

Siêu thị trực tuyến ABC

1. Giới thiệu

Siêu thị trực tuyến ABC được sinh ra nhằm cung cấp các sản phẩm sách, tạp chí,... đến khách hàng trực tuyến. Để siêu thị trực tuyến này hoạt động được hiệu quả, siêu thị cần phải cải thiện lại hệ thống hiện tại, cũng như rút ngắn quy trình nghiệp vụ, đưa ra các giải pháp tốt nhất để nhanh chóng mang sản phẩm của mình đến với khách hàng mỗi khi khách hàng click vài cái.

2. Đặc tả

Sản phẩm của siêu thị là sách, tạp chí. Các thông tin của sản phẩm mà siêu thị cần quản lý bao gồm: Mã sách, tên sách, giá bìa, tác giả, nhà xuất bản, ngôn ngữ, công ty phát hành, trọng lượng, kích thước, số trang, ngày xuất bản, danh mục.

Khách hàng của siêu thị gồm 2 loại: là khách vắng lai và khách hàng thân thiết. Khách hàng thân thiết là khách hàng có sử dụng tài khoản của riêng mình tại siêu thị để đặt mua sách online.

Dưới đây là một số mô tả về quy trình nghiệp vụ diễn ra tại công ty:

2.1. Quy trình đặt hàng

Để đặt được hàng, khách hàng cần phải tìm kiếm sản phẩm mà mình muốn đặt hàng. Trong quá trình tìm kiếm, nếu như gặp khó khăn hay gặp vấn đề thì khách hàng có thể liên lạc với nhân viên chăm sóc khách hàng thông qua hệ thống hỗ trợ trực tuyến bằng email hoặc yahoo. Kết thúc quá trình tìm kiếm là hàng loạt các sản phẩm có liên quan đến từ khoá mà khách hàng dùng để tìm kiếm. Để thêm sản phẩm vào giỏ hàng, khách hàng rê chuột vào sản phẩm mà mình muốn đặt, khi đó sẽ xuất hiện 1 cái textbox số lượng cần đặt và 1 cái button “Thêm vào giỏ hàng” và khách hàng sẽ nhập số lượng cần đặt (mặc định số lượng cần đặt là 1) và click vào button đó, hoặc là khách hàng sẽ click vào sản phẩm mà mình muốn đặt để xem chi tiết về sản phẩm đó rồi nhập số lượng cần đặt và click vào button “Thêm vào giỏ hàng”. Khi đó sẽ xuất hiện 1 cái form nhỏ. Nếu như khách hàng muốn mua thêm sản phẩm khác thì click vào button “Mua thêm sản phẩm khác”, còn muốn đặt hàng luôn click vào nút “Tiếp tục” và nhập thông tin giao hàng như: họ tên, email, số điện thoại, địa chỉ giao hàng, ghi chú. Sau đó chọn “Tiếp tục” và chọn hình thức thanh toán: Trả trước hoặc trả sau. Nếu như chọn trả trước thì sẽ thực hiện quy trình trả trước thông qua internet rồi sau đó click vào nút “Đặt hàng” và chờ hàng về đến tay mình. Nếu như khách hàng chọn trả sau và click vào nút đặt hàng, sẽ nhận được email và sms xác nhận huỷ đặt hàng (nếu xác nhận huỷ thì đơn hàng sẽ bị huỷ, còn không xác nhận gì thì đơn hàng sẽ

giao đến cho khách hàng) và chờ hàng đến tay mình và thanh toán cho nhân viên giao hàng. Xem như là đặt hàng thành công.

2.2. Quy trình giao hàng

Sau khi đặt đặt hàng thành công, hệ thống sẽ gom những đơn hàng đã được đặt hàng thành công lại và gửi cho NVCSKH. Từ các yêu cầu đặt hàng của khách hàng, NVCSKH sẽ đóng gói các sản phẩm trong cùng 1 đơn hàng lại với nhau, in ra hoá đơn và hệ thống sẽ tự động phân công giao hàng dựa trên các yêu cầu đặt hàng của khách hàng và lịch trình giao hàng của siêu thị, và in ra danh sách những gói hàng đó và thông tin của khách hàng đặt gói hàng đó để NV giao hàng sử dụng để giao cho khách hàng. Sau đó, nhân viên giao hàng sẽ gom các gói hàng lại mà mình được phân công lại và bắt đầu đi giao hàng theo sự phân công. Khi đến địa chỉ giao hàng, NV sẽ liên lạc với khách hàng để giao hàng và thanh toán hoá đơn nếu như đơn hàng này chưa được thanh toán trước đó. Sau khi giao các gói hàng mà NV được phân công, NV sẽ về kho để báo cáo tình trạng giao hàng: đơn hàng nào giao hàng thành công, đơn hàng nào giao thất bại, lý do giao thất bại. Từ đó, hệ thống sẽ tự động cập nhật lại kho và cộng điểm cho khách hàng thân thiết đối với khách hàng được giao thành công.