**File khảo sát trang web thực tế cho Tiểu Luận Chuyên Ngành**

# **Đối tượng được khảo sát : Trang web bán hàng Online : Tiki.vn**

# **Giới thiệu chung về trang Tiki.vn**

* Tiki là một hệ sinh thái thương mại tất cả trong một, gồm các công ty thành viên như:
  + TikiNOW Smart Logistics cung cấp dịch vụ logistics đầu-cuối;
  + Ticketbox mang đến dịch vụ vé sự kiện, xem phim hàng đầu;
  + Đơn vị bán lẻ Tiki Trading và Sàn Giao dịch cung cấp 10 triệu sản phẩm từ 26 ngành hàng phục vụ hàng triệu khách hàng trên toàn quốc.
* Với phương châm hoạt động “Tất cả vì Khách Hàng”, Tiki luôn không ngừng nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ và sản phẩm, từ đó mang đến trải nghiệm mua sắm trọn vẹn cho Khách Hàng Việt Nam với dịch vụ giao hàng nhanh trong 2 tiếng và ngày hôm sau TikiNOW lần đầu tiên tại Đông Nam Á, cùng cam kết cung cấp hàng chính hãng với chính sách hoàn tiền 111% nếu phát hiện hàng giả, hàng nhái.
* Thành lập từ tháng 3/2010, Tiki.vn hiện đang là trang thương mại điện tử lọt top 2 tại Việt Nam và top 6 tại khu vực Đông Nam Á.
* Tiki lọt Top 1 nơi làm việc tốt nhất Việt Nam trong ngành Internet/E-commerce 2018 (Anphabe bình chọn), Top 50 nơi làm việc tốt nhất châu Á 2019 (HR Asia bình chọn).

# **Các tính năng đã khảo sát trong trang web Tiki.vn cho TLCN**

## **Danh mục hàng hóa**

* Hiển thị thị theo từng loại hàng hóa khác nhau hoặc các loại sản phẩm liên quan đến nhau:
  + Có nhiều loại danh mục như : Điện thoại – Máy tính bản, Điện tử - Điện lạnh …
  + Mỗi mục sẽ có các đề mục nhỏ để thu hút khách hàng :
    - Ví dụ : Mục Điện thoại – Máy tính bản sẽ có thêm các mục nhỏ là xu hướng, nổi bật, máy tính bản, phụ kiện điện thoại, …
* Ngoài ra tiki.vn còn hiển thị danh sách sản phẩm 1 cách đặc biệt:
  + Hiển thị sản phẩm giảm giá
    - Hiển thị nổi bật sản phẩm với số phần trăm được giảm, số tiền trước và sau khi giảm để khách hàng so sáng.
    - Hiển thị thời gian giảm giá tính theo giờ và số sản phẩm đã bán được.
  + Sau khi đăng nhập và xem sản phẩm thì hệ thống sẽ lưu lại và hiển thị các sản phẩm đã xem trước đó.
* Về mặc thiết kế, trang chủ tiki thiết kế tương đối hài hòa giữa các thành phần, đặc biệt là đánh được vào tâm lý người dùng với việc hiển thị các sản phẩm được giảm giá ở phần giữa trang web.
* Về chức năng tìm kiếm:
  + Khi đẻ con trỏ chuột ở thanh tìm kiếm, hệ thống sẽ hiển thị gợi ý: từ khóa hot, lịch sử tìm kiếm (chỉ xuất hiện khi đã tìm kiếm ít nhất 1 sản phẩm).
  + Tự động gợi ý mỗi khi khách gõ ký tự.
* Về danh sách các sản phẩm:
  + Hiển thị theo mục hoặc theo tên sản phẩm mà người dùng tìm kiếm.
  + Có thể lọc danh sách sản phẩm theo giá, có miễn phí giao hàng hay không, theo thương hiệu, theo nhà cung cấp,…

## **Giỏ hàng và thanh toán**

* Khi người dùng tiến hành chọn mua hàng thì món hàng được chọn sẽ được chuyển vào giỏ hàng (Shopping Cart),trang web sẽ chuyển về đầu trang, hiển thị thông báo “Thêm vào giỏ hàng thành công” cùng nút “xem giỏ hàng và thanh toán”, và được lưu trữ tạm thời trong giỏ hàng.
* Khi sản phẩm đã ở trong giỏ hàng thì người dùng có thể :
  + Thêm / bớt số lượng sản phẩm.
  + Xóa sản phẩm.
  + Hoặc sử dụng chức năng để dành mua sau.
* Trước khi tiến hành thanh toán, người dùng có thể chọn và áp dụng các mã giảm giá đã có.
* Khi thanh toán:
  + Đầu tiên, người dùng phải đăng nhập.
  + Sau đó, Chọn (đã có địa chỉ giao hàng) hoặc thêm địa chỉ giao hàng.
  + Cuối cùng là chọn hình thức giao hàng và thanh toán.

## **Xem thông tin chi tiết của từng hàng hóa đơn lẻ**

* Người dùng có thể xem xem thông chi tiết sản phẩm như giá cả, thông tin sơ bộ, các dịch vụ liên quan,…
* Người dùng có thể rê chuột lên hình để xem các góc hình được phóng to.
* Có thể viết và xem được các bài nhận xét của khách.
* Và có thể xem được bài mô tả chi tiết về sản phẩm.

## **Đăng nhập / Đăng ký**

* Người dùng thông thường có thể Đăng Ký tài khoản mới để trở thành thành viên của Tiki hoặc Đăng Nhập nếu đã có sẵn tài khoản hoặc đăng nhập bằng tài khoản Facebook, Google, Zalo.
* Thành viên của Tiki có các tính năng nổi bật như:
  + Theo dõi đơn hàng.
  + Tích lũy Tiki xu.
  + Nhận xét sản phẩm đã xem qua.
  + …

## **Chăm sóc khách hàng**

* Tiki có 1 hệ thống hỗ trợ tên là hotro.tiki.vn, tại đây người dùng có thể tìm kiếm các câu hỏi về vấn đề mà bản thân đang cần giải quyết như :tài khoản, đặt hàng thanh toán, giao nhận hàng,…

## **Quản lý nhà cung cấp**

* Với mục “Bán hàng cùng Tiki”, các cá nhân hoặc tổ chức có thể trở thành nhà cung cấp với khách hàng khi Tiki trở thành bên trung gian, tạo cầu nối cho cả bên bán và bên mua.
* Đồng thời các cá nhân có nhu cầu có thể trở thành 1 thành viên của chương trình “**Bán hàng hiệu quả cùng Tiki**”.

# **Kết luận**

## **Kết Luận**

* Tổng quan, Tiki.vn là một trong những trang web bán hàng online uy tín và hiệu quả với cách bố trí sắp xếp sản phẩm. Là một trang web bán hàng tốt, có quy mô lớn, nên Tiki có nhiều những tính năng tốt và xử lý rất chuyên nghiệp và hiệu quả để tạo được lòng tin và sự thích thú co khách hàng khi chọn mua hàng qua Tiki.

## **Ưu Điểm và Nhược Điểm của trang web**

#### **Ưu Điểm**

* + Thanh toán dễ dàng và nhanh chóng.
  + Có khả năng đăng nhập và đăng ký bằng nhiều hình thức như Facebook, Google, … một cách dễ dàng và tiện lợi.
  + Chức năng tìm kiếm có tự động gợi ý các sản phẩm theo các tiêu chí:
    - Sản phẩm nổi bật
    - Sản phẩm đang được tìm kiếm nhiều
    - …
  + Thanh tìm kiếm tự động gợi ý từ khóa
  + Khi đăng nhập có thể xem các sản phẩm đã xem trước đó
  + Nếu đang có đơn hàng thì có thể theo dõi đơn hàng
  + Người dùng có thể đăng ký nhận mail thông báo
  + Người dùng có thể đánh giá sản phẩm khi xem chi tiết sản phẩm

#### **Khuyết Điểm**

* + Giao diện phân bố chưa đẹp mắt
  + Thanh toán bằng xu tiki còn chưa hợp lý

# **Đối tượng được khảo sát : Trang web bán hàng Online : Shopee.vn**

# **Giới thiệu chung về trang Shopee.vn**

* Ra mắt năm 2015, nền tảng thương mại Shopee được xây dựng nhằm cung cấp cho người sử dùng những trải nghiệm dễ dàng, an toàn và nhanh chóng khi mua sắm trực tuyến thông qua hệ thống hỗ trợ thanh toán và vận hành vững mạnh.

# **Các tính năng đã khảo sát trong trang web Shopee.vn cho TLCN**

## **Danh mục hàng hóa**

* Hiển thị danh mục hàng hóa 1 cách thú vị là hình ảnh sản phẩm đi kèm với tên tạo sự thu hút với khách hàng khi lần đầu tiên đến với trang web. Với vị trí nằm ở đầu body nên tạo người dùng có thể dễ dàng tìm được và sử dụng chức năng tìm kiếm theo danh mục 1 cách dễ dàng.
* Cũng giống với Tiki.vn, shopee.vn cũng Thu hút khách hàng bằng cách hiển thị danh sách sản phẩm được giảm giá cùng với số sản phẩm đã bán được của mặt hàng đó.
* Trang web cũng gợi ý cho khách hàng các sản phẩm được tìm kiếm hàng đầu tại trang web để khách dễ dàng lựu chọn.
* Về chức năng tìm kiếm:
  + Tự động gợi ý mỗi khi khách gõ ký tự.
* Về danh sách các sản phẩm:
  + Hiển thị theo mục hoặc theo tên sản phẩm mà người dùng tìm kiếm.
  + Có thể lọc danh sách sản phẩm theo nơi bán, đơn vị vận chuyển, theo thương hiệu, theo giá, tình trạng, …

## **Giỏ hàng và thanh toán**

* Sau khi xem và chọn số lượng cần mua, người dùng có 2 sự lựu chọn:
  + Thêm sản phẩm vào giỏ hàng: sản phẩm sẻ chuyển đến giỏ hàng và người dụng tiếp tục xem thông tin sản phẩm.
  + Mua ngay: sản phẩm sẻ chuyển đến giỏ hàng và người dụng chuyển tiếp đến giỏ hàng để tiến hành thanh toán.
* Trước khi thanh toán, người dùng có thể quyết định sử dụng mã giảm gái hiện có, thêm bớt số lượng cần mua, xóa sản phẩm hay sử dụng chức năng tìm kiếm sản phẩm tương tự.
  + Tìm kiếm tương tự: hệ thống hiển thị danh sách các sản phẩm tương tự như sản phẩm mà người dùng đã chọn.
* Tiến hành thanh toán:
  + Bước 1: Chọn địa chỉ (Nếu đã từng mau hàng trước đó)
    - Nếu chưa có thì sẽ điền thông tin đại chỉ giao hàng, Hệ thống có 1 điểm đặc biệt là có thể tự động xác định địa chỉ hiện tại của người mua, giúp việc xác nhận địa chỉ thêm dễ dàng.
  + Tiến hành chọn phương thức thanh toán và đặt hàng.

## **Xem thông tin chi tiết của từng hàng hóa đơn lẻ**

* Người dùng có thể xem xem thông chi tiết sản phẩm như giá cả, thông tin sơ bộ, thêm bớt số lượng,…
* Có thể viết và xem được các bài nhận xét của khách.
* Có thể xem được bài mô tả chi tiết về sản phẩm.
* Hệ thống cũng gợi ý danh sách các sản phẩm tương tự cũng như các sản phẩm được yêu thích của trang web.
* Người dùng cũng có thể liên hệ trực tiếp với người cung cấp, doanh nghiệp thông qua chức năng “chat ngay”.

## **Đăng nhập / Đăng ký**

* Người dùng thông thường có thể Đăng Ký tài khoản mới để trở thành thành viên của Shopee hoặc Đăng Nhập nếu đã có sẵn tài khoản hoặc đăng nhập bằng tài khoản Facebook, Google, Apple.
* Thành viên của Tiki có các tính năng nổi bật như:
  + Theo dõi đơn hàng.
  + Tích lũy Shoppe Xu.
  + Ví Voucher:
    - Xem được các voucher đang sở hữu và điều kiện để có được các voucher.
  + …

## **Chăm sóc khách hàng**

* Khi có câu hỏi cần được giải đáp, người dùng có thể liên hệ với bộ phận hỗ trợ thông qua trang hỗ trợ của shopee là help.shopee.vn. Tại đây người dùng có thể giả đáp thắt mắc thông qua các câu hỏi có sản, hoặc liên hệ trực tiếp theo hướng dẫn ở đầu trang web.

## **Quản lý nhà cung cấp**

* Shopee cho phép các nhà cung cấp của họ nhận các câu hỏi trực tiếp từ khách hàng để dễ dàng tư vấn và hỗ trợ khi cần thiết.

# **Kết luận**

## **Kết Luận**

* Qua những chức năng và đăc điểm trên, thấy được rằng shopee là 1 trang web thương mại hàng đầu và tạo được uy tín lớn. Những tính năng tốt và vượt trội gúp shopee không chỉ đứng vững trong thị trường thương mại điện tử ngày càng cạnh tranh khóc liệt mà còn phát triển ngày càng phát triển mạnh mẻ hơn.

## **Ưu Điểm và Nhược Điểm của trang web**

#### **Ưu Điểm**

* + Có khả năng đăng nhập và đăng ký bằng nhiều hình thức như Facebook, Apple, … một cách dễ dàng và tiện lợi.
  + Chức năng tìm kiếm có tự động gợi ý các sản phẩm theo các tiêu chí:
    - Sản phẩm nổi bật
    - Sản phẩm đang được tìm kiếm nhiều
    - …
  + Thanh tìm kiếm tự động gợi ý từ khóa
  + Nếu đang có đơn hàng thì có thể theo dõi đơn hàng
  + Người dùng có thể đánh giá sản phẩm khi xem chi tiết sản phẩm
  + Có thể tạo thêm mật khẩu khi đăng nhập bằng các tài khoản mạng xã hội như: Facebook, Google,..

#### **Khuyết Điểm**

* + Thanh toàn còn khó khăn khi chưa xác minh được phương thức thanh toán.
  + Liên tục điều hướng trang web nên chưa thân thiện với người dùng

# **Đối tượng được khảo sát : Trang web bán hàng Online : Lazada.vn**

# **Giới thiệu chung về trang Lazada.vn**

* **Lazada.vn** là một trong những trang web bán hàng Online rất nối tiếng của Việt Nam, cạnh tranh tốt với các đối thủ như Tiki, Sendo, ChoTot,….. Có thể nói Lazada.vn có lượng người dùng cũng như doanh thu và độ tin cậy rất tốt.

# **Các tính năng đã khảo sát trong trang web Lazada.vn cho TLCN**

## **Danh mục hàng hóa**

* Hiển thị các tùy chọn về các mặt hàng có sẵn trong trang web theo các đề mục khác nhau :
  + Hiển thị các hàng hóa theo từng loại danh mục khác nhau, có liên quan đến tính chất của mặt hàng, Ví dụ như Đồ điện tử sẽ có ác danh mục con như Điện thoại, Tablet, Tivi, Laptop, Thiết bị nghe nhìn, Máy quay, máy ảnh, Loa, ……. Giúp sắp xếp các mặt hàng một cách thuận tiện nhất.
  + Về mặt thiết kế, trang chủ của Lazada sắp xếp các hiển thị của các mặt hàng theo dạng các ô vuông nhỏ và vừa phải, bố cục trang web gọn gàng màu sắc đơn giản nhưng hài hòa.

## **Giỏ hàng và thanh toán**

* Khi người dùng tiến hành chọn hàng thì món hàng đực chọn sẽ được chuyển vào giỏ hàng (Shopping Cart) và được lưu trữ tạm thời trong giỏ hàng.
* Khi người dùng tiến hành thanh toán. Hệ thống sẽ dựa vào thông tin sản phẩm người dùng cần mua, kiểm tra giỏ hàng, yêu cầu người dùng nhập đầy đủ thông tin cá nhân và tiến hành việc thanh toán và đặt lịch nhận hàng.

## **Xem thông tin chi tiết của từng hàng hóa đơn lẻ**

* Với từng mặt hàng riêng lẻ, người dùng hoàn toàn có thể xem các thông tin chi tiết của mặt hàng đó như : Thông tin sản xuất, giá bán, số lượng, địa chỉ nơi bán, hình ảnh về món hàng, những nhận xét, hỏi đáp, bình luận của những khách hàng khác,…. Để tương tác với trang web.

## **Đăng nhập / Đăng ký**

* Người dùng thông thường có thể Đăng Ký tài khoản mới để trở thành thành viên của Lazada hoặc Đăng Nhập nếu đã có sẵn tài khoản.
* Với tài khoản Lazada, bạn sẽ có thêm những tính năng mới như nhận thông báo về khuyến mãi, sự thay đổi của thị trường, ….. Để từ đó người dùng có thể theo dõi các hoạt động đang diễn ra trên trang Web một cách dễ dàng và thuận tiện hơn.

## **Chăm sóc khách hàng**

* Lazada có hệ thống chăm sóc khách hàng, là nơi để các khách hàng có thể giải đáp thắc mắc của mình thông qua việc như :
  + Liên hệ với các trung tâm hỗ trợ trực tuyến của Lazada hoặc liên hệ trực tiếp với chi nhánh Lazada
  + Tìm những câu hỏi liên quan đến tài khoản đăng nhập. cách thức giao hàng và nhận hàng, cách thực hiện kiểm tra thanh toán, hóa đơn và hàng hóa sau khi nhận được từ bên giao hàng.
  + Trò chuyện trực tuyến với cửa hàng thông qua hộp thoại tin nhắn.
  + Kết nối với Lazada thông qua các trang mạng xã hội thông dụng như : Facebook, Twitter, Youtube, Linkedin, Pinterest, Google+, Zing Me,…..

## **Quản lý nhà cung cấp**

* Với mục “Bán hàng cùng Lazada”, các cá nhân hoặc tổ chức có thể trở thành nhà cung cấp với khách hàng khi Lazada trở thành bên trung gian, tạo cầu nối cho cả bên bán và bên mua.

# **Kết luận**

## **Kết Luận**

* Tóm lại, Lazada.vn là một trong những trang web bán hàng online rất tốt, uy tín và có chất lượng thuộc hàng đầu Việt Nam. Là một trang web bán hàng tốt, có quy mô lớn, nên Lazada có nhiều những tính năng và các chu trình xử lý rất chuyên nghiệp và hiệu quả để tạo được lòng tin và sự thích thú co khách hàng khi chọn mua hàng thông qua Lazada.

## **Ưu Điểm và Nhược Điểm của trang web**

#### **Ưu Điểm**

* + Thanh toán dễ dàng và nhanh chóng.
  + Có khả năng đăng nhập và đăng ký bằng nhiều hình thức như Facebook, Google một cách dễ dàng và tiện lợi.
  + Khi đăng nhập có thể xem các sản phẩm đã xem trước đó
  + Nếu đang có đơn hàng thì có thể theo dõi đơn hàng
  + Người dùng có thể đánh giá sản phẩm khi xem chi tiết sản phẩm
  + Cách sắp xếp các ô thông tin, các thanh Sidebar thông minh và thân thiện.
  + Lazada là trang web có hỗ trợ Responsive Web (Website tự động sắp xếp lại bố cục trang web khi trình duyệt đang đực thu nhỏ / phóng to. Nên rất là chuyên nghiệp và có thể hỗ trợ nhiều loại trình duyệt với các thiết bị với các độ phân giải màn hình khác nhau.

#### **Khuyết Điểm**

* + Ngôn ngữ hiển thị trong trang web đang còn khá lộn xộn, chưa được đồng nhất.
  + Thiếu gợi ý sản phẩm khi để trỏ chuột vào thanh tìm kiếm

# **Phương pháp cho đề tài Tiểu Luận Chuyên Ngành của nhóm**

* Qua các hệ thống trên, chúng em rút ra những chức năng cơ bản cho việc xây dựng một trang web bán hàng online ổn định và hợp logic cho đề tài Tiểu luận chuyên ngành sắp tới.
* Với người dùng bình thường
  + Tìm kiếm theo tên sản phẩm,mã sản phẩm, giá tiền, nhãn hiệu, loại sản phẩm, danh mục sản phẩm.
  + Xem thông tin của một sản phẩm bất kỳ (bao gồm thông số kỹ thuật, giá bản, khuyến mãi, chi tiết sản phẩm, đánh giá từ người dùng,…)
  + Đăng nhập , đăng ký ( xác thực tài khoản qua Email )
* Với người dùng đã đăng nhập
  + Có mọi quyền hạn của người dùng khách, ngoài ra còn có thể :
  + Xem và cập nhật thông tin tài khoản
  + Xem lịch sử giao dịch
  + Đánh giá sản phẩm
  + Thêm sản phẩm vào giỏ hàng (Xóa đi khi không cần thiết nữa, hoặc có thể Thanh toán và xác nhận đơn hàng khi muốn mua hàng)
* Quản trị viên (Adminstator)
  + Admin thường (Admin)
    - Chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp các mặt hàng như : Hệ thống CSDL bên trong Server ( có thể Thêm, Xóa, Sửa, hay Cập nhật về những thông tin, khuyến mãi, thông số kỹ thuật của mỗi mặt hàng
    - Quản lý toàn bộ mọi tài khoản người dùng (Bao gồm người dùng đã đăng nhập, Nhân viên giao hàng, Admin nhân viên và cả chính tài khoản Admin tổng)
    - Có thể xem qua các lịch sử giao dịch, thống kê doanh số, doanh thu bán hàng.
  + Admin cấp cao (Super Admin)
    - Có được toàn bộ quyền hạn của Admin thường ở trên
    - Ngoài ra, còn có thể xét hoặc bỏ quyền Admin của các Admin cấp thấp hơn (Admin thường)
  + Nhân viên giao hàng
    - Họ có thể xem danh sách đơn hàng và nhận đơn hàng đó để đi giao hàng cho khách hàng.
* Đây là đề tài ở cấp độ đại học, so với các hệ thống trên chắc chắn sẽ không thể đạt được như vậy và có thể có nhiều khuyết điểm, nhưng nhóm chúng em sẽ cố gắng khắc phục và làm sản phẩm tốt nhất.