

|  |
| --- |
| **TÀI LIỆU ĐẶC TẢ YÊU CẦU PHẦN MỀM** |
| *Dự án:* PHẦN MỀM QUẢN LÝ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG SMART CRM |
| *Khách hàng:* CÔNG TY CỔ PHẦN TRUYỀN THÔNG  VÀNG CHÂU Á  TP HCM, ngày 04 tháng 04 năm 2023 |

|  |
| --- |
| **TÀI LIỆU ĐẶC TẢ YÊU CẦU PHẦN MỀM** |
| *Dự án:* PHẦN MỀM QUẢN LÝ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG SMART CRM |
| *Khách hàng:* CÔNG TY CỔ PHẦN TRUYỀN THÔNG  VÀNG CHÂU Á |

|  |  |
| --- | --- |
| Mã hiệu dự án: | *2202/GSOT-GoldenAsiaMedia/2023* |
| Mã hiệu tài liệu: | GAM\_SRS\_01 |
| Phiên bản tài liệu: | 1.0 |

TP HCM, ngày 04 tháng 04 năm 2023

MỤC LỤC

[1 GIỚI THIỆU 6](#_Toc134453451)

[1.1 Mục đích 6](#_Toc134453452)

[1.2 Phạm vi: 6](#_Toc134453453)

[1.3 Nội dung ngoài phạm vi: 6](#_Toc134453454)

[1.4 Thuật ngữ và viết tắt 6](#_Toc134453455)

[1.5 Ý nghĩa các hình vẽ: 7](#_Toc134453456)

[2 TỔNG QUAN QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ 9](#_Toc134453457)

[2.1 Quy trình nghiệp vụ “Tạo Code” hiện tại (AS-IS) 9](#_Toc134453458)

[2.1.1 Luồng quy trình “Tạo Code” 9](#_Toc134453459)

[2.1.2 Mô tả luồng quy trình “Tạo Code” 9](#_Toc134453460)

[2.2 Quy trình nghiệp vụ “Tạo code” (TO-BE) đề xuất 10](#_Toc134453461)

[2.2.1 Luồng quy trình “Tạo code” 10](#_Toc134453462)

[2.2.2 Mô tả luồng quy trình “Tạo Code” 10](#_Toc134453463)

[2.3 Quy trình nghiệp vụ “Chuyển Code” (AS-IS) hiện tại 13](#_Toc134453464)

[2.3.1 Luồng quy trình “Chuyển code” 13](#_Toc134453465)

[2.3.2 Mô tả quy trình “Chuyển Code” 14](#_Toc134453466)

[2.4 Quy trình nghiệp vụ “Chuyển Code” (TO-BE) đề xuất 14](#_Toc134453467)

[2.4.1 Luồng quy trình “Chuyển Code” To-be 14](#_Toc134453468)

[2.4.2 Mô tả luồng quy trình “Chuyển Code” To-be 15](#_Toc134453469)

[2.5 Quy trình nghiệp vụ “Gia hạn Code” (AS-IS) hiện tại 18](#_Toc134453470)

[2.5.1 Luồng quy trình “Gia hạn Code” 18](#_Toc134453471)

[2.5.2 Mô tả quy trình “Gia hạn Code” 18](#_Toc134453472)

[2.6 Quy trình nghiệp vụ “Gia hạn Code” (TO\_BE) đề xuất 19](#_Toc134453473)

[2.6.1 Luồng quy trình “Gia hạn Code “ 19](#_Toc134453474)

[2.6.2 Mô tả Quy trình “Gia hạn Code” 20](#_Toc134453475)

[2.7 Quy trình nghiệp vụ “Quản lý hợp đồng” (AS-IS) hiện tại 26](#_Toc134453476)

[2.7.1 Luồng quy trình “Quản lý hợp đồng” 26](#_Toc134453477)

[2.7.2 Mô tả luồng quy trình “Quản lý Hợp đồng” 26](#_Toc134453478)

[2.8 Quy trình nghiệp vụ “Quản lý hợp đồng” (TO-BE) đề xuất 27](#_Toc134453479)

[2.8.1 Luồng quy trình “Quản lý hợp đồng” 27](#_Toc134453480)

[2.8.2 Mô tả luồng quy trình “Quản lý hợp đồng” 27](#_Toc134453481)

[2.9 Quy trình nghiệp vụ Quản lý Khách hàng (AS-IS) hiện tại 28](#_Toc134453482)

[2.9.1 Luồng quy trình “Quản lý Khách hàng” 28](#_Toc134453483)

[2.9.2 Mô tả quy trình “Quản lý Khách hàng” 28](#_Toc134453484)

[2.10 Quy trình nghiệp vụ “Quản lý Khách hàng” (TO-BE) đề xuất 29](#_Toc134453485)

[2.10.1 Luồng quy trình “Quản lý khách hàng” 29](#_Toc134453486)

[2.10.2 Mô tả quy trình “Quản lý khách hàng” 29](#_Toc134453487)

[2.11 Quy trình nghiệp vụ “Tạo Report PowerPoint” (AS – IS) hiện tại 30](#_Toc134453488)

[2.11.1 Luồng quy trình “Tạo Report PowerPoint” 30](#_Toc134453489)

[2.11.2 Mô tả luồng quy trình “Tạo Report PowerPoint” 30](#_Toc134453490)

[2.12 Quy trình nghiệp vụ “Tạo Report PowerPoint” (TO – BE) đề xuất 31](#_Toc134453491)

[2.12.1 Luồng quy trình Tạo Report PowerPoint 31](#_Toc134453492)

[2.12.2 Mô tả luồng quy trình Tạo Report PowerPoint 31](#_Toc134453493)

[3 PHỤ LỤC 39](#_Toc134453494)

**THEO DÕI PHIÊN BẢN TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ngày | Phiên bản | Nội dung thay đổi | Người sửa đổi |
| 01/04/2023 | 1.0 | Phiên bản đầu tiên |  |
| 22/04/2023 | 2.0 | Phiên bản thứ 2 | Bích Ngọc (BA) Lâm Khưu (BA) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Nội dung tài liệu được cập nhật theo ngày update phiên bản như bản trên, các nội dung thay đổi sau đó sẽ được cập nhật và bàn giao cho khách hàng khi nghiệm thu dự án.

**PHÊ DUYỆT**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Công ty Cổ phần Giải pháp Thông Minh Xanh – GSOT** | | | |
| **Họ và tên**  Chức danh | **Vai trò** | **Chữ ký** | **Ngày ký** |
| **Cao Duy Trường**  Giám đốc dự án | **Ký duyệt** |  |  |
| **Trương Quang Vinh** Trưởng dự án | **Giám sát** |  |  |
| **Công ty khách hàng** | | | |
| **Họ và tên**  Chức danh | **Vai trò** | **Chữ ký** | **Ngày ký** |
| **Nguyễn Thị Hồng Mai** BOD | **Ký duyệt** |  |  |
| **Nguyễn Thị Ngọc Dung** Sales leader | **Giám sát** |  |  |
| **Võ Ngọc Hồng Huế** Admin | **Kiểm tra** |  |  |
| **Huỳnh Ngọc Ngà** Admin | **Kiểm tra** |  |  |
|  |  |  |  |

# GIỚI THIỆU

## Mục đích

Tài liệu nhằm đặc tả yêu cầu người sử dụng cho Hệ thống Phần mềm Quản lý Chăm sóc khách hàng SMART CRM, Hệ thống này được xây dựng, cài đặt và triển khai tại CÔNG TY GOLDEN ASIA MEDIA.

Tài liệu này được xây dựng dựa trên:

* Hợp đồng.
* Kết quả khảo sát thực tế và thống nhất giữa hai bộ phận triển khai của GSOT và GOLDEN ASIA MEDIA

## Phạm vi:

Bộ tài liệu được xây dựng và xem xét bởi đội nghiệp vụ của GSOT và những người sử dụng đại diện liên quan. Các chức năng được sử dụng để mô tả quy trình nghiệp vụ quản lý chăm sóc khách hàng của GOLDEN ASIA MEDIA.

## Nội dung ngoài phạm vi:

## Thuật ngữ và viết tắt

| **STT** | **Thuật ngữ/Viết tắt** | **Ý nghĩa** |
| --- | --- | --- |
|  | BR | Business Rules (quy tắc nghiệp vụ) |
|  | UI | User interface, giao diện người dùng |
|  | BOD | Giám đốc kinh doanh |
|  | Sales | Nhân viên Sales |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Ý nghĩa các hình vẽ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Hỉnh ảnh/Ký hiệu | Ý nghĩa |
| 1 |  | Task được auto thực hiện bởi hệ thống |
| 2 | Graphical user interface, text, application  Description automatically generated | Manual Task là task được thực hiện **bởi người dùng**, **ngoài hệ thống**và được thực hiện**một cách thủ công.** |
| 3 | Graphical user interface, text  Description automatically generated | Task nhỏ, nhiều task gộp lại thành quy trình |
| 4 | Text  Description automatically generated | Task dựa vào 1 Rules nhất định. |
| 5 | Graphical user interface, text, application  Description automatically generated | Task kèm thông tin gửi |
| 6 | Text  Description automatically generated | Task kèm thông tin nhận |
| 7 |  | User Task là task được thực hiện **bởi người dùng**, **trên hệ thống** và **không thể tách nhỏ** ra được nữa. |
| 8 | A picture containing scissors  Description automatically generated | Inclusive Gateway, cho phép quy trình xảy ra theo nhiều nhánh |
| 9 | Icon  Description automatically generated | XOR Gateway, một trong hai nhánh xảy ra, quy trình tiếp tục |
| 10 | Icon  Description automatically generated | Parallel Gateway nghĩa là các nhánh **phải cùng xảy ra** song song với nhau |
| 11 |  | Data Store, nơi chứa dữ liệu |
| 12 |  | Bắt đầu |
| 13 |  | Kết thúc |

# TỔNG QUAN QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ

## Quy trình nghiệp vụ “Tạo Code” hiện tại (AS-IS)

### Luồng quy trình “Tạo Code”

*Hình 1.1 Luồng quy trình Tạo Code – hiện tại (AS-IS)*

### Mô tả luồng quy trình “Tạo Code”

|  |  |
| --- | --- |
| Quy trình tạo Code (AS – IS) | |
| Với vai trò là: Nhân viên Sale  Tôi muốn: Tạo Code  Để đạt được mục đích: Tạo Code | |
| Điều kiện | Danh sách thông tin từ trang Masothue.com |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Người dùng cuối tìm kiếm thông tin khách hàng trên trang Masothue.com, kiểm tra 4 trường thông tin quan trọng (Tên Cty, Mã số thuế, Địa chỉ, Người đại diện), sau đó nhập tất cả vào File Excel và lưu File. |

## Quy trình nghiệp vụ “Tạo code” (TO-BE) đề xuất

### Luồng quy trình “Tạo code”

A picture containing diagram, plan, line, technical drawing

Description automatically generated

*Hình 1.2 Luồng quy trình Tạo Code – đề xuất (TO-BE)*

### Mô tả luồng quy trình “Tạo Code”

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Nhập tên Công ty và chọn Phân loại | |
| Với vai trò là: Nhân viên Sale  Tôi muốn: Nhập tên Công ty  Để đạt được mục đích: Tạo Code | |
| Điều kiện | Danh sách thông tin được Crawl tự động |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR001, BR002, BR003 |
| Giao diện | Scr003\_SelectCompany |
| Mô tả chi tiết | Người dùng cuối tìm kiếm thông tin khách hàng trên Search Bar, nhập tên công ty, trong danh sách kết quả hiển thị trên màn hình chọn 1 tên công ty tương ứng với khách hàng đang muốn tạo Code. Đồng thời chọn phân loại Code cho công ty này. Nếu Công ty này thuộc blacklist, chọn Phân loại Banned, quy trình kết thúc, trạng thái của Công ty này là Khóa. |

|  |  |
| --- | --- |
| 2. Nhập tên Brand | |
| Với vai trò là: Nhân viên Sales  Tôi muốn: Nhập tên Brand (nhãn hàng)  Để đạt được mục đích: Tạo Code | |
| Điều kiện | Cho phép nhập tối đa 20 ký tự |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR002 |
| Giao diện | Scr003\_SelectCompany |
| Mô tả chi tiết | Người dùng cuối nhập tên nhãn hàng muốn đăng ký tạo Code |

|  |  |
| --- | --- |
| 3. Chọn loại Code | |
| Với vai trò là: Nhân viên Sales  Tôi muốn: Chọn loại Code  Để đạt được mục đích: Đăng ký Code mới | |
| Điều kiện | User đã hoàn thành thao tác nhập liệu ở task 1,2 |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR001 |
| Giao diện | Scr004\_CreateCode |
| Mô tả chi tiết | User chọn Loại Code, nếu loại Code là Normal, quy trình tiếp tục, User cập nhật thông tin Code đã khai báo. |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1 Gửi thông báo cho BOD | |
| Với vai trò là: Hệ thống  Tôi muốn: Gửi thông báo duyệt tạo Code cho BOD  Để đạt được mục đích: Xác nhận yêu cầu tạo Code | |
| Điều kiện | User đã hoàn thành thao tác nhập liệu ở task 1,2,3 |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR001 |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Hệ thống gửi thông báo qua email cho BOD để duyệt yêu cầu tạo Code của Sales. Chỉ áp dụng đối với Code Exclusive và Agency. |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.2. Tiếp nhận yêu cầu Đăng ký Code | |
| Với vai trò là: BOD  Tôi muốn: Xác nhận yêu cầu đăng ký Code  Để đạt được mục đích: Xác nhận tình trạng sở hữu Code | |
| Điều kiện | User đã hoàn thành thao tác nhập liệu ở task 1,2,3 |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR004 |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | BOD kiểm tra thông tin Code, nếu đồng ý Duyệt, quy trình tiếp tục ở task 5, nếu không duyệt quy trình kết thúc. |

|  |  |
| --- | --- |
| 6. Xác nhận kết quả đăng ký Code | |
| Với vai trò là: Nhân viên Sales  Tôi muốn: Cập nhật danh sách Code tôi đang sở hữu  Để đạt được mục đích: Xác nhận tình trạng sở hữu Code | |
| Điều kiện | User đã hoàn thành thao tác nhập liệu ở task 1,2,3 |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | Scr004\_CreateCode |
| Mô tả chi tiết | Sau khi hoàn thành các bước tạo Code, hệ thống thông báo kết quả bằng pop-up thông báo ở góc phải màn hình. Người dùng cuối theo dõi danh sách được cập nhật sau khi đăng ký Code thành công ở màn hình chính. |

## Quy trình nghiệp vụ “Chuyển Code” (AS-IS) hiện tại

### Diagram Description automatically generatedLuồng quy trình “Chuyển code”

*Hình 1.3 Luồng quy trình Chuyển Code – Hiện tại (AS-IS)*

### Mô tả quy trình “Chuyển Code”

|  |  |
| --- | --- |
| Quy trình Chuyển code (AS-IS) hiện tại | |
| Với vai trò là: Nhân viên Sales  Tôi muốn: Chuyển Code  Để đạt được mục đích: Bàn giao Code khi nghỉ việc | |
| Điều kiện | Sales nghỉ việc |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Nhân viên Sales nghỉ việc, danh sách Code được bàn giao toàn bộ cho nhân viên Sales mới, thời hạn Code được làm mới cho Nhân viên đó, tất cả thực hiện trên Excel. |

## Quy trình nghiệp vụ “Chuyển Code” (TO-BE) đề xuất

### Diagram Description automatically generatedLuồng quy trình “Chuyển Code” To-be

*Hình 1.4 Luồng quy trình Chuyển Code – đề xuất (TO-BE)*

### Mô tả luồng quy trình “Chuyển Code” To-be

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Tạo lệnh Chuyển code | |
| Với vai trò là: Nhân viên Sales  Tôi muốn: Tạo lệnh Chuyển code  Để đạt được mục đích: Bàn giao Code khi nghỉ việc | |
| Điều kiện | Sales nghỉ việc |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR004, BR006 |
| Giao diện | UI\_Dashboard03 |
| Mô tả chi tiết | Nhân viên Sales tạo lệnh chuyển Code trên hệ thống |

|  |  |
| --- | --- |
| 2. Kiểm tra yêu cầu | |
| Với vai trò là: Hệ thống  Tôi muốn: Kiểm tra yêu cầu Chuyển code  Để đạt được mục đích: Bàn giao Code khi Sales nghỉ việc | |
| Điều kiện | Sales chuyển hoàn thành task tạo lệnh chuyển Code |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR006 |
| Giao diện | UI\_Transcode01 |
| Mô tả chi tiết | Hệ thống kiểm tra yêu cầu chuyển Code chỉ định nhân viên Sales nhận hay không. |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1 Gửi yêu cầu xác nhận | |
| Với vai trò là: Hệ thống  Tôi muốn: Gửi yêu cầu xác nhận cho Sales nhận  Để đạt được mục đích: Bàn giao Code khi Sales nghỉ việc | |
| Điều kiện | Sales chuyển hoàn thành task tạo lệnh chuyển Code |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR006 |
| Giao diện | UI\_Transcode01 |
| Mô tả chi tiết | Hệ thống kiểm tra yêu cầu chuyển Code có chỉ định Sales nhận, hệ thống gửi thông báo yêu cầu Sales nhận xác nhận. |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.2 Cập nhật trạng thái Code đang mở | |
| Với vai trò là: Hệ thống  Tôi muốn: Cập nhật trạng thái Code đang mở  Để đạt được mục đích: Nhả Code chờ đăng ký | |
| Điều kiện | Sales chuyển hoàn thành task tạo lệnh chuyển Code |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR007 |
| Giao diện | UI\_Dashboard03 |
| Mô tả chi tiết | Hệ thống kiểm tra yêu cầu chuyển Code không chỉ định Sales nhận, hệ thống cập nhật trạng thái Code đang mở để Sales khác có thể tự do đăng ký. |

|  |  |
| --- | --- |
| 4. Chấp nhận yêu cầu Chuyển Code | |
| Với vai trò là: Sales nhận  Tôi muốn: Chấp nhận yêu cầu Chuyển Code  Để đạt được mục đích: Hoàn thành nhận Code của Sales chuyển | |
| Điều kiện | Sales chuyển hoàn thành task tạo lệnh chuyển Code |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR006 |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Sales mới xác nhận việc nhận Code từ Sales chuyển. |

|  |  |
| --- | --- |
| 5. Cập nhật danh sách Code đang sở hữu | |
| Với vai trò là: Sales nhận  Tôi muốn: Cập nhật danh sách Code đang sở hữu  Để đạt được mục đích: Hoàn thành nhận Code của Sales chuyển | |
| Điều kiện | Sales nhận đã xác nhận yêu cầu chuyển Code. |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR |
| Giao diện | UI\_Dashboard03 |
| Mô tả chi tiết | Sales mới cập nhật danh sách các Code đang sở hữu, hoàn thành quy trình Chuyển code. |

## Quy trình nghiệp vụ “Gia hạn Code” (AS-IS) hiện tại

### Luồng quy trình “Gia hạn Code”

Diagram

Description automatically generated*Hình 1.5 Luồng quy trình Gia hạn Code – hiện tại (AS-IS)*

### Mô tả quy trình “Gia hạn Code”

|  |  |
| --- | --- |
| Quy trình gia hạn Code hiện tại (AS-IS) | |
| Với vai trò là: Nhân viên Sales, Admin  Tôi muốn: Gia hạn Code hết hạn  Để đạt được mục đích: Tiếp tục sở hữu Code | |
| Điều kiện | Code đã hết hạn |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Sales tự tổng hợp Code hết hạn từ File Excel quản lý Code cá nhân, sau đó gửi toàn bộ cho Admin để gia hạn. Admin kiểm tra số lần gia hạn và áp dụng quy định Code để gia hạn hoặc không gia hạn Code. |

## Quy trình nghiệp vụ “Gia hạn Code” (TO\_BE) đề xuất

### Luồng quy trình “Gia hạn Code “

Diagram

Description automatically generated

*Hình 1.6 Luồng quy trình Gia hạn Code – đề xuất (TO-BE)*

### Mô tả Quy trình “Gia hạn Code”

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Gửi thông báo Code hết hạn | |
| Với vai trò là: Hệ thống  Tôi muốn: Gửi thông báo hết hạn cho tất cả các Sales  Để đạt được mục đích: Thông tin việc Code hết hạn cho Sales | |
| Điều kiện | Code đã hết hạn |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR007 |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Hệ thống gửi thông báo Code hết hạn cho toàn bộ nhân viên Sales |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1. Nhận thông báo Code hết hạn | |
| Với vai trò là: Sales 2  Tôi muốn: Nhận thông báo hết hạn  Để đạt được mục đích: Thông tin việc Code hết hạn cho Sales | |
| Điều kiện | Code đã hết hạn |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR007 |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Hệ thống gửi thông báo Code hết hạn cho toàn bộ  nhân viên Sales |

|  |  |
| --- | --- |
| 2. Kiểm tra Thông tin Code | |
| Với vai trò là: Sales 2  Tôi muốn: Kiểm tra thông tin Code  Để đạt được mục đích: Xác định sở hữu Code để tương tác | |
| Điều kiện | Code đã hết hạn |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Sales 2 xem xét thông tin để xác định có muốn sở hữu Code này tương tác với khách trong tương lai hay không. |

|  |  |
| --- | --- |
| 3. Đăng ký sở hữu Code | |
| Với vai trò là: Sales 2  Tôi muốn: Đăng ký sở hữu Code  Để đạt được mục đích: Xác định sở hữu Code để tương tác | |
| Điều kiện | Code đã hết hạn |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR009 |
| Giao diện | UI\_Recode01 |
| Mô tả chi tiết | Sales 2 (sales khác) sau khi xác định muốn đăng ký sở hữu Code đó, tạo 1 lệnh đăng ký trên hệ thống để tiến hành bước tiếp theo. |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1. Cập nhật thông tin Sales mới | |
| Với vai trò là: Hệ thống  Tôi muốn: Cập nhật thông tin Sales mới sở hữu Code  Để đạt được mục đích: Xác định Sales mới sở hữu Code | |
| Điều kiện | Sales mới hoàn thành bước đăng ký |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR009 |
| Giao diện | UI\_Dashboard |
| Mô tả chi tiết | Hệ thống ghi nhận thông tin Sales mới nào đăng ký trước được sở hữu trước |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.2. Gửi thông báo cho Sales mới | |
| Với vai trò là: Hệ thống  Tôi muốn: Gửi thông báo Sales mới sở hữu Code thành công  Để đạt được mục đích: Xác nhận Sales mới sở hữu Code | |
| Điều kiện | Sales mới hoàn thành bước đăng ký |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Hệ thống gửi thông báo Sales mới đăng ký thành công.  Kết thúc quy trình cho Case Sales mới đăng ký. |

|  |  |
| --- | --- |
| 2.2. Gửi thông báo cho Sales đang Hold | |
| Với vai trò là: Hệ thống  Tôi muốn: Gửi thông báo Sales đang hold được phép gia hạn  Để đạt được mục đích: Gia hạn Code sales cũ đang hold | |
| Điều kiện | Sau 48h, các sales khác không đăng ký sở hữu Code hết hạn |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR005 |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Sau 48h kể từ lúc gửi thông báo cho toàn bộ Sales mà không có Sales khác đăng ký. Hệ thống gửi thông báo cho Sales cũ (đang hold) code đó được phép gia hạn để tiếp tục tương tác với khách. |

|  |  |
| --- | --- |
| 2.3. Nhận thông báo được phép gia hạn | |
| Với vai trò là: Sales 1 (sales cũ)  Tôi muốn: Gửi thông báo Sales đang hold được phép gia hạn  Để đạt được mục đích: Gia hạn Code sales cũ đang hold | |
| Điều kiện | Sales cũ muốn tiếp tục hold code, hoàn thành bước xác nhận gia hạn |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR005 |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Sau 48h kể từ lúc gửi thông báo cho toàn bộ Sales mà không có Sales khác đăng ký. Hệ thống gửi thông báo cho Sales cũ (đang hold) code đó được phép gia hạn để tiếp tục tương tác với khách. Nếu Sales cũ không muốn gia hạn, quy trình kết thúc. Code về trạng thái đang mở (Task 3) |

|  |  |
| --- | --- |
| 2.4. Kiểm tra lịch sử gia hạn Code | |
| Với vai trò là: Hệ thống  Tôi muốn: Kiểm tra lịch sử gia hạn Code của Sales  Để đạt được mục đích: Gia hạn Code | |
| Điều kiện | Sales cũ muốn tiếp tục hold code, hoàn thành bước xác nhận gia hạn |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR005 |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Nếu sales cũ muốn gia hạn để tiếp tục tương tác với khách hàng (Code) đó, hệ thống xem xét điều kiện gia hạn của Code này, đã gia hạn bao nhiêu lần.  Nếu gia hạn lần đầu (Task 2.5) hệ thống trả kết quả gia hạn thành công (Task 2.8) và kết thúc quy trình. |

|  |  |
| --- | --- |
| 2.6. Gửi yêu cầu cho BOD/Founder | |
| Với vai trò là: Hệ thống  Tôi muốn: Gửi yêu cầu cho BOD/Founder  Để đạt được mục đích: Gia hạn Code | |
| Điều kiện | Sales cũ muốn tiếp tục hold code, hoàn thành bước xác nhận gia hạn |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR005 |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Nếu sales cũ muốn gia hạn để tiếp tục tương tác với khách hàng (Code) đó, hệ thống xem xét điều kiện gia hạn của Code này, đã gia hạn bao nhiêu lần.  Nếu đã gia hạn 2 lần (Task 2.5) hệ thống gửi yêu cầu gia hạn cho BOD/Founder (Task 2.6) |

|  |  |
| --- | --- |
| 2.7 Nhận yêu cầu | |
| Với vai trò là: BOD/Founder  Tôi muốn: Kiểm tra yêu cầu gia hạn Code của Sales  Để đạt được mục đích: Cho phép Gia hạn Code hay không | |
| Điều kiện | Sales cũ muốn tiếp tục hold code, hoàn thành bước xác nhận gia hạn |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | BR005 |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Nếu đã gia hạn 2 lần (Task 2.5) hệ thống gửi yêu cầu gia hạn cho BOD/Founder (Task 2.6).  + Nếu BOD/Founder duyệt cho Sales gia hạn, hệ thống gửi thông báo thành công cho Sales (Task 2.8) + Nếu BOD/Founder không duyệt, hệ thống gửi thông báo gia hạn thất bại (Task 2.9), sau đó cập nhật trạng thái Code đang mở (Task 3) và kết thúc quy trình gia hạn Code. |

## Quy trình nghiệp vụ “Quản lý hợp đồng” (AS-IS) hiện tại

### Luồng quy trình “Quản lý hợp đồng”

Diagram

Description automatically generated*Hình 1.7 Luồng quy trình Quản lý hợp đồng – hiện tại (AS-IS)*

### Mô tả luồng quy trình “Quản lý Hợp đồng”

|  |  |
| --- | --- |
| Quy trình Quản lý hợp đồng (AS\_IS) | |
| Với vai trò là: Nhân viên Sales  Tôi muốn: Quản lý thông tin hợp đồng  Để đạt được mục đích: Quản lý thông tin Hợp đồng | |
| Điều kiện | Client đã ký hợp đồng |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Sau khi chốt thông tin, điều khoản hợp đồng Sales chủ động nhập thông tin, update, theo dõi thanh lý và xuất file tất cả thực hiện thủ công qua Excel. |

## Quy trình nghiệp vụ “Quản lý hợp đồng” (TO-BE) đề xuất

### Diagram Description automatically generatedLuồng quy trình “Quản lý hợp đồng”

*Hình 1.8 Luồng quy trình Quản lý hợp đồng – đề xuất (TO-BE)*

### Mô tả luồng quy trình “Quản lý hợp đồng”

|  |  |
| --- | --- |
| Quy trình Quản lý hợp đồng (TO-BE) | |
| Với vai trò là: Nhân viên Sales  Tôi muốn: Quản lý thông tin hợp đồng  Để đạt được mục đích: Quản lý thông tin Hợp đồng | |
| Điều kiện | Client đã ký hợp đồng |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | UI\_Contract01,02,03,04 |
| Mô tả chi tiết | Sau khi chốt thông tin, điều khoản hợp đồng Sales chủ động nhập thông tin, import file hợp đồng, update, theo dõi thanh lý và xuất file tất cả thực hiện trong Smart CRM. |

## Quy trình nghiệp vụ Quản lý Khách hàng (AS-IS) hiện tại

### Diagram Description automatically generatedLuồng quy trình “Quản lý Khách hàng”

*Hình 1.9 Luồng quy trình Quản lý khách hàng \_ hiện tại (AS-IS)*

### Mô tả quy trình “Quản lý Khách hàng”

|  |  |
| --- | --- |
| Quy trình Quản lý khách hàng (AS\_IS) | |
| Với vai trò là: Nhân viên Sales  Tôi muốn: Quản lý khách hàng  Để đạt được mục đích: Quản lý khách hàng | |
| Điều kiện | Không |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Từ file quản lý khách hàng cá nhân, Sales cập nhật các chỉ số CRM vào đó, update theo timeline và lập file báo cáo cho Leader bằng Excel |

## Quy trình nghiệp vụ “Quản lý Khách hàng” (TO-BE) đề xuất

### Diagram Description automatically generatedLuồng quy trình “Quản lý khách hàng”

*Hình 10. Luồng quy trình Quản lý khách hàng – đề xuất (TO-BE)*

### Mô tả quy trình “Quản lý khách hàng”

|  |  |
| --- | --- |
| Quy trình Quản lý khách hàng (TO-BE) | |
| Với vai trò là: Nhân viên Sales  Tôi muốn: Quản lý khách hàng  Để đạt được mục đích: Quản lý khách hàng | |
| Điều kiện | Không |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | UI\_CustomerSer01,02,03,04 |
| Mô tả chi tiết | Sales chủ động nhập các chỉ số CRM vào phần mềm khi có phát sinh, update liên tục các thông tin cơ bản, hệ thống ghi nhận và tự động Sum tất cả các chỉ số cho từng khách hàng |

## Quy trình nghiệp vụ “Tạo Report PowerPoint” (AS – IS) hiện tại

### Luồng quy trình “Tạo Report PowerPoint”

**Diagram

Description automatically generated**

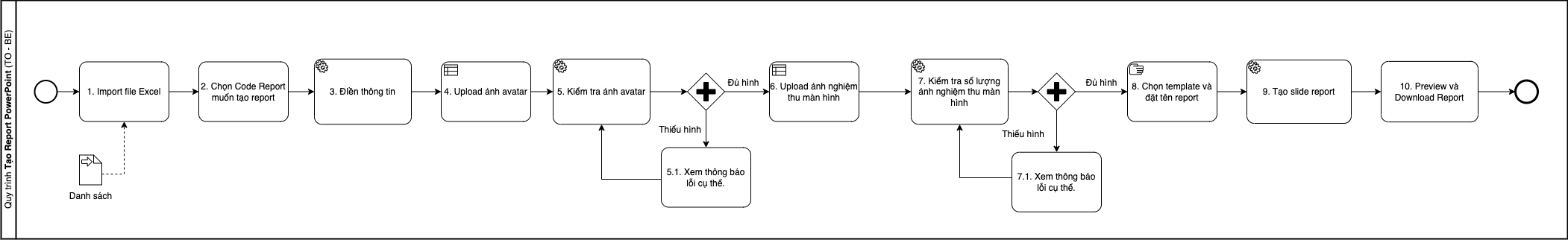
*Hình 11. Luồng quy trình “Tạo Report PowerPoint” hiện tại (AS – IS).*

### Mô tả luồng quy trình “Tạo Report PowerPoint”

|  |  |
| --- | --- |
| Quy trình tạo slide PPT Report (AS – IS) | |
| Với vai trò là: Nhân viên sale.  Tôi muốn: Tạo Report PowerPoint.  Để đạt được mục đích: Tải Report PowerPoint. | |
| Điều kiện | Danh sách thông tin từ file excel. |
| Tích hợp | Không |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Người dùng cuối kiểm tra danh sách thông tin từ file excel, sau đó tạo slide report thủ công và tải về máy. |

## Quy trình nghiệp vụ “Tạo Report PowerPoint” (TO – BE) đề xuất

### Luồng quy trình Tạo Report PowerPoint



*Hình* *2. Luồng quy trình “Tạo Report PowerPoint” đề xuất (TO – BE).*

### Mô tả luồng quy trình Tạo Report PowerPoint

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Import file Excel | |
| Với vai trò là: Nhân viên sale.  Tôi muốn: Import file excel  Để đạt được mục đích: Import data dùng để tạo report | |
| Điều kiện | Không. |
| Tích hợp | Không. |
| Quy tắc | Danh sách thông tin từ file excel.  File excel có định dạng .xlxs.  File excel có dung lượng tối đa 25.0 MB.  File excel chứa duy nhất một sheet. |
| Giao diện | UI\_dashboard01 |
| Mô tả chi tiết | Tại màn hình UI\_dashboard01, người dùng được quyền:  Import data từ file excel. Sau khi import thành công, sẽ chuyển sang màn hình UI\_creReport01. |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Chọn Code Report muốn tạo report | |
| Với vai trò là: Nhân viên sale.  Tôi muốn: Chọn Code Report.  Để đạt được mục đích: Tạo form điền thông tin report. | |
| Điều kiện | Không. |
| Tích hợp | Không. |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | UI\_creReport01 |
| Mô tả chi tiết | Tại màn hình UI\_creReport01, người dùng được quyền:   * Xem bảng danh sách thông tin được import từ file excel, có thể tìm kiếm thông tin trong bảng. * Xem thông tin chi tiết của report code bằng màn hình pop up UI\_creReport02. * Import file excel khác nếu có nhu cầu.   Chọn Code Report để tạo report. |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Điền thông tin | |
| Với vai trò là: Hệ thống  Tôi muốn: Tự dộng điền thông tin  Để đạt được mục đích: Điền các thông tin chi tiết cho report đã được chọn từ report code. | |
| Điều kiện | Không. |
| Tích hợp | Không. |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Sau khi người dùng nhấn nút “Create report with all selected”, hệ thống sẽ điền tự động danh sách các report codes đã được chọn. |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Upload ảnh avatar | |
| Với vai trò là: Nhân viên sale.  Tôi muốn: Upload ảnh avatar.  Để đạt được mục đích: Set ảnh avatar cho code report. | |
| Điều kiện | Không. |
| Tích hợp | Không. |
| Quy tắc | Cho phép ảnh có các định dạng: \*.jpeg, \*.jpg, \*.png. Dung lượng cho phép tối đa 1.0 MB/ ảnh. |
| Giao diện | UI\_upAva01 |
| Mô tả chi tiết | Sau khi hệ thống điền tự động các thông tin, tại màn hình UI003, người dùng cuối có thể:  Upload ảnh avatar cho các code report đã được chọn. |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Kiểm tra ảnh avatar | |
| Với vai trò là: Hệ thống.  Tôi muốn: Kiểm tra ảnh avatar.  Để đạt được mục đích: Kiểm tra sự tương ứng của avatar đã upload ứng với địa điểm của code report. | |
| Điều kiện | Hoành thành bước 4. Upload ảnh avatar. |
| Tích hợp | Không. |
| Quy tắc | BR001 |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Hệ thống sẽ kiểm tra dữ liệu ảnh được upload với dữ liệu từ các codes report đã được chọn:   * Nếu thiếu hình: Tiếp tục bước “5.1. Hiển thị thông báo thiếu hình cụ thể”. * Nếu đủ hình: Tiếp tục bước “6. Upload ảnh màn hình”. |

|  |  |
| --- | --- |
| * 1. Xem thông báo lỗi cụ thể | |
| Với vai trò là: Nhân viên sale.  Tôi muốn: Xem được thông báo thiếu ảnh avatar cụ thể.  Để đạt được mục đích: Kiểm tra thông tin thiếu ảnh avatar cụ thể cho từng code report. | |
| Điều kiện | Không |
| Tích hợp | Không. |
| Quy tắc | Không. |
| Giao diện | UI\_upAva02 |
| Mô tả chi tiết | Hệ thống cho phép người dùng xem được lỗi thiếu ảnh bao gồm:   * Số lượng ảnh bị thiếu. * Loại code report đang bị thiếu ảnh. |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Upload ảnh nghiệm thu màn hình | |
| Với vai trò là: Nhân viên sale  Tôi muốn: Upload ảnh nghiệm thu màn hình  Để đạt được mục đích: Chèn ảnh cho report PPT. | |
| Điều kiện | Không |
| Tích hợp | Không. |
| Quy tắc | Cho phép ảnh có các định dạng: \*.jpeg, \*.jpg, \*.png. Dung lượng cho phép tối đa 1.0 MB/ ảnh. |
| Giao diện | UI\_upImg |
| Mô tả chi tiết | Tại màn hình UI\_upImg, người dùng có thể:   * Tra cứu thông tin các code report đã chọn. * Đăng tải hình ảnh nghiệm thu màn hình. |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Kiểm tra số lượng ảnh nghiệm thu màn hình | |
| Với vai trò là: Hệ thống  Tôi muốn: Xem được thông báo thiếu ảnh cụ thể.  Để đạt được mục đích: Kiểm tra thông tin thiếu ảnh cụ thể cho từng code report | |
| Điều kiện | Hoành thành bước 6. Upload ảnh nghiệm thu màn hình. |
| Tích hợp | Không. |
| Quy tắc | BR002 |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Tại màn hình UI\_upImg, người dùng có thể:   * Tra cứu thông tin các code report đã chọn. * Đăng tải hình ảnh nghiệm thu màn hình. |

|  |  |
| --- | --- |
| * 1. Xem thông báo lối cụ thể | |
| Với vai trò là: Nhân viên sale  Tôi muốn: Kiểm tra số lượng ảnh nghiệm thu màn hình  Để đạt được mục đích: Kiểm tra sự tương ứng của ảnh nghiệm thu màn hình đã upload ứng với dữ liệu số lượng màn hình của code report. | |
| Điều kiện | Không |
| Tích hợp | Không. |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | UI\_inspImg01  UI\_inspImg02 |
| Mô tả chi tiết | Hệ thống cho phép người dùng xem được lỗi thiếu ảnh bao gồm:   * Số lượng ảnh bị thiếu. * Loại hình ảnh bị thiếu. * Loại code report đang bị thiếu ảnh. * Ảnh thừa. * Bổ sung ảnh thiếu tạo màn hình UI\_inspImg02. * Xoá ảnh dư tại màn hình UI\_inspImg02. |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Chọn template và đặt tên Report | |
| Với vai trò là: Nhân viên sale.  Tôi muốn: Chọn template và đặt tên cho report.  Để đạt được mục đích: Tạo slide report. | |
| Điều kiện | Không |
| Tích hợp | Không. |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | UI\_inspImg01 |
| Mô tả chi tiết | Tại màn hình UI\_inspImg01, người dùng có thể:   * Tra cứu thông tin các code report đã chọn. * Đăng tải hình ảnh nghiệm thu màn hình. |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Tạo Slide Report và Download Report | |
| Với vai trò là: Hệ thống  Tôi muốn: Tổng hợp lại các thông tin.  Để đạt được mục đích: Tạo slide report và tải xuống report | |
| Điều kiện | Không |
| Tích hợp | Không. |
| Quy tắc | Không |
| Giao diện | Không |
| Mô tả chi tiết | Hệ thống tự tạo slide report bao gồm các thuộc tính của code report được mô tả trong Template Slide Report. Sau đó hệ thống tự động tải file report được tạo ra xuống |

# PHỤ LỤC

Tổng cộng: màn hình +popup

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Mã tài liệu | Tên tài liệu | Phiên bản | Số trang |
| Thông tin màn hình Quản lý Code | | | | |
| 1 | Scr001\_Dashboard | Màn hình dashboard | V1.0 | 1 |
| 2 | Scr002\_Codedetail | Màn hình xem chi tiết Code | V1.0 | 1 |
| 3 | Scr003\_Selectcompany | Màn hình Chọn Công ty tạo Code | V1.0 | 1 |
| 4 | Scr004\_Createcode | Màn hình Tạo Code, nhập tên Brand | V1.0 | 1 |
| 5 | Scr005\_Dashboard02 | Màn hình Cập nhật danh sách Code | V1.0 | 1 |
| 6 | Scr006\_Dashboardt03 | Màn hình hiển thị Combo box  (Chuyển và gia hạn Code) | V1.0 | 1 |
| 7 | Scr007\_Transfercode01 | Màn hình form chuyển Code | V1.0 | 1 |
| 8 | Scr008\_Transfercode02 | Popup thông báo | V1.0 | 1 |
| 9 | Scr009\_Renewcode01 | Màn hình form Gia hạn Code | V1.0 | 1 |
| 10 | Scr010\_Renewcode02 | Popup thông báo | V1.0 | 1 |
| Thông tin màn hình Quản lý Hợp đồng | | | | |
| 1 | Src001\_Dashboard01 | Màn hình dashboard | V1.0 | 1 |
| 2 | Scr011\_Contractlist01 | Màn hình hiển thị bảng view dữ liệu Danh sách, lưới thông tin chung ở trên, lưới chi tiết hợp đồng và theo dõi thanh lý bên dưới | V1.0 | 1 |
| 3 | Scr012\_popup01 | Popup màn hình thêm/sửa/xóa chi tiết hợp đồng | V1.0 | 1 |
| 4 | Scr013\_popup02 | Popup màn hình thêm/sửa/xóa chi tiết giá trị hợp đồng, theo dõi thanh lý hợp đồng | V1.0 | 1 |
| 5 | Scr014\_ContractAD01 | Màn hình Thêm/Sửa/Export phụ lục hợp đồng | V1.0 | 1 |
| Thông tin màn hình Quản lý chăm sóc khách hàng | | | | |
| 1 | Src001\_Dashboard01 | Màn hình dashboard | V1.0 | 1 |
| 2 | Scr015\_CustomerServicelist 01 | Màn hình Quản lý chăm sóc khách hàng chia 2 lưới. Lưới trên thông tin chung và lưới dưới chi tiết quản lý chăm sóc khách hàng | V1.0 | 1 |
| 3 | Scr016\_CustomerService01 | Màn hình chi tiết Thêm/sửa/xóa các chỉ số chăm sóc khách hàng | V1.0 | 1 |
| 4 | Scr017\_CustomerService01 |
| 5 | Scr018\_CustomerService01 |
| Thông tin màn hình giao diện Tạo Report | | | | |
| 1 | Src001\_Dashboard01 | Màn hình dashboard | V1.0 | 1 |
| 2 | Scr019\_listReportCode | Màn hình tạo danh sách Report Code | V1.0 | 1 |
| 3 | Scr020\_upData | Màn hình import dữ liệu | V1.0 | 1 |
| 4 | Scr021\_saveReportCode | Màn hình lưu danh sách Report Code | V1.0 | 1 |
| 5 | Scr022\_uploadAvatar | Màn hình đăng tải ảnh đại diện | V1.0 | 1 |
| 6 | Scr023\_uploadImages | Màn hình đăng tải ảnh nghiệm thu | V1.0 | 1 |
| 7 | Scr024\_creReport | Màn hình tạo Report PPTX | V1.0 | 1 |
| 8 | Scr025\_nameReport | Màn hình đặt tên và chọn template cho Report | V1.0 | 1 |
| Quy tắc nghiệp vụ | | | | |
| 1 | BR001 | Quy tắc đặt Code | V1.0 | 1 |
| 2 | BR002 | Quy tắc nghiệp vụ đặt Brand Code | V1.0 | 1 |
| 3 | BR003 | Quy tắc nghiệp vụ Phân loại Code | V1.0 | 1 |
| 4 | BR004 | Quy tắc nghiệp vụ Thời hạn Code | V1.0 | 1 |
| 5 | BR005 | Quy tắc nghiệp vụ Gia hạn Code | V1.0 | 1 |
| 6 | BR006 | Quy tắc nghiệp vụ Chuyển Code | V1.0 | 1 |
| 7 | BR007 | Quy tắc nghiệp vụ đặt Trạng thái Code | V1.0 | 1 |
| 8 | BR008 | Quy tắc nghiệp vụ Thả Code | V1.0 | 1 |
| 9 | BR009 | Quy tắc nghiệp vụ đăng ký mới Code | V1.0 | 1 |
| 10 | BR010 | Quy tắc tên ảnh avatar. | V1.0 | 1 |
| 11 | BR011 | Quy tắc tên ảnh nghiệm thu. | V1.0 | 1 |
| Luồng quy trình nghiệp vụ | | | | |
| 1 | WF\_CreCode\_ASIS | Luồng quy trình tạo code AS IS. | V1.0 | 1 |
| 2 | WF\_CreCode\_TOBE | Luồng quy trình tạo code TO BE. | V1.0 | 1 |
| 3 | WF\_TransCode\_ASIS | Luồng quy trình chuyển code AS IS. | V1.0 | 1 |
| 4 | WF\_TransCode\_TOBE | Luồng quy trình chuyển code TO BE. | V1.0 | 1 |
| 5 | WF\_ReCode\_ASIS | Luồng quy trình Gia hạn code AS IS. | V1.0 | 1 |
| 6 | WF\_ReCode\_TOBE | Luồng quy trình Gia hạn code TO BE. | V1.0 | 1 |
| 7 | WF\_Contract\_ASIS | Luồng quy trình tạo Quản lý hợp đồng AS IS. | V1.0 | 1 |
| 8 | WF\_Contract\_TOBE | Luồng quy trình tạo Quản lý hợp đồng TO BE. | V1.0 | 1 |
| 9 | WF\_CusSer\_ASIS | Luồng quy trình tạo Quản lý khách hàng AS IS. | V1.0 | 1 |
| 10 | WF\_CusSer\_TOBE | Luồng quy trình tạo Quản lý khách hàng TO BE. | V1.0 | 1 |
| 11 | WF\_PPTGen\_ASIS | Luồng quy trình tạo PowerPoint Report AS IS. | V1.0 | 1 |
| 12 | WF\_PPTGen\_TOBE | Luồng quy trình tạo PowerPoint Report TO BE. | V1.0 | 1 |