|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên Stakeholder** | **Vai trò** | **Nhu cầu/tác động** |
| **1** | Chủ gara | Người quản lý cấp cao nhất. | **Nhu cầu**: Nắm bắt toàn bộ hoạt động gara, báo cáo doanh thu, chi phí, hiệu quả nhân viên.  **Tác động**: Quyết định định hướng hệ thống, ảnh hưởng đến cấu trúc và phân quyền. |
| **2** | Quản lý gara | Quản lý các công việc sửa chữa trong gara. | **Nhu cầu**: Theo dõi tiến độ, phân công thợ sửa, giám sát chất lượng dịch vụ.  **Tác động**: Trực tiếp điều phối công việc, giúp hệ thống vận hành hiệu quả. |
| **3** | Thợ sửa | Thực hiện các công việc kỹ thuật. | **Nhu cầu**: Nhận thông tin rõ ràng về yêu cầu sửa chữa, truy cập lịch làm việc.  **Tác động**: Chất lượng sửa chữa quyết định sự hài lòng khách hàng và uy tín gara. |
| **4** | Nhân viên lễ tân | Tiếp đón và giới thiệu cho khách hàng về các dịch vụ, hoạt động hay phúc lợi của gara. | **Nhu cầu**: Quản lý thông tin khách hàng, đặt lịch hẹn, giới thiệu dịch vụ.  **Tác động**: Góp phần tạo ấn tượng ban đầu, tăng sự chuyên nghiệp của hệ thống. |
| **5** | |  | | --- | |  |   Nhân viên kho | Quản lý các nguyên vật liệu cần thiết cho các dịch vụ của gara (phụ tùng, linh kiện,..) | **Nhu cầu**: Theo dõi nhập – xuất kho, tồn kho, cảnh báo khi thiếu linh kiện.  **Tác động**: Đảm bảo quá trình sửa chữa không bị gián đoạn, giảm rủi ro thiếu hàng. |
| **6** | |  | | --- | |  |   Khách hàng | Người tiếp nhận và sử dụng các dịch vụ của gara. | **Nhu cầu**: Đặt lịch dễ dàng, nhận báo giá minh bạch, theo dõi tình trạng xe.  **Tác động**: Là đối tượng trung tâm, sự hài lòng của họ quyết định thành công hệ thống. |
| **7** | Kế toán | Quản lý tài chính và doanh thu của gara qua từng giai đoạn. | **Nhu cầu**: Theo dõi doanh thu, chi phí, công nợ, xuất hóa đơn chính xác.  **Tác động**: Đảm bảo tính minh bạch và hiệu quả tài chính cho gara. |
| **8** | Quản trị viên IT | Quản lý hệ thống phần mềm, mạng nội bộ và bảo mật thông tin của gara trên không gian mạng. | **Nhu cầu**: Bảo trì hệ thống phần mềm, sao lưu dữ liệu, xử lý lỗi kỹ thuật, đảm bảo an toàn bảo mật.  **Tác động**: Giữ cho hệ thống vận hành ổn định, bảo mật thông tin, hỗ trợ người dùng khi gặp sự cố. |