# TỔNG QUAN VỀ ĐỂ TÀI

## Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh thương mại điện tử đang phát triển mạnh mẽ, việc mua sắm trực tuyến ngày càng trở thành thói quen của người tiêu dùng. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại những hạn chế như: khó khăn trong việc quản lý sản phẩm, thiếu tính minh bạch trong giao dịch, trải nghiệm người dùng chưa tối ưu, hoặc thiếu các công cụ hỗ trợ tương tác giữa người mua và người bán.

Chính vì vậy, nhóm lựa chọn đề tài **xây dựng hệ thống e-commerce** tương tự các nền tảng phổ biến (Shopee, Lazada, Tiki…), nhằm nghiên cứu và mô phỏng một hệ thống mua bán trực tuyến, vừa đáp ứng nhu cầu cơ bản của cả người mua và người bán, vừa đảm bảo các yếu tố về trải nghiệm, bảo mật và tính tiện lợi.

## Mục tiêu đề tài

Mục tiêu chính của đề tài là xây dựng một mô hình hệ thống thương mại điện tử:

* Cho phép **người mua** dễ dàng tìm kiếm, lọc, sắp xếp sản phẩm theo nhu cầu, thực hiện các thao tác mua hàng, theo dõi đơn hàng, thanh toán trực tuyến, và tương tác với người bán.
* Cho phép **người bán** có thể quản lý gian hàng, đăng tải sản phẩm, quản lý đơn hàng, theo dõi tài chính và tạo các chương trình khuyến mãi riêng.
* Cung cấp cho **admin** công cụ quản lý toàn bộ hệ thống: duyệt sản phẩm, quản lý người dùng, xử lý tranh chấp, quản lý vận chuyển, tạo các chương trình khuyến mãi toàn sàn.
* Kết nối với các **hệ thống bên ngoài** như cổng thanh toán, dịch vụ vận chuyển, dịch vụ thông báo để đảm bảo quy trình khép kín và an toàn.

## Phạm vi đề tài

Đề tài tập trung mô phỏng các chức năng chính của một hệ thống thương mại điện tử phổ biến, trong đó:

* **Người dùng cuối (Buyer/Guest)**: tìm kiếm, duyệt sản phẩm, đặt hàng, thanh toán, theo dõi đơn hàng, đánh giá sản phẩm, quản lý tài khoản cá nhân.
* **Người bán (Seller)**: quản lý sản phẩm, đơn hàng, tài chính, voucher và khuyến mãi.
* **Quản trị viên (Admin)**: quản lý người dùng, duyệt sản phẩm, quản lý danh mục, xử lý tranh chấp, theo dõi báo cáo thống kê.
* **Phạm vi thực tế**: hệ thống được xây dựng cho các mô hình kinh doanh vừa và nhỏ, hộ kinh doanh cá thể hoặc shop online mong muốn mở rộng kênh bán hàng trực tuyến.

## Khảo sát

### Khảo sát thực tế

|  |  |
| --- | --- |
| KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN | |
| **Người được hỏi**  Họ tên: Nguyễn Thị Lan              Trần Văn Hùng  Chức vụ: Người mua hàng | **Người phỏng vấn**  Họ tên: Phùng Bùi Ngọc Minh    Chức vụ: Thành viên nhóm |
| Địa điểm: Thư viện trường ĐH GTVT, Số 3 Cầu Giấy, Láng Thượng, Đống Đa, Hà Nội | |
| Thời gian hẹn | 14:00 ngày 24/08/2025 |
| Thời gian bắt đầu (Dự kiến) | 14:10 ngày 24/08/2025 |
| Thời gian kết thúc (Dự kiến) | 14:50 ngày 24/08/2025 |
| Mục đích phỏng vấn | Hiểu nhu cầu và khó khăn của người mua trên sàn thương mại điện tử. |
| Dự kiến chương trình  Giới thiệu: Giới thiệu dự án xây dựng sàn thương mại điện tử  Tổng quan: Mô tả chức năng chính và vấn đề hiện tại  Chủ đề: Thảo luận nhu cầu sử dụng hệ thống của người mua  Thảo luận ý kiến: Trao đổi về trải nghiệm mua sắm online  Hỏi và trả lời: Đặt câu hỏi đã chuẩn bị | Ước tính thời gian  (2 phút)  (3 phút)  (10 phút)  (10 phút)  (15 phút) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PHIẾU PHỎNG VẤN | | |
| Người được hỏi: Nguyễn Thị Lan | Người phỏng vấn: Phùng Bùi Ngọc Minh | Ghi chú |
| Câu hỏi phỏng vấn | Kết quả phỏng vấn | Nhóm câu hỏi |
| Anh/chị có thể cho biết họ tên (hoặc tên thường gọi)? | Nguyễn Thị Lan | Câu hỏi chung |
| Anh/chị hiện đang là? (Người mua hàng / Người bán hàng / Quản trị hệ thống) | Người mua hàng. |
| Anh/chị bao nhiêu tuổi? | 25 tuổi. |
| Anh/chị thường xuyên sử dụng thiết bị nào để mua/bán hàng online? (Điện thoại, máy tính bảng, laptop/PC, khác) | Chủ yếu dùng điện thoại, thỉnh thoảng dùng laptop khi cần xem chi tiết sản phẩm. |
| Anh/chị có thường xuyên sử dụng các sàn thương mại điện tử như Shopee, Lazada, Tiki… không? | Có, khoảng 2-3 lần/tuần để mua quần áo, mỹ phẩm và đồ gia dụng. |
| Anh/chị đã có kinh nghiệm bán hàng online chưa? Nếu có thì trên nền tảng nào? | Chưa, tôi chỉ là người mua hàng. |
| Khi mua sắm online, Anh/chị thường tìm kiếm và chọn sản phẩm theo cách nào? | Tôi thường gõ từ khóa như “váy công sở giá dưới 500k” vào thanh tìm kiếm, sau đó lọc theo giá từ thấp đến cao, đánh giá trên 4 sao và ưu tiên shop có vận chuyển nhanh. | Nhu cầu |
| Yếu tố nào khiến Anh/chị quyết định mua hàng ngay lập tức (giá, khuyến mãi, đánh giá, vận chuyển…)? | Khuyến mãi giảm giá (ví dụ: giảm 20-30%) và phí vận chuyển thấp là yếu tố chính. Ngoài ra, đánh giá tích cực từ người mua trước với hình ảnh thực tế rất quan trọng. |
| Anh/chị có mong muốn hệ thống gợi ý sản phẩm theo thói quen mua sắm của bạn không? | Có, tôi muốn hệ thống gợi ý sản phẩm dựa trên lịch sử mua sắm, như mỹ phẩm hoặc đồ nội thất tôi từng xem, để tiết kiệm thời gian tìm kiếm. |
| Trong quá trình mua hàng online, bạn thường gặp những vấn đề gì (hình ảnh khác thực tế, giao chậm, khó đổi trả…)? | Hình ảnh sản phẩm thường đẹp hơn thực tế, đặc biệt là quần áo. Giao hàng đôi khi chậm hơn 2-3 ngày so với dự kiến, và đổi trả phức tạp vì phải liên hệ nhiều lần với shop. | Khó khăn |
| Có khi nào bạn bỏ dở việc mua hàng vì quá trình thanh toán/đặt hàng rắc rối không? | Có, một lần tôi bỏ giỏ hàng vì trang thanh toán yêu cầu nhập lại thông tin giao hàng đã lưu, và không hỗ trợ thanh toán qua ví Momo mà tôi hay dùng. |
| Bạn mong hệ thống hỗ trợ bạn theo dõi và nhận thông báo đơn hàng như thế nào? | Tôi muốn nhận thông báo thời gian thực qua ứng dụng hoặc SMS, cập nhật từng bước như “Đơn hàng đã xác nhận”, “Đang giao đến kho”, kèm thời gian dự kiến chính xác. Tích hợp bản đồ theo dõi shipper hoặc tính năng liên lạc trực tiếp với họ sẽ rất tiện. Ngoài ra, có thông báo nhắc nhở nếu đơn hàng bị trì hoãn và lý do cụ thể để tôi chủ động sắp xếp thời gian. | Mong muốn |
| Bạn có mong muốn có tính năng so sánh sản phẩm hoặc phí vận chuyển giữa nhiều nhà bán hàng không? | Rất mong có tính năng so sánh giá, phí vận chuyển, và đánh giá sản phẩm từ nhiều nhà bán hàng trong một bảng trực quan. Ví dụ, khi tìm “máy xay sinh tố”, hệ thống hiển thị 4-5 sản phẩm tương tự với thông tin về giá, phí ship, thời gian giao, và tỷ lệ đánh giá tốt. Điều này giúp tôi chọn được sản phẩm tốt nhất mà không cần mở nhiều tab hoặc tìm kiếm thủ công. |
| Nếu bạn có thể đề xuất một tính năng đặc biệt cho nền tảng mới, bạn sẽ đề xuất gì? | Tôi đề xuất tính năng “Thử đồ ảo” bằng công nghệ AR để thử quần áo hoặc phụ kiện trên hình ảnh của mình, giúp hình dung sản phẩm có phù hợp không. Ngoài ra, thêm một cộng đồng người mua chia sẻ video review thực tế, được kiểm duyệt để tránh đánh giá giả. Hệ thống cũng nên có AI cá nhân hóa gợi ý sản phẩm dựa trên sở thích, lịch sử tìm kiếm và cả ngân sách của tôi, ví dụ: “Dựa trên ngân sách 500k, đây là các váy phù hợp với bạn”. Tính năng này sẽ tăng trải nghiệm mua sắm và giảm tỷ lệ trả hàng. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PHIẾU PHỎNG VẤN | | |
| Người được hỏi: Trần Văn Hùng | Người phỏng vấn: Phùng Bùi Ngọc Minh | Ghi chú |
| Câu hỏi phỏng vấn | Kết quả phỏng vấn | Nhóm câu hỏi |
| Anh/chị có thể cho biết họ tên (hoặc tên thường gọi)? | Trần Văn Hùng | Câu hỏi chung |
| Anh/chị hiện đang là? (Người mua hàng / Người bán hàng / Quản trị hệ thống) | Người mua hàng. |
| Anh/chị bao nhiêu tuổi? | 22 tuổi. |
| Anh/chị thường xuyên sử dụng thiết bị nào để mua/bán hàng online? (Điện thoại, máy tính bảng, laptop/PC, khác) | Tôi chủ yếu dùng laptop để mua sắm, vì dễ xem thông tin chi tiết và so sánh giá. |
| Anh/chị có thường xuyên sử dụng các sàn thương mại điện tử như Shopee, Lazada, Tiki… không? | Có, khoảng 1-2 lần/tháng, chủ yếu mua đồ công nghệ và đồ gia dụng. |
| Anh/chị đã có kinh nghiệm bán hàng online chưa? Nếu có thì trên nền tảng nào? | Chưa, tôi chỉ mua hàng online. |
| Khi mua sắm online, bạn thường tìm kiếm và chọn sản phẩm theo cách nào? | Tôi tìm theo danh mục (như “Đồ điện tử”) rồi lọc theo thương hiệu quen thuộc, giá cả hợp lý, và ưu tiên shop có đánh giá cao. | Nhu cầu |
| Yếu tố nào khiến bạn quyết định mua hàng ngay lập tức (giá, khuyến mãi, đánh giá, vận chuyển…)? | Chất lượng sản phẩm qua đánh giá người dùng (có ảnh minh họa) và thời gian giao hàng nhanh (1-2 ngày) là yếu tố chính, giá cả chỉ là yếu tố phụ. |
| Bạn có mong muốn hệ thống gợi ý sản phẩm theo thói quen mua sắm của bạn không? | Có, tôi muốn hệ thống gợi ý phụ kiện công nghệ dựa trên các sản phẩm tôi từng mua, như tai nghe hoặc ốp lưng phù hợp với điện thoại của tôi. |
| Trong quá trình mua hàng online, bạn thường gặp những vấn đề gì (hình ảnh khác thực tế, giao chậm, khó đổi trả…)? | Thường gặp vấn đề giao hàng chậm hơn cam kết, đặc biệt ở các tỉnh xa. Một số sản phẩm điện tử không đúng mô tả, như pin yếu hơn quảng cáo. | Khó khăn |
| Có khi nào bạn bỏ dở việc mua hàng vì quá trình thanh toán/đặt hàng rắc rối không? | Có, tôi từng bỏ giỏ hàng vì hệ thống yêu cầu xác minh OTP nhiều lần và không hỗ trợ thanh toán qua thẻ tín dụng quốc tế. |
| Bạn mong hệ thống hỗ trợ bạn theo dõi và nhận thông báo đơn hàng như thế nào? | Tôi muốn hệ thống gửi thông báo qua app hoặc email với chi tiết từng bước, như “Đang xử lý”, “Đã rời kho”, kèm thời gian dự kiến chính xác. Nếu có thể, thêm tính năng theo dõi lộ trình giao hàng trực tiếp trên bản đồ và thông báo nếu đơn hàng bị delay với lý do rõ ràng, như thời tiết hoặc lỗi vận chuyển, để tôi không phải liên lạc hỗ trợ. | Mong muốn |
| Bạn có mong muốn có tính năng so sánh sản phẩm hoặc phí vận chuyển giữa nhiều nhà bán hàng không? | Có, tôi muốn có bảng so sánh trực quan hiển thị giá, phí vận chuyển, thời gian giao hàng và đánh giá của từng shop cho cùng một sản phẩm. Ví dụ, khi tìm “loa Bluetooth”, hệ thống tự động liệt kê các lựa chọn với cột so sánh về công suất, thương hiệu, và giá trị từ đánh giá, giúp tôi nhanh chóng chọn được sản phẩm tốt nhất. |
| Nếu bạn có thể đề xuất một tính năng đặc biệt cho nền tảng mới, bạn sẽ đề xuất gì? | Tôi đề xuất tính năng “Hỏi đáp trực tiếp” với người bán qua video call ngắn (1-2 phút) để kiểm tra sản phẩm trước khi mua, đặc biệt với đồ công nghệ. Ngoài ra, thêm một hệ thống AI phân tích độ tin cậy của shop dựa trên lịch sử bán hàng, tỷ lệ trả hàng, và đánh giá khách hàng, hiển thị dạng “Shop này đáng tin 95%”. Tính năng này sẽ giúp tăng niềm tin và giảm rủi ro khi mua các sản phẩm giá trị cao. |

|  |  |
| --- | --- |
| KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN | |
| **Người được hỏi**  Họ tên: Lê Minh Tuấn              Phạm Hồng Nhung  Chức vụ: Người bán hàng | **Người phỏng vấn**  Họ tên: Phùng Bùi Ngọc Minh    Chức vụ: Thành viên nhóm |
| Địa điểm: Thư viện trường ĐH GTVT, Số 3 Cầu Giấy, Láng Thượng, Đống Đa, Hà Nội | |
| Thời gian hẹn | 15:00 ngày 24/08/2025 |
| Thời gian bắt đầu (Dự kiến) | 15:10 ngày 24/08/2025 |
| Thời gian kết thúc (Dự kiến) | 15:50 ngày 24/08/2025 |
| Mục đích phỏng vấn | Hiểu nhu cầu và khó khăn của người bán trên sàn thương mại điện tử. |
| Dự kiến chương trình  Giới thiệu: Giới thiệu dự án xây dựng sàn thương mại điện tử  Tổng quan: Mô tả chức năng chính và vấn đề hiện tại  Chủ đề: Thảo luận nhu cầu sử dụng hệ thống của người bán  Thảo luận ý kiến: Trao đổi về trải nghiệm bán hàng online  Hỏi và trả lời: Đặt câu hỏi đã chuẩn bị | Ước tính thời gian  (2 phút)  (3 phút)  (10 phút)  (10 phút)  (15 phút) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PHIẾU PHỎNG VẤN | | |
| Người được hỏi: Lê Minh Tuấn | Người phỏng vấn: Phùng Bùi Ngọc Minh |  |
| Câu hỏi phỏng vấn | Kết quả phỏng vấn | Nhóm câu hỏi |
| Anh/chị có thể cho biết họ tên (hoặc tên thường gọi)? | Lê Minh Tuấn | Câu hỏi chung |
| Anh/chị hiện đang là? (Người mua hàng / Người bán hàng / Quản trị hệ thống) | Người bán hàng. |
| Anh/chị bao nhiêu tuổi? | 30 tuổi. |
| Anh/chị thường xuyên sử dụng thiết bị nào để mua/bán hàng online? (Điện thoại, máy tính bảng, laptop/PC, khác) | Tôi dùng laptop để quản lý đơn hàng và đăng sản phẩm, thỉnh thoảng dùng điện thoại để kiểm tra nhanh. |
| Anh/chị có thường xuyên sử dụng các sàn thương mại điện tử như Shopee, Lazada, Tiki… không? | Có, tôi bán hàng hàng ngày trên Shopee và Lazada, chủ yếu là đồ gia dụng. |
| Anh/chị đã có kinh nghiệm bán hàng online chưa? Nếu có thì trên nền tảng nào? | Có, tôi bán hàng trên Shopee 3 năm và Lazada 1 năm. |
| Khi đăng sản phẩm, bạn cần những công cụ hỗ trợ nào (upload nhiều ảnh, mô tả chi tiết, phân loại size/màu…)? | Tôi cần công cụ upload nhiều ảnh cùng lúc, hỗ trợ chỉnh sửa mô tả chi tiết với định dạng đẹp, và phân loại sản phẩm theo màu, kích thước, hoặc combo để dễ quản lý. | Nhu cầu |
| Bạn có thường xuyên dùng báo cáo doanh thu/khách hàng để quản lý kinh doanh không? | Có, tôi kiểm tra báo cáo doanh thu hàng ngày và báo cáo khách hàng hàng tuần để biết sản phẩm nào bán chạy và khách hàng quay lại. |
| Bạn mong hệ thống có công cụ quảng bá sản phẩm (flash sale, giảm giá, quảng cáo) như thế nào? | Tôi muốn có công cụ dễ dàng cài đặt flash sale theo khung giờ, giảm giá hàng loạt cho nhiều sản phẩm, và quảng cáo nhắm đúng đối tượng dựa trên độ tuổi, khu vực. |
| Bạn gặp khó khăn nhất ở bước nào khi bán hàng online (quản lý đơn, vận chuyển, phí, chăm sóc khách hàng…)? | Khó khăn nhất là quản lý vận chuyển, vì đơn vị giao hàng thường chậm trễ, dẫn đến khách phàn nàn và ảnh hưởng đến đánh giá shop. | Khó khăn |
| Bạn có từng gặp trường hợp gian lận/khách bom hàng? Hệ thống hiện tại có hỗ trợ xử lý không? | Có, khách bom hàng khá thường xuyên, khoảng 5-10% đơn hàng. Hệ thống hiện tại hỗ trợ báo cáo nhưng quy trình xử lý chậm, mất 3-5 ngày để giải quyết. |
| Bạn có mong muốn hệ thống hỗ trợ cảnh báo sản phẩm sắp hết hàng không? | Có, tôi muốn hệ thống tự động gửi cảnh báo qua app hoặc email khi tồn kho còn dưới 10%, kèm gợi ý nhập hàng dựa trên tốc độ bán. Ngoài ra, thêm tính năng dự báo nhu cầu theo mùa (như Tết hoặc Black Friday) để tôi chuẩn bị kho hàng tốt hơn, tránh tình trạng hết hàng giữa lúc cao điểm. | Mong muốn |
| Bạn muốn theo dõi hiệu quả bán hàng theo những tiêu chí nào (lợi nhuận, sản phẩm bán chạy, khách hàng thân thiết…)? | Tôi muốn theo dõi lợi nhuận ròng (sau phí vận chuyển và hoa hồng), sản phẩm bán chạy theo ngày/tuần, và danh sách khách hàng thân thiết (mua trên 5 lần). Ngoài ra, có biểu đồ so sánh doanh thu theo tháng và phân tích nguồn khách hàng (từ quảng cáo, tìm kiếm, hay gợi ý), kèm gợi ý tối ưu như “Tăng quảng cáo cho sản phẩm X để đạt thêm 20% doanh thu”. |
| Nếu hệ thống mới ra mắt, điều gì sẽ khiến bạn sẵn sàng tham gia bán hàng ngay? | Tôi sẽ tham gia ngay nếu hệ thống có phí hoa hồng thấp (dưới 5%), cung cấp quảng cáo miễn phí trong 3 tháng đầu để thử nghiệm, và hỗ trợ tích hợp với các đơn vị vận chuyển lớn để giảm chi phí. Ngoài ra, thêm cộng đồng seller để chia sẻ kinh nghiệm, công cụ AI tự động đề xuất giá bán cạnh tranh dựa trên thị trường, và bảo vệ seller trước các trường hợp bom hàng bằng cách tạm khóa tài khoản khách vi phạm. Những điều này sẽ giúp tôi mở rộng kinh doanh với rủi ro thấp. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PHIẾU PHỎNG VẤN | | |
| Người được hỏi: Phạm Hồng Nhung | Người phỏng vấn: Phùng Bùi Ngọc Minh |  |
| Câu hỏi phỏng vấn | Kết quả phỏng vấn | Nhóm câu hỏi |
| Anh/chị có thể cho biết họ tên (hoặc tên thường gọi)? | Phạm Hồng Nhung | Câu hỏi chung |
| Anh/chị hiện đang là? (Người mua hàng / Người bán hàng / Quản trị hệ thống) | Người bán hàng. |
| Anh/chị bao nhiêu tuổi? | 25 tuổi. |
| Anh/chị thường xuyên sử dụng thiết bị nào để mua/bán hàng online? (Điện thoại, máy tính bảng, laptop/PC, khác) | Tôi dùng điện thoại để kiểm tra đơn hàng và trả lời khách, nhưng dùng laptop để đăng sản phẩm và xem báo cáo. |
| Anh/chị có thường xuyên sử dụng các sàn thương mại điện tử như Shopee, Lazada, Tiki… không? | Có, tôi bán hàng hàng ngày trên Shopee và thỉnh thoảng trên Tiki, chủ yếu là mỹ phẩm. |
| Anh/chị đã có kinh nghiệm bán hàng online chưa? Nếu có thì trên nền tảng nào? | Có, tôi bán mỹ phẩm trên Shopee 2 năm và Tiki 6 tháng. |
| Khi đăng sản phẩm, bạn cần những công cụ hỗ trợ nào (upload nhiều ảnh, mô tả chi tiết, phân loại size/màu…)? | Tôi cần công cụ upload ảnh chất lượng cao hàng loạt, hỗ trợ thêm video sản phẩm, và tính năng phân loại theo loại mỹ phẩm (son, phấn) hoặc dung tích. | Nhu cầu |
| Bạn có thường xuyên dùng báo cáo doanh thu/khách hàng để quản lý kinh doanh không? | Có, tôi xem báo cáo doanh thu hàng ngày và báo cáo khách hàng hàng tháng để điều chỉnh chiến lược khuyến mãi. |
| Bạn mong hệ thống có công cụ quảng bá sản phẩm (flash sale, giảm giá, quảng cáo) như thế nào? | Tôi muốn có công cụ cài đặt flash sale nhanh chóng, quảng cáo tự động nhắm đến khách hàng nữ 18-35 tuổi, và hỗ trợ voucher giảm giá tùy chỉnh cho khách hàng thân thiết. |
| Bạn gặp khó khăn nhất ở bước nào khi bán hàng online (quản lý đơn, vận chuyển, phí, chăm sóc khách hàng…)? | Chăm sóc khách hàng mất nhiều thời gian nhất, vì phải trả lời nhiều câu hỏi lặp lại và xử lý khiếu nại về sản phẩm không đúng màu/mẫu. | Khó khăn |
| Bạn có từng gặp trường hợp gian lận/khách bom hàng? Hệ thống hiện tại có hỗ trợ xử lý không? | Có, khoảng 3-5% đơn hàng bị bom, đặc biệt trong các đợt sale lớn. Hệ thống hiện tại có hỗ trợ báo cáo nhưng không hiệu quả, vì không có biện pháp ngăn chặn nhanh. |
| Bạn có mong muốn hệ thống hỗ trợ cảnh báo sản phẩm sắp hết hàng không? | Có, tôi muốn hệ thống gửi cảnh báo qua app khi kho còn dưới 5 sản phẩm, kèm thống kê tốc độ bán để tôi biết nên nhập thêm bao nhiêu. Ngoài ra, tích hợp tính năng tự động đề xuất nhập hàng từ nhà cung cấp uy tín hoặc cảnh báo nếu sản phẩm nào có dấu hiệu giảm doanh số để tôi kịp thời điều chỉnh. | Mong muốn |
| Bạn muốn theo dõi hiệu quả bán hàng theo những tiêu chí nào (lợi nhuận, sản phẩm bán chạy, khách hàng thân thiết…)? | Tôi muốn theo dõi lợi nhuận sau phí, sản phẩm bán chạy theo tuần/tháng, và danh sách khách hàng thân thiết (mua trên 3 lần). Thêm vào đó, hệ thống nên cung cấp phân tích chi tiết như tỷ lệ khách hàng từ quảng cáo so với tìm kiếm tự nhiên, và gợi ý như “Tăng quảng cáo cho son lì để thu hút thêm 15% khách hàng nữ 25-30 tuổi”. Biểu đồ trực quan so sánh doanh thu theo thời gian cũng rất hữu ích. |
| Nếu hệ thống mới ra mắt, điều gì sẽ khiến bạn sẵn sàng tham gia bán hàng ngay? | Tôi sẽ tham gia nếu hệ thống có giao diện quản lý đơn giản, phí hoa hồng thấp (dưới 4%), và hỗ trợ quảng cáo miễn phí trong 2 tháng đầu. Ngoài ra, tích hợp chatbot AI tự động trả lời câu hỏi cơ bản của khách, công cụ phân tích giá cạnh tranh so với đối thủ, và bảo vệ seller bằng cách khóa tài khoản khách bom hàng sau 2 lần vi phạm. Một cộng đồng seller để học hỏi kinh nghiệm và chương trình thưởng cho shop có doanh số cao cũng sẽ rất thu hút. |

|  |  |
| --- | --- |
| KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN | |
| **Người được hỏi**  Họ tên: Vũ Hoàng Nam  Chức vụ: Quản trị hệ thống | **Người phỏng vấn**  Họ tên: Phùng Bùi Ngọc Minh    Chức vụ: Thành viên nhóm |
| Địa điểm: Thư viện trường ĐH GTVT, Số 3 Cầu Giấy, Láng Thượng, Đống Đa, Hà Nội | |
| Thời gian hẹn | 16:00 ngày 24/08/2025 |
| Thời gian bắt đầu (Dự kiến) | 16:10 ngày 24/08/2025 |
| Thời gian kết thúc (Dự kiến) | 16:50 ngày 24/08/2025 |
| Mục đích phỏng vấn | Hiểu nhu cầu và khó khăn của quản trị viên trong quản lý sàn thương mại điện tử. |
| Dự kiến chương trình  Giới thiệu: Giới thiệu dự án xây dựng sàn thương mại điện tử  Tổng quan: Mô tả chức năng chính và vấn đề hiện tại  Chủ đề: Thảo luận nhu cầu sử dụng hệ thống của quản trị viên  Thảo luận ý kiến: Trao đổi về quản lý nền tảng  Hỏi và trả lời: Đặt câu hỏi đã chuẩn bị | Ước tính thời gian  (2 phút)  (3 phút)  (10 phút)  (10 phút)  (15 phút) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PHIẾU PHỎNG VẤN | | |
| Người được hỏi:Vũ Hoàng Nam | Người phỏng vấn: Phùng Bùi Ngọc Minh |  |
| Câu hỏi phỏng vấn | Kết quả phỏng vấn | Nhóm câu hỏi |
| Anh/chị có thể cho biết họ tên (hoặc tên thường gọi)? | Vũ Hoàng Nam | Câu hỏi chung |
| Anh/chị hiện đang là? (Người mua hàng / Người bán hàng / Quản trị hệ thống) | Quản trị hệ thống. |
| Anh/chị bao nhiêu tuổi? | 30 tuổi. |
| Anh/chị thường xuyên sử dụng thiết bị nào để mua/bán hàng online? (Điện thoại, máy tính bảng, laptop/PC, khác) | Tôi dùng laptop để quản lý hệ thống và điện thoại để kiểm tra nhanh thông báo. |
| Anh/chị có thường xuyên sử dụng các sàn thương mại điện tử như Shopee, Lazada, Tiki… không? | Có, tôi sử dụng để nghiên cứu các nền tảng, khoảng 1-2 lần/tháng. |
| Anh/chị đã có kinh nghiệm bán hàng online chưa? Nếu có thì trên nền tảng nào? | Chưa, tôi chủ yếu làm quản trị hệ thống. |
| Anh/Chị thường quản lý dữ liệu người dùng, sản phẩm, đơn hàng bằng công cụ nào? Có gặp hạn chế gì? | Tôi dùng dashboard tích hợp của hệ thống, nhưng gặp hạn chế khi dữ liệu lớn (trên 10,000 đơn hàng/ngày) khiến tốc độ tải chậm, và thiếu tùy chọn lọc nâng cao như theo khu vực hoặc loại sản phẩm. | Nhu cầu |
| Anh/Chị có cần hệ thống cung cấp báo cáo theo ngày/tuần/tháng không? Báo cáo nào quan trọng nhất? | Có,Tôiị cần báo cáo theo ngày và tháng. Báo cáo doanh thu tổng và số lượng đơn hàng theo danh mục sản phẩm là quan trọng nhất để đánh giá hiệu suất nền tảng. |
| Anh/Chị mong muốn dashboard hiển thị những thông tin nào ngay khi đăng nhập? | Tôi muốn dashboard hiển thị số người dùng hoạt động, đơn hàng đang xử lý, cảnh báo vi phạm (như sản phẩm giả), và biểu đồ doanh thu 7 ngày gần nhất. |
|  |  |  |
| Khó khăn lớn nhất khi duy trì một hệ thống TMĐT đông người dùng là gì (kiểm soát gian lận, khiếu nại, quá tải dữ liệu…)? | Khó khăn nhất là kiểm soát gian lận, như tài khoản giả mạo hoặc đánh giá giả, và xử lý số lượng lớn khiếu nại từ khách hàng, đặc biệt trong các đợt sale lớn. | Khó khăn |
| Khi duyệt sản phẩm mới, Anh/Chị gặp vấn đề gì (nội dung vi phạm, hàng giả, trùng lặp…)? | Thường gặp sản phẩm có mô tả không rõ ràng, hình ảnh chất lượng thấp, hoặc hàng giả mạo thương hiệu. Việc kiểm tra thủ công mất nhiều thời gian, đặc biệt khi có hàng nghìn sản phẩm mới mỗi ngày. |
|  |  |  |
| Anh/Chị mong hệ thống hỗ trợ cảnh báo tự động gian lận hoặc vi phạm chính sách như thế nào? | Tôi muốn hệ thống sử dụng AI để quét sản phẩm và tài khoản, gửi cảnh báo tức thì qua dashboard và email khi phát hiện vi phạm (như hàng giả, mô tả sai lệch) với bằng chứng cụ thể, như so sánh hình ảnh hoặc lịch sử hành vi tài khoản. Tính năng tự động khóa tài khoản nghi ngờ sau 2 lần vi phạm và cung cấp báo cáo chi tiết để theo dõi sẽ giúp giảm tải công việc và tăng hiệu quả. | Mong muốn |
| Anh/Chị có cần phân quyền chi tiết (super admin, quản lý sản phẩm, quản lý đơn hàng…) không? | Có, Tôi cần phân quyền chi tiết như super admin toàn quyền, quản lý sản phẩm chỉ duyệt sản phẩm mới, và quản lý đơn hàng xử lý khiếu nại, để tránh xung đột nhiệm vụ và tăng hiệu quả làm việc nhóm. Ngoài ra, tích hợp nhật ký hoạt động để theo dõi thao tác của từng admin sẽ giúp minh bạch hơn. |
| Nếu hệ thống bổ sung thêm một công cụ quản trị đặc biệt, Anh/Chị muốn đó là gì? | Tôi muốn có công cụ “Phân tích dự báo” dùng AI để dự đoán xu hướng, như tăng đột biến đơn hàng trong dịp lễ hoặc nguy cơ quá tải server, kèm gợi ý như “Tăng băng thông server vào ngày 11/11”. Ngoài ra, tích hợp chatbot AI để xử lý khiếu nại cơ bản (như hỏi trạng thái đơn hàng), báo cáo thời gian thực về hiệu suất hệ thống (tỷ lệ lỗi, thời gian tải trang), và khả năng kết nối với công cụ bên thứ ba như Google Analytics để phân tích sâu. Một tính năng tự động phát hiện sản phẩm trùng lặp hoặc vi phạm bản quyền bằng cách quét hình ảnh và mô tả cũng sẽ giúp tiết kiệm thời gian duyệt sản phẩm. |

### Khảo sát thị trường

Dưới tác động mạnh mẽ của dịch bệnh COVID-19, xu hướng mua sắm trực tuyến trên các kênh bán lẻ thậm chí còn trở thành hành vi “bắt buộc” cho cả doanh nghiệp (DN) và người tiêu dùng (NTD)...

Hoạt động trên thị trường trị giá chục tỷ USD

Thương mại điện tử (TMĐT) của Việt Nam (VN) đã đạt tới 12 tỷ USD năm 2019, vươn lên đứng thứ 2 trong khu vực Đông Nam Á, mức tăng trưởng của TMĐT ở Việt Nam trong 4 năm qua thực sự rất nổi bật. Dựa trên khảo sát, ước tính rằng tốc độ tăng trưởng của TMĐT năm 2018 so với năm 2017 đạt trên 30%. Năm 2015 xuất phát điểm của thị trường là 4 tỷ USD, nhưng nhờ tăng trưởng bình quân trong 3 năm liên tiếp cao nên quy mô thị trường TMĐT năm 2018 đã lên tới khoảng 7,8 tỷ USD (Hiệp hội Thương Mại điện tử Việt Nam, 2019).

A graph with text on it

AI-generated content may be incorrect.

Dựa trên báo cáo của E-Conomy SEA (2018), quy mô thị trường TMĐT của Việt Nam có thể đạt 33 tỷ USD vào năm 2025 nếu tốc độ tăng trưởng bình quân giữ như giai đoạn 2015 – 2018 là 25%. Điều này chỉ có thể xảy ra khi các doanh nghiệp chú trọng vào việc chăm sóc, cập nhật thông tin trên hệ thống trang web của mình. Theo điều tra của Hiệp hội Thương Mại điện tử Việt Nam (2019), năm 2019 tỷ lệ doanh nghiệp B2C xây dựng trang web không có thay đổi, nhưng đã có khoảng 47% doanh nghiệp thường xuyên cập nhật thông tin theo ngày, và 23% cập nhật thông tin theo tuần.

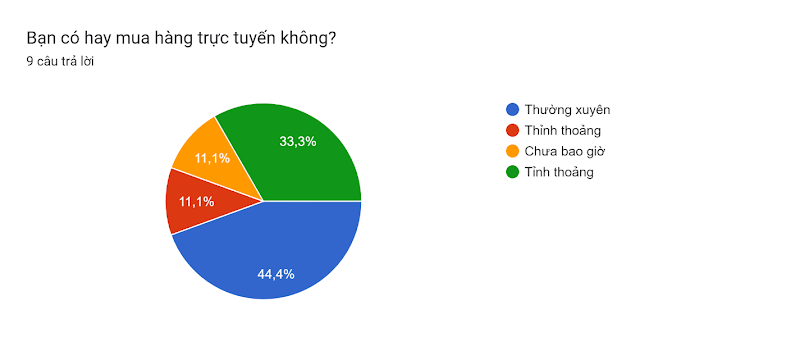
Lượng người sử dụng tăng mạnh trong 4 năm, trong đó theo “Sách trắng Thương mại điện tử Việt Nam 2019”: 70% người dùng Internet tham gia mua sắm trực tuyến ít nhất một lần trên năm; 61% người dùng Internet tìm kiếm thông tin mua hàng trên nền tảng trực tuyến; 30% người dùng có thời lượng truy cập Internet từ 3-5 tiếng/ ngày;  Với các loại mặt hàng được quan tâm mua nhiều là: quần áo, giấy dép, mỹ phẩm (61%), sách, văn phòng phẩm, quà tặng, đồ gia dụng (46%), đồ điện tử (43%).

Với giá trị tiêu dùng đang ngày càng nhiều hơn, trong khi tỷ lệ chi từ 1 đến 3 triệu đồng chỉ chiếm có 26% thì trên 5 triệu đồng lại chiếm tới tận 35%. Điều này cho thấy xu hướng tiêu dùng trên nền tảng TMĐT đang có những thay đổi tích cực. Từ việc chỉ quen với giao dịch kinh doanh truyền thống, mặt đối mặt, được cầm, ngắm và có thể được thử sản phẩm, thì nay họ đã dần tiếp cận và yêu thích hình thức mua sắm trực tuyến.

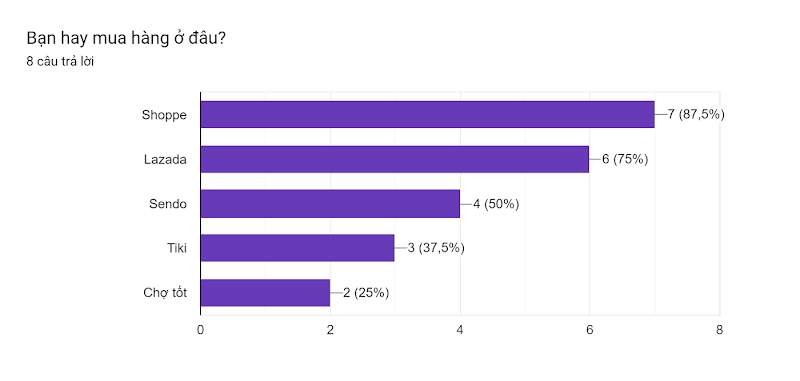
### Khảo sát nhu cầu người dùng

### *Khảo sát mong muốn của người dùng về website bán hàng trực tuyến*

1. Bạn có hay mua hàng trực tuyến không?



1. Bạn hay mua hàng ở đâu?



1. Lý do bạn hay mua hàng trực tuyến?



1. Bạn hay mua hàng theo tiêu chí nào?



# PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG

## Phân tích các chức năng, tác nhân trong hệ thống

### Chức năng chính của hệ thống

Chức năng của hệ thống được chia thành các nhóm chức năng chính như sau:

**Nhóm chức năng đăng ký, đăng nhập thành viên**

* Đăng ký tài khoản: Khách xem tạo tài khoản mới bằng email/số điện thoại, xác thực qua email.
* Đăng kí vai trò Seller: Người mua đăng ký trở thành Seller, cần Admin duyệt.
* Đăng nhập: Người mua, người bán, và Admin đăng nhập để truy cập các chức năng hệ thống.
* Quên mật khẩu: Người mua và người bán đặt lại mật khẩu qua email/số điện thoại.
* Đăng xuất: đăng xuất tài khoản khỏi thiết bị
* Đổi mật khẩu: Đổi mật khẩu bằng mật khẩu cũ và mã xác nhận

**Nhóm chức năng xem thông tin**

* Xem danh mục sản phẩm: Khách xem và người mua duyệt sản phẩm theo danh mục (điện tử, thời trang, gia dụng) hoặc danh sách đặc biệt (khuyến mãi, sản phẩm mới), bao gồm sản phẩm gợi ý dựa trên lịch sử xem.
* Xem chi tiết sản phẩm: Khách xem và người mua xem thông tin sản phẩm (tên, giá, mô tả, hình ảnh, biến thể, đánh giá, thông tin shop).
* Xem danh sách voucher/khuyến mãi: Khách xem và người mua xem danh sách voucher (toàn sàn hoặc shop) và thông tin khuyến mãi/flash sale.
* Xem lịch sử xem: Người mua xem danh sách sản phẩm đã xem gần đây.
* Xem thông tin đơn hàng: Người mua và người bán xem chi tiết đơn hàng (sản phẩm, số lượng, tổng tiền, trạng thái).
* Xem lịch sử mua hàng: Người mua xem danh sách đơn hàng đã đặt.
* Xem thông tin cá nhân: Người mua, người bán, và Admin xem thông tin hồ sơ cá nhân hoặc shop.
* Xem trạng thái ticket hỗ trợ: Người mua và người bán xem tiến trình yêu cầu hỗ trợ.
* Xem báo cáo thống kê: Admin xem dashboard tổng quan hoặc báo cáo chi tiết theo thời gian, Seller, ngành hàng.

**Nhóm chức năng quản lý thông tin**

* Quản lý hồ sơ cá nhân: Người mua và người bán cập nhật thông tin (tên, email, số điện thoại, mật khẩu, địa chỉ giao hàng/shop).
* Quản lý danh sách khách hàng: Admin xem và quản lý danh sách người mua, người bán (khóa/mở tài khoản).
* Quản lý sản phẩm: Người bán đăng, chỉnh sửa, ẩn/xóa sản phẩm và biến thể; Admin duyệt sản phẩm trước khi hiển thị.
* Quản lý danh mục: Admin quản lý danh mục toàn sàn; người bán quản lý danh mục trong shop.
* Quản lý voucher/khuyến mãi: Người bán tạo voucher shop; Admin tạo voucher toàn sàn.
* Quản lý tài chính: Người bán theo dõi giao dịch, số dư, yêu cầu rút tiền; Admin theo dõi giao dịch toàn sàn và duyệt rút tiền.

**Nhóm chức năng đặt mua hàng**

* Thêm/xóa sản phẩm vào giỏ hàng: Người mua thêm sản phẩm/biến thể vào giỏ, chỉnh sửa hoặc xóa.
* Lưu voucher: Người mua lưu voucher/khuyến mãi vào tài khoản để sử dụng sau.
* Áp dụng voucher/khuyến mãi: Người mua áp dụng mã giảm giá khi thanh toán.
* Đặt hàng: Người mua chọn sản phẩm, nhập thông tin giao hàng, chọn phương thức thanh toán (giả lập: COD, VNPay, MoMo), và xác nhận đơn hàng.
* Theo dõi đơn hàng: Người mua và người bán theo dõi trạng thái đơn hàng (Đang xử lý, Đang giao, Đã giao).
* Hủy đơn hàng: Người mua hủy đơn khi trạng thái là Đang xử lý.
* Hoàn hàng/hoàn tiền: Người mua yêu cầu trả hàng hoặc hoàn tiền; Admin xử lý.

**Nhóm chức năng tương tác và hỗ trợ**

* Chat với shop/admin: Người mua chat với người bán hoặc Admin để hỏi về sản phẩm hoặc hỗ trợ.
* Đánh giá và bình luận sản phẩm: Người mua gửi đánh giá (1-5 sao) và bình luận sau khi nhận hàng.
* Nhận thông báo: Người mua và người bán nhận thông báo về đơn hàng, khuyến mãi qua email hoặc giao diện.
* Tạo và quản lý ticket hỗ trợ: Người mua và người bán gửi yêu cầu hỗ trợ; Admin xử lý ticket.

**Nhóm chức năng quản trị hệ thống**

* Quản lý tài khoản và shop: Admin duyệt yêu cầu thành Seller, khóa/mở tài khoản/shop.
* Quản lý nội dung: Admin kiểm duyệt review, quản lý banner, quảng cáo, thông báo.
* Quản lý đơn hàng và tranh chấp: Admin giám sát đơn hàng, xử lý khiếu nại và hoàn tiền.
* Quản lý chiến dịch marketing: Admin tạo flash sale, voucher toàn sàn.
* Quản lý vận chuyển: Admin cấu hình đối tác vận chuyển (giả lập: GHN, GHTK).
* Báo cáo và thống kê: Admin xem dashboard tổng quan, báo cáo chi tiết.
* Quản lý phân quyền: Admin tạo role và gán quyền module.

**Nhóm chức năng tích hợp bên ngoài**

* Thanh toán: Hệ thống tích hợp Payment Gateway (giả lập: VNPay, MoMo, Stripe).
* Vận chuyển: Hệ thống tích hợp Shipping Provider (giả lập: GHN, GHTK).
* Thông báo: Hệ thống gửi email, thông báo đẩy (giả lập).

**Nhóm chức năng nâng cao (tùy chọn)**

* Gợi ý sản phẩm: Hệ thống hiển thị sản phẩm gợi ý dựa trên lịch sử xem, mua hàng (tích hợp trong Xem danh mục sản phẩm).
* Phân tích xu hướng bán hàng: Người bán và Admin xem báo cáo dự đoán sản phẩm bán chạy (tùy chọn).

### Các tác nhân của hệ thống

Dựa vào mô tả bài toán, các tác nhân chính của hệ thống bao gồm:

**Khách xem (Guest)**

* Truy cập website mà không cần đăng nhập.
* Tìm kiếm sản phẩm theo từ khóa hoặc danh mục, xem danh mục sản phẩm (bao gồm sản phẩm gợi ý), xem chi tiết sản phẩm, và xem danh sách voucher/khuyến mãi.
* Đăng ký tài khoản hoặc đăng nhập để trở thành Người mua.

**Người mua (Buyer)**

* Là Khách xem đã đăng nhập, kế thừa chung các usecases từ Khách xem
* Đăng nhập để sử dụng các chức năng mua sắm.
* Xem lịch sử xem, và quản lý wishlist.
* Thêm/xóa sản phẩm vào giỏ hàng, lưu voucher, áp dụng voucher, chọn địa chỉ giao hàng, và đặt hàng (giả lập thanh toán).
* Theo dõi đơn hàng, hủy đơn, yêu cầu hoàn hàng/hoàn tiền.
* Chat với người bán hoặc Admin, gửi đánh giá sản phẩm, tạo ticket hỗ trợ, nhận thông báo.
* Quản lý hồ sơ cá nhân, địa chỉ giao hàng, và kích hoạt vai trò Seller.

**Người bán (Seller)**

* Là vai trò được đăng kí bởi Người mua (cần Admin duyệt), kế thừa chung các usecases từ Người mua
* Quản lý hồ sơ shop và địa chỉ, đăng/ẩn/sửa/xóa sản phẩm và biến thể, quản lý danh mục trong shop.
* Xem và xử lý đơn hàng, cập nhật trạng thái, in vận đơn, quản lý hoàn hàng/tranh chấp.
* Tạo voucher, flash sale trong shop, theo dõi doanh thu, sản phẩm bán chạy.
* Quản lý giao dịch, số dư, yêu cầu rút tiền.
* Chat với người mua hoặc Admin, trả lời đánh giá, gửi/nhận ticket hỗ trợ.

**Admin**

* Đăng nhập để thực hiện các chức năng quản trị.
* Duyệt yêu cầu thành Seller, khóa/mở tài khoản/shop.
* Duyệt sản phẩm/biến thể, quản lý danh mục toàn sàn, kiểm duyệt review vi phạm.
* Giám sát đơn hàng, xử lý khiếu nại, quản lý hoàn tiền/trả hàng.
* Tạo voucher, flash sale toàn sàn, quản lý banner, quảng cáo, thông báo.
* Cấu hình đối tác vận chuyển, theo dõi giao dịch, duyệt rút tiền.
* Xem dashboard tổng quan, báo cáo chi tiết, phân quyền admin, sao lưu/phục hồi dữ liệu, giám sát bảo mật.
* Xử lý ticket hỗ trợ, chat với người mua/người bán.

**Hệ thống bên ngoài (External System)**

* Payment Gateway: Xử lý thanh toán (giả lập: VNPay, MoMo, Stripe).
* Shipping Provider: Theo dõi trạng thái vận chuyển (giả lập: GHN, GHTK).
* Notification Service: Gửi email, thông báo đẩy (giả lập).

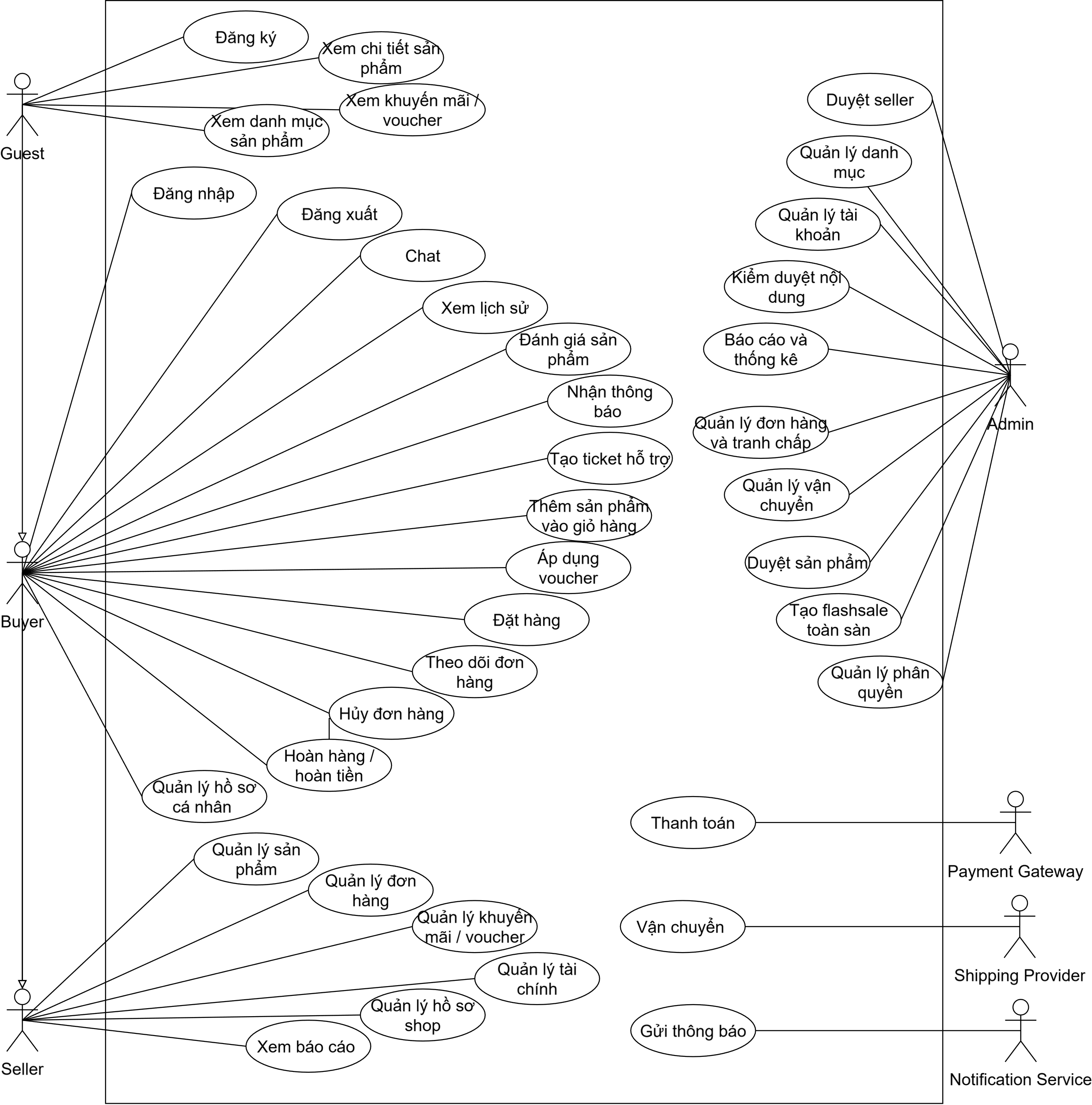
## Xây dựng biểu đồ Use case

### Kế thừa Actor

Để tránh việc lặp lại quá nhiều đường nối trong sơ đồ, hệ thống sử dụng mô hình kế thừa actor:

* **Guest**: Người dùng chưa đăng nhập, chỉ có thể duyệt sản phẩm, tìm kiếm, xem voucher.
* **Buyer** kế thừa **Guest**: Có toàn bộ chức năng của Guest, đồng thời bổ sung các chức năng đặt hàng, giỏ hàng, wishlist, đánh giá sản phẩm.
* **Seller** kế thừa **Buyer**: Có toàn bộ chức năng của Buyer, đồng thời có thêm quản lý shop, quản lý sản phẩm, quản lý voucher, xem báo cáo.
* **Admin**: Actor độc lập, không kế thừa ai, có toàn quyền quản trị.

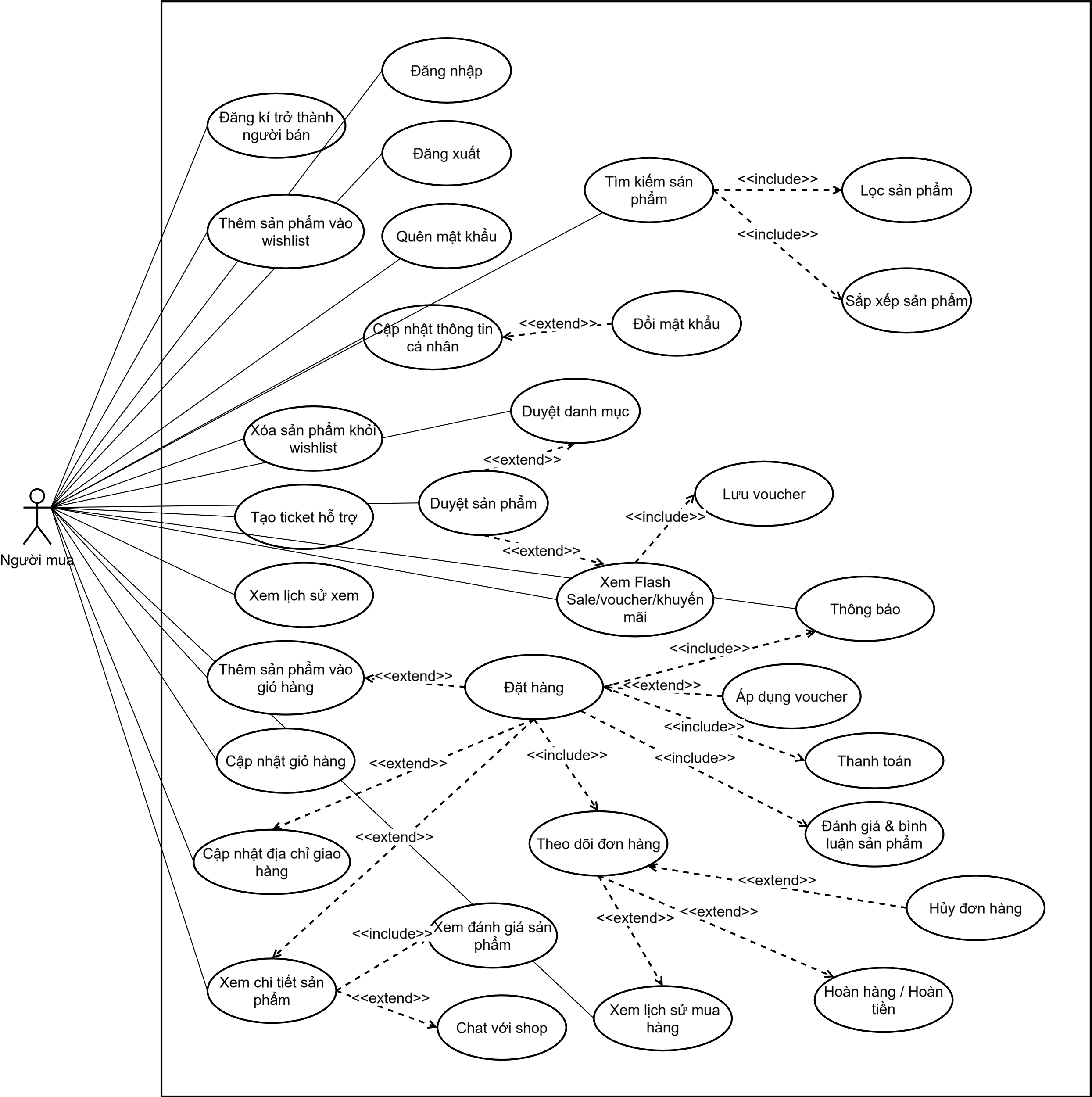
### Biểu đồ Use case tổng quan

* Sơ đồ Use Case tổng quan cung cấp cái nhìn tổng thể về các nhóm chức năng chính của hệ thống và các tác nhân có liên quan.
* Các chi tiết nghiệp vụ cụ thể sẽ được mô tả rõ hơn trong các biểu đồ phân rã theo nhóm ở các mục tiếp theo. 
  + - * 1. Sơ đồ Use Case tổng quan

### Các biểu đồ Use Case phân rã

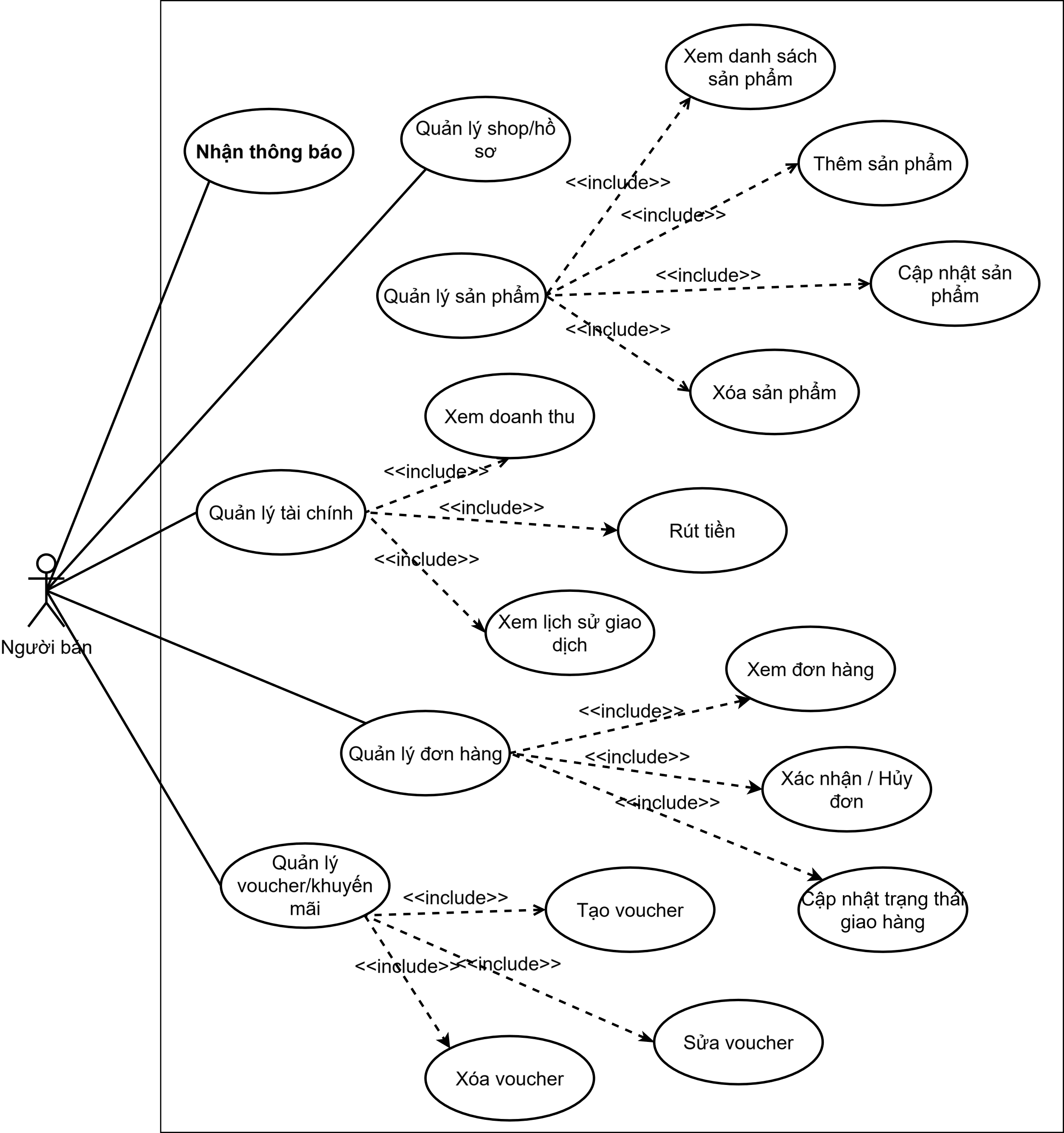
#### Biểu đồ ****Use Case phân rã cho Người mua (Buyer)****

**Biểu đồ Use Case phân rã cho Người mua (Buyer)** mô tả chi tiết các chức năng mà một khách hàng đã đăng nhập có thể thực hiện trên hệ thống. Người mua kế thừa các chức năng cơ bản của khách vãng lai (xem và tìm kiếm sản phẩm, xem chi tiết, xem khuyến mãi), đồng thời có thêm các chức năng nâng cao như quản lý giỏ hàng, đặt hàng và thanh toán, theo dõi và quản lý đơn hàng, quản lý hồ sơ cá nhân và địa chỉ giao hàng, cũng như các chức năng tương tác như chat với shop, đánh giá sản phẩm, quản lý wishlist, xem lịch sử và tạo ticket hỗ trợ.



* + - * 1. Biểu đồ ****Use Case phân rã cho Người mua****

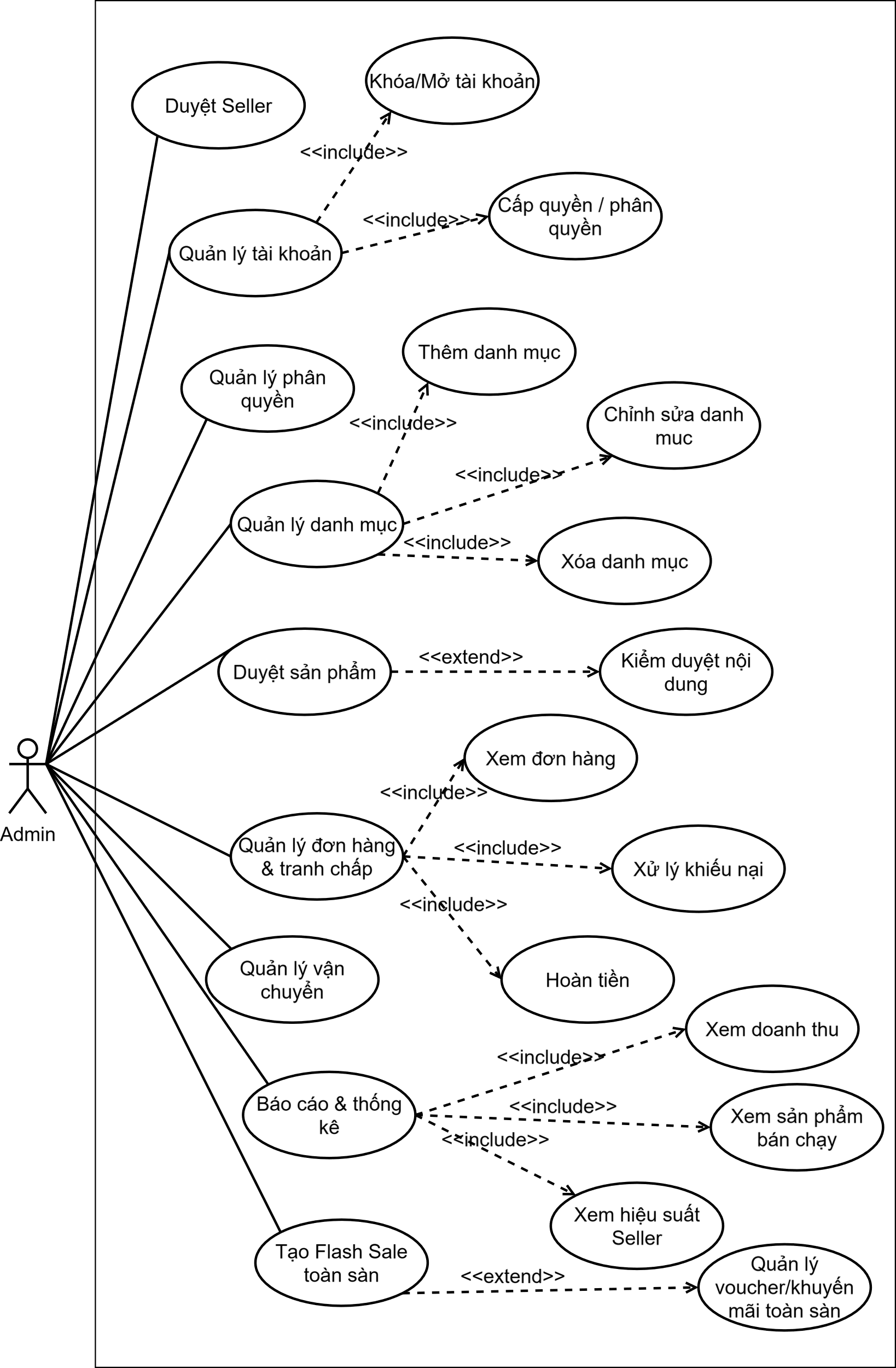
#### Biểu đồ Use Case phân rã cho Người bán (Seller)

**Biểu đồ Use Case phân rã cho Người bán (Seller)** mô tả các chức năng mà một người dùng đã được duyệt trở thành người bán có thể thực hiện trên hệ thống. Ngoài việc kế thừa toàn bộ chức năng của Người mua (Buyer), Seller có thêm các chức năng quản lý gian hàng như: đăng và chỉnh sửa sản phẩm, quản lý danh mục và voucher khuyến mãi của shop, xử lý và cập nhật trạng thái đơn hàng, theo dõi doanh thu, quản lý tài chính và yêu cầu rút tiền. Đồng thời, Seller cũng có khả năng tương tác trực tiếp với khách hàng thông qua chat, trả lời đánh giá. 

* + - * 1. Biểu đồ Use Case phân rã cho Người bán

#### Biểu đồ Use Case phân rã cho Quản trị viên (Admin)

**Biểu đồ Use Case phân rã cho Quản trị viên (Admin)** mô tả các chức năng quản trị và giám sát toàn bộ hệ thống. Admin có quyền cao nhất, thực hiện các nghiệp vụ như: duyệt yêu cầu trở thành Seller, duyệt sản phẩm trước khi hiển thị, quản lý danh mục và tài khoản người dùng, kiểm duyệt nội dung vi phạm, xử lý đơn hàng và tranh chấp, quản lý vận chuyển và đối tác bên ngoài, tạo các chương trình Flash Sale hoặc voucher toàn sàn. Ngoài ra, Admin còn có thể theo dõi báo cáo thống kê, phân quyền hệ thống và xử lý ticket hỗ trợ từ người dùng.



* + - * 1. Biểu đồ Use Case phân rã cho Quản trị viên (Admin)

## Đặc tả các use case

### Use Case: Đăng nhập

#### User story

* **Tiêu đề**: Là một người mua, tôi muốn đăng nhập vào tài khoản của mình để truy cập các tính năng mua sắm và quản lý thông tin cá nhân.
* **Mô tả**:  
  Là một người mua, tôi muốn đăng nhập vào trang web bằng email và mật khẩu (hoặc tài khoản mạng xã hội) để truy cập giỏ hàng, lịch sử mua hàng, và các thông tin cá nhân. Quá trình đăng nhập cần nhanh chóng, an toàn và hỗ trợ xử lý lỗi khi nhập sai thông tin.
* **Tiêu chí chấp nhận**:
  + Người dùng có thể truy cập trang đăng nhập từ trang chủ hoặc bất kỳ trang nào trên trang web.
  + Form đăng nhập yêu cầu email (hoặc tên người dùng) và mật khẩu.
  + Hệ thống hiển thị thông báo lỗi cụ thể nếu email hoặc mật khẩu sai (ví dụ: "Email hoặc mật khẩu không đúng").
  + Sau 5 lần đăng nhập thất bại liên tiếp, hệ thống tạm khóa tài khoản hoặc yêu cầu xác minh bổ sung (ví dụ: CAPTCHA).
  + Người dùng có tùy chọn "Ghi nhớ đăng nhập" để giữ trạng thái đăng nhập trên thiết bị.
  + Người dùng có thể đăng nhập bằng tài khoản mạng xã hội (nếu được hỗ trợ, ví dụ: Google, Facebook).
  + Hệ thống chuyển hướng người dùng đến trang chủ hoặc trang trước đó sau khi đăng nhập thành công.
  + Có liên kết "Quên mật khẩu" trên trang đăng nhập, dẫn đến quy trình khôi phục mật khẩu.
  + Thời gian xử lý đăng nhập không quá 3 giây trong điều kiện bình thường.
  + Hệ thống đảm bảo an toàn thông tin đăng nhập (sử dụng HTTPS, mã hóa dữ liệu).

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Đăng nhập |
| Tác nhân | Người mua |
| Mô tả | Người mua đăng nhập để sử dụng các chức năng mua sắm. |
| Điều kiện trước | Người mua có tài khoản đã đăng ký. |
| Điều kiện sau | Người mua truy cập vào hệ thống với quyền người mua |
| Luồng chính | 1. Người mua truy cập trang đăng nhập. 2. Nhập email/username và mật khẩu. 3. Hệ thống xác thực. 4. Người mua  được chuyển đến trang chủ. |
| Luồng phụ | Nếu sai mật khẩu → thông báo lỗi. |
| Kết quả | Người mua vào được hệ thống, phiên đăng nhập được tạo. |

### Quản lý hồ sơ cá nhân

#### User story

* **Tiêu đề**: Là một người mua, tôi muốn quản lý hồ sơ cá nhân trên trang web để cập nhật thông tin cá nhân, địa chỉ giao hàng và các tùy chọn tài khoản để hỗ trợ quá trình mua sắm.
* **Mô tả**:  
  Là một người mua, tôi muốn truy cập và chỉnh sửa thông tin hồ sơ cá nhân của mình, bao gồm tên, địa chỉ, số điện thoại, email, và các tùy chọn liên quan như mật khẩu hoặc phương thức thanh toán. Chức năng này cần an toàn, dễ sử dụng, và cho phép tôi lưu trữ thông tin để sử dụng cho các giao dịch trong tương lai, giúp quá trình mua sắm trở nên thuận tiện hơn.
* **Tiêu chí chấp nhận**:
  + Người dùng có thể truy cập trang quản lý hồ sơ cá nhân từ menu tài khoản (ví dụ: "Tài khoản của tôi" hoặc "Hồ sơ") sau khi đăng nhập.
  + Hệ thống yêu cầu đăng nhập để truy cập chức năng quản lý hồ sơ; nếu chưa đăng nhập, chuyển hướng đến trang đăng nhập.
  + Trang hồ sơ cá nhân hiển thị các thông tin hiện tại, bao gồm:
    - Họ và tên.
    - Địa chỉ email (không thể chỉnh sửa trực tiếp để đảm bảo bảo mật).
    - Số điện thoại.
    - Danh sách địa chỉ giao hàng (nếu có).
    - Thông tin thanh toán đã lưu (nếu có, ví dụ: thẻ tín dụng, ví điện tử).
  + Người dùng có thể chỉnh sửa các thông tin sau:
    - Họ và tên.
    - Số điện thoại.
    - Thêm, chỉnh sửa hoặc xóa địa chỉ giao hàng (bao gồm tỉnh/thành phố, quận/huyện, địa chỉ chi tiết).
    - Đặt địa chỉ giao hàng mặc định.
  + Hệ thống cho phép người dùng thêm nhiều địa chỉ giao hàng và chọn địa chỉ mặc định để sử dụng khi đặt hàng.
  + Người dùng có thể thay đổi mật khẩu tài khoản từ trang hồ sơ với các bước:
    - Nhập mật khẩu hiện tại.
    - Nhập mật khẩu mới (đáp ứng yêu cầu bảo mật: ít nhất 8 ký tự, bao gồm chữ hoa, chữ thường, số, ký tự đặc biệt).
    - Xác nhận mật khẩu mới.
  + Nếu nhập sai mật khẩu hiện tại hoặc mật khẩu mới không hợp lệ, hệ thống hiển thị thông báo lỗi cụ thể (ví dụ: "Mật khẩu hiện tại không đúng" hoặc "Mật khẩu mới không đáp ứng yêu cầu").
  + Hệ thống hỗ trợ cập nhật thông tin thanh toán (nếu có), ví dụ: thêm/xóa thẻ tín dụng hoặc liên kết ví điện tử.
  + Sau khi chỉnh sửa thông tin, hệ thống hiển thị thông báo xác nhận (ví dụ: "Hồ sơ của bạn đã được cập nhật thành công").
  + Hệ thống lưu trữ thông tin hồ sơ an toàn, sử dụng mã hóa cho các dữ liệu nhạy cảm như mật khẩu hoặc thông tin thanh toán.
  + Người dùng có thể xem và chỉnh sửa các tùy chọn thông báo (ví dụ: nhận email khuyến mãi, thông báo đẩy về trạng thái đơn hàng).
  + Nếu có tùy chọn tải lên ảnh đại diện, hệ thống hỗ trợ định dạng ảnh (JPG, PNG) và giới hạn kích thước (ví dụ: tối đa 2MB).
  + Trang quản lý hồ sơ tải trong vòng 2 giây trong điều kiện bình thường.
  + Giao diện quản lý hồ sơ thân thiện, dễ sử dụng trên cả thiết bị di động và máy tính.
  + Hệ thống kiểm tra định dạng thông tin nhập vào (ví dụ: số điện thoại phải đúng định dạng, email phải hợp lệ).
  + Người dùng có thể yêu cầu xóa tài khoản từ trang hồ sơ (nếu được hỗ trợ) và nhận được xác nhận qua email.
  + Nếu thông tin chỉnh sửa không hợp lệ (ví dụ: địa chỉ không đầy đủ), hệ thống hiển thị thông báo lỗi và yêu cầu nhập lại.
  + Hệ thống đảm bảo rằng các thay đổi trong hồ sơ được áp dụng ngay lập tức cho các giao dịch tiếp theo (ví dụ: địa chỉ giao hàng mới được sử dụng khi đặt hàng).

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Quản lý hồ sơ cá nhân |
| Tác nhân | Người mua |
| Mô tả | Người mua cập nhật thông tin cá nhân. |
| Điều kiện trước | Người mua đã đăng nhập. |
| Điều kiện sau | Thông tin được lưu thành công. |
| Luồng chính | 1. Người mua truy cập hồ sơ cá nhân. 2. Sửa thông tin (họ tên, số điện thoại, địa chỉ…). 3. Hệ thống kiểm tra dữ liệu và lưu. |
| Luồng phụ | Nếu dữ liệu thiếu → thông báo lỗi. |
| Kết quả | Hồ sơ người mua được cập nhật. |

### Thêm vào giỏ hàng

#### User story

* **Tiêu đề**: Là một người mua, tôi muốn thêm sản phẩm vào giỏ hàng trên trang web để lưu trữ các sản phẩm tôi muốn mua trước khi thanh toán.
* **Mô tả**:  
  Là một người mua, tôi muốn chọn sản phẩm từ trang chi tiết sản phẩm hoặc danh sách sản phẩm và thêm chúng vào giỏ hàng để dễ dàng quản lý trước khi quyết định thanh toán. Tôi mong muốn quá trình thêm sản phẩm vào giỏ hàng nhanh chóng, trực quan, và cho phép tôi chọn số lượng hoặc biến thể sản phẩm (nếu có). Chức năng này cần thông báo rõ ràng khi sản phẩm được thêm thành công và xử lý các trường hợp lỗi như sản phẩm hết hàng.
* **Tiêu chí chấp nhận**:
  + Người dùng có thể thêm sản phẩm vào giỏ hàng từ trang chi tiết sản phẩm hoặc danh sách sản phẩm (nếu hỗ trợ).
  + Nút "Thêm vào giỏ hàng" được hiển thị rõ ràng trên trang chi tiết sản phẩm và hoạt động khi nhấp.
  + Nếu sản phẩm có các biến thể (ví dụ: màu sắc, kích thước), người dùng phải chọn biến thể trước khi thêm vào giỏ hàng; nếu chưa chọn, hệ thống hiển thị thông báo yêu cầu chọn biến thể.
  + Người dùng có thể chọn số lượng sản phẩm (tăng/giảm bằng nút +/- hoặc nhập trực tiếp) trước khi thêm vào giỏ hàng.
  + Hệ thống kiểm tra số lượng tồn kho và ngăn không cho thêm số lượng vượt quá tồn kho; nếu vượt quá, hiển thị thông báo lỗi (ví dụ: "Số lượng vượt quá tồn kho").
  + Khi thêm sản phẩm thành công, hệ thống hiển thị thông báo xác nhận (ví dụ: "Sản phẩm đã được thêm vào giỏ hàng") qua pop-up, toast message, hoặc cập nhật số lượng trên biểu tượng giỏ hàng.
  + Người dùng có thể tiếp tục mua sắm hoặc chuyển đến trang giỏ hàng sau khi thêm sản phẩm.
  + Nếu sản phẩm đã có trong giỏ hàng, thêm cùng sản phẩm sẽ tăng số lượng (nếu số lượng còn đủ) hoặc hiển thị thông báo nếu đạt giới hạn tồn kho.
  + Hệ thống cho phép thêm sản phẩm vào giỏ hàng mà không cần đăng nhập (giỏ hàng tạm thời), nhưng khuyến khích đăng nhập để lưu giỏ hàng lâu dài.
  + Nếu người dùng chưa đăng nhập, giỏ hàng được lưu trữ tạm thời trên trình duyệt (ví dụ: sử dụng local storage) và đồng bộ với tài khoản khi đăng nhập.
  + Thời gian xử lý thêm sản phẩm vào giỏ hàng không quá 1 giây trong điều kiện bình thường.
  + Nếu sản phẩm hết hàng, nút "Thêm vào giỏ hàng" bị vô hiệu hóa và hiển thị thông báo "Hết hàng".
  + Hệ thống đảm bảo giỏ hàng hiển thị chính xác thông tin sản phẩm đã thêm (tên, giá, biến thể, số lượng).
  + Chức năng thêm vào giỏ hàng hoạt động ổn định trên cả thiết bị di động và máy tính.
  + Hệ thống hỗ trợ thêm nhiều sản phẩm từ các nhà bán hàng khác nhau vào cùng một giỏ hàng.
  + Nếu có khuyến mãi áp dụng cho sản phẩm, thông tin khuyến mãi được hiển thị trong giỏ hàng sau khi thêm.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Thêm vào giỏ hàng |
| Tác nhân | Người mua |
| Mô tả | Người mua thêm sản phẩm vào giỏ. |
| Điều kiện trước | Người mua đã đăng nhập, sản phẩm còn hàng. |
| Điều kiện sau | Sản phẩm xuất hiện trong giỏ hàng. |
| Luồng chính | 1. Người mua chọn sản phẩm. 2. Nhấn “Thêm vào giỏ hàng” 3. Hệ thống cập nhật giỏ hàng. |
| Luồng phụ | Nếu sản phẩm hết hàng → thông báo. |
| Kết quả | Giỏ hàng có sản phẩm đã chọn. |

### Áp dụng voucher

#### User story

* **Tiêu đề**: Là một người mua, tôi muốn xem và áp dụng các ưu đãi hoặc khuyến mãi trên trang web để tiết kiệm chi phí khi mua sắm.
* **Mô tả**:  
  Là một người mua, tôi muốn truy cập vào các chương trình ưu đãi, mã giảm giá, hoặc khuyến mãi trên trang web để nhận được giá tốt hơn khi mua sản phẩm. Chức năng này cần hiển thị rõ ràng các chương trình khuyến mãi, cho phép tôi áp dụng mã giảm giá dễ dàng, và cung cấp thông tin chi tiết về điều kiện áp dụng để tôi có thể sử dụng hiệu quả.
* **Tiêu chí chấp nhận**:
  + Người dùng có thể truy cập danh sách ưu đãi/khuyến mãi từ các vị trí như:
    - Trang chủ (qua banner, mục "Ưu đãi" hoặc "Khuyến mãi").
    - Trang chi tiết sản phẩm (nếu sản phẩm có khuyến mãi).
    - Trang giỏ hàng hoặc trang thanh toán.
  + Hệ thống hiển thị danh sách các chương trình khuyến mãi với thông tin:
    - Tên chương trình (ví dụ: "Giảm 20% toàn bộ sản phẩm").
    - Thời gian áp dụng (ngày bắt đầu và kết thúc).
    - Điều kiện áp dụng (ví dụ: đơn hàng tối thiểu 500.000 VNĐ, áp dụng cho danh mục cụ thể).
    - Mã giảm giá (nếu có).
  + Người dùng có thể xem chi tiết khuyến mãi bằng cách nhấp vào chương trình để biết các sản phẩm hoặc danh mục áp dụng.
  + Hệ thống hỗ trợ áp dụng mã giảm giá trong trang giỏ hàng hoặc trang thanh toán với trường nhập mã rõ ràng.
  + Khi nhập mã giảm giá, hệ thống kiểm tra tính hợp lệ và hiển thị thông báo:
    - Nếu mã hợp lệ: "Mã giảm giá đã được áp dụng thành công" cùng với số tiền giảm.
    - Nếu mã không hợp lệ: Thông báo lỗi cụ thể (ví dụ: "Mã giảm giá đã hết hạn" hoặc "Đơn hàng không đáp ứng điều kiện").
  + Tổng giá trị đơn hàng được cập nhật ngay lập tức sau khi áp dụng mã giảm giá hoặc ưu đãi.
  + Hệ thống hiển thị các sản phẩm khuyến mãi hoặc danh mục ưu đãi riêng biệt (ví dụ: mục "Sản phẩm giảm giá").
  + Người dùng có thể xem danh sách mã giảm giá đã lưu (nếu đã đăng nhập) trong phần "Tài khoản của tôi" hoặc "Mã giảm giá của tôi".
  + Hệ thống tự động gợi ý mã giảm giá phù hợp trong trang thanh toán nếu người dùng đủ điều kiện (nếu có).
  + Nếu khuyến mãi chỉ áp dụng cho một số sản phẩm trong giỏ hàng, hệ thống hiển thị rõ ràng sản phẩm nào được giảm giá và sản phẩm nào không.
  + Hệ thống hỗ trợ các loại khuyến mãi như:
    - Giảm giá theo phần trăm (ví dụ: giảm 20%).
    - Giảm giá cố định (ví dụ: giảm 50.000 VNĐ).
    - Miễn phí vận chuyển.
    - Tặng kèm sản phẩm hoặc quà tặng.
  + Người dùng có thể sao chép mã giảm giá từ trang khuyến mãi hoặc email thông báo để sử dụng dễ dàng.
  + Hệ thống đảm bảo chỉ cho phép sử dụng một mã giảm giá cho mỗi đơn hàng, trừ khi chính sách cho phép kết hợp nhiều mã.
  + Thời gian xử lý áp dụng mã giảm giá không quá 2 giây trong điều kiện bình thường.
  + Giao diện hiển thị ưu đãi/khuyến mãi thân thiện, dễ sử dụng trên cả thiết bị di động và máy tính.
  + Hệ thống thông báo nếu chương trình khuyến mãi sắp hết hạn (ví dụ: "Khuyến mãi kết thúc trong 24 giờ").
  + Nếu khuyến mãi yêu cầu đăng nhập, hệ thống chuyển hướng người dùng đến trang đăng nhập trước khi áp dụng.
  + Hệ thống đảm bảo bảo mật thông tin mã giảm giá và không cho phép sử dụng mã quá số lần quy định (nếu có giới hạn).

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Áp dụng voucher |
| Tác nhân | Người mua |
| Mô tả | Người mua sử dụng voucher để giảm giá. |
| Điều kiện trước | Người mua có voucher hợp lệ. |
| Điều kiện sau | Voucher được áp dụng, đơn hàng giảm giá. |
| Luồng chính | 1. Người mua chọn sản phẩm trong giỏ. 2. Nhập mã voucher. 3. Hệ thống kiểm tra voucher. 4. Giảm giá được áp dụng. |
| Luồng phụ | Voucher hết hạn hoặc không hợp lệ → báo lỗi. |
| Kết quả | Giá đơn hàng giảm theo voucher. |

### Đặt hàng

#### User story

* **Tiêu đề**: Là một người mua, tôi muốn đặt hàng trên trang web để mua các sản phẩm trong giỏ hàng và hoàn tất giao dịch.
* **Mô tả**:  
  Là một người mua, tôi muốn tiến hành đặt hàng từ giỏ hàng bằng cách cung cấp thông tin giao hàng, chọn phương thức thanh toán, và xác nhận đơn hàng. Quá trình đặt hàng cần đơn giản, rõ ràng, và an toàn, đồng thời cung cấp thông tin xác nhận sau khi đặt hàng thành công. Tôi cũng mong muốn có thể kiểm tra lại chi tiết đơn hàng trước khi xác nhận để đảm bảo không có sai sót.
* **Tiêu chí chấp nhận**:
  + Người dùng có thể bắt đầu quá trình đặt hàng bằng cách nhấp vào nút "Thanh toán" hoặc "Đặt hàng" từ trang giỏ hàng.
  + Hệ thống yêu cầu người dùng đăng nhập trước khi đặt hàng; nếu chưa đăng nhập, chuyển hướng đến trang đăng nhập/đăng ký.
  + Trang đặt hàng hiển thị tóm tắt giỏ hàng, bao gồm:
    - Danh sách sản phẩm (tên, biến thể, số lượng, giá).
    - Tổng giá trị đơn hàng (bao gồm phí vận chuyển nếu có).
    - Thông tin khuyến mãi hoặc mã giảm giá được áp dụng (nếu có).
  + Người dùng được yêu cầu nhập thông tin giao hàng, bao gồm:
    - Họ tên người nhận.
    - Địa chỉ giao hàng (tỉnh/thành phố, quận/huyện, địa chỉ chi tiết).
    - Số điện thoại liên hệ.
  + Hệ thống cung cấp tùy chọn lưu thông tin giao hàng để sử dụng cho các đơn hàng sau (nếu người dùng đã đăng nhập).
  + Người dùng có thể chọn phương thức thanh toán, bao gồm ít nhất một trong các tùy chọn:
    - Thanh toán khi nhận hàng (COD).
    - Thanh toán trực tuyến (thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, ví điện tử, chuyển khoản ngân hàng).
  + Nếu chọn thanh toán trực tuyến, hệ thống chuyển hướng đến cổng thanh toán an toàn (HTTPS) và thông báo trạng thái thanh toán (thành công hoặc thất bại).
  + Hệ thống cho phép người dùng kiểm tra và chỉnh sửa thông tin giao hàng, phương thức thanh toán, hoặc giỏ hàng trước khi xác nhận đặt hàng.
  + Sau khi xác nhận đặt hàng, hệ thống hiển thị thông báo xác nhận (trên màn hình hoặc qua email) với chi tiết đơn hàng:
    - Mã số đơn hàng.
    - Danh sách sản phẩm.
    - Tổng giá trị đơn hàng.
    - Thông tin giao hàng và phương thức thanh toán.
    - Thời gian dự kiến giao hàng (nếu có).
  + Nếu đơn hàng không thể đặt do lỗi (ví dụ: sản phẩm hết hàng, thông tin không hợp lệ), hệ thống hiển thị thông báo lỗi cụ thể (ví dụ: "Vui lòng kiểm tra lại địa chỉ giao hàng").
  + Hệ thống tự động gửi email hoặc thông báo đẩy xác nhận đơn hàng đến người dùng (nếu đã đăng nhập).
  + Người dùng có thể xem chi tiết đơn hàng vừa đặt trong phần "Lịch sử đơn hàng" hoặc "Đơn hàng của tôi" (nếu đã đăng nhập).
  + Quá trình đặt hàng hoàn tất trong vòng 5 giây (không tính thời gian thanh toán trực tuyến) trong điều kiện bình thường.
  + Hệ thống đảm bảo an toàn thông tin giao hàng và thanh toán (sử dụng mã hóa dữ liệu, HTTPS).
  + Giao diện đặt hàng thân thiện, dễ sử dụng trên cả thiết bị di động và máy tính.
  + Nếu có mã giảm giá, người dùng có thể áp dụng mã trong quá trình đặt hàng và thấy giá trị giảm giá được cập nhật ngay lập tức.
  + Hệ thống hỗ trợ đặt hàng với nhiều sản phẩm từ các nhà bán hàng khác nhau trong một đơn hàng (nếu trang web cho phép).
  + Nếu có phí vận chuyển, hệ thống hiển thị rõ ràng phí này trước khi xác nhận đặt hàng.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Đặt hàng |
| Tác nhân | Người mua |
| Mô tả | Người mua đặt hàng và thanh toán. |
| Điều kiện trước | Giỏ hàng có sản phẩm, đã đăng nhập. |
| Điều kiện sau | Đơn hàng tạo thành công. |
| Luồng chính | 1. Người mua vào giỏ. 2. Chọn địa chỉ, thanh toán. 3. Hệ thống kiểm tra. 4. Tạo đơn hàng. 5. Thông báo xác nhận. |
| Luồng phụ | Thanh toán thất bại → báo lỗi. |
| Kết quả | Đơn hàng ghi nhận trong hệ thống. |

### Theo dõi đơn hàng

#### User story

* **Tiêu đề**: Là một người mua, tôi muốn theo dõi đơn hàng trên trang web để biết trạng thái hiện tại và thời gian giao hàng dự kiến của đơn hàng.
* **Mô tả**:  
  Là một người mua, tôi muốn truy cập vào trang web để kiểm tra trạng thái đơn hàng đã đặt, bao gồm các thông tin như đang xử lý, đang giao, hoặc đã giao. Chức năng theo dõi đơn hàng cần hiển thị thông tin rõ ràng, cập nhật theo thời gian thực, và cung cấp chi tiết về đơn hàng để tôi có thể nắm bắt tiến trình giao hàng một cách dễ dàng.
* **Tiêu chí chấp nhận**:
* Người dùng có thể truy cập chức năng theo dõi đơn hàng từ phần "Đơn hàng của tôi" hoặc "Lịch sử đơn hàng" sau khi đăng nhập.
* Hệ thống yêu cầu người dùng đăng nhập để xem chi tiết đơn hàng; nếu chưa đăng nhập, chuyển hướng đến trang đăng nhập.
* Trang theo dõi đơn hàng hiển thị danh sách tất cả đơn hàng của người dùng với thông tin cơ bản:
  + Mã số đơn hàng.
  + Ngày đặt hàng.
  + Trạng thái đơn hàng (ví dụ: Đang xử lý, Đã xác nhận, Đang giao, Đã giao, Đã hủy).
  + Tổng giá trị đơn hàng.
* Khi nhấp vào một đơn hàng, người dùng thấy chi tiết đơn hàng, bao gồm:
  + Danh sách sản phẩm (tên, biến thể, số lượng, giá).
  + Thông tin giao hàng (tên người nhận, địa chỉ, số điện thoại).
  + Phương thức thanh toán.
  + Thời gian dự kiến giao hàng (nếu có).
  + Tên đơn vị vận chuyển (nếu áp dụng).
* Hệ thống hiển thị trạng thái đơn hàng theo các giai đoạn rõ ràng (ví dụ: Đang xử lý, Đã gửi cho vận chuyển, Đang giao, Hoàn tất).
* Trạng thái đơn hàng được cập nhật theo thời gian thực hoặc gần thực (tối đa 1 giờ kể từ khi có thay đổi).
* Nếu đơn hàng đang giao, hệ thống cung cấp liên kết theo dõi vận chuyển (nếu có) hoặc mã theo dõi từ đơn vị vận chuyển.
* Người dùng nhận được thông báo (qua email hoặc thông báo đẩy) khi trạng thái đơn hàng thay đổi (nếu đã đăng ký nhận thông báo).
* Hệ thống hiển thị lý do nếu đơn hàng bị hủy hoặc gặp vấn đề (ví dụ: "Hủy do hết hàng" hoặc "Địa chỉ giao hàng không hợp lệ").
* Người dùng có thể liên hệ hỗ trợ trực tiếp từ trang theo dõi đơn hàng (qua chat, email, hoặc biểu mẫu) nếu có vấn đề với đơn hàng.
* Trang theo dõi đơn hàng tải trong vòng 2 giây trong điều kiện bình thường.
* Hệ thống hỗ trợ tìm kiếm đơn hàng bằng mã số đơn hàng hoặc lọc đơn hàng theo trạng thái (ví dụ: Đã giao, Đang xử lý).
* Giao diện theo dõi đơn hàng thân thiện, dễ sử dụng trên cả thiết bị di động và máy tính.
* Nếu không có đơn hàng, hệ thống hiển thị thông báo "Bạn chưa có đơn hàng nào" cùng với gợi ý mua sắm.
* Hệ thống đảm bảo thông tin đơn hàng được bảo mật, chỉ hiển thị cho người dùng đã đăng nhập và sở hữu đơn hàng.
* Nếu đơn hàng có nhiều sản phẩm từ các nhà bán hàng khác nhau, hệ thống hiển thị trạng thái riêng cho từng nhóm sản phẩm (nếu áp dụng).
* Người dùng có thể xem hóa đơn điện tử hoặc biên lai (nếu có) từ trang chi tiết đơn hàng.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Theo dõi đơn hàng |
| Tác nhân | Người mua |
| Mô tả | Người mua theo dõi trạng thái đơn hàng. |
| Điều kiện trước | Đơn hàng đã tạo. |
| Điều kiện sau | Người mua thấy trạng thái đơn. |
| Luồng chính | 1. Người mua mở mục đơn hàng. 2. Hệ thống hiển thị trạng thái. |
| Luồng phụ | Nếu đơn bị hủy → hiển thị lý do. |
| Kết quả | Người mua biết trạng thái đơn hàng. |

### Hủy đơn hàng

#### User story

**Tiêu đề**: Là một người mua, tôi muốn hủy đơn hàng trên trang web để hủy giao dịch khi không còn nhu cầu mua sắm hoặc có sai sót trong đơn hàng.

**Mô tả**:  
Là một người mua, tôi muốn có khả năng hủy đơn hàng đã đặt trong một khoảng thời gian nhất định, đặc biệt khi đơn hàng chưa được xử lý hoặc giao hàng. Chức năng hủy đơn hàng cần dễ sử dụng, cung cấp xác nhận rõ ràng, và thông báo về trạng thái hủy đơn hàng, bao gồm quy trình hoàn tiền nếu đã thanh toán trực tuyến.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Người dùng có thể truy cập chức năng hủy đơn hàng từ trang "Đơn hàng của tôi" hoặc "Lịch sử đơn hàng" sau khi đăng nhập.

Hệ thống yêu cầu người dùng đăng nhập để hủy đơn hàng; nếu chưa đăng nhập, chuyển hướng đến trang đăng nhập.

Chỉ các đơn hàng ở trạng thái cho phép hủy (ví dụ: "Đang xử lý" hoặc "Chưa gửi đi") mới hiển thị tùy chọn "Hủy đơn hàng".

Khi nhấp vào nút "Hủy đơn hàng", hệ thống hiển thị thông báo xác nhận (ví dụ: "Bạn có chắc chắn muốn hủy đơn hàng này?") với tùy chọn "Xác nhận" và "Hủy bỏ".

Người dùng có thể cung cấp lý do hủy đơn hàng (tùy chọn hoặc bắt buộc, ví dụ: "Thay đổi ý định", "Sai thông tin giao hàng") thông qua danh sách chọn hoặc nhập văn bản.

Sau khi hủy đơn hàng thành công, hệ thống hiển thị thông báo xác nhận (ví dụ: "Đơn hàng của bạn đã được hủy thành công").

Hệ thống gửi email hoặc thông báo đẩy xác nhận hủy đơn hàng, bao gồm:

Mã số đơn hàng.

Lý do hủy (nếu được cung cấp).

Thông tin về quy trình hoàn tiền (nếu đã thanh toán).

Nếu đơn hàng đã thanh toán trực tuyến, hệ thống thông báo trạng thái hoàn tiền (ví dụ: "Hoàn tiền sẽ được xử lý trong 3-5 ngày làm việc").

Hệ thống cập nhật trạng thái đơn hàng thành "Đã hủy" trong trang "Lịch sử đơn hàng" ngay sau khi hủy.

Nếu đơn hàng không thể hủy (ví dụ: đã giao cho đơn vị vận chuyển), hệ thống hiển thị thông báo lỗi (ví dụ: "Đơn hàng không thể hủy vì đã được gửi đi") và gợi ý liên hệ hỗ trợ.

Thời gian xử lý yêu cầu hủy đơn hàng không quá 3 giây trong điều kiện bình thường.

Giao diện hủy đơn hàng thân thiện, dễ sử dụng trên cả thiết bị di động và máy tính.

Hệ thống đảm bảo bảo mật thông tin đơn hàng khi xử lý yêu cầu hủy, chỉ cho phép chủ tài khoản thực hiện.

Nếu đơn hàng có nhiều sản phẩm từ các nhà bán hàng khác nhau, hệ thống cho phép hủy từng phần (nếu được hỗ trợ) hoặc toàn bộ đơn hàng.

Hệ thống thông báo cho nhà bán hàng về yêu cầu hủy đơn hàng (qua email hoặc hệ thống nội bộ).

Nếu đơn hàng đã áp dụng mã giảm giá, hệ thống thông báo xem mã giảm giá có thể sử dụng lại hay không sau khi hủy.

Người dùng có thể liên hệ hỗ trợ trực tiếp từ trang chi tiết đơn hàng nếu cần hỗ trợ thêm về việc hủy đơn hàng.

Hệ thống ghi lại lịch sử hủy đơn hàng trong phần chi tiết đơn hàng để người dùng xem lại.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Hủy đơn hàng |
| Tác nhân | Người mua |
| Mô tả | Người mua hủy đơn chưa giao. |
| Điều kiện trước | Đơn hàng chưa giao. |
| Điều kiện sau | Đơn hàng chuyển “Đã hủy”. |
| Luồng chính | 1. Người mua chọn đơn 2. Nhấn “Hủy” 3. Hệ thống xác nhận. |
| Luồng phụ | Nếu đơn hàng đã được xử lý/giao → không thể hủy, báo thông báo lỗi. |
| Kết quả | Đơn hàng của người mua bị hủy thành công. |

### Hoàn hàng / hoàn tiền

#### User story

**Tiêu đề**: Là một người mua, tôi muốn yêu cầu hoàn hàng và hoàn tiền trên trang web khi sản phẩm không đúng như kỳ vọng hoặc có vấn đề để nhận lại tiền hoặc đổi sản phẩm.

**Mô tả**:  
Là một người mua, tôi muốn có khả năng yêu cầu hoàn hàng và hoàn tiền khi sản phẩm nhận được bị lỗi, không đúng mô tả, hoặc tôi đổi ý trong thời gian cho phép. Tôi mong muốn quy trình hoàn hàng và hoàn tiền được thực hiện dễ dàng, minh bạch, với thông báo rõ ràng về trạng thái yêu cầu và thời gian xử lý. Chức năng này cần đảm bảo quyền lợi của tôi và hỗ trợ giao tiếp với nhà bán hàng hoặc quản trị viên.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Người dùng có thể gửi yêu cầu hoàn hàng từ trang chi tiết đơn hàng trong phần "Lịch sử mua hàng" hoặc "Quản lý đơn hàng".

Hệ thống chỉ cho phép gửi yêu cầu hoàn hàng trong khoảng thời gian quy định (ví dụ: trong vòng 7 ngày kể từ khi nhận hàng, tùy thuộc vào chính sách).

Form yêu cầu hoàn hàng yêu cầu người dùng cung cấp:

Lý do hoàn hàng (ví dụ: sản phẩm lỗi, không đúng mô tả, đổi ý).

Hình ảnh hoặc bằng chứng (nếu cần, ví dụ: ảnh sản phẩm lỗi).

Tùy chọn hoàn hàng (đổi sản phẩm mới hoặc hoàn tiền).

Hệ thống hiển thị chính sách hoàn hàng/hoàn tiền rõ ràng trước khi người dùng gửi yêu cầu (ví dụ: điều kiện hoàn hàng, thời gian xử lý, chi phí vận chuyển).

Sau khi gửi yêu cầu, người dùng nhận được thông báo xác nhận (qua giao diện, email, hoặc thông báo đẩy) với mã yêu cầu hoàn hàng.

Hệ thống cho phép người dùng theo dõi trạng thái yêu cầu hoàn hàng (ví dụ: "Đang chờ phê duyệt", "Đã chấp nhận", "Đang xử lý hoàn tiền").

Nếu yêu cầu hoàn hàng được chấp nhận, hệ thống cung cấp hướng dẫn chi tiết về cách gửi sản phẩm về (ví dụ: địa chỉ, đơn vị vận chuyển, mã vận đơn).

Hệ thống kiểm tra sản phẩm hoàn trả để đảm bảo đáp ứng điều kiện hoàn hàng (ví dụ: còn nguyên vẹn, chưa sử dụng, có đầy đủ phụ kiện).

Nếu yêu cầu hoàn tiền được phê duyệt, số tiền được hoàn lại tài khoản thanh toán ban đầu, ví điện tử, hoặc tài khoản ngân hàng của người dùng trong thời gian quy định (ví dụ: 5-7 ngày làm việc).

Người dùng nhận được thông báo khi hoàn tiền hoàn tất (qua email hoặc thông báo đẩy).

Nếu yêu cầu hoàn hàng bị từ chối, hệ thống cung cấp lý do cụ thể (ví dụ: "Sản phẩm đã sử dụng không đủ điều kiện hoàn hàng").

Hệ thống hỗ trợ giao tiếp giữa người mua và nhà bán hàng hoặc quản trị viên qua tin nhắn hoặc biểu mẫu để giải quyết tranh chấp (nếu có).

Thời gian xử lý yêu cầu hoàn hàng không quá 3 ngày làm việc kể từ khi nhận được sản phẩm hoàn trả.

Hệ thống đảm bảo an toàn thông tin tài khoản thanh toán của người dùng trong quá trình hoàn tiền (sử dụng HTTPS, mã hóa dữ liệu).

Chức năng hoàn hàng/hoàn tiền hoạt động ổn định trên cả thiết bị di động và máy tính, với giao diện thân thiện.

Nếu sản phẩm thuộc chương trình khuyến mãi, hệ thống hiển thị rõ ràng cách xử lý hoàn tiền (ví dụ: hoàn tiền dựa trên giá đã giảm).

Hệ thống lưu trữ lịch sử yêu cầu hoàn hàng/hoàn tiền trong tài khoản người dùng để tra cứu sau này.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Hoàn hàng / Hoàn tiền |
| Tác nhân | Người mua |
| Mô tả | Người mua gửi yêu cầu trả hàng hoặc hoàn tiền. |
| Điều kiện trước | Đơn hàng đã được giao thành công. |
| Điều kiện sau | Yêu cầu hoàn hàng/tiền được ghi nhận trong hệ thống. |
| Luồng chính | 1. Người mua chọn đơn hàng đã giao.  2. Chọn “Hoàn hàng/Hoàn tiền”.  3. Nhập lý do và thông tin cần thiết.  4. Hệ thống lưu yêu cầu và gửi đến Người bán/Admin xử lý. |
| Luồng phụ | Nếu thông tin không đầy đủ → hệ thống báo lỗi. |
| Kết quả | Yêu cầu hoàn hàng/hoàn tiền được tạo thành công và chờ xử lý. |

### Xem lịch sử

#### User story

**Tiêu đề**: Là một người mua, tôi muốn xem lịch sử mua hàng trên trang web để kiểm tra các đơn hàng đã đặt và trạng thái của chúng.

**Mô tả**:  
Là một người mua, tôi muốn truy cập vào danh sách các đơn hàng trước đây của mình để xem thông tin chi tiết như sản phẩm đã mua, ngày đặt hàng, trạng thái đơn hàng, và các hành động liên quan (ví dụ: theo dõi giao hàng, yêu cầu hoàn hàng). Chức năng này cần hiển thị thông tin rõ ràng, dễ tìm kiếm, và cho phép tôi quản lý các đơn hàng một cách hiệu quả.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Người dùng có thể truy cập chức năng "Lịch sử mua hàng" từ hồ sơ cá nhân hoặc menu điều hướng chính sau khi đăng nhập.

Trang lịch sử mua hàng hiển thị danh sách tất cả các đơn hàng đã đặt, bao gồm:

Mã đơn hàng.

Ngày đặt hàng.

Tên sản phẩm (hoặc danh sách sản phẩm trong đơn hàng).

Tổng giá trị đơn hàng.

Trạng thái đơn hàng (ví dụ: "Đang xử lý", "Đang giao", "Đã giao", "Đã hủy").

Người dùng có thể nhấp vào từng đơn hàng để xem chi tiết, bao gồm:

Thông tin sản phẩm (tên, số lượng, giá, biến thể nếu có).

Thông tin giao hàng (địa chỉ, phương thức giao hàng).

Phương thức thanh toán.

Thời gian dự kiến giao hàng (nếu có).

Thông tin nhà bán hàng.

Hệ thống hỗ trợ bộ lọc để xem các đơn hàng theo trạng thái (ví dụ: "Đã giao", "Đang chờ xử lý") hoặc khoảng thời gian (ví dụ: trong 30 ngày, 6 tháng).

Người dùng có thể tìm kiếm đơn hàng bằng mã đơn hàng hoặc tên sản phẩm trong lịch sử mua hàng.

Nếu đơn hàng có trạng thái "Đã giao", hệ thống hiển thị tùy chọn để đánh giá sản phẩm hoặc yêu cầu hoàn hàng (nếu còn trong thời gian cho phép).

Nếu đơn hàng có trạng thái "Đang giao", hệ thống cung cấp liên kết để theo dõi hành trình giao hàng (nếu tích hợp với đơn vị vận chuyển).

Hệ thống hiển thị thông báo "Chưa có đơn hàng nào" nếu người dùng chưa thực hiện giao dịch nào.

Trang lịch sử mua hàng tải trong vòng 2 giây trong điều kiện bình thường.

Người dùng có thể xem lịch sử mua hàng trên cả thiết bị di động và máy tính với giao diện thân thiện, dễ điều hướng.

Hệ thống đảm bảo thông tin đơn hàng được cập nhật động (ví dụ: trạng thái đơn hàng thay đổi theo thời gian thực).

Nếu đơn hàng bị hủy, lý do hủy được hiển thị rõ ràng trong chi tiết đơn hàng.

Hệ thống cho phép người dùng tải xuống hóa đơn hoặc biên lai điện tử (nếu có) từ chi tiết đơn hàng.

Dữ liệu lịch sử mua hàng được bảo mật và chỉ hiển thị cho người dùng đã đăng nhập vào tài khoản tương ứng.

Hệ thống hỗ trợ phân trang (pagination) hoặc tải thêm (infinite scroll) nếu số lượng đơn hàng lớn.

Người dùng có thể thực hiện các hành động liên quan từ trang lịch sử mua hàng, như liên hệ nhà bán hàng hoặc gửi yêu cầu hỗ trợ.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Xem lịch sử |
| Tác nhân | Người mua |
| Mô tả | Người mua xem lại lịch sử mua hàng và lịch sử sản phẩm đã xem. |
| Điều kiện trước | Người mua đã đăng nhập. |
| Điều kiện sau | Lịch sử hiển thị thành công. |
| Luồng chính | 1. Người mua chọn mục “Lịch sử”.  2. Hệ thống hiển thị danh sách lịch sử đơn hàng và sản phẩm đã xem. |
| Luồng phụ | Nếu chưa có dữ liệu → thông báo “Chưa có lịch sử”. |
| Kết quả | Người mua theo dõi được hoạt động trước đây. |

### Đánh giá sản

#### User story

**Tiêu đề**: Là một người mua, tôi muốn đánh giá sản phẩm trên trang web để chia sẻ trải nghiệm của mình và giúp người mua khác đưa ra quyết định.

**Mô tả**:  
Là một người mua, tôi muốn gửi đánh giá và nhận xét về sản phẩm đã mua sau khi nhận hàng, bao gồm việc chấm điểm sao, viết bình luận, và tải lên hình ảnh (nếu có). Chức năng này cần dễ sử dụng, cho phép tôi cung cấp phản hồi trung thực, và đảm bảo rằng đánh giá của tôi được hiển thị công khai để hỗ trợ cộng đồng người mua. Hệ thống cũng cần có cơ chế kiểm duyệt để đảm bảo nội dung phù hợp.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Người dùng chỉ có thể đánh giá sản phẩm sau khi đơn hàng được ghi nhận trạng thái "Đã giao" trong lịch sử mua hàng.

Chức năng đánh giá có thể truy cập từ trang chi tiết đơn hàng hoặc trang chi tiết sản phẩm (nếu sản phẩm đã được mua).

Form đánh giá yêu cầu người dùng cung cấp:

Điểm đánh giá (ví dụ: từ 1 đến 5 sao).

Bình luận bằng văn bản (tùy chọn, giới hạn ký tự nếu cần, ví dụ: tối đa 500 ký tự).

Tùy chọn tải lên hình ảnh hoặc video liên quan đến sản phẩm (nếu hỗ trợ).

Hệ thống yêu cầu người dùng đăng nhập để gửi đánh giá, đảm bảo đánh giá từ người mua thực sự.

Sau khi gửi đánh giá, hệ thống hiển thị thông báo xác nhận (ví dụ: "Đánh giá của bạn đã được gửi và đang chờ kiểm duyệt").

Đánh giá được kiểm duyệt trước khi hiển thị công khai để đảm bảo không chứa nội dung không phù hợp (ví dụ: từ ngữ xúc phạm, nội dung không liên quan).

Nếu đánh giá bị từ chối, người dùng nhận được thông báo qua email hoặc thông báo đẩy với lý do cụ thể (ví dụ: "Đánh giá chứa nội dung không phù hợp").

Đánh giá được hiển thị trên trang chi tiết sản phẩm, bao gồm: tên người dùng (hoặc ẩn danh), điểm sao, nội dung bình luận, và hình ảnh/video (nếu có).

Người dùng có thể chỉnh sửa hoặc xóa đánh giá của mình trong khoảng thời gian nhất định (ví dụ: trong 24 giờ sau khi gửi).

Hệ thống hiển thị điểm đánh giá trung bình và số lượng đánh giá trên trang chi tiết sản phẩm (ví dụ: "4.5/5 từ 150 đánh giá").

Người dùng có thể lọc và xem các đánh giá theo tiêu chí như: đánh giá cao nhất, thấp nhất, hoặc có hình ảnh.

Hệ thống cho phép người mua khác báo cáo đánh giá không phù hợp (nếu có).

Thời gian xử lý và hiển thị đánh giá (sau khi kiểm duyệt) không quá 24 giờ trong điều kiện bình thường.

Chức năng đánh giá hoạt động ổn định trên cả thiết bị di động và máy tính, với giao diện thân thiện.

Hệ thống đảm bảo an toàn dữ liệu người dùng và bảo mật thông tin đánh giá.

Nếu sản phẩm có nhiều biến thể (ví dụ: màu sắc, kích thước), đánh giá được gắn với biến thể cụ thể mà người dùng đã mua.

Hệ thống cho phép nhà bán hàng phản hồi đánh giá của người mua (nếu hỗ trợ), và phản hồi này hiển thị công khai bên dưới đánh giá.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Đánh giá sản phẩm |
| Tác nhân | Người mua |
| Mô tả | Người mua viết đánh giá sản phẩm sau khi mua. |
| Điều kiện trước | Đơn hàng đã được giao. |
| Điều kiện sau | Đánh giá được hiển thị trên trang sản phẩm. |
| Luồng chính | 1. Người mua chọn sản phẩm trong lịch sử mua.  2. Nhập đánh giá, chấm sao, đăng ảnh (nếu có).  3. Hệ thống lưu và hiển thị. |
| Luồng phụ | Nếu bỏ trống nội dung đánh giá → báo lỗi. |
| Kết quả | Đánh giá hiển thị công khai cho sản phẩm. |

### Chat

#### User story

**Tiêu đề**: Là một người mua, tôi muốn chat trực tiếp với người bán trên trang web để hỏi thông tin về sản phẩm hoặc giải quyết các vấn đề liên quan đến đơn hàng.

**Mô tả**:  
Là một người mua, tôi muốn sử dụng chức năng chat trên trang web để liên lạc trực tiếp với người bán nhằm hỏi về chi tiết sản phẩm, tình trạng tồn kho, thời gian giao hàng, hoặc các vấn đề liên quan đến đơn hàng. Chức năng chat cần dễ sử dụng, cung cấp giao diện thân thiện, lưu trữ lịch sử trò chuyện, và thông báo trạng thái của người bán (trực tuyến/ngoại tuyến) để tôi biết khi nào sẽ nhận được phản hồi.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Người dùng có thể truy cập chức năng chat từ các vị trí như:

Trang chi tiết sản phẩm (nút "Chat với người bán").

Trang chi tiết đơn hàng (nếu cần hỏi về đơn hàng cụ thể).

Trang gian hàng của người bán.

Hệ thống yêu cầu người dùng đăng nhập để sử dụng chức năng chat; nếu chưa đăng nhập, chuyển hướng đến trang đăng nhập.

Giao diện chat hiển thị trạng thái của người bán (ví dụ: "Trực tuyến" hoặc "Ngoại tuyến") để người dùng biết khả năng nhận phản hồi.

Người dùng có thể bắt đầu cuộc trò chuyện bằng cách gửi tin nhắn văn bản, với tùy chọn đính kèm hình ảnh (nếu được hỗ trợ, ví dụ: ảnh sản phẩm để hỏi chi tiết).

Hệ thống lưu trữ lịch sử trò chuyện và hiển thị các tin nhắn theo thứ tự thời gian (mới nhất ở dưới).

Nếu người bán không trực tuyến, hệ thống hiển thị thông báo (ví dụ: "Người bán hiện không trực tuyến, phản hồi có thể chậm hơn") và cho phép gửi tin nhắn để người bán trả lời sau.

Người dùng nhận được thông báo (qua giao diện, email, hoặc thông báo đẩy) khi người bán trả lời tin nhắn.

Hệ thống kiểm tra nội dung tin nhắn để đảm bảo không chứa ngôn ngữ không phù hợp; nếu vi phạm, hiển thị thông báo lỗi và ngăn gửi tin nhắn.

Nếu chat liên quan đến đơn hàng cụ thể, người dùng có thể chọn mã số đơn hàng để đính kèm thông tin đơn hàng trong cuộc trò chuyện.

Giao diện chat hỗ trợ gửi tin nhắn nhanh chóng, với thời gian phản hồi của hệ thống không quá 1 giây trong điều kiện bình thường.

Người dùng có thể xem danh sách các cuộc trò chuyện với các người bán khác nhau trong phần "Tin nhắn" hoặc "Hộp thư" của tài khoản.

Hệ thống hỗ trợ hiển thị thông tin cơ bản của người bán trong giao diện chat (ví dụ: tên gian hàng, thời gian phản hồi trung bình).

Nếu được hỗ trợ, người dùng có thể gửi tệp đính kèm (ví dụ: JPG, PNG, tối đa 5MB) để minh họa vấn đề hoặc câu hỏi.

Giao diện chat thân thiện, dễ sử dụng trên cả thiết bị di động và máy tính, với khả năng cuộn để xem lịch sử trò chuyện.

Hệ thống đảm bảo bảo mật thông tin trò chuyện, chỉ hiển thị cho người mua và người bán liên quan.

Người dùng có thể báo cáo người bán nếu có hành vi không phù hợp trong cuộc trò chuyện, với liên kết hoặc nút "Báo cáo" trong giao diện chat.

Nếu người bán không phản hồi trong một khoảng thời gian nhất định (ví dụ: 24 giờ), hệ thống gợi ý liên hệ đội ngũ hỗ trợ của trang web.

Hệ thống hỗ trợ tìm kiếm trong lịch sử trò chuyện (nếu có) để người dùng dễ dàng tìm lại tin nhắn cũ.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Chat |
| Tác nhân | Người mua |
| Mô tả | Người mua chat trực tiếp với Người bán hoặc Admin. |
| Điều kiện trước | Người mua đã đăng nhập. |
| Điều kiện sau | Tin nhắn được gửi thành công. |
| Luồng chính | 1. Người mua mở khung chat.  2. Nhập nội dung.  3. Hệ thống gửi đến Người bán/Admin.. |
| Luồng phụ | Nếu mất kết nối mạng → báo lỗi. |
| Kết quả | Người bán/Admin nhận được tin nhắn. |

### Tạo ticket hỗ trợ

#### User story

**Tiêu đề**: Là một người mua, tôi muốn tạo ticket hỗ trợ trên trang web để nhận được sự trợ giúp khi gặp vấn đề liên quan đến đơn hàng, sản phẩm hoặc dịch vụ.

**Mô tả**:  
Là một người mua, tôi muốn gửi yêu cầu hỗ trợ (ticket) qua trang web khi gặp vấn đề như lỗi sản phẩm, vấn đề giao hàng, hoặc cần giải đáp thắc mắc. Tôi mong muốn quá trình tạo ticket dễ dàng, cho phép đính kèm thông tin chi tiết như mã đơn hàng hoặc hình ảnh, và nhận được phản hồi nhanh chóng từ đội ngũ hỗ trợ hoặc nhà bán hàng. Chức năng này cần minh bạch, dễ theo dõi trạng thái ticket, và đảm bảo quyền lợi của tôi.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Người dùng có thể truy cập chức năng tạo ticket hỗ trợ từ trang hồ sơ cá nhân, trang chi tiết đơn hàng, hoặc mục "Hỗ trợ" trên trang web.

Hệ thống yêu cầu người dùng đăng nhập để tạo ticket, đảm bảo ticket được gắn với tài khoản người mua.

Form tạo ticket yêu cầu các thông tin sau:

Chủ đề hoặc loại vấn đề (ví dụ: vấn đề giao hàng, sản phẩm lỗi, yêu cầu hoàn tiền, thắc mắc chung).

Mô tả chi tiết vấn đề (hỗ trợ nhập văn bản, giới hạn ký tự nếu cần, ví dụ: tối đa 1000 ký tự).

Tùy chọn đính kèm mã đơn hàng (nếu liên quan).

Tùy chọn tải lên hình ảnh hoặc tài liệu (ví dụ: ảnh sản phẩm lỗi, tối đa 5MB mỗi file).

Hệ thống cung cấp danh sách các loại vấn đề phổ biến để người dùng chọn, giúp phân loại ticket chính xác.

Sau khi gửi ticket, người dùng nhận được thông báo xác nhận (qua giao diện, email, hoặc thông báo đẩy) với mã ticket duy nhất.

Hệ thống cho phép người dùng theo dõi trạng thái ticket (ví dụ: "Đang chờ xử lý", "Đang xử lý", "Đã giải quyết") trong mục "Hỗ trợ" hoặc "Ticket của tôi".

Người dùng có thể xem chi tiết ticket, bao gồm nội dung yêu cầu, tệp đính kèm, và lịch sử giao tiếp với đội ngũ hỗ trợ hoặc nhà bán hàng.

Hệ thống gửi thông báo (qua email hoặc thông báo đẩy) khi có cập nhật trạng thái ticket hoặc phản hồi từ đội ngũ hỗ trợ.

Người dùng có thể bổ sung thông tin hoặc trả lời trong ticket nếu đội ngũ hỗ trợ yêu cầu thêm chi tiết.

Nếu ticket liên quan đến đơn hàng, hệ thống tự động đính kèm thông tin đơn hàng (mã đơn hàng, sản phẩm, nhà bán hàng) để hỗ trợ xử lý nhanh hơn.

Thời gian phản hồi ban đầu cho ticket không quá 24 giờ trong điều kiện bình thường.

Hệ thống đảm bảo nội dung ticket được bảo mật và chỉ hiển thị cho người dùng liên quan, nhà bán hàng (nếu cần), và đội ngũ hỗ trợ.

Người dùng có thể đánh giá chất lượng hỗ trợ sau khi ticket được giải quyết (ví dụ: chấm điểm từ 1-5 sao).

Chức năng tạo ticket hoạt động ổn định trên cả thiết bị di động và máy tính, với giao diện thân thiện.

Hệ thống cho phép người dùng xem lịch sử các ticket đã tạo trong mục "Hỗ trợ" hoặc "Ticket của tôi".

Nếu ticket bị từ chối hoặc không thể giải quyết, hệ thống cung cấp lý do cụ thể (ví dụ: "Vấn đề không thuộc phạm vi hỗ trợ").

Hệ thống hỗ trợ chuyển tiếp ticket đến nhà bán hàng hoặc quản trị viên nếu cần giải quyết tranh chấp.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Tạo ticket hỗ trợ |
| Tác nhân | Người mua |
| Mô tả | Người mua gửi ticket hỗ trợ khi gặp sự cố. |
| Điều kiện trước | Người mua đã đăng nhập. |
| Điều kiện sau | Ticket lưu thành công trong hệ thống. |
| Luồng chính | 1. Người mua chọn “Hỗ trợ”.  2. Nhập nội dung ticket.  3. Hệ thống lưu và gửi cho Admin. |
| Luồng phụ | Nếu thiếu nội dung → báo lỗi. |
| Kết quả | Ticket được tạo, Admin có thể xử lý. |

### Nhận thông báo

#### User story

**Tiêu đề**: Là một người mua, tôi muốn nhận thông báo trên trang web để được cập nhật về trạng thái đơn hàng, khuyến mãi, và các sự kiện quan trọng khác.

**Mô tả**:  
Là một người mua, tôi muốn nhận thông báo về các sự kiện liên quan đến hoạt động mua sắm của mình, chẳng hạn như cập nhật trạng thái đơn hàng, chương trình khuyến mãi, hoặc tin nhắn từ nhà bán hàng. Tôi mong muốn thông báo được gửi qua giao diện trang web, email, hoặc thông báo đẩy (nếu hỗ trợ), với nội dung rõ ràng và tùy chọn để quản lý loại thông báo tôi muốn nhận. Chức năng này cần đảm bảo thông báo được gửi kịp thời, không bị spam, và dễ dàng truy cập.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Người dùng có thể nhận thông báo qua ít nhất một trong các kênh sau: giao diện trang web (trung tâm thông báo), email, hoặc thông báo đẩy trên thiết bị di động (nếu ứng dụng hỗ trợ).

Thông báo trên giao diện trang web được hiển thị trong một khu vực riêng (ví dụ: biểu tượng chuông hoặc mục "Thông báo" trong hồ sơ cá nhân).

Hệ thống gửi các loại thông báo sau:

Cập nhật trạng thái đơn hàng (ví dụ: "Đơn hàng của bạn đang được xử lý", "Đơn hàng đã được giao").

Thông tin khuyến mãi (ví dụ: mã giảm giá, chương trình flash sale).

Tin nhắn từ nhà bán hàng hoặc đội ngũ hỗ trợ (ví dụ: phản hồi về ticket hỗ trợ).

Cảnh báo quan trọng (ví dụ: tài khoản cần xác minh, đơn hàng gặp vấn đề).

Người dùng phải đăng nhập để nhận thông báo cá nhân hóa (liên quan đến đơn hàng hoặc tài khoản).

Hệ thống cho phép người dùng quản lý tùy chọn thông báo trong phần cài đặt tài khoản, bao gồm:

Bật/tắt thông báo qua email.

Bật/tắt thông báo đẩy (nếu hỗ trợ).

Chọn loại thông báo muốn nhận (ví dụ: chỉ nhận thông báo về đơn hàng, không nhận thông báo khuyến mãi).

Thông báo hiển thị trên giao diện trang web bao gồm:

Tiêu đề ngắn gọn.

Nội dung tóm tắt.

Thời gian gửi thông báo.

Liên kết đến trang liên quan (ví dụ: trang chi tiết đơn hàng, trang khuyến mãi).

Hệ thống đánh dấu thông báo là "đã đọc" khi người dùng nhấp vào hoặc xem nội dung thông báo.

Người dùng có thể xem lịch sử thông báo trong mục "Thông báo" với khả năng lọc theo loại thông báo hoặc thời gian.

Thông báo được gửi trong thời gian thực hoặc trong vòng 1 phút sau khi sự kiện xảy ra (ví dụ: trạng thái đơn hàng thay đổi).

Nếu thông báo liên quan đến khuyến mãi, nội dung phải rõ ràng, không gây nhầm lẫn, và bao gồm thời hạn áp dụng (nếu có).

Hệ thống đảm bảo không gửi quá nhiều thông báo khuyến mãi (ví dụ: tối đa 2 thông báo khuyến mãi mỗi ngày) để tránh làm phiền người dùng.

Thông báo qua email hoặc thông báo đẩy có tùy chọn hủy đăng ký (unsubscribe) nếu người dùng không muốn nhận thêm.

Hệ thống hỗ trợ hiển thị thông báo trên cả thiết bị di động và máy tính với giao diện thân thiện, dễ đọc.

Thông báo được bảo mật, chỉ gửi đến người dùng liên quan và không tiết lộ thông tin nhạy cảm (ví dụ: thông tin thanh toán).

Nếu người dùng tắt tất cả thông báo, hệ thống vẫn gửi các thông báo quan trọng liên quan đến bảo mật tài khoản hoặc vấn đề đơn hàng.

Hệ thống hỗ trợ phân trang hoặc tải thêm (infinite scroll) cho danh sách thông báo nếu số lượng lớn.

Thông báo được lưu trữ trong tài khoản người dùng ít nhất 30 ngày để người dùng có thể xem lại.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Nhận thông báo |
| Tác nhân | Người mua |
| Mô tả | Người mua nhận thông báo từ hệ thống. |
| Điều kiện trước | Người mua có tài khoản, bật thông báo. |
| Điều kiện sau | Người mua có tài khoản, bật thông báo. |
| Luồng chính | 1. Hệ thống gửi thông báo (trạng thái đơn, voucher, khuyến mãi).  2. Người mua nhìn thấy trong app/web. |
| Luồng phụ | Nếu tắt thông báo → không hiển thị. |
| Kết quả | Người mua nắm được thông tin kịp thời. |

### Quản lý shop / hồ sơ

#### User story

**Tiêu đề**: Là một người bán, tôi muốn quản lý shop/hồ sơ của mình trên trang web để thiết lập và cập nhật thông tin gian hàng, giúp xây dựng uy tín và thu hút người mua.

**Mô tả**:  
Là một người bán, tôi muốn truy cập và chỉnh sửa thông tin shop/hồ sơ của mình, bao gồm tên gian hàng, mô tả, logo, banner, và các thông tin liên quan như địa chỉ, thông tin liên hệ, hoặc chính sách bán hàng. Chức năng này cần dễ sử dụng, cho phép tôi tùy chỉnh giao diện gian hàng để phản ánh thương hiệu của mình và theo dõi trạng thái phê duyệt của hồ sơ từ quản trị viên. Hệ thống cần đảm bảo thông tin được lưu trữ an toàn và hiển thị chính xác cho người mua.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Người bán có thể truy cập chức năng "Quản lý shop/hồ sơ" từ bảng điều khiển (dashboard) sau khi đăng nhập vào tài khoản người bán.

Hệ thống cung cấp form để người bán thiết lập hoặc chỉnh sửa thông tin shop, bao gồm:

Tên gian hàng (bắt buộc, tối đa 100 ký tự, không trùng với gian hàng khác).

Mô tả gian hàng (mô tả ngắn gọn về shop, ví dụ: tối đa 500 ký tự).

Logo và banner của gian hàng (hỗ trợ tải lên hình ảnh, định dạng JPG/PNG, kích thước tối đa 5MB).

Thông tin liên hệ (email, số điện thoại, hoặc liên kết mạng xã hội, nếu có).

Địa chỉ kho hàng hoặc địa chỉ kinh doanh (bắt buộc để hỗ trợ vận chuyển).

Chính sách bán hàng (ví dụ: chính sách đổi trả, thời gian xử lý đơn hàng).

Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin nhập vào (ví dụ: định dạng email, số điện thoại hợp lệ, hình ảnh đúng định dạng).

Sau khi gửi thông tin shop/hồ sơ, hệ thống hiển thị thông báo xác nhận (ví dụ: "Thông tin gian hàng đã được gửi để phê duyệt" hoặc "Cập nhật thành công").

Nếu gian hàng mới được tạo, thông tin phải được quản trị viên phê duyệt trước khi hiển thị công khai; người bán nhận thông báo về trạng thái phê duyệt (qua giao diện, email, hoặc thông báo đẩy).

Người bán có thể xem trước (preview) giao diện gian hàng từ góc nhìn của người mua trước khi lưu hoặc gửi phê duyệt.

Hệ thống cho phép người bán cập nhật thông tin shop/hồ sơ bất kỳ lúc nào, với các thay đổi nhạy cảm (ví dụ: tên gian hàng, địa chỉ) cần được quản trị viên phê duyệt lại.

Hệ thống hiển thị các chỉ số cơ bản của gian hàng trong phần quản lý shop, bao gồm:

Số lượng sản phẩm đang bán.

Đánh giá trung bình của gian hàng (nếu có).

Tỷ lệ phản hồi tin nhắn hoặc thời gian phản hồi trung bình.

Người bán có thể thêm hoặc chỉnh sửa liên kết đến các trang mạng xã hội (nếu hỗ trợ) để tăng độ nhận diện thương hiệu.

Hệ thống đảm bảo thông tin shop/hồ sơ được lưu trữ an toàn, sử dụng mã hóa cho các dữ liệu nhạy cảm như thông tin liên hệ.

Thời gian xử lý và lưu thông tin shop/hồ sơ không quá 2 giây trong điều kiện bình thường.

Hệ thống cho phép người bán tải lên hoặc thay đổi logo/banner nhiều lần, với lịch sử các tệp đã tải (nếu cần).

Giao diện quản lý shop/hồ sơ hoạt động ổn định trên cả thiết bị di động và máy tính, với bố cục thân thiện và dễ điều hướng.

Nếu thông tin shop/hồ sơ bị từ chối bởi quản trị viên, người bán nhận được thông báo với lý do cụ thể (ví dụ: "Logo không đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng").

Hệ thống hỗ trợ người bán xem thống kê lượt truy cập gian hàng (nếu có) để đánh giá hiệu quả của hồ sơ.

Người bán có thể thiết lập trạng thái gian hàng (ví dụ: "Đang hoạt động" hoặc "Tạm nghỉ") để thông báo cho người mua.

Thông tin shop/hồ sơ hiển thị chính xác trên trang gian hàng công khai, bao gồm tên, logo, mô tả, và các chính sách bán hàng.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Quản lý shop/hồ sơ |
| Tác nhân | Người bán |
| Mô tả | Người bán cập nhật thông tin shop (tên, mô tả, logo, địa chỉ). |
| Điều kiện trước | Người bán đã đăng nhập, shop đã được Admin duyệt. |
| Điều kiện sau | Thông tin shop được cập nhật. |
| Luồng chính | 1. Người bán truy cập “Hồ sơ shop”.  2. Sửa thông tin (tên, mô tả, địa chỉ, logo).  3. Hệ thống kiểm tra dữ liệu.  4. Hệ thống lưu thay đổi. |
| Luồng phụ | Nếu dữ liệu thiếu hoặc sai định dạng → báo lỗi. |
| Kết quả | Thông tin shop hiển thị chính xác cho Người mua. |

### Quản lý sản phẩm

#### User story

**Tiêu đề**: Là một người bán, tôi muốn quản lý sản phẩm trên trang web để thêm, chỉnh sửa, xóa sản phẩm và kiểm soát thông tin hiển thị với người mua.

**Mô tả**:  
Là một người bán, tôi muốn có khả năng thêm sản phẩm mới, cập nhật thông tin sản phẩm hiện có, hoặc xóa sản phẩm khỏi gian hàng của mình. Chức năng này cần dễ sử dụng, cho phép tôi cung cấp thông tin chi tiết như tên, giá, mô tả, hình ảnh, và số lượng tồn kho. Hệ thống cần hỗ trợ kiểm duyệt sản phẩm (nếu cần), đảm bảo thông tin chính xác và hiển thị đúng với người mua, đồng thời cung cấp giao diện quản lý rõ ràng để theo dõi danh sách sản phẩm.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Người bán có thể truy cập chức năng "Quản lý sản phẩm" từ bảng điều khiển (dashboard) sau khi đăng nhập vào tài khoản người bán.

Hệ thống cung cấp tùy chọn để:

Thêm sản phẩm mới.

Chỉnh sửa thông tin sản phẩm hiện có.

Xóa sản phẩm (với xác nhận trước khi xóa).

Form thêm/chỉnh sửa sản phẩm yêu cầu các thông tin sau:

Tên sản phẩm (bắt buộc, tối đa 200 ký tự).

Danh mục sản phẩm (chọn từ danh sách danh mục có sẵn).

Giá bán (bắt buộc, hỗ trợ định dạng tiền tệ).

Giá gốc (tùy chọn, để hiển thị khuyến mãi nếu có).

Mô tả sản phẩm (tùy chọn, tối đa 2000 ký tự).

Hình ảnh sản phẩm (bắt buộc ít nhất 1 ảnh, hỗ trợ JPG/PNG, tối đa 5MB mỗi ảnh, tối đa 10 ảnh).

Số lượng tồn kho (bắt buộc, số nguyên dương).

Biến thể sản phẩm (tùy chọn, ví dụ: màu sắc, kích thước, với giá và tồn kho riêng cho từng biến thể).

Thông tin vận chuyển (ví dụ: trọng lượng, kích thước, nếu cần).

Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin sản phẩm (ví dụ: giá không âm, hình ảnh đúng định dạng, tồn kho hợp lệ).

Sau khi gửi sản phẩm mới hoặc chỉnh sửa, hệ thống hiển thị thông báo xác nhận (ví dụ: "Sản phẩm đã được gửi để phê duyệt" hoặc "Cập nhật sản phẩm thành công").

Sản phẩm mới hoặc chỉnh sửa nhạy cảm (ví dụ: tên, mô tả, hình ảnh) cần được quản trị viên phê duyệt trước khi hiển thị công khai; người bán nhận thông báo về trạng thái phê duyệt (qua giao diện, email, hoặc thông báo đẩy).

Người bán có thể xem trước (preview) sản phẩm từ góc nhìn của người mua trước khi gửi phê duyệt.

Trang quản lý sản phẩm hiển thị danh sách sản phẩm với các thông tin:

Tên sản phẩm.

Hình ảnh đại diện.

Giá bán.

Số lượng tồn kho.

Trạng thái (ví dụ: "Đang bán", "Hết hàng", "Đang chờ phê duyệt").

Hệ thống hỗ trợ tìm kiếm và lọc sản phẩm trong danh sách quản lý theo:

Tên sản phẩm.

Danh mục.

Trạng thái (đang bán, hết hàng, chờ phê duyệt).

Người bán có thể cập nhật số lượng tồn kho hàng loạt (batch update) cho nhiều sản phẩm cùng lúc.

Hệ thống tự động đánh dấu sản phẩm là "Hết hàng" khi số lượng tồn kho bằng 0 và vô hiệu hóa tùy chọn mua hàng.

Thời gian xử lý thêm/chỉnh sửa sản phẩm không quá 2 giây trong điều kiện bình thường.

Nếu sản phẩm bị từ chối bởi quản trị viên, người bán nhận được thông báo với lý do cụ thể (ví dụ: "Hình ảnh sản phẩm không phù hợp").

Hệ thống cho phép người bán tạm ẩn sản phẩm (không hiển thị công khai) mà không cần xóa.

Chức năng quản lý sản phẩm hoạt động ổn định trên cả thiết bị di động và máy tính, với giao diện thân thiện và dễ điều hướng.

Hệ thống đảm bảo thông tin sản phẩm được lưu trữ an toàn và hiển thị chính xác trên trang gian hàng công khai.

Người bán có thể sao chép (duplicate) thông tin sản phẩm để tạo sản phẩm mới với thông tin tương tự.

Hệ thống hỗ trợ phân trang hoặc tải thêm (infinite scroll) cho danh sách sản phẩm nếu số lượng lớn.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Quản lý sản phẩm |
| Tác nhân | Người bán |
| Mô tả | Người bán thêm, chỉnh sửa, xóa hoặc ẩn/hiện sản phẩm. |
| Điều kiện trước | Người bán đã đăng nhập, shop hợp lệ. |
| Điều kiện sau | Sản phẩm được lưu vào hệ thống ở trạng thái phù hợp. |
| Luồng chính | 1. Người bán chọn “Thêm sản phẩm mới” hoặc “Chỉnh sửa sản phẩm”.  2. Nhập thông tin sản phẩm (Tên, Mô tả, Hình ảnh, Giá, Kho hàng, Danh mục).  3. Hệ thống kiểm tra dữ liệu.  4. Hệ thống lưu sản phẩm.  5. Sản phẩm mới → trạng thái “Chờ duyệt” bởi Admin. |
| Luồng phụ | - Thông tin không hợp lệ → báo lỗi.  - Sản phẩm vi phạm chính sách → Admin từ chối và gửi thông báo cho Người bán. |
| Kết quả | Sản phẩm hiển thị trong shop sau khi được Admin duyệt. |

### Quản lý đơn hàng

#### User story

**Tiêu đề**: Là một người bán, tôi muốn quản lý đơn hàng trên trang web để xử lý, theo dõi và cập nhật trạng thái các đơn hàng từ người mua một cách hiệu quả.

**Mô tả**:  
Là một người bán, tôi muốn xem danh sách các đơn hàng, xử lý đơn hàng mới, cập nhật trạng thái giao hàng, và giải quyết các yêu cầu liên quan (như hủy đơn hoặc hoàn hàng). Chức năng này cần cung cấp giao diện rõ ràng, dễ sử dụng, và cho phép tôi giao tiếp với người mua hoặc quản trị viên khi cần. Hệ thống phải đảm bảo thông tin đơn hàng được cập nhật kịp thời và chính xác để duy trì trải nghiệm tốt cho người mua.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Người bán có thể truy cập chức năng "Quản lý đơn hàng" từ bảng điều khiển (dashboard) sau khi đăng nhập vào tài khoản người bán.

Trang quản lý đơn hàng hiển thị danh sách các đơn hàng với các thông tin cơ bản:

Mã đơn hàng.

Tên sản phẩm (hoặc danh sách sản phẩm trong đơn hàng).

Tổng giá trị đơn hàng.

Trạng thái đơn hàng (ví dụ: "Đang chờ xử lý", "Đã xác nhận", "Đang giao", "Đã giao", "Đã hủy").

Ngày đặt hàng.

Thông tin người mua (tên, địa chỉ giao hàng).

Hệ thống hỗ trợ lọc và tìm kiếm đơn hàng theo:

Mã đơn hàng.

Tên sản phẩm.

Trạng thái đơn hàng.

Khoảng thời gian (ví dụ: trong 7 ngày, 30 ngày).

Người bán có thể nhấp vào đơn hàng để xem chi tiết, bao gồm:

Thông tin sản phẩm (tên, số lượng, giá, biến thể nếu có).

Thông tin giao hàng (địa chỉ, phương thức giao hàng).

Phương thức thanh toán.

Ghi chú từ người mua (nếu có).

Lịch sử trạng thái đơn hàng (ví dụ: thời gian xác nhận, thời gian giao hàng).

Người bán có thể thực hiện các hành động sau trên đơn hàng:

Xác nhận đơn hàng (chuyển trạng thái từ "Đang chờ xử lý" sang "Đã xác nhận").

Cập nhật trạng thái giao hàng (ví dụ: "Đang giao", "Đã giao").

Hủy đơn hàng (nếu trong thời gian cho phép, với lý do cụ thể).

Xử lý yêu cầu hoàn hàng (nếu có).

Hệ thống gửi thông báo cho người mua (qua giao diện, email, hoặc thông báo đẩy) khi trạng thái đơn hàng được cập nhật.

Nếu đơn hàng có yêu cầu hủy từ người mua, người bán nhận thông báo và có thể chấp nhận hoặc từ chối yêu cầu với lý do cụ thể.

Hệ thống tích hợp với đơn vị vận chuyển (nếu có) để người bán nhập mã vận đơn và cho phép người mua theo dõi hành trình giao hàng.

Người bán có thể liên hệ với người mua qua hệ thống tin nhắn tích hợp để giải quyết vấn đề liên quan đến đơn hàng.

Hệ thống tự động đánh dấu đơn hàng là "Hết thời gian xử lý" nếu người bán không xác nhận trong thời gian quy định (ví dụ: 48 giờ).

Thời gian tải trang quản lý đơn hàng và cập nhật trạng thái không quá 2 giây trong điều kiện bình thường.

Hệ thống hỗ trợ xuất danh sách đơn hàng (ví dụ: dưới dạng CSV hoặc PDF) để người bán lưu trữ hoặc phân tích.

Người bán có thể xem thống kê đơn hàng (ví dụ: số lượng đơn hàng theo trạng thái, tổng doanh thu) trong phần quản lý đơn hàng.

Hệ thống đảm bảo thông tin đơn hàng được bảo mật, chỉ hiển thị cho người bán và người mua liên quan.

Chức năng quản lý đơn hàng hoạt động ổn định trên cả thiết bị di động và máy tính, với giao diện thân thiện và dễ điều hướng.

Nếu có tranh chấp (ví dụ: yêu cầu hoàn tiền), hệ thống cho phép người bán gửi phản hồi hoặc chuyển vấn đề đến quản trị viên.

Hệ thống hỗ trợ phân trang hoặc tải thêm (infinite scroll) cho danh sách đơn hàng nếu số lượng lớn.

Người bán nhận thông báo (qua giao diện, email, hoặc thông báo đẩy) khi có đơn hàng mới hoặc yêu cầu từ người mua.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Quản lý đơn hàng |
| Tác nhân | Người bán |
| Mô tả | Người bán theo dõi, xử lý và cập nhật trạng thái đơn hàng. |
| Điều kiện trước | Người bán đã đăng nhập, có đơn hàng phát sinh. |
| Điều kiện sau | Trạng thái đơn hàng được cập nhật chính xác. |
| Luồng chính | 1. Người bán truy cập “Đơn hàng”.  2. Chọn đơn cần xử lý.  3. Cập nhật trạng thái (Xác nhận, Đóng gói, Giao hàng).  4. Hệ thống lưu và thông báo cho Người mua. |
| Luồng phụ | - Buyer yêu cầu hủy đơn → hệ thống thông báo cho Người bán.  - Nếu có tranh chấp → chuyển Admin xử lý. |
| Kết quả | Đơn hàng cập nhật thành công, Người mua thấy trạng thái mới. |

### Quản lý voucher/ khuyến mãi

#### User story

**Tiêu đề**: Là một người bán, tôi muốn quản lý voucher và chương trình khuyến mãi trên trang web để thu hút người mua và tăng doanh số bán hàng.

**Mô tả**:  
Là một người bán, tôi muốn tạo, chỉnh sửa, và quản lý các voucher hoặc chương trình khuyến mãi cho gian hàng của mình, chẳng hạn như mã giảm giá hoặc ưu đãi đặc biệt. Chức năng này cần cho phép tôi thiết lập các điều kiện áp dụng, thời gian hiệu lực, và theo dõi hiệu quả của các chương trình khuyến mãi. Hệ thống cần đảm bảo các voucher/khuyến mãi được hiển thị rõ ràng cho người mua và hoạt động chính xác khi áp dụng.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Người bán có thể truy cập chức năng "Quản lý voucher/khuyến mãi" từ bảng điều khiển (dashboard) sau khi đăng nhập vào tài khoản người bán.

Hệ thống cung cấp tùy chọn để:

Tạo voucher/khuyến mãi mới.

Chỉnh sửa thông tin voucher/khuyến mãi hiện có.

Tạm dừng hoặc xóa voucher/khuyến mãi (với xác nhận trước khi xóa).

Form tạo/chỉnh sửa voucher/khuyến mãi yêu cầu các thông tin sau:

Tên hoặc mã voucher (bắt buộc, duy nhất, ví dụ: "GIAM10").

Loại khuyến mãi (ví dụ: giảm giá theo phần trăm, giảm giá cố định, miễn phí vận chuyển).

Giá trị khuyến mãi (ví dụ: giảm 10%, giảm 100.000 VNĐ).

Điều kiện áp dụng (ví dụ: đơn hàng tối thiểu 500.000 VNĐ, áp dụng cho sản phẩm/danh mục cụ thể).

Thời gian hiệu lực (ngày bắt đầu và ngày kết thúc).

Số lượng voucher tối đa (ví dụ: 100 mã, hoặc không giới hạn).

Đối tượng áp dụng (ví dụ: tất cả người mua, chỉ người mua mới).

Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin voucher (ví dụ: mã không trùng, giá trị giảm giá không âm, thời gian hiệu lực hợp lý).

Sau khi tạo hoặc chỉnh sửa voucher, hệ thống hiển thị thông báo xác nhận (ví dụ: "Voucher đã được tạo và đang chờ phê duyệt" hoặc "Cập nhật voucher thành công").

Voucher/khuyến mãi mới cần được quản trị viên phê duyệt trước khi hiển thị công khai; người bán nhận thông báo về trạng thái phê duyệt (qua giao diện, email, hoặc thông báo đẩy).

Người bán có thể xem trước (preview) cách voucher hiển thị trên trang sản phẩm hoặc giỏ hàng từ góc nhìn của người mua.

Trang quản lý voucher/khuyến mãi hiển thị danh sách các voucher với các thông tin:

Mã voucher.

Loại khuyến mãi.

Thời gian hiệu lực.

Trạng thái (ví dụ: "Đang hoạt động", "Hết hạn", "Chờ phê duyệt").

Số lượng đã sử dụng/tổng số lượng voucher.

Hệ thống hỗ trợ tìm kiếm và lọc voucher theo:

Mã voucher.

Trạng thái (đang hoạt động, hết hạn, chờ phê duyệt).

Thời gian hiệu lực.

Người bán có thể tạm dừng voucher/khuyến mãi (vô hiệu hóa tạm thời) mà không cần xóa.

Hệ thống tự động vô hiệu hóa voucher khi hết thời gian hiệu lực hoặc hết số lượng sử dụng.

Người bán có thể xem báo cáo hiệu quả của voucher (ví dụ: số lần sử dụng, tổng giá trị giảm giá, doanh thu từ đơn hàng sử dụng voucher).

Nếu voucher bị từ chối bởi quản trị viên, người bán nhận được thông báo với lý do cụ thể (ví dụ: "Mã voucher không hợp lệ").

Hệ thống đảm bảo voucher/khuyến mãi được áp dụng chính xác trong giỏ hàng của người mua và hiển thị thông tin giảm giá rõ ràng.

Thời gian xử lý tạo/chỉnh sửa voucher không quá 2 giây trong điều kiện bình thường.

Chức năng quản lý voucher hoạt động ổn định trên cả thiết bị di động và máy tính, với giao diện thân thiện và dễ điều hướng.

Hệ thống đảm bảo thông tin voucher được lưu trữ an toàn và chỉ hiển thị cho người mua khi voucher đang hoạt động.

Người bán có thể sao chép (duplicate) thông tin voucher để tạo voucher mới với thông tin tương tự.

Hệ thống hỗ trợ phân trang hoặc tải thêm (infinite scroll) cho danh sách voucher nếu số lượng lớn.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Quản lý voucher/khuyến mãi |
| Tác nhân | Người bán |
| Mô tả | Người bán tạo, chỉnh sửa hoặc xóa voucher/khuyến mãi cho shop. |
| Điều kiện trước | Người bán đã đăng nhập. |
| Điều kiện sau | Voucher được áp dụng cho sản phẩm trong shop. |
| Luồng chính | 1. Người bán chọn “Quản lý voucher/khuyến mãi”.  2. Nhập thông tin (mã, giá trị, điều kiện, thời gian áp dụng).  3. Hệ thống kiểm tra dữ liệu.  4. Hệ thống lưu voucher. |
| Luồng phụ | Nếu ngày hết hạn không hợp lệ hoặc giá trị sai → báo lỗi. |
| Kết quả | Voucher/khuyến mãi khả dụng để Người mua sử dụng khi đặt hàng. |

### Quản lý tài chính

#### User story

**Tiêu đề**: Là một người bán, tôi muốn quản lý tài chính trên trang web để theo dõi doanh thu, thanh toán từ đơn hàng, và thực hiện rút tiền về tài khoản ngân hàng của mình.

**Mô tả**:  
Là một người bán, tôi muốn truy cập vào bảng điều khiển tài chính để xem lịch sử giao dịch, doanh thu từ các đơn hàng, và số dư khả dụng. Tôi cũng muốn có khả năng yêu cầu rút tiền về tài khoản ngân hàng hoặc ví điện tử, đồng thời nhận thông báo về trạng thái thanh toán. Chức năng này cần minh bạch, an toàn, và cung cấp báo cáo tài chính chi tiết để hỗ trợ tôi quản lý hoạt động kinh doanh hiệu quả.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Người bán có thể truy cập chức năng "Quản lý tài chính" từ bảng điều khiển (dashboard) sau khi đăng nhập vào tài khoản người bán.

Trang quản lý tài chính hiển thị các thông tin sau:

Số dư khả dụng (số tiền có thể rút).

Tổng doanh thu (tính từ tất cả các đơn hàng đã hoàn thành).

Lịch sử giao dịch (bao gồm mã đơn hàng, số tiền, ngày thanh toán, trạng thái).

Hệ thống hỗ trợ lọc và tìm kiếm giao dịch tài chính theo:

Mã đơn hàng.

Khoảng thời gian (ví dụ: 7 ngày, 30 ngày, tùy chỉnh).

Trạng thái giao dịch (ví dụ: "Đã thanh toán", "Đang chờ xử lý", "Đã rút").

Người bán có thể xem chi tiết giao dịch, bao gồm:

Mã đơn hàng liên quan.

Số tiền thanh toán (sau khi trừ phí, nếu có).

Phí nền tảng (nếu áp dụng).

Ngày và giờ giao dịch.

Phương thức thanh toán của người mua (ví dụ: COD, thẻ tín dụng, ví điện tử).

Hệ thống cho phép người bán yêu cầu rút tiền với các thông tin sau:

Số tiền cần rút (phải nhỏ hơn hoặc bằng số dư khả dụng).

Tài khoản ngân hàng hoặc ví điện tử (hỗ trợ thêm/sửa thông tin tài khoản).

Phương thức rút tiền (nếu có nhiều tùy chọn).

Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của yêu cầu rút tiền (ví dụ: số tiền tối thiểu, thông tin tài khoản chính xác).

Sau khi gửi yêu cầu rút tiền, người bán nhận được thông báo xác nhận (qua giao diện, email, hoặc thông báo đẩy) với mã yêu cầu rút tiền.

Hệ thống hiển thị trạng thái yêu cầu rút tiền (ví dụ: "Đang chờ xử lý", "Đã hoàn tất", "Bị từ chối") trong mục quản lý tài chính.

Nếu yêu cầu rút tiền bị từ chối, người bán nhận được thông báo với lý do cụ thể (ví dụ: "Thông tin tài khoản ngân hàng không hợp lệ").

Thời gian xử lý yêu cầu rút tiền không quá 3 ngày làm việc trong điều kiện bình thường.

Hệ thống cung cấp báo cáo tài chính (ví dụ: doanh thu theo ngày/tháng, chi tiết phí nền tảng) với tùy chọn xuất báo cáo dưới dạng CSV hoặc PDF.

Người bán có thể xem lịch sử rút tiền, bao gồm số tiền, ngày yêu cầu, và trạng thái.

Hệ thống đảm bảo an toàn dữ liệu tài chính, sử dụng mã hóa cho thông tin tài khoản ngân hàng và giao dịch (HTTPS, mã hóa dữ liệu).

Người bán nhận thông báo (qua giao diện, email, hoặc thông báo đẩy) khi có khoản thanh toán mới từ đơn hàng hoặc khi rút tiền hoàn tất.

Chức năng quản lý tài chính hoạt động ổn định trên cả thiết bị di động và máy tính, với giao diện thân thiện và dễ điều hướng.

Hệ thống hỗ trợ phân trang hoặc tải thêm (infinite scroll) cho lịch sử giao dịch hoặc yêu cầu rút tiền nếu số lượng lớn.

Nếu có tranh chấp tài chính (ví dụ: hoàn tiền cho người mua), người bán có thể xem chi tiết và gửi phản hồi qua hệ thống.

Hệ thống tự động cập nhật số dư khả dụng sau mỗi giao dịch hoàn thành hoặc hoàn tiền.

Người bán có thể thiết lập ngưỡng rút tiền tự động (nếu hỗ trợ) để tự động rút khi số dư đạt mức tối thiểu.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Quản lý tài chính |
| Tác nhân | Người bán |
| Mô tả | Người bán theo dõi doanh thu, lịch sử giao dịch và thực hiện rút tiền. |
| Điều kiện trước | Người bán đã đăng nhập, có số dư khả dụng. |
| Điều kiện sau | Giao dịch tài chính được ghi nhận, số dư cập nhật. |
| Luồng chính | 1. Người bán mở mục “Tài chính”.  2. Xem doanh thu và số dư.  3. Chọn “Rút tiền”.  4. Nhập số tiền, tài khoản ngân hàng.  5. Hệ thống xác nhận và ghi nhận giao dịch. |
| Luồng phụ | Nếu số dư không đủ → báo lỗi. |
| Kết quả | Doanh thu được quản lý, lệnh rút tiền gửi đi thành công. |

### Xem báo cáo

#### User story

**Tiêu đề**: Là một người bán, tôi muốn xem báo cáo trên trang web để phân tích hiệu suất kinh doanh, doanh thu, và hành vi người mua tại gian hàng của mình.

**Mô tả**:  
Là một người bán, tôi muốn truy cập các báo cáo về hoạt động kinh doanh của mình, bao gồm doanh thu, số lượng đơn hàng, sản phẩm bán chạy, và các số liệu thống kê khác. Chức năng này cần cung cấp giao diện rõ ràng, dễ hiểu, hỗ trợ lọc theo thời gian hoặc danh mục, và cho phép xuất báo cáo để phân tích sâu hơn. Hệ thống cần đảm bảo dữ liệu chính xác, cập nhật kịp thời, và được trình bày một cách trực quan để hỗ trợ tôi đưa ra quyết định kinh doanh.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Người bán có thể truy cập chức năng "Xem báo cáo" từ bảng điều khiển (dashboard) sau khi đăng nhập vào tài khoản người bán.

Trang báo cáo hiển thị các loại báo cáo cơ bản, bao gồm:

Báo cáo doanh thu (tổng doanh thu, doanh thu theo sản phẩm/danh mục).

Báo cáo đơn hàng (số lượng đơn hàng, trạng thái đơn hàng).

Báo cáo sản phẩm bán chạy (sản phẩm có số lượng bán hoặc doanh thu cao nhất).

Báo cáo lượt truy cập gian hàng (nếu có, ví dụ: số lượt xem sản phẩm hoặc gian hàng).

Hệ thống hỗ trợ lọc báo cáo theo:

Khoảng thời gian (ví dụ: ngày, tuần, tháng, tùy chỉnh).

Danh mục sản phẩm.

Trạng thái đơn hàng (ví dụ: đã giao, đã hủy).

Báo cáo hiển thị các chỉ số chính, bao gồm:

Tổng doanh thu (sau khi trừ phí nền tảng, nếu có).

Số lượng đơn hàng hoàn thành, đang xử lý, hoặc bị hủy.

Top sản phẩm bán chạy (ví dụ: top 5 sản phẩm theo doanh thu hoặc số lượng).

Tỷ lệ hoàn hàng (nếu có).

Hệ thống cung cấp biểu đồ hoặc đồ thị trực quan (ví dụ: biểu đồ đường cho doanh thu theo thời gian, biểu đồ cột cho sản phẩm bán chạy).

Người bán có thể xuất báo cáo dưới dạng file CSV hoặc PDF để lưu trữ hoặc phân tích offline.

Dữ liệu báo cáo được cập nhật theo thời gian thực hoặc ít nhất mỗi 24 giờ để đảm bảo tính chính xác.

Hệ thống cho phép người bán so sánh hiệu suất giữa các khoảng thời gian (ví dụ: doanh thu tháng này so với tháng trước).

Trang báo cáo hỗ trợ tìm kiếm hoặc lọc chi tiết theo sản phẩm hoặc mã đơn hàng (nếu cần).

Thời gian tải báo cáo không quá 3 giây trong điều kiện bình thường.

Hệ thống đảm bảo dữ liệu báo cáo được bảo mật, chỉ hiển thị cho người bán liên quan.

Chức năng xem báo cáo hoạt động ổn định trên cả thiết bị di động và máy tính, với giao diện thân thiện và dễ điều hướng.

Nếu không có dữ liệu cho khoảng thời gian được chọn, hệ thống hiển thị thông báo "Không có dữ liệu để hiển thị" cùng gợi ý thay đổi bộ lọc.

Người bán có thể xem chi tiết đơn hàng hoặc sản phẩm từ báo cáo bằng cách nhấp vào liên kết liên quan (ví dụ: nhấp vào mã đơn hàng để xem chi tiết).

Hệ thống hỗ trợ phân trang hoặc tải thêm (infinite scroll) cho các báo cáo có dữ liệu lớn (ví dụ: danh sách đơn hàng).

Báo cáo hiển thị thông tin về phí nền tảng hoặc chi phí vận chuyển (nếu có) để người bán hiểu rõ lợi nhuận thực tế.

Người bán nhận thông báo (qua giao diện, email, hoặc thông báo đẩy) nếu có sự kiện tài chính quan trọng (ví dụ: doanh thu đạt mốc nhất định).

Hệ thống cho phép tùy chỉnh báo cáo (nếu hỗ trợ), ví dụ: chọn các chỉ số cụ thể để hiển thị trong báo cáo.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Xem báo cáo |
| Tác nhân | Người bán |
| Mô tả | Người bán xem báo cáo kinh doanh: doanh thu, sản phẩm bán chạy, hiệu suất shop. |
| Điều kiện trước | Người bán đã đăng nhập. |
| Điều kiện sau | Báo cáo hiển thị đầy đủ. |
| Luồng chính | 1. Người bán chọn “Báo cáo & thống kê”.  2. Chọn loại báo cáo theo ngày/tháng/sản phẩm.  3. Hệ thống xử lý và hiển thị kết quả. |
| Luồng phụ | Nếu chưa có dữ liệu → báo “Chưa có dữ liệu”. |
| Kết quả | Người bán theo dõi được hiệu quả kinh doanh. |

### Duyệt người bán

#### User story

**Tiêu đề**: Là một quản trị viên, tôi muốn duyệt thông tin người bán trên trang web để đảm bảo chỉ những gian hàng hợp lệ được phép hoạt động.

**Mô tả**:  
Là một quản trị viên, tôi muốn xem xét và phê duyệt hoặc từ chối hồ sơ của người bán mới đăng ký, bao gồm thông tin gian hàng, giấy phép kinh doanh (nếu yêu cầu), và các tài liệu liên quan. Chức năng này cần cung cấp giao diện dễ sử dụng để kiểm tra thông tin, đưa ra quyết định, và thông báo cho người bán về kết quả phê duyệt. Hệ thống phải đảm bảo tính bảo mật, minh bạch và hỗ trợ theo dõi trạng thái duyệt.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Quản trị viên có thể truy cập chức năng "Duyệt người bán" từ bảng điều khiển quản trị (admin dashboard) sau khi đăng nhập với quyền quản trị.

Trang duyệt người bán hiển thị danh sách các hồ sơ người bán đang chờ phê duyệt với thông tin cơ bản:

Tên gian hàng.

Tên người bán hoặc thông tin liên hệ.

Ngày gửi hồ sơ.

Trạng thái (ví dụ: "Đang chờ phê duyệt", "Đã phê duyệt", "Bị từ chối").

Hệ thống hỗ trợ lọc và tìm kiếm hồ sơ người bán theo:

Tên gian hàng.

Trạng thái hồ sơ.

Khoảng thời gian gửi hồ sơ.

Khi nhấp vào hồ sơ người bán, quản trị viên có thể xem chi tiết thông tin, bao gồm:

Tên gian hàng, mô tả, logo, và banner.

Thông tin liên hệ (email, số điện thoại).

Địa chỉ kinh doanh hoặc kho hàng.

Giấy phép kinh doanh hoặc tài liệu xác minh (nếu yêu cầu, ví dụ: file PDF, hình ảnh).

Các sản phẩm mẫu (nếu đã gửi).

Quản trị viên có thể thực hiện các hành động sau trên hồ sơ người bán:

Phê duyệt hồ sơ (cho phép gian hàng hoạt động).

Từ chối hồ sơ (với lý do cụ thể, ví dụ: "Thiếu giấy phép kinh doanh").

Yêu cầu bổ sung thông tin (gửi tin nhắn hoặc thông báo cho người bán).

Hệ thống gửi thông báo cho người bán (qua giao diện, email, hoặc thông báo đẩy) khi hồ sơ được phê duyệt, từ chối, hoặc yêu cầu bổ sung thông tin.

Nếu hồ sơ bị từ chối, lý do từ chối được ghi lại và hiển thị cho người bán trong thông báo.

Hệ thống lưu lịch sử duyệt hồ sơ, bao gồm:

Thời gian phê duyệt/từ chối.

Tên quản trị viên thực hiện hành động.

Lý do từ chối (nếu có).

Quản trị viên có thể xem trước (preview) giao diện gian hàng từ góc nhìn của người mua trước khi phê duyệt.

Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của tài liệu (ví dụ: định dạng file PDF/JPG, kích thước tối đa 10MB).

Thời gian tải trang duyệt người bán và xử lý hành động phê duyệt/từ chối không quá 2 giây trong điều kiện bình thường.

Hệ thống đảm bảo thông tin hồ sơ người bán được bảo mật, chỉ hiển thị cho quản trị viên có quyền truy cập.

Chức năng duyệt người bán hoạt động ổn định trên cả thiết bị di động và máy tính, với giao diện thân thiện và dễ điều hướng.

Hệ thống hỗ trợ phân trang hoặc tải thêm (infinite scroll) cho danh sách hồ sơ người bán nếu số lượng lớn.

Quản trị viên có thể gửi tin nhắn trực tiếp hoặc yêu cầu bổ sung thông tin qua hệ thống tin nhắn tích hợp.

Hệ thống tự động thông báo cho quản trị viên khi có hồ sơ người bán mới được gửi (qua giao diện hoặc email).

Nếu người bán bổ sung thông tin theo yêu cầu, hồ sơ được đưa trở lại danh sách chờ phê duyệt với ghi chú về thông tin đã cập nhật.

Hệ thống cho phép quản trị viên khóa tạm thời hoặc vô hiệu hóa gian hàng đã phê duyệt nếu phát hiện vi phạm sau này.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Duyệt Người bán |
| Tác nhân | Người quản trị |
| Mô tả | Người quản trị duyệt hoặc từ chối tài khoản đăng ký bán hàng. |
| Điều kiện trước | Người dùng đã đăng ký làm Người bán. |
| Điều kiện sau | Tài khoản được duyệt hoặc bị từ chối. |
| Luồng chính | 1. Người quản trị mở danh sách yêu cầu bán hàng.  2. Xem thông tin đăng ký.  3. Chọn “Duyệt” hoặc “Từ chối”.  4. Hệ thống lưu kết quả và gửi thông báo cho Người dùng. |
| Luồng phụ | Nếu hồ sơ không đầy đủ → yêu cầu bổ sung. |
| Kết quả | Người dùng được kích hoạt bán hàng hoặc bị từ chối. |

### Quản lý tài khoản

#### User story

**Tiêu đề**: Là một quản trị viên, tôi muốn quản lý tài khoản của người dùng (người mua và người bán) trên trang web để đảm bảo an toàn, tuân thủ chính sách và hỗ trợ giải quyết vấn đề liên quan đến tài khoản.

**Mô tả**:  
Là một quản trị viên, tôi muốn có khả năng xem, chỉnh sửa, khóa, mở khóa hoặc xóa tài khoản của người mua và người bán. Chức năng này cần cung cấp giao diện dễ sử dụng để theo dõi thông tin tài khoản, xử lý các hành động quản lý, và gửi thông báo cho người dùng khi có thay đổi. Hệ thống phải đảm bảo tính bảo mật, minh bạch và ghi lại lịch sử các hành động quản trị để kiểm tra khi cần.

**Tiêu chí chấp nhận**:

Quản trị viên có thể truy cập chức năng "Quản lý tài khoản" từ bảng điều khiển quản trị (admin dashboard) sau khi đăng nhập với quyền quản trị.

Trang quản lý tài khoản hiển thị danh sách tất cả tài khoản người dùng (người mua và người bán) với các thông tin cơ bản:

Tên người dùng hoặc email.

Loại tài khoản (người mua/người bán).

Ngày đăng ký.

Trạng thái tài khoản (ví dụ: "Hoạt động", "Bị khóa", "Đã xóa").

Hệ thống hỗ trợ tìm kiếm và lọc tài khoản theo:

Tên người dùng hoặc email.

Loại tài khoản (người mua/người bán).

Trạng thái tài khoản.

Khoảng thời gian đăng ký.

Khi nhấp vào tài khoản, quản trị viên có thể xem chi tiết thông tin, bao gồm:

Email, số điện thoại, hoặc thông tin liên hệ.

Tên gian hàng (nếu là người bán).

Lịch sử hoạt động (ví dụ: ngày đăng nhập gần nhất, số đơn hàng, yêu cầu hỗ trợ).

Lịch sử hành động quản trị (ví dụ: lần khóa/mở khóa trước đó).

Quản trị viên có thể thực hiện các hành động sau trên tài khoản:

Chỉnh sửa thông tin cơ bản (ví dụ: email, số điện thoại, với xác nhận từ người dùng nếu cần).

Khóa tài khoản tạm thời hoặc vĩnh viễn (với lý do cụ thể).

Mở khóa tài khoản.

Xóa tài khoản (với xác nhận trước khi xóa, chỉ áp dụng cho tài khoản không có giao dịch đang hoạt động).

Khi thực hiện hành động (khóa, mở khóa, xóa), hệ thống yêu cầu quản trị viên nhập lý do hành động để lưu vào lịch sử.

Hệ thống gửi thông báo cho người dùng (qua giao diện, email, hoặc thông báo đẩy) khi tài khoản bị khóa, mở khóa, hoặc có thay đổi quan trọng.

Nếu tài khoản bị khóa, người dùng không thể đăng nhập hoặc thực hiện hành động cho đến khi được mở khóa.

Hệ thống lưu lịch sử hành động quản trị, bao gồm:

Hành động (khóa, mở khóa, chỉnh sửa, xóa).

Thời gian thực hiện.

Tên quản trị viên thực hiện.

Lý do hành động.

Quản trị viên có thể xem các yêu cầu hỗ trợ liên quan đến tài khoản (ví dụ: yêu cầu khôi phục mật khẩu) và xử lý trực tiếp từ trang quản lý tài khoản.

Hệ thống đảm bảo dữ liệu tài khoản được bảo mật, sử dụng mã hóa cho thông tin nhạy cảm (ví dụ: email, số điện thoại) và chỉ hiển thị cho quản trị viên có quyền.

Thời gian tải trang quản lý tài khoản và xử lý hành động không quá 2 giây trong điều kiện bình thường.

Chức năng quản lý tài khoản hoạt động ổn định trên cả thiết bị di động và máy tính, với giao diện thân thiện và dễ điều hướng.

Hệ thống hỗ trợ phân trang hoặc tải thêm (infinite scroll) cho danh sách tài khoản nếu số lượng lớn.

Quản trị viên có thể gửi tin nhắn hoặc thông báo trực tiếp đến người dùng từ trang quản lý tài khoản để giải quyết vấn đề.

Hệ thống tự động thông báo cho quản trị viên (qua giao diện hoặc email) khi có tài khoản mới đăng ký hoặc có hành vi bất thường (ví dụ: nhiều lần đăng nhập thất bại).

Nếu tài khoản bị xóa, hệ thống đảm bảo các dữ liệu liên quan (như đơn hàng, đánh giá) được xử lý phù hợp theo chính sách (ví dụ: ẩn danh hoặc lưu trữ).

Hệ thống cho phép quản trị viên phân quyền tài khoản (nếu hỗ trợ), ví dụ: chỉ định vai trò quản trị phụ hoặc giới hạn quyền truy cập.

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Quản lý tài khoản |
| Tác nhân | Người quản trị |
| Mô tả | Người quản trị quản lý tài khoản Người mua/Người bán. |
| Điều kiện trước | Hệ thống có tài khoản người dùng. |
| Điều kiện sau | Tài khoản được khóa, mở hoặc phân quyền thành công. |
| Luồng chính | 1. Người quản trị truy cập “Quản lý tài khoản”.  2. Tìm tài khoản.  3. Thực hiện thao tác (Khóa, Mở, Phân quyền).  4. Hệ thống cập nhật. |
| Luồng phụ | Nếu tài khoản không tồn tại → báo lỗi. |
| Kết quả | Tài khoản được cập nhật trạng thái. |

### Quản lý danh mục

#### User story

#### Usecase

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Quản lý danh mục |
| Tác nhân | Người quản trị |
| Mô tả | Người quản trị thêm, sửa, xóa danh mục sản phẩm. |
| Điều kiện trước | Người quản trị đã đăng nhập. |
| Điều kiện sau | Danh mục được cập nhật. |
| Luồng chính | 1. Người quản trị mở “Danh mục sản phẩm”.  2. Thêm/Sửa/Xóa danh mục.  3. Hệ thống lưu thay đổi. |
| Luồng phụ | Nếu danh mục đang có sản phẩm → cảnh báo khi xóa. |
| Kết quả | Danh mục hiển thị đúng cho Người bán/Người mua. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Duyệt sản phẩm |
| Tác nhân | Người quản trị |
| Mô tả | Người quản trị duyệt hoặc từ chối sản phẩm do Người bán đăng. |
| Điều kiện trước | Người bán thêm sản phẩm mới. |
| Điều kiện sau | Sản phẩm được duyệt hiển thị hoặc bị từ chối. |
| Luồng chính | 1. Người quản trị xem danh sách sản phẩm chờ duyệt.  2. Kiểm tra thông tin, hình ảnh, mô tả.  3. Chọn “Duyệt” hoặc “Từ chối”. |
| Luồng phụ | Nếu sản phẩm vi phạm chính sách → từ chối, gửi thông báo. |
| Kết quả | Sản phẩm hiển thị cho Người mua hoặc bị loại bỏ. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Kiểm duyệt nội dung |
| Tác nhân | Người quản trị |
| Mô tả | Người quản trị kiểm tra, xóa hoặc ẩn đánh giá, bình luận vi phạm. |
| Điều kiện trước | Người mua để lại nội dung đánh giá. |
| Điều kiện sau | Nội dung vi phạm bị ẩn/xóa. |
| Luồng chính | 1. Người quản trị mở danh sách nội dung.  2. Kiểm tra và lọc.  3. Xóa hoặc giữ nguyên. |
| Luồng phụ | Không có |
| Kết quả | Hệ thống giữ nội dung hợp lệ, loại bỏ nội dung vi phạm. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Quản lý đơn hàng & tranh chấp |
| Tác nhân | Người quản trị |
| Mô tả | Người quản trị theo dõi đơn hàng, xử lý khiếu nại, tranh chấp. |
| Điều kiện trước | Đơn hàng có tranh chấp. |
| Điều kiện sau | Đơn hàng được giải quyết. |
| Luồng chính | 1. Người quản trị mở danh sách tranh chấp.  2. Xem chi tiết đơn hàng.  3. Ra quyết định (Hoàn tiền, Yêu cầu Người bán xử lý). |
| Luồng phụ | Nếu thiếu thông tin → yêu cầu bổ sung từ 2 bên. |
| Kết quả | Tranh chấp được xử lý, hệ thống cập nhật trạng thái. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Tạo Flash Sale toàn sàn |
| Tác nhân | Người quản trị |
| Mô tả | Người quản trị tạo chương trình khuyến mãi lớn cho toàn hệ thống. |
| Điều kiện trước | Người quản trị đã đăng nhập. |
| Điều kiện sau | Flash Sale được tạo. |
| Luồng chính | 1. Người quản trị vào “Khuyến mãi toàn sàn”.  2. Nhập thông tin chương trình (Thời gian, % giảm, sản phẩm tham gia).  3. Hệ thống lưu và công bố. |
| Luồng phụ | Nếu thời gian trùng lặp chương trình khác → cảnh báo. |
| Kết quả | Người mua nhìn thấy chương trình Flash Sale toàn sàn. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Quản lý vận chuyển |
| Tác nhân | Người quản trị |
| Mô tả | Người quản trị liên kết với đơn vị vận chuyển, quản lý chính sách phí ship. |
| Điều kiện trước | Có đơn vị vận chuyển hợp tác. |
| Điều kiện sau | Cập nhật chính sách vận chuyển thành công. |
| Luồng chính | 1. Người quản trị truy cập “Vận chuyển”.  2. Thêm hoặc chỉnh sửa đơn vị vận chuyển.  3. Lưu phí ship, khu vực áp dụng.  4. Hệ thống lưu thay đổi. |
| Luồng phụ | Nếu dữ liệu sai → báo lỗi. |
| Kết quả | Đơn vị vận chuyển hiển thị cho Người bán/Người mua. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Báo cáo & thống kê |
| Tác nhân | Người quản trị |
| Mô tả | Người quản trị xem báo cáo toàn sàn: doanh thu, sản phẩm bán chạy, hiệu suất người bán. |
| Điều kiện trước | Có dữ liệu giao dịch. |
| Điều kiện sau | Báo cáo hiển thị. |
| Luồng chính | 1. Người quản trị vào mục “Báo cáo & thống kê”.  2. Chọn loại báo cáo.  3. Hệ thống hiển thị kết quả. |
| Luồng phụ | Nếu chưa có dữ liệu → báo trống. |
| Kết quả | Người quản trị theo dõi hiệu suất toàn sàn. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuộc tính** | **Nội dung** |
| Chức năng | Quản lý phân quyền |
| Tác nhân | Người quản trị |
| Mô tả | Người quản trị phân quyền cho các tài khoản quản trị cấp dưới. |
| Điều kiện trước | Người quản trị chính đã đăng nhập. |
| Điều kiện sau | Phân quyền được lưu. |
| Luồng chính | 1. Người quản trị chọn “Phân quyền”.  2. Gán quyền cho tài khoản.  3. Hệ thống lưu. |
| Luồng phụ | Không có |
| Kết quả | Tài khoản quản trị cấp dưới có quyền theo phân công. |