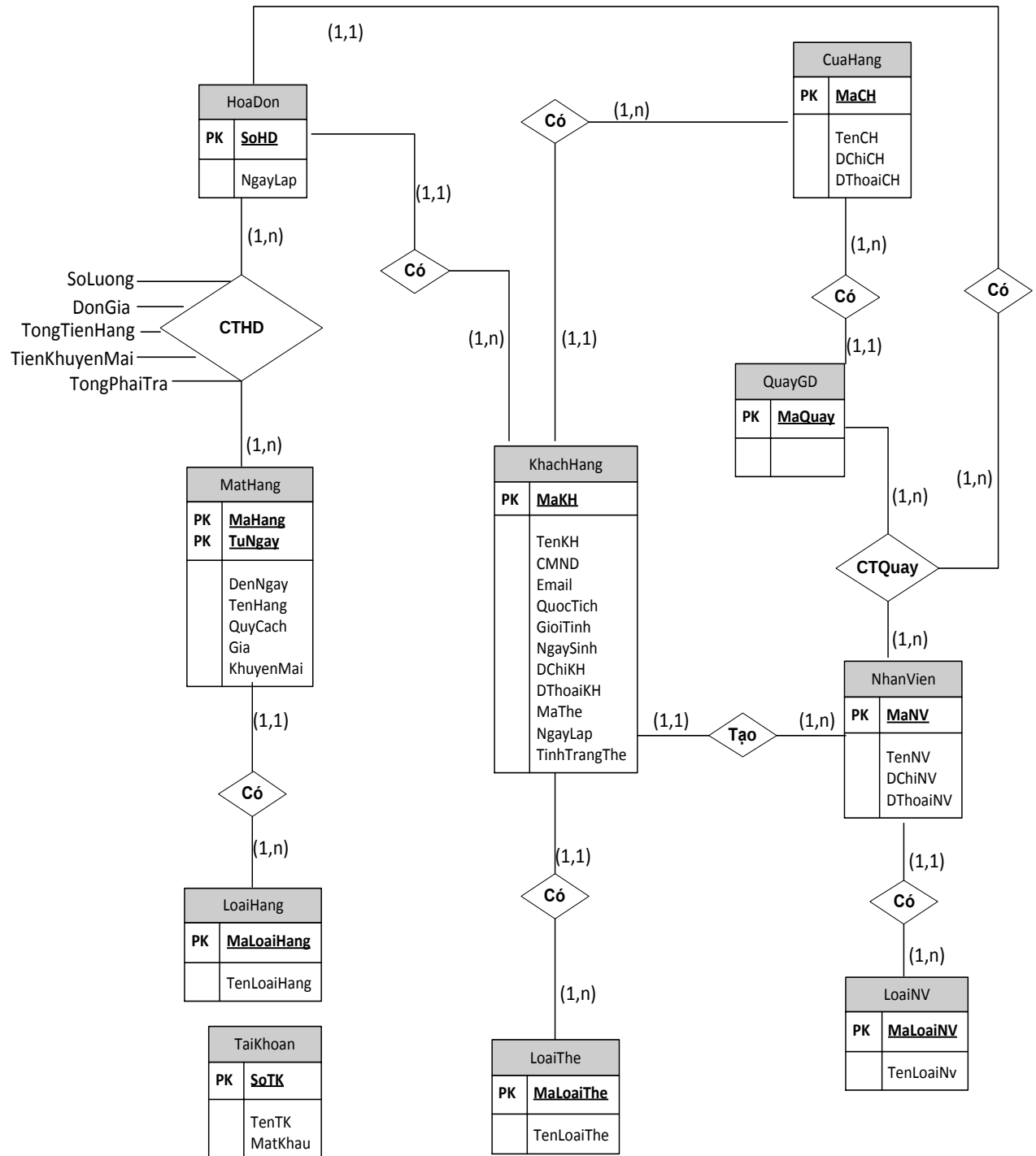
- *Lịch sử mua hàng*: chức năng này cho phép theo dõi lịch sử mua hàng của mỗi khách hàng theo từng hóa đơn.

- *Báo cáo*:báo cáo số lượng thẻ thành viên đăng kí theo từng cửa hàng.Dữ liệu có thể chuyển dễ dàng sang các định dạng khác như word,excel,pdf...Báo cáo có thể bổ sung dễ dàng sau này mà không cần phải điều chỉnh lại chương trình.

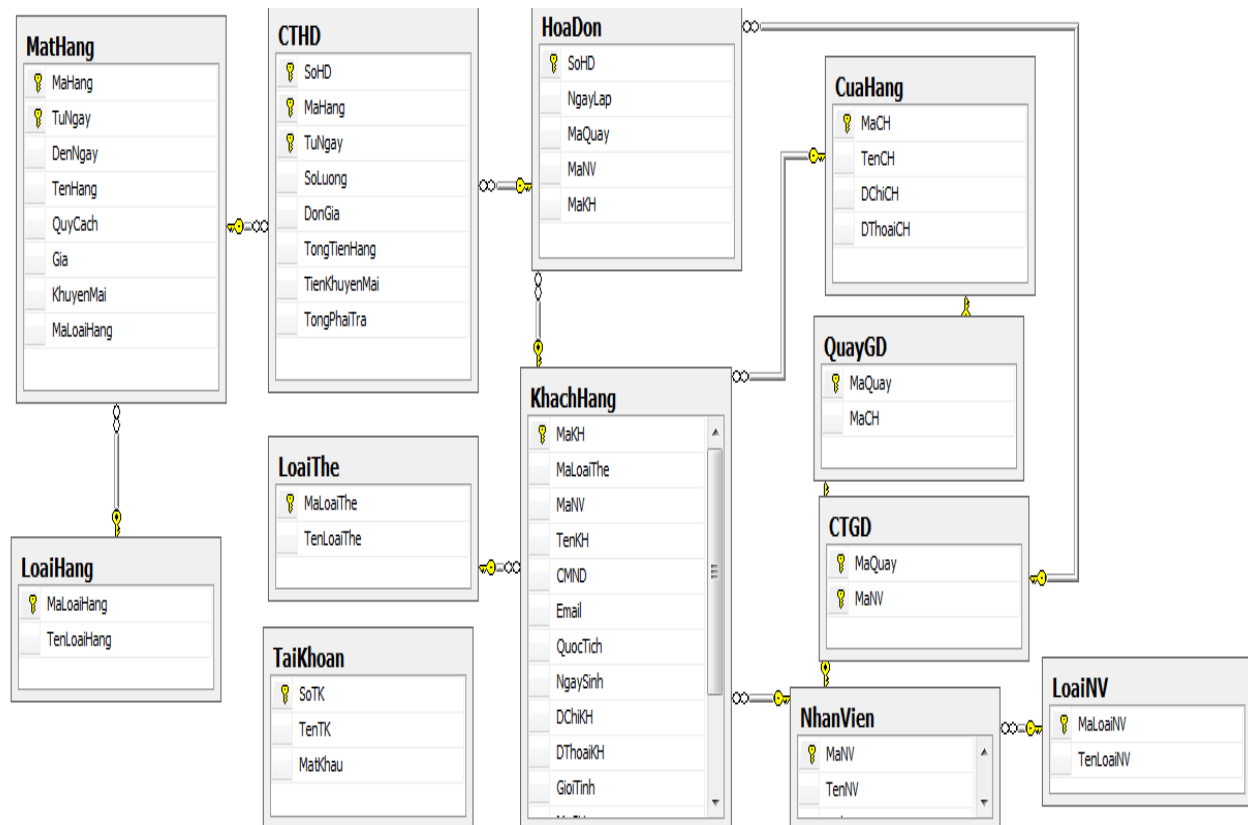
2. Xây dựng USECASE DIAGRAM



3. Mô hình thực thể ,mối kết hợp ERD



4. Mô hình quan hệ dữ liệu



5. Mô hình quan niệm xử lý (DFD)

a. Danh mục thông tin cơ bản:

- Cửa hàng.
- Khách hàng.
- Loại thẻ.
- Mặt hàng.
- Loại hàng.
- Nhân viên.
- Loại nhân viên.
- Quầy giao dịch.

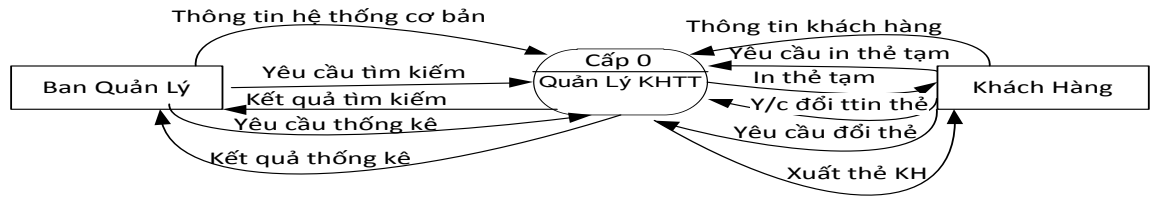
b. Xử lý khách hàng (thêm ,xóa , sửa ,tìm kiếm).

c. Xử lý thẻ(tạo thẻ,tìm kiếm thẻ,đổi thẻ,đổi cửa hàng,đổi trạng thái thẻ).

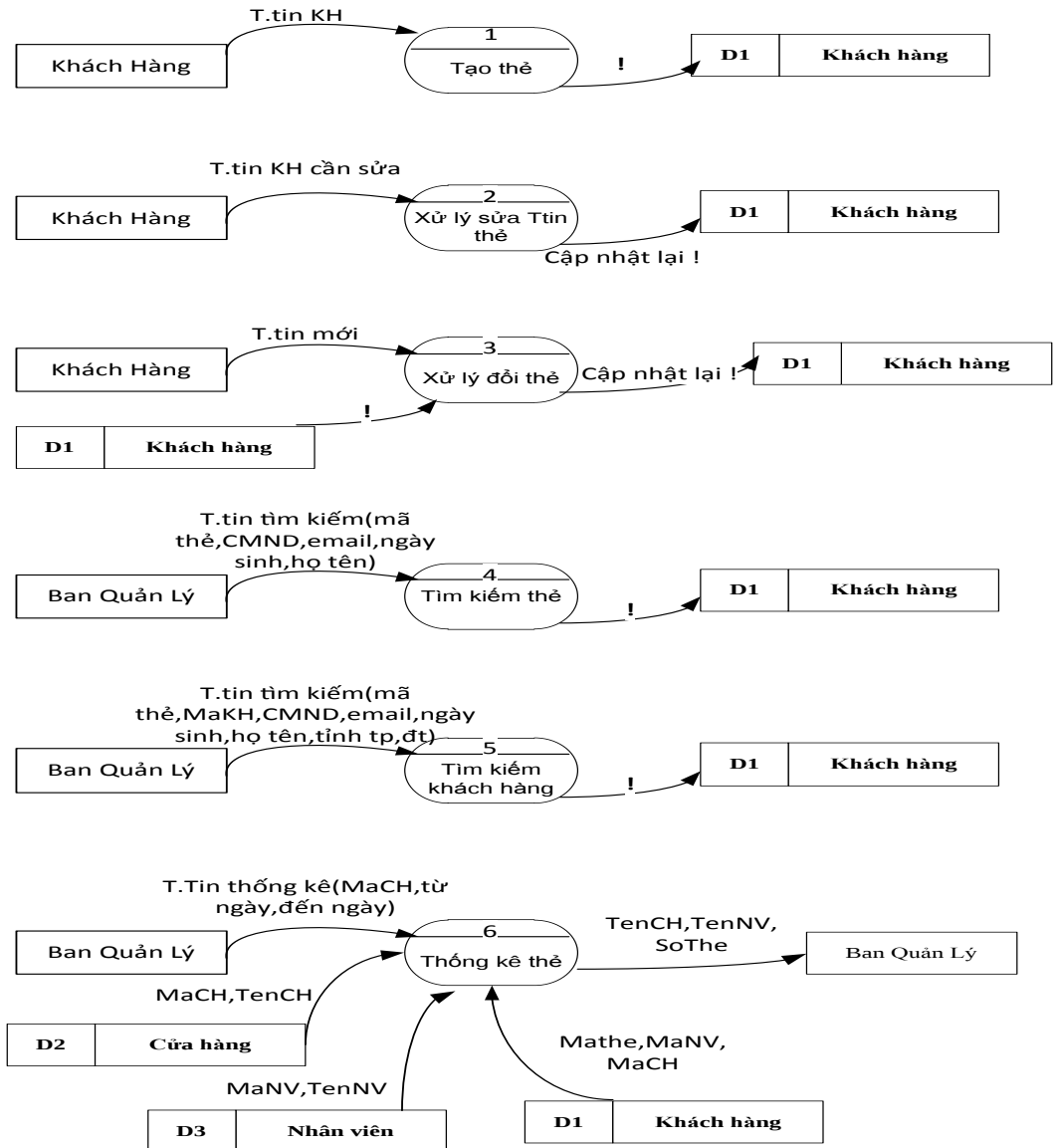
d. Lịch sử mua hàng của thẻ.

e. Thống kê thẻ .

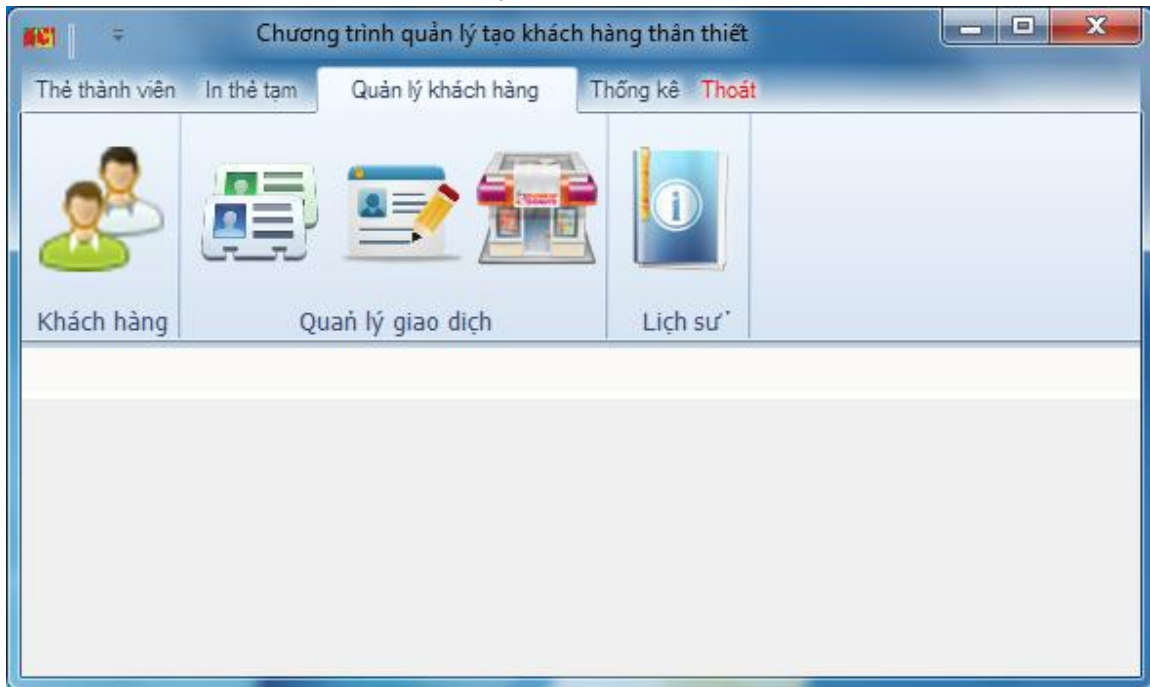
Mô hình xử lý dòng dữ liệu



Cấp 1: Ngữ cảnh



6. Một số giao diện chính của phần mềm
- Giao diện chính



- Form khách hàng

Mã khách hàng: KH1000001 Điện thoại: 0123493942

Tên khách hàng: Cao Văn Lầu Địa chỉ: HCM

CMND: 1253594392 Email: caovanlau@gmail.com

Ngày sinh: 2/2/1991 Quốc tịch: Việt Nam

Giới tính: Nam Cửa hàng: Big C Miền Đông

Tìm kiếm theo

- ☐ Mã khách hàng
- ☐ Tên khách hàng
- ☐ CMND
- ☐ Ngày sinh
- ☐ Điện thoại
- ☐ Email

chú ý gõ đầy đủ có dấu

Thông tin khách hàng

Mã khách hàng	Tên khách hàng	CMND	Ngày sinh	Giới tính	Địa chỉ khách hàng	Điện thoại khách hàng	Quốc tịch	Email	Cửa hàng
KH1000001	Cao Văn Lầu	1253594392	2/2/1991	Nam	HCM	0123493942	Việt Nam	caovanlau@gm...	CH03
KH1000002	Nguyễn Thị Ng...	2253530332	2/2/1982	Nữ	HCM	0124493942	Việt Nam	nguyenthingoc...	CH02
KH1000003	Trịnh Kim Chi	2253504602	2/2/1990	Nữ	HCM	0123403945	Việt Nam	trinhkimchi@n...	CH02

- **Form thẻ thành viên**

Mã khách hàng	Mã thẻ	Ngày lắp	Mã nhân viên	Tình trạng thẻ	CMND	Mã loại thẻ	Mã cửa hàng
KH1000001	T1000001	3/13/2012 9:07 ...	NV1	Hoạt động	1253594392	LT1	CH03
KH1000002	T1000002	3/13/2012 9:31 ...	NV1	Hoạt động	2253530332	LT1	CH02
KH1000003	T1000003	3/13/2012 11:16 ...	NV1	Hoạt động	2253594692	LT1	CH02
KH1000004	T1000004	3/13/2012 11:16 ...	NV1	Hoạt động	22524594392	LT1	CH03
KH1000005	T1000005	3/13/2012 11:16 ...	NV1	Hoạt động	2253594762	LT1	CH03
KH1000006	T1000006	3/13/2012 11:17 ...	NV1	Hoạt động	2083594392	LT1	CH03
KH1000007	T1000007	3/13/2012 11:17 ...	NV1	Hoạt động	2253594948392	LT1	CH04
KH1000008	T1000008	3/13/2012 11:17 ...	NV1	Hoạt động	19383594392	LT1	CH04
KH1000009	T1000009	3/13/2012 11:17 ...	NV1	Hoạt động	3943594392	LT1	CH04
KH1000010	T1000010	3/13/2012 11:17 ...	NV1	Hoạt động	3953594392	LT1	CH05
KH1000011	T1000011	3/13/2012 11:17 ...	NV1	Hoạt động	2253532392	LT1	CH05
KH1000012	T1000012	3/13/2012 11:17 ...	NV1	Hoạt động	22535934992	LT1	CH05

- **Form in thẻ tạm**

Mã khách hàng	Mã thẻ	Ngày lắp	Tình trạng thẻ	Mã nhân viên
KH1000003	T1000003	3/13/2012 11:16 ...	Hoạt động	NV1

- **Form đổi thẻ**

Chương trình quản lý tạo khách hàng thân thiết

Thẻ thành viên | In thẻ tạm | Quản lý khách hàng | Thống kê | Thoát

Khách hàng | Quản lý giao dịch | Lịch sử

Khách hàng | Thẻ thành viên | In thẻ tạm | **Đổi thẻ**

Tìm kiếm thẻ

Mã thẻ: Ngày sinh:

Tên khách hàng: Điện thoại:

CMND: Email:

Thông tin thẻ muốn ngừng hoạt động

Mã khách hàng	Mã thẻ	Ngày lập	Tình trạng thẻ	Mã nhân viên	Mã cửa hàng
KH1000003	T1000020	3/13/2012 11:16 ...	Hoạt động	NV1	CH02

Đổi thẻ

Mã thẻ muốn ngừng hoạt động: Mã thẻ mới:

Tìm kiếm theo

- ☐ Mã thẻ
- ☐ Tên khách hàng
- ☐ CMND
- ☐ Ngày sinh
- ☐ Điện thoại
- ☐ Email

chú ý gõ đầy đủ có dấu

- **Form đổi tình trạng thẻ**

Chương trình quản lý tạo khách hàng thân thiết

Thẻ thành viên | In thẻ tạm | Quản lý khách hàng | Thống kê | Thoát

Khách hàng | Quản lý giao dịch | Lịch sử

Thay đổi tình trạng thẻ

Tìm kiếm thẻ

Mã thẻ: Ngày sinh:

Tên khách hàng: Điện thoại:

CMND: Email:

Thông tin thẻ muốn thay đổi tình trạng

Mã khách hàng	Mã thẻ	Ngày lập	Tình trạng thẻ	Mã nhân viên	Mã cửa hàng
KH1000001	T1000001	3/13/2012 9:07 ...	Hoạt động	NV1	CH03

Thay đổi tình trạng thẻ

Mã thẻ: Trạng thái mới:

Trạng thái cũ:

Tìm kiếm theo

- ☐ Mã thẻ
- ☐ Tên khách hàng
- ☐ CMND
- ☐ Ngày sinh
- ☐ Điện thoại
- ☐ Email

chú ý gõ đầy đủ có dấu

- **Form đổi cửa hàng**

Chương trình quản lý tạo khách hàng thân thiết

Thẻ thành viên | In thẻ tạm | Quản lý khách hàng | Thống kê | Thoát

Khách hàng | Quản lý giao dịch | Lịch sử

Thay đổi tình trạng thẻ | Thay đổi cửa hàng

Tìm kiếm thẻ

Mã thẻ: Ngày sinh:

Tên khách hàng: Điện thoại:

CMND: Email:

Thông tin thẻ muốn thay đổi cửa hàng

Mã khách hàng	Mã thẻ	Ngày lập	Tình trạng thẻ	Mã nhân viên	Mã cửa hàng
KH1000001	T1000001	3/13/2012 9:07 ...	Hoạt động	NV1	CH03

Thay đổi cửa hàng

Mã thẻ: Cửa hàng mới:

Cửa hàng cũ:

Tìm kiếm theo

- ☐ Mã thẻ
- ☐ Tên khách hàng
- ☐ CMND
- ☐ Ngày sinh
- ☐ Điện thoại
- ☐ Email

- **Form lịch sử mua hàng**

Chương trình quản lý tạo khách hàng thân thiết

Thẻ thành viên | In thẻ tạm | Quản lý khách hàng | Thống kê | Thoát

Khách hàng | Quản lý giao dịch | Lịch sử

Khách hàng | Thẻ thành viên | In thẻ tạm | Đổi thẻ | Thay đổi tình trạng thẻ | Thay đổi cửa hàng | Tra cứu thông tin giao dịch | Thống kê thẻ

Tra cứu theo

☐ Số giao dịch

Số giao dịch: Ngày bắt đầu:

☐ Số thẻ

Số thẻ: Ngày kết thúc:

Kết quả tra cứu

Mã thẻ	Tên cửa hàng	Tên nhân viên	Số hóa đơn	Ngày lập	Tên hàng	Số lượng	Đơn giá	Tổng tiền hàng	Tiền khuyến mãi
T1000005	Big C Miền Đô...	Nguyễn Ngọc ...	HD1000001	3/13/2012 2:52 ...	Dao KíWi	1	80000	80000	1000
T1000005	Big C Miền Đô...	Nguyễn Ngọc ...	HD1000001	3/13/2012 2:52 ...	Nồi Cooking	2	450000	900000	10000
T1000005	Big C Miền Đô...	Nguyễn Ngọc ...	HD1000001	3/13/2012 2:52 ...	Tủ nhựa 6 ngăn	2	890000	1780000	40000
T1000005	Big C Miền Đô...	Nguyễn Ngọc ...	HD1000001	3/13/2012 2:52 ...	Bếp cài Đà Lạt	5	5300	26500	500

Số hóa đơn	Số mặt hàng	Tổng tiền hàng	Tiền khuyến mãi	Tổng phải trả
HD1000001	10	2786500	51500	2735000

- **Form thống kê**

Chương trình quản lý tạo khách hàng thân thiết

Thống kê Thoát

Khách hàng Quản lý giao dịch Lịch sử

Khách hàng Thẻ thành viên In thẻ tạm Quản lý khách hàng Thống kê Thoát

Từ ngày / / Đến ngày / / Cửa hàng Big C Miền Đông

Thống kê In

Kết quả thống kê

Tên cửa hàng	Tên nhân viên	Số lượng thẻ
Big C Miền Đông	Nguyễn Triệu Minh	4

7. Tiện ích của phần mềm

- Hỗ trợ phân quyền người dùng theo nhóm chức năng.
- Đảm bảo những người có quyền mới thực hiện được chức năng tương ứng.
- Hỗ trợ nhiều tiện ích như lọc khách hàng theo họ tên, CMND, ngày sinh.
- Hỗ trợ báo cáo có thể chuyển sang một số định dạng khác (word, excel, pdf...).

8. Yêu cầu của hệ thống

- Chương trình được xây dựng theo giao diện ứng dụng chạy trên Window
- Công cụ phát triển Visual studio 2010, Dotnetbar 10.2, Microsoft SQL server 2008.

IX. Kết luận

Hiện nay, khuynh hướng mua sắm thuận tiện, nhanh chóng đang nở rộ và nếp tiêu dùng ở chợ ngày càng bộc lộ nhiều nhược điểm như chất lượng thực phẩm, giá cả không ổn định... Các tiệm tạp hóa giá cả tương đối cao và thường là không đa dạng về sản phẩm để đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng. Mua hàng trong siêu thị lớn ngày càng trở thành thói quen của người tiêu dùng tại các thành phố lớn, kênh bán hàng hiện đại này tại đây ngoài việc đảm bảo về chất lượng hàng hóa mà người tiêu dùng còn yên tâm về sự ổn định giá cả. Tuy nhiên, đôi khi do yêu cầu công việc người tiêu dùng thường không có thời gian để vào mua sắm tại các siêu thị lớn và các mô hình siêu thị mini nằm len lỏi tại các khu dân cư, điểm tại các khu đường thuận tiện đã giải quyết được vấn đề thời gian và nỗi lo về việc an toàn vệ sinh thực phẩm. Mô hình new Chợ do Big C thành lập sẽ kịp thời đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng nơi đây. New Chợ là một siêu thị luôn hướng đến mục tiêu mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng với phong cách khác biệt, tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng với phương châm:

“ Big C.

Giá rẻ cho mọi nhà!”.