# Product Overview

## Product Perspective

Sản phẩm được thiết kế dựa trên yêu cẩu của người dùng cuối, đáp ứng đầy đủ các tiêu chí; luồng và nghiệp vụ khách hàng phải được implement vào phần mềm.

Sản phẩm được đóng gói và cài đặt trên chính server của khách hàng cà khách hàng có toàn quyền xử lý.

Sản phẩn được hỗ trợ về kỹ thuật sau khi đã được triển khai lên server của khách hàng.

## Summary of Capabilities

**Table 4-1 Customer Support System**

|  |  |
| --- | --- |
| **Customer Benefit** | **Supporting Features** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Assumptions and Dependencies

Các yếu tố ảnh hưởng đến hệ thống phần mềm chủ yếu là luồng xử lý của các nghiệp vụ như nhận xe, sửa chữa xe, lưu thông tin xe vào hệ thống và bảo hành xe.

Nếu các yếu tố này thay đổi có thể dẫn đến phần mềm không đáp ứng được nhu cầu mới của khách hàng và có thể phải viết lại hoàn toàn để có thể áp dụng được luồng xử lý mới của nghiệp vụ khách hàng.

## Cost and Pricing

Sản phẩm được bán ra với chi phí thaaos hơn các sản phẩm ngoài thị trường và được bù lại bằng chi phí bảo trì và duy trì hệ thống server.

Các vấn đề gặp phải khi xây dựng phần mềm được bán ra với giá thấp hơn các sản phẩm cạnh tranh khác:

* Nguồn lực lập trình viên xây dựng hệ thống không đpá ứng đủ.
* Tốn chi phí training và phát triển dự án.
* Lập trình viên có kinh nghiệm về lình vực này chưa nhiều.

## Licensing and Installation

Là hệ thống open source license [LGPL version 3](http://www.gnu.org/licenses/lgpl-3.0.en.html)

# Documentation Requirements

Tài liệu dùng để thiết lập hệ thống.

Tham khảo tại: <https://www.odoo.com/documentation/8.0/setup/deploy.html>

## User Manual

* ***Thành phần quản lý quy trình sửa chữa:***
* Bộ phận Dịch vụ:

Khi tiếp nhận yêu cầu sửa chữa/ thay thế/ bảo dưỡng/ kiểm tra từ một khách hàng. Hệ thống cung cấp cho nhân viên Dịch vụ một màn hình tiếp nhận thông tin như sau:

* Nhập thông tin khách hàng: Họ và tên, số điện thoại liên lạc, địa chỉ liên hệ, e-mail (nếu có).
* Nhập thông tin xe: Biển số xe, hãng xe, đời xe, loại xe.
* Nhập thông tin mô tả tình trạng xe do khách hàng cung cấp.
* Nhập yêu cầu của khách hàng về kiểm tra, sửa xe.
* Chọn lưu (thông tin ban đầu) và chuyển (thông tin ban đầu) sang bộ phận kiểm tra.

Khi khách hàng thường có chi phí sửa chữa và bảo dưỡng, mua, nâng cấp phụ tùng hơn 50 triệu đồng được phép đăng ký là thành viên VIP. Hệ thống cung cấp giao diện cho nhân viên Dịch vụ tạo thành viên VIP như sau: (dựa trên phiếu đăng ký do khách hàng tự điền)

* Nhập thông tin khách hàng: Họ và tên, ngày tháng năm sinh, giới tính, số chứng minh nhân dân, số điện thoại liên lạc, địa chỉ liên hệ, e-mail (nếu có).
* Lưu thông tin đăng ký của khách hàng vào hệ thống.
* Sửa chữa thông tin khách hàng hàng đã đăng ký.

Khi xe đã được kiểm tra xong, nhân viên dịch vụ sẽ thông báo cho khách hàng về tình trạng của xe sau kiểm tra, các hạng mục cần sửa chữa/ thay thế/ bảo dưỡng và báo giá với khách hàng.

* Nếu khách hàng không đồng ý sửa chữa/ thay thế/ bảo dưỡng, hệ thống cung cấp cho nhân viên Dịch vụ giao diện để xuất hóa đơn tính phí: hạng mục tính tiền được chọn là “dịch vụ kiểm tra xe”, hóa đơn có các thông tin: khách hàng, xe, nhân viên kiểm tra, ngày giờ kiểm tra, nhân viên dịch vụ, thành tiền của dịch vụ kiểm tra xe.
* Nếu khách hàng đồng ý sửa chữa/ thay thế/ bảo dưỡng, hệ thống cung cấp cho nhân viên Dịch vụ giao diện tạo biên nhận tiếp nhận xe. Biên nhận có các thông tin: khách hàng, xe, thời gian nhận xe, tình trạng xe (các hạng mục cần sửa chữa/ thay thế/ bảo dưỡng), thời gian hẹn bàn giao xe, nhân viên tiếp nhận. Nhân viên Dịch vụ lưu biên nhận vào hệ thống, chuyển yêu cầu sửa chữa/ thay thế/ bảo dưỡng sang Xưởng, in biên nhận cho khách hàng.

Khi xe đã được sửa chữa/thay thế/bảo dưỡng xong, nhân viên Dịch vụ tạo hóa đơn để tính phí cho khách hàng theo giao diện thanh toán do hệ thống cung cấp với các hạng mục tính phí là các hạng mục đã nên trong biên nhận và các hạng mục phát sinh (nếu có); lưu và in hóa đơn.

Khi có phản ánh, khiếu nại từ phía khách hàng, nhân viên Dịch vụ tiếp nhận thông tin khiếu nại và lưu vào hệ thống theo giao diện được cung cấp: khách hàng, nội dung khiếu nại, thời gian khiếu nại.

* Bộ phận Xưởng:

Sau khi kiểm tra kiểm tra lỗi của xe và các lỗi liên quan tới xe, kiểm tra mức độ an toàn của các thiết bị khác, nhân viên Xưởng ghi các lỗi cần sửa chữa vào phiếu yêu cầu sửa chữa/thay thế/bảo dưỡng vào giao diện do hệ thống cung cấp, gửi thông tin này cho bộ phận Dịch vụ.

Sau khi xe được sửa chữa/thay thế/bảo dưỡng xong, nhân viên Xưởng tạo biên nhận kết quả sửa chữa (các hạng mục trong yêu cầu của khách hàng, các hạng mục phát sinh (nếu có)); gửi biên nhận sang cho bộ phận Dịch vụ.

* Bộ phận Quản lý:

Hệ thống cung cấp giao diện để nhân viên Quản lý có thể dễ dàng thao tác trong việc quản lý nhân viên.

* Thêm mới nhân viên: thêm thông tin cá nhân của nhân viên (họ và tên, ngày tháng năm sinh, giới tính, số chứng minh nhân dân, số điện thoại liên lạc, địa chỉ liên hệ, trình độ học vấn, bằng cấp nghề nghiệp, kinh nghiệm), vị trí công việc, mức lương cơ bản, thời gian bắt đầu làm việc, nơi làm việc.
* Sửa thông tin nhân viên: sửa các thông tin của 1 nhân viên cụ thể.
* Xóa nhân viên: xóa thông tin của nhân viên khi nhân viên này nghỉ việc (hết hạn lưu thông tin kể từ ngày nghỉ việc).

Hệ thống cung cấp giao diện để nhân viên Quản lý có thể đơn giản hóa việc quản lý các phụ tùng, linh kiện.

* Thêm thông tin sản phẩm (nhập sản phẩm mới).
* Xóa thông tin sản phẩm: khi garage không kinh doanh sản phẩm này nữa.
* Sửa thông tin sản phẩm: khi có sai sót về thông tin, khi cập nhật lại một số thông tin.

Nhân viên Quản lý có thể thay đổi các chương trình khuyến mãi cho các dịch vụ hoặc giảm giá các phụ tùng trong giao diện quản lý thông tin khuyến mãi trên hệ thống.

Chức năng thống kê của hệ thống cung cấp giao diện chi tiết để nhân viên Quản lý có thể chọn để tạo lập, xuất các báo cáo thống kê dựa theo số liệu từ các dịch vụ và bán phụ tùng.

* Thống kê doanh thu trong tháng/quý/năm.
* Thống kê doanh thu theo từng khách hàng.
* Thống kê doanh thu theo từng loại sản phẩm.
* Thống kê số lượng tồn kho/số lượng bán/số lượng dùng cho dịch vụ sửa chữa của các phụ tùng, linh kiện.
* Thống kê nhân viên thực hiện tiếp nhận/sửa chữa/thay thế/bảo dưỡng xe.
* Tính lương cho nhân viên: lương cơ bản, phụ cấp, phạt, thưởng, tổng tiền lương (ngày công dựa vào bảng chấm công của máy chấm công tại garage)

Untitled Diagram (2).png

Hình 10.1 Quy trình nghiệp vụ sửa chữa xe (từ lúc tiếp nhận thông tin từ khách hàng đến Chăm sóc khách hàng)

* ***Thành phần bán hàng (phụ tùng) online:***

Hệ thống cung cấp giao diện web cho bán việc bán phụ tùng online. Giống như những dịch vụ bán hàng online theo mô hình quy trình sau:



## Online Help

Người sử dụng có thể trực tiếp tham khảo các vấn đề về công nghệ, các vấn đề về triển khai và tích hợp hệ thống để sử dụng hệ thống này có hiệu quả hơn. (Tham khảo: <https://www.odoo.com/es_ES/forum/ayuda-1> )

## Installation Guides, Configuration, and Read Me File

<https://www.odoo.com/documentation/user/9.0/sales.html>