

Bảo hành điện tử

Thay tấm phiếu bảo hành giấy bằng số seri tra được trên website của bạn. Khách mất phiếu vẫn tra ra, cửa hàng có ảnh chứng minh tình trạng máy lúc giao, và mỗi sản phẩm bán ra trở thành một lượt khách quay lại website.

Anpero · Tài liệu dành cho người dùng cuối

Vì sao nên chuyển sang bảo hành điện tử

KHÔNG THẤT LẠC

Mất phiếu vẫn bảo hành được

Thông tin nằm trên hệ thống, không nằm trên tờ giấy. Khách chỉ cần số seri in trên máy và số điện thoại đã mua hàng.

KÉO KHÁCH VỀ WEB

Mỗi sản phẩm là một lượt truy cập

Khách muốn tra bảo hành thì phải vào website của bạn. Bán được bao nhiêu máy là có bấy nhiêu lý do để khách quay lại — lượt truy cập thật, tốt cho thứ hạng tìm kiếm.

HẾT TRANH CÃI

Có ảnh tình trạng lúc giao

Vết xước sẵn có, tem niêm phong, số seri trên vỏ — chụp lại khi kích hoạt. Sau này đổi chất bằng ảnh, không bằng trí nhớ.

Chuẩn bị một lần

Vào [Bảo hành → Cấu hình tra cứu](#) và đặt bốn mục sau. Làm một lần, dùng mãi về sau.

MỤC	NÊN ĐẶT THẾ NÀO
Cho khách tra cứu bảo hành	Bật. Đây là công tắc chính — tắt thì trang tra cứu trên website không trả về kết quả nào.
Cho khách tự kích hoạt	Bật nếu bạn bán qua đại lý, sàn thương mại điện tử hoặc gửi hàng đi tỉnh — khách tự nhập seri để kích hoạt. Tắt nếu muốn chỉ nhân viên cửa hàng được kích hoạt.
Bắt buộc nhập CMT/CCCD	Thường nên tắt. Chỉ cần số điện thoại là đủ để nhận ra khách, mà lại ít làm khách ngại.
Ghi chú hiển thị cho khách	Câu chỉ đường ngắn, hiện ngay dưới ô nhập số seri. Ví dụ: “Số seri nằm ở tem bạc mặt sau máy, bắt đầu bằng ANP”.

Quy trình bốn bước

1

Nhập kho số seri

Vào [Bảo hành → Quản lý seri](#) rồi bấm **Thêm seri**. Có hai cách nhập:

- **Nhập từ Excel** — hợp khi nhận lô hàng mới. Tải file mẫu ngay trong trang, điền cột số seri rồi tải lên. Không bắt buộc theo đúng mẫu, bạn chọn cột nào cũng được.
- **Gõ tay** — hợp khi chỉ có vài máy.

Khi thêm, hãy chọn đúng **sản phẩm** và **số tháng bảo hành**. Nhờ vậy lúc bán chỉ cần quét seri là hệ thống tự biết máy gì, bảo hành bao lâu.

2

In tem seri dán lên sản phẩm

Vẫn ở [Quản lý seri](#) : tích chọn những dòng cần in rồi bấm **In tem seri**. Hộp thoại cho chọn khổ tem và số bản in.

KHỔ TEM	DÙNG KHI NÀO
50×30 mm	Sản phẩm nhỏ, seri ngắn.
58×40 mm	Mặc định — hợp phần lớn máy in tem nhiệt phổ thông.
60×40 · 70×40 mm	Seri dài, cần mã vạch to cho dễ quét.
80×50 · 100×50 mm	Thùng hàng, sản phẩm cỡ lớn.

MẸO

Lựa chọn khổ tem và số bản in được ghi nhớ, lần sau mở ra là có sẵn. Nên in thử một tem rồi quét bằng chính máy quét của cửa hàng trước khi in cả lô.

3

Kích hoạt bảo hành khi bán hàng

Vào [Bảo hành → Kích hoạt bảo hành](#), bấm nút kích hoạt và làm theo thứ tự này:

- **Quét hoặc nhập số seri.** Hệ thống tự điền tên sản phẩm và thời hạn bảo hành.
- **Nhập số điện thoại khách.** Vừa gõ đã có gợi ý; chọn đúng khách là tên, email, địa chỉ tự điền vào. Khách mới thì cứ nhập, hệ thống tự thêm vào sổ khách hàng.
- **Sửa thông tin nếu có thay đổi.** Khách đổi tên, đổi địa chỉ thì sửa ngay tại đây — sổ khách hàng được cập nhật theo, không phải vào trang khác.
- **Chụp ảnh tình trạng máy** (xem mục kế tiếp).

QUAN TRỌNG

Mỗi phiếu bảo hành luôn gắn với một khách hàng. Nhờ vậy mở [chi tiết khách hàng](#) là thấy ngay họ đã mua gì, được bảo hành những gì — rất tiện khi khách gọi điện hỏi.

4

Khách tra cứu trên website của bạn

Khách vào [tênmiềncủabạn/bao-hanh](#), nhập số seri và số điện thoại (hoặc CMT/CCCD nếu bạn bật mục đó), rồi xem được:

- Tên sản phẩm, mã phiếu, ngày bắt đầu và ngày hết hạn;
- Còn bao nhiêu ngày bảo hành, hoặc báo đã hết hạn;
- Ảnh tình trạng máy — bấm vào ảnh để xem cỡ lớn.

Nên đặt liên kết “Tra cứu bảo hành” ở chân trang hoặc menu chính để khách dễ tìm.

Ảnh tình trạng sản phẩm

Ngay trong màn hình kích hoạt bảo hành có mục **Ảnh sản phẩm**. Đây là phần đáng làm nhất nếu cửa hàng bạn hay gặp tranh cãi “máy này xước từ lúc mua” hay “tem đã bị bóc rồi”.

- **Chọn được nhiều ảnh một lượt** — tối đa 10 ảnh cho mỗi phiếu.
- **Ảnh tự thu nhỏ ngay trên máy bạn** trước khi gửi đi. Chụp bằng điện thoại rồi tải thẳng lên cũng rất nhanh, không cần nén trước, không lo tốn dung lượng hosting.
- **Bấm vào ảnh để xem cỡ lớn**, cả trong trang quản trị lẫn trên trang tra cứu của khách.
- **Khách xem được những ảnh này** khi tra cứu — nên chỉ chụp sản phẩm, đừng chụp giấy tờ cá nhân hay thông tin riêng của khách.

Nên chụp: toàn cảnh máy, tem niêm phong, số seri trên vỏ, và cận cảnh những vết xước sẵn có. Bốn tấm là đủ dùng cho hầu hết trường hợp.

Theo dõi hằng ngày

Trang [Bảo hành → Tổng quan](#) là nơi nên mở đầu ngày. Ở đó có sáu ô số liệu và các nút tắt dẫn thẳng tới việc cần làm.

Ô SỐ LIỆU	NÓI LÊN ĐIỀU GÌ
Số seri trong kho	Tổng seri đã nhập.
Seri chưa kích hoạt	Hàng còn trong kho. Xuống thấp là đến lúc nhập thêm lô mới.
Phiếu còn hạn	Số máy đang trong thời gian bảo hành.
Sắp hết hạn trong 30 ngày	Danh sách nên gọi chăm sóc: nhắc gia hạn, mời bảo dưỡng.
Phiếu đã hết hạn	Nhóm khách nên mời mua mới hoặc nâng cấp.
Phiếu tạo trong tháng này	Nhịp bán hàng của tháng.

Từ trang này bạn cũng vào được hai báo cáo: **Phiếu sắp hết hạn** (chọn được mốc 30, 60, 90 ngày) và **Thống kê theo sản phẩm** (mặt hàng nào phát sinh bảo hành nhiều nhất).

ĐỪNG BỎ QUA

Danh sách **sắp hết hạn** là cơ hội bán hàng chứ không chỉ là việc hành chính. Một cuộc gọi trước khi hết bảo hành thường được khách đón nhận hơn hẳn một tin nhắn quảng cáo gửi đại trà.

Câu hỏi thường gặp

Khách làm mất tem seri trên máy thì sao?

Tra theo số điện thoại của khách trong [Kích hoạt bảo hành](#) , hoặc mở chi tiết khách hàng để xem toàn bộ phiếu bảo hành của họ.

Một số seri kích hoạt được mấy lần?

Tuỳ bạn đặt khi thêm seri. Mặc định mỗi seri dùng một lần — đúng với hàng bán lẻ. Nếu bán dịch vụ gia hạn nhiều kỳ thì bỏ tuỳ chọn dùng một lần.

Nhập nhầm thông tin khách thì sửa ở đâu?

Mở phiếu trong [Kích hoạt bảo hành](#) rồi sửa. Thông tin khách được cập nhật sang sổ khách hàng luôn.

Có sợ người lạ dò số seri để xem thông tin khách không?

Không. Muốn tra được phải khớp cả số seri và số điện thoại (hoặc CMT/CCCD) của đúng người mua. Trang tra cứu cũng không hiện số điện thoại, email hay địa chỉ của khách.

Đã lỡ in tem rồi mới phát hiện sai seri?

Xoá seri đó trong [Quản lý seri](#) nếu chưa kích hoạt, thêm lại seri đúng rồi in tem mới. Seri đã kích hoạt thì không xoá được — phải huỷ phiếu trước.

Ba việc nên làm trong tuần đầu

1. **Nhập thử một lô nhỏ** — mười số seri, in tem, quét thử bằng máy quét của cửa hàng. Xong bước này là bạn yên tâm về khổ tem.
2. **Kích hoạt thử một phiếu** rồi tự vào [tênmiềncủabạn/bao-hanh](#) tra như một người khách. Xem đúng ý chưa, câu ghi chú đã rõ chưa.
3. **Đặt liên kết “Tra cứu bảo hành”** vào chân trang website và in lên hoá đơn. Khách không tìm thấy chỗ tra thì tính năng này không sinh ra lượt truy cập nào.