

ĐỀ BÀI

Ứng dụng 2hand Market - sàn kết nối người bán và người mua quần áo, phụ kiện second hand, hỗ trợ mua bán online những món đồ thời trang không còn dùng tới.

Người bán và người mua đều sử dụng chung 1 ứng dụng (hình thức giống Shopee).

YÊU CẦU:

Sử dụng mô hình swimlane để vẽ lại quy trình hoàn hàng/trả hàng trên sàn TMĐT 2nd market (trường hợp thanh toán COD hoặc đã thanh toán online)

Bài làm:

I. Các Pool (Bên liên quan chính) và Lane (Vai trò/Hệ thống)

Pool 1: Người mua

- Lane: Người mua

Pool 2: Sàn TMĐT 2hand Market

- Lane: Ứng dụng/Hệ thống 2hand Market
- Lane: Bộ phận Hỗ trợ khách hàng (CSKH)
- Lane: Bộ phận Tài chính

Pool 3: Đối tác Vận chuyển

- Lane: Đơn vị Vận chuyển

Pool 4: Người bán

- Lane: Người bán

II. Các thành phần và luồng công việc

Các ký hiệu BPMN cơ bản:

Start Event (Vòng tròn mỏng): Bắt đầu quy trình.

End Event (Vòng tròn dày): Kết thúc quy trình.

Task (Hình chữ nhật bo góc): Một hoạt động cụ thể.

Gateway (Hình thoi): Điểm quyết định, phân nhánh luồng.

- Exclusive Gateway (X bên trong): Chọn một trong các nhánh.
- Parallel Gateway (Dấu cộng bên trong): Thực hiện song song nhiều nhánh.

Sequence Flow (Mũi tên liền): Dòng chảy của quy trình.

Message Flow (Mũi tên đứt nét có vòng tròn và đầu mũi tên): Trao đổi thông điệp giữa các Pool/Lane khác nhau.

III. Mô tả chi tiết Quy trình Hoàn hàng/Trả hàng

Trình tự các bước:

1. Người mua:

- Start Event: "Đơn hàng được giao"
- Task: "Kiểm tra hàng hóa"
- Exclusive Gateway: "Có vấn đề?" (Hình thoi với 'X')
 - Nếu "Không": Quy trình kết thúc với End Event: "Hoàn tất giao dịch" (không có trả hàng).
 - Nếu "Có": Tiếp tục quy trình trả hàng.
- Task: "Gửi yêu cầu trả hàng/hoàn tiền" (trên ứng dụng 2hand Market, cung cấp lý do, hình ảnh/video).
- Message Flow: Từ "Gửi yêu cầu trả hàng/hoàn tiền" đến Ứng dụng/Hệ thống 2hand Market.

2. Sàn TMĐT 2hand Market (Ứng dụng/Hệ thống 2hand Market Lane):

- Task: "Tiếp nhận yêu cầu trả hàng" (từ Người mua).
- Task: "Thông báo Người bán về yêu cầu trả hàng".
- Message Flow: Từ "Thông báo Người bán về yêu cầu trả hàng" đến Người bán.

3. Người bán:

- Task: "Tiếp nhận thông báo yêu cầu trả hàng".
- Exclusive Gateway: "Đồng ý trả hàng?" (Hình thoi với 'X')
 - a) Nếu "Không":
 - Task: "Phản hồi từ chối và cung cấp lý do".
 - Message Flow: Từ "Phản hồi từ chối" đến Ứng dụng/Hệ thống 2hand Market.
 - b) Nếu "Có":
 - Task: "Đồng ý yêu cầu trả hàng".
 - Message Flow: Từ "Đồng ý yêu cầu trả hàng" đến Ứng dụng/Hệ thống 2hand Market.

4. Sàn TMĐT 2hand Market (Ứng dụng/Hệ thống 2hand Market Lane):

- Task: "Tiếp nhận phản hồi từ Người bán".

- Exclusive Gateway: "Người bán đồng ý trả hàng?" (Hình thoi với 'X')
 - a) Nếu "Không":
 - Task: "Chuyển yêu cầu đến CSKH xử lý tranh chấp".
 - Message Flow: Từ "Chuyển yêu cầu đến CSKH" đến Bộ phận Hỗ trợ khách hàng (CSKH).
 - b) Nếu "Có": Tiếp tục luồng xử lý trả hàng.
 - Task: "Xác nhận yêu cầu trả hàng với Người mua".
 - Message Flow: Từ "Xác nhận yêu cầu" đến Người mua.
 - Task: "Gửi thông tin vận chuyển trả hàng cho Người mua" (hướng dẫn đóng gói, mã vận đơn, địa chỉ trả về của Người bán hoặc điểm tập kết).
 - Message Flow: Từ "Gửi thông tin vận chuyển" đến Người mua.

5. Người mua:

- Task: "Tiếp nhận xác nhận và thông tin vận chuyển".
- Task: "Đóng gói hàng hóa".
- Task: "Gửi trả hàng cho Đơn vị Vận chuyển".
- Message Flow: Từ "Gửi trả hàng" đến Đơn vị Vận chuyển.

6. Đối tác Vận chuyển (Đơn vị Vận chuyển Lane):

- Task: "Tiếp nhận hàng trả từ Người mua".
- Task: "Vận chuyển hàng trả về Người bán".
- Message Flow: Từ "Vận chuyển hàng trả" đến Người bán.

7. Người bán:

- Task: "Nhận hàng trả từ Đơn vị Vận chuyển".
- Task: "Kiểm tra tình trạng hàng trả".
- Exclusive Gateway: "Hàng trả đúng tình trạng?" (Hình thoi với 'X')
 - a) Nếu "Không":
 - Task: "Phản hồi tình trạng hàng trả không hợp lệ".
 - Message Flow: Từ "Phản hồi không hợp lệ" đến Ứng dụng/Hệ thống 2hand Market.
 - b) Nếu "Có":

- Task: "Xác nhận đã nhận hàng và đồng ý hoàn tiền".
- Message Flow: Từ "Xác nhận đã nhận hàng" đến Ứng dụng/Hệ thống 2hand Market.

8. Sàn TMĐT 2hand Market (Ứng dụng/Hệ thống 2hand Market Lane):

- Task: "Tiếp nhận xác nhận/phản hồi tình trạng hàng trả từ Người bán".
- Exclusive Gateway: "Người bán xác nhận hàng trả hợp lệ?" (Hình thoi với 'X')
 - a) Nếu "Không":
 - Task: "Chuyển yêu cầu đến CSKH xử lý tranh chấp".
 - Message Flow: Từ "Chuyển yêu cầu đến CSKH" đến Bộ phận Hỗ trợ khách hàng (CSKH).
 - b) Nếu "Có":
 - Task: "Yêu cầu Bộ phận Tài chính xử lý hoàn tiền".
 - Message Flow: Từ "Yêu cầu hoàn tiền" đến Bộ phận Tài chính.

9. Sàn TMĐT 2hand Market (Bộ phận Tài chính Lane):

- Task: "Tiếp nhận yêu cầu hoàn tiền".
- Exclusive Gateway: "Phương thức thanh toán ban đầu?" (Hình thoi với 'X')
 - a) Nếu "COD":
 - Task: "Yêu cầu Người mua cung cấp thông tin tài khoản ngân hàng".
 - Message Flow: Từ "Yêu cầu thông tin TKNH" đến Người mua.
 - Người mua: Task: "Cung cấp thông tin tài khoản ngân hàng".
 - Message Flow: Từ "Cung cấp thông tin TKNH" đến Bộ phận Tài chính.
 - Task: "Thực hiện chuyển khoản hoàn tiền cho Người mua".
 - b) Nếu "Thanh toán Online":
 - Task: "Thực hiện hoàn tiền qua cổng thanh toán (tùy thuộc vào chính sách của cổng)".
- Task: "Gửi thông báo hoàn tiền thành công cho Người mua và Người bán".
- Message Flow: Từ "Gửi thông báo hoàn tiền thành công" đến Người mua và Người bán.

10. Người mua:

- Task: "Xác nhận đã nhận được tiền hoàn".
- End Event: "Hoàn tiền thành công".

11. Sàn TMĐT 2hand Market (Bộ phận Hỗ trợ khách hàng (CSKH) Lane - Chỉ khi có tranh chấp):

- Task: "Tiếp nhận thông tin tranh chấp".
- Task: "Xác minh thông tin & Đánh giá tranh chấp".
- Task: "Ra quyết định xử lý tranh chấp (hoàn tiền/từ chối/bồi thường)".
- Message Flow: Từ "Ra quyết định" đến Người mua và Người bán.
- Exclusive Gateway: "Quyết định là hoàn tiền?"
 - a) Nếu "Có": Message Flow đến Bộ phận Tài chính "Tiếp nhận yêu cầu hoàn tiền".
 - b) Nếu "Không": End Event: "Tranh chấp được giải quyết".

IV. Mô hình Quy trình Hoàn hàng/Trả hàng

