Mô tả đề tài

HỆ THỐNG QUẢN LÝ GARAGE Ô TÔ

Giáo viên: Th.S Phạm Thi Vương

Nhóm: G37

Sinh viên thực hiện:

12520045 Võ Văn Cường

12520135 Đỗ Trung Hiếu

12520263 Trần Binh Minh

13520643 Trần Ngọc Phúc

MỤC LỤC

[Chương 1. GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI CẦN GIẢI QUYẾT 2](#_Toc462958527)

[Chương 2. NGHIỆP VỤ 3](#_Toc462958528)

[2.1. QUY TRÌNH SỬA CHỮA, BẢO DƯỠNG Ô TÔ 3](#_Toc462958529)

[2.2. QUẢN LÝ PHỤ TÙNG, XUẤT KHO 5](#_Toc462958530)

[2.3. QUẢN LÝ DỊCH VỤ, BÁO GIÁ, DUYỆT BÁO GIÁ 5](#_Toc462958531)

[2.4. QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG VÀ NHÀ CUNG CẤP 6](#_Toc462958532)

[2.5. BÁO CÁO PHÂN TÍCH TỔNG HỢP VÀ THỐNG KÊ 6](#_Toc462958533)

[2.6. QUẢN LÝ HỆ THỐNG, PHÂN QUYỀN, BẢO MẬT 7](#_Toc462958534)

# GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI CẦN GIẢI QUYẾT

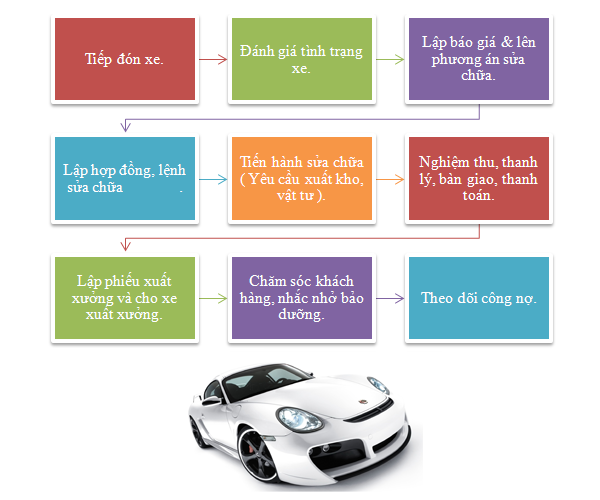
Vấn đề cần giải quyết: Quản lý garage ô tô tại 1 garage sửa chữa ô tô cỡ vừa và nhỏ.

Garage 37 là một doanh nghiệp về sửa chữa – bảo trì ô tô, doanh nghiệp quan tâm công tác quản lý nhân viên, công việc sửa chữa, sự chăm sóc khác hàng,… để đáp ứng tốt nhất cho khách hàng của họ. Sự hài lòng của khách hàng là một vấn đề mà doanh nghiệp cần để nâng cao uy tín, vị thế cho Garage. Đồng thời, ban quản lý cũng muốn thống kê tổng hợp doanh thu của garage, theo từng dịch vụ, theo bộ phận, tổ sửa chữa (đồng, sơn, điện – điện lạnh, tổ máy…) hay theo bảo hiểm.... Doanh nghiệp cần một phần mềm sẽ giúp quản lý và giải quyết những vấn đề trên. Từ nhu cầu đó, nhóm phát triển đã lên ý tưởng và sẽ thực hiện phần mềm quản lý garage 37.

Để quản lý công việc kinh doanh cũng như dịch vụ sửa chữa và bảo dưỡng. Doanh nghiệp quản lý Garage đánh giá rất cao phần mềm quản lý kinh doanh và dịch vụ sửa chữa bảo dưỡng ô tô. Giúp các bộ phận phòng ban doanh nghiệp gắn kết trao đỗi dữ liệu thường xuyên, liên tục và nhanh chóng. Đặc biệt kế toán theo dõi sổ sách kế toán , báo cáo tài chính điều áp dụng trên phần mềm. Với người quản lý họ có thể xem tất cả các thao tác doanh thu, tồn kho, kết quả kinh doanh của doanh nghiệp hay doanh thu theo từng tổ sơn, đồng, điện, lạnh... bằng 1 cái click chuột.

# NGHIỆP VỤ

## QUY TRÌNH SỬA CHỮA, BẢO DƯỠNG Ô TÔ



1. Tiếp nhận - Kiểm tra ô tô cần bảo dưỡng

* Quản lý xưởng tiếp nhận xe
* Quản lý hỏi Lái xe (chủ xe) yêu cầu sửa chữa Bảo Dưỡng Ô tô hoặc Ô tô có biểu hiện lạ gì?
* Kỹ thuật viên tiến hành kiểm tra lỗi của xe
* Kỹ thuật viên kiểm tra mức độ an toàn các thiết bị khác (nếu nhận thấy hiện tượng khả nghi)
* Kỹ thuật viên ghi chú các lỗi cần sửa vào Biên bản lỗi hoặc phiếu kiểm tra
* Hoặc ghi Phiếu Bảo Dưỡng Ô tô một phần hoặc toàn bộ xe
* Phân loại xe sửa chữa khi vào gara (bảo hành phụ tùng, bảo dưỡng, sửa chữa)
* Khách hàng có các lựa chọn khi vào gara:
* **Sửa chữa**: khi xe bị hư hỏng một bộ phận nào đó trên xe sẽ vào garage thay hoặc sửa.
* **Bảo dưỡng xe theo định kỳ**: thay dầu nhớt, kiểm tra máy động cơ, rửa xe, sơn…
* **Bảo hành các linh kiện** của xe khi thay ở garage

Vì vây xe sẽ được phân loại để kiểm tra sau đó lập phiếu tiếp nhận xe tùy vào tình trạng xe mà chủ xe quyết định chọn cái nào.

* Phiếu tiếp nhận kiểm tra đánh giá tình trạng của xe
* sau khi xe vào garage sẽ lập phiếu đánh giá trạng thái của xe

1. Đàm phán với khách hàng:

* Quản lý thông báo các lỗi cần sửa chữa cho khách hàng
* Tư vấn cho khách hàng về các hạng mục sửa chữa
* Báo giá cho các phụ tùng thay thế và tiền công cho các mục cần sửa chữa
* Khách hàng duyệt giá và yêu cầu sửa chữa
* Phiếu báo giá sửa chữa, hợp đồng sửa chữa
* bảng giá sẽ được công khai niêm yết theo giá thị trường và cập nhật liên tục cho khách hàng tham khảo và quyết định
* Phân loại xe có bảo hiểm hay xe không có bảo hiểm
* Sau khi kiểm tra tình trạng xe xong sẽ đưa ra danh sách các hạng mục nào được bảo hiểm chi trả hạng mục nào không được chi trả.rồi đưa bảng giá sau đó chủ xe sẽ quyết định làm hạng mục nào theo gợi ý của trưởng phòng kỹ thuật.
* Trường hợp xe không có bảo hiểm sau khi kiểm tra xe sẽ đưa ra danh mục rồi bảng giá sau đó chủ xe sẽ quyết định làm hạng mục nào theo gơi ý của trưởng phòng kỹ thuật.

1. Tiếp nhận sửa chữa bảo dưỡng ô tô:

* Quản lý giao việc cho các nhóm Kỹ thuật viên sửa chữa

1. Tiến hành sửa chữa bảo dưỡng ô tô:

* Kỹ thuật viên tiến hành sửa chữa và thay thế phụ tùng Ô tô hoặc Bảo dưỡng Ô Tô
* Quản lý kiểm tra và chạy thử (nếu cần) trước khi làm thủ tục trả Khách.

1. Kiểm tra & Giao xe:

* Quản lý và khách hàng kiểm tra xe trước khi bàn giao
* Khách hàng thanh toán chi phí sửa chữa Bảo dưỡng Ô tô
* Kỹ thuật viên lau dọn vệ sinh xe
* Quản lý bàn giao xe cho khách hàng.
* Phiếu bàn giao xe để sửa chữa bảo dưỡng
* Sau khi nhân viên kỹ thuật sửa chữa thay thế bảo dưỡng xe xong, trưởng phòng kỹ thuật sẽ kiểm tra lại thật kỹ những hạng mục mà nhân viên làm sau đó lập phiếu bàn giao cho khách hàng có chữ ký giám định
* Cập nhật số liệu khi lập phiếu sửa chữa bảo dưỡng (Phụ tùng bán, dầu bán, công sửa chữa )
* Nếu có bất kỳ tình trạng gì mới nếu khách hàng có nhu cầu có thể cật nhập vào phiếu sửa chữa bảo dưỡng.

## QUẢN LÝ PHỤ TÙNG, XUẤT KHO

* Quy trình xuất kho:
  + Sau khi nhân viên kỹ thuật lập phiếu yêu cầu xuất kho với sự đồng ý của khách hàng và sự chấp nhận của trưởng phòng kỹ thuật thì phiếu xuất kho được chuyển tới thủ kho.
  + Sau khi thủ kho nhận được phiếu xuất kho sẽ tiến hành lấy phụ tùng như trong phiếu ghi.
  + Nếu phụ tùng có trong kho thì xuất ra theo yêu cầu và yêu cầu chữ kỹ của thủ kho và người nhận
  + Nếu hết phụ tùng hoặc không có phụ tùng cần thì yêu cầu nhập phụ tùng gửi yêu cầu lên chủ garage hoặc quản lý xác nhận. Sau đó yêu cầu được gửi tới kế toán tính toán và gửi yêu cầu đến nhà cung cấp phụ kiện.
  + Gửi báo cáo lại cho trưởng phòng kỹ thuật về những phụ kiện hết hoặc không có để trưởng phòng ký thuật có hướng giải quyết với khách hàng.
* Báo cáo tồn kho với phụ tùng
* Thủ kho sẽ lập báo cáo về tình hình hiện tại của phụ tùng còn hết trong kho sau đó chuyển qua cho kế toán lập bảng thống kê giá gửi báo cáo đến chủ garage quyết định nhập thêm hàng về kho hay không.
* Có những phụ tùng hết hạn không còn sử dụng được phải thay thế phải thanh lý cũng cần lập báo cáo thanh lý.
* Báo cáo tình hình sửa chữa bảo dưỡng thay thế xe.
* Các loại phụ tùng nào đang được thay nhiều, sửa chữa nhiều, phù hợp với sở thích xu thế thời thượng của khách hàng. Garage có thể cập nhật được thị hiếu của khách hàng tăng doanh thu bán hàng.

## QUẢN LÝ DỊCH VỤ, BÁO GIÁ, DUYỆT BÁO GIÁ

1. Các dịch vụ sửa chửa của Garage

* Quản lý các danh mục: Mã dịch vụ (công việc), tên dịch vụ, loại xe, đời xe, đơn giá.
* Tiếp nhận xe vào xưởng
* Quản lý thông tin xe vào xưởng, kiểm tra hỏng hóc và lập báo giá cho khách hàng.
* In phiếu tiếp nhận xe sau khi khách hàng đã duyệt báo giá
* In phiếu sửa chữa, phiếu xuất kho các phụ tùng xe nếu có thay mới phụ tùng

1. Theo dõi tình hình sửa chữa các xe đang sửa chữa

* Theo dõi các xe đang sửa chữa bão dưỡng, thông báo và báo giá cho khác hàng khi có phát sinh trong quá trình sửa chữa
* In phiếu thanh toán (thành tiền) cho khách hàng sau khi sửa chữa hoàn thành

## QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG VÀ NHÀ CUNG CẤP

Quản lý xe: bao gồm các mục :Biển số, hãng xe, đời xe, số khung, chủ xe và số km kể từ thời điểm nhận xe.

Quản lý khách hàng:

* Khách hàng được chia ra làm 2 nhóm: khách hàng lẻ và doanh nghiệp .
* Đối với khách hàng lẻ: Quản lý mã khách, tên khách ,điện thoại, địa chỉ, email.
* Đối với doanh nghiệp: Quản lý mã khách, tên người liên hệ, điện thoại, địa chỉ công ty , địa chỉ người liên hệ, điện thoại người liên hệ, email người liên hệ, website công ty.
* Trong đó 1 khách hàng vừa là khách hàng vừa là nhà cung cấp

Quản lý nhà cung cấp:

* Quản lý phân nhóm: phụ tùng, sơn.
* Quản lý chi tiết từng nhà cung cấp: mã nhà cung cấp, tên nhà cung cấp, điện thoại, địa chỉ,email, website, tài khoản ngân hàng, mã số thuế.

## BÁO CÁO PHÂN TÍCH TỔNG HỢP VÀ THỐNG KÊ

* Báo cáo tổng hợp doanh thu dịch vụ sửa chữa theo mặt hàng, phụ tùng ( dạng tổng hợp và chi tiết).
* Báo cáo tổng hợp doanh thu phụ tùng và dịch vụ sửa chữa theo khách hàng (dạng tổng hợp và chi tiết).
* Báo cáo tổng hợp dịch vụ sửa chữa (công sửa chữa, công thay thế ….)
* Báo cáo tổng hợp phụ tùng nhập mua theo nhà cung cấp.
* Báo cáo tổng hợp phụ tùng nhập mua theo từng mặt hàng, nhóm hàng.
* Báo cáo phụ tùng tồn trong kho.
* Báo cáo cảnh báo phụ tùng tồn kho khi sắp hết hoặc thừa nhiều.
* Báo cáo doanh thu sửa chữa bảo dưỡng và doanh thu bán phụ tùng
* Sổ theo dõi bảo dưỡng(lưu trữ thông tin xe đến bảo dưỡng )
* Báo cáo quản lý thông tin từng khách hàng (số lần bảo hành bảo dưỡng xe tại garage) để từ đó có những chính sách khuyến mãi áp dụng cho các khách hàng thường xuyên.
* Quản lý chi tiết thông tin khách hàng (số điện thoại, biển số xe, nhật ký bảo hành bảo dưỡng xe của khách tại garage)
* Báo cáo nhật ký thu chi hàng ngày, bất cứ khoảng thời gian nào
* Báo cáo tình hình công nợ phải thu, phải trả của một hoặc nhiều đối tượng khách hàng.
* Báo cáo công nợ khách hàng nếu bán chịu phụ tùng… hoặc trả chậm.
* Khi xe công hoặc xe của khách hàng thành viên VIP của gara hoặc phần hạng mục do bảo hiểm chi trả có thể ghi nợ với garage.
* Nhân viên kế toán của garage sẽ lập phiếu thu tiền cho khách hàng hạng mục nào sẽ thanh toán ngay, hạng mục nào sẽ ghi nợ phải lập phiếu ghi nợ có chữ ký của cả hai bên để đảm bảo quyền lợi của khách hàng và chủ xe
* Lập báo cáo tổng công nợ của garage theo ngày, theo tháng, theo quý.
* Báo cáo số lượng được khuyễn mãi, chiết khấu khi bán.
* Sau khi tính toán, cần lập báo cáo về lượng hóa đơn được khuyến mãi, chiết khấu theo từng mặt hàng, giảm giá cho mặt hàng phụ tùng hạng mục sửa chữa bảo dưỡng cụ thể.
* Báo cáo phân tích bán hàng theo mặt hàng, khách hàng,thời gian
* Chúng ta cần có bảng thống kê chi tiết về doanh thu, công nợ theo từng phút từng giây để có những điều chỉnh về giá cả chính sách để có thể cạnh tranh với các garage khác. Vừa có thể đem lợi nhuận cho garage vừa đem lợi ích cho khách hàng.

## QUẢN LÝ HỆ THỐNG, PHÂN QUYỀN, BẢO MẬT

* Dữ liệu được bảo mật theo cơ chế bảo mật của Microsoft SQL Server 2005.
* Chỉ Admin mới có quyền can thiệp hệ thống dữ liệu và phân quyền sử dụng cho người dùng.
* Phân quyền sử dụng
* Phân quyền chức năng sử dụng theo nhóm người sử dụng hoặc từng người sử dụng.
* Có thể phân quyền xem sửa xóa đến từng thành viên sử dụng phần mềm.
* Phần mềm có thể xuất trực tiếp ra excel, word, Pdf.
* Phần mềm có thể import các danh sách hàng hóa, khách hàng từ excel vào phần mềm.
* In ấn liền nhiều phiếu thu, chi hoặc hóa đơn chỉ bằng một lệnh in.
* Xuất ra các báo giá cho một hoặc nhiều khách hàng.
* Lọc dữ liệu, báo cáo tự động và nhanh chóng theo nhiều tiêu chí.