**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN**



**Tên đề tài:**

**Xây dựng Website Kinh Doanh Thời Trang**

**Tích Hợp AI Chatbox Để Tư Vấn Khách Hàng**

**∙•🙞🟏🙜•∙**

**USER STORY DOCUMENT**

GVHD: Ths.Trần Huệ Chi

Nhóm SVTH:

Nguyễn Phạm Quốc Hưng 27211237773

Lê Duy Ngọc 27211240574

Phạm Xuân Hải 27211236316

Võ Công Mạnh 27211239052

Lê Quang Trường 27211238541

**Đà Nẵng, tháng 03 năm 2025**

**THÔNG TIN DỰ ÁN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dự án viết tắt** |  | | |
| **Tên dự án** | Xây dựng Website Kinh doanh Thời Trang  TÍCH HỢP AI ChatBot để tư vấn khách hàng | | |
| **Ngày bắt đầu** | 01/03/2025 | **Ngày kết thúc** | 20/05/2025 |
| **Nơi thực hiện** | Khoa Công nghệ thông tin – Đại học Duy Tân | | |
| **Mentor** | ThS. Trần Huệ Chi  Email :  Phone: | | |
| **Chủ sở hữu**  **(Product Owner)** | Nguyễn Phạm Quốc Hưng  Email: [namn8272055@gmail.com](mailto:namn8272055@gmail.com)  Tel: 0787794199 | | |
| **Quản lý dự án (Scrum Master)** | Nguyễn Phạm Quốc Hưng | [namn8272055@gmail.com](mailto:namn8272055@gmail.com) | 0787794199 |
| **Thành viên trong nhóm** | Lê Duy Ngọc | lldn2504@gmail.com | 0987657860 |
| Võ Công Mạnh | Vocongmanh1@dtu.edu.vn | 0935977057 |
| Lê Quang Trường | [lequangtruong180103@gmail.com](mailto:lequangtruong180103@gmail.com) | 0367184745 |
| Phạm Xuân Hải | [xuanhailmtc@gmail.com](mailto:xuanhailmtc@gmail.com) | 0794907802 |

**THÔNG TIN TÀI LIỆU**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên dự án** | Xây dựng Website Kinh doanh Thời Trang  TÍCH HỢP AI ChatBot để tư vấn khách hàng |
| **Tiêu đề tài liệu** | User story Document |
| **Người thực hiện** | Lê Duy Ngọc |

**LỊCH SỬ CHỈNH SỬA TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Phiên bản** | **Người chỉnh sửa** | **Ngày** | **Ghi chú** |
| 1.0 | Lê Duy Ngọc | 09/03/2025 | Bản nháp |
| 1.1 | Lê Duy Ngọc | 15/03/2025 | Bản chính thức |

**PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Người hướng dẫn** | Trần Huệ Chi | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Chủ sở hữu** | Phạm Nguyễn Quốc Hưng | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Quản lý dự án** | Phạm Nguyễn Quốc Hưng | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Thành viên** | Lê Duy Ngọc | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Võ Công Mạnh | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Phạm Xuân Hải | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Lê Quang Trường | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |

Mục Lục

[1. MỤC ĐÍCH TÀI LIÊU 4](#_Toc194701271)

[2. MỤC TIÊU HỆ THỐNG 4](#_Toc194701272)

[3. CÔNG CỤ VÀ PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ HỆ THỐNG 4](#_Toc194701273)

[4. USER STORY TRONG HỆ THỐNG 5](#_Toc194701274)

[4.1. User Story 1: Đăng nhập 5](#_Toc194701275)

[4.2. User Story 2: Đăng ký 5](#_Toc194701276)

[4.3. User Story 3: Đăng xuất 6](#_Toc194701277)

[4.4. User Story 4: Quên mật khẩu 7](#_Toc194701278)

[4.5. User Story 5: Quản lý tài khoản 7](#_Toc194701279)

[4.6. User Story 6: Quản Lý Kho 8](#_Toc194701280)

[4.7. User Story 7: Quản Lý Danh Mục 8](#_Toc194701281)

[4.8. User Story 8: Tìm kiếm và lọc sản phẩm 9](#_Toc194701282)

[4.9. User Story09: Quản lý đơn hàng 9](#_Toc194701283)

[4.10. User Story 10: Quản lý thanh toán 10](#_Toc194701284)

[4.11. User Story 11: Quản lý Marketing / Khuyến mãi 11](#_Toc194701285)

[4.12. User Story 12: Quản lý thống kê 11](#_Toc194701286)

[4.13. User Story 13: Quản lý đơn hàng, bán hàng 12](#_Toc194701287)

[4.14. User Story 14: Quản lý khách hàng 13](#_Toc194701288)

[4.15. User Story 15: Quản lý nhân viên 13](#_Toc194701289)

[4.16. User Story 16: Quản lý sản phẩm 14](#_Toc194701290)

[4.17. User Story 17: Hỗ trợ và chăm sóc khách hàng 14](#_Toc194701291)

[4.18. User Story 18: Mua sắm 15](#_Toc194701292)

[4.19. User Story 19: Quản lý giỏ hàng 15](#_Toc194701293)

[4.20. User Story 20: Đặt hàng & Theo dõi đơn hàng 16](#_Toc194701294)

[4.21. User Story 21: Hướng dẫn chọn size 17](#_Toc194701295)

[4.22. User Story 22: Danh sách yêu thích 17](#_Toc194701296)

[4.23. User Story 23: Chăm sóc khách hàng 18](#_Toc194701297)

[4.24. User Story 24: Khuyến mãi / Nhận ưu đãi 18](#_Toc194701298)

[4.25. User Story 25: Quản lý thông tin cá nhân 19](#_Toc194701299)

1. **MỤC ĐÍCH TÀI LIÊU**

* Tài liệu này sẽ chỉ định các đặc tính của “*Xây dựng Website Kinh doanh Thời Trang TÍCH HỢP AI ChatBot để tư vấn khách hàng*” sẽ phát triển. Khách hàng sẽ sử dụng tài liệu này để đảm bảo tính đầy đủ và chính xác các yêu cầu của hệ thống
* Tài liệu này thảo luận về hướng phát triển của hệ thống. Điều chỉnh chỉnh các yêu cầu sử dụng phù hợp.
* Đối tượng sử dụng của tài liệu này là khách hàng, giảng viên hướng dẫn và bất kỳ nhóm phần mềm nào trong tương lai dự định mở rộng sản phẩm.

1. **MỤC TIÊU HỆ THỐNG**

* Xây dựng ứng dụng " *Xây dựng Website Kinh doanh Thời Trang tích hợp ChatBot để tư vấn khách hàng* "  để xây dựng một nền tảng thương mại điện tử hoàn chỉnh, đáp ứng nhu cầu mua sắm trực tuyến ngày càng cao của người tiêu dùng. Nền tảng này phải có giao diện thân thiện, dễ sử dụng, tốc độ tải trang nhanh và khả năng tương thích với nhiều thiết bị.Nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ 24/7 bằng chatbot AI. Chatbot này có khả năng giải đáp thắc mắc, gợi ý sản phẩm, hỗ trợ đặt hàng và theo dõi đơn hàng, giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và hỗ trợ kịp thời.Tối ưu hóa quy trình thanh toán trực tuyến bằng việc tích hợp cổng thanh toán VNPay. Điều này giúp khách hàng dễ dàng thực hiện thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau (thẻ ngân hàng, ví điện tử, v.v.) một cách an toàn và tiện lợi.

1. **RÀNG BUỘC**

* Dự án phải kết thúc trong thời gian 2,5 tháng.
* Chi phí cho dự án: Hạn chế.
* Nguồn lực: 5 người.

1. **CÔNG CỤ VÀ PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ HỆ THỐNG**

* Ngôn ngữ lập trình: JavaScript , ReactJS , Next.js, v.v...
* Môi trường phát triển bao gồm Visual Code và một số công cụ gỡ lỗi.
* Công cụ quản lý phiên bản, quản lý thay đổi Github.

1. **USER STORY TRONG HỆ THỐNG**
   1. **User Story 1: Đăng nhập**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Admin, nhân viên, khách hàng**  tôi **muốn** đăng nhập **để** sử dụng các chức năng của hệ thống, hoặc đăng xuất khi không sử dụng | |
| **Tác nhân** | Admin, nhân viên, khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng phải có tài khoản trong hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   1. Khi đăng nhập vào hệ thống thì người dùng phải nhập đầy đầy đủ các thông tin, gồm tên đăng nhập, mật khẩu.   - Nếu đăng nhập thành công, thì người dùng sẽ vào được giao diện chính của hệ thống.  - Ngược lại, hệ thống thông báo “*Sai tên người dùng hoặc mật khẩu, yêu cầu nhập lại*.”   1. Khi không muốn sử dụng ứng dụng, người dùng có thể chọn mục *Đăng xuất* để thoát khỏi hệ thống. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 2: Đăng ký**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **nhân viên, khách hàng**  tôi **muốn** đăng ký **để** sử dụng các chức năng của hệ thống, (hoặc đăng xuất khi không sử dụng) | |
| **Tác nhân** | Nhân viên, khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng phải có tài khoản email và số điện thoại |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   1. Khi đăng ký, người dùng phải nhập đầy đủ thông tin gồm: họ tên, email, số điện thoại, mật khẩu, xác nhận mật khẩu.   - Nếu đăng ký thành công, hệ thống gửi email xác nhận và tạo tài khoản.  - Nếu email đã tồn tại, hệ thống hiển thị thông báo lỗi: **"Email đã được sử dụng, vui lòng chọn email khác."**  **-** Nếu số điện thoại đã tồn tại, hệ thống hiển thị thông báo lỗi: **"Số điện thoại đã được sử dụng, vui lòng chọn số điện thoại khác."**   1. Sau khi đăng ký thành công, hệ thống gửi email xác nhận tài khoản.   - Khi người dùng nhấp vào liên kết trong email, tài khoản sẽ được kích hoạt.  - Nếu không kích hoạt, người dùng không thể đăng nhập.   1. Khi đăng nhập vào hệ thống, người dùng phải nhập đầy đủ thông tin gồm **tên đăng nhập và mật khẩu.**   - Nếu đăng nhập thành công, hệ thống chuyển đến giao diện chính.  - Nếu sai thông tin, hệ thống hiển thị thông báo: **"Sai tên người dùng hoặc mật khẩu, vui lòng nhập lại."**   1. Khi không muốn sử dụng ứng dụng, người dùng có thể chọn mục **Đăng xuất** để thoát khỏi hệ thống. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống để có thể đăng nhập. |

* 1. **User Story 3: Đăng xuất**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Admin, nhân viên, khách hàng** tôi **muốn** đăng xuấtđể không muốn sử dụng các chức năng của hệ thống | |
| **Tác nhân** | Admin, nhân viên, khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng phải có tài khoản trong hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   1. Khi đăng nhập vào hệ thống thì người muốn đăng xuất thì chọn mục đăng xuất để thoát khỏi hệ thống. 2. Hệ thống yêu cần khẳng định trước khi đăng xuất. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 4: Quên mật khẩu**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Admin, nhân viên, khách hàng** tôi muốnlấy lại mật khẩu đã bị quên | |
| **Tác nhân** | Admin, nhân viên, khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng phải có tài khoản trong hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   1. Chọn “Quên mật khẩu” 2. Nhập Tài khoản và số điện thoại. 3. Nhấn “Next” để chuyển sang trang nhập mật khẩu mới. 4. Nhập mật khẩu mới và xác nhận mật khẩu mới. 5. Nhấn “Lưu” để hoàn thành đổi mật khẩu. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 5: Quản lý tài khoản**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Admin** tôi muốnXem, tạo mới, chỉnh sửa và vô hiệu hóa tài khoản người dùng | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng phải có quyền quản lý tài khoản |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   1. Khi tạo tài khoản mới, hệ thống yêu cầu nhập đầy đủ thông tin:  * **Họ tên** (bắt buộc, tối đa 50 ký tự) * **Email** (bắt buộc, định dạng hợp lệ, duy nhất) * **Mật khẩu** (bắt buộc, tối thiểu 8 ký tự, có ít nhất một chữ hoa, một chữ thường, một số) * **Vai trò** (bắt buộc, chọn từ danh sách: Admin, Nhân viên kho, Nhân viên CSKH, Nhân viên Marketing) * **Trạng thái** (Hoạt động / Vô hiệu hóa)  1. Khi chỉnh sửa tài khoản, chỉ cho phép cập nhật Họ tên, Vai trò, Trạng thái. 2. Hệ thống kiểm tra nếu email đã tồn tại, hiển thị thông báo lỗi. 3. Khi vô hiệu hóa tài khoản, hệ thống ngăn chặn người dùng đăng nhập. 4. Không thể xóa tài khoản nếu tài khoản có đơn hàng đang xử lý. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Email phải là duy nhất trong hệ thống. * Không thể xóa tài khoản có đơn hàng chưa hoàn tất. |

* 1. **User Story 6: Quản Lý Kho**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Admin, Tôi **muốn** quản lý Theo dõi và cập nhật số lượng hàng tồn kho | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Có quyền truy cập vào hệ thống quản lý kho |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***  Sau khi đăng nhập vào hệ thống, chọn mục Quản Lý *Kho*, để thực hiện:   1. Khi nhập hàng vào kho, yêu cầu nhập:    * **Tên sản phẩm** (bắt buộc)    * **Mô tả sản phẩm**    * **Giá bán**    * **Số lượng nhập** (bắt buộc, số nguyên dương)    * **Giá nhập** (bắt buộc, số thực dương) 2. Hiển thị danh sách sản phẩm với số lượng tồn kho. 3. Cảnh báo khi số lượng tồn kho dưới ngưỡng tối thiểu. 4. Ghi lại lịch sử thay đổi tồn kho. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 7: Quản Lý Danh Mục**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Admin, Tôi **muốn** quản lý Theo dõi và cập nhật số lượng hàng tồn kho | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Có quyền truy cập vào hệ thống quản lý danh mục |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***  Sau khi đăng nhập vào hệ thống, chọn mục Quản Lý Danh Mục, để thực hiện:   1. Khi tạo danh mục, yêu cầu nhập:    * **Tên danh mục**    * **Mô tả danh mục**    * **Hình ảnh**    * **Giá bán** 2. Không thể xóa danh mục nếu có sản phẩm thuộc danh mục đó. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 8: Tìm kiếm và lọc sản phẩm**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Admin, Tôi **muốn** Tìm kiếm và lọc sản phẩm theo nhiều tiêu chí để kiểm tra hàng hóa | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***  Sau khi đăng nhập vào hệ thống, chọn mục Tìm Kiếm, để thực hiện:   1. Cho phép tìm kiếm theo các tiêu chí:    * **Tên sản phẩm**    * **Mã sản phẩm**    * **Danh mục**    * **Khoảng giá**    * **Số lượng tồn kho** 2. Hiển thị kết quả tìm kiếm nhanh chóng. 3. Cho phép sắp xếp kết quả theo nhiều tiêu chí | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 9: Quản lý đơn hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Admin, Tôi **muốn** quản lý Theo dõi, cập nhật trạng thái đơn hàng để đảm bảo giao hàng đúng hạn | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***  Sau khi đăng nhập vào hệ thống, chọn mục *Quản Lý Đơn Hàng*, để thực hiện:   1. Hệ thống hiển thị danh sách đơn hàng với các trạng thái:    * **Mã Đơn**    * **Khách Hàng**    * **Sản Phẩm**    * **Số Lượng**    * **Giá**    * **Trạng Thái**    * **Hành Động ( thêm , sửa xoá)** 2. Khi xác nhận đơn hàng, hệ thống kiểm tra tình trạng kho:    * Nếu sản phẩm còn hàng → Cho phép xác nhận.    * Nếu sản phẩm hết hàng → Hiển thị cảnh báo và yêu cầu nhập hàng. 3. Khi cập nhật trạng thái đơn hàng, yêu cầu nhập:    * **Mã đơn hàng**    * **Trạng thái mới**    * **Ghi chú** 4. Không thể thay đổi trạng thái đơn hàng đã hoàn thành hoặc đã hủy. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Không thể thay đổi trạng thái đơn hàng sang “Đã giao” nếu chưa chuyển qua “Đang giao”. * Không thể chỉnh sửa thông tin đơn hàng sau khi đơn hàng đã ở trạng thái “Đã giao” hoặc “Hủy”. |

* 1. **User Story 10: Quản lý thanh toán**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Admin, Tôi **muốn** Kiểm tra và xác nhận các giao dịch thanh toán | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***  Sau khi đăng nhập vào hệ thống, chọn mục *Thanh toán*, để thực hiện:   1. Hệ thống hỗ trợ các phương thức thanh toán: 2. **Thanh toán khi nhận hàng (COD)** 3. **Chuyển khoản ngân hàng** 4. **Thanh toán qua ví điện tử (Momo, ZaloPay, VNPay, v.v.)** 5. **Thanh toán qua thẻ tín dụng / thẻ ghi nợ** | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Số tiền thanh toán phải khớp với tổng giá trị đơn hàng.  Không thể thay đổi trạng thái thanh toán sau khi đơn hàng đã hoàn tất. |

* 1. **User Story 11: Quản lý Marketing / Khuyến mãi**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Admin, Tôi **muốn** Tạo và quản lý các chương trình khuyến mãi để thu hút khách hàng | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***  Sau khi đăng nhập vào hệ thống, chọn mục Khuyến mãi, để thực hiện:   1. Khi tạo mã giảm giá, yêu cầu nhập:    * **Mã khuyến mãi (**bắt buộc, duy nhất**)**    * **Mức giảm giá** (phần trăm hoặc số tiền cố định)    * **Ngày hết hạn** (bắt buộc) 2. Không thể chỉnh sửa mã đã hết hạn. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Mã giảm giá phải có hiệu lực |

* 1. **User Story 12: Quản lý thống kê**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Admin, Tôi **muốn** Xem báo cáo doanh thu, đơn hàng, khách hàng để ra quyết định kinh doanh | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***  Sau khi đăng nhập vào hệ thống, chọn mục *Chuyên ngành*, để thực hiện:   * 1. Hệ thống cung cấp các báo cáo sau:   + **Báo cáo doanh thu** theo ngày, tuần, tháng, năm.   + **Báo cáo số lượng đơn hàng** theo trạng thái (Chờ xử lý, Đang giao, Hoàn thành, Đã hủy).   + **Báo cáo hàng tồn kho**, hiển thị sản phẩm sắp hết hàng.   + **Báo cáo khách hàng** (số lượng khách hàng mới, khách hàng có đơn hàng lớn nhất).   1. Cho phép lọc báo cáo theo thời gian cụ thể.   2. Hiển thị báo cáo dưới dạng biểu đồ hoặc bảng số liệu.   3. Hỗ trợ xuất báo cáo ra file Excel hoặc PDF.   4. Chỉ những người có quyền quản lý thống kê mới có thể truy cập báo cáo. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 13: Quản lý đơn hàng, bán hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Admin, Tôi **muốn** Xem và xử lý đơn hàng để đảm bảo đơn hàng được giao đúng hạn | |
| **Tác nhân** | Nhân Viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Sau khi đăng nhập vào hệ thống, chọn mục *Quản Lý Đơn Hàng*, để thực hiện:  1. Hệ thống hiển thị danh sách đơn hàng với các thông tin:    * **Mã đơn hàng** (duy nhất, tự động tạo)    * **Tên khách hàng**    * **Sản phẩm**    * Số lượng    * Giá    * Trạng thái    * Thêm , Sửa, Xoá 2. Nhân viên có thể tìm kiếm đơn hàng theo mã đơn hàng, tên khách hàng, trạng thái đơn hàng, ngày đặt hàng. 3. Cho phép nhân viên cập nhật trạng thái đơn hàng:    * Khi đơn hàng được xác nhận → Trạng thái chuyển sang “Đang giao”.    * Khi đơn hàng được giao thành công → Trạng thái chuyển sang “Đã giao”.    * Khi đơn hàng bị hủy → Trạng thái chuyển sang “Hủy”. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 14: Quản lý khách hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Admin, Tôi **muốn** Xem danh sách khách hàng để hỗ trợ tốt hơn | |
| **Tác nhân** | Nhân Viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| 1. Hệ thống hiển thị danh sách khách hàng với các thông tin:    * **Mã khách hàng Họ tên**    * **Số điện thoại**    * **Email**    * **Địa chỉ giao hàng mặc định**    * **Lịch sử đơn hàng** 2. Nhân viên có thể tìm kiếm khách hàng theo mã khách hàng, tên, số điện thoại hoặc email. 3. Cho phép chỉnh sửa thông tin khách hàng (họ tên, số điện thoại, địa chỉ giao hàng). 4. Hệ thống ghi nhận lịch sử chỉnh sửa thông tin khách hàng. 5. Chỉ cho phép nhân viên có quyền phù hợp thực hiện chỉnh sửa thông tin. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 15: Quản lý nhân viên**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Admin, Tôi **muốn** Xem danh sách nhân viên để hỗ trợ tốt hơn | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| 1. Hệ thống hiển thị danh sách khách hàng với các thông tin:    * **Mã nhân viên**    * **Họ tên**    * **Số điện thoại**    * Chức vụ    * Trạng thái 2. Admin có thể tìm kiếm nhân viên theo mã nhân viên, tên, số điện thoại 3. Cho phép chỉnh sửa thông tin nhân viên (họ tên, số điện thoại, địa chỉ giao hàng). 4. Hệ thống ghi nhận lịch sử chỉnh sửa thông tin nhân viên . | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 16: Quản lý sản phẩm**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Admin, Tôi **muốn** Thêm, sửa, xóa sản phẩm để đảm bảo danh mục sản phẩm chính xác | |
| **Tác nhân** | Nhân Viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***  Sau khi đăng nhập vào hệ thống, chọn mục *Người dùng*, để thực hiện:   1. Hệ thống hiển thị danh sách sản phẩm với các thông tin:    * **Mã sản phẩm**    * **Tên sản phẩm**    * **Giá bán**    * **Hình ảnh**    * **Danh mục**    * **Trạng thái sản phẩm** 2. Cho phép nhân viên tìm kiếm sản phẩm theo tên, mã sản phẩm, danh mục. 3. Nhân viên có thể thêm sản phẩm mới bằng cách nhập đầy đủ thông tin. 4. Nhân viên có thể chỉnh sửa thông tin sản phẩm nhưng không thể thay đổi mã sản phẩm. 5. Không thể xóa sản phẩm nếu sản phẩm đã có trong đơn hàng. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 17: Hỗ trợ và chăm sóc khách hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là Nhân viênTôi muốn Hỗ trợ khách hàng khi họ có vấn đề về đơn hàng hoặc sản phẩm | |
| **Tác nhân** | Nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   1. Xem danh sách yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng 2. Liên hệ khách hàng qua chat hoặc điện thoại 3. Cập nhật tình trạng xử lý yêu cầu | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 18: Mua sắm**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Khách Hàng Tôi **muốn** Duyệt và tìm kiếm sản phẩm để chọn món hàng yêu thích | |
| **Tác nhân** | Khách Hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***  Đăng nhập thành công vào hệ thống.   * 1. Có thanh tìm kiếm cho phép người dùng tìm kiếm sản phẩm theo tên, từ khóa.   2. Kết quả tìm kiếm hiển thị đầy đủ và chính xác.   3. Có các bộ lọc (ví dụ: loại sản phẩm, kích cỡ, màu sắc, giá cả) để thu hẹp phạm vi tìm kiếm.   4. Khi nhấp vào một sản phẩm, người dùng được chuyển đến trang chi tiết sản phẩm.   5. Trang chi tiết sản phẩm hiển thị đầy đủ thông tin:      1. Hình ảnh sản phẩm (nhiều góc độ).      2. Tên sản phẩm.      3. Giá.      4. Mô tả chi tiết (chất liệu, xuất xứ, hướng dẫn bảo quản).      5. Kích cỡ và số lượng còn lại trong kho.      6. Đánh giá của khách hàng (nếu có).   6. Có nút "Thêm vào giỏ hàng".  7. Khi nhấp vào nút "Thêm vào giỏ hàng", sản phẩm được thêm vào giỏ hàng.  8.Hiển thị thông báo "Đã thêm vào giỏ hàng" và số lượng sản phẩm trong giỏ hàng được cập nhật. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 19:** Quản lý giỏ hàng

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Khách Hàng Tôi **muốn** Thêm, sửa, xóa sản phẩm trong giỏ hàng để đặt hàng dễ dàng | |
| **Tác nhân** | Khách Hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * 1. Người dùng có thể dễ dàng tìm thấy và truy cập trang giỏ hàng.   2. Trang giỏ hàng hiển thị danh sách tất cả các sản phẩm đã được thêm vào giỏ hàng.   3. Thông tin hiển thị bao gồm:      + Hình ảnh sản phẩm.      + Tên sản phẩm.      + Số lượng.      + Đơn giá.      + Thành tiền.   4. Hiển thị tổng giá trị của giỏ hàng.   5. Người dùng có thể tăng/giảm số lượng sản phẩm trong giỏ hàng.   6. Hệ thống tự động cập nhật thành tiền và tổng giá trị giỏ hàng.   7. Người dùng có thể xóa sản phẩm khỏi giỏ hàng.   8. Hệ thống cập nhật danh sách sản phẩm và tổng giá trị giỏ hàng.   9. Có nút "Tiến hành thanh toán" để người dùng chuyển đến trang thanh toán | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống, người dùng phải thuộc đơn vị |

* 1. **User Story 20:** Đặt hàng & Theo dõi đơn hàng

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** Khách Hàng Tôi **muốn** Đặt hàng và theo dõi tình trạng đơn hàng để biết khi nào nhận được sản phẩm | |
| **Tác nhân** | Khách Hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| 1.Sau khi xem giỏ hàng, người dùng có thể chuyển đến trang thanh toán.  2. Trang thanh toán yêu cầu người dùng nhập/chọn:  - Địa chỉ giao hàng.  - Phương thức thanh toán  - Mã giảm giá (nếu có).  3. Hiển thị tổng giá trị đơn hàng (bao gồm phí vận chuyển và giảm giá).  4. Người dùng xác nhận và hoàn tất đơn hàng.  5. Hệ thống hiển thị thông báo "Đặt hàng thành công" và cung cấp mã đơn hàng.  6.Người dùng có thể xem lịch sử đơn hàng của mình.  7.Mỗi đơn hàng hiển thị trạng thái hiện tại  8.Người dùng có thể nhấp vào một đơn hàng để xem chi tiết  9.Cung cấp thông tin liên hệ của đơn vị vận chuyển (nếu có). | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống, người dùng phải thuộc đơn vị |

* 1. **User Story 21:** Hướng dẫn chọn size

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** **Khách hàng** ,Tôi **muốn** Nhận hướng dẫn chọn size để chọn sản phẩm phù hợp với vóc dáng | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Sau khi đăng nhập thành công vào hệ thống.   1. Người dùng có thể dễ dàng tìm thấy và truy cập trang hướng dẫn chọn size.   2. Hướng dẫn cung cấp thông tin chi tiết về cách đo các bộ phận cơ thể   3. Có bảng quy đổi size chi tiết cho từng loại quần áo   4. Hướng dẫn được trình bày một cách dễ hiểu, dễ đọc. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống, người dùng phải thuộc đơn vị |

* 1. **User Story 22:** Danh sách yêu thích

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** **Khách hàng** ,Tôi **muốn** Lưu sản phẩm vào danh sách yêu thích để dễ dàng xem lại sau này | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Sau khi đăng nhập thành công vào hệ thống.   + 1. Trên trang chi tiết sản phẩm, có nút "Thêm vào yêu thích".     2. Khi nhấp vào nút này, sản phẩm được thêm vào danh sách yêu thích của người dùng.     3. Hiển thị thông báo "Đã thêm vào danh sách yêu thích".     4. Người dùng có thể dễ dàng truy cập trang danh sách yêu thích sau khi đăng nhập.     5. Trang danh sách yêu thích hiển thị tất cả các sản phẩm đã được thêm vào.     6. Thông tin hiển thị bao gồm:   - Hình ảnh sản phẩm.  - Tên sản phẩm.  - Giá.   * + 1. Có nút "Thêm vào giỏ hàng" cho từng sản phẩm.     2. Có nút "Xóa khỏi danh sách yêu thích" cho từng sản phẩm.     3. Hướng dẫn được trình bày một cách dễ hiểu, dễ đọc. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 23:** Chăm sóc khách hàng

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** **Khách Hàng**, Tôi **muốn** Liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng khi cần hỗ trợ | |
| **Tác nhân** | Khách Hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Sau khi đăng nhập thành công vào hệ thống.   1. Thông tin liên hệ của bộ phận chăm sóc khách hàng được hiển thị rõ ràng trên website   2. Cung cấp nhiều kênh liên hệ khác nhau:      + Chat trực tuyến      + Email.      + Điện thoại.      + Mạng xã hội (ví dụ: Facebook Messenger).   3. Các kênh liên hệ hoạt động hiệu quả và phản hồi nhanh chóng. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 24: Khuyến mãi / Nhận ưu đãi**

|  |  |
| --- | --- |
| Là Khách Hàng tôi muốn Nhận thông tin về chương trình khuyến mãi để mua sắm với giá tốt hơn | |
| **Tác nhân** | Khách Hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * 1. Hiển thị thông báo về các chương trình khuyến mãi trên website   2. Gửi email/SMS thông báo về các chương trình khuyến mãi cho khách hàng (nếu khách hàng đăng ký nhận thông báo).   3. Trên trang thanh toán, có ô nhập mã giảm giá.   4. Khi nhập mã giảm giá hợp lệ, hệ thống tự động áp dụng giảm giá và cập nhật tổng giá trị đơn hàng.   5. Nếu mã giảm giá không hợp lệ, hệ thống hiển thị thông báo lỗi. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 25: Quản lý thông tin cá nhân**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** **Khách Hàng** ,Tôi muốn Cập nhật thông tin cá nhân để đảm bảo tài khoản chính xác | |
| **Tác nhân** | Khách Hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***  1. Người dùng có thể dễ dàng tìm thấy và truy cập trang thông tin cá nhân sau khi đăng nhập.  2. Trang hiển thị đầy đủ thông tin cá nhân của người dùng, bao gồm:  - Tên.  - Email.  - Số điện thoại.  - Địa chỉ giao hàng (có thể thêm/sửa/xóa nhiều địa chỉ).  - Mật khẩu (ẩn).  3. Người dùng có thể chỉnh sửa các thông tin (trừ email, có thể yêu cầu xác thực lại).  4. Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin trước khi cập nhật.  5. Sau khi cập nhật thành công, hệ thống hiển thị thông báo "Cập nhật thông tin thành công".  6. Người dùng có thể thay đổi mật khẩu của mình.  7.Hệ thống yêu cầu nhập mật khẩu hiện tại và mật khẩu mới (2 lần).  8.Mật khẩu mới phải đáp ứng các yêu cầu về độ mạnh. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |