

## 1. Kịch bản 1: Hành trình Khách hàng Online

**Mô tả:** Khách hàng ở nhà lướt App để tìm sản phẩm, đặt lịch hẹn trước để đỡ phải chờ, sau đó đến cửa hàng mua thêm đồ trong lúc chờ khám.

**Tần suất:** Cao (Khách hàng sử dụng hàng ngày trên App).

Quy trình thực hiện:

Bước	Hành động nghiệp vụ	Stored Procedure (SQL)
1	Khách tìm kiếm loại thức ăn hạt cho mèo có giá dưới 500k để tham khảo trước.	<b>sp_KhachHang_TimKiemSanPham</b>
2	Khách xem lại lịch sử khám cũ của thú cưng để biết lần trước bác sĩ dặn bao lâu tái khám.	<b>sp_KhachHang_XemLichSuKham</b>
3	Khách quyết định đặt lịch khám online cho ngày mai tại chi nhánh Quận 1.	<b>sp_KhachHang_DatLichOnline</b>

## 2. Kịch bản 2: Tiếp nhận Khách Vãng Lai (Khách mới)

**Mô tả:** Một khách hàng mới toanh bế thú cưng bị ôm vào. Nhân viên lễ tân cần thực hiện quy trình "Onboarding" (Nhập môn) đầy đủ từ tạo tài khoản đến xếp hàng.

**Tần suất:** Trung bình (Khi có khách mới đến cửa hàng).

Quy trình thực hiện:

Bước	Hành động nghiệp vụ	Stored Procedure (SQL)
1	Nhân viên hỏi SĐT để kiểm tra chắc chắn khách này chưa từng đến.	<b>sp_NhanVien_TraCuuKhachHang</b>
2	Xác nhận chưa có, nhân viên tạo hồ sơ thành viên mới cho khách.	<b>sp_DangKiHoiVien</b>
3	Nhân viên tạo hồ sơ cho thú cưng (nhập tên, giống, loài).	<b>sp_ThemThuCung</b>
4	Nhân viên khởi tạo một hóa đơn mới cho phiên giao dịch này.	<b>sp_TaoHoaDonMoi</b>
5	Nhân viên đăng ký dịch vụ "Khám lâm sàng" để xếp thú cưng vào hàng chờ bác sĩ.	<b>sp_DangKyKham</b>

3. Kịch bản 3: Quy trình Khám chữa bệnh của Bác sĩ

**Mô tả:** Bác sĩ bắt đầu ca làm việc, kiểm tra lịch hẹn, thực hiện khám bệnh dựa trên hồ sơ cũ và kê đơn thuốc dựa trên kho thuốc thực tế.

**Tần suất:** Cao (Diễn ra liên tục trong ngày làm việc).

Quy trình thực hiện:

Bước	Hành động nghiệp vụ	Stored Procedure (SQL)

1	Đầu ngày, bác sĩ xem hôm nay mình trực ở đâu và có bao nhiêu lịch hẹn tái khám.	<b>sp_BacSi_XemLichTrinh</b>
2	Khi bệnh nhân vào, bác sĩ tra cứu bệnh án cũ để xem tiền sử dị ứng/bệnh lý.	<b>sp_BacSi_TraCuuHoSoBenhAn</b>
3	Bác sĩ muốn kê một loại thuốc đặc trị, cần tra cứu xem kho còn hàng không và giá bao nhiêu.	<b>sp_BacSi_TraCuuThuoc</b>
4	Bác sĩ chốt đơn thuốc và ghi kết quả khám (Triệu chứng, chẩn đoán, hẹn ngày tái khám).	<b>sp_BacSiGhiKetQua</b>

4. Kịch bản 4: Bán hàng Upsell (Combo Tiêm phòng)

**Mô tả:** Khách hàng đến tiêm phòng. Nhân viên tư vấn khách nâng cấp từ mũi lẻ lên gói năm (Package) để được giảm giá và mua thêm phụ kiện.

**Tần suất:** Trung bình (Thường xuyên xảy ra tại quầy thu ngân).

Quy trình thực hiện:

<b>Bước</b>	<b>Hành động nghiệp vụ</b>	<b>Stored Procedure (SQL)</b>
1	Nhân viên tạo hóa đơn mới cho khách.	<b>sp_TaoHoaDonMoi</b>
2	Nhân viên thêm phiếu tiêm một mũi Vắc-xin lẻ.	<b>sp_ThemPhieuTiemPhong</b>

3	Khách đồng ý mua gói năm (Combo) để tiết kiệm, nhân viên cập nhật gói tiêm vào phiếu.	<b>sp_DangKyGoiTiem</b>
4	Khách vui vẻ mua thêm một vòng cổ (Phụ kiện) cho thú cưng.	<b>sp_ThemDonMuaHang</b>

5. Kịch bản 5: Quản trị Doanh nghiệp & Nhân sự

**Mô tả:** Cuối tháng, Giám đốc xem báo cáo tổng hợp để biết chi nhánh nào làm tốt, bác sĩ nào giỏi để thưởng, và mặt hàng nào bán chạy để nhập thêm.

**Tần suất:** Thấp (Cuối tháng hoặc cuối quý).

Quy trình thực hiện:

<b>Bước</b>	<b>Hành động nghiệp vụ</b>	<b>Stored Procedure (SQL)</b>
1	Giám đốc xem tổng doanh thu và số lượt khám của toàn hệ thống trong tháng.	<b>sp_QuanLy_ThongKeTongHop</b>
2	Giám đốc so sánh chi tiết doanh thu giữa các chi nhánh để tìm chi nhánh yếu kém.	<b>sp_QuanLy_DoanhThuChiNhanh</b>
3	Giám đốc xem Top sản phẩm bán chạy để ký duyệt đơn nhập hàng mới.	<b>sp_QuanLy_DoanhThuSanPham</b>
4	Giám đốc xem bảng xếp hạng hiệu suất Bác	<b>sp_QuanLy_HieuSuatB</b>

	sĩ (Ai khám nhiều, ai đem về nhiều tiền).	<b>acSi</b>
5	Dựa trên bảng xếp hạng, Giám đốc tăng lương 10% cho Bác sĩ đứng đầu (Top 1).	<b>sp_DieuChinhLuongTheoPhanTram</b>