TÀI LIỆU MÔ TẢ HỆ THỐNG

* User Khách hàng

Mô tả quy trình chung của khách hàng trên hệ thống thương mại điện tử

Quy trình chung của khách hàng trên hệ thống thương mại điện tử (ví dụ: Rose Beauty) bao gồm các bước từ việc đăng ký tài khoản, tìm kiếm và chọn sản phẩm, đến thanh toán, quản lý đơn hàng, và xử lý các yêu cầu sau mua hàng. Dưới đây là mô tả chi tiết quy trình, tích hợp tất cả các chức năng đã liệt kê:

1. Bắt đầu - Truy cập hệ thống

Quy trình bắt đầu khi khách hàng truy cập vào trang web hoặc ứng dụng của hệ thống, chẳng hạn như Rose Beauty. Đây là bước đầu tiên để khách hàng tương tác với hệ thống, nơi họ có thể bắt đầu trải nghiệm mua sắm trực tuyến. Để sử dụng đầy đủ các chức năng, khách hàng cần có tài khoản hoặc thực hiện đăng ký nếu chưa có.

2. Đăng ký và quản lý tài khoản

- \*\*Đăng ký tài khoản\*\*: Nếu khách hàng chưa có tài khoản, họ chọn chức năng "Đăng ký" trên giao diện trang chủ. Hệ thống hiển thị form đăng ký, yêu cầu nhập các thông tin cá nhân như họ tên, email, số điện thoại, ngày sinh, mật khẩu, và xác nhận mật khẩu. Sau khi nhập, khách hàng nhấn nút "Đăng ký". Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin: email phải đúng định dạng (ví dụ: @gmail.com), số điện thoại phải đủ 10 số, mật khẩu phải có ít nhất 8 ký tự, không chứa khoảng trắng hoặc ký tự đặc biệt không cho phép (như @, #, $, %,...). Nếu thông tin hợp lệ, tài khoản được tạo thành công và hệ thống hiển thị thông báo "Đăng ký thành công". Nếu không, hệ thống thông báo lỗi cụ thể (ví dụ: "Email không hợp lệ" hoặc "Mật khẩu không đủ 8 ký tự") và yêu cầu nhập lại.

- \*\*Đăng nhập\*\*: Sau khi có tài khoản, khách hàng chọn "Đăng nhập/Đăng ký" trên trang chủ, nhập tên đăng nhập (hoặc email) và mật khẩu, rồi nhấn "Đăng nhập". Hệ thống xác thực thông tin; nếu đúng, khách hàng được đưa vào trang chủ. Nếu sai, hệ thống hiển thị thông báo "Tên đăng nhập hoặc mật khẩu sai, vui lòng nhập lại" và yêu cầu thử lại.

- \*\*Quên mật khẩu\*\*: Trong trường hợp quên mật khẩu, khách hàng nhấn "Quên mật khẩu?" trên màn hình đăng nhập. Hệ thống hiển thị form yêu cầu nhập email hoặc số điện thoại đã đăng ký. Sau khi nhập, khách hàng nhấn "Xác nhận", và hệ thống gửi mã OTP qua email hoặc tin nhắn. Tiếp theo, khách hàng nhập mã OTP trên màn hình "Xác thực mã OTP", rồi chuyển sang màn hình "Đặt lại mật khẩu" để nhập mật khẩu mới và xác nhận. Cuối cùng, nhấn "Xác nhận" để hoàn tất, hệ thống thông báo "Đặt mật khẩu mới thành công". Nếu email/số điện thoại không tồn tại, hệ thống báo "Không thể tìm thấy email" hoặc "Không tìm thấy SĐT" và kết thúc. Nếu mã OTP sai, thông báo "Mã OTP không hợp lệ" hiện lên và yêu cầu nhập lại.

- \*\*Đăng xuất\*\*: Khi muốn thoát, khách hàng nhấn biểu tượng User trên trang chủ, hệ thống hiển thị thông tin tài khoản. Chọn "Đăng xuất", hệ thống hỏi "Bạn có chắc chắn muốn đăng xuất?" với hai tùy chọn "Có" và "Hủy". Nếu chọn "Có", quá trình đăng xuất hoàn tất; nếu chọn "Hủy", hệ thống đóng hộp thoại và không thực hiện.

- \*\*Chỉnh sửa thông tin cá nhân\*\*: Khách hàng có thể cập nhật thông tin bằng cách vào "Thông tin cá nhân", chọn mục cần sửa (họ tên, email, địa chỉ, ngày sinh, số điện thoại, mật khẩu), nhập thông tin mới, rồi nhấn "Lưu". Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ (ví dụ: định dạng email), nếu hợp lệ, lưu thay đổi và thông báo "Cập nhật thành công". Nếu không, thông báo lỗi xuất hiện (ví dụ: "Email không hợp lệ") và yêu cầu nhập lại.

 3. Tìm kiếm và xem sản phẩm

- \*\*Tìm kiếm sản phẩm\*\*: Khách hàng bắt đầu bằng cách mở trang chủ, nhập từ khóa (ví dụ: "Sữa tắm CIUMU") vào thanh tìm kiếm và nhấn "Tìm kiếm" để xem kết quả. Ngoài ra, họ có thể nhấn "Danh mục sản phẩm" để xem các nhóm như Chăm sóc cơ thể, Chăm sóc da mặt, Trang điểm, rồi chọn danh mục chứa sản phẩm mong muốn. Nếu sản phẩm không tồn tại, hệ thống thông báo "Sản phẩm không tồn tại" và kết thúc tìm kiếm.

- \*\*Xem chi tiết sản phẩm\*\*: Sau khi chọn sản phẩm từ kết quả tìm kiếm hoặc danh mục, khách hàng được chuyển đến trang chi tiết, hiển thị hình ảnh, mô tả, giá bán, thông số kỹ thuật, và đánh giá từ người dùng khác (ví dụ: 5 sao, Đã bán 3k).

4. Thêm và quản lý giỏ hàng

- \*\*Thêm sản phẩm vào giỏ hàng\*\*: Khách hàng nhấn vào sản phẩm trên trang chủ hoặc tìm qua thanh tìm kiếm/danh mục, xem chi tiết, rồi nhấn "Thêm vào giỏ hàng". Hệ thống hiển thị form chọn phân loại (nếu có), khách hàng chọn và xác nhận. Hệ thống kiểm tra tồn kho; nếu hết hàng, thông báo "Sản phẩm đã hết hàng" xuất hiện. Nếu còn, sản phẩm được thêm vào giỏ và thông báo xác nhận.

- \*\*Chỉnh sửa số lượng sản phẩm\*\*: Trong giỏ hàng, khách hàng nhấn "+" để tăng hoặc "-" để giảm số lượng. Nếu số lượng là 1, nút "-" bị vô hiệu hóa. Hệ thống cập nhật số lượng mới và hiển thị lại tổng giá trị đơn hàng.

- \*\*Xóa sản phẩm khỏi giỏ hàng\*\*: Khách hàng nhấn dấu "X" bên cạnh sản phẩm, hệ thống hiển thị hộp thoại "Bạn có chắc chắn muốn xóa sản phẩm này không?" với tùy chọn "Đồng ý" và "Hủy". Chọn "Đồng ý" để xóa và cập nhật giỏ; chọn "Hủy" để hủy thao tác.

5. Nhập thông tin và thanh toán

- \*\*Nhập thông tin cá nhân\*\*: Sau khi chọn sản phẩm, khách hàng vào trang thanh toán, nhập địa chỉ nhận hàng và số điện thoại. Hệ thống kiểm tra định dạng; nếu số điện thoại không đúng (ví dụ: dưới 10 số) hoặc địa chỉ không hợp lệ, thông báo lỗi hiện lên và yêu cầu nhập lại.

- \*\*Chọn phương thức thanh toán\*\*: Nhấn "Thanh toán", hệ thống hiển thị các tùy chọn như Ví điện tử, Thẻ tín dụng, Chuyển khoản ngân hàng, hoặc COD. Khách hàng chọn phương thức, nhập thông tin, và xác nhận. Hệ thống kiểm tra khả dụng; nếu không khả dụng, yêu cầu chọn lại. Nếu thanh toán thất bại (số dư không đủ, lỗi giao dịch), thông báo lỗi xuất hiện và khách hàng chọn phương thức khác.

- \*\*Xác nhận đặt hàng\*\*: Hệ thống hiển thị chi tiết đơn hàng (sản phẩm, số lượng, giá, địa chỉ, phương thức thanh toán, phí vận chuyển nếu có). Khách hàng kiểm tra, nếu sai, nhấn "Chỉnh sửa" để quay lại chỉnh sửa, rồi xác nhận lại. Nếu đúng, nhấn "Xác nhận đơn hàng", hệ thống tạo đơn và thông báo "Đặt hàng thành công".

 6. Quản lý đơn hàng

- \*\*Xem trạng thái đơn hàng\*\*: Khách hàng vào "Đơn mua" trong tài khoản để xem trạng thái (đang xử lý, đang giao, đã giao, đã hủy,...). Nếu không có đơn hàng, thông báo "Bạn chưa có đơn hàng nào" hiện lên.

- \*\*Xem lịch sử mua hàng\*\*: Trong "Đơn mua", hệ thống hiển thị danh sách đơn hàng đã mua.

- \*\*Hủy đơn hàng\*\*: Chọn đơn hàng, nhấn "Hủy đơn hàng", chọn lý do, và xác nhận với thông báo "Bạn có chắc chắn muốn hủy?". Nếu chọn "Đồng ý", đơn hàng chuyển trạng thái "Đã hủy"; nếu "Đóng", quy trình kết thúc mà không hủy.

7. Nhận tư vấn và xử lý sau mua

- \*\*Nhận tư vấn\*\*: Khách hàng chọn "Nhận tư vấn", nhập nội dung cần hỗ trợ, hệ thống kiểm tra (nếu thiếu thông tin, yêu cầu nhập lại), rồi lưu yêu cầu và chuyển đến bộ phận tư vấn, đồng thời hiển thị thông báo "Đã nhận yêu cầu".

- \*\*Gửi yêu cầu trả hàng\*\*: Nếu sản phẩm lỗi hoặc không đúng, khách hàng chọn "Gửi yêu cầu đổi trả", nhập thông tin đơn hàng, lý do, và hình ảnh (nếu có), rồi nhấn "Gửi". Hệ thống kiểm tra và thông báo "Yêu cầu đổi/trả đã được gửi thành công". Nếu thiếu thông tin, thông báo lỗi yêu cầu nhập đầy đủ.

- \*\*Cung cấp thông tin trả hàng\*\*: Chọn đơn hàng cần trả, nhập lý do và hình ảnh (có thể bỏ qua hình ảnh), nhấn "Đồng ý". Hệ thống kiểm tra điều kiện (thời gian đổi/trả, lý do hợp lệ); nếu hợp lệ, hoàn tiền vào ví điện tử, nếu không, thông báo "Không thể hoàn trả" và kết thúc.

 8. Kết thúc

Quy trình kết thúc khi khách hàng nhận hàng, hoàn tất giao dịch, hoặc thoát hệ thống. Khách hàng có thể quay lại bất kỳ bước nào (từ giỏ hàng về tìm kiếm, từ xác nhận về chỉnh sửa thông tin) nếu cần. Hệ thống hỗ trợ thông báo lỗi để hướng dẫn trong các trường hợp ngoại lệ, đảm bảo trải nghiệm mượt mà.

- User Quản lý

1. Quản lý tài khoản: Đăng nhập và khôi phục mật khẩu

Quản trị viên sử dụng email và mật khẩu đã được cấp để đăng nhập vào hệ thống. Trong trường hợp nhập sai thông tin, hệ thống sẽ hiển thị thông báo: “Bạn nhập sai thông tin rồi, xin hãy nhập lại”. Nếu quên mật khẩu, quản trị viên có thể sử dụng chức năng khôi phục bằng cách nhập email, hệ thống sẽ gửi mã xác nhận hoặc đường dẫn đặt lại mật khẩu qua email đã đăng ký. Sau khi người dùng nhập mã OTP đúng hoặc truy cập liên kết đặt lại, hệ thống sẽ điều hướng đến giao diện tạo mật khẩu mới. Tại đây, quản trị viên cần nhập mật khẩu mới hai lần để xác nhận. Hệ thống có thể yêu cầu mật khẩu mới phải đạt một số tiêu chí nhất định (ví dụ: tối thiểu 8 ký tự, có chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt) để tăng cường độ bảo mật.

Nếu mật khẩu mới được thiết lập thành công, hệ thống hiển thị thông báo: “Đặt mật khẩu mới thành công” Quản trị viên sẽ được điều hướng về giao diện đăng nhập ban đầu và có thể sử dụng mật khẩu mới để truy cập hệ thống như bình thường.

2. Quản lý sản phẩm

Chức năng quản lý sản phẩm cho phép quản trị viên theo dõi toàn bộ danh mục sản phẩm đang kinh doanh. Họ có thể tìm kiếm sản phẩm theo mã hoặc tên, xem chi tiết thông tin từng sản phẩm như hình ảnh, giá bán, mô tả, danh mục và số lượng tồn kho. Khi cần thêm mới sản phẩm, quản trị viên nhập đầy đủ các thông tin kể trên và tải hình ảnh minh họa. Đối với các sản phẩm đã có trên hệ thống, quản trị viên có thể chỉnh sửa thông tin nếu có thay đổi về giá, mô tả hoặc tồn kho. Hệ thống sẽ tự động cập nhật số lượng tồn khi có hoạt động bán hàng, đồng thời gửi cảnh báo nếu số lượng xuống dưới mức tối thiểu (<= 10) với thông báo: “Số lượng sản phẩm nhỏ hơn 10”.

3. Quản lý nhà cung cấp

Với chức năng này, quản trị viên dễ dàng kiểm soát danh sách các nhà cung cấp hiện có. Mỗi nhà cung cấp được quản lý với thông tin chi tiết như tên, mã số, địa chỉ, số điện thoại, email, danh mục sản phẩm cung ứng và trạng thái hợp tác. Quản trị viên có thể thêm mới nhà cung cấp khi ký hợp đồng mới hoặc chỉnh sửa thông tin khi có thay đổi về liên hệ hoặc sản phẩm. Chức năng tìm kiếm nhanh theo mã hoặc tên giúp tiết kiệm thời gian trong việc tra cứu.

4. Quản lý nhân viên

Quản trị viên có thể theo dõi danh sách nhân viên toàn hệ thống, bao gồm các thông tin như mã nhân viên, họ tên, chức vụ, số điện thoại, địa chỉ, ngày sinh, email, giới tính, cccd và ngày vào làm. Họ có thể thêm nhân viên mới khi có tuyển dụng, chỉnh sửa thông tin cá nhân, hoặc xóa khỏi hệ thống nếu nhân viên nghỉ việc. Ngoài ra, quản trị viên cũng có thể thêm hoặc cập nhật tài khoản đăng nhập cho nhân viên, bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu tùy theo vai trò công việc.

5. Quản lý chấm công

Chức năng quản lý chấm công cho phép quản trị viên xem chi tiết thời gian làm việc của từng nhân viên, bao gồm ngày chấm công, loại chấm công, thời gian, ca làm việc và ghi chú (nếu nhân viên chấm công trễ). Thông tin này hỗ trợ trong việc đánh giá hiệu suất làm việc cũng như xử lý lương, thưởng và các chính sách nhân sự khác.

6. Quản lý tồn kho (nhập hàng và xuất kho)

Quản trị viên theo dõi toàn bộ hoạt động nhập và xuất kho. Đối với quản lý nhập hàng, khi có hàng mới từ nhà cung cấp, quản trị viên sẽ tạo phiếu nhập kho mới trong hệ thống. Phiếu này bao gồm các thông tin chi tiết như: mã phiếu nhập hàng, mã sản phẩm, tên sản phẩm, mã nhà cung cấp, ngày sản xuất, ngày hết hạn, số lượng nhập, đơn giá, thành tiền, thời gian nhập thông tin và nhân viên tạo phiếu. Trước khi tạo phiếu mới, quản trị viên có thể tìm kiếm các phiếu nhập đã có để đối chiếu thông tin hoặc tránh trùng lặp. Sau khi tạo, hệ thống cho phép xem lại chi tiết, chỉnh sửa thông tin nếu phát hiện sai sót, hoặc xóa những phiếu không hợp lệ. Tất cả các thao tác đều được ghi nhận vào nhật ký hệ thống để phục vụ việc kiểm tra sau này.

Về quản lý xuất kho, hệ thống được thiết kế để tự động trừ hàng khi đơn hàng của khách hàng được xác nhận. Do đó, quản trị viên không cần thao tác trực tiếp để tạo phiếu xuất kho. Tuy nhiên, họ có thể xem toàn bộ danh sách các phiếu xuất kho phát sinh từ các đơn hàng, với đầy đủ thông tin như: mã đơn hàng, ngày tạo đơn, họ và tên KH, số điện thoại, địa chỉ, mã sản phẩm, tên sản phẩm, số lượng, đơn giá (VNĐ), thành tiền, phương thức thanh toán, phí vận chuyển (VNĐ), tổng tiền, trạng thái đơn hàng. Việc theo dõi này giúp quản trị viên kiểm soát được mức độ luân chuyển hàng hóa và phát hiện kịp thời các bất thường nếu có.

7. Quản lý khách hàng

Trong mục quản lý khách hàng, quản trị viên có quyền truy cập và giám sát toàn bộ danh sách tài khoản khách hàng đã đăng ký trên hệ thống để mua sắm. Giao diện quản lý hỗ trợ tìm kiếm nhanh theo họ tên giúp tiết kiệm thời gian tra cứu khi cần hỗ trợ hoặc xử lý vấn đề.

Khi chọn một khách hàng cụ thể, quản trị viên có thể xem đầy đủ thông tin cá nhân bao gồm: mã khách hàng, họ tên, email, số điện thoại, ngày đăng ký tài khoản. Ngoài ra, hệ thống còn lưu trữ thông tin tài khoản của khách hàng như tên đăng nhập và mật khẩu.

Một tính năng quan trọng khác là khả năng xem lịch sử truy cập hệ thống của từng khách hàng. Lịch sử này bao gồm thói quen mua sắm: danh mục truy cập thường xuyên, tổng số sản phẩm đã thêm vào giỏ, sản phẩm đã thêm vào giỏ gần đây nhất, lần truy cập gần nhất; lịch sử mua hàng: tổng số đơn hàng, số đơn hàng thành công, số đơn hàng bị hủy, số đơn hàng đổi/trả hàng. Dữ liệu này hỗ trợ quản trị viên phân tích hành vi tiêu dùng, phát hiện các dấu hiệu bất thường như truy cập trái phép hoặc hành vi gian lận, đồng thời nâng cao hiệu quả chăm sóc khách hàng và cá nhân hóa trải nghiệm mua sắm.

Toàn bộ thông tin khách hàng được bảo mật theo quy định và chỉ có quản trị viên mới được cấp quyền truy cập vào tài khoản của khách hàng, nhằm đảm bảo an toàn dữ liệu và bảo vệ quyền riêng tư cho người dùng.

8. Báo cáo và thống kê

Hệ thống cung cấp các báo cáo trực quan phục vụ cho việc ra quyết định kinh doanh. Quản trị viên có thể xem báo cáo tổng quan doanh thu theo ngày; theo dõi số lượng đơn hàng thro ngày; phân tích hiệu suất bán hàng của những sản phẩm nổi bật nhất thông qua số lượng bán. Các biểu đồ và bảng thống kê giúp dễ dàng nắm bắt tình hình hoạt động và đưa ra chiến lược điều chỉnh phù hợp.

9. Trò chuyện nội bộ

Để tăng cường hiệu quả quản lý, hệ thống hỗ trợ tính năng trò chuyện trực tiếp giữa quản trị viên và các nhân viên. Quản trị viên có thể gửi tin nhắn nhắc nhở, phân công công việc hoặc phản hồi các phản ánh từ nhân viên. Điều này giúp đảm bảo tính liên lạc thông suốt, kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành.

* User Nhân viên

Đăng nhập (cả 2): Trước khi truy cập vào các chức năng của hệ thống, nhân viên cần thực hiện bước đăng nhập. Giao diện đăng nhập bao gồm hai trường thông tin là tên đăng nhập và mật khẩu. Nhân viên nhập thông tin tương ứng, sau đó nhấn nút “Đăng nhập” để tiến hành xác thực. Nếu nhập sai mật khẩu hoặc tên đăng nhập, hệ thống hiển thị thông báo lỗi như “Tên đăng nhập hoặc mật khẩu sai!”, và yêu cầu người dùng nhập lại. Trong trường hợp nhập đúng thông tin, hệ thống chuyển hướng nhân viên đến trang chủ.

Nhân viên Chăm sóc Khách hàng

1. Trang chủ và quản lý đơn hàng chờ xác nhận

Nhân viên chăm sóc khách hàng bắt đầu công việc tại màn hình trang chủ, nơi hiển thị danh sách các đơn hàng đang chờ xác nhận. Họ có thể tìm kiếm đơn hàng theo mã hoặc tên đơn hàng. Danh sách bao gồm các thông tin cơ bản như mã đơn hàng, tên khách hàng, trạng thái đơn, và ngày đặt hàng. Nhân viên có thể sử dụng thanh tìm kiếm để lọc nhanh theo mã đơn hoặc tên khách hàng. Khi nhấn vào một đơn hàng cụ thể, hệ thống điều hướng đến trang chi tiết đơn hàng, nơi hiển thị các thông tin như sản phẩm, số lượng, tồn kho, tổng tiền, trạng thái thanh toán và thông tin khách hàng.

Nếu thông tin đơn hàng hợp lệ, nhân viên nhấn nút “Xác nhận”, hệ thống sẽ cập nhật trạng thái đơn hàng sang “Đã xác nhận”. Nếu phát hiện các vấn đề như sản phẩm không còn hàng, thông tin sai lệch, yêu cầu hủy từ khách hàng, hoặc giao hàng bị trễ, nhân viên có thể nhấn “Hủy đơn”. Sau đó, hệ thống hiển thị popup yêu cầu chọn lý do hủy và xác nhận. Khi hoàn tất, đơn hàng được cập nhật trạng thái “Đã hủy”. Trong trường hợp nhân viên đang thao tác hủy nhưng thay đổi ý định, họ có thể nhấn “Hủy” trong popup xác nhận, hệ thống sẽ đóng popup và giữ nguyên trang chi tiết.

2. Xử lý đơn hàng

Trong phần “Xử lý đơn hàng”, Nhân viên có thể tìm kiếm đơn hàng theo mã hoặc tên đơn hàng. Nhân viên chăm sóc có thể nhấn vào các đơn hàng đã xác nhận để kiểm tra lại thông tin chi tiết, bao gồm tên khách, sản phẩm, phương thức thanh toán, và trạng thái xử lý. Sau khi xác nhận lại thông tin, nhân viên thực hiện thao tác bàn giao đơn hàng cho đơn vị đóng gói. Hệ thống sẽ ghi nhận trạng thái mới là “Đã bàn giao thành công”.

3. Thông tin sản phẩm

Khi cần hỗ trợ khách hàng về thông tin sản phẩm, nhân viên có thể vào mục “Thông tin sản phẩm” để tra cứu chi tiết sản phẩm. Họ có thể tìm kiếm đơn hàng theo mã hoặc tên đơn hàng. Tại đây, nhân viên có thể xem tên sản phẩm, mã sản phẩm, danh mục, giá bán, hình ảnh,...

4. Hỗ trợ đổi/trả hàng

Khi khách hàng yêu cầu đổi hoặc trả sản phẩm, nhân viên vào chức năng “Hỗ trợ đổi/trả hàng” trên trang chủ. Hệ thống hiển thị danh sách yêu cầu, bao gồm mã đơn hàng, tên khách, ngày yêu cầu và trạng thái. Nhân viên có thể tìm kiếm đơn hàng theo mã hoặc tên đơn hàng. Nhân viên chọn một đơn, hệ thống hiển thị chi tiết yêu cầu gồm thông tin khách hàng, sản phẩm cần đổi/trả, lý do, hình ảnh, và phương thức thanh toán. Nếu yêu cầu của khách hàng hợp lệ, nhân viên xem yêu cầu của khách hàng nếu khách chọn hoàn tiền, nhân viên sẽ chọn chức năng liên hệ với khách hàng để nhắn tin nhờ khách hàng chuyển mã QR hoặc thông tin thanh toán để nhân viên có thể thực hiện hoàn tiền và nhân viên nhấn nút xác nhận hoàn tiền. Nếu khách chọn đổi hàng, nhân viên nhấn chức năng “Đổi hàng” hệ thống hiển thị thông tin đổi hàng gồm họ tên khách hàng, số điện thoại, địa chỉ, mã đơn hàng, ngày đặt hàng, tên sản phẩm, hình ảnh hoặc video, nhân viên nhấn nút xác nhận. Sau đó nhân viên nhấn “Chấp nhận” và hệ thống cập nhật trạng thái “Đã chấp nhận”. Nếu yêu cầu của khách hàng không hợp lệ, nhân viên có thể nhấn “Từ chối và hệ thống cập nhật trạng thái “Đã từ chối.

5. Chăm sóc khách hàng (liên hệ khách)

Trong mục “Chăm sóc khách hàng”, nhân viên nhắn tin trực tiếp với khách hàng qua hệ thống trò chuyện. Nhân viên có thể hỏi thêm thông tin, hỗ trợ tư vấn sản phẩm, theo dõi tình trạng đơn hàng hoặc thông báo về đổi/trả.

6. Chấm công

Tại chức năng “Chấm công”, nhân viên có thể xem lịch sử chấm công cá nhân trong tháng, bao gồm họ tên nhân viên, mã nhân viên, ngày, loại chấm công, thời gian, ca làm việc, ghi chú.

7. Quản lý khách hàng

Trong phần “Quản lý khách hàng”, nhân viên có thể tìm kiếm khách hàng theo mã hoặc tên khách hàng. Nhân viên được xem thông tin lịch sử truy cập của khách hàng bao gồm thời gian đăng nhập, sản phẩm đã xem, hành vi trên website, đơn hàng gần nhất và các yêu cầu hỗ trợ gần đây.

8. Trò chuyện với nhân viên và quản trị viên

Hệ thống có tích hợp trò chuyện nội bộ giữa nhân viên chăm sóc, nhân viên đóng gói và quản trị viên. Nhân viên có thể gửi tin nhắn trong các trường hợp cần phối hợp xử lý đơn hàng, hỏi thông tin tồn kho, hoặc xin phê duyệt xử lý đặc biệt.

Nhân viên Đóng gói

1. Trang chủ và xử lý đơn hàng

Nhân viên đóng gói bắt đầu từ màn hình trang chủ, nơi hiển thị danh sách các đơn hàng đã được xác nhận và chờ đóng gói. Nhân viên có thể tìm kiếm đơn hàng theo mã hoặc tên đơn hàng. Khi nhấn vào một đơn hàng, hệ thống hiển thị chi tiết đơn hàng. Sau khi kiểm tra và đóng gói xong, nhân viên nhấn nút “Đóng gói”, hệ thống cập nhật trạng thái đơn hàng là “Chờ bàn giao”.

Tiếp theo, nhân viên tiến hành bàn giao cho đơn vị vận chuyển, và nhấn nút “Bàn giao”. Hệ thống cập nhật trạng thái đơn hàng thành “Đã bàn giao”. Trạng thái này giúp bộ phận vận chuyển và khách hàng theo dõi tiến trình đơn hàng.

2. Chấm công

Tương tự như nhân viên chăm sóc, nhân viên đóng gói cũng có thể xem lịch sử chấm công cá nhân trong tháng, bao gồm họ tên nhân viên, mã nhân viên, ngày, loại chấm công, thời gian, ca làm việc, ghi chú.

3. Trò chuyện nội bộ

Nhân viên đóng gói có thể nhắn tin với các bộ phận liên quan như chăm sóc khách hàng hoặc quản trị viên trong trường hợp cần xác nhận lại địa chỉ giao hàng, xử lý sản phẩm lỗi, hoặc hỏi thêm thông tin về đơn hàng trước khi đóng gói.

Đăng xuất (cả 2): Sau khi kết thúc phiên làm việc, nhân viên thực hiện đăng xuất hệ thống. Chức năng “Đăng xuất” thường được đặt ở góc trên bên phải của giao diện hệ thống dưới dạng biểu tượng hoặc menu thả. Khi nhân viên nhấn vào “Đăng xuất”, hệ thống đưa giao diện quay lại màn hình đăng nhập ban đầu.

Chức năng Chấm công (cả 2)

Hệ thống cung cấp một chức năng chấm công riêng dành cho cả nhân viên chăm sóc khách hàng và nhân viên đóng gói, giúp theo dõi thời gian làm việc hàng ngày một cách rõ ràng và minh bạch. Từ giao diện chấm công, nhân viên có thể xem bảng tổng hợp gồm các cột như Họ tên nhân viên, Mã nhân viên, Chức vụ, cùng với các cột cho giờ vào (Đầu giờ) và giờ ra (Cuối giờ). Mỗi dòng trong bảng sẽ có các nút “Chấm công”. Khi nhấn nút “Chấm công”, nhân viên sẽ được chuyển đến giao diện chấm công. Ở đây, nhân viên cần chọn ca làm việc và ghi chú (nếu có) còn thời gian chấm công (giờ vào hoặc giờ ra), ngày chấm công, cùng với họ tên và mã số nhân viên đã được hệ thống tự động điền sẵn tương ứng với tài khoản đăng nhập. Sau khi hoàn tất, nhân viên nhấn nút “Chấm công” để xác nhận. Hệ thống sẽ lưu lại dữ liệu và cập nhật lại bảng thống kê chấm công, ghi nhận thời gian tương ứng.