



SRS - Biblio Bookstore

Công nghệ phần mềm (Trường Đại học Sư phạm Kỹ Thuật Thành phố Hồ Chí Minh)



Scan to open on Studeersnel

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP.HCM
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN



HCMUTE

ĐỀ TÀI
TRANG WEB BÁN SÁCH

HỌC KỲ 1 - NĂM HỌC 2024-2025
Học phần: CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM
Mã Học phần: SOEN330679
Nhóm thực hiện: NHÓM 2

GVHD: TS. MAI ANH THƠ

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 03 tháng 12 năm 2024

DANH SÁCH SINH VIÊN THỰC HIỆN

Mã Học phần: SOEN330679

Nhóm:

NHÓM

2

Đề tài: Trang web bán sách

STT	Họ và tên	MSSV	Tỉ lệ hoàn thành
1	Lê Hồng Phúc	22110399	100%
2	Trang Kim Lợi	22110371	100%
3	Lê Tấn Trụ	22110447	100%
4	Phạm Khánh Huy	22110336	100%
5	Lê Nhựt Anh	22110279	100%
6	Nguyễn Hoàng Thùy Linh	22110364	100%
7	Hoàng Thị Mỹ Linh	22110363	100%
8	Vũ Bảo Long	22110368	100%

Ghi chú:

Tỷ lệ %: mức độ phần trăm hoàn thành của từng sinh viên tham gia.

Trưởng nhóm: Lê Hồng Phúc

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

.....
.....
.....

TM. NHÓM



Lê Hồng Phúc

GIẢNG VIÊN

TS. Mai Anh Thơ

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, nhóm em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới cô **Mai Anh Thơ**, người đã nhiệt tình hướng dẫn và truyền đạt những kiến thức quý báu trong suốt quá

trình học môn **Công nghệ phần mềm**. Sự tận tâm và nhiệt huyết của cô không chỉ giúp chúng em nắm vững các khái niệm quan trọng mà còn khơi dậy niềm đam mê trong việc nghiên cứu và ứng dụng các kiến thức trong môn học vào bài toán thực tế.

Những kiến thức và kinh nghiệm mà chúng em tiếp thu được từ môn học chắc chắn sẽ là nền tảng vững chắc cho hành trang nghề nghiệp tương lai của chúng em.

Nhóm em xin chân thành cảm ơn cô!

LỜI MỞ ĐẦU

Trong bối cảnh thương mại điện tử ngày càng phát triển mạnh mẽ, việc xây dựng các ứng dụng web nhằm hỗ trợ doanh nghiệp tiếp cận khách hàng và quản lý

hoạt động kinh doanh trở thành một yêu cầu cấp thiết. Đặc biệt, trong ngành kinh doanh sách, việc phát triển một trang web giúp tối ưu hóa quy trình bán hàng, quản lý kho, và tương tác với khách hàng là một giải pháp hiệu quả để tăng cường trải nghiệm người dùng và nâng cao hiệu suất kinh doanh.

Dự án này tập trung vào việc xây dựng trang web bán sách trực tuyến sử dụng **Java Servlet**. Hệ thống được thiết kế với các chức năng chính như hiển thị danh mục sách, quản lý giỏ hàng, xử lý thanh toán và quản lý người dùng. Ngoài ra, hệ thống còn hỗ trợ tìm kiếm và sắp xếp sách theo nhiều tiêu chí khác nhau, mang đến trải nghiệm mua sắm dễ dàng và tiện lợi cho khách hàng.

Quá trình phát triển dự án đã áp dụng các kiến thức nền tảng về **Công nghệ phần mềm**, bao gồm phân tích yêu cầu (*SRS*), thiết kế hệ thống với các sơ đồ *Use Case*, *Class Diagram*, *Sequence Diagram*, *Collaboration Diagram* và xây dựng kiến trúc hệ thống theo hướng đối tượng. Báo cáo cũng đi sâu vào các khía cạnh về lập trình phía server với Java Servlet, quản lý cơ sở dữ liệu và thanh toán trực tuyến.

Thông qua việc thực hiện dự án, nhóm đã có cơ hội áp dụng những kiến thức lý thuyết vào thực tế, từ việc phân tích yêu cầu, thiết kế hệ thống đến triển khai và kiểm thử. Quá trình này không chỉ giúp nhóm hiểu rõ hơn về quy trình phát triển phần mềm mà còn rèn luyện các kỹ năng lập trình, xử lý vấn đề và làm việc nhóm. Tuy nhiên, do hạn chế về thời gian và kinh nghiệm, trong quá trình phát triển không tránh khỏi những sai sót và khó khăn, từ việc thiết kế giao diện chưa tối ưu đến hiệu suất hệ thống chưa đạt như mong muốn. Hy vọng sẽ nhận được sự đóng góp từ mọi người.

Nhóm thực hiện

MỤC LỤC

DANH SÁCH SINH VIÊN THỰC HIỆN.....	
LỜI CẢM ƠN.....	
LỜI MỞ ĐẦU.....	

MỤC LỤC.....	
Chương 1. Giới thiệu.....	
1.1. Mục tiêu.....	
1.2. Phạm vi.....	
1.3. Các định nghĩa, từ viết tắt, chữ viết tắt.....	
1.4. Tổng quan.....	
Chương 2. Mô tả tổng quan.....	
2.1. Bối cảnh sản phẩm.....	
2.2. Đặc điểm người dùng.....	
2.3. Chức năng sản phẩm.....	
2.4. Các ràng buộc.....	
2.5. Kiến trúc hệ thống.....	
2.6. Giả định và phụ thuộc.....	
2.7. Phân bổ yêu cầu.....	
Chương 3. Yêu cầu cụ thể.....	
3.1. Yêu cầu chức năng.....	
3.2. Yêu cầu phi chức năng.....	
Chương 4. Yêu cầu mô hình hóa.....	
4.1. Use Case Diagram.....	
4.1.1. Register - Đăng ký.....	
4.1.2. Verify Email - Xác thực email.....	
4.1.3. Log in - Đăng nhập.....	
4.1.4. Verify Account - Xác thực tài khoản.....	
4.1.5. Forgot Password - Quên mật khẩu.....	
4.1.6. Log out - Đăng xuất.....	
4.1.7. View Notifications - Xem thông báo.....	
4.1.8. View Book List - Xem danh sách sách.....	
4.1.9. Search Book - Tìm kiếm sách.....	
4.1.10. View Book Details - Xem chi tiết sách.....	
4.1.11. Manage Personel Information - Quản lý thông tin cá nhân.....	
4.1.12. Request Support - Yêu cầu hỗ trợ.....	
4.1.13. Manage Cart - Quản lý giỏ hàng.....	
4.1.14. Pay Order - Thanh toán đơn hàng.....	
4.1.15. View Order List - Xem danh sách đơn hàng.....	
4.1.16. Review Book - Đánh giá sách.....	
4.1.17. Cancel Order - Hủy đơn hàng.....	
4.1.18. Return Book - Hoàn trả sách.....	
4.1.19. Manage Book - Quản lý sách.....	
4.1.20. Manage Customer - Quản lý khách hàng.....	

4.1.21. Manage Promotion - Quản lý khuyến mãi.....	
4.1.22. Manage Staff - Quản lý nhân viên.....	
4.1.23. Manage Author - Quản lý tác giả.....	
4.1.24. View Sales Report - Xem báo cáo bán hàng.....	
4.1.25. Support Customer - Hỗ trợ khách hàng.....	
4.1.26. Manage Order - Quản lý đơn hàng.....	
4.1.27. Manage Book Review - Quản lý đánh giá sách.....	
4.1.28. Confirm Order - Xác nhận đơn hàng.....	
4.1.29. Send Email - Gửi email.....	
4.1.30. Process Returned Book - Xử lý sách bị hoàn trả.....	
PHỤ LỤC MÔ TẢ USE CASE.....	
4.2. Class Diagram.....	
4.3. Sequence Diagrams.....	
4.4. Collaboration Diagrams.....	
Chương 5. Đính kèm.....	
Chương 6. Tài liệu tham khảo.....	
Chương 7. Điều khoản và chính sách.....	
7.1. Giới thiệu cửa hàng.....	
7.2. Điều khoản khách hàng.....	
7.3. Chính sách bảo mật.....	
7.4. Chính sách vận chuyển.....	
7.5. Chính sách đổi trả.....	
7.6. Chính sách khuyến mãi.....	
7.7. Chính sách thành viên.....	

Chương 1. Giới thiệu

1.1. Mục tiêu

Mục đích của tài liệu này là xác định và mô tả chi tiết các yêu cầu phần mềm cho hệ thống Website Bán Sách. Tài liệu này sẽ cung cấp một nền tảng chung cho tất cả các giai đoạn của quá trình phát triển phần mềm, từ việc phân tích yêu cầu, thiết kế, phát triển, kiểm thử đến bảo trì hệ thống. Bằng cách tập trung vào việc xác định rõ các yêu cầu và mục tiêu của hệ thống, tài liệu này đảm bảo rằng các bên liên quan, bao gồm khách hàng, nhà phát triển, quản lý dự án và các nhóm kiểm thử, đều có một hiểu biết chung và có thể làm việc hiệu quả cùng nhau. Mục đích cuối cùng là xây dựng một hệ thống đáp ứng đầy đủ các nhu cầu kinh doanh và kỹ thuật, đồng thời cung cấp trải nghiệm người dùng tối ưu.

1.2. Phạm vi

Phạm vi của dự án Website Bán Sách bao gồm việc phát triển và triển khai một hệ thống thương mại điện tử chuyên về bán sách trực tuyến theo mô hình một chủ quản lý. Hệ thống này sẽ cung cấp các chức năng cho phép người dùng cuối có thể thực hiện các hoạt động như tìm kiếm sách, xem thông tin chi tiết của sách, thêm sách vào giỏ hàng, quản lý giỏ hàng, thanh toán trực tuyến và phản hồi. Ngoài ra, hệ thống cũng sẽ hỗ trợ các chức năng quản lý dành cho chủ sở hữu, bao gồm quản lý danh mục sách, quản lý người dùng, quản lý đơn hàng, quản lý khuyến mãi và tạo các báo cáo phân tích doanh số bán hàng. Phạm vi của dự án không chỉ giới hạn ở việc phát triển và triển khai hệ thống, mà còn bao gồm cả các hoạt động kiểm thử, bảo trì và nâng cấp hệ thống sau khi triển khai để đảm bảo hệ thống luôn hoạt động ổn định và an toàn.

Hệ thống không cho phép người quản lý trở thành khách hàng. Người quản lý sẽ là người dùng được mã hóa cứng và chỉ có duy nhất một người quản lý tồn tại. Hệ thống có những chính sách riêng về việc sử dụng mã khuyến mãi, đổi trả, hạng thành viên, ...

1.3. Các định nghĩa, từ viết tắt, chữ viết tắt

Bảng 1. Các định nghĩa, từ viết tắt, chữ viết tắt

Từ viết tắt	Nội dung
BSW	Book Selling Website
SRS	(<i>Software Requirements Specification</i>): Tài liệu Yêu cầu Phần mềm,

	chứa đựng các yêu cầu chi tiết cần thiết cho hệ thống phần mềm.
CMS	(<i>Content Management System</i>): Hệ thống Quản lý Nội dung, cho phép quản trị viên quản lý nội dung website, bao gồm sản phẩm, bài viết và các thông tin khác.
API	(<i>Application Programming Interface</i>): Giao diện Lập trình Ứng dụng, một tập hợp các quy tắc cho phép các thành phần phần mềm tương tác với nhau. API có thể được sử dụng để tích hợp các dịch vụ của bên thứ ba hoặc để giao tiếp giữa các thành phần của hệ thống.
UI	(<i>User Interface</i>): Giao diện người dùng.
UX	(<i>User Experience</i>): Trải nghiệm người dùng, liên quan đến cách người dùng cảm nhận và tương tác với trang web.
SSL	(<i>Secure Sockets Layer</i>): Giao thức mã hóa được sử dụng để bảo mật dữ liệu truyền tải giữa máy chủ web và người dùng.
HTTP	(<i>Hypertext Transfer Protocol</i>): Giao thức truyền tải siêu văn bản, được sử dụng để giao tiếp giữa trình duyệt và máy chủ web.
ISBN	(<i>International Standard Book Number</i>): Mã số tiêu chuẩn quốc tế có tính chất thương mại duy nhất để xác định một quyển sách.
Customer	Khách hàng chưa đăng ký và khách hàng đã đăng ký tài khoản.
Owner	Chủ sở hữu trang web với các quyền của một quản trị viên.
Staff	Nhân viên chịu trách nhiệm thực thi các công việc của cửa hàng.

1.4. Tổng quan

Mục 1: Giới thiệu

Phần này giới thiệu về tài liệu, giải thích mục đích, phạm vi, các thuật ngữ và cung cấp một cái nhìn tổng quát về nội dung tài liệu.

Mục 2: Mô tả tổng quan

Phần này trình bày bối cảnh của hệ thống, các chức năng chính, phân loại người dùng, các giới hạn và các giả định cần thiết để phát triển hệ thống. Nó cũng đề cập đến việc phân bổ các yêu cầu theo giai đoạn phát triển.

Mục 3: Yêu cầu cụ thể

Đây là phần chi tiết nhất của tài liệu, liệt kê các yêu cầu chức năng và phi chức năng, cấu trúc dữ liệu và các yêu cầu hệ thống cần thiết.

Mục 4: Yêu cầu mô hình hóa

Phần này mô tả các mô hình UML khác nhau như Use Case, Class, Sequence và State Diagrams, giúp minh họa cách hệ thống sẽ hoạt động và tương tác với người dùng.

Mục 5: Nguyên mẫu

Phần này cung cấp một cái nhìn trực quan về hệ thống qua nguyên mẫu, minh họa giao diện người dùng và các chức năng chính.

Mục 6: Đính kèm

Phần này bao gồm các hyper link phục vụ cho việc mở rộng hiểu biết về hệ thống, kế hoạch thực hiện và quản lý dự án.

Mục 7: Tài liệu tham khảo

Liệt kê tất cả các tài liệu và nguồn thông tin đã được tham khảo trong quá trình xây dựng SRS, đảm bảo rằng tất cả các phần của tài liệu đều có cơ sở đáng tin cậy.

Chương 2. Mô tả tổng quan

2.1. Bối cảnh sản phẩm

Website Bán Sách này được phát triển để phục vụ mục đích kinh doanh của một chủ sở hữu duy nhất, tập trung vào việc bán sách trực tuyến thông qua một nền tảng duy nhất. Hệ thống này không phải là một trang thương mại điện tử đa nhà cung cấp, mà thay vào đó, tất cả các sách được bán trên nền tảng đều thuộc sở hữu và quản lý trực tiếp bởi một chủ quản lý duy nhất. Điều này cho phép quản lý toàn diện và kiểm soát chặt chẽ hơn đối với các sản phẩm được cung cấp trên website, từ khâu nhập sách, định giá, đến việc thực hiện các chiến dịch marketing và chăm sóc khách hàng, tiếp thị qua email.

Dự kiến mở rộng với các hệ thống khác như:

- 1. Hệ thống quản lý kho:** Trang web có thể tích hợp với hệ thống quản lý kho của chủ sở hữu để tự động cập nhật số lượng sách hiện có trong kho, giúp duy trì thông tin sản phẩm chính xác và kịp thời.
- 2. Cổng thanh toán:** Hệ thống sẽ tích hợp với một hoặc nhiều cổng thanh toán trực tuyến để hỗ trợ giao dịch trực tuyến an toàn và tiện lợi.
- 3. Hệ thống giao hàng:** Trang web có thể tích hợp với các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển để quản lý quá trình giao nhận sách sau khi đặt hàng thành công.
- 4. Hệ thống CRM:** Có thể tích hợp với hệ thống CRM để theo dõi và quản lý thông tin khách hàng, lịch sử mua hàng và các chiến dịch tiếp thị.

2.2. Đặc điểm người dùng

2.2.1. Khách hàng (Customer)

- **Nhu cầu:** Tìm kiếm sách theo thể loại, tác giả, hoặc đánh giá, mua sách với giá cả hợp lý.
- **Hành vi:** Tham khảo đánh giá sách, so sánh giá, thích nhận khuyến mãi, đặt mua sách online hoặc xem trước sách mẫu.
- **Kinh nghiệm kỹ thuật:** Biết sử dụng ứng dụng web để tìm kiếm và mua sách, thành thạo thanh toán trực tuyến.
- **Mục tiêu sử dụng:** Tìm và mua sách nhanh chóng, xem đánh giá, theo dõi đơn hàng và yêu cầu đổi trả dễ dàng.

2.2.2. Nhân viên (Staff)

- **Nhu cầu:** Quản lý kho sách, theo dõi đơn hàng, xử lý yêu cầu khách hàng như đổi trả hay tư vấn sách.

- **Hành vi:** Cập nhật tồn kho, quản lý giao dịch bán sách và kiểm tra trạng thái đơn hàng.
- **Kinh nghiệm kỹ thuật:** Sử dụng phần mềm quản lý tồn kho, bán hàng trực tuyến và xử lý đơn hàng qua ứng dụng.
- **Mục tiêu sử dụng:** Nâng cao hiệu suất làm việc, quản lý sách và hỗ trợ khách hàng nhanh chóng.

2.2.3. Chủ sở hữu (Owner)

- **Nhu cầu:** Theo dõi doanh thu, quản lý kho sách, kiểm soát lượng nhập/xuất và cải thiện chiến lược kinh doanh.
- **Hành vi:** Xem báo cáo doanh thu, theo dõi xu hướng mua sách và phân tích phản hồi khách hàng.
- **Kinh nghiệm kỹ thuật:** Sử dụng phần mềm quản lý bán hàng, phân tích doanh thu và tối ưu chiến lược marketing.
- **Mục tiêu sử dụng:** Tối ưu hóa kinh doanh, tăng doanh số và cải thiện trải nghiệm khách hàng.

2.3. Chức năng sản phẩm

2.3.1. Khách hàng (Customer) bao gồm **Khách hàng chưa đăng ký (Unregistered Customer)** và **Khách hàng đã đăng ký (Registered Customer)**

- **Xem danh sách sản phẩm:** Khách hàng có thể duyệt qua các danh mục sách được phân loại từ trước.
- **Tìm kiếm sách:** Hệ thống cung cấp công cụ tìm kiếm để khách hàng có thể tìm kiếm sách dựa trên các nhu cầu.
- **Xem chi tiết sách:** Khách hàng có thể xem thông tin chi tiết của sách trước khi đưa ra quyết định mua hàng.

2.3.2. Khách hàng chưa đăng ký (Unregistered Customer)

- **Đăng ký:** Khách hàng mới có thể tạo tài khoản bằng cách cung cấp thông tin cá nhân cần thiết.

2.3.3. Khách hàng đã đăng ký (Registered Customer)

- **Đăng nhập:** Khách hàng có thể đăng nhập vào tài khoản của họ để truy cập các chức năng cá nhân hóa và lịch sử mua hàng.
- **Đăng xuất:** Cho phép khách hàng đăng xuất khỏi website.

- **Xem thông báo:** Khách hàng nhận được các thông báo về đặt hàng thành công, đã giao hàng, chương trình khuyến mãi, phản hồi từ cửa hàng.
- **Quản lý thông tin cá nhân:** Khách hàng có thể cập nhật thông tin cá nhân.
- **Quản lý giỏ hàng:** Cho phép khách hàng thêm sách vào giỏ hàng, chỉnh sửa số lượng sách và xóa khỏi giỏ hàng.
- **Thanh toán đơn hàng:** Hệ thống cung cấp nhiều phương thức thanh toán để khách hàng thanh toán đơn hàng.
- **Xem danh sách đơn hàng:** Khách hàng có thể xem tất cả các đơn hàng hiện có, theo dõi tiến trình của đơn hàng và thực hiện được các chức năng khác.
- **Đánh giá sách:** Khách hàng có thể đánh giá sách bằng hệ thống sao và để lại nhận xét chi tiết về sản phẩm.
- **Hủy đơn hàng:** Cung cấp tính năng hủy đơn trước khi giao hàng.
- **Hoàn trả sách:** Yêu cầu trả lại sách nếu có lỗi hoặc không hài lòng.
- **Yêu cầu hỗ trợ:** Hệ thống cung cấp tính năng hỗ trợ khách hàng thông qua mẫu yêu cầu, email, hoặc đường dây nóng.

2.3.4. Nhân viên (Staff)

- **Đăng nhập:** Nhân viên cửa hàng có thể đăng nhập vào website bằng tài khoản đã được mã hóa cứng.
- **Đăng xuất:** Cho phép nhân viên đăng xuất khỏi website.
- **Xem thông báo:** Nhân viên nhận được các thông báo về có đơn hàng mới, có yêu cầu từ khách hàng, có đánh giá cần duyệt và các thông tin hệ thống khác.
- **Hỗ trợ khách hàng:** Nhân viên cửa hàng phản hồi lại các yêu cầu từ khách hàng qua mẫu yêu cầu, email, hoặc đường dây nóng.
- **Quản lý đơn hàng:** Nhân viên quản lý các đơn hàng hiện có của cửa hàng thông qua việc xác nhận đơn hàng, quản lý đánh giá, xử lý đơn hàng bị hủy hoặc hoàn trả và các chức năng khác.
- **Quản lý đánh giá sách:** Nhân viên có thể phản hồi, ẩn hoặc xóa các đánh giá.
- **Xác nhận đơn hàng:** Nhân viên cửa hàng xác nhận và xử lý các đơn hàng đúng cách sau khi khách hàng đặt mua.
- **Xử lý sách bị hoàn trả:** Nhân viên xác nhận và xử lý đơn hàng bị hoàn trả theo các chính sách của cửa hàng.

2.3.5. Chủ cửa hàng (*Owner*)

- **Đăng nhập:** Chủ cửa hàng có thể đăng nhập vào website bằng tài khoản đã được mã hóa cứng.
- **Đăng xuất:** Cho phép chủ cửa hàng đăng xuất khỏi website.
- **Quản lý sách:** Chủ cửa hàng có thể thêm sách mới vào cơ sở dữ liệu, chỉnh sửa thông tin của sách và chọn ngừng kinh doanh sách nếu không còn bán.
- **Quản lý khách hàng:** Chủ cửa hàng có thể quản lý tài khoản người dùng.
- **Quản lý khuyến mãi:** Tạo mã giảm giá, phiếu thưởng, thẻ quà tặng cho các chương trình khuyến mãi, ưu đãi dành cho khách hàng.
- **Quản lý nhân viên:** Cho phép chủ cửa hàng xem danh sách nhân viên và thêm mới nhân viên, chỉnh sửa thông tin, khóa hoặc xóa nhân viên.
- **Quản lý nội dung trang:** Cho phép chủ cửa hàng cập nhật các trang tĩnh.
- **Xem báo cáo doanh số:** Hệ thống cung cấp các báo cáo chi tiết về doanh số bán hàng, sản phẩm bán chạy và hiệu quả của các chiến dịch quảng cáo.

2.4. Các ràng buộc

2.4.1. Ràng buộc về hiệu suất (*Performance Constraints*)

- Trang web phải có khả năng xử lý ít nhất 1000 yêu cầu đồng thời mà không làm chậm tốc độ truy cập của người dùng. (*tải trang không được vượt quá 2 giây trong điều kiện tải bình thường*).

2.4.2. Ràng buộc về công nghệ (*Technology Constraints*)

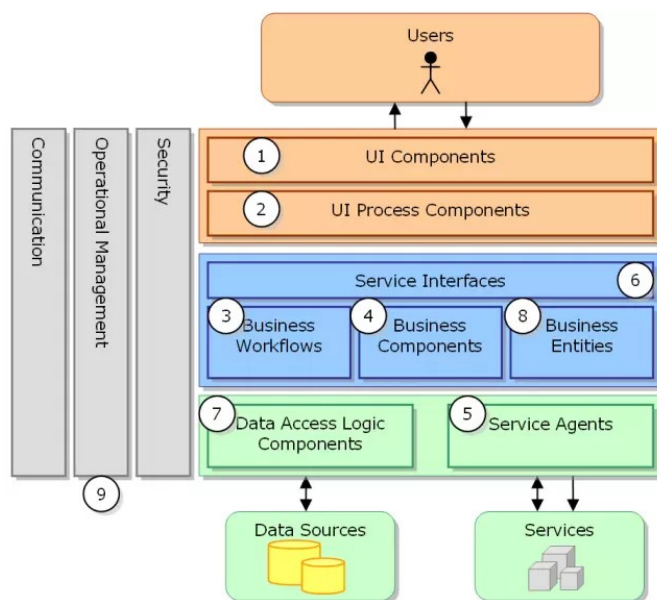
- Hệ thống phải được xây dựng dựa trên các công nghệ web tiêu chuẩn: *HTML5*, *CSS3*, *Java Servlet* và phải tương thích với các trình duyệt phổ biến (*Chrome*, *Firefox*, *Safari*, *Edge*).
- Cơ sở dữ liệu phải hỗ trợ lưu trữ và truy xuất một cách hiệu quả, đảm bảo tính toàn vẹn và nhất quán của dữ liệu.

2.4.3. Ràng buộc về pháp lý (*Legally Binding*)

- Trang web phải tuân thủ các quy định pháp luật liên quan đến thương mại điện tử, bao gồm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- Phải có các chính sách rõ ràng về quyền riêng tư, điều khoản sử dụng và chính sách trả hàng để đảm bảo tuân thủ các yêu cầu pháp lý.

2.5. Kiến trúc hệ thống

2.5.1. Mô hình 3 lớp (*Three-layer Architecture*)



Three-Layer Architecture chia ứng dụng thành ba lớp logic (*layers*):

- **Presentation Layer - GUI** (*Giao diện người dùng*): Có nhiệm vụ chính là giao tiếp với người dùng, gồm các thành phần giao diện và thực hiện các công việc như nhập liệu, hiển thị dữ liệu, kiểm tra tính đúng đắn dữ liệu trước khi gọi lớp Business Logic Layer (BLL).
- **Business Logic Layer - BLL** (*Logic nghiệp vụ*): Đáp ứng các yêu cầu thao tác dữ liệu của GUI layer, xử lý chính nguồn dữ liệu từ Presentation Layer trước khi truyền xuống Data Access Layer và lưu xuống Database. Đây còn là nơi kiểm tra tính toàn vẹn và hợp lệ dữ liệu và xử lý các yêu cầu nghiệp vụ.
- **Data Access Layer - DAL** (*Truy cập dữ liệu*): Quản lý tương tác với cơ sở dữ liệu, như thực hiện các thao tác CRUD (Create, Read, Update, Delete).

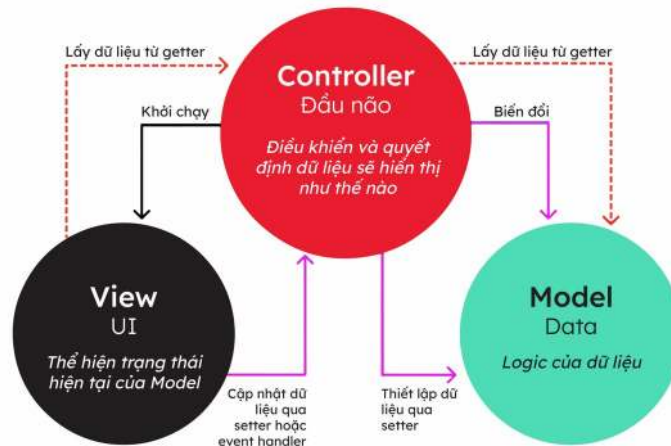
2.5.2. Mô hình MVC (*Model-View-Controller Pattern*)

MVC Pattern là mô hình thiết kế giúp tách biệt giữa phần xử lý yêu cầu, giao diện và dữ liệu.

- **Model**: Quản lý dữ liệu và nghiệp vụ của ứng dụng.
- **View**: Hiển thị dữ liệu và nhận đầu vào từ người dùng.

- **Controller:** Điều hướng các yêu cầu từ người dùng, lấy dữ liệu từ Model và gửi đến View (*đóng vai trò điều phối giữa các lớp*).

Mẫu Kiến trúc MVC



2.6. Giả định và phụ thuộc

2.6.1. Giả định (*Assumptions*)

- Cơ sở dữ liệu sẽ đủ lớn để lưu trữ tất cả các thông tin về sản phẩm, đơn hàng, người dùng trong suốt vòng đời của hệ thống mà không cần phải nâng cấp lớn.
- Các dịch vụ bên thứ ba (*như cổng thanh toán, dịch vụ giao hàng*) mà trang web tích hợp sẽ hoạt động ổn định và liên tục, đảm bảo không gián đoạn dịch vụ cho người dùng.
- Các yêu cầu pháp lý và quy định liên quan đến thương mại điện tử và bảo mật sẽ không thay đổi lớn trong quá trình phát triển và triển khai hệ thống.

2.6.2. Phụ thuộc (*Dependencies*)

- Hệ thống phụ thuộc vào sự hoạt động liên tục của các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến và dịch vụ vận chuyển. Mọi sự gián đoạn từ các nhà cung cấp này có thể ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm người dùng.
- Phát triển hệ thống phụ thuộc vào việc có đủ nguồn nhân lực với kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp để đáp ứng yêu cầu kỹ thuật và bảo mật của dự án.

- Mọi thay đổi trong công nghệ web hoặc yêu cầu bảo mật có thể đòi hỏi phải cập nhật hoặc sửa đổi hệ thống để duy trì tính hiệu quả và an toàn.

2.7. Phân bổ yêu cầu

Bảo mật không phải là mối quan tâm lớn của dự án này. Do đó, hệ thống không có chức năng mã hóa dữ liệu người dùng cá nhân, mã hóa thông tin thẻ tín dụng, ngăn chặn các nỗ lực đăng nhập trái phép hay bất kì hành vi nào khác có bản chất này.

Dự án được chia thành 2 giai đoạn phát triển quan trọng, bao gồm:

2.7.1. Phát triển các chức năng quan trọng

1. Khách hàng (*Customer*)

- Xem danh sách sản phẩm
- Tìm kiếm sách
- Xem chi tiết sách
- Quản lý giỏ hàng
- Thanh toán đơn hàng
- Xem danh sách đơn hàng
- Đánh giá sách

2. Nhân viên (*Staff*)

- Quản lý đơn hàng
- Quản lý đánh giá sách
- Xác nhận đơn hàng
- Xử lý sản phẩm bị hoàn trả

3. Chủ cửa hàng (*Owner*)

- Quản lý sách
- Quản lý khách hàng
- Quản lý khuyến mãi
- Xem báo cáo doanh số

2.7.2. Phát triển các chức năng còn lại

1. Khách hàng (*Customer*)

- Đăng ký
- Đăng nhập
- Đăng xuất
- Quản lý thông tin cá nhân
- Xem thông báo
- Hủy đơn hàng

- Hoàn trả sản phẩm
- Yêu cầu hỗ trợ

2. Nhân viên (Staff)

- Đăng nhập
- Đăng xuất
- Xem thông báo
- Hỗ trợ khách hàng

3. Chủ sở hữu (Owner)

- Đăng nhập
- Đăng xuất
- Quản lý nhân viên

Một số yêu cầu có thể không được thực hiện đầy đủ trong phiên bản đầu tiên của hệ thống và sẽ được lên kế hoạch cho các phiên bản tương lai hoặc được xử lý sau khi hệ thống chính đi vào hoạt động. Dưới đây là các yêu cầu có thể được phân bổ lại:

1. Tính năng mở rộng

- Thêm các mục mới như *Gói ưu đãi thành viên*, *Gói quà tặng*, *Vật lưu niệm*, *Cộng đồng độc giả*, *Đa dạng hóa ngôn ngữ*, *Tiếp thị sách*.
- Các tính năng cá nhân hóa trải nghiệm người dùng như *Sách đã xem*, *Ghi nhận tìm kiếm*, *Đề xuất sách*.
- Hỗ trợ tích hợp với các hệ thống quản lý khách hàng (CRM) hoặc hệ thống quản lý nội dung (CMS) có thể được xem xét sau khi hệ thống đã hoạt động ổn định.

2. Cải thiện hiệu suất

- Các tối ưu hóa về tốc độ tải trang và hiệu suất hệ thống có thể được thực hiện sau khi hệ thống đã có một lượng lớn người dùng, nhằm đảm bảo rằng các cải thiện này thực sự cần thiết và đáng đầu tư.

3. Tăng cường bảo mật

- Các tính năng bảo mật nâng cao như xác thực hai yếu tố (2FA) hoặc mã hóa đầu cuối (*end-to-end encryption*) có thể được bổ sung nếu có yêu cầu cao hơn về bảo mật trong tương lai.

4. Tính năng tùy chỉnh giao diện

- Tính năng cho phép người dùng tùy chỉnh giao diện cá nhân (*như chủ đề màu sắc, bố cục trang*) có thể được bổ sung trong các bản cập nhật tương lai, tùy thuộc vào phản hồi của người dùng.

Chương 3. Yêu cầu cụ thể

3.1. Yêu cầu chức năng

3.1.1. Khách hàng (Customer) bao gồm **Khách hàng chưa đăng ký (Unregistered Customer)** và **Khách hàng đã đăng ký (Registered Customer)**

- 1. Xem danh sách sản phẩm:** Hệ thống phải cho phép khách hàng duyệt qua các danh mục sách được phân loại trước (xem **Bảng 2. Danh mục xem sách**).
- 2. Tìm kiếm sách:** Hệ thống phải cung cấp công cụ tìm kiếm với khả năng tìm kiếm theo tiêu đề, tác giả, ISBN, hoặc từ khóa. Hỗ trợ chức năng lọc kết quả tìm kiếm theo giá, đánh giá, định dạng sách (xem **Bảng 4. Các trường tìm kiếm sách**).
- 3. Xem chi tiết sách:** Hệ thống phải hiển thị chi tiết thông tin của sách như tiêu đề, tác giả, mô tả, giá, tình trạng kho và đánh giá của khách hàng khác.

3.1.2. Khách hàng chưa đăng ký (Unregistered Customer)

- 1. Đăng ký:**
 - Hệ thống phải cho phép khách hàng mới tạo tài khoản bằng cách cung cấp các thông tin cá nhân cần thiết như tên, email, mật khẩu.
 - Yêu cầu bảo mật mật khẩu, chấp nhận điều khoản sử dụng và xác nhận email trước khi tài khoản được kích hoạt.

3.1.3. Khách hàng đã đăng ký (Registered Customer)

- 1. Đăng nhập:** Khách hàng phải có thể đăng nhập vào tài khoản bằng cách sử dụng email và mật khẩu đã đăng ký. Hệ thống phải hỗ trợ chức năng “*Quên mật khẩu*” để người dùng có thể khôi phục mật khẩu của họ.
- 2. Đăng xuất:** Hệ thống phải cho phép khách hàng đăng xuất khỏi tài khoản của họ trên website để bảo vệ thông tin cá nhân.
- 3. Xem thông báo:** Hệ thống phải gửi thông báo qua email hoặc trên giao diện người dùng về các trạng thái đặt hàng, chương trình khuyến mãi và phản hồi từ cửa hàng.
- 4. Quản lý thông tin cá nhân:** Khách hàng phải có khả năng cập nhật thông tin cá nhân thông qua trang quản lý tài khoản.

5. **Quản lý giỏ hàng:** Hệ thống phải cho phép khách hàng thêm sách vào giỏ hàng, thay đổi số lượng sách trong giỏ hàng hoặc xóa sách khỏi giỏ hàng.
6. **Thanh toán đơn hàng:** Hệ thống phải hỗ trợ nhiều phương thức thanh toán như thẻ tín dụng, ví điện tử và chuyển khoản ngân hàng.
7. **Xem danh sách đơn hàng:** Hệ thống cho phép khách hàng xem tất cả các đơn hàng hiện có, theo dõi tiến trình của đơn hàng và thực hiện được các chức năng khác.
8. **Đánh giá sách:** Hệ thống phải cho phép khách hàng đánh giá sản phẩm bằng cách cho điểm sao và để lại nhận xét chi tiết.
9. **Hủy đơn hàng:** Hệ thống phải cho phép khách hàng hủy đơn hàng trước khi đơn hàng được cửa hàng xác nhận.
10. **Hoàn trả sách:** Hệ thống phải hỗ trợ yêu cầu hoàn trả sản phẩm nếu có lỗi hoặc không hài lòng, bao gồm các quy định về điều kiện và quy trình.
11. **Yêu cầu hỗ trợ:** Hệ thống phải cung cấp chức năng gửi yêu cầu hỗ trợ qua mẫu yêu cầu, email, hoặc chat trực tuyến.

3.1.4. Nhân viên (Staff)

1. **Đăng nhập:** Nhân viên phải đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản quản trị được đội phát triển cung cấp.
2. **Đăng xuất:** Hệ thống cho phép nhân viên đăng xuất khỏi website.
3. **Xem thông báo:** Hệ thống phải gửi thông báo qua email hoặc trên giao diện người dùng về có đơn hàng mới, có yêu cầu từ khách hàng, có đánh giá cần duyệt và các thông tin hệ thống khác.
4. **Hỗ trợ khách hàng:** Hệ thống phải cho phép nhân viên phản hồi các yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng qua mẫu yêu cầu, email, hoặc điện thoại.
5. **Quản lý đơn hàng:** Hệ thống cho phép nhân viên quản lý các đơn hàng hiện có của cửa hàng thông qua các chức năng được hỗ trợ.
6. **Quản lý đánh giá sách:** Hệ thống phải cung cấp chức năng kiểm duyệt đánh giá trước khi công khai trên website, đảm bảo rằng đánh giá không vi phạm chính sách của cửa hàng.
7. **Xác nhận đơn hàng:** Hệ thống phải cho phép nhân viên xác nhận và xử lý đơn hàng, bao gồm việc chuẩn bị và vận chuyển sản phẩm, hệ thống sẽ gửi thông báo tương ứng đến khách hàng.

8. Xử lý sách bị hoàn trả: Hệ thống cung cấp các chức năng để phục vụ quá trình xử lý đơn hàng bị hoàn trả từ khách hàng.

3.1.5. Chủ sở hữu (*Owner*)

- 1. Đăng nhập:** Chủ sở hữu phải đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản quản trị được đội phát triển cung cấp.
- 2. Đăng xuất:** Hệ thống cho phép chủ sở hữu đăng xuất khỏi website.
- 3. Quản lý sách:** Chủ sở hữu phải có khả năng thêm mới sách vào cơ sở dữ liệu bằng cách nhập các thông tin sách, cập nhật thông tin sản phẩm hiện có và có thể chọn ngừng kinh doanh sách.
- 4. Quản lý khách hàng:** Chủ sở hữu phải có khả năng quản lý tài khoản người dùng, bao gồm việc cấp quyền, khóa hoặc xóa tài khoản.
- 5. Quản lý khuyến mãi:** Hệ thống phải cho phép chủ sở hữu tạo và quản lý mã giảm giá, phiếu thưởng, thẻ quà tặng cho các chương trình khuyến mãi.
- 6. Quản lý nhân viên:** Chủ cửa hàng phải có thể xem danh sách nhân viên và thêm mới nhân viên, chỉnh sửa thông tin, khóa hoặc xóa nhân viên.
- 7. Quản lý nội dung trang:** Hệ thống phải cho phép chủ sở hữu cập nhật nội dung các trang tĩnh như trang giới thiệu, điều khoản dịch vụ và chính sách bảo mật.
- 8. Xem báo cáo doanh số:** Hệ thống phải cung cấp các báo cáo chi tiết về doanh số bán hàng và xu hướng mua sắm (*xem Bảng 5. Danh mục báo cáo doanh số và Bảng 6. Chỉ số tài chính doanh nghiệp*).

3.2. Yêu cầu phi chức năng

1. Hiệu suất (*Performance*)

- Hệ thống phải có khả năng xử lý đồng thời ít nhất 1000 người dùng cùng lúc mà không ảnh hưởng đến tốc độ tải trang (*không quá 2s trong điều kiện tải bình thường*).

2. Khả năng mở rộng (*Scalability*)

- Hệ thống phải có khả năng mở rộng để phục vụ số lượng người dùng và sản phẩm tăng theo thời gian mà không cần thay đổi kiến trúc cơ bản.

3. Khả năng bảo trì (*Maintainability*)

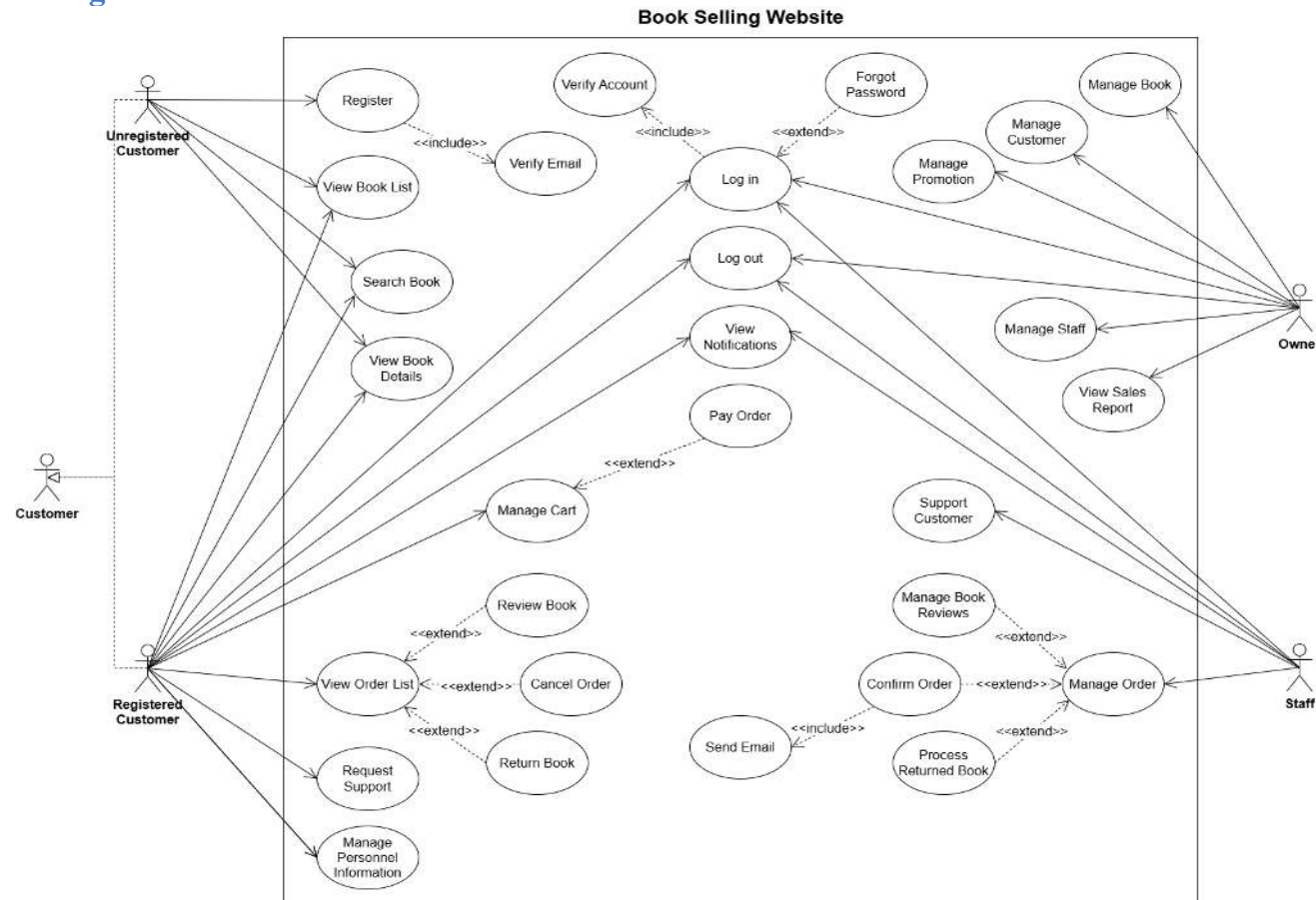
- Hệ thống phải được thiết kế để dễ dàng bảo trì, cập nhật và sửa lỗi mà không gây gián đoạn lớn cho người dùng.

- Tài liệu mã nguồn và kiến trúc hệ thống phải rõ ràng và đầy đủ để hỗ trợ việc bảo trì.

4. Khả năng sử dụng (*Usability*)

- Giao diện người dùng phải trực quan, dễ sử dụng và thích hợp với người dùng có kỹ năng công nghệ ở mức trung bình.
- Hỗ trợ truy cập từ nhiều loại thiết bị và trình duyệt khác nhau.

Chương 4. Yêu cầu mô hình hóa
4.1. Use Case Diagram



Xem chi tiết tại [Use Case Diagram](#) (chọn chế độ **Mở bằng draw.io** để xem tốt hơn)

4.1.1. Register - Đăng ký

[1]	Register
Actor	Unregistered Customer
Trigger	Actor chọn chức năng “ Đăng ký ” trên giao diện chính.
Description	Use case này cho phép actor đăng ký tài khoản bằng cách actor cung cấp các thông tin cá nhân cần thiết như họ và tên, email, mật khẩu, số điện thoại, địa chỉ.
Pre-Conditions	Email phải được xác thực trước khi thực hiện đăng ký.
Post-Conditions	Actor đăng ký thành công và có thể đăng nhập vào hệ thống.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hệ thống thực hiện use case Verify Email 2. Actor chọn nút Đăng ký trên Trang chủ. 3. Hệ thống hiển thị trang Đăng ký tài khoản. 4. Actor nhập các thông tin cá nhân: <i>họ tên, email, số điện thoại, ngày sinh, giới tính, username, password, địa chỉ, ảnh đại diện</i> và nhấn nút Đăng ký. 5. Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin. 6. Hệ thống tạo tài khoản cho actor và điều hướng đến trang đăng nhập.
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	<p>+ 5.1. Nếu Actor nhập thiếu một trong các trường thông tin đã nêu, hệ thống hiển thị Vui lòng nhập trường này</p> <p>+ 5.2. Nếu email, số điện thoại, username không đúng định dạng, hệ thống hiển thị thông báo lỗi định dạng tương ứng.</p> <p>+ 5.3. Nếu email, số điện thoại, username đã tồn tại trong hệ thống, hệ thống hiển thị thông báo lỗi và yêu cầu actor nhập email, số điện thoại, username khác.</p> <p>+ 5.4. Nếu mật khẩu không thỏa điều kiện, hệ thống hiển thị yêu cầu nhập đúng điều kiện.</p> <p>+ 5.5. Nếu mật khẩu và xác nhận mật khẩu không giống nhau, hệ thống hiển thị thông báo Mật khẩu nhập lại không khớp.</p> <p>+ 5.6. Nếu Actor không đồng ý với Điều khoản và Chính sách của hệ thống, hệ thống hiển thị Vui lòng đồng ý với Điều khoản và Chính sách của hệ thống.</p> <p>+ 5.7. Nếu Actor không chọn ảnh đại diện, hệ thống sẽ chọn ảnh mặc định.</p>

4.1.2. Verify Email - Xác thực email

[2]	Verify Email
Actor	System
Trigger	Actor nhấn “ Xác nhận Email ” ở phần Quản lý Tài khoản hoặc ngay sau khi Đăng ký .
Description	Use case này cho phép actor xác nhận email chính chủ của mình, bằng cách nhận được một email chứa mã xác minh và xác nhận đây là email chính chủ của tài khoản.
Pre-Conditions	Không có.
Post-Conditions	+ Hệ thống xác nhận email thành công.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor nhấn “Xác nhận Email” ở phần Quản lý Tài khoản hoặc ngay sau khi Đăng ký. 2. Hệ thống tạo Verification Code 3. Actor kiểm tra email và nhập mã xác minh. 4. Hệ thống kiểm tra mã xác minh hợp lệ.
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	<p>+ 2.1. Nếu actor không nhận được email xác nhận, actor phải đợi mã xác nhận hết hạn (30s) trước khi nhấn vào “Gửi lại mã xác nhận”.</p> <p>+ 3.1. Nếu actor nhập mã xác nhận không hợp lệ hay mã xác nhận hết hạn, hệ thống thông báo actor nhấn vào “Gửi lại mã xác nhận”.</p>

4.1.3. Log in - Đăng nhập

[3]	Log in
Actor	Registered Customer, Staff, Owner
Trigger	Actor chọn chức năng “ Đăng nhập ” trên giao diện chính.
Description	Use case này cho phép actor đăng nhập vào tài khoản của mình bằng cách cung cấp thông tin đăng nhập
Pre-Conditions	+ Actor đã có tài khoản trong hệ thống.
Post-Conditions	+ Actor đăng nhập thành công và có quyền truy cập vào các chức năng của hệ thống.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor chọn nút Đăng nhập trên Trang chủ. 2. Hệ thống hiển thị trang Đăng nhập. 3. Actor nhập email, mật khẩu vào các trường tương ứng, sau đó nhấn nút Đăng nhập. 4. Hệ thống thực hiện use case Verify Account. 5. Hệ thống hiển thị trang giao diện theo vai trò của actor.
Alternate Flow	+ Nếu actor quên mật khẩu, actor có thể chọn chức năng “ Quên mật khẩu ” để nhận hướng dẫn khôi phục mật khẩu.
Exception Flow	<p>+ 3.1. Nếu actor nhập thiếu một trong các trường thông tin đã nêu, hệ thống hiển thị thông báo nhắc nhở actor điền đầy đủ thông tin.</p> <p>+ 3.2. Nếu email hoặc mật khẩu không chính xác, hệ thống hiển thị thông báo lỗi và yêu cầu actor nhập lại thông tin.</p> <p>+ 4.3. Nếu email không tồn tại, hệ thống hiển thị thông báo yêu cầu actor tạo tài khoản ở trang Đăng ký.</p>

4.1.4. Verify Account - Xác thực tài khoản

[4]	Verify Account
Actor	System
Trigger	Actor nhấn nút “ Đăng nhập ” ở trang Đăng nhập .
Description	Use case này cho phép hệ thống kiểm tra email và password actor cung cấp có chính xác với dữ liệu hiện có không.
Pre-Conditions	Không có.
Post-Conditions	+ Hệ thống xác nhận email và password hợp lệ.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hệ thống kiểm tra các điều kiện cơ bản của dữ liệu đầu vào. 2. Hệ thống truy vấn cơ sở dữ liệu để tìm kiếm thông tin email mà actor đã cung cấp, sau đó tiến hành lấy password trong cơ sở dữ liệu và so sánh với password mà actor nhập. 3. Hệ thống xác nhận quá trình đăng nhập thành công.
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	<p>+ 1.1. Nếu email trống hoặc password không đủ độ dài và chứa ký tự đặc biệt, hệ thống thông báo yêu cầu actor nhập lại thông tin.</p> <p>+ 2.1. Nếu email không tồn tại, hệ thống thông báo yêu cầu actor tạo tài khoản.</p> <p>+ 2.2. Nếu password không hợp lệ, hệ thống thông báo cho actor là “Mật khẩu không hợp lệ” để actor nhập lại mật khẩu hoặc actor có thể chọn Quên mật khẩu.</p>

4.1.5. Forgot Password - Quên mật khẩu

[5]	Forgot Password
Actor	Registered Customer
Trigger	Actor nhấn vào “ Quên mật khẩu ” ở phần Đăng nhập.
Description	+ Use case này cho phép hệ thống gửi một email chứa code để reset mật khẩu actor thông qua email đã được actor xác nhận. + Mật khẩu nhận được chỉ có hiệu lực trong thời gian nhất định (90s) sau khi hệ thống gửi code qua email.
Pre-Conditions	Không có.
Post-Conditions	+ Actor đã thay đổi được mật khẩu.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor chọn “Quên mật khẩu” ở phần Đăng nhập. 2. Hệ thống hiển thị trang Quên mật khẩu để actor nhập địa chỉ email. 3. Actor nhập địa chỉ email đã đăng ký và nhấn “Gửi mã xác nhận”. 4. Hệ thống kiểm tra sự tồn tại của email, sau đó gửi email đính kèm mã xác nhận đến actor. 5. Actor kiểm tra email và nhập mã xác nhận. 6. Actor cập nhật mật khẩu mới. 7. Hệ thống cập nhật mật khẩu trong hệ thống và thông báo thành công.
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	+ 4.1. Nếu email chưa tồn tại, hệ thống thông báo actor nhập lại email. + 5.1. Nếu actor nhập mật khẩu mới sau thời gian hiệu lực (90s), hệ thống yêu cầu actor nhấn “ Gửi lại mã xác nhận ”. + 7.1. Nếu mật khẩu và nhập lại mật khẩu không trùng nhau, hệ thống thông báo actor nhập lại.

4.1.6. Log out - Đăng xuất

[6]	Log out
Actor	Registered Customer, Staff, Owner
Trigger	Actor chọn chức năng “ Đăng xuất ” trên giao diện chính.
Description	Usecase này cho phép actor đăng xuất khỏi website.
Pre-Conditions	Actor đã đăng nhập vào hệ thống.
Post-Conditions	+ Actor đăng xuất thành công và trở về giao diện trang chủ. + Phiên làm việc của actor sẽ kết thúc và không còn hiệu lực.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor chọn nút Đăng xuất trên giao diện hệ thống. 2. Hệ thống hiển thị thông báo xác nhận việc đăng xuất. 3. Actor xác nhận đăng xuất. 4. Hệ thống kết thúc phiên làm việc của actor và điều hướng actor quay lại giao diện trang chủ.
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	+ 3.1. Nếu actor không xác nhận đăng xuất, hệ thống giữ nguyên phiên làm việc hiện tại.

4.1.7. View Notifications - Xem thông báo

[7]	View Notifications
Actor	Registered Customer, Staff
Trigger	Actor chọn biểu tượng “ Thông báo ” trên giao diện chính.
Description	<p>+ Use case này cho phép actor xem thông báo về các sự kiện quan trọng như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registered Customer: đặt hàng thành công, đã giao hàng, các chương trình khuyến mãi mới, phản hồi từ cửa hàng về các yêu cầu hỗ trợ hoặc đánh giá sản phẩm. - Staff: có đơn hàng mới, có yêu cầu từ khách hàng, có đánh giá cần duyệt, các thông tin hệ thống khác. - Owner: sản phẩm sắp hết hàng, các thông báo tài chính và phân quản lý nhân viên. <p>+ Hệ thống đánh dấu những thông báo đã đọc và chưa đọc.</p>
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập vào hệ thống.
Post-Conditions	+ Actor xem được chi tiết từng thông báo và hệ thống đánh dấu chúng là đã đọc.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor chọn biểu tượng “Thông báo” trên giao diện chính. 2. Hệ thống hiển thị danh sách các thông báo. 3. Actor chọn một thông báo để xem chi tiết. 4. Hệ thống sẽ chuyển tiếp actor đến các trang tương ứng với thông báo và đánh dấu thông báo là đã đọc.
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	+ 2.1. Nếu không có thông báo, hệ thống hiển thị dòng tin “ Không có thông báo ”.

4.1.8. View Book List - Xem danh sách sách

[8]	View Book List
Actor	Registered Customer, Unregistered Customer
Trigger	Actor chọn chức năng “ Danh mục sách ” trên giao diện chính.
Description	Use case này cho phép Actor duyệt qua các danh mục sách được phân loại trước (<i>xem Bảng 3. Danh mục xem sách ở phần Phụ lục Use case description</i>).
Pre-Conditions	Không có.
Post-Conditions	Actor xem được danh mục các loại sách.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor chọn mục “Danh mục sách” trên Trang chủ. 2. Hệ thống hiển thị các cuốn sách theo từng danh mục. 3. Actor có thể lọc, sắp xếp các cuốn sách theo các tiêu chí khác nhau. 4. Actor chọn một cuốn sách để xem chi tiết.
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	+ 2.1. Nếu danh mục được chọn không tồn tại bất kỳ cuốn sách nào, hệ thống hiển thị dòng tin “ Danh mục trống ”.

4.1.9. Search Book - Tìm kiếm sách

[9]	Search Book
Actor(s)	Registered Customer, Unregistered Customer
Trigger	Actor chọn chức năng “ Tìm kiếm ” trên trang chủ của hệ thống..
Description	Use case này cho phép actor: + Tìm kiếm với khả năng tìm kiếm theo tiêu đề, tác giả, ISBN, hoặc từ khóa. + Lọc kết quả tìm kiếm theo giá, đánh giá, định dạng sách (<i>xem Bảng 4. Các trường tìm kiếm sách ở phần Phụ lục Use case description</i>).
Pre-Conditions	Không có.
Post-Conditions	Actor tìm kiếm được sản phẩm theo nhu cầu.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor nhập thông tin tìm kiếm vào ô tìm kiếm và nhấn nút tìm kiếm. 2. Hệ thống hiển thị số lượng kết quả tìm kiếm và kết quả tìm kiếm. 3. Actor có thể lọc kết quả tìm kiếm bằng cách chọn các tiêu chí khác nhau. 4. Hệ thống hiển thị các cuốn sách tương ứng với tiêu chí tìm kiếm. 5. Actor có thể chọn một cuốn sách để xem chi tiết. Hệ thống thực hiện Use case View Book Details.
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	<p>+ 3.1. Nếu Actor chưa nhập thông tin tìm kiếm vào ô “Tìm kiếm”, hệ thống hiển thị “Vui lòng nhập thông tin tìm kiếm.”.</p> <p>+ 3.2. Nếu không có các cuốn sách nào thỏa tiêu chí tìm kiếm, hệ thống hiển thị Không tìm thấy sản phẩm.</p>

4.1.10. View Book Details - Xem chi tiết sách

[10]	View Book Details
Actor(s)	Registered Customer, Unregistered Customer
Trigger	Actor nhấn vào một cuốn sách được hiển thị trên website.
Description	Use case này cho phép Actor xem thông tin chi tiết của cuốn sách đã chọn (<i>xem mục 3.3.1</i>) và các thông tin liên quan (<i>xem Bảng 7. Một số thông tin đính kèm trong mô tả Use case ở phần Phụ lục Use case description</i>).
Pre-Conditions	Không có.
Post-Conditions	Actor xem được các thông tin của cuốn sách và các thông tin liên quan.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor nhấn chọn vào một cuốn sách được hiển thị trên hệ thống. 2. Hệ thống hiển thị các thông tin chi tiết và các thông tin liên quan. 3. Actor xem các thông tin chi tiết và các thông tin liên quan về cuốn sách đã chọn. 4. Actor có thể thực hiện: <ol style="list-style-type: none"> 4.A. Nhấn nút “Thêm vào giỏ hàng”. <ol style="list-style-type: none"> 4.A.1. Hệ thống thêm cuốn sách vào giỏ hàng của Actor. 4.A.2. Hệ thống hiển thị thông báo xác nhận sách đã được thêm vào giỏ hàng. 4.B. Nhấn nút “Mua ngay”. <ol style="list-style-type: none"> 4.B.1. Hệ thống thực hiện Use case “Pay Order”.
Alternate Flow	<p>+ 4.A.1. Nếu là Unregistered Customer thì hệ thống hiển thị “Vui lòng đăng nhập để tiếp tục”.</p> <p>+ 4.B.1. Nếu là Unregistered Customer thì hệ thống hiển thị “Vui lòng đăng nhập để tiếp tục”.</p>
Exception Flow	Không có.

4.1.11. Manage Personnel Information - Quản lý thông tin cá nhân

[11]	Manage Personnel Information
Actor	Registered Customer
Trigger	Sau khi đăng nhập actor chọn chức năng “ Quản lý thông tin cá nhân ” trong phần Tài khoản .
Description	Use case này cho phép actor quản lý và cập nhật thông tin cá nhân của mình như họ và tên, email, số điện thoại, địa chỉ và các thông tin liên hệ khác.
Pre-Conditions	Actor đã đăng nhập vào hệ thống.
Post-Conditions	+ Thông tin cá nhân của actor được cập nhật thành công trong hệ thống.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor chọn chức năng Quản lý thông tin cá nhân trong phần Tài khoản. 2. Hệ thống hiển thị trang quản lý thông tin cá nhân của actor, ở đây actor có thể chọn chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc thay đổi mật khẩu/. 3. Actor xem và chỉnh sửa các trường thông tin cá nhân: <i>họ và tên, email, số điện thoại, địa chỉ, ngày sinh, giới tính, avatar, password</i>. 4. Actor nhấn nút “Lưu” để cập nhật thông tin cá nhân. 5. Hệ thống yêu cầu xác nhận có muốn thay đổi thông tin không. 6. Actor chọn “Xác nhận”. 7. Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin được cập nhật, sau đó thực hiện chức năng Verify Email với các thay đổi liên quan đến email và mật khẩu. 8. Hệ thống lưu các thay đổi vào cơ sở dữ liệu và hiển thị thông báo thành công.
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	<p>+ 6.1. Nếu actor chọn “Hủy” thì hệ thống sẽ không thực hiện việc lưu.</p> <p>+ 7.1. Nếu thông tin không hợp lệ, hệ thống hiển thị thông báo lỗi và yêu cầu actor sửa lại thông tin.</p>

4.1.12. Request Support - Yêu cầu hỗ trợ

[12]	Request Support
Actor	Registered Customer
Trigger	Actor chọn chức năng “ Trung tâm hỗ trợ ” trong phần Tài khoản .
Description	<p>+ Use case này cho phép actor yêu cầu hỗ trợ bằng các phương thức:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gửi yêu cầu qua mẫu hỗ trợ trực tuyến (form). - Trò chuyện trực tuyến (live chat) với nhân viên hỗ trợ. <p>+ Yêu cầu hỗ trợ có thể liên quan đến vấn đề đơn hàng, thanh toán, tài khoản, sản phẩm hoặc các thắc mắc khác.</p>
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập vào hệ thống.
Post-Conditions	+ Yêu cầu hỗ trợ của actor được gửi thành công và actor nhận được phản hồi qua email, hệ thống, hoặc thông qua trò chuyện trực tuyến.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor truy cập phần “Trung tâm hỗ trợ” trong Tài khoản. 2. Actor chọn phương thức yêu cầu hỗ trợ: <ol style="list-style-type: none"> 2.A. Mẫu yêu cầu hỗ trợ trực tuyến: <ol style="list-style-type: none"> 2.A.1. Hệ thống hiển thị biểu mẫu yêu cầu. 2.A.2. Actor điền thông tin và nhấn “Gửi yêu cầu”. 2.B. Trò chuyện trực tuyến: <ol style="list-style-type: none"> 2.B.1. Actor truy cập vào link đính kèm và nhập chi tiết vấn đề trao đổi trực tiếp. 3. Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ cho từng phương thức. 4. Hệ thống xác nhận đã nhận và cung cấp thông tin liên hệ hoặc thời gian dự kiến trả lời, sau đó chuyển yêu cầu cho bộ phận hỗ trợ để xử lý.
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	+ 2.A.1. Nếu actor không điền đầy đủ thông tin bắt buộc, hệ thống sẽ thông báo lỗi và yêu cầu actor nhập đủ các thông tin bắt buộc trước khi gửi.

4.1.13. Manage Cart - Quản lý giỏ hàng

[13]	Manage Cart
Actor	Registered Customer.
Trigger	Actor chọn chức năng “ Xem giỏ hàng ” trên giao diện chính.
Description	Use case này cho phép Actor xem danh sách các sản phẩm đã được thêm vào giỏ hàng, thay đổi số lượng sách trong giỏ hàng, xóa sách khỏi giỏ hàng hoặc thực hiện mua sách.
Pre-Conditions	Actor đã đăng nhập thành công vào hệ thống.
Post-Conditions	+ Giỏ hàng của Actor được cập nhật thành công với số lượng và danh sách sản phẩm mới.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Từ trang chủ của hệ thống, actor chọn vào nút Xem giỏ hàng. 2. Hệ thống hiển thị danh sách các sản phẩm đã được actor thêm vào giỏ hàng trước đó cùng trạng thái của sản phẩm. 3. Actor có thể thực hiện các thao tác sau: <ol style="list-style-type: none"> 3.A. Actor thay đổi số lượng của sản phẩm: <ol style="list-style-type: none"> 3.A.1. Actor chọn vào nút thêm (+) hoặc giảm (-) trên giao diện để thay đổi số lượng sản phẩm. 3.A.2. Hệ thống kiểm tra thông tin và cập nhật lại số lượng sản phẩm và tổng giá tiền. 3.B. Actor xóa sản phẩm: <ol style="list-style-type: none"> 3.B.1. Actor chọn vào nút Xóa trên giao diện. 3.B.2. Hệ thống thực hiện xóa sản phẩm khỏi giỏ hàng. 3.C. Actor mua sản phẩm: <ol style="list-style-type: none"> 3.C.1. Actor chọn những sản phẩm muốn mua 3.C.2. Hệ thống cập nhật số lượng sản phẩm và tổng thanh toán 3.C.3. Actor chọn nút Mua hàng trên giao diện
Alternate Flow	<p>+ 2.1. Nếu giỏ hàng trống thì hệ thống hiển thị thông báo “Giỏ hàng của bạn hiện còn trống” và nút Mua ngay. Actor có thể chọn nút Mua ngay để quay về trang chính.</p> <p>+ 3.C.3.1. Sau khi Actor chọn nút Mua hàng, hệ thống thực hiện chuyển hướng đến trang Thanh toán.</p>

<p>Exception Flow</p>	<p>+ 3.A.1.1. Nếu actor giảm số lượng sản phẩm nhỏ hơn 1, hệ thống hiển thị thông báo hỏi actor có muốn xóa sản phẩm đó khỏi giỏ hàng không, nếu Actor chọn Có thì hệ thống tiến hành xóa sản phẩm, ngược lại thì không thay đổi số lượng sản phẩm.</p> <p>+ 3.A.1.2. Nếu Actor tăng số lượng sản phẩm vượt quá số lượng tồn kho hiện tại thì hệ thống hiển thị thông báo “Số lượng không đủ trong kho”, actor có thể nhập số lượng nhỏ hơn hoặc chọn không thay đổi.</p> <p>+ 3.C.3.1. Nếu Actor không chọn sản phẩm nào mà chọn nút Mua hàng thì hệ thống hiển thị thông báo “Bạn vẫn chưa chọn sản phẩm nào để mua” và actor có thể quay lại bước 3.C.1 để thực hiện chọn sản phẩm.</p>
------------------------------	--

4.1.14. Pay Order - Thanh toán đơn hàng

[14]	Pay Order
Actor	Registered Customer
Trigger	Actor chọn các sản phẩm muốn mua trong giỏ hàng và thực hiện thanh toán.
Description	+ Use case này cho phép actor thực hiện thanh toán các sản phẩm cần mua với các phương thức thanh toán được hỗ trợ từ cửa hàng. Đồng thời, actor cũng có thể sử dụng các mã khuyến mãi trong quá trình thanh toán.
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập vào hệ thống.
Post-Conditions	+ Đơn hàng của actor được thanh toán thành công và chuyển sang trang chi tiết đơn hàng với trạng thái “ Chờ xác nhận ”.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> Actor có thể vào chức năng thanh toán “Thanh toán” bằng một trong các cách sau <ol style="list-style-type: none"> Actor chọn nút “Thanh toán” ở phía bên dưới từ trang Giỏ hàng của tôi. Actor chọn nút “Mua ngay” trên một quyền sách từ trang Danh sách sách. Actor chọn nút “Mua ngay” khi xem một quyền sách từ trang Chi tiết sách. Hệ thống hiển thị thông tin về sách, số lượng, đơn giá, thành tiền, tên khách hàng, số điện thoại, địa chỉ. Actor có thể thay đổi địa chỉ giao hàng. Actor có thể áp dụng mã khuyến mãi bao gồm giảm giá phí vận chuyển, giảm giá sản phẩm từ hệ thống được gửi qua email. Actor chọn phương thức thanh toán Actor có thể để lại lời nhắn . Hệ thống hiển thị tóm tắt đơn hàng bao gồm tổng tiền sách, phí vận chuyển, giảm giá phí vận chuyển, voucher giảm giá, phương thức thanh toán, tổng tiền. Actor nhấn chọn đặt hàng. Hệ thống tạo mã QR. Actor quét mã QR để thực hiện thanh toán. Thanh toán thành công, hệ thống chuyển đến trang chi

	<p>tiết đơn hàng với trạng thái Chờ xác nhận.</p> <p>12. Đơn hàng được gửi đến cửa hàng để chờ xác nhận.</p>
Alternate Flow	<p>1.1. Nếu Actor chưa đăng nhập, hệ thống chuyển đến trang đăng nhập.</p>
Exception Flow	<p>+ 4.1.1. Nếu giá trị đơn hàng không thỏa mãn yêu cầu của mã khuyến mãi, hệ thống hiển thị Hóa đơn không đạt yêu cầu!</p> <p>+ 4.1.2. Nếu mã khuyến mãi không tồn tại, hệ thống hiển thị Mã khuyến mãi không tồn tại.</p> <p>+ 4.1.3. Nếu chương trình khuyến mãi chưa diễn ra, hệ thống hiển thị Chương trình khuyến mãi chưa diễn ra!</p> <p>+ 4.1.4. Nếu mã khuyến mãi đã hết hạn, hệ thống hiển thị Mã khuyến mãi đã hết hạn!</p> <p>+ 4.1.5. Nếu khuyến mãi đã hết lượt sử dụng, hệ thống hiển thị Mã khuyến mãi đã hết lượt sử dụng !</p>

4.1.15. View Order List - Xem danh sách đơn hàng

[15]	View Order List
Actor	Registered Customer
Trigger	Actor chọn vào chức năng “ Đơn hàng của tôi ” trong phần tài khoản.
Description	Use case này cho phép Actor xem toàn bộ đơn hàng đã đặt, theo dõi tiến trình đơn hàng từ lúc đặt hàng đến khi nhận được sản phẩm. Đồng thời, actor có thể xem chi tiết đơn hàng, bao gồm các mặt hàng đã mua, trạng thái đơn hàng, đặt lại hoặc hủy đơn.
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập vào hệ thống và đã đặt ít nhất một đơn hàng trước đó.
Post-Conditions	+ Actor có thể xem chi tiết đơn hàng và theo dõi trạng thái đơn hàng, đặt lại hoặc hủy đơn hàng nếu cần.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor chọn phần Đơn hàng của tôi trong trang Tài khoản. 2. Hệ thống hiển thị danh sách các đơn hàng. 3. Actor có thể xem đơn hàng theo các thẻ sau <ol style="list-style-type: none"> 3.A. Thẻ Tất cả, actor chọn một đơn hàng để xem chi tiết, bao gồm thông tin sản phẩm, tình trạng giao hàng và nút “Đặt lại đơn hàng” đối với các đơn hàng có trạng thái Giao hàng thành công. 3.B. Thẻ Chờ xác nhận, actor chọn một đơn hàng để xem chi tiết, bao gồm thông tin sản phẩm, tình trạng giao hàng và nút “Hủy đơn hàng”. 3.C. Thẻ Đang vận chuyển, actor chọn một đơn hàng để xem chi tiết, bao gồm thông tin sản phẩm, tình trạng giao hàng. 3.D. Thẻ Hoàn tất giao hàng, actor chọn một đơn hàng để xem chi tiết, bao gồm thông tin sản phẩm, trạng thái Giao hàng thành công. 3.E. Thẻ Đã hủy, actor chọn một đơn hàng để xem chi tiết, bao gồm thông tin sản phẩm, trạng thái Đơn hàng đã bị hủy. 3.F. Thẻ Hoàn trả, actor chọn một đơn hàng để xem chi tiết, bao gồm thông tin sản phẩm, trạng thái Đơn hàng đã hoàn trả, actor có thể xem trạng thái hoàn tiền

	<p>hoặc liên hệ hỗ trợ để theo dõi quá trình.</p> <p>4. Actor có thể thực hiện các thao tác khác như hủy đơn nếu cửa hàng chưa xác nhận đơn hàng hoặc đặt lại đơn, hoàn trả sản phẩm.</p> <p>5. Với mỗi đơn hàng, actor có thể có những hành động sau:</p> <p>4.A. Đối với đơn hàng có trạng thái “Giao hàng thành công”:</p> <p>4.A.1. Actor chọn nút “Đặt lại đơn hàng” để thực hiện use case “Pay Order”.</p> <p>4.A.2. Actor chọn nút “Hoàn trả” để thực hiện use case “Return Book”.</p> <p>4.A.3. Actor chọn nút “Đánh giá” để thực hiện use case “Review Book”.</p> <p>4.B. Đối với đơn hàng có trạng thái “Chờ xác nhận”, actor có thể chọn nút “Hủy đơn hàng” để thực hiện use case “Cancel Order”.</p> <p>4.C. Đối với đơn hàng có trạng thái “Đã hủy”, actor có thể chọn “Mua lại đơn hàng” để thực hiện use case “Pay Order”.</p>
Alternate Flow	<p>+ 2.1. Nếu actor chưa đặt đơn hàng nào hệ thống sẽ hiển thị thông báo “Bạn chưa có đơn hàng” và nút Mua ngay. Actor có thể chọn nút Mua ngay để quay về trang chính.</p> <p>+ 4.1. Nếu actor chọn “Hủy đơn hàng”, hệ thống thực hiện use case Cancel Order.</p> <p>+ 4.2. Nếu actor chọn đặt lại đơn hàng, hệ thống hiển thị lại danh sách các sản phẩm trong đơn hàng cũ và yêu cầu xác nhận đặt lại, hệ thống sẽ kiểm tra lại tình trạng sản phẩm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu tất cả sản phẩm còn hàng, hệ thống tiến hành đặt lại đơn và thông báo “Đơn hàng của bạn đã được đặt lại thành công.” - Nếu có sản phẩm hết hàng, hệ thống sẽ thông báo liệt kê các sản phẩm hết hàng để actor điều chỉnh lại đơn hàng. <p>+ 4.3. Nếu Actor chọn Hoàn trả đơn hàng, hệ thống thực hiện use case Return Book.</p>
Exception Flow	Không có.

4.1.16. Review Book - Đánh giá sách

[16]	Review Book
Actor	Registered Customer
Trigger	Actor chọn chức năng “Đánh giá” cho đơn hàng trong giao diện “Đơn hàng của tôi” .
Description	+ Use case này cho phép actor đánh giá sản phẩm đã mua. Đánh giá của actor sẽ được hiển thị công khai trên trang thông tin sản phẩm. + Hệ thống có chức năng kiểm duyệt đánh giá để đảm bảo nội dung tuân thủ các quy định về ngôn từ và không vi phạm chính sách.
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập vào hệ thống và đã hoàn thành ít nhất một đơn hàng trước đó.
Post-Conditions	+ Đánh giá của Actor được thực hiện thành công và hiển thị trên trang sản phẩm.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor truy cập “Đơn hàng của tôi”, chọn sản phẩm cần đánh giá và nhấn vào nút “Đánh giá”. 2. Hệ thống mở giao diện đánh giá, cho phép actor: <ul style="list-style-type: none"> + Chọn điểm sao (1 - 5 sao). + Nhập nội dung nhận xét chi tiết. + Chọn “Có” hoặc “Không” cho câu hỏi “Bạn sẽ giới thiệu sách này đến mọi người chứ?”. 3. Actor nhập thông tin đánh giá và nhấn nút “Gửi đánh giá”. 4. Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin. 5. Hệ thống lưu đánh giá vào cơ sở dữ liệu và hiển thị trên trang sản phẩm.
Alternate Flow	<ul style="list-style-type: none"> + 1.1. Nếu actor đã đánh giá đơn hàng, hệ thống sẽ hiện nút “Xem đánh giá” thay vì “Đánh giá” để xem chi tiết đánh giá khi nhấn vào. + 3.1. Nếu actor nhập thông tin nhưng không nhấn “Gửi đánh giá” mà muốn chuyển sang thao tác khác, hệ thống sẽ thông báo “Bạn có muốn thoát?” yêu cầu bạn chọn “Có” hoặc “Không”.

Exception Flow	+ 4.1. Nếu actor không nhập đầy đủ các trường thông tin, hệ thống sẽ yêu cầu actor hoàn tất thông tin trước khi gửi.
-----------------------	--

4.1.17. Cancel Order - Hủy đơn hàng

[17]	Cancel Order
Actor	Registered Customer
Trigger	Actor chọn chức năng “Hủy đơn” ở thẻ “Tất cả” hoặc thẻ “Chờ xác nhận” trong giao diện “Đơn hàng của tôi” .
Description	Use case này cho phép Actor hủy một đơn hàng nếu đơn hàng đó đủ điều kiện hủy hoặc chưa được cửa hàng xác nhận . Actor có thể hủy đơn và nhận lại tiền đã thanh toán theo chính sách của cửa hàng.
Pre-Conditions	+ Khách hàng đã đăng nhập vào hệ thống và đã đặt ít nhất một đơn hàng, đơn hàng phải trong điều kiện có thể hủy.
Post-Conditions	+ Đơn hàng bị hủy thành công và trạng thái đơn hàng được cập nhật thành “Đã hủy” .
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor truy cập vào chức năng “Đơn hàng của tôi”. 2. Actor chọn đơn hàng muốn hủy và nhấn nút “Hủy” tại thẻ Tất cả hoặc thẻ Chờ xác nhận. 3. Hệ thống kiểm tra trạng thái đơn hàng. 4. Actor nhấn nút Xác nhận trên biểu mẫu để hủy đơn. 5. Hệ thống hủy đơn hàng và cập nhật trạng thái đơn hàng thành “Đã hủy”. 6. Actor và cửa hàng nhận được thông báo về kết quả hủy đơn từ cửa hàng.
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	Không có.

4.1.18. Return Book - Hoàn trả sách

[18]	Return Book
Actor	Registered Customer
Trigger	Actor chọn chức năng “ Trả hàng ” cho đơn hàng trong giao diện “ Đơn hàng của tôi ”.
Description	Usecase này cho phép Actor hoàn trả sản phẩm nếu có lỗi hoặc không hài lòng, bao gồm các quy định về điều kiện và quy trình hoàn trả.
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập thành công vào hệ thống. + Đơn hàng của actor có trạng thái Hoàn tất giao hàng và vẫn trong thời gian có thể trả hàng.
Post-Conditions	+ Yêu cầu trả hàng của Actor được gửi đến cửa hàng để chờ phản hồi và cập nhật trạng thái của đơn hàng.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Từ trang “Đơn hàng của tôi”, actor chọn nút “Hoàn trả đơn hàng”. 2. Hệ thống chuyển đến trang có chứa form hoàn trả đơn hàng. 3. Actor điền form rồi ấn nút “Hoàn trả đơn hàng”. 4. Hệ thống lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu.
Alternate Flow	+ 2.1. Actor có thể chọn vào nút Liên hệ người bán để nhận được sự hỗ trợ từ cửa hàng.
Exception Flow	+ 3.1. Nếu Actor chọn nút “ Hoàn trả đơn hàng ” nhưng không nhập đầy đủ thông tin thì hệ thống sẽ thông báo và yêu cầu actor nhập lại.

4.1.19. Manage Book - Quản lý sách

[19]	Manage Book
Actor	Owner
Trigger	Actor chọn chức năng “ Quản lý sách ” trên giao diện chính.
Description	+ Use Case này cho phép actor tìm kiếm, thêm mới, chỉnh sửa, xóa và cập nhật thông tin sách trong cơ sở dữ liệu. Đồng thời, actor có thể kích hoạt hoặc vô hiệu hóa một cuốn sách khỏi danh sách bán.
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập vào hệ thống và có quyền truy cập vào chức năng quản lý sách.
Post-Conditions	+ Thông tin sách được cập nhật trong cơ sở dữ liệu và hệ thống hiển thị các thông tin được cập nhật.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> Actor truy cập trang “Quản lý sách”. Actor thực hiện các hành động sau: <ol style="list-style-type: none"> Tìm kiếm sách: <ol style="list-style-type: none"> Actor nhấn vào thanh “Tìm kiếm sách”. Actor nhập các tiêu chí tìm kiếm như: mã đối tượng, tên sách, tên tác giả, mã ISBN, thể loại, nhà xuất bản vào thanh tìm kiếm. Hệ thống kiểm tra thông tin đã nhập và tìm kiếm sách theo tiêu chí. Hệ thống hiển thị danh sách sách phù hợp với các thông tin đã nhập. Actor có thể chọn một cuốn sách cụ thể từ kết quả tìm kiếm để thực hiện các hành động khác như chỉnh sửa, xóa, hoặc tạm ngừng bán. Thêm sách mới: <ol style="list-style-type: none"> Actor nhấn nút “Thêm sách mới”. Actor nhập các thông tin về sách và nhấn nút “Lưu”. Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin. Hệ thống lưu sách mới vào cơ sở dữ liệu và hiển thị thông báo thêm sách thành công. Chỉnh sửa thông tin sách: <ol style="list-style-type: none"> Actor chọn một cuốn sách trong danh sách và

	<p>nhấn nút “Chỉnh sửa”.</p> <p>2.C.2. Actor điều chỉnh các thông tin của sách và nhấn nút “Lưu”.</p> <p>2.C.3. Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin.</p> <p>2.C.4. Hệ thống cập nhật thông tin trong cơ sở dữ liệu và hiển thị thông báo thành công.</p> <p>2.D. Tạm ngừng bán:</p> <p>2.D.1. Actor chọn sách và nhấn “Tạm ngừng bán”.</p> <p>2.D.2. Hệ thống hỏi actor: “Bạn có chắc chắn muốn ngừng kinh doanh sản phẩm này không?”.</p> <p>2.D.3. Actor ấn vào nút “Xác nhận”.</p> <p>2.D.4. Hệ thống cập nhật trạng thái của sách thành “Ngừng bán” và hiển thị thông báo thành công.</p> <p>2.E. Xóa sách:</p> <p>2.E.1. Actor chọn sách và nhấn nút “Xóa”.</p> <p>2.E.2. Hệ thống hỏi actor: “Bạn có chắc chắn muốn xóa món sản phẩm này không?”.</p> <p>2.E.3. Actor ấn vào nút “Xác nhận”.</p> <p>2.E.4. Hệ thống cập nhật trạng thái sách trong cơ sở dữ liệu và hiển thị thông báo thành công.</p>
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	<p>+ 2.A.4.1. Nếu hệ thống không tìm thấy kết quả, hệ thống sẽ hiển thị thông báo: “Không tìm thấy sách phù hợp”.</p> <p>+ 2.B.3.1, 2.C.3.1. Nếu actor nhập thiếu hoặc dữ liệu actor nhập vào không khớp với dữ liệu định dạng của hệ thống, hệ thống sẽ báo đồ yêu cầu actor nhập lại thông tin.</p> <p>+ 2.E.3.1. Nếu sách đang có trong giỏ hàng hoặc đơn hàng đang giao của một hoặc nhiều khách hàng, hệ thống thông báo rằng sách không thể bị xóa và đề xuất actor tạm ngừng bán thay thế.</p> <p>+ 2.E.3.2. Nếu sách được chọn chỉ nằm trong các đơn hàng đã giao, hệ thống sẽ xóa sách. Lúc này vị trí quyền sách bị xóa sẽ không có dữ liệu và hiện trạng thái “Sách không còn tồn tại trong hệ thống”, khách hàng không thể xem thông tin sách này nữa.</p>

4.1.20. Manage Customer - Quản lý khách hàng

[20]	Manage Customer
Actor	Owner
Trigger	Actor chọn chức năng “ Quản lý khách hàng ” trong trang quản lý.
Description	Use case này cho phép actor có quyền quản lý tài khoản khách hàng: khóa, gỡ khóa tài khoản khách hàng; chỉnh sửa thông tin khách hàng và tìm kiếm tài khoản khách hàng theo yêu cầu cụ thể.
Pre-Conditions	+ Actor đăng nhập tài khoản thành công vào hệ thống.
Post-Conditions	+ Hệ thống thông báo chủ sở hữu cấp quyền, khóa hoặc xóa tài khoản thành công.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> Actor chọn chức năng “Quản lý khách hàng” trên thanh bảng chọn trong trang quản lý. Hệ thống hiển thị danh sách các tài khoản khách hàng đã tạo. Actor có thể thực hiện các thao tác sau: <ol style="list-style-type: none"> Actor tìm kiếm tài khoản khách hàng: <ol style="list-style-type: none"> Actor bấm vào ô tìm kiếm tài khoản khách hàng phía đầu danh sách tài khoản. Actor nhập trên tài khoản hoặc chọn yêu cầu tìm kiếm tài khoản. Actor nhấn ô tìm kiếm để lọc kết quả. Actor thăng cấp cho tài khoản khách hàng: <ol style="list-style-type: none"> Actor bấm vào ô thăng cấp tài khoản để bên tài khoản khách hàng. Hệ thống hiển thị thông báo actor có muốn thăng cấp tài khoản hay không. Actor nhấn “Yes” để xác nhận hoặc “No” để hủy bỏ. Actor khóa tài khoản khách hàng:

	<p>3.C.1. Actor bấm vào ô khóa tài khoản khách hàng kế bên tài khoản.</p> <p>3.C.2. Hệ thống hiển thị thông báo actor có muốn khóa tài khoản hay không.</p> <p>3.C.3. Actor nhấn “Yes” để xác nhận hoặc “No” để hủy bỏ.</p> <p>3.D. Actor gỡ khóa tài khoản khách hàng:</p> <p>3.D.1. Actor chọn lại vào ô khóa tài khoản khách hàng kế bên tài khoản.</p> <p>3.D.2. Hệ thống hiển thị thông báo actor có muốn gỡ khóa tài khoản hay không.</p> <p>3.D.3. Actor nhấn “Yes” để xác nhận hoặc “No” để hủy bỏ..</p>
Alternate Flow	+ Nếu actor nháy đúp vào một tài khoản khách hàng, hệ thống chuyển actor đến trang thông tin cá nhân khách hàng đó.
Exception Flow	<p>+ 3.A.3.1. Nếu tài khoản chưa đủ thì hiện thông báo “<i>Thăng cấp thất bại vì chưa đạt đủ điều kiện</i>” và quay lại trang “Quản lý khách hàng”</p> <p>+ 3.E.3.1. Nếu hệ thống tìm kiếm không có kết quả tài khoản nào phù hợp với yêu cầu tìm kiếm của actor, hệ thống thông báo “<i>Không có kết quả phù hợp</i>” và yêu cầu actor thử lại.</p>

4.1.21. Manage Promotion - Quản lý khuyến mãi

[21]	Manage Promotion
Actor	Owner
Trigger	Actor chọn chức năng “ Quản lý khuyến mãi ” ở giao diện chính.
Description	<p>+ Use Case này cho phép actor tạo và quản lý các loại khuyến mãi khác nhau, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khuyến mãi trực tiếp trên sản phẩm (discount): Giảm giá trực tiếp vào giá của sản phẩm. - Khuyến mãi trên hóa đơn: <ul style="list-style-type: none"> Voucher: Giảm một số tiền cụ thể từ tổng hóa đơn. Coupon: Giảm theo tỷ lệ phần trăm (%) với giới hạn số tiền tối đa được giảm. - Khuyến mãi về vận chuyển: Miễn phí vận chuyển hoặc giảm phí vận chuyển.
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập vào hệ thống.
Post-Conditions	<p>+ Khuyến mãi được tạo, chỉnh sửa, hoặc xóa thành công và được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu.</p> <p>+ Các chương trình khuyến mãi được áp dụng hợp lệ trên trang bán hàng.</p>
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor truy cập trang “Quản lý khuyến mãi”. 2. Actor chọn loại khuyến mãi cần tạo và nhập các thông tin cần thiết như sau: <ol style="list-style-type: none"> 2.A. Đối với khuyến mãi Discount: <ol style="list-style-type: none"> 2.A.1. Actor nhấn vào nút “Discount” trên màn hình. 2.A.2. Khi màn hình hiển thị danh sách các khuyến mãi “Discount” Actor có thể ấn vào từng khuyến mãi để xem thông tin chi tiết hoặc sửa hoặc xóa khuyến mãi. 2.A.3. Actor chọn mục thêm Discount. 2.A.4. Actor nhập các thông tin cần thiết cho khuyến mãi gồm: <ul style="list-style-type: none"> + Mã giảm giá. + Tiêu đề. + Số phần trăm (0-100) giảm. + Số lượng khuyến mãi: định dạng số. (Mục này actor có thể tick vào mục “Không giới hạn” để không cần

	<p>nhập số lượng khuyến mãi.).</p> <ul style="list-style-type: none"> + Mô tả khuyến mãi. + Ngày bắt đầu: định dạng ngày, mặc định là ngày hiện tại. + Giờ bắt đầu: định dạng giờ, mặc định là giờ hiện tại. + Ngày kết thúc: định dạng ngày. + Giờ kết thúc: định dạng giờ. <p>2.A.5. Actor chọn đối tượng áp dụng khuyến mãi:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Sản phẩm cụ thể. (Mục này Actor có thể tìm sách trong danh sách rồi ấn chọn hoặc tìm trên thanh tìm kiếm). + Categories. (Mục này Actor có thể tìm categories trong danh sách rồi ấn chọn hoặc tìm trên thanh tìm kiếm). + SubCategories. (Mục này Actor có thể chọn Categories trước để lọc ra danh sách SubCategories, Actor tìm SubCategories trong danh sách rồi ấn chọn hoặc tìm trên thanh tìm kiếm). + Toàn bộ sản phẩm. <p>2.B. Đối với khuyến mãi “Voucher”:</p> <p>2.B.1. Actor nhấn vào nút “Voucher” trên màn hình.</p> <p>2.B.2. Khi màn hình hiển thị danh sách các khuyến mãi “Voucher” actor có thể ấn vào từng khuyến mãi để xem thông tin chi tiết hoặc sửa hoặc xóa khuyến mãi.</p> <p>2.B.3. Actor có thể thêm khuyến mãi bằng cách ấn vào nút thêm và nhập các thông tin khuyến mãi gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Mã giảm giá. + Tiêu đề. + Số phần trăm (0-100) giảm. + Số tiền giảm tối đa. + Số tiền tối thiểu của hóa đơn + Số lượng khuyến mãi: định dạng số. (Mục này actor có thể tick vào mục “Không giới hạn” để không cần nhập số lượng khuyến mãi.). + Mô tả khuyến mãi. + Ngày bắt đầu: định dạng ngày, mặc định là ngày hiện tại. + Giờ bắt đầu: định dạng giờ, mặc định là giờ hiện tại. + Ngày kết thúc: định dạng ngày. + Giờ kết thúc: định dạng giờ. <p>2.C. Đối với khuyến mãi “Coupon”:</p>
--	---

	<p>2.C.1. Actor nhấn vào nút “Coupon” trên màn hình.</p> <p>2.C.2. Khi màn hình hiển thị danh sách các khuyến mãi “Coupon” actor có thể ấn vào từng khuyến mãi để xem thông tin chi tiết hoặc sửa hoặc xóa khuyến mãi.</p> <p>2.C.3. Actor có thể thêm khuyến mãi bằng cách ấn vào nút thêm và nhập các thông tin khuyến mãi gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Mã giảm giá. + Tiêu đề. + Số phần trăm (0-100) giảm. + Số tiền giảm tối đa. + Số tiền tối thiểu của hóa đơn + Số lượng khuyến mãi: định dạng số. (Mục này actor có thể tick vào mục “Không giới hạn” để không cần nhập số lượng khuyến mãi.). + Mô tả khuyến mãi. + Ngày bắt đầu: định dạng ngày, mặc định là ngày hiện tại. + Giờ bắt đầu: định dạng giờ, mặc định là giờ hiện tại. + Ngày kết thúc: định dạng ngày. + Giờ kết thúc: định dạng giờ. <p>2.D. Đối với “Khuyến mãi vận chuyển”:</p> <p>2.D.1. Actor nhấn vào nút “Khuyến mãi vận chuyển” trên màn hình.</p> <p>2.D.2. Khi màn hình hiển thị danh sách các “Khuyến mãi vận chuyển” actor có thể ấn vào từng khuyến mãi để xem thông tin chi tiết hoặc sửa hoặc xóa khuyến mãi.</p> <p>2.D.3. Actor có thể thêm khuyến mãi bằng cách ấn vào nút thêm và nhập các thông tin khuyến mãi gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Mã giảm giá. + Tiêu đề. + Số phần trăm (0-100) giảm. + Số tiền giảm tối đa. + Số tiền tối thiểu của hóa đơn + Số lượng khuyến mãi: định dạng số. (Mục này actor có thể tick vào mục “Không giới hạn” để không cần nhập số lượng khuyến mãi.). + Mô tả khuyến mãi. + Ngày bắt đầu: định dạng ngày, mặc định là ngày hiện tại. + Giờ bắt đầu: định dạng giờ, mặc định là giờ hiện tại.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> + Ngày kết thúc: định dạng ngày. + Giờ kết thúc: định dạng giờ. <p>3. Actor nhấn nút “Lưu”.</p> <p>4. Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin khuyến mãi.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Ngày và giờ bắt đầu phải bằng hoặc sau thời gian hiện tại. + Ngày và giờ kết thúc phải sau thời gian bắt đầu. <p>5. Thông tin hợp lệ, hệ thống lưu khuyến mãi vào cơ sở dữ liệu và hiển thị thông báo tạo khuyến mãi thành công.</p>
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	<ul style="list-style-type: none"> + 2.A.3, 2.B.3, 2.C.3, 2.D.3. Nếu thông tin nhập vào không đúng định dạng, hệ thống sẽ hiển thị đỏ ở ô không đúng định dạng và yêu cầu actor nhập lại ở ô đó. Lúc này actor không thể ấn được nút “Lưu”. + 4. Nếu thời gian hiệu lực không hợp lệ: ngày bắt đầu trước ngày tạo, ngày kết thúc trước ngày bắt đầu, hệ thống sẽ hiển thị thông báo lỗi: <i>“Thời gian hiệu lực không hợp lệ. Vui lòng nhập lại.”</i>

4.1.22. Manage Staff - Quản lý nhân viên

[22]	Manage Staff
Actor	Owner
Trigger	Actor chọn chức năng “ Quản lý nhân viên ” từ giao diện Chủ cửa hàng của hệ thống.
Description	+ Use case này cho phép actor tìm kiếm và quản lý thông tin nhân viên. Actor có thể thêm nhân viên, khóa, gỡ khóa hoặc xóa tài khoản nhân viên.
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập với vai trò chủ cửa hàng.
Post-Conditions	+ Thông tin nhân viên được cập nhật thành công (<i>thêm mới, chỉnh sửa, hoặc xóa</i>). + Hệ thống lưu trữ và hiển thị danh sách nhân viên với các thay đổi.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> Actor chọn chức năng “Quản lý nhân viên” trên thanh bảng chọn trong trang quản lý. Hệ thống hiển thị danh sách các tài khoản nhân viên hiện có. Actor có thể thực hiện các thao tác sau: <ol style="list-style-type: none"> Tìm kiếm nhân viên: <ol style="list-style-type: none"> Actor nhập tên nhân viên hoặc từ khóa tại thanh tìm kiếm. Actor nhấn nút Enter hoặc biểu tượng Tìm kiếm. Hệ thống hiển thị kết quả tìm kiếm. Xem thông tin chi tiết một nhân viên: <ol style="list-style-type: none"> Actor chọn một nhân viên tại phần danh sách nhân viên. Hệ thống hiển thị chi tiết thông tin nhân viên. Actor chọn nút “Quay lại”. Hệ thống điều hướng actor về lại trang “Quản lý nhân viên”. Thêm nhân viên mới:

	<p>3.C.1. Actor chọn nút “Thêm nhân viên”.</p> <p>3.C.2. Hệ thống hiển thị trang thêm nhân viên.</p> <p>3.C.3. Actor nhập thông tin nhân viên và nhấn nút “Thêm”.</p> <p>3.C.4. Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin.</p> <p>3.C.5. Hệ thống lưu thông tin nhân viên, thông báo đến actor là đã thêm thành công và điều hướng actor về lại trang “Quản lý nhân viên”.</p> <p>3.D. Chỉnh sửa thông tin nhân viên:</p> <p>3.D.1. Actor chọn nút “Chỉnh sửa” tại thẻ “Hoạt động” của một nhân viên trên danh sách.</p> <p>3.D.2. Hệ thống hiển thị trang chỉnh sửa thông tin nhân viên.</p> <p>3.D.3. Actor chỉnh sửa thông tin nhân viên và nhấn nút “Lưu”.</p> <p>3.D.4. Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin.</p> <p>3.D.5. Hệ thống cập nhật thông tin nhân viên, thông báo đến actor là đã cập nhật thành công và điều hướng actor về lại trang “Quản lý nhân viên”.</p> <p>3.E. Khóa tài khoản nhân viên:</p> <p>3.E.1. Actor chọn nút “Khóa” tại thẻ “Hoạt động” của một nhân viên trên danh sách.</p> <p>3.E.2. Hệ thống hiển thị thông báo yêu cầu actor xác nhận lại.</p> <p>3.E.3. Actor chọn nút “Xác nhận” trên thông báo.</p> <p>3.E.4. Hệ thống thay đổi trạng thái nhân viên trong cơ sở dữ liệu, hiển thị thông báo khóa thành công.</p> <p>3.F. Gỡ khóa tài khoản nhân viên:</p> <p>3.F.1. Actor chọn nút “Gỡ khóa” tại thẻ “Hoạt động” của một nhân viên trên danh sách.</p> <p>3.F.2. Hệ thống hiển thị thông báo yêu cầu actor xác nhận lại.</p> <p>3.F.3. Actor chọn nút “Xác nhận” trên thông báo.</p> <p>3.F.4. Hệ thống thay đổi trạng thái nhân viên trong cơ sở dữ liệu, hiển thị thông báo gỡ khóa thành công.</p> <p>3.G. Xóa nhân viên:</p> <p>3.G.1. Actor chọn nút “Xóa” tại thẻ “Hoạt động”</p>
--	--

	<p>của một nhân viên trên danh sách.</p> <p>3.G.2. Hệ thống hiển thị thông báo yêu cầu actor xác nhận lại.</p> <p>3.G.3. Actor chọn nút “Xác nhận” trên thông báo.</p> <p>3.G.4. Hệ thống thay đổi trạng thái nhân viên trong cơ sở dữ liệu, hiển thị thông báo xóa thành công và xóa nhân viên khỏi danh sách nhân viên ở giao diện quản lý.</p> <p>4. Sau khi hoàn thành thao tác, hệ thống sẽ cập nhật danh sách nhân viên hoặc danh sách nhiệm vụ tương ứng với hành động của actor.</p>
Alternate Flow	+ Không có.
Exception Flow	<p>+ 3.A.2.1. Nếu hệ thống tìm kiếm không có kết quả tài khoản nào phù hợp với yêu cầu tìm kiếm của actor, hệ thống thông báo “<i>Không có kết quả phù hợp</i>” và yêu cầu actor thử lại.</p> <p>+ 3.C.4.1, 3.D.4.1. Nếu actor nhập thiếu hoặc không đúng định dạng thông tin ở các trường bắt buộc thì hệ thống yêu cầu actor điền đầy đủ thông tin và điền các thông tin hợp lệ.</p> <p>+ 3.C.4.2. Nếu email hoặc số điện thoại của nhân viên đã tồn tại trong hệ thống, hệ thống hiển thị thông báo lỗi và yêu cầu actor nhập email hoặc số điện thoại khác.</p> <p>+ 3.C.4.3. Nếu mật khẩu và xác nhận mật khẩu không giống nhau, hệ thống sẽ hiển thị thông báo yêu cầu actor xác nhận lại mật khẩu.</p>

4.1.23. Manage Author - Quản lý tác giả

[23]	Manage Author
Actor	Owner
Trigger	Actor chọn thẻ “ Tác giả ” trong trang giao quản lý.
Description	+ Use case này cho phép actor quyền thêm, sửa, xóa và xem thống kê của tác giả.
Pre-Conditions	+ Actor đăng nhập tài khoản thành công vào hệ thống.
Post-Conditions	+ Thông tin sách được cập nhật trong cơ sở dữ liệu và hệ thống hiển thị các thông tin được cập nhật. + Actor xem chi tiết các số liệu từ tác giả.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor chọn thẻ “Tác giả” trên thanh bên ở trang quản lý. 2. Hệ thống hiển thị danh sách các tác giả hiện có. 3. Actor có thể thực hiện các thao tác sau: <ol style="list-style-type: none"> 3.A. Tìm kiếm tác giả: <ol style="list-style-type: none"> 3.A.1. Actor nhấn vào thanh “Tìm kiếm”. 3.A.2. Actor nhập tên tác giả cần tìm. 3.A.3. Hệ thống hiển thị danh sách tác giả phù hợp. 3.A.4. Actor có thể chọn một tác giả cụ thể từ kết quả tìm kiếm để thực hiện các hành động khác như xem chi tiết và chỉnh sửa. 3.B. Thêm tác giả: <ol style="list-style-type: none"> 3.B.1. Actor nhấn nút “Thêm tác giả”. 3.B.2. Actor nhập các thông tin về tác giả và nhấn nút “Thêm mới”. 3.B.3. Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin. 3.B.4. Hệ thống lưu tác giả mới vào cơ sở dữ liệu, hiển thị thông báo thêm tác giả thành công và điều hướng về trang xem chi tiết tác giả mới. 3.C. Cập nhật thông tin tác giả: <ol style="list-style-type: none"> 3.C.1. Actor chọn một tác giả trong danh sách và nhấn

	<p>nút “Cập nhật” hoặc chọn nút “Cập nhật” ở trang xem chi tiết tác giả.</p> <p>3.C.2. Actor điều chỉnh các thông tin của tác giả và nhấn nút “Cập nhật”.</p> <p>3.C.3. Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin.</p> <p>3.C.4. Hệ thống cập nhật thông tin trong cơ sở dữ liệu, hiển thị thông báo thành công và điều hướng về trang xem chi tiết tác giả.</p> <p>3.D. Xóa tác giả:</p> <p>3.D.1. Actor chọn một tác giả trong danh sách và nhấn nút “Xóa”.</p> <p>3.D.2. Hệ thống hỏi actor: “Bạn có chắc chắn muốn xóa tác giả này không?”.</p> <p>3.D.3. Actor ấn vào nút “Xác nhận”.</p> <p>3.D.4. Hệ thống tiến hành kiểm tra tính hợp lệ.</p> <p>3.D.5. Hệ thống xóa tác giả trong cơ sở dữ liệu và hiển thị thông báo “Xóa tác giả thành công”.</p>
Alternate Flow	<p>+ 3.B.1.1. Hệ thống chuyển sang trang “Thêm tác giả”.</p> <p>+ 3.C.1.1. Hệ thống chuyển sang trang “Cập nhật tác giả”.</p> <p>+ 3.B.3.1, 3.C.3.1. Nếu tên tác giả hoặc giới thiệu rỗng thì hệ thống hiển thị nhắc nhở “Tên tác giả và giới thiệu không được để trống!”.</p> <p>+ 3.D.4.1. Nếu tác giả vẫn còn sách đang bán ở hệ thống thì sẽ hiển thị thông báo “Có sản phẩm cùng tác giả!” và không thể xóa tác giả.</p>
Exception Flow	Không có.

4.1.24. View Sales Report - Xem báo cáo bán hàng

[24]	View Sales Report
Actor	Owner
Trigger	Actor chọn chức năng “Báo cáo bán hàng” từ giao diện chính.
Description	+ Use Case này cho phép actor xem báo cáo bán hàng trong một khoảng thời gian cụ thể. Báo cáo này hiển thị các thông tin như doanh thu theo thời gian, số lượng đơn hàng, phân tích sản phẩm bán chạy, doanh thu theo danh mục sách, phân tích khách hàng, tỷ lệ hoàn trả và hủy đơn.
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập vào hệ thống.
Post-Conditions	+ Actor xem báo cáo bán hàng với đầy đủ các số liệu và biểu đồ cần thiết.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> Actor truy cập trang “Báo cáo bán hàng”. Hệ thống hiển thị báo cáo dưới dạng bảng số liệu và biểu đồ trực quan (biểu đồ cột, biểu đồ đường,...), cụ thể như sau: <ol style="list-style-type: none"> Doanh thu theo thời gian: <ol style="list-style-type: none"> 2.A.1. Actor chọn vào biểu tượng biểu đồ cột hoặc đường ở phần “thống kê doanh thu”. 2.A.2. Actor chọn khoảng thời gian muốn xem thống kê ở phần “thống kê doanh thu”. 2.A.3. Hệ thống hiển thị biểu đồ và thống kê. Doanh thu từng mục sách theo thời gian: <ol style="list-style-type: none"> 2.B.1. Actor chọn mục sách muốn xem thống kê ở phần “thống kê doanh thu theo từng mục sách”. 2.B.2 Actor chọn vào biểu tượng biểu đồ cột hoặc đường ở phần “thống kê doanh thu theo từng mục sách”. 2.B.3. Actor chọn khoảng thời gian muốn xem thống kê ở phần “thống kê doanh thu theo từng mục sách”. 2.B.4. Hệ thống hiển thị biểu đồ và thống kê. Số lượng đơn hàng theo thời gian: <ol style="list-style-type: none"> 2.C.1. Actor chọn vào biểu tượng biểu đồ cột hoặc đường ở phần “thống kê đơn hàng”.

	<p>2.C.2. Actor chọn khoảng thời gian muốn xem thống kê ở phần “thống kê đơn hàng”.</p> <p>2.C.3. Hệ thống hiển thị biểu đồ và thống kê.</p> <p>2.D. Số lượng đơn hàng từng mục sách theo thời gian:</p> <p>2.D.1. Actor chọn mục sách muốn xem thống kê ở phần “thống kê đơn hàng theo từng mục sách”.</p> <p>2.D.2 Actor chọn vào biểu tượng biểu đồ cột hoặc đường ở phần “thống kê đơn hàng theo từng mục sách”.</p> <p>2.D.3. Actor chọn khoảng thời gian muốn xem thống kê ở phần “thống kê doanh thu theo từng mục sách”.</p> <p>2.D.4. Hệ thống hiển thị biểu đồ và thống kê.</p> <p>2.E. Sách bán chạy theo thời gian:</p> <p>2.E.1. Actor chọn số lượng sách muốn xem thống kê ở phần “top sách bán chạy”.</p> <p>2.E.2 Actor chọn vào biểu tượng biểu đồ cột hoặc tròn ở phần “top sách bán chạy”.</p> <p>2.E.3. Actor chọn khoảng thời gian muốn xem thống kê ở phần “top sách bán chạy”.</p> <p>2.E.4. Hệ thống hiển thị biểu đồ và thống kê.</p> <p>2.F. Số lượng khách hàng mới thời gian:</p> <p>2.F.1. Actor chọn vào biểu tượng biểu đồ cột hoặc đường ở phần “thống kê khách hàng mới”.</p> <p>2.F.2. Actor chọn khoảng thời gian muốn xem thống kê ở phần “thống kê khách hàng mới”.</p> <p>2.F.3. Hệ thống hiển thị biểu đồ và thống kê.</p> <p>2.G. Thống kê tỷ lệ đơn bị hoàn trả:</p> <p>2.G.1. Actor chọn vào biểu tượng biểu đồ cột hoặc cột ngang ở phần “tỷ lệ đơn bị hoàn trả”.</p> <p>2.G.2. Actor chọn khoảng thời gian muốn xem thống kê ở phần “tỷ lệ đơn bị hoàn trả”.</p> <p>2.G.3. Hệ thống hiển thị biểu đồ và thống kê.</p> <p>2.H. Thống kê tỷ lệ đơn bị hủy:</p> <p>2.G.1. Actor chọn vào biểu tượng biểu đồ cột hoặc cột ngang ở phần “tỷ lệ đơn bị hủy”.</p> <p>2.G.2. Actor chọn khoảng thời gian muốn xem thống kê ở phần “tỷ lệ đơn bị hủy”.</p>
--	---

	<p>2.G.3. Hệ thống hiển thị biểu đồ và thống kê.</p> <p>2.I. Thống kê lý do bị hoàn trả theo thời gian:</p> <p>2.F.1. Actor chọn vào biểu tượng biểu đồ cột hoặc tròn ở phần “lý do đơn bị hoàn trả”.</p> <p>2.F.2. Actor chọn khoảng thời gian muốn xem thống kê ở phần “lý do đơn bị hoàn trả”.</p> <p>2.F.3. Hệ thống hiển thị biểu đồ và thống kê.</p> <p>2.K. Thống kê lý do bị hủy theo thời gian:</p> <p>2.L.1. Actor chọn vào biểu tượng biểu đồ cột hoặc tròn ở phần “lý do đơn hủy”.</p> <p>2.L.2. Actor chọn khoảng thời gian muốn xem thống kê ở phần “lý do đơn bị hủy”.</p> <p>2.L.3. Hệ thống hiển thị biểu đồ và thống kê.</p>
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	+ 2.1. Nếu không có dữ liệu bán hàng trong khoảng thời gian chọn, hệ thống hiển thị thông báo rằng không có báo cáo bán hàng khả dụng cho giai đoạn đó.

4.1.25. Support Customer - Hỗ trợ khách hàng

[25]	Support Customer
Actor	Staff
Trigger	Actor chọn “ Trung tâm Hỗ trợ ” trên trang quản lý.
Description	Use case này cho phép actor nhận và xử lý yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng, nhằm đảm bảo khách hàng được giải quyết vấn đề hoặc thắc mắc kịp thời.
Pre-Conditions	Actor đã đăng nhập vào hệ thống.
Post-Conditions	+ Yêu cầu hỗ trợ của khách hàng được xử lý thành công.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor chọn “Trung tâm Hỗ trợ” trên trang quản lý. 2. Hệ thống hiển thị danh sách các yêu cầu. 3. Actor nhấp đúp một yêu cầu trên trang danh sách. 4. Hệ thống hiển thị thông tin yêu cầu và phản phản hồi. 5. Actor nhập nội dung phản hồi cho khách hàng và chọn nút “Phản hồi”. 6. Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin phản hồi. 7. Hệ thống ghi nhận trạng thái yêu cầu là “Đã xử lý” và thông báo kết quả đến khách hàng.
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	+ 6.1. Nếu nội dung phản hồi trống, hệ thống không thực hiện gửi phản hồi và thông báo yêu cầu actor nhập phần nội dung trước khi xác nhận phản hồi.

4.1.26. Manage Order - Quản lý đơn hàng

[26]	Manage Order
Actor	Staff
Trigger	Actor chọn chức năng “ Quản lý đơn hàng ” trên giao diện quản lý.
Description	+ Use case này cho phép actor quản lý các đơn hàng hiện có của cửa hàng thông qua việc xác nhận đơn hàng, quản lý đánh giá, xử lý đơn hàng bị hủy hoặc hoàn trả và các chức năng khác.
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập vào hệ thống.
Post-Conditions	+ Đơn hàng đã được cập nhật thành công và phản ánh đúng trạng thái trong hệ thống.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> Actor chọn chức năng “Quản lý đơn hàng” trên trang quản lý. Hệ thống hiển thị danh sách các đơn hàng theo các thẻ sau: <ol style="list-style-type: none"> Thẻ Tất cả: hiển thị tất cả đơn hàng của cửa hàng. Thẻ Chờ xác nhận: hiển thị các đơn hàng đã được thanh toán và chờ xác nhận từ phía cửa hàng. Thẻ Đã xác nhận: hiển thị các đơn hàng đã được xác nhận thành công và đang trong quá trình chuẩn bị hàng. Thẻ Đang vận chuyển: hiển thị các đơn hàng đã được giao cho bên vận chuyển. Thẻ Hoàn tất vận chuyển: hiển thị các đơn hàng đã được xác nhận là vận chuyển hoàn tất. Thẻ Đã hủy: hiển thị các đơn hàng đã bị hủy thành công Thẻ Yêu cầu hoàn trả: hiển thị các đơn hàng bị yêu cầu hoàn trả. Thẻ Đã hoàn trả: hiển thị các đơn hàng đã được xử lý hoàn trả thành công. Actor có thể thực hiện các thao tác sau: <ol style="list-style-type: none"> Tìm kiếm đơn hàng: <ol style="list-style-type: none"> 3.A.1. Actor nhập mã đơn hàng tại thanh tìm

	<p>kiểm, sau đó nhấn nút Enter hoặc biểu tượng Tìm kiếm.</p> <p>3.A.2. Hệ thống hiển thị kết quả tìm kiếm.</p> <p>3.B. Xem chi tiết đơn hàng:</p> <p>3.B.1. Actor chọn một đơn hàng tại trang danh sách đơn hàng ở một thẻ bất kỳ.</p> <p>3.B.2. Hệ thống hiển thị chi tiết thông tin đơn hàng.</p> <p>3.B.3. Actor chọn nút “Quay lại”.</p> <p>3.B.4. Hệ thống điều hướng actor về lại trang “Quản lý đơn hàng”.</p> <p>3.C. Quản lý đánh giá:</p> <p>3.C.1. Hệ thống thực hiện use case Manage Book Reviews.</p> <p>3.D. Xác nhận đơn hàng:</p> <p>3.D.1. Hệ thống thực hiện use case Confirm Order.</p> <p>3.E. Xử lý sách bị hoàn trả:</p> <p>3.E.1. Hệ thống thực hiện use case Process Returned Book.</p> <p>4. Sau khi hoàn thành thao tác, hệ thống sẽ lưu lại thông tin và cập nhật danh sách đơn hàng.</p>
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	+ 3.A.2.1. Nếu không tìm thấy kết quả, hệ thống hiển thị dòng thông báo “ Không có kết quả nào được tìm thấy ”. Actor quay lại bước 3.A.1 để thực hiện tìm kiếm lại đơn hàng.

4.1.27. Manage Book Review - Quản lý đánh giá sách

[27]	Manage Book Review
Actor	Staff
Trigger	Actor chọn vào chức năng Quản lý đánh giá
Description	Use case này cho phép Actor tìm kiếm, phản hồi, ẩn hoặc xóa các đánh giá của khách hàng về sản phẩm.
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập vào hệ thống.
Post-Conditions	Actor tìm kiếm đánh giá muốn phản hồi hoặc ẩn nếu đánh giá không tuân thủ chính sách của cửa hàng.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor chọn vào sản phẩm trong phần Danh sách sản phẩm. 2. Hệ thống hiển thị thông tin chi tiết về sản phẩm. 3. Actor đến phần Đánh giá sản phẩm trong chi tiết sản phẩm. 4. Hệ thống hiển thị danh sách các đánh giá của khách hàng 5. Actor có thể thực hiện các chức năng sau: <ol style="list-style-type: none"> 5.A. Phản hồi đánh giá: <ol style="list-style-type: none"> 5.A.1. Actor chọn vào nút Phản hồi ở dưới đánh giá muốn phản hồi 5.A.2. Hệ thống hiển thị một giao diện để actor viết và gửi phản hồi. 5.A.3. Actor soạn thảo và gửi phản hồi cho đánh giá của khách hàng. 5.B. Ẩn đánh giá: <ol style="list-style-type: none"> 5.B.1. Actor chọn tùy chọn “Ẩn” dưới đánh giá mà Actor muốn ẩn. 5.B.2. Hệ thống yêu cầu Actor xác nhận hành động này. 5.B.3. Actor xác nhận và đánh giá sẽ bị ẩn khỏi chế độ hiển thị công khai nhưng vẫn được lưu trữ trong hệ thống để tham khảo nội bộ.
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	+ 5.A.1.1. Nếu đánh giá của khách hàng đã được phản hồi thì hệ thống ẩn đi nút “ Phản hồi ”.

	+ 5.A.3.1. Nếu actor chọn Gửi phản hồi nhưng không viết nội dung phản hồi thì hệ thống không thực hiện gửi phản hồi và yêu cầu actor nhập nội dung phản hồi.
--	---

4.1.28. Confirm Order - Xác nhận đơn hàng

[28]	Confirm Order
Actor	Staff
Trigger	Actor chọn thẻ “Chờ xác nhận” ở trang Quản lý đơn hàng .
Description	Hệ thống sẽ xác minh thông tin đơn hàng, xử lý thanh toán và gửi thông báo xác nhận khi đơn hàng được xác nhận thành công.
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập vào hệ thống. + Các đơn hàng đã được khách hàng thanh toán thành công.
Post-Conditions	+ Đơn hàng đã được xác nhận và cập nhật trạng thái trong hệ thống. + Khách hàng nhận được thông báo xác nhận đơn hàng và thông tin về dự kiến thời gian giao hàng. + Hệ thống cập nhật tình trạng hàng hóa trong kho.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor chọn thẻ “Chờ xác nhận” ở trang Quản lý đơn hàng. 2. Hệ thống hiển thị danh sách đơn hàng. 3. Actor chọn một đơn hàng trên danh sách. 4. Hệ thống hiển thị chi tiết thông tin đơn hàng. 5. Actor kiểm tra xem tất cả các sản phẩm trong đơn hàng có sẵn trong kho hay không và chọn nút “Xác nhận đơn hàng”. 6. Hệ thống cập nhật trạng thái đơn hàng thành “Đã xác nhận” và gửi thông báo xác nhận đơn hàng, cập nhật số lượng hàng hóa trong kho dựa trên các sản phẩm trong đơn hàng.
Alternate Flow	+ 5.1. Nếu sản phẩm không có sẵn trong kho thì actor thông báo với khách hàng để chọn sản phẩm khác hoặc hủy đơn hàng.
Exception Flow	+ 2.1. Nếu không có đơn hàng nào có trạng thái “Chờ xác nhận” thì hệ thống hiển thị dòng tin “ Không có đơn hàng nào ở đây ”.

4.1.29. Send Email - Gửi email

[29]	Send Email
Actor	System
Trigger	+ Khi owner thực hiện các thao tác thao tác: thăng cấp tài khoản khách hàng, khóa, gỡ khóa, xóa tài khoản khách hàng; gửi thông tin khuyến mãi đến khách hàng. + Khi khách hàng: thanh toán đơn hàng thành công; thực hiện đổi trả, hoàn tiền đơn hàng hoàn tất.
Description	+ Use case cho phép actor gửi email thông báo đến email khách hàng về hoạt động của cửa hàng đối với khách hàng.
Pre-Conditions	Không có.
Post-Conditions	+ Actor gửi email thành công đến khách hàng.
Main Flow	<p>Actor có thể thực hiện các chức năng sau:</p> <p>1.A. Owner tương tác tài khoản khách hàng:</p> <p>1.A.1. Owner xác nhận các tương tác với tài khoản khách hàng ở trang “Quản lý khách hàng”.</p> <p>1.A.2. Actor tự động điền thông tin tương tác của owner vào mẫu email có sẵn.</p> <p>1.A.3. Actor gửi email thông báo đến email khách hàng.</p> <p>1.B. Khách hàng hoàn tất giao dịch trên trang online:</p> <p>1.B.1. Khách hàng hoàn tất việc mua hàng ở trang “Thanh toán”.</p> <p>1.B.2. Actor tự động điền các thông tin có trong giao dịch vào mẫu email có sẵn.</p> <p>1.B.3. Actor gửi email thông báo đến email khách hàng và cập nhật lịch sử giao dịch.</p>
Alternate Flow	Không có.
Exception Flow	Không có.

4.1.30. Process Returned Book - Xử lý sách bị hoàn trả

[30]	Process Returned Book
Actor	Staff
Trigger	Actor chọn thẻ “Yêu cầu hoàn trả” ở trang Quản lý đơn hàng .
Description	+ Use case này cho phép actor xử lý hoàn trả các đơn hàng, đảm bảo quyền lợi của khách hàng.
Pre-Conditions	+ Actor đã đăng nhập vào hệ thống.
Post-Conditions	+ Yêu cầu hoàn trả của khách hàng được xử lý theo chính sách hoàn trả của cửa hàng.
Main Flow	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actor chọn thẻ “Yêu cầu hoàn trả” ở trang Quản lý đơn hàng. 2. Hệ thống hiển thị danh sách đơn hàng. 3. Actor chọn một đơn hàng trên danh sách. 4. Hệ thống hiển thị chi tiết thông tin đơn hàng. 5. Actor kiểm tra thông tin trong yêu cầu có thỏa mãn chính sách hoàn trả hay không và chọn nút “Xác nhận hoàn trả”. 6. Hệ thống cập nhật trạng thái đơn hàng thành “Hoàn trả” và gửi thông báo xác nhận hoàn trả bao gồm các thông tin liên hệ để khách hàng nhận tiền hoàn trả.
Alternate Flow	+ 5.1. Nếu yêu cầu hoàn trả không thỏa mãn chính sách hoàn trả của cửa hàng thì actor thông báo với khách hàng về lý do không thể hoàn trả.
Exception Flow	+ 2.1. Nếu không có đơn hàng nào có trạng thái “Yêu cầu hoàn trả” thì hệ thống hiển thị dòng tin “ Không có đơn hàng nào ở đây ”.

PHỤ LỤC MÔ TẢ USE CASE

Bảng 2. Danh mục thể loại sách

Thể loại	Chủ đề
Tiểu thuyết & Văn học	<ul style="list-style-type: none"> • Văn hóa dân gian & Thần thoại • Lịch sử • Viễn tưởng • Kinh dị • Bí ẩn • Trinh thám • Tâm lý • Châm biếm • Tiểu thuyết • Phóng sự - Ký sự - Bút ký • Phê Bình - Lý luận văn học • Thơ • Du ký • Tác phẩm kinh điển • Truyện cổ tích - Ngụ ngôn • Tiểu sử - Hồi ký • Tiểu thuyết đen • Truyện tranh • Truyện cười • Đam mỹ • Ngôn tình • Ca dao - Tục ngữ - Thành ngữ • Sách ảnh
Sách thiếu nhi	<ul style="list-style-type: none"> • Truyện cổ tích • Truyện tranh thiếu nhi • Văn học thiếu nhi • Đạo đức - Kỹ năng sống • Kiến thức - Bách khoa • Tô màu - Luyện chữ • Truyện kể cho bé • Sách chuyển động - Tương tác
Sách kinh tế	<ul style="list-style-type: none"> • Bài học kinh doanh • Sách doanh nhân • Sách khởi nghiệp

	<ul style="list-style-type: none"> ● Sách kinh tế học ● Sách kỹ năng làm việc ● Sách Marketing - Bán hàng ● Sách quản trị, lãnh đạo ● Sách quản trị nhân lực ● Sách tài chính
Sách kỹ năng sống	<ul style="list-style-type: none"> ● Sách tư duy - Kỹ năng sống ● Sách hướng nghiệp ● Sách kỹ năng mềm ● Sách tâm lý học
Sách giáo khoa - Giáo trình	<ul style="list-style-type: none"> ● Sách giáo khoa cấp 1 ● Sách giáo khoa cấp 2 ● Sách giáo khoa cấp 3 ● Giáo trình Đại học - Cao đẳng
Sách tham khảo	<ul style="list-style-type: none"> ● Sách tham khảo cấp 1 ● Sách tham khảo cấp 2 ● Sách tham khảo cấp 3 ● Sách luyện thi Đại học - Cao đẳng ● Sách chuyên đề
Sách học ngoại ngữ	<ul style="list-style-type: none"> ● Sách học Tiếng Anh ● Sách học Tiếng Nhật ● Sách học Tiếng Hàn ● Ngoại ngữ khác
Nuôi dạy con	<ul style="list-style-type: none"> ● Sách thai giáo ● Sách kiến thức - Kỹ năng cho trẻ ● Cẩm nang làm mẹ ● Sách dinh dưỡng - Sức khỏe cho bé ● Phương pháp giáo dục trẻ
Sách kiến thức tổng hợp	<ul style="list-style-type: none"> ● Triết học ● Sách giáo dục ● Kiến thức Bách khoa ● Sách Chiêm tinh - Horoscope ● Sách Phong thủy - Kinh dịch ● Lĩnh vực khác
Từ điển	<ul style="list-style-type: none"> ● Từ điển Tiếng Anh ● Từ điển Tiếng Trung

	<ul style="list-style-type: none"> • Từ điển Tiếng Hàn • Từ điển Pháp • Từ điển Ngôn ngữ khác
Sách Khoa học - Kỹ thuật	<ul style="list-style-type: none"> • Sách khoa học • Sách kỹ thuật
Sách công nghệ thông tin	<ul style="list-style-type: none"> • Tin học văn phòng • Lập trình • Thiết kế - Đồ hoạ
Sách Tôn giáo - Tâm linh	<ul style="list-style-type: none"> • Công giáo • Phật giáo • Tôn giáo - Tâm linh khác
Sách Chính trị - Pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> • Lý luận chính trị • Luật - Văn bản Luật
Sách Văn hoá - Địa lý - Du lịch	<ul style="list-style-type: none"> • Sách Địa danh - Du lịch • Sách Phong tục - Tập quán
Sách Tâm lý - Giới tính	<ul style="list-style-type: none"> • Sách tâm lý tuổi dậy thì • Sách Hôn nhân - Giới tính
Sách Y học	<ul style="list-style-type: none"> • Sách Y học cổ truyền • Sách Y học hiện đại • Sách Y học khác
Sách Lịch sử	<ul style="list-style-type: none"> • Lịch sử Việt Nam • Lịch sử Thế Giới
Sách thưởng thức - Gia đình	<ul style="list-style-type: none"> • Chăm sóc sức khoẻ • May - Thêu - Thời trang • Sách làm đẹp • Sách Nấu ăn
Điện ảnh - Nhạc - Họa	<ul style="list-style-type: none"> • Âm nhạc - Điện ảnh • Mỹ thuật - Kiến trúc
Thể dục - Thể thao	<ul style="list-style-type: none"> • Chạy bộ • Đối kháng • Thể thao trí tuệ • Thể dục - Thể thao khác
Khác	<ul style="list-style-type: none"> • Sách Nông - Lâm - Ngư nghiệp

	<ul style="list-style-type: none"> • Tạp chí - Catalogue • Khác
--	---

Bảng 3. Danh mục xem sách

Mục	Nội dung
Thể loại sách	Khám phá các đầu sách theo từng thể loại khác nhau như tiểu thuyết, kinh tế, khoa học, giáo dục và nhiều thể loại khác phù hợp với sở thích của bạn.
Best-Seller	Tổng hợp những cuốn sách bán chạy nhất hiện nay, được nhiều người đọc yêu thích và đánh giá cao.
Top50	Danh sách 50 cuốn sách hot nhất, được đánh giá cao về nội dung và chất lượng, đáng để bạn tìm đọc.
Combo sách	Các gói sách kết hợp, giúp bạn tiết kiệm chi phí và có một trải nghiệm đọc phong phú hơn.
Sách đang khuyến mãi	Cập nhật những đầu sách đang được giảm giá, cơ hội tốt để sở hữu những cuốn sách yêu thích với chi phí thấp hơn.
Sách mới xuất bản	Tìm những cuốn sách vừa ra mắt, luôn cập nhật những xu hướng và tri thức mới nhất từ các tác giả nổi tiếng.
Sách trong nước	Tập hợp những đầu sách được xuất bản trong nước, mang đậm bản sắc và văn hóa Việt Nam.
Sách nước ngoài	Khám phá các tác phẩm nổi tiếng từ các tác giả quốc tế, mở rộng tầm nhìn và trải nghiệm văn học toàn cầu.

Bảng 4. Các trường tìm kiếm sách

Trường	Nội dung
Thể loại	theo Bảng 2. Danh mục thể loại sách
Chủ đề (sau khi chọn thể loại)	theo Bảng 2. Danh mục thể loại sách
Tác giả	Tên tác giả
Nhà xuất bản	Tên nhà xuất bản
Khoảng giá	Từ ... VNĐ đến ... VNĐ
Đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> • Tất cả đánh giá • 1 sao • 2 sao • 3 sao • 4 sao • 5 sao
Tình trạng	<ul style="list-style-type: none"> • Tất cả tình trạng • Mới • Đã sử dụng
Trạng thái	<ul style="list-style-type: none"> • Tất cả trạng thái • Mới xuất bản • Xuất bản
Ngôn ngữ	<ul style="list-style-type: none"> • Tất cả ngôn ngữ • Tiếng Việt • Tiếng Anh • Khác
Độ tuổi khuyến nghị	<ul style="list-style-type: none"> • Mọi lứa tuổi • Dưới 3 tuổi • Từ 3-5 tuổi • Từ 6-15 tuổi • Từ 16-18 tuổi • Từ 19 tuổi trở lên
Dịch vụ & Khuyến mãi	<ul style="list-style-type: none"> • Tất cả dịch vụ • Đang giảm giá • Miễn phí vận chuyển

	<ul style="list-style-type: none"> • 1 đổi 1
--	---

Bảng 5. Danh mục báo cáo doanh số

Mục	Nội dung
Tổng Quan Doanh Số	<ul style="list-style-type: none"> • Tổng doanh thu: Tổng số tiền thu được trong kỳ báo cáo. • Số đơn hàng: Tổng số đơn hàng đã được hoàn thành. • Giá trị trung bình mỗi đơn hàng: Tổng doanh thu chia cho số đơn hàng. • Tỷ lệ hoàn trả: Số đơn hàng bị trả lại chia cho tổng số đơn hàng.
Phân Tích Doanh Số Theo Thời Gian	<ul style="list-style-type: none"> • Doanh số theo ngày/tuần/tháng/quý/năm: Giúp nhận diện xu hướng và mùa vụ. • So sánh với kỳ trước: So sánh doanh số hiện tại với các kỳ trước để đánh giá tăng trưởng hoặc suy giảm. • Biểu đồ xu hướng doanh số: Trực quan hóa dữ liệu để dễ dàng phân tích.
Phân Tích Doanh Số Theo Sản Phẩm	<ul style="list-style-type: none"> • Doanh số theo từng sản phẩm: Xác định sản phẩm bán chạy và sản phẩm kém hiệu quả. • Lợi nhuận biên theo sản phẩm: So sánh doanh thu với chi phí để xác định lợi nhuận. • Tồn kho: Kiểm tra lượng hàng tồn kho để đảm bảo không thiếu hàng hoặc tồn kho quá nhiều.
Phân Tích Doanh Số Theo Khách Hàng	<ul style="list-style-type: none"> • Số lượng khách hàng mới vs khách hàng cũ: Hiểu được mức độ thu hút và giữ chân khách hàng. • Doanh thu theo từng nhóm khách hàng: Phân loại khách hàng theo độ tuổi, địa lý, hành vi mua sắm, v.v. • Tỷ lệ chuyển đổi: Tỷ lệ khách truy cập trở thành khách hàng mua hàng.
Phân Tích Hành Vi Tiêu Dùng	<ul style="list-style-type: none"> • Tần suất mua hàng: Xác định mức độ thường xuyên mà khách hàng quay lại để mua sản phẩm. • Giỏ hàng trung bình: Phân tích giá trị trung bình của giỏ hàng trong mỗi lần mua sắm. • Phân tích xu hướng mua sắm: Xác định các xu hướng tiêu dùng phổ biến, chẳng hạn như các mặt hàng thường

	<p>được mua cùng nhau, thời gian mua sắm cao điểm trong ngày, hoặc các sự kiện khuyến mãi tác động đến hành vi mua hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Hành vi người dùng: Khách hay tìm kiếm sản phẩm nào (<i>có sẵn, không có sẵn</i>), thói quen mua sắm (<i>để hàng vào giỏ nhưng chưa thanh toán, các món hàng trong giỏ, giá trị trung bình khách hàng chi</i>).
Phản Hồi Khách Hàng và Đánh Giá	<ul style="list-style-type: none"> ● Tỷ lệ đánh giá: Tỷ lệ khách hàng mua hàng và để lại đánh giá cho sản phẩm. ● Mức đánh giá: Xem xét các phản hồi và đánh giá từ khách hàng để cải thiện sản phẩm và dịch vụ. ● Mức yêu thích: Đo lường số khách hàng sẽ giới thiệu sản phẩm tới mọi người.
Phản Hồi từ Doanh Nghiệp	<ul style="list-style-type: none"> ● Tỷ lệ phản hồi: Cho thấy mức độ tương tác và quan tâm của shop đến phản hồi của khách hàng. ● Chất lượng phản hồi: Phân tích các phản hồi của shop, xem xét liệu chúng có giải quyết được các vấn đề của khách hàng. ● Thời gian phản hồi: Đo lường thời gian trung bình mà shop mất để phản hồi lại đánh giá của khách hàng.
Báo cáo bổ sung	<ul style="list-style-type: none"> ● Doanh thu theo khu vực: Giúp khoanh vùng khu vực có mức doanh thu cao. ● Phương thức thanh toán: Những hình thức nào được khách hàng ưu tiên.

Bảng 6. Chỉ số tài chính doanh nghiệp

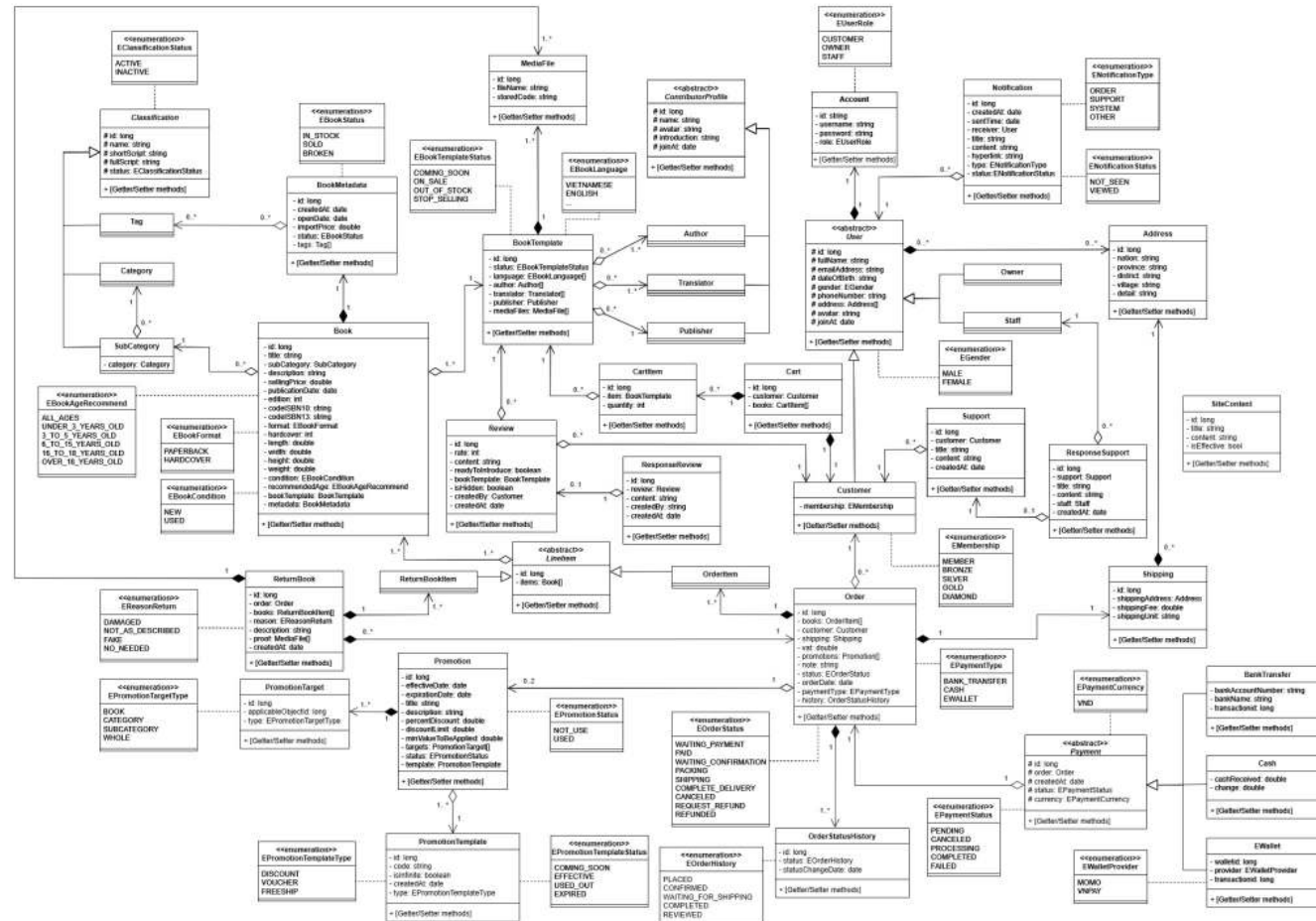
Chỉ số	Nội dung
Doanh thu	(<i>Revenue</i>): Tổng số tiền thu được từ việc bán hàng trong kỳ báo cáo.
RPC	(<i>Revenue per Customer</i>): Doanh thu trên mỗi khách hàng + Công thức: $RPC = \text{Tổng doanh thu} / \text{Số lượng khách hàng}$. + Chỉ số này đo lường giá trị trung bình mà mỗi khách hàng mang lại cho shop.
CR	(<i>Conversion Rate</i>): Tỷ lệ chuyển đổi + Công thức: $CR = (\text{Số đơn hàng} / \text{Số lượt truy cập}) \times 100 (\%)$.

	+ Chỉ số này cho thấy hiệu quả của shop trong việc chuyển đổi khách truy cập thành khách hàng mua hàng.
CLV	<p>(<i>Customer Lifetime Value</i>): Giá trị vòng đời khách hàng</p> <p>+ Công thức: $CLV = \text{Doanh thu trung bình mỗi khách hàng} \times \text{Số lần mua trung bình của khách hàng} \times \text{Thời gian trung bình khách hàng duy trì}$.</p> <p>+ CLV đo lường tổng giá trị mà một khách hàng mang lại cho shop trong suốt vòng đời của họ.</p>

Bảng 7. Một số thông tin đính kèm trong mô tả Use case

Use case	Thông tin đính kèm
View Book Details	<p>Hệ thống gợi ý thêm một số thông tin sau khi actor xem chi tiết sách:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các khuyến mãi đính kèm • Sách hay được mua cùng • Sách cùng thể loại • Sách cùng tác giả

4.2. Class Diagram



Xem chi tiết tại [Class Diagram](#) (chọn chế độ **Mở bằng draw.io** để xem tốt hơn)

4.3. Sequence Diagrams

Xem bảng tổng hợp tại [Sequence Diagrams](#) (chọn chế độ **Mở bằng draw.io** để xem tốt hơn)

4.4. Collaboration Diagrams

Xem chi tiết tại [Collaboration Diagrams](#) (chọn chế độ **Mở bằng draw.io** để xem tốt hơn)

Chương 5. Đính kèm

1. [Project Documentation](#) page
2. [Getting Started Guide](#) page
3. [UTE Projects](#) organization
4. [Project Tasks](#) list
5. [Project Tasks](#) board
6. [Project Flow Chart](#) whiteboard

Chương 6. Tài liệu tham khảo

Tài liệu tham khảo

1. Namrata Kundu, Soumitra Halder, Gourab Dey, Maitrayee Kundu (2015). **Online Bookstore** (*Bachelor of Technology*). *RCC Institute of Information Technology*.
2. Muhammad Tariq Mahmood (2019). **Annotation of Software Requirements Specification (SRS), Extractions of Nonfunctional Requirements, and Measurement of Their Tradeoff**. *National Textile University*.
3. Andrew Blossom, Derek Gebhard, Steven Emelander, Robert Meyer (2019). **Software Requirements Specification Book E-Commerce System**.
4. Ahsan Habib, Tarik Bin Shams (2019). **Online Secondhand Book Buy and Sell System**. *American International University - Bangladesh*.

E-Commerce Website tham khảo

1. Amazon (www.amazon.com)
2. Barnes & Noble (www.barnesandnoble.com)
3. AbeBooks (www.abebooks.com)
4. Powell's Books (www.powells.com)
5. Better World Books (www.betterworldbooks.com)
6. ThriftBooks (www.thriftbooks.com)
7. Waterstones (www.waterstones.com)
8. Alibris (www.alibris.com)

Chương 7. Điều khoản và chính sách

7.1. Giới thiệu cửa hàng

Chào mừng bạn đến với **Biblio** – cửa hàng sách trực tuyến dành cho những người yêu sách! Chúng tôi cung cấp một kho tàng sách phong phú gồm các thể loại như self-help, văn học, tiểu thuyết và giáo dục.

1. Sản phẩm & Dịch vụ

Sản phẩm: Sách in

Dịch vụ: Giao hàng tận nơi nhanh chóng, tư vấn và gợi ý sách phù hợp với nhu cầu của bạn.

2. Mục tiêu

Cửa hàng hướng tới việc trở thành điểm đến đáng tin cậy cho những người yêu sách, mang đến trải nghiệm mua sắm tiện lợi và tiết kiệm thời gian, cùng với các sản phẩm chất lượng cao.

3. Sứ mệnh

Sứ mệnh của chúng tôi là truyền cảm hứng và khuyến khích thói quen đọc sách, góp phần xây dựng cộng đồng yêu văn hóa đọc. Chúng tôi cam kết đem đến cho khách hàng những cuốn sách giá trị với dịch vụ tận tâm và chuyên nghiệp.

Book Selling Website không chỉ là nơi mua sách, mà còn là không gian để bạn khám phá, học hỏi và phát triển bản thân.

7.2. Điều khoản khách hàng

Chào mừng bạn đến với **Biblio**. Khi sử dụng các dịch vụ của chúng tôi, bạn đồng ý tuân thủ và bị ràng buộc bởi các điều khoản sau đây. Vui lòng đọc kỹ để đảm bảo quyền lợi của bạn trong suốt quá trình mua sắm.

1. Đăng ký tài khoản

Khách hàng cần cung cấp thông tin cá nhân chính xác, đầy đủ khi đăng ký tài khoản mua hàng.

Bạn chịu trách nhiệm về tính bảo mật thông tin tài khoản, mật khẩu và các hoạt động liên quan đến tài khoản của mình.

2. Chính sách giá cả và thanh toán

Tất cả các sản phẩm đều có giá niêm yết rõ ràng trên website. Chúng tôi cam kết giá cả minh bạch và hợp lý.

Hình thức thanh toán bao gồm: thanh toán tiền mặt tại quầy, chuyển khoản ngân hàng, ví điện tử.

Mọi giao dịch thanh toán phải được thực hiện đầy đủ trước khi sản phẩm được giao.

3. Chính sách đặt hàng và hủy đơn

Đơn hàng chỉ được xác nhận khi bạn nhận được email hoặc tin nhắn xác nhận từ hệ thống.

Nếu muốn hủy đơn hàng, bạn phải hủy đơn trước khi cửa hàng xác nhận đơn hàng hoặc liên hệ với chúng tôi trong vòng 24 giờ kể từ khi đặt hàng. Sau thời gian này, đơn hàng không thể hủy trừ khi có sự chấp thuận từ chúng tôi.

4. Chính sách giao hàng

Chúng tôi cung cấp dịch vụ giao hàng trên toàn quốc, thời gian và phí giao hàng sẽ được thông báo cụ thể khi đặt hàng.

Trong trường hợp hàng bị lỗi hoặc không đúng sản phẩm, khách hàng cần thông báo ngay cho chúng tôi trong vòng 48 giờ kể từ khi nhận hàng để được hỗ trợ đổi trả.

5. Chính sách đổi trả và hoàn tiền

Sản phẩm có thể được đổi trả theo chính sách đổi trả của **Biblio**.

Sản phẩm cần còn nguyên tem, mác và chưa qua sử dụng.

Quy trình hoàn tiền sẽ được thực hiện trong vòng 5-7 ngày làm việc sau khi chúng tôi nhận lại hàng và kiểm tra chất lượng.

6. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

Khách hàng có quyền yêu cầu thông tin về sản phẩm, khiếu nại về chất lượng dịch vụ hoặc sản phẩm.

Bạn có trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác, tuân thủ các quy định về thanh toán và bảo quản sản phẩm sau khi nhận.

7. Quyền và trách nhiệm của cửa hàng

Chúng tôi có quyền từ chối hoặc hủy đơn hàng trong các trường hợp vi phạm điều khoản hoặc có nghi ngờ gian lận.

Cửa hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác về sản phẩm và dịch vụ, đảm bảo giao hàng đúng thời hạn và hỗ trợ khách hàng khi có vấn đề phát sinh.

8. Bảo mật thông tin

Chúng tôi cam kết bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng. Mọi dữ liệu sẽ được xử lý và lưu trữ theo chính sách bảo mật của chúng tôi và chỉ sử dụng cho mục đích phục vụ khách hàng.

Cảm ơn bạn đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của **Biblio**.

7.3. Chính sách bảo mật

Chúng tôi tại **Biblio** cam kết bảo vệ quyền riêng tư và thông tin cá nhân của khách hàng. Chính sách bảo mật này giúp bạn hiểu rõ về cách chúng tôi thu thập, sử dụng và bảo vệ thông tin khi sử dụng dịch vụ của chúng tôi.

1. Thu thập thông tin cá nhân

Khi đăng ký tài khoản hoặc mua hàng, chúng tôi có thể thu thập các thông tin cá nhân sau:

- Tên, địa chỉ email, số điện thoại.
- Địa chỉ giao hàng, thông tin thanh toán.

2. Mục đích sử dụng thông tin

Thông tin của bạn sẽ được sử dụng cho các mục đích sau:

- Xử lý đơn hàng và giao hàng.
- Gửi thông báo về tình trạng đơn hàng.
- Hỗ trợ khách hàng, giải đáp thắc mắc.
- Cung cấp thông tin về chương trình khuyến mãi, ưu đãi.

3. Bảo mật thông tin giao dịch

Mọi thông tin giao dịch của khách hàng như chi tiết đơn hàng, lịch sử mua hàng sẽ được bảo mật tuyệt đối. Chúng tôi cam kết không chia sẻ thông tin giao dịch với bên thứ ba, trừ khi có yêu cầu từ cơ quan pháp luật.

4. Chia sẻ thông tin

Chúng tôi không bán, trao đổi hoặc cho thuê thông tin cá nhân của bạn với bất kỳ bên thứ ba nào, trừ các trường hợp sau:

- Cần thiết để giao hàng (*chia sẻ thông tin với đơn vị vận chuyển*).
- Tuân thủ yêu cầu pháp lý của cơ quan chức năng.

5. Quyền của khách hàng

Khách hàng có quyền yêu cầu chúng tôi cung cấp thông tin về dữ liệu cá nhân đang lưu trữ, yêu cầu chỉnh sửa hoặc xóa thông tin cá nhân bất cứ lúc nào.

6. Bảo mật hệ thống

Chúng tôi áp dụng các biện pháp bảo mật phù hợp nhằm bảo vệ thông tin cá nhân khỏi truy cập trái phép, mất mát hoặc rò rỉ. Tuy nhiên, do tính chất của môi trường internet, chúng tôi không thể đảm bảo tuyệt đối về mức độ an toàn.

7.4. Chính sách vận chuyển

Cửa hàng cam kết mang đến cho khách hàng trải nghiệm mua sắm trực tuyến thuận tiện và an tâm thông qua dịch vụ vận chuyển nhanh chóng và an toàn. Dưới đây là các chính sách vận chuyển của chúng tôi:

1. Phạm vi vận chuyển

Chúng tôi hỗ trợ giao hàng trên toàn quốc, bao gồm cả các khu vực thành thị và nông thôn.

2. Thời gian giao hàng

Khu vực nội thành: Thời gian giao hàng từ 1-3 ngày làm việc.

Khu vực ngoại thành và nông thôn: Thời gian giao hàng từ 2-5 ngày làm việc, tùy theo địa chỉ cụ thể.

Trong một số trường hợp đặc biệt như lễ tết hoặc các sự kiện khuyến mãi lớn, thời gian giao hàng có thể kéo dài hơn dự kiến. Chúng tôi sẽ thông báo trước nếu có sự chậm trễ.

3. Phí vận chuyển

Phí vận chuyển được tính dựa trên địa điểm nhận hàng và sẽ được thông báo rõ ràng trong quá trình đặt hàng.

4. Quy trình giao nhận

Sau khi hoàn tất đặt hàng và thanh toán, bạn sẽ nhận được email hoặc tin nhắn xác nhận đơn hàng kèm theo thông tin về thời gian giao hàng.

Khách hàng có thể theo dõi trạng thái đơn hàng thông qua hệ thống theo dõi vận chuyển của chúng tôi.

Khi nhận hàng, vui lòng kiểm tra kỹ tình trạng sản phẩm trước khi ký nhận. Nếu phát hiện bất kỳ vấn đề gì như hư hỏng, lỗi sản phẩm, vui lòng thông báo ngay cho chúng tôi trong vòng 48 giờ.

5. Phương thức thanh toán

Chúng tôi chỉ chấp nhận các hình thức thanh toán bao gồm: Thanh toán tiền mặt tại quầy, Chuyển khoản ngân hàng, Ví điện tử (*Momo, ZaloPay*).

7.5. Chính sách đổi trả

Tại **Biblio**, chúng tôi cam kết mang đến sự hài lòng cho khách hàng với các sản phẩm chất lượng. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, khách hàng có thể yêu cầu đổi trả sản phẩm theo các điều kiện sau đây:

1. Điều kiện đổi trả sản phẩm

Khách hàng có thể đổi trả sản phẩm trong các trường hợp sau:

- Sản phẩm bị lỗi từ nhà sản xuất.
- Sản phẩm bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển.
- Sản phẩm giao không đúng so với đơn đặt hàng (*về tiêu đề, số lượng hoặc phiên bản*).
- Lý do chủ quan như không còn nhu cầu (*sách vẫn phải còn nguyên seal, tem, không nếp gấp và hư hỏng*).

2. Điều kiện sản phẩm khi đổi trả

- Sản phẩm phải còn nguyên vẹn, chưa qua sử dụng và đầy đủ bao bì, nhãn mác, phụ kiện (*nếu có*).
- Sản phẩm cần có hóa đơn hoặc xác nhận mua hàng từ cửa hàng.
- Các quà tặng kèm (*nếu có*) cũng phải được gửi trả cùng với sản phẩm.

3. Thời gian áp dụng đổi trả

Với lý do chủ quan như không còn nhu cầu, khách hàng phải thông báo hoàn trả cho cửa hàng trong vòng 48 giờ kể từ khi nhận được hàng. Với các lý do khách, khách hàng phải thông báo hoàn trả cho cửa hàng trong vòng 5 ngày kể từ khi nhận được hàng.

Sản phẩm được gửi trả phải tuân thủ theo mục **2. Điều kiện sản phẩm khi đổi trả**.

Sau thời gian này, chúng tôi không hỗ trợ đổi trả.

4. Quy trình đổi trả

Bước 1: Liên hệ với chúng tôi qua hotline hoặc email, cung cấp thông tin đơn hàng và lý do đổi trả.

Bước 2: Chúng tôi sẽ xác nhận điều kiện đổi trả và hướng dẫn cách gửi sản phẩm về.

Bước 3: Sau khi nhận được sản phẩm và kiểm tra, chúng tôi sẽ tiến hành đổi sản phẩm mới hoặc hoàn tiền theo yêu cầu của khách hàng.

5. Phí đổi trả

Chúng tôi sẽ chịu toàn bộ chi phí vận chuyển liên quan đến việc đổi trả sản phẩm.

6. Phương thức hoàn tiền

Nếu khách hàng yêu cầu hoàn tiền, chúng tôi sẽ hoàn lại giá trị sản phẩm qua hình thức thanh toán mà bạn đã sử dụng trong vòng 5-7 ngày làm việc sau khi xác nhận điều kiện đổi trả hợp lệ.

7.6. Chính sách khuyến mãi

1. Mục đích

Chính sách khuyến mãi của cửa hàng được xây dựng với mục tiêu chính là tăng doanh thu và lợi nhuận, đồng thời thu hút khách hàng mới cũng như duy trì sự trung thành của khách hàng cũ. Bên cạnh đó, các chương trình khuyến mãi còn giúp tăng cường nhận diện thương hiệu của cửa hàng trên thị trường. Trong một số trường hợp, khuyến mãi cũng là phương tiện hiệu quả để xóa bỏ lượng hàng tồn kho, đảm bảo dòng chảy hàng hóa liên tục và tối ưu hóa quản lý kho bãi.

2. Phạm vi áp dụng

Chính sách khuyến mãi được áp dụng cho tất cả các sản phẩm tại cửa hàng, không giới hạn loại sản phẩm hay danh mục cụ thể. Khách hàng có thể tận dụng các ưu đãi trong suốt thời gian chương trình khuyến mãi diễn ra, bao gồm cả những sản phẩm mới ra mắt và các sản phẩm đã có sẵn. Điều này nhằm mang lại lợi ích rộng rãi cho mọi khách hàng, đồng thời tạo cơ hội cho tất cả các sản phẩm đều có thể thu hút sự quan tâm và tăng doanh số.

3. Hình thức khuyến mãi

Dưới đây là các hình thức khuyến mãi được thiết kế linh hoạt để mang lại trải nghiệm mua sắm hấp dẫn cho khách hàng:

Giảm giá trực tiếp trên sản phẩm (Discount)

- Áp dụng mức giảm giá cố định cho từng sản phẩm hoặc dịch vụ cụ thể.
- Giảm theo tỷ lệ phần trăm nhất định dựa trên giá niêm yết của sản phẩm/dịch vụ.

Giảm giá trên tổng hóa đơn (Voucher)

- **Voucher:** Khách hàng sẽ nhận được ưu đãi giảm một số tiền cụ thể khi giá trị đơn hàng đạt mức yêu cầu.

Khuyến mãi theo dịp đặc biệt

- Giảm giá mạnh trong các dịp lễ, tết, hoặc sự kiện quan trọng.
- Tặng quà hoặc voucher cho khách hàng tham gia mua sắm trong các dịp khuyến mãi đặc biệt này.

Ưu đãi vận chuyển

- **Ưu đãi vận chuyển:** Miễn phí hoặc giảm cước vận chuyển cho đơn hàng đạt giá trị yêu cầu.

Khuyến mãi khác

- Chương trình “**Mua 1 tặng 1**”: Khách hàng mua một sản phẩm và nhận thêm một sản phẩm miễn phí.
- **Chương trình khách hàng thân thiết:** Các ưu đãi và phần thưởng đặc biệt dành cho khách hàng thường xuyên hoặc thành viên của chương trình.

4. Điều kiện áp dụng

Sản phẩm áp dụng: Chính sách khuyến mãi chỉ áp dụng cho các sản phẩm hoặc dịch vụ đang được tham gia chương trình khuyến mãi cụ thể.

Thời gian áp dụng: Mỗi chương trình khuyến mãi sẽ có thời gian bắt đầu và kết thúc rõ ràng, được thông báo trước để khách hàng nắm bắt.

Đối tượng áp dụng: Các chương trình khuyến mãi được áp dụng cho tất cả khách hàng, trừ một số trường hợp ngoại lệ nếu có.

Số lượng: Có thể có giới hạn về số lượng sản phẩm hoặc dịch vụ được hưởng khuyến mãi, cũng như số lượng khách hàng có thể tham gia vào chương trình ưu đãi.

5. Quy định chung

Các chương trình khuyến mãi không thể được cộng dồn với các ưu đãi hoặc khuyến mãi khác. Mỗi chương trình chỉ có thể được áp dụng một lần cho một đơn hàng hoặc một sản phẩm.

Chủ sở hữu cửa hàng có quyền thay đổi, bổ sung, hoặc hủy bỏ các chương trình khuyến mãi vào bất kỳ thời điểm nào và sẽ thông báo cho khách hàng về các thay đổi hoặc hủy bỏ qua các kênh phù hợp.

6. Quy trình thực hiện

Lập kế hoạch: Xác định mục tiêu của chương trình khuyến mãi, đối tượng khách hàng mục tiêu, hình thức khuyến mãi, thời gian áp dụng và ngân sách dự kiến. Đây là bước quan trọng để đảm bảo chương trình khuyến mãi được thiết kế hiệu quả và phù hợp với nhu cầu của khách hàng cũng như khả năng tài chính của cửa hàng.

Truyền thông: Thông báo chương trình khuyến mãi đến khách hàng qua các kênh truyền thông phù hợp như website của cửa hàng, email marketing. Đảm bảo rằng thông tin về khuyến mãi được truyền tải rõ ràng, đầy đủ và kịp thời để khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận và tham gia.

Đánh giá: Sau khi chương trình khuyến mãi kết thúc, thực hiện đánh giá hiệu quả của chương trình bằng cách phân tích các dữ liệu liên quan như doanh số bán hàng, mức độ tham gia của khách hàng và phản hồi từ khách hàng. Dựa trên kết quả đánh giá, điều chỉnh và cải thiện các chương trình khuyến mãi trong tương lai để tăng cường hiệu quả và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

7. Chính Sách Khuyến Mãi và Chương Trình Thành Viên

a. Tích hợp Quyền Lợi Thành Viên Vào Khuyến Mãi

Ưu tiên sử dụng khuyến mãi: Các thành viên sẽ được ưu tiên trong việc sử dụng các mã giảm giá, voucher và tham gia các chương trình khuyến mãi trước khi các ưu đãi này được mở rộng cho khách hàng thông thường. Điều này giúp thành viên có cơ hội tận dụng các ưu đãi sớm hơn và tận hưởng các chương trình khuyến mãi đặc biệt.

Quyền lợi độc quyền: Thành viên ở các cấp bậc cao hơn sẽ được hưởng những quyền lợi đặc biệt và độc quyền như giảm giá thêm, nhận quà tặng đặc biệt, hoặc tham gia các sự kiện và chương trình chỉ dành riêng cho thành viên. Những quyền lợi này được thiết kế nhằm tăng cường sự gắn bó của thành viên với cửa hàng và tạo động lực cho họ duy trì và nâng cấp cấp bậc thành viên.

b. Liên kết Khuyến Mãi với Cấp Bậc Thành Viên

Nâng cấp hạng thành viên: Khách hàng có thể được nâng cấp lên cấp bậc thành viên cao hơn nhanh hơn khi tham gia vào các chương trình khuyến mãi hoặc khi đạt được một số mốc tiêu thụ nhất định. Việc này khuyến khích khách hàng tích cực tham gia và mua sắm nhiều hơn để nhanh chóng đạt được những quyền lợi và ưu đãi ở cấp bậc thành viên cao hơn.

Giữ vững hạng thành viên: Để duy trì cấp bậc thành viên hiện tại, khách hàng cần đáp ứng các yêu cầu nhất định về số lượng đơn hàng hoặc mức chi tiêu trong một khoảng thời gian cụ thể. Điều này giúp đảm bảo rằng các thành viên duy trì hoạt động mua sắm đều đặn và có mức chi tiêu ổn định, từ đó tiếp tục hưởng các quyền lợi và ưu đãi.

c. Tạo Các Chương Trình Khuyến Mãi Dành Riêng Cho Thành Viên

Sinh nhật: Cung cấp các ưu đãi đặc biệt cho các thành viên vào ngày sinh nhật của họ, bao gồm việc tặng quà sinh nhật hoặc giảm giá độc quyền. Đây là cách thể hiện sự quan tâm và trân trọng đối với các thành viên, đồng thời khuyến khích họ tiếp tục gắn bó với cửa hàng.

Kỷ niệm ngày gia nhập: Tặng quà hoặc ưu đãi đặc biệt để kỷ niệm ngày thành viên gia nhập chương trình. Đây có thể là những phần quà nhỏ, mã giảm giá đặc biệt, hoặc các ưu đãi hấp dẫn khác, giúp tăng cường mối quan hệ với thành viên và khuyến khích họ tiếp tục ủng hộ cửa hàng.

7.7. Chính sách thành viên

1. Thời điểm xét hạng thành viên

Các hạng Hội viên được tính dựa trên mức chi tiêu tích lũy khi mua sắm tại website **Biblio** trong 4 Quý gần nhất. Hội viên sẽ thăng hạng ngay khi đạt mức chi tiêu của hạng tiếp theo.

Quý 1: từ ngày 01/01 đến 31/03

Quý 2: từ ngày 01/04 đến 30/06

Quý 3: từ ngày 01/07 đến 30/09

Quý 4: từ ngày 01/10 đến 31/12.

Hạng Hội viên sẽ được cập nhật vào ngày đầu tiên của mỗi Quý, diễn ra 4 lần mỗi năm vào các ngày 01/01, 01/04, 01/07 và 01/10.

2. Tiêu chí nâng hạng thành viên

a. Thành Viên

Mặc định: Được cấp cho tất cả khách hàng mới khi đăng ký tài khoản.

Quyền lợi cơ bản:

- Cập nhật thông tin mới về sản phẩm và dịch vụ.
- Tham gia các chương trình khuyến mãi chung được áp dụng cho tất cả khách hàng.
- Nhận ưu đãi giảm giá 10% tối đa 50.000 VNĐ cho đơn hàng từ 500.000VNĐ.

b. Hạng Đồng

Điều kiện: Khách hàng có tổng chi tiêu đạt 500.000 VNĐ.

Quyền lợi: Bao gồm tất cả quyền lợi của hạng Thành viên.

Nhận ưu đãi giảm giá 10% tối đa 50.000 VNĐ cho đơn hàng từ 400.000VNĐ.

c. Hạng Bạc

Điều kiện: Khách hàng có tổng chi tiêu đạt 2.000.000 VNĐ.

Quyền lợi: Bao gồm tất cả quyền lợi của Hạng Đồng.

Nhận ưu đãi giảm giá 15% tối đa 50.000 VNĐ cho đơn hàng từ 300.000VNĐ.

d. Hạng Vàng

Điều kiện: Khách hàng có tổng chi tiêu đạt 5.000.000 VNĐ.

Quyền lợi:

- Bao gồm tất cả quyền lợi của Hạng Bạc.
- Nhận thêm nhiều ưu đãi độc quyền.
- Nhận quà tặng sinh nhật đặc biệt.
- Nhận ưu đãi giảm giá 15% tối đa 50.000 VNĐ cho đơn hàng từ 200.000VNĐ.
- Miễn phí vận chuyển cho các đơn hàng có giá trị trên 200.000 VNĐ.

e. Hạng Kim Cương

Điều kiện: Để đạt được hạng Kim Cương, khách hàng cần có tổng chi tiêu đạt 15.000.000 VNĐ trong vòng 12 tháng.

Quyền lợi:

- Bao gồm tất cả quyền lợi của Hạng Vàng.
- Nhận ưu đãi giảm giá đặc biệt cho tất cả các đơn hàng.
- Nhận quà tặng sinh nhật cao cấp.
- Nhận ưu đãi giảm giá 20% tối đa 100.000 VNĐ cho đơn hàng từ 100.000VNĐ.
- Tham gia các sự kiện và chương trình dành riêng cho thành viên VIP, bao gồm các sự kiện đặc biệt và ưu đãi độc quyền.

3. Chi tiết ưu đãi cho từng hạng thành viên

1. Thành Viên

Mã miễn phí vận chuyển:

- 1 mã freeship (tối đa 30.000VNĐ) cho đơn hàng có giá trị tối thiểu 100.000VNĐ.
- 1 mã giảm 30% phí ship (tối đa 30.000VNĐ) cho đơn hàng có giá trị tối thiểu 200.000VNĐ.
- 1 mã freeship (tối đa 15.000VNĐ) cho đơn hàng có giá trị tối thiểu 100.000VNĐ.

Ngày hội Thành viên: Voucher giảm 10% cho đơn hàng.

Mã khuyến mãi thăng hạng: 1 voucher giảm 40.000 VNĐ/đơn hàng.

2. Hạng Đồng

Mã miễn phí vận chuyển:

- 1 mã freeship (tối đa 30.000VNĐ) cho đơn hàng có giá trị tối thiểu 100.000VNĐ
- 1 mã giảm 30% phí ship (tối đa 30.000VNĐ) cho đơn hàng có giá trị tối thiểu 200.000VNĐ.
- 1 mã freeship (tối đa 15.000VNĐ) cho đơn hàng có giá trị tối thiểu 100.000VNĐ.

Ngày hội Thành viên: Voucher giảm 15% cho danh mục sách giáo dục.

Mã khuyến mãi thăng hạng: 1 mã giảm giá 5%/ đơn hàng.

3. Hạng Bạc

Mã miễn phí vận chuyển:

- 1 mã freeship (tối đa 30.000VNĐ) cho đơn hàng có giá trị tối thiểu 100.000VNĐ.
- 1 mã giảm 30% phí ship (tối đa 30.000VNĐ) cho đơn hàng có giá trị tối thiểu 200.000VNĐ.
- 1 mã freeship (tối đa 15.000VNĐ) cho đơn hàng có giá trị tối thiểu 100.000VNĐ.

Ngày hội Thành viên: Voucher giảm 20% cho danh mục sách văn học, viễn tưởng.

Mã khuyến mãi thăng hạng: 1 voucher giảm 200.000 VNĐ/đơn hàng (giá trị đơn tối thiểu 500.000 VNĐ).

4. Hạng Vàng

Mã miễn phí vận chuyển:

- mã freeship cho toàn bộ đơn hàng có giá trị tối thiểu 200.000VNĐ.
- 1 mã freeship (tối đa 30.000VNĐ) cho đơn hàng có giá trị tối thiểu 100.000VNĐ.
- 1 mã giảm 30% phí ship (tối đa 30.000VNĐ) cho đơn hàng có giá trị tối thiểu 200.000VNĐ.
- 1 mã freeship (tối đa 15.000VNĐ) cho đơn hàng có giá trị tối thiểu 100.000VNĐ.

Ngày hội Thành viên: Voucher giảm 10% cho tất cả các sản phẩm.

Ưu đãi giá độc quyền: Giảm giá 15% cho tất cả các sản phẩm.

Mã khuyến mãi thăng hạng: 1 voucher giảm 100.000 VNĐ/đơn hàng.

Quà tặng thăng hạng: Sách độc quyền dành riêng cho hạng Vàng.

5. Hạng Kim Cương

Mã miễn phí vận chuyển: mã freeship không giới hạn số lượng.

Ngày hội Thành viên: Voucher giảm 20% cho tất cả các sản phẩm.

Ưu đãi giá độc quyền: Giảm giá 20% cho tất cả các sản phẩm.

Mã khuyến mãi thăng hạng: 1 voucher giảm 200.000 VNĐ/đơn hàng.

Quà tặng thăng hạng: Sách độc quyền có chữ ký tác giả dành riêng cho hạng Kim Cương.