

1. Kịch bản 1:

**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.

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 đã 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>  |
| 4    | Khi đến cửa hàng, trong lúc chờ đến lượt, khách mua thêm 1 gói thức ăn đã xem ở Bước 1.     | <b>sp_ThemDonMuaHang</b>           |
| 5    | Sau khi mua, khách muốn kiểm tra lại xem hóa đơn đã cập nhật điểm tích lũy chưa (Xem info). | <b>sp_NhanVien_TraCuuKhachHang</b> |

2. Kịch bản 2:

**Mô tả:** Một khách hàng mới toanh bé 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.

Quy trình thực hiện:

| <b>Bước</b> | <b>Hành động nghiệp vụ</b>   | <b>Stored Procedure (SQL)</b>      |
|-------------|--|------------------------------------|
| 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

**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.

Quy trình thực hiện:

| <b>Bước</b> | <b>Hành động nghiệp vụ</b>               | <b>Stored Procedure (SQL)</b> |
|-------------|--|-------------------------------|
| 1           | Đầu ngày, bác sĩ xem hôm nay mình trực ở | <b>sp_BacSi_XemLichTrin</b>   |

|   |   |                                       |
|---|---|---------------------------------------|
|   | đâu và có bao nhiêu lịch hẹn tái khám.  | <b>h</b>                              |
| 2 | Khi bệnh nhân vào, bác sĩ tra cứu bệnh án cũ để xem tiền sử dị ứng/bệnh lý.                 | <b>sp_BacSi_TraCuuHoSo<br/>BenhAn</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

**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.

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 | <b>sp_DangKyGoiTiem</b>       |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|   | phiếu.   |                          |
| 4 | Khách vui vẻ mua thêm một vòng cổ (Phụ kiện) cho thú cưng.                   | <b>sp_ThemDonMuaHang</b> |
| 5 | Sau khi thanh toán, khách đánh giá 5 sao cho nhân viên vì tư vấn nhiệt tình. | <b>sp_GuiDanhGia</b>     |

## 5. Kịch bản 5

**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.

Quy trình thực hiện:

| Bước | Hành động nghiệp vụ  | Stored Procedure (SQL)            |
|------|--|-----------------------------------|
| 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 sĩ (Ai khám nhiều, ai đem về nhiều tiền). | <b>sp_QuanLy_HieuSuatBacSi</b>    |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
| 5 | Dựa trên bảng xếp hạng, Giám đốc tăng lương 10% cho Bác sĩ đứng đầu (Top 1). | <b>sp_DieuChinhLuongTheoPhanTram</b> |
|---|--|--------------------------------------|