**Tìm hiểu về quản lý khách hàng**

1. Mô tả hoạt động của khách hàng

* Khách hàng là người có nhu cầu muốn mua hàng hóa. Khác với việc đặt hàng trực tiếp tại cửa hàng,khách hàng phải hoàn toàn tự thao tác thông qua từng bước cụ thể để có thể mua hàng. Khi khách hàng đã quyết định tham gia vào một hoạt động cửa hàng “ảo” thì mỗi khách hàng được cung cấp một giỏ hàng tương ứng. các mặt hàng được sắp xếp và phân loại theo từng loại mặt hàng nào đó từng danh mục các mặt hàng cho khách hàng dễ tìm kiếm. trong hoạt động này,khách hàng chỉ cần chọn một mặt hàng nào đó từ danh mục các mặt hàng thì những thông tin về mặt hàng đó sẽ hiển thị lên màn hình :hình ảnh,đơn giá,mô tả… và bên cạnh là trang liên kết để thêm hàng hóa vào giỏ hàng.đây là giỏ hàng điện tử mà trong đó chứa các thông tin về hàng hóa lẫn số lượng khách mua và hoàn toàn được cập nhật trong giỏ.Khách hàng tự do lựa chọn loại hàng hóa nào mà mình thích vào giỏ hàng của mình.
* Thông qua chức năng tìm kiế của website giúp khách hàng có thể nhanh chóng tìm được loại hàng mà mình muốn mua một cách nhanh nhất.
* Khách hàng có thể cập nhật các mặt hàng hay thêm mặt hàng vào giỏ hàng của mình nếu muốn mua,có thể xóa mặt hàng trong giỏ hàng mà mình không muốn mua nữa.
* Nếu khách hàng chấp nhận thanh toán thì hệ thống yêu cầu nhập thông tin chi tiết của khách hàng như họ tên, địa chỉ email, username, password,… nếu khách hàng chưa đăng ký đăng nhập,ngược lại nế u khách hàng nào đã đăng ký rồi thì họ chỉ cần đăng nhập bằng username và password của mình.
* Khi khách hàng đã hoàn thành quá trình đặt hàng với hệ thống thì khách hàng tiến hành thanh toán, khách hàng có thể lựa chọn các hình thức thanh toán trên website. Sau khi hoàn thành quá trình thanh toán khách hàng có thể thực hiện lại quá trình mua hàng của mình nếu khách hàng muốn mua thêm hàng hóa. Khi đã đặt hàng rồi,khách hàng có thể theo dõi trực tiếp tình trạng đơn đặt hàng của mình qua website nếu họ có băn khoăn,nếu họ có những không đồng ý thì có thể gửi đơn khiếu nại và thông tin phản hồi hệ thống qua chức năng liên hệ khách hàng.

2.Yêu cầu về chức năng

* Khách hàng có thể xem thông tin các mẫu thời trang quần áo mới,tìm kiếm sản phẩm một cách nhanh chóng và chính xác, có thể đóng góp ý kiến,các thắc mắc của mình…
* Khách hàng có thể đặt mua sản phẩm và thanh toán hóa đơn của mình.

1. Phân tích dữ liệu khách hàng:

Gồm các thuộc tính : makh,hoten,sdt,diachi,cmnd,email.

1. Những vấn đề khách hàng cần quan tâm

* Nội dung
* Giá cả phù hợp
* Dễ dàng mua
* Hình thức thanh toán dễ dàng
* Nhãn hiệu
* Tính thẩm mỹ của sản phẩm

….

1. Mô tả chức năng chi tiết cho khách hàng
2. Hiển thị hàng hóa : Thực hiện việc hiển thị danh sách các mặt hàng theo chủng loại,chuyên mục..

* Đầu vào(input):
* Mã số chủng loại
* Mã chuyên mục
* Cách thức thực hiện
* Lấy mã số chủng loại hoặc chuyên mục
* Kết nối cơ sở dữ liệu,lấy các sản phẩm trong chuyên mục
* Hiển thị danh sách sản phẩm
* Đầu ra(output):
* Danh sách sản phẩm được hiển thị theo chuyên mục

1. Chức năng tìm kiếm :Thực hiện việc hiển thị dánh sách các mặt hàng theo yêu cầu khách hàng.

* Đầu vào
* Thông tin khách hàng muốn tìm
* Cách thức thực hiện
* Lấy thông tin khách hàng cung cấp
* Kết nối cơ sở dữ liệu,lấy các sản phẩm với điều kiện như thông tin khách hàng yêu cầu
* Hiển thị danh sách sản phẩm
* Đầu ra
* Danh sách sản phẩm

1. Chức năng quản lý giỏ hàng

* Thêm giỏ hàng
* Thực hiện việc đưa sản phẩm khách hàng chọn vào 1 bảng
* Đầu vào
* ID sản phẩm
* Tên
* Số lượng
* Giá cả
* Cách thức thực hiện
* Lấy các thông tin đầu vào
* Thêm các thông tin vừa lấy vào bảng đã có sẵn
* Hiện thị danh sách sản phẩm đã được thêm vào giỏ hàng
* Đầu ra
* Bảng danh sách sản phẩm được thêm vào giỏ hàng
* Xem giỏ hàng
* Hiển thị danh sách mặt hàng đã được thêm vào
* Đầu vào
* Biến giỏ hàng đã được được lưu
* Cách thức thực hiện
* Kiểm tra xem giỏ hàng đã có chưa
* Đưa ra danh sách mặt hàng đã được cho vào mặt hàng
* Đầu ra
* Danh sách mặt hàng đã được thêm vào
* Chức năng mua hàng
* Đầu vào
* Giỏ hàng
* Cách thức thực hiện
* Lấy các dữ liệu trong giỏ hàng
* Lấy thông tin khách hàng
* Tạo đơn hàng
* Đưa ra thông báo là đơn mua hàng đã được nhận
* Đầu ra
* Đơn hàng
* Đưa ra thông báo là các đơn mua hàng đã được nhận

1. Phương thức thanh toán

* Đầu vào
* Phương thức thanh toán qua thẻ hoặc trực tiếp
* Cách thức thực hiện
* Lấy yêu cầu của khách hàng về phương thức thực hiện
* Đưa ra thông tin về từng cách thanh toán riêng
* Đầu ra
* Đưa ra thông tin về từng cách thanh toán riêng

1. Chức năng khai báo thông tin khách hàng

* Đầu vào
* Thông tin về thành viên mới
* Cách thức thực hiện
* Kết nối cơ sở dữ liệu
* Kiểm tra thông tin
* Thêm thành viên
* Đầu ra
* Nhâp thông tin của thành viên mới vào cơ sở dữ liệu

1. Chức năng tạo đơn hàng

* Đầu vào
* Thông tin khách hàng
* Thông tin giỏ hàng
* Cách thức thực hiện
* Lấy thông tin sản phẩm ở giỏ hàng trong cơ sở dữ liệu
* Lấy thông tin khách hàng trong cơ sở dữ liệu
* In ra đơn hàng gồm thông tin khách hàng và thông tin giỏ hàng

1. Chức năng hỗ trợ và quản lý ngôn ngữ

Đây là những chức năng bổ sung để thuận lợi cho khách hàng khi vào trang website