

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG
-----o0o-----



ISO 9001:2015

ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP

NGÀNH CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

HẢI PHÒNG 2019

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG
-----o0o-----

XÂY DỰNG HỆ THỐNG TIẾP NHẬN VÀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHO KHÁCH HÀNG

ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY
Ngành: Công nghệ thông tin

HẢI PHÒNG – 2019

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG
-----o0o-----

XÂY DỰNG HỆ THỐNG TIẾP NHẬN VÀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHO KHÁCH HÀNG

ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY
Ngành: Công nghệ thông tin

Sinh viên thực hiện : **Phạm Văn Toàn**
Giáo viên hướng dẫn : **TS. Đỗ Văn Chiểu**
Mã sinh viên : 1312101016

HẢI PHÒNG - 2019

NHIỆM VỤ THIẾT KẾ TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Phạm Văn Toàn

Mã số: 1312101016

Lớp: CT1801

Ngành: Công nghệ thông tin

Tên đề tài: **“XÂY DỰNG HỆ THỐNG TIẾP NHẬN VÀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHO KHÁCH HÀNG.”**

Mục lục

LỜI CẢM ƠN.....	2
CHƯƠNG 1: MÔ TẢ BÀI TOÁN VÀ GIẢI PHÁP.....	4
1.1 TẢ BÀI TOÁN.....	4
1.2 SƠ ĐỒ TIỀN TRÌNH NGHIỆP VỤ.....	5
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG.....	8
2.1. MÔ HÌNH NGHIỆP VỤ.....	8
2.1.1 Biểu đồ ngữ cảnh.....	8
2.1.2. Bảng nhóm dẫn các chức năng.....	10
2.1.3. Sơ đồ phân rã chức năng nghiệp vụ.....	10
2.1.4. Danh sách hồ sơ dữ liệu sử dụng.....	11
2.1.5. Ma trận thực thể chức năng.....	12
2.2. SƠ ĐỒ LƯỒNG DỮ LIỆU.....	13
2.2.1. Sơ đồ luồng dữ liệu mức 0.....	13
2.2.2. Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1.....	14
2.3. THIẾT KẾ CƠ SỞ DỮ LIỆU.....	17
2.3.1. Mô hình liên kết thực thể ER.....	17
2.3.2. Mô hình quan hệ.....	22
2.3.3. Các bảng dữ liệu vật lý.....	23
CHƯƠNG 3: CÀI ĐẶT CHƯƠNG TRÌNH.....	27
3.1. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH.....	27
3.1.1. Trang web giao diện chính.....	27
3.1.2. Trang web đăng kí và cập nhật.....	28
3.2. NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ.....	35
KẾT LUẬN.....	36
DANH MỤC CÁC HỒ SƠ.....	37
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	40

LỜI CẢM ƠN

Em xin chân thành cảm ơn tới tất cả thầy cô giáo trong Khoa Công nghệ thông tin - trường Đại Học Dân Lập Hải Phòng, chân thành cảm ơn các thầy giáo, cô giáo đã giảng dạy và truyền đạt những kiến thức bổ ích cho chúng em suốt thời gian học tập tại trường, giúp em có thêm nhiều kiến thức và hiểu rõ hơn các vấn đề mình nghiên cứu, để em có thể hoàn thành đề án này.

Đặc biệt em xin chân thành cảm ơn thầy T.S Đỗ Văn Chiểu – Khoa Công nghệ thông tin - trường Đại Học Dân Lập Hải Phòng. Trong thời gian làm tốt nghiệp vừa qua, thầy đã giành nhiều thời gian quý báu và tâm huyết để hướng dẫn em hoàn thành đề tài này.

Dưới đây là kết quả của quá trình tìm hiểu và nghiên cứu mà em đã đạt được trong thời gian vừa qua. Tuy có nhiều cố gắng học hỏi trau dồi để nâng cao kiến thức nhưng không thể tránh khỏi những sai sót. Em rất mong được những sự góp ý quý báu của các thầy giáo, cô giáo cũng như tất cả các bạn để đề án của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Hải Phòng, ngày tháng năm 2019

Sinh viên

Phạm Văn Toàn

CHƯƠNG 1: MÔ TẢ BÀI TOÁN VÀ GIẢI PHÁP

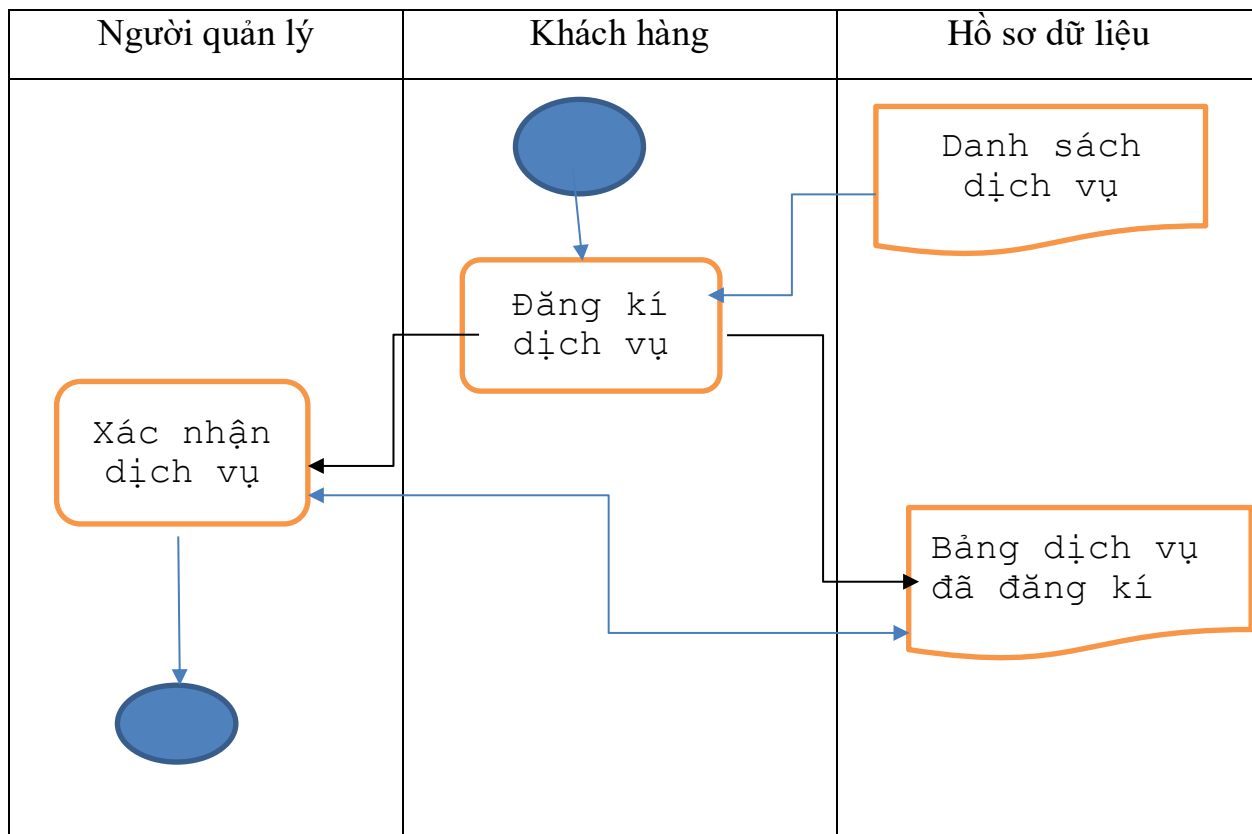
1.1 TẢ BÀI TOÁN

Công ty trách nhiệm hữu hạn Hà Thành là một trong những công ty hàng đầu trong việc tiếp nhận, quản lý dịch vụ khách hàng và có xu hướng phát triển hơn nữa. Vì số lượng khách hàng cũng như yêu cầu dịch vụ khách hàng ngày càng gia tăng nên không dễ dàng trong khâu tiếp nhận và quản lý dịch vụ một cách nhanh chóng. Do đó gặp khăn trong khâu tiếp nhận một loạt các yêu cầu dịch vụ của nhiều khách hàng khác nhau cũng như việc quản lý các dịch vụ đó nên sẽ có sự chậm trễ trong các khâu tiếp nhận và quản lý thủ công bàn giấy, rất tốn thời gian và giấy tờ. Chính vì vậy, công ty cần phát triển hệ thống để tiếp nhận và quản lý dịch vụ khách hàng để tiết kiệm thời gian và tăng hiệu quả và trong công việc tiếp nhận và quản lý các dịch vụ của khách hàng mà khách hàng không cần trực tiếp đến cơ sở mà vẫn đăng kí và theo dõi dịch vụ được. Khi khách hàng có yêu cầu dịch vụ, khách hàng sẽ đăng kí các dịch vụ trong danh sách sẵn có sẵn của hệ thống, người quản lý sẽ tiếp nhận và kiểm tra dịch vụ. Tiếp theo người quản lý sẽ làm việc với khách hàng và tạo ra một bản hợp đồng lưu các thông tin về khách hàng và dịch vụ, để trạng thái hợp đồng là đang chờ. Khi khách hàng quyết định triển khai, hai bên thoả thuận thành công thì hợp đồng chuyển sang trạng thái đang thực hiện.

Khi hợp đồng giữa khách hàng và công ty được ký kết, nhân viên tiếp nhận đó sẽ chuyển hợp đồng bao gồm các dịch vụ cho phòng ban xử lý. Phòng ban xử lý xong dịch vụ thì người quản lý sẽ báo cáo thanh lý hoàn thành hợp đồng với khách hàng.

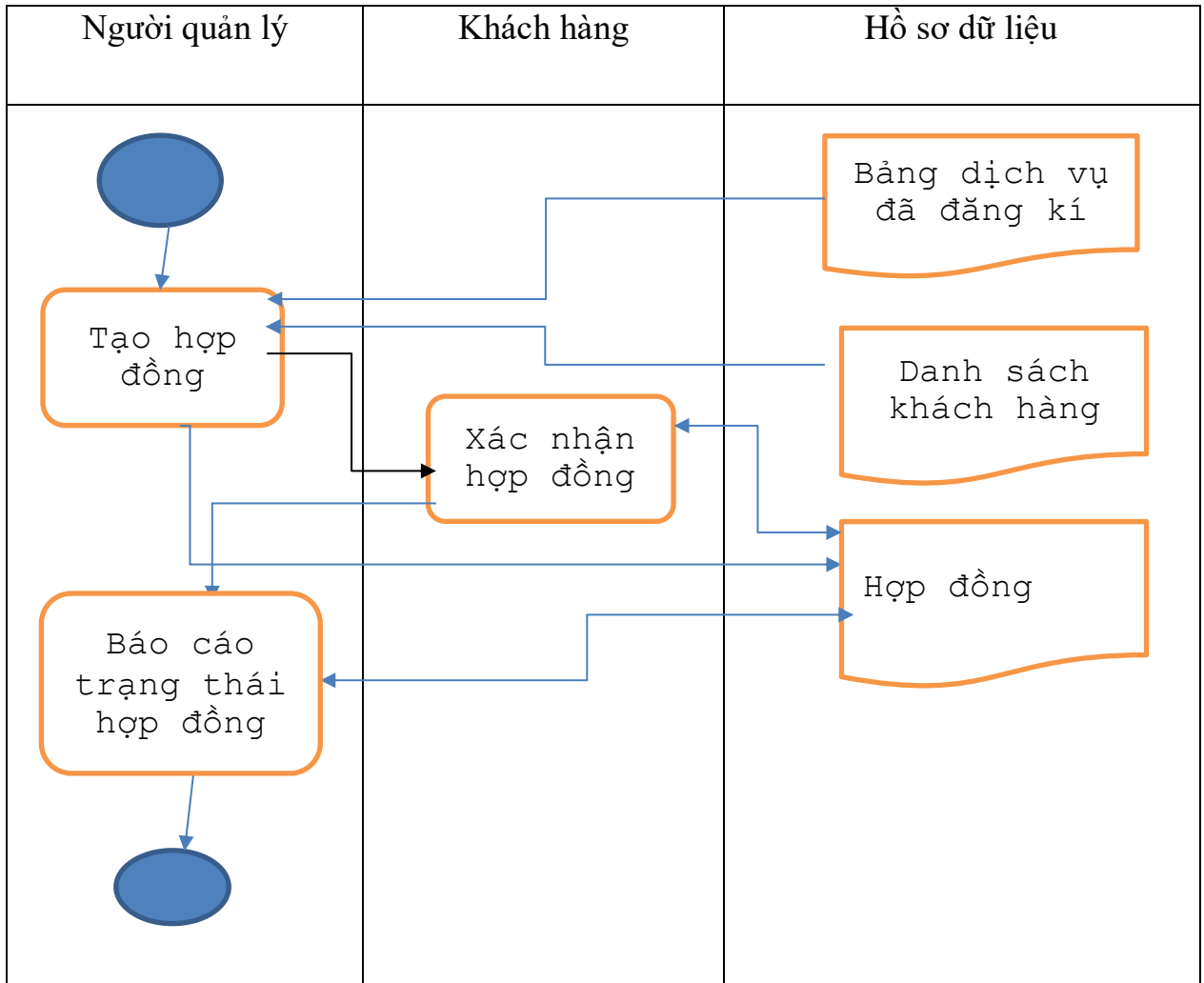
1.2 SƠ ĐỒ TIẾN TRÌNH NGHIỆP VỤ

a, Sơ đồ tiến trình nghiệp vụ: “Tiếp nhận dịch vụ khách hàng”



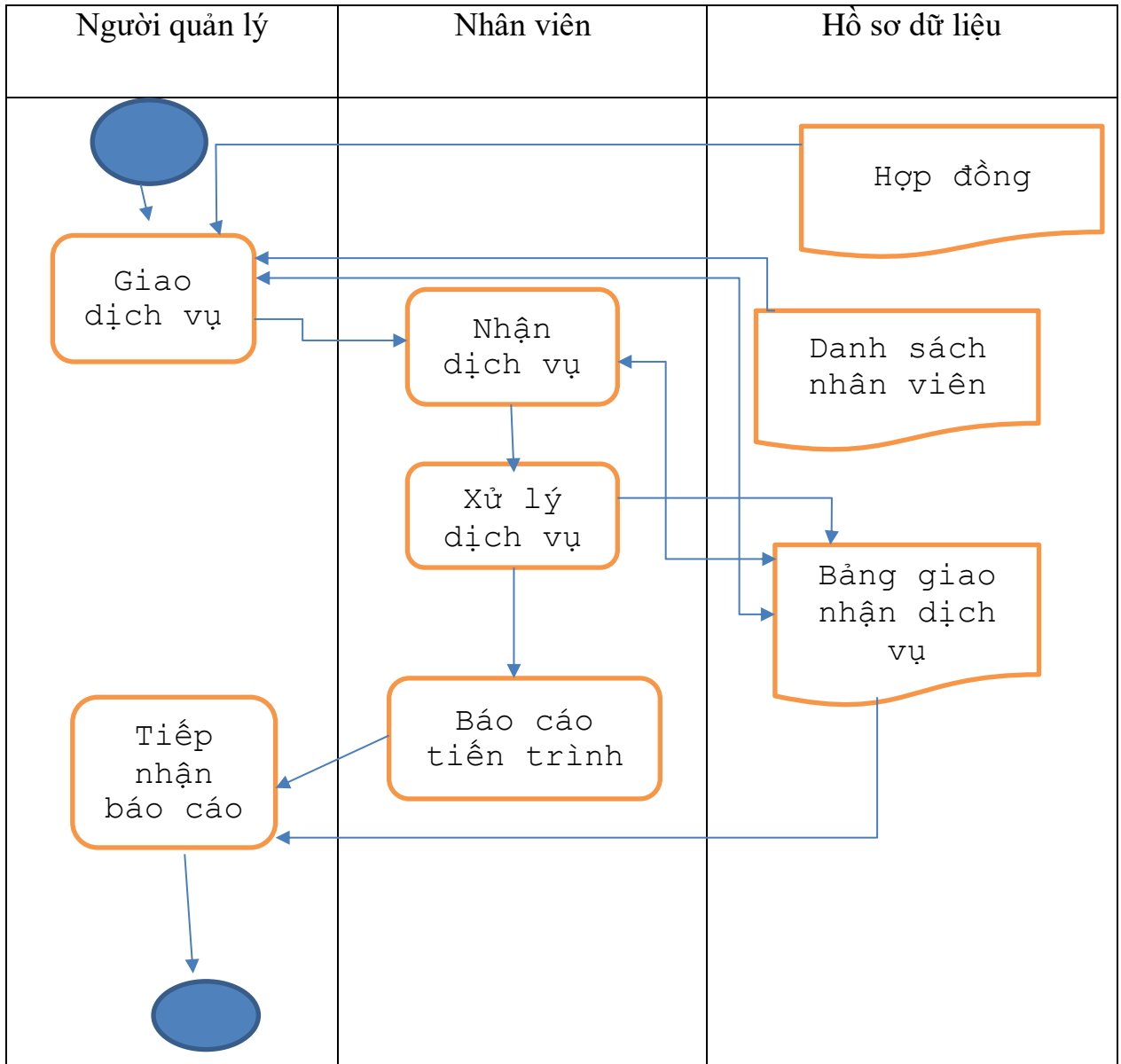
Hình 1.1 Sơ đồ tiến trình nghiệp vụ: “Tiếp nhận dịch vụ khách hàng”

b, Sơ đồ tiến trình nghiệp vụ: ” Quản lý hợp đồng”



Hình 1.2 Sơ đồ tiến trình nghiệp vụ: ” Quản lý hợp đồng”

c, Sơ đồ tiến trình nghiệp vụ: “ Giao dịch vụ”



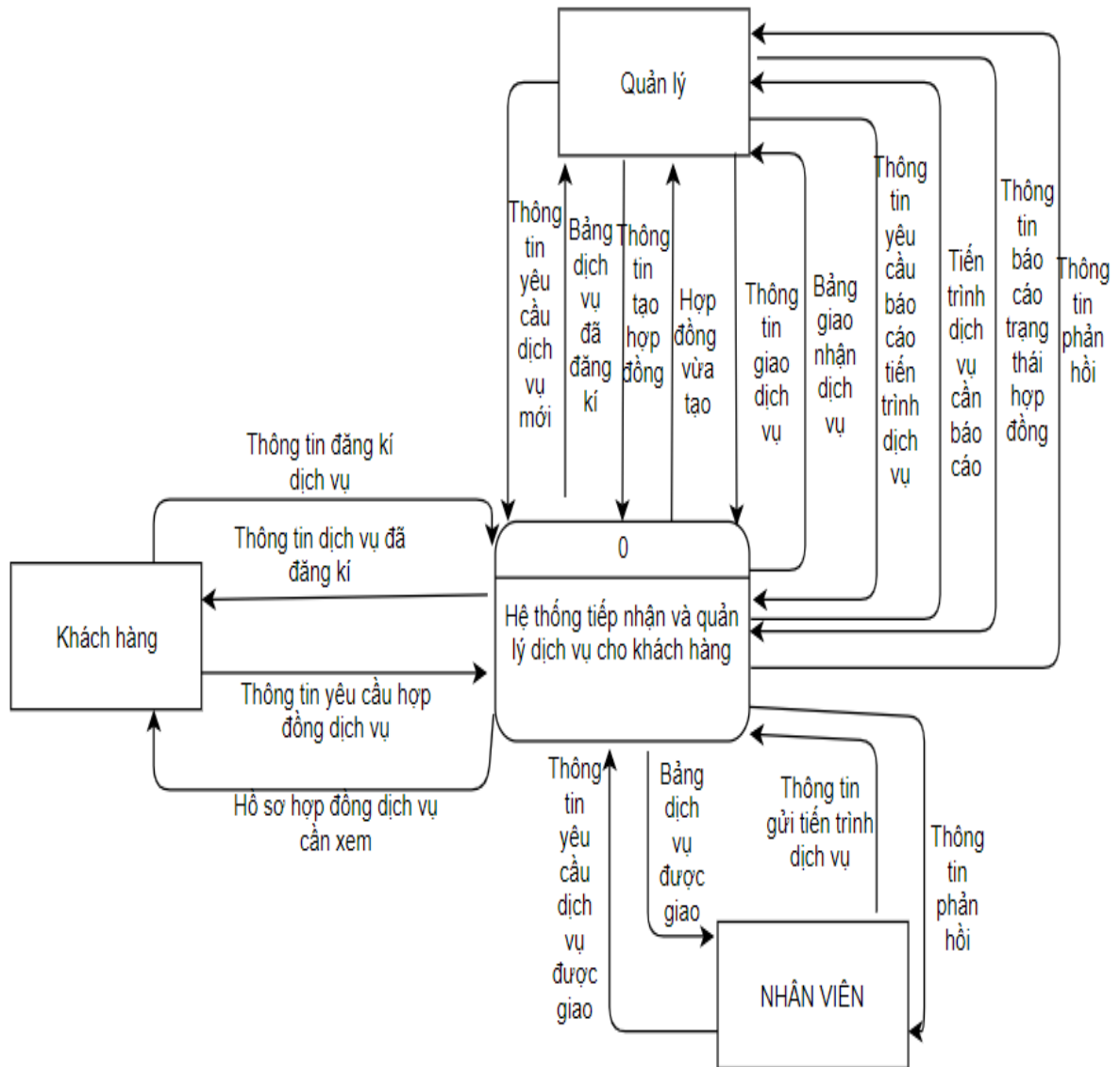
Hình 1.3 Sơ đồ tiến trình nghiệp vụ: “ Giao dịch vụ”

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG

2.1. MÔ HÌNH NGHIỆP VỤ

2.1.1 Biểu đồ ngữ cảnh

a, Biểu đồ



Hình 2.1 Biểu đồ ngữ cảnh

b, Mô tả hoạt động

***Khách hàng:**

- Khách hàng nhập thông tin đăng kí dịch vụ.
- Hệ thống trả về thông tin dịch vụ đã đăng kí.
- Khách hàng yêu cầu xem thông tin hợp đồng.
- Hệ thống gửi về hợp đồng dịch vụ cần xem.

***Người quản lý:**

- Người quản lý yêu cầu dịch vụ mới cần xác nhận.
- Người quản lý hệ thống trả về bảng dịch vụ đã đăng kí.
- Người quản lý nhập thông tin tạo hợp đồng.
- Hệ thống trả về hợp đồng vừa tạo.
- Người quản lý giao dịch vụ cho nhân viên.
- Hệ thống trả về bảng giao nhận dịch vụ.
- Người quản lý yêu cầu báo cáo tiến trình dịch vụ.
- Hệ thống trả về tiến trình dịch vụ cần báo cáo.
- Người quản lý gửi báo cáo trạng thái hợp đồng cho khách hàng.
- Hệ thống trả về thông tin phản hồi.

***Nhân viên:**

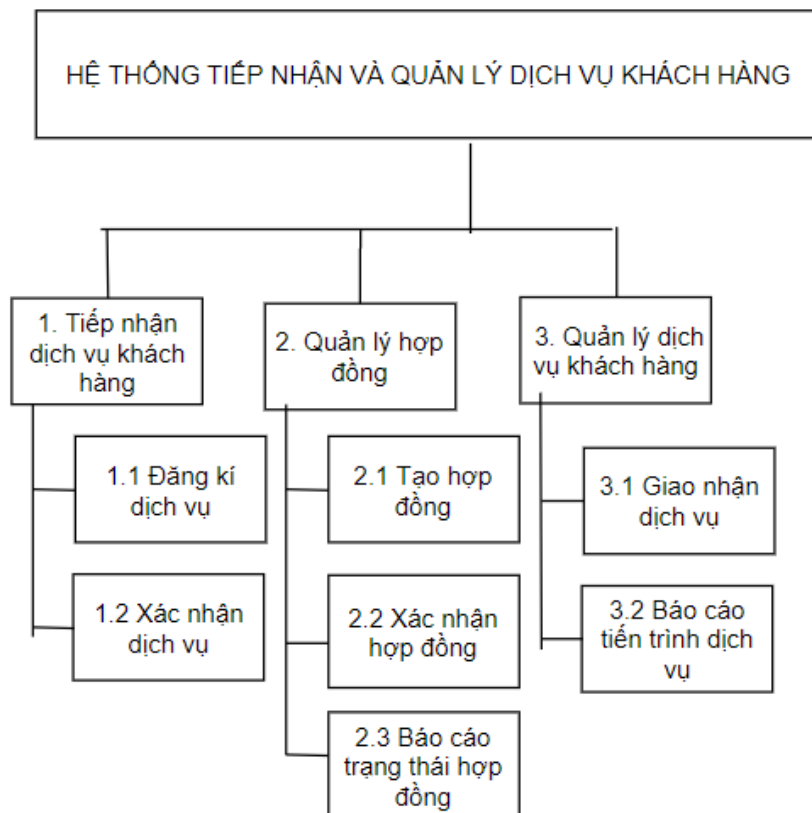
- Nhân viên yêu cầu dịch vụ mới được giao.
- Hệ thống trả về bảng dịch vụ được giao.
- Nhân viên gửi tiến trình dịch vụ.
- Hệ thống trả về thông tin phản hồi.

2.1.2. Bảng nhóm dần các chức năng

Các chức năng chi tiết	Nhóm lần 1	Nhóm lần 2
1. Đăng kí dịch vụ	Tiếp nhận dịch vụ khách hàng	Hệ thống tiếp nhận và quản lý dịch vụ khách hàng
2. Xác nhận dịch vụ		
3. Tạo hợp đồng	Quản lý hợp đồng	
4. Xác nhận hợp đồng		
5. Báo cáo trạng thái hợp đồng		
6. Giao nhận dịch vụ	Quản lý dịch vụ khách hàng	
7. Báo cáo tiến trình dịch vụ		

2.1.3. Sơ đồ phân rã chức năng nghiệp vụ

a, Sơ đồ



2.2 Sơ đồ phân rã chức năng nghiệp vụ

b, Mô tả chức năng lá

1.1 Đăng kí dịch vụ: Khách hàng tiến hành đăng kí dịch vụ trong danh sách dịch vụ có sẵn.

1.2 Xác nhận dịch vụ: Người quản lý sẽ kiểm tra xác nhận dịch vụ khách hàng vừa đăng kí trong hệ thống.

2.1 Tạo hợp đồng: Sau khi xác nhận dịch vụ thì người quản lý sẽ tiến hành tạo hợp đồng với khách hàng.

2.2 Xác nhận hợp đồng: Khách hàng đồng ý và xác nhận lại thông tin trong hợp đồng khi xem hợp đồng người quản lý đã tạo.

2.3 Báo cáo trạng thái hợp đồng: Người quản lý sẽ báo cáo trạng thái hợp đồng cho khách hàng từ lúc tạo hợp đồng tới lúc thanh lý hợp đồng.

3.1 Giao nhận dịch vụ: Người quản lý tiến hành giao nhận dịch vụ cho nhân viên phòng ban xử lý sau khi khách hàng đã xác nhận hợp đồng.

3.2 Báo cáo tiến trình dịch vụ: Nhân viên phòng ban sau khi xử lý xong sẽ báo cáo lại tiến trình cho người quản lý.

2.1.4. Danh sách hồ sơ dữ liệu sử dụng

a) Danh sách dịch vụ

b) Hợp đồng

c) Bảng dịch vụ đã đăng kí

d) Bảng giao nhận dịch vụ

e) Danh sách khách hàng

f) Danh sách nhân viên

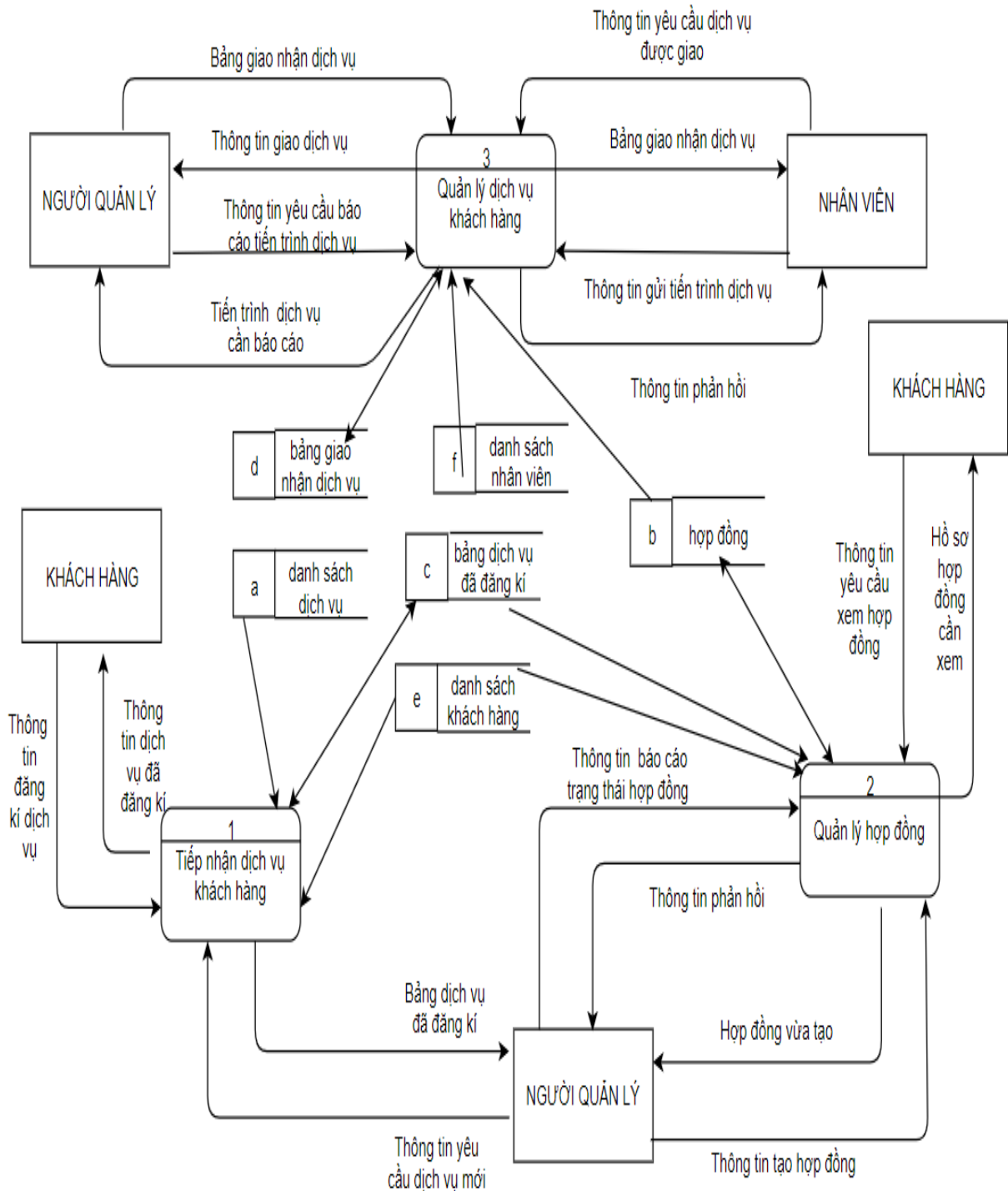
2.1.5. Ma trận thực thể chức năng

Các thực thể dữ liệu						
a) Danh sách dịch vụ						
b) Hợp đồng						
c) Bảng dịch vụ đã đăng kí						
d) Bảng giao nhận dịch vụ						
e) Danh sách khách hàng						
f) Danh sách nhân viên						
Các chức năng nghiệp vụ						
	a	b	c	d	e	f
1. Tiếp nhận dịch vụ khách hàng	R		U		R	
2. Quản lý hợp đồng		U	R		R	
3. Quản lý dịch vụ khách hàng		R		U		R

Hình 2.3 Ma trận thực thể chức năng

2.2. SƠ ĐỒ LƯỠNG DỮ LIỆU

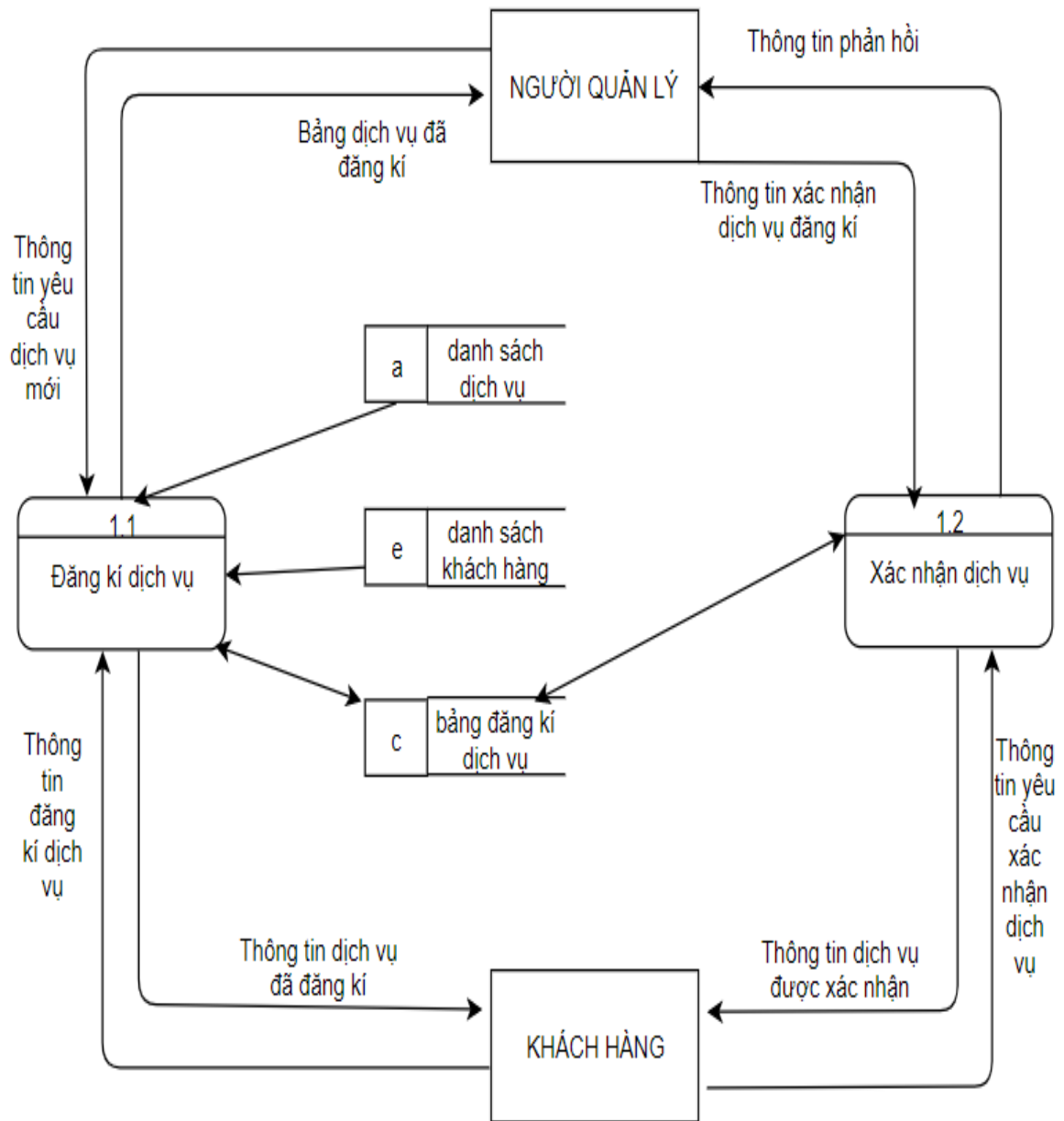
2.2.1. Sơ đồ luồng dữ liệu mức 0



Hình 2.4 Sơ đồ luồng dữ liệu mức 0

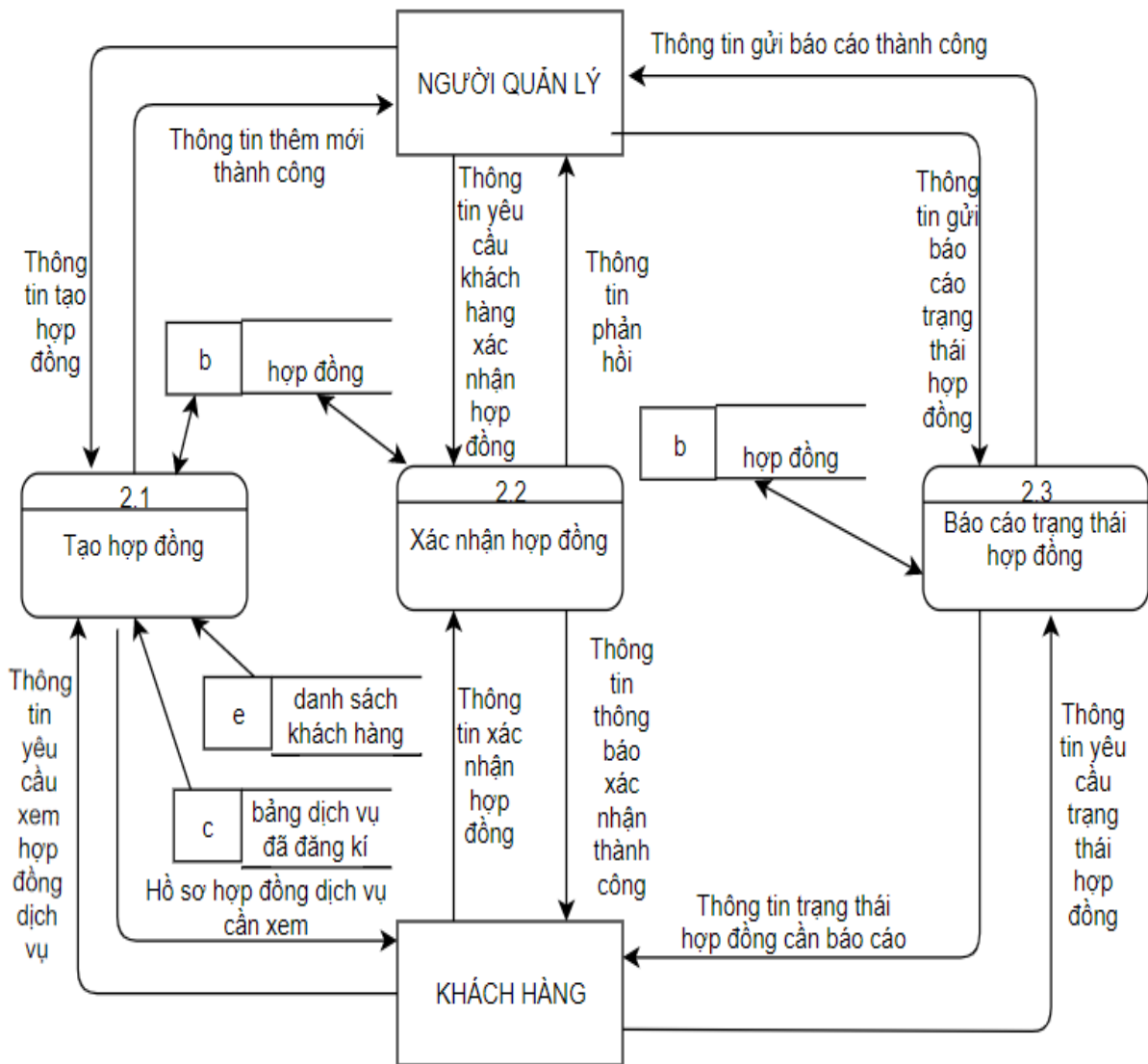
2.2.2. Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1

a, Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1 tiến trình:” Tiếp nhận dịch vụ khách hàng”



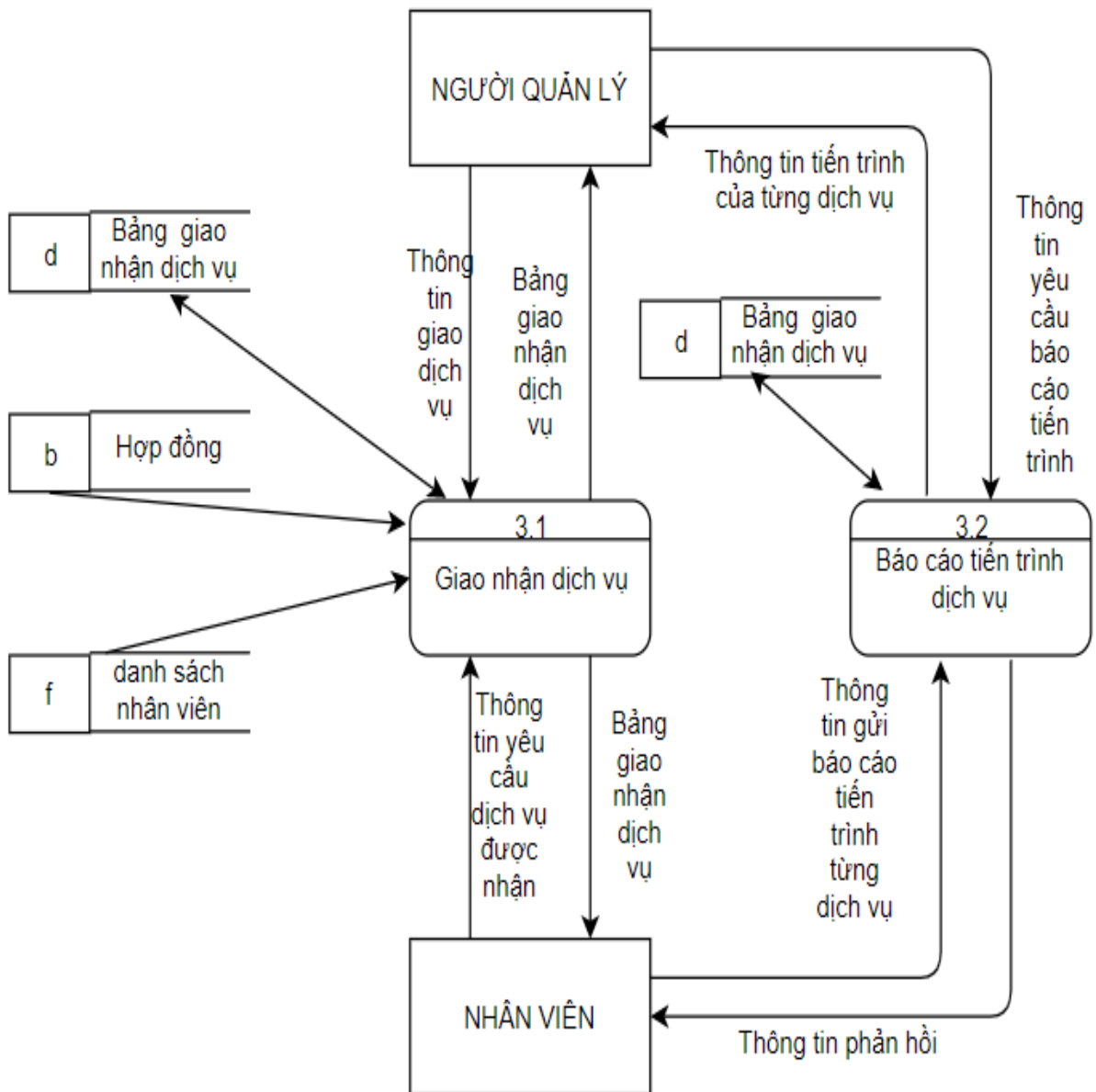
Hình 2.5 Sơ đồ dữ liệu mức 1 tiến trình” Tiếp nhận dịch vụ khách hàng”

b, Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1 tiến trình:” Quản lý hợp đồng”



Hình 2.6 Sơ đồ dữ liệu mức 1 tiến trình” Quản lý hợp đồng”

c, Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1 tiến trình” Quản lý dịch vụ khách hàng”



Hình 2.7 Sơ đồ dữ liệu mức 1 tiến trình” Quản lý dịch vụ khách hàng”

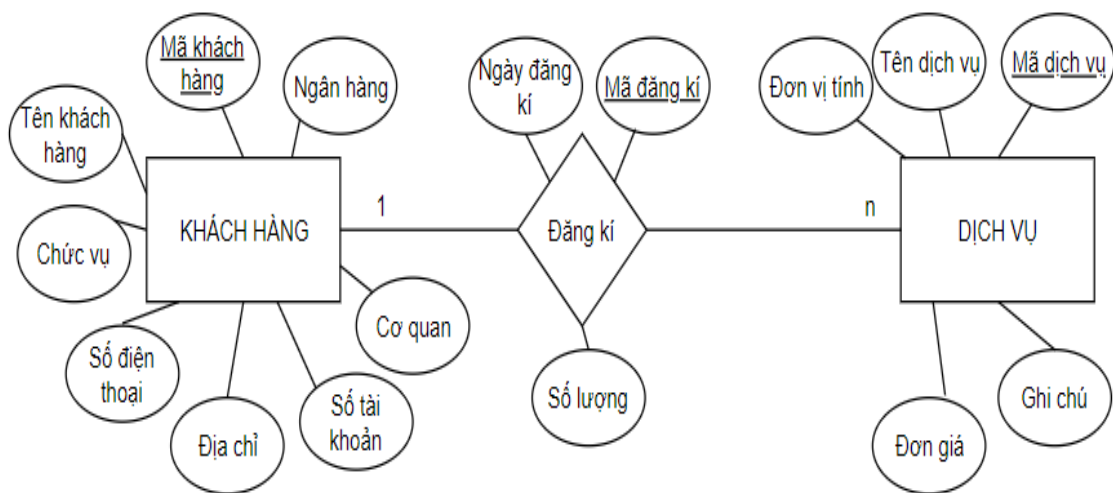
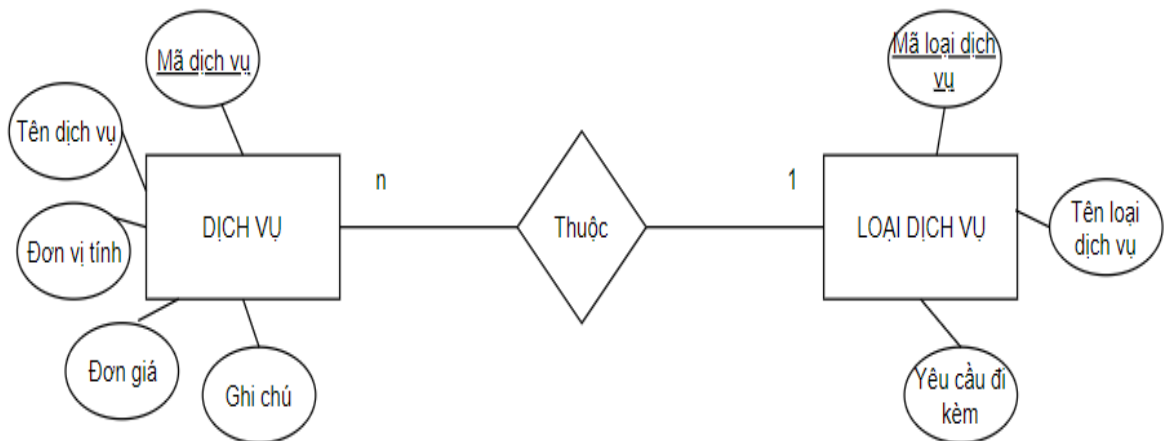
2.3. THIẾT KẾ CƠ SỞ DỮ LIỆU

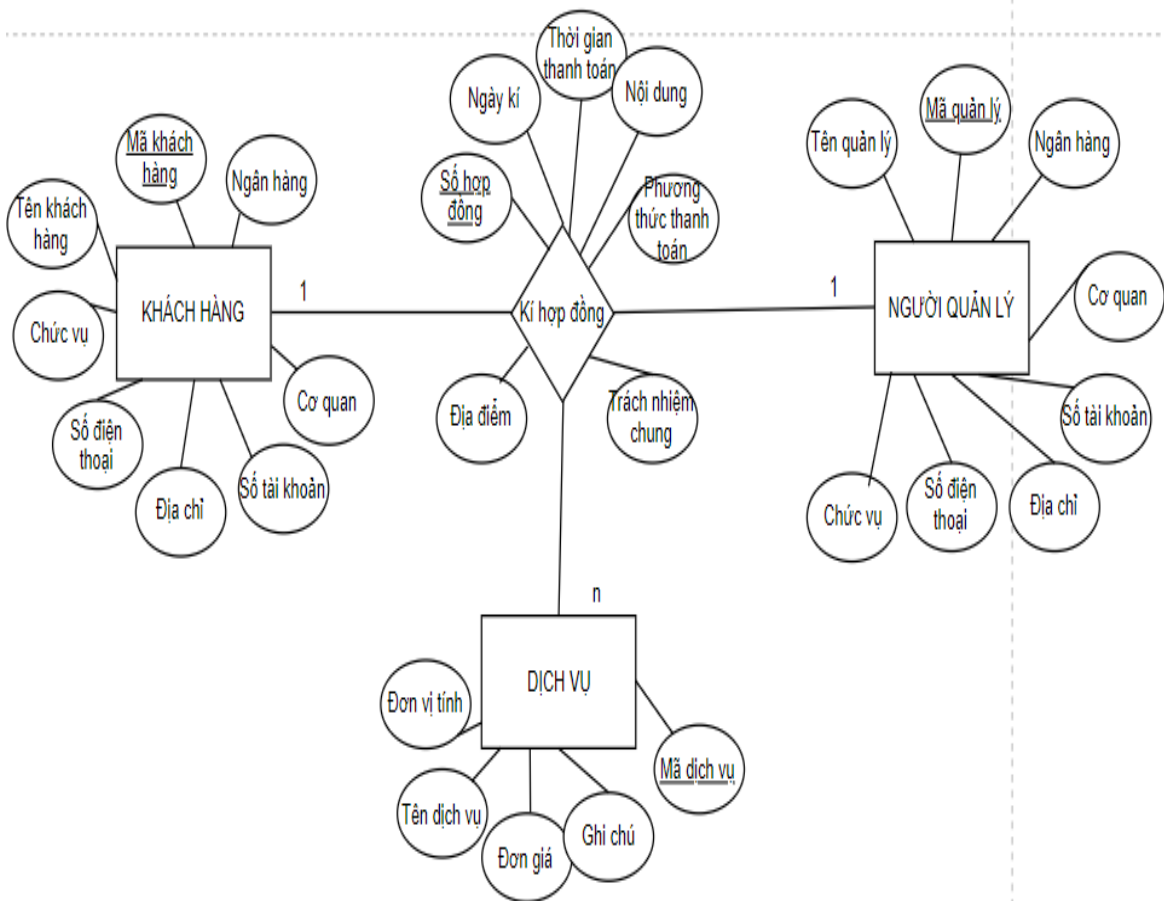
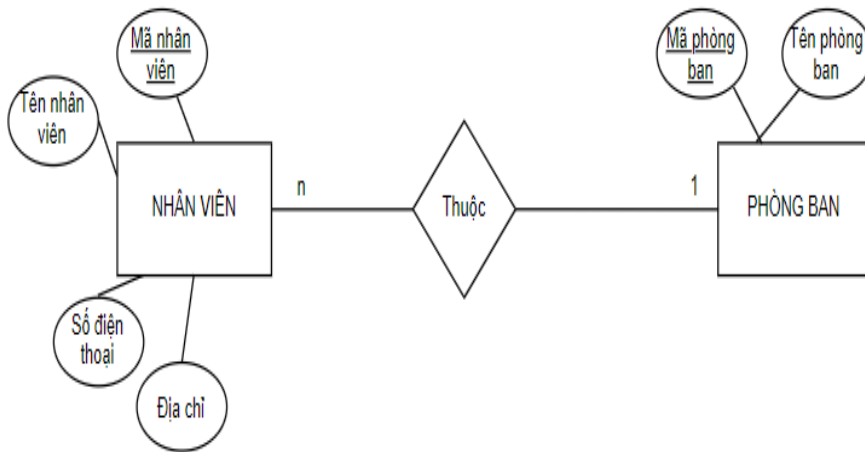
2.3.1. Mô hình liên kết thực thể ER

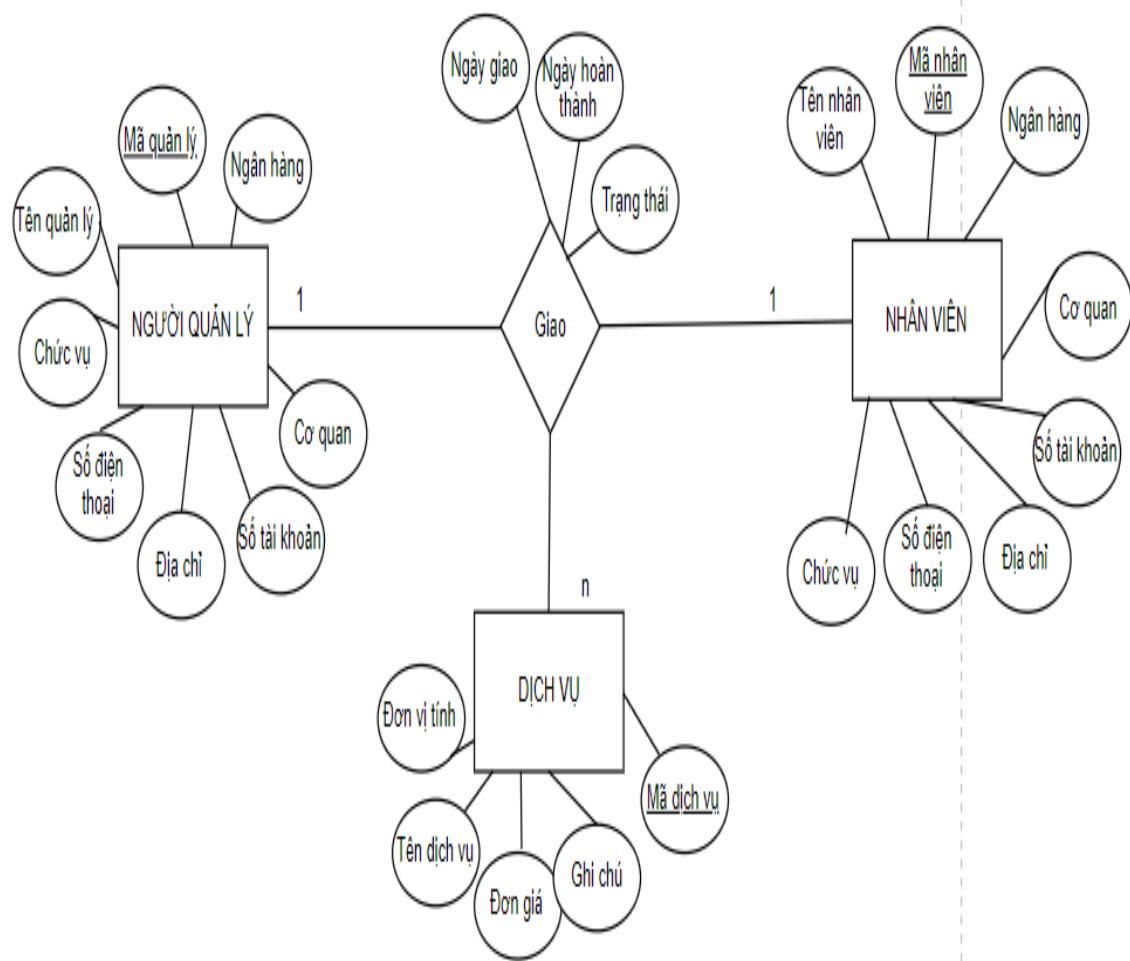
a, Xác định các thực thể và thuộc tính

Thực thể	Thuộc tính
Dịch vụ	<u>Mã dịch vụ</u> , tên dịch vụ, đơn vị tính, đơn giá, ghi chú.
Loại dịch vụ	<u>Mã loại dịch vụ</u> , tên loại dịch vụ, yêu cầu đi kèm.
Khách hàng	<u>Mã khách hàng</u> , tên khách hàng, số điện thoại, địa chỉ, cơ quan, số tài khoản, ngân hàng, chức vụ.
Người quản lý	<u>Mã Quản lý</u> , tên quản lý, số điện thoại, địa chỉ, cơ quan, số tài khoản, ngân hàng, chức vụ.
Nhân viên	<u>Mã nhân viên</u> , tên nhân viên, số điện thoại, địa chỉ.
Phòng ban	<u>Mã phòng ban</u> , tên phòng ban.

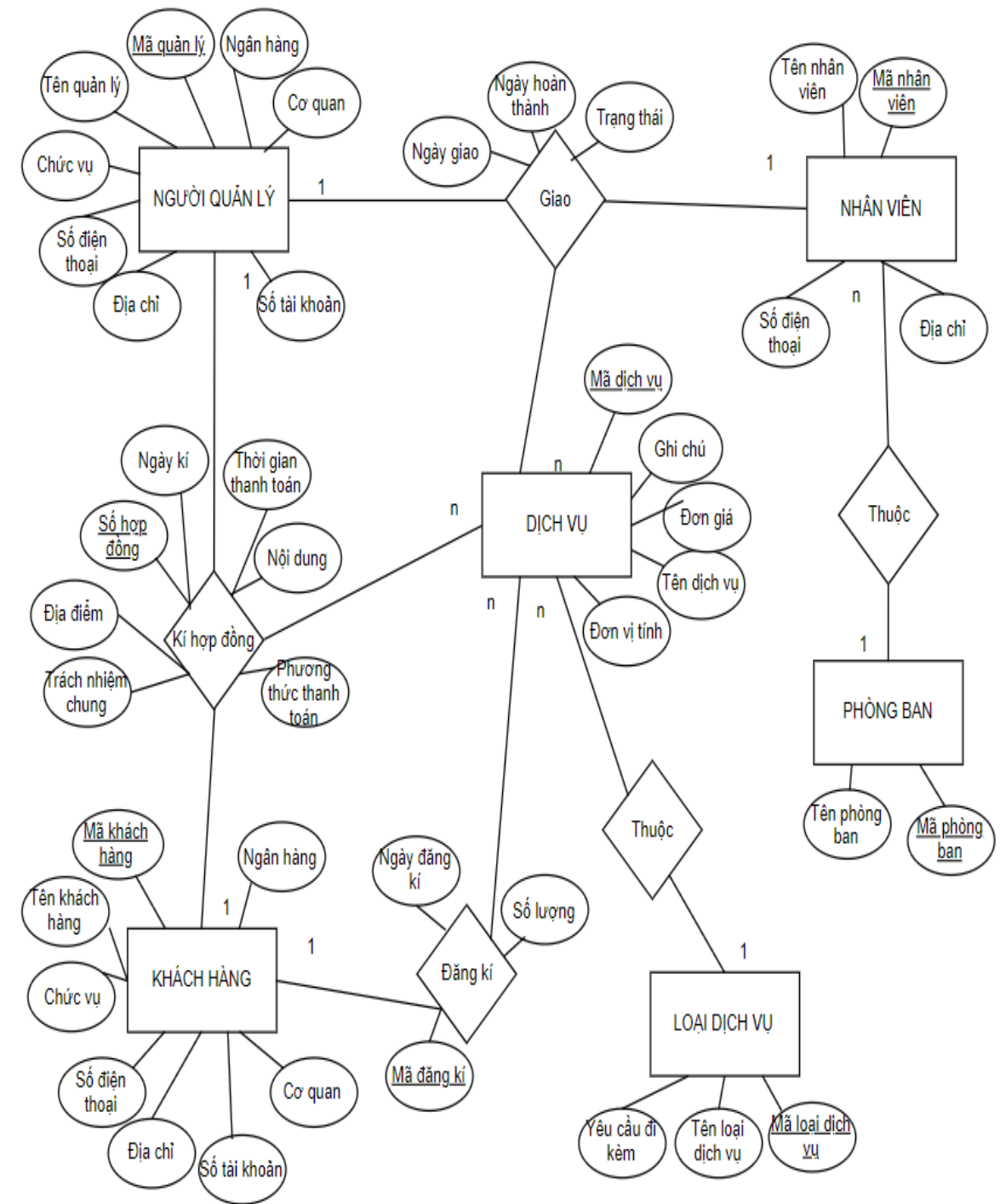
b, Xác định các mối quan hệ



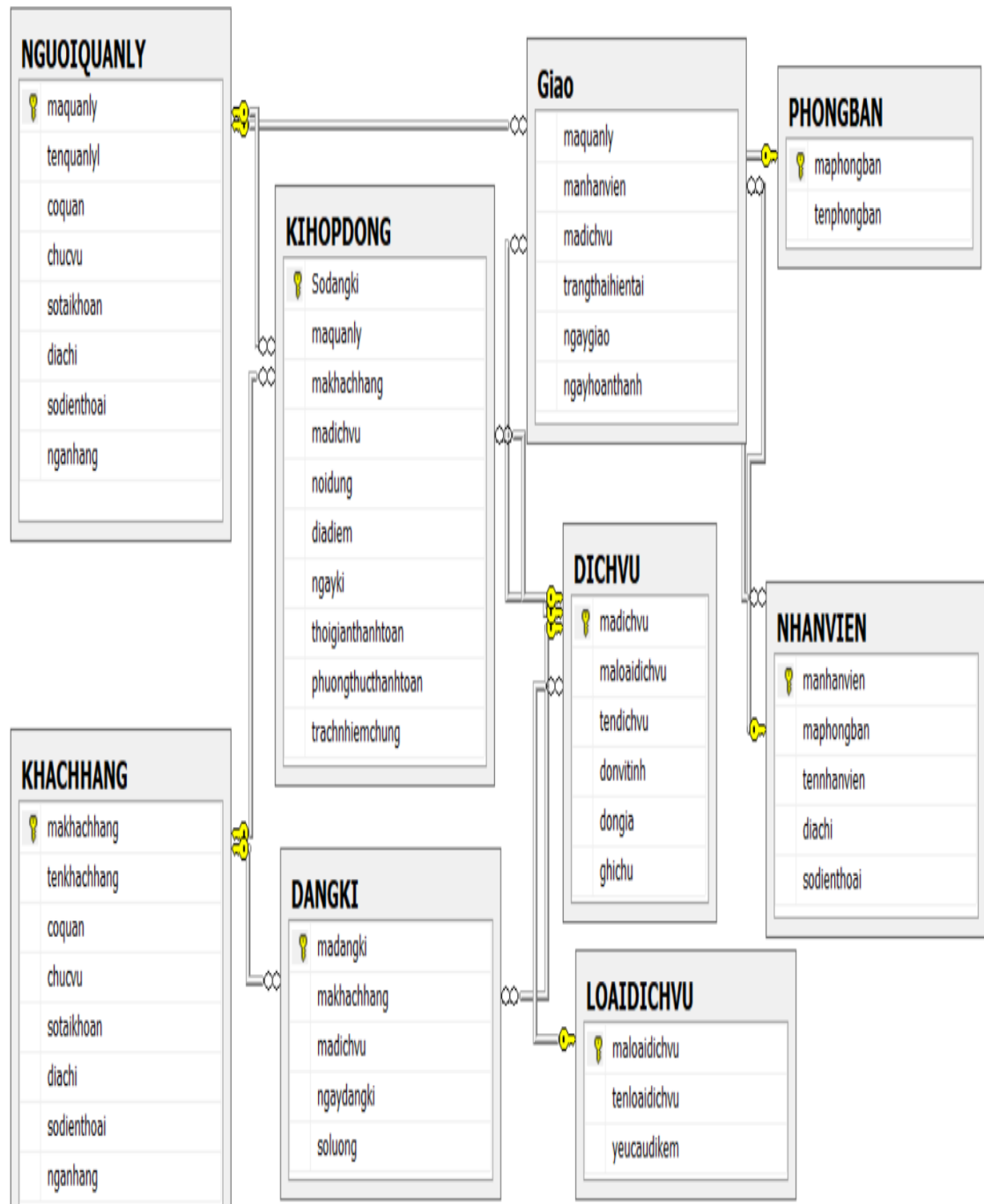




c, Mô hình liên kết thực thể ER



2.3.2. Mô hình quan hệ



2.3.3. Các bảng dữ liệu vật lý

a, Bảng **Nhanvien**

STT	Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
1	manhanvien (Mã nhân viên)	int	Khóa chính
2	maphongban (Mã phòng ban)	int	Khóa ngoại
3	tennhanvien (Tên nhân viên)	Varchar (150)	
4	diachi (Địa chỉ)	Varchar (255)	
5	sodienthoai (Số điện thoại)	Char (20)	

b, Bảng **Khachhang**

STT	Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
1	makhachhang (Mã khách hàng)	int	Khóa chính
2	tenkhachhang (Tên khách hàng)	Varchar (150)	
3	coquan (Cơ quan)	Varchar (150)	
4	chucvu (Mật khẩu)	Varchar (50)	
5	sotaikhoan (Số tài khoản)	Char (20)	
6	diachi (Địa chỉ)	Varchar (255)	
7	sodienthoai (Số điện thoại)	Char (20)	
8	nganhang (Ngân hàng)	Varchar(150)	

c, Bảng **Nguoiquanly**

STT	Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
1	maquanly (Mã quản lý)	int	Khóa chính
2	tenquanly (Tên quản lý)	Varchar (150)	
3	coquan (Cơ quan)	Varchar (150)	
4	chucvu (Mật khẩu)	Varchar (50)	
5	sotaikhoan (Số tài khoản)	Char (20)	
6	diachi (Địa chỉ)	Varchar (255)	
7	sodienthoai (Số điện thoại)	Char (20)	
8	nganhang (Ngân hàng)	Varchar(150)	

d, Bảng **Dichvu**

STT	Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
1	madichvu (Mã dịch vụ)	int	Khóa chính
2	maloaidichvu (Mã loại dịch vụ)	int	Khóa ngoại
3	tendichvu (Tên dịch vụ)	Varchar (150)	
4	donvitinh (Đơn vị tính)	Varchar (50)	
5	dongia (Đơn giá)	Bigint	
6	ghichu (Ghi chú)	Varchar (50)	

e, Bảng **Loaidichvu**

STT	Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
1	maloaidichvu (Mã loại dịch vụ)	int	Khóa chính
2	tenloaidichvu (Tên loại dịch vụ)	Varchar (150)	
3	yeucaudikem (Yêu cầu đi kèm)	Varchar (150)	

f, Bảng **Phòng ban**

STT	Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
1	maphongban (Mã phòng ban)	int	Khóa chính
2	tenphongban (Tên phòng ban)	Varchar (150)	

g, Bảng **Dangki**

STT	Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
1	madangki (Mã đăng kí)	int	Khóa chính
2	makhachhang (Mã khách hàng)	int	Khóa ngoại
3	madichvu (Mã dịch vụ)	int	Khóa ngoại
4	ngaydangki (Ngày đăng kí)	Date	

4	soluong (Số lượng)	Bigint	
---	--------------------	--------	--

h, Bảng **Kyhopdong**

STT	Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
1	sohopdong (Số hợp đồng)	Int	Khóa chính
2	maquanly (Mã quản lý)	Int	Khóa ngoại
3	makhachhang (Mã khách hàng)	Int	Khóa ngoại
4	madichvu (Mã dịch vụ)	Int	Khóa ngoại
5	noidung (Nội dung)	Varchar(255)	
6	diadiem (Địa điểm)	Varchar(255)	
7	ngayki (Ngày kí)	Date	
8	thoigianthanhtoan (Thời gian thanh toán)	Date	
9	phuongthucthanhtoan (Phương thức thanh toán)	Varchar(50)	
10	trachnhiemchung (Trách nhiệm chung)	Varchar(255)	

i, Bảng **Giaonhan**

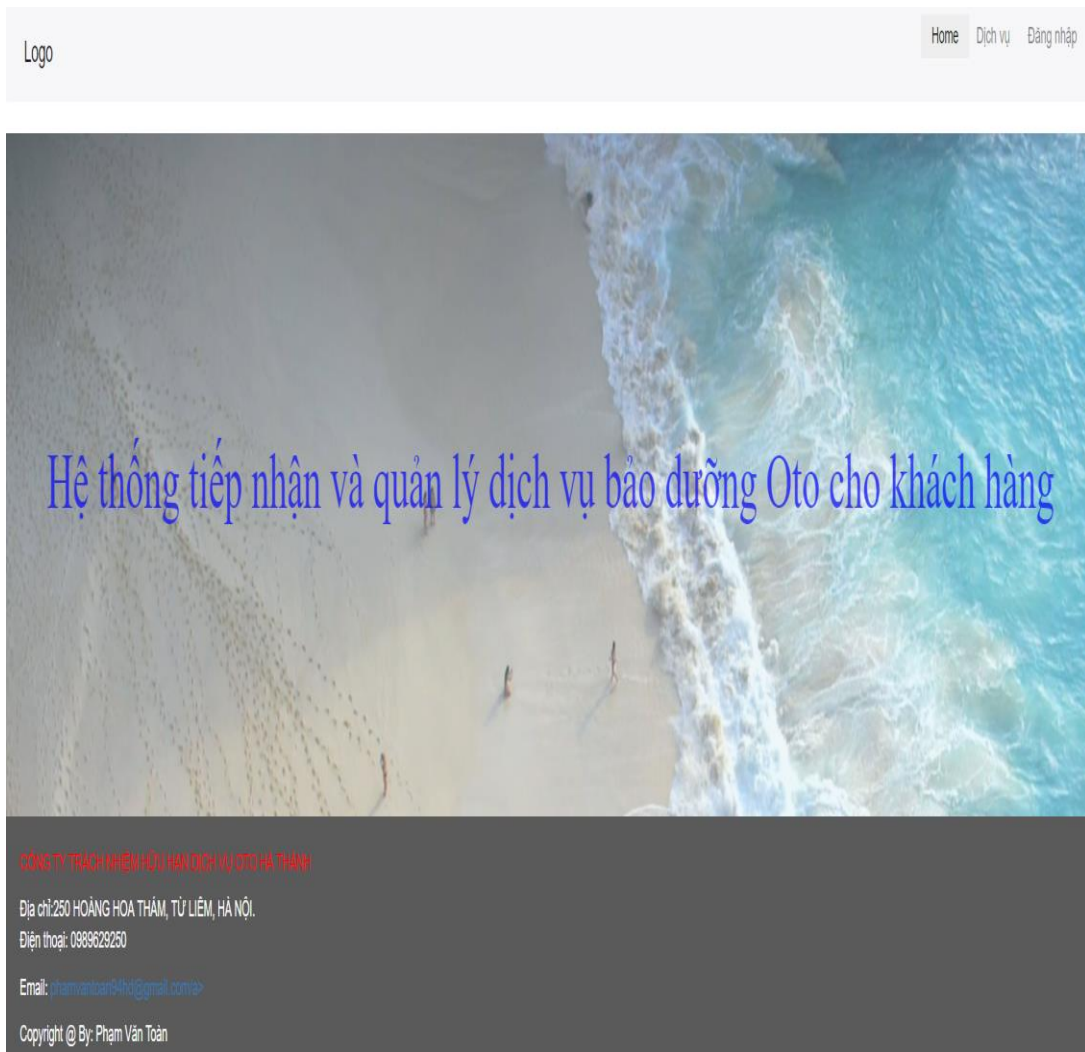
STT	Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
1	maquanly (Mã quản lý)	Int	Khóa ngoại
2	manhanvien (Mã nhân viên)	Int	Khóa ngoại
3	madichvu (Mã dịch vụ)	int	Khóa ngoại
4	trangthaihientai (Trạng thái hiện tại)	Varchar (50)	
5	ngaygiao (Ngày giao)	Date	
6	ngayhoanthanh (Ngày hoàn thành)	Date	

CHƯƠNG 3: CÀI ĐẶT CHƯƠNG TRÌNH

3.1. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH

3.1.1. Trang web giao diện chính

*Giao diện chính của **website tiếp nhận và quản lý dịch vụ bảo dưỡng oto.**



3.1.2. Trang web đăng kí và cập nhật

*Giao diện đăng kí thông tin tài khoản của khách hàng khi muốn đăng nhập vào hệ thống.



The image shows a web registration form with the following fields and labels:

- Đăng ký tài khoản** (Registration account)
- Tài khoản** (Account): Nhập tên tài khoản(Giới hạn 15 ký tự) (Enter account name (limited to 15 characters))
- Mật khẩu** (Password): Nhập mật khẩu (Enter password)
- Số điện thoại** (Phone number): Nhập số điện thoại (Enter phone number)
- Họ tên** (Full name): Nhập tên người dùng (Enter user name)
- Địa chỉ** (Address): Nhập địa chỉ(Giới hạn 40 ký tự) (Enter address (limited to 40 characters))
- Giới tính** (Gender): Nam (Male)

At the bottom of the form is a yellow button labeled **Đăng ký** (Register).

*Giao diện đăng kí dịch vụ khách hàng .

Hệ thống tiếp nhận và quản lý dịch vụ cho khách hàng

Danh sách dịch vụ

I. BẢO DƯỠNG CẤP 5.000KM (Cần thực hiện khi xe chạy được 5.000km, 25, 35, 45 ...)gồm:

- Các vật tư và phụ tùng thay thế:
 - Dầu máy
 - Lọc dầu
 - Những bộ phận cơ bản của động cơ.
 - Kiểm tra các đai dẫn động
 - Kiểm tra và bổ sung nước làm mát
 - Kiểm tra ống xả và các giá đỡ.
 - Hệ thống đánh lửa khí xả
 - Kiểm tra mức nước ắc quy, độ chặt đầu nối điện cực.
 - Vệ sinh lọc gió
 - Gầm xe và thân xe
 - Kiểm tra bàn đạp phanh, côn, phanh tay
 - Kiểm tra băng mắt hệ thống phanh trước, sau
 - Kiểm tra mức dầu, phanh, côn
 - Kiểm tra nước rửa kính, kiểm tra các đèn pha, phanh, xi nhan.
 - Kiểm tra độ dơ vô lăng và các thanh dẫn động cơ cầu lái
 - Kiểm tra cao su chụp bụi bán trục.
 - Kiểm tra lốp và áp suất lốp.
 - Hệ thống điện thân xe
 - Kiểm tra hoạt động cơ cấu gạt mưa
 - Kiểm tra đầu trợ lực lái.
- d. Kiểm tra độ dơ vô lăng và thanh dẫn động cơ cầu lái
e. Vệ sinh lọc gió điều hòa (thay thế sau mỗi 30.000km).

Dịch vụ được chọn :

Nhập Tên dịch vụ

Nội dung chi tiết:

Kiểu - Định dạng - Phông - Cỡ chữ - A - A - ?

Gửi đăng kí

*Giao diện **danh sách các dịch vụ đã đăng kí của khách hàng** khi người quản lý xác nhận tiếp nhận dịch vụ đã đăng kí và cũng tại đây người quản lý sẽ có thể thay đổi tiến trình dịch vụ để thông báo cho khách hàng.

Hệ thống tiếp nhận và quản lý dịch vụ cho khách hàng

Trang chủ

Danh sách các dịch vụ đã đăng kí của khách hàng

Show 10 entries Search:

Mã đăng kí	Tên dịch vụ	Nội dung chi tiết	Mã user	Khách hàng	Ngày yêu cầu	Trạng thái hiện tại	Tiến trình hiện tại	Kiểm tra trạng thái	Giao dịch vụ	Kiểm tra tiến trình
37	BẢO DƯỠNG CẤP 10.000KM (Cần thực hiện khi xe chạy được 5.000km, 25, 35, 45 ...)	lần1	26	phạm văn lợi	06/06/2019 -8:47 AM	Đã xác nhận	Đang thực hiện	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	BẢO DƯỠNG CẤP 5.000KM (Cần thực hiện khi xe chạy được 5.000km, 25, 35, 45 ...)	lần đầu tiên, bao gồm tất cả các dịch vụ con	30	Trần Văn Mạnh	06/06/2019 -9:01 AM	Đã xác nhận	Đang thực hiện	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	BẢO DƯỠNG CẤP 5.000KM (Cần thực hiện khi xe chạy được 5.000km, 25, 35, 45 ...)	Chỉ yêu cầu các dịch vụ nhỏ dưới 1. Các vật tư và phụ	31	Vũ Khắc Mươi	06/06/2019 -9:05 AM	Chưa xác nhận	Đang chờ	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Giao diện **Người quản lý giao dịch vụ cho nhân viên phòng ban** và tại đây người quản lý có thể biết được tiến trình dịch vụ được xử lý khi nhân viên báo cáo lại.

Giao dịch vụ cho nhân viên

Trang chủ

Tên dịch vụ

BẢO DƯỠNG CẤP 5.000KM (Cần thực hiện)

Nhân viên chịu trách nhiệm hoàn thành

Phòng bảo dưỡng số 1

Ngày dịch vụ được đăng kí

06/06/2019 - 9:01 -AM

Ngày Giao

mm/dd/yyyy

Ngày hoàn thành

mm/dd/yyyy

Nội dung chi tiết

Mã HTML | | Kiểu | Định dạng | Phông | Cỡ chữ |

lần đầu tiên, bao gồm tất cả các dịch vụ con

Kiểu | Định dạng | Phông | Cỡ chữ |

lần đầu tiên, bao gồm tất cả các dịch vụ con

Lưu

Danh sách nhân viên thực hiện

Show 10
Search:

Tên dịch vụ	Nội dung chi tiết	Nhân viên	Phòng ban	Ngày giao	Ngày hoàn thành	Tiến trình	Sửa	Xóa
BẢO DƯỠNG CẤP 5.000KM (Cần thực hiện khi xe chạy được 5.000km, 25, 35, 45 ...)	lần đầu tiên, bao gồm tất cả các dịch vụ con	nguyễn chí nhân	Phòng bảo dưỡng số 1	2019-06-06	2019-09-06	Đã hoàn thành	Sửa	Xóa

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

***Giao diện nhân viên sẽ tiếp nhận và báo cáo tiến trình xử lý danh sách các dịch vụ đã đăng kí của khách hàng**

Danh sách các dịch vụ được giao

Trang chủ

Show 10 entries

Search:

STT	Loại yêu cầu	Nội dung chi tiết	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Tiến trình	Xác nhận
1	BẢO DƯỠNG CẤP 5.000KM (Cần thực hiện khi xe chạy được 5.000km, 25, 35, 45 ...)	lần đầu tiên, bao gồm tất cả các dịch vụ con	2019-06-06	2019-09-06	Đã hoàn thành	Đang thực hiện Hoàn thành
3	BẢO DƯỠNG CẤP 5.000KM (Cần thực hiện khi xe chạy được 5.000km, 25, 35, 45 ...)	Chỉ yêu cầu các dịch vụ nhỏ dưới 1. Các vật tư và phụ tùng thay thế: a. Dầu máy b. Lọc dầu 2. Những bộ phận cơ bản của động cơ. a. Kiểm tra các đai dẫn động b. Kiểm tra và bổ sung nước làm mát c. Kiểm tra ống xả và các giá đỡ. 3. Hệ thống đánh lửa khí xả a. Kiểm tra mức nước ắc quy, độ chặt đầu nối điện cực. b. Vệ sinh lọc gió	0005-03-04	0077-06-06	Đang chờ	Đang thực hiện Hoàn thành

***Giao diện danh sách khách hàng và nhân viên của hệ thống.**

Hệ thống tiếp nhận và quản lý dịch vụ cho khách hàng

Danh sách Người Dùng

Trang chủ

Show 10 entries

Search:

Mã user	Tài khoản	Họ tên	Địa chỉ	Số điện thoại	Giới tính	Level	Update	Delete
29	khachhang1	Nguyễn Thị Lan	554 Đinh Đông, Hải Phòng	15963278	Nữ	Khách hàng	Update	Delete
26	phamvanloi	phạm văn lợi	458 Hoàng Hoa Thám, Hà nội	123456987	Nữ	Khách hàng	Update	Delete
28	nhanvien2	Nguyễn Thị Tuyết	125 Lạch Tray, Hải Phòng	123587419	Nữ	Khách hàng	Update	Delete
31	khachhangso10	Vũ Khắc Mười	458 Đống Đa, Hà Nội	123597299	Nam	Khách hàng	Update	Delete
27	nguyenchinhhan	nguyễn chí nhân	459 Trần Nhân Tông, Hải Phòng	123698745	Nam	Nhân viên - Phòng bảo dưỡng số 1	Update	Delete
30	khachhang3	Trần Văn Mạnh	547 An Đà, Hải Phòng	159632874	Nam	Khách hàng	Update	Delete
32	admin2	Phạm Văn Tân	Hoàng Động- Hải Phòng	1235468784	Nam	Admin	Update	Delete
2	admin	Phạm Văn Toàn	Hoàng Động- Thủy Nguyên- Hải Phòng	2147483647	Nam	Admin	Update	Delete

***Giao diện Cập nhật thông tin người dùng.**

Sửa thông tin người dùng

Tài khoản
khachhang1

Số điện thoại
15963278

Họ tên
Nguyễn Thị Lan

Địa chỉ
554 Đinh Đông, Hải Phòng

Giới tính
Nữ

Level
Khách hàng

Lưu

***Giao diện danh sách phòng ban.**

Hệ thống tiếp nhận và quản lý dịch vụ cho khách hàng

Danh sách Phòng Ban

Trang chủ Thêm mới

Show 10 entries Search:

Mã phòng ban	Tên phòng ban	Update	Delete
1	Phòng bảo dưỡng số 1	Update	Delete

Showing 1 to 1 of 1 entries Previous 1 Next

3.2. NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ

***Ưu điểm:**

- Thể hiện các bước tiếp nhận và quản lý dịch vụ cho người dùng cụ thể.
- Có thêm chức năng phụ cập nhật sửa xóa cũng như xác nhận của người quản lý.

***Nhược điểm:**

Chưa thể hiện được rõ ràng thông tin người dùng cũng như thông tin dịch vụ rõ ràng nhất.

Thiếu một vài chức năng cần thiết nên bổ sung như chức năng kí kết hợp đồng.

***Giải pháp:**

Cập nhật lại thông tin người dùng và thông tin dịch vụ đầy đủ rõ ràng.

Tạo thêm chức năng cần thiết để hoàn thiện bài toán.

KẾT LUẬN

Trong đồ án này em đã đạt được kết quả:

*Lý thuyết:

- Phát biểu và mô tả được nghiệp vụ bài toán.
- Biểu diễn các nghiệp vụ bài toán bằng các sơ đồ tiến trình nghiệp vụ.
- Phân tích bài toán thiết kế đầy đủ.
- Thiết kế được cơ sở dữ liệu quan hệ để lưu dữ liệu.
- Thiết kế được các giao diện cập nhật dữ liệu.

*Chương trình:

- Lập trình thành công bằng PHP & Mysql.
- Hệ thống được cài đặt thử nghiệm với một số dữ liệu chạy thông suốt và cho ra kết quả đúng, đáp ứng được yêu cầu bài toán.

Trong thời gian nghiên cứu, xây dựng chương trình, em đã hết sức cố gắng làm việc với sự giúp đỡ tận tình của thầy giáo hướng dẫn. Chương trình đã đạt được kết quả nhất định. Tuy nhiên với thời gian ngắn, trình độ và kinh nghiệm còn hạn chế nên chương trình vẫn còn nhiều thiếu sót. Rất mong các thầy cô giáo và các bạn tận tình giúp đỡ để chương trình ngày càng hoàn thiện hơn.

DANH MỤC CÁC HỒ SƠ

TRUNG TÂM BẢO DƯỠNG XE MÁY HÀ THÀNH

Chi Nhánh 685 Lạc Long Quân, Tây Hồ.

Điện thoại: 0989629250

PHIẾU ĐĂNG KÍ DỊCH VỤ BẢO DƯỠNG, SỬA CHỮA OTO

Loại phiếu	Bảo dưỡng, thay thế		
Mã phiếu	511	Ngày lập	04/04/2018
Biển số	19-AAA94	Khách hàng	Vũ Hải Anh
Loại xe	Mecerdes	Điện thoại	0989629222
Hãng xe	World	Địa chỉ	589 An Dương- Hải Phòng

CHI TIẾT CÁC DỊCH VỤ ĐĂNG KÍ

TT	Tên phụ tùng	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền	Ghi chú
1	Thay chế hòa khí	Bộ	1	350.000	350.000	BH 6 tháng
2	Thay lọc gió	cái	2	20.000	40.000	BH 6 tháng
3	Thay bugi	cái	1	100.000	100.000	BH 1 năm
4	Bảo dưỡng phanh trước, sau	Lần	1	50.000	50.000	
5	Bảo dưỡng moay ơ trước	Lần	1	50.000	50.000	

Khách hàng

(Kí rõ họ tên)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG BẢO DƯỠNG Ô TÔ
Số/HDSC

Hôm nay, ngày tháng ... năm ... tại, chúng tôi gồm có:

Bên A (Chủ tài sản)

- Doanh nghiệp (hoặc cơ quan):
- Địa chỉ:
- Điện thoại:
- Tài khoản số:

Mở tại ngân hàng

- Đại diện là Ông (bà)
- Chức vụ:

Bên B (Nhận sửa chữa)

- Doanh nghiệp (hoặc cơ quan):
- Địa chỉ:
- Điện thoại:
- Tài khoản số:

Mở tại ngân hàng

- Đại diện là Ông (bà)
- Chức vụ:

ĐIỀU I: NỘI DUNG HỢP ĐỒNG

- Bên B đồng ý giao và bên A đồng ý nhận sửa chữa 01 xe ô tô mang biển số:

19-AAA94.

- Nội dung sửa chữa theo yêu cầu của bên B và bảng tính chi tiết dịch vụ.

TT	Tên dịch vụ	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền	Ghi chú
1	Thay chế hòa khí	Bộ	1	350.0000	350.0000	BH 6 tháng
2	Thay lọc gió	cái	2	20.0000	40.0000	BH 6 tháng
3	Thay bugi	cái	1	100.0000	100.0000	BH 1 năm
4	Bảo dưỡng phanh trước, sau	Lần	1	50.0000	50.0000	

5	Bảo dưỡng moay ơ trước	Lần	1	50.0000	50.0000	
---	------------------------	-----	---	---------	---------	--

Tiền công: 50.0000 Đồng

Tổng tiền: 640.0000 Đồng

ĐIỀU II : PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN VÀ THỜI GIAN THANH TOÁN

- Số tiền sửa chữa: **6.400.000** đồng (đã bao gồm VAT).
- Số tiền bằng chữ: sáu triệu bốn trăm ngàn đồng.
- Bên A thanh toán cho bên B đợt 1 là 50% chi phí sửa chữa là đồng theo biên bản nghiệm thu đợt 1.
- Thanh toán hết số tiền còn lại là khi có biên bản nghiệm thu bàn giao
- Phương thức thanh toán (tiền mặt hoặc chuyển khoản)

ĐIỀU III : TRÁCH NHIỆM CHUNG :

- Sau khi sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế xong các bên cùng tiến hành làm biên bản nghiệm thu bàn giao và thanh toán như điều 2 đã ghi rõ.

- Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh vướng mắc các bên cùng nhau giải quyết trên tinh thần hợp tác, nếu không giải quyết được sẽ khiếu nại tới cơ quan có thẩm quyền giải quyết những tranh chấp trong hợp đồng này. Luật áp dụng là luật pháp nước Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam . Mọi sự thay đổi liên quan đến hợp đồng phải được thành lập văn bản và được sự đồng ý của hai bên.

- Chi phí cho hoạt động kiểm tra xác minh và làm rõ do bên có lỗi chịu.

- Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký kết và được thành lập 02 bản có giá trị như nhau mỗi bên giữ 01 bản để thực hiện.

ĐẠI DIỆN BÊN A
Chức vụ, ký tên, đóng dấu

ĐẠI DIỆN BÊN B
Chức vụ, ký tên, đóng dấu

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt

- [1]. Phân tích và thiết kế hệ thống thông tin quản lý - PGS. TS. Nguyễn Văn Vy. NXB Giáo dục Việt Nam, 2010
- [2]. Lập trình web bằng PHP 5.3 và cơ sở dữ liệu MySQL 5.1 – Phạm Hữu Khang. NXB Phương Đông, 2010
- [3]. Xây Dựng Ứng Dụng Web Bằng PHP Và MySQL (Ấn Bản Dành Cho Sinh Viên – Có CD Bài Tập Kèm Theo sách) – Phạm Hữu Khang. NXB Phương Đông, 2010

Tham khảo Internet

- [1]. <https://laravel.com/docs/5.6>
- [2]. <https://www.w3schools.com>