

**MÔ TẢ YÊU CẦU**

**PHẦN MỀM QUẢN LÝ NHÀ THUỐC CHUẨN GPP**

**Giới thiệu:** Nhà thuốc Pharmacity Linh Trung muốn đạt chuẩn GPP được bộ Y Tế Việt Nam ban hành. Hiện tại các nghiệp vụ của nhà thuốc như: mua bán thuốc, thanh toán, thống kê, báo cáo, kiểm soát điều kiện ngoai cảnh, quản lý nhân sự, trước đây nhà thuốc sử dụng các phần mềm tin học cơ bản như:MS Word, MS Excel hay MS Acesss. Để thực hiện mở rộng hoạt động kinh doanh, đáp ứng số lượng khách hàng đến mua thuốc ngày càng đông, nhà thuốc có nhu cầu xây dựng một hệ thống phần mềm quản lý nhà thuốc, nhằm tin học hóa quá trình quản lý kinh doanh của nhà thuốc.

Tổ chức của nhà thuốc bao gồm các bộ phận:

* Bộ phận quản lý.
* Bộ phận nhân viên bán thuốc.
* Bộ phận thu ngân.
* Bộ phận chăm sóc khách hàng.
* Bộ phận khu vực lưu trữ.

**Một số nghiệp vụ chính tại nhà thuốc Pharmacity:**

1. **Quy trình nhập dược phẩm:**

Cứ mỗi tháng, quản lý cùng nhân viên họp để thống kê danh sách thuốc dựa trên báo cáo cuối tháng của nhân viên nhà thuốc.

Báo cáo bao gồm: tên các loại dược phẩm có số lượng còn lại ít và số lượng tương ứng của từng loại, nhân viên nhà thuốc sẽ lập danh sách những loại thuốc cần nhập bổ sung và gửi danh sách cho quản lý.

Quản lý xem xét danh sách sau kiểm tra kĩ số lượng sau đó tiến hành sử dụng chức năng lập phiếu mua thuốc của phần mềm. Những dược phẩm có trong báo cáo cần mua của nhân viên sẽ được phần mềm tự động phân nhóm thành các phiếu mua khác nhau sao cho mỗi phiếu mua chỉ bao gồm những loại dược phẩm được cung cấp bởi một nhà cung cấp. Phần mềm sẽ gửi các đơn mua thuốc đến nhà cung cấp tương ứng trong mạng lưới. Phiếu mua bao gồm: Tên loại dược phẩm, số lượng cần mua, tên nhà cung cấp, giá tiền tương ứng. Phiếu mua thuốc sẽ được phần mềm lưu vết lại.

Sau khi nhận được thuốc từ nhà cung cấp và kèm theo phiếu giao thuốc. Nhân viên nhà thuốc sẽ dựa vào phiếu đặt hàng và phiếu giao của nhà cung cấp tiến hành kiểm tra thuốc về số lượng, chất lượng,… Nếu trùng khớp thông tin thì nhân viên sẽ tiến hành cập nhật lại dữ liệu về dược phẩm cho nhà thuốc bằng chức năng nhập hàng (sau khi dữ liệu được cập nhật thành công thì sẽ lưu vết phiếu nhận thuốc bao gồm: thời gian nhận phiếu, tên nhà cung cấp, tên thuốc, số lượng, tình trạng của đơn). Nhân viên kế toán sẽ tiến hành thanh toán cho nhà cung cấp.

1. **Quy trình yêu cầu lưu trữ, bảo quản dược phẩm và sử dụng trong tương lai:**

Dược phẩm sẽ được lưu trữ phân tán trong các khu vực lưu trữ (có thể trong kho hoặc trên quầy hoặc cả hai).

Chức năng mở rộng: Nhà thuốc có thể gắn các cảm biến thông minh vào các thiết bị kiểm soát điều kiện ngoại cảm như: máy điều hòa, máy hút ẩm, nhiệt kế, ẩm kế, máy đuổi chuột,… Các thiết bị đó sẽ được kết nối vào mạng cục bộ sau đó kích hoạt chức năng tự động kiểm soát điều kiện của phần mềm. Chức năng này thực hiện việc tự điều chỉnh nhiệt độ về mức thích hợp, điều chỉnh độ ẩm, giảm nồng độ bụi trong không khí,…

* **Xuất dược phẩm từ kho ra quầy:**

Khi ở quầy sắp hết dược phẩm nhân viên sẽ gửi yêu cầu cung cấp dược phẩm bao gồm: tên dược phẩm, số lượng,… đến kho. Bộ phận lưu trữ kho sẽ kiểm tra khả năng đáp ứng. Nếu được thì báo về quầy đồng thời sẽ xuất dược phẩm tương ứng đến quầy. (Lập phiếu xuất dược phẩm)

Lập báo cáo: Cuối tháng hoặc khi ban giám đốc yêu cầu. Các bộ phận liên quan sẽ lập báo cáo về tình trạng lưu trữ, tình trạng bảo quản thuốc, các phiếu mua dược phẩm, phiếu xuất kho,…

* **Xuất dược phẩm đột xuất:**

Trong trường hợp dược phẩm có mức tiêu thụ tăng đột biến, tại một thời điểm bất kì nhân viên nhà thuốc có thể xem xét để yêu cầu thêm dược phẩm đến bộ phận kho. Nhân viên nhà thuốc lập phiếu yêu cầu các dược phẩm với số lượng tương ứng và gửi đến bộ phận kho. (Phiếu yêu cầu sẽ được lưu vết vào cơ sở dữ liệu)

Bộ phận kho cũng giao dược phẩm theo mô tả ở trên.

1. **Quy trình quản lý nhân viên:**

Quản lý sẽ sử dụng chức năng quản lý nhân viên để tiến hành cập nhật thông tin nhân viên: thêm / xóa / sửa . Quản lý sử dụng chức năng thống kê để xem KPI, theo dõi công việc: lập các đơn phiếu,...

1. **Quy trình bán hàng cho khách:**

Hiện nay bộ phận bán hàng của một cửa hàng gồm có 8 người chia làm hai ca, mỗi ca làm việc gồm 4 người, cửa hàng mở cửa 24/7.

Khách hàng thân thiết:

* Lợi ích của khách hàng thân thiết:
* *Được tích điểm thưởng để nhận ưu đãi.*
* *Được hưởng chế độ công nợ.*

Khi khách hàng có nguyện vọng trở thành khách hàng thân thiết, nhà thuốc sẽ tiến hành cấp cho khách hàng thẻ khách hàng thân thiết với mã vạch tích điểm. Thời gian sau khi khách hàng đến mua thuốc sẽ được cộng dồn điểm thưởng theo chính sách của nhà thuốc.

* Nhân viên nhà thuốc sẽ tiến hành lưu trữ thông tin của khách hàng thân thiết vào cơ sở dữ liệu thông qua chức năng quản lí khách hàng.
* Ưu đãi của nhà thuốc đối với khách hàng thân thiết:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Đặt quyền thành viên | Chi tiêu tích lũy | Tích điểm mua hàng | Tích điểm cho sản phẩm Pharmacity |
| Member | >0đ | 1% | - |
| Silver | >= 200.000 đ | 2% | 5% |
| Gold | >= 1.500.000 đ | 3% | 10% |
| Platinum | >= 4.000.000 đ | 4% | 15% |
| V.I.P | >= 8.000.000 đ | 5% | 20% |

* **Điểm tích lũy mua hàng bằng**:
* 1000 điểm = 1000 vnđ
* **Tích điểm cho sản phẩm**:
* Giá tiền sản phẩm = giá tiền \* số tích điểm sản phẩm

**Vd:** Giá tiền bộ “kit test nhanh Covid” : 145.000 vnđ

* **Áp dụng tích điểm**: Nếu là thành viên Platinum: Giá tiền bộ kit “test nhanh Covid” = 145.000 - (145.000 \*15%) =123.250 vnđ.

► **Chức năng cảnh báo phản vệ**: Nếu khách hàng cung cấp cho nhà thuốc thông tin về loại thuốc mà khách hàng bị phản ứng (đã được bác sĩ chứng nhận thông qua xét nghiệm và sàn lọc và có giấy chứng nhận từ cơ quan y tế). Nhân viên nhà thuốc sẽ tiến hành lưu trữ lại thông tin thuốc mà khách hàng bị phản vệ. Nếu trong trường hợp hóa đơn của khách hàng có loại thuốc đó thì phần mềm sẽ cảnh báo cho nhân viên biết. (Trường hợp khách hàng mua thuốc hộ cho một người nào khác) Nhân viên sẽ hỏi lại khách hàng là có đồng ý thêm loại thuốc đó vào hóa đơn hay không. Nếu khách hàng đồng ý thì tiến hành xuất hóa đơn.

# ***Khi khách hàng có yêu cầu mua thuốc :***

# Nếu khách hàng đến mua thuốc lẻ thì nhân viên bán hàng sau khi năm bắt được tình hình bệnh lý của khách hàng sẽ chuẩn đoán bệnh và tư vấn cho khách hàng nên dùng loại thuốc gì (công dụng, thành phần, nước sản xuất giá thành). Nhân viên nhà thuốc sẽ lập hóa đơn cho khách hàng nếu chức năng cảnh báo phản vệ kích hoạt: Nhân viên phải hỏi lại khách hàng trước khi xuất hóa đơn. Nếu khách hàng đồng ý thí nhân viên bán hàng sẽ tiến hành lập hóa đơn và sau khi thỏa thuận với khách hàng thì sẽ tiến hành in hoá đơn bán hàng và hướng dẫn cách sử dụng thuốc cho khách hàng.

# Nếu khách khách hàng mua thuốc theo đơn thì nhân viên bán hàng sẽ kiểm tra trong quầy thuốc nếu đáp ứng được loại thuốc nào thì nhân viên bán thuốc sẽ lập hoá đơn bán hàng chuyển cho khách hàng, còn các loại thuốc mà không đáp ứng được thì nhân viên bán hàng sẽ hẹn khách hàng đến mua thuốc trong thời gian sớm nhất có thể.

# Các thông tin trên hoá đơn bán hàng bao gồm: số hoá đơn, tên khách, địa chỉ khách, ngày lập, tổng số tiền , số tiền đã thanh toán, còn nợ, hạn trả nợ. Các thông tin chi tiết về thuốc bán bao gồm: tên thuốc, đơn vị tính, số luợng, đơn giá, thành tiền khi thanh toán cửa hàng sẽ lập một phiếu thu tương ứng với hoá đơn mua thuốc trên phiếu thu có ghi rõ: số phiếu thu, số hoá đơn, ngày lập, người lập, số tiền, ghi chú. Một bản sao của Hoá đơn bán hàng (phiếu xuất) sẽ được lưu lại để tiện cho quá trình quản lý, còn một bản giao cho khách hàng để tiện cho việc bảo hành trả nợ nếu có của khách hàng sau này cửa hàng quản lý khách hàng bằng cách cập nhật thông tin về khách hàng. Các thông tin về khách hàng bao gồm: mã khách, họ tên khách, địa chỉ, số điện thoại, email.

# Sau khi kết thúc ca làm việc thì nhân viên bán hàng sẽ tổng hợp số tiền bán hàng và bàn giao cho người quản lý.

1. **Công nợ**

Hiện nay cửa hàng chỉ cho khách hàng nợ là những phòng khách, khách hàng quen và công ty.

Đối với khách hàng: khi khách hàng đến thanh toán tiền còn nợ của cửa hàng thì nhân viên quản lý lập một phiếu thu tương ứng với hoá đơn mà khách hàng thiếu nợ.

Cuối mỗi tháng cửa hàng tiến hành kiểm tra khách nợ đến hạn và lập một phiếu nhắc nhở trả nợ gửi khách hàng.

Đối với nhà cung cấp: Khi thanh toán tiền nợ hàng cho nhà cung cấp, thì nhân viên quản lý sẽ lập một phiếu chi và chuyển tiền cho nhà cung cấp. Trên phiếu chi có ghi các thông tin: Số phiếu chi, số phiếu nhập, ngày lập phiếu, ngày lập, số tiền ghi chú .

1. **Thống kê**

Hàng ngày, hàng tháng thì cửa hàng cũng thống kê một cách tổng quát nhất doanh thu về số tiền bán được, doanh số nhân viên.

![Ảnh có chứa văn bản, phòng, cảnh, sòng bạc

Mô tả được tạo tự động]()**~~~HẾT~~~**