Dựa vào tính năng đặt lịch cắt này, khách hàng vốn vẫn tiện giờ nào đến giờ đó thì đãchủ động chọn khung giờ phù hợp với mình hơn. Nhờ đó giảm tải được cho những giờcao điểm và tăng đầu việc trong những khung giờ thấp điểm.

**Dùng công nghệ để kiểm soát quy trình**

Điểm khác biệt ở 30Shine đó là các thiết bị công nghệ được bổ sung để quản lý chặtchẽ nhân viên, qua đó kiểm soát được chất lượng phục vụ đồng đều với mọi kháchhàng.

**Xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng phục vụ cho các tính năng tương lai**

Không chỉ dừng lại ở những công nghệ đang được áp dụng, những khách hàng đãtừng sử dụng dịch vụ sẽ được lưu lại dữ liệu hình ảnh về kiểu tóc sau khi đã hoànthiện, nhờ đó ở những lần cắt tiếp theo, khách hàng sẽ không cần phải nói quá nhiềuvề mong muốn của mình, đây cũng là một trong những đặc điểm của khách hàng namgiới so với nữ giới.

**Hệ thống chấm điểm thợ cắt như Uber**

Khi kết thúc quy trình, khách hàng sẽ được đưa ra đánh giá về chất lượng phục vụdành cho mình thông qua một hệ thống chấm điểm với 3 mức: Chưa hài lòng, hài lòngvà rất hài lòng.3 mức điểm mà khách hành đánh giá sẽ được lưu lại và thay đổi trựctiếp tới điểm số của từng người thợ, qua đó những khách hàng lần đầu sử dụng dịchvụ có thể tùy ý lựa chọn những thợ cắt tóc được đánh giá tốt đồng thời loại bỏ nhữngthợ có thái độ phục vụ kém.

**1. Quản trị nhân sự**

- Mỗi salon có từ 30-40 nhân viên. Bằng chấm điểm đánh giá chất lượng dịchvụ trên iPad họ có thể quản lý được năng lực làm việc của nhân viên mình.

- Những người thợ họ có thể biết được khách hàng tiếp theo, cũng như thờigian làm việc của mình thông qua trang web hoặc ứng dụng trênSmartphone

- Các nhân viên nhận lương của mình thông qua một tài khoảng ngân hàngmà khi bạn vào làm 30Shine sẻ cung cấp.

**2. Quảng cáo**

- Báo điện tử như: news.zing.vn, kenh14.vn,..

- Các trang mạng xã hội: Facbook, Zalo,…

- Đặc biệt là Youtube: 30Shine cũng đang sở hữu kênh YouTube về tóc lớnnhất Việt Nam với hơn 5,5 triệu lượt xem và 26.000 subs.

**3. Bán hàng**

- Đây là gói dịch vụ được nghiên cứu và là bản sắc sứ mệnh của 30Shine. ShineCombo mang đến cho khách hàng kiểu tóc đẹp, trải nghiệm thư giãn, chăm sóc2 da mặt… mà ko phải chờ đợi lâu, với mức giá hấp dẫn. 30Shine liên tục ứngdụng quy trình khoa học và công nghệ để cải tiến Shine Combo 7 bước nhằmphục vụ khách hàng tốt nhất.

- Nếu cha đã có Shine Combo 100K, con trai cũng được phục vụ riêng với KidCombo 5 bước chỉ 80K thiết kế cho bé duy nhất tại 30Shine, để hai cha concùng đẹp trai toả sáng. (chiều cao giới hạn 1,3m).

- Cung cấp nhiều dịch vụ để khách hàng có thể tuỳ chọn như: Nhượm màu, uốntóc, tẩy da chết, mặt nạ lạnh,tẩy tóc, phục hồi tóc.

- Bên cạnh đó trang web 30Shine còn liên kết với 30Shine Store để có thể cungcấp cho phái mạnh nhiều sản phẩm cần thiết.

**4. Thanh toán**

- Thanh toán truyền thống (trực tiếp) tại quầy.

- Thanh toán trực tuyến qua Mastercard và Visa.

- Thực hiện giao dịch thanh toán bằng tính năng QR PAY trên ứng dụng MobileBanking của các ngân hàng: Agribank, BIDV, VietinBank, Vietcombank, SCB,IVB, VPBank, Viet Capital Bank, Eximbank, SHB, Maritime Bank, NCB đềusẽ được nhận ưu đãi lớn này.

**5. Chăm sóc khách hàng**

- Bằng hệ thống đặt lịch cắt tóc khách hàng có thể chủ động chọn khung giờ phùhợp với mình, và không phải chờ đợi qúa lâu để dến lượt.

- Khách hàng cần tư vấn hay thắc mắc gì có thể chát trực tuyến, hoặc gọi đến sốHotline. Để nhân viên có thể tư vấn rõ ràng hơn.

- Khi kết thúc quy trình, khách hàng sẽ được đưa ra đánh giá về chất lượng phụcvụ dành cho mình thông qua một hệ thống chấm điểm với 3 mức: Chưa hàilòng, hài lòng và rất hài lòng. 3 mức điểm mà khách hành đánh giá sẽ được lưulại và thay đổi trực tiếp tới điểm số của từng người thợ, qua đó những kháchhàng lần đầu sử dụng dịch vụ có thể tùy ý lựa chọn những thợ cắt tóc đượcđánh giá tốt đồng thời loại bỏ những thợ có thái độ phục vụ kém.

- Hệ thống sẻ tự lưu lại thông tin của khách hàng và sẻ gọi cho khách hàng sau1-2 ngày trãi ngiệm dịch vụ để kiểm tra mức độ hài lòng của khách hàng.(Các bạn yên tâm mọi thông tin của khách hàng sẻ đảm bảo bởi chính sách bảo mật củacủa 30Shine).

**6. Cam kết 30Shine care**

- 7 ngày chỉnh sửa tóc miễn phí: Nếu anh chưa hài lòng về kiểu tóc sau khi vềnhà vì bất kỳ lý do gì, 30Shine sẽ hỗ trợ anh sửa lại mái tóc đó hoàn toàn miễnphí trong vòng 7 ngày. Anh đặt lịch bình thường và báo sửa tóc với lễ tân.

- 3 ngày đổi trả hàng miễn phí: Các sản phẩm tạo kiểu (gôm, sáp) có giá dưới 400 ngàn đồng mua tại 30Shine anh có thể đổi hoặc trả lại hoàn toàn MIỄNPHÍ (hoàn lại 100% số tiền) trong vòng 3 ngày kể từ thời điểm mua hàng, ngaycả khi sản phẩm đó đã qua sử dụng.Cam kết : hoàn lại 100% tiền

- Bảo hành uốn nhượm: Mái tóc sau khi uốn nhuộm có thể không đúng ý anhsau khi về nhà. 30Shine sẽ hỗ trợ anh chỉnh sửa hoàn toàn miễn phí trong vòng15 ngày. Anh đặt lịch bình thường và báo sửa tóc với lễ tânLưu ý: Các màu tóc tẩy chỉ áp dụng sửa sau 3 ngày kể từ ngày làm.

- Giảm 20% nếu đợi lâu: 30Shine cam kết phục vụ anh đúng giờ đặt lịch. Nếuanh phải chờ lâu hơn 20 phút so với giờ đặt lịch, 30Shine sẽ giảm giá ngay20% cho hoá đơn Shine Combo.Áp dụng: Khi các anh đến đúng giờ đã đặt. Thời gian chờ được tính từ lúccheckin tới lúc bắt đầu gội.Trừ trường hợp: Salon xảy ra sự cố bất khả kháng: Mất điện, nước

**III. Khó khăn**

- 30Shine sở hữu hệ thống chạy server vật lý, khó quản lý và cấp phát tàinguyên, không có cơ chế tự mở rộng hệ thống. Độ ổn định của hệ thống khôngcao, có nhiều trục trặc ở hạ tầng, tiêu tốn nhiều chi phí sửa chữa và bảo hành.

- 30Shine cũng chưa có cơ chế sao lưu và khôi phục dữ liệu, bên cạnh đó cũngchưa xây dựng cơ chế bảo mật. Nếu toàn bộ dữ liệu về quá trình và hiệu quảlàm việc của nhân viên bị hack, hệ thống sẽ gặp khó khăn trong việc đánh giánhân lực và phân bổ lương thưởng chính xác.

**IV. Giải pháp**

- 30Shine tái cấu trúc hệ thống, tách riêng các phần từ web, app, DB và áp dụngAuto-scaling, sẵn sàng đáp ứng cho nhu cầu mở rộng kinh doanh của 30Shine:

• EC2 windows: Sử dụng EC2 làm web server và API server, hệ thống sửdụng thêm các tính năng như cân bằng tải, tự động mở rộng (AutoScaling Group)

• RDS: giúp người dùng dễ dàng quản trị cơ sở dữ liệu cũng như khôngcần mất công cài đặt.

• 3 (Amazon Simple Storage Service): dịch vụ đám mây chuyên về lưutrữ.- Hệ thống được củng cố lại quyền bảo mật, phân cấp lại quyền cho nhân viêntrong công ty, cài đặt các chế độ quản lý và bảo mật cao cấp.

**V. Kết luận**

- 30Shine là mô hình chuỗi cắt tóc tiên phong trong việc áp dụng công nghệ vàTMĐT vào ngành chủ yếu là dùng đôi tay khéo léo của người Việt.4

- Tình hình ứng dụng: xây dựng hệ thống đặt lịch cắt tóc, dùng công nghệ đểkiểm soát quy trình, xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng phục vụ cho các tínhnăng tương lai, hệ thống chấm điểm thợ cắt như Uber.

- Khó khăn: Khó quản lý tài nguyên, độ ổn định hệ thống không cao, chưa cóchế độ sao lưu và khôi phục dữ liệu, chưa có ché độ bảo mật.

- Giải pháp: sử dụng EC2 làm sever sử dụng thêm các tính ănng cân bằng, sửdụng dịch vụ đám mây chuyên về lưu trử, cũng cố lại quyền bảo mật,…