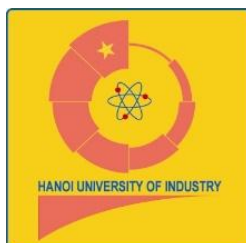


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI**  
**TRƯỜNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**

=====\*\*\*=====



**BÁO CÁO BTL THUỘC HỌC PHẦN:**  
**PHÂN TÍCH ĐẶC TẢ CÁC YÊU CẦU PHẦN MỀM**

**PHÂN TÍCH ĐẶC TẢ CÁC YÊU CẦU**  
**HỆ THỐNG THỜI TRANG THỂ THAO HÃNG ANTA**

**GVHD:** ThS. Nguyễn Thị Thanh Huyền

**Nhóm - Lớp:** 1 – 20242IT6097002

**Thành viên:** Đoàn Phương Anh

Nguyễn Đức Hùng

Dương Thị Trà

Trần Thị Trinh

Phùng Bảo Trường

*Hà Nội, 2025*

# LỜI MỞ ĐẦU

ANTA – thương hiệu thời trang thể thao quốc tế đến từ Trung Quốc, trực thuộc tập đoàn ANTA Sports Products Limited – là đơn vị chuyên thiết kế, sản xuất và phân phối các sản phẩm thể thao chất lượng cao. Thành lập từ năm 1991, ANTA đã không ngừng mở rộng thị trường và khẳng định vị thế toàn cầu với phương châm “Tăng tốc để bứt phá”. Tại Việt Nam, ANTA ngày càng được ưa chuộng nhờ phong cách thiết kế năng động, hiện đại, cùng chất lượng vượt trội, phù hợp với lối sống khỏe mạnh và năng động của giới trẻ. Không chạy theo các xu hướng ngắn hạn, ANTA tập trung vào hiệu suất, sự thoải mái và độ bền – những giá trị cốt lõi nhằm mang đến trải nghiệm tốt nhất cho người tiêu dùng. Với hơn 10.000 cửa hàng toàn cầu và định hướng mở rộng tại Đông Nam Á, ANTA đang tiến gần hơn đến mục tiêu trở thành thương hiệu thể thao hàng đầu thế giới.

Trong bối cảnh chuyển đổi số và thương mại điện tử phát triển mạnh mẽ, việc xây dựng hệ thống bán hàng trực tuyến là điều cần thiết để gia tăng sức cạnh tranh và mở rộng thị trường. Đề tài ***“Phân tích đặc tả các yêu cầu hệ thống thời trang thể thao hãng ANTA”*** được thực hiện nhằm xác định rõ các chức năng, nghiệp vụ và yêu cầu kỹ thuật cho một nền tảng thương mại điện tử hiện đại, hiệu quả và thân thiện với người dùng. Đây là bước quan trọng nhằm hỗ trợ doanh nghiệp tối ưu hóa hoạt động kinh doanh trong kỷ nguyên số. Trong quá trình thực hiện, nhóm chúng em không tránh khỏi thiếu sót và rất mong nhận được sự góp ý từ thầy cô để hoàn thiện hơn. Đồng thời, chúng em xin chân thành cảm ơn nhà trường và quý thầy cô đã tạo điều kiện thuận lợi để nhóm hoàn thành bài tập lớn này. Đặc biệt, xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô Nguyễn Thị Thanh Huyền – người đã tận tình hướng dẫn và hỗ trợ chúng em suốt quá trình thực hiện đề tài.

Chúng em xin chân thành cảm ơn!

---

# MỤC LỤC

Chương 1. Khảo sát hệ thống.....	3
1.1    Khảo sát sơ bộ .....	3
1.1.1    Mục tiêu.....	3
1.1.2    Phương pháp .....	4
1.1.3    Đối tượng khảo sát.....	30
1.1.4    Kết quả sơ bộ .....	30
1.1.5    Các tài liệu thu thập được.....	32
1.2    Khảo sát chi tiết.....	37
1.2.1    Hoạt động của hệ thống.....	37
1.2.2    Các yêu cầu chức năng .....	39
1.2.3    Các yêu cầu phi chức năng.....	40
Chương 2. Mô hình hóa dữ liệu .....	41
2.1    Các yêu cầu về dữ liệu.....	41
2.2    Biểu đồ thực thể liên kết mức logic .....	42
2.3    Mô hình cơ sở dữ liệu mức vật lý .....	43
2.3.1    Thiết kế bảng .....	43
2.3.2    Mô hình cơ sở dữ liệu mức logic.....	48
2.3.3    Biểu đồ thực thể liên kết mức vật lý.....	49
Chương 3. Mô hình hóa chức năng.....	50
3.1    Biểu đồ use case .....	50
3.1.1    Use case tổng quát .....	50
3.1.2    Front - end .....	51
3.1.3    Back – end .....	54
3.2    Mô tả chi tiết các use case.....	57
3.2.1    Mô tả use case Xem sản phẩm (Đoàn Phương Anh) .....	57
3.2.2    Mô tả use case Tìm kiếm sản phẩm (Nguyễn Đức Hùng) .....	59
3.2.3    Mô tả use case Đặt hàng (Dương Thị Trà).....	61
3.2.4    Mô tả use case Bảo trì thông tin cửa hàng (Trần Thị Trinh).....	63
3.2.5    Mô tả use case Quản lý khuyến mãi (Phùng Bảo Trường) .....	66

---

# Chương 1. Khảo sát hệ thống

## 1.1 Khảo sát sơ bộ

### 1.1.1 Mục tiêu

- Tìm hiểu rõ các yêu cầu của hệ thống thời trang thể thao ANTA trong việc xây dựng hệ thống website bán hàng và hỗ trợ quản lý bán hàng cũng như giải quyết các vấn đề bất cập trong việc mua bán hàng.
- Tìm hiểu các chức năng, hoạt động và quản lý bán hàng của hệ thống thời trang thể thao có website: <https://anta.com.vn>. Đánh giá mức độ cạnh tranh của ANTA so với các đối thủ cạnh tranh trên thị trường
- Xác định các thông tin, số liệu cần thiết cho việc xây dựng cơ sở dữ liệu của hệ thống thời trang thể thao ANTA.
- Xác định được giao diện của hệ thống đã phù hợp, hợp lý, hấp dẫn, bố cục đã đủ đẹp, tiện lợi cho đa số khách hàng hay chưa.
- Tìm hiểu thói quen mua hàng của khách hàng khi mua hàng tại ANTA qua các phản hồi, ý kiến nhằm xây dựng hệ thống bán hàng một cách hoàn thiện nhất.
- Tìm hiểu các mặt hàng của công ty cũng như các mặt hàng bán chạy để xây dựng cơ sở dữ liệu cũng như sắp xếp hàng hóa theo thứ tự nhất định (mua nhiều, được đánh giá nhiều nhất, giá tăng dần, giá giảm dần, ...) và phân loại thành các mục sản phẩm riêng dành cho các đối tượng khách hàng khác nhau (người lớn, người già, phụ nữ, phụ nữ đang mang thai, trẻ em, ...).
- Kiểm tra tính năng tìm kiếm để đảm bảo cho người dùng có thể tìm kiếm sản phẩm và dịch vụ theo ý muốn.
- Đánh giá tính năng thanh toán trực tuyến và các hình thức vận chuyển để đảm bảo an toàn cho người dùng khi mua hàng trực tuyến.
- Đánh giá mức độ cạnh tranh của ANTA so với các đối thủ cạnh tranh trên thị trường.
- Tìm hiểu xem hệ thống đang không đáp ứng được nhu cầu nào của khách hàng? Từ đó bổ sung thêm chức năng vào hệ thống để phục vụ nhu cầu khách hàng.

## 1.1.2 Phương pháp

### 1.1.2.1 Phỏng vấn

- Kế hoạch phỏng vấn khách hàng thân thiết tại cửa hàng ANTA Sports

KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN	
Người được hỏi: Nguyễn Ngọc Hiền – Khách hàng thân thiết của cửa hàng ANTA Sports	Người phỏng vấn: Nguyễn Đức Hùng
Địa chỉ: 458 P. Minh Khai, Khu đô thị Times City, Hai Bà Trưng, Hà Nội Số điện thoại: 0769625347	Thời gian hẹn: 17/03/2025 Thời gian bắt đầu: 9h Thời gian kết thúc: 9h35
Đối tượng: Khách hàng thân thiết của cửa hàng ANTA Sports Những thông tin cần thu thập: + Hiểu rõ hành vi và thói quen mua sắm online của khách hàng thân thiết ANTA. + Đánh giá kỳ vọng về chức năng, giao diện và trải nghiệm trên website bán hàng. + Thu thập đề xuất cụ thể để tối ưu hóa tính năng, tính thẩm mỹ và khả năng chuyển đổi của website. Cần thỏa thuận về: + Người tham gia khảo sát dựa trên tinh thần tự nguyện và đồng ý với các điều khoản của buổi khảo sát. + Thông tin chính xác và minh bạch từ khách hàng thân thiết tại cửa hàng	Các yêu cầu đòi hỏi: + Là khách hàng thường xuyên mua sắm tại ANTA Sports (ít nhất 5 lần/năm). + Có theo dõi về hoạt động kinh doanh của cửa hàng. + Có kiến thức lĩnh vực thời trang và sản phẩm của cửa hàng.

Chương trình:	Ước lượng thời gian:
- Giới thiệu	2 phút
- Tổng quan về dự án	2 phút
- Tổng quan về phỏng vấn	2 phút
- Chủ đề sẽ đề cập, xin phép được ghi âm.	7 phút
- Chủ đề 1: Câu hỏi và trả lời về hành vi và khó khăn khi mua hàng online	10 phút
- Chủ đề 2: Câu hỏi và trả lời về giao diện và trải nghiệm trên website	7 phút
- Chủ đề 3: Câu hỏi và trả lời về đề xuất tính năng và nội dung hỗ trợ	3 phút
- Tổng hợp nội dung chính, ý kiến của người được hỏi.	2 phút
- Kết thúc (thỏa thuận)	
	Dự kiến thời gian tổng cộng: 35 phút

PHIẾU PHỎNG VẤN	
Tên dự án: Xây dựng website giới thiệu và bán hàng cho cửa hàng ANTA Sports	Tiêu dự án: Quản lý bán hàng
Người được hỏi: Nguyễn Ngọc Hiền	Người hỏi: Nguyễn Đức Hùng Ngày: 17/03/2025
Câu hỏi	Ghi chú
Câu 1: Anh/chị thường mua hàng ANTA online qua thiết bị nào nhất?	Trả lời: Tôi chủ yếu dùng điện thoại, vì tiện lợi, thao tác nhanh và dễ kiểm tra thông báo khi có khuyến mãi. Ngoài ra tôi còn sử dụng laptop để mua hàng.

Câu 2: Bạn có gặp khó khăn trong việc tìm kiếm hoặc so sánh sản phẩm trên các trang thương mại điện tử không?	Trả lời: Có, tôi thường gặp khó khăn khi tìm kiếm hoặc so sánh sản phẩm trên các trang thương mại điện tử vì thông tin không được sắp xếp rõ ràng hoặc thiếu bộ lọc phù hợp.
Câu 3: Anh/chị có mong muốn website có thêm tính năng lọc nâng cao như theo kích cỡ, màu sắc, mức giá hay đánh giá sản phẩm để giúp tìm kiếm dễ dàng và nhanh chóng hơn không?	Trả lời: Tôi rất mong muốn website có tính năng lọc nâng cao để dễ dàng tìm kiếm sản phẩm phù hợp với nhu cầu của mình.
Câu 4: Anh/chị so sánh trải nghiệm mua sắm trực tiếp tại cửa hàng và mua sắm online, theo anh/chị có sự khác biệt hoặc bất tiện nào khi mua hàng online?	Trả lời: Khi mua online tôi được ưu điểm là tiện lợi và nhanh chóng. Điểm bất tiện khi mua online là không thử được sản phẩm trước, nên tôi có thể đặt nhầm size hoặc màu khác với hình...
Câu 5: Anh/chị có cảm thấy thông tin sản phẩm trên website đầy đủ và rõ ràng không? Có điều gì cần cải thiện không?	Trả lời: Tôi thấy thông tin sản phẩm trên website ANTA Sports khá đầy đủ, nhưng vẫn có một số điểm cần cải thiện. Hiện tại, website cung cấp mô tả sản phẩm, hình ảnh chất lượng cao và thông tin về giá cả, tuy nhiên đôi khi thiếu hướng dẫn chi tiết về chất liệu và cách bảo quản sản phẩm.
Câu 6: Anh/chị đánh giá giao diện website ANTA Sports	Trả lời: Tôi đánh giá giao diện website ANTA Sports khá trực quan và dễ sử dụng. Giao diện được thiết kế hiện đại với bố cục

như thế nào? Có dễ sử dụng và thân thiện không?	rõ ràng, giúp tôi dễ dàng tìm kiếm sản phẩm và thực hiện các thao tác mua sắm.
Câu 7: Quy trình đặt hàng hiện tại có thuận tiện không? Có bước nào khiến anh/chị cảm thấy mất thời gian hoặc gây khó khăn không?	Trả lời: Quy trình đặt hàng tại ANTA Sports nhìn chung khá thuận tiện. Tuy nhiên, phương thức thanh toán cần cải thiện để nâng cao trải nghiệm mua sắm. Một số phương thức thanh toán chưa được hỗ trợ đầy đủ, chẳng hạn như ví điện tử hoặc trả góp.
Câu 8: Theo anh/chị, website ANTA cần cải thiện hoặc bổ sung tính năng nào để nâng cao trải nghiệm mua sắm?	Trả lời: Tôi nghĩ website ANTA có thể cải thiện tính năng tìm kiếm thông minh bằng cách tối ưu bộ lọc sản phẩm theo giá, kích thước và màu sắc.
Câu 9: Anh/chị mong muốn có thêm hình thức chăm sóc khách hàng nào trên website?	Trả lời: Tôi mong muốn có tổng đài hỗ trợ trực tuyến với phản hồi nhanh và chính xác hơn.
Câu 10: Nếu được đề xuất một cải tiến quan trọng nhất cho website ANTA Sports, anh/chị sẽ chọn gì?	Trả lời: Tôi nghĩ cải tiến quan trọng nhất cho website ANTA Sports là tích hợp công nghệ trí tuệ nhân tạo để cá nhân hóa trải nghiệm mua sắm. Chatbot có thể hỗ trợ để tư vấn sản phẩm, giải đáp thắc mắc ngay lập tức, giúp khách hàng có trải nghiệm mua sắm thuận tiện hơn.



<p>Đánh giá chung:</p> <p>+ Người được phỏng vấn cung cấp thông tin một cách minh bạch, không né tránh những khó khăn hiện tại trong quá trình vận hành, cho thấy thiện chí và sự chân thực trong hợp tác khảo sát.</p> <p>+ Buổi phỏng vấn diễn ra theo đúng kế hoạch, người được hỏi hợp tác tốt và cung cấp thông tin rõ ràng, cụ thể. Các nội dung trao đổi xoay quanh hoạt động quản lý bán hàng, công nghệ hỗ trợ và chiến lược tiếp thị đều được phản hồi chi tiết.</p>
--

- Kế hoạch phỏng vấn nhân viên bán hàng tại cửa hàng ANTA Sports

KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN	
Người được hỏi: Nguyễn Thanh Mai – Nhân viên bán hàng của cửa hàng ANTA Sports	Người phỏng vấn: Đoàn Phương Anh
Địa chỉ: L1-12 Tầng 1 - TTTM Vincom Mega Mall Smart City - Khu đô thị mới Tây Mỗ - Đại Mỗ, Nam Từ Liêm, Hà Nội	Thời gian hẹn: 15/04/2025 Thời gian bắt đầu: 10h Thời gian kết thúc: 10h35
<p>Đối tượng: nhân viên của cửa hàng thuộc hệ thống ANTA Sports.</p> <p>Những thông tin cần thu thập:</p> <p>+ Tìm hiểu về sản phẩm trong hệ thống bán hàng</p> <p>+ Cách thức bán hàng, dịch vụ khách hàng tại cửa hàng</p> <p>Cần thỏa thuận về:</p> <p>+ Thông tin cửa hàng, dịch vụ, cách bán hàng và thái độ phục vụ của nhân viên cửa hàng</p>	<p>Các yêu cầu đòi hỏi:</p> <p>+ Người được hỏi phải là nhân viên bán hàng tại cửa hàng ANTA Sports</p> <p>+ Có sự hiểu biết về sản phẩm</p> <p>+ Có kiến thức chuyên môn về sản phẩm, dịch vụ bán hàng tại cửa hàng</p> <p>+ Kinh nghiệm phải làm việc từ trên 6 tháng trở lên tại cửa hàng</p>

Chương trình: - Giới thiệu - Tổng quan về dự án - Tổng quan về phỏng vấn - Chủ đề sẽ đề cập, xin phép được ghi âm. - Chủ đề 1: Thông tin về sản phẩm trong cửa hàng ANTA Sports - Chủ đề 2: Cách bán hàng tại cửa hàng - Chủ đề 3: Một số thông tin khác - Tổng hợp nội dung chính, ý kiến của người được hỏi. - Kết thúc (thỏa thuận)	Ước lượng thời gian: 2 phút 2 phút 2 phút 8 phút 6 phút 7 phút 8 phút
	Dự kiến thời gian tổng cộng: 35 phút

PHIẾU PHỎNG VẤN	
Tên dự án: Xây dựng website giới thiệu và bán hàng cho cửa hàng ANTA Sports	Tiêu đề dự án: Tìm hiểu về cách thức quản lý bán hàng online các sản phẩm của ANTA Sports
Người được hỏi: Nguyễn Thanh Mai – Nhân viên bán hàng của cửa hàng ANTA Sports	Người phỏng vấn: Đoàn Phương Anh Ngày: 15/04/2025
Câu hỏi	Ghi chú

Câu 1: Anh/chị có thể giới thiệu về các sản phẩm của Hệ thống Anta?	Trả lời: Tất nhiên rồi, cửa hàng cung cấp các loại sản phẩm khác nhau trong và ngoài nước với chất lượng đảm bảo tốt nhất cho người dung với đủ mọi lứa tuổi, bên cạnh có những sản phẩm về quần áo, các đồ dùng thể thao, ...
Câu 2: Mục tiêu của hoạt động bán hàng mà cửa hàng đặt ra là gì?	Trả lời: Cung cấp các sản phẩm tốt nhất đến khách hàng, tư vấn tận tình và dịch vụ đầy đủ nhất.
Câu 3: Cửa hàng đang kinh doanh những loại sản phẩm nào?	Trả lời: Hiện nay cửa hàng đang có 3 sản phẩm chính là: Quần áo thể thao, giày thể thao, phụ kiện thể thao.
Câu 4: Anh/Chị hãy cho biết đối tượng khách hàng mà cửa hàng hướng đến?	Trả lời: Chúng tôi sẵn sàng phục vụ mọi khách hàng với mọi lứa tuổi.
Câu 5 Anh / chị có bị trùng ca làm hoặc bị quá tải giờ làm tại cửa hàng không?	Trả lời: Không, chúng tôi được đăng ký ca làm theo lịch quản lý của cửa hàng nên việc trùng ca hoặc thiếu hụt nhân viên trong từng ca là hiếm khi xảy ra. Mỗi người luôn làm đủ giờ và không bị quá tải bao giờ.
Câu 6: Nếu là người tiêu dùng anh/chị có cảm thấy hài lòng khi trải nghiệm mua hàng tại cửa hàng không?	Trả lời: Tôi thấy rất hài lòng về cách phục vụ của nhân viên.

Câu 7: Theo anh/chị thì yếu tố cần thiết cho một người nhân viên bán hàng là gì?	Trả lời: Trước hết là phải có kiến thức chuyên môn và sự am hiểu về đồ dùng thể thao, biết lắng nghe và thái độ tôn trọng với khách hàng và tư vấn tận tình, đồng thời hướng đến chất lượng sản phẩm.
Câu 8: Anh/Chị nhận được phản ánh của khách hàng như thế nào về chất lượng sản phẩm cũng như dịch vụ website mang lại?	Trả lời: Hầu hết các khách hàng đều hài lòng với sản phẩm và dịch vụ của nhà thuốc.
Câu 9: Anh/Chị có gặp khó khăn gì trong việc bán hàng trực tiếp tại cửa hàng và online không?	Trả lời: Đôi khi việc nhập hàng không kịp hoặc gặp một số lỗi về sản phẩm, việc bán hàng bị ngưng trệ
Câu 10: Anh/Chị có thể cho biết hình thức thanh toán của cửa hàng là gì?	Trả lời: Tiền mặt hoặc qua thẻ đều được.
<p>Đánh giá chung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Người được hỏi có mức độ am hiểu về công ty và khách hàng</li> <li>+ Đặt đúng vấn đề và người được hỏi trả lời tự nhiên, thật lòng, thoải mái</li> </ul>	

- Kế hoạch phỏng vấn khách hàng mua hàng tại cửa hàng ANTA Sports

KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN	
Người được hỏi: Nguyễn Văn An – Khách hàng của cửa hàng ANTA Sports	Người phỏng vấn: Trần Thị Trinh
Địa chỉ: Khu đô thị Hinode Royal Park, Kim Chung, Hoài Đức, Hà Nội Số điện thoại: 0769625318	Thời gian hẹn: 30/03/2025 Thời gian bắt đầu: 8h30 Thời gian kết thúc: 9h5
<p>Đối tượng: khách hàng của cửa hàng ANTA Sports</p> <p>Những thông tin cần thu thập:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tìm hiểu về trải nghiệm của khách hàng khi mua hàng online.</li> <li>+ Cảm nhận về chất lượng và thái độ phục vụ của nhân viên.</li> </ul> <p>Cần thỏa thuận về:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Người tham gia khảo sát trên tinh thần tự nguyện và đồng ý với các điều khoản của buổi khảo sát.</li> <li>+ Thái độ vui vẻ, thoải mái, hòa hiệp</li> <li>+ Tránh nói chuyện sang những việc không liên quan đến nội dung khảo sát.</li> </ul>	<p>Các yêu cầu đòi hỏi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Là khách hàng đã từng mua hàng online từ trang web của cửa hàng ít nhất 2 lần trong 6 tháng gần đây.</li> <li>+ Trên 18 tuổi</li> <li>+ Có sự hiểu biết cơ bản về các sản phẩm hoặc dịch vụ mà cửa hàng cung cấp.</li> </ul>
<p>Chương trình:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giới thiệu</li> <li>- Tổng quan về dự án</li> <li>- Tổng quan về phỏng vấn</li> <li>- Chủ đề sẽ đề cập, xin phép được ghi âm.</li> <li>- Chủ đề 1: Các chức năng cần có của một website</li> <li>- Chủ đề 2: Quy trình bán hàng</li> <li>- Chủ đề 3: Chăm sóc khách hàng</li> </ul>	<p>Ước lượng thời gian:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 phút</li> <li>2 phút</li> <li>2 phút</li> <li>7 phút</li> <li>10 phút</li> </ul>

- Tổng hợp nội dung chính, ý kiến của người được hỏi. - Kết thúc (thỏa thuận)	7 phút
	3 phút
	2 phút
	Dự kiến thời gian tổng cộng: 35 phút

PHIẾU PHÒNG VẤN	
Tên dự án: Xây dựng website giới thiệu và bán hàng cho cửa hàng ANTA Sports	Tiêu dự án: Quản lý bán hàng
Người được hỏi: Nguyễn Văn An – Khách hàng mua hàng tại cửa hàng ANTA Sports	Người phỏng vấn: Trần Thị Trinh Ngày: 30/03/2025
Câu hỏi	Ghi chú
Câu 1: Khách hàng thường sử dụng các từ khóa hoặc bộ lọc nào để tìm kiếm sản phẩm?	Trả lời: Từ khóa: loại sản phẩm, thương hiệu, giá cả, màu sắc. Bộ lọc: danh mục sản phẩm, mức giá, đánh giá, tình trạng còn hàng
Câu 2: Hệ thống gợi ý sản phẩm có đáp ứng nhu cầu của khách hàng không?	Trả lời: Đề xuất các sản phẩm phổ biến hoặc được đánh giá cao, tùy chỉnh gợi ý theo sở thích cá nhân của khách hàng

Câu 3: Các thông tin sản phẩm nào quan trọng nhất mà anh/chị cần (giá, đánh giá, chi tiết kỹ thuật...)?	Trả lời: Giá cả, đánh giá từ khách hàng khác, chi tiết kỹ thuật và tính năng, hình ảnh rõ ràng và góc nhìn đa dạng, tình trạng còn hàng hoặc hết hàng.
Câu 4: Anh/Chị hãy cho chức năng so sánh sản phẩm trên website có hữu ích không?	Trả lời: Giúp khách hàng dễ dàng so sánh giá, tính năng và đặc điểm giữa các sản phẩm, hỗ trợ khách hàng đưa ra quyết định mua hàng nhanh chóng và hợp lý hơn.
Câu 5: Anh / chị muốn thêm phương thức thanh toán nào (ví điện tử, trả góp...)?	Trả lời: Ví điện tử (MoMo, ZaloPay, PayPal...), thanh toán trả góp qua thẻ hoặc các dịch vụ hỗ trợ tài chính, quét mã QR để thanh toán nhanh.
Câu 6: Anh/chị có thấy quy trình đặt hàng có nhanh và dễ không?	Trả lời: Quy trình đặt hàng hiện tại có nhanh chóng nhưng vẫn còn một vài khó khăn khi nhập thông tin hoặc xác nhận đơn hàng.
Câu 7: Thời gian giao hàng mong đợi của anh/chị là bao lâu? Và anh/chị có cần theo dõi đơn hàng trực tuyến không?	Trả lời: Tôi muốn muốn thời gian giao hàng trong khoảng 2-5 ngày và có nhu cầu theo dõi đơn hàng trực tuyến để biết tình trạng, vị trí và thời gian dự kiến giao hàng.
Câu 8: Anh/Chị muốn nhận thông báo khuyến mãi qua hình thức nào (email, SMS, app...)?	Trả lời: Tôi muốn nhận thông báo khuyến mãi qua các hình thức sau: email, SMS để cập nhật nhanh chóng hoặc các ứng dụng di động để tích hợp và theo dõi dễ dàng.

Câu 9: Anh/Chị mong muốn đội ngũ cung cấp hỗ trợ qua kênh nào (chat, tổng đài, email...)?	Trả lời: Tôi muốn chat trực tuyến để nhận phản hồi tức thì, nhanh chóng và tiện lợi.
Câu 10: Theo anh/chị tư vấn qua video call hoặc chatbot AI có tăng trải nghiệm người dùng không?	Trả lời: Theo tôi là có vì nó đáp ứng nhanh chóng và cá nhân hóa thông tin theo nhu cầu khách hàng.
<p>Đánh giá chung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Người được hỏi cần được hướng dẫn thêm để hiểu rõ hơn về cách vận hành các chức năng trên trang web.</li> <li>+ Người được hỏi cần thêm thời gian để nghiên cứu các chức năng và tính năng của website trước khi phỏng vấn tiếp.</li> <li>+ Đặt đúng vấn đề và người được hỏi trả lời tự nhiên, thật lòng, thoải mái</li> </ul>	

- Kế hoạch phỏng vấn nhân viên bán hàng tại ANTA Sports

KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN	
Người được hỏi: Nguyễn Trần Đình Tùng – Nhân viên bán hàng của cửa hàng ANTA Sports	Người phỏng vấn: Dương Thị Trà
Địa chỉ: Số 28, ngõ 294 Vạn Phúc, Kim Mã, Hà Nội Số điện thoại: 0374303812	Thời gian hẹn: 16/04/2025 Thời gian bắt đầu: 14h Thời gian kết thúc: 14h30



<p>Đối tượng: Nhân viên của cửa hàng thuộc hệ thống ANTA Sports.</p> <p>Những thông tin cần thu thập:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tìm hiểu về website: <a href="https://anta.com.vn/">https://anta.com.vn/</a></li> <li>+ Thông tin website cung cấp</li> <li>+ Tìm hiểu về sản phẩm trong cửa hàng.</li> <li>+ Hình thức bán hàng, chăm sóc khách hàng tại cửa hàng.</li> </ul> <p>Cần thỏa thuận về:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Thông tin của hàng, hình thức bán hàng, chăm sóc khách hàng tại ANTA Sports.</li> <li>+ Người tham gia khảo sát trên tinh thần tự nguyện và đồng ý với các điều khoản của buổi khảo sát.</li> <li>+ Thái độ vui vẻ, thoải mái, sẵn sàng thực hiện phỏng vấn.</li> <li>+ Tránh nói chuyện sang những vấn đề không liên quan đến buổi phỏng vấn.</li> </ul>	<p>Các yêu cầu đòi hỏi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Có hiểu biết về hoạt động kinh doanh của cửa hàng.</li> <li>+ Có kinh nghiệm sử dụng công cụ quản lý bán hàng.</li> <li>+ Có kiến thức lĩnh vực thời trang và sản phẩm của cửa hàng.</li> </ul>
<p>Chương trình:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giới thiệu</li> <li>- Tổng quan về dự án</li> <li>- Tổng quan về phỏng vấn</li> <li>- Chủ đề sẽ đề cập, xin phép được ghi âm.</li> <li>- Chủ đề 1: Thông tin về sản phẩm trong cửa hàng ANTA Sports</li> <li>- Chủ đề 2: Hình thức bán hàng, chăm sóc khách hàng.</li> <li>- Chủ đề 3: Một số thông tin khác.</li> <li>- Tổng hợp nội dung chính, ý kiến của người được hỏi.</li> <li>- Kết thúc (thỏa thuận)</li> </ul>	<p>Ước lượng thời gian:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 phút</li> <li>2 phút</li> <li>1 phút</li> <li>5 phút</li> <li>7 phút</li> <li>7 phút</li> <li>3 phút</li> </ul>
	<p>Dự kiến thời gian tổng cộng:</p> <p>27 phút</p>

PHIẾU PHÒNG VẤN	
Tên dự án: Xây dựng website giới thiệu và bán hàng cho cửa hàng ANTA Sports	Tiêu dự án: Tìm hiểu về cách thức quản lý bán hàng online các sản phẩm của ANTA Sports
Người được hỏi: Nguyễn Trần Đình Tùng – Nhân viên của cửa hàng thuộc hệ thống ANTA Sports.	Người phỏng vấn: Dương Thị Trà Ngày: 16/04/2025
Câu hỏi	Ghi chú
Câu 1: ANTA đang tập trung vào phân khúc thể thao giá trị tầm trung. Theo anh/chị đâu là 3 dòng sản phẩm chiến lược của ANTA tại Việt Nam?	Trả lời: Theo tôi, ANTA tại Việt Nam tập trung vào 3 dòng sản phẩm chiến lược: giày thể thao hiệu suất cao (chạy bộ, bóng rổ), thời trang thể thao (athleisure) phối hợp phong cách và tiện ích, cùng dòng sản phẩm trẻ em nhằm đáp ứng nhu cầu tập luyện và thời trang cho mọi lứa tuổi.
Câu 2: Ngoài doanh số, KPIs cụ thể nào của cửa hàng sử dụng để đánh giá hiệu quả bán hàng? Anh/chị đã đóng góp như thế nào để đạt mục tiêu đó?	Trả lời: Ngoài doanh số, cửa hàng đánh giá hiệu quả qua tỷ lệ chuyển đổi, giá trị đơn hàng trung bình (AOV) và tỷ lệ khách quay lại. Cá nhân tôi đóng góp bằng cách tư vấn tận tâm, upsell sản phẩm phù hợp và duy trì chăm sóc khách sau mua để tăng trải nghiệm khách hàng.

Câu 3: Tỷ lệ doanh thu giữa các sản phẩm tại cửa hàng hiện nay như thế nào? Theo anh/chị nhóm nào có tiềm năng tăng trưởng tốt?	Trả lời: Hiện tại, giày thể thao chiếm khoảng 50% doanh thu, quần áo 30% và phụ kiện 20%. Nhóm athleisure và giày công nghệ cao (như FLASHFOAM) có tiềm năng tăng trưởng tốt nhờ xu hướng kết hợp thể thao và thời trang.
Câu 4: Áp lực về thời gian và công việc mà anh/chị gặp phải là gì?	Trả lời: Áp lực lớn nhất đối với tôi là cân bằng giữa phục vụ nhiều khách cùng lúc, đạt chỉ tiêu doanh số và xử lý khiếu nại nhanh. Tôi khắc phục bằng cách ưu tiên công việc, dùng công cụ quản lý và hỗ trợ đồng đội để tối ưu hiệu suất.
Câu 5: Theo anh/chị kỹ năng nào quan trọng nhất để thuyết phục khách hàng mua sản phẩm cao cấp của cửa hàng?	Trả lời: Kỹ năng quan trọng nhất là lắng nghe để hiểu nhu cầu thực sự của khách, kết hợp với kiến thức sâu về sản phẩm để giải thích lợi ích khác biệt, đồng thời sử dụng storytelling để truyền cảm hứng về lối sống tích cực qua sản phẩm cao cấp.
Câu 6: Anh/chị có thể mô tả cách thức xử lý các khiếu nại từ khách hàng không?	Trả lời: Khi xử lý khiếu nại, tôi luôn lắng nghe tích cực, xin lỗi chân thành và đề xuất giải pháp cụ thể (đổi trả, bồi thường). Sau đó, tôi theo dõi phản hồi để đảm bảo khách hài lòng và giữ mối quan hệ lâu dài.
Câu 7: ANTA Sports có sự khác biệt nào trong cách tiếp cận khách hàng trực	Trả lời: ANTA khác biệt nhờ chiến lược livestream có sự tham gia của chuyên gia thể thao, ứng dụng AR/VR để trải nghiệm sản phẩm ảo và chương trình loyalty đa tầng, giúp kết nối

tuyển so với các đối thủ cạnh tranh?	cảm xúc và tăng tính tương tác với khách hàng trực tuyến.
Câu 8: Tỷ lệ khách hàng sử dụng các phương pháp thanh toán (tiền mặt, QR code, trả góp,...) tại cửa hàng?	Trả lời: Tại cửa hàng, thanh toán tiền mặt chiếm khoảng 40%, QR code/mobile payment 30%, thẻ/trả góp 20% và phương thức khác 10%. Xu hướng không dùng tiền mặt đang tăng nhờ tính tiện lợi.
Câu 9: Bạn đánh giá thế nào về xu hướng mua sắm trực tuyến hiện tại và tương lai?	Trả lời: Tôi cho rằng xu hướng mua sắm trực tuyến sẽ tiếp tục phát triển mạnh mẽ, với việc khách hàng ngày càng mong muốn trải nghiệm mua sắm thuận tiện hơn, từ đó yêu cầu các nhà bán lẻ phải cải tiến công nghệ và dịch vụ.
Câu 10: ANTA Sports có kế hoạch phát triển các sản phẩm mới để đưa lên kênh bán hàng trực tuyến không?	Trả lời: Có, chúng tôi có kế hoạch phát triển các dòng sản phẩm mới để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng và nâng cao trải nghiệm mua sắm trực tuyến.
<p>Đánh giá chung:</p> <p>+ Người được hỏi có đủ kinh nghiệm, kiến thức về các sản phẩm của ANTA Sports, có thái độ và trình độ trong cách thức làm việc.</p> <p>+ Câu trả lời đầy đủ nội dung và thu thập được thông tin từ phiếu có thể cải thiện website.</p>	

- Kế hoạch phỏng khách hàng mua hàng tại cửa hàng ANTA Sports

KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN	
Người được hỏi: Nguyễn Viết Tuấn – Khách hàng của cửa hàng ANTA Sports	Người phỏng vấn: Phùng Bảo Trường
Địa chỉ: Khu đô thị Hinode Royal Park, Kim Chung, Hoài Đức, Hà Nội Số điện thoại: 0873351234	Thời gian hẹn: 10/05/2025 Thời gian bắt đầu: 8h30 Thời gian kết thúc: 9h5
<p>Đối tượng: khách hàng của cửa hàng ANTA Sports</p> <p>Những thông tin cần thu thập:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tìm hiểu về trải nghiệm của khách hàng khi mua hàng online.</li> <li>+ Cảm nhận về chất lượng và thái độ phục vụ của nhân viên.</li> </ul> <p>Cần thỏa thuận về:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Người tham gia khảo sát trên tinh thần tự nguyện và đồng ý với các điều khoản của buổi khảo sát.</li> <li>+ Thái độ vui vẻ, thoải mái, hòa hiệp</li> <li>+ Tránh nói chuyện sang những việc không liên quan đến nội dung khảo sát.</li> </ul>	<p>Các yêu cầu đòi hỏi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Là khách hàng đã từng mua hàng online từ trang web của cửa hàng ít nhất 2 lần trong 6 tháng gần đây.</li> <li>+ Trên 18 tuổi.</li> <li>+ Có sự hiểu biết cơ bản về các sản phẩm hoặc dịch vụ mà cửa hàng cung cấp.</li> </ul>
<p>Chương trình:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giới thiệu</li> <li>- Tổng quan về dự án</li> <li>- Tổng quan về phỏng vấn</li> <li>- Chủ đề sẽ đề cập, xin phép được ghi âm.</li> </ul>	<p>Ước lượng thời gian:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 phút</li> <li>2 phút</li> <li>2 phút</li> <li>7 phút</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chủ đề 1: Giao diện và tính năng mong muốn của website ANTA Sports</li> <li>- Chủ đề 2: Quy trình bán hàng</li> <li>- Chủ đề 3: Chăm sóc khách hàng</li> <li>- Tổng hợp nội dung chính, ý kiến của người được hỏi.</li> <li>- Kết thúc (thỏa thuận)</li> </ul>	<p>10 phút</p> <p>7 phút</p> <p>3 phút</p> <p>2 phút</p>
	Dự kiến thời gian tổng cộng: 35 phút

PHIẾU PHÒNG VẤN	
Tên dự án: Xây dựng website giới thiệu và bán hàng cho cửa hàng ANTA Sports	Tiêu dự án: Quản lý bán hàng
Người được hỏi: Nguyễn Viết Tuấn – Khách hàng mua hàng tại cửa hàng ANTA Sports	Người phỏng vấn: Phùng Bảo Trường Ngày: 10/05/2025
Câu hỏi	Ghi chú
Câu 1: Bạn có biết đến hệ thống bán hàng ANTA không?	Trả lời: Có. Tôi biết, tôi đã mua giày ở đó rất nhiều.
Câu 2: Bạn thường mua sản phẩm của ANTA ở các cửa hàng hay mua online trên hệ thống?	Trả lời: Tôi thường đến tại cửa hàng để mua vì tôi muốn được tư vấn kỹ về mẫu mã và đặc biệt là kích cỡ.

Câu 3: Bạn thường đến ANTA để mua những sản phẩm loại nào?	Trả lời: Tôi thường đến hệ thống ANTA để mua các loại giày thể thao và quần áo.
Câu 4: Bạn thấy dịch vụ tư vấn của hệ thống ANTA có hiệu quả không?	Trả lời: Tôi thấy dịch vụ tư vấn của hệ thống rất hiệu quả và nhân viên của hệ thống rất nhiệt tình.
Câu 5: Bạn thấy phương thức thanh toán của hệ thống của hàng ANTA như thế nào?	Trả lời: Phương thức thanh toán rất tuyệt vời. Tôi có thể thanh toán tiền mặt hoặc chuyển khoản nhanh chóng.
Câu 6: Bạn có thường xuyên theo dõi các chương trình giảm giá hay các phiếu giảm giá của hệ thống không?	Trả lời: Có. Tôi thường thu thập các phiếu giảm giá để có thể giảm bớt tiền khi mua đồ trên hệ thống.
Câu 7: Bạn thấy chất lượng sản phẩm của hệ thống có làm bạn hài lòng không?	Trả lời: Có. Tôi rất hài lòng với chất lượng sản phẩm của hệ thống, đặc biệt là giày thể thao.
Câu 8: Bạn có bao giờ giới thiệu giày và quần áo của hệ thống cho bạn bè hay khách hàng không?	Trả lời: Có. Tôi đã giới thiệu nó cho bạn bè và gia đình của mình. Và mọi người ai cũng cảm thấy rất hài lòng.
Câu 9: Anh/Chị đánh giá thế nào về mức độ đạt được của hệ thống bán hàng ANTA?	Trả lời: Anh/Chị đánh giá thế nào về mức độ đạt được của hệ thống bán hàng ANTA?

Câu 10: Bạn có đề xuất gì cho hệ thống ANTA để cải thiện hệ thống không?	Trả lời: Tôi nghĩ hệ thống nên có thêm nhiều các ưu đãi khác để thu hút nhiều khách hàng hơn.
<p>Đánh giá chung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đánh giá tổng quan: Người được hỏi đã có khả năng nhận diện các vấn đề chính trên trang web nhưng chưa đủ chi tiết</li> <li>+ HÀi lòng về chất lượng sản phẩm: Đặc biệt hài lòng với chất lượng giày thể thao.</li> <li>+ Sẵn sàng giới thiệu: Đã giới thiệu sản phẩm cho người thân và bạn bè, cho thấy mức độ tin tưởng và hài lòng cao.</li> <li>+ Đánh giá cao hệ thống: Nhìn nhận tích cực về hệ thống bán hàng của ANTA và mong muốn hệ thống phát triển hơn.</li> <li>+ Gợi ý cải thiện: Đề xuất hệ thống nên có thêm nhiều ưu đãi để thu hút khách hàng, cho thấy mong muốn về lợi ích khi mua sắm.</li> </ul>	



### 1.1.1.2 Điều tra

## PHIẾU KHẢO SÁT DÀNH CHO KHÁCH HÀNG

(Dành cho Khách hàng của cửa hàng ANTA Sports)

### Phiếu điều tra về hệ thống bán giày thể thao của cửa hàng ANTA Sports

Dành cho khách hàng của cửa hàng ANTA Sports


Chú thích: Từ câu 1 - câu 9 bạn chỉ có thể chọn 1 phương án

Từ câu 10 - câu 15 bạn có thể chọn nhiều phương án

Từ câu 16 - câu 20 bạn có thể điền câu trả lời ngắn

dtra43862@gmail.com [Chuyển đổi tài khoản](#)



 Không được chia sẻ

**\* Biểu thị câu hỏi bắt buộc**

Họ tên của bạn là gì? \*

Câu trả lời của bạn

Số điện thoại của bạn là gì?

Câu trả lời của bạn

Email của bạn là gì?

Câu trả lời của bạn

Giới tính của bạn là gì? \*

- ☐ Nam
- ☐ Nữ
- ☐ Khác

Câu 1: Bạn đánh giá thế nào về trải nghiệm mua sắm tổng thể tại ANTA? \*

- ☐ Rất tốt, từ khâu chọn hàng đến thanh toán đều thuận tiện
- ☐ Tương đối ổn nhưng còn một vài điểm cần cải thiện
- ☐ Chỉ ở mức chấp nhận được, không có gì nổi bật
- ☐ Không hài lòng vì gặp nhiều vấn đề trong quá trình mua sắm

Câu 2: Bạn đánh giá thế nào về chất lượng sản phẩm ANTA so với mức giá? \*

- ☐ Chất lượng vượt xa mong đợi so với giá tiền
- ☐ Tương xứng với giá, đúng như mong đợi
- ☐ Chỉ ở mức chấp nhận được, không có gì nổi bật
- ☐ Chất lượng không tương xứng với giá bán

Câu 3: Bạn đánh giá thế nào về tốc độ giao hàng của ANTA? \*

- ☐ Rất nhanh, nhận hàng sớm hơn dự kiến
- ☐ Đúng như thời gian cam kết
- ☐ Chậm hơn so với nhiều nơi khác
- ☐ Thường xuyên chậm trễ, không đáng tin cậy

Câu 4: Bạn đánh giá thế nào về hệ thống thanh toán của ANTA? \*

- ☐ Đa dạng phương thức, thuận tiện
- ☐ Cơ bản đủ dùng nhưng cần thêm lựa chọn
- ☐ Hạn chế, thiếu nhiều phương thức phổ biến
- ☐ Gặp khó khăn khi thanh toán

Câu 5: Bạn đánh giá thế nào về chương trình khách hàng thân thiết? \*

- ☐ Rất hữu ích, có nhiều ưu đãi giá trị
- ☐ Tạm được nhưng chưa thực sự hấp dẫn
- ☐ Không có gì nổi bật, ít sử dụng
- ☐ Không tham gia nên không biết

Câu 6: Bạn đánh giá thế nào về tốc độ xử lý đơn hàng online? \*

- ☐ Rất nhanh, đặt hàng xong là xử lý ngay
- ☐ Bình thường, trong vòng 24 giờ
- ☐ Khá chậm, phải đợi vài ngày
- ☐ Không ổn định, lúc nhanh lúc chậm

Câu 7: Bạn có muốn ANTA phát triển ứng dụng di động riêng? \*

- ☐ Rất mong muốn vì sẽ tiện lợi hơn
- ☐ Có cũng tốt nhưng không cần thiết
- ☐ Không quan tâm
- ☐ ☐ Không thích dùng thêm ứng dụng

Câu 8: Bạn có thường xuyên đọc các bài đánh giá sản phẩm ANTA? \*

- ☐ Luôn đọc kỹ trước khi quyết định mua
- ☐ Thỉnh thoảng xem qua
- ☐ Chỉ đọc khi thấy có vấn đề
- ☐ Không bao giờ đọc

Câu 9: Bạn đánh giá thế nào về độ bền sản phẩm ANTA? \*

- ☐ Rất bền, sử dụng lâu dài
- ☐ Tương đối bền, đúng với giá tiền
- ☐ Nhanh hỏng, không bền như mong đợi
- ☐ Chưa dùng đủ lâu để đánh giá

Câu 10: Bạn đánh giá thế nào về hệ thống cửa hàng vật lý của ANTA? \*

- ☐ Bố trí khoa học, dễ tìm sản phẩm cần mua
- ☐ Nhân viên tư vấn nhiệt tình, chuyên nghiệp
- ☐ Thiếu nhiều mẫu mã so với bán online
- ☐ Không ấn tượng gì đặc biệt

Câu 11: Bạn thường tương tác với ANTA qua kênh nào? \*

- ☐ Trực tiếp tại cửa hàng
- ☐ Qua website chính thức
- ☐ Qua mạng xã hội (Facebook, Zalo)
- ☐ Qua sàn thương mại điện tử

Câu 12: Bạn đánh giá thế nào về trải nghiệm trên website ANTA? \*

- ☐ Thiết kế đẹp, dễ sử dụng
- ☐ Đầy đủ thông tin nhưng hơi rối
- ☐ Thiếu nhiều tính năng cần thiết
- ☐ Khó sử dụng, hay gặp lỗi

Câu 13: Bạn thích hình thức khuyến mãi nào nhất? \*

- ☐ Giảm giá trực tiếp
- ☐ Quà tặng kèm theo
- ☐ Tích điểm đổi quà
- ☐ Trả góp 0%

Câu 14: Bạn có muốn ANTA phát triển thêm dòng sản phẩm nào? \*

- ☐ Dòng cao cấp với chất lượng tốt hơn
- ☐ Sản phẩm thời trang đường phố
- ☐ Đồ tập gym chuyên nghiệp
- ☐ Phụ kiện thể thao đa dạng

Câu 15: Theo bạn ANTA cần cải thiện điều gì nhất? \*

- ☐ Nâng cao chất lượng sản phẩm
- ☐ Cải thiện dịch vụ khách hàng
- ☐ Đa dạng hóa mẫu mã
- ☐ Tăng cường khuyến mãi

Câu 16: Bạn có thể mô tả chi tiết trải nghiệm mua sắm gần đây nhất của mình tại ANTA? Điều gì làm bạn hài lòng hoặc thất vọng? \*

Câu trả lời của bạn

Câu 17: Nếu ANTA có thể cải thiện một điều để bạn mua sắm thường xuyên hơn, điều đó sẽ là gì? \*

Câu trả lời của bạn

Câu 18: Điều gì khiến bạn chọn ANTA thay vì các thương hiệu thể thao khác? \*

Câu trả lời của bạn

Câu 19: Bạn đã được nhận hỗ trợ tư vấn từ ANTA chưa? Nếu có, cách giải quyết mà họ đưa ra có làm bạn hài lòng không? \*

Câu trả lời của bạn

Câu 20: Bạn nghĩ ANTA nên tập trung phát triển vào những sản phẩm nào để nhu cầu mua sắm của khách hàng tăng thêm trong những năm tới? \*

Câu trả lời của bạn

Gửi

Xóa hết câu trả lời

---

- Quan sát:

- Quan sát xem trải nghiệm của khách hàng đối với giao diện website.
- Quan sát việc thái độ khách hàng khi dùng website.
- Quan sát hoàn cảnh xung quanh trong khi khách hàng truy cập website.
- Quan sát thói quen tìm kiếm và mua sắm của khách hàng.
- Quan sát thái độ, phản ứng của khách hàng sau khi thanh toán.

### **1.1.3 Đối tượng khảo sát**

- Đối tượng phỏng vấn: Nhân viên bán hàng trực tiếp, khách hàng quen thường xuyên mua sắm sản phẩm.
- Đối tượng điều tra: Khách hàng sử dụng hệ thống mua sắm của Anta.
- Đối tượng quan sát: Trang web <https://anta.com.vn/>

### **1.1.4 Kết quả sơ bộ**

- Tên công ty: Công ty TNHH ANTA Sports Việt Nam
- Trụ sở: Tầng 6, Tòa Friendship, Số 3, Đường Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Điện thoại: 0974945488
- Email: [saleonline@anta.com](mailto:saleonline@anta.com)
- Lịch sử hình thành: Lịch sử của thương hiệu ANTA bắt đầu từ năm 1991 tại Phúc Kiến, Trung Quốc, xuất thân từ một xưởng sản xuất nhỏ, sau hơn 30 năm phát triển ANTA đã mở rộng quy mô hoạt động và hiện diện trên thị trường quốc tế, trở thành thương hiệu thể thao lớn nhất Trung Quốc và đứng trong top đầu những thương hiệu thể thao lớn hàng đầu thế giới. Nhờ vào việc đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ và thiết kế, cùng với việc luôn nắm bắt nhu cầu, xu hướng của thị trường, mang đến những sản phẩm chất lượng, ANTA ngày càng khẳng định được vị trí và chinh phục được sự yêu mến và lòng tin của khách hàng.

- 
- Hoạt động kinh doanh: Thương hiệu ANTA tại Việt Nam đã ghi dấu ấn mạnh mẽ với chiến lược kinh doanh toàn diện và định hướng phục vụ khách hàng. Với sự hiện diện rộng rãi trên các kênh bán lẻ truyền thống, sàn thương mại điện tử và trong các trung tâm thương mại lớn như Vincom, Aeon Mall, BigC, và Lotte, ANTA mang đến trải nghiệm mua sắm tiện lợi và hiện đại. Đặc biệt, thương hiệu được đón nhận nồng nhiệt từ cộng đồng chạy bộ nhờ chất lượng sản phẩm vượt trội và sự đổi mới trong thiết kế. Bên cạnh đó, ANTA không ngừng củng cố vị thế qua các mối quan hệ hợp tác với những vận động viên và sự kiện thể thao nổi tiếng.
  - Hoạt động với các nghiệp vụ chính: Thương hiệu ANTA tại Việt Nam hoạt động với định hướng toàn diện, bao gồm sản xuất, bán lẻ và chăm sóc khách hàng, nhằm đáp ứng nhu cầu thị trường thời trang thể thao. Trong mảng bán lẻ, ANTA phát triển hệ thống đa kênh, kết hợp giữa cửa hàng truyền thống và nền tảng trực tuyến. Hiện tại, ANTA đã xây dựng gần 100 showroom trải dài trên toàn quốc và đặt mục tiêu mở rộng lên hơn 100 showroom trong năm nay. Ngoài ra, kênh bán hàng trực tuyến của ANTA cũng rất mạnh mẽ, với trang web chính thức, sự hiện diện trên các sàn thương mại điện tử như Shopee, TikTok Shop và cộng đồng mạng xã hội lớn mạnh. Đặc biệt, ANTA đề cao trải nghiệm khách hàng qua ưu đãi linh hoạt, hỗ trợ 24/7 trên nhiều kênh và chế độ bảo hành chất lượng cao. Các chương trình khuyến mãi thường xuyên củng cố niềm tin và sự hài lòng, khẳng định vị thế thương hiệu tại Việt Nam.



**CÔNG TY TNHH ANTA      CHÍNH SÁCH      HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG      ĐĂNG KÝ NHẬN TIN**



---

ĐĂNG KÝ TÀI KHOẢN

Bạn đã có tài khoản ? Đăng nhập [tại đây](#)

THÔNG TIN CÁ NHÂN

Họ \*

Họ

Tên \*

Tên

Số điện thoại \*

Số điện thoại

Email \*

Email

Mật khẩu \*

Mật khẩu

Đăng ký

Hoặc đăng nhập bằng

G+

Đăng nhập Google

f

Đăng nhập Facebook

Hình 1.3: Đăng ký

THƯƠNG HIỆU

☐ ANTA Sale

☐ ANTA Online Exclusive

☐ ANTA New Arrival

PHÂN LOẠI HÀNG HÓA

☐ Running

☐ Training

☐ Sneaker

☐ Basketball

MÀU SẮC

☐ Trắng

☐ Đen

☐ Màu

MỨC GIÁ

☐ Giá dưới 600,000đ

☐ 600,000đ - 1,000,000đ

☐ 1,000,000đ - 2,000,000đ

☐ Giá trên 2,000,000đ

GIỚI TÍNH

☐ Men

☐ Women

KÍCH THƯỚC

☐ 5

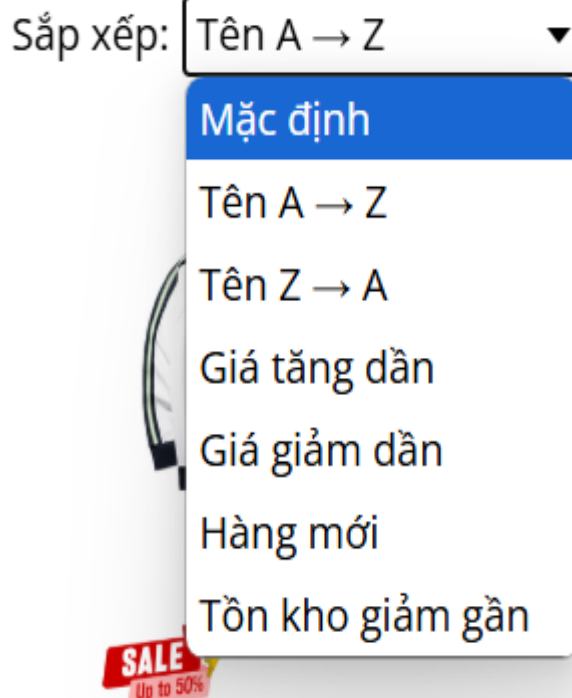
☐ 5 (35.5)

☐ 5.5 (36)

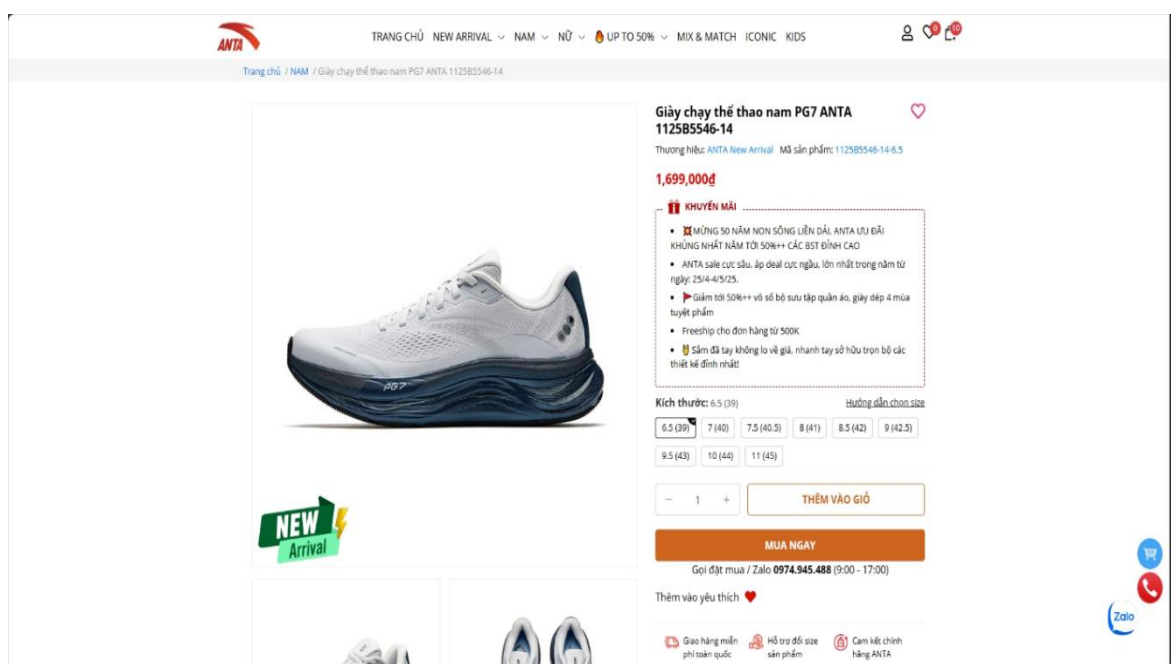
☐ 6

☐ 6 (36.5)

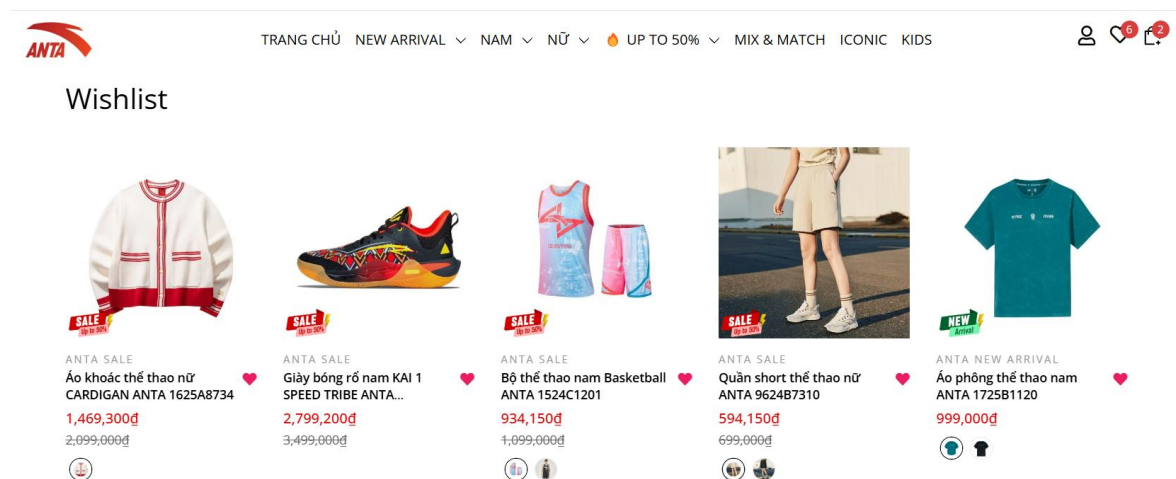
Hình 1.4: Danh mục sản phẩm



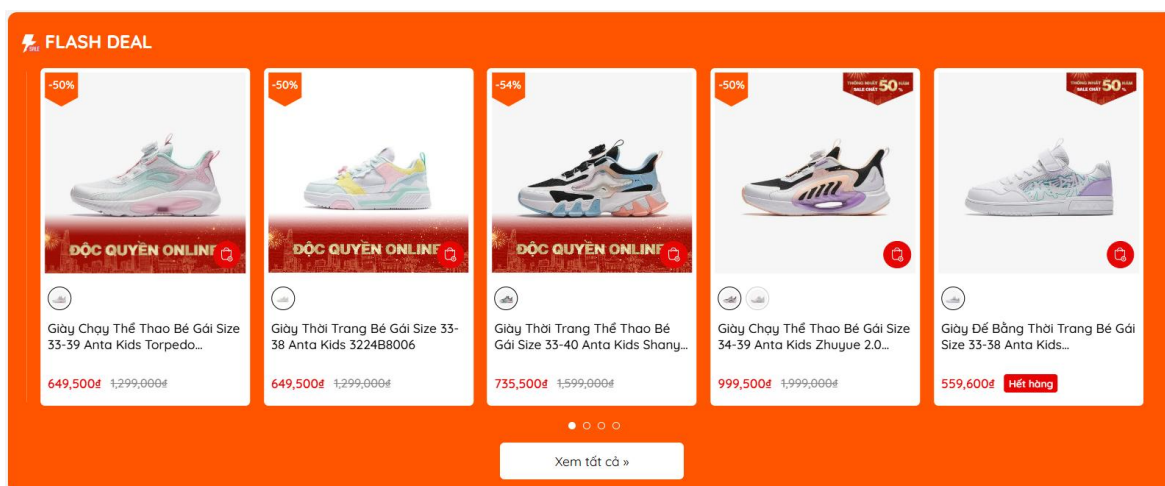
Hình 1.5: Xem lọc sản phẩm



Hình 1.6: Xem sản phẩm chi tiết



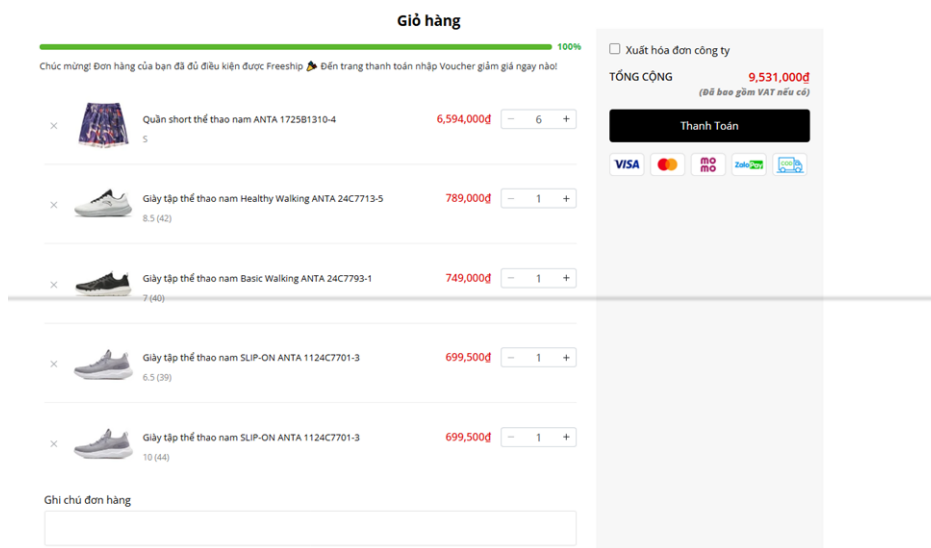
Hình 1.7: Danh mục yêu thích



Hình 1.8: Xem sản phẩm khuyến mãi




Hình 1.9: Footer



Hình 1.10: Xem giao diện giỏ hàng


## Phương thức thanh toán

☒

Thanh toán khi giao hàng (COD)

- Khách hàng được kiểm tra hàng trước khi thanh toán cho bưu tá

☐

Thẻ ATM nội địa qua cổng OnePay


☐

Thẻ Visa/Master/JCB/Amex/CUP qua cổng OnePay






Giỏ hàng

Hoàn tất đơn hàng

Hình 1.11: Hình thức thanh toán

---

## 1.2 Khảo sát chi tiết

### 1.2.1 Hoạt động của hệ thống

- Quản lý sản phẩm
  - Thêm, sửa, xóa sản phẩm: Hệ thống cho phép quản trị viên thêm các sản phẩm thời trang thể thao mới của ANTA, chỉnh sửa thông tin như tên sản phẩm, mô tả, giá cả, màu sắc, kích cỡ, và xóa những sản phẩm không còn kinh doanh.
  - Quản lý kho: Hệ thống tự động theo dõi số lượng tồn kho của từng sản phẩm, cập nhật khi có đơn hàng mới hoặc khi nhập thêm hàng từ nhà cung cấp.
- Quản lý người dùng
  - Đăng ký/Đăng nhập: Cung cấp chức năng đăng ký tài khoản mới hoặc đăng nhập bằng thông tin đã có, giúp người dùng vào hệ thống để theo dõi đơn hàng và quản lý thông tin cá nhân.
  - Thông tin người dùng: Hệ thống lưu trữ thông tin cá nhân như họ tên, email, số điện thoại, địa chỉ giao hàng, phương thức thanh toán, và lịch sử mua sắm, v.v.
- Giỏ hàng và thanh toán
  - Thêm vào giỏ hàng: Người dùng có thể chọn sản phẩm và thêm sản phẩm vào giỏ hàng để thanh toán sau.
  - Thanh toán: Hệ thống hỗ trợ nhiều phương thức thanh toán như thẻ ngân hàng, ví điện tử (Momo, ZaloPay), chuyển khoản và thanh toán khi nhận hàng (COD).
- Cập nhật giỏ hàng: Sau khi thêm sản phẩm vào giỏ hàng, người dùng có thể cập nhật số lượng sản phẩm, xóa sản phẩm, hoặc kiểm tra tổng chi phí dự kiến.
- Tìm kiếm và lọc sản phẩm
  - Tìm kiếm sản phẩm: Tìm kiếm nhanh các sản phẩm theo từ khóa như tên, mã sản phẩm hoặc danh mục.

- 
- Lọc sản phẩm: Hệ thống hỗ trợ lọc theo loại trang phục (áo, quần, giày...), kích cỡ, màu sắc, giá tiền, bộ sưu tập hoặc sản phẩm mới nhất.
  - Quản lý đơn hàng
  - Xử lý đơn hàng: Sau khi khách hàng đặt hàng, hệ thống sẽ ghi nhận đơn hàng, tính toán tổng chi phí (bao gồm vận chuyển) và lưu thông tin đặt hàng.
  - Cập nhật trạng thái đơn hàng: Hệ thống theo dõi và cập nhật trạng thái đơn hàng theo từng giai đoạn (Đã đặt hàng, Đang xử lý, Đang giao, Đã giao, Đã hủy).
  - Lịch sử mua hàng: Người dùng có thể xem lại lịch sử các đơn hàng trước đó và lựa chọn mua lại nếu cần.
  - Quản lý vận chuyển và giao hàng
  - Tính phí vận chuyển: Hệ thống tính toán chi phí giao hàng dựa trên địa điểm giao hàng và lựa chọn dịch vụ (thường, nhanh, nội/ngoại thành).
  - Theo dõi đơn hàng: Người dùng có thể theo dõi trạng thái đơn hàng theo thời gian thực thông qua mã vận đơn hoặc hệ thống theo dõi nội bộ.
  - Bảo mật và bảo vệ dữ liệu
  - Mã hóa thông tin người dùng: Mọi dữ liệu cá nhân và thanh toán được mã hóa để đảm bảo an toàn.
  - Xác thực hai yếu tố: Để bảo vệ tài khoản người dùng, hệ thống có thể yêu cầu xác thực OTP qua email hoặc điện thoại khi đăng nhập hoặc thực hiện các thao tác nhạy cảm.
  - Phản hồi và hỗ trợ khách hàng
  - Hỗ trợ trực tuyến: Hệ thống cung cấp tính năng chat trực tiếp, hỗ trợ qua email hoặc số điện thoại để giải đáp thắc mắc và khiếu nại.
  - Chính sách đổi/trả hàng: Hỗ trợ khách hàng gửi yêu cầu đổi/trả sản phẩm theo quy định cụ thể của ANTA.
  - Thống kê và phân tích

- 
- Phân tích hành vi người dùng: Hệ thống ghi nhận hành vi truy cập, tìm kiếm và mua hàng để hỗ trợ đề xuất sản phẩm và tối ưu marketing.
  - Báo cáo doanh thu: Quản trị viên có thể xem thống kê doanh thu theo ngày, tuần, tháng; theo sản phẩm hoặc theo khu vực bán hàng.

### **1.2.2 Các yêu cầu chức năng**

a) Về phía khách hàng có thể:

- Xem sản phẩm theo danh mục, thể loại
- Xem thông tin chi tiết sản phẩm
- Tìm kiếm sản phẩm theo tên, danh mục hoặc từ khóa có liên quan
- Đăng ký và đăng nhập tài khoản
- Quản lý tài khoản
- Có danh mục yêu thích sau khi khách hàng mua hàng
- Thêm sản phẩm vào giỏ hàng
- Quản lý giỏ hàng
- Thanh toán trực tuyến
- Xem khuyến mãi
- Xem đơn hàng
- Xem hệ thống cửa hàng
- Đặt hàng

b) Về phía quản trị viên có thể:

- Đăng nhập
- Quản lý sản phẩm
- Quản lý tài khoản người dùng
- Quản lý cửa hàng
- Hỗ trợ khách hàng
- Gửi email thông báo khi đơn hàng thay đổi trạng thái
- Bảo trì danh mục
- Quản lý hóa đơn



---

### 1.2.3 Các yêu cầu phi chức năng

- Website được thiết kế phù hợp trên nhiều thiết bị như desktop, laptop, ipad, điện thoại di động, ....
- Màu sắc và bố cục được thiết kế phù hợp, dễ nhìn.
- Giao diện trên từng thiết bị có sự điều chỉnh hợp lý.
- Ngôn ngữ hệ thống là tiếng Việt thân thiện với người dùng.
- Thời gian tải trang tối ưu, không quá 3 giây cho mỗi thao tác truy cập.
- Website cần cập nhật nội dung, thông tin sản phẩm thêm sản phẩm mới một cách nhanh chóng, dễ dàng mà không ảnh hưởng đến hoạt động chung.
- Website cần bảo vệ dữ liệu người dùng, thực hiện giao dịch an toàn, ngăn chặn gian lận.

---

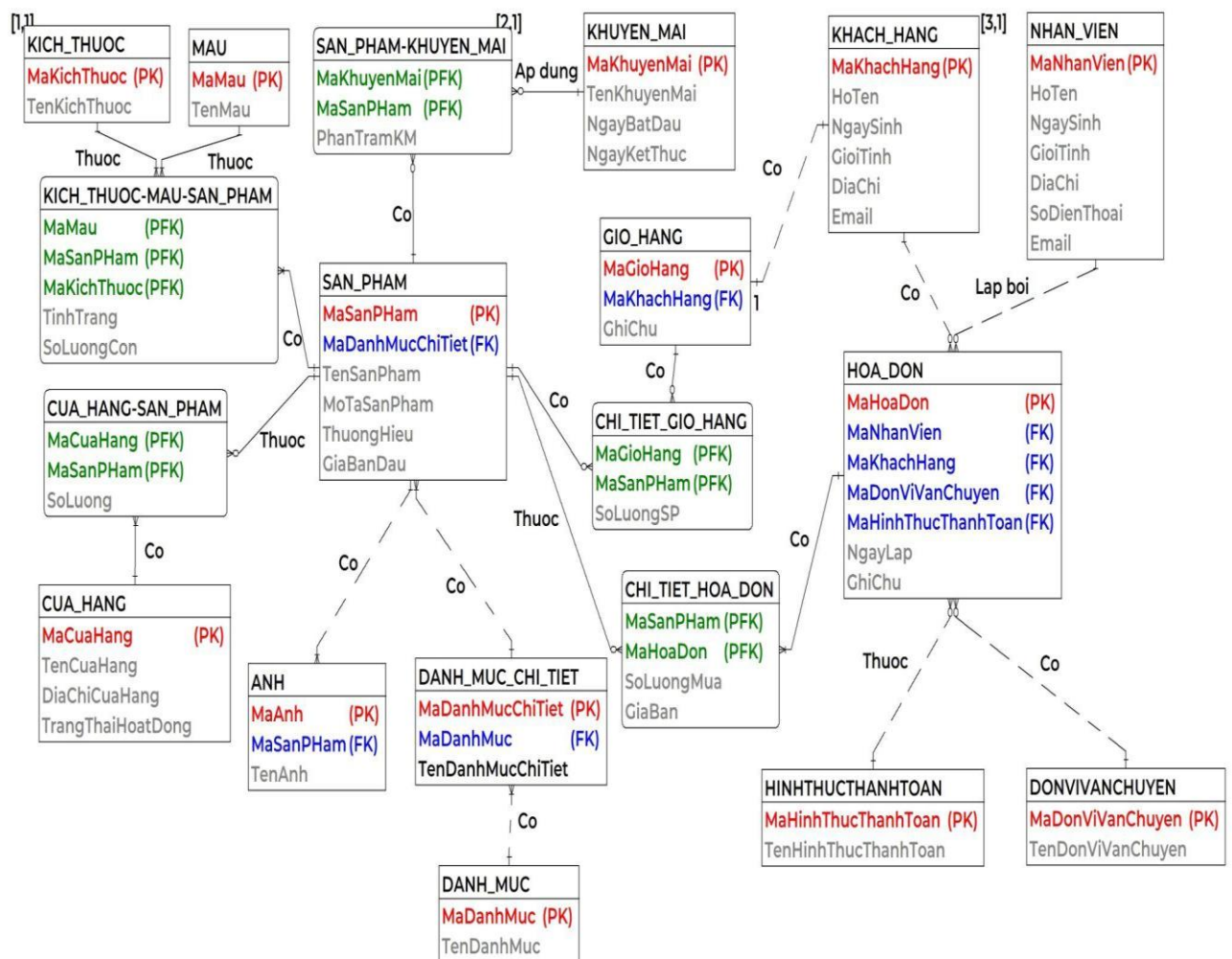
## Chương 2. Mô hình hóa dữ liệu

### 2.1 Các yêu cầu về dữ liệu

Trang web <https://anta.com.vn/> là trang web bán các sản phẩm đồ thể thao ở Việt Nam. Trang web cung cấp các sản phẩm thể thao bao gồm: giày thể thao, phụ kiện thể thao, áo thể thao, ... Website cần lưu thông tin về:

- Danh mục: gồm mã danh mục, tên danh mục. Mỗi danh mục có thể có một hay nhiều danh mục chi tiết, mỗi danh mục chi tiết chỉ thuộc về một danh mục. Danh mục chi tiết gồm các thông tin mã danh mục chi tiết, tên danh mục chi tiết.
- Sản phẩm bao gồm: mã sản phẩm, tên sản phẩm, mô tả, thương hiệu, giá ban đầu. Mỗi sản phẩm thuộc 0, 1 hoặc nhiều hóa đơn. Mỗi hóa đơn gồm 1 hoặc nhiều sản phẩm. Hóa đơn gồm: mã hóa đơn, ngày lập, ghi chú và thông tin chi tiết hóa đơn: số lượng mua và giá bán.
- Mỗi sản phẩm có thể có trong 0, 1 hoặc nhiều giỏ hàng. Mỗi giỏ hàng có thể có 0,1 hoặc nhiều sản phẩm. Mỗi giỏ hàng gồm mã giỏ hàng và ghi chú. Một giỏ hàng thuộc về một và chỉ một khách hàng, một khách hàng chỉ có duy nhất một giỏ hàng.
- Mỗi hóa đơn được lập bởi một nhân viên và một nhân viên có thể lập 0,1 hoặc nhiều hóa đơn. Mỗi nhân viên được xác định bởi mã nhân viên, họ tên, ngày sinh, giới tính, địa chỉ, số điện thoại, email.
- Mỗi sản phẩm có thể có 1 hoặc nhiều màu. Mỗi màu thuộc nhiều sản phẩm. Màu sản phẩm: gồm mã màu, tên màu.
- Kích thước sản phẩm gồm mã kích thước, tên kích thước. Mỗi sản phẩm có thể có 1 hoặc nhiều kích thước, mỗi kích thước có thể có trong nhiều sản phẩm.
- Ảnh gồm mã ảnh, tên ảnh. Mỗi ảnh chỉ sử dụng cho 1 sản phẩm, mỗi sản phẩm có 1 hoặc nhiều ảnh.
- Khuyến mãi bao gồm: mã khuyến mãi, tên khuyến mãi, ngày bắt đầu, ngày kết thúc. Mỗi chương trình khuyến mãi có thể áp dụng cho 0,1 hoặc nhiều sản phẩm. Mỗi sản phẩm có thể áp dụng 0,1 hoặc nhiều chương trình khuyến mãi.

- Khách hàng bao gồm: mã khách hàng, họ tên, địa chỉ, email, ngày sinh, giới tính. Một khách hàng có thể có 0, 1 hoặc nhiều hóa đơn, 1 hóa đơn chỉ thuộc về một khách hàng.
- Đơn vị vận chuyển: gồm mã đơn vị vận chuyển, tên đơn vị vận chuyển. Mỗi hóa đơn chỉ có 1 đơn vị vận chuyển, mỗi đơn vị vận chuyển có thể thuộc về 0,1 hoặc nhiều hóa đơn.
- Hình thức thanh toán: gồm mã hình thức thanh toán, tên hình thức thanh toán. Một hóa đơn chỉ có 1 hình thức thanh toán. Mỗi hình thức thanh toán có thể thuộc về 0, 1 hoặc nhiều hóa đơn.
- Cửa hàng gồm mã cửa hàng, tên cửa hàng, địa chỉ cửa hàng, trạng thái hoạt động. Mỗi sản phẩm thuộc 0,1 hoặc nhiều cửa hàng. Mỗi cửa hàng có 1 hoặc nhiều sản phẩm.



## 2.3 Mô hình cơ sở dữ liệu mức vật lý

### 2.3.1 Thiết kế bảng

Bảng 1: Danh mục

Entity Name		Table Name	
DANH_MUC		DANH_MUC	
Attributes	Properties	Advanced	Indexes
Key	Name	Column Name	Datatype
1	MaDanhMuc	MaDanhMuc	NChar(10)
2	TenDanhMuc	TenDanhMuc	NVarChar(30)

Bảng 2: Danh mục chi tiết

Entity Name		Table Name	
DANH_MUC_CHI_TIET		DANH_MUC_CHI_TIET	
Attributes	Properties	Advanced	Indexes
Key	Name	Column Name	Datatype
1	MaDanhMucChiTiet	MaDanhMucChiTiet	NChar(10)
2	MaDanhMuc	MaDanhMuc	NChar(10)
3	TenDanhMucChiTiet	TenDanhMucChiTiet	NVarChar(30)

Bảng 3: Sản phẩm

Entity Name		Table Name	
SAN_PHAM		SAN_PHAM	
Attributes	Properties	Advanced	Indexes
Key	Name	Column Name	Datatype
1	MaSanPham	MaSanPham	NChar(10)
2	MaDanhMucChiTiet	MaDanhMucChiTiet	NChar(10)
3	TenSanPham	TenSanPham	NVarChar(30)
4	MoTaSanPham	MoTaSanPham	NVarChar(50)
5	ThuongHieu	ThuongHieu	NVarChar(20)
6	GiaBanDau	GiaBanDau	Money

Bảng 4: Kích thước

Entity Name		Table Name	
KICH_THUOC		KICH_THUOC	
Attributes	Properties	Advanced	Indexes
Key	Name	Column Name	Datatype
1	MaKichThuoc	MaKichThuoc	NChar(10)
2	TenKichThuoc	TenKichThuoc	NVarChar(30)

*Bảng 5: Màu*

Entity Name

Table Name

MAU

MAU

Attributes

Properties

Advanced

Indexes

Alternate Keys

Others


Relationship

Storage

Comments

Notes

DDL

	Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description
1		MaMau	MaMau	NChar(10)	Not null		Ma mau
2		TenMau	TenMau	NVarChar(20)			Ten mau

*Bảng 6: Ảnh*

Entity Name

ANH

Table Name

ANH

Attributes

Properties

Advanced

Indexes

Alternate Keys

Others

Relationship

Storage

Comments

Notes

DDL

	Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description
1	PK	MaAnh	MaAnh	NChar(10)	Not null		Ma anh
2		MaSanPHam	MaSanPHam	NChar(10)	Not null		Ma san pham
3		TenAnh	TenAnh	NVarChar(30)			Ten anh

*Bảng 7: Cửa hàng*

Entity Name

CUA\_HANG

Table Name

CUA\_HANG

Attributes

Properties

Advanced

Indexes

Alternate Keys

Others


Relationship

Storage

Comments

Notes

DDL

	Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description
1		MaCuaHang	MaCuaHang	NChar(10)	Not null		Ma cua hang
2		TenCuaHang	TenCuaHang	NVarChar(30)			Ten cua hang
3		DiaChiCuaHang	DiaChiCuaHang	NVarChar(30)			Dia chi cua hang
4		TrangThaiHoatDong	TrangThaiHoatDong	NVarChar(20)			Trang thai hoat dong

*Bảng 8: Cửa hàng - Sản phẩm*

Entity Name

CUA\_HANG-SAN\_PHAM

Table Name

CUA\_HANG-SAN\_PHAM

Attributes

Properties

Advanced

Indexes

Alternate Keys

Others



Relationship

Storage

Comments

Notes

DDL

	Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description
1		MaCuaHang	MaCuaHang	NChar(10)	Not null		Ma cua hang
2		MaSanPHam	MaSanPHam	NChar(10)	Not null		Ma san pham
3		SoLuong	SoLuong	Integer			So luong

*Bảng 9: Kích thước - Màu - Sản phẩm*

Entity Name

KICH\_THUOC-MAU-SAN\_PHAM

Table Name

KICH\_THUOC-MAU-SAN\_PHAM

Attributes

Properties

Advanced

Indexes

Alternate Keys

Others




Relationship

Storage

Comments

Notes

DDL

	Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description
1		MaMau	MaMau	NChar(10)	Not null		Ma mau
2		MaSanPHam	MaSanPHam	NChar(10)	Not null		Ma san pham
3		MaKichThuoc	MaKichThuoc	NChar(10)	Not null		Ma kich thuoc
4		TinhTrang	TinhTrang	NVarChar(30)			Tinh trang
5		SoLuongCon	SoLuongCon	Integer			So luong con

*Bảng 10: Khuyến mãi*

Entity

Entity Name

KHUYEN\_MAI

Table Name

KHUYEN\_MAI

Attributes

Properties

Advanced

Indexes

Alternate Keys

Others

Relationship

Storage

Comments

Notes

DDL

	Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description
1	PK	MaKhuyenMai	MaKhuyenMai	NChar(10)	Not null		
2		TenKhuyenMai	TenKhuyenMai	NVarChar(30)			
3		NgayBatDau	NgayBatDau	DateTime			
4		NgayKetThuc	NgayKetThuc	DateTime			

*Bảng 11: Sản phẩm – Khuyến mại*

Entity

Entity Name  
SAN\_PHAM-KHUYEN\_MAI

Table Name  
SAN\_PHAM-KHUYEN\_MAI

Attributes

Properties

Advanced

Indexes

Alternate Keys

Others



Relationship

Storage

Comments

Notes

DDL

	Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description
1		MaKhuyenMai	MaKhuyenMai	NChar(10)	Not null		
2		MaSanPHam	MaSanPHam	NChar(10)	Not null		
3		PhanTramKM	PhanTramKM	NVarChar(10)			






*Bảng 12: Hóa đơn*

Entity

Entity Name  
HOA\_DON

Table Name  
HOA\_DON

Attributes Properties Advanced Indexes Alternate Keys Others Relationship Storage Comments Notes DDL

	Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description
1		MaHoaDon	MaHoaDon	NChar(10)	Not null		
2		MaNhanVien	MaNhanVien	NChar(10)	Not null		
3		MaKhachHang	MaKhachHang	NChar(10)	Not null		
4		MaDonViVanChuyen	MaDonViVanChuyen	NChar(10)	Not null		
5		MaHinhThucThanhToan	MaHinhThucThanhToan	NChar(10)	Not null		
6		NgayLap	NgayLap	DateTime			
7		GhiChu	GhiChu	NText			

*Bảng 13: Chi tiết hóa đơn*

Entity							
Entity Name				Table Name			
CHI_TIET_HOA_DON				CHI_TIET_HOA_DON			
Attributes	Properties	Advanced	Indexes	Alternate Keys	Others	Relationship	Storage
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description	DDL
1	MaSanPHam	MaSanPHam	NChar(10)	Not null			
2	MaHoaDon	MaHoaDon	NChar(10)	Not null			
3	SoLuongMua	SoLuongMua	Integer				
4	GiaBan	GiaBan	Money				

*Bảng 14: Khách hàng*

Entity							
Entity Name				Table Name			
KHACH_HANG				KHACH_HANG			
Attributes	Properties	Advanced	Indexes	Alternate Keys	Others	Relationship	Storage
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description	DDL
1	MaKhachHang	MaKhachHang	NChar(10)	Not null			
2	HoTen	HoTen	NVarChar(20)				
3	NgaySinh	NgaySinh	DateTime				
4	GioiTinh	GioiTinh	NVarChar(10)				
5	DiaChi	DiaChi	NVarChar(30)				
6	Email	Email	NVarChar(20)				

*Bảng 15: Nhân viên*

Entity							
Entity Name				Table Name			
NHAN_VIEN				NHAN_VIEN			
Attributes	Properties	Advanced	Indexes	Alternate Keys	Others	Relationship	Storage
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description	DDL
1	MaNhanVien	MaNhanVien	NChar(10)	Not null			
2	HoTen	HoTen	NVarChar(20)				
3	NgaySinh	NgaySinh	DateTime				
4	GioiTinh	GioiTinh	NVarChar(10)				
5	DiaChi	DiaChi	NVarChar(50)				
6	SoDienThoai	SoDienThoai	NVarChar(20)				
7	Email	Email	NVarChar(20)				

*Bảng 16: Đơn vị vận chuyển*

Entity							
Entity Name				Table Name			
DONVIVANCHUYEN				DONVIVANCHUYEN			
Attributes	Properties	Advanced	Indexes	Alternate Keys	Others	Relationship	Storage
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description	DDL
1	MaDonViVanChuyen	MaDonViVanChuyen	NChar(10)	Not null			
2	TenDonViVanChuyen	TenDonViVanChuyen	NVarChar(30)				

*Bảng 17: Hình thức thanh toán*

Entity							
Entity Name				Table Name			
HINHTHUCTHANHTOAN				HINHTHUCTHANHTOAN			
Attributes	Properties	Advanced	Indexes	Alternate Keys	Others	Relationship	Storage
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description	DDL
1	MaHinhThucThanhToan	MaHinhThucThanhToan	NChar(10)	Not null		Ma hình thức thanh toán	
2	TenHinhThucThanhToan	TenHinhThucThanhToan	NVarChar(30)			Ten hình thức thanh toán	

*Bảng 18: Giỏ hàng*

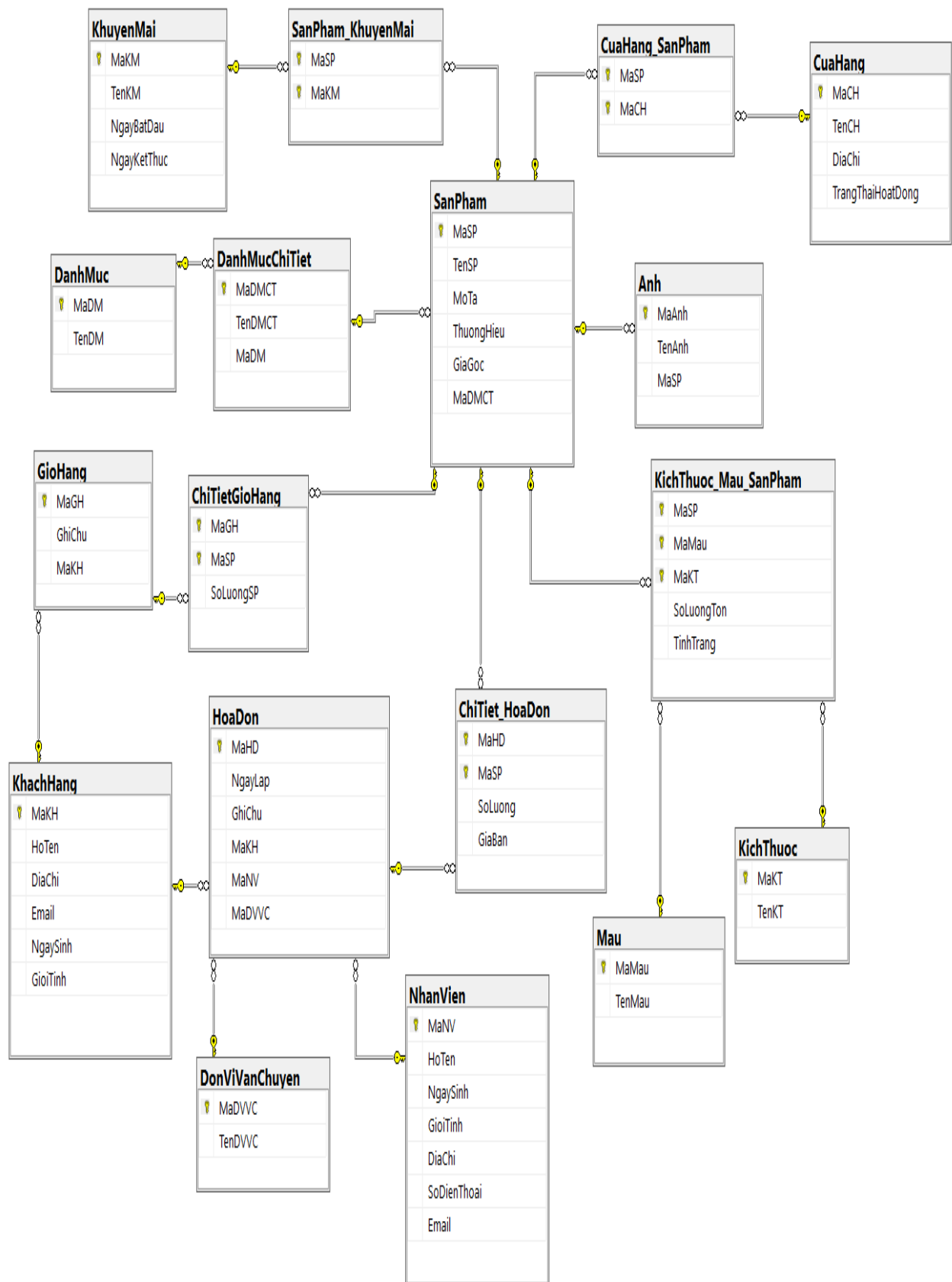
Entity							
Entity Name				Table Name			
GIO_HANG				GIO_HANG			
Attributes	Properties	Advanced	Indexes	Alternate Keys	Others	Relationship	Storage
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description	DDL
1	MaGioHang	MaGioHang	NChar(10)	Not null			
2	MaKhachHang	MaKhachHang	NChar(10)	Not null			
3	GhiChu	GhiChu	NText				

*Bảng 19: Chi tiết giỏ hàng*

Entity							
Entity Name				Table Name			
CHI_TIET_GIO_HANG				CHI_TIET_GIO_HANG			
Attributes	Properties	Advanced	Indexes	Alternate Keys	Others	Relationship	Storage
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description	DDL
1	MaGioHang	MaGioHang	NChar(10)	Not null			
2	MaSanPHam	MaSanPHam	NChar(10)	Not null			
3	SoLuongSP	SoLuongSP	Integer				

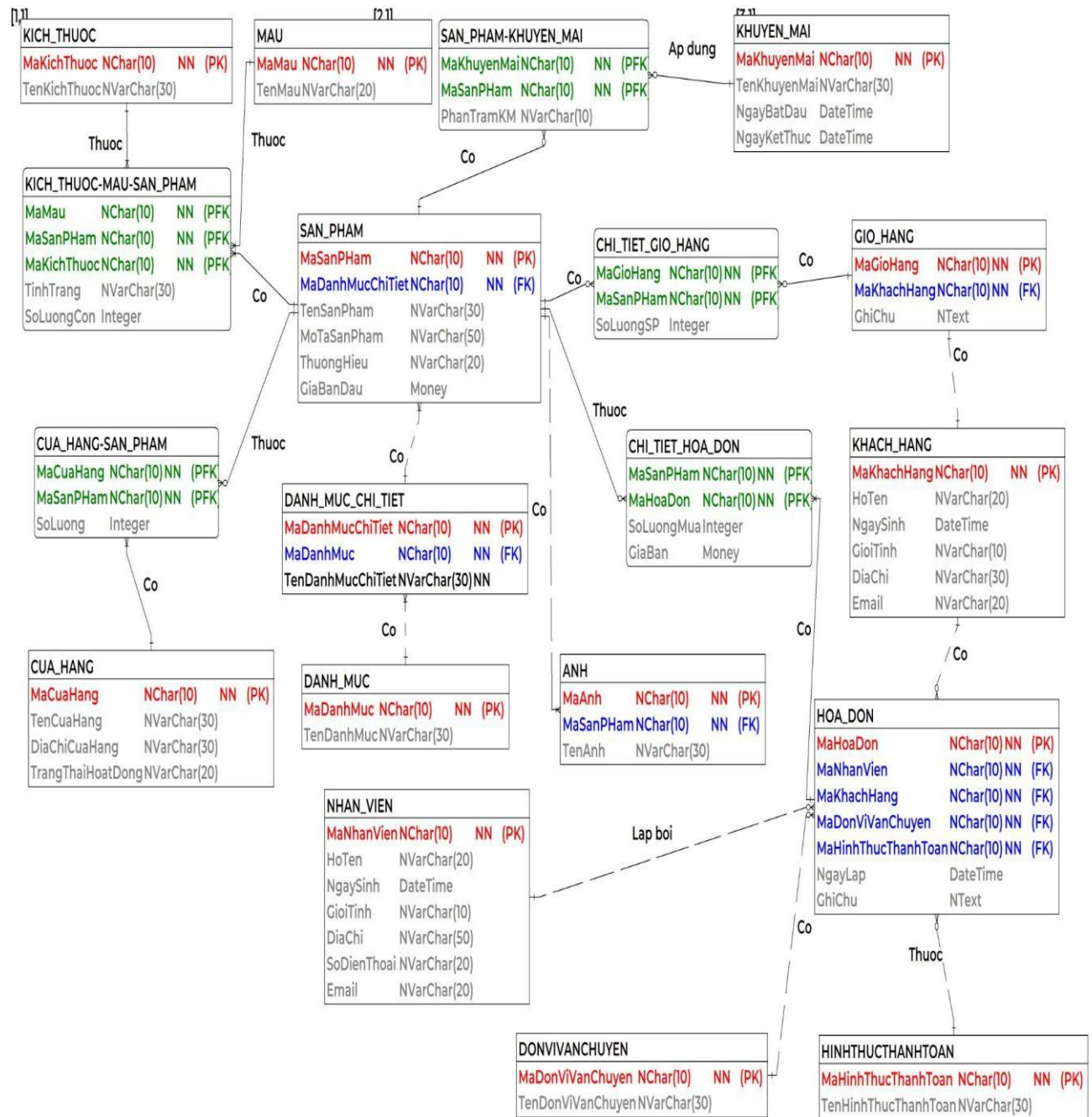


### 2.3.2 Mô hình cơ sở dữ liệu mức logic



Hình 2.2: Biểu đồ cơ sở dữ liệu ở mức logic

### 2.3.3 Biểu đồ thực thể liên kết mức vật lý

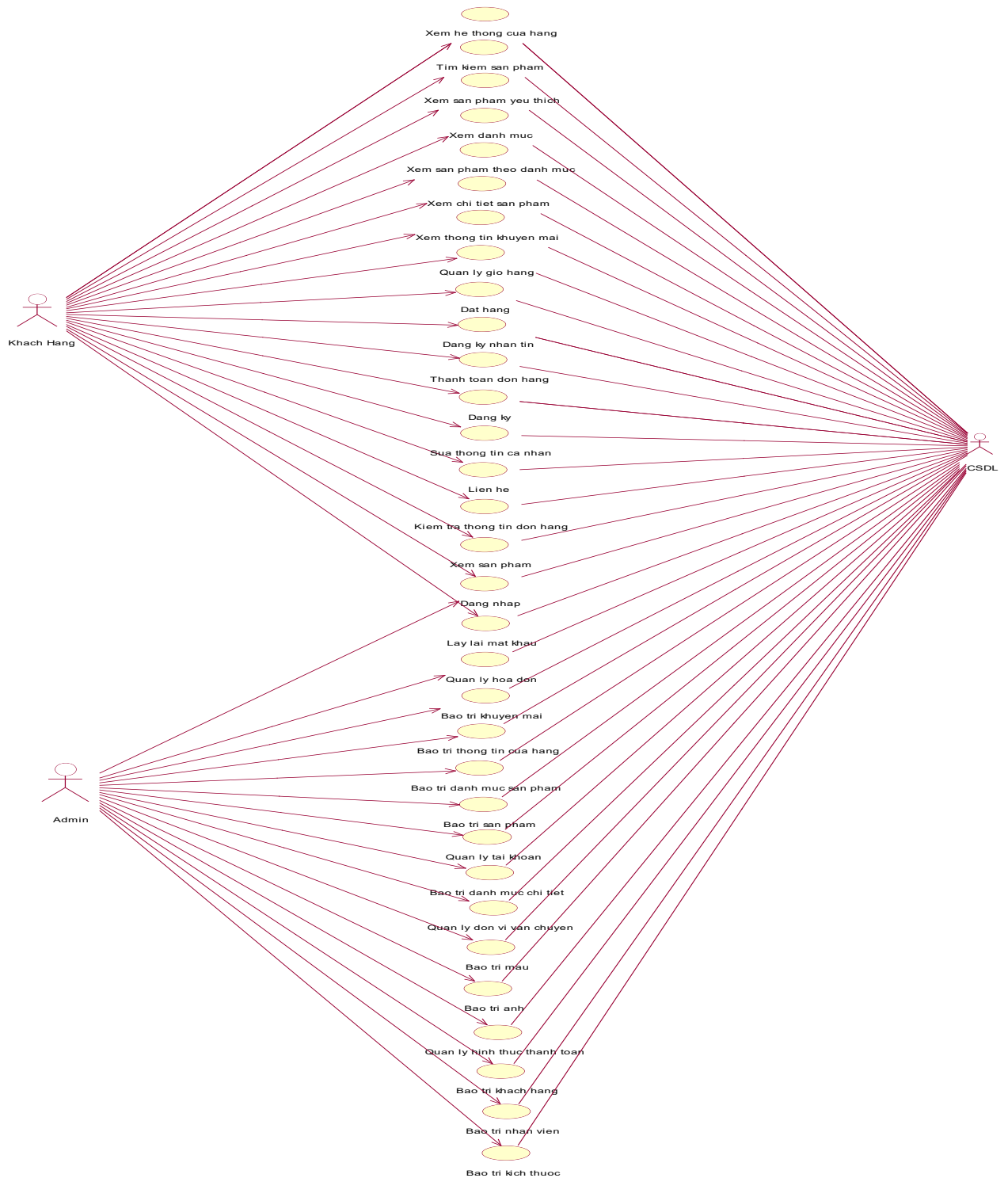


Hình 2.3: Biểu đồ thực thể liên kết mức vật lý

## Chương 3. Mô hình hóa chức năng

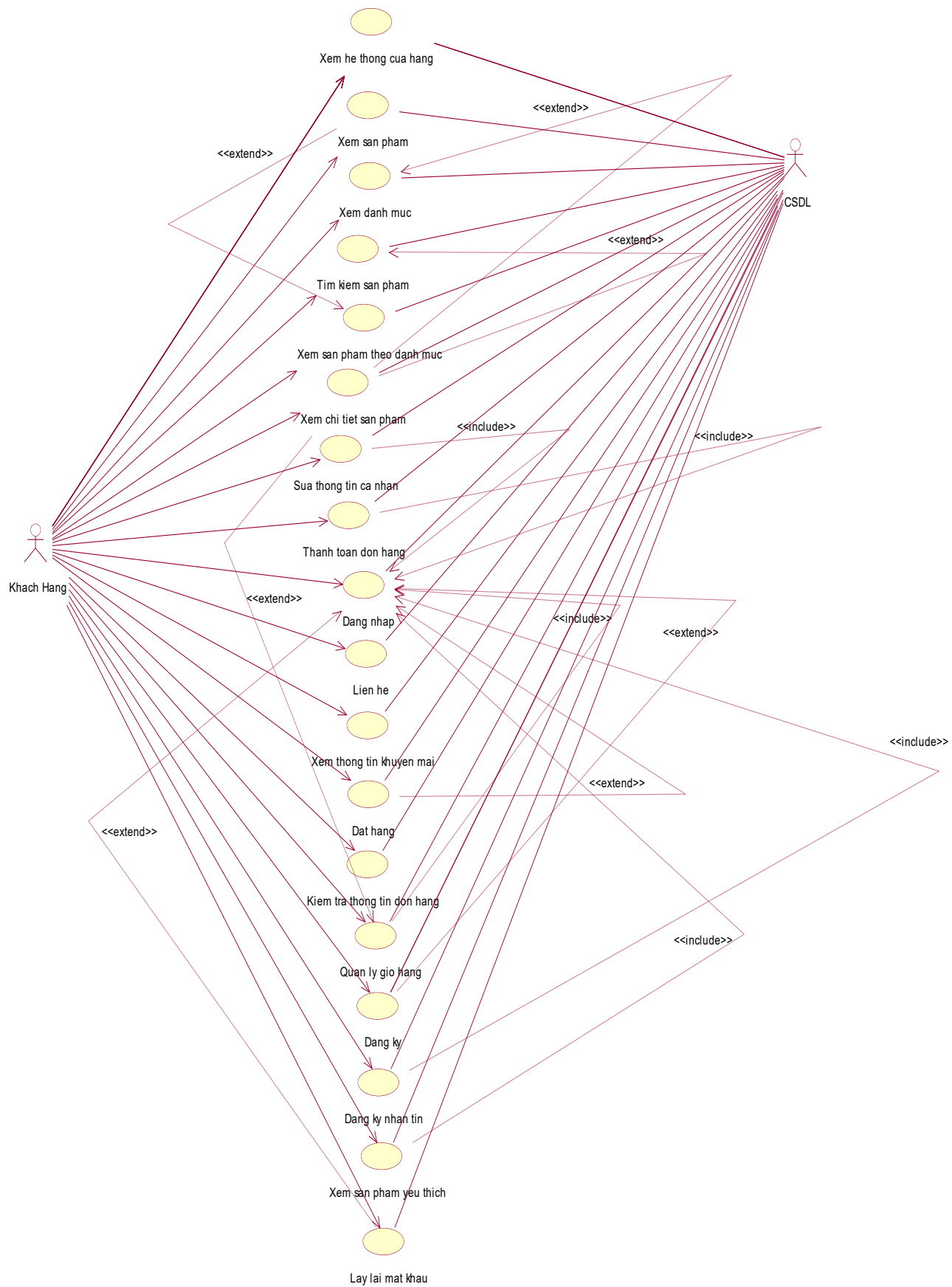
### 3.1 Biểu đồ use case

#### 3.1.1 Use case tổng quát



Hình 3.1: Biểu đồ use case tổng quát

### 3.1.2 Front - end



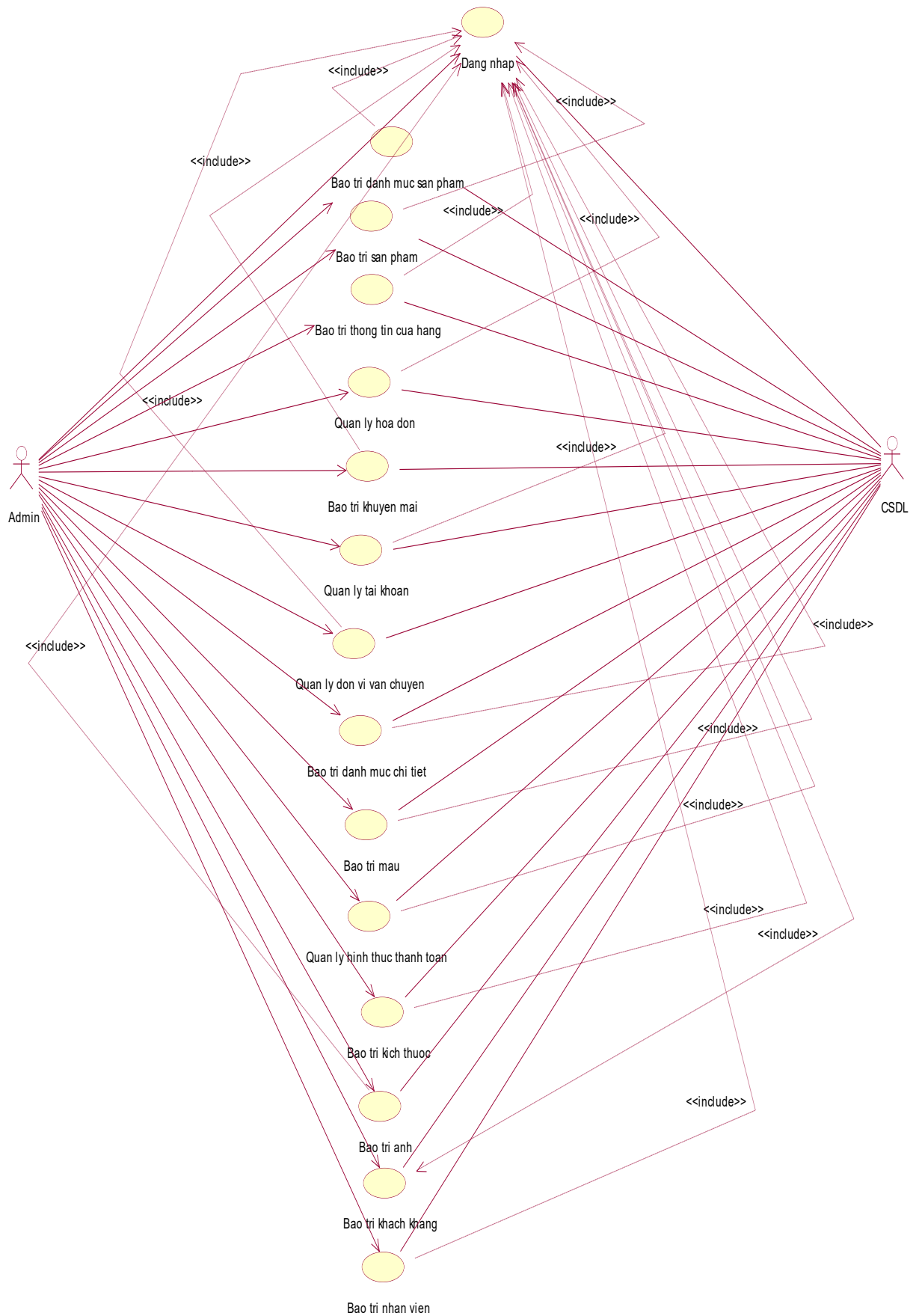
---

### **Mô tả vắn tắt từng use case**

- Đăng ký: Use case này cho phép khách hàng đăng ký tài khoản mới trên hệ thống.
- Đăng nhập: Use case này cho phép khách hàng đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản đã đăng ký.
- Lấy lại mật khẩu: Use case này cho phép khách hàng lấy lại mật khẩu khi bị mất hoặc quên mật khẩu của mình.
- Đặt hàng: Use case này cho phép khách hàng đặt mua sản phẩm.
- Quản lý giỏ hàng: Use case này cho phép khách hàng xem, thêm hàng vào giỏ, xóa mặt hàng trong giỏ, sửa số lượng sản phẩm trong giỏ hàng.
- Xem hệ thống cửa hàng: Use case này cho phép khách hàng xem hệ thống cửa hàng.
- Tìm kiếm sản phẩm: Use case này cho phép khách hàng tìm kiếm sản phẩm theo tên, mã sản phẩm, danh mục hoặc bộ sưu tập.
- Xem sản phẩm theo danh mục: Use case này cho phép khách hàng xem thông tin và các sản phẩm theo danh mục.
- Xem sản phẩm: Use case này cho phép khách hàng xem những sản phẩm theo từng loại danh mục sản phẩm.
- Xem chi tiết sản phẩm: Use case này cho phép khách hàng xem thông tin chi tiết về sản phẩm.
- Xem thông tin khuyến mãi: Use case này cho phép khách hàng xem thông tin khuyến mãi của sản phẩm.
- Kiểm tra thông tin đơn hàng: Use case này cho phép khách hàng kiểm tra trạng thái đơn hàng.
- Liên hệ: Use case này cho phép khách hàng gửi phản hồi, yêu cầu hỗ trợ hoặc liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng của hệ thống.
- Sửa thông tin cá nhân: Use case này cho phép khách hàng sửa thông tin củ mình trong phần thông tin cá nhân.

- 
- Đăng ký nhận tin: Use case này cho phép khách hàng đăng ký nhận tin bằng cách nhập email.
  - Thanh toán đơn hàng: Use case này cho phép khách hàng hoàn tất quá trình thanh toán cho đơn hàng đã được tạo trên hệ thống sử dụng các phương thức thanh toán khác nhau.
  - Xem danh mục: Use case này cho phép khách hàng xem danh mục trên hệ thống website ANTA
  - Xem sản phẩm yêu thích: Use case này cho phép khách hàng xem thông tin chi tiết về các sản phẩm đã được thêm vào danh sách yêu thích của mình.

### 3.1.3 Back – end



---

### **Mô tả vắn tắt từng usecase:**

- Đăng nhập: Use case này cho phép người quản trị đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản và mật khẩu để thực hiện các chức năng quản lý của hệ thống.
- Quản lý tài khoản: Use case này cho phép người quản trị xem thông tin tài khoản khách hàng.
- Bảo trì sản phẩm: Use case này cho phép người quản trị xem, thêm, sửa, xóa thông tin các sản phẩm của hệ thống.
- Bảo trì danh mục sản phẩm: Use case này cho phép người quản trị thực hiện các chức năng bảo trì danh mục sản phẩm trên hệ thống gồm: xem, thêm, sửa và xóa thông tin các danh mục sản phẩm trên hệ thống.
- Bảo trì thông tin cửa hàng: Use case này cho phép người quản trị thực hiện các chức năng quản lý cửa hàng trên hệ thống gồm: xem, thêm, sửa và xóa thông tin các cửa hàng hiện có trong hệ thống.
- Quản lý hóa đơn: Use case này cho phép người quản trị xem, tìm kiếm và duyệt hóa đơn mua hàng của hệ thống các cửa hàng.
- Quản lý khuyến mãi: Use case này cho phép người quản trị thực hiện các chức năng quản lý khuyến mãi trên hệ thống gồm: xem, thêm, sửa và xóa thông tin các khuyến mãi của hệ thống.
- Quản lý đơn vị vận chuyển: Use case này cho phép người quản trị xem, thêm, sửa, xóa thông tin đơn vị vận chuyển.
- Quản lý hình thức thanh toán: Use case này cho phép người quản trị xem, sửa, xóa hình thức thanh toán trong hệ thống.
- Bảo trì danh mục chi tiết: Use case này cho phép người quản trị thực hiện các chức năng bảo trì danh mục chi tiết trên hệ thống gồm: xem, thêm, sửa và xóa thông tin các danh mục chi tiết trên hệ thống.
- Bảo trì ảnh: Use case này cho phép người quản trị xem, thêm, sửa, xóa các hình ảnh đại diện cho sản phẩm.

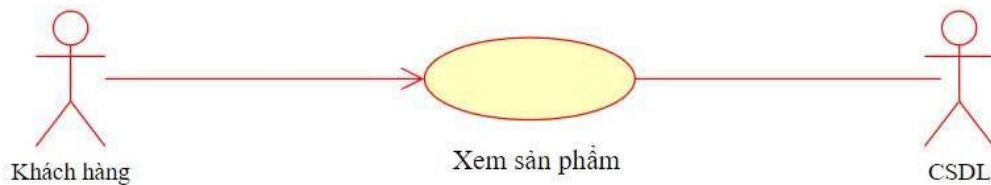


- 
- Bảo trì kích thước: Use case này cho phép người quản trị xem, thêm, sửa và xóa các kích thước sản phẩm.
  - Bảo trì màu sắc: Use case này cho phép người quản trị xem, thêm, sửa và xóa các màu sắc sản phẩm được hỗ trợ.
  - Bảo trì nhân viên: Use case này cho phép người quản trị xem, thêm, sửa, xóa các nhân viên trên hệ thống.
  - Bảo trì khách hàng: Use case này cho phép người quản trị xem, tìm kiếm, duyệt các khách hàng trên hệ thống.

---

## 3.2 Mô tả chi tiết các use case

### 3.2.1 Mô tả use case Xem sản phẩm (Đoàn Phương Anh)



**1. Tên use case:** Xem sản phẩm

**2. Mô tả vắn tắt:** Use case này cho phép khách hàng xem những sản phẩm theo từng loại danh mục sản phẩm

**3. Luồng sự kiện:**

#### 3.1 Luồng cơ bản:

3.1.1. Use case này bắt đầu khi khách hàng kích chuột vào danh mục trên thanh menu. Hệ thống sẽ lấy thông tin về các danh mục bao gồm mã danh mục, tên danh mục từ bảng DANHMUC và hiển thị lên màn hình.

3.1.2. Khách hàng kích vào tên một danh mục trong danh sách các danh mục đã được hiển thị. Hệ thống sẽ lấy thông tin về các phân loại sản phẩm thuộc danh mục đó gồm mã danh mục chi tiết, tên danh mục chi tiết từ bảng DANHMUCCHITIET và hiển thị lên màn hình.

3.1.3. Khách hàng kích vào tên một sản phẩm trong danh sách các sản phẩm được hiển thị. Hệ thống sẽ lấy thông tin về các sản phẩm thuộc phân loại sản phẩm bao gồm mã sản phẩm, tên sản phẩm, mô tả sản phẩm, thương hiệu, giá bán đầu từ bảng SANPHAM và hiển thị lên màn hình. Use case kết thúc.

#### 3.2 Luồng rẽ nhánh:

3.2.1. Tại bước 1 trong luồng cơ bản nếu trong bảng DANHMUC chưa có dữ liệu thì màn hình sẽ hiện thông báo là “chưa có danh mục sản phẩm nào!” và use case kết thúc.

3.2.2. Tại bước 2 trong luồng cơ bản, nếu trong bảng DANHMUCCHITIET chưa có cơ sở dữ liệu thì hệ thống sẽ hiển thị một thông báo: “Không tìm thấy loại sản phẩm trong danh mục này!” và use case kết thúc.

3.2.3. Tại bước 3 trong luồng cơ bản, nếu không tìm thấy sản phẩm nào từ bảng SANPHAM trong thể loại sản phẩm vừa chọn, thì hệ thống sẽ hiển thị một thông báo: “Không tìm thấy sản phẩm nào trong thể loại này!” và use case kết thúc.

3.2.4. Tại bất kỳ bước nào trong luồng cơ bản, nếu không kết nối được với cơ sở dữ liệu thì hệ thống sẽ hiển thị một thông báo lỗi và use case kết thúc.

#### 4. Các yêu cầu đặc biệt:

Không có

#### 5. Tiền điều kiện:

Không có

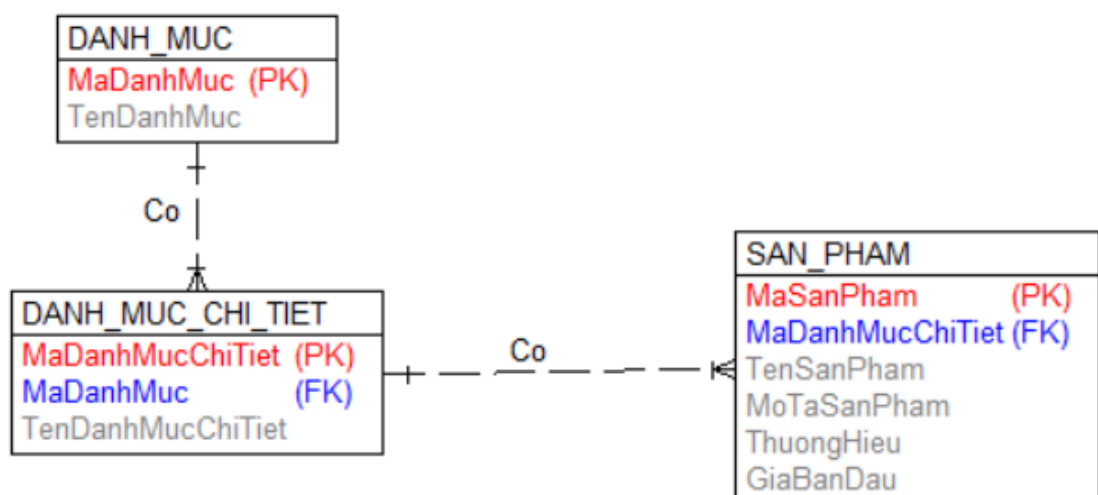
#### 6. Hậu điều kiện:

Không có

#### 7. Điểm mở rộng:

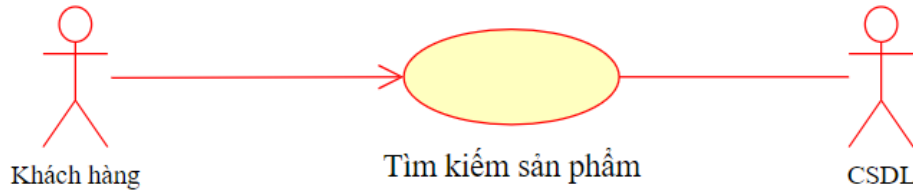
Không có.

#### Bảng cơ sở dữ liệu liên quan



---

### 3.2.2 Mô tả use case Tìm kiếm sản phẩm (Nguyễn Đức Hùng)



**1. Tên use case:** Tìm kiếm sản phẩm

**2. Mô tả vắn tắt:** Use case này cho phép khách hàng tìm kiếm sản phẩm theo tên, mã sản phẩm, danh mục hoặc bộ sưu tập.

**3. Luồng sự kiện:**

**3.1 Luồng cơ bản:**

3.1.1. Use case này bắt đầu khi khách hàng biểu tượng tìm kiếm ở phần footer. Hệ thống hiển thị trang tìm kiếm sản phẩm.

3.1.2. Người dùng nhập từ khóa để tìm kiếm và nhấn biểu tượng tìm kiếm. Hệ thống truy vấn tìm kiếm trong cơ sở dữ liệu trong bảng SANPHAM dựa trên từ khóa và hiển thị danh sách sản phẩm phù hợp (nếu có), bao gồm thông tin: tên sản phẩm, hình ảnh, giá, danh mục.

3.1.3. Khách hàng nhấp vào một sản phẩm, hệ thống lấy dữ liệu từ bảng SAN\_PHAM, ANH, KICH\_THUOC-MAU-SAN\_PHAM, SAN\_PHAM-KHUYEN\_MAI và hiển thị thông tin chi tiết sản phẩm bao gồm: tên sản phẩm, hình ảnh, giá, phần trăm khuyến mãi (nếu có), kích thước, màu sắc, mô tả sản phẩm. Use case kết thúc.

**3.2 Luồng rẽ nhánh:**

3.2.1. Nếu từ khóa trống, hệ thống hiển thị thông báo: “Vui lòng nhập từ khóa tìm kiếm”

3.2.2. Nếu không tìm thấy sản phẩm phù hợp, hệ thống hiển thị thông báo: "Không tìm thấy sản phẩm phù hợp. Vui lòng thử từ khóa khác" và gợi ý các sản phẩm liên quan hoặc phổ biến.

3.2.3. Tại bất kỳ thời điểm nào trong quá trình thực hiện use case nếu không kết nối được với cơ sở dữ liệu thì hệ thống sẽ hiển thị một thông báo: "Lỗi kết nối. Vui lòng thử lại sau" và use case kết thúc.

#### 4. Các yêu cầu đặc biệt:

Giao diện: Hiển thị ô tìm kiếm nổi bật, hỗ trợ gợi ý từ khóa.

Hiệu suất: Thời gian phản hồi tìm kiếm  $\leq 2$  giây.

#### 5. Tiền điều kiện:

Khách hàng phải truy cập được vào website Anta Việt Nam.

Cơ sở dữ liệu sản phẩm phải sẵn sàng và cập nhật.

#### 6. Hậu điều kiện:

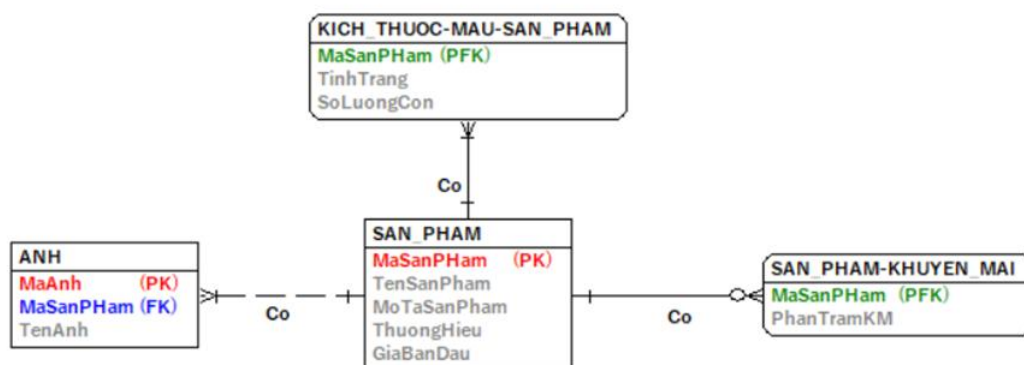
Kết quả tìm kiếm được hiển thị chính xác theo từ khóa và bộ lọc.

Lịch sử tìm kiếm của khách hàng (nếu đã đăng nhập) được lưu lại để phân tích.

#### 7. Điểm mở rộng:

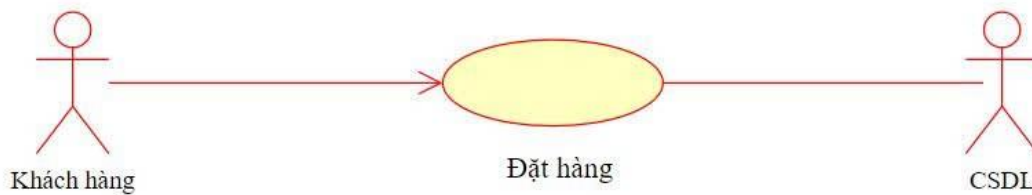
Không có.

#### Bảng cơ sở dữ liệu liên quan



---

### 3.2.3 Mô tả use case Đặt hàng (Dương Thị Trà)



1. **Tên use case:** Đặt hàng
2. **Mô tả vắn tắt:** Use case này cho phép khách hàng đặt mua sản phẩm.
3. **Luồng sự kiện**

#### 3.1 Luồng cơ bản

3.1.1. Use case này bắt đầu khi khách hàng kích vào biểu tượng “Giỏ hàng” ở menu. Hệ thống truy xuất thông tin từ bảng GIO\_HANG và CHI\_TIET\_GIO\_HANG và hiển thị thông tin từng sản phẩm (hình ảnh, tên sản phẩm, mã sản phẩm, đơn giá, số lượng, kích thước, thành tiền) lấy từ bảng SAN\_PHAM.

3.1.2. Khách hàng ấn nút “Thanh Toán” hệ thống yêu cầu khách hàng nhập các thông tin giao hàng: họ tên, số điện thoại, địa chỉ gồm có tỉnh - quận/huyện - phường/xã và hệ thống hiển thị phương thức vận chuyển lấy từ bảng DON\_VI\_VAN\_CHUYEN. Hệ thống hiển thị phương thức thanh toán (thanh toán khi giao hàng(COD), thẻ ATM nội địa qua cổng OnePay, thẻ Visa/Master/JCB/Amex/CUP qua cổng OnePay) lấy từ bảng HINH\_THUC\_THANH\_TOAN để khách hàng lựa chọn.

3.1.3. Khi khách hàng nhấn vào “Hoàn tất đơn hàng”, khách hàng đặt mua thành công những sản phẩm đã chọn trong giỏ hàng. Hệ thống ghi nhận đơn hàng, lấy thông tin từ bảng HOA\_DON và CHI\_TIET\_HOA\_DON hiển thị lên màn hình thông tin chi tiết về đơn hàng vừa mua. Use case kết thúc.

---

### **3.2 Luồng rẽ nhánh**

3.2.1. Tại bước 1 nếu trong bảng GIO\_HANG chưa có dữ liệu thì hệ thống sẽ hiển thị lên màn hình thông báo “Không tìm thấy sản phẩm nào trong giỏ hàng của bạn” và use case kết thúc.

3.2.2. Tại bước 1 nếu sản phẩm khách hàng chọn mua không còn thì hệ thống sẽ thông báo “Sản phẩm này đã hết. Vui lòng chọn sản phẩm khác!”. Use case kết thúc.

3.2.3. Tại bước 2 trong luồng cơ bản nếu khách hàng kích chọn nút “Giỏ hàng”. Hệ thống sẽ chuyển hướng sang giỏ hàng và hiện thông tin sản phẩm khách hàng mua. Use case kết thúc.

3.2.4. Tại bước 2 trong luồng cơ bản nếu khách hàng nhập sai hoặc chưa đầy đủ các thông tin giao hàng hệ thống sẽ yêu cầu khách hàng nhập/ lựa chọn đầy đủ thông tin.

3.2.5. Tại bất kỳ thời điểm nào quá trình thực hiện use case nếu không kết nối được với được với được với cơ sở dữ liệu thì hệ thống sẽ đưa ra màn hình một thông báo lỗi và use case kết thúc.

#### **4. Các yêu cầu đặc biệt:**

Không có

#### **5. Tiền điều kiện:**

Không có

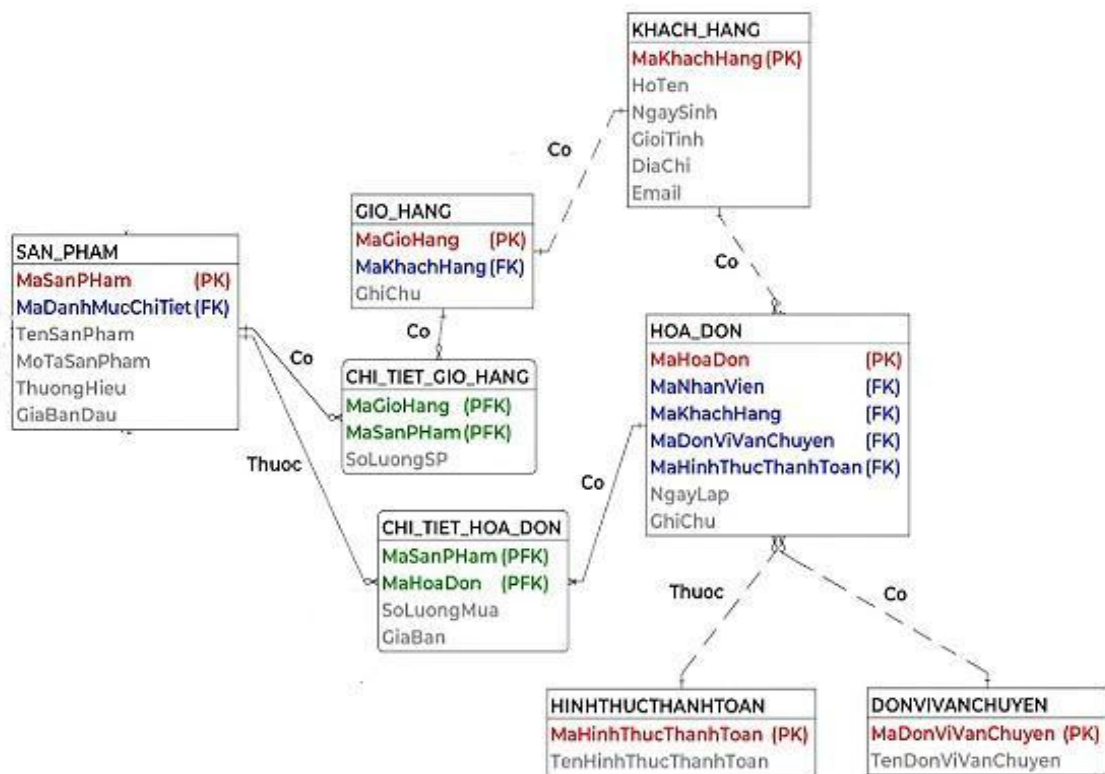
#### **6. Hậu điều kiện:**

Không có

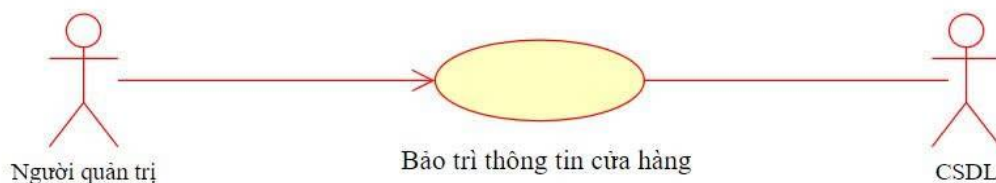
#### **7. Điểm mở rộng:**

Không có

## Bảng cơ sở dữ liệu liên quan



### 3.2.4 Mô tả use case Bảo trì thông tin cửa hàng (Trần Thị Trinh)



1. **Tên use case:** Bảo trì thông tin cửa hàng
2. **Mô tả vắn tắt:** Use case này cho phép người quản trị thực hiện các chức năng quản lý cửa hàng trên hệ thống gồm: xem, thêm, sửa và xóa thông tin các cửa hàng hiện có trong hệ thống.
3. **Luồng sự kiện:**
  - 3.1. **Luồng cơ bản**
    - 3.1.1. Use case này bắt đầu khi người quản trị kích vào nút “Cửa hàng” trên menu quản trị. Hệ thống lấy thông tin chi tiết của các cửa hàng



---

(mã cửa hàng, tên cửa hàng) từ bảng CUAHANG trong cơ sở dữ liệu và hiển thị danh sách các cửa hàng lên màn hình.

### 3.1.2. Thêm thông tin cửa hàng

3.1.2.1. Người quản trị kích vào nút “Thêm mới” trên cửa sổ danh sách cửa hàng. Hệ thống hiển thị màn hình yêu cầu nhập thông tin chi tiết cho cửa hàng gồm mã, tên cửa hàng.

3.1.2.2. Người quản trị nhập thông tin của tên cửa và kích vào nút “Tạo”. Hệ thống sẽ sinh một mã cửa hàng mới, tạo một cửa hàng mới trong bảng CUAHANG và hiển thị danh sách các cửa hàng đã được cập nhật.

### 3.1.3. Sửa thông tin cửa hàng

3.1.3.1. Người quản trị kích vào nút “Sửa” trên một dòng cửa hàng. Hệ thống sẽ lấy thông tin cũ của cửa hàng được chọn gồm: mã cửa hàng, tên cửa hàng từ bảng CUAHANG và hiển thị lên màn hình.

3.1.3.2. Người quản trị nhập thông tin mới cho tên cửa hàng và kích vào nút “Cập nhật”. Hệ thống sẽ sửa thông tin của cửa hàng được chọn trong bảng CUAHANG và hiển thị danh sách cửa hàng đã cập nhật

### 3.1.4. Xóa thông tin cửa hàng:

3.1.4.1. Người quản trị kích vào nút “Xóa” trên một dòng cửa hàng. Hệ thống sẽ hiển thị một màn hình yêu cầu xác nhận xóa.

3.1.4.2. Người quản trị kích vào nút “Đồng ý”. Hệ thống sẽ xóa cửa hàng được chọn khỏi bảng CUAHANG và hiển thị danh sách các cửa hàng đã cập nhật. Use case kết thúc.

## 3.2. Luồng rẽ nhánh

3.2.1. Tại bước 3.1.2.2 hoặc bước 3.1.3.2 trong luồng cơ bản nếu người quản trị nhập thông tin cửa hàng không hợp lệ thì hệ thống sẽ hiển

---

thị thông báo lỗi yêu cầu nhập lại. Người quản trị có thể nhập lại để tiếp tục hoặc kích vào nút “Hủy bỏ” để kết thúc.

3.2.2. Tại bước 3.1.2.2 hoặc bước 3.1.3.2 trong luồng cơ bản nếu người quản trị kích vào nút “Hủy bỏ” hệ thống sẽ bỏ qua thao tác thêm mới hoặc sửa chữa tương ứng và hiển thị danh sách các cửa hàng trong bảng CUAHANG.

3.2.3. Tại bước 3.1.4.2 trong cơ bản nếu người quản trị kích vào nút “Không đồng ý” hệ thống sẽ bỏ qua thao tác xóa và hiển thị danh sách các cửa hàng trong bảng CUAHANG.

3.2.4. Tại bất kỳ thời điểm nào trong quá trình thực hiện use case nếu không kết nối được với cơ sở dữ liệu thì hệ thống sẽ hiển thị một thông báo lỗi và use case kết thúc.

#### 4. Các yêu cầu đặc biệt:

Use case này chỉ cho phép một số vai trò như người quản trị, người chủ hệ thống thực hiện.

#### 5. Tiền điều kiện:

Người quản trị cần đăng nhập với vai trò quản trị hệ thống trước khi có thể thực hiện use case.

#### 6. Hậu điều kiện:

Nếu use case kết thúc thành công thì thông tin về cửa hàng sẽ được cập nhập trong cơ sở dữ liệu.

#### 7. Điểm mở rộng:

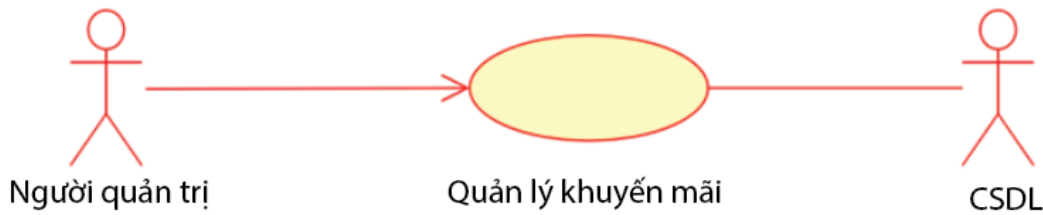
Không có

#### Bảng cơ sở dữ liệu liên quan

CUA_HANG	
MaCuaHang	(PK)
TenCuaHang	
DiaChiCuaHang	
TrangThaiHoatDong	

---

### 3.2.5 Mô tả use case Quản lý khuyến mãi (Phùng Bảo Trường)



**1. Tên Usecase:** Quản lý khuyến mãi

**2. Mô tả vắn tắt:** Use case này cho phép người quản trị thực hiện các chức năng quản lý khuyến mãi trên hệ thống gồm: xem, thêm, sửa và xóa thông tin các khuyến mãi của hệ thống

**3. Luồng sự kiện:**

**3.1. Luồng cơ bản:**

3.1.1. Use case này bắt đầu khi người quản trị kích vào nút “Khuyến mãi” trên menu quản trị. Hệ thống lấy thông tin chi tiết của các khuyến mãi (Mã khuyến mãi, tên khuyến mãi, ngày bắt đầu, ngày kết thúc) từ bảng KHUYEN\_MAI trong cơ sở dữ liệu và hiển thị danh sách mã khuyến mãi lên màn hình.

3.1.2. Thêm khuyến mãi

3.1.2.1. Người quản trị kích vào nút “Thêm mới” trên cửa sổ danh sách khuyến mãi. Hệ thống hiển thị màn hình yêu cầu nhập thông tin chi tiết cho khuyến mãi (Mã khuyến mãi, tên khuyến mãi, ngày bắt đầu, ngày kết thúc)

3.1.2.2. Người quản trị nhập thông tin của khuyến mãi (Mã khuyến mãi, tên khuyến mãi, ngày bắt đầu, ngày kết thúc) và kích vào nút “Tạo”. Hệ thống sẽ sinh một khuyến mãi mới, tạo một khuyến mãi trong bảng KHUYEN\_MAI và hiển thị danh sách các khuyến mãi đã được cập nhật.

3.1.3. Sửa khuyến mãi:

3.1.3.1. Người quản trị kích vào nút “Sửa” trên một dòng của khuyến mãi. Hệ thống sẽ lấy thông tin cũ của khuyến mãi (Mã khuyến mãi, tên khuyến mãi, ngày bắt đầu, ngày kết thúc) từ bảng KHUYEN\_MAI và hiển thị lên màn hình.

---

3.1.3.2. Người quản trị nhập thông tin mới cho khuyến mãi (Tên khuyến mãi, ngày bắt đầu, ngày kết thúc) và kích vào nút “Cập nhật”. Hệ thống sẽ sửa thông tin của mã khuyến mãi được chọn trong bảng KHUYEN\_MAI và hiển thị danh sách mã khuyến mãi đã cập nhật.

3.1.4. Xóa khuyến mãi:

3.1.4.1. Người quản trị kích vào nút “Xóa” trên một dòng khuyến mãi. Hệ thống sẽ hiển thị một màn hình yêu cầu xác nhận xóa.

3.1.4.2. Người quản trị kích vào nút “Đồng ý”. Hệ thống sẽ xóa khuyến mãi được chọn khỏi bảng KHUYEN\_MAI và hiển thị danh sách các khuyến mãi đã cập nhật. Use case kết thúc.

### **3.2. Luồng rẽ nhánh:**

3.2.1. Tại bước 3.1.2.2 hoặc 3.1.3.2 trong luồng cơ bản nếu người quản trị nhập thông tin khuyến mãi không hợp lệ thì hệ thống sẽ hiển thị thông báo lỗi yêu cầu nhập lại. Người quản trị có thể nhập lại để tiếp tục hoặc kích vào nút “Hủy bỏ” để kết thúc.

3.2.2. Tại bước 3.1.2.2 hoặc 3.1.3.2 trong luồng cơ bản nếu người quản trị kích vào nút “Hủy bỏ” hệ thống sẽ bỏ qua thao tác thêm mới hoặc sửa chữa tương ứng và hiển thị danh sách các khuyến mãi trong bảng KHUYEN\_MAI.

3.2.3. Tại bước 3.1.4.2 trong luồng cơ bản nếu người quản trị kích vào nút “Không đồng ý” hệ thống sẽ bỏ qua thao tác xóa và hiển thị danh sách các khuyến mãi trong bảng KHUYEN\_MAI.

3.2.4. Tại bất kỳ thời điểm nào trong quá trình thực hiện use case nếu không nét nối được với cơ sở dữ liệu thì hệ thống sẽ hiển thị một thông báo lỗi và use case kết thúc.

### **4. Điều kiện đặc biệt:**

Use case này chỉ cho phép một số vai trò như người quản trị, người chủ hệ thống thực hiện.

### **5. Tiền điều kiện:**

---

Người quản trị cần đăng nhập với vai trò quản trị hệ thống trước khi có thể thực hiện use case.

**6. Hậu điều kiện:**

Nếu use case kết thúc thành công thì thông tin về khuyến mãi sẽ được cập nhật trong cơ sở dữ liệu.

**7. Điểm mở rộng:**

Không có.

**Bảng cơ sở dữ liệu liên quan**

KHUYEN_MAI
MaKhuyenMai (PK)
TenKhuyenMai
NgayBatDau
NgayKetThuc