

# Helpdesk và vận hành hệ thống thương mại điện tử và ERP cho doanh nghiệp bán lẻ từ Singapore





# PROJECT OVERVIEW

Dịch vụ helpdesk và bảo trì hệ thống Beato (EC và ERP) cho KH Beato chuyên cung cấp dịch vụ đặt hoa, quà tặng tại nhiều thị trường (Singapore, VietNam...).

**Địa điểm:** Singapore

**Ngành:** Bán lẻ

**Lĩnh vực:** Quản lý đơn hàng; Quản lý sản phẩm

**Thời gian:** 10/2024 ~ Now

**Total size:** 1.5MM (40h/tháng)

**Dịch vụ:**

- Maintain: Phát triển add-on, System Maintenance.
- Helpdesk: Điều tra, Vận hành hệ thống, Support end-user
- Hỗ trợ trực tiếp người dùng qua email và WhatsApp.

**Sản phẩm hỗ trợ:** Wordpress, Odoo





# PROJECT OVERVIEW

## KHÁCH HÀNG VÀ MỤC TIÊU

- KH là doanh nghiệp chuyên cung cấp dịch vụ đặt hoa và quà tặng tại nhiều thị trường. KH đã chọn dùng Wordpress để phát triển trang bán hàng, sau đó thông tin sale được đồng bộ xuống hệ thống quản lý được phát triển trên nền tảng Odoo.
- KH đã có hệ thống EC để phục vụ kinh doanh của doanh nghiệp được phát triển bởi Partner Ấn độ.
- Tuy nhiên phía Partner Ấn độ thường chậm trễ trong việc xử lý các request (điều tra lỗi, cải tiến hệ thống, support trả lời KH khi hệ thống có sự cố,...) nên Beato đang mong muốn tìm được partner chuyên nghiệp trong dịch vụ Helpdesk và maintain hệ thống này cho họ.

## THÁCH THỨC

- Khách hàng mở rộng thị trường nên cần vendor mới có kế hoạch dài hạn hỗ trợ nâng cấp hệ thống phù hợp với định hướng phát triển của doanh nghiệp.
- Hệ thống cũ của khách hàng được phát triển bởi đối tác từ Ấn Độ nhưng đối tác cũ thường chậm trễ trong việc xử lý các issues gây khó khăn trong việc sửa lỗi, cập nhật, cải tiến hệ thống khi cần.
- Những lỗi cũ còn tồn đọng cần được giải quyết nhanh chóng để kịp vào mùa sale cao điểm sắp tới. Đồng thời khách hàng cũng yêu cầu cải thiện tốc độ xử lý vấn đề mỗi khi gặp sự cố.

## GIẢI PHÁP CỦA LUVINA

- **Triển khai dịch vụ Helpdesk & Bảo trì chủ động:** Xây dựng quy trình xử lý sự cố theo mức độ ưu tiên, thiết lập hệ thống giám sát tự động và cung cấp hỗ trợ khách hàng nhanh chóng qua email & WhatsApp.
- **Khắc phục và tối ưu hiệu suất hệ thống WordPress & Odoo:** Sửa lỗi tồn đọng, cải thiện tốc độ vận hành và đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định trong mùa cao điểm.
- **Thực hiện chuyển đổi nhà cung cấp mượt mà:** Thu thập dữ liệu hệ thống, mã nguồn và tài liệu cần thiết, đảm bảo quá trình chuyển giao diễn ra suôn sẻ, không ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh.

### Giải pháp dài hạn:

- **Xây dựng hệ thống linh hoạt, sẵn sàng mở rộng:** Khắc phục điểm nghẽn, tối ưu hạ tầng và lập kế hoạch nâng cấp để hỗ trợ đa ngôn ngữ, đa tiền tệ và tích hợp nhiều phương thức thanh toán.
- **Chuẩn hóa tài liệu & tối ưu quy trình chuyển giao kiến thức:** Hoàn thiện tài liệu hệ thống, cải tiến quy trình xử lý yêu cầu nhằm đảm bảo hiệu suất vận hành bền vững.



# PROJECT OVERVIEW

## THÀNH TỰU

- Số lượng request kể từ khi Luvina tiếp nhận đã giảm đi đáng kể, do nhiều bug hệ thống đã được Luvina fix. Cụ thể trong tuần đầu Luvina đã xử lý được 30% tổng số request tồn đọng trước đó.
- Mặc dù KH thuê Luvina Support End user 8/5, nhưng Lu luôn sẵn sàng support End user với các request có kế hoạch trước vào các ngày lễ tết và nhận được sự hài lòng cùng lời cảm ơn từ KH.
- KH đã giảm đến 50% cost khi thuê Luvina so với Partner cũ trong khi vẫn đảm bảo dịch vụ chất lượng tốt.



# SOLUTIONS - KEY FEATURES

Orders

License key for the Discount Rules Pro for WooCommerce is not entered. [Please enter a valid license key](#), you can get it from [our website](#)

Post Types Order must be configured. Please go to [Settings Page](#) make the configuration and save

All (6,145) | Pending payment (3) | Processing (3,051) | Completed (2,983) | Cancelled (24) | Refunded (4) | Failed (80) | Referrer Name (0)

Bulk actions: [v] Apply All dates [v] Filter by registered customer [v] Filter 6,145 items 1 of 123

Order	Date	Status	Referrer Name	Bonus Points	Total	Affiliate Referral	Multi Shipping	Origin
#39993 Sally Fong	2 hours ago	Processing	-	-	-	-	-	Organic: Google
#39992 Kristina Setiabudi	4 hours ago	Processing	-	-	-	-	-	Direct
#39991 ELSIE Lee	5 hours ago	Processing	-	-	-	-	-	Direct
#39990 Kevin Tan	19 hours ago	Processing	-	-	-	-	-	Direct
#39989 Joshua Adam	21 hours ago	Processing	-	-	-	-	-	Source: Google
#39988 Lauren Li	Feb 16, 2025	Processing	-	-	-	-	-	Source: Google
#39987 Wan Ting Wang	Feb 15, 2025	Processing	-	-	-	-	-	Source: Google
#39986 Joyce Choong	Feb 15, 2025	Processing	-	-	-	-	-	Organic: Google
#39985 Ryan Linardy	Feb 15, 2025	Processing	-	-	-	-	-	Source: Google
#39984 Wei Chan	Feb 15, 2025	Processing	-	-	-	-	-	Source: Facebook

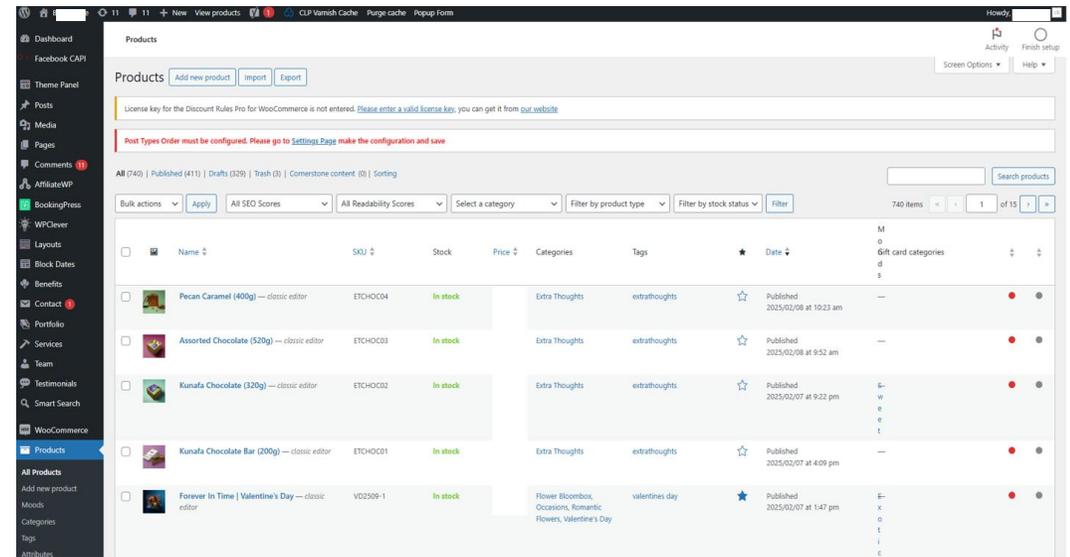
## WordPress - TMĐT và Quản lý đơn hàng

Tính năng	Mô tả
Mua hàng	<ul style="list-style-type: none"><li>User chọn sản phẩm vào giỏ hàng</li><li>Apply Coupon code giảm giá sản phẩm</li><li>Có thể chọn cách thức giao hàng và gửi thông tin xác nhận đơn hàng qua mail</li><li>Thanh toán đơn hàng</li></ul>

# SOLUTIONS - KEY FEATURES

## WordPress – TMĐT và Quản lý đơn hàng

Quản lý sản phẩm	<ul style="list-style-type: none"><li>Hỗ trợ nhiều loại sản phẩm về hoa và quà tặng với nhiều màu sắc kích cỡ khác nhau</li><li>Quản lý kho hàng: Tự động cập nhật số lượng tồn kho cảnh báo khi sắp hết hàng</li><li>Tùy chỉnh giá và khuyến mãi: Giảm giá theo phần trăm hoặc giá cố định, coupon code</li><li>Hỗ trợ KH: KH có thể đánh giá nhận xét và đưa hình ảnh thực tế</li></ul>
Thanh toán và vận chuyển	<ul style="list-style-type: none"><li>Hỗ trợ nhiều cổng thanh toán: Stripe, paypal...</li><li>Thiết lập phương thức và phí vận chuyển</li></ul>
Quản lý đơn hàng và KH	<ul style="list-style-type: none"><li>Theo dõi trạng thái đơn hàng: Từ khi đặt hàng đến khi giao hàng thành công</li><li>Hỗ trợ tạo hóa đơn</li><li>Gửi email thông báo tự động: Khi đơn hàng thay đổi trạng thái (xác nhận đơn hàng, đang giao, đã giao)</li><li>Quản lý khách hàng &amp; thành viên: Lưu thông tin mua hàng, nhóm khách hàng, chương trình khách hàng thân thiết</li></ul>
Giao diện và tùy chỉnh	<ul style="list-style-type: none"><li>Hỗ trợ nhiều giao diện miễn phí &amp; trả phí: Flatsome, Astra, OceanWP, Storefront</li><li>Đễ dàng kéo &amp; thả với Elementor Page Builder</li><li>Tích hợp sẵn các widget cho sản phẩm, giỏ hàng, thanh toán</li><li>Mobile-friendly: Giao diện tối ưu trên điện thoại..</li></ul>



# SOLUTIONS - KEY FEATURES

Delivery Order	Delivery date	Requested TL	Send To	Driver	Salesperson	Online Order	Number	Customer	Contact No	Item Desc	Total	Stylist	Invoice Status
BF02355907	18/02/2025	10am - 12pm...		Assign Delivery	HAN		BF2552651			(Weekly) San ...		Ernesto Call...	Fully Invoiced
BF02355907	18/02/2025	Standard Del...		Assign Delivery	HAN	Production1	BF2554084			Bouquet Styl...		Ruo Sin	To Invoice
BF02355907	18/02/2025	By 10am		Assign Delivery	HAN	Production1	BF2553858			Venice   Flora...		Fauzan	To Invoice
BF02355907	18/02/2025	2-3PM		Assign Delivery	HAN	Beato Fiore	BF2553490			(Weekly) Leve...		Ernesto Call...	Fully Invoiced
BF02355907	18/02/2025	BF20210128...		Assign Delivery	HAN	Production1	BF2448191			(Weekly) Whi...		Ernesto Call...	To Invoice
BF02355907	18/02/2025	10am-12pm		Assign Delivery	HAN	Beato Fiore	BF2553496			Weekly - Bus...		Fauzan	Fully Invoiced
BF02355907	18/02/2025	Standard del...		Assign Delivery	HAN	Production1	BF2553981			Salad   Pict...		Ruo Sin	Fully Invoiced
BF02355907	18/02/2025	Anytime bef...		Assign Delivery	HAN	Production1	BF2554261			Floral Stylin...		Ernesto Call...	Fully Invoiced
BF02355907	18/02/2025	10am - 12pm		Assign Delivery	HAN	Production1	BF2449033			(Weekly) San ...		Ernesto Call...	Fully Invoiced
BF02355908	19/02/2025	Standard Del...		Assign Delivery	HAN	Production1	BF2553570			(Onsake) FL		Ray Toh	Fully Invoiced
BF02355908	19/02/2025	BF20210093...		Assign Delivery	HAN	Beato Fiore	BF2553819			Floral Therap...		Tan See Liu	To Invoice
BF02355908	19/02/2025			Assign Delivery	HAN	Beato Fiore	BF2430519			Fresh Cut Flo...		Ray Toh	Fully Invoiced
BF02355908	19/02/2025	After 1pm		Assign Delivery	HAN	Beato Fiore	BF2553494			(Weekly) Has...		Ernesto Call...	Fully Invoiced
BF02355909	20/02/2025	Standard del...		Assign Delivery	HAN	Production1	BF2550363			Logistic (col...			To Invoice
BF02355909	20/02/2025	Standard del...		Assign Delivery	HAN	Production1	BF2550362			Logistic (col...			To Invoice
BF02355909	20/02/2025	Standard del...		Assign Delivery	HAN	Production1	BF2550359			Logistic (col...			To Invoice
BF02355909	20/02/2025	Standard del...		Assign Delivery	HAN	Production1	BF2550357			Logistic (col...			To Invoice
BF02355909	20/02/2025	Standard del...		Assign Delivery	HAN	Production1	BF2550358			Logistic (col...			To Invoice
BF02355909	20/02/2025			Assign Delivery	HAN	Beato Fiore	BF2550386			(Weekly) Styl...			Fully Invoiced
BF02355909	20/02/2025	Standard del...		Assign Delivery	HAN	Production1	BF2550360			Logistic (col...			To Invoice
BF02355842	21/02/2025	10.30AM		Assign Delivery	Pending	Beato Fiore	BF2553504			(Bi Weekly) C...		Ray Toh	Fully Invoiced
BF02355840	21/02/2025	AR 1130AM		Assign Delivery	Pending	Beato Fiore	BF2553502			(Weekly) Cha...		Ray Toh	Fully Invoiced
BF02355840	21/02/2025	before 945am		Assign Delivery	Pending	Beato Fiore	BF2553498			(Weekly) Kaf...		Ernesto Call...	Fully Invoiced
BF02455082	24/02/2025	BEF ORE 12HN		Assign Delivery	Pending	Beato Fiore	BF2553902			(Weekly) Hoa...		Ruo Sin	To Invoice
BF02455082	24/02/2025			Assign Delivery	Pending	Beato Fiore	BF2427799			Weekly Subs...		Ruo Sin	Fully Invoiced
BF02455082	24/02/2025	Morning (R...		Assign Delivery	Pending	Beato Fiore	BF2553482			(Weekly) Fin...			Fully Invoiced
BF02455082	24/02/2025	before 11am		Assign Delivery	Pending	Beato Fiore	BF2553808			(Weekly) Emp...			Fully Invoiced

Payments

License key for the Discount Rules Pro for WooCommerce is not entered. [Please enter a valid license key](#) you can get it from [our website](#)

Post Types Order must be configured. Please go to [Settings Page](#) make the configuration and save

This theme recommends the following plugins: [AJ-Engine](#), [Booked Appointments](#), [Cookie Information](#), [Elegant Crypto Payment](#) and [Revolution Slider](#).  
The following recommended plugin is currently inactive: [Advanced Coupons](#).  
There are updates available for the following plugins: [Advanced Coupons](#), [Contact Form 7](#), [Elementor](#), [Instagram Feed](#), [MailChime for WP](#), [TI WooCommerce Wishlist](#) and [WooCommerce](#).  
[Begin installing plugins](#) | [Begin updating plugins](#) | [Begin activating plugins](#) | [Dismiss this notice](#)

Payment Methods

Installed payment methods are listed below and can be sorted to control their display order on the frontend.

Method	Enabled	Description
Direct bank transfer	<input type="checkbox"/>	Take payments in person via BACS. More commonly known as direct bank/wire transfer. <a href="#">Finish set up</a>
Check payments	<input type="checkbox"/>	Take payments in person via checks. This offline gateway can also be useful to test purchases. <a href="#">Finish set up</a>
Cash on delivery	<input type="checkbox"/>	Have your customers pay with cash (or by other means) upon delivery. <a href="#">Finish set up</a>
PayPal Standard - PayPal	<input type="checkbox"/>	PayPal Standard redirects customers to PayPal to enter their payment information. <a href="#">Finish set up</a>
SUMO Reward Points Payment Gateway	<input type="checkbox"/>	Pay with your SUMO Reward Points <a href="#">Finish set up</a>
Stripe - 1 payment method	<input checked="" type="checkbox"/>	Stripe works by adding payment fields on the checkout and then sending the details to Stripe for verification. <a href="#">Manage</a>

## Odoo - Backend & Business Insights

Tính năng	Mô tả
Quản lý hóa đơn	Quản lý các đơn hàng được đồng bộ từ hệ thống Wordpress
Báo cáo	Theo dõi doanh thu, phân tích qua biểu đồ và báo cáo

# III. TRIỂN KHAI

2024/9

**Xây dựng đội ngũ Tự đào tạo:** Thiết lập môi trường làm việc và tìm hiểu các chức năng cơ bản

2024/10

**Chuẩn bị tiếp nhận dịch vụ Helpdesk:**

1. Xây dựng hệ thống quản lý vận hành Helpdesk.
2. Thiết lập quy trình xử lý Helpdesk.
3. Mô phỏng vận hành Helpdesk và đào tạo thực tế.
4. Tiếp nhận công việc từ nhà cung cấp trước.

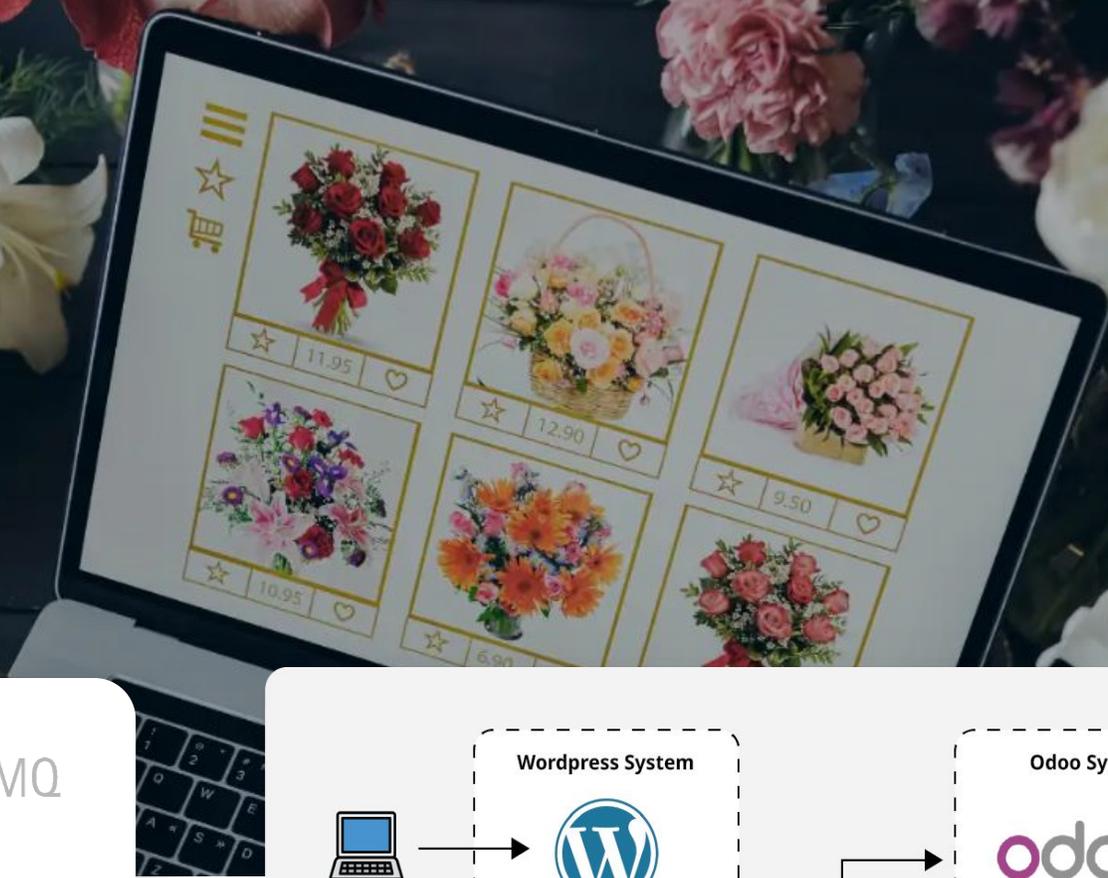
Hiện tại

**Dự án vẫn đang vận hành ổn định:** Tất cả thành viên trong đội ngũ phối hợp chặt chẽ để mang đến dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.

# What we do

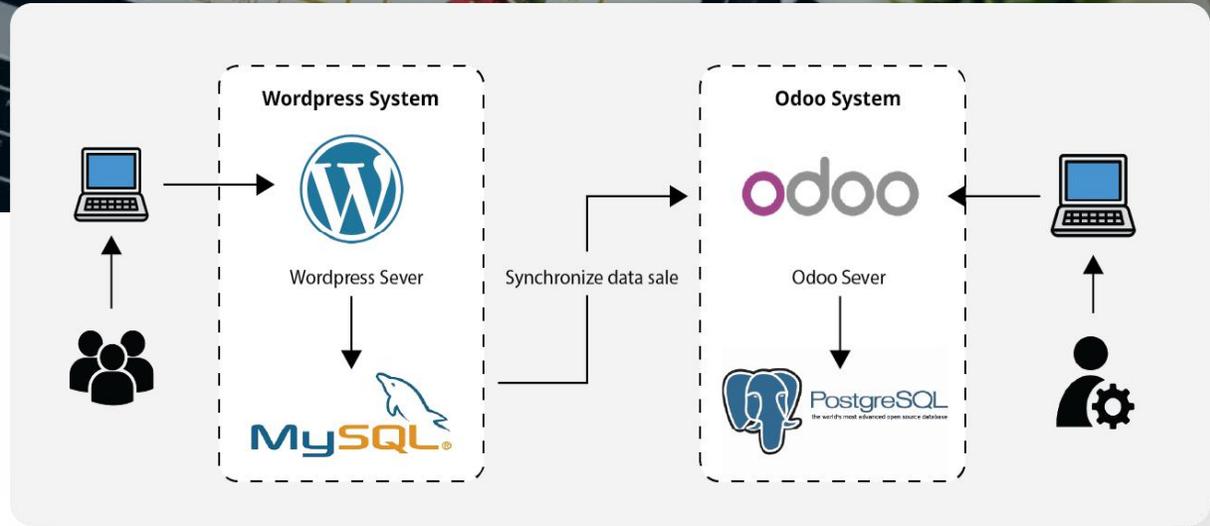
Phase	What we do	Output	
Hình thành dự án 2024/09 – 2024/10	Tìm hiểu hệ thống	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lên kế hoạch tiếp nhận dự án từ Partner cũ</li><li>• Tìm hiểu và dựng môi trường Odoo và wordpress trên máy local Luvina</li><li>• Setting config để đồng bộ data giữa Odoo, Wordpress.</li><li>• Thao tác Wordpress: đặt hàng, config hệ thống...</li><li>• Thao tác Odoo: Đồng bộ data sale</li></ul>	
Tiếp nhận và vận hành 2024/10 – hiện tại	Chuyển giao từ Partner cũ	Tiếp nhận	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiếp nhận các thông tin về môi trường</li><li>• Tiếp nhận source</li><li>• Tiếp nhận list các request còn tồn đọng</li></ul>
		Di chuyển môi trường	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dựng Odoo, Wordpress trên host mới dựa trên source vendor cũ cung cấp</li><li>• Test Flow đảm bảo hệ thống mới đã OK</li><li>• Di chuyển DB mới nhất từ hệ thống cũ sang hệ thống mới</li></ul>
		Chuyển giao	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hoàn thiện quy trình và tiếp nhận toàn bộ xử lý Helpdesk từ vendor cũ</li></ul>
	Vận hành và bảo trì hệ thống	Support end users	<ul style="list-style-type: none"><li>• Support xử lý QA KH thông qua Email và chat</li><li>• Thực hiện hotfix data do các bug còn tồn đọng trên hệ thống đảm bảo hệ thống vận hành đúng</li></ul>
Xử lý request		<ul style="list-style-type: none"><li>• Fix bug tồn đọng trên hệ thống theo list request KH gửi</li></ul>	

# KIẾN TRÚC DỰ ÁN



MySQL PostgreSQL PHP RabbitMQ  
OutSystems Python  
Odoo Java

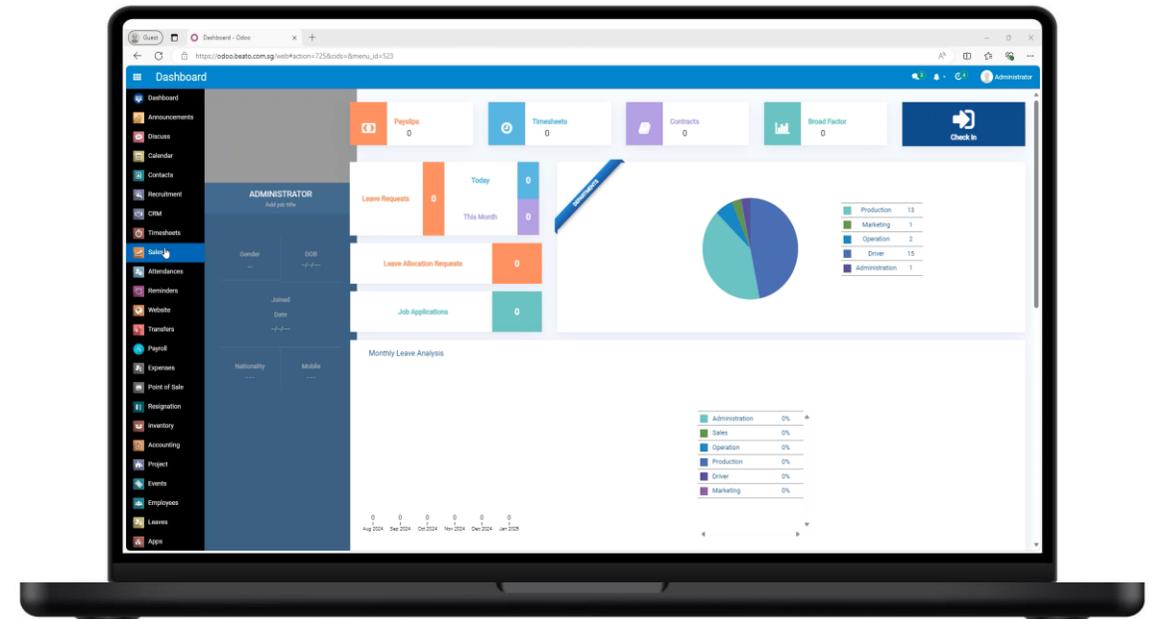
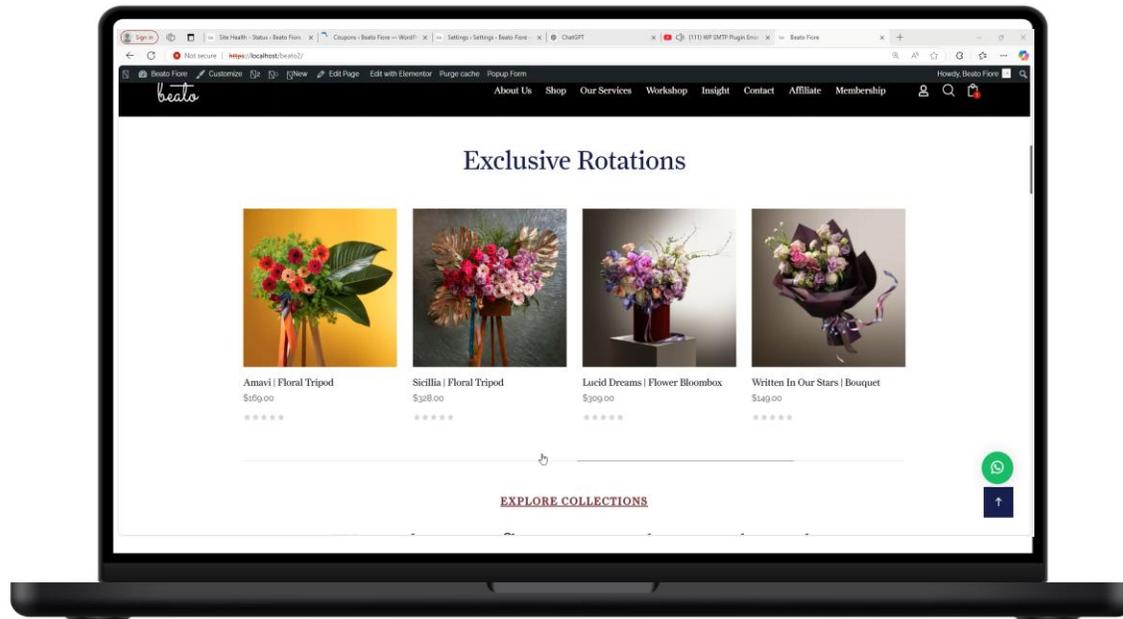
**Tech Stack**



**System Structure**



# DEMO PRODUCT



# Thank You

## CONTACT US



<https://luvina.net/>



[info@luvina.net](mailto:info@luvina.net)



Tel: (84) (24) 3793 1103 (ext 0)  
Fax: (84) (24) 3793 1106

## OUR OFFICES

**Headquarter in Hanoi, Vietnam:** 4F, Hoa Binh Tower, 106 Hoang Quoc Viet Str., Nghia Do Ward, Hanoi City, Vietnam.

**Branch in Da Nang, Vietnam:** 18F, 2 Quang Trung Str., Hai Chau Ward, Da Nang City, Vietnam.

**Branch in HCM City, Vietnam:** 38/1 Nguyen Van Troi Str., Cau Kieu Ward, Ho Chi Minh City, Vietnam.

**Branch in Japan:** R612, Kanagawa Science Park (KSP), 3-2-1 Sakado, Takatsu-ku, Kawasaki-shi.

**Representative office:** 38N Almaden Blvd, Unit 125, San Jose, California 95110-2720, United States.

**Luvina Software Private Limited at Singapore:** 60 Paya Lebar Road, #08-28 Paya Lebar Square, Singapore.

