

FIXME APP CUSTOMER INSTRUCTION

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG FIXME

1. Đăng ký

✓ Màn hình nhập số điện thoại

Khách hàng dùng số điện thoại cá nhân để đăng ký tài khoản



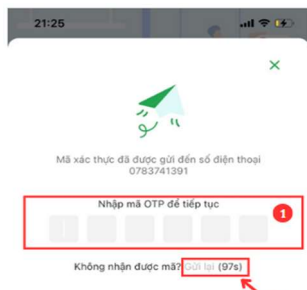
Mô tả:

STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	BẮT BUỘC	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Số điện thoại	Nhập số điện thoại của khách hàng	✓	Số điện thoại này được dùng để nhận mã xác thực tài khoản của khách hàng
2	Tiếp tục	Nhấn tiếp tục để chuyển sang bước xác thực OTP	✓	

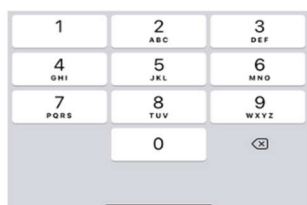
Sau khi **nhập số điện thoại (1)** khách hàng nhấn vào mục **Tiếp tục (2)** để chuyển sang màn hình **nhập mã OTP**

✔ Màn hình nhập mã OTP

Để đăng nhập vào hệ thống, khách hàng cần nhập mã xác thực tài khoản (Mã OTP) mà hệ thống gửi về số điện thoại thông qua SMS.



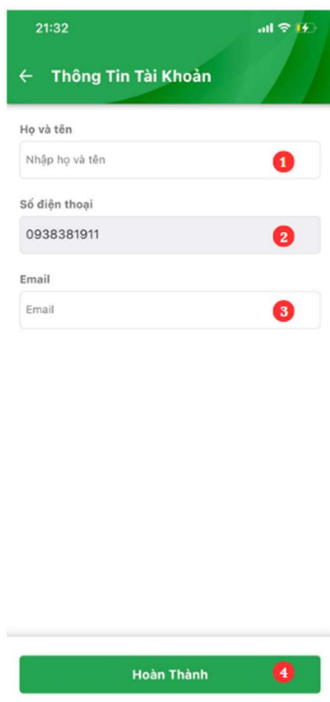
STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	BẮT BUỘC	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Mã xác thực tài khoản	Nhập vào mã xác thực tài khoản được gửi thông qua SMS	<input checked="" type="checkbox"/>	Số điện thoại này được dùng để nhận mã xác thực tài khoản của khách hàng
2	Gửi lại	Nhấn vào đây để nhận lại mã mới nếu khách hàng không nhận được mã xác thực	<input type="checkbox"/>	Hệ thống sẽ gửi lại mã xác thực mới đến số điện thoại của người dùng



Sau khi khách hàng nhập đúng **mã xác thực tài khoản (1)** thì màn hình sẽ được chuyển đến màn hình **đăng ký**.

✔ Màn hình Đăng ký

Khách hàng mới sẽ phải cung cấp thông tin cần thiết để đăng ký tài khoản sử dụng dịch vụ. Khách hàng nhập đầy đủ thông tin sau đó chọn **Hoàn Thành (4)**

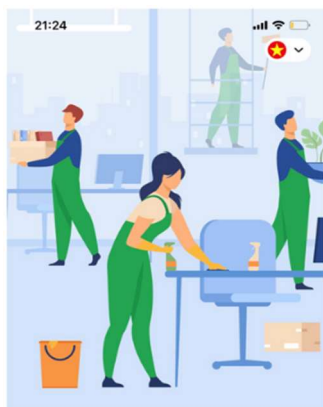


STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	BẮT BUỘC	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Họ tên	Họ tên khách hàng	<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Số điện thoại	Số điện thoại khách hàng	<input checked="" type="checkbox"/>	Số điện thoại này được cập nhật từ đăng ký và không được thay đổi
3	Email	Email của khách hàng	<input type="checkbox"/>	
4	Hoàn thành	Hoàn thành đăng ký	<input checked="" type="checkbox"/>	Nhấn vào mục hoàn thành để hoàn thành đăng ký tài khoản

2. Đăng nhập

▼ Màn hình Đăng nhập

Để sử dụng ứng dụng, khách hàng cần đăng nhập vào hệ thống. Khách hàng sử dụng số điện thoại đã đăng ký tài khoản thành công để đăng nhập.



STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	BẮT BUỘC	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Số điện thoại	Nhập số điện thoại của khách hàng	✓	Số điện thoại này được dùng để nhận mã xác thực tài khoản của khách hàng
2	Tiếp tục	Nhấn tiếp tục để chuyển sang bước xác thực OTP	✓	

▼ Màn hình nhập mã OTP

Để đăng nhập vào hệ thống, khách hàng cần nhập mã xác thực tài khoản (Mã OTP) mà hệ thống gửi về số điện thoại thông qua SMS.

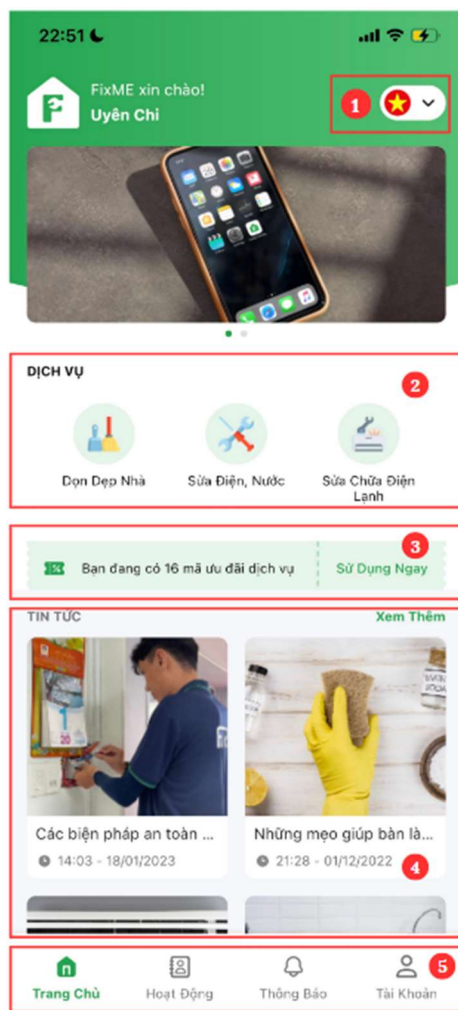


STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	BẮT BUỘC	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Mã xác thực tài khoản	Nhập vào mã xác thực tài khoản được gửi thông qua SMS	✓	Số điện thoại này được dùng để nhận mã xác thực tài khoản của khách hàng
2	Gửi lại	Nhấn vào đây để nhận lại mã mới nếu khách hàng không nhận được mã xác thực	○	Hệ thống sẽ gửi lại mã xác thực mới đến số điện thoại của người dùng

Sau khi người dùng nhập đúng mã OTP (1) thì màn hình của khách hàng sẽ được chuyển đến trang chủ.

3. Màn hình trang chủ

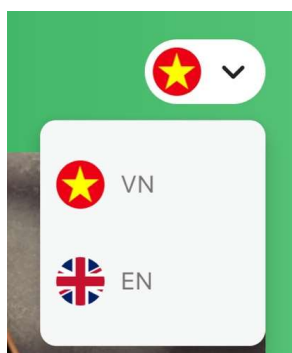
Màn hình trang chủ sau khi đăng nhập thành công:



STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Ngôn ngữ	Khách hàng lựa chọn ngôn ngữ phù hợp	Bao gồm: Tiếng Việt - Tiếng Anh
2	Dịch vụ	Dịch vụ FixME cung cấp	Bao gồm: Dịch vụ Dọn dẹp nhà - Sửa điện, nước - Sửa điện lạnh
3	Mã khuyến mãi	Các mã khuyến mãi của FixME	Khách hàng nhấn vào mục Sử dụng ngay để sử dụng các mã khuyến mãi hiện có của FixME
4	Tin tức	Tin tức và sự kiện	
5	Thanh điều hướng		Bao gồm: Trang chủ - Hoạt động- Thông báo - Tài khoản

✓ Ngôn ngữ (1)

Khách hàng có thể lựa chọn ngôn ngữ phù hợp với bản thân, hiện FixME có hai ngôn ngữ để khách hàng có thể lựa chọn đó là tiếng Việt và tiếng Anh.

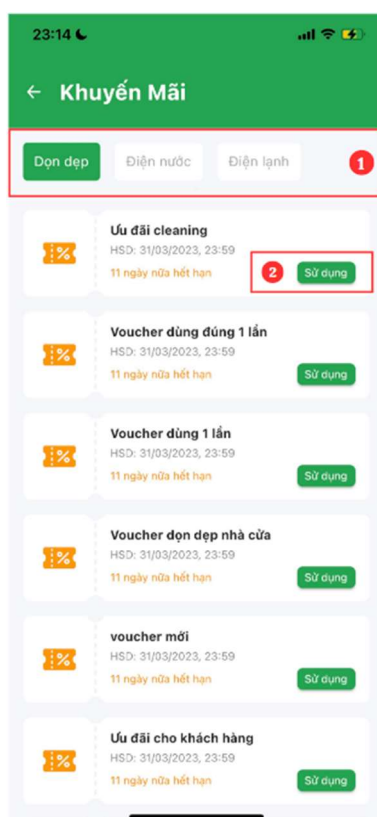


✓ Dịch vụ (2)

Ở mục này, khách hàng chọn dịch vụ dựa trên nhu cầu của bản thân để đặt lịch. Hiện FixME cung cấp 3 loại dịch vụ gồm Dọn dẹp, Sửa điện - nước, Sửa điện lạnh.

✓ Mã khuyến mãi (3)

Khi khách hàng chọn vào mục **mã khuyến mãi (3)** sẽ xuất hiện màn hình



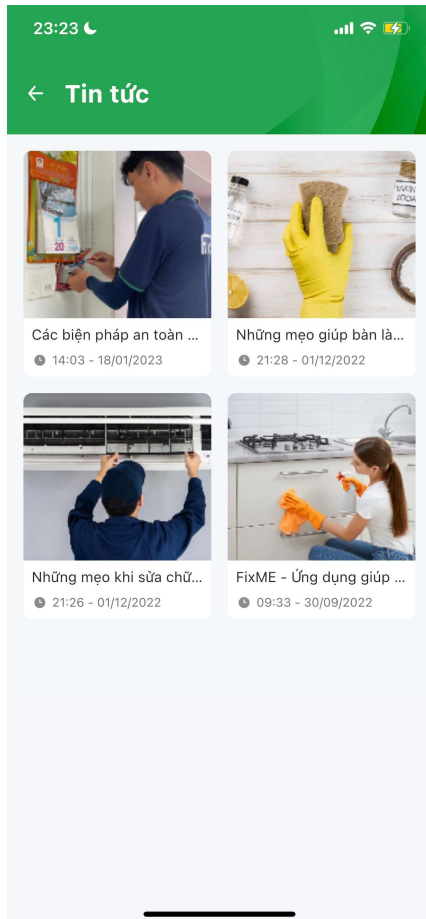
Mô tả:

STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Dịch vụ	Lựa chọn mã khuyến mãi tùy từng loại dịch vụ tương ứng	Bao gồm: Dọn dẹp - Điện nước - Điện lạnh
2	Sử dụng	Sử dụng mã khuyến mãi cho đơn dịch vụ	

Ở màn hình **Khuyến mãi**, khách hàng chọn loại **dịch vụ (1)** mình muốn đặt lịch rồi chọn mã khuyến mãi rồi nhấn vào mục **sử dụng (2)**.

✓ **Tin tức (4)**

Khách hàng nhấn vào mục **xem thêm** để xem các tin tức của FixME. Sau khi nhấn vào mục **xem thêm** màn hình sẽ được chuyển sang:



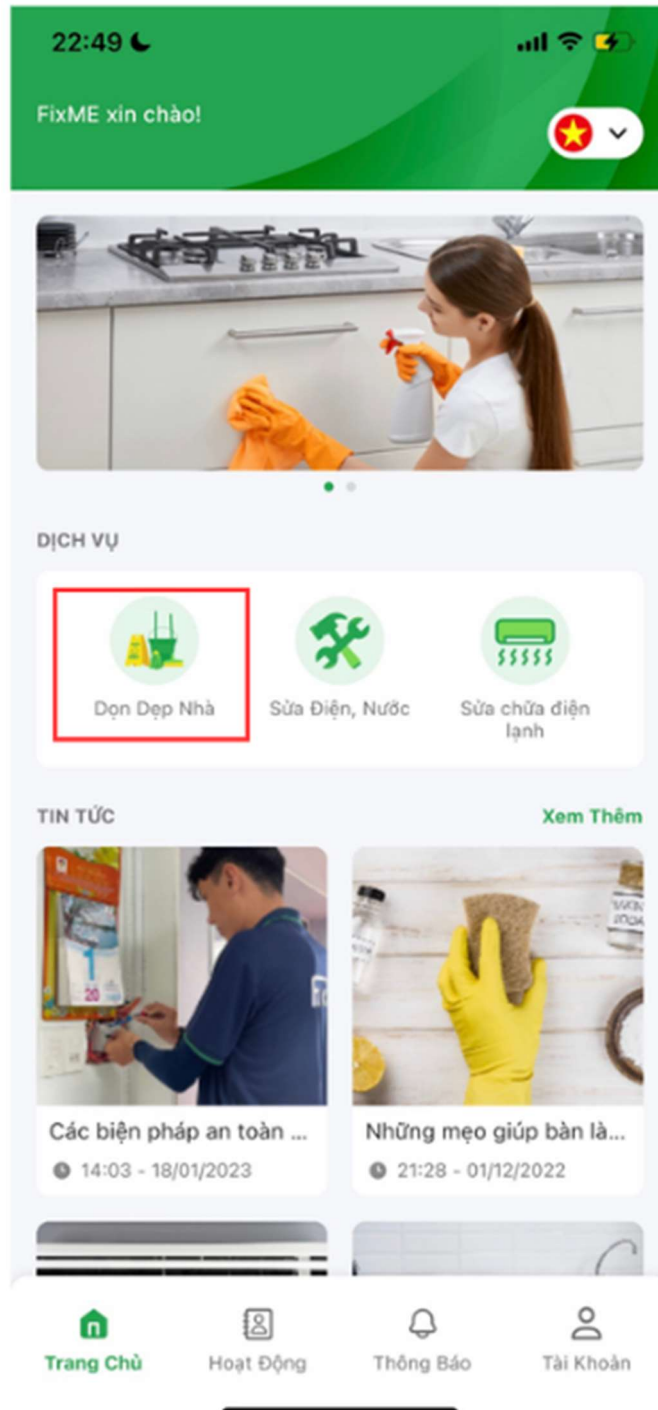
✓ **Thanh điều hướng (5)**

Thanh điều hướng bao gồm Trang chủ - Hoạt động – Thông báo – Tài khoản
Tùy vào nhu cầu của khách hàng mà chọn vào từng trang phù hợp.

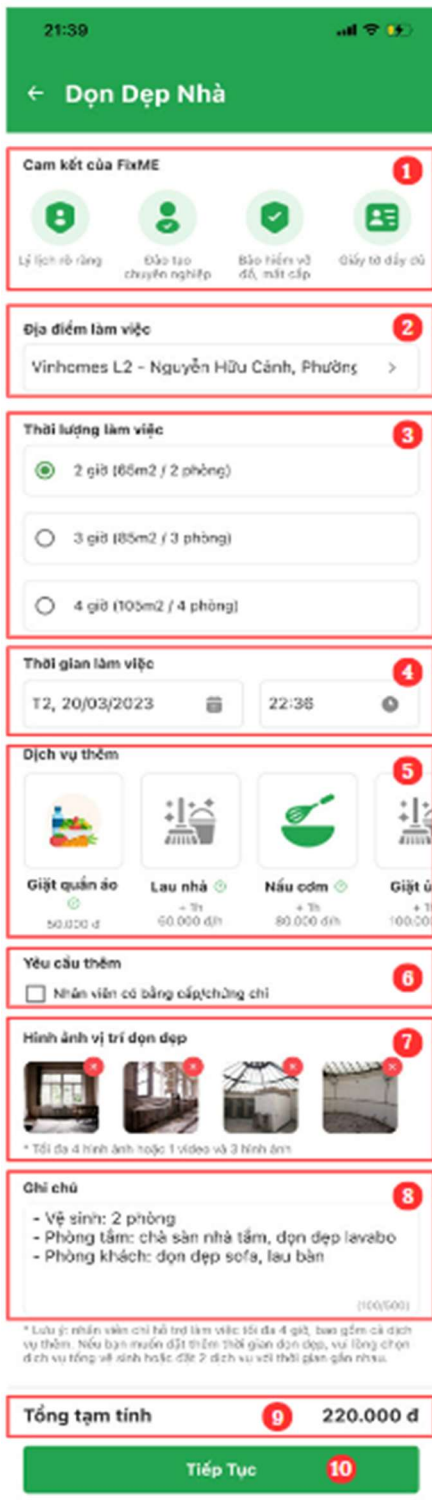
4. Tạo booking

4.1 Dọn dẹp nhà

- a. Khách hàng nhấn vào mục **Dọn dẹp nhà** ở màn hình **Trang chủ** để đặt đơn dịch vụ.



b. Sau khi nhấn vào mục **Dọn dẹp nhà ở** Trang chủ sẽ xuất hiện màn hình đặt đơn dịch vụ.



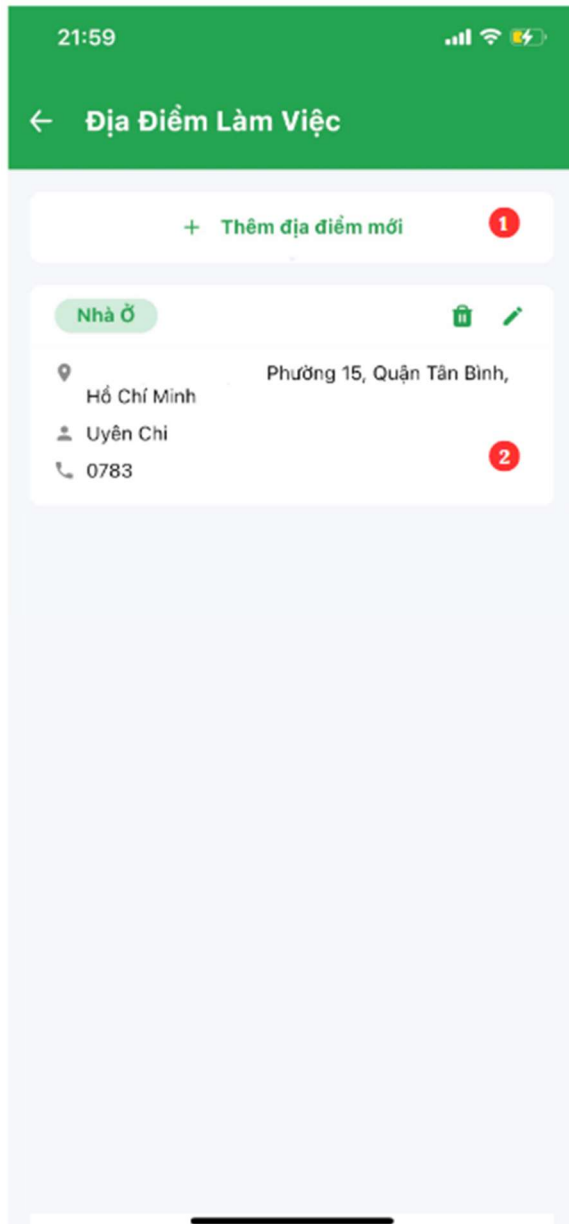
STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	BẮT BUỘC	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Cam kết của FixME	Những cam kết của FixME trong lúc làm việc	✓	
2	Địa điểm làm việc	Địa điểm được đặt lịch để làm việc	✓	
3	Thời lượng làm việc	Thời lượng làm việc của từng loại dịch vụ	✓	
4	Thời gian làm việc	Thời gian bắt đầu làm việc	✓	
5	Dịch vụ thêm	Dịch vụ được thêm trong đơn dịch vụ	○	
6	Yêu cầu thêm	Yêu cầu nhân viên có bằng cấp/chứng chỉ liên quan đến công việc	○	
7	Hình ảnh vị trí dọn dẹp	Hình ảnh hiện trạng của từng nhà	○	
8	Ghi chú	Ghi chú từng công việc cần làm trong nhà	○	
9	Tổng tiền	Tổng tiền sau khi đặt lịch	○	
10	Tiếp tục	Tiếp tục để đặt lịch	✓	

Ở màn hình này, khách hàng cần nhập những thông tin cần thiết sau đó nhấn **Tiếp tục (10)** để đặt đơn dịch vụ

✓ **Thêm địa điểm làm việc (2)**

Khách hàng nhấn vào mục **Địa điểm làm việc (2)** để thêm chi tiết về địa điểm làm việc.

Sau khi nhấn vào mục **Địa điểm làm việc (2)** sẽ xuất hiện màn hình



Khách hàng có thể chọn lại địa điểm làm việc mình đã thêm ở **mục (2)** hoặc chọn **Thêm địa điểm mới (1)**

Sau khi khách hàng chọn mục **Thêm địa điểm mới (1)** sẽ chuyển sang màn hình.

STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	BẮT BUỘC	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Tên địa điểm	Tên địa điểm làm việc	✓	
2	Tên người liên hệ	Tên người liên hệ khi làm việc	✓	
3	Số điện thoại người liên hệ	Số điện thoại của người liên hệ	✓	
4	Loại nhà	Loại nhà cần làm	✓	
5	Tỉnh/Thành phố	Tỉnh/Thành phố cần làm việc	✓	
6	Quận/Huyện	Quận/Huyện nơi cần làm việc	✓	
7	Phường/Xã	Phường/Xã nơi cần làm việc	✓	
8	Địa chỉ	Địa chỉ nơi cần làm việc	✓	
9	Tạo mới	Tạo mới địa điểm làm việc	✓	
10	Hủy	Hủy khi không muốn thêm địa điểm làm việc	✓	

Khi đã điền đầy đủ các thông tin ở trên, Khách hàng nhấn vào mục **Tạo mới (9)** để quay về màn hình đặt lịch, sau đó Khách hàng nhấn vào mục **Tiếp tục**

c. Sau khi nhấn **Tiếp tục** sẽ chuyển sang màn hình **Xác nhận**



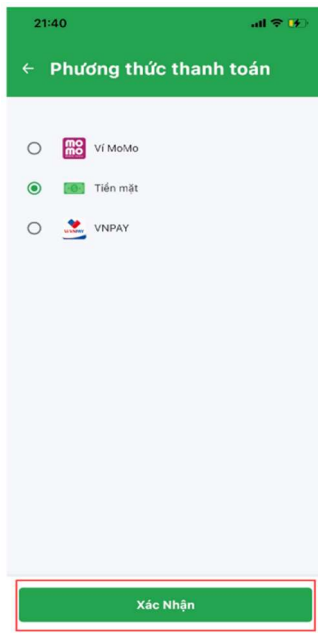
STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	BẮT BUỘC	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Phương thức thanh toán	Lựa chọn các phương thức thanh toán phù hợp	<input checked="" type="checkbox"/>	Bao gồm: Tiền mặt - Ví VNPAY - Ví MOMO
2	Khuyến mãi	Nhấn vào mục này để xem và sử dụng các voucher khuyến mãi của FixME	<input type="checkbox"/>	
3	Đăng việc	Đăng đơn dịch vụ để CTV FixME nhận đơn	<input checked="" type="checkbox"/>	

Ở màn hình này Khách hàng có thể xem lại thông tin của công việc, lựa chọn **Phương thức thanh toán (1)** và **Khuyến mãi (2)** phù hợp. Sau đó nhấn **Đăng việc (3)** để đăng việc làm.

▼ Phương thức thanh toán (1)

Khách hàng nhấn vào mục **Phương thức thanh toán (1)** để lựa chọn các hình thức thanh toán phù hợp. FixME có các hình thức thanh toán gồm Tiền mặt – Ví VNPAY – Ví MOMO để khách hàng có thể dễ dàng lựa chọn.

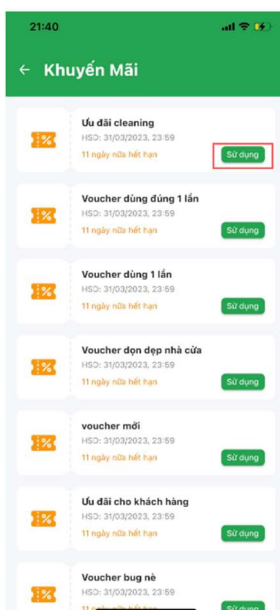
Sau khi nhấn vào mục **Phương thức thanh toán (1)** sẽ xuất hiện màn hình.



Sau khi khách hàng chọn hình thức thanh toán phù hợp thì nhấn vào mục **Xác nhận**.

▼ Khuyến mãi (2)

Khách hàng nhấn vào mục **Khuyến mãi (2)** sẽ xuất hiện màn hình



Khách hàng nhất vào mục **sử dụng** để xem **chi tiết khuyến mãi**.

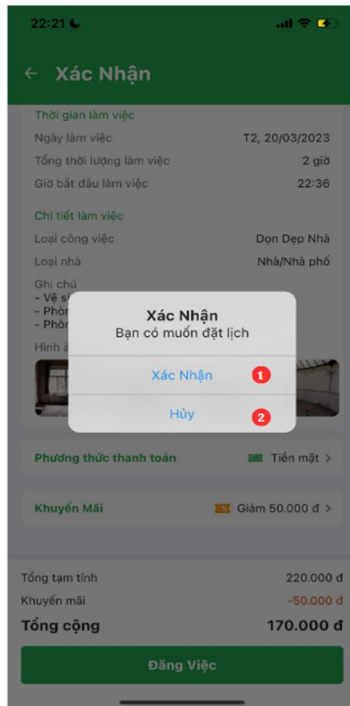


Ở màn hình này khách hàng nhấn vào mục **Sử dụng ngay** để sử dụng mã khuyến mãi và chuyển sang màn hình **Xác nhận**



Tổng tiền đã bao gồm Tổng tạm tính **trừ (-)** khuyến mãi. Ở màn hình này khách hàng nhấn vào mục **Đăng Việc**

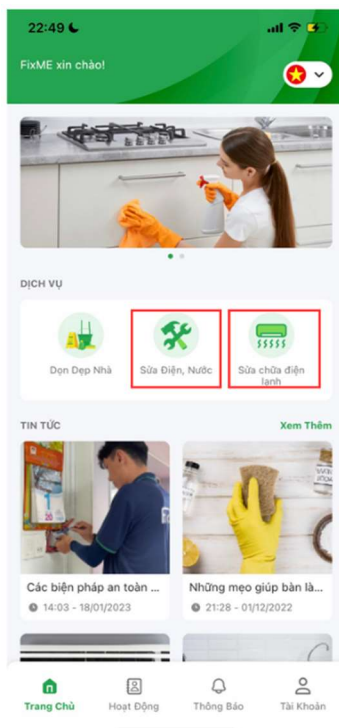
Sau khi nhấn **Đăng việc** sẽ xuất hiện màn hình **Xác nhận** 1 lần nữa, khách hàng nhấn vào mục **Xác nhận (1)** để hoàn tất việc đặt đơn dịch vụ.



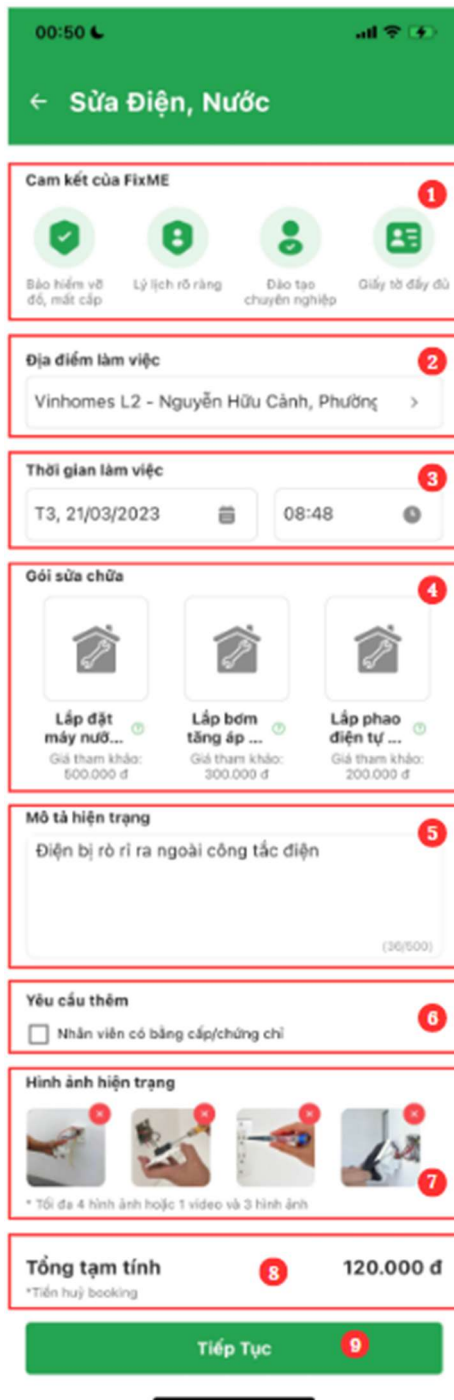
STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Xác nhận	Xác nhận đăng việc	
2	Hủy	Hủy đăng việc	

4.2 Sửa chữa điện nước, sửa chữa điện lạnh

a. Khách hàng nhấn vào mục **Sửa chữa điện nước, sửa chữa điện lạnh** ở màn hình **Trang chủ** để đặt đơn dịch vụ.



b. Sau khi nhấn vào mục **Sửa chữa điện nước, sửa chữa điện lạnh ở Trang chủ** sẽ xuất hiện màn hình đặt đơn dịch vụ.



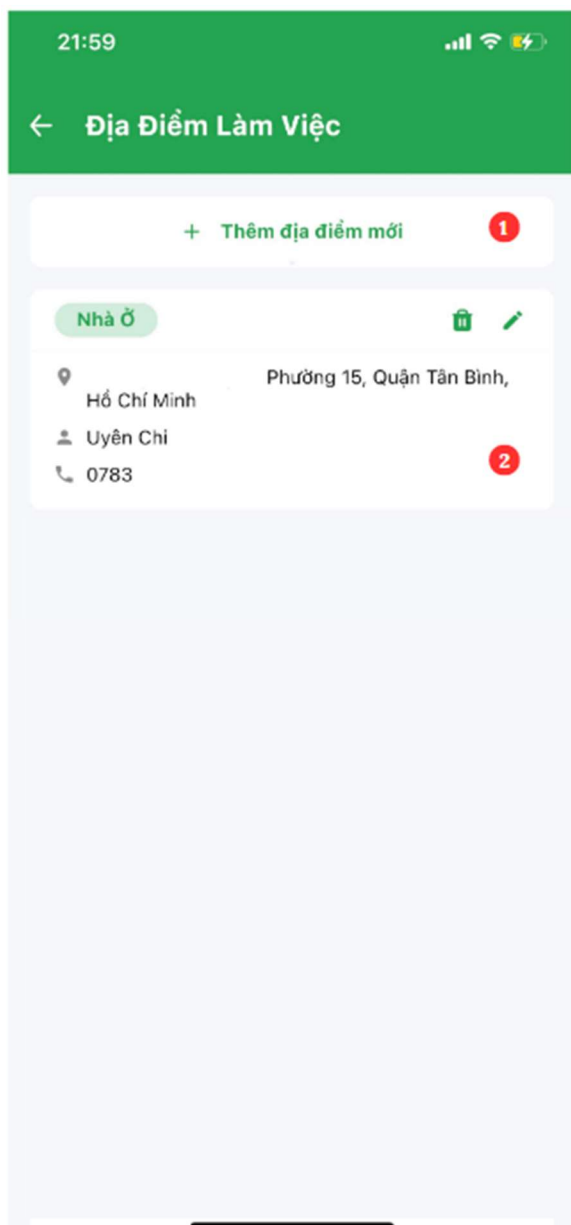
STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	BẮT BUỘC	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Cam kết của FixME	Những cam kết của FixME trong lúc làm việc	<input type="radio"/>	
2	Địa điểm làm việc	Địa điểm được đặt lịch để làm việc	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Thời gian làm việc	Thời gian bắt đầu làm việc	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Gói sửa chữa	Các gói sửa chữa và chi phí tham khảo.	<input type="radio"/>	
5	Mô tả hiện trạng	Mô tả hiện trạng hư hỏng	<input type="radio"/>	
6	Yêu cầu thêm	Yêu cầu nhân viên có bằng cấp/chứng chỉ liên quan đến công việc	<input type="radio"/>	
7	Hình ảnh hiện trạng	Hình ảnh hiện trạng hư hỏng	<input type="radio"/>	
8	Tổng tạm tính	Phí tạm tính khi đặt lịch	<input checked="" type="checkbox"/>	
9	Tiếp tục	Tiếp tục để đặt lịch	<input checked="" type="checkbox"/>	

Ở màn hình này, khách hàng cần nhập những thông tin cần thiết sau đó nhấn **Tiếp tục (9)** để đặt đơn dịch vụ

▼ Thêm địa điểm làm việc (2)

Khách hàng nhấn vào mục **Địa điểm làm việc (2)** để thêm chi tiết về địa điểm làm việc.

Sau khi nhấn vào mục **Địa điểm làm việc (2)** sẽ xuất hiện màn hình



Khách hàng có thể chọn lại địa điểm làm việc mình đã thêm ở **mục (2)** hoặc chọn **Thêm địa điểm mới (1)**

Sau khi khách hàng chọn mục **Thêm địa điểm mới (1)** sẽ chuyển sang màn hình.

STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	BẮT BUỘC	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Tên địa điểm	Tên địa điểm làm việc	✓	
2	Tên người liên hệ	Tên người liên hệ khi làm việc	✓	
3	Số điện thoại người liên hệ	Số điện thoại của người liên hệ	✓	
4	Loại nhà	Loại nhà cần làm	✓	
5	Tỉnh/Thành phố	Tỉnh/ Thành phố cần làm việc	✓	
6	Quận/Huyện	Quận/Huyện nơi cần làm việc	✓	
7	Phường/Xã	Phường/Xã nơi cần làm việc	✓	
8	Địa chỉ	Địa chỉ nơi cần làm việc	✓	
9	Tạo mới	Tạo mới địa điểm làm việc	✓	
10	Hủy	Hủy khi không muốn thêm địa điểm làm việc	✓	

Khi đã điền đầy đủ các thông tin ở trên, Khách hàng nhấn vào mục **Tạo mới (9)** để quay về màn hình đặt lịch, sau đó Khách hàng nhấn vào mục **Tiếp tục**

c. Sau khi nhấn **Tiếp tục** sẽ chuyển sang màn hình **Đăng việc (3)**



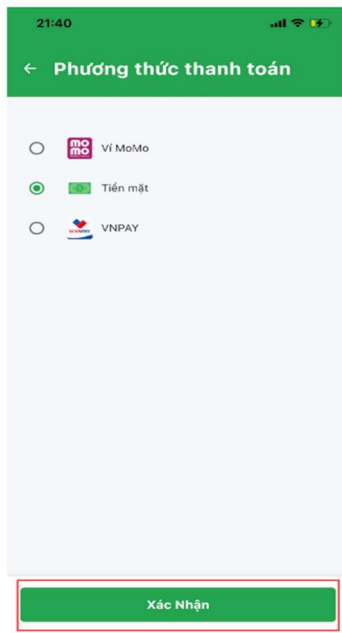
STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	BẮT BUỘC	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Phương thức thanh toán	Lựa chọn các phương thức thanh toán phù hợp	<input checked="" type="checkbox"/>	Bao gồm: Tiền mặt - Ví VNPAY - Ví MOMO
2	Khuyến mãi	Nhấn vào mục này để xem và sử dụng các voucher khuyến mãi của FixME	<input type="checkbox"/>	
3	Đăng việc	Đăng đơn dịch vụ để CTV FixME nhận đơn	<input checked="" type="checkbox"/>	

Ở màn hình này Khách hàng có thể xem lại thông tin của công việc, lựa chọn **Phương thức thanh toán (1)** và **Khuyến mãi (2)** phù hợp. Sau đó nhấn **Đăng việc (3)** để đăng việc làm.

▼ Phương thức thanh toán (1)

Khách hàng nhấn vào mục **Phương thức thanh toán (1)** để lựa chọn các hình thức thanh toán phù hợp. FixME có các hình thức thanh toán gồm Tiền mặt – Ví VNPAY – Ví MOMO để khách hàng có thể dễ dàng lựa chọn.

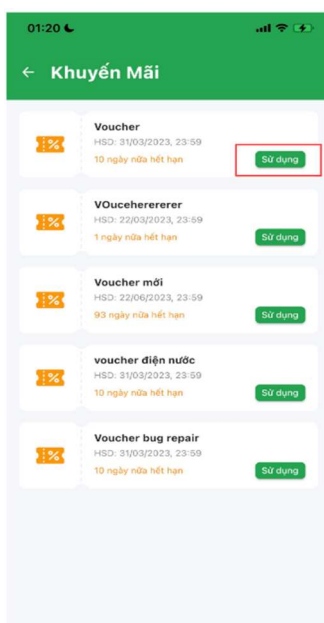
Sau khi nhấn vào mục **Phương thức thanh toán (1)** sẽ xuất hiện màn hình.



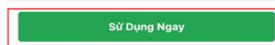
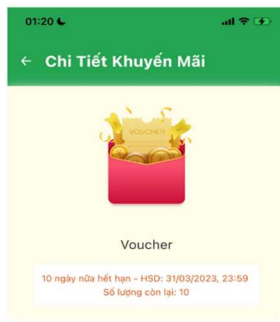
Sau khi khách hàng chọn hình thức thanh toán phù hợp thì nhấn vào mục **Xác nhận**.

▼ Khuyến mãi (2)

Khách hàng nhấn vào mục **Khuyến mãi (2)** sẽ xuất hiện màn hình



Khách hàng nhất vào mục **sử dụng** để xem **chi tiết khuyến mãi**.

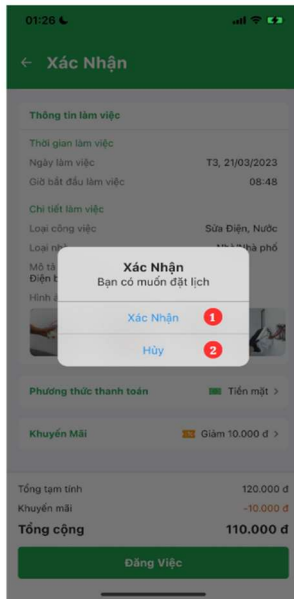


Ở màn hình này khách hàng nhấn vào mục **Sử dụng ngay** để sử dụng mã khuyến mãi và chuyển sang màn hình **Xác nhận**



Tổng tiền đã bao gồm Tổng tạm tính **trừ (-)** khuyến mãi. Ở màn hình này khách hàng nhấn vào mục **Đăng Việc**

Sau khi nhấn **Đăng việc** sẽ xuất hiện màn hình **Xác nhận**, khách hàng nhấn vào mục **Xác nhận (1)** để hoàn tất việc đặt đơn dịch vụ.



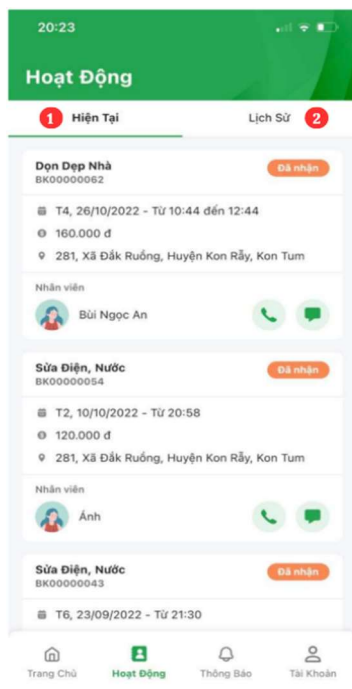
STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Xác nhận	Xác nhận đăng việc	
2	Hủy	Hủy đăng việc	

5. Hoạt động

✓ Theo dõi trạng thái đơn hàng

a. Màn hình trang Hiện Tại

Khách hàng có thể theo dõi hầu hết trạng thái đơn hàng, nếu có. Có 4 trạng thái đơn hàng có thể theo dõi tại đây: **“Đang Chờ Nhận”**, **“Đã Nhận”**, **“Đang Làm Việc”**, **“Bắt đầu khảo sát”**



– Màn hình chi tiết công việc

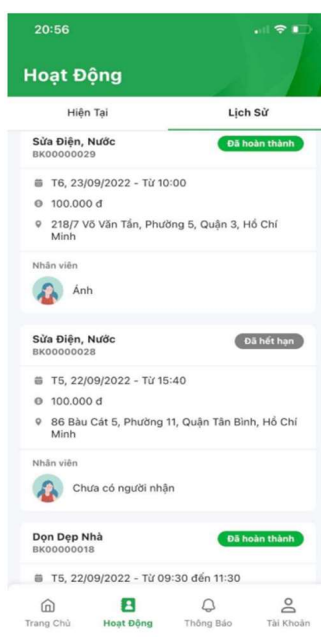
Khách hàng cũng có thể theo dõi hầu hết trạng thái đơn hàng như màn hình hiện tại, cũng như thông tin chi tiết về đơn hàng.



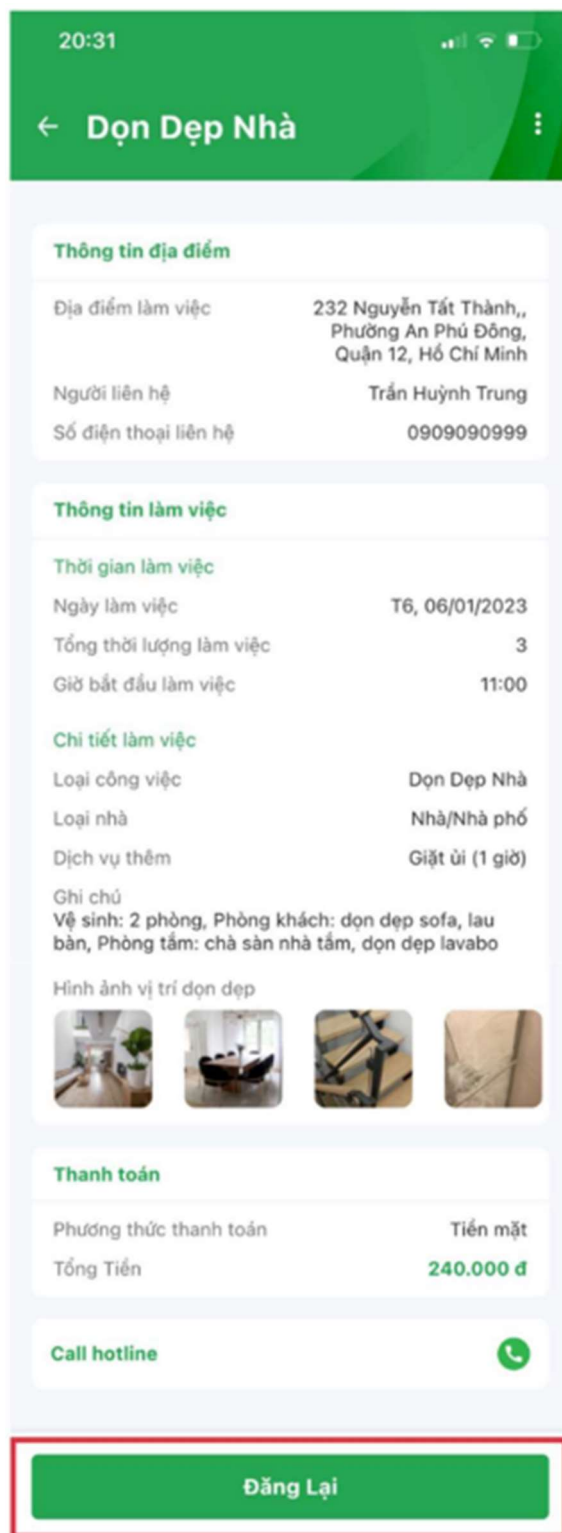
STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Hủy đơn hàng	Hủy công việc hiện tại	Để hủy công việc, Khách hàng nhấn vào dấu ba chấm (1) ở góc bên phải.
2	Gọi tổng đài	Gọi tổng đài để giải đáp thắc mắc	

b. Màn hình trang Lịch sử (2)

Khách Hàng sẽ thấy được các công việc đã **“Hoàn thành”**, **“Đã hủy”**, **“Đã hết hạn”**.

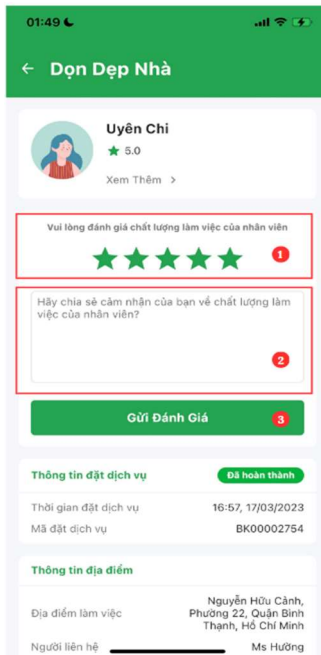


Ở trạng thái “**Đã hủy**”, “**Đã hết hạn**”, Khách Hàng có thể đăng lại công việc vừa được **hủy** hoặc **đã hết hạn** bằng cách nhấn vào nút **Đăng Lại**. Và làm theo các bước như ở 4.1, 4.2 để tiếp tục **Đăng lại** việc làm.



✓ Đánh giá công việc

Khách hàng có thể đánh giá dịch vụ của FixME cũng như cách phục vụ của cộng tác viên bằng cách chọn **Ngôi sao (1)** và **Nhận xét (2)** sau đó nhấn vào mục **Gửi đánh giá (3)** về FixME. Điều này nhằm mục đích giúp FixME cải thiện dịch vụ tốt hơn.



STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Chọn ngôi sao	Khách hàng đánh giá chất lượng của nhân viên	Khách hàng chọn số lượng ngôi sao theo thứ tự từ trái sang phải
2	Nhận xét	Khách hàng nhận xét về chất lượng làm việc của nhân viên	
3	Gửi đánh giá	Khách hàng gửi đánh giá về hệ thống và nhân viên	Khách hàng nên gửi đánh giá cũng như nhận xét để giúp FixME cải thiện chất lượng dịch

6. Thông báo

Màn hình thông báo gồm màn hình **Dịch vụ (1)** và màn hình **Tin tức (2)**

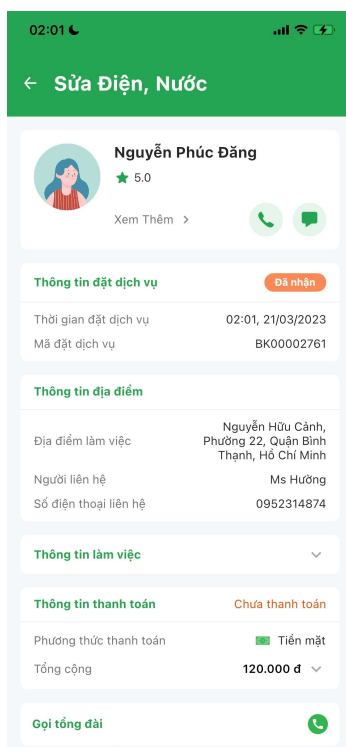


a. Màn hình Dịch vụ (1)

Ở màn hình thông báo dịch vụ, Khách Hàng có thể thấy được tất cả các thông báo về đặt lịch, tiến độ công việc, thời gian đến giờ làm việc. Khách Hàng có thể xem chi tiết công việc bằng cách nhấn vào thông báo công việc:



Khi nhấn vào sẽ xuất hiện màn hình **Chi tiết công việc**



b. Màn hình Tin tức (2)

Màn hình tin tức sẽ bao gồm các “**Tin tức sự kiện**”, “**Thông báo**” và “**Voucher**” mới của FixME. Khách Hàng có thể xem chi tiết thông báo bằng cách nhấn vào thông báo tin tức:



Khi nhấn vào sẽ xuất hiện màn hình Chi tiết “**Tin tức sự kiện**”, “**Thông báo**” và “**Voucher**” mới của FixME.



7. Tài khoản

Màn hình tài khoản:



Mô tả:

STT	CHỈ MỤC	DIỄN GIẢI	GHI CHÚ (Nếu có)
1	Chỉnh sửa tài khoản	Chỉnh sửa thông tin cá nhân	
2	Cài đặt	Cài đặt tài khoản	Bao gồm: Thông báo - Ngôn ngữ - Xóa tài khoản
3	Danh sách địa điểm làm việc	Hiển thị các địa điểm làm việc	
4	Nhân viên yêu thích	Hiển thị các nhân viên được yêu thích	
5	Hỗ trợ	Giải đáp các câu hỏi thường gặp của khách hàng	
6	Phản hồi	Phản hồi của khách hàng	
7	Điều khoản sử dụng	Hiển thị điều khoản sử dụng	
8	Đăng xuất	Đăng xuất tài khoản	