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 nhằm mục đích bán hàng. Giải quyết được các vấn đề như tổ chức và lưu trữ thông tin 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 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 | 1. Tổ chức thông tin khách hàng. 2. Theo dõi lộ trình tư vấn khách hàng 3. Quản lý các giao dịch của khách hàng trên hệ thống. |
| Dependencies | Máy tính khách hàng phải chạy trên HĐH Windows. |

# Features

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Tổ chức thông tin khách hàng |
| Description | Tổ chức thông tin có sẵn của khách hàng, xếp các khách hàng thành các nhóm như: “mới, đã mua hàng, đồng ý mua hàng, cân nhắc,…” |
| Purpose | Nhắm mục đích thuận tiện trong việc quản lý thông tin khách hàng, dễ dàng sử dụng hợp lý đối với loại tài nguyên này |
| User problem | Có thể bị khách hàng từ chối cung cấp một số thông tin nhạy cảm |
| User value | Thuận tiện trong việc tổ chức các nhóm khách hàng, tuỳ vào mỗi nhóm sẽ có các cách chăm sóc và tiếp thị khác nhau. |
| Assumptions | Khi có thông tin khách hàng cần lưu vào cơ sở dữ liệu của hệ thống |
| Not doing |  |
| Acceptance criteria | Khi đã có sẵn thông tin khách hàng được lưu trong hệ thống |

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Theo dõi lộ trình tư vấn khách hàng |
| Description | Theo dõi lộ trình tư vấn khách hàng, theo dõi quá trình sử dụng data khách hàng nhằm mục đích tiếp thị và bán hàng |
| Purpose | Theo dõi lộ trình tư vấn khách hàng, tăng hiệu quả bán hàng |
| User problem |  |
| User value | Giúp tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả tiếp thị, linh hoạt trong quá trình tư vấn tiếp thị, đơn giản hoá công việc tiếp thị lặp lại. |
| Assumptions | Khi bắt đầu triển khai tư vấn tiếp thị đối với data khách hàng đã được gom nhóm |
| Not doing |  |
| Acceptance criteria |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Quản lý giao dịch khách hàng trên hệ thống |
| Description | Theo dõi các thông tin giao dịch trên hệ thống, nhận ra được tệp khách hàng tiềm năng ưu tiên tiếp thị và tư vấn. |
| Purpose | Theo dõi được các thông tin giao dịch của khách hàng trong hệ thống, theo dõi được doanh thu từ khách hàng cụ thể, từ đó nhận ra khách hàng tiềm năng cần ưu tiên tiếp thị và tư vấn. |
| User problem | Nhóm khách hàng trung bình không được quan tâm đầy đủ |
| User value | Nhanh chóng nhận ra khách hàng tiềm năng, tiếp cận nhanh chóng, nâng cao hiệu quả tiếp thị bán hàng. |
| Assumptions | Nhân viên tiếp thị có như cầu theo dõi các khách hàng cũ, từ đó nhận ra các khách hàng tiềm năng cần ưu tiên tiếp thị và tư vấn, biến tệp này thành nhóm khách hàng trung thành. |
| Not doing |  |
| Acceptance criteria | HIển thị được các thông tin giao dịch của các khách hàng thoe dạng danh sách |

# 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 và di động | 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 |