# Các yếu tố thuộc môi trường hệ thống - Ứng dụng Shopee

Hệ thống được chọn: Ứng dụng Shopee (nền tảng thương mại điện tử trực tuyến).

Mục tiêu: Hỗ trợ người dùng mua sắm, bán hàng và thanh toán trực tuyến một cách tiện lợi, nhanh chóng và an toàn.

## 1. Các yếu tố thuộc môi trường hệ thống

|  |  |
| --- | --- |
| Yếu tố môi trường | Mô tả chi tiết |
| Người dùng (Users) | - Người mua hàng: duyệt sản phẩm, đặt hàng, thanh toán, theo dõi đơn. - Người bán hàng: đăng sản phẩm, xử lý đơn, quản lý kho. - Nhân viên Shopee: hỗ trợ kỹ thuật, chăm sóc khách hàng, quản lý nền tảng. |
| Phần cứng (Hardware) | - Máy chủ lưu trữ dữ liệu (cloud servers, CDN). - Thiết bị người dùng: điện thoại, máy tính bảng, laptop. - Thiết bị thanh toán POS (nếu có). |
| Phần mềm (Software) | - Ứng dụng Shopee trên Android/iOS. - Trang web Shopee.vn. - Hệ thống quản trị nội bộ (Shopee Seller Center, Admin Dashboard). |
| Hệ thống bên ngoài (External Systems) | - Cổng thanh toán (AirPay, Momo, ZaloPay, thẻ ngân hàng...). - Đơn vị vận chuyển (Giao Hàng Nhanh, Viettel Post, J&T...). - Hệ thống marketing và quảng cáo (Facebook Ads, Google Ads...). |
| Quy trình nghiệp vụ (Business Processes) | - Đăng bán sản phẩm → Người mua đặt hàng → Thanh toán → Giao hàng → Đánh giá. - Quy trình hoàn trả, khiếu nại, hỗ trợ khách hàng. |
| Luật lệ và quy định (Legal & Regulatory Requirements) | - Tuân thủ Luật thương mại điện tử Việt Nam. - Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. - Quy định về thuế, hóa đơn điện tử và xử lý dữ liệu cá nhân. |