



HỌC VIỆN NGÂN HÀNG
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ KINH TẾ SỐ
LỚP IS49A02

TÀI LIỆU XÁC ĐỊNH YÊU CẦU NGHIỆP VỤ
(BUSINESS REQUIREMENT DOCUMENT)

<Số dự án 01>

<Hệ thống quản lý và bán hàng của cửa hàng Cartier>

Phiên bản: 01

Ngày: 09/05/2024

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	ii
CÁC PHIÊN BẢN VÀ LỊCH SỬ PHÊ DUYỆT	1
1. THÔNG TIN DỰ ÁN.....	2
2. TỔNG QUAN	2
3. CÁC BÊN LIÊN QUAN	3
4. TỪ ĐIỂN THUẬT NGỮ.....	5
5. TỔNG QUAN DỰ ÁN	6
5.1. Tổng quan và cơ sở dự án.....	6
5.2. Các dự án liên quan	7
5.3. Các bên liên quan.....	7
6. CÁC GIẢ ĐỊNH VÀ RÀNG BUỘC CHÍNH	8
6.1. Các giả định	8
6.2. Các ràng buộc	9
7. CÁC YÊU CẦU NGHIỆP VỤ	12
7.1. Các yêu cầu chung/cơ bản	12
7.2. Các yêu cầu về bảo mật	17
7.3. Các yêu cầu về báo cáo.....	19
7.4. Các yêu cầu về khả năng sử dụng.....	21
7.5. Các yêu cầu về kiểm toán	22
PHỤ LỤC	25
PHỤ LỤC A - LƯỠNG QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ	25
PHỤ LỤC B - DANH MỤC CÁC QUY TẮC NGHIỆP VỤ.....	30

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1: Biểu đồ mô tả quy trình nhập kho (hiện tại)	25
Hình 2: Biểu đồ mô tả quy trình nhập kho (cải tiến)	26
Hình 3: Biểu đồ mô tả quy trình bán hàng trực tiếp tại cửa hàng (hiện tại)	26
Hình 4: Biểu đồ mô tả quy trình bán hàng trực tiếp tại cửa hàng (cải tiến)	27
Hình 5: Biểu đồ mô tả quy trình bán hàng qua mạng xã hội (hiện tại).....	27
Hình 6: Biểu đồ mô tả quy trình mua hàng trên mạng xã hội.....	27
Hình 7: Biểu đồ mô tả quy trình mua hàng trên website	28
Hình 8: Biểu đồ mô tả quy trình thanh toán (hiện tại)	28
Hình 9: Biểu đồ mô tả quy trình thanh toán (cải tiến)	28
Hình 10: Biểu đồ mô tả quy trình quản lý kho (hiện tại)	29
Hình 11: Biểu đồ mô tả quy trình quản lý kho (cải tiến)	29

CÁC PHIÊN BẢN VÀ LỊCH SỬ PHÊ DUYỆT

Tài liệu này đã được phê duyệt là Tài liệu Phân tích yêu cầu nghiệp vụ chính thức cho dự án Xây dựng hệ thống quản lý và bán hàng tại cửa hàng Cartier, phản ánh chính xác hiểu biết hiện tại về các yêu cầu nghiệp vụ. Sau khi tài liệu này được phê duyệt, các thay đổi yêu cầu sau đó sẽ được điều chỉnh theo quy trình quản lý thay đổi của dự án, bao gồm phân tích tác động, đánh giá và phê duyệt.

Lịch sử phê duyệt tài liệu			
Người phê duyệt	Vai trò	Chữ ký xác nhận	Ngày
Trịnh Thị Lan Ánh	Quản lý dự án	Lan Ánh	09/05/2024

1. THÔNG TIN DỰ ÁN

Tên dự án	Hệ thống quản lý và bán hàng của cửa hàng Cartier
Loại dự án	Dự án mới
Ngày bắt đầu	16/03/2024
Ngày kết thúc	10/5/2024
Nhà đầu tư/ khởi xướng	Cửa hàng trang sức Cartier
Mục tiêu chính	Tối ưu hóa hiệu suất trong công tác quản lý và bán hàng từ đó làm tăng trưởng doanh số, lợi nhuận
Mục tiêu phụ	<ul style="list-style-type: none">- Mở rộng phạm vi thị trường- Tăng cường khả năng tiếp cận và trải nghiệm của khách hàng
Đơn vị phụ trách	SSC Solve Solutions Company
Quản lý dự án	Trịnh Thị Lan Ánh

2. TỔNG QUAN

Tài liệu này tập trung vào việc xác định các yêu cầu của dự án xây dựng Hệ thống quản lý và bán hàng của cửa hàng Cartier, được sử dụng làm cơ sở cho các hoạt động:

Hoạt động phát triển thiết kế giải pháp

Đây là một phần quan trọng của dự án nhằm đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật và chức năng đã được xác định. Dựa vào các thông tin về mục tiêu, các ràng buộc và chức năng của hệ thống, BRD cung cấp một cái nhìn chi tiết về cách hệ thống sẽ được triển khai và hoạt động trong môi trường thực tế.

Hoạt động phát triển kế hoạch thử nghiệm, kịch bản thử nghiệm và các trường hợp thử nghiệm

Mục đích của hoạt động này là xác định hệ thống có hoạt động như mong đợi và đáp ứng được các yêu cầu đã đề ra hay không. Từ những mô tả về các yêu cầu chức năng và phi chức năng của hệ thống, các thông tin này giúp xác định rõ phạm vi và độ phức tạp của các ca thử nghiệm. Từ đó, nhóm thử nghiệm có thể

hiểu rõ hơn về các yêu cầu và mong đợi từ dự án, giúp họ tổ chức và thực hiện các hoạt động thử nghiệm một cách hiệu quả và có hiệu suất cao.

Hoạt động đánh giá mức độ hoàn thành của dự án

Việc xác định khi nào dự án có thể coi là hoàn thành là một phần không thể thiếu để đảm bảo tiến độ và chất lượng của dự án. Điều này đòi hỏi cần có sự đánh giá kỹ lưỡng các yêu cầu kỹ thuật và chức năng đã được đáp ứng. Bằng cách so sánh các yêu cầu đã đề ra trong BRD với các thành phẩm thực tế, người quản lý dự án có thể đưa ra những kết luận chính xác về mức độ hoàn thành của dự án, từ đó đưa ra các biện pháp cần thiết để cải thiện và điều chỉnh quá trình triển khai.

Hoạt động đánh giá sự thành công của dự án, nhằm đảm bảo rằng mục tiêu

Người quản lý dự án sẽ so sánh kết quả thực tế với những mục tiêu và yêu cầu đã đề ra trong BRD để đánh giá xem dự án đã đạt được mục tiêu kinh doanh được xác định trước đó và đáp ứng được các kỳ vọng của các bên liên quan hay không. Điều này giúp nhóm phát triển dự án đưa ra những đánh giá tổng thể và phản hồi xây dựng để cải thiện hiệu suất và đảm bảo sự thành công của dự án.

3. CÁC BÊN LIÊN QUAN

Tên	Đơn vị	Vai trò
Trịnh Thị Lan Ánh	BA Team (Đội Phân tích nghiệp vụ)	<ul style="list-style-type: none">- Có trách nhiệm trong việc biên soạn, chỉnh sửa và duy trì các tài liệu như Business Requirement Document (BRD).- Tham gia vào quá trình thu thập yêu cầu và tương tác với các bên liên quan để hiểu và ghi lại yêu cầu của họ.

Đỗ Thị Kim Huệ	BA Team (Đội Phân tích nghiệp vụ)	<ul style="list-style-type: none"> - Tham gia vào quá trình thu thập yêu cầu và tương tác với các bên liên quan để hiểu và ghi lại yêu cầu của họ. - Tham gia vào quá trình biên soạn tài liệu PVD, BRD, ...
An Đoàn Minh Khánh	BA Team (Đội Phân tích nghiệp vụ)	<ul style="list-style-type: none"> - Có trách nhiệm trong việc biên soạn, chỉnh sửa và duy trì các tài liệu như Business Requirement Document (BRD). - Tham gia vào quá trình thu thập yêu cầu và tương tác với các bên liên quan để hiểu và ghi lại yêu cầu của họ.
Phạm Nguyễn Ngọc Mai	BA Team (Đội Phân tích nghiệp vụ)	<ul style="list-style-type: none"> - Tham gia vào quá trình thu thập yêu cầu và thu thập các biểu mẫu của khách hàng. - Tham gia vào quá trình biên soạn tài liệu PVD, BRD, ...
Trần Thị Dung Nhi	BA Team (Đội Phân tích nghiệp vụ)	<ul style="list-style-type: none"> - Có trách nhiệm trong việc biên soạn, chỉnh sửa và duy trì các tài liệu như Business Requirement Document (BRD). - Tham gia vào quá trình thu thập yêu cầu và tương tác với các bên liên quan để hiểu và ghi lại yêu cầu của họ.

4. TỪ ĐIỂN THUẬT NGỮ

Lĩnh vực	Thuật ngữ	Mô tả
Hệ thống thông tin quản lý	BRD	Business Requirements Document
Hệ thống thông tin quản lý	PVD	Business Analyst
Hệ thống thông tin quản lý	BA	Business Analyst
Nhân sự	NV	Nhân viên
Sales (Bán hàng)	SP	Sản phẩm
Sales (Bán hàng)	ĐH	Đơn hàng
Sales (Bán hàng)	SL	Số lượng
Vận chuyển	VC	Vận chuyển
Hệ quản trị cơ sở dữ liệu	SQL	Structured Query Language
Thiết bị	POS	Point on Sale
Nghị định	NĐ-CP	Nghị định - Chính phủ
Thanh toán	PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard
Giao thức mạng	TCP/IP	Transmission Control Protocol/ Internet Protocol
Giao thức mạng	ISDN	Integrated Services Digital Network
Tấn công mạng	DDoS	Distributed Denial of Service

Bảo mật	2FA	Two-Factor Authentication
Bảo mật	SSL/TLS	Secure Sockets Layer/ Transport Layer Security

5. TỔNG QUAN DỰ ÁN

5.1. Tổng quan và cơ sở dự án

Dự án "Hệ thống quản lý và bán hàng của cửa hàng Cartier" nhằm mục đích giải quyết các vấn đề liên quan đến quản lý hàng tồn kho, linh hoạt trong tiếp thị sản phẩm và tối ưu hóa chi phí và thời gian cho cửa hàng. Hiện tại, cửa hàng chỉ hoạt động tại hai cơ sở và gặp phải nhiều thách thức trong công tác quản lý và thực hiện các giao dịch mua bán.

Tình hình hiện tại và vấn đề

Cửa hàng trang sức Cartier hiện có mặt tại 2 cơ sở và sử dụng các kênh quảng cáo truyền thống như fanpage Facebook và video Tiktok để quảng bá sản phẩm. Tuy nhiên, việc mua bán vẫn diễn ra chủ yếu thông qua việc đến cửa hàng hoặc đặt hàng qua điện thoại, gây ra nhiều khó khăn trong quản lý hàng tồn kho và chi phí vận hành.

Vấn đề cụ thể:

- Quản lý hàng tồn kho không hiệu quả: Cửa hàng gặp khó khăn trong việc nắm bắt chính xác số lượng và loại hàng tồn kho, dẫn đến mất hàng và thiếu hụt sản phẩm quan trọng.
- Thiếu linh hoạt trong quản lý sản phẩm: Cửa hàng gặp khó khăn trong việc thay đổi và cập nhật sản phẩm mới để đáp ứng nhu cầu thị trường.
- Tốn nhiều chi phí và thời gian: Quá trình mua hàng trực tiếp tại cửa hàng đòi hỏi nhiều nguồn lực và không hiệu quả trong bối cảnh người tiêu dùng ngày càng chuyển sang mua sắm trực tuyến.

Mục tiêu của dự án

Dự án nhằm tối ưu hóa quy trình kinh doanh và quản lý sản phẩm, từ đó tăng lợi nhuận và hiệu quả kinh doanh của cửa hàng. Mục tiêu cụ thể của dự án bao gồm:

- Tăng khả năng quản lý hàng tồn kho và giảm rủi ro thất thoát hàng hóa

- Tăng khả năng đáp ứng nhanh chóng với thị trường mới và tối ưu hóa chiến lược tiếp thị.
- Tiết kiệm chi phí và thời gian bằng cách tối ưu hóa quy trình mua hàng và quản lý sản phẩm.

Mục tiêu của tổ chức

Cửa hàng trang sức Cartier mong muốn mở rộng sự hiện diện của mình và tăng cường khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng trên thị trường. Bằng cách cải thiện hiệu suất hoạt động và tăng cường trải nghiệm mua sắm, cửa hàng hy vọng có thể thu hút được nhiều khách hàng mới và tạo ra một liên kết chặt chẽ hơn với tệp khách hàng hiện tại.

Tầm nhìn

Dự án không chỉ là một bước đi tối ưu hóa hoạt động kinh doanh hiện tại, mà còn là cơ hội để tái định hình lại tương lai của nhãn hàng Cartier. Bằng cách tạo ra một hệ thống quản lý hiệu quả, cửa hàng có thể phát triển và mở rộng quy mô kinh doanh một cách bền vững trên thị trường.

5.2. Các dự án liên quan

Hiện tại dự án phát triển hoàn toàn độc lập khách hàng không có dự án liên quan một phần, toàn bộ hoặc có sự phụ thuộc vào dự án này.

5.3. Các bên liên quan

	Các bên liên quan	Vị trí	Yêu cầu đối với hệ thống
1	Quản lý cửa hàng	Trong tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống sinh ra báo cáo doanh thu và các báo cáo liên quan đến xu hướng mua hàng của khách hàng. - Hệ thống cho phép quản lý sản phẩm, bao gồm việc thêm, sửa, xóa sản phẩm.
2	Thủ kho	Trong tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống tự động cập nhật SL hàng tồn.

			- Hệ thống cho phép xem và theo dõi doanh thu, xem, sửa, trạng thái đơn hàng.
3	Nhân viên Sales	Trong tổ chức	- Hệ thống cho phép thêm, sửa, xóa các thông tin liên quan đến sản phẩm, cho phép xem trạng thái đơn hàng.
4	Khách hàng của cửa hàng	Ngoài tổ chức	- Hệ thống cho phép xem, lựa chọn và mua hàng. - Hệ thống có chức năng bình luận, trao đổi với người bán, chức năng thanh toán nhanh chóng, tiện lợi.

6. CÁC GIẢ ĐỊNH VÀ RÀNG BUỘC CHÍNH

6.1. Các giả định

- Nguồn lực: Giả định rằng nguồn lực, bao gồm nhân sự và tài chính, đã được xác định và có sẵn để triển khai và duy trì hệ thống. Điều này bao gồm cả việc chi trả chi phí dự án 70 triệu đồng và cung cấp đủ nhân lực cho mọi khía cạnh thực thi và phát triển dự án.
- Khả năng kỹ thuật: Giả định rằng các nhân viên tham gia dự án đã được đào tạo đầy đủ và có đủ kỹ năng và kiến thức để phát triển, triển khai hệ thống một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.
- Thời gian: Giả định rằng dự án sẽ hoàn thành trong khoảng thời gian 1 tháng 15 ngày như đã dự kiến, đồng thời đảm bảo rằng các hạn chế về thời gian và các mốc thời gian đặt ra có thể đạt được một cách hiệu quả.
- Cơ sở hạ tầng: Giả định rằng cơ sở hạ tầng máy tính, POS và mạng đã được chuẩn bị sẵn sàng để triển khai hệ thống, đảm bảo rằng không có trở ngại nào về hạ tầng sẽ ảnh hưởng đến quá trình triển khai.
- Phê duyệt từ khách hàng: Giả định rằng thiết kế và nội dung chức năng của dự án đã được khách hàng phê duyệt trước khi bắt đầu triển khai. Đồng thời,

khách hàng sẽ tiếp tục liên lạc và hợp tác chặt chẽ với nhóm phát triển suốt quá trình triển khai.

- Chuyển đổi cơ sở dữ liệu: Giả định rằng cơ sở dữ liệu hiện có của cửa hàng sẽ được chuyển đổi một cách thuận lợi và không gây ra sự gián đoạn nghiêm trọng cho hoạt động kinh doanh.

6.2. Các ràng buộc

a) Ràng buộc về thời gian

- Các yêu cầu về bán hàng và quản lý hàng hóa tồn kho trên hệ thống sẽ được hoàn thiện trong 1 tháng 15 ngày. Cụ thể như sau:
 - + Phân tích yêu cầu của nhóm khách hàng: trong 7 ngày.
 - + Phát triển và kiểm thử hệ thống: trong 21 ngày tiếp theo.
 - + Triển khai và đào tạo: trong 10 ngày tiếp theo.
 - + Hỗ trợ và bảo trì hệ thống: trong 7 ngày tiếp theo.
- Yêu cầu về việc cho phép khách hàng truy cập và mua hàng trên hệ thống sẽ được phát triển và hoàn thiện trong 21 ngày tiếp theo.

b) Ràng buộc về ngân sách

- Hiện tại ngân sách cố định cho dự án là 70 triệu, bao gồm các yếu tố liên quan đến việc xây dựng một hệ thống mới, bao gồm các quy trình: bán hàng, hệ thống quản lý hàng hóa trong kho và mua hàng.
- Chi phí trên đã bao gồm các yếu tố phần cứng và phần mềm cần thiết, chi phí môi trường làm việc.
- Trong trường hợp khách hàng đưa ra thêm yêu cầu mới cho hệ thống, khác với các yêu cầu đã được đồng thuận trước đó thì yêu cầu này sẽ được tính phí riêng, không bao gồm trong chi phí cố định.

c) Ràng buộc về phạm vi

- Hệ thống cho phép người dùng được phân quyền thực hiện các chức năng thêm, sửa, xóa các sản phẩm trong danh sách sản phẩm tồn kho.
- Hệ thống tạo các báo cáo thống kê doanh thu theo tháng, quý, năm để có thể theo dõi hiệu suất kinh doanh của cửa hàng.
- Hệ thống cho phép người dùng được phân quyền thực hiện chức năng quản lý đơn hàng, theo dõi trạng thái và kiểm tra tình trạng đơn hàng.

- Hệ thống cho phép người dùng được phân quyền thực hiện chức năng quản lý người dùng, từ đó phân quyền phù hợp cho từng đối tượng người dùng.
- Hệ thống cho phép người dùng thực hiện các chức năng thêm, sửa, xóa đối với việc quản lý tài khoản khách hàng.
- Hệ thống cho phép tất cả người dùng được xem thông tin sản phẩm và những người dùng được phân quyền được thêm, sửa, xóa thông tin sản phẩm.
- Hệ thống cho phép người dùng được phân quyền thực hiện chức năng mua bán phẩm, người dùng khách hàng được thực hiện chức năng mua sản phẩm.
- Hệ thống cho phép người dùng khách hàng thực hiện chức năng thanh toán, người dùng được phân quyền được phép xem và kiểm tra các giao dịch thanh toán.
- Hệ thống cho phép người dùng thực hiện chức năng lọc sản phẩm để có thể tìm ra sản phẩm như họ mong muốn.
- Hệ thống cho phép người dùng được phân quyền thực hiện chức năng theo dõi đơn hàng, qua đó có những xử lý kịp thời với từng đơn hàng.
- Hệ thống cho phép người dùng thực hiện chức năng bình luận, người dùng được phân quyền có thể sửa hoặc xóa bình luận.

d) Ràng buộc pháp lý và bảo mật

❖ Ràng buộc về pháp lý

Hệ thống mà nhóm phát triển đưa ra cần tuân thủ các tiêu chuẩn và quy định ngành:

- Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân, nơi quy định các yêu cầu nghiêm ngặt về việc xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- Tiêu chuẩn Thanh toán: Hệ thống cần tuân thủ các tiêu chuẩn thanh toán quốc tế như PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) để đảm bảo rằng thông tin thanh toán của khách hàng được bảo vệ và xử lý an toàn.

Pháp lý và quy định:

- Luật Doanh nghiệp và các quy định liên quan.
- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Quy định về bảo mật thông tin cá nhân theo quy định của Việt Nam.

Truyền thông:

- Tiêu chuẩn kết nối mạng TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol).
- Tiêu chuẩn về kết nối mạng di động hoặc internet dựa trên giao thức ISDN (Integrated Services Digital Network), nếu áp dụng.

Tiêu chuẩn chất lượng khác:

- ISO 9001:2015 - Hệ thống quản lý chất lượng.
- ISO 27001 - Hệ thống quản lý an ninh thông tin.
- ISO 14001 - Hệ thống quản lý môi trường.

❖ Ràng buộc về bảo mật

Nhóm phát triển cam kết hệ thống sẽ bảo vệ thông tin cá nhân và dữ liệu của khách hàng một cách tốt nhất có thể.

- Xác thực và ủy quyền: Hệ thống phải cung cấp cơ chế xác thực mạnh mẽ để đảm bảo chỉ có người dùng được ủy quyền mới có thể truy cập vào các chức năng và dữ liệu phù hợp.
- Bảo vệ chống lại tấn công: Hệ thống phải có các biện pháp bảo mật như tường lửa, phát hiện xâm nhập, và bảo vệ chống lại các loại tấn công như DDoS (Tấn công từ chối dịch vụ) và SQL Injection.
- Xử lý thanh toán an toàn: Các giao dịch thanh toán phải tuân thủ các tiêu chuẩn tuân thủ PCI DSS (Tiêu Chuẩn Bảo Mật Dữ Liệu Ngành Thẻ Thanh Toán). Cổng thanh toán an toàn nên được sử dụng để xử lý các giao dịch trực tuyến một cách an toàn, bảo vệ dữ liệu tài chính của khách hàng.
- Quản lý phiên và điều khiển truy cập: Hệ thống phải có khả năng quản lý phiên người dùng và điều chỉnh quyền truy cập của người dùng dựa trên vai trò và các chính sách cụ thể.
- Ghi nhật ký và giám sát: Hệ thống phải ghi lại mọi hoạt động quan trọng và cung cấp khả năng giám sát để phát hiện và phản ứng nhanh chóng đối với các sự cố bảo mật.

- Tuân thủ pháp luật và quy định: Hệ thống phải tuân thủ tất cả các quy định pháp luật và quy định liên quan đến bảo mật dữ liệu cá nhân và thông tin khách hàng.
- Kiểm Tra Bảo Mật Thường Xuyên: Các cuộc kiểm tra bảo mật định kỳ và đánh giá các lỗ hổng nên được tiến hành để xác định và giải quyết các rủi ro và lỗ hổng bảo mật tiềm ẩn một cách chủ động.

Nền tảng web của chúng tôi phải tuân thủ của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân, nơi quy định các yêu cầu nghiêm ngặt về việc xử lý Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Dữ liệu cá nhân sẽ được xử lý và lưu trữ theo các quy định và tiêu chuẩn bảo mật phù hợp. Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng dữ liệu cá nhân chỉ được sử dụng cho các mục đích hợp pháp và sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào mà không có sự đồng ý của người dùng.

7. CÁC YÊU CẦU NGHIỆP VỤ

7.1. Các yêu cầu chung/cơ bản

REQ	Mức độ ưu tiên	Mô tả yêu cầu	Lý do	Use case
RG-01	Khẩn cấp	<p>Đăng ký tài khoản</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống cho phép khách hàng, quản trị viên của cửa hàng đăng ký và tạo hồ sơ tương ứng của họ. - Khi đăng ký tài khoản, hệ thống yêu cầu người dùng cung cấp các thông tin cơ bản như tên, email, số điện thoại và mật khẩu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Việc đăng ký tài khoản giúp bảo vệ thông tin cá nhân của người dùng. - Với khách hàng cần đăng ký tài khoản trước khi thực hiện mua hàng. Việc đăng ký tài khoản cho phép người dùng quản lý đơn hàng, lịch sử giao dịch một cách dễ dàng. - Với quản trị viên, họ cần đăng ký tài khoản cho các nhân viên của 	Đăng ký tài khoản

			cửa hàng để có thể truy cập và sử dụng hệ thống nội bộ của cửa hàng.	
RG-02	Khẩn cấp	<p>Đăng nhập</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống cung cấp quy trình đăng nhập an toàn cho tất cả người dùng truy cập vào hệ thống bao gồm khách hàng, nhân viên, quản trị viên của cửa hàng. - Người dùng cung cấp thông tin đăng nhập bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Việc đăng nhập tài khoản giúp người dùng truy cập và quản lý thông tin của họ. - Khi đăng nhập, người dùng có thể truy cập các tính năng trên hệ thống, quản lý tài khoản (thay đổi thông tin cá nhân, đặt lại mật khẩu, xem lịch sử hoạt động). - Giúp xác định danh tính của người dùng và kiểm soát truy cập vào hệ thống khi có sự thay đổi bất thường. 	Đăng nhập vào hệ thống
RG-03	Cao	<p>Quản lý sản phẩm</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống cho phép nhân viên của cửa hàng thêm, sửa, xóa và quản lý danh sách sản phẩm có sẵn mỗi ngày, bao gồm các chi tiết như giá cả, thành phần, giới hạn về số lượng, hình ảnh, mô tả, ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Giúp tổ chức thông tin sản phẩm: Người dùng dễ dàng tìm kiếm và truy cập thông tin cần thiết về sản phẩm. - Quản lý hàng tồn kho: giúp người dùng kiểm soát và theo dõi số lượng tồn kho của sản phẩm từ đó đưa ra quyết định về việc tái lập hàng tồn kho, giảm giá. 	Quản lý sản phẩm

RG-04	Cao	<p>Đặt mua sản phẩm</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống cho phép khách hàng đặt mua sản phẩm, chọn sản phẩm có sẵn cho một ngày nào đó và thanh toán đơn hàng bằng thẻ ngân hàng, tiền mặt. - Khi đặt hàng hệ thống yêu cầu khách hàng điền các thông tin cần thiết như họ tên, địa chỉ, phương thức thanh toán. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiện lợi, tiết kiệm thời gian, có thể mua sản phẩm ở bất kỳ đâu. - Dễ dàng xem thông tin chi tiết về sản phẩm như mô tả, hình ảnh, đánh giá từ khách hàng trước. 	Đặt mua sản phẩm
RG-05	Cao	<p>Thanh toán mua sản phẩm</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống cho phép khách hàng chọn phương thức thanh toán phù hợp như chuyển khoản, thanh toán khi nhận hàng (COD). - Khi thực hiện thanh toán bằng hình thức chuyển khoản, khách hàng cần điền nội dung theo đúng hướng dẫn của cửa hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lưu lại thông tin giao dịch để sử dụng cho mục đích kế toán, phân tích doanh số bán hàng, và quản lý tài chính của doanh nghiệp. 	Thanh toán mua sản phẩm
RG-06	Cao	<p>Hủy đơn đặt hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống cho phép khách hàng hủy đơn đặt hàng trong thời gian nhất định và số tiền trả trước sẽ được nhân viên cửa hàng 	<ul style="list-style-type: none"> - Giúp giảm thiểu tình trạng hoàn hàng, không muốn nhận hàng khi mua trong các trường hợp: Khách hàng thay đổi ý định mua hàng, Sản 	Hủy đơn hàng

		trả lại bằng hình thức chuyển khoản ngân hàng.	phẩm mua không còn cần thiết.	
RG-07	Trung bình	<p>Truy cập lịch sử mua hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống cho phép khách hàng truy cập lịch sử mua hàng để xem danh sách đơn hàng đã mua, thông tin chi tiết đơn hàng và trạng thái đơn hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giúp khách hàng theo dõi đơn đặt hàng đảm bảo các đơn hàng được xử lý và giao hàng đúng kỳ vọng. - Kiểm tra thông tin sản phẩm đảm bảo rằng khách hàng nhận được sản phẩm chính xác. 	Kiểm tra lịch sử mua hàng
RG-08	Khẩn cấp	<p>Tạo đơn bán hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống cho phép nhân viên sales tạo đơn bán hàng mới trên hệ thống sau khi nhận được yêu cầu từ khách hàng tại cửa hàng. - Hệ thống yêu cầu nhân viên sales nhập các thông tin cần thiết như thông tin khách hàng, danh sách sản phẩm, số lượng, đơn giá bán. - Hệ thống sẽ tự động cập nhật số lượng tồn kho của sản phẩm sau mỗi đơn bán hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lưu lại các thông tin giao dịch trên hệ thống khi bán hàng trực tiếp tại cửa hàng. - Quản lý tồn kho một cách hiệu quả. 	Tạo đơn bán hàng
RG-09	Cao	<p>Quản lý đơn hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống cho phép nhân viên cửa hàng quản lý các 	<ul style="list-style-type: none"> - Việc cung cấp thông tin chính xác về tình trạng đơn hàng và thời gian 	Quản lý đơn hàng

		<p>đơn hàng từ khâu bán hàng đến khâu giao hàng cho khách hàng bao gồm xác nhận đơn hàng, xác nhận tình trạng thanh toán, cập nhật trạng thái vận chuyển đơn hàng.</p>	<p>giao hàng dự kiến giúp tạo ra một trải nghiệm mua sắm tích cực cho khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giảm thiểu thời gian xử lý đơn hàng và tăng cường sự linh hoạt trong quản lý đơn hàng. - Dự đoán xu hướng mua hàng giúp định hình chiến lược quản lý hàng tồn kho hiệu quả. 	
RG-010	Khẩn cấp	<p>Tạo đơn nhập hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống cho phép nhân viên kho tạo đơn nhập hàng mới trên hệ thống khi có đơn hàng đạt tiêu chuẩn và được nhập vào kho. - Hệ thống yêu cầu nhân viên kho nhập các thông tin cần thiết như ngày nhập, người nhập, danh sách sản phẩm, số lượng, đơn giá nhập. - Hệ thống sẽ tự động cập nhật số lượng tồn kho của sản phẩm sau mỗi đơn nhập hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lưu lại các thông tin giao dịch trên hệ thống khi nhập hàng vào kho. - Quản lý hàng tồn kho một cách chính xác. 	Tạo đơn nhập hàng

7.2. Các yêu cầu về bảo mật

REQ	Mức độ ưu tiên	Mô tả yêu cầu	Lý do	Use case
1	Khẩn cấp	<p>Xác thực người dùng:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hệ thống cần triển khai cơ chế xác thực đáng tin cậy để xác nhận danh tính của người dùng trước khi cho phép truy cập vào các tính năng quan trọng như quản lý đơn hàng, thông tin tài khoản và thanh toán. Cơ chế xác thực bao gồm việc yêu cầu tên người dùng và mật khẩu mạnh, cùng với các phương tiện xác thực bổ sung như mã xác thực hai yếu tố (2FA) để tăng cường bảo mật. 	Xác thực người dùng giúp ngăn chặn việc truy cập trái phép vào hệ thống bằng cách yêu cầu các thông tin đăng nhập hợp lệ như tên người dùng và mật khẩu. Điều này giúp ngăn chặn hacker hoặc người dùng không ủy quyền truy cập vào hệ thống.	Đăng nhập
2	Cao	<p>Bảo vệ dữ liệu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dữ liệu cá nhân của khách hàng, bao gồm thông tin thanh toán và địa chỉ giao hàng, cần được mã hóa một cách an toàn để đảm bảo không bị rò rỉ hoặc sử dụng sai mục đích. 	Sự bảo vệ dữ liệu hiệu quả giúp tạo ra một môi trường mua sắm trực tuyến an toàn và đáng tin cậy. Khách hàng cảm thấy yên tâm khi biết thông tin cá nhân của họ được bảo vệ một cách nghiêm ngặt, từ đó tăng	<ul style="list-style-type: none"> Đăng nhập Thanh toán

		- Hệ thống cần sử dụng các tiêu chuẩn mã hóa mạnh mẽ như SSL/TLS để bảo vệ thông tin khi truyền qua mạng và lưu trữ dữ liệu mã hóa trong cơ sở dữ liệu.	cường niềm tin và uy tín đối với thương hiệu.	
3	Cao	Kiểm soát truy cập - Các quản trị viên của hệ thống cần có khả năng quản lý quyền truy cập và phân quyền cho người dùng. - Quản trị viên cần có khả năng xác định và kiểm soát quyền truy cập vào các phần của hệ thống dựa trên vai trò và trách nhiệm của từng người dùng.	Giúp đảm bảo rằng chỉ những người được ủy quyền mới có thể truy cập và tương tác với các phần của hệ thống.	Đăng ký tài khoản và phân quyền
4	Cao	Ghi nhật ký và giám sát: - Hệ thống phải ghi lại mọi hoạt động quan trọng và cung cấp khả năng giám sát để phát hiện và phản ứng nhanh chóng đối với các sự cố bảo mật.	Hệ thống sẽ phát hiện kịp thời các hoạt động không bình thường hoặc đáng ngờ.	Mọi use case trong hệ thống

7.3. Các yêu cầu về báo cáo

REQ	Mức độ ưu tiên	Mô tả yêu cầu	Lý do	Use case
1	Cao	Hệ thống tạo báo cáo doanh số bán hàng, bao gồm doanh thu bán hàng theo ngày, theo tuần, theo tháng và doanh số bán hàng dựa trên một hoặc nhiều sản phẩm được yêu cầu.	Quản lý cửa hàng truy cập vào hệ thống để xem tổng doanh thu bán hàng của các sản phẩm, từ đó có thể đánh giá được hiệu suất kinh doanh, tăng cơ hội tăng trưởng và định vị vị trí của cửa hàng trên thị trường trang sức.	Lập báo cáo doanh thu bán hàng
2	Cao	Hệ thống tạo báo cáo về số lượng hàng hóa còn tồn trong kho, bao gồm báo cáo về số lượng của một hoặc nhiều mặt hàng theo tùy chọn người dùng, báo cáo được cập nhật theo ngày, theo tuần hoặc theo tháng.	Quản lý và nhân viên cửa hàng cần biết số lượng hàng hóa còn đang có sẵn trong kho, từ đó đưa ra những quyết định liên quan đến quy trình nhập hàng, đưa ra các chương trình xúc tiến bán hàng, ... Ngoài ra báo cáo tồn kho sẽ giúp kiểm soát số lượng, tránh việc mất mát hàng hóa.	Lập báo cáo quản lý hàng tồn kho
3	Cao	Hệ thống tạo báo cáo về các sản phẩm bán chạy/được yêu thích nhất, báo cáo được thực hiện trong một khoảng thời	Việc tạo báo cáo về các sản phẩm bán chạy/được yêu thích nhất giúp cửa hàng định hình được chiến lược kinh doanh,	Lập báo cáo sản phẩm bán chạy

		gian được yêu cầu, bao gồm tỷ lệ phần trăm số lượng và doanh số bán hàng của mỗi sản phẩm so với tổng số lượng và doanh thu đã bán ra.	đưa ra được chiến lược marketing phù hợp và ra quyết định kinh doanh thông minh.	
4	Trung bình	Hệ thống tạo báo cáo về tần suất mua hàng của khách hàng, bao gồm tần suất mua hàng theo khoảng thời gian được yêu cầu, định mức cho mỗi lần mua hàng và mặt hàng mà khách hàng thường mua.	Bằng cách theo dõi các số liệu và xu hướng từ báo cáo, cửa hàng có thể hiểu nhu cầu, sở thích, hành vi mua hàng của khách hàng, từ đó dự đoán xu hướng mua hàng trong tương lai và đưa ra được chiến lược bán hàng phù hợp.	Lập báo cáo tần suất mua hàng của khách hàng
5	Trung bình	Báo cáo xu hướng mua hàng của khách hàng, bao gồm cách thức mua hàng của khách hàng, số lượng đơn hàng và số lượng đã bán ra của từng sản phẩm theo khoảng thời gian được yêu cầu.	Hiện tại cửa hàng có 2 kênh bán hàng là trực tiếp và trực tuyến. Việc theo dõi xu hướng mua hàng của khách hàng sẽ giúp cửa hàng định hình được kênh bán hàng trực tuyến hay trực tiếp sẽ thu hút khách hơn, danh mục sản phẩm nào thường được khách hàng lựa chọn, qua đó đánh giá và tối ưu hóa hiệu quả chiến lược tiếp thị.	Lập báo cáo xu hướng mua hàng của khách hàng

7.4. Các yêu cầu về khả năng sử dụng

REQ	Mức độ ưu tiên	Mô tả yêu cầu	Lý do	Use case
1	Khẩn cấp	Quản lý đơn đặt hàng: bao gồm việc tạo đơn hàng mới, xác nhận đơn hàng, theo dõi trạng thái đơn hàng và cập nhật thông tin vận chuyển để đảm bảo rằng các sản phẩm được giao đúng hẹn và khách hàng nhận được dịch vụ tốt nhất có thể.	Quản lý đơn đặt hàng là một phần không thể thiếu của hoạt động bán hàng tại cửa hàng. Việc xử lý đơn hàng một cách hiệu quả giúp đảm bảo rằng các sản phẩm được giao đúng hẹn và khách hàng nhận được dịch vụ tốt nhất có thể.	Quản lý đơn đặt hàng
2	Khẩn cấp	Tích hợp dữ liệu: là tích hợp dữ liệu từ các nguồn khác nhau như sản phẩm, đơn đặt hàng, và tồn kho để cung cấp cái nhìn toàn diện về tình hình kinh doanh.	Tích hợp dữ liệu từ các nguồn khác nhau giúp cung cấp thông tin toàn diện và chính xác, từ đó hỗ trợ quyết định kinh doanh và tăng cường hiệu suất.	Tích hợp dữ liệu
3	Khẩn cấp	Báo cáo và phân tích: hệ thống cần cung cấp các công cụ báo cáo và phân tích để đánh giá hiệu suất kinh doanh và xu hướng bán hàng.	Dữ liệu phân tích và báo cáo cung cấp thông tin quan trọng để đánh giá hiệu suất và thúc đẩy sự phát triển của cửa hàng.	Báo cáo kinh doanh
4	Khẩn cấp	Quản lý khách hàng: hệ thống cần có khả năng quản lý thông tin khách hàng như thông tin liên hệ và lịch sử mua hàng.	Quản lý thông tin khách hàng giúp cá nhân hóa dịch vụ và tăng cường mối quan hệ khách hàng.	Quản lý khách hàng

5	Cao	Giao diện người dùng thân thiện: giao diện đẹp mắt, dễ sử dụng, có tính logic, ...	Giao diện người dùng thân thiện giúp nhân viên dễ dàng sử dụng hệ thống một cách hiệu quả. Việc có một giao diện dễ sử dụng giúp tăng tốc độ làm việc và giảm thiểu sai sót.	Thiết kế giao diện
6	Cao	Đa nền tảng: có thể truy cập và sử dụng hệ thống từ nhiều thiết bị khác nhau như desktop, máy tính bảng và thiết bị di động.	Đa nền tảng giúp đảm bảo tính linh hoạt và sẵn sàng trong việc sử dụng hệ thống, từ đó nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên.	Xây dựng đa nền tảng
7	Tương lai	Tích hợp thanh toán: hệ thống cần hỗ trợ tích hợp các phương thức thanh toán khác nhau như thanh toán tiền mặt, thẻ tín dụng và chuyển khoản.	Tích hợp thanh toán đa dạng giúp cải thiện trải nghiệm mua sắm của khách hàng và mở rộng phạm vi kinh doanh của cửa hàng.	Tích hợp thanh toán

7.5. Các yêu cầu về kiểm toán

REQ	Mức độ ưu tiên	Mô tả yêu cầu	Lý do	Use case
1	Cao	Kiểm tra số lượng hàng tồn kho - Hệ thống cần cung cấp một cơ chế cho người dùng để kiểm tra số lượng hàng tồn kho hiện có trong hệ thống.	Trong quá trình bán hàng việc kiểm tra số lượng hàng tồn kho thường xuyên rất quan trọng. Cửa hàng cần đảm bảo tính chính xác của dữ liệu hàng tồn kho để	Báo cáo quản lý hàng tồn kho

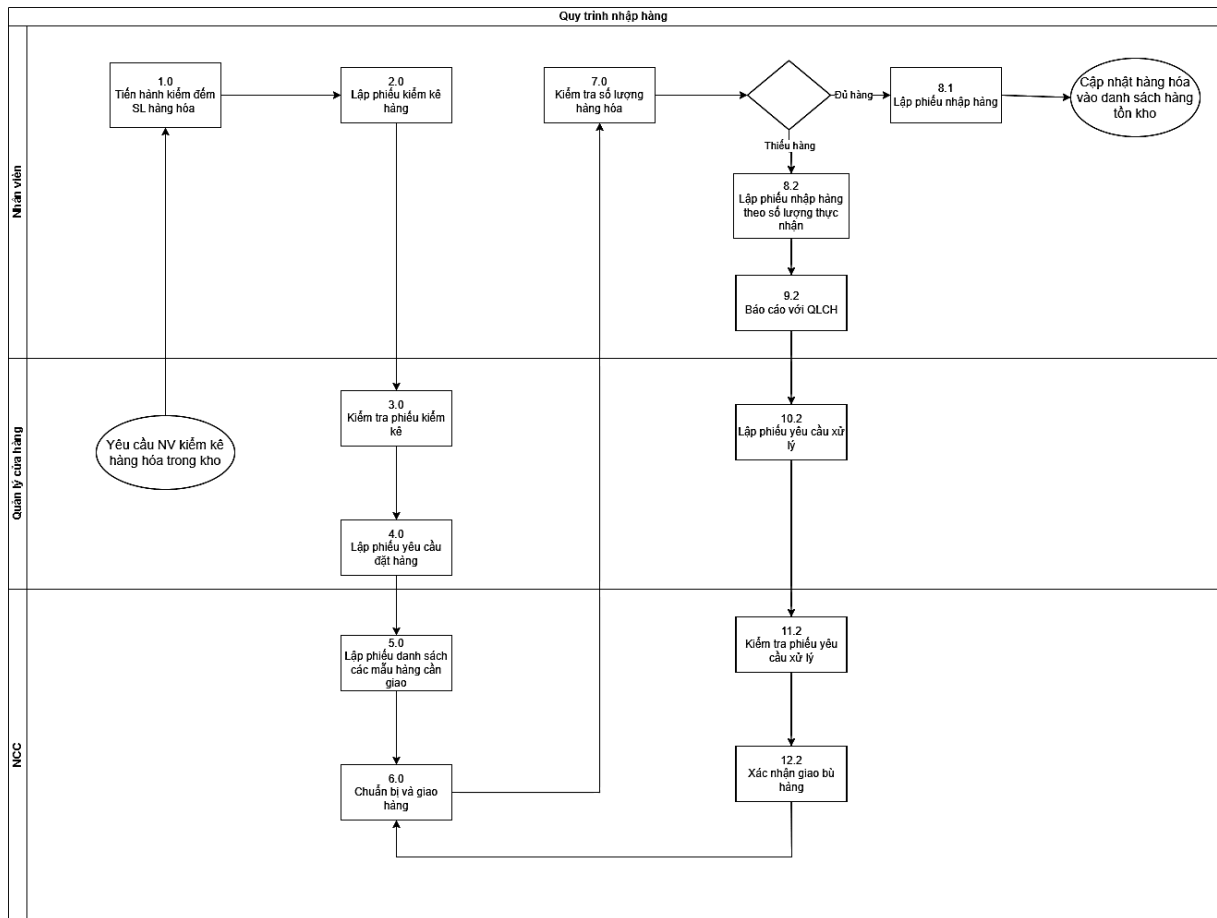
		- Cơ chế cho người dùng kiểm tra số lượng hàng tồn kho hiện có trong hệ thống và chỉnh sửa các thông tin.	tránh thiếu sót hoặc thừa hụt hàng hóa.	
2	Trung bình	Xác minh doanh thu từ bán hàng - Hệ thống cần cung cấp một cơ chế cho người dùng xác minh tính chính xác và đáng tin cậy của số liệu doanh thu từ các giao dịch bán hàng. - Cơ chế cho người dùng xác minh doanh thu từ bán hàng bao gồm việc hệ thống kiểm soát chính xác doanh thu từ các hóa đơn bán hàng.	Xác minh doanh thu từ bán hàng giúp đảm bảo rằng các thông tin tài chính được báo cáo là chính xác, minh bạch và đáng tin cậy, đồng thời giúp cung cấp thông tin quan trọng cho các bên liên quan.	Báo cáo doanh thu
3	Cao	Xác thực chi phí nhập hàng - Hệ thống cần cung cấp một cơ chế cho người dùng xác thực chi phí nhập hàng là đảm bảo tính chính xác và đáng tin cậy của các khoản chi phí liên quan đến việc nhập hàng của cửa hàng.	Các khoản chi phí đến việc nhập hàng hóa cần được kiểm tra về sự phù hợp và tính chính xác. Chi phí nhập hàng cần được quản lý chặt chẽ, cụ thể để bảo đảm cân bằng giữa chi phí, doanh thu.	Theo dõi chi phí nhập hàng
4	Trung bình	Xác nhận tính hợp lý của các giao dịch mua bán	Việc xác nhận tính hợp lý của các giao dịch mua	Xác nhận

		- Hệ thống cần cung cấp một cơ chế cho người dùng xác nhận tính hợp lý của các giao dịch mua bán.	bán nhằm đảm bảo rằng các giao dịch được thực hiện một cách hợp pháp, đúng đắn và không gây ra rủi ro cho tổ chức.	giao dịch
--	--	---	--	-----------

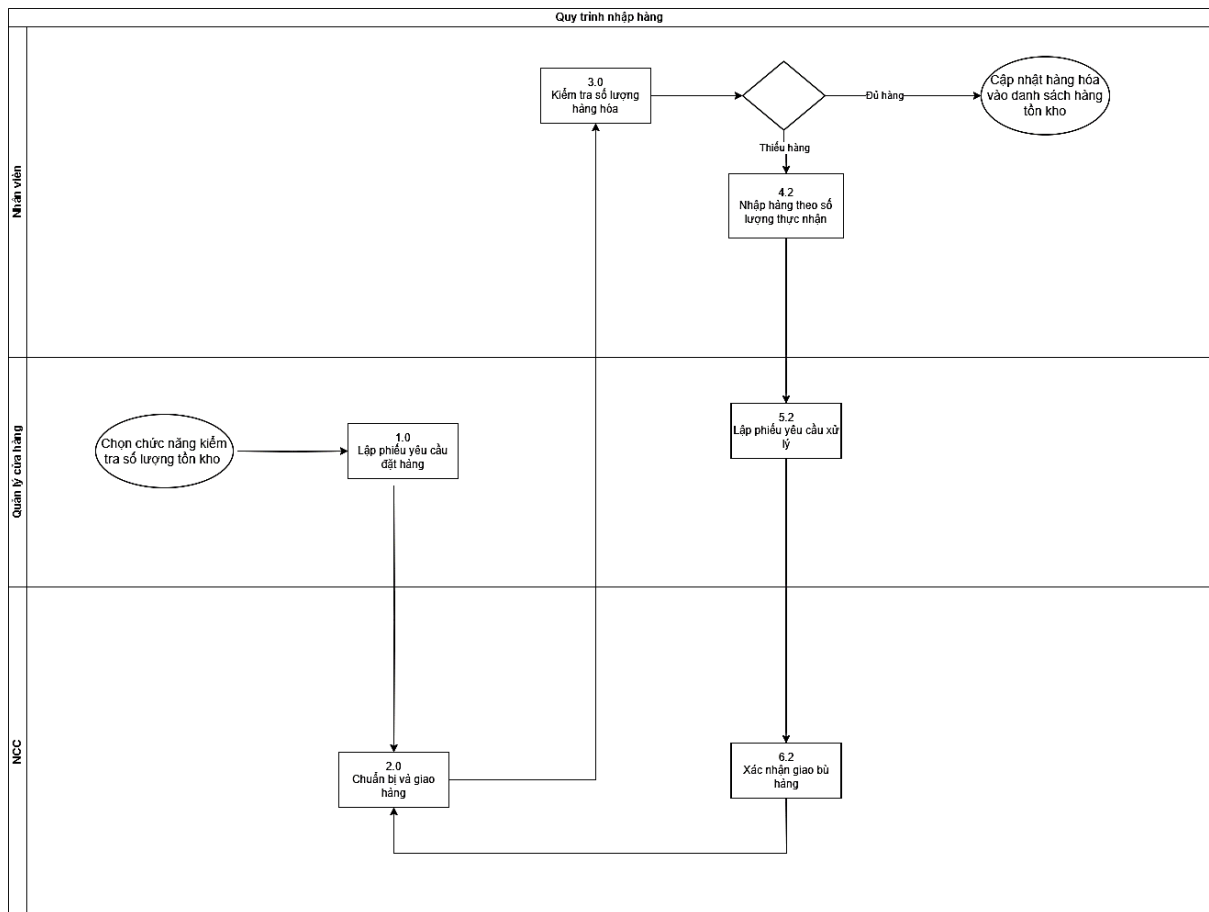
PHỤ LỤC

PHỤ LỤC A - LƯỚI QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ

❖ Quy trình nhập kho

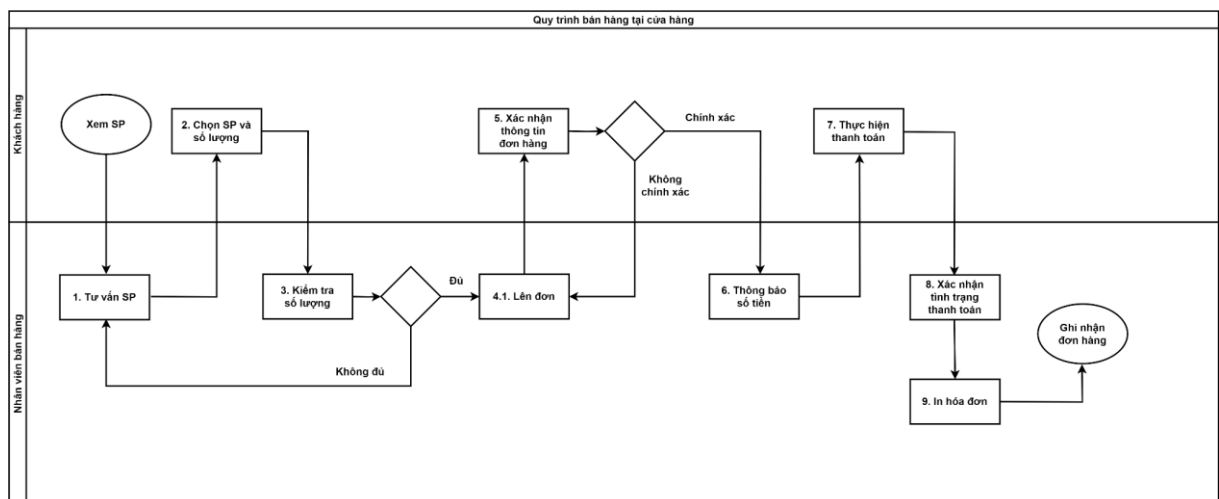


Hình 1: Biểu đồ mô tả quy trình nhập kho (hiện tại)

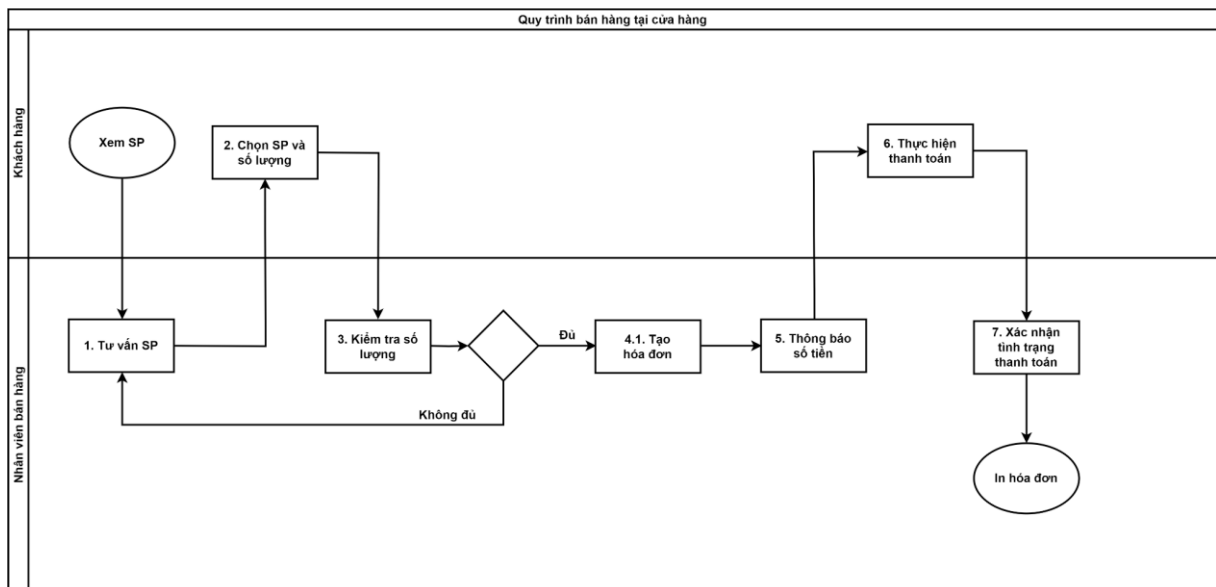


Hình 2: Biểu đồ mô tả quy trình nhập kho (cải tiến)

❖ Quy trình bán hàng trực tiếp tại cửa hàng

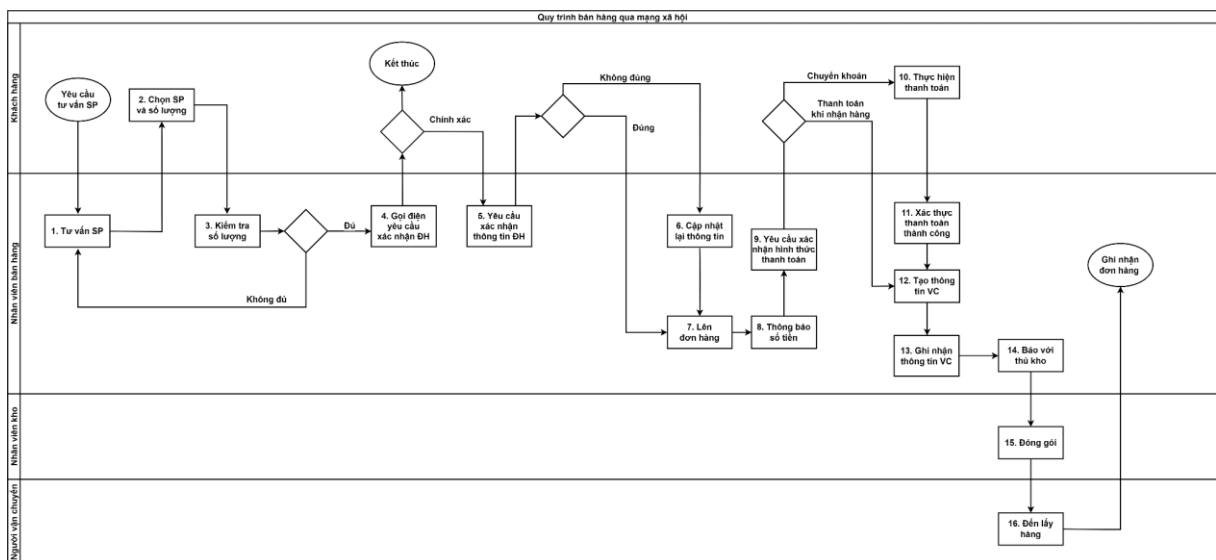


Hình 3: Biểu đồ mô tả quy trình bán hàng trực tiếp tại cửa hàng (hiện tại)



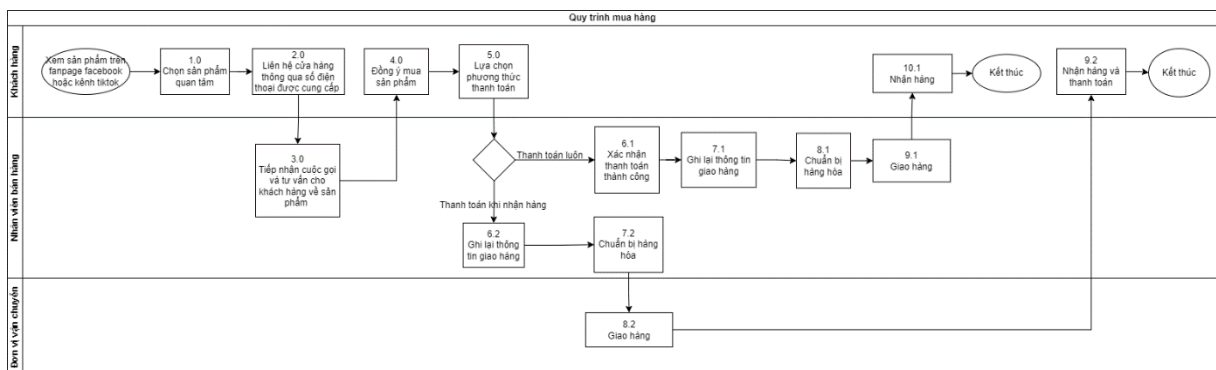
Hình 4: Biểu đồ mô tả quy trình bán hàng trực tiếp tại cửa hàng (cải tiến)

❖ Quy trình bán hàng qua mạng xã hội (hiện tại)



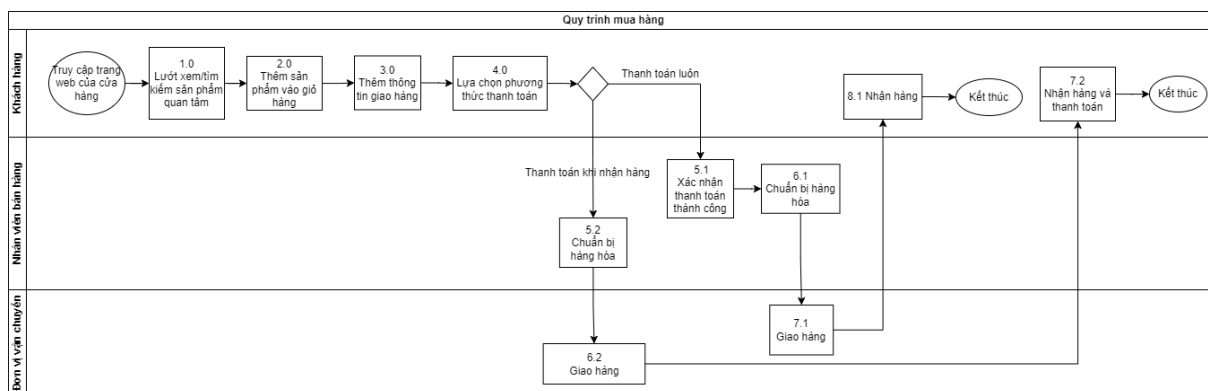
Hình 5: Biểu đồ mô tả quy trình bán hàng qua mạng xã hội (hiện tại)

❖ Quy trình mua hàng trên mạng xã hội



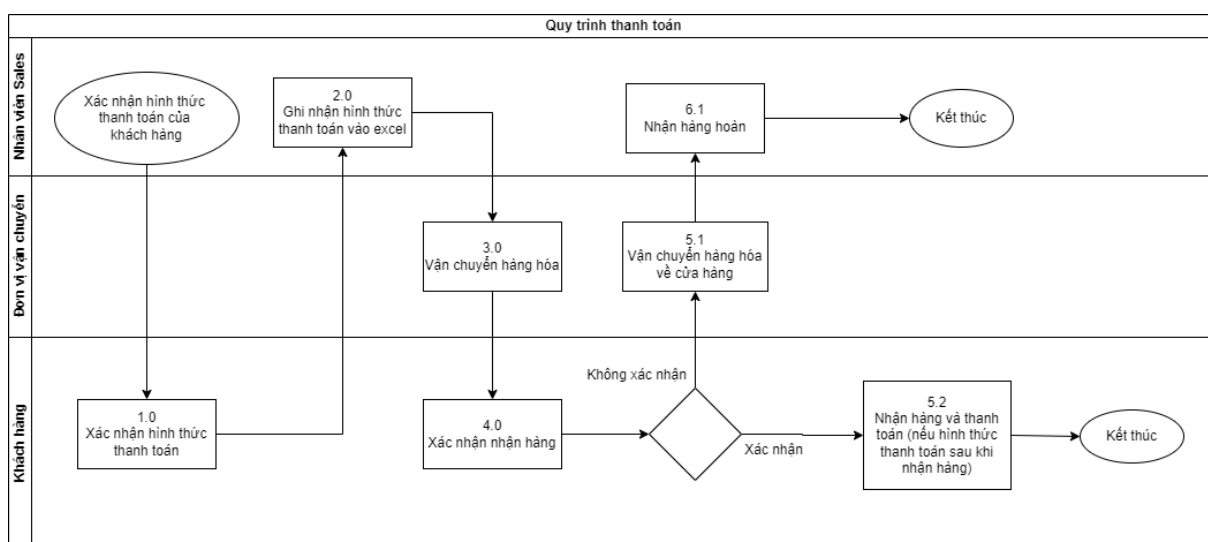
Hình 6: Biểu đồ mô tả quy trình mua hàng trên mạng xã hội

❖ Quy trình mua hàng trên website

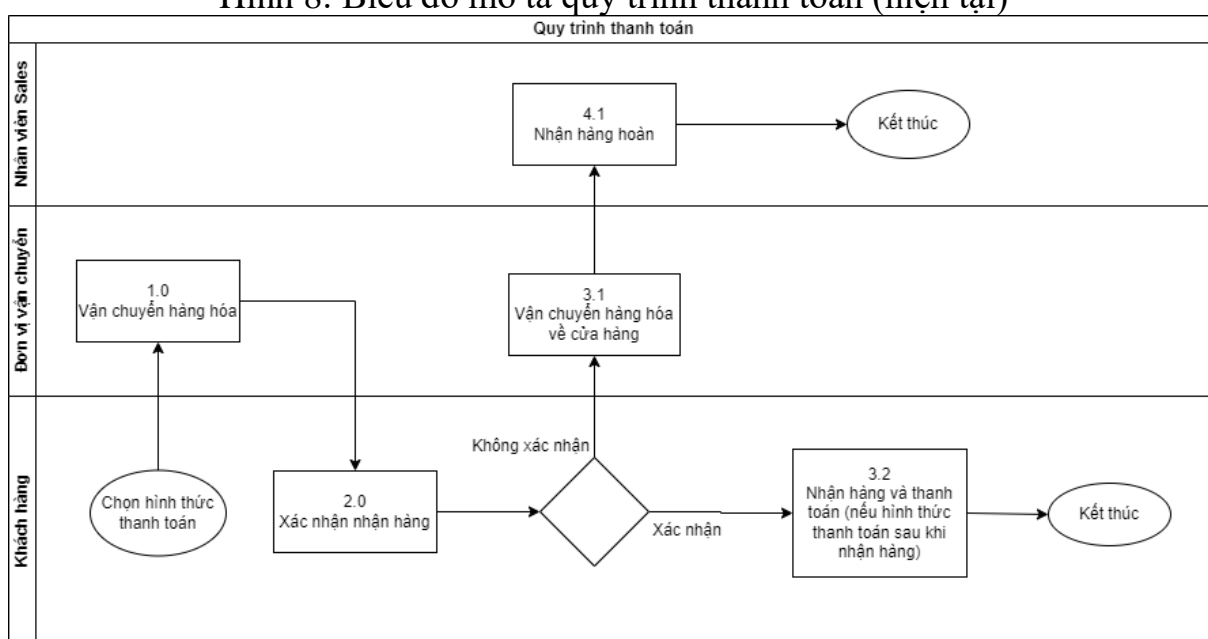


Hình 7: Biểu đồ mô tả quy trình mua hàng trên website

❖ Quy trình thanh toán

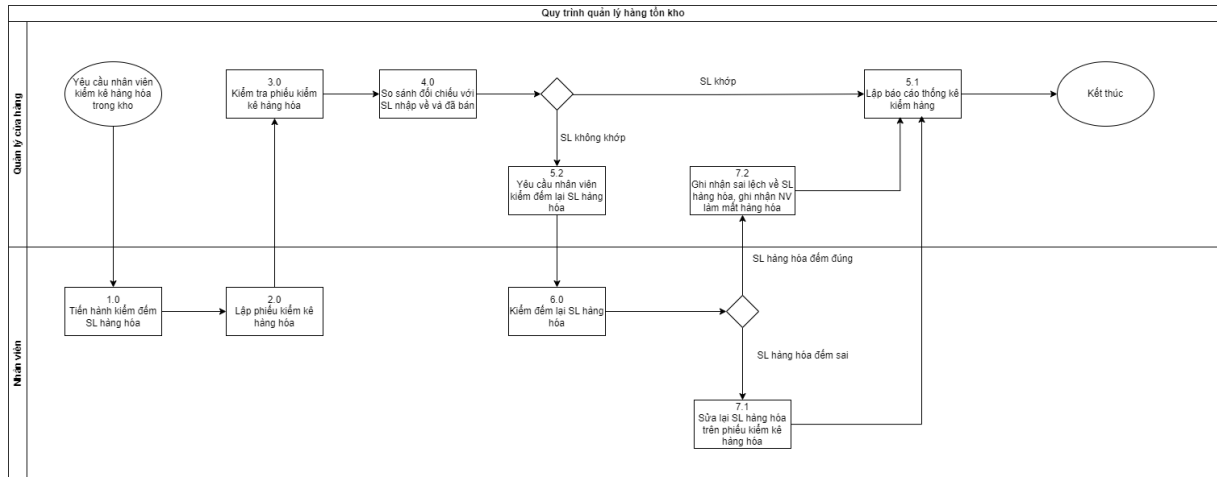


Hình 8: Biểu đồ mô tả quy trình thanh toán (hiện tại)

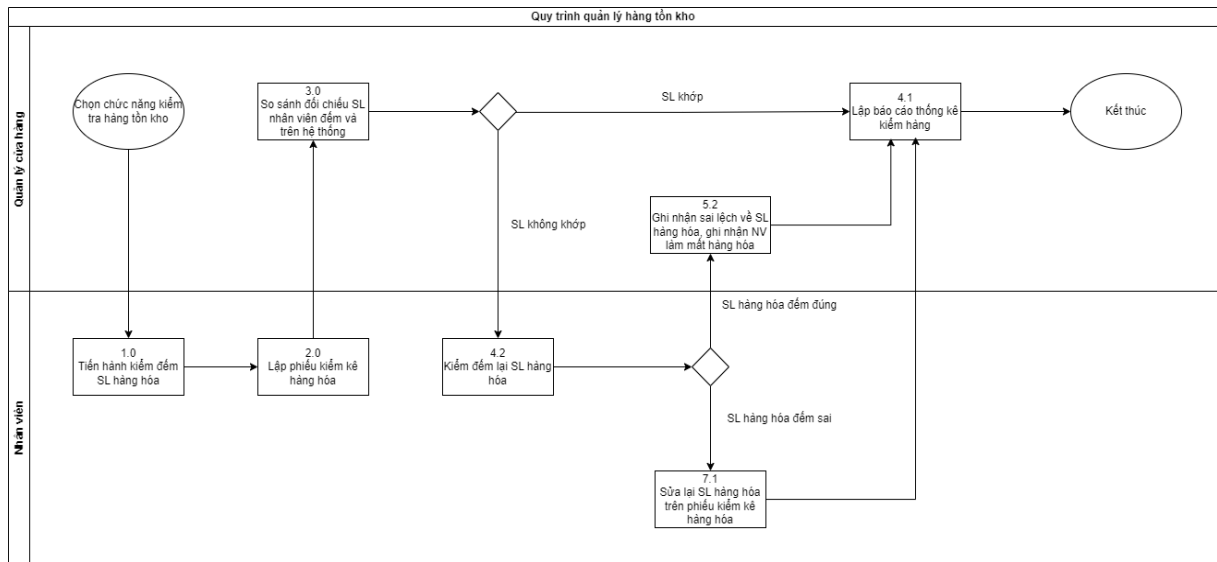


Hình 9: Biểu đồ mô tả quy trình thanh toán (cải tiến)

❖ Quy trình quản lý kho



Hình 10: Biểu đồ mô tả quy trình quản lý kho (hiện tại)



Hình 11: Biểu đồ mô tả quy trình quản lý kho (cải tiến)

PHỤ LỤC B - DANH MỤC CÁC QUY TẮC NGHIỆP VỤ

Tên quy tắc	Nhập hàng khi số lượng còn ít
Mã định danh	BR1
Mô tả	Hệ thống gửi thông báo nhắc nhở nhập hàng nếu số lượng hàng trong kho ít hơn 10
Ví dụ	Nếu sản phẩm “Hoa tai cỏ bốn lá” có số lượng trong kho là 2, hệ thống sẽ gửi thông báo “Sản phẩm SP111 “Hoa tai cỏ bốn lá” còn 2 sản phẩm. Vui lòng nhập thêm hàng.”
Nguồn	Nội bộ doanh nghiệp
Các quy tắc liên quan	Không có

Tên quy tắc	Hiển thị sản phẩm tương tự sau khi đã mua
Mã định danh	BR2
Mô tả	Hệ thống sử dụng dữ liệu về lịch sử mua hàng của khách hàng để gợi ý các sản phẩm tương tự hoặc phù hợp khi họ đang duyệt trang web.
Ví dụ	Khi đăng nhập vào trang web và lướt xem các sản phẩm, hệ thống sẽ ưu tiên hiển thị các sản phẩm tương tự như sản phẩm đã mua trước đó.
Nguồn	Nội bộ doanh nghiệp
Các quy tắc liên quan	Không có

Tên quy tắc	Đề xuất sản phẩm thường mua chung hoặc thay thế
Mã định danh	BR3
Mô tả	Hệ thống đề xuất các sản phẩm tương tự hoặc các sản phẩm có thể mua chung với sản phẩm đã chọn.
Ví dụ	Khi khách hàng chọn sản phẩm “Hoa tai cỏ bốn lá”, hệ thống sẽ hiển thị bên dưới mô tả các sản phẩm như “Hoa tai cúc họa mi”, “Lắc tay cỏ bốn lá”, ...
Nguồn	Nội bộ doanh nghiệp
Các quy tắc liên quan	Không có

Tên quy tắc	Giảm giá tự động
Mã định danh	BR4
Mô tả	Hệ thống áp dụng các quy tắc giảm giá tự động dựa trên điều kiện nhất định, như số lượng sản phẩm trong giỏ hàng, tổng giá trị đơn hàng, hoặc mã giảm giá.
Ví dụ	Giảm 10% (tối đa 100k) cho đơn hàng có trên 5 sản phẩm. Khách hàng A đặt hàng có giá trị là 600k, hệ thống tự động giảm giá 5% cho đơn hàng này.
Nguồn	Nội bộ doanh nghiệp
Các quy tắc liên quan	Không có

Tên quy tắc	Thông báo cập nhật đơn hàng cho khách hàng
Mã định danh	BR5
Mô tả	Hệ thống tự động gửi thông báo đến khách hàng về trạng thái của đơn hàng của họ sau mỗi bước tiến trình, bao gồm xác nhận đơn hàng, trạng thái vận chuyển và dự kiến giao hàng.
Ví dụ	Hệ thống gửi email thông báo cho khách hàng khi đơn hàng của họ được xác nhận và khi đơn hàng đang được vận chuyển.
Nguồn	Nội bộ doanh nghiệp
Các quy tắc liên quan	Không có

Tên quy tắc	Quy tắc phân loại khách hàng
Mã định danh	BR6
Mô tả	Hệ thống tự động phân loại khách hàng thành các nhóm dựa trên hành vi mua hàng, ví dụ: khách hàng thường xuyên, khách hàng VIP, khách hàng mới.
Ví dụ	Khách hàng B đã thực hiện hơn 5 đơn hàng trong tháng, hệ thống tự động phân loại là khách hàng thường xuyên.
Nguồn	Nội bộ doanh nghiệp
Các quy tắc liên quan	Không có

Tên quy tắc	Quy tắc tự động gửi email xác nhận đơn hàng
Mã định danh	BR7
Mô tả	Hệ thống tự động gửi email xác nhận đến khách hàng ngay sau khi họ hoàn thành việc đặt hàng trực tuyến.
Ví dụ	Sau khi khách hàng A hoàn tất việc đặt hàng trên website, hệ thống sẽ tự động gửi email xác nhận đến địa chỉ email đã đăng ký của khách hàng.
Nguồn	Nội bộ doanh nghiệp
Các quy tắc liên quan	Không có

Tên quy tắc	Quy tắc tự động gửi email thông báo khách hàng đánh giá đơn hàng
Mã định danh	BR8
Mô tả	Hệ thống tự động gửi email thông báo đến khách hàng sau khi họ nhận hàng 1 ngày mà chưa đánh giá.
Ví dụ	1 ngày sau khi khách hàng A nhận hàng nhưng chưa đánh giá, hệ thống sẽ tự động gửi email thông báo đến địa chỉ email đã đăng ký của khách hàng: “Bạn có đơn hàng chưa đánh giá, hãy kể về trải nghiệm mua hàng và sử dụng sản phẩm bạn nhé!”
Nguồn	Nội bộ doanh nghiệp
Các quy tắc liên quan	Không có

Tên quy tắc	Quy tắc đánh giá sau khi mua hàng
Mã định danh	BR9
Mô tả	Hệ thống chỉ cho phép khách hàng đánh giá về sản phẩm khi đã mua sản phẩm đó.
Ví dụ	Sau khi khách hàng A nhận hàng trên website, hệ thống sẽ cho phép và khuyến khích khách hàng để lại đánh giá về sản phẩm đó.
Nguồn	Nội bộ doanh nghiệp
Các quy tắc liên quan	BR8

Tên quy tắc	Quy tắc tự động phản hồi đánh giá của khách hàng
Mã định danh	BR10
Mô tả	Hệ thống tự động gửi phản hồi cho khách hàng khi nhận được đánh giá từ khách hàng.
Ví dụ	Sau khi khách hàng mua sản phẩm có để lại đánh giá 5 sao về sản phẩm thì hệ thống sẽ tự động gửi phản hồi “Cartier xin cảm ơn bạn rất nhiều. Mong rằng bạn sẽ mua sắm nhiều thật nhiều tại Cartier nha <3”
Nguồn	Nội bộ doanh nghiệp
Các quy tắc liên quan	BR8, BR9

Tên quy tắc	Quy tắc tự động tạo mã giảm giá cho khách hàng mới
Mã định danh	BR11
Mô tả	Hệ thống tự động tạo mã giảm giá cho khách hàng mới đăng ký tài khoản hoặc đăng ký nhận thông tin từ cửa hàng.
Ví dụ	Sau khi khách hàng mới đăng ký tài khoản trên website của cửa hàng, hệ thống sẽ tự động tạo mã giảm giá và gửi đến email đăng ký của khách hàng.
Nguồn	Nội bộ doanh nghiệp
Các quy tắc liên quan	Không có