**Khách**

**hàng**

**Quy trình**

**đặt hàng**

**Kiểm tra tài khoản thanh toán**

**Đặt hàng trực tuyến**

**Hủy đơn hàng**

**Liên hệ khách hàng**

**Phê duyệt thanh toán?**

**Sai**



**Đúng**

**Chăm sóc khách hàng**

**Kiểm tra hàng tồn**

**Kiểm tra thời gian giao hàng mới**

**Sai**

**Liên hệ khách hàng về ngày giao**

**Tồn tại trong kho?**

**Đúng**

**Chuyển tiếp đơn hàng về kho**



**Đơn vị**

**vận chuyển**

**Đơn vị**

**vận chuyển**

**Đúng**

**Sai**

**Gửi hóa đơn**

**Đóng gói đơn hàng và hóa đơn**

**Vận chuyển đơn hàng và hóa đơn**

**Tạo hóa đơn**

**Truy xuất thông tin chính xác**

**Xác nhận vận chuyển đơn hàng**

**Yêu cầu hóa đơn**

**Yêu cầu vận chuyển đơn hàng**

**Bộ phận**

**kế toán**

**Dữ liệu hóa đơn chính xác?**

Nhóm chúng em lựa chọn mô hình về quy trình xử lý đơn hàng của khách hàng khi đặt hàng online, có tên là “online order – through – to delivery process model”. Mô hình này được áp dụng trong lĩnh vực thương mại điện tử. Mô hình gồm các quy trình: đặt hàng, xác nhận đơn hàng, kiểm duyệt thông tin khách hàng và đóng gói, xuất hóa đơn và bàn giao đến khách hàng. Và sau đây là sẽ đi sâu vào việc phân tích lợi ích cũng như là tác dụng chính của mô hình này.

Không thể không nói đến tầm quan trọng cũng như lợi ích của việc mô hình hóa các vấn đề hiện nay ở đa số các lĩnh vực. Phương pháp này giúp ta mô phỏng các sự kiện, vấn đề ở thế giới thực dưới dạng các hình ảnh, sơ đồ nhằm giúp người đọc hình dung rõ ràng, tránh tình trạng hiểu lan man về một vấn đề nào đó. Mô hình hóa giống như một loại ngôn ngữ để tương tác giữa những người cùng quan tâm tới một vấn đề hay hệ thống chung. Phương pháp này còn giúp ta kiểm soát luồng diễn biến của một quá trình, một hệ thống, từ đó dễ dàng đánh giá, sửa lỗi và hoàn thiện.

Chắc hẳn nhiều người mua hàng online cũng đã từng thắc mắc về quá trình mua hàng cho đến lúc nhận hàng của mình được diễn ra như thế nào. Với mô hình được vẽ như trên, người xem có thể dễ dàng hiểu rõ được quy trình xử lý đơn hàng của người mua hàng online thông qua các hình vẽ, luồng sự kiện mà không quan tâm nghiệp vụ của người xem là gì. Cụ thể, nó giúp làm giảm sự mơ hồ về cách thức xử lý đơn hàng online, đem lại hiểu biết chung cho khách hàng cũng như nhân viên như: Đơn hàng đã đặt nhưng hiện không có hàng trong kho sẽ xử lý như thế nào?, Điều kiện để đơn hàng được đóng gói và vận chuyển như thế nào?, …

Và việc xây dựng nên một mô hình xử lý đúng đắn sẽ đem đến các phương pháp quản lý bán hàng chặt chẽ, hiệu quả, đồng thời giảm thiếu sai xót trong quá trình xử lý đơn hàng. Dựa vào đó có thể nâng cấp mô hình, làm mới các khâu nhằm tiết kiệm tài nguyên, tài chính của doanh nghiệp mà vẫn đảm bảo được khung trình tự sự kiện đã được xây dựng ban đầu.