

CHỨC NĂNG PHẦN MỀM QUẢN LÝ CƯ DÂN

Nội dung	Nhóm tính năng	Tính năng	Chi tiết
PHÂN HỆ WEB QUẢN TRỊ			
I. KÊNH TƯƠNG TÁC CƯ DÂN VÀ BAN QUẢN LÝ			
1.1 Đăng ký tài khoản	Quản lý tài khoản cá nhân	Thông tin cá nhân	Hệ thống có chức năng cho phép cập nhật thông tin cá nhân Hệ thống có chức năng cho phép thay đổi mật khẩu.
		Phân quyền tài khoản	Hệ thống cho phép phân quyền mỗi tài khoản sử dụng một cách linh động, phù hợp với chức năng nghiệp vụ riêng của từng thành viên phụ trách
		Lịch sử tác động	Hệ thống cho phép lưu và tra cứu lịch sử tác động của mỗi tài khoản lên từng chức năng khác nhau trên trang quản trị từ đó biết được chức năng, nội dung do ai sửa đổi
1.2 Quản lý căn hộ và cư dân	Quản lý căn hộ và cư dân	Quản lý căn hộ	Hệ thống có chức năng cho phép quản lý được thông tin căn hộ như: chủ hộ, số lượng thành viên, địa chỉ nhà, diện tích đất, diện tích xây dựng, năm xây dựng
		Quản lý cư dân và tài khoản	Hệ thống có chức năng cho phép quản lý được thông tin chi tiết cư dân theo từng căn nhà: ID, họ tên, ngày tháng năm sinh, CMND/căn cước/hộ chiếu, số điện thoại, địa chỉ thường trú, mối quan hệ với chủ hộ
		Quản lý dịch vụ sử dụng	Hệ thống cho phép quản lý các dịch vụ sử dụng của từng căn nhà
1.3 Quản lý dịch vụ cho căn hộ	Quản lý dịch vụ	Quản lý danh mục dịch vụ	Hệ thống cho phép quản lý danh mục dịch vụ cung cấp, chi phí của từng dịch vụ như dịch vụ internet, điện, nước, truyền hình cáp, vệ sinh,..
		Quản lý thông báo về phí dịch vụ, thanh toán	Quản lý định thời thông báo về các phí dịch vụ, thời gian thanh toán
		Quản lý yêu cầu dịch vụ	Hệ thống có chức năng cho phép tiếp nhận và xác thực các yêu cầu đăng ký

			từ dân cư như đăng ký người dùng, đăng ký dịch vụ như gửi xe, internet, truyền hình cáp...
1.4 Quản lý Bảng tin thông báo		Tạo mới bản tin	Hệ thống có chức năng cho phép tạo các phân loại thông báo, phân loại yêu cầu.
			Hệ thống có chức năng cho phép tạo các bản tin thông báo đến cư dân, đến các thành viên BQL hiển thị qua email/app/sms. Hỗ trợ đính kèm hình ảnh, video, file tài liệu
			Hệ thống có chức năng cho phép gửi các thông báo từ BQL đến toàn bộ cư dân, đến từng nhóm cư dân hoặc đến từng cư dân.
		Hẹn giờ gửi tin	Hệ thống có chức năng cho phép đặt lịch hẹn giờ để công khai bản tin. Bản tin có thể là một sự kiện có thể thông báo nhắc nhở cho người dùng khi gần đến ngày xảy ra sự kiện
		Báo cáo	Hệ thống có chức năng cho phép quản lý được các thông báo gửi đi và số lượng thông báo, số lượng dân cư theo dõi, đã đọc
		Khai báo thông tin	Hệ thống cho phép khai báo các thông tin liên lạc cần thiết (Thông tin này sẽ được hiển thị trên ứng dụng cư dân)
1.5 Quản lý giao tiếp cư dân	Quản lý phản hồi	Chi tiết phản hồi	Hệ thống có chức năng trao đổi trực tuyến đơn giản, ít thao tác giữa các bộ phận BQL và cư dân
			Hệ thống có chức năng trao đổi trực tuyến nội bộ giữa các bộ phận trong BQL
		Cập nhật trạng thái xử lý	Hệ thống cho phép phân loại danh mục yêu cầu linh hoạt, phân nhóm xử lý theo từng loại danh mục
			Tại màn hình giao tiếp cư dân cho phép bộ phận tiếp nhận yêu cầu biết được lịch sử các yêu cầu, các câu trả lời từ BQL đối với từng đối tượng gửi yêu cầu
		Quản lý phản hồi	Tại màn hình giao tiếp cư dân cho phép người tiếp nhận yêu cầu có thể phân loại lại các yêu cầu gửi đến, gán yêu cầu cho các bộ phận liên quan,

			<p>trao đổi trực tuyến với các bộ phận liên quan.</p> <p>Hệ thống cho phép khai báo tiện ích cung cấp theo từng cụm dân cư, và cho phép khai báo các công thức tính phí khác nhau</p> <p>Hệ thống cho phép quản lý thông tin dịch vụ, lịch hẹn, quản lý thanh toán và đánh giá các dịch vụ không cố định hoặc các dịch vụ liên kết có trong tòa nhà</p> <p>Hệ thống cho phép đăng ký, Tạm trú tạm vắng, quản lý sử dụng dịch vụ</p>
1.6 Báo cáo	Báo cáo	Chi tiết báo cáo	<p>Có hệ thống báo cáo dạng biểu đồ cho phép theo dõi trực quan về công nợ của cư dân theo thời gian, căn hộ...</p> <p>Có hệ thống báo cáo dạng biểu đồ cho phép theo dõi trực quan các yêu cầu từ cư dân và các xử lý từ BQL...</p> <p>Có hệ thống báo cáo dạng biểu đồ cho phép thống kê được các lỗi phát sinh...</p> <p>Có hệ thống báo cáo theo dõi được thông tin cư dân.</p> <p>Hệ thống cho phép thống kê và giới hạn được các tài nguyên sử dụng: số lượng tin nhắn sms, số lượng email, số lượng thông báo đã gửi</p>
1.7 Quản trị hệ thống	Quản trị hệ thống	<p>Phân quyền tài khoản</p> <p>Khai báo nhân sự</p>	<p>Hệ thống cho phép phân quyền chức năng, màn hình cho từng nhóm, từng cá nhân cụ thể</p> <p>Hệ thống cho phép quản lý thông tin nhân viên (Tên, CMND, SĐT...). Nhân sự được khai báo và quản lý đăng nhập theo email</p>
1.8 Tra cứu thông tin		<p>Thông tin cư dân</p> <p>Tra cứu phí</p>	<p>Hệ thống cho phép tìm kiếm thông tin căn nhà nhanh chóng theo các điều kiện lọc: Mã căn, tòa nhà, loại</p> <p>Hệ thống cho phép tra cứu thông tin chi phí, hóa đơn, công nợ của từng hộ dân cư, cụm dân cư</p>

		Tra cứu thông tin	Hệ thống cho phép tra cứu các công việc theo trạng thái (Đã duyệt, đã hoàn thành, đang làm, chưa xử lý)
			Hệ thống cho phép tra cứu công việc theo nhân viên
			Hệ thống cho phép lọc các phản hồi, đánh giá từ cư dân

II. QUẢN LÝ KHU TIỆN ÍCH

Quản lý khu tiện ích	Danh mục	Quản lý danh mục khu tiện ích	Hệ thống cho phép quản lý danh mục khu tiện ích như bảo tàng, Gym-Yoga, Bán cung, Gofit,..
		Quản lý dịch vụ trong khu tiện ích	Quản lý các dịch vụ đi kèm trong khu tiện ích, lịch trong tuần, ...
		Quản lý chi phí dịch vụ trong khu tiện ích	Quản lý chi phí từng loại dịch vụ trong khu tiện ích.
		Quản lý danh sách huấn luyện viên	Quản lý danh sách huấn luyện viên cho từng dịch vụ, khung giờ trống còn lại
	Quản lý khu tiện ích	Đặt lịch	Hệ thống cho phép quản lý đặt lịch cho từng dịch vụ của khu tiện ích. Hiện thị lịch, khung giờ trống.
		Quản lý yêu cầu đặt lịch dịch vụ	Hệ thống có chức năng cho phép tiếp nhận và phản hồi các yêu cầu đặt lịch từ cư dân.
		Quản lý thông báo về phí dịch vụ, thanh toán	Quản lý thông báo về các phí dịch vụ, thời gian thanh toán

III. QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

Quản lý khách hàng thân thiết	Quản lý sản phẩm và chính sách	Quản lý danh mục sản phẩm	Hệ thống cho phép quản lý phân loại sản phẩm, danh mục sản phẩm
		Quản lý giá	Quản lý giá của từng sản phẩm
		Quản lý chính sách	Quản lý chính sách ưu đãi (giảm giá, điểm thành viên) theo từng đợt ưu đãi, khuyến mãi
	Quản lý đặt hàng	Quản lý đơn đặt hàng	Quản lý các đơn đặt hàng của khách hàng
		Quản lý giao hàng	Quản lý giao hàng cho khách hàng, xác nhận giao hàng
		Thống kê	Thống kê đơn đặt hàng

		Tìm kiếm và thống kê theo thành viên	
PHÂN HỆ APP BAN QUẢN LÝ			
3.1 Đăng ký tài khoản	Quản lý đăng nhập	Đăng nhập	Hệ thống có chức năng cho phép cập nhật thông tin cá nhân
		Khôi phục mật khẩu	Email
	Quản lý thông tin tài khoản	Thông tin cá nhân	
		Đổi mật khẩu	Hệ thống có chức năng cho phép thay đổi mật khẩu, quên mật khẩu
3.2 Chức năng xử lý yêu cầu	Quản lý phản hồi	Theo dõi phản hồi	Chức năng quản lý và tiếp nhận các yêu cầu, phản hồi từ cư dân. Thông qua chức năng quản lý công việc thì người quản lý có thể giao việc tới các đơn vị, bộ phận liên quan
		Phân công người phụ trách	
		Thực hiện xử lý phản hồi	
	Quản lý hotline	Theo dõi hotline	Quản lý hotline: số điện thoại, email ...
		Phân công hotline	
		Cập nhật xử lý hotline	
3.3 Hệ thống báo cáo	Quản lý tổng thể	Báo cáo tổng thể	Hệ thống cho phép xem báo cáo thông tin tòa nhà. Bao gồm số tòa, số tầng, tổng số cư dân ...
		Báo cáo nhiệm vụ	Hệ thống cho phép xem báo công việc. Tổng số nhiệm vụ, trạng thái xử lý, các nhiệm vụ tồn đọng ...
PHÂN HỆ APP CƯ DÂN			
4.1 Đăng ký tài khoản	Đăng ký tài khoản	Đăng nhập	Hệ thống cho phép kích hoạt xác thực tài khoản qua số điện thoại, tin nhắn sms trực tiếp từ giao diện cư dân
		Đăng ký tài khoản	Tài khoản được kích hoạt theo số điện thoại mà cư dân đã gắn với căn hộ
		Khôi phục mật khẩu	Khôi phục qua SMS hoặc tích hợp OTP xác thực yêu cầu

4.2 Quản lý tài khoản cá nhân	Quản lý thông tin cá nhân	Quản lý lựa chọn căn hộ	Hệ thống cho phép chủ căn hộ có thể đăng ký, quản lý cùng lúc nhiều căn sở hữu
		Quản lý thông tin cá nhân	Hệ thống cho phép hiển thị và cập nhật thông tin cá nhân (Ảnh đại diện, ngày sinh, giới tính...)
		Quản lý thông tin thành viên khác	Hệ thống cho phép chủ căn hộ tự đăng ký các thành viên trong căn hộ
4.3 Bảng tin thông báo	Quản lý thông báo	Hệ thống tự động gửi thông báo khi căn hộ có phát sinh phí	Phân loại: chung, riêng, quảng cáo Hiện thị tiêu đề
		Cư dân sẽ nhận được các thông báo phí nhắc nợ định kỳ qua các kênh: Email, Sms, Notification	Chi tiết thông báo phí bao gồm bảng kê file đính kèm từng mục phí phải nộp, nợ đầu kỳ, cuối kỳ...
			Có màn hình thông báo từ BQL như thông báo phí dịch vụ, thông báo họp cư dân...
			Có màn hình thông báo ưu đãi: các sản phẩm ưu đãi, chương trình khuyến mãi, nhận voucher giảm giá, tin quảng cáo sản phẩm.
			Có màn hình nhắc nhở khi có thông báo mới, nhắc nhở khi đến hạn nộp phí dịch vụ
			Hệ thống cho phép nhận thông báo khi gần tới giờ sử dụng dịch vụ
			Hệ thống có phân loại thông báo đã đọc/chưa đọc. Cho phép tìm kiếm/lọc thông báo
			Hệ thống cho phép xem ảnh, file đính kèm của bản tin
			Hệ thống hiển thị sổ tay cư dân, gồm đầy đủ các thông tin về nội quy cũng như hướng dẫn hữu ích dành cho cư dân
4.4 Giao tiếp cư dân và BQL	Quản lý phản hồi	Tạo phản hồi	Màn hình tạo các yêu cầu đơn giản, giảm thiểu các thao tác từ cư dân. Cho phép các hộ cư dân trực tiếp gửi các yêu cầu, báo lỗi, sự cố về dịch vụ và chất lượng tòa nhà cho Ban quản lý bằng văn bản, hình ảnh, ghi hình, tệp đính kèm trực quan.
		Chi tiết phản hồi	Cho phép theo dõi tình trạng xử lý sự cố, phản hồi

		Thông báo cập nhật phản hồi	Có chức năng phân loại các yêu cầu phản hồi từ dân cư đến BQL
		Đánh giá phản hồi	Cho phép đánh giá chất lượng dịch vụ, ghi nhận các bình luận sau khi nhận được phản hồi từ BQL. Có thể yêu cầu xử lý lại khi chưa thấy chấp nhận được
4.5 Quản lý hoá đơn	Quản lý hóa đơn	Thông tin hóa đơn	Hệ thống cho phép cư dân xem các hoá đơn, đánh dấu đã xem, chưa xem.
		Thông tin chi tiết dịch vụ	Hệ thống cho phép cư dân có thể xem chi tiết dịch vụ đã sử dụng
		Lịch sử hoá đơn	Hệ thống cho phép lưu trữ chi tiết lịch sử các hóa đơn dịch vụ
4.6 Đăng ký dịch vụ	Quản lý đăng ký dịch vụ	Đăng ký dịch vụ	Có chức năng cho phép đăng ký các dịch vụ trực tuyến như: đăng ký thẻ xe, đăng ký truyền hình cáp, internet,..
		Danh sách dịch vụ cung cấp	Hệ thống cho phép hiển thị danh sách các dịch vụ, chi phí dịch vụ
		Đánh giá dịch vụ	Hệ thống cho phép NSD đánh giá sau khi sử dụng dịch vụ
4.7 Đăng ký tiện ích	Quản lý đăng ký tiện ích	Đăng ký dịch vụ trong khu tiện ích	Có chức năng cho phép đăng ký các dịch vụ trong khu tiện ích
		Danh sách dịch vụ trong khu tiện ích	Hệ thống cho phép hiển thị danh sách các dịch vụ, thời gian còn trống của từng loại dịch vụ để giải quyết các xung đột đăng ký (nếu có)
		Đánh giá tiện ích	Hệ thống cho phép NSD đánh giá sau khi sử dụng dịch vụ
4.8 Tra cứu thông tin	Tra cứu thông tin	Danh sách các thông tin	Màn hình tra cứu thông tin cư dân, thông tin dịch vụ tối giản, dễ sử dụng
			Có màn hình trực quan hiển thị đầy đủ thông tin so sánh phí dịch vụ giữa các tháng.
			Hệ thống cho phép hiển thị, tra cứu danh sách dịch vụ, thời gian sử dụng user đã đăng ký
			Có màn hình tra cứu các yêu cầu, báo lỗi, sự cố về dịch vụ và chất lượng đã tạo

			Hệ thống cho phép tra cứu lịch sử sử dụng dịch vụ, lịch sử yêu cầu, sự cố, đánh giá. Cho phép tra cứu yêu cầu theo trạng thái xử lý (mới, đang xử lý, đã xử lý)
	Quản lý sổ tay	Danh sách bài viết	Phân loại: sổ tay cư dân, nội quy BQL
		Chi tiết bài viết	Hiển thị formatted text Hiển thị hình ảnh Có file đính kèm
		Thông báo bài viết mới	
		Đánh giá bài viết	Like, comment
4.9 Coffee Passport	Quản lý khuyến mãi	Xem khuyến mãi	Xem danh sách các khuyến mãi của các nhãn hàng và số lượng lượt sử dụng
		Sử dụng khuyến mãi	Lựa chọn khuyến mãi, nhập chọn sử dụng khuyến mãi (quét mã để sử dụng)
		Thống kê lịch sử sử dụng khuyến mãi	