1.1.Xác định các tác Actor:

-Khách hàng : là người trực tiếp mua hàng , được hệ thống quản lí số điểm tích lũy (nếu là khách hàng thân thiết) được thanh toán tiền, nhận hóa đơn mình đã mua hàng từ cửa hàng. Khách hàng có quyền phản hồi về bộ phận quản lí cửa hàng nếu có sai sót gì ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng.

-Nhân viên: là nhân viên của cửa hàng có trách nhiệm tư vấn sản phẩm cho khách hàng và đứng ở quầy thanh toán thu tiền và tính tiền cho khách hàng

-Thủ kho: là người chịu trách nhiệm lập phiếu nhập hàng khi hàng hóa được nhập về, tạo phiếu xuất hàng khi hàng hóa được đưa lên quầy, kiểm kê hàng trong kho, tạo phiếu trả hàng nếu sản phẩm có lỗi.