



CHƯƠNG 7

QUY TRÌNH THIẾT KẾ WEBSITE TMĐT

Nội dung

1

- Giới thiệu chung và quy trình xử lý website TMĐT

2

- Các chức năng phổ biến trên website TMĐT

3

- Kiến trúc hệ thống và các thiết kế cơ bản

4

- Quy trình thiết kế website TMĐT

5

- Tránh các lỗi thường gặp khi thiết kế

Giới thiệu chung

- TMĐT phải được xây dựng trên một nền tảng cơ sở hạ tầng bao gồm: cơ sở hạ tầng về kinh tế, công nghệ, pháp lý và nguồn nhân lực.
- Cơ sở hạ tầng công nghệ của TMĐT là công nghệ thông tin và truyền thông.
- TMĐT là một ứng dụng công nghệ web trong các chu trình và các hoạt động kinh doanh trực tuyến.
- TMĐT là một bộ phận của hệ thống thông tin doanh nghiệp.

Quy trình xử lý của một website TMĐT



Tiếp thị

- Nhằm đến người mua tiềm năng -> thu hút họ vào website TMĐT.
- Tiếp thị offline hoặc online: quảng cáo, email, fanpage, hội chợ,...
- Tập trung tiếp thị những ai đã tìm thấy website



Khách hàng/người xem

- Hai hình thức mua hàng:
 - Mua hàng giữa các doanh nghiệp -> giá trị giao dịch lớn, cần nhiều tùy chọn để mua
 - Giữa khách hàng và doanh nghiệp -> thanh toán bằng thẻ thanh toán hoặc tiền mặt, giao hàng đến nhà



Thăm website

- Khi khách hàng duyệt trang web, chương trình/phần mềm trên website đã có thể theo dõi, thu thập thông tin và tạo profile cho khách
 - Dựa vào thông tin này để “show” các mặt hàng mà khách quan tâm

Xem sản phẩm

- Danh mục mặt hàng cần được bố trí theo nhóm, chủng loại -> dễ tìm kiếm
- Các yếu tố thu hút khách hàng tiềm năng:
 - mặt hàng đang bày bán
 - khuyến mãi
 - mặt hàng liên quan hay nâng cấp

Nạp giỏ hàng


- “Giỏ mua sắm” -> danh sách các mặt hàng người mua đã chọn: số lượng, giá cả, màu sắc, kích cỡ,...
 - Giỏ hàng có các tùy chọn để: cập nhật số lượng, xóa mặt hàng không muốn mua,...



Tính tiền (checkout)

- Giữa khách hàng với doanh nghiệp -> khách nhập thông tin địa chỉ chuyển hàng và tính hóa đơn
 - Có thể thêm vào thông tin khác: yêu cầu gói quà, lời chúc mừng,...


Magento
 Demo Store


1StepCheckout
 Checkout in action - DEMO

Search entire store here...

Default welcome msg!
[My Account](#) | [My Wishlist](#) | [My Cart \(1 item\)](#) | [Checkout](#) | [Log In](#)

Products

WELCOME TO CHECKOUT

Complete your order in a single step by entering your details below.

If you already have an account, [click here](#) to login.

1 NAME AND ADDRESS

First Name *

Last Name *

Address *

Country *

Zip code *

State *

Telephone *

Email Address *

☒ Ship to the same address

2 SHIPPING METHOD

☐ Free \$0.00
☒ Flat rate \$10.00

3 PAYMENT METHOD

☐ Invoice with the package
☐ Paypal
☒ VISA / Mastercard creditcard payment

You will be redirected to SBS website when you place an order.

✓ REVIEW YOUR ORDER

Product	Qty	Subtotal
Asor Femal 3200	1	\$1,799.00
Notebook Computer		
PC		
	Subtotal	\$1,799.00
	Shipping	\$10.00
	Grand total	\$1,809.00

Comments

☐ Subscribe to our newsletter

☐ I accept the [Terms and Conditions](#)

Tính phí vận chuyển

- Tính phí toàn bộ hoặc tính phí cho mỗi mặt hàng -> phù hợp với khoảng cách vận chuyển
 - Xử lý đặt hàng quốc tế -> khó khăn

Thanh toán (payment)

- Doanh nghiệp với doanh nghiệp -> cần có đầy đủ các tùy chọn gồm: đơn đặt hàng, báo giá, bảo lãnh,...
- Khách hàng với doanh nghiệp -> thanh toán bằng thẻ tín dụng hoặc tiền mặt sau khi giao nhận
 - Đối với thanh toán thẻ -> có các tùy chọn xử lý offline hoặc online
 - Xử lý online -> cần thiết qua dịch vụ của công ty uy tín đảm nhận

Biên nhận (receipt)

- Doanh nghiệp với doanh nghiệp -> biên nhận

là một danh sách đính kèm với đơn đặt hàng

- Đối với khách hàng -> biên nhận là một bảng in lại của đơn đặt hàng trên màn hình, gửi cho người mua hàng bằng email, tin nhắn



Xử lý đơn hàng/thực hiện đơn hàng

- Cung cấp tùy chọn cho khách hàng biết về tình trạng đơn đặt hàng
- Tình trạng hàng tồn kho, tình trạng cung cấp mặt hàng,...
 - Mua sắm trực tuyến -> vấn đề kiểm kê mặt hàng ?
 - Mua sắm thông qua hệ thống dịch vụ/đại lý -> vấn đề hợp nhất hệ thống dịch vụ thực hiện đơn hàng

Vận chuyển hàng

- Cung cấp tình trạng đặt hàng cho khách hàng
- Hợp tác với nhiều nhà vận chuyển, bưu điện, phát chuyển nhanh, UPS hay FedEx, ...
 - Cước phí, tỷ lệ hoa hồng,...
 - Tiện ích, khách hàng thuận tiện theo dõi vận đơn



Các chức năng phổ biến trên website TMĐT

- Hiện thị danh mục sản phẩm được phân chia theo các thể loại khác nhau;
- Cung cấp thông tin chi tiết về sản phẩm cho khách hàng: tên, giá, hình sản phẩm, thông tin mô tả chi tiết, các thuộc tính của sản phẩm nếu có;
- Cung cấp phương thức thanh toán và vận chuyển cho khách hàng;
- Hỗ trợ các hình thức khuyến mãi với nhiều cách tính giảm giá sản phẩm khác nhau;
- Cung cấp kênh thông tin hỗ trợ trực tuyến cho khách hàng;
- ...

Các chức năng phổ biến trên website TMĐT

- Thiết kế giao diện: đẹp
- Trang chủ:
 - Danh mục các sản phẩm
 - Các sản phẩm mới
 - Các sản phẩm khuyến mãi
 - Số lượng sản phẩm trưng bày
 - Giỏ hàng
 - Biểu ngữ quảng cáo
 - Tin tức sự kiện
 - Tìm kiếm thông tin về sản phẩm...

Các chức năng phổ biến trên website TMĐT

- Trang Sản phẩm/Dịch vụ:
 - Sản phẩm 1
 - Tên sản phẩm
 - Mã sản phẩm
 - Nhà sản xuất
 - Giá sản phẩm
 - Ảnh sản phẩm: ảnh biểu trưng + ảnh phóng to
 - Sản phẩm 2
 - ...

Các chức năng phổ biến trên website TMĐT

- Chức năng giỏ hàng:
 - Thêm sản phẩm vào giỏ hàng, khách hàng có thể xóa các sản phẩm trong giỏ hàng đã lựa chọn, thay đổi số lượng sản phẩm trong đơn hàng, hệ thống sẽ tự động tính tổng tiền hàng trong giỏ hàng ...
- Chức năng đặt hàng:
 - Ngay khi khách hàng lựa chọn hàng hóa vào giỏ hàng ,khách có thể đặt hàng thông qua form thông tin người mua hàng ...

Các chức năng phổ biến trên website TMĐT

- Chức năng thanh toán :
 - Quản lý các phương thức thanh toán: trực tiếp, COD, credit/debit, chuyển khoản ATM ...
- ...

Các chức năng phổ biến trên website TMĐT

- Trang quản lý đăng tin/ cập nhật sản phẩm:
 - Cho phép thay đổi thông tin và hình ảnh trên trang web, thay đổi kích cỡ, font chữ, màu sắc ...
 - Cho phép cập nhật từng sản phẩm với hình ảnh và mô tả kèm theo, cho phép hiển thị sản phẩm với kích thước lớn hơn và thông tin sản phẩm chi tiết.
 - Cho phép quyền thêm, chỉnh, sửa, xóa thông tin chi tiết , hình ảnh của sản phẩm ...
 - ...

Các chức năng phổ biến trên website TMĐT

- Trang quản lý thông tin quảng cáo:
 - Cho phép quản lý quảng cáo banner, logo trên website một cách dễ dàng và hiệu quả
 - Cho phép quản lý được các thông tin về banner, logo quảng cáo của khách hàng. Quyết định được kích thước, vị trí liên kết và thứ tự các mẫu quảng cáo ...

Các chức năng phổ biến trên website TMĐT

- Trang biểu mẫu liên hệ trực tuyến:
 - Hiển thị các thông tin của doanh nghiệp như số điện thoại, email các phòng ban;
 - Cung cấp mẫu biểu trực tuyến cho phép khách hàng có thể dễ dàng gửi những đánh giá, nhận xét cũng như những yêu cầu của mình đến với doanh nghiệp ...

Các chức năng phổ biến trên website TMĐT

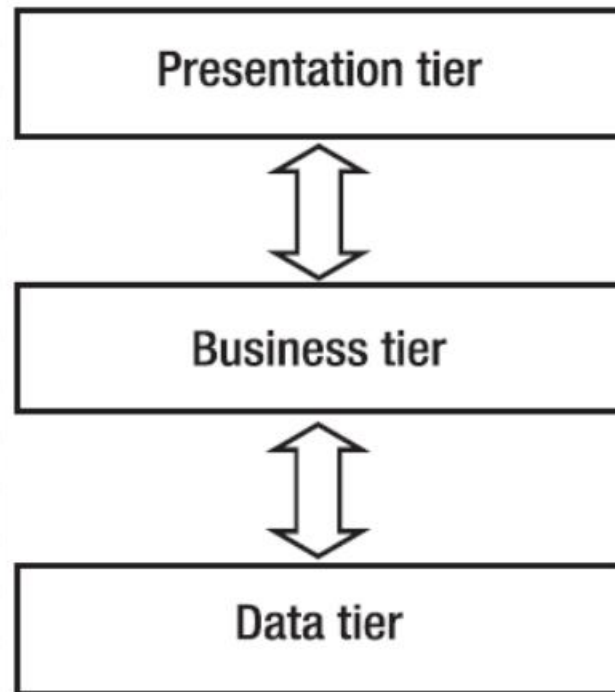
- Trang tư vấn hỗ trợ khách hàng:
 - Quản lý các tài khoản chăm sóc khách hàng trực tuyến, hỗ trợ nhắn tin trực tuyến ...

Các chức năng phổ biến trên website TMĐT

- Trang tin tức:
 - Giới thiệu các sự kiện nổi bật
 - Các thông tin nóng
 - Tin quan trọng
 - Tin trong ngành
 - ...

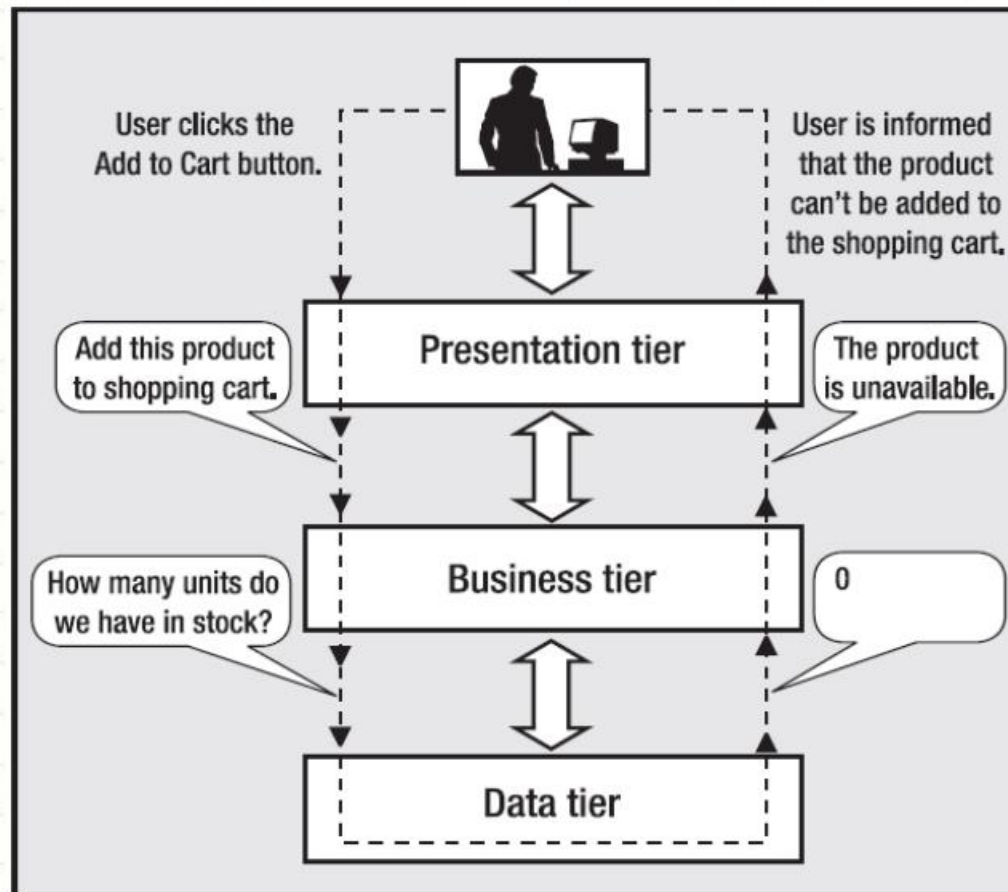
Kiến trúc hệ thống của website

- Mô hình 3-lớp:



Kiến trúc hệ thống của website

- Minh họa thông tin trao đổi giữa các lớp ứng dụng



Kiến trúc hệ thống của website

- Một website TMĐT chạy trên một Web server nhất định để có thể trả lời http request từ khách hàng.
 - Apache là web server thông dụng nhất hiện nay, có thể hoạt động trên HĐH Unix hay Windows.
 - Microsoft Internet Information Server (IIS) chiếm thị phần thứ hai, chỉ hoạt động trên Windows.

Thiết kế cơ bản của website TMĐT

- Một website TMĐT ít nhất có ba chức năng:
 - Catalog trưng bày sản phẩm
 - Giỏ mua hàng
 - Xử lý giao dịch đặt hàng

Thiết kế cơ bản của website TMĐT

- Quy mô lớn: website TMĐT còn thêm các chức năng giao tiếp, kết nối với hệ thống thông tin của doanh nghiệp
 - Phần mềm kế toán doanh nghiệp
 - PM quản lý hàng tồn kho/xử lý đơn hàng
 - PM quản trị khách hàng CRM
 - PM quản trị chuỗi cung ứng SCM
 - PM quản trị tài nguyên doanh nghiệp ERP,...

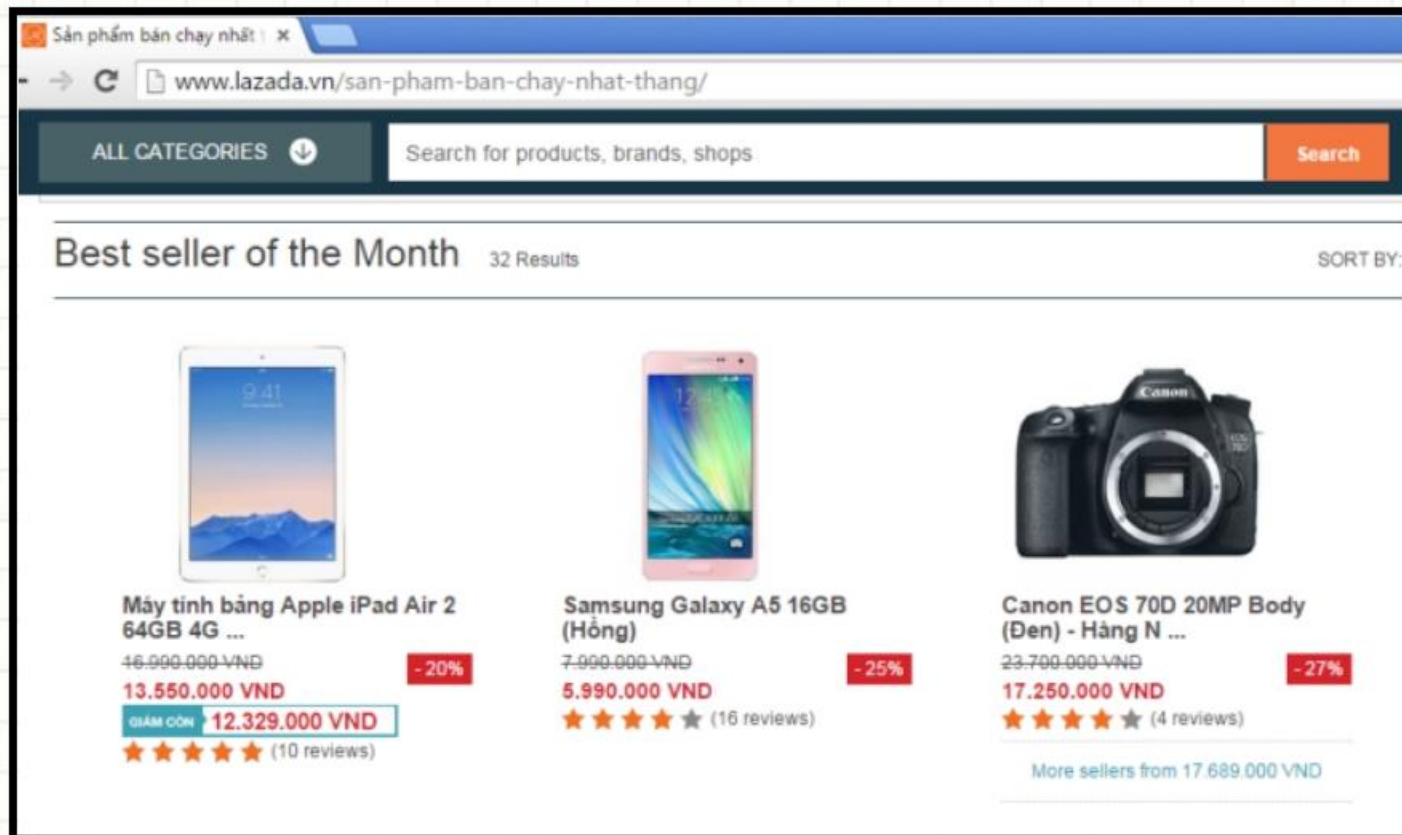
Thiết kế cơ bản của website TMĐT

- **Catalog trưng bày sản phẩm**

- Trang web trình bày hình ảnh, thông tin, giá cả các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo từng nhóm riêng biệt (*tương tự như các kệ hàng trưng bày của một cửa hàng*)

Thiết kế cơ bản của website TMĐT

- Ví dụ trang catalog trưng bày sản phẩm



Thiết kế cơ bản của website TMĐT

- **Giỏ mua hàng**

- Trang web giỏ mua hàng lưu trữ các sản phẩm mà người mua đã chọn -> cho phép xem lại những mặt hàng đã chọn đưa vào giỏ, thêm hoặc bỏ bớt mặt hàng.
- Để đặt hàng, click chuột vào sản phẩm chọn, tất cả các thông tin về sản phẩm gồm giá cả, mô tả, mã sản phẩm,... đều được tự động lưu trữ trong giỏ mua hàng.

Thiết kế cơ bản của website TMĐT

- Ví dụ trang giỏ mua hàng

[< Continue Shopping](#)

My Shopping Cart

1 ITEM



Canon EOS 70D 20MP Body
(Đen) - Hàng Nhập Khẩu

Canon

Only 7 items in stock



[Move to Wishlist](#)

ITEM PRICE

17.250.000 VND

~~23.700.000 VND~~

27% OFF

QUANTITY

- 1 +



Order Summary

Subtotal: 17.250.000 VND

Shipping fee may
apply

Total (VAT incl.): 17.250.000 VND

PROCEED TO CHECKOUT

Thiết kế cơ bản của website TMĐT

- **Xử lý giao dịch đặt hàng**

- Tại trang giỏ hàng, khi người mua quyết định mua hàng -> click vào chức năng “checkout” phần mềm chuyển sang giao thức an toàn:
 - Nếu khách chưa đăng nhập, nhắc khai báo thông tin (tên, địa chỉ, điện thoại, email,...)
 - Thực hiện quy trình xử lý giao dịch: tính chiết khấu, thuế, khuyến mãi, chi phí vận chuyển, khai báo hình thức thanh toán, hiển thị bill thanh toán, ...

Thiết kế cơ bản của website TMĐT

- Ví dụ trang hiển thị Order Summary và chọn hình thức thanh toán

LAZADA

VN

✓ 1. LOGIN

✓ 2. SHIPPING

3. PAYMENT

Choose Payment Option

Cash on Delivery

Credit or Debit Card

Local ATM card

Smartlink

Online Installment

You can pay in cash to our carrier when you receive the goods at your doorstep.

PLACE YOUR ORDER

By placing your order, you agree to lazada's [privacy notice](#) and [conditions of use](#)

Shipping and Billing address [Edit](#)

THIEU QUANG TRUNG
301F chung cu Phan Xich Long, P.7, Q.PN
Hồ Chí Minh - Quận Phú Nhuận
Telephone: 0908082308

Order Summary (1 items)

PRODUCT	QTY	PRICE
Canon EOS 70D 20MP Body (Đen) - Hàng Nhập Khẩu	1	17.250.000
Standard Delivery Edit		
05 Oct - 07 Oct		
Have voucher code? Apply here		
Subtotal	17.250.000 VND	
Shipping costs	Free	
Total (VAT incl.)	17.250.000 VND	

Thiết kế cơ bản của website TMĐT

- Ví dụ trang khai báo khi chọn hình thức thanh toán thẻ tín dụng

Chọn phương thức thanh toán

Thanh toán khi nhận hàng	Thẻ tín dụng/ghi nợ	Thẻ ATM nội địa	Thẻ ATM nội địa	Trả góp bằng thẻ tín dụng
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Số thẻ

1110 0101 010

Tên in trên thẻ

Nguyen Van A ✓

Ngày hết hạn

MM/YY

CCV / CVV

☐ Không lưu thông tin thẻ để sử dụng cho lần sau

Hiện tại Lazada chỉ xuất hóa đơn cho sản phẩm được bán và giao hàng bởi Lazada. Chúng tôi chưa hỗ trợ cho sản phẩm của đối tác bán hàng

ĐẶT HÀNG

Bạn sẽ được thông báo về tình trạng đơn hàng qua email và tin nhắn.

VERIFIED by VISA MasterCard SecureCode

Quy trình thiết kế website TMĐT

Phân tích

- Nhu cầu
- Môi trường và điều kiện
- Khả năng

Quyết định

- Mục tiêu
- Quy mô
- Mức độ

Triển khai

- Thực hiện theo 6 bước

Giai đoạn phân tích

1. Phân tích nhu cầu

- Thị trường đang có nhu cầu gì ?
- Những mặt hàng ưu thế của doanh nghiệp có thể vào thị trường này không ?
- Đã có đối thủ nào chưa ? Điểm mạnh, điểm yếu?
- Dự báo xu hướng phát triển (thu nhập, dân số, kinh tế, chính trị, xã hội,...)
- Biện pháp điều tra
 - Sử dụng tư liệu, thông tin
 - Điều tra trực tiếp
 - Phiếu, thư thăm dò

Giai đoạn phân tích

2. Phân tích môi trường và điều kiện (yếu tố khách quan)

- Hạ tầng công nghệ (trình độ, mức độ phổ biến,...)
- Nhân lực (có sẵn hay thuê)
- Môi trường xã hội, pháp lý (luật lệ, thuế, thói quen, cộng đồng người tiêu dùng,...)
- Khả năng hỗ trợ thanh toán (ngân hàng, bưu điện, đơn vị phát hành thẻ thanh toán, thói quen,...)

Giai đoạn phân tích

3. Phân tích khả năng (yếu tố chủ quan)

- Nhân lực quản lý, kinh doanh
- Nhân lực sẵn có về công nghệ
- Vốn đầu tư (cho thực hiện TMĐT)
- Quan hệ
 - với cấp quản lý thị trường địa phương
 - với các nhà cung cấp, vận chuyển

Giai đoạn quyết định

1. Mục tiêu cụ thể thực hiện TMĐT ?

- Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ nào ?
- Phương thức kinh doanh ?
- Chọn đối tác trong từng lĩnh vực
- Chọn tổ chức tư vấn, hỗ trợ trong từng lĩnh vực
- Hợp tác ?

Giai đoạn quyết định

2. Quy mô thực hiện TMĐT

- *địa phương*
- *quốc gia*
- *quốc tế*

Giai đoạn quyết định

3. Mức độ thực hiện TMĐT

- *Định hướng trước mắt*
- *Phát triển trung, dài hạn*
- *Khả năng kết thúc kinh doanh ?*

Giai đoạn triển khai: 5 bước tạo lập website

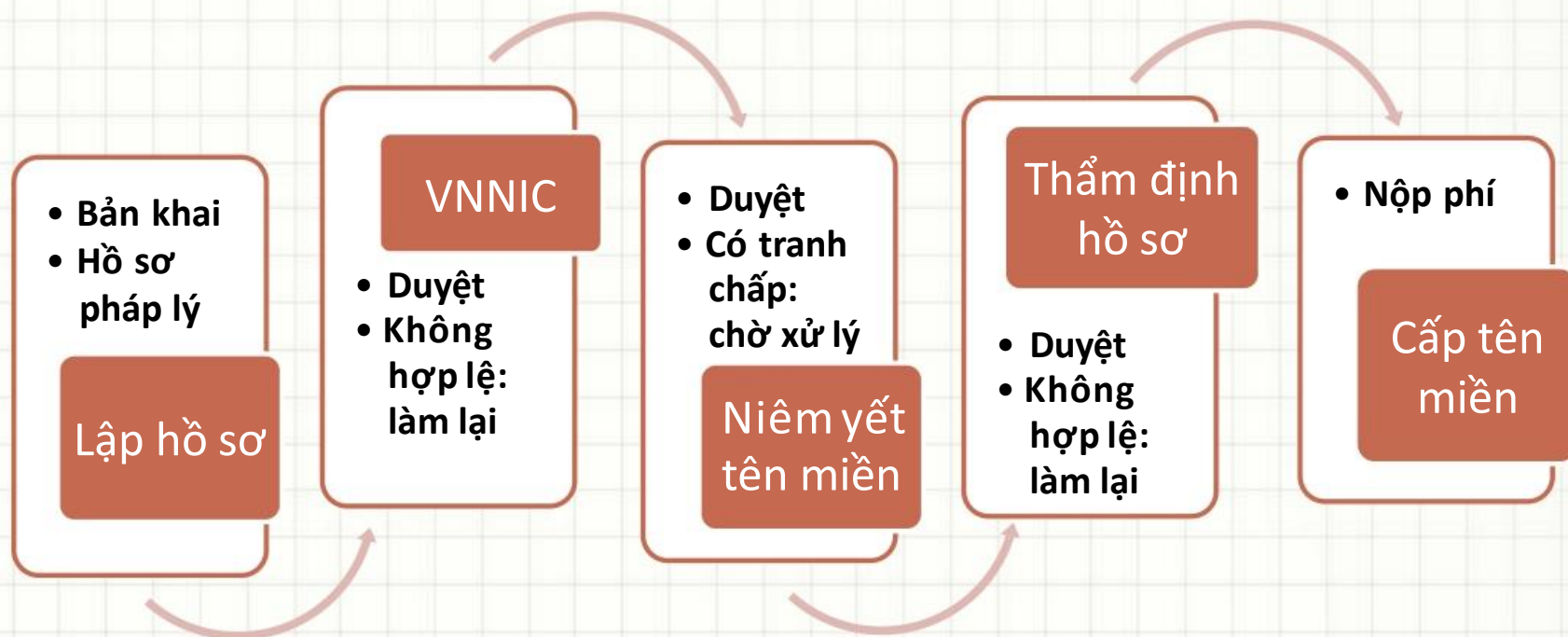
- **Bước 1: Thiết lập và đăng ký tên miền**
- Tên miền = Thương hiệu của tổ chức/cá nhân trên mạng !
- Thủ đoạn đầu cơ tên miền
- *Chọn tên miền*
 - dưới 64 ký tự (nên ngắn)
 - gợi thương hiệu, sản phẩm/dịch vụ chính
 - dễ nhớ

Các bước tạo lập website

- Ở Việt Nam: đăng ký tên miền có mã quốc gia **.vn**
 - www.vnnic.vn
 - www.matbao.net
 - ...
- Quốc tế: đăng ký tên miền không có mã **.vn**
 - www.godaddy.com
 - www.domain.com/Register
 - ...

Các bước tạo lập website

- Đăng ký tên miền theo quy trình của vnnic



Các bước tạo lập website

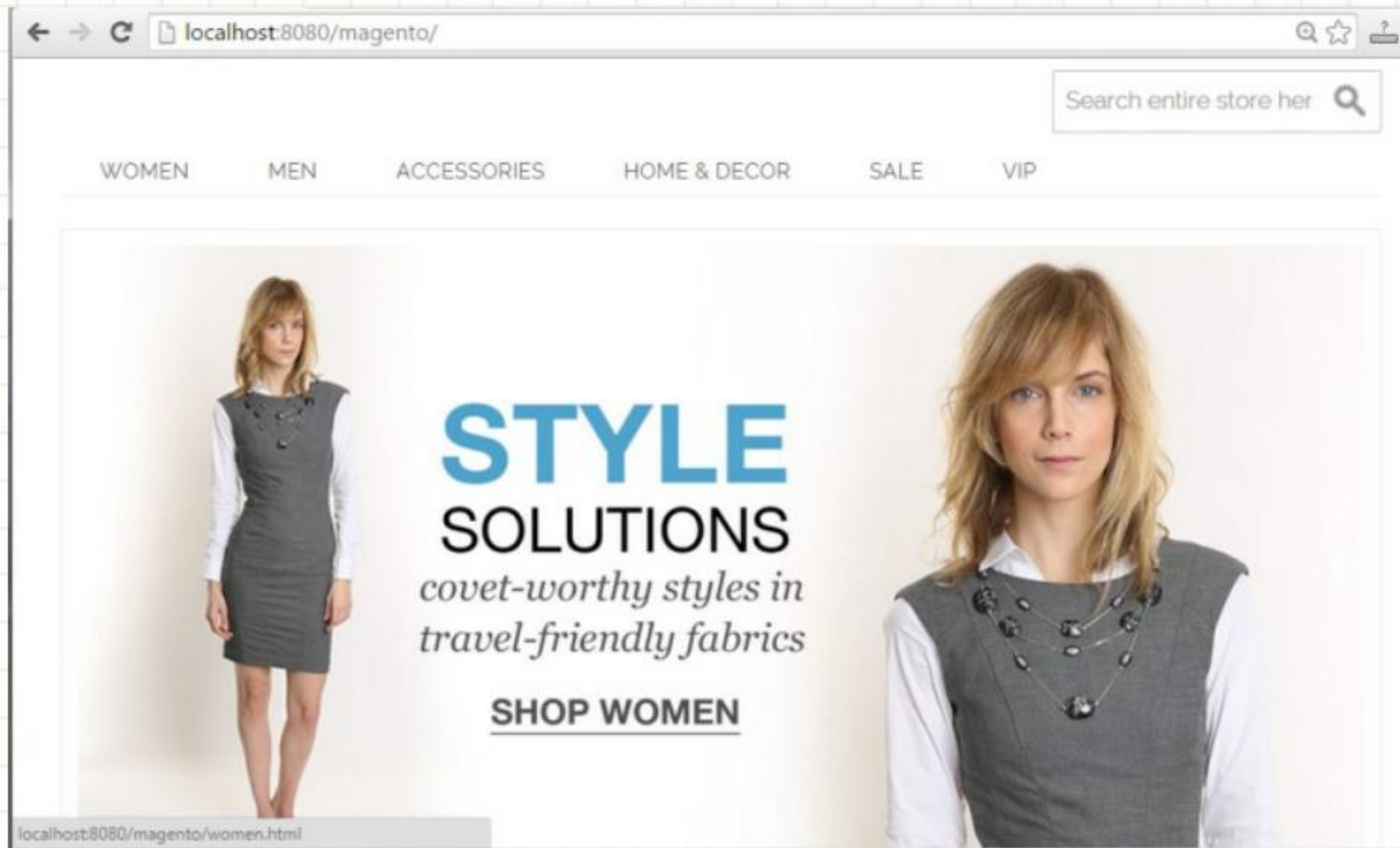
- **Bước 2: Thiết kế website**
- Giải pháp: thuê đơn vị chuyên nghiệp thiết kế (sử dụng công cụ thiết kế web, lập trình HTML, CSS, PHP, ASP, JSP,...) hoặc tự thiết kế (sử dụng open source, ...)
- Nếu là website TMĐT: phải có trang thanh toán → chọn phương thức thanh toán: COD, credit/debit, ...

Các bước tạo lập website

- Các mã nguồn mở thiết kế web phổ biến:
 - Magento, Prestashop, Opencart, Joomla, WordPress (với plugin Woocommerce),...
- Các ứng dụng thiết kế web miễn phí:
 - Google Sites, Wordpress, Wix, Webflow, Yola, Webnode.vn,...

Các bước tạo lập website

- Ví dụ website tạo với mã nguồn Magento



Các bước tạo lập website

- **Bước 3: đặt website lên máy chủ (hosting)**
- 2 phương án:
 - Trang bị máy chủ riêng và thuê dung lượng đường truyền
 - Chi phí cao, bảo quản phức tạp
 - An toàn cao
 - Phù hợp với doanh nghiệp lớn
 - Thuê máy chủ hosting tại các nhà cung cấp
 - Các tổ chức/doanh nghiệp lớn không sử dụng free hosting

Các bước tạo lập website

- **Bước 4: Quảng bá website**
- Chi phí quảng bá website thường từ 50 -> 100% chi phí thiết kế website
- Hai phương thức quảng bá:
 - *Offline*: phương tiện thông tin truyền thống
 - *Online*: phương tiện thông tin trên internet

Các bước tạo lập website

- **Bước 5: Vận hành và phát triển website**
- Nhân lực:
 - Admin, các Moderator
 - Nhân viên kế toán, bán hàng, tiếp thị, chăm sóc khách hàng, ...

Các lỗi thường gặp khi thiết kế website TMĐT

- **Thiếu đầu tư về hình thức**
 - Cung cấp những sản phẩm và dịch vụ vô cùng hấp dẫn nhưng lại được trình bày một cách qua loa, kém thu hút và lỗi thời.
- **Giao diện Website kém chuyên nghiệp**
 - Yếu tố then chốt để người dùng lựa chọn website: giao diện trực quan, gọn gàng, thông tin bố trí rành mạch, dễ nắm bắt.
 - Tránh dùng kiểu bố trí dài dòng -> khiến cho người dùng rối mắt.

Các lỗi thường gặp khi thiết kế website TMĐT

- **Tốc độ tải trang chậm, hiệu ứng khó chịu:**
 - Hiệu ứng đồ họa thường làm cho website trở nên sinh động, nhưng lạm dụng nhiều quá sẽ khiến tốc độ tải trang bị ảnh hưởng
 - Cần lưu ý xử lý hậu kỳ hình ảnh/video để được ảnh chất lượng với dung lượng nhỏ, trước khi up lên trang web -> nhằm mang lại tốc độ tải tốt nhất cho đa số người dùng

Các lỗi thường gặp khi thiết kế website TMĐT

- **Tạo rào cản đối với người dùng**

- Đừng nên bắt người dùng buộc phải đăng ký tài khoản để mua một món hàng rất nhỏ, vì *một số người dùng rất ngại đăng ký và họ chỉ cần làm sao mua được món hàng càng nhanh càng tốt.*
- Nên khéo léo trong việc lấy thông tin của khách hàng, giảm tối thiểu các bước khi thực hiện quá trình thanh toán. *Nếu trang web tạo nhiều thứ bắt buộc người dùng khai báo chính là càng tạo nhiều rào cản cho khách hàng.*

Các lỗi thường gặp khi thiết kế website TMĐT

- **Không kết hợp với mạng xã hội**

- Mạng xã hội ngày càng phổ biến, cá nhân và doanh nghiệp cũng nên có tài khoản trên mạng xã hội để quảng bá hình ảnh, thương hiệu -> *vậy khi thiết kế website cần tạo liên kết đến các tài khoản này (google+, twitter, facebook,...)*
- Đối với các trang bán hàng trên website của doanh nghiệp cần để ý có thêm các chức năng “Like”, “Share”, “Comment” để khách hàng đánh giá -> *một hình thức để quảng bá trang web*

Các lỗi thường gặp khi thiết kế website TMĐT

- **Không hỗ trợ tốt cho khách hàng**

- Khách hàng luôn cần biết các chính sách bán hàng, giao hàng hay đổi trả hàng khi mua sản phẩm, *việc đăng tải thiếu thông tin hoặc thiếu các kênh hỗ trợ sẽ khiến vượt mất khách hàng.*
- Hãy thể hiện các nội dung hỗ trợ cho khách hàng một cách cụ thể, rõ ràng, như các *trang FAQ (Frequently Asked Questions)*, các công cụ chat tư vấn trực tuyến, số điện thoại hotline,...



Time for Q&A