

HỌC VIỆN NGÂN HÀNG
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ KINH TẾ SỐ



BÁO CÁO BÀI TẬP LỚN
MÔN: PHÂN TÍCH NGHIỆP VỤ

ĐỀ TÀI: XÂY DỰNG HỆ THỐNG ĐẶT CỔ ONLINE CHO CÔNG TY CUNG CẤP DỊCH VỤ NẤU CỔ TNHH HOA NĂNG

Giảng viên hướng dẫn: Ths. An Phương Điệp

Thành viên nhóm:

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1. Tạ Thị Huyền | : 25A4041853 |
| 2. Châu Minh Hoàng | : 25A4041508 |
| 3. Hoàng Lâm Hùng | : 25A4041511 |
| 4. Nguyễn Đức Minh | : 25A4041872 |
| 5. Phạm Tiến Minh | : 25A4041876 |

HÀ NỘI - 2025

ĐỀ TÀI: XÂY DỰNG HỆ THỐNG ĐẶT CỒ ONLINE CHO CÔNG TY CUNG CẤP DỊCH VỤ NẤU CỒ TNHH HOA NẮNG

01/06/2025

MỤC LỤC

| | |
|---|----|
| 1. Theme 1: Đăng ký | 3 |
| 1.1. Epic 1.1: Đăng ký | 3 |
| 2. Theme 2: Đăng nhập | 3 |
| 2.1. Epic 2.1: Nhập thông tin đăng nhập..... | 3 |
| 2.2. Epic 2.2: Quên mật khẩu | 4 |
| 2.3. Epic 2.3: Đổi mật khẩu | 4 |
| 3. Theme 3: Quản lý tài khoản | 5 |
| 3.1. Epic 3.1: Quản lý tài khoản nhân viên | 5 |
| 3.2. Epic 3.2: Cập nhật thông tin tài khoản..... | 6 |
| 3.3. Epic 3.3: Xóa tài khoản | 7 |
| 4. Theme 4: Quản lý thực đơn..... | 7 |
| 4.1. Epics 4.1: Quản lý món ăn..... | 7 |
| 4.2. Epics 4.2: Quản lý mâm cỗ | 9 |
| 5. Theme 5: Đặt cỗ | 11 |
| 5.1. Epics 5.1: Lựa chọn mâm cỗ..... | 11 |
| 5.2. Epics 5.2: Tạo đơn đặt cỗ | 12 |
| 5.3. Epics 5.3: Thay đổi đơn cỗ | 13 |
| 5.4. Epics 5.4: Cập nhật trạng thái đơn đặt hàng | 14 |
| 5.5. Epics 5.5: Xem lịch sử đơn đặt cỗ | 15 |
| 6. Theme 6: Quản lý khách hàng..... | 15 |
| 6.1. Epic 6.1: Quản lý danh sách khách hàng | 15 |
| 6.2. Epic 6.2: Xem lịch sử đặt hàng và chi tiết đơn đặt cỗ của khách hàng | 15 |
| 7. Theme 7: Quản lý đánh giá đơn đặt cỗ | 15 |
| 7.1. Epic 7.1: Đánh giá đơn đặt cỗ..... | 15 |
| 7.2. Epic 7.2: Duyệt đánh giá | 16 |
| 7.3. Epic 7.3: Thiết lập biểu mẫu trả lời đánh giá tự động | 17 |
| 8. Theme 8: Quản lý tài chính..... | 17 |
| 8.1. Epic 8.1: Thanh toán | 17 |
| 8.2. Epic 8.2: Hóa đơn | 18 |
| 9. Theme 9: Quản lý tin nhắn..... | 19 |
| 9.1. Epic 9.1: Tin nhắn | 19 |

1. Theme 1: Đăng ký

1.1. Epic 1.1: Đăng ký

Là giám đốc, tôi muốn khách hàng đăng ký tài khoản trước khi đặt hàng.

Là một khách hàng mới, tôi muốn tạo tài khoản trên hệ thống trước khi sử dụng dịch vụ, để tôi có thể đặt cỗ, theo dõi đơn hàng và lưu thông tin cá nhân cho những lần đặt tiếp theo.

1.1.1. User stories

Là khách hàng, tôi muốn điền các thông tin cơ bản như họ tên, số điện thoại, email, mật khẩu để đăng ký tài khoản một cách dễ dàng.

Là khách hàng, tôi muốn nhận thông báo nếu nhập sai định dạng email, số điện thoại hoặc thông báo “ Vui lòng nhập đầy đủ thông tin” khi nhập thiếu để có thể sửa lại ngay trước khi gửi.

Là giám đốc, tôi mong muốn hệ thống kiểm tra và báo lại cho khách hàng nếu email hoặc số điện thoại đã được dùng để đăng ký tài khoản khác, tránh trùng lặp.

Là giám đốc, tôi muốn hệ thống gửi mã xác thực qua email hoặc điện thoại khách hàng để đảm bảo tài khoản được tạo là của chính họ.

Là giám đốc, tôi mong muốn hệ thống sẽ thông báo theo quy tắc “Mật khẩu phải có từ 8-15 ký tự, bao gồm chữ, số và ký tự đặc biệt.” khi người dùng nhập không đúng định dạng, để đảm bảo độ mạnh trong việc bảo mật của mật khẩu.

Là khách hàng, tôi muốn nhận được thông báo xác nhận “ Đã đăng ký tài khoản thành công” và được tự động chuyển sang giao diện đăng nhập.

2. Theme 2: Đăng nhập

2.1. Epic 2.1: Nhập thông tin đăng nhập

Là một người giám đốc, tôi muốn nhân viên có thể đăng nhập vào hệ thống bằng thông tin tài khoản do công ty cung cấp để truy cập vào các chức năng phù hợp với công việc của họ.

Là một nhân viên, tôi cần sử dụng tài khoản được cấp để truy cập vào hệ thống và thực hiện các tác vụ liên quan đến công việc hàng ngày.

Là một khách hàng, tôi muốn đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản đã đăng ký để xem, đặt cỗ và có thể dễ dàng theo dõi đơn đặt cỗ cũng như tiếp tục sử dụng dịch vụ đặt cỗ của công ty.

2.1.1. User stories

Là người dùng, tôi muốn nhận được cảnh báo nếu tôi nhập thiếu thông tin để biết rõ lý do tôi không thể truy cập vào hệ thống.

Là người dùng, tôi muốn nhận được cảnh báo nếu tôi nhập sai email, để biết rõ lý do tôi không thể truy cập vào hệ thống.

Là người dùng, tôi muốn hệ thống thông báo mỗi lần tôi nhập sai mật khẩu và cảnh báo nếu tôi sắp vượt quá số lần thử cho phép (5 lần) để tránh bị khóa tài khoản.

Là người giám đốc, tôi muốn hệ thống tự động vô hiệu hóa tạm thời tài khoản nếu có quá 5 lần đăng nhập sai, nhằm bảo vệ dữ liệu và tránh truy cập trái phép.

Là người dùng, tôi mong hệ thống có tính năng lưu thông tin đăng nhập (Ghi nhớ) để tôi không phải nhập lại mỗi lần sử dụng trên cùng một thiết bị.

Là người dùng, tôi muốn giao diện đăng nhập rõ ràng, dễ sử dụng và tương thích với các thiết bị di động để có thể truy cập hệ thống mọi lúc, mọi nơi.

2.2. Epic 2.2: Quên mật khẩu

Là một người dùng, tôi muốn có thể khôi phục lại mật khẩu nếu tôi quên, để có thể tiếp tục sử dụng hệ thống một cách an toàn và thuận tiện.

2.2.1. User stories

Là một người dùng, tôi muốn có liên kết “Quên mật khẩu?” trên màn hình đăng nhập để bắt đầu quá trình đặt lại mật khẩu khi tôi không thể truy cập.

Là một người dùng, tôi muốn hệ thống yêu cầu nhập địa chỉ email hoặc số điện thoại đăng ký tài khoản để xác thực danh tính.

Là một người dùng, tôi muốn hệ thống có thông báo nếu tôi nhập email/số điện thoại không đúng để tôi biết lý do mình không nhận được mã.

Là một người dùng, tôi muốn nhận mã xác thực (OTP) qua email hoặc điện thoại để đảm bảo quá trình khôi phục mật khẩu là an toàn.

Là một người dùng, tôi muốn được nhập lại mật khẩu mới và xác nhận lại mật khẩu để hoàn tất quá trình đặt lại.

Là một người dùng tôi mong muốn hệ thống sẽ thông báo theo quy tắc “Mật khẩu phải có từ 8-15 ký tự, bao gồm chữ, số và ký tự đặc biệt.” khi tôi nhập không đúng định dạng.

Là một người dùng, tôi muốn nhận thông báo “Mật khẩu đã được cập nhật thành công” sau khi hoàn tất để biết rằng tài khoản của tôi đã được khôi phục.

2.3. Epic 2.3: Đổi mật khẩu

Là một người dùng đã đăng nhập, tôi muốn có thể thay đổi mật khẩu trong phần quản lý tài khoản cá nhân để duy trì tính bảo mật.

2.3.1. User stories

Là một người dùng, tôi muốn có chức năng đổi mật khẩu trong phần quản lý tài khoản để tự quản lý bảo mật cá nhân.

Là một người dùng, tôi muốn hệ thống yêu cầu nhập mật khẩu hiện tại trước khi cho phép đặt mật khẩu mới để xác minh rằng tôi là chủ sở hữu tài khoản.

Là một người dùng, tôi muốn có liên kết “Quên mật khẩu?” trên màn hình yêu cầu nhập mật khẩu hiện tại để bắt đầu quá trình đổi mật khẩu nếu tôi quên mật khẩu.

Là một người dùng, tôi mong muốn hệ thống sẽ thông báo theo quy tắc “Mật khẩu phải có từ 8-15 ký tự, bao gồm chữ, số và ký tự đặc biệt.” khi tôi nhập không đúng định dạng.

Là một người dùng, tôi muốn nhập lại mật khẩu mới một lần nữa để xác nhận và đảm bảo không có lỗi gõ sai.

Là một người dùng, tôi muốn được thông báo nếu “Mật khẩu xác nhận không khớp” để biết lỗi và sửa lại.

Là một người dùng, tôi muốn nhận thông báo “Mật khẩu đã được thay đổi thành công” sau khi đổi mật khẩu để chắc chắn thao tác đã được ghi nhận.

3. Theme 3: Quản lý tài khoản

3.1. Epic 3.1: Quản lý tài khoản nhân viên

Là giám đốc, tôi muốn có quyền quản lý tài khoản, thực hiện các thao tác liên quan đến tài khoản nhân viên, bao gồm: tạo mới, phân quyền, chỉnh sửa, khóa/mở tài khoản.

3.1.1. User stories: Xem danh sách và chi tiết tài khoản nhân viên

Là giám đốc, tôi muốn có một danh sách tổng hợp tất cả tài khoản nhân viên cùng với thông tin như họ tên, chức vụ, tình trạng tài khoản (hoạt động / bị khóa) để dễ theo dõi.

Là giám đốc, tôi muốn có thể tìm kiếm nhanh tài khoản nhân viên theo tên hoặc email để dễ dàng kiểm tra và chỉnh sửa phân quyền khi cần.

3.1.2. User stories: Tìm kiếm tài khoản nhân viên

Là giám đốc, tôi muốn có thể tìm kiếm tài khoản nhân viên theo tên hoặc vai trò để nhanh chóng lọc được đúng người khi cần xử lý công việc.

Là giám đốc, tôi muốn hệ thống hiển thị kết quả tìm kiếm rõ ràng và chính xác theo từ khóa tôi nhập để tiết kiệm thời gian tra cứu.

3.1.3. User stories: Lọc tài khoản nhân viên

Là giám đốc, tôi muốn lọc danh sách tài khoản nhân viên theo trạng thái (hoạt động, đã khóa) để dễ dàng theo dõi và xử lý theo từng nhóm.

Là giám đốc, tôi muốn có thể lọc theo vai trò nhân viên (chăm sóc khách hàng, bếp, vận chuyển...) để phân tích và kiểm soát tốt hơn hoạt động của từng bộ phận.

Là giám đốc, tôi muốn hệ thống hiển thị bộ lọc rõ ràng, dễ thao tác để tiết kiệm thời gian tìm kiếm thông tin tài khoản.

3.1.4. User stories: Thay đổi trạng thái/vai trò của tài khoản

Là giám đốc, tôi muốn có thể thay đổi vai trò hoặc điều chỉnh quyền truy cập của một nhân viên nếu có thay đổi trong công việc hoặc phát hiện sai phạm.

Là giám đốc, tôi muốn có thể khóa hoặc mở lại quyền truy cập vào hệ thống của một tài khoản nhân viên để bảo vệ hệ thống khỏi truy cập trái phép hoặc khi nhân viên nghỉ việc tạm thời.

Là giám đốc, tôi muốn hệ thống hiển thị cảnh báo khi chỉnh sửa quyền/trạng thái có thể ảnh hưởng đến dữ liệu hoặc quy trình đang vận hành để tránh sai sót.

3.1.5. User stories: Tạo mới tài khoản nhân viên

Là giám đốc, tôi muốn có thể tạo tài khoản mới cho nhân viên để họ có thể sử dụng hệ thống đúng chức năng theo phân quyền.

Là giám đốc, tôi muốn có giao diện nhập thông tin tài khoản như họ tên, số điện thoại, email, vai trò và mật khẩu để tạo mới tài khoản.

Là người giám đốc, tôi muốn nhận được cảnh báo nếu tôi nhập thiếu thông tin để biết rõ lý do tôi không thể tạo mới tài khoản.

Là giám đốc, tôi mong muốn hệ thống sẽ thông báo theo quy tắc “Mật khẩu phải có từ 8-15 ký tự, bao gồm chữ, số và ký tự đặc biệt.” khi tôi nhập không đúng định dạng, để đảm bảo độ mạnh trong việc bảo mật của mật khẩu.

Là giám đốc, tôi muốn nhận được cảnh báo nếu email hoặc số điện thoại đã tồn tại trên hệ thống, để tránh tạo trùng lặp.

Là giám đốc, tôi muốn có thể chọn phân quyền cho tài khoản tương ứng với từng vai trò khi tạo mới tài khoản nhân viên để tiết kiệm thời gian thiết lập.

Là giám đốc, tôi muốn được thông báo “Tạo tài khoản thành công” khi hoàn tất để xác nhận rằng thao tác đã được hệ thống ghi nhận.

3.2. Epic 3.2: Cập nhật thông tin tài khoản

Là người dùng, tôi muốn chỉnh sửa thông tin cá nhân (họ tên, số điện thoại, email) trong tài khoản để đảm bảo thông tin luôn chính xác.

3.2.1. User stories

Là người dùng, tôi muốn vào mục quản lý tài khoản để chỉnh sửa các thông tin như họ tên, số điện thoại, email theo nhu cầu.

Là người dùng, tôi muốn được hệ thống thông báo nếu tôi nhập sai định dạng email hoặc số điện thoại khi cập nhật, để tôi kịp thời sửa lỗi.

Là một người dùng, tôi muốn nhập mật khẩu của tài khoản trước đó khi tôi thay đổi thông tin email, điện thoại để đảm bảo rằng chính tôi đang thay đổi thông tin cho tài khoản của mình.

Là người dùng, tôi muốn hệ thống hiển thị thông báo “Cập nhật thành công” sau khi chỉnh sửa thông tin để tôi chắc chắn rằng thay đổi đã được lưu.

3.3. Epic 3.3: Xóa tài khoản

Là một khách hàng, tôi muốn có thể yêu cầu xóa tài khoản nếu tôi không còn nhu cầu sử dụng dịch vụ, để thông tin cá nhân của tôi được bảo vệ.

Là giám đốc, tôi muốn có quyền xóa tài khoản nhân viên không còn hoạt động, để đảm bảo tính bảo mật và giữ cho hệ thống luôn được gọn gàng và bảo mật.

3.3.1. User stories

Là khách hàng, tôi muốn có tùy chọn “Yêu cầu xóa tài khoản” trong phần quản lý tài khoản để tôi chủ động dừng sử dụng dịch vụ.

Là khách hàng, tôi muốn hệ thống hỏi lại xác nhận trước khi xóa tài khoản để đảm bảo tôi không thao tác nhầm.

Là khách hàng, tôi muốn nhận được thông báo “Tài khoản đã được xóa thành công” sau khi hoàn tất, để biết rằng dữ liệu của tôi đã được xử lý.

Là giám đốc, tôi muốn có thể xóa tài khoản nhân viên khi họ không còn là nhân viên của công ty.

Là giám đốc, tôi muốn hệ thống cảnh báo nếu tài khoản có liên quan đến đơn hàng chưa xử lý/đang trong quá trình thực hiện hoặc thông tin chưa được lưu trữ đầy đủ, để tránh mất dữ liệu quan trọng.

4. Theme 4: Quản lý thực đơn

4.1. Epics 4.1: Quản lý món ăn

Là giám đốc, tôi muốn quản lý món ăn để có thể lựa chọn ra những món ăn ngon nhất cho vào mâm cỗ.

4.1.1. User stories: Xem danh sách món ăn

Là giám đốc, tôi muốn khi chọn vào quản lý thực đơn, hệ thống sẽ hiển thị danh sách món ăn ở phần món ăn để tôi có thể xem danh sách món ăn hiện có.

4.1.2. User stories: Tạo mới món ăn

Là giám đốc, tôi muốn thêm mới món ăn vào hệ thống với đầy đủ thông tin để mở rộng danh mục tổ chức sự kiện.

Là giám đốc, sau khi tôi chọn vào phần thêm mới của phần món ăn, hệ thống sẽ hiện ra biểu mẫu thêm mới cho tôi.

Là giám đốc, tôi muốn khi để trống thông tin mà chọn tiếp tục, hệ thống sẽ hiển thị “Vui lòng nhập đủ thông tin” để tránh sai sót.

Là giám đốc, tôi muốn khi điền đầy đủ thông tin và chọn tiếp tục, hệ thống sẽ hiển thị “Có muốn thêm mới không” và thông báo "Xóa món ăn thành công" sau khi tôi chọn tiếp tục để tránh sai sót.

Là giám đốc, tôi muốn sau khi thêm mới món ăn, hệ thống sẽ hiển thị món ăn vừa thêm trên danh sách món ăn.

4.1.3. User stories: Cập nhật món ăn

Là giám đốc, tôi muốn chỉnh sửa thông tin món ăn hiện có trong hệ thống để cập nhật các thay đổi phù hợp hiện tại.

Là giám đốc, tôi muốn chọn thông tin món ăn, hệ thống phải hiển thị chi tiết món ăn để tôi có thể chỉnh sửa.

Là giám đốc, tôi muốn khi để trống thông tin mà ấn tiếp tục, hệ thống sẽ yêu cầu “Vui lòng nhập đầy đủ thông tin” để tránh bỏ sót.

Là giám đốc, sau khi tôi điền đầy đủ thông tin và chọn tiếp tục, hệ thống sẽ phản hồi "Có muốn cập nhật không" và thông báo "Xóa món ăn thành công" sau khi tôi chọn tiếp tục để tránh sai sót.

4.1.4. User stories: Xóa món ăn

Là giám đốc, tôi muốn xóa món ăn khỏi hệ thống khi không còn phù hợp với danh sách hiện tại.

Là giám đốc, tôi muốn sau khi chọn vào món ăn tôi định xóa trên danh sách món ăn, hệ thống sẽ hiển thị cho tôi nút xóa.

Là giám đốc, tôi muốn sau khi chọn xóa, hệ thống sẽ xóa dữ liệu và hiển thị “Có muốn xóa không” và thông báo "Xóa món ăn thành công" sau khi tôi chọn tiếp tục.

4.1.5. User stories: Lọc món ăn theo tiêu chí

Là giám đốc, tôi muốn tìm kiếm món ăn theo các tiêu chí tự chọn để tiện lợi sửa chữa món ăn.

Là giám đốc, tôi muốn khi chọn tiêu chí muốn tìm, hệ thống hiển thị danh sách có tiêu chí đã chọn.

Là giám đốc, tôi muốn khi chọn tiêu chí không có, hệ thống sẽ hiển thị “Không tìm thấy món ăn phù hợp tiêu chí”.

4.1.6. User stories: Tìm kiếm món ăn

Là giám đốc, tôi muốn tìm kiếm món ăn theo từ khóa tìm kiếm để tiện lợi sửa chữa món ăn.

Là giám đốc, tôi muốn khi nhập từ khóa không đạt yêu cầu, hệ thống sẽ hiển thị “Không tìm thấy món ăn phù hợp yêu cầu”.

4.2. Epics 4.2: Quản lý mâm cỗ

Là giám đốc, tôi muốn quản lý mâm cỗ để có thể chọn ra những mâm cỗ chất lượng và phù hợp nhất dành cho khách hàng.

4.2.1. User stories: Xem danh sách mâm cỗ

Là giám đốc, tôi muốn khi chọn vào quản lý thực đơn, hệ thống sẽ hiển thị danh sách mâm cỗ ở phần mâm cỗ để tôi có thể xem danh sách mâm cỗ hiện có.

4.2.2. User stories: Thêm mới mâm cỗ

Là giám đốc, tôi muốn thêm mới mâm cỗ vào hệ thống với đầy đủ thông tin để mở rộng danh mục tổ chức sự kiện.

Là giám đốc, sau khi tôi chọn vào phần thêm mới của phần mâm cỗ, hệ thống sẽ hiện ra biểu mẫu thêm mới cho tôi.

Là giám đốc, tôi muốn khi để trống thông tin mà chọn tiếp tục, hệ thống sẽ hiển thị “Vui lòng nhập đủ thông tin” để tránh sai sót

Là giám đốc, tôi muốn khi điền đầy đủ thông tin và chọn tiếp tục, hệ thống sẽ hiển thị “Có muốn thêm mới không” và thông báo "Xóa món ăn thành công" sau khi tôi chọn tiếp tục để tránh sai sót.

Là giám đốc, tôi muốn sau khi thêm mới mâm cỗ, hệ thống sẽ hiển thị mâm cỗ vừa thêm trên danh sách mâm cỗ.

4.2.3. User stories: Cập nhật thông tin mâm cỗ

Là giám đốc, tôi muốn chỉnh sửa thông tin mâm cỗ hiện có trong hệ thống để cập nhật các thay đổi phù hợp với sự kiện.

Là giám đốc, tôi muốn sau khi tôi chọn mâm cỗ tôi cần trong danh sách mâm cỗ, hệ thống sẽ hiển thị chi tiết mâm cỗ bao gồm danh sách món ăn để tôi nắm bắt được thông tin mâm cỗ.

Là giám đốc, tôi muốn chỉnh sửa được số lượng của món ăn hoặc xóa món ăn trong danh sách món ăn của mâm cỗ.

Là giám đốc, tôi muốn sau khi chọn vào biểu tượng thêm ở danh sách món ăn trong chi tiết mâm cỗ, hệ thống sẽ hiển thị danh sách món ăn để tôi có thể chọn.

Là giám đốc, tôi muốn khi chọn cập nhật sau khi thay đổi, hệ thống sẽ hiển thị "Có muốn cập nhật không" và thông báo "Xóa món ăn thành công" sau khi tôi chọn tiếp tục để tránh sai sót.

4.2.4. User stories: Xóa mâm cỗ

Là giám đốc, tôi muốn xóa mâm cỗ khỏi hệ thống khi không còn phù hợp với danh sách hiện tại.

Là giám đốc, tôi muốn sau khi chọn vào mâm cỗ tôi định xóa trên danh sách mâm cỗ, hệ thống sẽ hiển thị cho tôi nút xóa.

Là giám đốc, tôi muốn sau khi chọn xóa, hệ thống sẽ xóa dữ liệu và hiển thị "Có muốn xóa không" và thông báo "Xóa món ăn thành công" sau khi tôi chọn tiếp tục.

4.2.5. User stories: Lọc mâm cỗ theo tiêu chí

Là giám đốc, tôi muốn tìm kiếm mâm cỗ theo các tiêu chí tự chọn để tiện lợi sửa chữa mâm cỗ.

Là giám đốc, tôi muốn khi chọn tiêu chí muốn tìm, hệ thống hiển thị danh sách có tiêu chí đã chọn.

Là giám đốc, tôi muốn khi chọn tiêu chí không có, hệ thống sẽ hiển thị "Không tìm thấy mâm cỗ phù hợp tiêu chí".

4.2.6. User stories: Tìm kiếm mâm cỗ

Là giám đốc, tôi muốn tìm kiếm mâm cỗ theo từ khóa tìm kiếm để tiện lợi sửa chữa món ăn.

Là giám đốc, tôi muốn khi nhập từ khóa không đạt yêu cầu, hệ thống sẽ hiển thị "Không tìm thấy mâm cỗ phù hợp yêu cầu".

4.2.7. User stories: In thực đơn mâm cỗ

Là giám đốc, tôi muốn in thực đơn mâm cỗ để khách hàng biết được mâm cỗ này gồm những món gì.

Là giám đốc, tôi muốn có thể lựa chọn số lượng bản in để đỡ tốn thời gian in nhiều lần.

5. Theme 5: Đặt cỗ

5.1. Epics 5.1: Lựa chọn mâm cỗ

Là khách hàng, tôi muốn dễ dàng tìm, lọc và xem chi tiết các mâm cỗ phù hợp với nhu cầu, ngân sách và sở thích của mình để đặt hàng một cách tiện lợi.

5.1.1 User Story: Xem danh sách mâm cỗ

Là khách hàng, tôi muốn xem danh sách tất cả các mâm cỗ hiện có để tham khảo và lựa chọn.

5.1.2 User Story: Lọc theo tiêu chí

Là khách hàng, tôi muốn lọc mâm cỗ theo từ khóa, mức giá, từ A - Z để dễ dàng tìm kiếm mâm cỗ mong muốn.

Là khách hàng, tôi muốn có thể kết hợp nhiều tiêu chí để có thể tạo và lưu bộ lọc mới theo tiêu chí xem của mình.

Là khách hàng, tôi muốn có thể xóa các bộ lọc đang được áp dụng khi không còn nhu cầu sử dụng để xem toàn bộ danh sách mâm cỗ.

5.1.3 User stories: Tìm kiếm mâm cỗ

Là khách hàng, tôi muốn có thể nhập các từ khóa của sản phẩm như tên sản phẩm, thuộc tính sản phẩm vào ô tìm kiếm để có thể nhanh chóng tìm ra các mâm cỗ phù hợp.

Là khách hàng, tôi muốn có thể xóa các từ khóa thông tin của sản phẩm ở mục tìm kiếm để tôi có thể nhập lại các từ khóa tìm kiếm khác hay có thể xem lại toàn bộ danh sách sản phẩm ban đầu.

Là khách hàng, nếu tìm kiếm không ra kết quả, hệ thống phải hiển thị thông báo: “Không tìm thấy mâm cỗ phù hợp với từ khóa bạn nhập.” để tôi tìm kiếm từ khóa khác.

5.1.4 User stories: Xem chi tiết thực đơn

Là khách hàng, tôi muốn xem chi tiết thực đơn của từng mâm cỗ để lựa chọn phù hợp.

Là khách hàng, tôi muốn có thể quay lại trang danh sách mâm cỗ sau khi đã xem xong trang chi tiết thực đơn.

5.2. Epics 5.2: Tạo đơn đặt cỗ

Là khách hàng, tôi muốn tạo đơn đặt cỗ để phù hợp với nhu cầu của bản thân, bao gồm lựa chọn món ăn, nhập thông tin liên hệ và đặt cọc, nhằm đảm bảo đơn hàng được tạo thành công.

5.2.1. User Story: Tạo đơn và đặt cọc

Là khách hàng, tôi muốn có thể đặt hàng trực tuyến một cách nhanh chóng và dễ dàng thông qua ứng dụng để giúp tôi tiết kiệm thời gian, không phải qua các bước thủ công hay gọi điện, và giúp tôi hoàn tất quá trình đặt hàng một cách tiện lợi, ở bất cứ đâu và bất kỳ lúc nào.

Là khách hàng, tôi muốn có phần tạm tính để xem tôi đã chọn những loại mâm cỗ nào.

Là khách hàng, tôi muốn có thể xóa những mâm cỗ tôi không muốn ra khỏi phần tạm tính.

Là khách hàng, tôi muốn khi chọn số lượng mâm cỗ tôi có thể nhập số lượng thay vì ấn tăng giảm sẽ giúp tôi tiết kiệm thời gian.

Là giám đốc, tôi muốn khi khách hàng đặt số lượng mâm cỗ không trong phạm vi (trên 80 mâm cỗ), hệ thống sẽ hiển thị thông báo để khách hàng biết được và sửa số lượng mâm cỗ đang đặt.

Là khách hàng, tôi muốn có phần để tôi nhập các thông tin như ngày muốn nhận đơn và địa chỉ đặt.

Là khách hàng, tôi muốn có thể lưu nhiều địa chỉ đặt để sau này tôi không mất thời gian nhập lại.

Là giám đốc, tôi muốn khi khách hàng chọn ngày nhận đơn trong quá khứ thì hệ thống sẽ hiển thị thông báo để khách hàng lựa chọn ngày đặt chuẩn xác hơn.

Là giám đốc, tôi muốn nếu khi khách hàng tạo đơn mà ngày giao gần ngày nhập tùy theo loại số lượng mâm cỗ khách đặt, hệ thống sẽ hiển thị: “Ngày nhận hàng bạn yêu cầu quá gấp, vui lòng liên hệ hotline để được hỗ trợ” để khách hàng cân nhắc lại ngày nhận hàng.

Là giám đốc, khi khách hàng không nhập đủ thông tin ngày nhận hàng, địa chỉ giao hàng, hệ thống sẽ thông báo về tình trạng nhập thiếu cho khách hàng để khách hàng bổ sung thông tin.

Là giám đốc, tôi muốn hệ thống hiển thị số tiền đặt cọc để khách hàng nắm rõ được số tiền cần thanh toán trước.

Là khách hàng, tôi muốn hệ thống hiển thị mã QR để tôi chuyển khoản tiền cọc

Là khách hàng, tôi muốn hệ thống hiển thị thông báo lỗi nếu tôi chuyển khoản không thành công để tôi biết tình trạng chuyển khoản.

Là khách hàng, tôi muốn khi đặt cọc đơn xong sẽ có thông báo để tôi biết đơn đã được đặt cọc thành công.

5.2.2. User Story: Xem chi tiết đơn

Là khách hàng, tôi muốn sau khi tạo xong đơn hàng tôi có thể xem lại chi tiết đơn đặt hàng của tôi.

Là khách hàng, tôi muốn xem lại chi tiết các đơn hàng đã đặt để tôi cân nhắc cho đơn hàng lần sau.

5.3. Epics 5.3: Thay đổi đơn cũ

Là khách hàng, tôi muốn sửa và hủy đơn đặt cũ để phù hợp với nhu cầu đặt hàng của bản thân.

5.3.1. User Story: Chỉnh sửa đơn

Là khách hàng, tôi muốn chỉnh sửa thông tin đơn đặt cũ như địa chỉ, số lượng món để phù hợp với sự thay đổi trong dự định đặt cũ của tôi.

Là giám đốc, tôi muốn khi khách hàng chỉnh sửa số lượng món nếu ít hơn hoặc nhiều hơn số lượng cho phép, hệ thống sẽ không cho chỉnh sửa và hiển thị thông báo cho khách hàng.

Là giám đốc, tôi muốn khi khách hàng ấn nút sửa đơn khi đã quá thời hạn cho phép sửa đổi, hệ thống sẽ không cho chỉnh sửa và hiển thị thông báo.

Là giám đốc, tôi muốn khi khách hàng chỉnh sửa đơn thành công, hệ thống sẽ lưu tình trạng đơn hàng là chờ duyệt để cửa hàng có thể duyệt lại đơn hàng.

Là khách hàng, tôi muốn khi chỉnh sửa đơn thành công có sẽ thông báo để tôi biết tình trạng sửa đơn của tôi.

5.3.2. User Story: Hủy đơn

Là khách hàng, tôi muốn hủy đơn đặt cũ trước thời hạn cho phép(nhiều hơn 7 ngày tính từ ngày hủy tới ngày giao hàng) để được hoàn 100% tiền cọc.

Là giám đốc, tôi muốn khi khách hàng ấn nút hủy đơn khi đã gần tới thời gian giao, hệ thống sẽ hiển thị cảnh báo: “*Nếu quý khách hủy đơn sẽ chỉ được hoàn 60% tiền cọc.*” để khách hàng biết được thông tin.

Là giám đốc, tôi muốn khi khách hàng ấn nút hủy đơn khi đã quá thời hạn cho phép hủy đơn, hệ thống sẽ hiển thị cảnh báo: “*Nếu quý khách hủy đơn sẽ không được hoàn tiền cọc.*” để khách hàng nắm biết được thông tin.

Là khách hàng, tôi muốn khi ấn nút hủy đơn, hệ thống sẽ hiển thị thông báo có được hoàn tiền cọc hay không để tôi cân nhắc có nên hủy không.

Là khách hàng, tôi muốn khi ấn nút hủy đơn thành công, hệ thống sẽ thông báo hủy thành công để tôi biết đơn hàng đã được hủy.

5.4. Epics 5.4: Cập nhật trạng thái đơn đặt hàng

Là nhân viên, tôi muốn cập nhật trạng thái đơn đặt cỗ (đã duyệt - đã giao - đã hủy) để khách hàng nắm được tiến độ.

5.4.1. User Story: Cập nhật trạng thái đã duyệt

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn khi khách hàng tạo xong đơn sẽ có thông báo đến để xem xét duyệt đơn.

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn duyệt đơn đặt cỗ để xác nhận đơn và chuyển giao cho bếp chuẩn bị.

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn cập nhật trạng thái đơn cỗ là đã giao để xác nhận đơn cỗ đã hoàn thành.

Là khách hàng, tôi muốn khi đơn hàng được cập nhật trạng thái đã duyệt sẽ có thông báo để tôi biết tình trạng đơn hàng.

5.4.2. User Story: Cập nhật trạng thái đã giao

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn khi đơn hàng được giao sẽ được cập nhật trạng thái đã giao để tôi nắm bắt được tình hình đơn hàng.

Là khách hàng, tôi muốn khi đơn hàng được giao thành công sẽ được cập nhật trạng thái đã giao để sau này tôi xem lại sẽ biết được tình trạng đơn hàng.

Là khách hàng, tôi muốn khi đơn hàng được cập nhật trạng thái đã giao sẽ có thông báo để tôi biết tình trạng đơn hàng.

5.4.3. User Story: Cập nhật trạng thái hủy đơn

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn khi đơn hàng có vấn đề và khách hàng không muốn tiếp tục đặt hàng nữa thì tôi có thể cập nhật trạng thái đơn hàng thành đã hủy để loại đơn hàng ra khỏi danh sách những đơn đang diễn ra.

5.5. Epics 5.5: Xem lịch sử đơn đặt cổ

Là khách hàng, tôi muốn xem lại các đơn đặt cổ đã thực hiện trước đó để tiện tham khảo, phản hồi hoặc đặt lại khi cần thiết.

6. Theme 6: Quản lý khách hàng

6.1. Epic 6.1: Quản lý danh sách khách hàng

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể quản lý danh sách khách hàng để dễ dàng theo dõi và hỗ trợ các khách hàng trên hệ thống.

6.1.1. User stories: Xem thông tin chi tiết khách hàng

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể xem thông tin chi tiết của từng khách hàng(tên, số điện thoại, lịch sử đặt bàn (Ghi nhận chi tiết số lần đặt, combo thường gọi, số tiền đã chi tiêu)) để có cái nhìn tổng quan về từng đối tượng.

6.1.2. User Stories: Tìm kiếm khách hàng

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể nhập các từ khóa của khách hàng như tên khách hàng, mã khách hàng vào mục tìm kiếm để có thể nhanh chóng xem các khách hàng phù hợp.

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể xóa các từ khóa thông tin của khách hàng ở mục tìm kiếm để tôi có thể nhập lại các từ khóa tìm kiếm khác hay có thể xem lại toàn bộ danh sách khách hàng ban đầu.

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn khi nhập từ khóa không tồn tại trong danh sách thì sẽ không tìm thấy kết quả nào liên quan.

6.2. Epic 6.2: Xem lịch sử đặt hàng và chi tiết đơn đặt cổ của khách hàng

6.2.1. User stories: Xem lịch sử đặt hàng và chi tiết đơn đặt cổ của khách hàng

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể xem danh sách các đơn đặt cổ theo từng khách hàng để quản lý hiệu quả các giao dịch.

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn xem số lần đặt cổ và tổng doanh thu từ một khách hàng để đánh giá giá trị khách hàng đó.

7. Theme 7: Quản lý đánh giá đơn đặt cổ

7.1. Epic 7.1: Đánh giá đơn đặt cổ

Là khách hàng, tôi muốn nhận thông báo và có thể đánh giá đơn đặt cỗ sau khi sử dụng dịch vụ để phản hồi về chất lượng và trải nghiệm.

7.1.1. User stories: Xem đánh giá khách hàng khi có thông báo mới

Là nhân viên viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể nhận được thông báo khi khách hàng mới đánh giá

Là nhân viên viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể nhận được thông báo khi khách hàng mới đặt mâm cỗ

Là nhân viên viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể nhận được thông báo khi khách hàng mới hủy đơn hàng

Là nhân viên viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể nhận được thông báo khi khách hàng mới giao thành công

7.1.2. User stories: Xem đánh giá khách hàng qua thông tin khách hàng

Là nhân viên viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể xem được thông tin chi tiết đơn hàng của khách hàng cụ thể

Là nhân viên viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể xem được thông tin chi tiết đơn hàng của khách hàng khi khách hàng mong muốn được nhận hỗ trợ về đơn hàng

7.1.3. User stories: Khách hàng xem thông báo

Là khách hàng, tôi muốn nhận thông báo và có thể đánh giá đơn đặt cỗ sau khi đơn hàng được hủy để phản hồi về chất lượng và trải nghiệm.

Là khách hàng, tôi muốn nhận thông báo và có thể đánh giá đơn đặt cỗ sau khi hoàn tất đơn đặt hàng để phản hồi về chất lượng và trải nghiệm.

Là khách hàng, tôi muốn nhận thông báo và có thể đánh giá đơn đặt cỗ sau khi đánh giá đơn đặt hàng để phản hồi về chất lượng và trải nghiệm.

7.2. Epic 7.2: Duyệt đánh giá

7.2.1. User stories: Khách hàng đánh giá mâm cỗ

Là khách hàng, tôi muốn giao diện đánh giá đơn giản, dễ sử dụng, hiển thị rõ ràng đơn đặt cỗ cần đánh giá, để tôi có thể nhanh chóng thực hiện.

Là khách hàng, tôi muốn có thể cho điểm từ 1 đến 5 sao cho từng tiêu chí đánh giá và cho toàn bộ trải nghiệm, với biểu tượng sao trực quan, để thể hiện mức độ hài lòng một cách rõ ràng.

Là khách hàng, tôi muốn có thể đánh giá bằng ghi chú của mình đến bữa cỗ để mình họa cho đánh giá của mình, giúp người khác có cái nhìn chân thực hơn.

Là khách hàng, tôi muốn có thể sửa hoặc xóa đánh giá của mình trong một khoảng thời gian nhất định sau khi gửi (ví dụ: 30 ngày), để tôi có thể điều chỉnh nếu có thông tin cần cập nhật hoặc thay đổi ý kiến.

7.2.2. User stories: Duyệt đánh giá của khách hàng

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể duyệt và kiểm tra các đánh giá của khách hàng trước khi hiển thị công khai để đảm bảo tính minh bạch và đúng mực.

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể xem nội dung đánh giá và xác định xem có phù hợp để công khai không.

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn hệ thống gửi thông báo khi có đánh giá mới để xử lý kịp thời.

7.3. Epic 7.3: Thiết lập biểu mẫu trả lời đánh giá tự động

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn thiết lập các mẫu phản hồi tự động để trả lời đánh giá của khách hàng một cách chuyên nghiệp và tiết kiệm thời gian.

7.3.1. User stories: Biểu mẫu trả lời tự động

Là khách hàng, tôi muốn khi gửi đánh giá tiêu cực (ví dụ: 1-2-3 sao), tôi sẽ được khuyến khích cung cấp thông tin chi tiết hơn về vấn đề gặp phải, và hệ thống sẽ thông báo về việc công ty sẽ liên hệ tôi để giải quyết, để tôi cảm thấy được lắng nghe và vấn đề của tôi sẽ được xử lý.

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn tạo các mẫu trả lời đánh giá khác nhau để phản hồi linh hoạt tùy theo số sao khách hàng đánh giá.

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn hệ thống tự động gửi phản hồi sau khi khách hàng đánh giá món ăn để tăng tính tương tác với khách hàng.

8. Theme 8: Quản lý tài chính

8.1. Epic 8.1: Thanh toán

Là Giám đốc, tôi muốn nhân viên Chăm sóc khách hàng quản lý và ghi nhận các khoản thanh toán từ khách hàng để đảm bảo thu đúng, thu đủ.

Là khách hàng, tôi muốn có nhiều lựa chọn thanh toán thuận tiện và nhanh chóng sau khi nhận hóa đơn.

8.1.1. User stories: Thực hiện thanh toán

Là khách hàng, tôi muốn chọn phương thức thanh toán như chuyển khoản, tiền mặt để thuận tiện cho tôi.

Là khách hàng, tôi muốn có thể lựa chọn thanh toán bằng tiền mặt tại thời điểm giao hàng hoặc khi nhận dịch vụ để phù hợp với thói quen chi tiêu của mình.

Là nhân viên Chăm sóc khách hàng, tôi muốn hệ thống tự động cập nhật trạng thái hóa đơn thành "Đã thanh toán chuyển khoản" ngay khi nhận được giao dịch thành công hoặc được xác nhận đã nhận tiền mặt với trạng thái "Đã thanh toán tiền mặt".

Là nhân viên Chăm sóc khách hàng, tôi muốn có chức năng đánh dấu hóa đơn đã được thanh toán bằng phương thức “Tiền mặt” hoặc “Chuyển khoản” để ghi nhận đúng hình thức thanh toán.

Là nhân viên Chăm sóc khách hàng, tôi muốn hệ thống yêu cầu xác nhận từ khách hàng khi chọn hình thức thanh toán để tránh sai sót hoặc nhầm lẫn.

Là nhân viên Chăm sóc khách hàng, tôi muốn xem trạng thái thanh toán của từng hóa đơn để xử lý đơn hàng tiếp theo.

8.1.2. User stories: Ghi nhận thanh toán

Là nhân viên Chăm sóc khách hàng, tôi muốn ghi lại thời gian xác nhận thanh toán, nhân viên xác nhận thanh toán, số tiền, phương thức thanh toán, địa điểm cho từng hóa đơn để theo dõi dễ dàng.

Là nhân viên Chăm sóc khách hàng, tôi muốn lọc danh sách hóa đơn theo trạng thái thanh toán “Chưa thanh toán” khi có đơn chưa thanh toán, “Chờ xác nhận” khi có đơn mà khách hàng đã thanh toán chờ xác nhận, và “Đã thanh toán” sau khi tôi hoàn tất xác nhận .

8.2. Epic 8.2: Hóa đơn

Là Giám đốc, tôi muốn hệ thống tự động tạo hóa đơn dựa trên đơn mua hàng và để nhân viên Chăm sóc khách hàng kiểm tra, xác nhận và quản lý hóa đơn, nhằm tiết kiệm thời gian và đảm bảo độ chính xác

Là khách hàng, tôi muốn nhận hóa đơn một cách nhanh chóng và chính xác sau mỗi lần giao dịch để làm căn cứ đối chiếu và lưu trữ.

8.2.1. User stories: Tạo hóa đơn

Là nhân viên Chăm sóc khách hàng, tôi muốn hệ thống tự động tạo mẫu hóa đơn dựa trên đơn mua hàng của khách.

Là nhân viên Chăm sóc khách hàng, tôi muốn hệ thống tự động sinh mã hóa đơn duy nhất để thuận tiện cho việc quản lý.

Là nhân viên Chăm sóc, tôi muốn hệ thống lưu trữ các hóa đơn đã tạo để tiện tra cứu.

8.2.2. User stories: Xem hóa đơn

Là khách hàng, tôi muốn xem lại chi tiết hóa đơn đã đặt.

Là nhân viên Chăm sóc khách hàng tôi muốn xem các hóa đơn để hỗ trợ khách hàng khi cần.

8.2.3. User stories: Tìm kiếm hóa đơn

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể nhập các từ khóa của khách hàng như tên khách hàng, mã hóa đơn, mã đơn hàng, hình thức thanh toán, ngày tạo hóa đơn, vào mục tìm kiếm để có thể nhanh chóng xem các khách hàng phù hợp.

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn có thể xóa các từ khóa thông tin của khách hàng ở mục tìm kiếm để tôi có thể nhập lại các từ khóa tìm kiếm khác hay có thể xem lại toàn bộ danh sách khách hàng ban đầu.

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn khi nhập từ khóa không tồn tại trong danh sách thì sẽ không tìm thấy kết quả nào liên quan.

8.2.4. User stories: Thiết lập biểu mẫu email hóa đơn tự động

Là nhân viên Chăm sóc khách hàng, tôi muốn hệ thống có thể tự động gửi hóa đơn cho khách hàng qua email sau khi tạo để tiết kiệm thời gian.

Là nhân viên Chăm sóc khách hàng, tôi muốn chỉnh sửa mẫu email gửi kèm hóa đơn để phù hợp với thương hiệu công ty.

Là khách hàng, tôi muốn hóa đơn email đính kèm link kết nối đơn hàng để tôi có thể dễ dàng xem lại thông tin đơn hàng, giúp thuận tiện khi lưu trữ hoặc xác nhận thông tin nhanh chóng.

9. Theme 9: Quản lý tin nhắn

9.1. Epic 9.1: Tin nhắn

Là khách hàng, tôi muốn gửi tin nhắn cho nhân viên chăm sóc khách hàng để được tư vấn, hỏi thông tin hoặc xử lý vấn đề liên quan đến đơn đặt cổ.

Là nhân viên CSKH, tôi muốn có giao diện xem tin nhắn từ tất cả khách hàng để dễ dàng theo dõi và phản hồi một cách hiệu quả.

9.1.1. User stories: Xem danh sách hội thoại

Là nhân viên, tôi muốn thấy danh sách hội thoại cùng tên, ảnh đại diện và thời gian gửi tin nhắn gần nhất để ưu tiên xử lý.

Là nhân viên, tôi muốn hệ thống hiển thị số lượng tin nhắn chưa đọc để dễ kiểm soát khối lượng công việc.

9.1.2. User stories: Tìm kiếm hội thoại

Là nhân viên CSKH, tôi muốn có thể tìm kiếm nhanh hội thoại theo tên hoặc số điện thoại khách hàng, để dễ dàng truy cập lại cuộc trò chuyện cần thiết mà không mất thời gian cuộn danh sách.

9.1.3. User stories: Nhắn tin

Là người dùng, tôi muốn có nút truy cập nhanh đến khung chat để gửi tin nhắn khi cần hỗ trợ.

Là người dùng, tôi muốn thấy trạng thái online/offline để xác nhận trạng thái hoạt động của đối phương.

Là người dùng, tôi muốn chụp ảnh/gửi ảnh trong đoạn hội thoại để có thể dễ dàng phản ánh vấn đề.

Là người dùng, tôi muốn hệ thống có thông báo khi có tin nhắn chưa đọc để tôi không bỏ lỡ cuộc trò chuyện.