TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

Khoa Công Nghệ Thông Tin

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**Môn: QUẢN LÝ DỰ ÁN PHẦN MỀM**

Dự án:

**WEBSITE CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

**Project Vision**

*Giảng viên lý thuyết:* **Ngô Huy Biên**

*Thực hiện:* **Nhóm 6**

**Revision History**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ngày** | **Phiên bản** | **Mô tả** | **Tác giả** |
| 06/10/2018 | 1.0 | Viết **Project Vision** | Nguyễn Ngọc Bảo Vân |
| 07/10/2018 | 1.1 | Chỉnh sửa phần **Đặt vấn đề** | Nguyễn Trần Hoàng Nam |
|  |  |  |  |

**MỤC LỤC**

[**I.** **GIỚI THIỆU** 1](#_Toc526684145)

[**1.** **Mục đích** 1](#_Toc526684146)

[**2.** **Tổng quan về nội dung** 1](#_Toc526684147)

[**I.** **VẤN ĐỀ** 1](#_Toc526684148)

[**1.** **Đặt vấn đề** 1](#_Toc526684149)

[**2.** **Giải pháp** 1](#_Toc526684150)

[**3.** **Phạm vi của dự án** 1](#_Toc526684151)

[**4.** **Business Case** 1](#_Toc526684152)

[**II.** **TỔNG QUAN SẢN PHẨM** 2](#_Toc526684153)

[**1.** **Những bên liên quan** 2](#_Toc526684154)

[**2.** **Thời gian và mô hình phát triển dự kiến** 2](#_Toc526684155)

[**3.** **Chi phí và giá cả** 2](#_Toc526684156)

[**4.** **Môi trường phát triển** 3](#_Toc526684157)

[**III.** **CÁC TÍNH NĂNG CỦA SẢN PHẨM** 3](#_Toc526684158)

[**1.** **Các tính năng phát triển của sản phẩm** 3](#_Toc526684159)

[**2.** **Chất lượng của sản phẩm** 3](#_Toc526684160)

[**IV.** **CHUYỂN GIAO SẢN PHẨM** 3](#_Toc526684161)

[**V.** **KẾT LUẬN** 3](#_Toc526684162)

1. **GIỚI THIỆU**
2. **Mục đích**

Mục đích của tài liệu này là để thu thập, phân tích và xác định yêu cầu ở mức cao của dự án **WEBSITE CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG.**

1. **Tổng quan về nội dung**

Tài liệu tập trung vào nhu cầu của các bên liên quan và người dùng mục tiêu cũng như nguyên nhân của yêu cầu đó. Tài liệu cung cấp cho khách hàng, nhóm phát triển dự án và các bên liên quan cái nhìn tổng quan về dự án, các vấn đề, giải pháp, các tính năng của sản phẩm cũng như hướng phát triển của dự án trong tương lai.

1. **VẤN ĐỀ**
2. **Đặt vấn đề**

Bạn muốn xây dựng một hệ thống bán hàng nhưng bạn lại không có hệ thống hỗ trợ khách hàng, khi khách hàng có vấn đề cần hỗ trợ nhưng lại không biết liên hệ với ai.

Bạn không thể tự xây dựng một hệ thống riêng cho mình vì không có kinh phí hoặc bạn không muốn mất nhiều thời gian cho việc này. Vì thế website hỗ trợ khách hàng của chúng tôi cho phép bạn tự tạo nên một kênh hỗ trợ cho tệp khách hàng của mình, giúp các doanh nghiệp có hệ thống tương tác hỗ trợ khách hàng tốt hơn.

1. **Giải pháp**

Phát triển một website chăm sóc khách hàng có chức năng tư vấn online, cung cấp cho người dùng những thông tin bổ ích về những lĩnh vực, những sản phẩm bạn quan tâm mà không cần phải trực tiếp đi đến các cửa hàng, trung tâm tư vấn.

1. **Phạm vi của dự án**

**WEBSITE CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG** hỗ trợ tư vấn, chăm sóc khách hàng trực tuyến trong mọi lĩnh vực, mọi sản phẩm mà khách hàng quan tâm.

1. **Business Case**

Vào một ngày đẹp trời nọ, sau khoảng thời gian suy nghĩ, bạn N.T.H.Nam, sinh viên Khoa CNTT của Trường ĐHKHTN TP.HCM đã quyết định đến Mac Center để mua một chiếc laptop MacBook Pro mới cho mình. Quá trình kiểm tra tại cửa hàng cho thấy chiếc MacBook là hàng mới, không trầy xước, hoạt động rất tốt. Đám bạn của Nam thầm ước ao được sở hữu chiếc laptop như thế. Thật không may, chỉ vài ngày sau, chiếc laptop thân yêu mới mua đó của bạn Nam đã xảy ra chút chuyện nhỏ ngoài ý muốn. Chuyện là, hôm ấy Nam cần phải viết một số tài liệu chuẩn bị cho môn học và số tài liệu này đang rất gấp. Vậy mà, khi ấn nút power và chờ một khoảng thời gian, MacBook của Nam vẫn không có dấu hiệu khởi động. Nam lặp lại thao tác vài lần, vẫn không được… Thời tiết Tp.HCM đang xấu, ngoài trời đang mưa lớn, từ nhà Nam đến Mac Center khá xa, Nam ngại phải xuống đường vào lúc này. Hơn nữa, Nam cũng không mấy tin tưởng những cửa hàng sửa chữa laptop gần đó.

Sau một hồi mượn tạm chiếc laptop của chị gái để lướt mạng tìm giải pháp khác, bạn Nam quyết định nhờ đến trung tâm chăm sóc khách hàng. Đó là một website chăm sóc khách hàng khá quy mô. Việc liên hệ nhờ tư vấn cũng khá đơn giản, Nam chỉ cần truy cập vào website chọn một trong hai hình thức tư vấn, chat online hoặc gửi mail. Khi nhận được yêu cầu, thành viên trong nhóm support sẽ chat online tư vấn trực tiếp cho Nam hoặc sẽ gửi mail trả lời cho Nam ngay sau đó. Và bạn Nam đã lựa chọn chat trực tiếp với thành viên nhóm support… Sau khoảng nửa tiếng làm theo hướng dẫn, MacBook của Nam đã hoạt động trở lại. Khắc phục xong vấn đề, Nam mừng rỡ cảm ơn nhóm support và tiếp tục làm deadline của mình.

1. **TỔNG QUAN SẢN PHẨM**
2. **Những bên liên quan**

* **Khách hàng**

Thầy **Ngô Huy Biên**

* Giảng viên Khoa Công nghệ Thông tin – Trường Đại học Khoa học Tự nhiên – ĐHQG-HCM
* Email: [nhbien@fit.hcmus.edu.vn](mailto:nhbien@fit.hcmus.edu.vn)
* **Nhóm phát triển dự án**

Các thành viên **nhóm 6**, môn Quản lý Dự án Phần mềm, lớp 17HCB, Khoa CNTT, Trường Đại học Khoa học Tự nhiên – ĐHQG-HCM

* **Người dùng cuối**
* **Nhóm support:** Những người trực tiếp sử dụng dịch vụ của website để tư vấn, chăm sóc khách hàng
* **Khách hàng cần support:** Những người dùng đã mua, sẽ mua một sản phẩm… và cần dịch vụ tư vấn, chăm sóc khách hàng

1. **Thời gian và mô hình phát triển dự kiến**

Dự án được triển khai trong vòng khoảng **10 tuần** vận dụng **mô hình SCRUM** vào quy trình phát triển dự

1. **Chi phí và giá cả**

Số lượng thành viên tham gia phát triển dự án: **11 người**

Thời gian làm việc của mỗi người cho dự án: **2 giờ/ngày**

Tổng thời gian dự kiến: **2 giờ/ngày/người \* 11 người \* 170 ngày = 3740 giờ**

Tiền học phí cho môn học: **280,000 VNĐ/tín chỉ \* 4 tín chỉ = 1,120,000 VNĐ**

1. **Môi trường phát triển**

Tương thích với mọi trình duyệt web như **Google Chrome, Firefox,…**

1. **CÁC TÍNH NĂNG CỦA SẢN PHẨM**
2. **Các tính năng phát triển của sản phẩm**

* **Đăng ký tài khoản**

Sau khi đăng ký tài khoản, người dùng sẽ được cung cấp một domain tương ứng với thông tin tài khoản

Vd: [*support@user1.domain.com*](mailto:support@user1.domain.com)

* **Live chat**
* Cho phép một khách hàng có thể nhận tư vấn tức thì từ thành viên trong nhóm support/người hỗ trợ chuyên môn
* Chat realtime
* **Mail ticket**
* Tạo domain mail cho từng người dùng

1. **Chất lượng của sản phẩm**

* Khách hàng cần tư vấn của các doanh nghiệp được website chăm sóc khách hàng hỗ trợ một cách nhanh chóng với kênh thông tin phong phú
* Giúp khách hàng của các doanh nghiệp có cách nhìn đa chiều về lĩnh vực, sản phẩm mà mình quan tâm do có sự chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên trong nhóm support và những người hỗ trợ chuyên môn.

1. **CHUYỂN GIAO SẢN PHẨM**

Chuyển giao khách hàng:

* Tài liệu hướng dẫn sử dụng
* **Website Chăm sóc khách hàng** với các tính năng cần thiết

1. **KẾT LUẬN**

**Product Vision** là tài liệu tổng quan mang tính khái quát về các khía cạnh của dự án **WEBSITE CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG** mà nhóm chúng tôi đang thực hiện. Với những tính năng đã và đang được cài đặt, phát triển, chúng tôi sẽ cố gắng để dự án được hoàn thành đúng tiến độ. Rất mong nhận được sự ủng hộ của các bạn.