



TRUNG TÂM NHẠC CỤ ÂM THANH TIẾN ĐẠT

Địa chỉ: 118 Điện Biên Phủ, Phường 17, Q. Bình Thạnh

Số điện thoại: 0909.015.886

Web site: <https://nhaccutiendat.vn/>

Đề tài:

Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt

	<i>Thành phần XỬ LÝ</i>		
	<i>Thực hiện:</i>	<i>Nguyễn Hữu Minh Châu</i>	<i>31201023798</i>
		<i>Trần Minh Châu</i>	<i>31201023799</i>
		<i>Huỳnh Trọng Danh</i>	<i>31201024722</i>
		<i>Châu Ngọc Diễm</i>	<i>31201022200</i>
		<i>Nguyễn Lê Duy Đạt</i>	<i>31201023813</i>

LƯU HÀNH NỘI BỘ

Tháng 11 năm 2022

Giới thiệu

Tài liệu HTTT.05 được biên soạn trong khuôn khổ đề tài “Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt”, nhằm xây dựng HTTT phục vụ công việc thực hiện đồ án môn học của Nhóm 2 - Môn Phân tích thiết kế hệ thống.

Biên soạn:

Tên file: [07].[Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt].[HTTT.05]- *Thanh phan XU LY.doc*

Ngày	Nội dung cập nhật
15/10/2022	Hoàn thiện nội dung thành phần xử lý
04/11/2022	Chỉnh sửa lại bố cục bài, cập nhật mục lục, trang bìa.

Công cụ:

Mô hình: BPMN

Phần mềm: Draw.io

MỤC LỤC

MỤC LỤC

1. Quản lý khách hàng	1
2. Quản lý kho	2
3. Quản lý bán hàng	3
4. Quy trình quản lý giỏ hàng	5
5. Quản lý thanh toán.....	6
6. Quy trình Hỗ trợ khách hàng.....	8

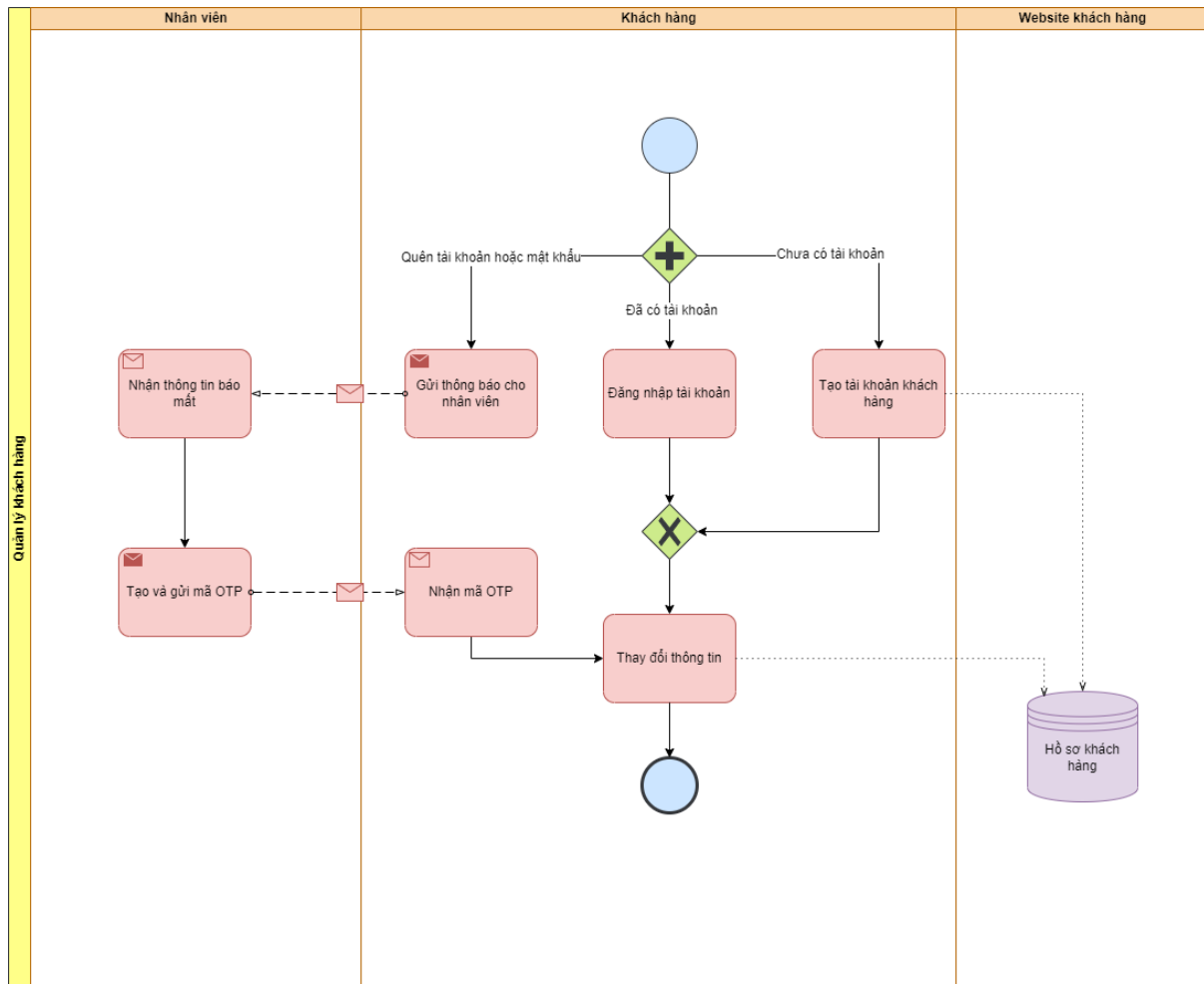
DANH SÁCH BẢNG

Bảng 1. Danh sách các tác nhân / bộ phận	1
Bảng 2. Danh sách các xử lý	2
Bảng 3. Danh sách các kho dữ liệu	2
Bảng 4. Danh sách các tác nhân / bộ phận	2
Bảng 5. Danh sách các xử lý	3
Bảng 6. Danh sách các kho dữ liệu	3
Bảng 7. Danh sách các tác nhân / bộ phận	4
Bảng 8. Danh sách các xử lý	5
Bảng 9. Danh sách các kho dữ liệu	5
Bảng 10. Danh sách các tác nhân / bộ phận	6
Bảng 11. Danh sách các xử lý	6
Bảng 12. Danh sách các kho dữ liệu	6
Bảng 13. Danh sách các kho dữ liệu	7
Bảng 14. Danh sách các xử lý	8
Bảng 15. Danh sách các tác nhân / bộ phận	8
Bảng 16. Danh sách các xử lý	9

DANH SÁCH HÌNH ẢNH

Hình 1. SƠ ĐỒ BPM QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG	1
Hình 2. SƠ ĐỒ BPM QUẢN LÝ KHO	2
Hình 3. SƠ ĐỒ BPM QUẢN LÝ BÁN HÀNG	3
Hình 4. SƠ ĐỒ BPM QUẢN LÝ GIỎ HÀNG	5
Hình 5. SƠ ĐỒ BPM QUẢN LÝ THANH TOÁN	7
Hình 6. SƠ ĐỒ BPM QUY TRÌNH HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG	8

1. Quản lý khách hàng



Hình 1. SƠ ĐỒ BPM QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG

Tác nhân / Bộ phận	Mô tả
Nhân viên	Kiểm tra và cung cấp trợ giúp cho khách hàng
Khách hàng	Thao tác với việc tạo tài khoản hay thay đổi thông tin trên hệ thống
Hệ thống khách hàng	Hệ thống ghi chép thông tin được khách hàng đưa vào

Bảng 1. Danh sách các tác nhân / bộ phận

Xử lý	Mô tả
Đăng nhập tài khoản	Đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản đã có
Tạo tài khoản khách hàng	Tạo tài khoản trên hệ thống khi chưa có tài khoản
Gửi thông báo cho nhân viên	Gửi thông báo về các thông tin đã quên để đăng nhập tài khoản

THÀNH PHẦN XỬ LÝ - Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt

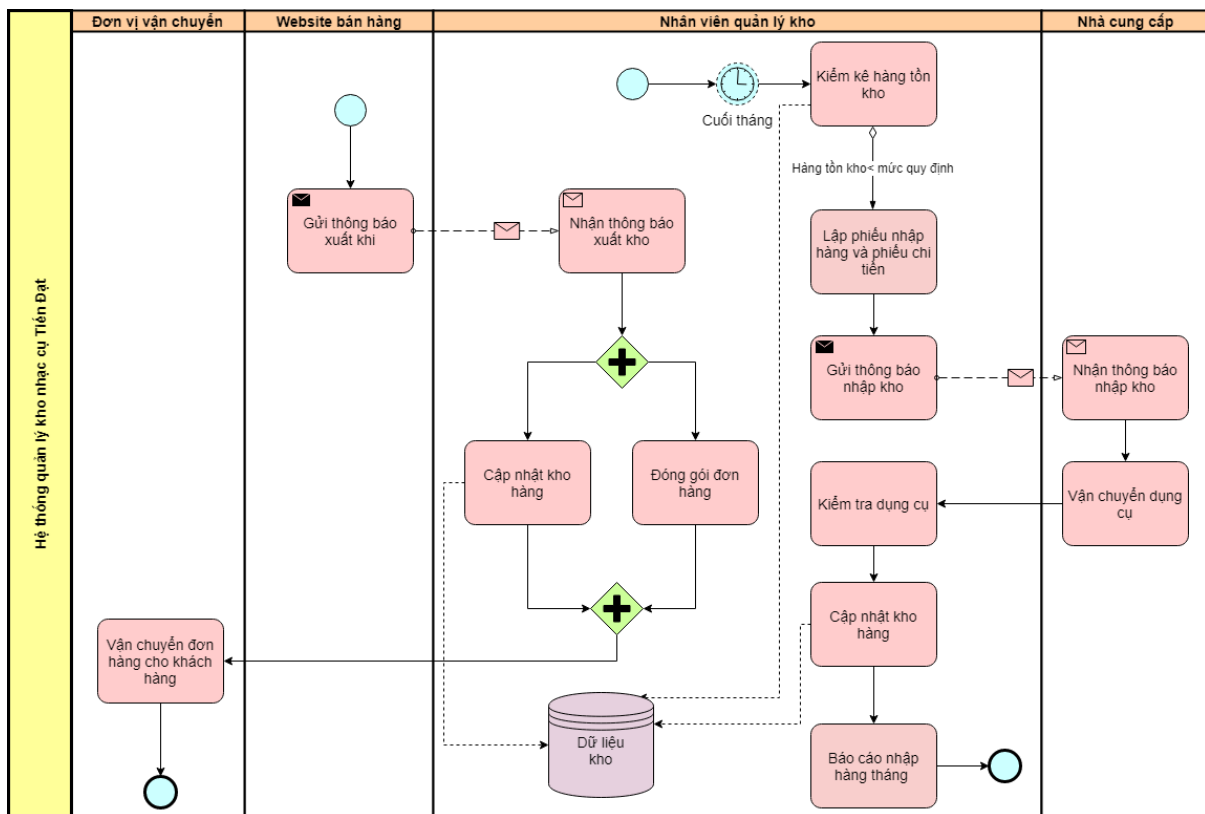
Nhận thông tin báo mất	Nhận và xem xét các thông tin báo mất
Tạo và gửi mã OTP	Tạo và gửi mã OTP cho khách để thay đổi thông tin
Nhận mã OTP	Nhận mã OTP từ nhân viên
Thay đổi thông tin	Cập nhật lại thông tin nếu có các thay đổi

Bảng 2. Danh sách các xử lý

Kho dữ liệu	Mô tả
Hệ thống khách hàng	Dữ liệu về các thông tin mà khách hàng đưa vào hệ thống

Bảng 3. Danh sách các kho dữ liệu

2. Quản lý kho



Hình 2. SƠ ĐỒ BPM QUẢN LÝ KHO

Tác nhân / Bộ phận	Mô tả
Đơn vị vận chuyển	Có nhiệm vụ giao hàng cho khách hàng.
Nhà cung cấp	Cung cấp dụng cụ cho công ty.
Website bán hàng	Hệ thống ghi chép thông tin bán hàng và thông tin sản phẩm.
Nhân viên kho	Có nhiệm vụ nhập và xuất kho.

Bảng 4. Danh sách các tác nhân / bộ phận

THÀNH PHẦN XỬ LÝ - Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt

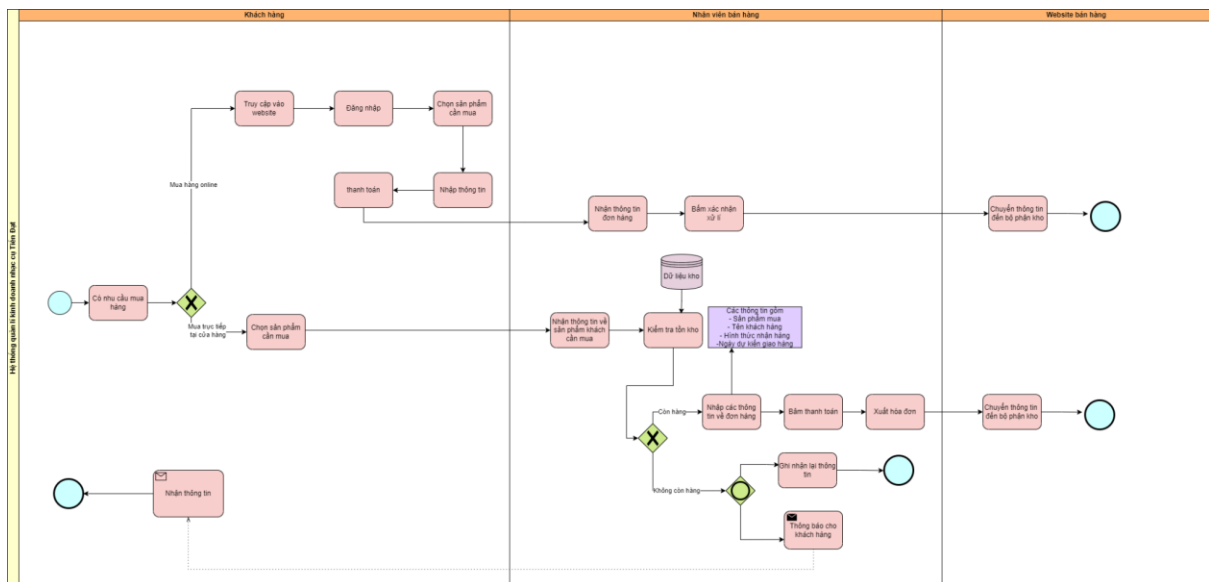
Xử lý	Mô tả
Đóng gói đơn hàng	Đóng gói đơn hàng để vận chuyển.
Cập nhật kho hàng	Cập nhật kho hàng khi xuất kho.
Vận chuyển đơn hàng	Đơn vị vận chuyển giao đơn hàng đến khách hàng.
Kiểm kê hàng tồn kho	Kiểm kê hàng tồn kho.
Vận chuyển dụng cụ	Giao dụng cụ vào kho của công ty.
Kiểm tra dụng cụ	Kiểm tra về số lượng và chất lượng của dụng cụ.
Cập nhật kho hàng	Cập nhật kho hàng khi nhập kho.

Bảng 5. Danh sách các xử lý

Kho dữ liệu	Mô tả
Dữ liệu kho	Dữ liệu về số lượng dụng cụ có trong kho.

Bảng 6. Danh sách các kho dữ liệu

3. Quản lý bán hàng



Hình 3. SƠ ĐỒ BPM QUẢN LÝ BÁN HÀNG

Tác nhân / Bộ phận	Mô tả
Khách hàng	Là những khách hàng có nhu cầu mua sản phẩm tại công ty nhạc cụ Tiến Đạt, bao gồm cả khách hàng mua trực tiếp tại cửa hàng và khách hàng đặt hàng qua website bán hàng
Nhân viên bán hàng	Nhân viên tại cửa hàng, chịu trách nhiệm cho việc giới thiệu sản và thanh toán cho khách hàng. Ngoài ra, còn chịu trách nhiệm việc bấm xác nhận xử lý cho các đơn hàng đặt qua website bán hàng
Hệ thống quản lí kinh doanh	Hệ thống ghi nhận lại các thông tin liên quan đến việc bán hàng

THÀNH PHẦN XỬ LÝ - Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt

Bảng 7. Danh sách các tác nhân / bộ phận

Xử lý	Mô tả
Có nhu cầu mua hàng	Khách hàng có nhu cầu mua hàng
Chọn sản phẩm cần mua	Khách hàng mua hàng trực tiếp tại cửa hàng chọn các sản phẩm cần mua sau đó thông báo cho nhân viên
Nhận thông tin về sản phẩm khách cần mua	Nhân viên bán hàng nhận thông tin về các sản phẩm mà khách hàng cần mua
Kiểm kê tồn kho	Nhân viên bán hàng kiểm tra lại xem các sản phẩm khách hàng cần mua có còn tồn hay không
Nhập các thông tin về đơn hàng	Nhân viên bán hàng sẽ nhập các thông tin về đơn hàng: sản phẩm, tên khách hàng, hình thức giao hàng,..
Bấm thanh toán	Nhân viên bán hàng bấm thanh toán đơn hàng trên hệ thống khi khách thanh toán
Xuất hóa đơn	Nhân viên bán hàng xuất hóa đơn cho khách hàng
Chuyển thông tin đến bộ phận kho	Sau khi bấm thanh toán, hệ thống bán quản lí kinh doanh sẽ tự động gửi thông tin đến bộ phận kho để bộ phận kho chuẩn bị sản phẩm
Ghi nhận lại thông tin	Nếu sản phẩm khách hàng cần mua đã hết thì nhân viên bán hàng sẽ ghi nhận lại thông tin này
Thông báo cho khách hàng	Nhân viên bán hàng thông báo cho khách hàng rằng sản phẩm đã hết và sẽ thông báo lại khi có hàng
Nhận thông tin	Khách hàng nhận thông tin và biết sẽ được liên hệ lại khi có hàng
Truy cập vào website	Khách hàng mua hàng qua website sẽ truy cập vào website mua hàng
Đăng nhập	Khách hàng đăng nhập tài khoản
Chọn sản phẩm cần mua	Khách hàng chọn sản phẩm cần mua (bước này sẽ được làm rõ hơn ở quản lí giỏ hàng)
Nhập thông tin	Khách hàng nhập các thông tin như: tên, số điện thoại, địa chỉ giao hàng,...
Thanh toán	Khách hàng tiến hành thanh toán (bước này sẽ được làm rõ ở quản lí thanh toán)

THÀNH PHẦN XỬ LÝ - Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt

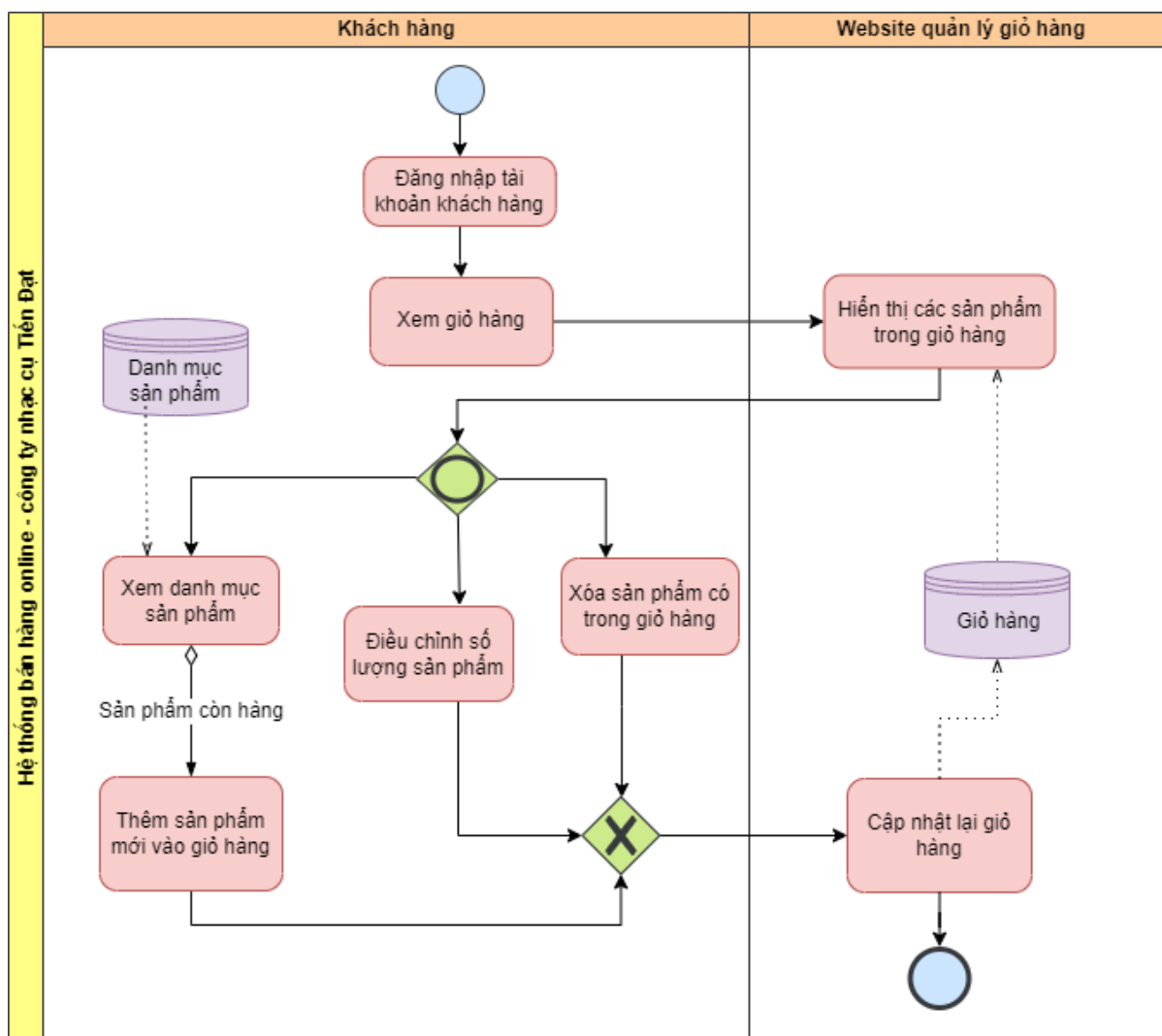
Nhận thông tin đơn hàng	Nhân viên bán hàng sẽ nhận được thông tin mà website bán hàng gửi xuống
Bấm xác nhận xử lí	Nhân viên sau khi kiểm tra đúng các thông tin thì sẽ bấm xác nhận đơn hàng để đơn hàng được đẩy thông tin xuống nhân viên kho

Bảng 8. Danh sách các xử lý

Kho dữ liệu	Mô tả
Dữ liệu kho	Dữ liệu về số lượng sản phẩm có trong kho.

Bảng 9. Danh sách các kho dữ liệu

4. Quy trình quản lý giỏ hàng



Hình 4. SƠ ĐỒ BPM QUẢN LÝ GIỎ HÀNG

THÀNH PHẦN XỬ LÝ - Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt

Tác nhân / Bộ phận	Mô tả
Khách hàng	Khách hàng đã có tài khoản mua hàng online
Website quản lý giỏ hàng	Website quản lý các sản phẩm khách hàng chọn vào giỏ hàng

Bảng 10. Danh sách các tác nhân / bộ phận

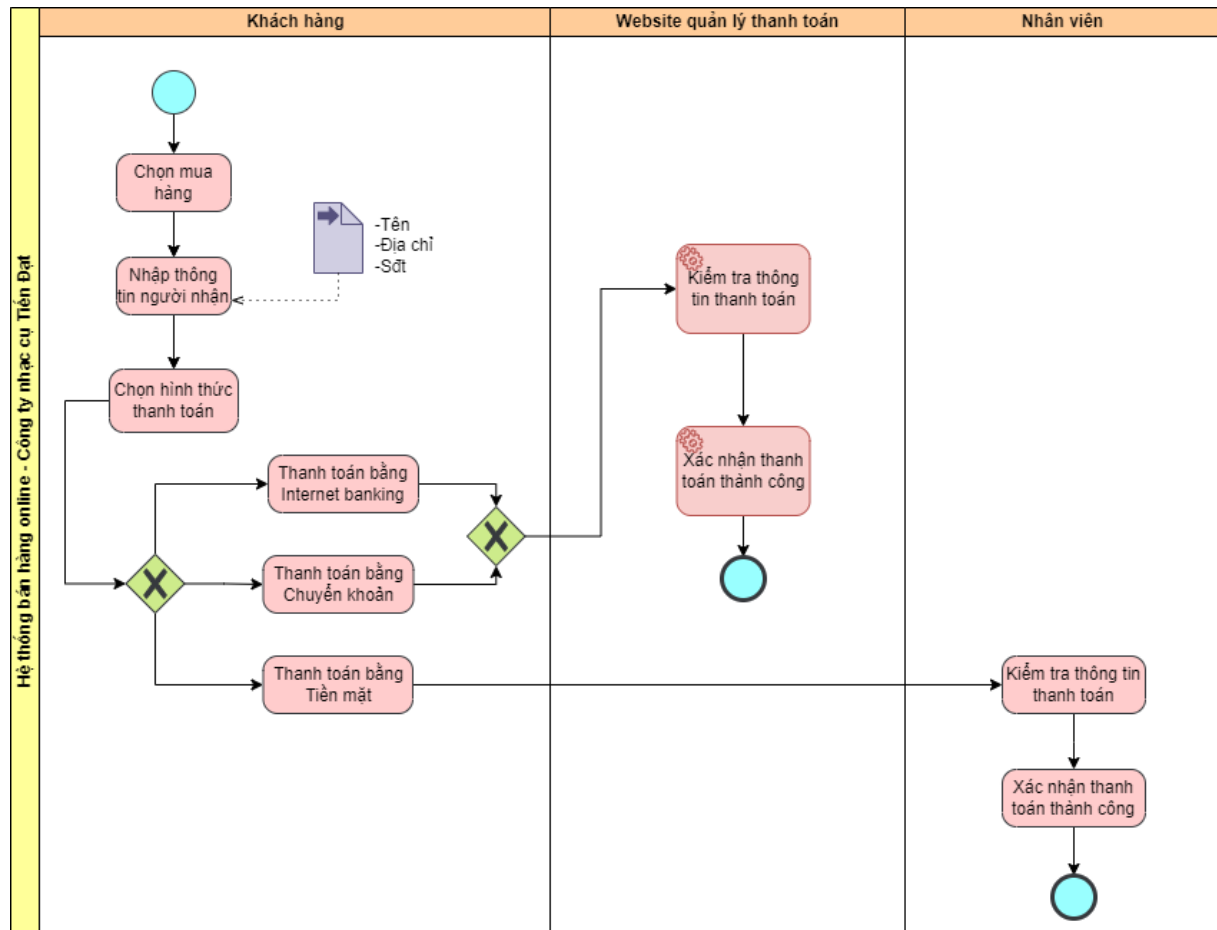
Xử lý	Mô tả
Đăng nhập tài khoản khách hàng	Khách hàng đăng nhập vào tài khoản
Xem giỏ hàng	Xem các sản phẩm có trong giỏ hàng
Hiển thị các sản phẩm trong giỏ hàng	Hiển thị các sản phẩm trong giỏ hàng
Xóa sản phẩm có trong giỏ hàng	Khách hàng xóa sản phẩm trong giỏ hàng
Xem danh mục sản phẩm	Khách hàng xem danh mục sản phẩm của công ty
Thêm sản phẩm mới vào giỏ hàng	Khách hàng thêm sản phẩm mới vào giỏ hàng
Cập nhật lại giỏ hàng	Giỏ hàng cập nhật các thay đổi
Điều chỉnh số lượng sản phẩm	Điều chỉnh số lượng của sản phẩm có trong giỏ hàng

Bảng 11. Danh sách các xử lý

Kho dữ liệu	Mô tả
Danh mục sản phẩm	Danh mục các sản phẩm trên trang bán hàng online của công ty
Giỏ hàng	Giỏ hàng chứa các sản phẩm khách hàng lựa chọn, có ý định mua

Bảng 12. Danh sách các kho dữ liệu

5. Quản lý thanh toán



Hình 5. SƠ ĐỒ BPM QUẢN LÝ THANH TOÁN

Tác nhân / Bộ phận	Mô tả
Khách hàng	Khách hàng cần hỗ trợ
Website quản lý thanh toán	Website quản lý thanh toán
Nhân viên	Nhân viên thu ngân

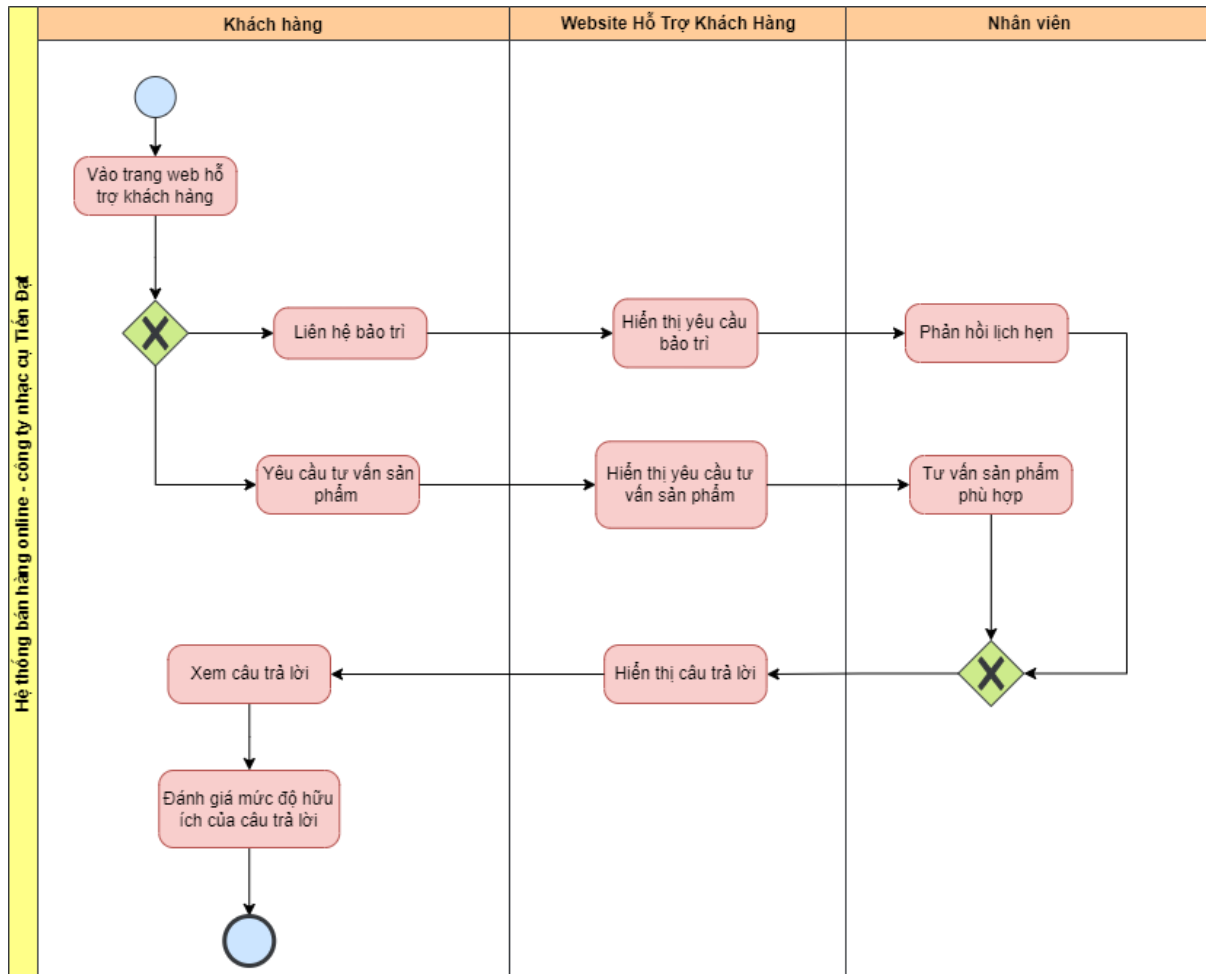
Bảng 13. Danh sách các kho dữ liệu

Xử lý	Mô tả
Chọn mua hàng	Khách hàng quyết định mua hàng
Nhập thông tin người nhận	Nhập thông tin Khách hàng chỉnh sửa/ xác nhận thông tin người nhận hàng
Chọn hình thức thanh toán	Khách hàng chọn hình thức thanh toán
Thanh toán bằng Internet Banking	Hình thức thanh toán Internet Banking
Thanh toán bằng Chuyển khoản	Hình thức thanh toán Chuyển khoản
Thanh toán bằng Tiền mặt	Hình thức thanh toán Tiền mặt lúc nhận hàng
Kiểm tra thông tin	Nhân viên kiểm tra thông tin thanh toán

Xác nhận thanh toán thành công	Nhân viên xác nhận thông tin thanh toán
--------------------------------	---

Bảng 14. Danh sách các xử lý

6. Quy trình Hỗ trợ khách hàng



Hình 6. SƠ ĐỒ BPM QUY TRÌNH HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

Tác nhân / Bộ phận	Mô tả
Khách hàng	Khách hàng cần hỗ trợ
Website hỗ trợ khách hàng	Website hỗ trợ giải đáp yêu cầu tư vấn, bảo trì sản phẩm..
Nhân viên	Nhân viên chăm sóc khách hàng

Bảng 15. Danh sách các tác nhân / bộ phận

Xử lý	Mô tả
Vào trang web hỗ trợ khách hàng	Khách hàng vào website hỗ trợ khách hàng của công ty
Liên hệ bảo trì	Khách hàng muốn liên hệ bảo trì sản phẩm
Hiện thị yêu cầu bảo trì	Hiện thị yêu cầu bảo trì
Phản hồi lịch hẹn	Phản hồi lịch hẹn bảo trì

THÀNH PHẦN XỬ LÝ - Xây dựng hệ thống kinh doanh nhạc cụ Tiến Đạt

Yêu cầu tư vấn sản phẩm	Khách hàng muốn tìm hiểu sản phẩm và cần tư vấn
Hiển thị yêu cầu tư vấn sản phẩm	Hiển thị yêu cầu tư vấn sản phẩm
Tư vấn sản phẩm phù hợp	Tư vấn sản phẩm phù hợp với yêu cầu của khách
Hiển thị câu trả lời	Hiển thị câu trả lời
Xem câu trả lời	Khách hàng xem câu trả lời của nhân viên qua trang web
Đánh giá mức độ hữu ích	Khách hàng đánh giá độ hữu ích của câu trả lời

Bảng 16. Danh sách các xử lý

-----HẾT CHƯƠNG-----