

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





Tổng quan dự án

Beato là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ **đặt hoa và quà tặng trực tuyến** tại nhiều thị trường, bao gồm Singapore và Việt Nam. LUVINA đồng hành cùng Beato trong việc **vận hành, bảo trì và phát triển hệ thống E-commerce & ERP**, đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu kinh doanh.

Ngành: Bán lẻ

Lĩnh vực: Quản lý đơn hàng, Quản lý sản phẩm

Thời gian: 10/2024 ~ Now

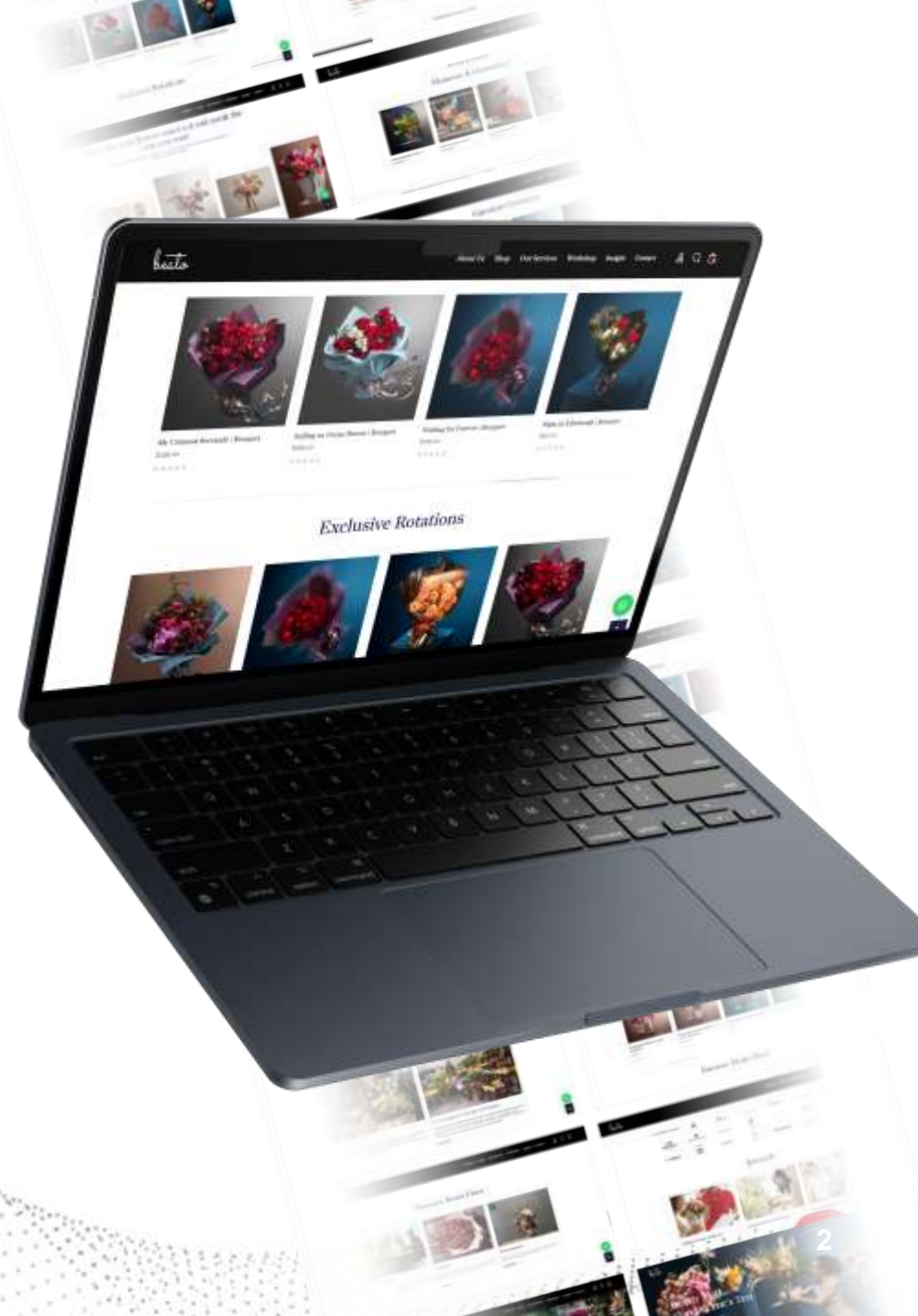
Total size: 40h/tháng

Dịch vụ cung cấp

- **System Maintenance & Add-on Development**
 - Bảo trì hệ thống và xử lý các vấn đề phát sinh.
 - Phát triển, tùy chỉnh các chức năng Add-on theo nhu cầu kinh doanh.
- **Helpdesk & System Operation**
 - Điều tra và xử lý sự cố hệ thống.
 - Hỗ trợ vận hành hệ thống hằng ngày.
 - Hỗ trợ trực tiếp End User.
- **End-user Support**
 - Tiếp nhận và xử lý yêu cầu người dùng qua **Email và WhatsApp**.
 - Hỗ trợ nhanh các vấn đề liên quan đến hệ thống và nghiệp vụ.

Nền tảng hỗ trợ

WordPress | Odoo





Tổng quan dự án

KHÁCH HÀNG VÀ MỤC TIÊU

Beato là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ **đặt hoa và quà tặng trực tuyến tại nhiều thị trường**, với hệ thống E-commerce phát triển trên WordPress và hệ thống quản lý vận hành trên Odoo. Khi hoạt động kinh doanh mở rộng, Beato cần một đối tác công nghệ có khả năng **đảm bảo vận hành ổn định, phản hồi nhanh và đồng hành dài hạn** cho hệ thống E-commerce & ERP.

Mục tiêu chính:

- Đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định trong vận hành hằng ngày.
- Rút ngắn thời gian xử lý sự cố và yêu cầu từ người dùng.
- Khắc phục các vấn đề tồn đọng trước mùa cao điểm.
- Xây dựng nền tảng hỗ trợ phù hợp với kế hoạch mở rộng thị trường.

THÁCH THỨC

- **Chuyển đổi nhà cung cấp trong khi vẫn đảm bảo vận hành**
Hệ thống hiện tại được phát triển và duy trì bởi một đối tác trước đó. Việc phản hồi và xử lý các yêu cầu chưa đáp ứng được tốc độ mà doanh nghiệp mong muốn, đặc biệt với các vấn đề ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh.
- **Xử lý nhanh các vấn đề tồn đọng**
Nhiều lỗi và yêu cầu cải tiến cần được xử lý trước mùa sale cao điểm, trong khi hệ thống E-commerce và ERP phải tiếp tục vận hành liên tục.
- **Đảm bảo khả năng hỗ trợ dài hạn**
Khi mở rộng sang nhiều thị trường, Beato cần một đối tác có khả năng không chỉ xử lý sự cố hiện tại mà còn **đồng hành trong việc cải tiến và nâng cấp hệ thống theo nhu cầu phát triển**.

GIẢI PHÁP CỦA LUVINA

01. Helpdesk & System Maintenance

Thiết lập quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu theo mức độ ưu tiên, hỗ trợ trực tiếp End User qua **Email và WhatsApp**, đồng thời điều tra và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành.

02. System Optimization & Add-on Development

Khắc phục các lỗi tồn đọng, tối ưu hệ thống WordPress & Odoo và phát triển các Add-on theo nhu cầu thực tế của doanh nghiệp.

03. Smooth Transition & Knowledge Transfer

Tiếp nhận và rà soát source code, tài liệu và thông tin hệ thống từ đối tác trước, đảm bảo quá trình chuyển giao diễn ra liên tục và hạn chế ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh.

04. Long-term System Improvement

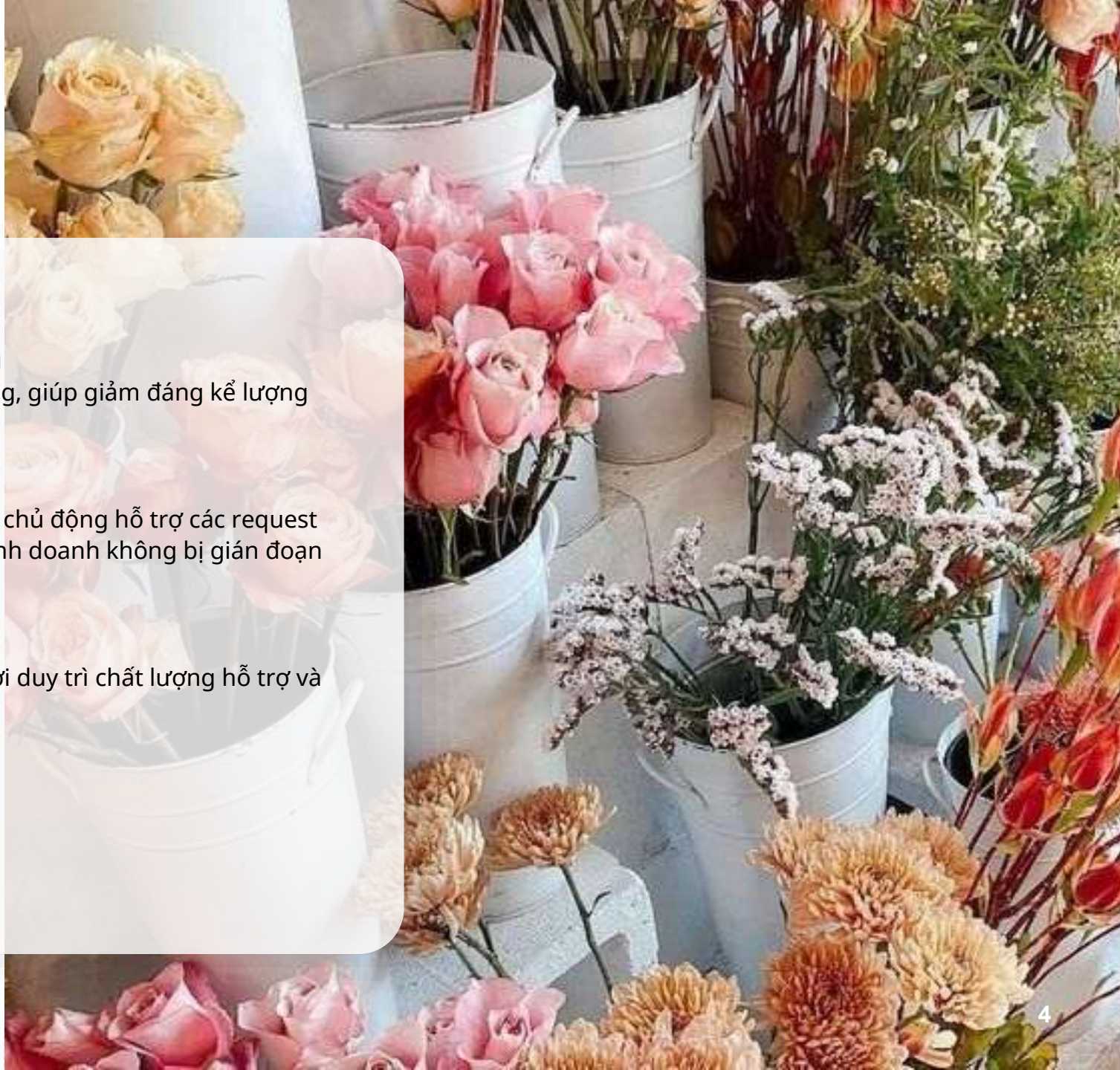
Không chỉ xử lý các vấn đề trước mắt, LUVINA từng bước chuẩn hóa tài liệu, quy trình hỗ trợ và xác định các hạng mục cần cải tiến để hệ thống **sẵn sàng cho việc mở rộng trong tương lai**.



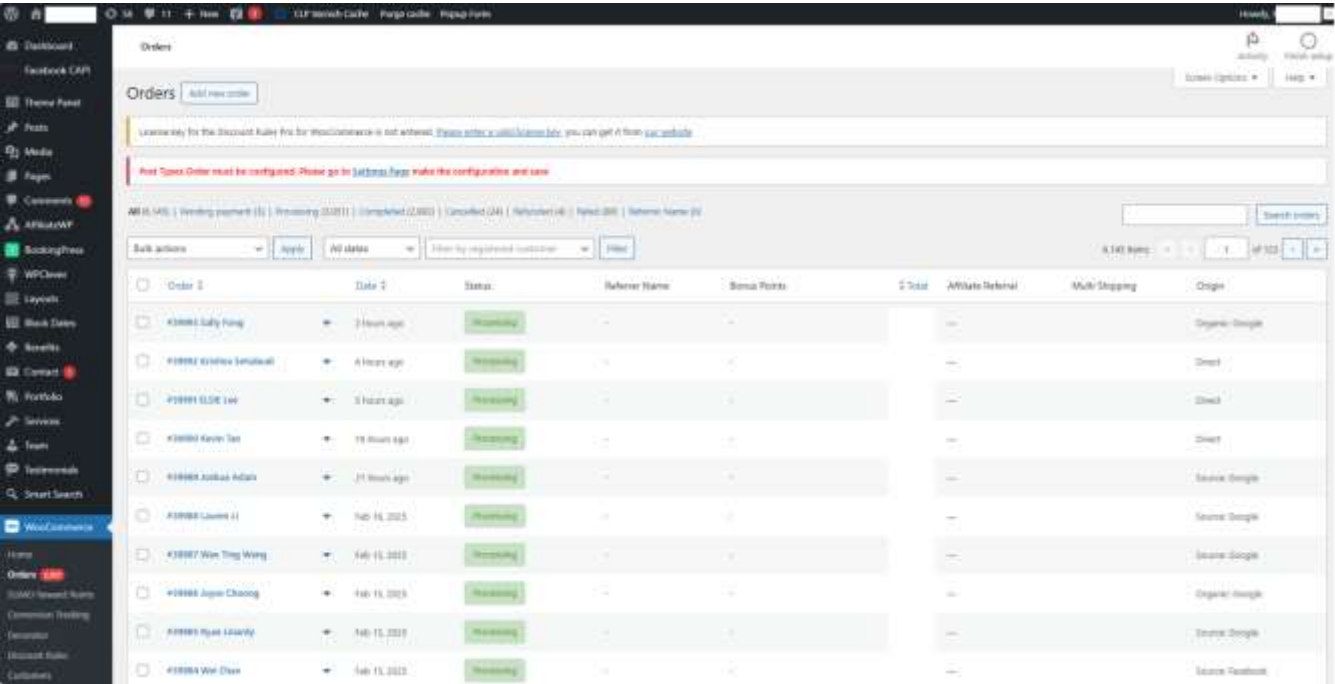
Tổng quan dự án

THÀNH TỰU

- ✓ **30% request tồn đọng được xử lý ngay trong tuần đầu**
LUVINA nhanh chóng rà soát và khắc phục các lỗi tồn đọng, giúp giảm đáng kể lượng request cần xử lý sau khi tiếp nhận hệ thống.
- ✓ **Hỗ trợ linh hoạt, vượt phạm vi dịch vụ tiêu chuẩn**
Dù phạm vi dịch vụ là **Support End User 8/5**, LUVINA vẫn chủ động hỗ trợ các request đã lên kế hoạch trong ngày lễ, Tết, đảm bảo hoạt động kinh doanh không bị gián đoạn và nhận được phản hồi tích cực từ khách hàng.
- ✓ **Tiết kiệm 50% chi phí Helpdesk & Maintenance**
Beato giảm **50% chi phí** so với đối tác trước đây, đồng thời duy trì chất lượng hỗ trợ và khả năng vận hành hệ thống.



Giải pháp – Tính năng



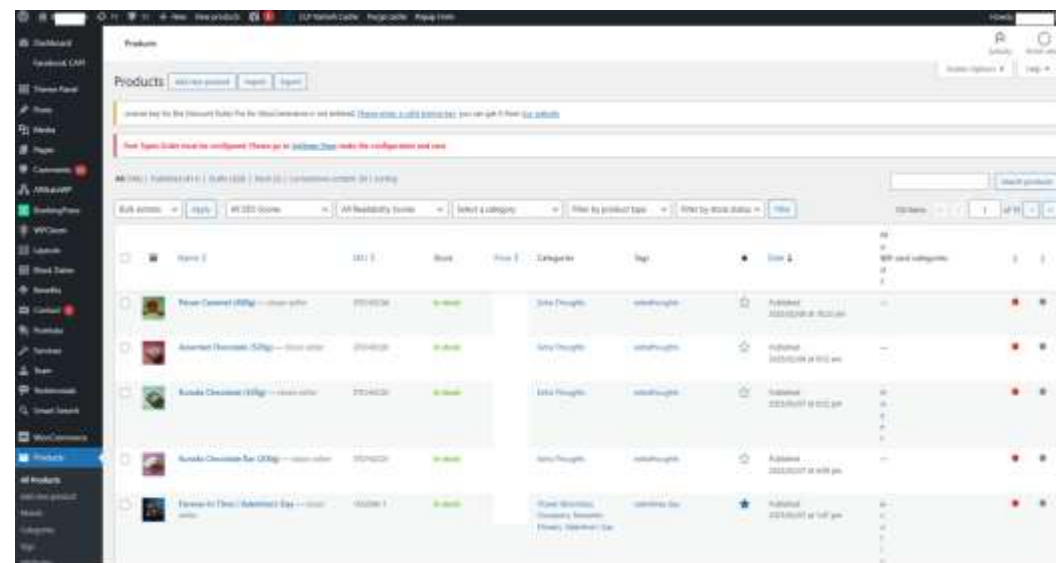
WordPress – TMĐT và Quản lý đơn hàng

Tính năng	Mô tả
Mua hàng	- User chọn sản phẩm vào giỏ hàng - Apply Coupon code giảm giá sản phẩm - Có thể chọn cách thức giao hàng và gửi thông tin xác nhận đơn hàng qua mail - Thanh toán đơn hàng

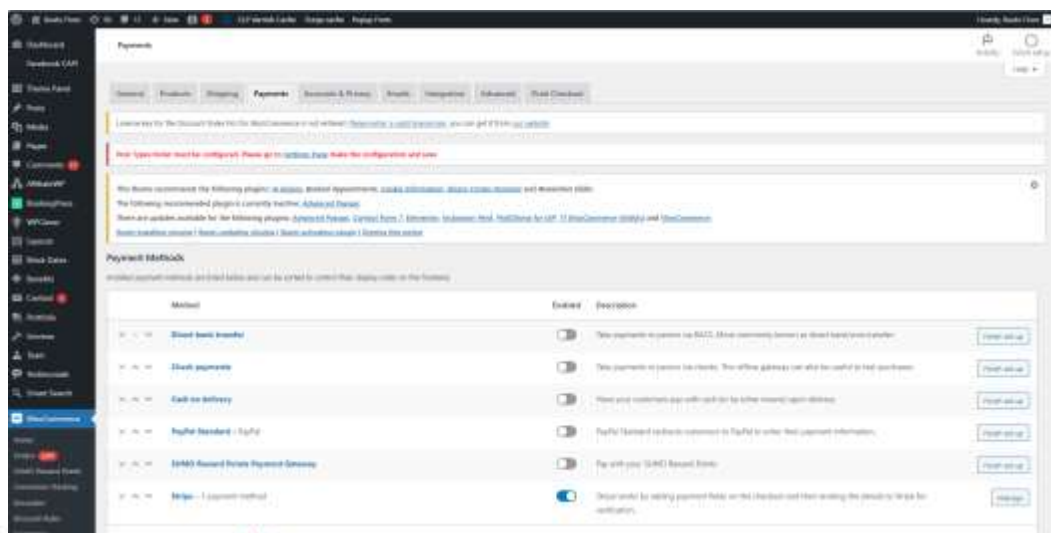
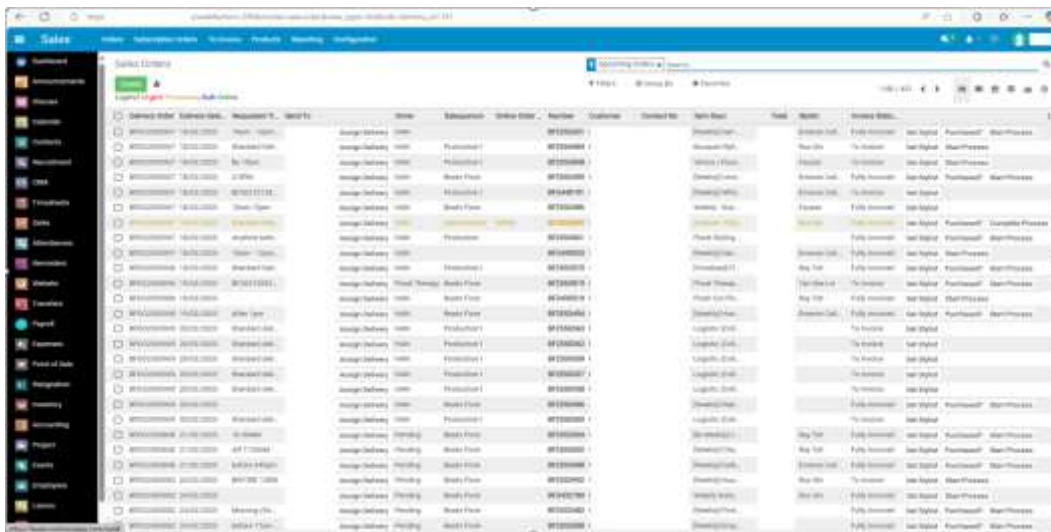
Giải pháp – Tính năng

WordPress – TMĐT và Quản lý đơn hàng

Quản lý sản phẩm	- Hỗ trợ nhiều loại sản phẩm về hoa và quà tặng với nhiều màu sắc kích cỡ khác nhau - Quản lý kho hàng: Tự động cập nhật số lượng tồn kho cảnh báo khi sắp hết hàng - Tùy chỉnh giá và khuyến mãi: Giảm giá theo phần trăm hoặc giá cố định, coupon code - Hỗ trợ KH: KH có thể đánh giá nhận xét và đưa hình ảnh thực tế
Thanh toán và vận chuyển	- Hỗ trợ nhiều cổng thanh toán: Stripe, paypal... - Thiết lập phương thức và phí vận chuyển
Quản lý đơn hàng và KH	- Theo dõi trạng thái đơn hàng: Từ khi đặt hàng đến khi giao hàng thành công - Hỗ trợ tạo hóa đơn - Gửi email thông báo tự động: Khi đơn hàng thay đổi trạng thái (xác nhận đơn hàng, đang giao, đã giao) - Quản lý khách hàng & thành viên: Lưu thông tin mua hàng, nhóm khách hàng, chương trình khách hàng thân thiết
Giao diện và tùy chỉnh	- Hỗ trợ nhiều giao diện miễn phí & trả phí: Flatsome, Astra, OceanWP, Storefront - Dễ dàng kéo & thả với Elementor Page Builder - Tích hợp sẵn các widget cho sản phẩm, giỏ hàng, thanh toán - Mobile-friendly: Giao diện tối ưu trên điện thoại..



Giải pháp – Tính năng



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

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.

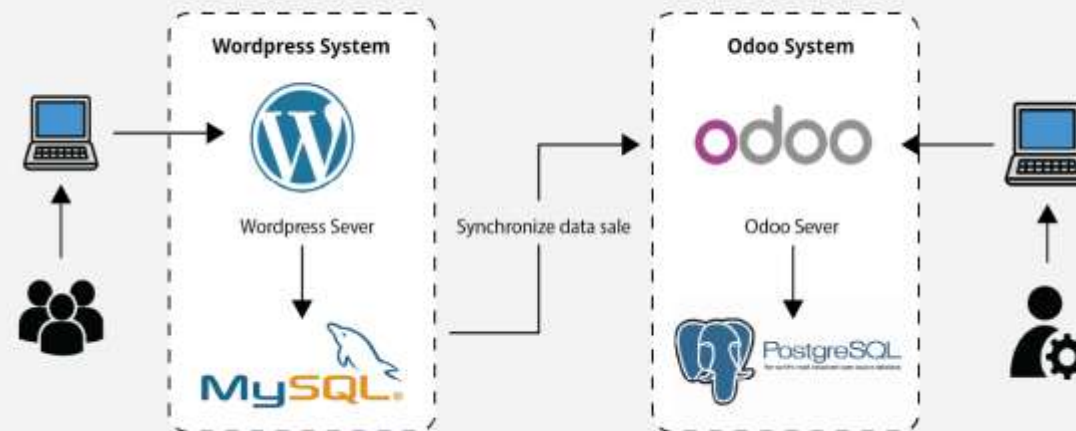
TRIỂN KHAI

Phase	What we do		Output
Hình thành dự án 2024/09 – 2024/10	Tìm hiểu hệ thống		- Lên kế hoạch tiếp nhận dự án từ Partner cũ - Tìm hiểu và dựng môi trường Odoo và wordpress trên máy local Luvina - Setting config để đồng bộ data giữa Odoo, Wordpress. - Thao tác Wordpress: đặt hàng, config hệ thống... - Thao tác Odoo: Đồng bộ data sale
Tiếp nhận và vận hành 2024/10 – hiện tại	Chuyển giao từ Partner cũ	Tiếp nhận	- Tiếp nhận các thông tin về môi trường - Tiếp nhận source - Tiếp nhận list các request còn tồn đọng
		Di chuyển môi trường	- Dựng Odoo, Wordpress trên host mới dựa trên source vendor cũ cung cấp - Test Flow đảm bảo hệ thống mới đã OK - Di chuyển DB mới nhất từ hệ thống cũ sang hệ thống mới
		Chuyển giao	Hoàn thiện quy trình và tiếp nhận toàn bộ xử lý Helpdesk từ vendor cũ
	Vận hành và bảo trì hệ thống	Support end users	- Support xử lý QA KH thông qua Email và chat - Thực hiện hotfix data do các bug còn tồn đọng trên hệ thống đảm bảo hệ thống vận hành đúng
		Xử lý request	Fix bug tồn đọng trên hệ thống theo list request KH gửi

KIẾN TRÚC DỰ ÁN

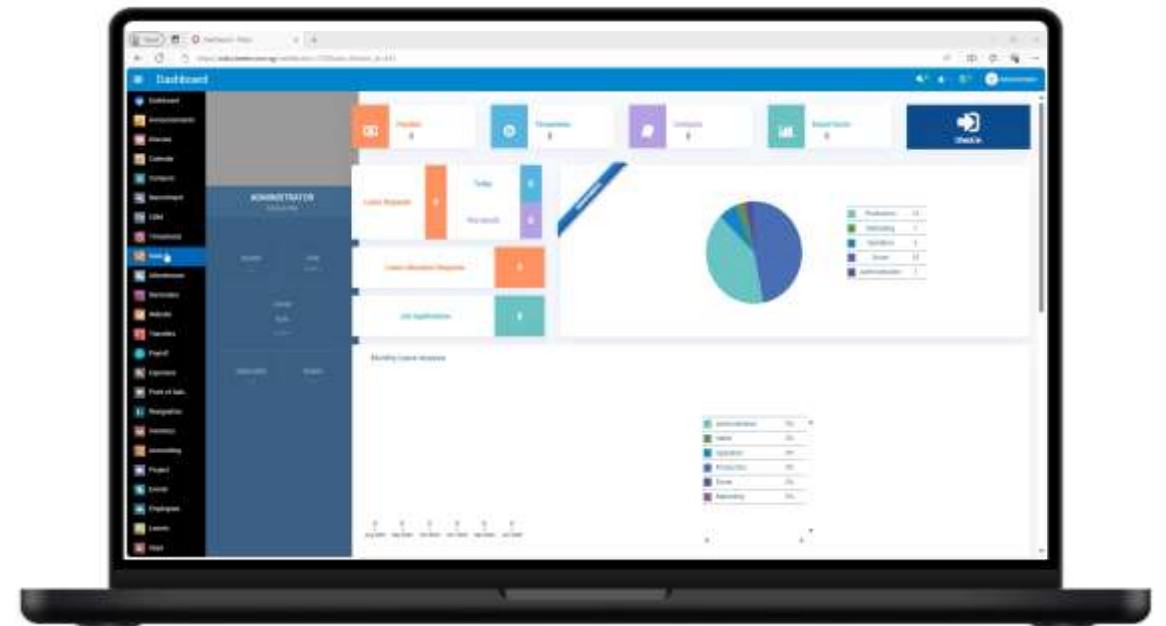
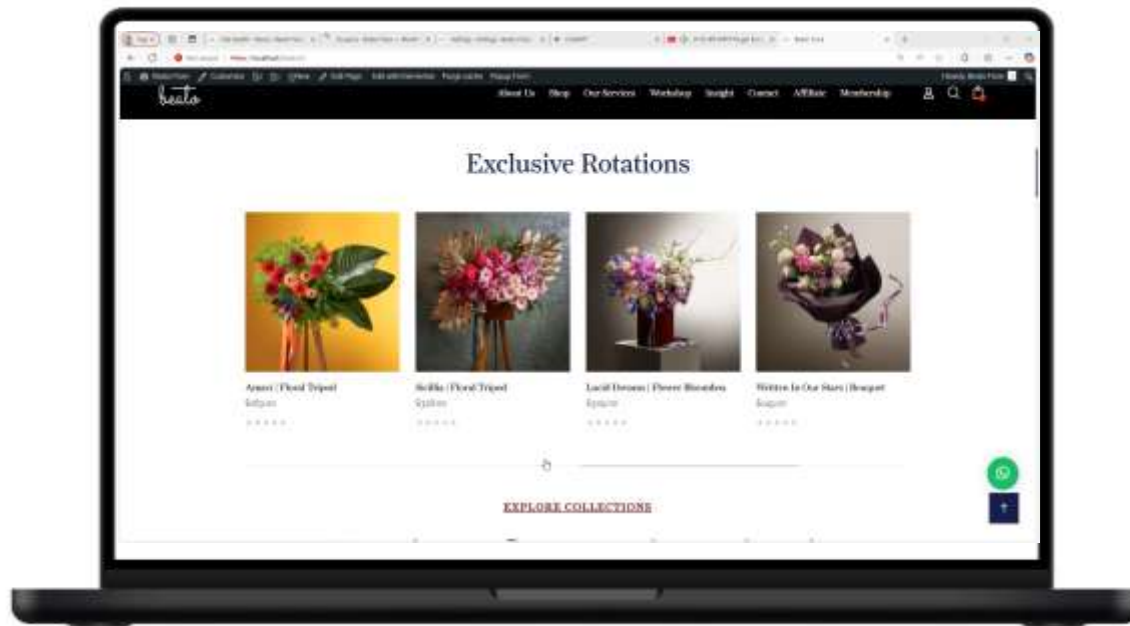


Tech Stack



System Structure

DEMO



Thank You

CONTACT US



<https://luvina.net/>



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: 3F, Elite Building, 1 Dang Van Sam Str., Duc Nhuan 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 Singapore: Luvina Software Private Limited. 168 Robinson Road, #20-01, Capital Tower, Singapore.