**Quy trình 4.7: Quy trình sửa chữa thiết bị** :

4.7.1 : Khách hàng

Thông báo yêu cầu sửa chữa thiết bị tại phòng cụ thể.

4.7.2 : Nhân viên tiếp tân.

Ghi nhận yêu cầu của khách hàng, kiểm tra lỗi do tự phát sinh hay do khách hàng gây ra,yêu cầu nhân viên thiết bị đến sửa chữa. Trong trường hợp lỗi do khách hàng thì tính chi phí sửa chữa vào phí thanh toán của Khách Hàng.

4.7.3: Nhân viên quản lý thiết bị.

Nhận yêu cầu và tiến hành kiểm tra sửa chữa. Ghi nhận báo cáo sau khi sửa chữa.

**Quy trình 4.8 : Nhập thiết bị.**

Nhân viên thiết bị

4.8.1 Nhận đơn giao hàng từ nhà cung cấp, kiểm tra các thông tin về thiết bị rồi nhận hàng.Nếu thiết bị hỏng thì từ chối nhập hàng, liên hệ với công ty để đổi trả.

4.8.2 Tiến hành nhập thiết bị vào kho. Cập nhật danh sách, thông tin thiết bị

**Quy trình 4.9 : Kiểm kê thiết bị.**

Nhân viên thiết bị

4.9.1Kiểm tra số lượng thiết bị đình kì. Nếu có hư hỏng thì ghi nhận báo cáo. Nếu cần nhập thêm thiết bị nào thì lập yêu cầu gửi lên cấp quản lý.

4.9.2 Đi kiểm tra thiết bị theo định kì. Nếu có hư hao thì sửa chữa và ghi nhận tình trạng thiết bị.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Quy trình kiểm kê thiết bị | Mã số: UCNV-xx |
| Tham chiếu: [1] Quy trình kiểm kê thiết bị |
| Mô tả | UC bắt đầu khi nhân viên thiết bị kích hoạt | |
| Dòng cơ bản | 1. Nhân viên thiết bị kiểm kê số lượng thiết bị tại kho. 2. Nhân viên ghi nhận tình trạng thiết bị còn trong kho vào hệ thống 3. Nhân viên nhận danh sách các phòng cần kiểm tra thiết bị 4. Nhân viên tiến hành kiểm tra tình các thiết bị trong phòng. 5. Nhân viên ghi nhận lại tình trạng các thiết bị trong phòng | |
| Dòng thay thế | 1.2 Nếu có thiết bị hư hỏng thì ghi nhận lại báo cáo, tình trạng thiết bị  1.3 Nếu thiết bị sắp hết thì ra danh sách yêu cầu ban quản lý cân nhắc nhập thiết bị  4.1 Nếu thiết bị trong phòng bị hỏng. Nhân viên tiến hành thay thế hoặc sửa chữa. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Quy trình sửa chữa thiết bị | Mã số: UCNV-xx |
| Tham chiếu: [1] Quy trình sửa chữa thiết bị |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hang kích hoạt | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng báo hỏng thiết bị. 2. Nhân viên tiếp tân nhận yêu cầu, xác định lỗi có phải do khách hàng hay không? 3. Nhân viên tiếp tân yêu cầu nhân viên thiết bị kiểm tra và sửa chữa. 4. Nhân viên thiết bị tiến hành kiểm tra và sửa chữa hoặc thay thế. 5. Nhân viên thiết bị ghi nhận tình trạng thiết bị sau khi sửa chữa. | |
| Dòng thay thế | 5.1 Nếu lỗi thiết bị do khách hang gây ra thì nhân viên tiếp tân tiến hành cộng phí sửa chữa, thay thế vào hoá đơn của khách hàng. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Quy trình nhập thiết bị | Mã số: UCNV-xx |
| Tham chiếu: [1] Quy trình nhập thiết bị |
| Mô tả | UC bắt đầu khi nhà cung cấp cho khách sạn | |
| Dòng cơ bản | 1. Nhân viên thiết bị nhận các giấy báo nhập hàng từ nhà cung cấp, các thông tin về thiết bị sẽ được nhập. 2. Nhân viên thiết bị kiểm tra thông số, tình trạng của thiết bị có đạt đúng yêu cầu hay không. 3. Nhân viên thiết bị tiến hành nhập hàng vào kho. 4. Nhân viên thiết bị ghi nhận lại thông tin thiết bị vào hệ thống. | |
| Dòng thay thế | 2.1 Nếu thiết bị hỏng hóc hoặc không đúng yêu cầu theo giấy nhập hang. Nhân viên thiết bị từ chối nhập hàng và trả lại thiết bị cho nhà cung cấp. Liên hệ ban quản lý để báo cáo. | |