**1. Quy Trình Đặt Dịch Vụ**

**a. Khách Hàng Đặt Dịch Vụ**

* **Khách hàng truy cập hệ thống:** Khách hàng truy cập vào hệ thống quản lý đặt dịch vụ thông qua website hoặc ứng dụng di động.
* **Đăng nhập/Đăng ký:** Khách hàng đăng nhập vào tài khoản cá nhân hoặc đăng ký tài khoản mới nếu chưa có.
* **Chọn dịch vụ:** Khách hàng chọn loại dịch vụ (vệ sinh, chăm sóc, bảo dưỡng) mà họ cần cho hồ cá Koi của mình.
* **Cung cấp thông tin chi tiết:** Khách hàng cung cấp thông tin chi tiết về hồ cá Koi (kích thước, địa chỉ, yêu cầu cụ thể, lịch hẹn mong muốn).
* **Xác nhận đặt dịch vụ:** Khách hàng kiểm tra lại thông tin và xác nhận đặt dịch vụ.

**b. Hệ Thống Xử Lý Yêu Cầu**

* **Tiếp nhận yêu cầu:** Hệ thống nhận yêu cầu đặt dịch vụ và gửi thông báo xác nhận đến khách hàng.
* **Phân công nhân viên:** Hệ thống tự động hoặc nhân viên quản lý phân công nhiệm vụ cho nhân viên thích hợp dựa trên vị trí và lịch làm việc.
* **Thông báo cho nhân viên:** Nhân viên được phân công nhận thông báo và chi tiết công việc qua hệ thống.

**2. Quy Trình Thực Hiện Dịch Vụ**

**a. Nhân Viên Thực Hiện Dịch Vụ**

* **Chuẩn bị thiết bị và vật liệu:** Nhân viên chuẩn bị đầy đủ thiết bị và vật liệu cần thiết cho dịch vụ.
* **Đến địa điểm:** Nhân viên đến địa điểm theo lịch hẹn đã được xác định.
* **Thực hiện dịch vụ:** Nhân viên thực hiện các công việc vệ sinh, chăm sóc hoặc bảo dưỡng hồ cá Koi theo yêu cầu.

**b. Hoàn Thành Dịch Vụ**

* **Kiểm tra và xác nhận:** Nhân viên kiểm tra lại hồ cá Koi sau khi hoàn thành công việc để đảm bảo tất cả yêu cầu đã được đáp ứng.
* **Ghi nhận kết quả:** Nhân viên cập nhật trạng thái đơn hàng và ghi nhận kết quả thực hiện trên hệ thống.
* **Thông báo hoàn thành:** Hệ thống gửi thông báo đến khách hàng rằng dịch vụ đã hoàn thành.

**3. Ghi Nhận Kết Quả và Đánh Giá Chất Lượng**

* **Khách hàng nhận thông báo:** Khách hàng nhận được thông báo về việc dịch vụ đã hoàn thành và mời họ đánh giá chất lượng dịch vụ.
* **Đánh giá dịch vụ:** Khách hàng có thể đánh giá dịch vụ qua hệ thống, cung cấp phản hồi và ghi nhận mức độ hài lòng.
* **Lưu trữ đánh giá:** Hệ thống lưu trữ đánh giá và phản hồi của khách hàng để cải thiện chất lượng dịch vụ trong tương lai.

**4. Các Trạng Thái Đơn Hàng Dịch Vụ**

* **Yêu cầu mới:** Đơn hàng mới được tạo bởi khách hàng và chờ phân công nhân viên.
* **Đang thực hiện:** Nhân viên đã nhận nhiệm vụ và đang trong quá trình thực hiện dịch vụ.
* **Đã hoàn thành:** Dịch vụ đã được thực hiện xong và kết quả đã được ghi nhận.