1. Tóm tắt nghiệp vụ

- Hậu mãi:  
+ Nếu khách hàng muốn hủy đơn hàng sau khi đặt hàng thì khách hàng gửi yêu cầu tới nhân viên. Khách hàng sẽ cung cấp thông tin đơn hàng của mình cho nhân viên. Nhân viên sẽ tiến hàng kiểm tra có đơn đặt hàng không. Nếu có đơn đặt hàng thì nhân viên sẽ hủy đơn đặt hàng đồng thời gửi mail xác nhận hủy đặt cho khách hàng. Nhân viên lưu lại thông tin hủy đặt hàng. Khách hàng chỉ có thể hủy đơn đặt hàng trước ngày giao hàng.  
+ Nếu sản phẩm có lỗi thì khách hàng có thể đổi trả. Để đổi trả khách hàng gửi sản phẩm kèm theo đơn đặt hàng bằng chuyển phát. Nhân viên tiến hàng kiểm tra sản phẩm xem có bị lỗi như khách hàng mô tả hay không và sản phẩm có còn nguyên vẹn hay không. Nếu không thì tiến hành gửi trả lại cho khách hàng và thông báo không thể đổi trả được. Nếu có thì sẽ gửi trả sản phẩm mới cho khách hàng và mọi chi phí đổi trả sẽ do công ty chi trả. Khách hàng chỉ có thể đổi trả trong vòng 48h kể từ khi nhận sản phẩm.

- Tư vấn trực tuyến  
+ Khi khách hàng có nhu cầu phản hồi về chất lượng sản phẩm hoặc có thắc mắc về các quy trình của cửa hàng, thì khách hàng có thể liên hệ trực tiếp, thông qua mail, trên website hoặc thông qua đường dây nóng với bộ phận tư vấn để được giải đáp.  
+ Bộ phận tư vấn sẽ tiếp nhận của cầu của khách hàng và trả lời khách hàng thông qua điện thoại, trên website hoặc gửi mail cho khách hàng.

- Quản lý sản phẩm  
+ Khi có sản phẩm mới thì nhân viên quản lý sản phẩm sẽ đưa sản phẩm này lên sản phẩm. Đồng thời có thể cập nhật các thông tin của sản phẩm như tên sản phẩm, mô tả, giá bán… hoặc xóa các sản phẩm trên website.  
+ Khi có các chương trình khuyến mãi, giảm giá nhân viên sẽ cập nhật thông tin và đăng bài thông báo lên website.

1. Mô tả usecase
2. Hỗ trợ trực tuyến:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use-Case: Hỗ trợ trực truyến | ID: 4 | Mức quan trong: trung bình |
| Tác nhân chính: Khách hàng | Loại Use-Case: | |
| Người liên quan và công việc quan tâm:  Khách hàng: muốn mua được hỗ trợ thông tin về sản phẩm. | | |
| Mô tả tóm tắt: Khách hàng muốn được biết rõ thông tin, chương trình khuyến mãi, bảo hành, hậu mại,… Khác hàng liên hệ với nhân viên qua hệ thống điện thoại, chat trực tuyến. | | |
| Ràng buộc: Khách hàng phải biết số điện thoại hoặc truy cập website.  Loại: Bên ngoài | | |
| Các mối kết hợp:  1. Bao quát: Không có.  2. Kết hợp: Không có.  3. Mở rộng: không có  4. Tổng quát hóa: Không có. | | |
| Các dòng sự kiện tổng quát chính:  1. Khách hàng truy cập vào trang web của cửa hàng  2. Khách hàng có nhu cầu cần hỗ trợ liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng qua ứng dụng chat trực tuyến.  3. Nhân viên bán hàng nhận tín hiệu từ ứng dụng chat và tiến hành tư vấn cho khách hàng.  4. Khách hàng tiếp nhận thông tin của nhân viên.  5. Nhân viên hỏi lại khách hàng nếu cần tư vấn thêm.  6. Khách hàng đã được hộ trợ đầy đủ, không cần hỗ trợ gì thêm yêu cầu kết thúc quá trình hỗ trợ.  7. Qúa trình hỗ trợ trực tuyến kết thúc. | | |
| Các dòng sự kiện phụ:  2a. Nếu khách hàng muốn tư vấn qua điện thoại thì liên hệ số điện thoại của bộ phận chăm sóc khách hàng.  3a. Nhân viên chăm sóc khách hàng hỗ trợ cho khách hàng qua điện thoại. | | |
| Các dòng sự kiện ngoại lệ: | | |