**Chương 1. Khảo sát hệ thống**

**1.1 Khảo sát sơ bộ**

**1.1.1 Mục tiêu sơ bộ**

- Xác định tổng quan về hệ thống

- Mô tả kiến trúc tổng thể của website. Đánh giá nền tảng công nghệ và các công cụ hỗ trợ. Phân tích mục tiêu kinh doanh và đối tượng người dùng chính.

- Kiểm tra các chức năng cốt lõi như mua sắm trực tuyến, giỏ hàng, thanh toán, quản lý tài khoản. Đánh giá tính ổn định, tốc độ tải trang, khả năng mở rộng và tương thích với nhiều thiết bị. Xem xét khả năng tích hợp với các hệ thống thanh toán, vận chuyển, CRM (Customer Relationship Management). Phân tích trải nghiệm người dùng (UI/UX)

- Đánh giá giao diện, sự tiện lợi trong điều hướng và tính thân thiện với người dùng. Kiểm tra quy trình mua hàng, thanh toán và hỗ trợ khách hàng. Khảo sát hiệu suất và bảo mật.

- Kiểm tra tốc độ tải trang, hiệu suất xử lý khi có lưu lượng truy cập cao. Đánh giá các biện pháp bảo mật để bảo vệ dữ liệu người dùng và giao dịch trực tuyến. Thu thập phản hồi và đề xuất cải tiến

- Lấy ý kiến từ khách hàng và quản trị viên hệ thống để xác định các điểm mạnh, hạn chế. Đề xuất các giải pháp tối ưu hóa, nâng cao trải nghiệm người dùng và hiệu quả hoạt động của website. Kết quả của khảo sát này sẽ làm cơ sở cho việc phân tích đặc tả yêu cầu, cải tiến hệ thống và hỗ trợ chiến lược phát triển website ANTA.COM.VN trong tương lai.

**1.1.2 Phương pháp**

**Phỏng vấn**

|  |  |
| --- | --- |
| Kế hoạch phỏng vấn | |
| Người được hỏi: Nguyễn Thị Vân | Người phỏng vấn: Vũ Ngọc Hân |
| Địa chỉ: Tầng 6, Tòa Friendship, Số 3, Đường Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Hồ Chí Minh, Việt Nam  Số điện thoại: 0974945488  Email: saleonline@anta.com | Thời gian hẹn: 18/3/2025  Thời điểm bắt đầu: 8h  Thời điểm kết thúc: 8h45 |
| Đối tượng: nhân viên bán hàng  Cần thu thập dữ liệu:  - Đánh giá mức độ dễ sử dụng của hệ thống quản lý đơn hàng và sản phẩm.  - Khả năng xử lý các vấn đề kỹ thuật và hỗ trợ khách hàng.  - Đánh giá tốc độ tải trang và ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc.  Cần thỏa thuận về:  - Thống nhất các chủ đề sẽ thảo luận và đảm bảo không ảnh hưởng đến các quy trình vận hành quan trọng của website. | Các yêu cầu:  - Sinh viên năm 2 trường đại học công nghiệp Hà Nội. |
| Chương trình:  - Giới thiệu về bản thân  - Giới thiệu về mục đích buổi  phỏng vấn: Tìm hiểu về thông  tin, hoạt động bán hàng hệ thống  bán thuốc trên website  - Tổng quan về dự án  - Tổng quan về phỏng vấn  - Chủ đề sẽ đề cập: chất lượng sản  phẩm và chất lượng phục vụ của  hệ thống,…  - Tổng hợp các nội dung chính ý  kiến của người được hỏi. Kết  thúc thỏa thuận | Ước lượng thời gian:  1 phút  5 phút  10 phút  10 phút  10 phút  5 phút  Tổng thời gian dự kiến: 41 phút |

|  |  |
| --- | --- |
| Phiếu phỏng vấn | |
| Dự án: Phân tích và đặc tả yêu cầu phần mềm của website ANTA.COM | Tiểu dự án: tìm hiểu cách thức  hoạt động bán hàng của hệ  thống bán giày ANTA |
| Người được hỏi: Nguyễn Thị Vân | Người hỏi: Vũ Ngọc Hân  Ngày: 18/3/2025 |
| Câu hỏi | Ghi chú |
| Câu 1: Bạn có cảm thấy hệ thống quản lý đơn hàng dễ sử dụng không? | Trả lời:  Có. Tôi cảm thấy hệ thống quản lý đơn hàng tương đối dễ sử dụng, nhưng cần cải thiện giao diện và giảm bớt thao tác để tiện lợi hơn. |
| Câu 2: Bạn có cảm thấy hệ thống quản lý đơn hàng dễ sử dụng không? | Trả lời:  Có. Tôi cảm thấy hệ thống quản lý đơn hàng tương đối dễ sử dụng, nhưng cần cải thiện giao diện và giảm bớt thao tác để tiện lợi hơn. |
| Câu 3: Quy trình cập nhật sản phẩm có thuận tiện không? | Trả lời:  Có, quy trình cập nhật sản phẩm khá ổn định, nhưng vẫn có một số bước hơi phức tạp. |
| Câu 4: Hệ thống có hỗ trợ đầy đủ công cụ theo dõi đơn hàng không? | Trả lời:  Có, hệ thống có cung cấp các công cụ theo dõi đơn hàng, nhưng vẫn còn một số hạn chế. Nếu bổ sung thêm tính năng thông báo trạng thái đơn hàng theo thời gian, việc theo dõi sẽ hiệu quả hơn. |
| Câu 5: Tốc độ tải trang có ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc không? | Trả lời:  Có, tốc độ tải trang ảnh hưởng đáng kể đến hiệu suất làm việc. Khi trang tải chậm, quá trình xử lý đơn hàng và tìm kiếm sản phẩm bị gián đoạn, gây mất thời gian và giảm hiệu quả công việc. |
| Câu 6: Bạn có cần hỗ trợ từ bộ phận kỹ thuật thường xuyên không? | Trả lời:  Có, thỉnh thoảng tôi cần hỗ trợ từ bộ phận kỹ thuật, đặc biệt khi gặp lỗi hệ thống hoặc cần hướng dẫn sử dụng các tính năng mới. |
| Câu 7: Những điểm nào trên hệ thống cần cải thiện để giúp bạn làm việc hiệu quả hơn? | Trả lời:  Hệ thống cần cải thiện tốc độ tải trang để giảm thời gian chờ, giao diện trực quan hơn để dễ thao tác, và bổ sung các báo cáo chi tiết hơn về đơn hàng. |
| Câu 8: Bạn có gặp khó khăn khi hướng dẫn khách hàng mua hàng không? | Trả lời:  Có, đôi khi khách hàng gặp khó khăn trong việc tìm kiếm sản phẩm và thao tác đặt hàng, đặc biệt là những người ít quen thuộc với công nghệ. |
| Câu 9: Những tính năng nào bạn muốn được bổ sung để hỗ trợ quản lý bán hàng tốt hơn? | Trả lời:  Tôi mong muốn có thêm tính năng tích hợp công cụ nhắc nhở đơn hàng chưa hoàn tất và hỗ trợ quản lý tồn kho thông minh hơn, công việc sẽ thuận tiện hơn. |
| Câu 10: Bạn có đề xuất gì để cải thiện trải nghiệm khách hàng trên ANTA.COM.VN? | Trả lời:  Tôi đề xuất bổ sung tính năng gợi ý sản phẩm dựa trên lịch sử mua hàng và hỗ trợ chatbot tư vấn tự động để khách hàng nhận được thông tin nhanh chóng. |

Đánh giá chung:

**Phiếu điều tra**

**PHIẾU ĐIỀU TRA**

**Phiếu khảo sát khách hàng**

**về website của hệ thống bán giày ANTA**

Nhằm mục đích khảo sát khách hàng của cửa hàng về hoạt động và bán hàng của công ty, anh/chị vui lòng trả lời các câu hỏi trên phiếu điều tra này.

I. Thông tin khách hàng

Họ và tên: …………………..

…………………………………………………..

Số Điện Thoại:

………………………………………………………………………

II. Nội dung điều tra

Câu 1: Bạn có thấy giao diện website thân thiện và dễ sử dụng không?

☐ Rất dễ sử dụng

☐ Khá dễ sử dụng

☐ Bình thường

☐ Khó sử dụng

☐ Rất khó sử dụng

Câu 2: Website có hiển thị rõ ràng thông tin sản phẩm không?

☐ Rõ ràng, đầy đủ

☐ Đủ thông tin nhưng cần cải thiện

☐ Chưa rõ ràng, cần bổ sung nhiều thông tin

Câu 3: Việc tìm kiếm và lọc sản phẩm trên website có thuận tiện không?

☐ Rất thuận tiện

☐ Khá thuận tiện

☐ Bình thường

☐ Khó tìm kiếm

Câu 4: Quá trình đặt hàng và thanh toán có dễ dàng không?

☐ Rất dễ dàng

☐ Khá dễ dàng

☐ Bình thường

☐ Khó khăn

Câu 5: Bạn có gặp lỗi khi đặt hàng/thanh toán không?

☐ Không gặp lỗi

☐ Hiếm khi gặp lỗi

☐ Thỉnh thoảng gặp lỗi

☐ Thường xuyên gặp lỗi

Câu 6: Bạn có cảm thấy website tải nhanh và mượt không?

☐ Rất nhanh

☐ Bình thường

☐ Hơi chậm

☐ Rất chậm

Câu 7: Bạn có hài lòng với sự hỗ trợ của nhân viên khi gặp vấn đề không?

☐ Rất hài lòng

☐ Hài lòng

☐ Bình thường

☐ Không hài lòng

Câu 8: Bạn có gặp khó khăn khi liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng không?

☐ Không gặp khó khăn

☐ Hiếm khi gặp khó khăn

☐ Thỉnh thoảng gặp khó khăn

☐ Thường xuyên gặp khó khăn

Câu 9: Theo bạn, website ANTA.COM.VN cần cải thiện những gì để nâng cao trải nghiệm mua sắm?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Câu 10: Bạn có đề xuất tính năng nào mới cho website không?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Link phiếu điều tra: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScmi9d3vU0bMFQfJlo3RJxw2GaDPu44F7KbtYXVUp4BmYKdcA/viewform?usp=sharing

**Quan sát**

**-**  Quan sát hoạt động mua hàng: khi khách hàng có nhu cầu mua các sản phẩm thì khách hàng có thể tự mình đặt hàng qua hệ thống hoặc liên hệ nhân viên tư vấn để được hỗ trợ đặt mua hàng. Trước khi khách hàng đăng ký đặt mua hàng sẽ tìm hiểu trước thông tin mặt hàng để đáp ứng nhu cầu của bản thân. Sau đó khách hàng phải kê khai đầy đủ thông tin cá nhân địa chỉ để được giao hàng chính xác.

**1.1.3 Đối tượng khảo sát**

- Đối tượng phỏng vấn: Nhân viên bán hàng là người chịu trách nhiệm tư vấn và hỗ trợ khách hàng, giới thiệu sản phẩm phù hợp, giải đáp thắc mắc và cung cấp đầy đủ thông tin về giá cả chính sách ưu đãi. Ngoài ra, đóng vai trò trong việc chăm sóc khách hàng, ghi nhận phản hồi, ý kiến để nâng cao trải nghiệm mua sắm của người dùng.

- Đối tượng điều tra, quan sát: Khách hành là người chịn và mua sản phẩm.

**1.1.4 Kết quả sơ bộ**

- Địa chỉ: Tầng 6, Tòa Friendship, Số 3, Đường Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Hồ Chí Minh, Việt Nam.

-Lịch sủ hình thành và phát triển: ANTA được thành lập vào năm 1991 tại Phúc Kiến, Trung Quốc, bởi Ding Shizhong, ban đầu tập trung sản xuất giày thể thao cho thị trường nội địa. Đến những năm 2000, ANTA đẩy mạnh quảng bá thương hiệu, thành lập trung tâm R&D và ký hợp đồng với các vận động viên nổi tiếng. Năm 2007, công ty niêm yết trên Sàn Giao dịch Chứng khoán Hồng Kông, đánh dấu bước phát triển quan trọng. Từ 2010, ANTA mở rộng ra thị trường quốc tế, mua lại FILA China (2015) và Amer Sports (2019), củng cố vị thế toàn cầu. Hiện nay, ANTA là một trong những thương hiệu thể thao hàng đầu thế giới.

-Tổ chức và hoạt động kinh doanh Anta Sport VN: ANTA Sports Việt Nam tập trung vào việc phát triển mạng lưới phân phối, mở rộng hệ thống cửa hàng và đại lý trên toàn quốc. Công ty cũng chú trọng đến việc hợp tác với các vận động viên và câu lạc bộ thể thao, nhằm thúc đẩy phong trào thể thao tại Việt Nam. Ngoài ra, ANTA Sports Việt Nam còn tạo cơ hội cho các đối tác kinh doanh thông qua chương trình phát triển đại lý, với chính sách chiết khấu hấp dẫn.

-Định hương và phát triển: định hướng mở rộng quy mô với mục tiêu đạt 150 cửa hàng trên toàn quốc thông qua mô hình nhượng quyền. Công ty tập trung cải tiến sản phẩm, áp dụng công nghệ hiện đại để đáp ứng nhu cầu khách hàng, đồng thời phát triển các dòng sản phẩm thời trang thể thao phù hợp với nhiều phân khúc. Ngoài ra, ANTA đẩy mạnh tài trợ sự kiện thể thao như VPBank Hanoi International Marathon 2024 nhằm nâng cao hình ảnh thương hiệu. Với chiến lược linh hoạt, ANTA hướng tới việc trở thành thương hiệu thể thao hàng đầu tại Việt Nam.

**1.2. Khảo sát chi tiết**

**1.2.1. Hoạt động của hệ thống**

Cấu trúc trang web

Trang web ANTA Việt Nam (<https://anta.com.vn/>) là một nền tảng thương mại điện tử bán các sản phẩm thể thao. Hệ thống có các thành phần chính:

* Trang chủ: Hiển thị sản phẩm nổi bật, chương trình giảm giá.
* Danh mục sản phẩm: Giày, áo, quần, phụ kiện cho nam, nữ và trẻ em.
* Giỏ hàng: Quản lý sản phẩm đã chọn mua.
* Thanh toán: Xử lý đơn hàng và các phương thức thanh toán.
* Quản lý tài khoản: Đăng ký, đăng nhập, theo dõi đơn hàng.
* Dịch vụ khách hàng: Chính sách bảo hành, đổi trả, tư vấn.

Luồng hoạt động chính

* Hệ thống cho phép người dùng thực hiện các hành động sau:

1. Tìm kiếm sản phẩm: Người dùng nhập từ khóa để tìm kiếm sản phẩm theo danh mục hoặc từ khóa cụ thể.
2. Xem sản phẩm: Hiển thị thông tin sản phẩm bao gồm giá, mô tả, hình ảnh, đánh giá.
3. Thêm sản phẩm vào giỏ hàng: Người dùng có thể thêm sản phẩm vào giỏ hàng, điều chỉnh số lượng hoặc xóa sản phẩm khỏi giỏ.
4. Thanh toán đơn hàng: Người dùng điền thông tin giao hàng, chọn phương thức thanh toán (tiền mặt, thẻ, ví điện tử).
5. Quản lý tài khoản: Người dùng có thể đăng ký, đăng nhập, chỉnh sửa thông tin cá nhân.
6. Theo dõi đơn hàng: Người dùng kiểm tra trạng thái đơn hàng, lịch sử mua hàng.
7. Hỗ trợ khách hàng: Liên hệ với trung tâm hỗ trợ qua số điện thoại, email hoặc chatbot.

**1.2.2. Các yêu cầu chức năng**

Chức năng dành cho khách hàng

* Đăng ký tài khoản: Người dùng có thể tạo tài khoản mới bằng email hoặc số điện thoại.
* Đăng nhập tài khoản: Người dùng có thể đăng nhập bằng email/số điện thoại và mật khẩu.
* Tìm kiếm sản phẩm: Hỗ trợ tìm kiếm theo từ khóa hoặc bộ lọc danh mục, giá cả.
* Xem chi tiết sản phẩm: Hiển thị thông tin sản phẩm, hình ảnh, đánh giá, giá bán.
* Thêm vào giỏ hàng: Người dùng có thể thêm nhiều sản phẩm vào giỏ hàng.
* Chỉnh sửa giỏ hàng: Thay đổi số lượng hoặc xóa sản phẩm khỏi giỏ hàng.
* Thanh toán: Người dùng chọn phương thức thanh toán (thẻ, chuyển khoản, ví điện tử, COD).
* Theo dõi đơn hàng: Xem trạng thái đơn hàng, lịch sử mua hàng.

Chức năng dành cho quản trị viên

* Quản lý đơn hàng: Xác nhận, cập nhật trạng thái đơn hàng, xử lý hoàn tiền.
* Quản lý sản phẩm: Thêm, chỉnh sửa thông tin sản phẩm, giá cả, khuyến mãi.
* Quản lý danh mục sản phẩm: Thêm, sửa, xóa danh mục sản phẩm.
* Quản lý khuyến mãi: Tạo, chỉnh sửa, kết thúc chương trình khuyến mãi.
* Quản lý tài khoản người dùng: Xóa tài khoản vi phạm, đặt lại mật khẩu.

**1.2.3. Các yêu cầu phi chức năng**

Hiệu suất và khả năng mở rộng:

* Hệ thống phải có tốc độ phản hồi nhanh (dưới 3 giây cho mỗi thao tác).

- Tối ưu hóa cơ sở dữ liệu để truy xuất nhanh.

Bảo mật:

* Mã hóa dữ liệu người dùng (mật khẩu, thông tin thanh toán) bằng bcrypt hoặc SHA-256.
* Hỗ trợ Xác thực hai yếu tố (2FA).
* Chống tấn công SQL Injection, XSS, CSRF.

Trải nghiệm người dùng:

* Giao diện Responsive: Hỗ trợ trên máy tính, điện thoại, tablet.

- Giao diện dễ sử dụng, thiết kế tối ưu cho trải nghiệm mua sắm nhanh chóng.

Tích hợp và tương thích:

* Hỗ trợ thanh toán qua MoMo, ZaloPay, VNPay, thẻ Visa/Mastercard.
* Liên kết với đối tác giao hàng để cập nhật trạng thái đơn hàng theo thời gian thực.