**BRD**

*(Dựa trên nền tảng Vlance với số liệu là hoàn toàn giả định*

*và có sử dụng AI trong khâu biên tập)*

1. **CONTEXT**
2. *Overview of vLanc*

vLance là nền tảng kết nối freelancer và nhà tuyển dụng lớn nhất tại Việt Nam, ra mắt vào năm 2013. Tính đến tháng 6/2025, vLance có hơn 50.000 freelancer đăng ký và 15.000 nhà tuyển dụng, tập trung vào các lĩnh vực như lập trình, thiết kế đồ họa, viết nội dung, dịch thuật, và marketing số. Nền tảng hoạt động qua website chính thức ([www.vlance.vn](http://www.vlance.vn/)) và đã nhận được đầu tư từ Startup Weekend Hanoi 2014. Mục tiêu chiến lược của vLance là củng cố vị thế tại Việt Nam và mở rộng sang thị trường Đông Nam Á (Singapore, Thái Lan) trong 2 năm tới.

1. *Organizational Structure*

* Phòng kỹ thuật: 15 nhân viên, chịu trách nhiệm phát triển, bảo trì hệ thống, và quản lý cơ sở dữ liệu.
* Phòng kinh doanh và marketing: 8 nhân viên, phụ trách quảng bá, thu hút khách hàng, và xây dựng quan hệ đối tác.
* Hỗ trợ khách hàng: 7 nhân viên, xử lý yêu cầu, tranh chấp, và hỗ trợ giao dịch.
* Ban lãnh đạo: 3 thành viên, định hướng chiến lược và quản lý tài chính.

1. *Market and Competition*

* Thị trường mục tiêu: Freelancer (chủ yếu 20-35 tuổi, tập trung tại Hà Nội và TP.HCM) và doanh nghiệp nhỏ/vừa (SMEs) tại Việt Nam.
* Đối thủ cạnh tranh:
  + Nền tảng quốc tế: Upwork, Freelancer.com – có quy mô lớn, phí thấp hơn (5-10%), và thu hút freelancer Việt Nam nhờ lượng dự án quốc tế.
  + Nền tảng nội địa: freelancerViet.vn – cạnh tranh về phí giao dịch thấp (8%) nhưng quy mô nhỏ hơn.
* Xu hướng thị trường: Theo báo cáo của VietnamWorks (2024), thị trường freelancer tại Việt Nam tăng trưởng 15% mỗi năm, nhưng các nền tảng nội địa đang mất dần người dùng vào tay đối thủ quốc tế do thiếu tính cạnh tranh về giá và chất lượng.

1. *Current Capabilities*

* Người dùng: 50.000 freelancer, 15.000 nhà tuyển dụng.
* Công nghệ: Website trên nền tảng PHP, cơ sở dữ liệu MySQL.
* Thanh toán: Hỗ trợ chuyển khoản ngân hàng nội địa (Vietcombank, Techcombank) và PayPal.
* Tính năng nổi bật: Đăng dự án, ứng tuyển, chat tích hợp, hệ thống đánh giá.

1. **CURRENT STATE**
2. *Current Process*

* Quy trình hiện tại của vLance được mô tả qua các bước sau:

1. Đăng tin dự án:
   * Nhà tuyển dụng đăng tin trên website (mô tả dự án, ngân sách, thời hạn).
   * Thời gian trung bình để đăng: 10 phút.
2. Ứng tuyển và lựa chọn:
   * Freelancer ứng tuyển, gửi portfolio và giá đề xuất.
   * Nhà tuyển dụng xem hồ sơ và chọn freelancer (trung bình 5-7 ngày).
3. Thương lượng và làm việc:
   * Hai bên thương lượng qua chat tích hợp hoặc email.
   * Freelancer thực hiện dự án, gửi sản phẩm qua hệ thống.
4. Thanh toán:
   * Nhà tuyển dụng thanh toán qua ngân hàng nội địa hoặc PayPal.
   * vLance thu phí 10-15% giá trị dự án.
   * Freelancer rút tiền, mất 3-5 ngày làm việc với phí ngân hàng 2-3%.
5. Đánh giá và hỗ trợ:
   * Cả hai bên đánh giá (1-5 sao).
   * Nếu có tranh chấp, hỗ trợ khách hàng can thiệp (7-14 ngày).
   * Điểm nghẽn:

* 40% nhà tuyển dụng từ chối freelancer sau khi xem hồ sơ, do chất lượng không đồng đều và thiếu thông tin xác minh.
* Tỷ lệ tranh chấp đạt 20%, thời gian xử lý trung bình 10 ngày, do thiếu quy trình tự động và dữ liệu lịch sử.
* Thời gian rút tiền (3-5 ngày) và phí cao (2-3%) gây bất mãn cho 30% freelancer.
  1. *Current Application Usage*
* Website ([www.vlance.vn](http://www.vlance.vn/)):
  + Hỗ trợ đăng dự án, quản lý hồ sơ, và giao tiếp qua chat.
  + Hiệu suất giảm khi có 1.000 người dùng đồng thời (thời gian tải trang trung bình 5 giây).
* Ứng dụng di động (iOS/Android):
  + Ứng dụng "vLance: Tìm việc & freelancer" đã có mặt trên Google Play và App Store.
  + Tính năng: Đăng dự án, ứng tuyển, chat, nhưng giao diện chưa tối ưu, thiếu công cụ quản lý tiến độ dự án.
  + Tỷ lệ sử dụng ứng dụng thấp: Chỉ 20% người dùng sử dụng ứng dụng thường xuyên, do trải nghiệm người dùng kém (dựa trên giả định từ phản hồi người dùng).
* Thanh toán:
  + Chuyển khoản ngân hàng (Vietcombank, Techcombank) và PayPal.
  + Thời gian xử lý giao dịch: 3-5 ngày làm việc.
* Hỗ trợ khách hàng:
  + Chat và email, nhưng thời gian phản hồi trung bình 24-48 giờ khi có hơn 200 yêu cầu/ngày.
* Hạn chế:
  + Không có ứng dụng di động, gây bất tiện cho người dùng thường xuyên di chuyển (chiếm 60% người dùng).
  + Ứng dụng di động chưa tối ưu, thiếu tính năng quản lý tiến độ và thông báo đẩy, dẫn đến tỷ lệ sử dụng thấp (20%).
  + Hệ thống không có công cụ phân tích hiệu suất freelancer (ví dụ: tỷ lệ hoàn thành, thời gian giao hàng).
  1. *Current Data Model*
* Bảng dữ liệu chính:
  + Freelancer: ID, tên, email, kỹ năng, portfolio, số dự án hoàn thành, đánh giá trung bình.
  + Dự án: ID, mô tả, ngân sách, thời hạn, trạng thái (đang tuyển, đang thực hiện, hoàn thành).
  + Giao dịch: ID, giá trị, phương thức thanh toán, phí, ngày giao dịch.
  + Tranh chấp: ID, lý do, ngày tạo, trạng thái (đang xử lý, hoàn thành).
* Vấn đề:
  + Thiếu dữ liệu lịch sử tranh chấp để phân tích nguyên nhân và xu hướng.
  + Đánh giá freelancer không chuẩn hóa (dựa trên cảm tính của nhà tuyển dụng, không có tiêu chí cụ thể).
  + Dữ liệu không đồng bộ giữa bảng Dự án và Giao dịch, dẫn đến lỗi trạng thái thanh toán.
  1. *Current Business Rules*
* Freelancer phải có ít nhất 3 sao và hoàn thành 2 dự án để nhận dự án trên 3 triệu VNĐ.
* Phí giao dịch: 10% cho dự án dưới 5 triệu VNĐ, 15% cho dự án trên 5 triệu VNĐ.
* Thanh toán qua ngân hàng nội địa hoặc PayPal, phí rút tiền 2-3%, thời gian xử lý 3-5 ngày.
* Tranh chấp được xử lý thủ công bởi đội hỗ trợ khách hàng.
* Hạn chế:
* Quy trình xác minh freelancer chưa chặt chẽ (chỉ yêu cầu email và portfolio), dẫn đến nhiều tài khoản chất lượng thấp.
* Phí giao dịch 10-15% cao hơn đối thủ quốc tế (Upwork: 5-10%), khiến 15% nhà tuyển dụng chuyển sang nền tảng khác.
* Thiếu tiêu chí đánh giá khách quan, gây khó khăn trong việc xác định freelancer chất lượng cao.

1. **CURRENT ISSUES**

* Chất lượng freelancer không đồng đều:
  + 40% nhà tuyển dụng từ chối freelancer sau khi xem hồ sơ, do kỹ năng không khớp hoặc thiếu thông tin xác minh (dựa trên khảo sát nội bộ).
  + 10% freelancer bị đánh giá dưới 3 sao, nhưng vẫn được phép ứng tuyển dự án lớn, gây mất lòng tin.
* Thời gian xử lý tranh chấp kéo dài:
  + Trung bình 10 ngày để giải quyết tranh chấp (20% dự án), do thiếu hệ thống tự động và dữ liệu lịch sử.
  + 25% nhà tuyển dụng không hài lòng với quy trình hỗ trợ, dẫn đến giảm 15% tỷ lệ quay lại.
* Cạnh tranh từ nền tảng quốc tế:
  + Upwork và Freelancer.com thu hút freelancer Việt Nam với phí thấp hơn (5-10%) và nhiều dự án quốc tế.
  + Lưu lượng người dùng mới của vLance giảm 15% trong 6 tháng qua (từ 5.000 xuống 4.250 người/tháng).
* Quy trình thanh toán không tối ưu:
  + Thời gian rút tiền 3-5 ngày và phí 2-3% khiến 30% freelancer chuyển sang các nền tảng như Upwork (rút tiền trong 1-2 ngày, phí 1%).
  + Thiếu tích hợp ví điện tử phổ biến (Momo, ZaloPay), hạn chế khả năng thu hút người dùng trẻ.
* Trải nghiệm ứng dụng di động kém:
  + Ứng dụng di động của vLance có tỷ lệ sử dụng thấp (20%), do thiếu tính năng quản lý tiến độ và thông báo đẩy, làm giảm khả năng tiếp cận người dùng thường xuyên di chuyển
* Goal, KPI:
* Giảm tỷ lệ từ chối freelancer xuống 20% trong 6 tháng.
* Giảm thời gian xử lý tranh chấp xuống 3 ngày trong 6 tháng.
* Tăng lưu lượng người dùng mới lên 20% (từ 4.250 lên 5.100 người/tháng) trong 6 tháng.
* Cải thiện tỷ lệ hài lòng thanh toán lên 85% (từ 60%) trong 6 tháng.
* Tăng tỷ lệ sử dụng ứng dụng di động lên 50% trong 6 tháng.

1. **FUTURE STATE**

* Viễn cảnh mong muốn:
  + vLance trở thành nền tảng đáng tin cậy với hệ thống xác minh và đánh giá freelancer chuẩn hóa, xử lý tranh chấp trong 3 ngày.
  + Thu hút thêm 20% người dùng mới bằng cách cải thiện cạnh tranh với Upwork và Freelancer.com.
  + Quy trình thanh toán tối ưu với thời gian rút tiền 24 giờ, phí 1%, và hỗ trợ ví điện tử (Momo, ZaloPay).
  + Ứng dụng di động được nâng cấp với trải nghiệm người dùng tốt hơn, tích hợp quản lý tiến độ và thông báo đẩy, tăng tỷ lệ sử dụng lên 50%.
  + Freelancer và nhà tuyển dụng có thể quản lý dự án hiệu quả hơn nhờ công cụ theo dõi tiến độ và thông báo tự động.
* Cải tiến:
  + Hệ thống xác minh freelancer tự động, dựa trên dữ liệu dự án và kiểm tra kỹ năng.
  + Công cụ phân tích tranh chấp để hỗ trợ quyết định nhanh chóng, giảm thời gian xử lý.
  + Tích hợp thanh toán qua Momo/ZaloPay, giảm thời gian và chi phí rút tiền.
  + Nâng cấp ứng dụng di động (iOS/Android) để tăng khả năng tiếp cận.
* Goal, KPI:
* Tỷ lệ hài lòng nhà tuyển dụng đạt 90% (từ khảo sát nội bộ).
* Tăng doanh thu 15% nhờ giữ chân freelancer và thu hút khách hàng mới.
* Giảm tỷ lệ freelancer dưới 3 sao xuống 5% trong 6 tháng.

# **5. SOLUTION APPROACH**

1. *Proposed Solutions*

* Xác minh và đánh giá freelancer:
  + Xây dựng hệ thống xác minh tự động, yêu cầu freelancer hoàn thành bài kiểm tra kỹ năng (ví dụ: bài kiểm tra lập trình, thiết kế) trước khi tham gia.
  + Sử dụng AI phân tích dữ liệu dự án (số dự án hoàn thành, thời gian giao hàng, đánh giá) để xếp hạng freelancer.
* Tối ưu hóa xử lý tranh chấp:
  + Triển khai công cụ quản lý tranh chấp tự động, lưu trữ lịch sử tranh chấp và phân tích nguyên nhân (ví dụ: chậm tiến độ, không đạt yêu cầu).
  + Tự động hóa 70% trường hợp tranh chấp nhỏ (dưới 3 triệu VNĐ) với các giải pháp như hoàn tiền hoặc gia hạn.
* Cải thiện thanh toán:
  + Tích hợp thanh toán qua Momo và ZaloPay, giảm thời gian rút tiền xuống 24 giờ.
  + Đàm phán với ngân hàng đối tác (Vietcombank, Techcombank) để giảm phí rút tiền xuống 1%.
* Tăng khả năng cạnh tranh:
  + Giảm phí giao dịch xuống 8% cho dự án dưới 5 triệu VNĐ, cạnh tranh với Upwork.
  + Phát động chiến dịch marketing nhắm đến doanh nghiệp nhỏ tại Hà Nội và TP.HCM, nhấn mạnh chất lượng freelancer nội địa.
* Nâng cấp ứng dụng di động
  + Cải thiện giao diện và trải nghiệm người dùng trên ứng dụng iOS/Android.
  + Thêm tính năng quản lý tiến độ dự án (theo dõi thời gian thực, gửi thông báo đẩy).

1. *Technology Stack*

* AI/ML: TensorFlow, Python để phân tích dữ liệu freelancer và tranh chấp.
* Backend: Chuyển từ PHP sang Node.js để cải thiện hiệu suất, sử dụng PostgreSQL thay MySQL để đồng bộ dữ liệu tốt hơn.
* Thanh toán: API Momo/ZaloPay, API ngân hàng nội địa (Vietcombank, Techcombank).
* Ứng dụng di động: React Native cho iOS/Android.
* Hiệu suất: Sử dụng CDN Cloudflare để cải thiện tốc độ tải trang.

1. *Implementation Steps*
2. Phân tích và thiết kế (1 tháng):
   * Thu thập dữ liệu người dùng (freelancer, nhà tuyển dụng) để xác định tiêu chí xác minh.
   * Thiết kế hệ thống tranh chấp và thanh toán mới.
3. Phát triển tính năng (3 tháng):
   * Xây dựng hệ thống xác minh freelancer (1 tháng).
   * Tích hợp công cụ quản lý tranh chấp (1 tháng).
   * Tích hợp Momo/ZaloPay và cải thiện thanh toán (1 tháng).
4. Nâng cấp ứng dụng di động (2 tháng):
   * Cải thiện giao diện, thêm tính năng quản lý tiến độ và thông báo đẩy.
   * Thử nghiệm ứng dụng với 1.000 người dùng
5. Thử nghiệm và triển khai (1 tháng):
   * Thử nghiệm với 1.000 người dùng.
   * Triển khai và chạy chiến dịch marketing.

## *5.4. Success Metrics*

* Giảm tỷ lệ từ chối freelancer xuống 20%.
* Xử lý tranh chấp trong 3 ngày.
* Tăng lưu lượng người dùng mới lên 5.100 người/tháng.
* Tỷ lệ hài lòng thanh toán đạt 85%.
* Tăng tỷ lệ sử dụng ứng dụng di động lên 50%.