| **Stakeholder** | **Vai trò** | **Mối quan tâm (Interest)** | **Mức độ ưu tiên** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Khách hàng (Customer)** | Người sử dụng dịch vụ để gửi/nhận hàng | Dễ dàng đặt đơn, theo dõi trạng thái, giao đúng thời gian, chi phí hợp lý | **Critical** |
| **Tài xế giao hàng (Driver)** | Thực hiện việc nhận và giao hàng | Ứng dụng dễ sử dụng, có bản đồ rõ ràng, thông tin đơn chính xác, thanh toán minh bạch | **Critical** |
| **Quản lý hệ thống (Admin)** | Giám sát toàn bộ hoạt động hệ thống | Quản lý người dùng, theo dõi hiệu suất, xử lý khiếu nại, kiểm soát dữ liệu | **Major** |
| **Nhà đối tác (Merchant/Shop)** | Cửa hàng sử dụng dịch vụ giao hàng | Tích hợp hệ thống với cửa hàng, báo cáo doanh thu, theo dõi đơn hàng | **Major** |
| **Bộ phận kỹ thuật (IT Team)** | Phát triển và bảo trì hệ thống | Đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, an toàn, dễ mở rộng và bảo trì | **Critical** |
| **Bộ phận chăm sóc khách hàng (Support Team)** | Hỗ trợ người dùng và xử lý sự cố | Truy cập nhanh dữ liệu đơn hàng, phản hồi khách hàng kịp thời | **Minor** |