# Nghiệp vụ mua hàng và hậu mãi

* Mua hàng.
  + Bảng đặc tả:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tên Use-case**: Mua hàng | | **ID**: | **Mức quan trọng**: cao |
| **Tác nhân chính**: Khách hàng | **Use-case type**: Detail | | |
| **Người liên quan và công việc liên quan**:  Khách hàng: Có nhu cầu mua hàng  Nhân viên bán hàng: Tư vấn, giúp đỡ khách hàng | | | |
| **Mô tả tóm tắt**: Use-case này mô tả các quyền lợi mà khách hàng được hưởng sau khi mua hàng | | | |
| **Ràng buộc**: Khách hàng có nhu cầu đổi sản phẩm, hoặc tư vấn liên quan đến sản phẩm mình mua.  **Loại**: Bên trong | | | |
| **Các mối quan hệ:**  1. Association: Không có.  2. Mở rộng: Không có  3. Bao hàm: Không có.  4. Tổng quát hóa: Không có. | | | |
| **Các dòng sự kiện tổng quát:**   * + - 1. Khách hàng chọn sản phẩm cần mua, đến quầy và yêu cầu thanh toán.       2. Nhân viên quét mã vạch sản phẩm.       3. Nhân viên bán hàng lập hoá đơn và yêu cầu thanh toán.       4. Khách hàng thanh toán tiền cho nhân viên.       5. Nhân viên xuất hoá đơn mua hàng cho khách hàng.       6. Khách hàng nhận hoá đơn.       7. Nhân viên ghi nhận tồn kho.       8. Kết thúc. | | | |
| **Các dòng sự kiện con:** | | | |
| **Các dòng sự kiện ngoại lệ:** | | | |

* Sơ đồ activity:



* Hậu mãi:
  + Bảng đặc tả:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tên Use-case**: Hậu mãi | | **ID**: | **Mức quan trọng**: cao |
| **Tác nhân chính**: Khách hàng | **Use-case type**: Detail | | |
| **Người liên quan và công việc liên quan**:  Khách hàng: Có nhu cầu tư vấn, giúp đỡ, đổi trã hàng  Nhân viên chăm sóc khách hàng: Tư vấn, giúp đỡ khách hàng | | | |
| **Mô tả tóm tắt**: Use-case này mô tả các quyền lợi mà khách hàng được hưởng sau khi mua hàng | | | |
| **Ràng buộc**: Khách hàng có nhu cầu đổi sản phẩm, hoặc tư vấn liên quan đến sản phẩm mình mua.  **Loại**: Bên trong | | | |
| **Các mối quan hệ:**  1. Association: Không có.  2. Mở rộng: Không có  3. Bao hàm: Không có.  4. Tổng quát hóa: Không có. | | | |
| **Các dòng sự kiện tổng quát:**   1. Khách hàng muốn đổi trả sản phẩm cung cấp thông tin cho nhân viên chăm sóc khách hàng. 2. Nhân viên tiếp nhận yêu cầu cần hỗ trợ từ khách hàng tiến hành kiểm tra đơn hàng hợp lệ. 3. Nhân viên tính toán chi phi đổi trả và báo lại cho khách hàng. 4. Khách hàng tiến hành thanh toán chi phí đổi trả. 5. Nhân viên xuất biên lai xác nhận đổi trả. 6. Nhân viên nhận biên lại. 7. Nhân viên ghi nhận tồn kho. 8. Kết thúc. | | | |
| **Các dòng sự kiện con:**  3a. Nếu khách hàng trả lại sản phẩm thì nhân viên thanh toán tiền cho khách hàng. | | | |
| **Các dòng sự kiện ngoại lệ:**  2a. Nếu sản phẩm đổi trả không hợp lệ thì nhảy xuống bước 7 | | | |

* Activity:
* 