|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Stakeholder | Vai trò | Mối quan tâm | Mức độ ưu tiên |
| Khách hàng | Tạo và theo dõi đơn hàng | Giao đúng hẹn, hỗ trợ nhanh, phí hợp lý. | Critical |
| Tài xế | Nhận và giao hàng | Lộ trình tối ưu, thu nhập rõ ràng. | Critical |
| Quản lý vận hành | Điều phối hệ thống, xử lý sự cố | Theo dõi KPI, hiệu suất giao hàng. | Major |
| CSKH | Giải quyết khiếu nại | Cần thông tin đơn hàng chính xác. | Major |
| Kỹ thuật (IT) | Phát triển và duy trì hệ thống | Bảo mật, hiệu năng, ổn định cao. | Major |
| Đối tác thanh toán | Xử lý giao dịch | Giao dịch an toàn, xác thực nhanh. | Minor |