| **Thành phần** | **Mô tả** |
| --- | --- |
| **Con người** | Bao gồm khách hàng (đặt món), tài xế giao hàng, nhà hàng (nhận & chuẩn bị đơn), nhân viên chăm sóc khách hàng, quản trị hệ thống (quản lý dữ liệu, xử lý sự cố). |
| **Dữ liệu** | Thông tin món ăn, giá, menu, thông tin nhà hàng, thông tin người dùng, địa chỉ giao hàng, trạng thái đơn hàng, thời gian giao, lịch sử giao dịch, phản hồi đánh giá. |
| **Quy trình** | Quy trình đặt món → xác nhận đơn → nhà hàng chuẩn bị → tài xế nhận đơn → giao hàng → thanh toán → đánh giá. Ngoài ra còn có quy trình xử lý khiếu nại, hoàn tiền, khuyến mãi. |
| **Phần mềm** | Ứng dụng mobile (app đặt món cho khách, app cho tài xế, nhà hàng), hệ thống backend quản lý đơn hàng, website quản trị, phần mềm phân tích dữ liệu và chăm sóc khách hàng. |
| **Phần cứng** | Điện thoại thông minh của khách hàng, tài xế và nhà hàng; máy chủ lưu trữ dữ liệu; máy tính cho nhân viên quản trị; thiết bị mạng, GPS để định vị. |