

Company Active Project

June 26, 2020

Số 8, Tôn Thất Thuyết, Nam Từ Liêm

Hà Nội, ST 10000

0357446532

[ac.business@companyac.com](mailto:ac.business@companyac.com)

# Tổng quan

## Mục tiêu hệ thống

Xây dựng một hệ thống quản lý thông tin khách hàng và quản trị hoạt động nội bộ của công ty như quản lý nhân sự, quản lý các phòng ban, đội nhóm, tài liệu và các hoạt động liên quan của công ty. Đội ngũ quản trị có thể quản lý từ xa mọi hoạt động của công ty, đồng thời hệ thống cũng sẽ là nơi giúp cho công ty dễ dàng tiếp cận, kết nối và chăm sóc khách hàng của mình một cách thuận tiện và nhanh chóng. Điều này sẽ giúp cho việc điều hành và quản lý công ty trở nên chuyên nghiệp, dễ dàng hơn, nâng cao năng suất và chất lượng và dịch vụ của công ty.

## Các sản phẩm bàn giao

* Website dành do người quản trị hệ thống, điều hành và quản lý các hoạt động của người dùng trên hệ thống
* Website dành cho khách hàng truy cập và bộ phận nhân viên

## Phạm vi tài liệu đặc tả (SRS)

* Đây là bản mô tả thông tin của hệ thống website quản lý và điều hành Company Active để làm cơ sở xây dựng phần mềm, mô tả các yêu cầu từ phía công ty đối tác.
* Sau khi hoàn thành dự án, sẽ là bản cuối cùng mô tả hệ thống, dùng cho việc bảo trì và nâng cấp hệ thống về sau.

## Các lần chỉnh sửa

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| STT | Ngày chỉnh sửa | Ghi chú | Người thực hiện |
|  |  |  |  |

# Mô tả hệ thống

## Mô tả

* Việc quản lý điều hành hoạt động của một công ty hiện nay sẽ bao gồm rất nhiều công việc phải làm cùng với đó là các vấn đề liên quan, phát sinh từ hoạt động của công ty như quản lý nhân sự, quản lý khách hàng, quản lý dịch vụ, ... Nếu giải quyết các vấn đề này theo cách điều hành truyền thống sẽ gặp rất nhiều khó khăn, bất lợi. Điều này khiến cho công ty khó cạnh tranh được với các đối thủ khác nhất là trong thời đại công nghệ số hóa hiện nay với công nghệ là cốt lõi phát triển. Nếu không bắt kịp xu hướng phát triển hiện nay, công ty sẽ rất khó để phát triển và tồn tại lâu dài.
* Do đó, việc ứng dụng công nghệ vào việc quản lý và điều hành công ty sẽ là giải pháp tối ưu nhất để có thể nâng cao năng suất, chất lượng dịch vụ của một công ty. Việc điều hành công ty theo thời gian thực với tốc độ xử lý nhanh, độ bảo mật cao sẽ giúp cho việc quản lý trở nên tối ưu và dễ dàng hơn rất nhiều so với cách làm truyền thống.
* Hệ thống sẽ phân chia rõ ràng về chức năng, giao diện đối với từng lớp người sử dụng như quản trị hệ thống, nhân viên các bộ phận, khách hàng.
* Hệ thống sẽ cung cấp các công cụ để người quản trị có thể thêm, cập nhật các thông tin liên quan đến tất cả các phòng ban, đội nhóm, nhân viên trong công ty cũng như khách hàng. Người quản trị dựa vào các thông tin đó có thể quản lý hồ sơ phòng ban, nhân viên và gửi các thông báo hoặc công việc đến cho nhân viên các bộ phận.
* Nhân viên của công ty sau khi được người quản trị hệ thống cấp quyền truy cập sẽ được đăng nhập vào hệ thống, xem các thông báo của công ty và thực hiện các nhiệm vụ được phân quyền trên hệ thống.
* Hệ thống cũng sẽ cung cấp giao diện dành cho khách hàng có thể truy cập, xem các thông tin, dịch vụ từ phía công ty cung cấp. Từ đó có thể gửi các yêu cầu hỗ trợ, tư vấn và sử dụng các dịch vụ của công ty. Khi có các yêu cầu từ phía khách hàng, ngay lập tức hệ thống sẽ chuyển đến cho các bộ phận phụ trách của công ty. Từ đó có thể giải quyết các yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và dễ dàng hơn. Điều này sẽ giúp tiếp cận được nhiều nguồn khách hàng và không mất quá nhiều thời gian. Thông qua việc áp dụng công nghệ vào việc quản lý sẽ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty và dễ dàng cho việc thu hút các khách hàng hơn.

## Các lớp người dùng (Tác nhân hệ thống)

### Quản trị hệ thống

* Là người toàn quyền điều hành hệ thống, giám sát và quản lý các hoạt động của nhân viên phòng ban, khách hàng trên hệ thống
* Xử lý các yêu cầu từ nhân viên bộ phận, phòng ban cũng như khách hàng
* Kiểm tra các số liệu thống kê truy cập của các lớp người dùng khác
* Cấp quyền và phân quyền truy cập cho từng loại người dùng

### Quản lý phòng ban

* Quản lý các thông tin về phòng ban, số đội nhóm và người có trong mỗi phòng ban đó
* Nhận thông báo và công việc từ bộ phận quản trị hệ thống
* Giao công việc và thông báo các thông tin liên quan đến từng nhân viên thuộc phòng ban đó

### Quản lý khách hàng

* Là bộ phận quản lý các thông tin của khách hàng sử dụng dịch vụ của công ty đó
* Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu từ phía khách hàng
* Điều phối cho từng phòng ban, nhân viên bộ phận phụ trách để có thể tư vấn và hỗ trợ khách hàng theo các yêu cầu của họ
* Quản lý các giao dịch của doanh nghiệp với khách hàng. Từ đó, có những đánh giá về mức độ thân thiết của doanh nghiệp với khách hàng nhằm đưa ra những chính sách riêng cho từng mức độ.

### Bộ phận chăm sóc khách hàng

* Là bộ phận quan trọng trong việc xây dựng mối quan hệ giữa doanh nghiệp với khách hàng.
* Tiếp nhận, xử lý các yêu cầu của khách hàng, giải đáp các thắc mắc.
* Chủ động liên hệ, lấy ý kiến đánh giá của khách hàng về các dịch vụ của doanh nghiệp.
* Xây dựng các kênh hỗ trợ khách hàng khi cần thiết.
* Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại từ phía khách hàng.
* Phối hợp với bộ phận marketing, đưa ra chiến lược nhằm giới thiệu sản phẩm, thu hút khách hàng.
* Lập báo cáo, đề xuất về vấn đề khảo sát khách hàng. Từ đó, đưa ra giải pháp phù hợp.
* Đưa ra chiến lược phù hợp với ngân sách cho việc chăm sóc khách hàng trong tương lai.

### Quản lý nhân sự

* Quản lý và lưu trữ thông tin của nhân viên và khách hàng.
* Tổ chức đánh giá về thái độ, trình độ chuyên môn của nhân viên. Chấm công cho nhân viên.
* Phân công công việc cho nhân viên trong văn phòng.
* Tìm kiếm và đào tạo nguồn nhân lực phù hợp với yêu cầu của công ty.

### Quản lý tài liệu

* Đảm bảo nguồn thông tin, dữ liệu đáng tin cậy phục vụ cho các hoạt động của doanh nghiệp
* Giúp cho quá trình tìm kiếm, kiểm tra các kết quả, đánh giá một cách chính xác, tiết kiệm thời gian.
* Phục vụ cho quá trình nghiên cứu, đưa ra chiến lược phù hợp cho doanh nghiệp.
* Dễ dàng so sánh, đánh giá về doanh thu của doanh nghiệp qua các giai đoạn.
* Thúc đẩy tiến trình xử lý công việc nhanh chóng và hiệu quả.

### Nhân viên bộ phận

* Mỗi nhân viên bộ phận sẽ được người quản trị hệ thống cấp quyền truy cập theo chức năng và yêu cầu công việc của mình
* Nhân viên đó có thể xem các thông tin, thông báo của công ty, và các nhiệm vụ công việc được giao.

### Khách hàng

* Khách hàng có thể truy cập vào hệ thống để xem các dịch vụ của công ty, quản lý các giao dịch và thông tin của mình đã cung cấp.
* Yêu cầu hỗ trợ từ phía công ty về các vấn đề mà mình đang gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ cũng như muốn tìm hiểu thêm về dịch vụ mà công ty đang có.

## Môi trường vận hành

Hệ thống được thiết kế và vận hành bằng công nghệ PHP Laravel mới nhất và hệ quản trị cơ sở dữ liệu MySQL.

# Các yêu cầu về chức năng

## Liệt kê các chức năng

*\*Độ ưu tiên:*

*- Ưu tiên cao (High)*

*- Trung bình (Medium)*

*- Thấp (Low)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| STT | Chức năng | Mô tả | Tác nhân | Độ ưu tiên |
| 1 | Đăng ký/ Tạo tài khoản | Nhân viên sẽ được doanh nghiệp cung cấp một tài khoản riêng, cho công việc nội bộ của công ty. | Bộ phận quản lý, nhân viên | High |
|  | Đăng ký /Tạo tài khoản | Khách hàng cung cấp thông tin để đăng ký tài khoản | Khách hàng | High |
| 2 | Đăng nhập | Truy cập vào hệ thống bằng tài khoản đã đăng ký hoặc đã được cấp | Khách hàng, nhân viên, người quản trị hệ thống | High |
| 3 | Tìm kiếm | Tra cứu thông tin khách hàng, công việc cần thực hiện, tài liệu | Nhân viên bộ phận, người quản trị | Medium |
| 4 | Cập nhật thông tin, thông báo | Liên tục cập nhật các thông báo nội bộ của công ty | Quản lý, nhân viên | Medium |
| 5 | Tạo lịch hẹn với khách hàng | Tạo các cuộc hẹn giúp trao đổi công việc dễ dàng hơn | Nhân viên | High |
| 6 | Theo dõi các giao dịch | Mọi hoạt động của khách hàng đều được lưu lại trên hệ thống | Bộ phận phụ trách | High |
| 8 | Theo dõi tiến trình công việc | Thống kê danh sách các công việc cần thực hiện | Quản lý, nhân viên | High |
| 10 | Thống kê, báo cáo doanh số | Tổng hợp kết quả, lập báo cáo thống kê doanh số | Bộ phận phụ trách | High |
| 11 | Lịch sử giao dịch | Xem lại các cuộc giao dịch khi cần thiết | Tất cả | Medium |
| 12 | Chăm sóc khách hàng | Nhân viên giải đáp các thắc mắc của khách hàng | Bộ phận chăm sóc khách hàng | Medium |
| 13 | Khảo sát khách hàng | Nhân viên chủ động liên hệ với khách hàng để lấy đánh giá của họ về dịch vụ của doanh nghiệp | Nhân viên phụ trách | Low |
| 14 | Quản lý khách hàng | Thống kê, báo cáo các thông tin khách hàng | Quản lý khách hàng | High |
| 15 | Quản lý nhân viên | Thống kê các thông tin về nhân viên theo từng bộ phận | Bộ phận nhân sự | High |
| 16 | Quản lý tài liệu | Lưu trữ các thông tin của công ty | Quản lý tài liệu | High |
| 17 | Upload tài liệu | Cập nhật tài liệu khi có sự thay đổi, thông báo về thay đổi | Quản trị viên | High |
| 18 | Thêm phòng ban | Thêm mới phòng ban thuộc công ty | Quản trị viên | High |
| 19 | Quản lý thông tin phòng ban | Thêm sửa, xóa thông tin phòng ban, nhân viên trực thuộc phòng ban đó | Quản trị viên | High |
| 20 | Thêm nhân viên | Thêm mới nhân viên thuộc công ty | Quản trị viên | High |
| 21 | Quản lý thông tin nhân viên | Thêm sửa, xóa thông tin nhân viên trong công ty | Quản trị viên | High |

## Chi tiết các chức năng

### Đăng ký/ Tạo tài khoản

* Nhân viên trong công ty sẽ được cấp cho một mã xác nhận của công ty, có thể tham gia vào các công việc nội bộ của công ty.
* Khách hàng cung cấp các thông tin cá nhân: họ tên, số điện thoại, địa chỉ email, địa chỉ, CCCD,... để đăng ký, tạo tài khoản.

### Đăng nhập

* Tùy vào phân cấp nhân viên mà nhân viên trong công ty sẽ được phân quyền sử dụng các chức năng theo các mức độ khác nhau.
* Khách hàng sẽ bị hạn chế quyền hạn sử dụng, chỉ có thể sử dụng các quyền hạn nhất định.
* Riêng quản trị viên có thể sử dụng tất cả các chức năng của hệ thống.

### Tìm kiếm

* Tra cứu, tìm kiếm thông tin về khách hàng, công việc
* Bộ phận quản lý, nhân viên công ty có thể tra cứu thông tin khách hàng, công việc theo từ khóa, bộ phận, doanh mục hay theo dự án của công ty.
* Tính năng này giúp cho quá trình tìm kiếm, kiểm tra thông tin một cách hiệu quả, tiết kiệm thời gian, tăng năng suất làm việc.

### Cập nhật thông tin

* Bộ phận quản lý và nhân viên cần liên tục cập nhật các thông báo nội bộ trong công ty để kịp thời nắm bắt các thông tin cần thiết.
* Cập nhật các thay đổi về lịch trình, thời gian hoàn thành công việc của dự án.
* Lập kế hoạch làm việc khoa học, sắp xếp công việc theo mức độ ưu tiên, nhằm tăng năng suất làm việc, hoàn thành công việc đúng thời gian dự định.
* Hệ thống sẽ thông báo cho nhân viên và khách hàng khi có thay đổi về các thông tin liên quan đến việc giao dịch.

### Tạo lịch hẹn

* Khi cần trao đổi các thông tin quan trọng, cần thiết, phía doanh nghiệp cần chủ động xây dựng lịch hẹn với khách hàng. Việc này không những giúp công việc đạt hiệu quả cao mà còn tạo dựng được mối quan hệ giữa doanh nghiệp và khách hàng.
* Nhân viên cần liên hệ với khách hàng để trao đổi về thông tin buổi hẹn: địa điểm, thời gian, mục đích,... để khách hàng kịp thời nắm bắt, và sắp xếp.
* Gửi yêu cầu xác nhận lịch hẹn với khách hàng.
* Hệ thống sẽ tự động gửi thông báo đến khách hàng và nhắc nhở lịch hẹn.

### Theo dõi các giao dịch

* Mọi hoạt động, tương tác giữa khách hàng và nhân viên công ty đều được lưu trữ lại trên hệ thống, chỉ có bộ phận quản lý mới có quyền xem và chỉnh sửa. Điều này đảm bảo các cuộc giao dịch diễn ra minh bạch nhất.
* Dễ dàng kiểm tra, theo dõi tài liệu khi cần thống kê, báo cáo số liệu doanh thu của công ty theo ngày, tháng, quý, năm.
* Kiểm soát được tình hình phát triển của công ty, kịp thời đưa ra giải pháp tránh để thất thoát doanh thu.
* Thông qua các giao dịch, doanh nghiệp có thể dễ dàng tìm ra khách hàng cơ hội, khách hàng tiềm năng của công ty, từ đó có các chế độ đãi ngộ riêng.

### Kiểm soát sự chuyển đổi của khách hàng

* Thông qua các hoạt động của khách hàng, phần trăm tương tác của khách hàng với doanh nghiệp, doanh nghiệp có thể kiểm soát được nguồn khách hàng nhất định. Từ đó, có cái nhìn tổng quan về độ tăng trưởng số lượng khách hàng.
* Kiểm soát nguồn khách hàng thông qua các nguồn, mối quan hệ từ doanh nghiệp.
* Lập báo cáo thống kê theo ngày, tháng, quý, năm để từ đó có cái nhìn tổng quan nhất về sự chuyển đổi của khách hàng.
* Tính năng này góp phần quan trọng vào sự phát triển của công ty, vì có khách hàng thì doanh nghiệp mới có doanh thu.

### Theo dõi tiến trình công việc

* Lập kế hoạch một cách khoa học giúp quá trình làm việc trở nên hiệu quả hơn.
* Cần sắp xếp các công việc theo mức độ ưu tiên, để đạt hiệu quả cao.
* Hoạch định thời gian hoàn thành công việc, đảm bảo công việc hoàn thành đúng thời gian dự kiến.
* Liên tục cập nhật các thông báo của công ty cũng như báo cáo tiến độ làm việc với bộ phận liên quan, nếu có bất kỳ khó khăn gì cần báo cáo để kịp thời giải quyết, tránh để công việc bị chậm so với thời gian dự kiến.

### Thêm phòng ban

* Thêm mới một phòng ban với dữ liệu đầu vào gồm tên phòng ban, mã phòng ban, người quản lý, mô tả về phòng ban đó
* Mỗi phòng ban sẽ có thông tin về các thành viên thuộc phòng ban đó, ố lượng thành viên trong phòng ban

### Quản lý phòng ban

* Người quản trị viên hoặc người quản lý phòng ban có thể quản lý các phòng ban, thêm sửa xóa thông tin phòng ban đó
* Có thể thêm, sửa hoặc xóa thành viên trong phòng ban đó
* Quản lý thông tin chi tiết của từng thành viên thuộc phòng ban

### Thêm nhân viên

* Người quản trị viên có thể thêm mới nhân viên trong công ty với các thông tin đầu vào như tên nhân viên, ngày sinh, email, số điện thoại, địa chỉ, bằng cấp, …
* Dữ liệu sẽ được lưu trữ vào hệ thống giúp có người quản trị viên hoặc bộ phận quản trị có thể quản lý thông tin của từng nhân viên một cách dễ dàng

### Quản lý thông tin của nhân viên

* Người quản trị viên hoặc bộ phận quản lý nhân sự có thể theo dõi và quản lý thông tin của từng nhân viên thuộc công ty giúp cho việc điều hành và quản lý công ty trở nên dễ dàng hơn
* Có thể kiểm soát được thông tin nhân viên trong công ty
* Điều phối và phân công nhiệm vụ đến từng nhân viên trong công ty
* Có thể thay đổi thông tin hoặc xóa thông tin nhân viên

### Sắp xếp công việc

* Sắp xếp các công việc theo mức độ ưu tiên, độ cần thiết. Ví dụ với các khách hàng có mối quan hệ thân thiết với doanh nghiệp, đem lại mức độ lợi nhuận cao cần có những chính sách đãi ngộ riêng, đồng thời có thể cân nhắc bỏ qua các công việc không cần thiết.
* Ngoài ra, hệ thống cũng cung cấp tính năng lọc khi tìm kiếm, giúp cho việc sắp xếp các công việc dễ dàng hơn.

### Thống kê, báo cáo doanh số

* Nhân viên cần thống kê, báo cáo số liệu sau một ngày làm việc, các chi phí và lợi nhuận của công ty. Từ đó, dễ dàng tổng hợp số liệu theo từng tháng, quý, năm.
* Tính năng lưu trữ thông tin giúp cho quá trình kiểm tra, tính toán doanh thu diễn ra minh bạch, hiệu quả.

### Lịch sử giao dịch

* Quản lý, nhân viên và khách hàng đều có quyền truy cập vào lịch sử giao dịch. Từ đó, có thể dễ dàng theo dõi, xem lại các hoạt động giao dịch của doanh nghiệp với khách hàng và của khách hàng với doanh nghiệp.
* Hỗ trợ tối đa cho việc kiểm tra, lấy tài liệu khi cần thiết.
* Khách hàng có thể kiểm tra các thông tin cá nhân của mình trong quá trình giao dịch.
* Tuy nhiên, không ai có quyền chỉnh sửa lịch sử các giao dịch nhằm đảm bảo tính minh bạch trong quá trình giao dịch.

### Chăm sóc khách hàng

* Là người sẽ giải đáp các thắc mắc của khách hàng về các vấn đề liên quan đến doanh nghiệp.
* Tiếp nhận và xử lý các khiếu nại của khách hàng với doanh nghiệp.
* Xây dựng các kênh hỗ trợ chăm sóc khách hàng.
* Tính năng tự động phản hồi với khách hàng thông qua các tài liệu trả lời sẵn. Đảm bảo dịch vụ chăm sóc khách hàng diễn ra 24/7.
* Tạo dựng mối quan hệ giữa doanh nghiệp với khách hàng.

### Khảo sát khách hàng

* Chủ động liên hệ với khách hàng để lấy đánh giá về mức độ hài lòng của khách hàng với việc phục vụ của doanh nghiệp thông qua email, số điện thoại, SMS,...
* Lấy ý kiến, đóng góp của khách hàng qua các đánh giá

### Quản lý khách hàng

* Lưu trữ, quản lý thông tin cá nhân của khách hàng, đảm bảo các thông tin được bảo mật
* Quản lý lịch sử các giao dịch giữa khách hàng với doanh nghiệp
* Phân chia khách hàng theo nhóm (về mức độ thân thiết, về khả năng tạo lợi nhuận,...), người phụ trách hỗ trợ khách hàng đó.
* Cập nhật các cuộc hẹn với khách hàng

### Quản lý nhân viên

* Lưu trữ và quản lý thông tin của nhân viên.
* Quản lý các cuộc giao dịch, tương tác của nhân viên với khách hàng, đảm bảo tính minh bạch.
* Dễ dàng theo dõi các hoạt động của nhân viên với khách hàng về thái độ làm việc, tỉ lệ phản hồi, trình độ làm việc,...
* Hỗ trợ chấm công cho nhân viên.

### Quản lý tài liệu

* Lưu trữ các thông tin nội bộ của công ty, toàn bộ tài liệu của nhân viên, khách hàng đều được lưu trữ lại trên hệ thống.
* Quản lý vấn đề thu, chi của công ty.
* Tính năng này giúp cho quá trình tìm kiếm tài liệu diễn ra nhanh chóng, chính xác hơn, tiết kiệm thời gian, và đạt hiệu suất làm việc cao.

### Upload tài liệu

* Khi cần thay đổi tài liệu, bộ phận quản lý tài liệu cần thông báo cho các phòng ban, các bộ phận trong công ty về sự thay đổi tài liệu. Đưa ra thời gian dự kiến sẽ cập nhật dữ liệu, thông báo đến các bộ phận sẽ chịu ảnh hưởng khi tài liệu bị thay đổi để kịp thời giải quyết.
* Sau khi cập nhật, bộ phận quản lý tài liệu cần thông báo cho các phòng ban về các thay đổi trong tài liệu.