Product Requirements Document

**Hệ quản lý thông tin khách hàng**

**Group 03**

Product Requirements Document

[1. Objective](#_Toc2757373)

[2. Release](#_Toc2757374)

[3. Features](#_Toc2757375)

[4. User flow and design](#_Toc2757376)

[5. Analytics](#_Toc2757377)

[6. Future work](#_Toc2757378)

# Objective

|  |  |
| --- | --- |
| Vision | Hỗ trợ doanh nghiệp trong việc lưu trữ, tổ chức,sử dụng thông tin khách hàng một cách hiệu quả, đem lại năng suất cao trong lĩnh vực này |
| Goals | Hỗ trợ doanh nghiệp quản lý thông tin khách hàng của mình. Giải quyết được các vấn đề như tổ chức và lưu trữ thông tin khách hàng, liên hệ với khách hàng, nắm rõ và quản lý hành vi khách hàng trong hệ thống của doanh nghiệp. Song song với đó là đảm bảo được tính bảo mật và toàn vẹn dữ liệu đối với thông tin của khách hàng. |
| Initiatives | //Chưa rõ |
| Persona(s) | Nhân viên CSKH và nhân viên tiếp thị sản phẩm |

# Release

|  |  |
| --- | --- |
| Release | First release. |
| Date | 26/10/2020 |
| Initiative | Nhóm chưa có kinh nghiệm trong nghiệp vụ quản lý thông tin người dùng. |
| Milestones |  |
| Features | Thêm, sửa, xoá, cập nhật thông tin cá nhân của khách hàng. |
| Dependencies | Máy tính khách hàng phải chạy trên HĐH Windows. |

# Features

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Ghi lại và cập nhật thông tin khách hàng |
| Description | Thêm, sửa, xoá, cập nhật thông tin cá nhân của khách hàng. |
| Purpose | Hỗ trợ nhân viên trong việc ghi lại và cập nhật các thông tin cá nhân cơ bản của khách hàng như: họ tên, ngày sinh, địa chỉ, thông tin liên hệ,… |
| User problem | Có thể bị khách hàng từ chối cung cấp một số thông tin như địa chỉ, số điện thoại |
| User value | Giúp người dùng có thể lưu trữ, tổ chức, cập nhật và tìm kiếm thông tin khách hàng. Rút gọn thời gian khi có quá nhiều dữ liệu của quá nhiều khách hàng khác nhau |
| Assumptions | Người dùng có nhu cầu thao tác với thông tin khách hàng như thêm, sửa, xoá, tìm kiếm |
| Not doing |  |
| Acceptance criteria | Nhập vào đầy đủ các thông tin khách hàng hoặc bỏ trống một số trường. |

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Xếp hạng khách hàng tiềm năng |
| Description | Tổ chức và hiển thị danh sách khách hàng dưới dạng ưu tiên theo các tiêu chí được định sẵn và chấm điểm |
| Purpose | Giúp tìm được khách hàng tiềm năng dựa trên các tiêu chí ưu tiên |
| User problem | Nhóm khách hàng trung bình không được quan tâm đầy đủ |
| User value | Sắp xếp các khách hàng theo danh sách ưu tiên dựa vào các tiêu chí định sẵn, hỗ trợ cho việc xác định được khách hàng nào thì nên dành sự ưu tiên hơn những khách hàng khác |
| Assumptions | Người dùng ứng dụng có nhu cầu trong việc xác định được khách hàng nào cần ưu tiên phục vụ nhiều hơn dựa trên các tiêu chí đã được định sẵn và chấm điểm |
| Not doing |  |
| Acceptance criteria | Hiển thị được thông tin khách hàng theo thứ tự ưu tiên dựa trên các tiêu chí. |

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Quản lý hoạt động của khách hàng trong hệ thống của doanh nghiệp. VD: Quản lý lịch sử mua hàng đối với hệ thống thương mại điện tử |
| Description | Tìm kiếm, kiểm tra lịch sử mua hàng. |
| Purpose | Hỗ trợ nhân viên trong việc tìm kiếm và kiểm tra các lịch sử mua hàng đối với từng khách hàng cụ thể |
| User problem | Lịch sử mua hàng không được ghi lại chi tiết |
| User value | Giúp người dùng nhanh chóng truy lại lịch sử mua hàng của khách trong hệ thống của doanh nghiệp |
| Assumptions | Người dùng ứng dụng sẽ có nhu cầu xem thống kê tổng số tiền hàng, công nợ theo từng khách.  Giải quyết khi có khiếu nại từ phía khách hàng. |
| Not doing | Thay đổi thông tin trong lịch sử mua hàng |
| Acceptance criteria | Hiển thị được thông tin các đơn hàng khách đã mua. |

# User flow and design

Hình 4.1 Login Screen Wireframe Hình 4.2 Login Screen Mockup

# Analytics

*Hypothesis: We believe <this feature> will achieve <this outcome>*.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Key performance indicator | Baseline | Target | Timeframe |
| Hỗ trợ đa nền tảng | Nền tảng phát triển dựa trên công nghệ .NET | Đồng bộ môi trường desktop và mobile | 11/01/2021 |
|  |  |  |  |

# Future work

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Future features | Purpose | Priority | Timeframe |
| Cải tiến giao diện người dùng | Hướng tới tiêu chí đơn giản, dễ thao tác giúp giảm thời gian hoàn thành công việc. | Mức độ ưu tiên cao. | 11/01/2021 |
| Hỗ trợ làm việc trên nền tảng website. | Đồng bộ công việc quản lý khách hàng giữa 2 nền tảng “Windows App” và “Web App” | Mức độ ưu tiên trung bình. | 20/01/2021 |
| Bảo mật thông tin người dùng | Giúp bảo vệ tính chất riêng tư và toàn vẹn dữ liệu đối với thông tin khách hàng đã cung cấp | Mức độ ưu tiên cao | 11/01/2021 |