QUẢN LÝ GIAO HÀNG

* Yêu cầu người dùng:
  + Người mua (người nhận)
    - Tra cứu đơn hàng
    - Xem thông tin đơn hàng:
      * Xem cước phí
      * Xem thời gian nhận hàng
      * Xem thông tin người bán
      * Xem trạng thái giao hàng
    - Thanh toán đơn hàng
    - Đánh giá shipper/người bán
    - Yêu cầu trả hàng/ hoàn tiền (nếu có)
  + Người bán
    - Đăng ký/ đăng nhập
    - Tạo đơn hàng:
      * Phân loại hàng hóa
      * Nhập thông tin khách hàng
      * Nhập ảnh đơn hàng
      * Phân loại COD
      * Tạo ghi chú đơn
      * Cho phép người nhận kiểm tra hàng trước khi nhận
    - Yêu cầu bên vận chuyển lấy hàng(tại nhà/ tại bưu cục)
    - Tra cứu bưu cục
    - Tra cứu đơn hàng
    - Xóa đơn hàng
    - Sửa đơn hàng
    - Thống kê đơn hàng
    - Nạp/ rút tiền từ hệ thống
    - Thống kê doanh thu
    - Liên kết ngân hàng
    - Tra cứu thông tin khách hàng và tỉ lệ nhận hàng của khách
    - Liên hệ với người vận chuyển
* Yêu cầu hệ thống
  + Admin:
    - Quản lý tài khoản nhân viên(thêm, xóa, sửa tài khoản nhân viên
    - Phân chia bộ phận của nhân viên
      * Phân bộ phận
      * Phân ca làm
      * Phân bưu cục cho nhân viên
    - Thống kê ca làm của nhân viên
    - Tính lương của nhân viên
    - Đánh giá nhân viên
    - Cấp phần thưởng cho nhân viên
  + Hệ thống tiếp nhận đơn hàng:
    - Tiếp nhận đơn hàng
    - Xác nhận và lưu thông tin đơn hàng
    - Kiểm tra thông tin đơn hàng
    - Thống kê số lượng đơn hàng
    - Theo dõi đơn hàng
    - Phân công đơn hàng cho nhân viên giao
    - Thông báo đến người nhận/ người gửi hàng
    - Báo cáo và thông kê về hiệu suất của đơn
    - Liên kết với hệ thống quản lý khách hàng
  + Hệ thống quản lý đơn:
    - Kiểm soát số lượng đơn
    - Phân loại đơn theo vùng/ loại giao hàng
    - Thống kê số lượng đơn hàng và doanh thu
  + Hệ thống kho:
    - Kiểm tra tồn kho
    - Yêu cầu trung chuyển
    - Xác định vị trí hàng hóa
    - Quản lý trạng thái đơn hàng
    - Theo dõi vận chuyển
  + Hệ thống giao hàng:
    - Kiểm tra vận đơn
    - Theo dõi vận chuyển
    - Cập nhật trạng thái đơn hàng
    - Cập nhật số tiền thu hộ
    - Giao hàng linh hoạt
    - Quản lý kho hàng tạm
    - Phản hồi khách hàng

Các actor và use case:

* Customer: (người nhận hàng)
  + Tra cứu và xem thông tin đơn hàng:
    - Tra cứu đơn hàng với mã đơn
    - Xem chi tiết đơn hàng (cước phí, thời gian nhận hàng, thông tin người bán, trạng thái giao hàng..)
    - Thanh toán đơn hàng trực tuyến
  + Liên hệ và đánh giá:
    - Liên hệ với hệ thống giao hàng về vấn đề vận chuyển
    - Đánh giá shipper/ người bán
  + Yêu cầu trả hàng hoặc hoàn tiền (nếu có)
* Customer: (người gửi/người bán)
  + Đăng ký/ đăng nhập
  + Tạo đơn hàng:
    - Tạo thông tin hàng hóa
    - Tạo địa chỉ
    - Tạo thông tin khách hàng
    - Phân loại COD
    - Ghi chú đơn
    - Cho phép kiểm hàng trước khi nhận hàng
    - Tạo ảnh đơn hàng
  + Quản lý đơn hàng:
    - Tra cứu đơn hàng và xem thông tin
    - Yêu cầu bên vận chuyển lấy hàng( hoặc ra bưu cục)
    - Xóa / sửa đơn hàng
    - Thống kê đơn hàng và doanh thu
    - Nạp và rút tiền từ hệ thống
    - Liên kết tài khoản ngân hàng
    - Theo dõi thông tin khách hàng
    - Liên hệ với người vận chuyển
* Admin:
  + - Quản lý tài khoản nhân viên(thêm, xóa, sửa tài khoản nhân viên
    - Phân chia bộ phận của nhân viên
      * Phân bộ phận
      * Phân ca làm
      * Phân bưu cục cho nhân viên
    - Thống kê ca làm của nhân viên
    - Tính lương của nhân viên
    - Đánh giá nhân viên
    - Cấp phần thưởng cho nhân viên

**Nhân viên Tiếp Nhận Đơn Hàng:**

* + - Tiếp nhận đơn hàng từ người bán.
    - Xác nhận và lưu thông tin đơn hàng.
    - Kiểm tra thông tin đơn hàng và thống kê số lượng đơn hàng.
    - Phân công đơn hàng cho nhân viên giao
    - Thông báo đến người nhận/ người gửi hàng.

**Nhân viên Quản Lý Đơn:**

* + - Kiểm soát số lượng đơn
    - Phân loại theo vùng/loại giao hàng.
    - Thống kê số lượng đơn hàng và doanh thu.

**nhân viên quản lý Kho:**

* + - Kiểm tra tồn kho
    - Thông báo yêu cầu trung chuyển.
    - Xác định vị trí hàng hóa
    - quản lý trạng thái đơn hàng.
    - Theo dõi vận chuyển.

**Nhân viên Giao Hàng:**

* + - Kiểm tra vận đơn hàng
    - theo dõi vận chuyển.
    - Cập nhật trạng thái đơn hàng và số tiền thu hộ.
    - Giao hàng linh hoạt và quản lý kho hàng tạm.
    - Phản hồi từ khách hàng.