# “Xây dựng website”

# LỜI NÓI ĐẦU

# MỤC LỤC

[LỜI NÓI ĐẦU i](#_Toc192230802)

[MỤC LỤC ii](#_Toc192230803)

[DANH MỤC CÁC THUẬT NGỮ, CHỮ KÝ HIỆU VÀ CÁC CHỮ VIẾT TẮT v](#_Toc192230804)

[DANH MỤC HÌNH ẢNH vi](#_Toc192230805)

[DANH MỤC BẢNG BIỂU vii](#_Toc192230806)

[CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP 1](#_Toc192230807)

[1.1. Giới thiệu chung 1](#_Toc192230808)

[1.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của doanh nghiệp 1](#_Toc192230809)

[1.1.2. Lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp 2](#_Toc192230810)

[1.1.5. Cơ cấu quản trị và bộ máy quản lý 2](#_Toc192230811)

[1.1.5. Kết quả hoạt động của đơn vị thực tập 4](#_Toc192230812)

[1.2. Sản phẩm và dịch vụ 5](#_Toc192230813)

[1.2.1. Sản phẩm, dịch vụ đã phát triển 5](#_Toc192230814)

[1.2.2. Hướng phát triển sản phẩm, dịch vụ 6](#_Toc192230815)

[1.2.3. Thị trường hướng tới và đối tượng khách hàng 6](#_Toc192230816)

[1.3. Công nghệ và giải thưởng 6](#_Toc192230817)

[1.3.1. Công nghệ hiện tại đang được sử dụng 6](#_Toc192230818)

[1.3.2. Các giải thưởng tiêu biểu 7](#_Toc192230819)

[1.4. Văn hóa doanh nghiệp 8](#_Toc192230820)

[CHƯƠNG 2: QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI ĐƠN VỊ 10](#_Toc192230821)

[CHƯƠNG 3: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP 14](#_Toc192230822)

[3.1. Tài liệu hướng dẫn sử dụng F-Safe Go 14](#_Toc192230823)

[3.2. Kiểm thử UAT 15](#_Toc192230824)

[3.2.1. UAT là gì? 15](#_Toc192230825)

[3.3.2. Lý do cần kiểm thử UAT 15](#_Toc192230826)

[3.3.3. Điều kiện tiên quyết của kiểm thử UAT 16](#_Toc192230827)

[3.3.4. Các bước thực hiện UAT 16](#_Toc192230828)

[3.3. User Persona 17](#_Toc192230829)

[3.3.1. Định nghĩa User Persona 17](#_Toc192230830)

[3.3.2. Mục đích tạo User Persona 17](#_Toc192230831)

[3.3.3. Các thành phần chính của một Persona 18](#_Toc192230832)

[3.3.4. Các bước xây dựng User Persona 18](#_Toc192230833)

[3.4. Empathy Map 20](#_Toc192230834)

[3.4.1. Empathy Map 20](#_Toc192230835)

[3.4.2. Các thành phần chính của Empathy Map 20](#_Toc192230836)

[3.4.3. Xác sây dựng Empathy Map 21](#_Toc192230837)

[3.5. Customer Journey Map 22](#_Toc192230838)

[3.5.1. Customer Journey Map 22](#_Toc192230839)

[3.5.2. Mục đính lập Customer Journey Map 22](#_Toc192230840)

[3.5.3. Các bước xây dựng Customer Journey Map 23](#_Toc192230841)

[KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ 25](#_Toc192230842)

[TÀI LIỆU THAM KHẢO 27](#_Toc192230843)

[NHẬT KÝ THỰC TẬP 28](#_Toc192230844)

# DANH MỤC CÁC THUẬT NGỮ, CHỮ KÝ HIỆU VÀ CÁC CHỮ VIẾT TẮT

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Từ viết tắt** | **Tiếng Anh** | **Tiếng Việt** |
| FPT Telecom |  | Công ty Cổ phần Viễn thông FPT |
| AI | Artificial Intelligence | Trí tuệ nhân tạo |
| BA | Business Analyst | Chuyên viên phân tích nghiệp vụ |
| CNTT |  | Công nghệ thông tin |
| HDSD |  | Hướng dẫn sử dụng |
| HĐQT |  | Hội đồng quản trị |
| Iot | Internet of thing | Internet vạn vật |
| UAT | User Acceptance Testing | Kiểm thử chấp nhận người dùng |
| VPN | Virtual Private Network | Mạng riêng ảo |

# DANH MỤC HÌNH VẼ

[Hình 1: Lịch sử hình thành và phát triển 1](#_Toc192232553)

[Hình 2: Cơ cấu quản trị và bộ máy quản lý 3](#_Toc192232554)

[Hình 3: Hội đồng quản trị 3](#_Toc192232555)

[Hình 4: Khách hàng tiêu biểu 4](#_Toc192232556)

[Hình 5: Tài liệu hướng dẫn sử dụng sản phẩm F-Safe Go 14](#_Toc192232557)

[Hình 6: User Persona 20](#_Toc192232558)

[Hình 7: Thành phần của Empathy Map 22](#_Toc192232559)

[Hình 9: Customer Journey Map 24](#_Toc192232560)

# DANH MỤC BẢNG BIỂU

[Bảng 1: Kế hoạch và kết quả thực hiện 12](#_Toc192232604)

# 

# MỞ ĐẦU

## Lý do chọn đề tài

## Mục tiêu nghiên cứu

## Đối tượng nghiên cứu

## Phạm vi nghiên cứu

## Kết quả mong muốn

## Cấu trúc của báo cáo

# CHƯƠNG 1: **KHẢO SÁT HỆ THỐNG**

## Mục đích và đối tượng khảo sát

(mục đích, đối tượng + phiếu khảo sát)

## Phân tích thông tin thu thập

### Hoạt động của hệ thống

* Trang chủ: Trang chủ của website cần hiển thị những sản phẩm mới nhất, sản phẩm bán chạy nhất và các ưu đãi khuyến mãi hiện có.
* Danh mục sản phẩm: Trang web phân loại sản phẩm theo các danh mục khác nhau như: Trang điểm, Chăm sóc da, Nước hoa,...
* Tìm kiếm sản phẩm: Khách hàng có thể tìm kiếm sản phẩm bằng cách sử dụng thanh tìm kiếm trên trang web. Ngoài ra, họ có thể tìm kiếm theo danh mục sản phẩm.
* Xem sản phẩm: Hiển thị thông tin chi tiết sản phẩm bao gồm tên sản phẩm, hình ảnh, giá cả, mô tả, và các thông tin khác.
* Giỏ hàng: Khách hàng có thể thêm các sản phẩm muốn mua vào giỏ hàng, xem các sản phẩm trong giỏ hàng, sửa hoặc xóa sản phẩm trong giỏ hàng. Trang web sẽ tính tổng số tiền các sản phẩm lựa chọn.
* Thanh toán: Cung cấp các phương thức thanh toán khác nhau, bao gồm thanh thanh toán khi nhận hàng và thanh toán trực tuyến qua các cổng thanh toán như Ngân hàng, MoMo, ZaloPay, v.v.
* Quản lý đơn hàng: Khách hàng có thể đặt hàng bằng cách lựa chọn các sản phẩm có trong giỏ hàng hoặc mua trực tiếp tại giao diện chi tiết sản phẩm, hủy đơn hàng đã đặt nếu người quản lý chưa chấp nhận đơn hàng. Bên cạnh đó, họ có thể kiểm tra trạng thái đơn hàng của mình bằng cách truy cập vào tài khoản cá nhân trên trang web để xem lịch sử đơn hàng và theo dõi trạng thái đơn hàng hiện tại.
* Chương trình khuyến mãi: website cần cập nhật thường xuyên các chương trình khuyến mãi như giảm giá, tặng quà hoặc miễn phí vận chuyển. Khách hàng có thể tìm thấy thông tin về các chương trình khuyến mãi hiện có trên trang chủ.
* Tài khoản cá nhân: Khách hàng có thể đăng ký tài khoản cá nhân trên trang web để quản lý thông tin cá nhân, địa chỉ giao hàng, lịch sử đơn hàng và nhận các thông tin khuyến mãi mới nhất.
* Hỗ trợ khách hàng: website cần cung cấp các kênh hỗ trợ khách hàng như số điện thoại hỗ trợ, chat trực tuyến trên trang web, email hoặc trang mạng xã hội để giải đáp thắc mắc
* Tin tức: Website cần thường xuyên cập nhật các tin tức mới nhất về nhãn hàng, khuyến mãi, workshop, …

### Yêu cầu chức năng

1. Các chức năng phía người quản trị:
2. Đăng nhập, đăng xuất, thay đổi mật khẩu.
3. Quản lý khách hàng
4. Quản lý sản phẩm
5. Quản lý danh mục
6. Quản lý mã giảm giá
7. Quản lý tin tức.
8. Quản lý đơn hàng.
9. Các chức năng phía người dùng:
10. Đăng nhập, đăng ký, đăng xuất.
11. Tìm kiếm
12. Xem danh sách sản phẩm.
13. Xem danh mục.
14. Xem chi tiết sản phẩm
15. Quản lý giỏ hàng.
16. Đặt hàng.
17. Thanh toán.
18. Xem đơn hàng.
19. Xem trạng thái đơn hàng
20. Cập nhật đơn hàng
21. Đánh giá sản phẩm.
22. Xem thông báo.
23. Xem tin tức
24. Cập nhật thông tin cá nhân.

### Yêu cầu phi chức năng

Giao diện:

* Giao diện tiếng Việt.
* Cung cấp giao diện đơn giản, gần gũi, trực quan về dễ sử dụng đối với người dùng.

Bảo mật:

* Thực hiện bảo mật bằng các cách mã hóa các thông tin nhạy cảm của người dùng.
* Phân quyền truy cập, chỉ cho phép người dùng truy cập những chức năng được cho phép.
* Kiểm định những dữ liệu người dùng nhập vào.

Tốc độ xử lý & thời gian hoạt động:

* Tốc độ xử lý nhanh chóng, thực hiện loading khi lấy hoặc ghi dữ liệu.
* Có thể hoạt động hiệu quả 24/24.

# CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG

## 2.1. Mô hình hóa chức năng

### 2.1.1. Các tác nhân

* Khách hàng: Là những cá nhân sử dụng và tương tác, bao gồm việc tạo tài khoản, đăng nhập, đăng ký, xem chi tiết sản phẩm, tìm kiếm, đặt hàng, quản lý đơn hàng, quản lý giỏ hàng, xem tin tức.
* Người bán hàng (Admin): là người quản lý trang web và được truy cập vào các chức năng quản lý của hệ thống.

### 2.1.2. Biểu đồ usecase

1. Biểu đồ usecase tổng quan:



Hình 1: Biểu đồ usecase tổng quan

1. Biểu đồ usecase phần khách hàng:



Hình 2: Biểu đồ usecase phần khách hàng

1. Biểu đồ usecase phần người quản trị:



Hình 3: Biểu đồ usecase phần người quản trị

### 2.1.3. Biểu đồ phân rã usecase

1. Biểu đồ phân rã usecase phần khách hàng:



Hình 4: Biểu đồ phân rã usecase chính

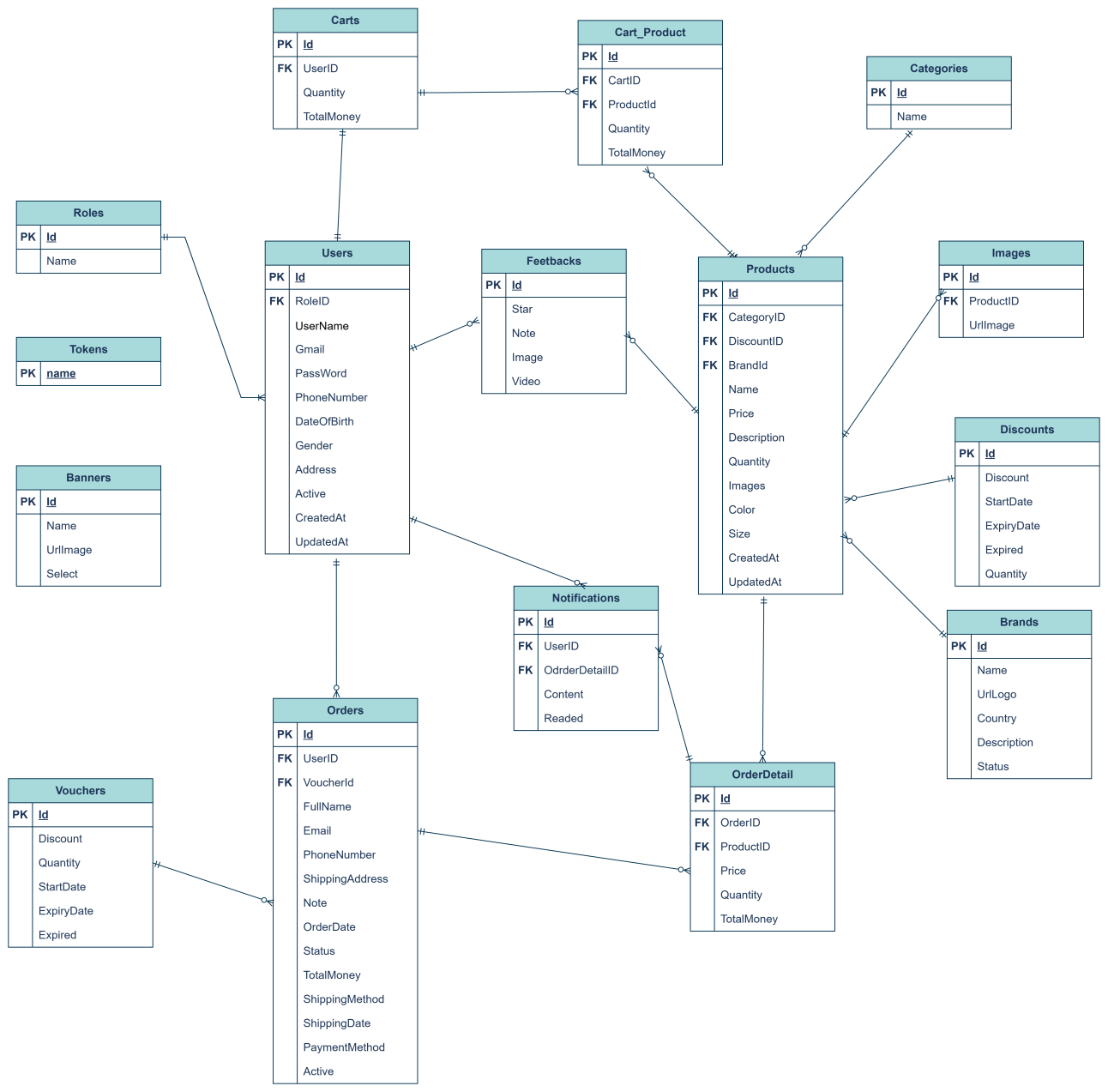
1. Biểu đồ phân rã usecase phần người quản trị:



Hình 5: Biểu đồ phân rã usecase thứ cấp

## 2.2. Mô hình hóa dữ liệu

### 2.2.1 Yêu cầu về dữ liệu



Hình 6: Mô hình quan hệ thực thể

* **Roles**: Lưu thông tin về vai trò người dùng. Chi tiết về bảng vai trò gồm mã vai trò, tên vai trò.
* **Users**: Lưu thông tin về các người dùng. Chi tiết về bảng người dùng bao gồm mã người dùng, mã vai trò, tên người dùng, email, mật khẩu, số điện thoại, ngày sinh, giới tính, địa chỉ, trạng thái, ngày đăng ký, ngày cập nhật.
* **Categories:** Lưu thông tin về các danh mục. Chi tiết về bảng danh mục bao gồm mã danh mục, tên danh mục.
* **Products:** Lưu thông tin về các sản phẩm. Chi tiết về bảng sản phẩm bao gồm mã sản phẩm, mã danh mục, tiêu đề, giảm giá, mô tả, phân loại, trạng thái đã xóa.
* **image\_product:** Lưu thông tin về các ảnh của sản phẩm. Chi tiết về bảng bao gồm mã ảnh, mã sản phẩm, tên ảnh, đường dẫn ảnh.
* **galeries:** Lưu thông tin về trưng bày sản phẩm. Chi tiết về bảng trưng bày bao gồm mã trưng bày, mã sản phẩm, ảnh.
* **orders:** Lưu thông tin về các đơn hàng. Chi tiết về bảng đơn hàng bao gồm mã đơn hàng, mã người dùng, mã giảm giá, họ và tên, số điện thoại, địa chỉ, ghi chú, ngày đặt, trạng thái, tổng tiền.
* **order\_detail:** Lưu thông tin về chi tiết các đơn hàng. Chi tiết về bảng chi tiết đơn hàng bao gồm mã chi tiết đơn hàng, mã đơn hàng, mã sản phẩm, giá, số lượng, tổng tiền.
* **coupons:** Lưu thông tin về các mã giảm giá. Chi tiết về bảng giảm giá gồm mã giảm giá, tỉ lệ giảm giá, ngày hết hạn, trạng thái, số lượng.
* **feedbacks:** Lưu thông tin về các đánh giá của người dùng. Chi tiết về bảng đánh giá gồm mã đánh giá, mã sản phẩm, mã người dùng, ghi chú, số sao, ảnh.
* **notifications:** Lưu thông tin về các thông báo của người dùng. Chi tiết về bảng thông báo gồm mã thông báo, mã người dùng, mã chi tiết đơn hàng, nội dung, trạng thái đã đọc chưa.
* **carts:** Lưu thông tin về giỏ hảng của người dùng. Chi tiết bảng giỏ hàng gồm mã giỏ hàng, mã người dùng, mã sản phẩm, số lượng.

**Mối quan hệ:**

* Mỗi vai trò có thể thuộc về 1 hoặc nhiều người dùng. Mỗi người dùng chỉ có 1 vai trò.
* Mỗi người dùng có thể đánh giá 0, 1 hoặc nhiều sản phẩm. Mỗi đánh giá thuộc về 1 người dùng.
* Mỗi người dùng có thể tạo 0, 1 hoặc nhiều đơn hàng. Mỗi đơn hàng chỉ thuộc về 1 người dùng.
* Mỗi người dùng có thể có 0, 1 hoặc nhiều thông báo. Mỗi thông báo thuộc về 1 người dùng.
* Mỗi người dùng có thể có 0, 1 hoặc nhiều giỏ hàng. Mỗi giỏ hàng thuộc về 1 người dùng.
* Mỗi danh mục có thể thuộc về 0, 1 hoặc nhiều sản phẩm. Mỗi sản phẩm chỉ có 1 danh mục.
* Mỗi sản phẩm có thể có 0, 1 hoặc nhiều hình ảnh. Mỗi hình ảnh chỉ thuộc về 1 sản phẩm.
* Mỗi sản phẩm có thể có 0, 1 hoặc nhiều đánh giá. Mỗi đánh giá thuộc về 1 sản phẩm.
* Mỗi sản phẩm có thể có 0, 1 hoặc nhiều trưng bày. Mỗi trưng bày chỉ thuộc về 1 sản phẩm.
* Mỗi đơn hàng có thể có 1 hoặc nhiều chi tiết đơn hàng. Mỗi chi tiết đơn hàng chỉ thuộc về 1 đơn hàng.
* Mỗi đơn hàng có thể dùng 0 hoặc 1 mã giảm giá. Mỗi mã giảm giá được dùng bởi 0, 1 hoặc nhiều đơn hàng.
* Mỗi chi tiết đơn hàng thuộc về 1 sản phẩm. Mỗi sản phẩm có thể có 1 hoặc nhiều chi tiết đơn hàng.
* Mỗi chi tiết đơn hàng có thể có 1 hoặc nhiều thông báo. Mỗi thông báo thuộc về 1 chi tiết đơn hàng.
* Mỗi giỏ hàng có thể có 0, 1 hoặc nhiều sản phẩm. Mỗi sản phẩm có thể có trong 0, 1 hoặc nhiều giỏ hàng.

- Xem lại phần voucher, sản phẩm (với các màu, dung tích), phần discount  
- Phần đặt hàng có thể đặt hàng khi chưa login + khi đặt hàng thì tự động tạo người dùng với tên và số điện thoại ( cái này cần xem xét vì tên và số điện thoại có thể là của người nhận)

- Có thể nhập số điện thoại để kiểm tra đơn hàng + gửi otp qua sms (tìm kiếm các trang free)

- Thêm vào giỏ hàng: chưa cần đăng nhập vẫn lưu vết

- local storage + card: tìm hiểu

# CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ