

1. Giới thiệu chung về sản phẩm:

- a. Một trang web quản lý nghiệp vụ quản lý sửa chữa, bảo hành liên quan đến garage xe đi đôi với bán phụ tùng.

2. Giới thiệu về các đối thủ cạnh tranh, các mặt mạnh và hạn chế của các đối thủ cạnh tranh hay các phẩm mềm tương tự.

- a. Thị trường xuất hiện nhiều hệ thống quản lý garage xe ô tô, nhưng chủ yếu là những sản phẩm quản lý nội bộ, không có sự tương tác với khách hàng. Thiếu thông tin quảng bá thương hiệu, tiếp xúc khách hàng, quảng bá sản phẩm, các nhu cầu về thông tin cho khách hàng, chương trình quảng cáo, và việc tiếp xúc với các phương tiện truyền thông khó khăn.
- b. Vì thế, hệ thống quản lý garage ra đời đáp ứng nhu cầu kinh doanh các mặt hàng, phụ tùng, dịch vụ sửa chữa thông qua internet, đi kèm đó là một chương trình quản lý garage phục vụ nhu cầu tiếp nhận và sửa chữa một cách chuyên nghiệp.

3. Giới thiệu về quy trình nghiệp vụ sửa chữa(nhận xe và sửa chữa).

- a. Nhân viên dịch vụ tiếp nhận khách, xe khách và nhận các yêu cầu về sửa chữa và gửi thông tin tới xưởng.
- b. Nhân viên xưởng kiểm tra, đánh giá các lỗi và thiệt hại của xe, báo giá những thiết bị hư hỏng cần sửa chữa hoặc thay thế cho dịch vụ.
- c. Dịch vụ tiếp nhận thông tin sửa chữa và thay thế, thông báo cho khách hàng đồng thời báo giá tổng thể và thời gian của quá trình sửa chữa.
- d. Sau khi được sự đồng ý của khách thì xưởng sẽ tiến hành sửa chữa. đối với những xe có thời gian sửa chữa lâu thì cập nhật quá trình sửa chữa cho khách sau mỗi ngày.
- e. Sau khi sửa chữa xong, xưởng thông báo cho bên dịch vụ.
- f. Dịch vụ thông báo cho khách hàng tới làm thủ tục nhận xe, thanh toán và các chính sách bảo hành liên quan.

4. Giới thiệu về các người dùng liên quan tới quy trình nghiệp vụ và các chức năng liên quan.

### Nhân viên quản lý:

- Đăng các sản phẩm, gói sửa chữa, phụ tùng thay thế lên trang web chính thức.
- Cập nhật các chương trình khuyến mãi.
- Đăng các bài viết về quá trình sửa chữa một số loại hư hỏng cho khách hàng.
- Quản lý công nợ(tiền trả trước, còn lại, thông tin nợ).
  
- Quản lý thông tin hệ thống danh mục chức năng:quản lý phụ tùng, gói sửa chữa, gói bảo hành, quy trình tiếp nhận, sửa chữa và hậu sửa chữa.
  
- Thống kê doanh thu theo tháng/ quý/ năm/.
- Quản lý nhân viên:
  - o Tính lương cho nhân viên theo ngày làm việc.
  - o Phụ cấp cho thợ chính trên mỗi xe được kiểm tra tổng quát.
- Quản lý phụ tùng và thời gian bảo hành.
  - o Thống kê số lượng, thời gian hết hạn và hoa hồng với từng loại phụ tùng thay thế.
  - o Giá cả và thời gian bảo hành với từng loại phụ tùng và sản phẩm.
  - o Chương trình khuyến mãi về việc thay thế, đi kèm sản phẩm với loại phụ tùng nằm trong danh sách khuyến mãi.
- Quản lý khách hàng theo hai loại thường và VIP.

- Đối với những khách hàng có lịch sử sửa chữa, thay thế với tổng phí từ 50tr trở lên thì được đăng ký là khách hàng vip(không phải chờ đợi sửa chữa, miễn phí kiểm tra và sửa chữa dưới 100k, được thông báo khuyến mãi và áp dụng các chương trình khuyến mãi dành riêng).

### **Nhân viên dịch vụ:**

- Tiếp nhận khách hàng: lấy thông tin cá nhân khách hàng(tên, số điện thoại, địa chỉ liên lạc)thông tin xe của khách(loại xe, đời xe, hãng xe, số xe), tiếp nhận yêu cầu.
- Gửi thông tin danh sách yêu cầu tới xưởng sửa chữa.
- Xem danh sách khách hàng, thông tin khách hàng,
- Chuyển đổi lên khách VIP khi có đủ yêu cầu.
- “Thông báo quá trình kiểm tra cho khách, báo giá sản phẩm thay thế và sửa chữa”. “khi khách hàng đồng ý” thì gửi danh sách yêu cầu tới xưởng để yêu cầu xưởng sửa chữa và kiểm tra xe của khách.
- Cập nhật quá trình sửa chữa với mỗi xe của khách lưu lại sửa chữa lâu lên trang web chính thức của cửa hàng để khách hàng tiện theo dõi. Thông báo quá trình sửa chữa sau mỗi ngày cho khách hàng. Thông báo chi phí, phụ tùng thay thế phát sinh cho khách hàng.
- Xuất hóa đơn.

### **Nhân viên xưởng:**

- Nhận thông tin sửa chữa từ bên dịch vụ với các yêu cầu của khách hàng về sửa chữa hoặc thay thế phụ tùng mới.
- Tiến hành kiểm tra và sửa chữa, cập nhật thông tin kiểm tra cho bên dịch vụ với các vấn đề phát sinh.
- Thông báo thời gian sửa chữa và kiểm tra cho bên dịch vụ.
- Cập nhật quá trình sửa chữa cho bên dịch vụ sau mỗi ngày.