**PRODUCT REQUIREMENTS DOCUMENT**

**ĐỀ TÀI: WEBSITE THƯƠNG MẠI**

**CUNG CẤP THIẾT BỊ ĐIỆN TỬ**

**Thành viên:** 18520335 Đinh Ngọc Uyên Phương

18520368 Phạm Ngọc Thịnh

**GVHD:** Thầy Nguyễn Công Hoan



Mục lục

[**Objective**](#_heading=h.gjdgxs) **[2](#_heading=h.gjdgxs)**

[**Release**](#_heading=h.30j0zll) **[3](#_heading=h.30j0zll)**

[**Features**](#_heading=h.un8lumhdajg) **4**

[**User flow and design**](#_heading=h.3znysh7) **11**

[**Analytics**](#_heading=h.gem1htp12wfn) **[30](#_heading=h.gem1htp12wfn)**

[**Future work**](#_heading=h.tyjcwt) **31**

# **Objective**

|  |  |
| --- | --- |
| Vision | Techshop muốn trở thành dịch vụ cung cấp đầy đủ các sản phẩm công nghệ mới nhất hiện nay. Mọi người có thể mua sắm và tìm thấy mọi thứ liên quan đến công nghệ họ muốn ở đây và tất cả mặt hàng đó được tìm thấy với chi phí thấp nhất.  Khi mua hàng online, các tiêu chí ảnh hưởng đến quyết định mua sắm của khách hàng là: chất lượng sản phẩm, giá cả cạnh tranh, dịch vụ chăm sóc khách hàng và website tiện sử dụng. Do đó, đến với TechShop, không chỉ mua hàng với giá tối thiểu, các mặt hàng cung cấp luôn được đảm bảo chất lượng tốt, khách hàng còn được trải nghiệm dịch vụ chăm sóc khách hàng đáng tin cậy, nhiệt tình và nhanh chóng, cùng các chính sách đổi trả hàng hóa thuận tiện, dễ thực hiện. |
| Goals | * Chỉ cần có sản phẩm công nghệ nào được ra mắt, thì khách hàng có thể tìm kiếm và sở hữu ngay thông qua TechShop. * Là ứng dụng được nhắc đến đầu tiên khi khách hàng có nhu cầu mua các thiết bị công nghệ. |
| Initiatives | * Để khách hàng có thể tìm kiếm và sở hữu ngay các sản phẩm công nghệ vừa ra mắt, nhóm phải luôn theo dõi, cập nhật tin tức trong thị trường công nghệ và tìm nguồn hàng uy tín với giá ưu đãi để nhập về kho sớm nhất có thể. * Bổ sung tất cả kiến thức liên quan đến thiết bị công nghệ để có thể tư vấn, giúp khách hàng sở hữu sản phẩm phù hợp với mong muốn của họ nhất. * Nghiên cứu các chính sách đổi trả, giao hàng miễn phí, ưu đãi cho khách quen nhằm thu hút và tiếp cận khách hàng nhanh chóng. * Tìm hiểu thêm về marketing, chạy quảng cáo ứng dụng đến các khách hàng tiềm năng. * Tìm hiểu về tâm lý hành vi để tăng trải nghiệm người dùng. |
| Persona(s) | * Những khách hàng có nhu cầu sở hữu các thiết bị công nghệ nhưng không có thời gian để trực tiếp đến cửa hàng mua sắm hoặc khoảng cách địa lý quá xa. * Những khách hàng không rành về công nghệ và cần được tư vấn để chọn ra các thiết bị phù hợp với nhu cầu và chi tiêu của mình. |

# **Release**

|  |  |
| --- | --- |
| Release | TechShop |
| Date | Thời gian dự kiến: 19/5/2021 |
| Initiative | * Để có thể cạnh tranh với các công ty đối thủ, nhóm luôn theo dõi và chỉnh sửa theo phản hồi từ người dùng sau khi đã trải nghiệm dịch vụ. * Về phần ra mắt thị trường: nhóm tìm hiểu và tham khảo các buổi ra mắt của các doanh nghiệp nổi tiếng trên thế giới như amazon để tạo ấn tượng mạnh bằng hình ảnh và gây tò mò, hứng thú với những thông tin cung cấp đến công chúng. * Đầu tư chi phí để phủ rộng thương hiệu, hình ảnh thương hiệu xuất hiện với tần suất lớn, thường xuyên để công chúng ghi nhớ. |
| Milestones |  |
| Features | 1. Thanh điều hướng đến các loại sản phẩm mà TechShop cung cấp.  2. Gợi ý các dòng sản phẩm liên quan.  3. Khách hàng có thể đánh giá chất lượng sản phẩm sau khi mua hàng.  4. Khách hàng có thể theo dõi các đơn hàng của mình  5. Tạo giỏ hàng và đặt hàng nhanh chóng.  6. Tạo danh sách sản phẩm yêu thích.  7. Xem thông tin chi tiết của sản phẩm.  8. Cập nhật các loại thông tin cá nhân (thông tin giao hàng, thanh toán).  9. Cập nhật các sản phẩm trending, được mua nhiều nhất trong thời gian hiện tại. |

2.3. Featu

# **Features**

3.1. Thanh điều hướng đến các loại sản phẩm mà TechShop cung cấp

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Thanh điều hướng đến các loại sản phẩm mà TechShop cung cấp. |
| Description | Tất cả sản phẩm do TechShop cung cấp được phân thành nhiều loại, khách hàng có thể dựa vào loại sản phẩm để tìm kiếm sản phẩm một cách nhanh chóng. |
| Purpose | Việc sắp xếp các sản phẩm theo loại sẽ giúp khách hàng có thể so sánh giá, mẫu mã, chất lượng giữa các sản phẩm cùng loại. |
| User problem | Nếu không có phân loại sản phẩm, khách hàng không thể biết được với loại sản phẩm mà khách hàng muốn tìm thì TechShop cung cấp bao nhiêu mẫu mã, bao nhiêu sản phẩm cho loại sản phẩm đó. |
| User value | Tiết kiệm thời gian cho việc so sánh và tìm kiếm các sản phẩm cùng loại. |
| Assumptions | are anything you expect to be in place (yet isn’t guaranteed), such as assuming that all users will have Internet connectivity. |
| Not doing | Anything that is out of scope for this feature |
| Acceptance criteria | Conditions of acceptance |

3.2. Gợi ý các dòng sản phẩm liên quan

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Gợi ý các dòng sản phẩm liên quan. |
| Description | Khách hàng khi xem và có nhu cầu mua hàng của TechShop, hệ thống sẽ gợi ý các món hàng, mặt hàng, loại sản phẩm liên quan đến nhu cầu tìm kiếm của khách hàng. |
| Purpose | Gợi ý sản phẩm sẽ giúp cho khách hàng dễ dàng tìm kiếm được những mặt hàng, loại sản phẩm liên quan đến nhu cầu mua sắm của khách hàng |
| User problem | Nếu không gợi ý, khách hàng có thể tốn rất nhiều thời gian trong việc lựa chọn sản phẩm ưng ý. Đồng thời, khách hàng phải tìm kiếm quá nhiều từ đó giảm khả năng tương tác của khách hàng với ứng dụng. |
| User value | Tiết kiệm được nhiều thời gian trong việc tìm kiếm sản phẩm, đồng thời nâng cao khả năng tương tác của người dùng với hệ thống. Tạo cảm giác tiện lợi hơn cho khách hàng trong suốt quá trình mua hàng tại TechShop. |
| Assumptions | are anything you expect to be in place (yet isn’t guaranteed), such as assuming that all users will have Internet connectivity. |
| Not doing | Anything that is out of scope for this feature |
| Acceptance criteria | Conditions of acceptance |

3.3. Khách hàng có thể đánh giá chất lượng sản phẩm sau khi mua hàng

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Khách hàng có thể đánh giá chất lượng sản phẩm sau khi mua hàng. |
| Description | TechShop cho phép người dùng đánh giá chất lượng sản phẩm, trải nghiệm sử dụng sau khi mua hàng của TechShop. |
| Purpose | Việc đánh giá sẽ giúp cho những người mua hàng có thể phàn nàn về chất lượng nếu chất lượng không đạt yêu cầu. Đồng thời, người mua sau sẽ thêm phần tin tưởng vào sản phẩm. |
| User problem | Không có đánh giá chất lượng sản phẩm, người dùng sẽ không thể phản hồi những sai sót cũng như chất lượng sản phẩm. Khách mua sau sẽ không biết được liệu sản phẩm mà TechShop cung cấp có đúng chất lượng như vậy không. |
| User value | Khách hàng sẽ tin tưởng nhiều hơn về dịch vụ cũng như là sản phẩm mà TechShop cung cấp và cam kết. |
| Assumptions | are anything you expect to be in place (yet isn’t guaranteed), such as assuming that all users will have Internet connectivity. |
| Not doing | Anything that is out of scope for this feature |
| Acceptance criteria | Conditions of acceptance |

3.4. Khách hàng có thể theo dõi các đơn hàng của mình

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Khách hàng có thể theo dõi các đơn hàng của mình. |
| Description | Khách mua hàng của TechShop có thể theo dõi các đơn hàng mà họ mua thông qua ứng dụng. |
| Purpose | Cập nhật sớm nhất trạng thái đơn hàng đến cho khách hàng của TechShop |
| User problem | Nếu không cho phép khách hàng theo dõi đơn hàng của họ, khách hàng sẽ không thể biết được tình trạng hiện tại của đơn hàng. Điều đó làm giảm trải nghiệm mua sắm của khách hàng một cách đáng kể. |
| User value | Cho phép khách hàng theo dõi đơn hàng sẽ giúp cho khách hàng nắm được toàn bộ quy trình giao hàng. Từ đó, tạo được niềm tin từ phía khách hàng và sự minh bạch trong việc mua sắm ở TechShop. |
| Assumptions | are anything you expect to be in place (yet isn’t guaranteed), such as assuming that all users will have Internet connectivity. |
| Not doing | Anything that is out of scope for this feature |
| Acceptance criteria | Conditions of acceptance |

3.5. Tạo giỏ hàng và đặt hàng nhanh chóng

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Tạo giỏ hàng và đặt hàng nhanh chóng. |
| Description | Cho phép khách hàng có thể thêm các sản phẩm mà họ muốn mua vào giỏ hàng, và tiến hành đặt hàng một cách nhanh chóng chỉ bằng vài thao tác. |
| Purpose | Đẩy nhanh quá trình mua hàng, đặt hàng tại TechShop. Thêm vào đó, khách hàng sẽ dễ quản lý món hàng mà họ muốn mua thông qua giỏ hàng. |
| User problem | Nếu không có giỏ hàng, khách hàng sẽ rất khó và dễ bị quên những món hàng mà họ muốn mua khi mua sắm tại cửa hàng. Người dùng sẽ rất khó chịu khi không quản lý được giỏ hàng mua sắm của mình. Việc đặt hàng, mua hàng quá lâu sẽ làm giảm tương tác của cửa hàng với khách hàng. |
| User value | Tiết kiệm được rất nhiều thời gian trong việc mua sắm của khách hàng. Giỏ hàng sẽ giúp cho khách hàng quản lý được những món hàng, giá tiền của đơn hàng họ muốn mua. |
| Assumptions | are anything you expect to be in place (yet isn’t guaranteed), such as assuming that all users will have Internet connectivity. |
| Not doing | Anything that is out of scope for this feature |
| Acceptance criteria | Conditions of acceptance |

3.6. Tạo danh sách các sản phẩm yêu thích

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Tạo danh sách các sản phẩm yêu thích. |
| Description | Khách hàng có thể lưu các sản phẩm mà họ thích, muốn mua hoặc có nhu cầu xem lại vào danh sách các sản phẩm yêu thích của cá nhân khách hàng. |
| Purpose | Giúp cho việc mua hàng của khách hàng trở nên thuận tiện hơn. Đồng thời làm tăng trải nghiệm của người dùng với ứng dụng khi họ không cần phải ghi nhớ. |
| User problem | Nếu không cho khách hàng tạo danh sách các sản phẩm yêu thích sẽ làm cho họ dễ bị quên những sản phẩm mà họ thích hoặc muốn mua cho lần sau. |
| User value | Khách hàng không cần phải ghi nhớ những món hàng họ yêu thích. Từ đó, tạo cảm giác thoải mái hơn cho người dùng khi trải nghiệm ứng dụng. |
| Assumptions | are anything you expect to be in place (yet isn’t guaranteed), such as assuming that all users will have Internet connectivity. |
| Not doing | Anything that is out of scope for this feature |
| Acceptance criteria | Conditions of acceptance |

3.7. Xem thông tin chi tiết sản phẩm

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Xem thông tin chi tiết sản phẩm. |
| Description | Khách hàng có thể xem các thông tin chi tiết của sản phẩm mà họ ưng ý. Các thông tin chi tiết như thông số kỹ thuật, đánh giá, mô tả sẽ được hiển thị rõ ràng cho khách hàng khi mua hàng. |
| Purpose | Giúp cho khách hàng có nhiều thông tin hơn trong việc lựa chọn mua sản phẩm. |
| User problem | Không cung cấp thông tin sản phẩm sẽ làm cho người dùng không tìm hiểu được các thông tin chi tiết của sản phẩm. Từ đó, khách hàng không biết đủ thông tin từ sản phẩm sẽ làm cho họ không hình dung được sản phẩm có tốt hay không, hay có phù hợp với nhu cầu sử dụng của mình hay không.Việc này sẽ giảm việc mua hàng của khách hàng tại cửa hàng. |
| User value | Biết được nhiều thông tin hơn về sản phẩm, giúp cho việc lựa chọn sản phẩm phù hợp trở nên dễ dàng và rút ngắn được thời gian hơn. Từ đó, có thể so sánh thông số chi tiết giữa các sản phẩm với nhau nhằm đưa ra sự lựa chọn phù hợp. |
| Assumptions | are anything you expect to be in place (yet isn’t guaranteed), such as assuming that all users will have Internet connectivity. |
| Not doing | Anything that is out of scope for this feature |
| Acceptance criteria | Conditions of acceptance |

3.8. Cập nhật các loại thông tin cá nhân (thông tin giao hàng, thanh toán)

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Cập nhật các loại thông tin cá nhân (thông tin giao hàng, thanh toán). |
| Description | Khách hàng được quyền cập nhật các thông tin cá nhân như là thông tin giao hàng, thanh toán trên ứng dụng. |
| Purpose | Giúp cho việc mua hàng tại TechShop trở nên linh hoạt và thuận tiện hơn cho khách hàng của TechShop khi có sự thay đổi. |
| User problem | Nếu không hỗ trợ khách hàng cập nhật các loại thông tin cá nhân, khi có sự thay đổi từ phía khách hàng (vd: địa chỉ) sẽ làm cho họ không biết phải làm thế nào cho những sự thay đổi này.  Việc mua sắm sẽ trở nên nhập nhằng rất nhiều vì các thông tin thay đổi. |
| User value | Thuận tiện hơn trong việc thay đổi các thông tin mua hàng khi có các nhu cầu thay đổi từ phía khách hàng. Từ đó, việc mua hàng, giao hàng ở TechShop trở nên linh hoạt hơn với khách hàng của TechShop |
| Assumptions | are anything you expect to be in place (yet isn’t guaranteed), such as assuming that all users will have Internet connectivity. |
| Not doing | Anything that is out of scope for this feature |
| Acceptance criteria | Conditions of acceptance |

3.9. Cập nhật các sản phẩm trending, được mua nhiều nhất trong thời gian hiện tại

|  |  |
| --- | --- |
| Feature | Cập nhật các sản phẩm trending, được mua nhiều nhất trong thời gian hiện tại. |
| Description | Ứng dụng sẽ hiển thị các sản phẩm được ưa chuộng, được mua nhiều nhất hiện nay và gợi ý những sản phẩm này cho khách hàng. |
| Purpose | Giúp khách hàng tiếp cận được những sản phẩm là xu hướng hiện nay. Đồng thời, việc đưa những sản phẩm được ưa chuộng, mua nhiều đến khách hàng sẽ làm tăng doanh thu của cửa hàng. |
| User problem | Không cập nhật các sản phẩm ưa chuộng, mua nhiều trong thời gian hiện tại sẽ làm cho khách hàng không thể nắm bắt được những sản phẩm này, dẫn đến những sản phẩm này sẽ không tiếp cận được đến người dùng. Điều này làm giảm nhu cầu mua sắm đáng kể. |
| User value | Khách hàng của TechShop sẽ nắm bắt được những xu hướng công nghệ một cách nhanh chóng nhất mà không cần tốn quá nhiều thời gian cũng như công sức để đi tìm kiếm. |
| Assumptions | are anything you expect to be in place (yet isn’t guaranteed), such as assuming that all users will have Internet connectivity. |
| Not doing | Anything that is out of scope for this feature |
| Acceptance criteria | Conditions of acceptance |

<https://clevertap.com/blog/product-requirements-document-template/>

# **Analytics**

4.1. Tính năng gợi ý các dòng sản phẩm liên quan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Key performance indicator | Baseline | Target | Timeframe |
| Phần trăm người dùng tương tác với chức năng này | 80% | 90% | 1 tháng sau khi trải nghiệm tính năng |

4.2. Tính năng đánh giá chất lượng sản phẩm sau khi mua hàng

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Key performance indicator | Baseline | Target | Timeframe |
| Phần trăm người dùng tương tác với chức năng này | 60% | 80% | 1 tháng sau khi trải nghiệm tính năng |
| Thời gian người dùng sử dụng để hoàn thành tính năng | 1 phút | < 1 phút | Sau khoảng 3 lần để lại đánh giá |

4.3. Tính năng theo dõi các đơn hàng

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Key performance indicator | Baseline | Target | Timeframe |
| Phần trăm người dùng tương tác với chức năng này | 70% | 80% | 1 tháng sau khi trải nghiệm tính năng |

4.4. Tính năng tạo giỏ hàng và thanh toán

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Key performance indicator | Baseline | Target | Timeframe |
| Phần trăm người dùng tương tác với chức năng này | 30% | 50% | 1 tháng sau khi tải ứng dụng. |
| Thời gian người dùng sử dụng để hoàn thành tính năng | 10 phút | < 4 phút | Sau khoảng 4 lần thực hiện thanh toán tại TechShop |

4.4. Tính năng tạo danh sách sản phẩm yêu thích

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Key performance indicator | Baseline | Target | Timeframe |
| Phần trăm người dùng tương tác với chức năng này | 70% | 80% | 1 tháng sau khi tải ứng dụng. |

# 

# **Future work**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Future features | Purpose | Priority | Timeframe |
| Chatbot | Có thể giải đáp thắc mắc của khách hàng 24/24. | 1 | Sau khi số lượng tải ứng dụng đạt 1000 lượt |
| Áp dụng BigData/Fast Data để khuyến nghị sản phẩm |  | 5 | Sau khi số lượng tải ứng dụng đạt 2000 lượt |
| Phân tích dữ liệu khách hàng để cải thiện chiến thuật tiếp thị | Các chiến thuật tiếp thị phù hợp với từng loại khách hàng vừa giúp tăng doanh thu vừa giữ khách hàng luôn nhớ đến ứng dụng khi có nhu cầu mua hàng. | 3 | Sau khi số lượng tải ứng dụng đạt 1000 lượt |
| Tự động đồng bộ thông tin người dùng thông qua các tài khoản mạng xã hội | Tăng trải nghiệm người dùng, giúp người dùng không tốn thời gian nhập liệu các thông tin đã có sẵn ở các trang mạng xã hội | 4 | Sau khi số lượng tải ứng dụng đạt 1000 lượt |
| Sử dụng video mô tả sản phẩm thay vì dùng hình ảnh | Tăng thêm tính sinh động cho sản phẩm, người dùng có thể xem rõ sản phẩm ở mọi khía cạnh. | 2 | Sau khi số lượng tải ứng dụng đạt 500 lượt |