**Dự án: Xây dựng hệ thống bán hàng online cho cửa hàng ABC wear**

Project Charter

Thực hiện: Nhóm 19

Version: 1.0

*Ngày: 18/03/2021*

# 

# 

[**1. Lịch sử tài liệu**](#_heading=h.3znysh7) **4**

[1.1 Lịch sử thay đổi](#_heading=h.2et92p0) 4

[1.2 Phê duyệt](#_heading=h.tyjcwt) 4

[**2 Mục tiêu của tài liệu**](#_heading=h.3dy6vkm) **4**

[2.1 Đối tượng sử dụng](#_heading=h.1t3h5sf) 4

[2.2 Tài liệu liên quan](#_heading=h.4d34og8) 4

[**3 Tóm tắt điều hành**](#_heading=h.2s8eyo1) **5**

[**4 Tổng quan**](#_heading=h.17dp8vu) **5**

[4.1 Mục đích kinh doanh](#_heading=h.3rdcrjn) 5

[4.2 Yêu cầu kỹ thuật](#_heading=h.26in1rg) 6

[**5 Định hình dự án**](#_heading=h.lnxbz9) **6**

[5.1 Mục tiêu của dự án](#_heading=h.35nkun2) 6

[5.2 Phạm vi dự án](#_heading=h.1ksv4uv) 6

[5.3 Đầu ra của dự án](#_heading=h.44sinio) 6

[5.4 Những yếu tố không nằm trong dự án](#_heading=h.2jxsxqh) 6

[5.5 Các ràng buộc](#_heading=h.z337ya) 7

[5.6 Giao diện hệ thống](#_heading=h.3j2qqm3) 7

[5.7 Các bên liên quan](#_heading=h.1y810tw) 7

[**6 Khía cạnh kinh doanh ban đầu**](#_heading=h.4i7ojhp) **8**

[6.1 Lợi ích kinh doanh](#_heading=h.2xcytpi) 8

[6.2 Chi phí Dự kiến và (Các) Nguồn Tài trợ cho Tổng Dự án (trong độ lệch 10%)](#_heading=h.1ci93xb) 8

[**7 Kỳ vọng của khách hàng**](#_heading=h.3whwml4) **8**

[7.1 Tính năng của hệ thống](#_heading=h.2bn6wsx) 8

[7.2 Tính tin cậy](#_heading=h.qsh70q) 8

[7.3 Tính khả dụng](#_heading=h.3as4poj) 9

[7.4 Tính hiệu quả](#_heading=h.1pxezwc) 9

[7.5 Khả năng bảo trì](#_heading=h.49x2ik5) 9

[7.6 Tính khả chuyển](#_heading=h.2p2csry) 9

[**8 Nguy cơ và sự cố**](#_heading=h.147n2zr) **9**

[**9 Cơ cấu tổ chức và phương pháp nghiên cứu dự án**](#_heading=h.u39yj8u4e687) **14**

[9.1 Phương pháp quản lý dự án](#_heading=h.23ckvvd) 14

[9.2 Quản trị dự án](#_heading=h.jw7mh3sfgzgq) 14

[**10 Quản lý dự án**](#_heading=h.32hioqz) **15**

[10.1 Kế hoạch dự án](#_heading=h.1hmsyys) 15

[10.2 Kế hoạch tài nguyên](#_heading=h.41mghml) 16

[**11 Kế hoạch quản lý thay đổi**](#_heading=h.2grqrue) **17**

[11.1 Đánh giá tác động thay đổi](#_heading=h.vx1227) 17

[11.2 Cách tiếp cận quản lý thay đổi](#_heading=h.3fwokq0) 17

[**12 Kế hoạch truyền thông**](#_heading=h.1v1yuxt) **17**

[**13 Kế hoạch chất lượng**](#_heading=h.4f1mdlm) **17**

# **1. Lịch sử tài liệu**

## *1.1 Lịch sử thay đổi*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Phiên bản | Ngày | Tác giả | Ghi chú |
| 1.0 | 17/03/2021 | Nhóm 19 | Bắt đầu thực hiện |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## *1.2 Phê duyệt*

* Được phê duyệt bởi PM Lương Tiến Manh

Email liên hệ: luongtienmanhpm@gmail.com

* Được phê duyệt bởi Ủy bản chính sách CNTT&TT
* Được phê duyệt bởi Ủy ban thẩm định dự án CNTT&TT
* Được phê duyệt bởi Tài trợ dự án
* Được phê duyệt bởi Ủy ban tài chính

# **2 Mục tiêu của tài liệu**

## *2.1 Đối tượng sử dụng*

* PM Lương Tiến Manh
* Ủy bản chính sách CNTT&TT
* Ủy ban thẩm định dự án CNTT&TT
* Tài trợ dự án
* Ủy ban tài chính
* Các bên liên quan

## *2.2 Tài liệu liên quan*

* WBS Dictionnary: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qq7_-y-84bvz5Fns2BSdGq0WMiB7aWJuFeepAc7mDPE/edit>
* Proposal :<https://docs.google.com/document/d/11GQr6_pc8vnsRmx3JvhUs3D7maafCZ_bzyRqYxPVHtc/edit>

# **3 Tóm tắt điều hành**

* Nhu cầu mua sắm của con người ngày một lớn, trang web bán hàng có thể phục vụ khách hàng không cần đến cửa hàng mà cũng có thể mua được bộ quần áo đẹp nhất. Đặc biệt tình trạng dịch COVID đang phát triển như hiện nay thì nhu cầu mua sắm online trở lên mạnh mẽ. Với một trang web cung cấp đủ sản phẩm mà người dùng cần cũng như việc thanh toán cũng với hỗ trợ vận chuyển đã thành vấn đề cần thiết để phát triển.
* Trang web cung cấp sự tiện lợi cũng như giảm sức lao động. Kéo dài thời gian làm việc của doanh nghiệp và thời gian mua sắm của khách hàng. Với bán hàng offline khoảng thời gian khách có thể mua hàng trong khoảng 8-12 tiếng một ngày. Nhưng với một trang web online khách có thể sắm đồ, và xem các sản phẩm 24/7.
* Một trang web giúp cửa hàng dễ dàng quảng bá sản phẩm mình có, cũng như khách hàng thấy rõ sản phẩm của cửa hàng.
* Khách hàng khi mua quần áo luôn có những mong muốn xem chi tiết bộ quần áo đó cũng như size, độ dài, … Một trang web sẽ giúp cho khách hàng trực quan nhất và các thông tin sẽ được hiện thị một cách trực tiếp. Cũng như doanh nghiệp giảm thiểu chi phí cho thuê nhân viên.

# **4 Tổng quan**

## *4.1 Mục đích kinh doanh*

Thị trường thương mại luôn luôn thay đổi, nếu chúng ta không thay đổi, chúng ta sẽ bị đào thải. Do đó, yêu cầu phải tiếp cận với những phương pháp kinh doanh mới lạ và độc đáo để mạng lại lợi nhuận cao cho các doanh nghiệp. Với hình thức bán hàng truyền thống không đem lại hiệu quả cao như trước đây, cần kết hợp xây dựng thêm hệ thống bán hàng online hiệu quả, đáp ứng nhu cầu khách hàng và mang lại doanh thu cao cho cửa hàng.

## *4.2 Yêu cầu kỹ thuật*

Khi xây dựng một hệ thống bán hàng online, có rất nhiều cản trở như hạ tầng internet, hệ thống có thân thiện với người dùng. Cần phải hiểu rõ và phân tích nhu cầu của người dùng đúng hướng để tăng tính trải nghiệm người dùng

# **5 Định hình dự án**

## *5.1 Mục tiêu của dự án*

Xây dựng một hệ thống bán hàng online cho cửa hàng ABC wear với khả năng phục vụ mọi lúc, thân thiện với người dùng và nhanh chóng phản hồi trong vòng 2s.

## *5.2 Phạm vi dự án*

Dự án bắt đầu vào ngày 22/02/2021

Thời gian xây dựng: 12 tháng

Người dùng: Khách hàng có internet, tài khoản đăng ký với cửa hàng

Môi trường hoạt động: internet

Thành phần tham gia xây dựng:

Khách hàng: ABC wear

Nhà phát triển: Team19

## *5.3 Đầu ra của dự án*

Hệ thống bán quần áo trực tuyến theo mô hình Frontend-backend cho ABC Wear

Mô hình hoạt động: RUP

## *5.4 Những yếu tố không nằm trong dự án*

Các sản phẩm ngoài mặt hàng quần áo sẽ không được đưa và trong dữ liệu của hệ thống.

Những vấn đề liên quan đến chất lượng sản phẩm, chất lượng phục vụ của nhân viên với khách hàng sử dụng hệ thống

## *5.5 Các ràng buộc*

Thời gian hoàn thành dự án là 12 tháng

Phù hợp với yêu cầu của khách hàng: thân thiện với người dùng, dịch vụ đảm bảo hoạt động 24/7, nhanh chóng phản hồi trong 2s

Nếu có sự thay đổi nào từ 2 bên cần thông báo trước 1 tuần

Thanh toán tiền đúng hạn không quá 1 tháng sau khi dự án hoàn thành

Trong quá trình hợp tác, nếu 1 trong 2 bên huỷ hợp đồng cần bồi thường gấp 3 lần giá trị hợp đồng

## *5.6 Giao diện hệ thống*

Hệ thống được xây dựng có sự kế thừa, tích hợp với hệ thống hiện tại đang có của cửa hàng.

Giao diện được xây dựng theo từng module chức năng.

Giao diện của hệ thống phải dễ sử dụng, thuận mắt người dùng.

## *5.7 Các bên liên quan*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bên liên quan | Quan tâm | Trách nhiệm |
| ABC wear | Chất lượng sản phẩm | Các yêu cầu đưa ra phải rõ ràng, đầy đủ , nhất quán, nếu có sự thay đổi nào cần báo sớm nhất có thể |
| Team 19 | Mức độ hài lòng của khách hàng | Phân tích yêu cầu khách hàng để hiểu từ đó xây dựng hệ thống 1 cách tốt nhất, hoàn thành dự án đúng tiến độ |
|  |  |  |

# **6 Khía cạnh kinh doanh ban đầu**

## *6.1 Lợi ích kinh doanh*

Chi phí thuê nhân viên bán hàng: tiết kiệm 80% so với hình thức kinh doanh offline cũ.

Chi phí thuê cửa hàng: tiết kiệm 70% chi phí

Mở rộng thị trường, tiếp cận khách hàng trên cả nước, hứa hẹn tăng gấp đôi thị phần.

## *6.2 Chi phí Dự kiến và (Các) Nguồn Tài trợ cho Tổng Dự án (trong độ lệch 10%)*

* Chi phí cho việc xây dựng và phát triển hệ thống: 300 triệu đồng
  + Chi phí về nhân lực làm dự án: 100 triệu đồng
  + Chi phí về hệ thống server, hosting: 200 triệu đồng
* Chi phí cho việc vận hành và bảo trì hàng năm: 100 triệu đồng
  + Chi phí hệ thống server, hosting: đã nêu trên
  + Chi phí nhân lực để bảo trì: 20 triệu / tháng
  + Chi phí tên miền và một số các dịch vụ bên thứ 3 có sử dụng trong web

# **7 Kỳ vọng của khách hàng**

## *7.1 Tính năng của hệ thống*

**Tính phù hợp:**

* Phía cửa hàng: hệ thống phải cung cấp được các tính năng hỗ trợ nhân viên của cửa hàng trong việc bán hàng online: thêm, ẩn, thay đổi thông tin của một sản phẩm, xác nhận đơn hàng, thống kê đơn hàng và doanh thu bán hàng, tương tác với khách hàng…
* Phía khách hàng:hệ thống hỗ trợ khách hàng có thể dễ dàng truy cập, xem thông tin sản phẩm, đặt mua, tương tác với nhân viên của cửa hàng, phản hồi về sản phẩm,...

**Tính chính xác:** hệ thống cần cung cấp thông tin quả tuyệt đối chính xác.

## *7.2 Tính tin cậy*

* Hệ thống hoạt động ổn định 24/7, ngoại trừ các trường hợp đặc biệt bất khả kháng như mất điện, trục trặc phần cứng,...
* Có khả năng chịu lỗi, hoạt động ổn định ngay cả trong trường hợp có lỗi xảy ra ở phần mềm hoặc có những vi phạm trong giao diện.
* Khả năng phục hồi: hệ thống có thể tái thiết lại hoạt động và khôi phục lại những dữ liệu liên quan trực tiếp đến lỗi.
* Mọi thông tin phải được bảo mật, cập nhật liên tục, kịp thời, chính xác.

## *7.3 Tính khả dụng*

* Dễ hiểu và dễ học: người dùng có thể hiểu và làm quen các tính năng, cách sử dụng hệ thống một cách dễ dàng.
* Có thể sử dụng được: cho phép người dùng (nhân viên và khách hàng) dễ dàng truy cập, sử dụng và điều khiển hệ thống trong giới hạn cho phép.
* Tính hấp dẫn: giao hiện hệ thống phải sáng sủa, bắt mắt, hấp dẫn người dùng đặc biệt là khách hàng.

## *7.4 Tính hiệu quả*

Hệ thống có khả năng hoạt động một cách hợp lý, tương ứng với lượng tài nguyên sẵn có trong điều kiện cụ thể.

* Khả năng đáp ứng về mặt thời gian: mọi yêu cầu phải được đáp ứng trong vòng 2 giây. Hệ thống có khả năng hoạt động 24/7 liên tục trong suốt 200 giờ mà không gặp lỗi. Ngoài ra, hệ thống có thể trở lại hoạt động bình thường trong vòng 2 giờ sau khi xảy ra lỗi.
* Sử dụng tài nguyên: sử dụng một lượng tài nguyên hợp lý để thực hiện các yêu cầu. Hệ thống phải có khả năng phục vụ 500 người dùng đồng thời mà không có thay đổi nào đáng kể về mặt hiệu suất.

## *7.5 Khả năng bảo trì*

Cho phép sửa đổi, nâng cấp phù hợp với môi trường, các yêu cầu và chức năng mới. Có thể phân tích và chẩn đoán các lỗi, thiếu sót để xác định các phần cần sửa chữa.

## *7.6 Tính khả chuyển*

* Hệ thống hoạt động đa nền tảng trên cả máy tính và điện thoại thông minh.
* Có khả năng liên kết, tích hợp với hệ thống quản lý đã có hiện tại của cửa hàng.

# **8 Nguy cơ và sự cố**

Năm rủi ro sau đây có thể ảnh hưởng đến dự án đã được xác định:

1. Thất bại về công nghệ
2. Nguồn nhân viên không đủ
3. Quản lý dự án thất bại
4. Thiếu năng lực của nhà cung cấp
5. Phản ứng với thay đổi

Mỗi rủi ro đã được đưa vào “ma trận rủi ro” bên dưới để xác định khả năng xảy ra và tác động:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Rủi ro | Tính dễ tổn thương | Nguyên nhân/Kích hoạt | Tác động | Phân loại tác động | Phân loại khả năng |
|  | *Describe the Risk* | *What can go wrong?*  *How can it go wrong?*  *Has it gone wrong before?* | *What happens to bring the risk into being?* | *How serious would it be if the risk comes into being?* | *See Impact Table* | *See Likelihood Table* |
| 1 | Thất bại công nghệ | *What can go wrong?*  · Phần mềm không hoạt động  *How can it go wrong?*  · 1 hoặc nhiều module hỏng  · Tích hợp không thành công với hệ thống văn phòng đằng sau  *Has it gone wrong before?*  Bộ kết nối hoàn chỉnh, mức độ tích hợp mà chúng tôi đang cố gắng đạt được chưa từng được triển khai, tuy nhiên các module đã được triển khai trên các hệ thống khác. | Hệ thống sập | Gián đoạn dịch vụ | III | C |
| Thua lỗ | II |
| Danh tiếng | II |
| Tình trạng liên quan đến pháp luật | II |
| Con người | I |
| Kế hoạch tiếp tục kinh doanh để hệ thống hoạt động trở lại trong 1 giờ | | |
| 2 | Nguồn nhân viên không đủ | *What can go wrong?*  · Quản trị viên không có mặt  · Thiếu trách nhiệm với dự án  *How can it go wrong?*  · Không thể đáp ứng thời gian của dự án  · Không được coi là ưu tiên của nhân viên  *Has it gone wrong before?*  Có |  | Gián đoạn dịch vụ | III | D |
| Thua lỗ | II |
| Danh tiếng | II |
| Tình trạng liên quan đến pháp luật | I |
| Con người | I |
| Các khoảng thời gian thực tế bao gồm hao hụt do sự thay đổi nhân sự được đề cập.  Giả sử Quản trị viên Hệ thống phải tham gia trong vòng 2 tháng kể từ khi bắt đầu dự án. | | |
| 3 | Quản lý dự án thất bại | *What can go wrong?*  · Dự án không được quản lý đúng cách  *How can it go wrong?*  · Xảy ra muộn và vượt quá ngân sách  *Has it gone wrong before?*  Có | Thẻ Giám sát ngân sách chạy vượt quá ngân sách    Thẻ giám sát Kế hoạch dự án chạy trễ | Gián đoạn dịch vụ | III | E |
| Thua lỗ | III |
| Danh tiếng | II |
| Tình trạng liên quan đến pháp luật | I |
| Con người | I |
| Giả định có thể đến muộn và / hoặc vượt quá ngân sách, nhưng sẽ được phân phối trước khi hệ thống cũ không còn tồn tại. | | |
| 4 | Sự phụ thuộc vào nhà cung cấp | *What can go wrong? ·*  · Nhà cung cấp không thể đáp ứng được các sản phẩm của dự án · Nhân viên TRDC không tin tưởng vào sản phẩm  *How can it go wrong? ·*  · Không đủ nguồn lực để phát triển dự án · Thang thời gian liên tục trượt  *Has it gone wrong before?*  · Có - thang đo thời gian và phân phối cho dự án CMS trước đó đã giảm đáng kể. |  | Gián đoạn dịch vụ |  |  |
| Thua lỗ | V |  |
| Danh tiếng | IV |  |
| Tình trạng liên quan đến pháp luật | I |  |
| Con người | I |  |
| Trong vòng 3 tháng kể từ khi bắt đầu dự án, có thể phải xem xét lựa chọn đấu thầu cho CRM thay thế. | | |
| 5 | Phản ứng với sự thay đổi | *What can go wrong?*  · Nhân viên hội đồng không cam kết với dự án  · Các nhà cung cấp không sẵn sàng cho phép mức độ tích hợp được yêu cầu  *How can it go wrong?*  · Không thống nhất rõ ràng từ trước với các bên liên quan  *Has it gone wrong before?*  · Có |  | Gián đoạn dịch vụ | II | E |
| Thua lỗ | I |
| Danh tiếng | II |
| Tình trạng liên quan đến pháp luật | I |
| Con người | I |
| Phải bàn bạc cụ thể và có cam kết bằng biên bản với các bên liên quan về các điều khoản và mức độ tích hợp | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Khả năng xảy ra** | A |  |  |  |  |  | Tác động | Khả năng xảy ra |
|  | B |  |  |  |  |  | V = Thảm họa | A = gần như chắc chắn |
|  | C |  |  | 1 | 4 |  | IV = Nguy kịch | B = Rất cao |
|  | D |  |  | 2 |  |  | III = Có ảnh hưởng | C = Cao |
|  | E |  | 5 | 3 |  |  | II = Ngoài lề | D = Thấp |
|  | F |  |  |  |  |  | I = Không đáng kể | E = Rất thấp |
|  |  | I | II | III | IV | V |  | F = Gần như không thể |
|  | **Tác động** | | | | | |  |  |

# 

# **9 Cơ cấu tổ chức và phương pháp nghiên cứu dự án**

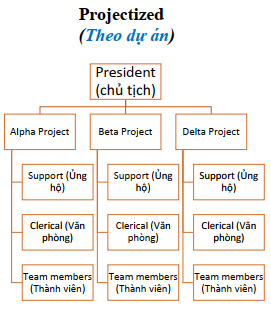
## *9.1 Phương pháp quản lý dự án*

Sử dụng cơ cấu quản trị dự án chung.

## *9.2 Quản trị dự án*

Cấu trúc Quản trị Dự án ABC wear tạo ra một khuôn khổ trách nhiệm giải trình, quyết định và báo cáo để hướng dẫn các dự án đạt được các sản phẩm được giao.

Cơ cấu quản trị dự án chung



Nếu có thể, nên để một thành viên của một cấp quản trị đóng vai trò là chủ tịch của cấp tiếp theo bên dưới. Các trách nhiệm của các cấp quản trị khác nhau được trình bày dưới đây.

President: Lương Tiến Mạnh

Alpha Project : Hoàng Trọng Minh

Beta Project: Nguyên Văn Lương

Delta Project: Phạm Tùng Lâm, Trịnh Hoàng Anh

# **10 Quản lý dự án**

## *10.1 Kế hoạch dự án*

Bước 1: Phân tích yêu cầu chức năng

● Bước 2: Thiết kế và xây dựng phần mềm

● Bước 3: Kiểm thử hệ thống

● Bước 4: Bàn giao kết quả

● Bước 5: Vận hành và bảo trì

Việc phân tích yêu cầu chức năng phải được thực hiện liên tục để làm rõ được yêu

cầu của khách hàng

❖ Kế hoạch cụ thể (dd/mm/yyyy):

➢ Từ 26/02/2021 đến 05/03/2021: khảo sát và phân tích yêu cầu của khách

hàng.

➢ Từ 05/03/2021 đến 19/03/2021: Quản lý dự án

➢ Từ 19/03/2021 đến 19/05/2021: Phân tích yêu cầu nghiệp vụ

➢ Từ 20/05/2021 đến 20/06/2021: Kiến trúc hệ thống

➢ Từ 20/6/2021 đến 20/01/2022: Phát triển ứng dụng

➢ Từ 21/01/2022 đến 04/02/2022: Kiểm thử

➢ Từ 05/02/2022 đến 12/02/2022: Bàn giao ứng dụng

➢ Từ 13/02/2022 đến về sau:Bảo trì

## *10.2 Kế hoạch tài nguyên*

● 1 Project Manager: 10%, quản lý và giao việc cho nhóm

● 1 Team Leader: 10%, định hướng, chia việc cho nhóm, phân tích yêu cầu khách hàng

● 1 team Developer gồm 3 người, 60%, thiết kế sản phẩm

● 1 team Tester gồm 2 người: 20%, kiểm tra lỗi

# **11 Kế hoạch quản lý thay đổi**

## *11.1 Đánh giá tác động thay đổi*

Thay đổi từ khách hàng: thay đổi yêu cầu, chức năng, cơ sở dữ liệu

Thay đổi từ nhóm phát triển: kỹ thuật, hạ tầng sử dụng, nhân sự, thời gian bàn giao sản phẩm thử

## *11.2 Cách tiếp cận quản lý thay đổi*

Khách hàng: khi yêu cầu cần rõ ràng, nhất quán; khi có thay đổi cần thông báo trước 1 tuần

Nhóm phát triển: phân tích yêu cầu đúng hướng, bàn giao sản phẩm thử để lấy ý kiến của khách hàng.

# **12 Kế hoạch truyền thông**

Chạy quảng cáo trên các trang mạng xã hội

Sử dụng kế hoạch kinh doanh để đánh vào tâm lý người tiêu dùng để thu hút khách hàng

Giao diện trải nghiệm thu hút và mới mẻ

# **13 Kế hoạch chất lượng**

Tiêu chuẩn chất lượng:

* Giao diện thân thiện với người dùng
* Phục vụ mọi lúc
* Nhanh chóng phản hồi khách hàng trong 2s
* Đảm bảo thông tin khách hàng được bảo mật

Tiêu chí sản phẩm chủ yếu:

* Người dùng có thể thấy được hình ảnh và giá cả của mẫu mã mà cửa hàng đăng lên
* Hệ thống thanh toán đơn giản, gọn lẹ

Quy trình quản lý kiểm soát và đánh giá chất lượng:

* Kiểm tra định kỳ hàng tháng sẳm phẩm
* Bảo trì theo quý dù sản phẩm vẫn ổn định và sửa chữa nhanh chóng khi phát hiện ra vấn đề