Cửa hàng trực tuyến ABC được sinh ra nhằm cung cấp các sản phẩm sách, tạp chí,… đến khách hàng trực tuyến. Để cửa hàng trực tuyến này hoạt động được hiệu quả, cửa hàng cần phải cải thiện lại hệ thống hiện tại, cũng như rút ngắn quy trình nghiệp vụ hiện tại, đưa ra các giải pháp tốt nhất để nhanh chóng mang sản phẩm của mình đến với khách hàng. Hệ thống cửa hàng trực tuyến ABC gồm các chức năng chính sau đây:

* Chọn và mua hàng:
* Thông tin mỗi sản phẩm mà cửa hàng cần quản lý: : 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 (ví dụ danh mục truyện tranh, danh mục truyện người lớn..).
* Khách hàng có thể xem danh sách các sản phẩm phù hợp với yêu cầu tìm kiếm của mình. Khách hàng có thể đưa sản phẩm được chọn vào giỏ hàng hiện tại, hoặc có thể xem thông tin chi tiết sản phẩm này. Và khi đang xem chi tiết sản phẩm, khách hàng vẫn có thể đưa sản phẩm được chọn vào giỏ hàng hiện tại của mình.
* Trong quá trình chọn và mua hàng, khách hàng có thể xem danh sách các sản phẩm đã được đưa vào giỏ hàng, cập nhật giỏ hàng (cập nhật số lượng mỗi sản phẩm cần mua, loại bỏ bớt sản phẩm ra khỏi giỏ hàng hiện tại…)
* Khách hàng chọn chức năng thanh toán sau khi chọn xong các sản phẩm cần mua để chính thức đặt mua hàng.
* Quy trình đặt mua hàng bao gồm:
  + Hệ thống yêu cầu khách hàng đăng nhập vào hệ thống nếu khách hàng chưa đăng nhập, hoặc đăng kí khách hàng mới nếu khách chưa có tài khoản trong hệ thống.
  + Khách hàng chọn phiếu giao hàng: phiếu giao hàng thường (trong vòng 3 ngày trở lại kể từ lúc đặt hàng, không tính ngày nghỉ, lễ, Tết,…) và phiếu giao hàng chuyển phát nhanh trong ngày tương ứng với phí giao hàng khác nhau và thời gian xử lý đơn hàng khác nhau.
    - Nếu tổng trị giá đơn hàng từ 5 triệu trở lên, cửa hàng sẽ chuyển phát nhanh trong ngày cho khách(Chỉ 1 số khu vực mới có thể chuyển phát nhanh trong ngày).
    - Hệ thống sẽ tính phí giao hàng tuỳ thuộc vào khu vực giao hàng( theo địa chỉ người nhận) và loại hình giao hàng được khách chọn. Chi phí giao hàng sẽ được tính vào tổng trị giá hoá đơn.
  + Khách hàng nhập thông tin người nhận (gồm họ tên, địa chỉ nhận hàng, điện thoại người nhận, email, ghi chú). Lưu ý là người nhận có thể khác với người mua (ví dụ như khách mua tặng cho bạn bè, người yêu).
  + Khách hàng chọn hình thức thanh toán. Có 2 hình thức thanh toán: thanh toán trả trước và thanh toán trả sau.
    - Đối với thanh toán trả trước: Khách hàng thanh toán bằng thẻ tín dụng, hệ thống ngân lượng, thẻ ATM có internet-banking… và hệ thống tự động kết nối đến dịch vụ thanh toán trực tuyến
* Khách hàng chọn phương thức thanh toán giao dịch online(VISA, Master, Discover, American Express, thẻ ATM có internet-banking. Với mỗi loại thẻ, khách hàng có thể nhận được mức chiết khấu khác nhau trên mỗi đơn hàng.  
  ▪ Hệ thống tự động kết nối với Hệ thống dịch vụ thanh toán trực tuyến (đây là hệ thống mà công ty đăng ký sử dụng) để để khách hàng nhập thông tin thẻ tín dụng và tiến hành thanh toán nếu đủ điều kiện.   
  ▪ Nếu quá trình thanh toán thành công, hệ thống sẽ ghi nhận đơn đặt hàng của khách, gồm các thông tin về các sản phẩm cần mua với số lượng và đơn giá tương ứng, thông tin người mua và người nhận hàng, thẻ tín dụng dùng để thanh toán, hình thức giao hàng, tổng trị giá đơn đặt hàng, thời điểm đặt hàng.  
  ▪ Hệ thống sẽ gửi email thông báo đặt hàng thành công với đầy đủ thông tin của đơn đặt hàng (ngoại trừ thông tin về thẻ tín dụng được dùng để thanh toán – vì lý do an ninh cho khách hàng)
  + - Đối với thanh toán trả sau: Khách hàng sẽ thanh toán cho nhân viên giao hàng khi nhận hàng.
* Hủy đơn đặt hàng: Việc huỷ đơn hàng chỉ được chấp nhận khi khách hàng chưa thanh toán đơn hàng.

Có 3 cách để huỷ đơn đặt hàng:

Cách 1 là khách hàng gọi đến tổng đài của cửa hàng, cung cấp các thông tin cá nhân mà mình dùng đặt hàng ban đầu (bao gồm họ tên, số điện thoại, địa chỉ, email, mã đơn hàng, những sản phẩm trong đơn hàng đó…) để xin huỷ đơn hàng.

Cách 2 là khách hàng đăng nhập vào hệ thống, vào mục quản lý đơn đặt hàng để huỷ.

Cách 3 là khách hàng không chịu nhận hàng (khi chưa thanh toán), hệ thống sẽ gọi điện hỏi xem khách hàng còn muốn mua hàng hay không, nếu không thì sẽ huỷ đơn hàng này.

* Đăng kí tài khoản khách hàng:
* Khách hàng phải đăng kí tài khoản trên hệ thống để có thể mua hàng trực tiếp trên hệ thống của cửa hàng một cách nhanh chóng
* Khách hàng cung cấp những thông tin: họ tên, cmnd, ngày sinh, điện thoại, dịa chỉ, email..
* Sau khi khách hành điền đầy đủ thông tin, hệ thống sẽ kiểm tra email đăng nhập của khách hàng đã tồn tại hay chưa, nếu chưa thì sẽ thông báo đăng kí thành công và hệ thống sẽ gửi thông báo này về email mà khách hàng dung để đăng kí.
* Khách hàng đăng nhập vào tài khoản vừa tạo để xác nhận và có thể bắt đầu mua sản phẩm của cửa hàng.