**TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

🙠🖎🕮✍🙢



**ĐỒ ÁN KHÓA LUẬN**

TÊN ĐỀ TÀI

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ QUÁN CÀ PHÊ TỐI ƯU VẬN HÀNH VÀ CÁ NHÂN HÓA TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG**

**(TÀI LIỆU USER STORY)**

**Giảng viên hướng dẫn: Ths. Đoàn Hoàng Duy**

**Nhóm: 43**

**Sinh viên thực hiện:**

1. Nguyễn Đình Hậu 27211202570

2. Dương Văn Hữu 27211202219

3. Nguyễn Nhật Dương 27211223672

4. Trần Tín Đạt 27211247987

5. Lý Bùi Quang Dương 27211247884

**Đà Nẵng, tháng 4 năm 2025**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **THÔNG TIN DỰ ÁN** | | | | |
| **Dự án viết tắt** | CSM | | | |
| **Tên dự án** | Hệ thống quản lý cà phê tối ưu vận hành và cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng | | | |
| **Thời gian bắt đầu** | 17/03/2025 | **Thời gian kết thúc** | 15/05/2025 | |
| **Lead Institution** | Khoa Công Nghệ Thông Tin, Trường Đại Học Duy Tân. | | | |
| **Giảng viên hướng dẫn** | ThS. Đoàn Hoàng Duy  Email: doanhoangduy@duytan.edu.vn  Phone: 0913.499.984 | | | |
| **Chủ sở hữu dự án** | Trường Đại học Duy Tân | | | |
| **Đối tác** | Trường Đại học Duy Tân | | | |
| **Quản lí dự án & Scrum Master** | Nguyễn Đình Hậu | nguyendinhhauace@gmail.com | | 0336.215.616 |
| **Thành viên nhóm** | Dương Văn Hữu | huuduong2018@gmail.com | | 0335.605.668 |
| Nguyễn Nhật Dương | duongnguyenkt99@gmail.com | | 0342.662.327 |
| Trần Tín Đạt | datcanlmht@gmail.com | | 0348.867.503 |
| Lý Bùi Quang Dương | quangduong123dtu@gmail.com | | 0374.002.396 |

**THÔNG TIN TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu đề tài liệu** | Project Plan Document | | |  |
| **Tác giả** | Nguyễn Đình Hậu | | |  |
| **Vai trò** | Trưởng nhóm | | |  |
| **Ngày** | 19-03-2025 | **File name:** | [KLTN]-03.User\_Story.docx |  |
| **URL** |  | | |  |
| **Access** | Khoa CNTT | | |  |

**PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU**

**Cẩn có các chữ ký để phê duyệt tài liệu này**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| **Người hướng dẫn** | ThS. Đoàn Hoàng Duy | **Signature:** |  |
| **Date:** | ………/…/2025 |
| **Chủ sở hữu** | ThS. Đoàn Hoàng Duy | **Signature:** |  |
| **Date:** | ………/…/2025 |
| **Nhóm trưởng** | Nguyễn Đình Hậu | **Signature:** |  |
| **Date:** | ………/…/2025 |
| **Thành viên** | Dương Văn Hữu | **Signature:** |  |
| **Date:** | ………/…/2025 |
| Nguyễn Nhật Dương | **Signature:** |  |
| **Date:** | ………/…/2025 |
| Trần Tín Đạt | **Signature:** |  |
| **Date:** | ………/…/2025 |
| Lý Bùi Quang Dương | **Signature:** |  |
| **Date:** | ………/…/2025 |

# MỤC LỤC

[1.Giới Thiệu 1](#_Toc195339170)

[1.1 Tổng quan tài liệu 1](#_Toc195339171)

[1.2 Giá trị kinh doanh 2](#_Toc195339172)

[2. User story 3](#_Toc195339173)

[2.1 US01 – Xem trang chủ 4](#_Toc195339174)

[2.2 US02 – Danh mục sản phẩm 4](#_Toc195339175)

[2.3 US03 – Chi tiết sản phẩm 5](#_Toc195339176)

[2.4 US04 -Đặt hàng 5](#_Toc195339177)

[2.5 US05 – Thanh toán 5](#_Toc195339178)

[2.6 US06 – Đánh giá sản phẩm 6](#_Toc195339179)

[2.7 US07 – Đăng ký 7](#_Toc195339180)

[2.8 US08 – Đăng nhập 7](#_Toc195339181)

[2.9 US09 – Quản lý bàn 8](#_Toc195339182)

[2.10 US10 – Quản lý đơn hàng 8](#_Toc195339183)

[2.11 US11 – Xem đơn hàng 9](#_Toc195339184)

[2.12 US12 – Xem lịch sử đơn hàng 9](#_Toc195339185)

[2.13 US13 – Quản lý nhân viên 9](#_Toc195339186)

[2.14 US14 - Quản lý danh mục 10](#_Toc195339187)

[2.15 US15 – Quản lý sản phẩm 10](#_Toc195339188)

[2.16 US16 – Quản lý đánh giá 11](#_Toc195339189)

[2.17 US17 – Quản lý thu nhập và thống kê 11](#_Toc195339190)

[2.18 US18 – Quản lý ưu đãi 12](#_Toc195339191)

[2.19 US19 – Quản lý kho và cảnh báo 12](#_Toc195339192)

[2.20 US20 – Chương trình khách hàng thân thiết 13](#_Toc195339193)

[3. Độ ưu tiên 13](#_Toc195339194)

# Giới Thiệu

Trong lĩnh vực phát triển phần mềm, User Story (User Stories) là một hoặc nhiều câu mô tả ngôn ngữ tự nhiên (không phải ngôn ngữ kỹ thuật) hoặc ngôn ngữ kinh doanh của người dùng cuối hoặc người dùng hệ thống để ghi lại những gì người dùng cần làm hoặc không làm như là một phần công việc hoặc nhiệm vụ của họ. Câu chuyện của người sử dụng được sử dụng trong các phương pháp như phát triển phần mềm Agile là cơ sở để xác định các chức năng của hệ thống là phát triển kinh doanh và tạo điều kiện thuận lợi cho việc quản lý yêu cầu. Hãy giúp bản thân biết "người", "cái gì" và "tại sao" theo một yêu cầu đơn giản, ngắn gọn, thường chỉ giới hạn bởi những chi tiết nào có thể được viết trên một miếng giấy, giấy nháp nhỏ.

Với câu chuyện của người dùng, điều này cho phép nhóm phát triển dành thời gian với người dùng và hiểu rõ hơn về chức năng họ muốn. Trong ứng dụng này, đề giúp cho khách hàng ở xa có thể mua được sản phẩm chỉ với những thao tác đơn giản trên thiết bị di đông, website cung cấp thông tin một cách nhanh chóng đầy đủ chỉ một vài thao tác click chuột bạn đã có thể tìm được sản phẩm phù hợp với mình, từ giá cả đến kiều dáng, tính năng phù hợp với mọi tầng lớp sử dụng. Ngoài ra, nó cung cấp một số lợi ích cho chủ sở hữu: Quản lý đơn hàng, quản lý sản phẩm,vv... Việc sử dụng các câu chuyện của người sử dụng cũng hiểu hầu hết các quá trình, luồng công việc và chức năng của hệ thống nên được làm việc ngay bây giờ.

Câu chuyện của người dùng cũng có thể được viết bởi nhà phát triển để thể hiện các yêu cầu phi chức năng (chẳng hạn như bảo mật, hiệu suất, chất lượng).

## 1.1 Tổng quan tài liệu

Tài liệu này là trình bày các yêu cầu chính theo cách nhìn của một BackEnd để hiểu rõ hơn về hệ thống. Các User-Story sẽ được chia thành các phần công việc nhỏ hơn để dễ dàng cho việc phân công công việc trong dự án. Ngoài ra tài liệu này cũng hỗ trợ cho các Tester trong việc tạo tài liệu Test Plan và Test Case.

* Giúp trả lời câu hỏi "Dự án này làm gì?" Cho các nhà kinh doanh, các nhà tài trợ dự án, các nhà phát triển và kiến trúc sư bao gồm xác định rõ phạm vi.
* Hỗ trợ để xác định các mục tiêu và các dự án trong tương lai
* Giúp hiểu được các năng lực cần thiết để hỗ trợ trong một dự án
* Cung cấp cái nhìn tổng thể về dự án xây dựng. Nhằm đem lại hướng giải quyết các vấn đề.

## 1.2 Giá trị kinh doanh

Hệ thống quản lý cafe hiện đại giúp tối ưu hóa quy trình vận hành thông qua việc tự động hóa nhiều tác vụ như quản lý tồn kho, thanh toán, và đặt hàng. Bằng cách giảm thiểu thời gian chờ đợi và sai sót trong quá trình phục vụ, quán cafe có thể nâng cao hiệu suất làm việc và giảm chi phí vận hành. Điều này không chỉ giúp tăng lợi nhuận mà còn tạo ra một môi trường làm việc thỏa mái hơn cho nhân viên.

Một trong những giá trị lớn nhất của hệ thống quản lý cafe là khả năng thu thập và phân tích dữ liệu từ khách hàng. Nhờ vào những thông tin này, quán cafe có thể hiểu rõ hơn về sở thích và thói quen tiêu dùng của từng khách hàng, từ đó cung cấp những ưu đãi và sản phẩm phù hợp. Sự cá nhân hóa không chỉ tạo ra sự hài lòng cho khách hàng mà còn khuyến khích họ quay lại và trở thành khách hàng thân thiết.

Hệ thống quản lý cafe cũng giúp tăng cường mối quan hệ với khách hàng thông qua các chương trình tri ân và quản lý phản hồi. Việc tạo ra một kênh giao tiếp hiệu quả giúp quán cafe lắng nghe ý kiến của khách hàng và nhanh chóng giải quyết những phàn nàn, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ. Một mối quan hệ tốt với khách hàng không chỉ tạo ra sự trung thành mà còn giúp quán cafe phát triển thương hiệu mạnh mẽ và bền vững.

# 2. User story

|  |  |
| --- | --- |
| **TÁC NHÂN** | **HOẠT ĐỘNG TRONG DỰ ÁN** |
| Admin | Là người có quyền hành lớn nhất trong việc quản lý trang website, có thể sử dụng tất cả chức năng của hệ thống như: quản lý nhân viên, quản lý daanh mục,… |
| User | Là nhân viên của quán đã đăng kí tài khoàn có thể sử dụng các chức năng quản lý bàn, quản lý đơn hàng,… |
| Guest | Đây là nhóm khách hàng của ứng dụng có thể truy cập vào các danh mục sản phẩm,đặt hàng, đánh giá,… của quán cafe. |

## 2.1 US01 – Xem trang chủ

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **US01** |
| Tiêu đề | Xem trang chủ |
| Mô tả | * Người dùng truy cập vào trang chủ của trang web. * Hệ thống hiển thị các khuyến mãi và món nổi bật. * Người dùng có thể nhấp vào các mục để vào các phần khác nhau của trang. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Trang chủ được hiển thị rõ ràng và thân thiện với người dùng. * Thông tin khuyến mãi và món nổi bật hiển thị đúng.   . |

## 2.2 US02 – Danh mục sản phẩm

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US02 |
| Tiêu đề | Danh mục sản phẩm |
| Mô tả | * Khách hàng truy cập vào mục "Danh mục sản phẩm". * Hệ thống hiển thị danh sách các danh mục sản phẩm. * Khách hàng có thể chọn một danh mục để xem các sản phẩm trong đó. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Danh sách danh mục sản phẩm được hiển thị đầy đủ. * Khách hàng có thể chuyển đổi giữa các danh mục dễ dàng. |

## 2.3 US03 – Chi tiết sản phẩm

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US03 |
| Tiêu đề | Xem chi tiết sản phẩm |
| Mô tả | * Khách hàng chọn một sản phẩm từ danh mục. * Hệ thống hiển thị thông tin chi tiết về sản phẩm, bao gồm giá cả và mô tả. * Khách hàng có thể nhấn nút "Đặt hàng" từ trang chi tiết. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Thông tin sản phẩm hiển thị đầy đủ và chính xác. * Nút "Đặt hàng" hoạt động đúng chức năng. |

## 2.4 US04 -Đặt hàng

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US04 |
| Tiêu đề | Đặt hàng |
| Mô tả | * Khách hàng chọn món từ danh mục hoặc chi tiết sản phẩm. * Nhập số lượng và nhấn nút "Đặt hàng". * Hệ thống xác nhận món đã chọn |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Giao diện đặt hàng hoạt động chính xác. * Hệ thống hiển thị thông báo xác nhận đơn hàng |

## 2.5 US05 – Thanh toán

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US05 |
| Tiêu đề | Thanh toán |
| Mô tả | * Khách hàng đến trang thanh toán sau khi đặt hàng. * Nhập thông tin thanh toán . * Nhấn nút "Xác nhận thanh toán". |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Hệ thống xử lý thanh toán thành công. * Khách hàng nhận được hóa đơn sau khi thanh toán. |

## 2.6 US06 – Đánh giá sản phẩm

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US06 |
| Tiêu đề | Đánh giá sản phẩm |
| Mô tả | * Khách hàng truy cập vào sản phẩm đã mua. * Nhấn vào nút "Đánh giá". * Nhập đánh giá và nhấn nút "Gửi". |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Đánh giá thành công được lưu lại. * Hệ thống hiển thị phản hồi xác nhận. |

## 2.7 US07 – Đăng ký

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US07 |
| Tiêu đề | Quản lý đánh giá |
| Mô tả | * Người dùng nhấn vào nút "Đăng ký". * Nhập thông tin cá nhân và mật khẩu. * Nhấn nút "Xác nhận". |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Tài khoản mới được tạo thành công. * Người dùng nhận được thông báo xác nhận. |

## 2.8 US08 – Đăng nhập

|  |  |
| --- | --- |
| ID | * US08 |
| Tiêu đề | * Đăng nhập |
| Mô tả | * Người dùng nhấn vào nút "Đăng nhập". * Nhập tên đăng nhập và mật khẩu. * Nhấn nút "Xác nhận". |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Người dùng đăng nhập thành công nếu thông tin đúng. * Hệ thống hiển thị thông báo lỗi nếu thông tin sai. |

## 2.9 US09 – Quản lý bàn

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US09 |
| Tiêu đề | Xem đơn hàng |
| Mô tả | * Nhân viên đăng nhập vào hệ thống. * Truy cập vào mục "Quản lý bàn". * Thêm, sửa hoặc xóa thông tin bàn. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Thao tác quản lý bàn thực hiện thành công. * Hệ thống phản hồi chính xác các thay đổi. |

## 2.10 US10 – Quản lý đơn hàng

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US10 |
| Tiêu đề | Quản lý lịch sử đơn hàng |
| Mô tả | * Nhân viên vào phần quản lý đơn hàng. * Xem danh sách đơn hàng hiện tại. * Cập nhật trạng thái đơn hàng. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Danh sách đơn hàng hiển thị chính xác. * Nhân viên có thể cập nhật trạng thái đơn hàng thành công. |

## 2.11 US11 – Xem đơn hàng

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US11 |
| Tiêu đề | Xem đơn hàng |
| Mô tả | * Nhân viên đăng nhập vào hệ thống. * Chọn mục "Xem đơn hàng". * Xem chi tiết từng đơn hàng. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Thông tin đơn hàng đầy đủ và chính xác. * Nhân viên có thể tìm kiếm đơn hàng theo các tiêu chí khác nhau. |

## 2.12 US12 – Xem lịch sử đơn hàng

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US12 |
| Tiêu đề | Quản lý danh mục sản phẩm |
| Mô tả | * Nhân viên đăng nhập vào hệ thống. * Truy cập vào mục "Lịch sử đơn hàng". * Xem danh sách và chi tiết các đơn hàng trước đó. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Lịch sử đơn hàng được hiển thị đầy đủ. * Thông tin chính xác và có thể lọc theo ngày tháng. |

## 2.13 US13 – Quản lý nhân viên

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US13 |
| Tiêu đề | Quản lý nhân viên |
| Mô tả | * Admin đăng nhập vào hệ thống. * Truy cập vào mục "Quản lý nhân viên". * Thêm, sửa hoặc xóa thông tin nhân viên. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Thao tác quản lý nhân viên thực hiện thành công. * Hệ thống phản hồi chính xác các thay đổi. |

## 

## 2.14 US14 - Quản lý danh mục

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US14 |
| Tiêu đề | Quản lý danh mục |
| Mô tả | * Admin vào phần "Quản lý danh mục". * Thêm các danh mục sản phẩm mới. * Sửa đổi hoặc xóa danh mục không cần thiết. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Các danh mục được cập nhật đúng cách. * Danh sách danh mục mới hiển thị chính xác. |

## 2.15 US15 – Quản lý sản phẩm

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US15 |
| Tiêu đề | Quản lý sản phẩm |
| Mô tả | * Admin đăng nhập và vào mục "Quản lý sản phẩm". * Thêm sản phẩm mới vào hệ thống. * Sửa hoặc xóa sản phẩm đã có. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Sản phẩm được thêm, xóa hoặc sửa đổi thành công. * Hệ thống cập nhật danh sách sản phẩm đúng cách. |

## 2.16 US16 – Quản lý đánh giá

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US16 |
| Tiêu đề | Quản lý đánh giá |
| Mô tả | * Admin vào phần "Quản lý đánh giá". * Xem danh sách các đánh giá sản phẩm. * Phân chia các đánh giá sản phẩm hiển thị theo số sao, nội dung, thời gian,… |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Các đánh giá được hiển thị chính xác. * Admin có thể phân chia các bài đánh giá theo từng loại |

## 2.17 US17 – Quản lý thu nhập và thống kê

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US17 |
| Tiêu đề | Quản lý thu nhập và thống kê |
| Mô tả | * Admin vào mục "Quản lý thu nhập". * Xem thống kê doanh thu và chi phí. * Xuất báo cáo theo yêu cầu. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Thông tin thu nhập được hiển thị chính xác. * Báo cáo có thể xuất ra đúng định dạng. |

## 2.18 US18 – Quản lý ưu đãi

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US18 |
| Tiêu đề | Quản lý ưu đãi |
| Mô tả | * Admin truy cập vào phần "Quản lý ưu đãi". * Thêm các chương trình ưu đãi mới. * Cập nhật hoặc xóa ưu đãi không còn hiệu lực. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Các ưu đãi được thêm hoặc cập nhật đúng cách. * Danh sách ưu đãi hiển thị đầy đủ. |

## 2.19 US19 – Quản lý kho và cảnh báo

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US19 |
| Tiêu đề | Quản lý kho và cảnh báo |
| Mô tả | * Admin truy cập vào mục "Quản lý kho". * Xem tình trạng hàng tồn kho. * Nhận thông báo khi hàng sắp hết. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Tình trạng kho được hiển thị chính xác. * Cảnh báo hiển thị đúng thời điểm. |

## 2.20 US20 – Chương trình khách hàng thân thiết

|  |  |
| --- | --- |
| ID | US20 |
| Tiêu đề | Chương trình khách hàng thân thiết |
| Mô tả | * Admin vào mục "Chương trình khách hàng thân thiết". * Thiết lập các tiêu chí và phần thưởng cho khách hàng. * Công bố chương trình trên trang chủ. |
| Tiêu chuẩn đánh giá | * Chương trình được thiết lập thành công. * Thông tin chương trình được hiển thị rõ ràng cho khách hàng. |

# 3. Độ ưu tiên

* Ứng với từng user story sẽ có một mức đánh giá độ ưu tiên cho nó.
* Độ ưu tiên được đánh giá theo thang điểm từ 1 đến 3 để xác định mức độ quan trọng của từng user story theo từng giai đoạn của dự án.
* Độ ưu tiên của các user story có thể giống với những cái khác.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Title** | **Độ ưu tiên** |
| US01 | Trang chủ | 1 |
| US02 | Danh mục sản phẩm | 2 |
| US03 | Chi tiết sản phẩm | 2 |
| US04 | Đặt hàng | 1 |
| US05 | Thanh toán | 1 |
| US06 | Đánh giá sản phẩm | 3 |
| US07 | Đăng ký | 2 |
| US08 | Đăng nhập | 1 |
| US09 | Quản lý bàn | 1 |
| US10 | Quản lý đơn hàng | 1 |
| US11 | Xem đơn hàng | 2 |
| US12 | Xem lịch sử đơn hàng | 3 |
| US13 | Quản lý nhân viên | 1 |
| US14 | Quản lý danh mục | 2 |
| US15 | Quản lý sản phẩm | 1 |
| US16 | Quản lý đánh giá | 2 |
| US17 | Quản lý thu nhập và thống kê | 1 |
| US18 | Quản lý ưu đãi | 3 |
| US19 | Quản lý kho và cảnh báo | 1 |
| US20 | Chương trình khách hàng thân thiết | 2 |