

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA**  
**KHOA KHOA HỌC VÀ KĨ THUẬT MÁY TÍNH**



**BÁO CÁO**  
**ĐỒ ÁN CHUYÊN NGÀNH**  
**PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN**  
**CHO CỬA HÀNG THỜI TRANG**

NGÀNH: Khoa học máy tính

**HỘI ĐỒNG:** .....

**GVHD:** .....

**TKHĐ:** .....

—o0o—

**SVTH1:** Trương Tấn Sang (2212918)

**SVTH2:** Võ Mai Phương (2114485)

TP. HỒ CHÍ MINH, THÁNG/NĂM (BẢO VỆ)

## **Lời cảm ơn**

I like to acknowledge ...

## **Lời cam đoan**

I like to acknowledge ...

## **Tóm tắt**

I like to acknowledge ...

# Mục lục

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 Giới thiệu tổng quan đề tài</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1 Giới thiệu đề tài . . . . .  | 1         |
| 1.2 Mục tiêu thực hiện đề tài . . . . .  | 1         |
| 1.3 Lợi ích của đề tài mang lại . . . . .  | 1         |
| 1.4 Phạm vi và giới hạn của đề tài . . . . .   | 2         |
| 1.5 Cấu trúc của đề tài . . . . .  | 2         |
| <b>2 Phân tích tổng quan</b>   | <b>3</b>  |
| 2.1 Các hệ thống có liên quan trên thị trường . . . . .                              | 3         |
| 2.1.1 H & M . . . . .  | 3         |
| 2.1.1.a Giới thiệu H & M . . . . .   | 3         |
| 2.1.1.b Đặc điểm kỹ thuật nổi bật . . . . .  | 3         |
| 2.1.1.c Đánh giá hệ thống . . . . .  | 4         |
| 2.1.2 Zara . . . . .   | 4         |
| 2.1.2.a Giới thiệu Zara . . . . .  | 4         |
| 2.1.2.b Đặc điểm kỹ thuật nổi bật . . . . .  | 4         |
| 2.1.2.c Đánh giá hệ thống . . . . .  | 5         |
| 2.1.3 Adidas . . . . .   | 5         |
| 2.1.3.a Giới thiệu Adidas . . . . .  | 5         |
| 2.1.3.b Đặc điểm kỹ thuật nổi bật . . . . .  | 6         |
| 2.1.3.c Đánh giá hệ thống . . . . .  | 6         |
| 2.1.4 Amazon Fashion . . . . .   | 7         |
| 2.1.4.a Giới thiệu Amazon Fashion . . . . .  | 7         |
| 2.1.4.b Đặc điểm kỹ thuật nổi bật . . . . .  | 7         |
| 2.1.4.c Đánh giá hệ thống . . . . .  | 8         |
| 2.1.5 Coolmate . . . . .   | 8         |
| 2.1.5.a Giới thiệu Coolmate . . . . .  | 8         |
| 2.1.5.b Đặc điểm kỹ thuật nổi bật . . . . .  | 8         |
| 2.1.5.c Đánh giá hệ thống . . . . .  | 9         |
| 2.1.6 Hệ thống nhóm đang phát triển - BK Fashion . . . . .                           | 9         |
| 2.1.6.a Giới thiệu BK Fashion . . . . .  | 9         |
| 2.1.6.b Tính năng nổi bật của BK Fashion . . . . .                                   | 9         |
| <b>3 Công nghệ sử dụng</b>   | <b>10</b> |
| 3.1 Ngôn ngữ lập trình Typescript . . . . .  | 10        |
| 3.2 Nestjs Framework . . . . .   | 10        |
| 3.3 Prisma ORM . . . . .   | 11        |
| 3.4 Hệ quản trị cơ sở dữ liệu PostgreSQL . . . . .                                   | 11        |
| 3.5 Nextjs Framework . . . . .   | 12        |
| 3.6 Shadcn / ui . . . . .  | 12        |
| 3.7 Swagger . . . . .  | 12        |
| 3.8 Git & Github . . . . .   | 13        |
| 3.9 AWS S3 . . . . .   | 13        |
| 3.10 VNPAY . . . . .   | 14        |
| <b>4 Phân tích hệ thống</b>  | <b>15</b> |
| 4.1 Các vai trò và yêu cầu chức năng của người dùng trong hệ thống . . . . .         | 15        |
| 4.2 Các yêu cầu phi chức năng . . . . .  | 16        |
| 4.3 Thiết kế usecase . . . . .   | 17        |
| 4.3.1 Sơ đồ usecase . . . . .  | 17        |
| 4.3.1.a Sơ đồ usecase cho người quản trị viên (admin) và nhân viên (staff) . . . . . | 17        |
| 4.3.1.b Sơ đồ usecase cho người khách hàng (customer) . . . . .                      | 18        |
| 4.3.2 Đặc tả usecase . . . . .   | 19        |
| 4.3.2.a Đặc tả usecase cho người quản trị viên (admin) . . . . .                     | 19        |
| 4.3.2.b Đặc tả usecase cho người nhân viên (staff) . . . . .                         | 29        |
| 4.3.2.c Đặc tả usecase cho người khách hàng (customer) . . . . .                     | 32        |
| 4.4 Sơ đồ hoạt động . . . . .  | 36        |
| 4.4.1 Người quản trị viên, người nhân viên xử lý đơn hàng. . . . .                   | 36        |
| 4.4.2 Người quản trị viên, người nhân viên xử lý trả đơn hàng - hoàn tiền. . . . .   | 37        |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| 4.4.3    | Người khách hàng duyệt sản phẩm và mua sản phẩm.                 | 38        |
| 4.4.4    | Người khách hàng hủy đơn hàng.                                   | 39        |
| 4.4.5    | Người khách hàng yêu cầu trả đơn hàng - hoàn tiền.               | 39        |
| <b>5</b> | <b>Thiết kế hệ thống</b>   | <b>40</b> |
| 5.1      | Kiến trúc hệ thống . . . . .                                     | 40        |
| 5.2      | Thiết kế cơ sở dữ liệu . . . . .                                 | 40        |
| 5.2.1    | Mô tả thực thể . . . . .   | 40        |
| 5.2.2    | Lược đồ thực thể mối liên hệ mở rộng (EERD)                      | 41        |
| 5.2.3    | Lược đồ cơ sở dữ liệu . . . . .                                  | 43        |
| 5.3      | Biểu đồ lớp (Class Diagram) . . . . .                            | 44        |
| 5.4      | Sơ đồ tuần tự . . . . .  | 46        |
| 5.4.1    | Người quản trị viên, người nhân viên xử lý đơn hàng.             | 46        |
| 5.4.2    | Người quản trị viên, người nhân viên xử lý trả hàng - hoàn tiền. | 47        |
| 5.4.3    | Người Khách hàng thực hiện tìm kiếm và xem sản phẩm.             | 48        |
| 5.4.4    | Người Khách hàng thực hiện so sánh thông tin các sản phẩm.       | 49        |
| 5.4.5    | Người Khách hàng thực hiện việc mua ngay sản phẩm.               | 50        |
| 5.4.6    | Người Khách hàng thực hiện thêm các sản phẩm vào giỏ hàng.       | 51        |
| 5.4.7    | Người Khách hàng thực hiện mua các sản phẩm từ giỏ hàng.         | 51        |
| 5.4.8    | Người Khách hàng thực hiện mua các sản phẩm từ đơn hàng đã mua.  | 52        |
| 5.4.9    | Người Khách hàng thực hiện hủy đơn đặt hàng.                     | 53        |
| 5.4.10   | Người Khách hàng thực hiện trả hàng - hoàn tiền.                 | 54        |
| 5.5      | Thiết kế giao diện hệ thống . . . . .                            | 55        |
| 5.5.1    | Thiết kế giao diện cho khách hàng . . . . .                      | 55        |
| 5.5.1.a  | Trang chủ . . . . .  | 55        |
| 5.5.1.b  | Xem Sản phẩm theo Loại/Tìm kiếm Sản phẩm . . . . .               | 56        |
| 5.5.1.c  | Tính năng Chăm sóc khách hàng . . . . .                          | 56        |
| 5.5.1.d  | Giỏ hàng . . . . .   | 58        |
| 5.5.1.e  | Thanh toán . . . . .   | 59        |
| 5.5.1.f  | Chi tiết sản phẩm . . . . .                                      | 60        |
| 5.5.1.g  | So sánh Sản phẩm . . . . .                                       | 61        |
| 5.5.1.h  | Trang cá nhân . . . . .  | 62        |
| 5.5.1.i  | Quản lý đơn hàng . . . . .                                       | 65        |
| 5.5.1.j  | Thông báo . . . . .  | 68        |
| 5.5.2    | Thiết kế giao diện cho quản trị viên . . . . .                   | 69        |
| 5.5.2.a  | Trang tổng quan (Dashboard) . . . . .                            | 69        |
| 5.5.2.b  | Quản lý đơn hàng . . . . .                                       | 70        |
| 5.5.2.c  | Quản lý khách hàng . . . . .                                     | 71        |
| 5.5.2.d  | Quản lý voucher . . . . .  | 72        |
| 5.5.2.e  | Quản lý danh mục . . . . .                                       | 73        |
| 5.5.2.f  | Quản lý giao dịch . . . . .                                      | 74        |
| 5.5.2.g  | Chat hỗ trợ . . . . .  | 75        |
| 5.5.2.h  | Thêm sản phẩm . . . . .  | 76        |
| 5.5.2.i  | Quản lý trang cá nhân . . . . .                                  | 77        |
| 5.5.3    | Thiết kế giao diện cho nhân viên . . . . .                       | 77        |
| <b>6</b> | <b>Tổng kết</b>  | <b>79</b> |
| 6.1      | Nhận xét . . . . .   | 79        |
| 6.2      | Hướng phát triển . . . . .                                       | 79        |
| <b>7</b> | <b>Tài liệu tham khảo</b>  | <b>79</b> |
| <b>8</b> | <b>Phụ lục</b>   | <b>80</b> |

## Danh sách hình vẽ

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1  | Trang chủ H & M [?]   | 3  |
| 2  | Trang chủ H & M . . . . .   | 3  |
| 3  | Trang chủ Zara . . . . .  | 4  |
| 4  | Trang chủ Adidas . . . . .  | 6  |
| 5  | Trang chủ Amazon Fashion . . . . .  | 7  |
| 6  | Trang chủ Coolmate . . . . .  | 8  |
| 7  | Logo của Typescript . . . . .   | 10 |
| 8  | Logo của Nestjs . . . . .   | 10 |
| 9  | Logo của Prisma . . . . .   | 11 |
| 10 | Logo của PostgreSQL . . . . .   | 11 |
| 11 | Logo của Nextjs . . . . .   | 12 |
| 12 | Logo của Shadcn / ui . . . . .  | 12 |
| 13 | Logo của Swagger . . . . .  | 12 |
| 14 | Logo của Git . . . . .  | 13 |
| 15 | Logo của Github . . . . .   | 13 |
| 16 | Logo của AWS S3 . . . . .   | 13 |
| 17 | Logo của VNPAY . . . . .  | 14 |
| 18 | Usecase Diagram của người Quản trị viên và nhân viên của hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang . . . . . | 17 |
| 19 | Usecase Diagram của người Khách hàng của hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang . . . . .                 | 18 |
| 20 | Sơ đồ hoạt động người quản trị viên, nhân viên cửa hàng xử lý đơn hàng . . . . .  | 36 |
| 21 | Sơ đồ hoạt động người quản trị viên, nhân viên cửa hàng xử lý yêu cầu trả đơn hàng - hoàn tiền . . . . .                | 37 |
| 22 | Sơ đồ hoạt động người khách hàng duyệt và mua sản phẩm . . . . .  | 38 |
| 23 | Sơ đồ hoạt động người khách hàng hủy đơn hàng . . . . .   | 39 |
| 24 | Sơ đồ hoạt động người khách hàng yêu cầu trả đơn hàng - hoàn tiền . . . . .   | 39 |
| 25 | EERD Diagram hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang . . . . .   | 41 |
| 26 | Lược đồ cơ sở dữ liệu hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang . . . . .                                    | 43 |
| 27 | Biểu đồ lớp (Class diagram) hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang . . . . .                              | 44 |
| 28 | Sơ đồ tuần tự người quản trị viên, nhân viên cửa hàng xử lý đơn hàng . . . . .  | 46 |
| 29 | Sơ đồ tuần tự người quản trị viên, nhân viên cửa hàng xử lý việc khách hàng trả hàng và yêu cầu hoàn tiền . . . . .     | 47 |
| 30 | Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện tìm kiếm và xem sản phẩm . . . . .   | 48 |
| 31 | Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện so sánh thông tin các sản phẩm . . . . .                                       | 49 |
| 32 | Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện mua ngay sản phẩm . . . . .  | 50 |
| 33 | Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện thêm các sản phẩm vào giỏ hàng . . . . .                                       | 51 |
| 34 | Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện mua các sản phẩm từ giỏ hàng . . . . .   | 51 |
| 35 | Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện mua lại các sản phẩm từ đơn hàng đã mua . . . . .                              | 52 |
| 36 | Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện hủy đơn đặt hàng . . . . .   | 53 |
| 37 | Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện trả hàng và yêu cầu hoàn tiền đơn hàng . . . . .                               | 54 |
| 38 | Giao diện trang chủ . . . . .   | 55 |
| 39 | Giao diện Xem theo loại/Tìm kiếm . . . . .  | 56 |
| 40 | Giao diện trang chủ (view) . . . . .  | 57 |
| 41 | Giao diện trang chủ (message) . . . . .   | 57 |
| 42 | Giao diện Giỏ hàng . . . . .  | 58 |
| 43 | Giao diện Thanh toán . . . . .  | 59 |
| 44 | Giao diện Chi tiết sản phẩm . . . . .   | 60 |
| 45 | Giao diện So sánh Sản phẩm . . . . .  | 61 |
| 46 | Các bước chọn sản phẩm để so sánh . . . . .   | 62 |
| 47 | Giao diện trang thông tin cá nhân . . . . .   | 63 |
| 48 | Giao diện trang kích cỡ . . . . .   | 63 |
| 49 | Giao diện trang quản lý địa chỉ . . . . .   | 64 |
| 50 | Giao diện trang đổi mật khẩu . . . . .  | 64 |
| 51 | Giao diện trang xóa tài khoản . . . . .   | 64 |
| 52 | Giao diện xem tất cả đơn hàng . . . . .   | 65 |
| 53 | Giao diện đơn hàng chờ xử lý . . . . .  | 65 |
| 54 | Giao diện đơn hàng đang giao . . . . .  | 66 |
| 55 | Giao diện đơn hàng đã hoàn thành . . . . .  | 66 |
| 56 | Giao diện đơn hàng đã hủy . . . . .   | 67 |



|    |  |    |
|----|--|----|
| 57 | Giao diện đơn hàng trả hàng . . . . .  | 67 |
| 58 | Giao diện Yêu cầu hủy/trả hàng . . . . .   | 68 |
| 59 | Giao diện thông báo cập nhật đơn hàng . . . . .  | 68 |
| 60 | Giao diện thông báo khuyến mãi . . . . .   | 69 |
| 61 | Giao diện trang tổng quan . . . . .  | 69 |
| 62 | Giao diện quản lý đơn hàng . . . . .   | 70 |
| 63 | Giao diện quản lý khách hàng . . . . .   | 71 |
| 64 | Giao diện quản lý voucher . . . . .  | 72 |
| 65 | Giao diện quản lý danh mục . . . . .   | 73 |
| 66 | Giao diện quản lý giao dịch . . . . .  | 74 |
| 67 | Giao diện chat hỗ trợ . . . . .  | 75 |
| 68 | Giao diện thêm sản phẩm . . . . .  | 76 |
| 69 | Giao diện quản lý trang cá nhân . . . . .  | 77 |
| 70 | So sánh giao diện Admin và Nhân viên: Các quyền của Admin (Trái) và Nhân viên (Phải) . . . . . | 78 |

## Danh sách bảng

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1  | Bảng Use-case Người quản trị viên sử dụng realtime chat . . . . .   | 19 |
| 2  | Bảng Use-case Người quản trị viên xem danh sách đơn hàng của shop. . . . .                                    | 19 |
| 3  | Bảng Use-case Người quản trị viên cập nhật trạng thái của một đơn hàng của shop. . . . .                      | 20 |
| 4  | Bảng Use-case Người quản trị viên theo dõi đơn hàng của shop trong khi vận chuyển. . . . .                    | 20 |
| 5  | Bảng Use-case Người quản trị viên xử lý một yêu cầu hoàn tiền đơn hàng. . . . .                               | 21 |
| 6  | Bảng Use-case Người quản trị viên xem được số lượng hàng tồn kho của cửa hàng. . . . .                        | 21 |
| 7  | Bảng Use-case Người quản trị viên thêm mới danh mục sản phẩm của cửa hàng. . . . .                            | 22 |
| 8  | Bảng Use-case Người quản trị viên cập nhật thông tin của một danh mục sản phẩm của cửa hàng. . . . .          | 22 |
| 9  | Bảng Use-case Người quản trị viên thêm mới một sản phẩm vào trong một danh mục sản phẩm của cửa hàng. . . . . | 23 |
| 10 | Bảng Use-case Người quản trị viên thêm mới một sản phẩm vào trong một danh mục sản phẩm của cửa hàng. . . . . | 23 |
| 11 | Bảng Use-case Người quản trị viên xóa một danh mục sản phẩm của cửa hàng. . . . .                             | 24 |
| 12 | Bảng Use-case Người quản trị viên thêm mới một sản phẩm vào trong cửa hàng. . . . .                           | 24 |
| 13 | Bảng Use-case Người quản trị viên cập nhật thông tin một sản phẩm trong cửa hàng. . . . .                     | 24 |
| 14 | Bảng Use-case Người quản trị viên xóa một sản phẩm trong cửa hàng. . . . .                                    | 25 |
| 15 | Bảng Use-case Người quản trị viên xem thông tin về doanh thu của cửa hàng. . . . .                            | 25 |
| 16 | Bảng Use-case Người quản trị viên xem thông tin các sản phẩm bán chạy của cửa hàng. . . . .                   | 25 |
| 17 | Bảng Use-case Người quản trị viên xem thông tin các nhân viên có doanh số tốt nhất của cửa hàng. . . . .      | 26 |
| 18 | Bảng Use-case Người quản trị viên thêm mới voucher. . . . .   | 26 |
| 19 | Bảng Use-case Người quản trị viên cập nhật thông tin của một voucher. . . . .                                 | 26 |
| 20 | Bảng Use-case Người quản trị viên gán voucher cho sản phẩm. . . . .   | 27 |
| 21 | Bảng Use-case Người quản trị viên xóa bỏ gán voucher cho sản phẩm. . . . .                                    | 27 |
| 22 | Bảng Use-case Người quản trị viên xóa một voucher. . . . .  | 28 |
| 23 | Bảng Use-case Người quản trị viên tạo tài khoản người nhân viên cửa hàng. . . . .                             | 28 |
| 24 | Bảng Use-case Người quản trị viên cập nhật thông tin tài khoản người nhân viên cửa hàng. . . . .              | 29 |
| 25 | Bảng Use-case Người quản trị viên xóa tài khoản người nhân viên cửa hàng. . . . .                             | 29 |
| 26 | Bảng Use-case Người nhân viên sử dụng realtime chat . . . . .   | 29 |
| 27 | Bảng Use-case Người nhân viên xem danh sách đơn hàng của shop. . . . .  | 30 |
| 28 | Bảng Use-case Người nhân viên cập nhật trạng thái của một đơn hàng của shop. . . . .                          | 30 |
| 29 | Bảng Use-case Người nhân viên xử lý một yêu cầu hoàn tiền đơn hàng. . . . .                                   | 31 |
| 30 | Bảng Use-case Người nhân viên xem được số lượng hàng tồn kho của cửa hàng. . . . .                            | 31 |
| 31 | Bảng Use-case Người khách hàng sử dụng realtime chat . . . . .  | 32 |
| 32 | Bảng Use-case Người khách hàng duyệt sản phẩm của shop. . . . .   | 32 |
| 33 | Bảng Use-case Người khách hàng so sánh các sản phẩm của shop. . . . .   | 33 |
| 34 | Bảng Use-case Người khách hàng đặt hàng sản phẩm của shop. . . . .  | 34 |
| 35 | Bảng Use-case Người khách hàng tạo yêu cầu trả hàng / hoàn tiền. . . . .                                      | 35 |
| 36 | Bảng Use-case Người khách hàng hủy một đơn hàng. . . . .  | 35 |
| 37 | Bảng Use-case Người khách hàng hủy một đơn hàng. . . . .  | 36 |
| 38 | Danh sách thực thể được phân nhóm theo chức năng. . . . .   | 40 |

# 1 Giới thiệu tổng quan đề tài

## 1.1 Giới thiệu đề tài

Trong những năm gần đây, nhu cầu của người dân buôn bán và mua sắm đồ thời trang online ngày một tăng nhanh và mạnh. Minh chứng là các trang web bán hàng cho các cửa hàng ngày một phát triển chiếm thị phần ở Việt Nam. Có thể kể đến như Coolmate, Zara, H & M,... Trong số đó, người có độ tuổi dưới 25 tuổi (Gen Z) chiếm đa số khách mua hàng. Nhóm đối tượng này có nhu cầu mua hàng đa dạng nhất. Từ các mặt hàng quần, áo, giày dép cho nhu cầu hàng ngày cho đến áo dài, váy, âu phục, phụ kiện, trang sức cho các dịp đặc biệt lễ, tết, đám cưới, đám hỏi. Họ mua hàng với tần suất ngày càng nhiều. Họ có thể mua 1 tuần / 1 lần vào ngày thường. Vào các ngày lễ, tết, ngày có chương trình khuyến mãi đặt biệt họ có thể mua hàng từ 3-5 lần / tuần, cùng với đó số lượng vật phẩm mua tương đối nhiều, giá trị đơn hàng ở mức vừa phải từ 100.000 đồng đến dưới 1 triệu 500 ngàn đồng.

Đối với nhóm khách hàng Gen Z này, khi đặt hàng online họ chú ý nhất là đối với việc thuận lợi lựa chọn các sản phẩm. Họ muốn xem, so sánh nhiều sản phẩm với nhau để tìm ra món hàng phù hợp nhất với sở thích của mình. Cùng với đó, Gen Z cũng so sánh giá cả của các sản phẩm để chọn sản phẩm phù hợp với túi tiền. Bên cạnh đó, việc online để tìm sản phẩm trên laptop và điện thoại, họ cũng mong muốn ứng dụng đó có giao diện thân thiện dễ dùng, có thể giúp họ đặt hàng và thanh toán nhanh chóng. Không những vậy, nhóm khách hàng này cũng mong muốn có dịch vụ giao nhận hàng hóa tận nhà và việc lưu lại món hàng cảm thấy thú vào giỏ hàng để mua sau.

Còn đối với người bán hàng, họ xây dựng trang web bán hàng cho riêng cửa hàng của mình nhằm mục đích việc mở rộng kinh doanh, quảng bá sản phẩm của mình đến nhiều người hơn. Từ đó mà doanh số bán hàng tăng nhanh. Ngoài ra trang web bán hàng còn cung cấp các dịch vụ quản lý doanh thu, quản lý đơn hàng, vận chuyển đơn hàng. Những chức năng này giúp ích rất lớn đối với người bán giúp họ tiết kiệm thời gian và công sức trong kinh doanh.

Để đáp ứng nhu cầu buôn bán và mua sắm đó các trang web bán hàng ngày một cải thiện ứng dụng, trang web của cửa hàng mình để thu hút thêm người mua và trợ giúp người bán quản lý cửa hàng.

Có nhiều ưu điểm là thế nhưng đối với trang web bán hàng cá nhân có những nhược điểm cố hữu mà vẫn chưa khắc phục được. Tự thân cửa hàng triển khai trang web thì đối mặt với việc chỉ có những cửa hàng tương đối lớn mới có thể phát triển được một trang web bán hàng đầy đủ các tính năng. Và thực hiện các chiến dịch quảng bá để nhiều người biết đến cửa hàng mình. Còn đối với những người bán hàng nhỏ lẻ họ chỉ có thể đăng sản phẩm của mình một cách thủ công lên trang cá nhân Facebook, Instagram, quay chụp video lên tiktok cá nhân. Những người bán hàng nhỏ lẻ hiện tại đang rất thiếu sản phẩm phần mềm để buôn bán, quản lý cửa hàng online của mình.

Đến với đề tài lần này, nhóm đang muốn phát triển hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang giúp cho những cửa hàng dưới 10 nhân viên có thể bán hàng, quản lý cửa hàng trên môi trường internet. Sản phẩm được phát triển sẽ cho phép người mua hàng nhanh chóng duyệt qua các danh mục sản phẩm và các sản phẩm có trong cửa hàng, cho phép họ mua hàng và thanh toán nhanh chóng. Họ có thể thực hiện việc hủy đơn và hoàn tiền đơn hàng tuân thủ điều khoản công khai của shop. Ngoài ra người mua hàng còn có thể thêm sản phẩm vào trong giỏ hàng để mua sau. Nhận được các mã giảm giá hấp dẫn. Không chỉ vậy, sản phẩm của nhóm cũng sẽ cho phép gợi ý sản phẩm phù hợp với từng khách hàng dựa trên lịch sử mua hàng của họ. Còn đối với phía cửa hàng, người chủ cửa hàng sẽ có thể quản lý tập trung sản phẩm trong cửa hàng. Kiểm kê được doanh thu cửa hàng, lượng hàng tồn kho, việc đóng đơn hàng và vận chuyển đơn hàng. Từ đó có dữ liệu cho việc đưa ra quyết định nhập thêm loại hàng nào để phục vụ khách hàng. Không chỉ vậy, chủ cửa hàng còn quản lý được thông tin nhân viên, quản lý các voucher khuyến mãi.

## 1.2 Mục tiêu thực hiện đề tài

Hoàn thành hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang trên cả hai phiên bản là website và mobile. Hỗ trợ người mua hàng có thể nhanh chóng mua được sản phẩm ưng ý với giá cả phải chăng và hỗ trợ người quản trị viên, nhân viên có thể quản lý cửa hàng nhanh chóng, tập trung, dễ dàng hơn.

## 1.3 Lợi ích của đề tài mang lại

Đề tài của nhóm hướng đến những lợi ích sau:

- Xây dựng hoàn chỉnh hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang trên cả hai nền tảng website và mobile.

- Hỗ trợ thuận tiện cho việc quản lý những cửa hàng thời trang nhỏ dưới 10 nhân viên hoạt động. Quản lý danh mục sản phẩm, quản lý sản phẩm, quản lý hàng tồn kho, doanh thu, đóng gói đơn hàng, vận chuyển đơn hàng, voucher, giúp dễ xuất quyết định nhập hàng các loại hàng bán chạy hay đang hot trend. Hỗ trợ quản lý thông tin nhân viên cửa hàng.
- Hỗ trợ việc mua hàng của khách hàng được dễ dàng hơn. Bằng với các chức năng dễ dàng sẽ giúp khách hàng có thể mua và theo dõi tình trạng đơn hàng, tình trạng vận chuyển dễ dàng, giao diện thân thiện đẹp mắt, hàng hóa đa dạng mẫu mã sẽ giúp thu hút và giữ chân khách hàng.

## 1.4 Phạm vi và giới hạn của đề tài

Phạm vi và giới hạn của đề tài được nhóm quy ước là nhóm đang làm hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang với những cửa hàng có quy mô dưới 10 nhân viên và chỉ có 2 cơ sở hoạt động kinh doanh. Các actor chính của hệ thống là người quản trị viên, người nhân viên cửa hàng và người khách hàng.

Đồ thời trang mà cửa hàng đang buôn bán là quần áo, giày dép, nón, mũ các loại. Ngoài ra còn có thêm các loại phụ kiện thời trang khác cho nam và nữ như thắt lưng, bôp, ví, túi, balo. Tất cả các sản phẩm của shop đều phục vụ cho cả nam và nữ trong độ tuổi từ 15 tuổi đến dưới 30 tuổi.

Các tính năng cốt lõi có trong hệ thống đã được nêu cụ thể ở phần sau của đề tài.

## 1.5 Cấu trúc của đề tài

- Chương 1: Tổng quan về đề tài
  - Trình bày lý do lựa chọn đề tài và giới thiệu tổng quan về đề tài
  - Mục tiêu đồ án cần đạt được
  - Phạm vi nghiên cứu và triển khai của đồ án
  - Những đóng góp chính và cuối cùng là cấu trúc của đồ án.
- Chương 2: Tìm hiểu về các hệ thống có liên quan và công nghệ được sử dụng.
  - Trình bày về các hệ thống có liên quan và ưu nhược điểm của từng hệ thống đó.
  - Bên cạnh đó nhóm còn nêu lên những ưu nhược điểm của hệ thống mà nhóm đang phát triển.
  - Trình bày các công nghệ được sử dụng
- Chương 3: Phân tích hệ thống
  - Trình bày chi tiết về các vai trò của người dùng trong hệ thống, các nhóm chức năng cho từng vai trò,
  - Các yêu cầu phi chức năng mong muốn và thiết kế use case để trực quan hóa tổng thể về mặt chức năng của hệ thống để người đọc hiểu rõ hơn về hệ thống nhóm phát triển.
- Chương 4: Thiết kế hệ thống
  - Trình bày thiết kế kiến trúc của hệ thống
  - Thiết kế cơ sở dữ liệu bao gồm mô tả thực thể, sơ đồ thực thể mối quan hệ.
  - Trình bày về lược đồ cơ sở dữ liệu và bảng ảnh xạ,
  - Trình bày về Class diagram của hệ thống
  - Trình bày về sơ đồ hoạt động của hệ thống.
  - Trình bày về sơ đồ tuần tự mà người dùng sẽ trải qua khi sử dụng các chức năng.
  - Ngoài ra, nhóm cũng đưa ra thiết kế về giao diện người dùng đối với từng vai trò người dùng và chức năng của hệ thống.
- Chương 5: Tổng kết
  - Tổng kết kết quả đạt được, rút ra kinh nghiệm và đề xuất hướng phát triển cho giai đoạn 2.
- Chương 6: Tài liệu tham khảo
  - Tất cả các tài liệu nhóm đã dùng tham khảo đều được trích dẫn đầy đủ tại đây.
- Chương 7: Phụ lục

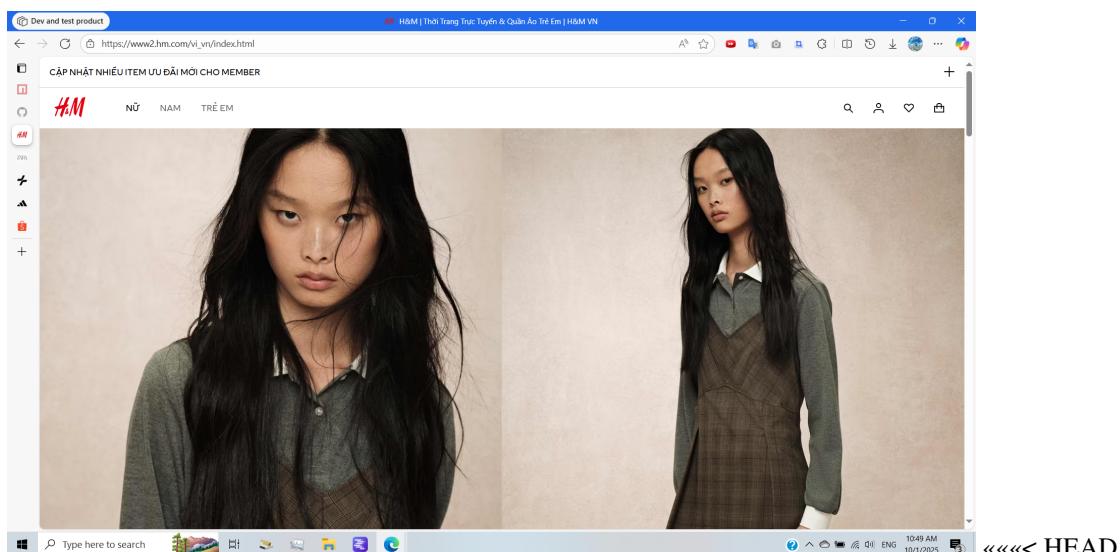
## 2 Phân tích tổng quan

### 2.1 Các hệ thống có liên quan trên thị trường

#### 2.1.1 H & M

##### 2.1.1.a Giới thiệu H & M

«««« HEAD H & M là ví dụ điển hình của một hệ thống bán lẻ quy mô lớn (Large-scale Retailer). Xuất phát từ Thụy Điển, thương hiệu này đã xây dựng một chuỗi cung ứng khổng lồ kết nối hàng trăm nhà máy sản xuất với hệ thống kho vận (Logistics) hiện đại để phục vụ cả kênh bán hàng truyền thống (Offline Stores) và thương mại điện tử (E-commerce). Điểm mạnh của H & M nằm ở khả năng cập nhật thiết kế nhanh chóng (Lead time ngắn) và quản lý tồn kho hiệu quả dựa trên dữ liệu lớn, giúp thương hiệu này luôn giữ vững vị thế dẫn đầu trong phân khúc thời trang bình dân toàn cầu. [?] »»»» sang



Hình 1: Trang chủ H & M [?]

Hình 2: Trang chủ H & M

»»»» sang

##### 2.1.1.b Đặc điểm kỹ thuật nổi bật

Hệ thống web/app H & M tại Việt Nam triển khai các chức năng kỹ thuật chính như:

- **Hệ thống thành viên số hóa (H&M Member):** đăng ký, tích điểm, voucher, quản lý giao dịch qua tài khoản số.
- **Tích hợp Omni-channel / kiểm tra tồn kho tại cửa hàng (Find in-store):** cho phép người dùng kiểm tra tình trạng hàng tại cửa hàng gần họ từ web/app.
- **Danh mục & bộ lọc nâng cao:** sản phẩm được phân loại chi tiết (giới tính, độ tuổi, dòng Conscious, thể thao...), kèm bộ lọc kích cỡ, màu sắc, nhãn bền vững.
- **Thanh toán & đổi trả trực tuyến:** hỗ trợ nhiều phương thức thanh toán (thẻ, COD tùy thị trường) và chế độ đổi/trả trong 30 ngày qua hệ thống web/app.
- **Nỗ lực ứng dụng AR/virtual try-on:** thử nghiệm công nghệ ảo nhưng chưa áp dụng rộng rãi cho tất cả sản phẩm.

### 2.1.1.c Đánh giá hệ thống

#### Ưu điểm nổi bật:

- Liên kết mượt giữa kênh online và cửa hàng vật lý (omni-channel).
- Quy trình đổi trả & CRM thành viên được số hóa, thuận tiện cho khách hàng.
- Hỗ trợ lọc sản phẩm theo yếu tố bền vững (“Conscious”), đáp ứng xu hướng xanh.
- Hỗn hợp hỗ trợ các chiến dịch ra mắt nhanh (fast fashion) và drop giới hạn.

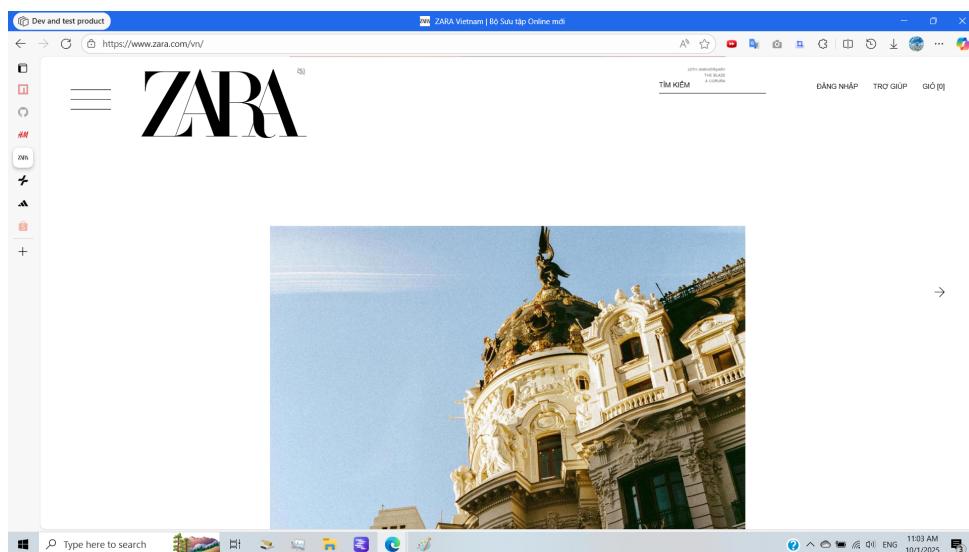
#### Nhược điểm & điểm cần cân nhắc:

- Tính năng AR/try-on chưa được triển khai đồng nhất cho mọi sản phẩm.
- Đa dạng size/phom dáng có thể gây nhầm lẫn, cần dữ liệu kích thước chi tiết hơn hoặc công cụ so sánh size.
- Hệ thống gợi ý cá nhân hóa còn hạn chế, chưa thực sự tinh chỉnh theo người dùng.
- Nguy cơ quá tải hạ tầng vào các đợt sale lớn hoặc drop giới hạn, cần tối ưu khả năng mở rộng (scalability, caching, CDN).

### 2.1.2 Zara

#### 2.1.2.a Giới thiệu Zara

Zara, thương hiệu chủ lực của tập đoàn Inditex (Tây Ban Nha), là minh chứng xuất sắc nhất cho mô hình "thời trang siêu tốc" (Instant Fashion) trên quy mô toàn cầu. Khác biệt với đa số đối thủ, Zara vận hành chuỗi cung ứng theo mô hình liên kết dọc (Vertical Integration), kiểm soát chặt chẽ hầu hết các khâu từ thiết kế, nhuộm vải, sản xuất cho đến phân phối thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào gia công thuê ngoài. Hệ thống kho vận của Zara được quản lý tập trung với công nghệ RFID tiên tiến, cho phép luân chuyển hàng hóa chính xác giữa kênh Online và Offline. Điểm mạnh cốt lõi của thương hiệu nằm ở tốc độ vòng quay sản phẩm kỷ lục (Lead time chỉ từ 2-3 tuần) và quy trình ra quyết định dựa trên dữ liệu thực (Data-driven) từ phản hồi khách hàng, giúp giảm thiểu tối đa hàng tồn kho và tối ưu hóa lợi nhuận.



Hình 3: Trang chủ Zara

#### 2.1.2.b Đặc điểm kỹ thuật nổi bật

Hệ thống web/app Zara được xây dựng nhằm phản ánh triết lý "thời trang nhanh" với các tính năng số hóa nổi bật:

- Trải nghiệm trực quan & cập nhật nhanh:** Trang chủ và danh mục luôn ưu tiên mục "THE NEW" (hang mới về), đồng bộ sản phẩm mới ra mắt toàn cầu; sử dụng hình ảnh/video lookbook chất lượng cao mang phong cách tạp chí.
- Phân loại sản phẩm chi tiết:** Danh mục không chỉ theo loại trang phục (áo, váy...) mà còn theo chất liệu/kiểu dáng (da, len, ren...), hỗ trợ tìm kiếm xu hướng.

• **Tích hợp Omni-channel:**

- Kiểm tra tồn kho sản phẩm tại cửa hàng gần nhất từ ứng dụng/web.
  - Đặt hàng online và nhận tại cửa hàng nhanh (Express Pick-up, trong khoảng 120 phút tại một số khu vực).
  - Hỗ trợ đổi/trả linh hoạt tại cửa hàng hoặc trả hàng tại nhà.
- **Thông tin sản phẩm minh bạch:** Mỗi sản phẩm kèm thông tin thành phần, hướng dẫn chăm sóc, tiêu chuẩn bền vững.
- **Dòng sản phẩm bền vững JOIN LIFE:** Website hỗ trợ gắn nhãn, lọc và giới thiệu các sản phẩm làm từ nguyên liệu hữu cơ/tái chế.
- **Tích hợp chương trình thu gom:** Thông tin về chương trình thu hồi quần áo cũ để tái chế/quyên góp được hiển thị trên web/app.

### 2.1.2.c Đánh giá hệ thống

**Ưu điểm nổi bật:**

- Tốc độ cập nhật sản phẩm online nhanh, đồng bộ với chiến dịch toàn cầu.
- Hình ảnh và video lookbook chất lượng cao giúp nâng cao trải nghiệm trực tuyến.
- Omni-channel tốt: kiểm tra tồn kho, nhận hàng nhanh tại cửa hàng, đổi trả linh hoạt.
- Minh bạch thông tin sản phẩm, gắn nhãn bền vững rõ ràng.

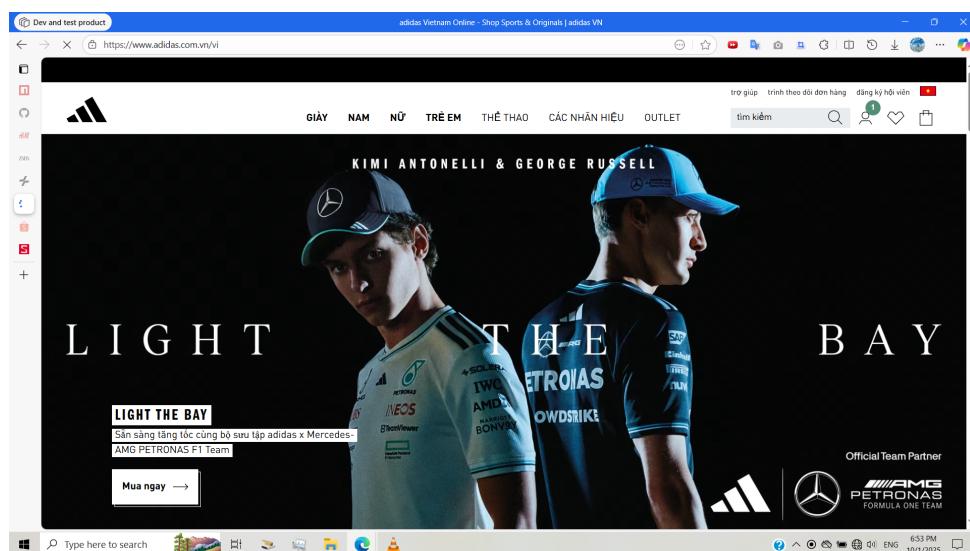
**Nhược điểm & điểm cần cân nhắc:**

- Bộ lọc tìm kiếm còn hạn chế so với các sàn TMĐT lớn (thiếu lọc theo chi tiết như kiểu cổ áo, độ dài).
- Không có hệ thống đánh giá/xếp hạng sản phẩm từ khách hàng, khó tham khảo khi chọn size hoặc chất liệu.
- Giao diện tập trung quá nhiều vào hình ảnh biên tập (editorial), đôi khi làm giảm tính trực quan khi tìm thông tin sản phẩm cơ bản.
- Ứng dụng/website có thể rối rắm trên di động do nhiều hình ảnh dung lượng lớn, gây chậm tải.
- Bảng size chưa đồng nhất và chưa có công cụ dự đoán kích cỡ (fit predictor/virtual try-on).
- Dịch vụ hỗ trợ online còn hạn chế, chưa tích hợp sâu live chat/hỗ trợ tức thì như các nền tảng TMĐT khác.

### 2.1.3 Adidas

#### 2.1.3.a Giới thiệu Adidas

«««< HEAD Adidas, tập đoàn đa quốc gia đến từ Đức, là một trong những gã khổng lồ dẫn đầu ngành công nghiệp thời trang thể thao (Sportswear) toàn cầu. Khác với mô hình "thời trang nhanh" của H & M hay Zara, Adidas vận hành dựa trên nền tảng nghiên cứu và phát triển (R & D) chuyên sâu về công nghệ vật liệu và hiệu suất. Trong kỷ nguyên số, Adidas đang quyết liệt thực hiện chiến lược "Own the Game", chuyển dịch trọng tâm từ bán buôn (Wholesale) sang mô hình bán hàng trực tiếp (DTC - Direct to Consumer) thông qua nền tảng thương mại điện tử mạnh mẽ. Hệ thống backend của Adidas phải xử lý một bài toán phức tạp hơn: quản lý vòng đời sản phẩm công nghệ cao, tích hợp dữ liệu từ các ứng dụng rèn luyện sức khỏe (Running app) và cá nhân hóa trải nghiệm mua sắm dựa trên cộng đồng người dùng trung thành (Membership).[?] ====== Adidas, tập đoàn đa quốc gia đến từ Đức, là một trong những gã khổng lồ dẫn đầu ngành công nghiệp thời trang thể thao (Sportswear) toàn cầu. Khác với mô hình "thời trang nhanh" của H&M hay Zara, Adidas vận hành dựa trên nền tảng nghiên cứu và phát triển (R&D) chuyên sâu về công nghệ vật liệu và hiệu suất. Trong kỷ nguyên số, Adidas đang quyết liệt thực hiện chiến lược "Own the Game", chuyển dịch trọng tâm từ bán buôn (Wholesale) sang mô hình bán hàng trực tiếp (DTC - Direct to Consumer) thông qua nền tảng thương mại điện tử mạnh mẽ. Hệ thống backend của Adidas phải xử lý một bài toán phức tạp hơn: quản lý vòng đời sản phẩm công nghệ cao, tích hợp dữ liệu từ các ứng dụng rèn luyện sức khỏe (Running app) và cá nhân hóa trải nghiệm mua sắm dựa trên cộng đồng người dùng trung thành (Membership).»»»> sang



Hình 4: Trang chủ Adidas

### 2.1.3.b Đặc điểm kỹ thuật nổi bật

Hệ thống web/app Adidas được thiết kế theo hướng cá nhân hoá trải nghiệm và tích hợp đa kênh, với một số tính năng đáng chú ý:

- **Cá nhân hoá dựa trên AI/ML:** Website và app gợi ý sản phẩm theo lịch sử duyệt web, hành vi mua sắm và sở thích cá nhân.
- **Ứng dụng Adidas App & Omni-channel:** Người dùng có thể đồng bộ tài khoản, quản lý đơn hàng, theo dõi ưu đãi và tham gia cộng đồng thành viên (AdiClub) cả trên web và app.
- **Thử giày ảo (AR):** Ở một số thị trường, ứng dụng cho phép thử giày trực tuyến bằng camera điện thoại, hỗ trợ quyết định mua hàng online.
- **Tính năng tùy chỉnh sản phẩm (miAdidas/Customize):** Cho phép người dùng tự thiết kế giày (chọn màu sắc, chất liệu, chi tiết cá nhân hoá) và đặt hàng trực tuyến.
- **Thiết kế giao diện mobile-first:** Website và ứng dụng tối ưu cho thiết bị di động, hình ảnh sắc nét, điều hướng nhanh, tập trung trải nghiệm UX mượt mà.
- **Chính sách giao hàng và hoàn trả minh bạch:** Thông tin về phí ship, đổi trả miễn phí/thu phí hiển thị rõ ràng, đồng bộ giữa các kênh.

### 2.1.3.c Đánh giá hệ thống

#### Ưu điểm nổi bật:

- Tích hợp công nghệ cá nhân hoá thông minh (AI/ML) nâng cao trải nghiệm.
- Ứng dụng AR thử giày online giúp cải thiện quyết định mua hàng.
- Hệ thống tùy chỉnh sản phẩm (miAdidas) mang lại trải nghiệm cá nhân hoá độc đáo.
- Thiết kế mobile-first hiện đại, điều hướng nhanh, tối ưu cho thương mại di động.
- Omni-channel mạnh: đồng bộ dữ liệu khách hàng giữa web, app và cửa hàng.
- Hệ thống thành viên (AdiClub) tăng tính gắn kết và trung thành với thương hiệu.

#### Nhược điểm & điểm cần cân nhắc:

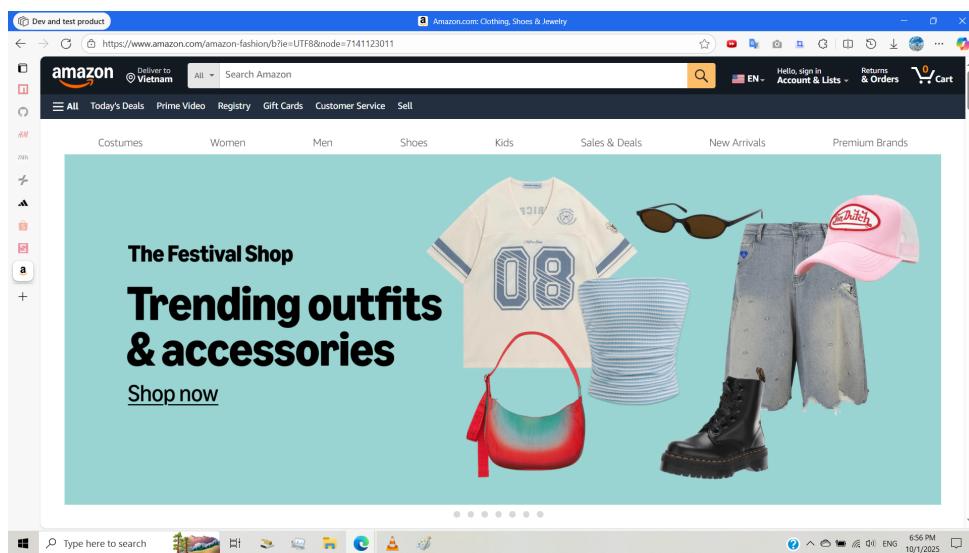
- Giao diện/UX chưa thật sự nhất quán, đôi khi khó tìm thông tin chi tiết sản phẩm.
- Hệ thống thử giày AR mới triển khai ở một số thị trường, chưa phổ biến toàn cầu.
- Thiếu công cụ dự đoán kích cỡ nâng cao (Fit Predictor), gây khó khăn cho người mua online do size không đồng nhất giữa các dòng.

- Tốc độ tải trang có thể chậm tại các khu vực hạ tầng mạng yếu, do sử dụng nhiều hình ảnh/AR.
- Chính sách đổi trả và giao hàng dù minh bạch nhưng còn khác biệt theo từng quốc gia, gây trải nghiệm không đồng nhất.
- Quá trình cá nhân hóa đôi khi bị giới hạn do phụ thuộc vào dữ liệu hành vi, chưa đủ linh hoạt nếu khách hàng mới.

#### 2.1.4 Amazon Fashion

##### 2.1.4.a Giới thiệu Amazon Fashion

Amazon Fashion, nhánh bán lẻ thời trang của tập đoàn công nghệ Amazon, đại diện cho mô hình kinh doanh nền tảng lai (Hybrid Platform) phức tạp bậc nhất thế giới. Khác với các chuỗi bán lẻ truyền thống, Amazon Fashion vừa vận hành các nhãn hiệu riêng (Private Labels) vừa đóng vai trò là sàn giao dịch (Marketplace) cho hàng ngàn thương hiệu thứ ba.



Hình 5: Trang chủ Amazon Fashion

##### 2.1.4.b Đặc điểm kỹ thuật nổi bật

Amazon Fashion là phân nhánh thương mại điện tử thời trang trong hệ sinh thái Amazon, được xây dựng trên nền tảng hạ tầng Amazon toàn cầu. Hệ thống nổi bật nhờ tích hợp logistics mạnh, cá nhân hóa trải nghiệm mua sắm và mạng lưới đánh giá từ cộng đồng:

- **Cá nhân hóa thông minh:** Sử dụng thuật toán học máy để gợi ý sản phẩm dựa trên lịch sử tìm kiếm, duyệt web và hành vi mua hàng.
- **Tích hợp hệ sinh thái Amazon:** Kết nối chặt chẽ với các dịch vụ như Prime (giao hàng nhanh), Fulfillment by Amazon (FBA) và hệ thống kho toàn cầu.
- **Đánh giá & review phong phú:** Hệ thống feedback từ người mua được tích hợp trực tiếp trong mỗi sản phẩm, giúp nâng cao độ tin cậy.
- **Chính sách đổi trả minh bạch:** Hỗ trợ đổi trả đơn giản, thường miễn phí trong nhiều trường hợp, quy trình được tự động hóa trên hệ thống.
- **Khả năng mở rộng quốc tế:** Hệ thống được xây dựng trên hạ tầng Amazon, cho phép mở rộng sản phẩm và dịch vụ ra nhiều quốc gia dễ dàng.
- **Trải nghiệm mobile-first:** Giao diện tối ưu cho di động, kết hợp công cụ tìm kiếm nâng cao và filter chi tiết.

#### 2.1.4.c Đánh giá hệ thống

##### Ưu điểm nổi bật:

- Thuật toán gợi ý sản phẩm hiệu quả, cá nhân hóa mạnh nhờ AI/ML.
- Tích hợp sâu với Prime và FBA, đảm bảo tốc độ giao hàng và quản lý logistics vượt trội.
- Hệ thống đánh giá, nhận xét lớn giúp người mua dễ tham khảo trước khi quyết định.
- Quy trình đổi trả tự động, nhanh gọn, tạo sự tin tưởng cao cho khách hàng online.
- Nền tảng Amazon toàn cầu cho phép mở rộng thị trường quốc tế thuận lợi.

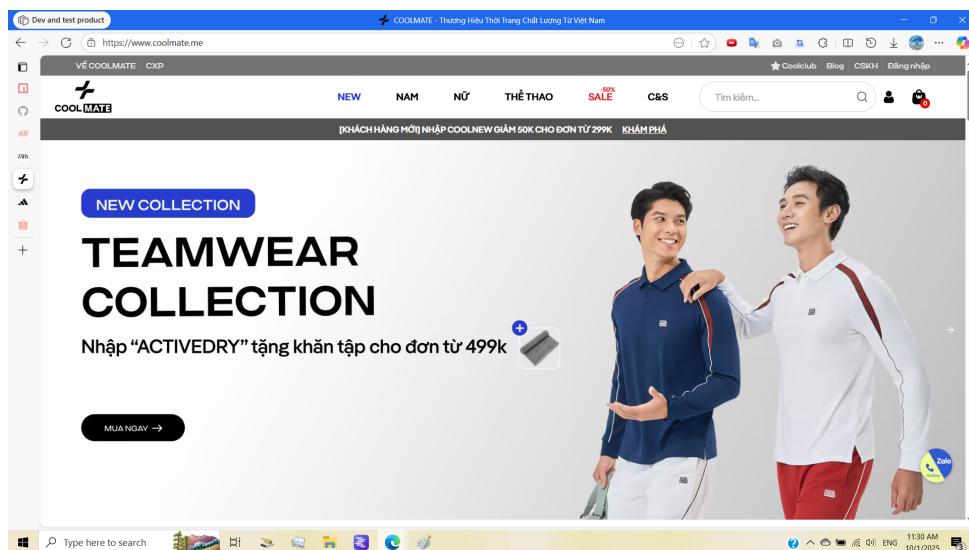
##### Nhược điểm & điểm cần cân nhắc:

- Cạnh tranh gay gắt, nhiều sản phẩm trùng lặp khiến trải nghiệm tìm kiếm bị loãng.
- Vấn đề chất lượng và hàng giả khó kiểm soát, cùng với tình trạng review ảo.
- Dịch vụ “Try Before You Buy” đã ngừng triển khai từ 31/01/2025, làm giảm lợi thế thử trước khi mua trong ngành thời trang.
- Vẫn tồn tại hạn chế về phân loại size/fit, tỉ lệ trả hàng cao do chọn size không chuẩn.
- Người bán ít quyền kiểm soát về cách hiển thị sản phẩm, giá và thương hiệu, do phụ thuộc chính sách của Amazon.

#### 2.1.5 Coolmate

##### 2.1.5.a Giới thiệu Coolmate

Coolmate vận hành theo mô hình thương mại điện tử D2C (Direct-to-Customer) trực tuyến thuần túy, nơi toàn bộ quy trình bán hàng, quản lý sản phẩm, và chăm sóc khách hàng được thực hiện qua nền tảng web. Hệ thống được thiết kế hiện đại, tận dụng công nghệ web và dữ liệu để tối ưu trải nghiệm người dùng.



Hình 6: Trang chủ Coolmate

##### 2.1.5.b Đặc điểm kỹ thuật nổi bật

- **Kiến trúc Web động và tối ưu hiệu năng:** Website được xây dựng bằng các framework hiện đại (ReactJS, NextJS hoặc tương đương), cho phép tải nhanh, tối ưu SEO và hiển thị linh hoạt trên mọi thiết bị.
- **Hệ thống quản lý sản phẩm (PMS):** Toàn bộ thông tin sản phẩm được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu có cấu trúc, dễ dàng truy vấn, tìm kiếm và cập nhật. Hệ thống hỗ trợ hiển thị thông tin chi tiết như chất liệu, công nghệ vải và kích thước.
- **Tự động hóa quy trình xử lý đơn hàng:** Các bước từ đặt hàng, thanh toán, đến giao nhận được kết nối qua API với cổng thanh toán (VNPay, MoMo, ZaloPay) và đơn vị vận chuyển (GHN, GHTK), giúp giảm thời gian xử lý.



- **Gợi ý thông minh dựa trên dữ liệu:** Coolmate triển khai thuật toán đề xuất sản phẩm (recommendation system) và tính năng “Smart Size” giúp người dùng chọn kích cỡ phù hợp dựa trên số đo hoặc lịch sử mua hàng.
- **Tích hợp Chatbot và Live Chat:** Hỗ trợ khách hàng theo thời gian thực qua các nền tảng như Tawk.to hoặc Zendesk, tăng tính tương tác và khả năng phản hồi.
- **Bảo mật và an toàn dữ liệu:** Website sử dụng giao thức HTTPS/TLS, tuân thủ chuẩn PCI DSS cho thanh toán, bảo đảm thông tin cá nhân của người dùng.
- **Phân tích và theo dõi hiệu suất:** Hệ thống tích hợp Google Analytics hoặc công cụ tương tự để theo dõi hành vi người dùng, tỉ lệ chuyển đổi và hiệu quả chiến dịch quảng cáo.

### 2.1.5.c Đánh giá hệ thống

#### Ưu điểm nổi bật

- **Kiến trúc dễ mở rộng (Scalable Architecture):** Hệ thống web thuần túy cho phép tích hợp nhanh các tính năng mới như AI gợi ý sản phẩm, phân tích dữ liệu hoặc chương trình khách hàng thân thiết.
- **Hiệu năng xử lý cao:** Các quy trình tự động giúp rút ngắn thời gian đặt hàng và giao hàng, nâng cao trải nghiệm người dùng.
- **Tối ưu giao diện người dùng (UI/UX):** Giao diện đơn giản, trực quan, tập trung vào hành động mua sắm, giúp giảm tỷ lệ thoát trang.
- **Dữ liệu tập trung và dễ phân tích:** Hệ thống CRM và kho dữ liệu cho phép theo dõi hành vi người dùng, phục vụ thuật toán gợi ý và dự báo nhu cầu.
- **Khả năng tích hợp cao:** Đề kết nối với API thanh toán, hệ thống vận chuyển, và nền tảng tiếp thị tự động (marketing automation).

#### Nhược điểm & điểm cần cân nhắc

- **Phụ thuộc vào hạ tầng Digital:** Mọi lưu lượng truy cập phụ thuộc vào hiệu suất website và quảng cáo trực tuyến, đòi hỏi tối ưu liên tục về tốc độ và SEO.
- **Chi phí hạ tầng tăng theo quy mô:** Khi lưu lượng và dữ liệu người dùng tăng, chi phí vận hành server, CDN và lưu trữ cũng tăng tương ứng.
- **Rủi ro bảo mật dữ liệu:** Việc thu thập và xử lý dữ liệu người dùng yêu cầu tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về bảo mật (PDPD, GDPR).
- **Chưa hoàn thiện trải nghiệm đa nền tảng (Omnichannel):** Hệ thống tập trung chủ yếu vào website; ứng dụng di động và đồng bộ giữa các kênh vẫn còn hạn chế.

### 2.1.6 Hệ thống nhóm đang phát triển - BK Fashion

#### 2.1.6.a Giới thiệu BK Fashion

BK Fashion là một website bán hàng thời trang trực tuyến hướng đến giới trẻ, tập trung vào việc mang lại trải nghiệm mua sắm hiện đại, tiện lợi và thông minh. Website kết hợp công nghệ hỗ trợ gợi ý kích cỡ (Fit Assistant) cùng giao diện thân thiện, giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn trang phục phù hợp phong cách và vóc dáng.

#### 2.1.6.b Tính năng nổi bật của BK Fashion

- Fit Assistant + Size Passport: gợi ý kích cỡ chính xác dựa trên thông số cơ thể và lịch sử mua hàng.
- Mix & Match Outfit: gợi ý set trang phục theo phong cách, hoàn cảnh sử dụng.
- Buy full set: hỗ trợ hiển thị các sản phẩm xuất hiện trong ảnh mẫu.
- Realtime chat: cho phép người dùng và nhân viên chat trực tiếp ngay trên nền tảng

### 3 Công nghệ sử dụng

#### 3.1 Ngôn ngữ lập trình Typescript



Hình 7: Logo của Typescript

TypeScript là một ngôn ngữ lập trình mã nguồn mở được phát triển bởi Microsoft, đóng vai trò là một siêu tập hợp (superset) của JavaScript. Điểm mạnh cốt lõi của TypeScript nằm ở cơ chế định kiểu tĩnh (Static Typing), cho phép lập trình viên khai báo rõ ràng các kiểu dữ liệu ngay trong quá trình phát triển, giúp phát hiện và ngăn chặn các lỗi logic tiềm ẩn trước khi chương trình được thực thi (Compile-time error checking).

Trong dự án xây dựng hệ thống E-commerce này, TypeScript được lựa chọn làm ngôn ngữ chủ đạo để phát triển Backend kết hợp với Framework NestJS. Sự kết hợp này mang lại hiệu quả tối ưu nhờ khả năng tương thích tuyệt đối, bởi chính NestJS cũng được xây dựng hoàn toàn trên nền tảng TypeScript. Cụ thể, TypeScript cho phép nhóm phát triển tận dụng triệt để các tính năng nâng cao của Hướng đối tượng (OOP) như Interfaces, Generics và Decorators để thiết kế kiến trúc hệ thống chặt chẽ, dễ bảo trì. Đặc biệt, việc sử dụng TypeScript giúp định nghĩa tường minh các đối tượng dữ liệu (DTO - Data Transfer Objects), đảm bảo tính nhất quán của dữ liệu đầu vào/dầu ra giữa Client và Server, đồng thời hỗ trợ tối đa các công cụ nhắc lệnh thông minh (IntelliSense) giúp tăng tốc độ viết mã và giảm thiểu sai sót kỹ thuật.

#### 3.2 Nestjs Framework



Hình 8: Logo của Nestjs

NestJS là một framework mã nguồn mở hiện đại chạy trên nền tảng Node.js, được thiết kế để xây dựng các ứng dụng phía máy chủ (server-side) với yêu cầu cao về hiệu năng và khả năng mở rộng (Scalability). Điểm khác biệt cốt lõi của NestJS so với các framework Node.js truyền thống (như Express) nằm ở việc nó cung cấp một kiến trúc module hóa (Modular Architecture) chặt chẽ ngay từ đầu. Kiến trúc này, được lấy cảm hứng từ Angular, khuyến khích lập trình viên tổ chức mã nguồn thành các thành phần độc lập như Modules, Controllers và Services, giúp giải quyết triệt để vấn đề mã nguồn lộn xộn ("Spaghetti code") khi dự án phát triển lớn.

Bên cạnh đó, NestJS tận dụng tối đa sức mạnh của TypeScript và áp dụng các nguyên lý thiết kế phần mềm hiện đại như Dependency Injection (DI) và Inversion of Control (IoC). Cơ chế này không chỉ giúp quản lý các sự phụ thuộc giữa các thành phần một cách lỏng lẻo (loose coupling) mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm thử đơn vị (Unit Testing) và bảo trì hệ thống. Với hệ sinh thái phong phú hỗ trợ sẵn (out-of-the-box) cho việc tích hợp ORM (như Prisma), xác thực (Authentication) và tài liệu hóa API (Swagger), NestJS là giải pháp nền tảng

vững chắc để phát triển backend cho hệ thống E-commerce phức tạp.

### 3.3 Prisma ORM



Hình 9: Logo của Prisma

Prisma là một công cụ ánh xạ quan hệ đối tượng (ORM - Object-Relational Mapping) thế hệ mới dành cho Node.js và TypeScript, được lựa chọn làm lớp trung gian để tương tác với cơ sở dữ liệu. Khác biệt với các ORM truyền thống dựa trên Class/Decorator (như TypeORM hay Sequelize), Prisma tiếp cận bài toán theo hướng "Schema-First". Cụ thể, hệ thống dữ liệu được định nghĩa minh bạch qua tệp tin schema.prisma, từ đó Prisma tự động sinh ra Prisma Client - một trình xây dựng truy vấn (Query Builder) mạnh mẽ và an toàn kiểu (Type-safe) tuyệt đối.

Trong khuôn khổ dự án này, việc tích hợp Prisma mang lại lợi thế kép: Thứ nhất, nó đảm bảo tính toàn vẹn dữ liệu ở mức mã nguồn, giúp phát hiện lỗi sai lệch tên bảng hay kiểu dữ liệu ngay trong quá trình biên dịch (Compile-time) thay vì chờ đến khi chạy (Runtime). Thứ hai, tính năng Prisma Migrate giúp quản lý và đồng bộ hóa các thay đổi trong cấu trúc cơ sở dữ liệu PostgreSQL một cách hệ thống, giúp quy trình phát triển và triển khai (Deployment) trở nên trơn tru và ít rủi ro hơn.

### 3.4 Hệ quản trị cơ sở dữ liệu PostgreSQL



Hình 10: Logo của PostgreSQL

PostgreSQL được lựa chọn làm hệ quản trị cơ sở dữ liệu (RDBMS) chính cho dự án nhờ vị thế là một trong những nền tảng mã nguồn mở mạnh mẽ và tiên tiến nhất hiện nay. Trong bối cảnh đặc thù của hệ thống thương mại điện tử, nơi dữ liệu về đơn hàng, kho vận và thanh toán yêu cầu độ chính xác tuyệt đối, PostgreSQL thể hiện ưu thế vượt trội nhờ khả năng tuân thủ nghiêm ngặt chuẩn ACID (Atomicity, Consistency, Isolation, Durability). Cơ chế này đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu trong mọi tình huống, ngăn chặn triệt để các rủi ro về mất mát hoặc sai lệch thông tin giao dịch tài chính ngay cả khi hệ thống gặp sự cố bất ngờ.

Về mặt hiệu năng, PostgreSQL cung cấp khả năng xử lý tối ưu cho các truy vấn phức tạp (Complex Queries) và hỗ trợ đa dạng các chiến lược đánh chỉ mục (Indexing) tiên tiến (như B-Tree, GIN, GiST). Điều này cho phép hệ thống duy trì tốc độ truy xuất nhanh chóng ngay cả khi dữ liệu sản phẩm và lịch sử giao dịch tăng trưởng lớn theo thời gian.

### 3.5 Nextjs Framework



Hình 11: Logo của Nextjs

Đối với việc phát triển giao diện người dùng (Frontend), nhóm thực hiện quyết định sử dụng Next.js, một framework mã nguồn mở được xây dựng trên nền tảng thư viện React. Ưu điểm vượt trội khiến Next.js trở thành lựa chọn hàng đầu cho dự án thương mại điện tử này chính là khả năng hỗ trợ mạnh mẽ cơ chế Server-Side Rendering (SSR).

Khác với các ứng dụng Single Page Application (SPA) truyền thống thường chỉ tải nội dung phía người dùng (Client-Side Rendering), gây khó khăn cho các robot tìm kiếm trong việc đọc hiểu dữ liệu, Next.js cho phép khởi tạo và trả về nội dung HTML hoàn chỉnh ngay từ phía máy chủ. Cơ chế này đóng vai trò then chốt trong việc tối ưu hóa công cụ tìm kiếm (SEO), giúp Google và các công cụ khác dễ dàng thu thập dữ liệu (crawl) và lập chỉ mục (index) cho hàng ngàn trang chi tiết sản phẩm. Nhờ đó, thứ hạng hiển thị của website được cải thiện, gia tăng khả năng tiếp cận khách hàng tiềm năng tự nhiên. Đồng thời, SSR cũng giúp giảm thiểu thời gian tải trang ban đầu (First Contentful Paint), mang lại trải nghiệm mượt mà ngay lập tức cho người dùng.

### 3.6 Shadcn / ui



Hình 12: Logo của Shadcn / ui

Để xây dựng hệ thống giao diện người dùng (UI) hiện đại và nhất quán, nhóm phát triển đã lựa chọn shadcn/ui. Đây không phải là một thư viện thành phần (Component Library) truyền thống (như Material UI hay Ant Design) mà được định nghĩa là một tập hợp các thành phần tái sử dụng (collection of re-usable components).

Về mặt kỹ thuật, shadcn/ui được xây dựng dựa trên sự kết hợp giữa Radix UI (cung cấp các thành phần headless đảm bảo tính truy cập - Accessibility và các chức năng nền tảng) và Tailwind CSS (dùng để định kiểu giao diện). Điểm ưu việt nhất khiến shadcn/ui phù hợp với dự án này là cơ chế "Sao chép và Dán" (Copy and Paste) thay vì cài đặt qua npm như một gói phụ thuộc đóng kín. Điều này trao cho lập trình viên quyền kiểm soát tuyệt đối đối với mã nguồn của từng thành phần (Button, Input, Dialog...), cho phép tùy chỉnh sâu về logic và giao diện để phù hợp nhất với nhận diện thương hiệu của hệ thống mà không gặp trở ngại về việc ghi đè (override) CSS phức tạp.

### 3.7 Swagger



Hình 13: Logo của Swagger

Trong kiến trúc hệ thống phân tách giữa Frontend và Backend, việc duy trì sự thống nhất về chuẩn giao tiếp dữ liệu là vô cùng quan trọng. Do đó, nhóm sử dụng Swagger (dựa trên chuẩn OpenAPI) làm giải pháp tài liệu hóa API tự động.

Thay vì viết tài liệu thủ công dễ dẫn đến sai sót và lạc hậu so với mã nguồn, Swagger được tích hợp trực tiếp vào NestJS để tự động sinh ra tài liệu mô tả chi tiết các điểm cuối (Endpoints), cấu trúc dữ liệu đầu vào (DTO) và đầu ra. Lợi ích lớn nhất của Swagger là cung cấp giao diện Swagger UI trực quan, đóng vai trò như một cầu nối giữa đội ngũ phát triển Backend và Frontend. Nó cho phép các lập trình viên Frontend đọc hiểu nghiệp vụ, và đặc biệt là thực hiện kiểm thử (Test) các API ngay trên trình duyệt web để xác thực dữ liệu trước khi tiến hành ghép nối vào giao diện ứng dụng.

### 3.8 Git & Github



Hình 14: Logo của Git



Hình 15: Logo của Github

Để đảm bảo tính toàn vẹn của mã nguồn và tối ưu hóa quy trình làm việc nhóm, dự án sử dụng Git làm hệ thống quản lý phiên bản phân tán (Distributed Version Control System), kết hợp với nền tảng lưu trữ GitHub.

Git đóng vai trò cốt lõi trong việc theo dõi lịch sử thay đổi (Change logs), cho phép nhóm phát triển tạo ra các nhánh riêng biệt (Branching) để phát triển tính năng mới mà không làm ảnh hưởng đến luồng hoạt động chính (Master/Main branch) của hệ thống. Đồng thời, GitHub được sử dụng như một kho lưu trữ tập trung (Central Repository), hỗ trợ các thao tác hợp nhất mã nguồn (Merge Request), review code giữa các thành viên và giải quyết các xung đột (Merge Conflict) một cách hiệu quả. Đây cũng là tiền đề quan trọng để thiết lập các quy trình tích hợp liên tục (CI/CD) trong tương lai.

### 3.9 AWS S3



Hình 16: Logo của AWS S3

Để giải quyết bài toán quản lý dữ liệu phi cấu trúc (Unstructured Data), hệ thống tích hợp Amazon S3 (Simple Storage Service) – dịch vụ lưu trữ đối tượng hàng đầu của nền tảng điện toán đám mây AWS. Thay vì phương

pháp truyền thống là lưu trữ tệp tin media (hình ảnh sản phẩm, video, ảnh đại diện) trực tiếp trên ổ cứng của máy chủ ứng dụng (Web Server), việc sử dụng S3 mang lại giải pháp lưu trữ tách biệt và chuyên dụng.

S3 được thiết kế với độ bền dữ liệu lên tới 99,999999999% (11 số 9) và khả năng mở rộng vô hạn, cho phép hệ thống lưu trữ hàng triệu hình ảnh sản phẩm mà không ảnh hưởng đến hiệu năng của Backend. Hơn nữa, việc tách rời lớp lưu trữ này giúp hệ thống dễ dàng triển khai trên nhiều môi trường khác nhau (Container/Docker) mà không lo ngại vấn đề đồng bộ dữ liệu tĩnh (Static Assets), đồng thời tối ưu hóa băng thông tải trang nhờ khả năng phục vụ nội dung tốc độ cao.

### 3.10 VNPAY



Hình 17: Logo của VNPAY

Đối với phân hệ xử lý giao dịch trực tuyến, hệ thống đã tích hợp Cổng thanh toán VNPAY – đơn vị trung gian thanh toán hàng đầu và phổ biến nhất tại Việt Nam hiện nay. VNPAY đóng vai trò là cầu nối an toàn giữa website thương mại điện tử và mạng lưới ngân hàng rộng lớn, cho phép khách hàng hoàn tất đơn hàng nhanh chóng thông qua đa dạng các phương thức như: Quét mã VNPAY-QR trên ứng dụng Mobile Banking, sử dụng thẻ ATM nội địa (Napas) hoặc thẻ thanh toán quốc tế (Visa, Mastercard, JCB).

Về mặt kỹ thuật, VNPAY cung cấp bộ API (Application Programming Interface) chuẩn hóa, dễ dàng tích hợp vào hệ thống Backend (NestJS). Quy trình thanh toán được thiết kế theo mô hình chuyển hướng (Redirect), đảm bảo an toàn tuyệt đối cho người dùng vì mọi thông tin nhạy cảm (số thẻ, mã OTP) đều được nhập trực tiếp trên giao diện bảo mật của ngân hàng hoặc cổng thanh toán, hệ thống website bán hàng không lưu trữ các dữ liệu này, giúp tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật khắt khe trong ngành tài chính.

## 4 Phân tích hệ thống

### 4.1 Các vai trò và yêu cầu chức năng của người dùng trong hệ thống

- Các vai trò trong hệ thống:
  - Hệ thống được thiết kế để phục vụ nhu cầu của các nhóm người đó là: Quản trị viên cửa hàng (admin), nhân viên cửa hàng (staff), và người khách hàng mua hàng tại cửa hàng (customer).
- Đối với người quản trị viên đó là việc:
  - Quản lý sản phẩm: thêm, xóa, sửa, xem sản phẩm.
  - Quản lý danh mục sản phẩm: thêm, xóa, sửa, xem danh mục sản phẩm.
  - Quản lý doanh thu: Xem doanh thu hàng ngày, tuần, tháng, năm. Xem các mặt hàng bán chạy trong ngày, tuần, tháng, năm. Xem được thông tin nhân viên nào của cửa hàng là nhân viên bán hàng với doanh số cao nhất.
  - Quản lý việc hoàn tiền khi người dùng hủy đơn - hoàn tiền hoặc trả hàng - hoàn tiền: Cho phép ghi nhận và kiểm tra tính hợp lệ của yêu cầu hoàn tiền. Chính sửa trạng thái của yêu cầu hoàn tiền và cho phép thực hiện việc chuyển hoàn tiền cho khách hàng.
  - Quản lý hàng tồn kho: Xem được số lượng hàng còn trong kho của bất kỳ sản phẩm nào tại bất kỳ thời điểm nào.
  - Gợi ý sản phẩm cần được nhập dựa trên tần suất cháy hàng sản phẩm đó, trend hiện có trên thị trường.
  - Quản lý được voucher: Xem, xóa, sửa, tạo mới voucher. Và việc gán voucher này sẽ được áp dụng cho sản phẩm, danh mục sản phẩm hay khách hàng cụ thể nào.
  - Quản lý việc đóng đơn hàng và vận chuyển đơn hàng. Đó là việc xác nhận và update trạng thái của đơn hàng trong từng thời điểm đơn hàng được xử lý (xác nhận đơn, đã đóng gói, đang giao, đã giao, đang chuyển hoàn.)
  - Quản lý được thông tin của nhân viên shop: Thêm mới, xem, xóa, chỉnh sửa thông tin cá nhân của nhân viên.
  - Sử dụng box chat để trao đổi thông tin với nhân viên và với khách hàng của cửa hàng.
- Đối với người nhân viên đó là việc:
  - Quản lý hàng tồn kho: Xem được số lượng hàng còn trong kho của bất kỳ sản phẩm nào tại bất kỳ thời điểm nào.
  - Quản lý việc đóng đơn hàng và vận chuyển đơn hàng. Đó là việc xác nhận và update trạng thái của đơn hàng trong từng thời điểm đơn hàng được xử lý (xác nhận đơn, đã đóng gói, đang giao, đã giao, đang chuyển hoàn.)
  - Quản lý việc hoàn tiền khi người dùng hủy đơn - hoàn tiền hoặc trả hàng - hoàn tiền: Chỉ cho phép ghi nhận và kiểm tra tính hợp lệ của yêu cầu hoàn tiền. Không cho phép thực hiện việc chuyển hoàn tiền
  - Quản lý được thông tin cá nhân của mình: Xem và chỉnh sửa thông tin cá nhân.
  - Sử dụng box chat để trao đổi thông tin với đồng nghiệp và với khách hàng.
- Đối với người khách hàng:
  - Tìm kiếm thông tin sản phẩm bằng từ khóa.
  - Duyệt nhanh các sản phẩm của hàng. Đối với từng sản phẩm có thể xem chi tiết được thông tin sản phẩm, size, số lượng hàng hiện có, màu sắc cho từng sản phẩm.
  - Hỗ trợ chức năng so sánh các sản phẩm từ cùng một danh mục sản phẩm.
  - Gợi ý sản phẩm hot trend, sản phẩm phù hợp với sở thích cho người dùng.
  - Quản lý giỏ hàng: Thêm, xóa, sửa, xem sản phẩm có trong giỏ hàng
  - Mua hàng nhanh hoặc mua hàng từ giỏ hàng và cho phép thanh toán online
  - Hỗ trợ chức năng mua lại một đơn hàng đã mua từ trước.
  - Chọn đơn vị vận chuyển. Hỗ trợ việc lưu địa chỉ giao hàng một lần và dùng vào nhiều lần sau.
  - Có thể tạo yêu cầu hủy đơn hàng - hoàn tiền (trong trường hợp thanh toán online trước khi nhận được hàng) và trả hàng - hoàn tiền (khi nhận được hàng rồi nhưng đơn hàng không đúng yêu cầu đã mua).
  - Quản lý voucher: Lưu lại voucher để dùng sau. Và hỗ trợ việc thêm voucher vào đơn hàng.
  - Sử dụng box chat để trao đổi thông tin với nhân viên cửa hàng để nhận tư vấn về sản phẩm người khách hàng quan tâm.



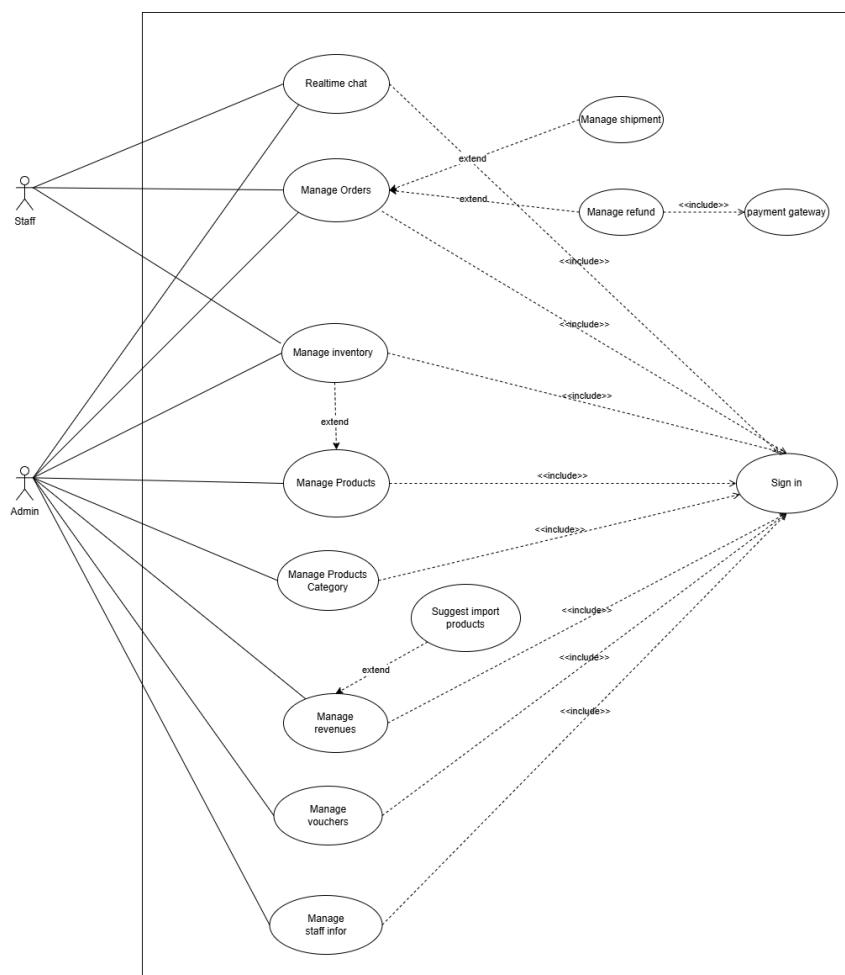
## 4.2 Các yêu cầu phi chức năng

- Thời gian tải trang (Page Load Time): Trang chủ, trang danh mục và trang sản phẩm phải tải dưới 3 giây (tối ưu là 1-2 giây) trên cả thiết bị di động và máy tính.
- Khả năng chịu tải (Load Capacity): Hệ thống phải xử lý được ít nhất X người dùng đồng thời (ví dụ: 5.000 - 10.000 người) mà vẫn duy trì tốc độ ổn định, đặc biệt trong các đợt Flash Sale lớn.
- Thời gian phản hồi (Response Time): Thời gian phản hồi của API thanh toán và giờ hàng phải dưới 0.5 giây để đảm bảo giao dịch diễn ra nhanh chóng.
- Thân thiện với Di động (Mobile Responsiveness): Giao diện phải tương thích hoàn toàn và hoạt động trơn tru trên tất cả các kích thước màn hình di động và máy tính bảng (Mobile-first design).
- Tính nhất quán của Giao diện Font chữ, màu sắc thương hiệu và bố cục các nút (ví dụ: "Thêm vào Giỏ hàng", "Thanh toán") phải nhất quán trên mọi trang.
- Bảo mật thanh toán (PCI DSS Compliance) Việc xử lý và lưu trữ dữ liệu thẻ tín dụng phải tuân thủ tiêu chuẩn PCI DSS (nếu tự xử lý) hoặc sử dụng cổng thanh toán tuân thủ.
- Bảo vệ dữ liệu người dùng (Data Protection) Thông tin cá nhân (tên, địa chỉ, email) phải được mã hóa và bảo vệ theo các quy tắc bảo mật dữ liệu hiện hành.
- Ngăn chặn Lỗ hổng bảo mật Hệ thống phải được kiểm tra thường xuyên (Penetration Testing) để ngăn chặn các cuộc tấn công phổ biến như SQL Injection, Cross-Site Scripting (XSS).
- Thời gian hoạt động (Uptime) Trang web phải đảm bảo thời gian hoạt động tối thiểu là 99.9% (tương đương không quá 8.7 giờ ngừng hoạt động mỗi năm).
- Khả năng Phục hồi (Disaster Recovery) Phải có kế hoạch và quy trình sao lưu dữ liệu thường xuyên. Trong trường hợp xảy ra lỗi nghiêm trọng, hệ thống phải được khôi phục về trạng thái hoạt động gần nhất trong vòng T giờ (ví dụ: T=4 giờ).
- Khả năng Tích hợp (Integrability) Hệ thống phải dễ dàng tích hợp với các dịch vụ bên thứ ba (ví dụ: Cổng thanh toán, Dịch vụ vận chuyển, Phần mềm CRM/ERP) thông qua các API tiêu chuẩn.

## 4.3 Thiết kế usecase

### 4.3.1 Sơ đồ usecase

#### 4.3.1.a Sơ đồ usecase cho người quản trị viên (admin) và nhân viên (staff)



**Hình 18:** Usecase Diagram của người Quản trị viên và nhân viên của hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang

Bên trên là lược đồ usecase cho thấy các usecase mà người nhân viên (staff) và người quản lý (admin) có thể có.

- Đối với người nhân viên (staff):

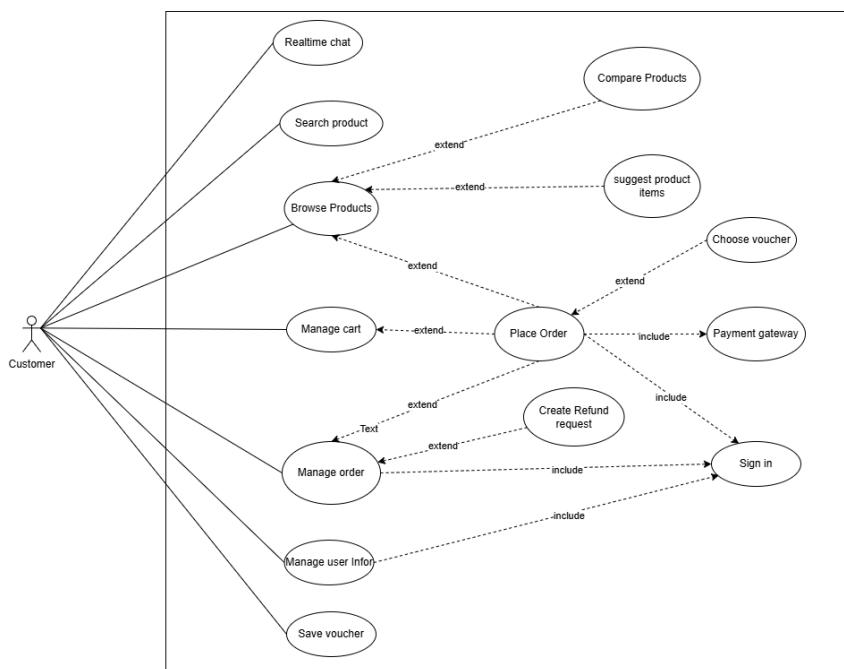
- Có thể sử dụng realtime chat để có thể nhắn tin với người khách hàng, giữa các nhân viên với nhau để trao đổi thông tin về sản phẩm và về các thông tin trong việc điều hành cửa hàng.
- Người nhân viên cũng có thể quản lý các đơn hàng. Trong đó người nhân viên có thể tham gia vào việc đóng gói đơn hàng và tham gia vận chuyển đơn hàng đến với khách hàng. Được thể hiện ở việc người nhân viên có thể cập nhật trạng thái của đơn hàng theo từng mốc thời gian mà đơn hàng đó được xử lý (đã nhận đơn hàng, đã đóng gói, đang giao, đã giao, chuyển hoàn.)
- Người nhân viên có thể tham gia vào quá trình kiểm duyệt một yêu cầu hoàn tiền đơn hàng được tạo từ phía khách hàng. Đó là cập nhật thông tin trạng thái của một yêu cầu khách hàng (đã nhận, đang xử lý, từ chối kèm theo lý do). Không cho phép người nhân viên thực hiện chuyển khoản hoàn tiền cho người khách hàng.
- Người nhân viên có thể kiểm tra tình trạng tồn kho của một sản phẩm nào đó trong cửa hàng.

- Đối với người quản trị viên (admin):

- Sử dụng realtime chat để trao đổi thông tin với các nhân viên của cửa hàng, hoặc dùng để nhắn tin trực tiếp với khách hàng để cung cấp thông tin về sản phẩm cho khách hàng.
- Có thể quản lý danh mục sản phẩm: Thêm, xem, xóa, sửa danh mục sản phẩm.

- Có thể quản lý sản phẩm: Thêm, xem, xóa, sửa sản phẩm
- Có thể quản lý được đơn hàng: Trong đó người quản trị viên (admin) có thể tham gia vào quá trình đóng gói đơn hàng và vận chuyển đơn hàng đến khách hàng. Ngoài ra chỉ có người quản trị viên mới có thể thực hiện được việc chuyển khoản để hoàn tiền đơn hàng cho người khách hàng.
- Có thể quản lý được hàng tồn kho của cửa hàng. Như việc xem số lượng sản phẩm còn lại trong kho.
- Có thể quản lý doanh thu: Xem doanh thu trong tháng, trong quý, trong năm của cửa hàng. Xem được mặt hàng nào là bán chạy nhất của cửa hàng. Xem được thông tin nhân viên có doanh thu cao nhất. Ngoài ra người quản trị viên (admin) cũng sẽ được hệ thống đề xuất những món hàng bán chạy để nhập hàng thêm cho cửa hàng.
- Có thể quản lý vouchers của cửa hàng: Thêm xóa sửa voucher.
- Có thể quản lý thông tin của nhân viên trong cửa hàng: Thêm mới, xem thông tin, cập nhật, xóa thông tin nhân viên.

#### 4.3.1.b Sơ đồ usecase cho người khách hàng (customer)



**Hình 19:** Usecase Diagram của người Khách hàng của hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang

Bên trên cho thấy các usecase mà người khách hàng (customer) có thể thực hiện được trong hệ thống:

- Sử dụng được realtime chat để trao đổi thông tin với người nhân viên của shop để hỏi thông tin về sản phẩm.
- Tìm kiếm sản phẩm bằng từ khóa để có thể tìm kiếm nhanh một loại sản phẩm đang mong muốn mua.
- Xem thông tin chi tiết của một sản phẩm bất kỳ.
- Hỗ trợ việc so sánh thông tin nhiều sản phẩm trong cùng một danh mục. Một bảng biểu sẽ xuất hiện và so sánh thông tin trên nhiều tiêu chí của hai hay nhiều sản phẩm.
- Người dùng được hệ thống đề xuất các sản phẩm bán chạy hiện có trên hệ thống, hoặc đề xuất các sản phẩm tương tự với các sản phẩm mà người dùng đã mua.
- Quản lý giỏ hàng: Xem, thêm, xóa, cập nhật thông tin sản phẩm trong giỏ hàng.
- Hỗ trợ việc mua hàng từ trang chi tiết của sản phẩm (mua nhanh). Hỗ trợ việc mua hàng từ giỏ hàng. Hỗ trợ việc mua hàng từ lịch sử đơn hàng đã đặt.
- Hỗ trợ việc thanh toán online cho việc mua sản phẩm.
- Hỗ trợ việc tạo yêu cầu hoàn tiền khi hủy đơn hoặc khi sản phẩm nhận về không đúng mô tả trên trang web.
- Quản lý thông tin cá nhân: Hỗ trợ việc xem, thêm, xóa, sửa thông tin cá nhân. Hỗ trợ việc nhập địa chỉ giao hàng một lần và tái sử dụng nhiều lần.
- Người khách hàng có thể lưu lại các voucher và dùng vào các lần mua hàng sau.

#### 4.3.2 Đặc tả usecase

##### 4.3.2.a Đặc tả usecase cho người quản trị viên (admin)

|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người quản trị viên sử dụng realtime chat  |
| Actors              | Quản trị viên  |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn nhắn tin thời gian thực với những người nhân viên của cửa hàng và những người khách hàng.  |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions     | Tin nhắn được gửi đi thành công. Và trạng thái của tin nhắn được cập nhật ngay trên khung tin nhắn.  |
| Trigger             |  |
| Nominal flow        | 1. Đăng nhập thành công vào hệ thống<br>2. Chọn vào icon chat trên màn hình<br>3. Chọn vào đoạn chat với người dùng đã liên hệ<br>4. Nhập liệu nội dung tin nhắn<br>5. Nhấn enter để gửi hoặc nhấn nút send để gửi |
| Alternative Flow(s) |  |
| Exception Flow(s)   |  |

Bảng 1: Bảng Use-case Người quản trị viên sử dụng realtime chat

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên xem danh sách đơn hàng của shop   |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn xem được danh sách đơn hàng mà khách hàng đã đặt ở shop.  |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Hiển thị danh sách các đơn hàng được đặt.   |
| Trigger             |   |
| Nominal flow        | 1. Đăng nhập thành công vào hệ thống<br>2. Chọn vào mục quản lý đơn hàng trên thanh menu<br>3. Danh sách tất cả đơn hàng sẽ hiện ra.<br>4. Chọn vào mục các đơn đang chờ duyệt<br>5. Danh sách các đơn hàng đang chờ duyệt sẽ hiện ra   |
| Alternative Flow(s) | Xem thông tin các đơn hàng đã duyệt<br>Tại bước số 4 tiến hành:<br>4A1. Chọn vào mục các đơn hàng đã duyệt.<br>4A2. Hiển thị danh sách các đơn hàng đã duyệt.<br><br>Xem thông tin các đơn hàng đã giao<br>Tại bước số 4 tiến hành:<br>4B1. Chọn vào mục các đơn hàng đã giao.<br>4B2. Hiển thị danh sách các đơn hàng đã giao.<br><br>Xem thông tin các đơn hàng đã hủy<br>Tại bước số 4 tiến hành:<br>4B1. Chọn vào mục các đơn hàng đã hủy.<br>4B2. Hiển thị danh sách các đơn hàng đã hủy.<br><br>Xem thông tin các đơn hàng có yêu cầu hoàn tiền.<br>Tại bước số 4 tiến hành:<br>4B1. Chọn vào mục các đơn hàng hoàn tiền.<br>4B2. Hiển thị danh sách các đơn hàng có yêu cầu hoàn tiền. |
| Exception Flow(s)   |   |

Bảng 2: Bảng Use-case Người quản trị viên xem danh sách đơn hàng của shop.



|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên cập nhật trạng thái đơn hàng của shop   |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn cập nhật trạng thái đơn hàng mà khách hàng đã đặt ở shop.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Hiển thị trạng thái mới của đơn hàng được đặt.  |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Chọn vào mục quản lý đơn hàng trên thanh menu</li> <li>3. Danh sách tất cả đơn hàng sẽ hiện ra.</li> <li>4. Chọn vào một đơn hàng cụ thể</li> <li>5. Đơn hàng với thông tin chi tiết sẽ hiện ra.</li> <li>6. Nhấn vào actions.</li> <li>7. Nhấn vào update status.</li> <li>8. Chọn vào trạng thái mới của đơn hàng. (Chú ý mỗi lần update status chỉ được phép cập nhật 1 nấc của trạng thái: Pending-&gt;accepted-&gt;delivering-&gt;delivered-&gt;completed / return).</li> <li>9. Nhấn lưu thông tin đơn hàng.</li> </ol> |
| Alternative Flow(s) | <p>Lọc để tìm kiếm và update trạng thái đơn hàng</p> <p>Tại bước số 3 tiến hành:</p> <p>3A1. Chọn vào mục phân loại đơn hàng để chọn ra danh sách các đơn hàng theo phân loại (chờ duyệt / đã duyệt / đang giao / hoàn tiền).</p> <p>3A2. Hiển thi danh sách các đơn hàng theo phân loại.</p> <p>Quay lại bước 4.</p>   |
| Exception Flow(s)   |   |

**Bảng 3:** Bảng Use-case Người quản trị viên cập nhật trạng thái của một đơn hàng của shop.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên theo dõi đơn hàng của shop trong khi vận chuyển.  |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn xem được thông tin để theo dõi đơn hàng trong quá trình vận chuyển.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Hiển thị thông tin của đơn hàng trong quá trình vận chuyển.   |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Chọn vào mục quản lý đơn hàng trên thanh menu</li> <li>3. Danh sách tất cả đơn hàng sẽ hiện ra.</li> <li>4. Chọn vào mục các đơn đang giao</li> <li>5. Danh sách các đơn hàng đang giao sẽ hiện ra.</li> <li>6. Chọn vào một đơn hàng cụ thể.</li> <li>7. Chọn vào nút tracking.</li> <li>8. Thông tin giao hàng của đơn hàng sẽ hiện ra bao gồm (Thông tin người xử lý đơn hàng và người vận chuyển đơn hàng, ngày giờ đơn hàng được đóng gói, ngày giờ đơn hàng được lấy ra khỏi shop để vận chuyển, minh chứng đơn hàng đã được giao (nếu có) và các thông tin chi tiết của đơn hàng đó).</li> </ol> |
| Alternative Flow(s) |   |
| Exception Flow(s)   |   |

**Bảng 4:** Bảng Use-case Người quản trị viên theo dõi đơn hàng của shop trong khi vận chuyển.



|                   |  |
|-------------------|--|
| Use-case Name     | Người quản trị viên xử lý một yêu cầu hoàn tiền đơn hàng.  |
| Actors            | Quản trị viên  |
| Description       | Là quản trị viên tôi muốn xử lý một yêu cầu hoàn tiền từ khách hàng.   |
| Pre-Conditions    | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions   | Trạng thái của đơn hàng được cập nhật thành công và thông báo đến người khách hàng về yêu cầu hoàn tiền thành công.  |
| Trigger           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống.</li> <li>2. Chọn vào mục quản lý đơn hàng trên thanh menu.</li> <li>3. Danh sách tất cả đơn hàng sẽ hiện ra.</li> <li>4. Chọn vào mục hoàn tiền.</li> <li>5. Danh sách các đơn hàng có yêu cầu hoàn tiền sẽ hiện ra.</li> <li>6. Chọn vào một đơn hàng cụ thể.</li> <li>7. Thông tin về yêu cầu hoàn tiền của đơn hàng sẽ hiện ra bao gồm (Thông tin khiếu nại về tình trạng đơn hàng và video, hình ảnh minh chứng cho khiếu nại (bắt buộc phải có) và các thông tin chi tiết của đơn hàng đó).</li> <li>8. Trong trường hợp cửa hàng chấp nhận khiếu nại và minh chứng mà người khách hàng đưa ra. Tiến hành chọn vào nút refund.</li> <li>9. Thực hiện thanh toán số tiền đơn hàng vào tài khoản khách hàng.</li> <li>10. Thanh toán thành công và thông báo đến người khách hàng.</li> <li>11. Thực hiện cập nhật trạng thái yêu cầu hoàn tiền thành Accepted.</li> </ol> |
| Normal flow       | <p>Nhắn tin hỏi về thông tin sản phẩm từ trang hoàn tiền.<br/>Tại bước số 8 tiến hành:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8A1. Chọn vào liên hệ với khách hàng ngay trên màn hình.</li> <li>8A2. Khung chat hiển thị và mặc định gửi thông tin sản phẩm đang hiện thị trên màn hình đến với khách hàng.</li> <li>8A3. Người quản trị viên nhập liệu nội dung tin nhắn để hỏi về khiếu nại đang giải quyết.</li> <li>8A4. Người quản trị viên nhấn nút send/ enter để gửi tin nhắn</li> </ol> <p>Quay lại bước 8.</p>   |
| Exception Flow(s) |  |

Bảng 5: Bảng Use-case Người quản trị viên xử lý một yêu cầu hoàn tiền đơn hàng.

|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người quản trị viên xem được số lượng hàng tồn kho của cửa hàng.   |
| Actors              | Quản trị viên  |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn kiểm tra số lượng hàng tồn kho của một sản phẩm bất kỳ tại thời điểm bất kỳ của cửa hàng.  |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions     | Thông tin về lượng hàng tồn kho của sản phẩm được hiển thị trên màn hình.  |
| Trigger             |  |
| Normal flow         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Di chuyển đến mục quản lý tồn kho</li> <li>3. Danh sách các sản phẩm với số lượng hàng tồn kho sẽ hiện ra.</li> </ol>  |
| Alternative Flow(s) | <p>Lọc và tìm kiếm thông tin tồn kho của một sản phẩm.<br/>Tại bước số 3 tiến hành:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4A1. Chọn vào mục còn hàng hoặc hết hàng.</li> <li>4A2. Danh sách thông tin về số lượng hàng của các sản phẩm sẽ hiện ra.</li> </ol> <p>Xem số lượng hàng tồn của sản phẩm từ mục quản lý danh mục sản phẩm.<br/>Tại bước số 2 tiến hành:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2A1. Chọn vào mục quản lý danh mục sản phẩm trên thanh menu.</li> <li>2A2. Trên màn hình hiện ra chọn vào mục On Sale / Out of stock.</li> <li>2A3. Danh sách các sản phẩm và số lượng hàng tồn sẽ hiện ra.</li> </ol> |
| Exception Flow(s)   |  |

Bảng 6: Bảng Use-case Người quản trị viên xem được số lượng hàng tồn kho của cửa hàng.



|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người quản trị viên thêm mới một danh mục sản phẩm   |
| Actors              | Quản trị viên  |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn thêm mới một danh mục sản phẩm cho cửa hàng.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions     | Thông tin về danh mục mới được thêm thành công.  |
| Trigger             |  |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"><li>Đăng nhập thành công vào hệ thống</li><li>Di chuyển đến mục quản lý danh mục sản phẩm</li><li>Danh sách các danh mục sản phẩm sẽ hiện ra.</li><li>Nhấn chọn thêm mới danh mục sản phẩm.</li><li>Điền thông tin về danh mục sản phẩm mới.</li><li>Nhấn lưu thông tin.</li><li>Hiển thị thông báo thêm danh mục sản phẩm mới thành công.</li></ol> |
| Alternative Flow(s) |  |
| Exception Flow(s)   |  |

Bảng 7: Bảng Use-case Người quản trị viên thêm mới danh mục sản phẩm của cửa hàng.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên cập nhật thông tin của một danh mục sản phẩm của cửa hàng.  |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn cập nhật thông tin cho một danh mục sản phẩm của cửa hàng.  |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Thông tin về danh mục sản phẩm được cập nhật thành công.  |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"><li>Đăng nhập thành công vào hệ thống</li><li>Di chuyển đến mục quản lý danh mục sản phẩm</li><li>Danh sách các danh mục sản phẩm sẽ hiện ra.</li><li>Chọn vào một danh mục cụ thể.</li><li>Thông tin chi tiết về danh mục sản phẩm hiện ra.</li><li>Nhấn chọn cập nhật thông tin.</li><li>Điền thông tin mới cho danh mục.</li><li>Nhấn lưu thông tin.</li><li>Thông tin về danh mục sản phẩm được lưu thành công.</li></ol> |
| Alternative Flow(s) |   |
| Exception Flow(s)   |   |

Bảng 8: Bảng Use-case Người quản trị viên cập nhật thông tin của một danh mục sản phẩm của cửa hàng.



|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người quản trị viên thêm mới một sản phẩm vào trong danh mục sản phẩm của cửa hàng.  |
| Actors              | Quản trị viên  |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn thêm mới thông tin sản phẩm vào danh mục sản phẩm.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions     | Thông tin về danh sách sản phẩm trong danh mục sản phẩm được cập nhật thành công.  |
| Trigger             |  |
| Nominal flow        | <ol style="list-style-type: none"><li>Đăng nhập thành công vào hệ thống</li><li>Di chuyển đến mục quản lý danh mục sản phẩm</li><li>Danh sách các danh mục sản phẩm sẽ hiện ra.</li><li>Chọn vào một danh mục cụ thể.</li><li>Thông tin chi tiết về danh mục sản phẩm hiện ra.</li><li>Nhấn chọn thêm mới một sản phẩm.</li><li>Tích chọn một sản phẩm.</li><li>Nhấn lưu thông tin.</li><li>Thông tin về sản phẩm trong danh mục sản phẩm được lưu thành công.</li></ol> |
| Alternative Flow(s) | Xoá nhiều sản phẩm vào trong danh mục sản phẩm:<br>Tại bước 7 tiến hành:<br>7A1. Tích chọn nhiều sản phẩm.<br>Quay lại bước số 8.  |
| Exception Flow(s)   |  |

Bảng 9: Bảng Use-case Người quản trị viên thêm mới một sản phẩm vào trong một danh mục sản phẩm của cửa hàng.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên xóa bỏ một sản phẩm ra khỏi danh mục sản phẩm của cửa hàng.   |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn xóa bỏ thông tin sản phẩm ra khỏi danh mục sản phẩm.  |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Thông tin về danh sách sản phẩm trong danh mục sản phẩm được cập nhật thành công.   |
| Trigger             |   |
| Nominal flow        | <ol style="list-style-type: none"><li>Đăng nhập thành công vào hệ thống</li><li>Di chuyển đến mục quản lý danh mục sản phẩm</li><li>Danh sách các danh mục sản phẩm sẽ hiện ra.</li><li>Chọn vào một danh mục cụ thể.</li><li>Thông tin chi tiết về danh mục sản phẩm hiện ra.</li><li>Nhấn chọn xóa bỏ một sản phẩm.</li><li>Bỏ tích chọn một sản phẩm.</li><li>Nhấn lưu thông tin.</li><li>Thông tin về sản phẩm trong danh mục sản phẩm được lưu thành công.</li></ol> |
| Alternative Flow(s) | Xoá bỏ sản phẩm vào trong danh mục sản phẩm:<br>Tại bước 7 tiến hành:<br>7A1. Bỏ tích chọn nhiều sản phẩm.<br>Quay lại bước 8.  |
| Exception Flow(s)   |   |

Bảng 10: Bảng Use-case Người quản trị viên thêm mới một sản phẩm vào trong một danh mục sản phẩm của cửa hàng.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên xóa một danh mục sản phẩm của cửa hàng.   |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn xóa thông tin của một danh mục sản phẩm.  |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Thông tin về danh mục sản phẩm được xóa thành công.   |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Di chuyển đến mục quản lý danh mục sản phẩm</li> <li>3. Danh sách các danh mục sản phẩm sẽ hiện ra.</li> <li>4. Chọn vào một danh mục cụ thể.</li> <li>5. Thông tin chi tiết về danh mục sản phẩm hiện ra.</li> <li>6. Nhấn chọn xóa danh mục.</li> <li>7. Nhấn lưu thông tin.</li> <li>8. Thông tin về danh mục sản phẩm được lưu thành công.</li> </ol> |
| Alternative Flow(s) |   |
| Exception Flow(s)   |   |

**Bảng 11:** Bảng Use-case Người quản trị viên xóa một danh mục sản phẩm của cửa hàng.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên thêm mới một sản phẩm của cửa hàng.   |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn thêm mới thông tin sản phẩm cho cửa hàng.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Thông tin về danh sách sản phẩm được cập nhật thành công.   |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Di chuyển đến mục quản lý sản phẩm</li> <li>3. Danh sách các sản phẩm sẽ hiện ra.</li> <li>4. Nhấn chọn thêm mới một sản phẩm.</li> <li>5. Điền thông tin cho một sản phẩm.</li> <li>6. Nhấn lưu thông tin.</li> <li>7. Thông tin về sản phẩm được lưu thành công.</li> </ol> |
| Alternative Flow(s) |   |
| Exception Flow(s)   |   |

**Bảng 12:** Bảng Use-case Người quản trị viên thêm mới một sản phẩm vào trong cửa hàng.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên cập nhật thông tin một sản phẩm của cửa hàng.   |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn cập nhật thông tin sản phẩm cho cửa hàng.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Thông tin về sản phẩm được cập nhật thành công.   |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Di chuyển đến mục quản lý sản phẩm</li> <li>3. Danh sách các sản phẩm sẽ hiện ra.</li> <li>4. Nhấn chọn vào một sản phẩm cụ thể.</li> <li>5. Nhấn chọn chỉnh sửa thông tin sản phẩm.</li> <li>6. Điền thông tin cho một sản phẩm.</li> <li>7. Nhấn lưu thông tin.</li> <li>8. Thông tin về sản phẩm được lưu thành công.</li> </ol> |
| Alternative Flow(s) |   |
| Exception Flow(s)   |   |

**Bảng 13:** Bảng Use-case Người quản trị viên cập nhật thông tin một sản phẩm trong cửa hàng.



|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên xóa một sản phẩm của cửa hàng.  |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn xóa thông tin sản phẩm của cửa hàng.  |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Thông tin về danh sách sản phẩm được cập nhật thành công.   |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Di chuyển đến mục quản lý sản phẩm</li> <li>3. Danh sách các sản phẩm sẽ hiện ra.</li> <li>4. Nhấn chọn xóa một sản phẩm.</li> <li>5. Nhấn lưu thông tin.</li> <li>6. Thông tin về sản phẩm được lưu thành công.</li> </ol> |
| Alternative Flow(s) |   |
| Exception Flow(s)   |   |

**Bảng 14:** Bảng Use-case Người quản trị viên xóa một sản phẩm trong cửa hàng.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên xem doanh thu của cửa hàng theo tuần / tháng / năm.   |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn xem doanh thu của cửa hàng trong tuần / tháng / năm.  |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Thông tin về doanh thu của cửa hàng được hiển thị trên màn hình.  |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Di chuyển đến mục quản lý giao dịch</li> <li>3. Hiển thị ra các thông tin về số lượng giao dịch trong tuần, tổng doanh thu trong tuần, các giao dịch vẫn đang chờ, số giao dịch bị hủy.</li> </ol>  |
| Alternative Flow(s) | <p>Chuyển đổi mốc thời gian để xem thông tin doanh thu theo tháng hoặc theo năm.<br/> Tại bước số 3 tiến hành:<br/> 3A1. Chọn bộ lọc theo tháng / năm.<br/> 3A2. Màn hình sẽ hiển thị thông tin về số lượng giao dịch, tổng doanh thu, số giao dịch đang chờ, số giao dịch bị hủy theo mốc tháng hoặc năm.</p> <p>Xem nhanh thông tin doanh thu trên màn hình dashboard.<br/> Tại bước số 2 tiến hành:<br/> 2A1. Trên màn hình dashboard đang hiển thị chọn vào thay đổi bộ lọc thành tuần / tháng / năm để xem thông tin total sales, total orders, pending and canceled orders theo tuần / tháng / năm.</p> |
| Exception Flow(s)   |   |

**Bảng 15:** Bảng Use-case Người quản trị viên xem thông tin về doanh thu của cửa hàng.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên xem thông tin các sản phẩm bán chạy nhất của cửa hàng.  |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn xem thông tin danh sách các sản phẩm bán chạy nhất của cửa hàng.  |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Thông tin về danh sách sản phẩm bán chạy được hiển thị trên màn hình.   |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Di chuyển đến mục quản lý giao dịch</li> <li>3. Danh sách các sản phẩm bán chạy sẽ hiện ra.</li> </ol>  |
| Alternative Flow(s) | <p>Xem nhanh thông tin của các sản phẩm bán chạy nhất trên màn hình dashboard.<br/> Tại bước số 2 tiến hành:<br/> 2A1. Trên màn hình dashboard đang hiển thị, chọn vào mục detail trên khung Best selling product.<br/> 2A2. Danh sách đầy đủ các sản phẩm bán chạy sẽ hiện ra.</p> |
| Exception Flow(s)   |   |

**Bảng 16:** Bảng Use-case Người quản trị viên xem thông tin các sản phẩm bán chạy của cửa hàng.



|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người quản trị viên xem thông tin các nhân viên có doanh số tốt nhất của cửa hàng.   |
| Actors              | Quản trị viên  |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn xem thông tin danh sách các nhân viên có doanh số tốt nhất của cửa hàng.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions     | Thông tin về danh sách nhân viên có doanh số tốt nhất được hiển thị trên màn hình.   |
| Trigger             |  |
| Nominal flow        | 1. Đăng nhập thành công vào hệ thống<br>2. Di chuyển đến mục quản lý giao dịch<br>3. Danh sách các nhân viên có doanh số tốt nhất sẽ hiện ra.  |
| Alternative Flow(s) | Xem nhanh thông tin của các nhân viên có doanh số tốt nhất trên màn hình dashboard.<br>Tại bước số 2 tiến hành:<br>2A1. Trên màn hình dashboard đang hiển thị, chọn vào mục detail trên khung Best salers.<br>2A2. Danh sách đầy đủ các nhân viên có doanh số tốt nhất sẽ hiện ra. |
| Exception Flow(s)   |  |

**Bảng 17:** Bảng Use-case Người quản trị viên xem thông tin các nhân viên có doanh số tốt nhất của cửa hàng.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên thêm mới một voucher  |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn thêm mới một voucher.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Thông tin về voucher mới được thêm thành công.  |
| Trigger             |   |
| Nominal flow        | 1. Đăng nhập thành công vào hệ thống<br>2. Di chuyển đến mục quản lý voucher<br>3. Danh sách các voucher sẽ hiện ra.<br>4. Nhấn chọn thêm mới voucher.<br>5. Điền thông tin về voucher mới.<br>6. Nhấn lưu thông tin.<br>7. Hiển thị thông báo thêm voucher mới thành công. |
| Alternative Flow(s) |   |
| Exception Flow(s)   |   |

**Bảng 18:** Bảng Use-case Người quản trị viên thêm mới voucher.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên cập nhật thông tin voucher.   |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn cập nhật thông tin cho một voucher.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Thông tin về voucher được cập nhật thành công.  |
| Trigger             |   |
| Nominal flow        | 1. Đăng nhập thành công vào hệ thống<br>2. Di chuyển đến mục quản lý voucher<br>3. Danh sách các voucher sẽ hiện ra.<br>4. Chọn vào một voucher cụ thể.<br>5. Thông tin chi tiết về voucher hiện ra.<br>6. Nhấn chọn cập nhật thông tin.<br>7. Điền thông tin mới cho danh mục.<br>8. Nhấn lưu thông tin.<br>9. Thông tin về voucher được lưu thành công. |
| Alternative Flow(s) |   |
| Exception Flow(s)   |   |

**Bảng 19:** Bảng Use-case Người quản trị viên cập nhật thông tin của một voucher.



|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người quản trị viên tiến hành áp dụng voucher cho sản phẩm của cửa hàng.   |
| Actors              | Quản trị viên  |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn gán voucher cho sản phẩm.  |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions     | Thông tin về việc gán voucher cho sản phẩm được cập nhật thành công.   |
| Trigger             |  |
| Nominal flow        | <ol style="list-style-type: none"><li>Đăng nhập thành công vào hệ thống</li><li>Di chuyển đến mục quản lý voucher</li><li>Danh sách các voucher sẽ hiện ra.</li><li>Chọn vào một voucher cụ thể.</li><li>Thông tin chi tiết về voucher hiện ra.</li><li>Nhấn chọn thêm mới một sản phẩm.</li><li>Tích chọn một sản phẩm.</li><li>Nhấn lưu thông tin.</li><li>Thông tin về voucher được áp dụng cho sản phẩm được lưu thành công.</li></ol> |
| Alternative Flow(s) | Áp dụng một voucher cho nhiều sản phẩm:<br>Tại bước 7 tiến hành:<br>7A1. Tích chọn nhiều sản phẩm.<br>Quay lại bước số 8.  |
| Exception Flow(s)   |  |

Bảng 20: Bảng Use-case Người quản trị viên gán voucher cho sản phẩm.

|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người quản trị viên tiến hành xóa bỏ áp dụng voucher cho sản phẩm của cửa hàng.  |
| Actors              | Quản trị viên  |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn xóa bỏ gán voucher cho sản phẩm.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions     | Thông tin về việc xóa bỏ gán voucher cho sản phẩm được cập nhật thành công.  |
| Trigger             |  |
| Nominal flow        | <ol style="list-style-type: none"><li>Đăng nhập thành công vào hệ thống</li><li>Di chuyển đến mục quản lý voucher</li><li>Danh sách các voucher sẽ hiện ra.</li><li>Chọn vào một voucher cụ thể.</li><li>Thông tin chi tiết về voucher hiện ra.</li><li>Trong khung các sản phẩm được áp dụng voucher được hiển thị trên màn hình, bỏ tích chọn một sản phẩm.</li><li>Nhấn lưu thông tin.</li><li>Thông tin về việc xóa bỏ voucher áp dụng cho sản phẩm được lưu thành công.</li></ol> |
| Alternative Flow(s) | Xóa bỏ áp dụng một voucher cho nhiều sản phẩm:<br>Tại bước 6 tiến hành:<br>6A1. Bỏ tích chọn nhiều sản phẩm.<br>Quay lại bước số 7.  |
| Exception Flow(s)   |  |

Bảng 21: Bảng Use-case Người quản trị viên xóa bỏ gán voucher cho sản phẩm.



|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người quản trị viên xóa một voucher.   |
| Actors              | Quản trị viên  |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn xóa thông tin của một voucher.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions     | Thông tin về voucher được xóa thành công.  |
| Trigger             |  |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Di chuyển đến mục quản lý voucher</li> <li>3. Danh sách các voucher sẽ hiện ra.</li> <li>4. Chọn vào một voucher cụ thể.</li> <li>5. Thông tin chi tiết về voucher sản phẩm hiện ra.</li> <li>6. Nhấn chọn xóa voucher.</li> <li>7. Nhấn lưu thông tin.</li> <li>8. Thông tin về voucher được lưu thành công.</li> </ol> |
| Alternative Flow(s) |  |
| Exception Flow(s)   |  |

Bảng 22: Bảng Use-case Người quản trị viên xóa một voucher.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên tạo tài khoản người nhân viên cửa hàng.   |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn tạo tài khoản cho người nhân viên ở cửa hàng.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Tài khoản được tạo thành công.  |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Di chuyển đến quản lý tài khoản</li> <li>3. Chọn vào tab Staff được hiển thị</li> <li>4. Chọn Add new staff</li> <li>5. Điền vào username, password, firstname, lastname, email, address, chọn role cho tài khoản</li> <li>6. Nhấn chọn Create staff</li> <li>7. Nhấn xác nhận Create staff.</li> </ol> |
| Alternative Flow(s) | Upload staff account từ file CSV.<br>Tại bước số 4 tiến hành:<br>4A1. Chọn Upload staff<br>4A2. Chọn Choose file để chọn tệp chứa thông tin tài khoản cần tải lên<br>4A3. Nhấn nút Upload staffs để tải lên tệp   |
| Exception Flow(s)   | Tại bước số 6:<br>Nếu người quản trị viên chưa nhập thông tin về tài khoản thì quay lại bước số 5.  |

Bảng 23: Bảng Use-case Người quản trị viên tạo tài khoản người nhân viên cửa hàng.



|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người quản trị viên cập nhật thông tin tài khoản người nhân viên cửa hàng  |
| Actors              | Quản trị viên  |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn cập nhật thông tin tài khoản cho người nhân viên ở cửa hàng.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions     | Tài khoản được cập nhật thành công.  |
| Trigger             |  |
| Nomal flow          | 1. Đăng nhập thành công vào hệ thống<br>2. Di chuyển đến quản lý tài khoản<br>3. Chọn vào tab Staff được hiển thị<br>4. Chọn Update staff<br>5. Điền vào username, password, firstname, lastname, email, address, chọn role cho tài khoản<br>6. Nhấn chọn update staff<br>7. Nhấn xác nhận update staff. |
| Alternative Flow(s) |  |
| Exception Flow(s)   | Tại bước số 6:<br>Nếu người quản trị viên chưa nhập thông tin về tài khoản thì quay lại bước số 5.   |

**Bảng 24:** Bảng Use-case Người quản trị viên cập nhật thông tin tài khoản người nhân viên cửa hàng.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người quản trị viên xóa tài khoản người nhân viên   |
| Actors              | Quản trị viên   |
| Description         | Là quản trị viên tôi muốn xóa thông tin tài khoản của người nhân viên ở cửa hàng.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Tài khoản được xóa thành công.  |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | 1. Đăng nhập thành công vào hệ thống<br>2. Di chuyển đến quản lý tài khoản<br>3. Chọn vào tab Staff được hiển thị<br>4. Chọn Delete staff<br>6. Nhấn xác nhận Delete staff. |
| Alternative Flow(s) |   |
| Exception Flow(s)   |   |

**Bảng 25:** Bảng Use-case Người quản trị viên xóa tài khoản người nhân viên cửa hàng.

#### 4.3.2.b Đặc tả usecase cho người nhân viên (staff)

|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người nhân viên sử dụng realtime chat  |
| Actors              | Người nhân viên  |
| Description         | Là người nhân viên tôi muốn nhắn tin thời gian thực với những người nhân viên của cửa hàng, và những người khách hàng.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions     | Tin nhắn được gửi đi thành công. Và trạng thái của tin nhắn được cập nhật ngay trên khung tin nhắn.  |
| Trigger             |  |
| Nomal flow          | 1. Đăng nhập thành công vào hệ thống<br>2. Chọn vào icon chat trên màn hình<br>3. Chọn vào đoạn chat với người dùng đã liên hệ<br>4. Nhập liệu nội dung tin nhắn<br>5. Nhấn enter để gửi hoặc nhấn nút send để gửi |
| Alternative Flow(s) |  |
| Exception Flow(s)   |  |

**Bảng 26:** Bảng Use-case Người nhân viên sử dụng realtime chat



|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người nhân viên xem danh sách đơn hàng của shop  |
| Actors              | Nhân viên  |
| Description         | Là nhân viên tôi muốn xem được danh sách đơn hàng mà khách hàng đã đặt ở shop.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions     | Hiển thị danh sách các đơn hàng được đặt.  |
| Trigger             |  |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Chọn vào mục quản lý đơn hàng trên thanh menu</li> <li>3. Danh sách tất cả đơn hàng sẽ hiện ra.</li> <li>4. Chọn vào mục các đơn đang chờ duyệt</li> <li>5. Danh sách các đơn hàng đang chờ duyệt sẽ hiện ra</li> </ol>  |
| Alternative Flow(s) | <p>Xem thông tin các đơn hàng đã duyệt<br/>Tại bước số 4 tiến hành:</p> <p>4A1. Chọn vào mục các đơn hàng đã duyệt.<br/>4A2. Hiển thị danh sách các đơn hàng đã duyệt.</p> <p>Xem thông tin các đơn hàng đã giao<br/>Tại bước số 4 tiến hành:</p> <p>4B1. Chọn vào mục các đơn hàng đã giao.<br/>4B2. Hiển thị danh sách các đơn hàng đã giao.</p> <p>Xem thông tin các đơn hàng đã hủy<br/>Tại bước số 4 tiến hành:</p> <p>4B1. Chọn vào mục các đơn hàng đã hủy.<br/>4B2. Hiển thị danh sách các đơn hàng đã hủy.</p> <p>Xem thông tin các đơn hàng có yêu cầu hoàn tiền.<br/>Tại bước số 4 tiến hành:</p> <p>4B1. Chọn vào mục các đơn hàng hoàn tiền.<br/>4B2. Hiển thị danh sách các đơn hàng có yêu cầu hoàn tiền.</p> |
| Exception Flow(s)   |  |

**Bảng 27: Bảng Use-case Người nhân viên xem danh sách đơn hàng của shop.**

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người nhân viên cập nhật trạng thái đơn hàng của shop   |
| Actors              | Nhân viên   |
| Description         | Là nhân viên tôi muốn cập nhật trạng thái đơn hàng mà khách hàng đã đặt ở shop.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Hiển thị trạng thái mới của đơn hàng được đặt.  |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Chọn vào mục quản lý đơn hàng trên thanh menu</li> <li>3. Danh sách tất cả đơn hàng sẽ hiện ra.</li> <li>4. Chọn vào một đơn hàng cụ thể</li> <li>5. Đơn hàng với thông tin chi tiết sẽ hiện ra.</li> <li>6. Nhấn vào actions.</li> <li>7. Nhấn vào update status.</li> <li>8. Chọn vào trạng thái mới của đơn hàng. (Chú ý mỗi lần update status chỉ được phép cập nhật 1 nấc của trạng thái: Pending-&gt;accepted-&gt;delivering-&gt;delivered-&gt;completed / return).</li> <li>9. Nhấn lưu thông tin đơn hàng.</li> </ol> |
| Alternative Flow(s) | <p>Lọc để tìm kiếm và update trạng thái đơn hàng<br/>Tại bước số 3 tiến hành:</p> <p>3A1. Chọn vào mục phân loại đơn hàng để chọn ra danh sách các đơn hàng theo phân loại (chờ duyệt / đã duyệt / đang giao / hoàn tiền).</p> <p>3A2. Hiển thị danh sách các đơn hàng theo phân loại.<br/>Quay lại bước số 4.</p>  |
| Exception Flow(s)   |   |

**Bảng 28: Bảng Use-case Người nhân viên cập nhật trạng thái của một đơn hàng của shop.**



|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người nhân viên xử lý một yêu cầu hoàn tiền đơn hàng.   |
| Actors              | Nhân viên   |
| Description         | Là nhân viên tôi muốn xử lý một yêu cầu hoàn tiền từ khách hàng.  |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Trạng thái của đơn hàng được cập nhật thành công và thông báo đến người khách hàng về yêu cầu hoàn tiền thành công.   |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống.</li> <li>2. Chọn vào mục quản lý đơn hàng trên thanh menu.</li> <li>3. Danh sách tất cả đơn hàng sẽ hiện ra.</li> <li>4. Chọn vào mục hoàn tiền.</li> <li>5. Danh sách các đơn hàng có yêu cầu hoàn tiền sẽ hiện ra.</li> <li>6. Chọn vào một đơn hàng cụ thể.</li> <li>7. Thông tin về yêu cầu hoàn tiền của đơn hàng sẽ hiện ra bao gồm (Thông tin khiếu nại về tình trạng đơn hàng và video, hình ảnh minh chứng cho khiếu nại (bắt buộc phải có) và các thông tin chi tiết của đơn hàng đó).</li> <li>8. Trong trường hợp cửa hàng chấp nhận khiếu nại và minh chứng mà người khách hàng đưa ra. Tiến hành chọn vào nút update status của yêu cầu thành processing.</li> </ol> |
| Alternative Flow(s) | <p>Nhấn tin hỏi về thông tin sản phẩm từ trang hoàn tiền.<br/>Tại bước số 8 tiến hành:</p> <p>8A1. Chọn vào liên hệ với khách hàng ngay trên màn hình.</p> <p>8A2. Khung chat hiển thị và mặc định gửi thông tin sản phẩm đang hiện thị trên màn hình đến với khách hàng.</p> <p>8A3. Người nhân viên nhập liệu nội dung tin nhắn để hỏi về khiếu nại đang giải quyết.</p> <p>8A4. Người nhân viên nhấn nút send/ enter để gửi tin nhắn.</p> <p>Quay lại bước số 8.</p> <p>Từ chối yêu cầu hoàn tiền.<br/>Tại bước số 8 tiến hành:</p> <p>8A1. Nếu yêu cầu hoàn tiền với lý do vô lý và minh chứng không đầy đủ, nhân viên cập nhật trạng thái yêu cầu thành rejected</p>   |
| Exception Flow(s)   |   |

**Bảng 29:** Bảng Use-case Người nhân viên xử lý một yêu cầu hoàn tiền đơn hàng.

|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người nhân viên xem được số lượng hàng tồn kho của cửa hàng.   |
| Actors              | Nhân viên  |
| Description         | Là nhân viên tôi muốn kiểm tra số lượng hàng tồn kho của một sản phẩm bất kỳ tại thời điểm bất kỳ của cửa hàng.  |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions     | Thông tin về lượng hàng tồn kho của sản phẩm được hiển thị trên màn hình.  |
| Trigger             |  |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Di chuyển đến mục quản lý tồn kho</li> <li>3. Danh sách các sản phẩm với số lượng hàng tồn kho sẽ hiện ra.</li> </ol>          |
| Alternative Flow(s) | <p>Lọc và tìm kiếm thông tin tồn kho của một sản phẩm.<br/>Tại bước số 3 tiến hành:</p> <p>4A1. Chọn vào mục còn hàng hoặc hết hàng.</p> <p>4A2. Danh sách thông tin về số lượng hàng của các sản phẩm sẽ hiện ra.</p> |
| Exception Flow(s)   |  |

**Bảng 30:** Bảng Use-case Người nhân viên xem được số lượng hàng tồn kho của cửa hàng.

#### 4.3.2.c ĐẶC TẢ USECASE CHO NGƯỜI KHÁCH HÀNG (customer)

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người khách hàng sử dụng realtime chat  |
| Actors              | Người khách hàng  |
| Description         | Là người khách hàng tôi muốn nhắn tin thời gian thực với những người nhân viên của cửa hàng.  |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Tin nhắn được gửi đi thành công. Và trạng thái của tin nhắn được cập nhật ngay trên khung tin nhắn.   |
| Trigger             |   |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Chọn vào icon chat trên màn hình</li> <li>3. Chọn vào đoạn chat với người dùng đã liên hệ</li> <li>4. Nhập liệu nội dung tin nhắn</li> <li>5. Nhấn enter để gửi hoặc nhấn nút send để gửi</li> </ol>  |
| Alternative Flow(s) | <p>Nhắn tin hỏi về thông tin sản phẩm từ trang sản phẩm.</p> <p>Tại bước số 2 tiến hành:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2A1. Chọn vào một sản phẩm đang hiển thị trên giao diện.</li> <li>2A2. Chọn vào nút liên hệ với cửa hàng.</li> <li>2A3. Khung chat hiển thị và mặc định gửi thông tin sản phẩm đang hiện thị trên màn hình đến với shop.</li> <li>2A4. Người dùng nhập liệu nội dung tin nhắn.</li> <li>2A5. Người dùng nhấn nút send/ enter để gửi tin nhắn</li> </ol> <p>Nhắn tin phản ánh về thông tin sản phẩm từ trang lịch sử mua hàng.</p> <p>Tại bước số 2 tiến hành:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2B1. Chọn vào lịch sử đơn hàng trên thanh điều hướng.</li> <li>2B2. Chọn vào nút liên hệ với cửa hàng.</li> <li>2B3. Khung chat hiển thị và mặc định gửi thông tin sản phẩm đang hiện thị trên màn hình đến với shop.</li> <li>2B4. Người dùng nhập liệu nội dung tin nhắn.</li> <li>2B5. Người dùng nhấn nút send/ enter để gửi tin nhắn</li> </ol> |
| Exception Flow(s)   |   |

Bảng 31: Bảng Use-case Người khách hàng sử dụng realtime chat

|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người khách hàng duyệt sản phẩm của shop   |
| Actors              | Người khách hàng   |
| Description         | Là người khách hàng tôi muốn duyệt sản phẩm của cửa hàng.  |
| Pre-Conditions      |  |
| Post Conditions     |  |
| Trigger             |  |
| Nomal flow          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Truy cập đến trang bán hàng của shop theo đường link.</li> <li>2. Người khách hàng lướt và chọn vào một sản phẩm</li> <li>3. Trên màn hình hiện ra thông tin chi tiết của sản phẩm.</li> </ol>   |
| Alternative Flow(s) | <p>Người khách hàng tìm kiếm và duyệt sản phẩm</p> <p>Tại bước số 2 tiến hành:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2A1. Nhập từ khóa vào trong thanh tìm kiếm và nhấn enter.</li> <li>2A2. Hiển thị danh sách các sản phẩm phù hợp với từ khóa tìm kiếm.</li> </ol> <p>Quay lại bước 3.</p> <p>Người khách hàng duyệt qua các sản phẩm được gợi ý từ cửa hàng.</p> <p>Tại bước số 2 tiến hành:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2B1. Chọn vào mục Gợi ý hôm nay.</li> <li>2B2. Người khách hàng lướt và chọn vào một sản phẩm.</li> </ol> <p>Quay lại bước 3.</p> |
| Exception Flow(s)   |  |

Bảng 32: Bảng Use-case Người khách hàng duyệt sản phẩm của shop.



|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người khách hàng so sánh các sản phẩm của shop   |
| Actors              | Người khách hàng   |
| Description         | Là người khách hàng tôi muốn so sánh các sản phẩm cùng một danh mục của cửa hàng.  |
| Pre-Conditions      | Người khách hàng đang ở trong trang thông tin chi tiết của một sản phẩm  |
| Post Conditions     |  |
| Trigger             |  |
| Nominal flow        | <ol style="list-style-type: none"><li>Người khách hàng nhấn vào nút so sánh sản phẩm.</li><li>Màn hình hiện ra danh sách các sản phẩm cùng loại.</li><li>Khách hàng chọn một sản phẩm.</li><li>Bảng so sánh các số liệu về sản phẩm được hiển thị ra màn hình.</li></ol> |
| Alternative Flow(s) | <p>Người khách hàng chọn và so sánh nhiều hơn 2 sản phẩm</p> <p>Tại bước số 3 tiến hành:</p> <p>3A1. Chọn nhiều sản phẩm từ màn hình.</p> <p>3A2. Hiển thị bảng so sánh theo từng tiêu chí cho các sản phẩm.</p>   |
| Exception Flow(s)   |  |

**Bảng 33:** Bảng Use-case Người khách hàng so sánh các sản phẩm của shop.



|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người khách hàng đặt hàng sản phẩm của shop   |
| Actors              | Người khách hàng  |
| Description         | Là người khách hàng tôi muốn đặt hàng sản phẩm của cửa hàng.  |
| Pre-Conditions      | Đăng nhập thành công vào hệ thống.  |
| Post Conditions     | Đơn đặt hàng thành công và thông báo đến người khách hàng.  |
| Trigger             |   |
| Normal flow         | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Truy cập đến trang bán hàng của shop theo đường link.</li><li>2. Người khách hàng lướt và chọn vào một sản phẩm.</li><li>3. Trên màn hình hiện ra thông tin chi tiết của sản phẩm.</li><li>4. Người khách hàng chọn số lượng, size sản phẩm và màu sắc nếu có.</li><li>5. Người khách hàng chọn vào nút mua hàng.</li><li>6. Người khách hàng điền thông tin địa chỉ giao hàng</li><li>7. Người khách hàng chọn voucher áp dụng cho sản phẩm nếu người dùng có.</li><li>8. Người dùng chọn phương thức thanh toán (mặc định là phương thức COD).</li><li>9. Nhấn nút thanh toán</li><li>10. Hiển thị thông báo đặt đơn hàng thành công.</li></ol>  |
| Alternative Flow(s) | <p>Người khách hàng tìm kiếm và duyệt sản phẩm sau đó đặt hàng</p> <p>Tại bước số 2 tiến hành:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2A1. Nhập từ khóa vào trong thanh tìm kiếm và nhấn enter.</li><li>2A2. Hiển thị danh sách các sản phẩm phù hợp với từ khóa tìm kiếm.</li><li>2A3. Người khách hàng chọn vào một sản phẩm đang hiển thị.</li><li>2A4. Quay lại bước 3.</li></ol> <p>Người khách hàng mua hàng từ giỏ hàng.</p> <p>Tại bước số 5 tiến hành:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>5B1. Chọn vào thêm vào giỏ hàng.</li><li>5B2. Chọn vào icon giỏ hàng ở góc trên bên phải của giao diện.</li><li>5B3. Trên màn hình hiển thị giỏ hàng, người khách hàng tích chọn các sản phẩm muốn mua.</li><li>5B4. Nhấn vào nút mua hàng.</li><li>5B5. Quay lại bước 6.</li></ol> <p>Người khách hàng mua hàng từ trang lịch sử đơn hàng.</p> <p>Tại bước số 2 tiến hành:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2C1. Chọn vào icon avatar của khách hàng.</li><li>2C2. Chọn vào mục đơn hàng của bạn.</li><li>2C3. Màn hình hiển thị tất cả các đơn hàng bạn đã đặt.</li><li>2C4. Chọn vào đơn hàng mà bạn muốn mua.</li><li>2C5. Chọn lại số lượng, size, màu sắc của sản phẩm.</li><li>2C6. Chọn vào nút mua lại.</li><li>2C7. Quay lại bước 6.</li></ol> <p>Khách hàng đặt hàng với phương thức thanh toán online qua cổng VNPay / MOMO.</p> <p>Tại bước số 8 tiến hành:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>8D1. Chọn vào phương thức thanh toán VNPay / MOMO.</li><li>8D2. Điền thông tin tài khoản của khách hàng tại VNPay hoặc MOMO.</li><li>8D3. Quay lại bước 9.</li></ol> |
| Exception Flow(s)   |   |

Bảng 34: Bảng Use-case Người khách hàng đặt hàng sản phẩm của shop.



|                     |  |
|---------------------|--|
| Use-case Name       | Người khách hàng tạo một yêu cầu hoàn tiền.  |
| Actors              | Người khách hàng.  |
| Description         | Là người khách hàng tôi muốn tạo một yêu cầu hoàn tiền cho đơn hàng mà tôi đã đặt.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống   |
| Post Conditions     | Yêu cầu hoàn tiền được tạo thành công và gửi đến cửa hàng.   |
| Trigger             |  |
| Nominal flow        | <ol style="list-style-type: none"><li>Đăng nhập thành công vào hệ thống</li><li>Chọn vào icon avatar của khách hàng</li><li>Trên màn hình hiện ra chọn vào nút đơn hàng của bạn.</li><li>Trong tab đơn hàng hoàn thành (đơn hàng đã giao), chọn vào nút yêu cầu trả hàng / hoàn tiền.</li><li>Điền đầy đủ thông tin cho việc yêu cầu trả hàng / hoàn tiền. Trong đó các thông tin bắt buộc là mô tả về ý kiến của người khách hàng, video, hình ảnh về tình trạng đơn hàng khi mới mở đơn hàng, thông tin chuyển khoản ngân hàng.</li><li>Nhấn nút gửi yêu cầu.</li><li>Hiển thị thông báo gửi yêu cầu thanh công.</li></ol> |
| Alternative Flow(s) |  |
| Exception Flow(s)   |  |

Bảng 35: Bảng Use-case Người khách hàng tạo yêu cầu trả hàng / hoàn tiền.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người khách hàng hủy đơn hàng.  |
| Actors              | Người khách hàng.   |
| Description         | Là người khách hàng tôi muốn hủy một đơn hàng đã đặt.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Hủy đơn hàng thành công và gửi đến cửa hàng.  |
| Trigger             |   |
| Nominal flow        | <ol style="list-style-type: none"><li>Đăng nhập thành công vào hệ thống</li><li>Chọn vào icon avatar của khách hàng</li><li>Trên màn hình hiện ra chọn vào nút đơn hàng của bạn.</li><li>Trong tab đơn hàng chờ xác nhận, chọn vào nút hủy đơn hàng.</li><li>Hiển thị thông báo gửi yêu cầu thanh công.</li></ol>   |
| Alternative Flow(s) | <p>Đối với các trường hợp đơn hàng được đặt và được thanh toán trước bằng hình thức thanh toán qua VNPay, MOMO.</p> <p>Tại bước số 4 trên hành:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Chọn vào nút yêu cầu trả hàng / hoàn tiền.</li><li>Điền đầy đủ thông tin cho việc yêu cầu trả hàng / hoàn tiền. Trong đó các thông tin bắt buộc là mô tả về ý kiến của người khách hàng, video, hình ảnh về tình trạng đơn hàng khi mới mở đơn hàng, thông tin chuyển khoản ngân hàng.</li><li>Nhấn nút gửi yêu cầu.</li><li>Hiển thị thông báo gửi yêu cầu thanh công.</li></ol> |
| Exception Flow(s)   |   |

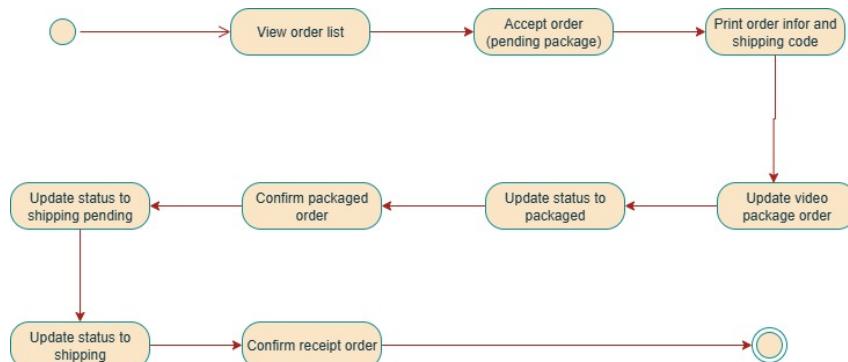
Bảng 36: Bảng Use-case Người khách hàng hủy một đơn hàng.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Use-case Name       | Người khách hàng cập nhật thông tin cá nhân.  |
| Actors              | Người khách hàng.   |
| Description         | Là người khách hàng tôi muốn cập nhật thông tin cá nhân của mình.   |
| Pre-Conditions      | Đã đăng nhập thành công vào hệ thống  |
| Post Conditions     | Thông tin tài khoản được cập nhật thành công.   |
| Trigger             |   |
| Nominal flow        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đăng nhập thành công vào hệ thống</li> <li>2. Chọn vào icon avatar của khách hàng</li> <li>3. Trên màn hình hiện ra chọn vào tài khoản của tôi.</li> <li>4. Trong tab hồ sơ, điền thông tin cần cập nhật.</li> <li>5. Nhấn nút lưu thông tin.</li> <li>6. Hiển thị thông báo cập nhật thông tin thành công.</li> </ol>  |
| Alternative Flow(s) | <p>Người khách hàng muốn thay đổi bảng size của mình cho từng loại sản phẩm.<br/>Tại bước số 4 tiến hành:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4A1. Chọn vào tab bảng size</li> <li>4A2. Điền đầy đủ thông tin cho việc thay đổi bảng size.</li> <li>4A3. Nhấn nút lưu thông tin.</li> <li>4A4. Hiển thị thông báo lưu thông tin thành công.</li> </ol> <p>Người khách hàng muốn thay đổi địa chỉ giao hàng.<br/>Tại bước số 4 tiến hành:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4B1. Chọn vào tab địa chỉ</li> <li>4B2. Điền đầy đủ thông tin cho việc thay đổi địa chỉ.</li> <li>4B3. Nhấn nút lưu thông tin.</li> <li>4B4. Hiển thị thông báo lưu thông tin thành công.</li> </ol> |
| Exception Flow(s)   |   |

Bảng 37: Bảng Use-case Người khách hàng hủy một đơn hàng.

## 4.4 Sơ đồ hoạt động

### 4.4.1 Người quản trị viên, người nhân viên xử lý đơn hàng.



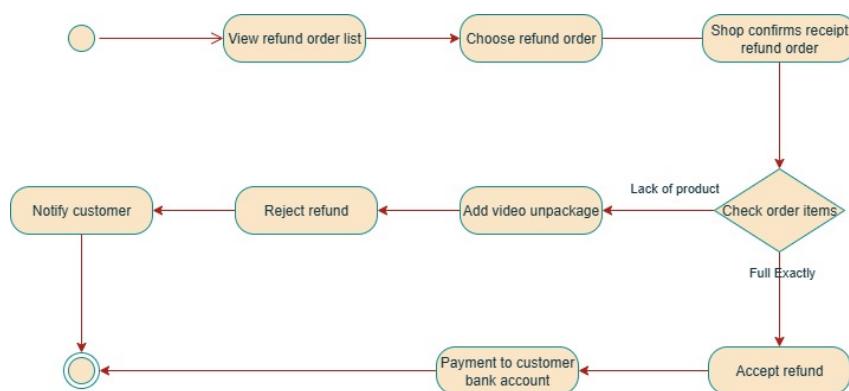
Hình 20: Sơ đồ hoạt động người quản trị viên, nhân viên cửa hàng xử lý đơn hàng

Người quản trị viên và người nhân viên của cửa hàng đều có luồng xử lý và thẩm quyền như nhau trong việc xử lý một đơn hàng từ lúc đóng gói đến lúc giao hàng và cập nhật trạng thái đơn hàng trong quá trình vận chuyển.

- Người quản trị viên và người nhân viên bắt đầu quy trình xử lý đơn hàng bằng việc xem các đơn hàng đang chờ xác nhận và đóng gói.
- Sau đó đơn hàng khi đã được đồng ý và đóng gói sẽ được cấp cho một mã vận chuyển duy nhất, đồng thời video quay việc đóng gói và dán tem đơn hàng phải được cập nhật vào hệ thống.
- Sau khi các thông tin này đều hợp lệ đơn hàng sẽ được cập nhật trạng thái mới là đã đóng gói.

- Sau đó đơn hàng sẽ được kiểm tra lại một lần nữa. Và được cập nhật trạng thái đơn hàng đang chờ được vận chuyển.
- Khi đơn hàng này được đem ra khỏi shop cho mục đích vận chuyển. Đơn hàng này sẽ được cập nhật trạng thái thành đang vận chuyển.
- Khi đơn hàng được giao đến người khách hàng. Video, hình ảnh minh chứng cho việc giao hàng được tải lên hệ thống và trạng thái đơn hàng được cập nhật thành đã giao.
- Đến đây hoạt động xử lý đóng gói đơn hàng và vận chuyển đơn hàng kết thúc.

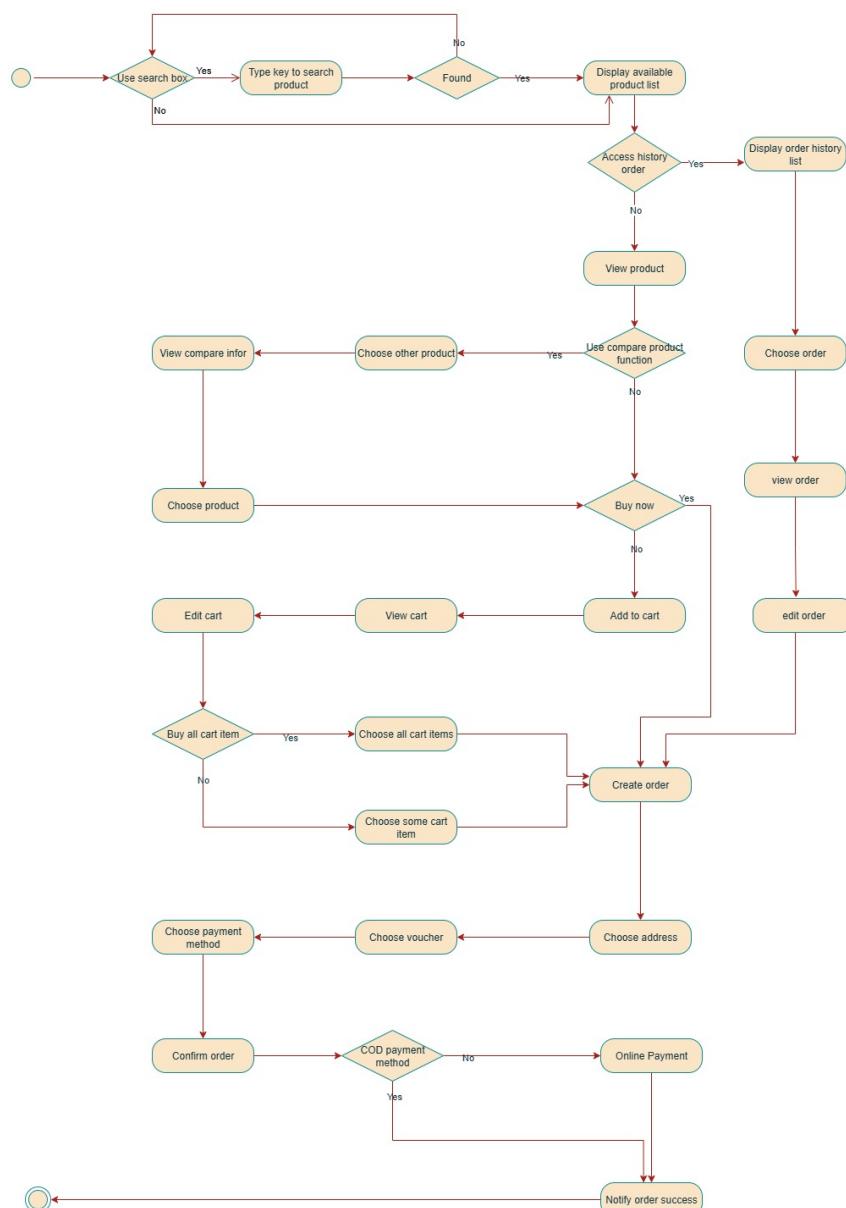
#### 4.4.2 Người quản trị viên, nhân viên xử lý trả đơn hàng - hoàn tiền.



Hình 21: Sơ đồ hoạt động người quản trị viên, nhân viên cửa hàng xử lý yêu cầu trả đơn hàng - hoàn tiền

Đối với hoạt động xử lý yêu cầu trả hàng - hoàn tiền của người khách hàng. Có sự khác nhau trong thẩm quyền và luồng xử lý của người quản trị viên so với nhân viên. Đó là người quản trị viên mới có thẩm quyền thực hiện việc thanh toán để chuyển tiền đơn hàng về lại cho người khách hàng. Người nhân viên shop không thể thực hiện hoạt động chuyển khoản thanh toán này. Còn lại những hoạt động khác trong luồng xử lý yêu cầu trả hàng - hoàn tiền cả hai vai trò quản trị viên và nhân viên có thể làm như nhau.

#### 4.4.3 Người khách hàng duyệt sản phẩm và mua sản phẩm.



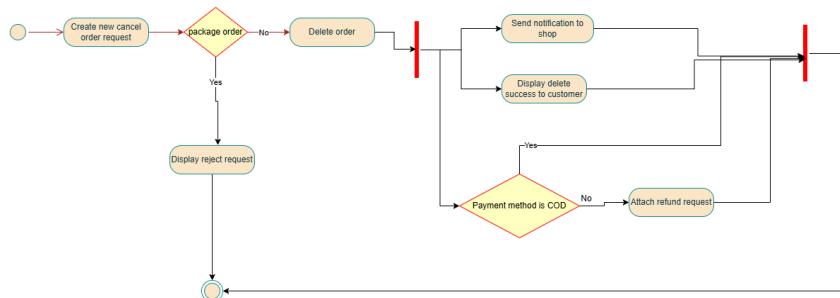
**Hình 22:** Sơ đồ hoạt động người khách hàng duyệt và mua sản phẩm

Sơ đồ bên trên thể hiện các luồng mua hàng mà người khách hàng có thể làm để mua được một sản phẩm ở cửa hàng. Trong đó ta thấy có ba cách để mua được một sản phẩm đó là mua hàng trực tiếp trong trang thông tin chi tiết của sản phẩm, cách thứ hai là thêm sản phẩm vào giỏ hàng sau đó tiến hành mua các sản phẩm từ giỏ hàng. Cách thứ ba là mua hàng từ việc mua lại một đơn hàng đã mua trước đó trong trang lịch sử đơn hàng.

Ngoài ra trong luồng xử lý việc mua hàng ta thấy cửa hàng có hỗ trợ việc thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau đó là thanh toán khi nhận hàng (COD) hoặc thanh toán online tích hợp (VNPay / MOMO.).

Sau khi đặt hàng thành công sẽ có thông báo đặt hàng thành công hiển thị cho người dùng.

#### 4.4.4 Người khách hàng hủy đơn hàng.



Hình 23: Sơ đồ hoạt động người khách hàng hủy đơn hàng

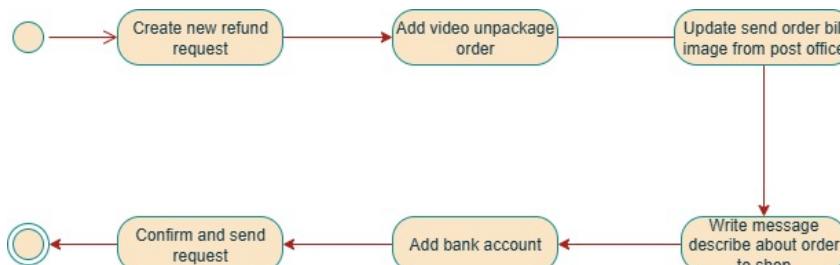
Với quy trình hủy đơn hàng do người khách hàng thực hiện, có quy định rằng đơn hàng chỉ được hủy khi và chỉ khi đơn hàng chưa được shop đóng gói. Ngay khi đơn hàng được cập nhật trạng thái đã đóng gói người khách hàng không thể hủy đơn đặt hàng. Sẽ có thông báo từ chối hủy đơn hàng do đơn hàng đã đóng gói được hiển thị.

Trong trường hợp đơn hàng chưa được đóng gói khách hàng có thể hủy đơn hàng. Thông tin về việc hủy đơn hàng sẽ được gửi về cho cửa hàng.

Trong trường hợp đơn hàng được thanh toán bằng phương thức COD và hủy đơn hàng thành công. Sẽ không có yêu cầu trả hàng - hoàn tiền gửi đến cửa hàng. Đến đây hoạt động này kết thúc.

Trong trường hợp đơn hàng được thanh toán bằng hình thức thanh toán online và đã hủy đơn hàng thành công. Sẽ có một yêu cầu trả hàng - hoàn tiền kèm theo gửi kèm về cho shop để shop gửi lại tiền cho đơn hàng được hủy. Đến đây hoạt động này kết thúc.

#### 4.4.5 Người khách hàng yêu cầu trả đơn hàng - hoàn tiền.



Hình 24: Sơ đồ hoạt động người khách hàng yêu cầu trả đơn hàng - hoàn tiền

Khi người khách hàng tạo một yêu cầu trả hàng hoàn tiền người khách hàng phải cung cấp được cho cửa hàng video, hình ảnh lúc người khách hàng nhận được đơn hàng và mở gói hàng lần đầu. Video thể hiện được kiện hàng phải còn nguyên không bị khui mở từ trước nếu đơn hàng đã bị tráo ở giai đoạn vận chuyển người khách hàng cần phải chụp lại ngay tình trạng đơn hàng và thông báo cho shop ngay để được ghi nhận và giải quyết tại thời điểm nhận hàng.

Trong trường hợp gói hàng không đóng gói đúng yêu cầu của người khách hàng. Shop yêu cầu người khách hàng phải chuyển hoàn lại gói hàng cho shop, người khách hàng cũng phải update biên nhận vận chuyển từ bưu cục và gửi về hệ thống.

Sau đó người khách hàng cần cung cấp thông tin tài khoản ngân hàng để nhận được tiền đơn hàng chuyển hoàn trước khi nhấn nút gửi yêu cầu trả hàng - hoàn tiền.



## 5 Thiết kế hệ thống

### 5.1 Kiến trúc hệ thống

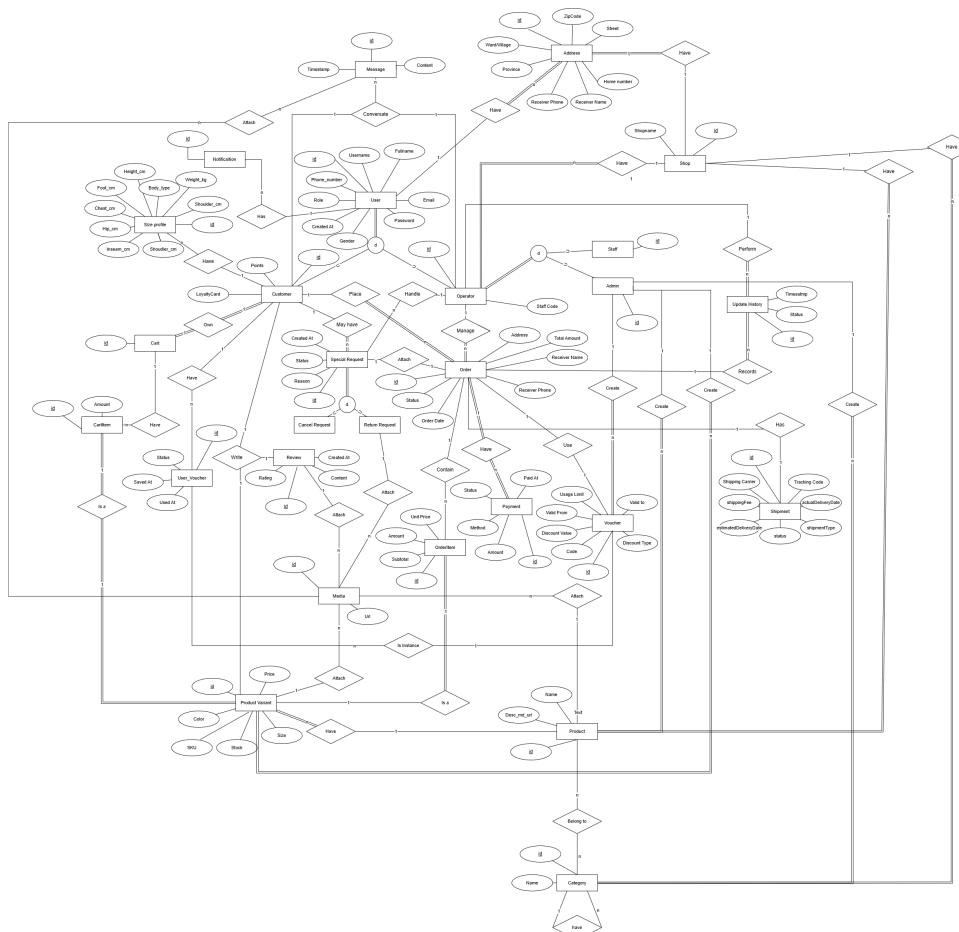
### 5.2 Thiết kế cơ sở dữ liệu

#### 5.2.1 Mô tả thực thể

| Phân loại             | Tên thực thể      | Ý nghĩa  |
|-----------------------|-------------------|--|
| Quản lý Người dùng    | User              | Chứa thông tin chi tiết của người dùng trong hệ thống.                     |
|                       | Customer          | Chứa thông tin user mà chỉ có người khách hàng mới có.                     |
|                       | Operator          | Chứa thông tin chung mà chỉ có người admin và staff có.                    |
|                       | Staff             | Chứa thông tin mà chỉ có người nhân viên cửa hàng có.                      |
|                       | Admin             | Chứa thông tin mà chỉ có người quản trị viên cửa hàng có.                  |
|                       | Address           | Chứa thông tin chi tiết về địa chỉ thực tế.                                |
|                       | Size Profiles     | Chứa thông tin chi tiết về kích thước của người dùng về mỗi loại sản phẩm. |
|                       | Shop              | Chứa thông tin chi tiết về shop.   |
| Sản phẩm              | Category          | Thông tin về một danh mục sản phẩm.  |
|                       | Product           | Thông tin về một sản phẩm.   |
|                       | Product Variant   | Thông tin về các biến thể của cùng một sản phẩm (size, màu sắc).           |
|                       | Media             | Thông tin chi tiết về một video hoặc hình ảnh.                             |
| Giỏ hàng & Khuyến mãi | Cart              | Thông tin về giỏ hàng của người khách hàng.                                |
|                       | Cart Item         | Chứa thông tin về một sản phẩm có trong giỏ hàng.                          |
|                       | Voucher           | Thông tin về một voucher của shop.   |
|                       | User Voucher      | Thông tin chi tiết về voucher mà người khách hàng đã lưu.                  |
| Đơn hàng & Giao dịch  | Order             | Thông tin chi tiết về đơn hàng.  |
|                       | Order Item        | Thông tin lưu trữ một món hàng của order.                                  |
|                       | Payment           | Thông tin chi tiết về thanh toán một đơn hàng.                             |
|                       | Shipments         | Thông tin vận chuyển của đơn hàng.   |
|                       | Update History    | Thông tin chi tiết về lịch sử đơn hàng.                                    |
|                       | Special Request   | Thông tin chung về các yêu cầu hủy đơn, trả hàng, hoàn tiền.               |
|                       | Cancelled Request | Thông tin chi tiết về các yêu cầu hủy đơn hàng.                            |
|                       | Return Request    | Thông tin chi tiết về các yêu cầu trả hàng, hoàn tiền.                     |
| Tương tác             | Notification      | Chứa thông tin thông báo.  |
|                       | Message           | Thông tin chi tiết đoạn tin nhắn của người khách hàng và nhân viên.        |
|                       | Review            | Thông tin chi tiết về đánh giá sản phẩm.                                   |

Bảng 38: Danh sách thực thể được phân nhóm theo chức năng.

### 5.2.2 Lược đồ thực thể mối liên hệ mở rộng (EERD)



**Hình 25:** EERD Diagram hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang

Lược đồ thực thể mối liên hệ mở rộng cho thấy hệ thống có nhiều người dùng khác nhau đó là người khách hàng (customer), người quản trị viên (admin), người nhân viên (staff) của cửa hàng.

Đối với người khách hàng, người quản trị viên, nhân viên cửa hàng họ có những trường thông tin chung đó là username, password, fullname, phone number, email, gender. Người khách hàng còn có hai trường thông tin riêng biệt là loyalty card thể hiện thông tin khách hàng thân thiết với cửa hàng và points là điểm số của người khách hàng để tính hạng khách hàng thân thiết. Còn người quản trị viên và nhân viên thì có thêm một trường thông tin chung là staff code thể hiện cho mã nhân viên của người đó trong cửa hàng.

Đối với người khách hàng:

Người khách hàng có cho mình nhiều thông tin bảng size khác nhau. Mỗi bảng size là kích thước của một loại sản phẩm thời trang khác nhau. Ví dụ một khách hàng A có ba bảng size khác nhau: Bảng size đầu tiên là bảng size cho quần áo, bảng size thứ hai là bảng size cho áo sơ mi, bảng size thứ 3 là bảng size cho giày thể thao.

Với mỗi người khách hàng họ có cho mình một giỏ hàng. Trong giỏ hàng họ có thể thêm vào đó nhiều sản phẩm khác nhau. Khi xem hàng và yêu thích món hàng bất kỳ người khách hàng có thể lưu lại sản phẩm vào giỏ hàng để mua sau hay người dùng muốn mua một lúc nhiều món hàng thì có thể thêm sản phẩm vào giỏ hàng và có thể thực hiện thao tác mua hàng một lần cho nhiều sản phẩm.

Ngoài ra khi truy cập cửa hàng, người khách hàng còn có thể nhận được các mã voucher giảm giá. Nhờ đó mà người khách hàng có thể mua hàng với giá rẻ hơn nhưng chất lượng không đổi.

Bên cạnh đó để tạo thêm sự tiện lợi cho người khách hàng trong khi mua sắm tại cửa hàng nhóm còn đề xuất tích hợp nhiều phương thức thanh toán đơn hàng khác nhau để người khách hàng lựa chọn. Đó là VNPay, MOMO, COD. Không những vậy, nếu khách hàng có điều gì đó không hài lòng về sản phẩm, khách hàng có thể nhắn tin



trực tiếp đến cửa hàng để được hỗ trợ và khách hàng có thể tạo yêu cầu hủy đơn, trả hàng hoàn tiền để hủy việc mua hàng. Sau khi mua hàng xong người khách hàng có thể viết đánh giá để thể hiện sự hài lòng của chính mình về sản phẩm và dịch vụ từ cửa hàng. Sau khi đơn hàng được đặt thành công, các thông tin về địa chỉ giao hàng, bảng size, sẽ được lưu lại và người khách hàng có thể sử dụng lại vào lần sau.

Đối với người quản trị viên cửa hàng:

Người quản trị viên có thể nắm được các thông tin của các nhân viên đang làm việc tại cửa hàng nào. Địa chỉ cụ thể của cửa hàng. Ngoài ra người quản trị viên cũng biết được danh mục sản phẩm mà cửa hàng đang kinh doanh, số lượng sản phẩm trong mỗi cửa hàng.

Khi tiến hành hoạt động kinh doanh, người quản trị viên có khả năng xử lý các đơn hàng từ lúc đóng gói đơn hàng cho đến khi đơn hàng được vận chuyển đến người khách hàng thành công. Hệ thống cho phép người quản trị viên xử lý được các yêu cầu hủy đơn, trả hàng - hoàn tiền của người khách hàng. Và hệ thống chỉ cho phép người quản trị viên tiến hành việc thanh toán để hoàn tiền đơn hàng.

Bên cạnh đó người quản trị viên có thể xem được thống kê về doanh thu của từng cửa hàng và tổng số lượng sản phẩm đã bán. Người quản trị viên còn có thể xem được nhân viên có doanh số tốt nhất.

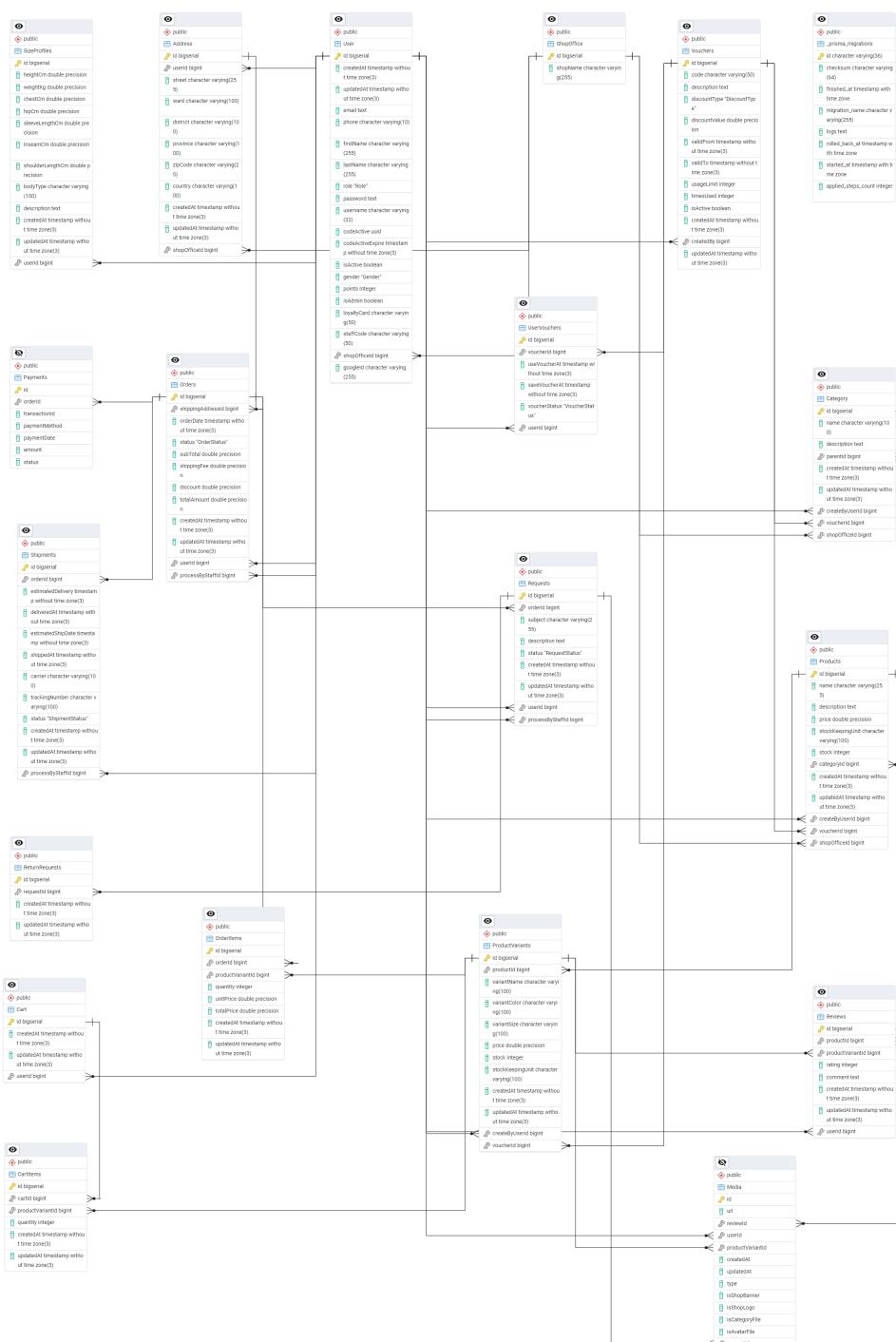
Ngoài ra người quản trị viên còn có thể nhận các thông báo khi đơn hàng được hủy, được yêu cầu trả hàng - hoàn tiền. Tiến hành nhắn tin để trao đổi thông tin với nhân viên cửa hàng và tư vấn cho khách hàng về sản phẩm.

Đối với người nhân viên cửa hàng:

Họ có thể tham gia vào quá trình xử lý, đóng gói, vận chuyển đơn hàng đến tay người khách hàng. Họ có thể tham gia vào việc xử lý các yêu cầu hủy đơn, trả hàng - hoàn tiền. Và họ có thể nhắn tin với quản trị viên, khách hàng, nhân viên khác cho mục đích công việc.

Không những vậy người nhân viên còn có thể xem được sản phẩm và số lượng tồn kho của sản phẩm để có thể tư vấn việc mua hàng cho người khách hàng trong thời gian thực.

### 5.2.3 Lược đồ cơ sở dữ liệu



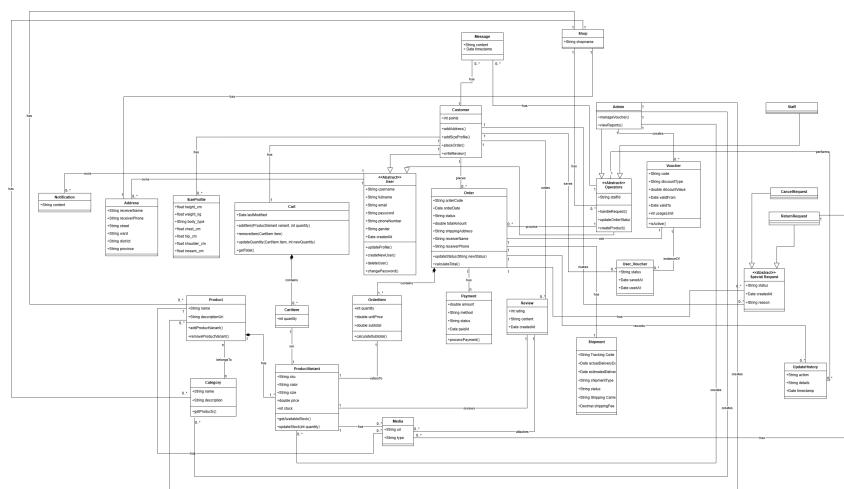
Hình 26: Lược đồ cơ sở dữ liệu hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang

Lược đồ trên là cơ sở dữ liệu của cửa hàng khi được hiện thực trên cơ sở dữ liệu PostgreSQL.

Để thực hiện việc quản lý đơn giản người dùng của hệ thống ở đây nhóm chỉ có tạo duy nhất một bảng User để lưu thông tin người dùng trong hệ thống. Để có thể phân biệt người dùng nào là Customer, Admin, Staff. Nhóm sử dụng các trường thông tin phụ của bảng User đó là Role, isAdmin, isActive để kiểm tra và quản lý vai trò và quyền của người dùng.

Với các bảng còn lại nhóm thực hiện mapping chính xác theo lược đồ thực thể lược đồ thực thể mỗi liên hệ mở rộng đã được trình bày bên trên.

### 5.3 Biểu đồ lớp (Class Diagram)



Hình 27: Biểu đồ lớp (Class diagram) hệ thống bán hàng trực tuyến cho cửa hàng thời trang

Dựa vào các nghiệp vụ và lược đồ thực thể mỗi liên hệ mở rộng, biểu đồ lớp được thiết kế nhằm để thể hiện việc mô hình hóa các đối tượng trong hệ thống bao gồm các thuộc tính và các phương thức xử lý chính.

Đầu tiên hệ thống có một lớp ảo là User. Các lớp Customer, Operator được kế thừa lại từ User. Nó thể hiện việc cả Customer và Operator đều là User và có các thuộc tính và phương thức của User.

Lớp Operator được hai lớp khác kế thừa lại. Đó là Admin và Staff. Điều này thể hiện Admin và Staff đều là một Operator và có các thuộc tính và phương thức của Operator.

Việc thiết kế Operator được hiện thực chia thành Admin và Staff thể hiện cho việc phân quyền, phân vai trò của người Operator trong hệ thống. Đặc biệt chỉ có một số hành động chỉ có một Admin của hệ thống mới được phép làm. Đó là việc thêm xóa sửa các sản phẩm, danh mục sản phẩm, voucher ở cửa hàng, thực hiện việc thanh toán hoàn tiền cho đơn hàng có yêu cầu hoàn tiền.

Không chỉ vậy, theo biểu đồ lớp ta thấy Shop có mối liên hệ association với address thể hiện với mỗi shop sẽ có duy nhất một địa chỉ cho shop đó. Bên cạnh đó, Shop còn có mối liên hệ association với sản phẩm và category thể hiện một shop có danh mục sản phẩm và sản phẩm của riêng shop đó. Còn với vận hành cửa hàng, mỗi shop có thể có nhiều người Operator.

Đến với mối quan hệ của Category ta có mối liên hệ association thể hiện một category có nhiều product và một product thì có thể thuộc vào nhiều Category.

Với mỗi product trong cửa hàng, Product có thể có nhiều ProductVariant và đây là mối quan hệ composition. Mỗi quan hệ này đảm bảo khi một Product bị hủy thì các ProductVariant của nó cũng sẽ bị hủy theo.

Ngoài ra biểu đồ lớp còn thể hiện, một Customer có quan hệ association với Cart. Một Customer thì có một Cart. Giữa Cart và CartItem có mối quan hệ là Composition nếu Cart bị hủy thì tất cả các CartItem đều hủy theo. Đối với CartItem và ProductVariant có mối quan hệ association thể hiện một CartItem là một ProductVariant. Và mỗi ProductVariant thì có mối quan hệ association với media thể hiện một ProductVariant có thể có nhiều hình ảnh hay video mô tả một biến thể của sản phẩm.

Bên cạnh đó khi thực hiện đặt hàng, người Customer có thể tiến hành đặt nhiều đơn hàng và mối liên hệ giữa Customer và Order là association. Đến với mỗi Order, Order sẽ chứa nhiều OrderItem và mối liên hệ giữa chúng là composition thể hiện cho việc khi xóa một Order thì tất cả OrderItem cũng sẽ mất theo. Và mỗi OrderItem là một ProductVariant. Không những vậy Order có thể có nhiều lần Payment. Order có thể sử dụng voucher để nhận giảm giá, có mối liên hệ với Shipment để thể hiện việc vận chuyển đơn hàng. Và ngoài ra mỗi đơn hàng thì người Customer có thể tạo nhiều request cho đơn hàng đó. Các Request có thể là Cancelled request hay là Return Request.

Đối với mỗi người Customer, họ có thể có nhiều Review mà trong mỗi Review sẽ có thông tin của các ProductVariant và media của sản phẩm đó kèm theo mô tả đánh giá của họ. Trong trường hợp không hài lòng



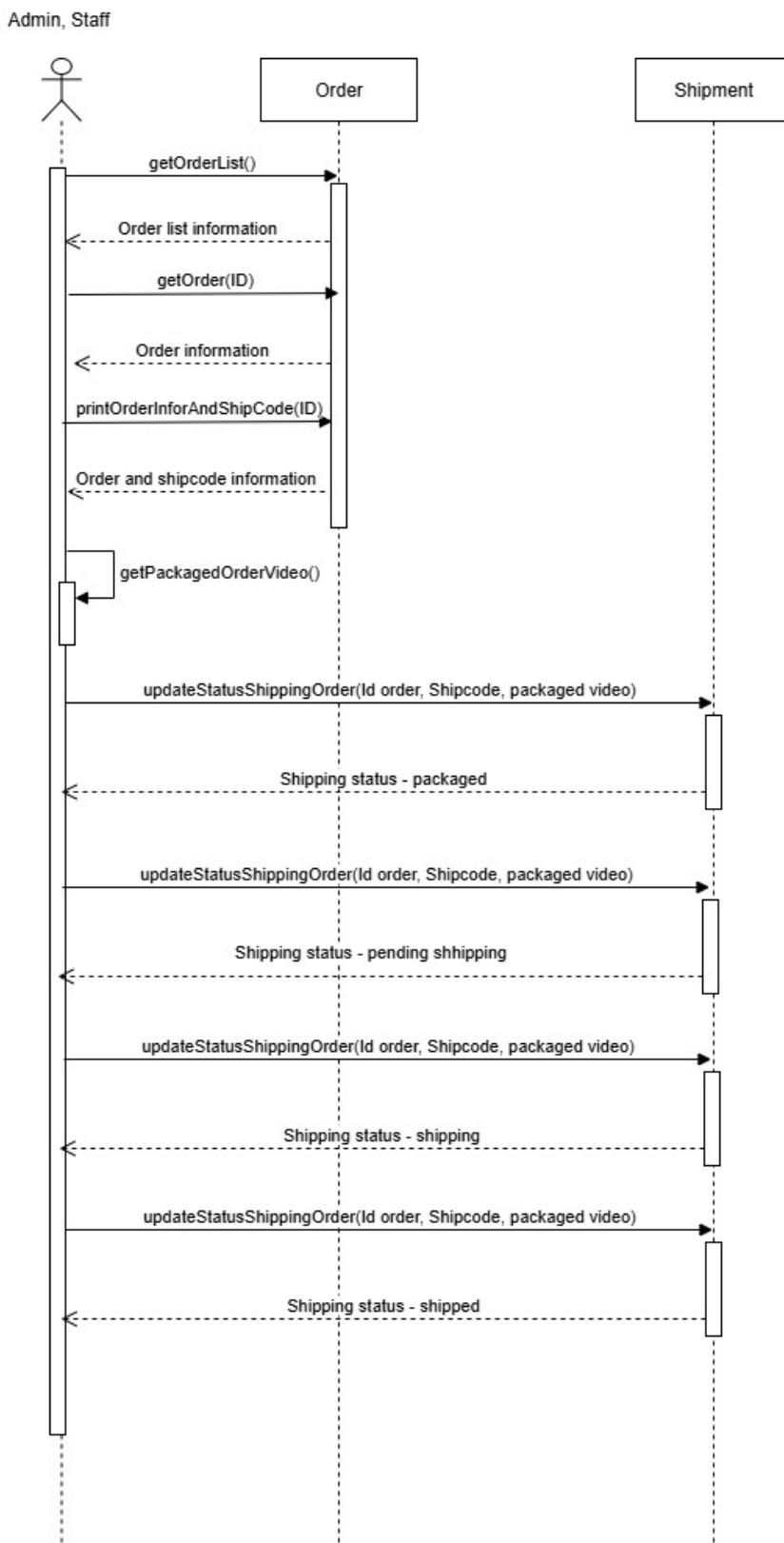
người Customer có thể thực hiện nhắn tin, các message sẽ lưu lại các thông tin của đoạn chat của người Customer với người Operator của cửa hàng.

Đến với việc quản lý cửa hàng, biểu đồ lớp cho ta thấy, người Admin của cửa hàng có thể tạo nhiều danh mục sản phẩm, sản phẩm và các biến thể sản phẩm. Không chỉ vậy, người Admin của cửa hàng còn tiến hành tạo ra các voucher khuyến mãi của cửa hàng. Đây đều là các việc mà người Staff của cửa hàng không thể thực hiện.

Cả hai vai trò Admin và Staff đều có khả năng thực hiện xử lý các order.

## 5.4 Sơ đồ tuần tự

### 5.4.1 Người quản trị viên, nhân viên xử lý đơn hàng.

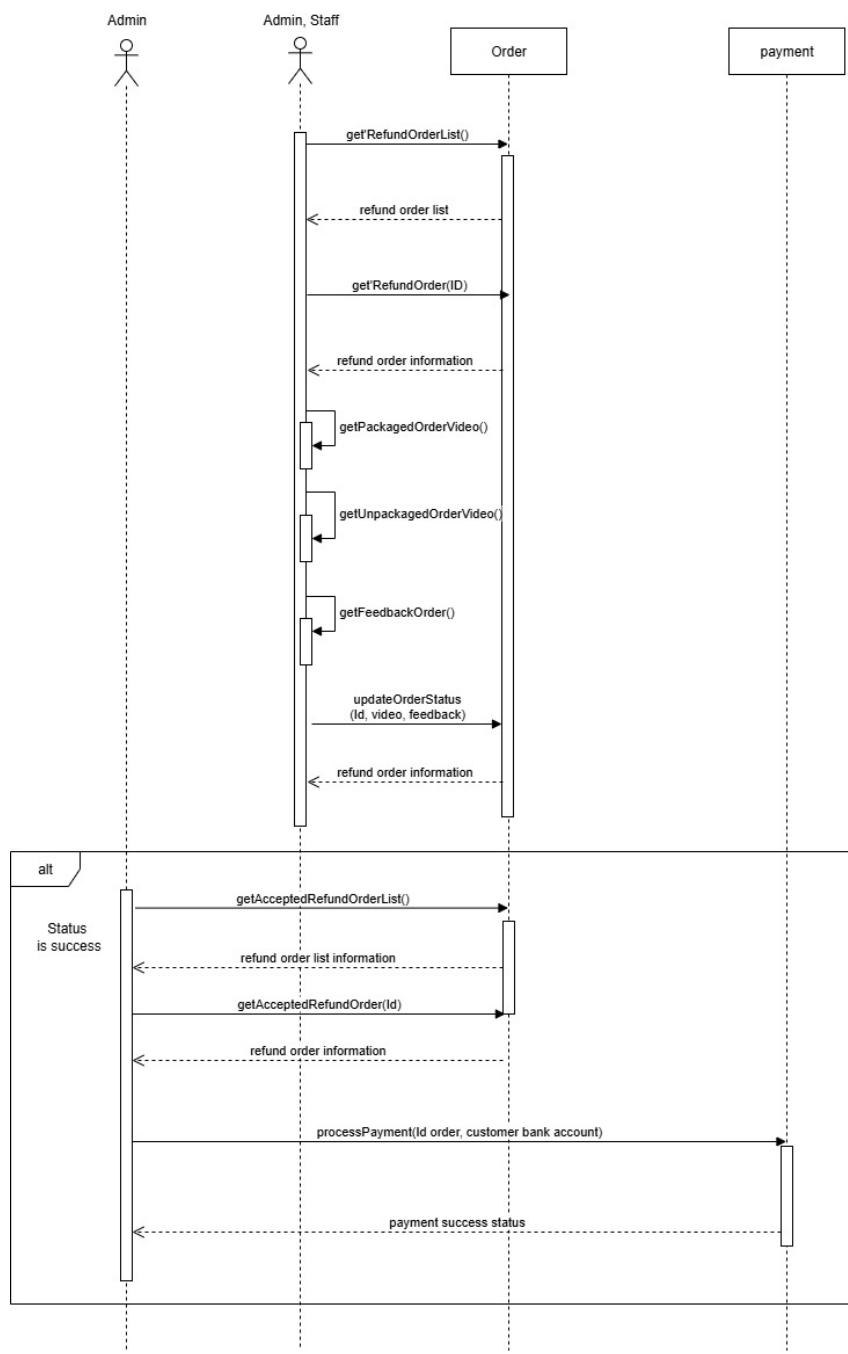


**Hình 28:** Sơ đồ tuần tự người quản trị viên, nhân viên của hàng xử lý đơn hàng

Sơ đồ tuần tự người quản trị viên, nhân viên cửa hàng xử lý đơn hàng quá trình xử lý sẽ bắt đầu như sau: Người nhân viên hoặc người quản trị viên truy cập vào trang danh sách đơn hàng để lấy các đơn hàng đang chờ duyệt, sau đó họ vào trang chi tiết đơn hàng để tiến hành lấy thông tin chi tiết của đơn hàng để in tem đóng gói. Sau đó

họ phải cập nhật video, hình ảnh đóng kiện hàng lên hệ thống để minh chứng đơn hàng đã đóng đầy đủ và chính xác về sau nếu có khiếu nại. Qua mỗi giai đoạn đơn hàng được đóng gói xong, được xác nhận đóng gói, xác nhận chuyển giao cho người vận chuyển, đang vận chuyển, và khi vận chuyển hoàn tất các trạng thái này sẽ được cập nhật vào thời điểm thực tế mà trạng thái này xảy ra. Đến khi trạng thái đơn hàng được chuyển thành đã giao, thì có nghĩa là đơn hàng trên thực tế đã giao đến tay người khách hàng và quy trình xử lý đến đây kết thúc.

#### 5.4.2 Người quản trị viên, người nhân viên xử lý trả hàng - hoàn tiền.



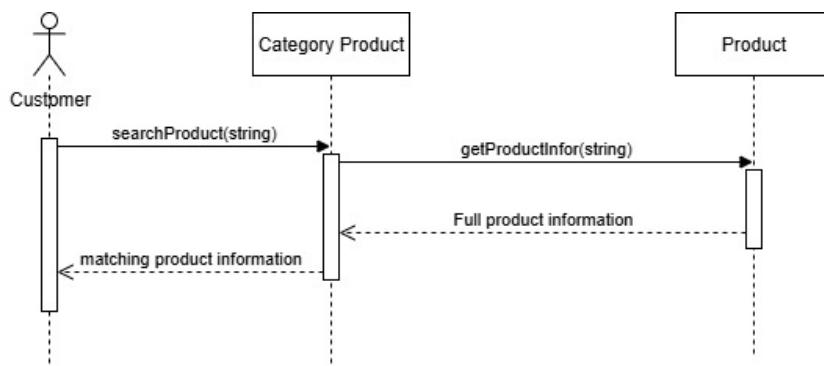
**Hình 29:** Sơ đồ tuần tự người quản trị viên, nhân viên cửa hàng xử lý việc khách hàng trả hàng và yêu cầu hoàn tiền

Quy trình xử lý yêu cầu trả hàng hoàn tiền được thực hiện bởi người quản trị viên và người nhân viên. Trong đó chỉ có người quản trị viên mới có quyền thực hiện việc chuyển khoản để hoàn tiền lại cho người khách hàng. Ngoài hành động trên, các hành động còn lại của luồng xử lý đều có thể được xử lý bởi người quản trị viên và người nhân viên của cửa hàng. Vai trò của người nhân viên ở đây chủ yếu là lọc trước các yêu cầu hợp lệ theo điều kiện của cửa hàng. Ví dụ yêu cầu hoàn tiền phải có lý do kèm theo minh chứng mở kiện hàng bằng video, hình ảnh. Điều này nhằm làm giảm tải khối lượng công việc mà người quản trị viên phải thực hiện.

Quy trình xử lý yêu cầu trả hàng hoàn tiền được thực hiện như sau:

- Luồng xử lý mà cả người quản trị viên và người nhân viên đều thực hiện được:
  - Đầu tiên truy cập để lấy trang danh sách các yêu cầu hoàn tiền.
  - Hệ thống sẽ trả về danh sách các yêu cầu hoàn tiền ra màn hình.
  - Tiến hành nhấp chọn một yêu cầu hoàn tiền để đọc được nội dung chi tiết của yêu cầu hoàn tiền đó: Bao gồm ý kiến của người khách hàng, minh chứng của việc khui mở kiện hàng mà người khách hàng cung cấp.
  - Nếu người khách hàng cung cấp thông tin hợp lệ qua yêu cầu tiến hành cập nhật trạng thái yêu cầu lên thành đang xác nhận yêu cầu hợp lệ.
  - Nếu không có thể cập nhật trạng thái yêu cầu thành từ chối để từ chối việc hoàn trả tiền cho đơn hàng.
- Luồng xử lý sau khi trạng thái của yêu cầu được cập nhật lên thành hợp lệ. Chú ý luồng xử lý này chỉ có thể thực hiện bởi người quản trị viên.
  - Người quản trị viên truy cập để lấy ra danh sách các yêu cầu trả hàng hoàn tiền với trạng thái hợp lệ.
  - Nhấp chọn một yêu cầu để lấy thông tin chi tiết.
  - Dựa theo thông tin tài khoản hoàn tiền mà khách hàng cung cấp tiến hành thanh toán.
  - Thanh toán thành công trả về thông báo ra màn hình.

#### 5.4.3 Người Khách hàng thực hiện tìm kiếm và xem sản phẩm.

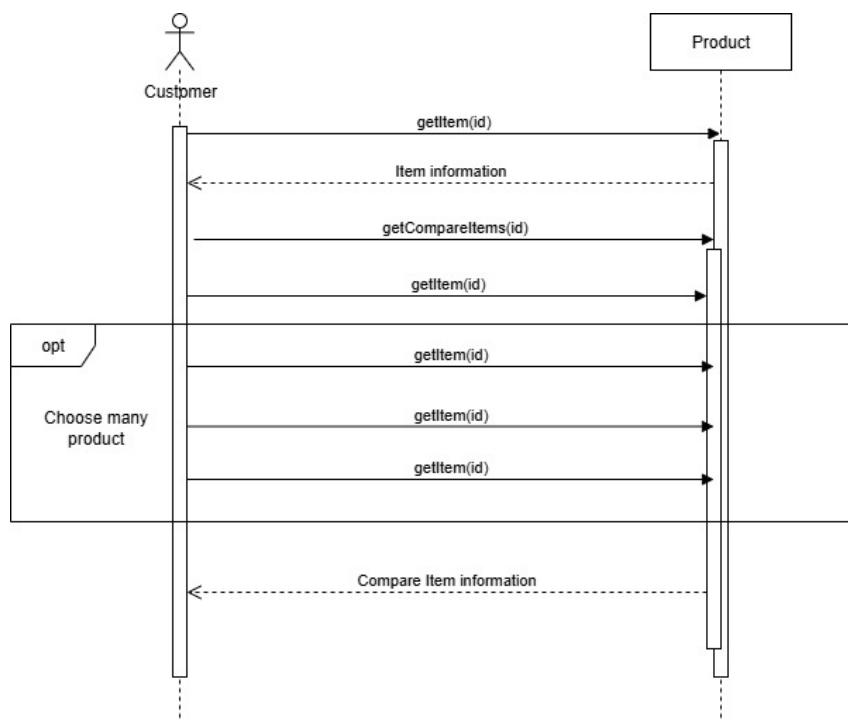


Hình 30: Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện tìm kiếm và xem sản phẩm

Đối với quy trình người khách hàng tìm kiếm và xem sản phẩm của cửa hàng: Người khách hàng bắt đầu bằng việc sử dụng thanh tìm kiếm hoặc các bộ lọc về loại sản phẩm, màu sắc, kích thước để chọn ra các sản phẩm đang cần quan tâm. Hệ thống sẽ trả ra các sản phẩm phù hợp với từ khóa tìm kiếm hoặc bộ lọc mà người dùng đã tích chọn.

Sau khi có được danh sách các sản phẩm người dùng có thể nhấp chọn vào sản phẩm cụ thể để xem thông tin chi tiết của sản phẩm.

#### 5.4.4 Người Khách hàng thực hiện so sánh thông tin các sản phẩm.



Hình 31: Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện so sánh thông tin các sản phẩm

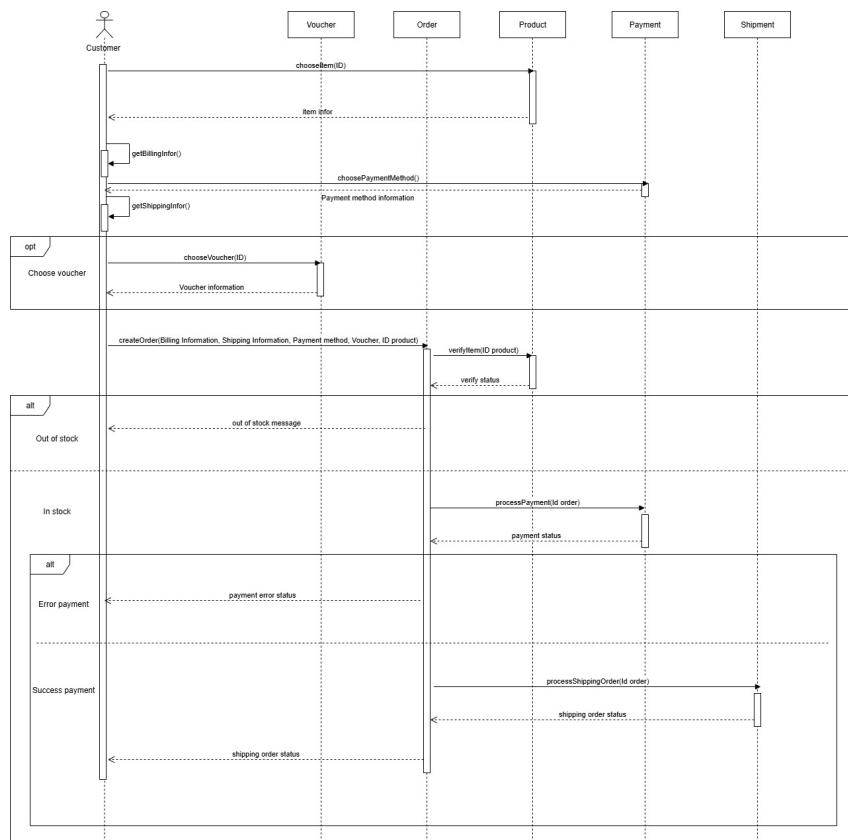
Đối với quy trình người khách hàng thực hiện việc so sánh các thông tin của sản phẩm. Quy trình này chỉ có thể thực hiện với các sản phẩm trong cùng một danh mục ví dụ người khách hàng so sánh các mẫu áo sơ mi nam với nhau, hoặc so sánh các mẫu váy nữ với nhau. Không thể so sánh áo sơ mi nam với quần âu nữ.

Quy trình này là một phần mở rộng trong việc khách hàng tìm kiếm và duyệt các sản phẩm được mô tả bên trên.

Ban đầu người khách hàng tiến hành chọn một sản phẩm để xem thông tin chi tiết của sản phẩm đó. Ở trang màn hình này người khách hàng chọn vào chức năng so sánh các sản phẩm, trong màn hình hiện ra mặc định sẽ có thông tin về sản phẩm hiện tại được chọn việc người dùng cần làm tiếp theo là chọn các sản phẩm khác. Người dùng có thể chọn thêm nhiều sản phẩm nếu muốn.

Sau đó một bảng biểu sẽ hiển thị lên các thông tin của các sản phẩm lên một màn hình để người dùng tiện xem và so sánh.

#### 5.4.5 Người Khách hàng thực hiện việc mua ngay sản phẩm.

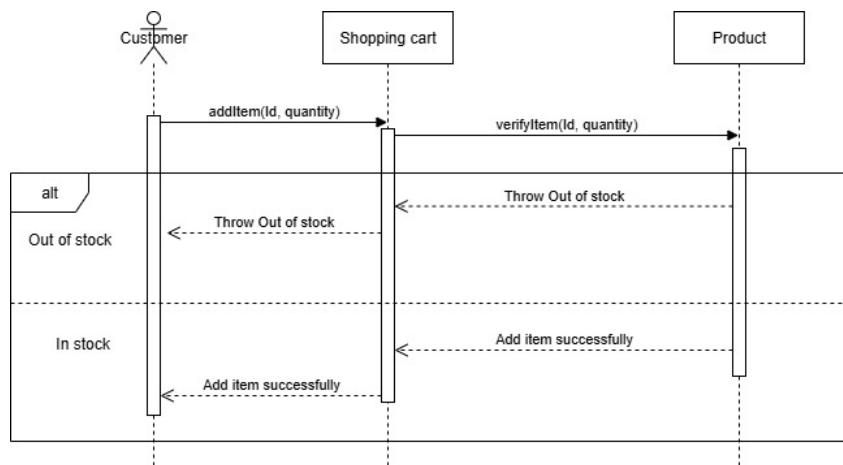


Hình 32: Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện mua ngay sản phẩm

Đối với quy trình mua ngay sản phẩm: Người khách hàng tiến hành chọn vào một sản phẩm đang hiển thị trên màn hình. Hệ thống sẽ hiển thị trang thông tin chi tiết của sản phẩm đó. Sau đó người khách hàng sẽ chọn vào nút mua ngay sản phẩm. Tiếp theo trang mua hàng sẽ hiển thị, người khách hàng sẽ phải điền các thông tin về địa chỉ giao hàng, số điện thoại người nhận, chọn phương thức thanh toán, chọn voucher nếu có. Sau khi bấm nút đặt hàng hệ thống sẽ tiến hành kiểm tra nếu đơn hàng được đặt thành công thì sẽ có thông báo đơn hàng được đặt thành công về phía khách hàng. Trong trường hợp khi bấm nút đặt hàng nếu số lượng của sản phẩm đặt hàng đã hết thì đặt hàng sẽ không thành công và sẽ có thông báo đặt hàng thất bại đến phía khách hàng.

Trong trường hợp người khách hàng chọn phương thức thanh toán bằng cổng thanh toán tích hợp. Người khách hàng sẽ phải tiến hành thanh toán trước và sau khi thanh toán thành công thì đơn hàng mới được đặt thành công.

#### 5.4.6 Người Khách hàng thực hiện thêm các sản phẩm vào giỏ hàng.

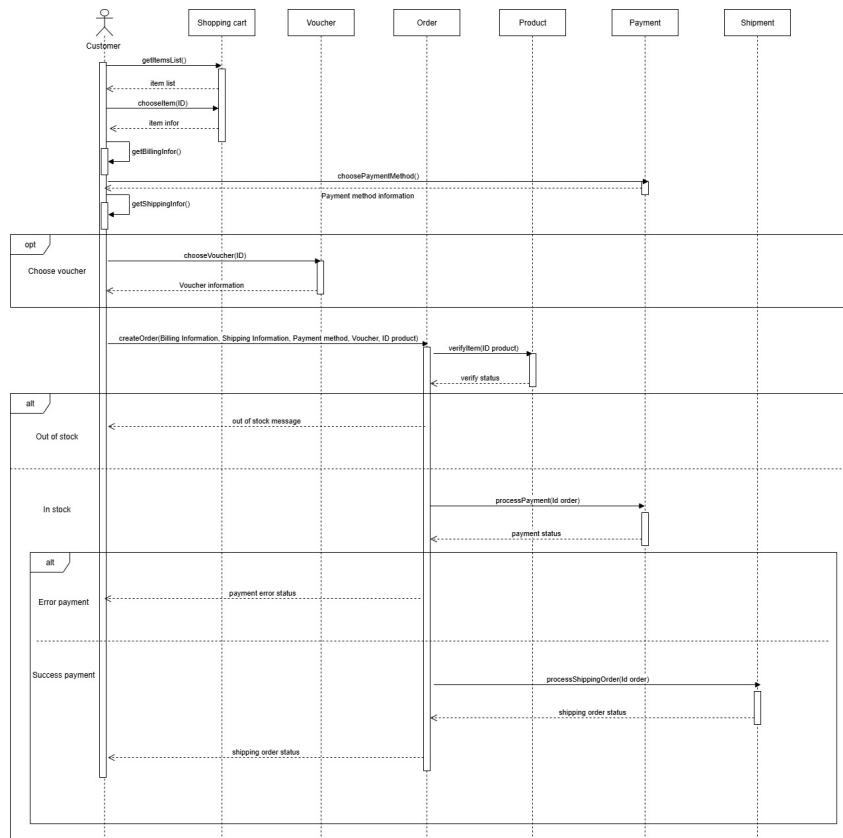


Hình 33: Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện thêm các sản phẩm vào giỏ hàng

Đối với quy trình thực hiện mua sản phẩm từ giỏ hàng đây là một luồng xử lý thứ 2 cho phép việc mua hàng của người khách hàng. Nhằm tạo thêm sự tiện lợi cho việc mua hàng cho người khách hàng.

Bắt đầu quy trình, người khách hàng sẽ phải cập nhật vào trang thông tin sản phẩm, sau đó nhấn vào nút add to cart để thêm sản phẩm vào giỏ hàng. Ở bước này người dùng sẽ phải chọn số lượng sản phẩm, kích thước, màu sắc sản phẩm nếu có. Nếu sản phẩm hết hàng ở sự lựa chọn của khách hàng sản phẩm sẽ không được thêm vào giỏ hàng. Nếu còn hàng việc thêm sản phẩm vào giỏ hàng sẽ thành công.

#### 5.4.7 Người Khách hàng thực hiện mua các sản phẩm từ giỏ hàng.



Hình 34: Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện mua các sản phẩm từ giỏ hàng

Để quá trình xử lý có thể bắt đầu bắt buộc quy trình thêm sản phẩm vào giỏ hàng phải được thực hiện trước đó.

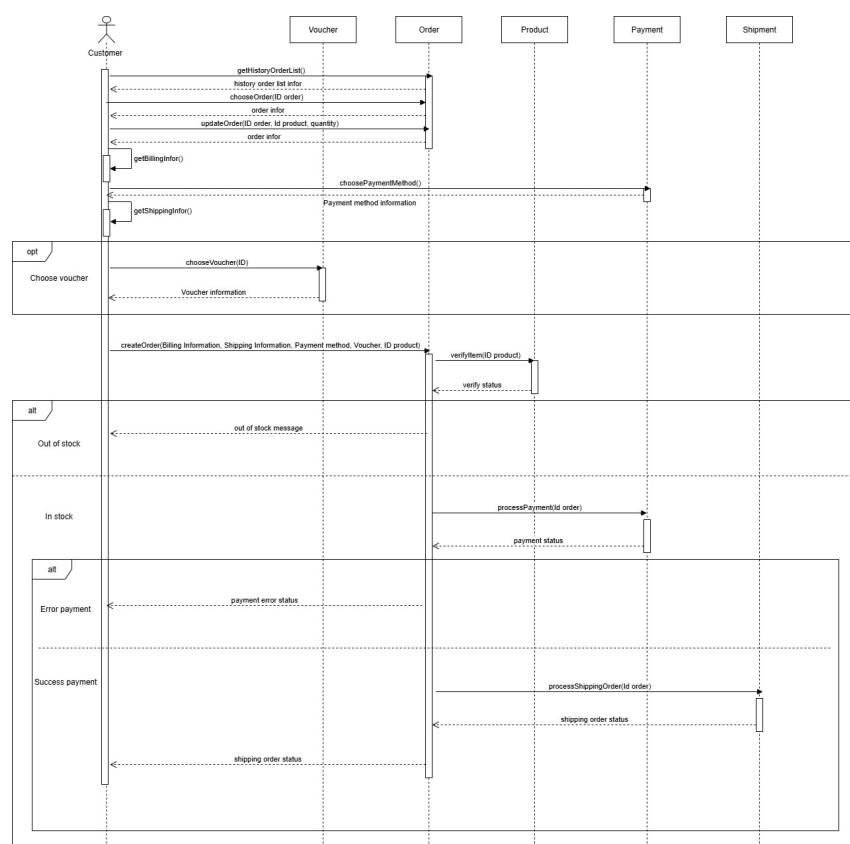
Tiếp theo, người khách hàng sẽ truy cập vào giỏ hàng, tích chọn vào sản phẩm mà mình muốn mua, có thể tích chọn toàn bộ giỏ hàng. Sau đó bấm thanh toán.

Tiếp sau đó người dùng sẽ phải điền các thông tin về địa chỉ nhận hàng, số điện thoại người nhận hàng, điền thông tin voucher nếu có, chọn phương thức thanh toán.

Hệ thống sẽ thực hiện việc kiểm tra nếu đơn hàng được đặt mà không còn sản phẩm từ cửa hàng thì sẽ báo lỗi đặt hàng không thành công cho người khách hàng. Trong trường hợp thành công sẽ hiển thị thông báo đơn hàng được đặt thành công.

Ngoài ra nếu phương thức thanh toán được chọn là thanh toán qua cổng thanh toán, người khách hàng phải thanh toán đơn hàng thành công mới đặt đơn hàng thành công.

#### 5.4.8 Người Khách hàng thực hiện mua các sản phẩm từ đơn hàng đã mua.



**Hình 35:** Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện mua lại các sản phẩm từ đơn hàng đã mua

Để quá trình xử lý có thể bắt đầu bắt buộc quy trình mua sản phẩm đã phải được thực hiện thành công trước đó ít nhất 1 lần.

Tiếp theo, người khách hàng sẽ truy cập vào lịch sử đơn hàng, nhấn vào nút mua lại tương ứng với đơn hàng mà người khách hàng muốn mua lại.

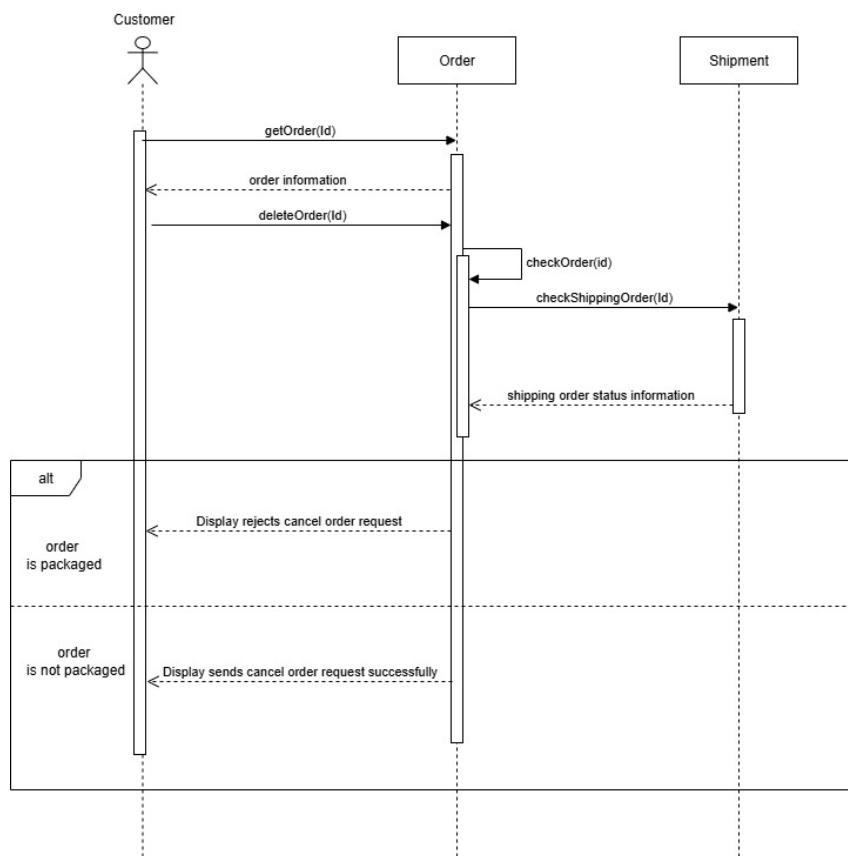
Tiếp theo khi màn hình đặt hàng hiện ra người khách hàng hoàn toàn có thể chọn lại màu sắc, size, số lượng sản phẩm mà người dùng muốn sau đó bấm thanh toán.

Tiếp sau đó người dùng sẽ phải điền các thông tin về địa chỉ nhận hàng, số điện thoại người nhận hàng, điền thông tin voucher nếu có, chọn phương thức thanh toán.

Hệ thống sẽ thực hiện việc kiểm tra nếu đơn hàng được đặt mà không còn sản phẩm từ cửa hàng thì sẽ báo lỗi đặt hàng không thành công cho người khách hàng. Trong trường hợp thành công sẽ hiển thị thông báo đơn hàng được đặt thành công.

Ngoài ra nếu phương thức thanh toán được chọn là thanh toán qua cổng thanh toán, người khách hàng phải thanh toán đơn hàng thành công thì mới đặt đơn hàng thành công.

#### 5.4.9 Người Khách hàng thực hiện hủy đơn đặt hàng.



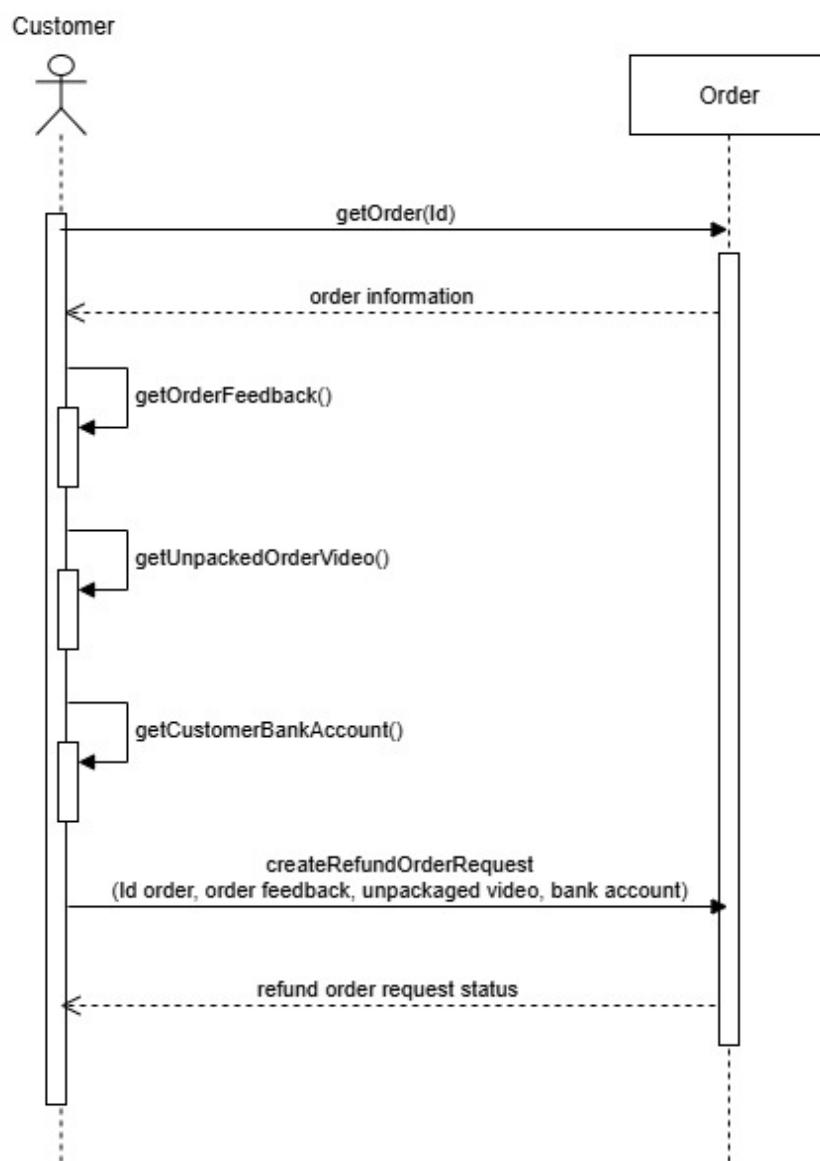
Hình 36: Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện hủy đơn đặt hàng

Đối với quy trình người khách hàng thực hiện hủy đơn đặt hàng để quy trình này có thể bắt đầu bắt buộc quy trình mua hàng đã được tiến hành trước đó bởi người khách hàng.

Người khách hàng truy cập vào lịch sử đơn hàng để lấy ra các đơn đặt hàng đã đặt. Nhấn chọn vào một đơn hàng đã đặt để lấy thông tin của đơn hàng. Sau đó người khách hàng nhấn chọn hủy đơn hàng. Lúc này hệ thống sẽ kiểm tra nếu đơn hàng chưa được đóng gói thì yêu cầu sẽ tự động được chấp nhận và thông báo hủy thành công đơn hàng sẽ hiển thị cho người khách hàng. Trong trường hợp đơn hàng đã được chuyển trạng thái thành đã đóng gói đơn hàng không thể tạo yêu cầu hủy.

Ngoài ra nếu người khách hàng lúc đặt đơn hàng đã thanh toán tiền của đơn hàng thông qua cổng thanh toán. Một yêu cầu hoàn tiền sẽ được hệ thống tự động gửi đi đến cửa hàng để đảm bảo tiền đơn hàng sẽ được gửi lại cho khách hàng và thông báo tạo yêu cầu hoàn tiền thành công sẽ được hiển thị đến người khách hàng.

#### 5.4.10 Người Khách hàng thực hiện trả hàng - hoàn tiền.



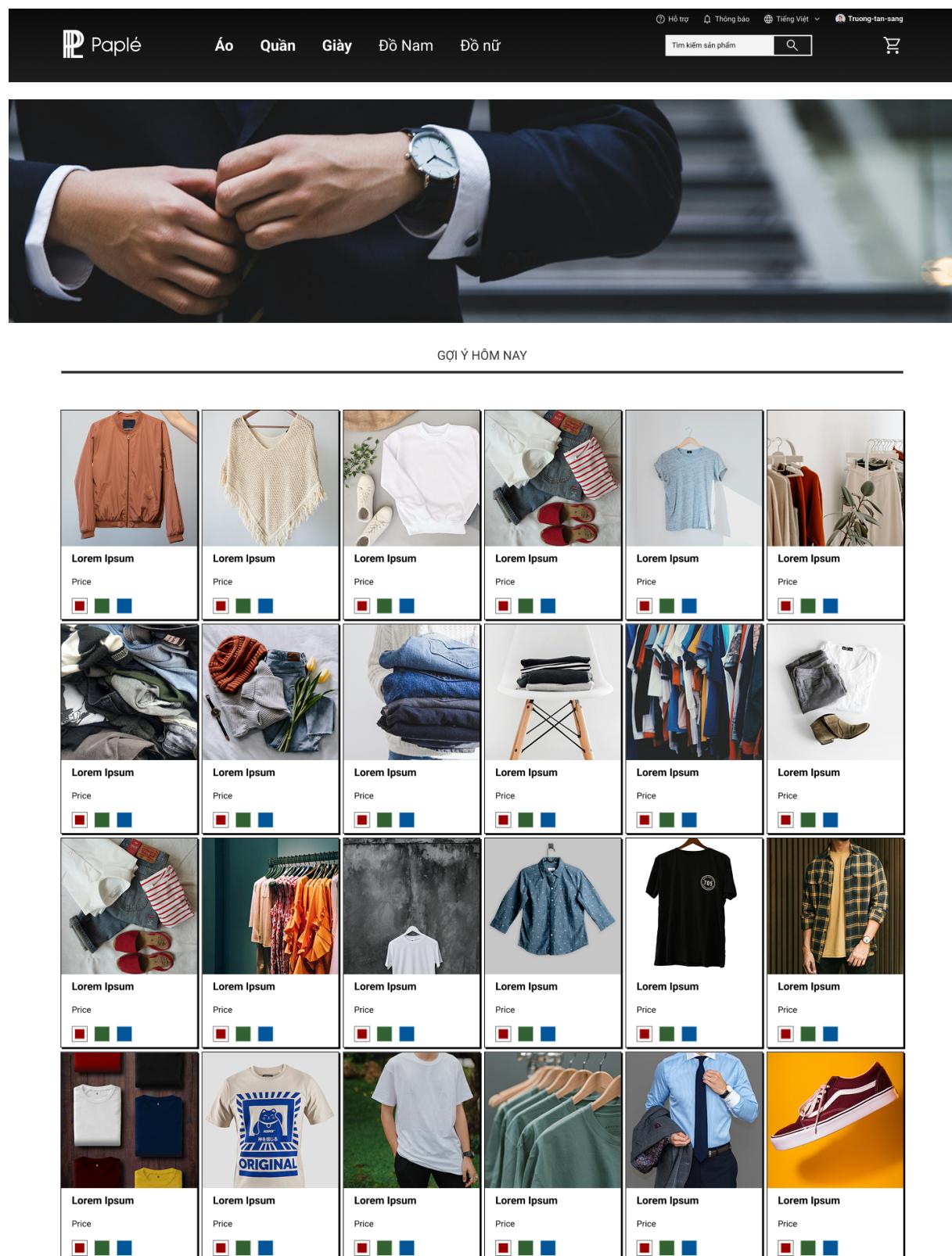
Hình 37: Sơ đồ tuần tự người khách hàng thực hiện trả hàng và yêu cầu hoàn tiền đơn hàng

Đối với quy trình trả hàng - hoàn tiền, người khách hàng tiến hành thực hiện như sau: Người khách hàng tiến hành truy cập vào trang lịch sử đơn hàng, nhấp chọn vào một đơn hàng, nhấn chọn vào nút yêu cầu trả hàng/hoàn tiền. Sau khi màn hình yêu cầu hiện ra, người khách hàng tiến hành điền thông tin về ý kiến của người khách hàng về đơn hàng, cập nhật video, hình ảnh khui mở kiện hàng lần đầu. Sau đó người khách hàng nhấn nút tạo yêu cầu. Hệ thống sẽ hiện lên thông báo tạo yêu cầu thành công cho người khách hàng thấy.

## 5.5 Thiết kế giao diện hệ thống

### 5.5.1 Thiết kế giao diện cho khách hàng

#### 5.5.1.a Trang chủ



Hình 38: Giao diện trang chủ

**Các thao tác chính:** Người dùng có thể duyệt các sản phẩm nổi bật, xem danh mục sản phẩm, tìm kiếm sản phẩm qua thanh tìm kiếm, xem giỏ hàng, quản lý tài khoản, và truy cập chức năng chat hỗ trợ khách hàng.

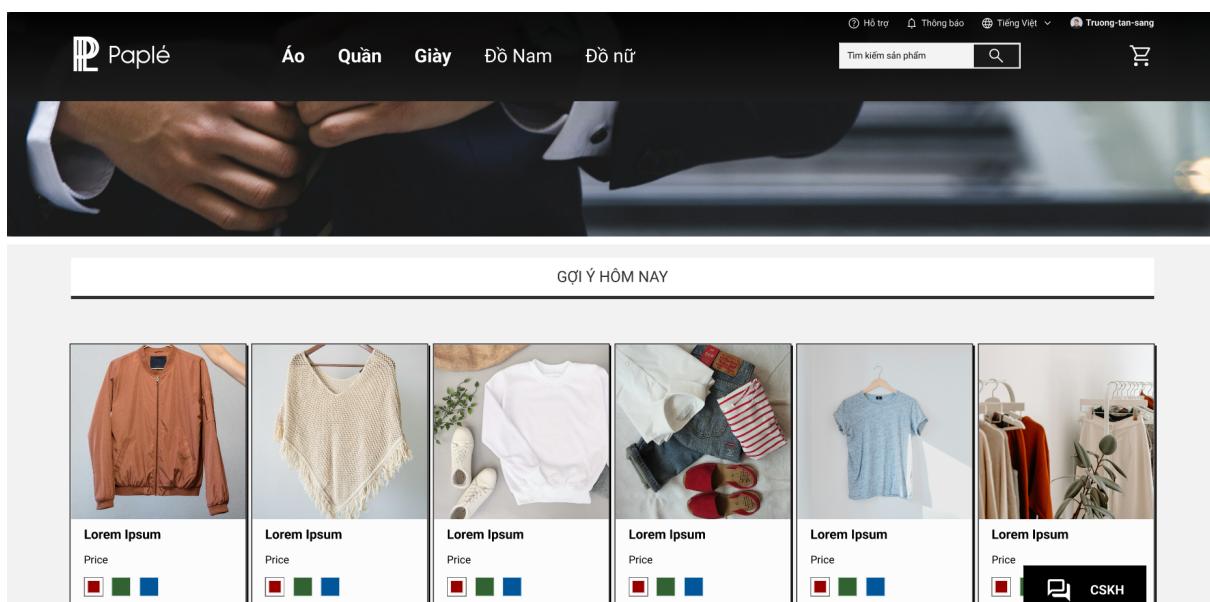
### 5.5.1.b Xem Sản phẩm theo Loại/Tìm kiếm Sản phẩm

Hình 39: Giao diện Xem theo loại/Tìm kiếm

**Các thao tác chính:** Người dùng có thể lọc sản phẩm theo danh mục, sắp xếp theo giá hoặc đánh giá, tìm kiếm theo từ khóa, xem chi tiết sản phẩm, thêm sản phẩm vào giỏ hàng, và so sánh các sản phẩm khác nhau.

### 5.5.1.c Tính năng Chăm sóc khách hàng

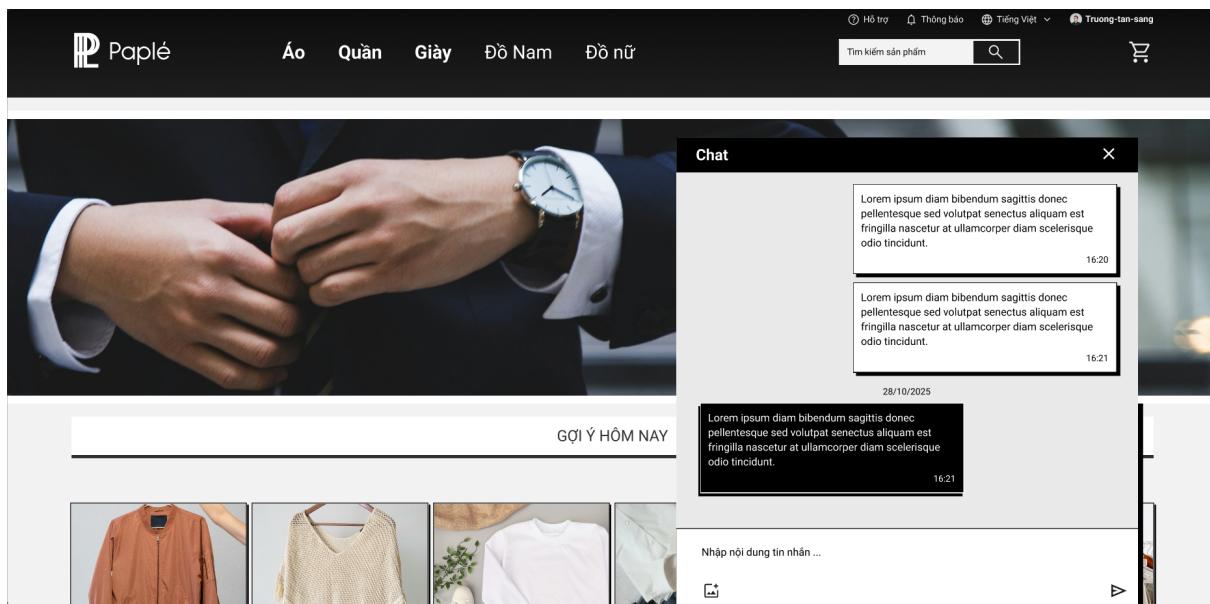
1. Màn hình người dùng:



Hình 40: Giao diện trang chủ (view)

**Các thao tác chính:** Nút chăm sóc khách hàng có thể expand ra để mở khung chat với nhân viên cửa hàng để nhận hỗ trợ.

2. Màn hình người dùng (sau khi expand tính năng Chat):



Hình 41: Giao diện trang chủ (message)

**Các thao tác chính:** Gửi và nhận tin nhắn với nhân viên hỗ trợ, xem lịch sử cuộc trò chuyện, gửi hình ảnh, và đóng cửa sổ chat.



### 5.5.1.d Giỏ hàng

Hỗ trợ Thông báo Tiếng Việt Trung-tan-sang

Paple Áo Quần Giày Đồ Nam Đồ Nữ

Tìm kiếm sản phẩm

Sản phẩm

| Đơn giá                                      | Số lượng | Số tiền                          | Thao tác |
|--|----------|----------------------------------|----------|
| 124.000đ                                     | - 1 +    | 124.000đ                         | Xóa      |
| 124.000đ                                     | - 1 +    | 124.000đ                         | Xóa      |
| 124.000đ                                     | - 1 +    | 124.000đ                         | Xóa      |
| 124.000đ                                     | - 1 +    | 124.000đ                         | Xóa      |
| <input type="checkbox"/> Chọn tất cả (4) Xóa |          | Tổng cộng (2 Sản phẩm): 675.000đ | Mua hàng |

**Hình 42:** Giao diện Giỏ hàng

**Các thao tác chính:** Xem danh sách sản phẩm trong giỏ, thay đổi số lượng sản phẩm, xóa sản phẩm, xem tổng tiền và tiến hành thanh toán.

### 5.5.1.e Thanh toán

Contact

Have an account? [Create Account](#)

Email Address

Delivery

Country / Region

First Name Last Name

Address

City Postal Code

Save This Info for future

Payment

Credit Card

Card Number

Expiration Date Security Code

Card Holder Name

Save This Info for future

Subtotal \$100.00

Shipping \$40.00

Total \$140.00

Discount code  Apply

Mini dress with ruffled straps  
Red \$100.00

Hình 43: Giao diện Thanh toán

**Các thao tác chính:** Nhập/chọn địa chỉ giao hàng, chọn phương thức thanh toán, xem chi tiết đơn hàng, nhập mã voucher, xác nhận đơn hàng và hoàn tất giao dịch.

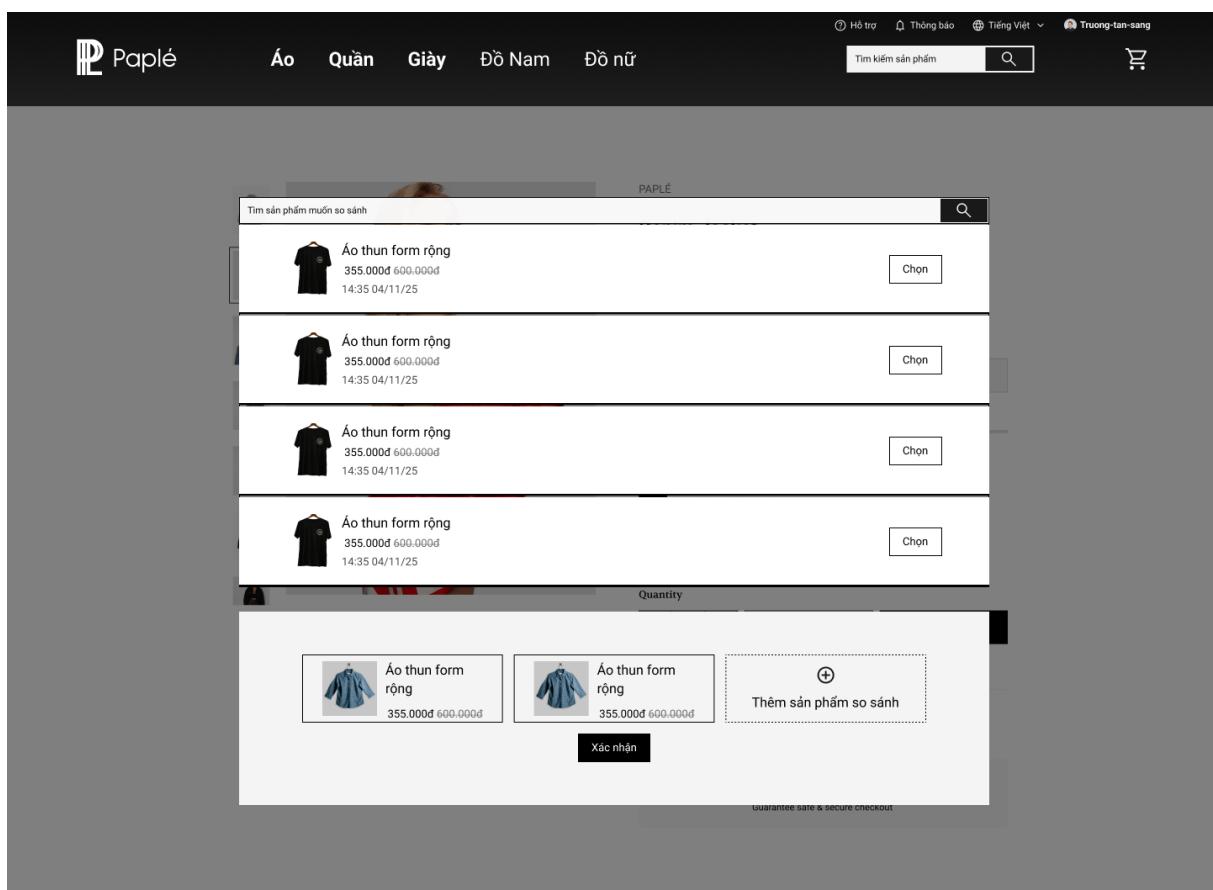
### 5.5.1.f Chi tiết sản phẩm

The screenshot shows a product detail page for a 'Denim Jacket' on the Paplé website. The main image features a woman wearing a red denim jacket with 'REBEL' printed on the back. To the left is a vertical gallery of nine smaller images showing different styles of denim jackets. The product title is 'Denim Jacket' with a 3-star rating from 3 reviews. The price is \$39.00, marked down from \$99.00 (Save 33%). A timer indicates the sale ends in 00 : 05 : 59 : 47. It notes there are only 9 items left in stock. Size options (M, L, XL, XXL) and color options (black, yellow, red) are listed. A quantity selector shows '1' with '+/-' buttons, a 'Thêm vào giỏ' (Add to cart) button, and a 'Mua ngay' (Buy now) button. Below the main product image is a sidebar with links for 'So sánh' (Compare), 'Ask a question', and 'Share'. It also displays estimated delivery (Jul 30 - Aug 03) and free shipping information. Payment method icons for VISA, MasterCard, American Express, Discover, and others are shown at the bottom.

Hình 44: Giao diện Chi tiết sản phẩm

**Các thao tác chính:** Xem hình ảnh sản phẩm chi tiết, chọn kích cỡ và màu sắc, xem thông tin mô tả, giá cả và đánh giá, thêm vào giỏ hàng, mua ngay.

### 5.5.1.g So sánh Sản phẩm



**Hình 45:** Giao diện So sánh Sản phẩm

#### Các bước chọn sản phẩm để so sánh:

1. Từ trang chi tiết sản phẩm, chọn chức năng *So sánh* để thêm sản phẩm hiện tại vào bảng so sánh.
2. Sử dụng ô tìm kiếm để chọn thêm các sản phẩm cần so sánh.
3. Tại mỗi sản phẩm, nhấn *Thêm vào so sánh* để đưa sản phẩm vào danh sách so sánh.
4. Mở màn hình *So sánh* để xem bảng so sánh hiển thị các thuộc tính: giá, kích cỡ, màu sắc/chất liệu, đánh giá, mô tả.
5. Tùy chọn *Xóa* một sản phẩm khỏi trang so sánh nếu không cần thiết, hoặc *Thêm vào giỏ hàng/Mua ngay* từ bảng so sánh.



PAPLÉ

PAPLÉ

★★★★☆ (3)

★★★★☆ (3)

\$39.00 \$69.00 Save 33%

\$39.00 \$69.00 Save 33%

24 people are viewing this right now

24 people are viewing this right now

Hurry up! Sale ends in:

00 : 05 : 59 : 47

Hurry up! Sale ends in:

00 : 05 : 59 : 47

Only 9 item(s) left in stock!

Only 9 item(s) left in stock!

Size: M

Size: M

M  L  XL  XXL

M  L  XL  XXL

Màu: Đỏ

Màu: Đỏ

Quantity

Quantity

- 1 +

- 1 +

Thêm vào giỏ

Thêm vào giỏ

Mua ngay

Mua ngay

So sánh

Ask a question

Share

So sánh

Ask a question

Share

Estimated Delivery: Jul 30 - Aug 03

Estimated Delivery: Jul 30 - Aug 03

Free Shipping & Returns: On all orders over \$75

Free Shipping & Returns: On all orders over \$75

Guarantee safe & secure checkout

Guarantee safe & secure checkout

**Hình 46:** Các bước chọn sản phẩm để so sánh

**Các thao tác chính:** So sánh thông tin chi tiết các sản phẩm (giá, kích cỡ, chất liệu, đánh giá), xóa sản phẩm khỏi bảng so sánh, thêm sản phẩm vào giỏ hàng từ bảng so sánh, và mua ngay sản phẩm được chọn.

#### 5.5.1.h Trang cá nhân

1. Trang thông tin cá nhân:



The screenshot shows the Paplé website's user profile section. At the top, there are navigation links for Áo, Quần, Giày, Đồ Nam, and Đồ nữ. On the right side, there are links for Help, News, Vietnamese, and a user account named 'Truong-tan-sang'. Below the navigation, there is a search bar and a shopping cart icon.

The main area displays a user profile for 'truong-tan-sang'. It includes a circular profile picture, a 'sửa hồ sơ' (edit profile) link, and tabs for Hồ sơ (selected), Bảng Size, Địa chỉ, Đổi mật khẩu, and Xóa tài khoản. The Hồ sơ tab shows fields for Name (Tên người dùng: truong-tan-sang), Last Name (Họ và tên: Trương Tân Sang), Email (Email: sang.truongtan2004@hcmut.edu.vn), Phone (Số điện thoại: \*\*\*\*\*82), Gender (Giới tính: checked Nam), Birth Date (Ngày sinh: Ngày, Tháng, Năm dropdowns), and ID Card Number (Số CCCD: 066204012876). To the right of these fields is a placeholder for a profile picture with a 'Chọn ảnh' (Select Photo) button.

Hình 47: Giao diện trang thông tin cá nhân

**Các thao tác chính:** Xem và chỉnh sửa thông tin cá nhân (tên, email, số điện thoại, ảnh đại diện), quản lý các địa chỉ, xem lịch sử giao dịch, và cập nhật thông tin tài khoản.

### 2. Trang kích cỡ:

The screenshot shows the Paplé website's size chart selection page. The layout is similar to the previous one, with navigation links for Áo, Quần, Giày, Đồ Nam, and Đồ nữ at the top, and a user account for 'truong-tan-sang' on the left.

The main content area features a 'Bảng Size' (Size Chart) tab selected. It displays two rows of size charts for men ('Tối') and women ('Mẹ'). Each row has columns for Cân nặng (Weight), Chiều cao (Height), Form dáng (Body shape), Dài vai (Shoulder length), Ông quần (Pant waist), Vòng ngực (Bust), and Dài bắp chân (Calf length). A 'Thêm người' (Add person) button is located at the bottom right of the chart area.

Hình 48: Giao diện trang kích cỡ

**Các thao tác chính:** Lưu và quản lý thông tin kích cỡ cơ thể cho các loại sản phẩm khác nhau, cập nhật số đo cơ thể, và sử dụng thông tin kích cỡ để gợi ý sản phẩm phù hợp.

### 3. Trang quản lý địa chỉ:



The screenshot shows the Paplé website's account settings interface. The top navigation bar includes links for Help, News, Vietnamese, and the user 'Truong-tan-sang'. The main menu has categories like Áo, Quần, Giày, Đồ Nam, and Đồ nữ. On the left, there's a sidebar with links for Tài khoản của tôi, Thông báo, Đơn hàng, and Voucher của bạn. The central area is titled 'Địa chỉ' (Address) and contains two address entries. Each entry includes fields for 'Trường Tân Sang | (+84)927439685', '29/8 Nguyễn Bình Khiêm, KP.Tân Hòa, Dĩ An, Bình Dương 75308, Vietnam', and a 'Mặc định' (Default) button. To the right of each entry are three buttons: 'Xóa' (Delete), 'Cập nhật' (Update), and 'Đặt làm mặc định' (Set as default). A 'Thêm địa chỉ mới' (Add new address) button is located at the bottom of the list.

**Hình 49:** Giao diện trang quản lý địa chỉ

**Các thao tác chính:** Thêm, chỉnh sửa và xóa địa chỉ giao hàng, đặt địa chỉ mặc định, xem danh sách đầy đủ các địa chỉ đã lưu, và nhanh chóng chọn địa chỉ trong quá trình thanh toán.

#### 4. Trang đổi mật khẩu:

The screenshot shows the 'Đổi mật khẩu' (Change password) section of the account settings. The top navigation bar and main menu are identical to the previous screenshot. The sidebar on the left shows the same links. The central area has tabs for 'Đổi mật khẩu' (selected) and 'Xóa tài khoản'. It features input fields for 'Mật khẩu cũ' (Old password) and 'Mật khẩu mới' (New password), both containing placeholder text '\*\*\*\*\*'. Below these fields is a 'Thay đổi' (Change) button.

**Hình 50:** Giao diện trang đổi mật khẩu

**Các thao tác chính:** Nhập mật khẩu cũ, nhập mật khẩu mới, xác nhận mật khẩu mới, và cập nhật mật khẩu để bảo vệ tài khoản.

#### 5. Trang xóa tài khoản:

The screenshot shows the 'Xóa tài khoản' (Delete account) section. The top navigation bar and main menu are consistent. The sidebar shows the same links. The central area has tabs for 'Đổi mật khẩu' and 'Xóa tài khoản' (selected). A large text box contains the warning 'Nhấn "Xóa tài khoản" đồng nghĩa với việc bạn đồng ý với các điều khoản sau đây:' followed by a list of terms and conditions. At the bottom of this box is a checkbox labeled 'Tôi đã đọc kỹ và chấp nhận các điều khoản' (I have read and accepted the terms and conditions). To the right of the checkbox is a red 'Xóa tài khoản' (Delete account) button.

**Hình 51:** Giao diện trang xóa tài khoản

**Các thao tác chính:** Xác nhận yêu cầu xóa tài khoản, đọc cảnh báo và hậu quả của việc xóa tài khoản vĩnh viễn, và hoàn tất quy trình xóa tài khoản.

### 5.5.1.i Quản lý đơn hàng

- Tất cả đơn hàng:

Hình 52: Giao diện xem tất cả đơn hàng

**Các thao tác chính:** Xem danh sách toàn bộ đơn hàng, lọc theo trạng thái, sắp xếp theo ngày, tìm kiếm đơn hàng, xem chi tiết từng đơn, và thực hiện các hành động liên quan (hủy, trả hàng, theo dõi).

- Đơn hàng chờ xử lý:

Hình 53: Giao diện đơn hàng chờ xử lý

**Các thao tác chính:** Xem danh sách đơn hàng chưa được xác nhận, hủy đơn hàng nếu cần, xem thông tin thanh toán, theo dõi thời gian xử lý, và liên hệ với bộ phận hỗ trợ.

- Đơn hàng đang giao:



The screenshot shows a user profile with the name 'truong-tan-sang'. The main navigation menu includes categories like Áo, Quần, Giày, Đồ Nam, and Đồ nữ. A search bar and a shopping cart icon are also present. The page displays two items from a delivery. Item 1 is a black t-shirt with a logo, priced at 110.000đ. Item 2 is a blue denim shirt, also at 110.000đ. Both items show a price reduction from 124.000đ. The status for both items is 'Đang vận chuyển' (In transit). Buttons for 'Mua lại' (Buy again) are visible.

**Hình 54:** Giao diện đơn hàng đang giao

**Các thao tác chính:** Theo dõi vị trí giao hàng theo thời gian thực, xem thông tin nhân viên giao hàng, xem địa chỉ giao, ước tính thời gian giao, và liên hệ với bộ phận giao hàng.

#### 4. Đơn hàng đã hoàn thành:

This screenshot shows the same user profile and navigation menu as the previous one. The delivery status has changed to 'Hoàn thành' (Completed) for both items. The buttons available are 'Đánh giá' (Leave a review), 'Yêu cầu hủy/ trả hàng' (Request cancellation/return), and 'Mua lại' (Buy again).

**Hình 55:** Giao diện đơn hàng đã hoàn thành

**Các thao tác chính:** Xem lịch sử đơn hàng hoàn thành, đánh giá sản phẩm và shop, xem hóa đơn và biên lai, mua lại các sản phẩm, và yêu cầu trả hàng nếu cần.

#### 5. Đơn hàng đã hủy:



The screenshot shows a user profile with the name 'truong-tan-sang' and a 'sửa hồ sơ' link. The main navigation menu includes Áo, Quần, Giày, Đồ Nam, Đồ nữ, and a search bar. Below the menu, there are links for Tài khoản của tôi, Thông báo, Đơn hàng, and Voucher của bạn. A 'Tim kiếm sản phẩm' search bar is also present.

Two items are listed in the cart:

- Item 1:** A black t-shirt with a small logo on the chest. Details: 'Lorem ipsum diam metus massa venenatis ...', 'Phân loại hàng: Den, XL', 'Số lượng: 1'. Price: 124.000đ (110.000đ). Total: Thành tiền: 136.000đ. Buttons: 'Đã hủy' (Red), 'Mua lại' (Grey).
- Item 2:** A blue denim shirt. Details: 'Lorem ipsum diam metus massa venenatis ...', 'Phân loại hàng: Den, XL', 'Số lượng: 1'. Price: 124.000đ (110.000đ). Total: Thành tiền: 89.000đ. Buttons: 'Đã hủy' (Red), 'Mua lại' (Grey).

Hình 56: Giao diện đơn hàng đã hủy

**Các thao tác chính:** Xem danh sách đơn hàng bị hủy, xem lý do hủy, xem trạng thái hoàn tiền, liên hệ bộ phận hỗ trợ nếu có vấn đề, và mua lại sản phẩm.

#### 6. Đơn hàng trả hàng:

The interface is identical to Figure 56, showing the same user profile and navigation menu. The cart contains the same two items as Figure 56.

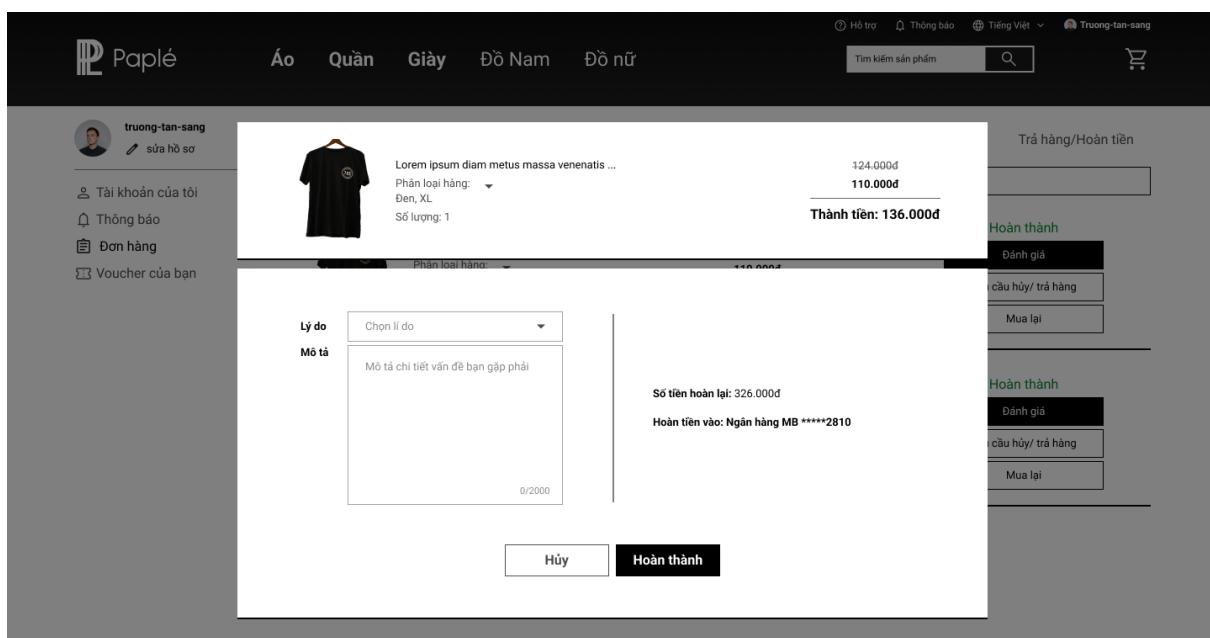
For the first item (black t-shirt), the status is now 'Trả hàng' (Returned) instead of 'Đã hủy'. The total price is still 136.000đ. The 'Mua lại' button is now greyed out.

For the second item (blue denim shirt), the status is also 'Trả hàng'. The total price is 89.000đ. The 'Mua lại' button is also greyed out.

Hình 57: Giao diện đơn hàng trả hàng

**Các thao tác chính:** Xem trạng thái yêu cầu trả hàng, theo dõi tiến độ xử lý, xem thông tin hoàn tiền, kiểm tra ngày hoàn tiền dự kiến, và liên hệ bộ phận hỗ trợ nếu có câu hỏi.

#### 7. Yêu cầu hủy/trả hàng:

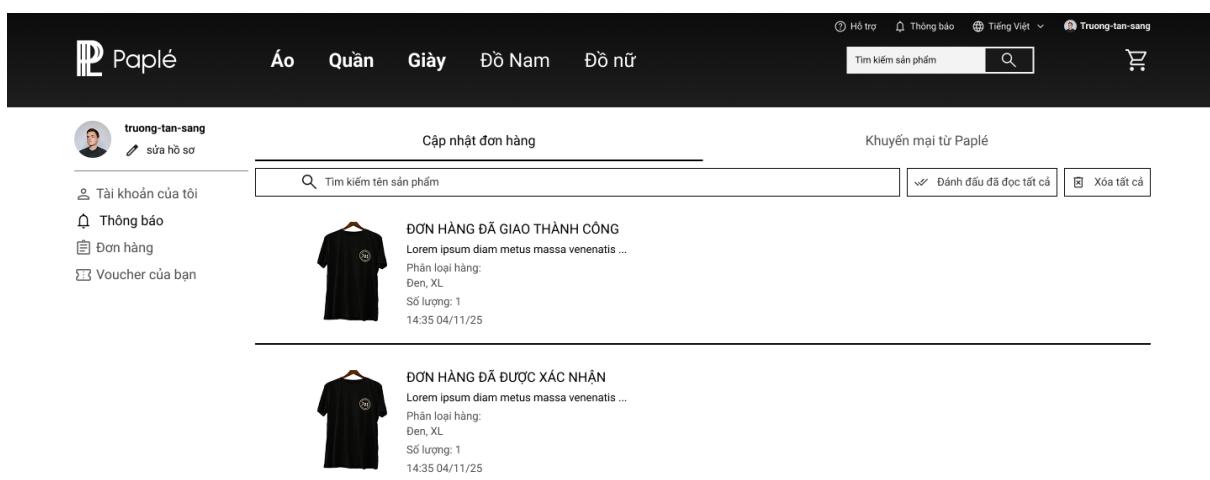


**Hình 58:** Giao diện Yêu cầu hủy/trả hàng

**Các thao tác chính:** Cửa sổ mở lên khi người dùng chọn hủy/trả đơn hàng. Nhập lý do hủy/trả, xác nhận yêu cầu, và theo dõi số tiền được hoàn lại.

#### 5.5.1.j Thông báo

- Thông báo cập nhật đơn hàng:



**Hình 59:** Giao diện thông báo cập nhật đơn hàng

**Các thao tác chính:** Hiển thị thông báo về trạng thái đơn hàng (xác nhận, thanh toán, đang giao, đã giao), xem chi tiết thông báo, đánh dấu đã đọc, và xóa thông báo.

- Thông báo khuyến mãi:

The screenshot shows the Paplé app interface. At the top, there's a navigation bar with categories: Áo, Quần, Giày, Đồ Nam, and Đồ nữ. On the right side of the header are links for Help, News, Vietnamese language, and a user profile labeled 'Truong-tan-sang'. Below the header is a search bar with a magnifying glass icon and a shopping cart icon.

On the left, there's a sidebar with user account options: Tài khoản của tôi, Thông báo, Đơn hàng, and Voucher của bạn. The main content area features a promotional banner for 'SALE SẮP SÀN BLACK FRIDAY' with a 50% discount offer. Below the banner, there's a message in Vietnamese: 'Số lượng có hạn, chốt đơn liền tay!! Mã đã có sẵn trong ví của bạn, áp dụng cho mọi đơn hàng Freeship từ 0Đ, tha hồ mua không lo phí ship!!' and the timestamp '14:35 04/11/25'.

**Hình 60:** Giao diện thông báo khuyến mãi

**Các thao tác chính:** Hiển thị thông báo về khuyến mãi, giảm giá, và sản phẩm mới, xem chi tiết chương trình khuyến mãi, lưu thông báo, và điều hướng đến sản phẩm liên quan.

### 5.5.2 Thiết kế giao diện cho quản trị viên

#### 5.5.2.a Trang tổng quan (Dashboard)

The dashboard has a main menu on the left with sections: Main menu, Product, Admin, and Dealport. The Main menu includes links for Dashboard, Order Management, Customers, Vouchers, Categories, Transaction, Chat, Add Products, Add Products Variant, Product List, Product Reviews, Admin role, Control Authority, and Your Shop.

The central area is divided into several sections:

- Transaction:** A table showing recent orders with columns: No, Id Customer, Order Date, Status, and Amount. The table includes a 'Filter' button and a 'Details' button.
- Top Products:** A list of popular items with their names, item IDs, and prices. Examples include Apple iPhone 13 (\$999.00), Nike Air Jordan (\$72.40), T-shirt (\$35.40), and Assorted Cross Bag (\$80.00).
- Best selling product:** A table showing products based on total sales with columns: PRODUCT, TOTAL ORDER, STATUS, and PRICE. The table includes a 'Filter' button and a 'Details' button.
- Add New Product:** A section for adding new products, showing categories like Áo, Quần, and Đồ nữ, along with product details for Smart Fitness Tracker, Leather Wallet, and Electric Hair Trimmer.

**Hình 61:** Giao diện trang tổng quan

**Các thao tác chính:** Xem tổng quan về doanh thu, số đơn hàng, số khách hàng mới, xem các biểu đồ thống kê, và truy cập nhanh đến các chức năng quản lý chính.

### 5.5.2.b Quản lý đơn hàng

| No. | Order Id | Product                       | Date       | Price | Payment | Status    |
|-----|----------|-------------------------------|------------|-------|---------|-----------|
| 1   | #ORD0001 | Wireless Bluetooth Headphones | 01-01-2025 | 49.99 | Paid    | Delivered |
| 1   | #ORD0001 | Men's T-Shirt                 | 01-01-2025 | 14.99 | Unpaid  | Pending   |
| 1   | #ORD0001 | Men's Leather Wallet          | 01-01-2025 | 49.99 | Paid    | Delivered |
| 1   | #ORD0001 | Memory Foam Pillow            | 01-01-2025 | 39.99 | Paid    | Shipped   |
| 1   | #ORD0001 | Adjustable Dumbbells          | 01-01-2025 | 14.99 | Unpaid  | Pending   |
| 1   | #ORD0001 | Coffee Maker                  | 01-01-2025 | 79.99 | Unpaid  | Cancelled |
| 1   | #ORD0001 | Casual Baseball Cap           | 01-01-2025 | 49.99 | Paid    | Delivered |
| 1   | #ORD0001 | Full HD Webcam                | 01-01-2025 | 39.99 | Paid    | Delivered |
| 1   | #ORD0001 | Smart LED Color Bulb          | 01-01-2025 | 79.99 | Unpaid  | Delivered |
| 1   | #ORD0001 | Men's T-Shirt                 | 01-01-2025 | 14.99 | Unpaid  | Delivered |

Hình 62: Giao diện quản lý đơn hàng

**Các thao tác chính:** Xem danh sách tất cả đơn hàng, lọc theo trạng thái, cập nhật trạng thái đơn hàng, xác nhận thanh toán, và quản lý vận chuyển.

### 5.5.2.c Quản lý khách hàng

The screenshot shows the Paplé software interface with the following details:

- Left Sidebar (Main menu):**
  - Dashboard** (selected)
  - Order Management
  - Customers
  - Vouchers
  - Categories
  - Transaction
  - Chat
  - Product**
    - Add Products
    - Add Products Variant
    - Product List
    - Product Reviews
  - Admin**
    - Admin role
    - Control Authority
  - Dealport** (Mark@thedesigner...)
  - Your Shop

**Customer Management Screen:**

- Header:** Customers, Search data, users, or reports, Filter icon, User profile icon.
- Table:** Displays customer data with columns: User, Name, Phone, Order Count, Total Spend, Status, Action. The table contains 12 rows of sample data.
- Pagination:** Shows page 1 of 24.

| User     | Name        | Phone       | Order Count | Total Spend | Status     | Action |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|--------|
| #CUST001 | John Doe    | +1234567890 | 25          | 3,450.00    | ● Active   | 💬 🗑    |
| #CUST001 | John Doe    | +1234567890 | 25          | 3,450.00    | ● Active   | 💬 🗑    |
| #CUST001 | John Doe    | +1234567890 | 25          | 3,450.00    | ● Active   | 💬 🗑    |
| #CUST001 | John Doe    | +1234567890 | 25          | 3,450.00    | ● Active   | 💬 🗑    |
| #CUST001 | Jane Smith  | +1234567890 | 5           | 250.00      | ● Inactive | 💬 🗑    |
| #CUST001 | Emily Davis | +1234567890 | 30          | 4,600.00    | ● VIP      | 💬 🗑    |
| #CUST001 | Jane Smith  | +1234567890 | 5           | 250.00      | ● Inactive | 💬 🗑    |
| #CUST001 | John Doe    | +1234567890 | 25          | 3,450.00    | ● Active   | 💬 🗑    |
| #CUST001 | Emily Davis | +1234567890 | 30          | 4,600.00    | ● VIP      | 💬 🗑    |
| #CUST001 | Jane Smith  | +1234567890 | 5           | 250.00      | ● Inactive | 💬 🗑    |

Hình 63: Giao diện quản lý khách hàng

**Các thao tác chính:** Xem danh sách khách hàng, tìm kiếm và lọc khách hàng, xem chi tiết tài khoản, quản lý quyền truy cập, và theo dõi hoạt động khách hàng.

### 5.5.2.d Quản lý voucher

| Voucher Id | Type       | Discount Value | Status   | Action |
|------------|------------|----------------|----------|--------|
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |
| #CUST001   | Percentage | 3,450.00       | ● Active |        |

Hình 64: Giao diện quản lý voucher

**Các thao tác chính:** Xem danh sách voucher đã tạo, lọc theo trạng thái, xem chi tiết sử dụng, và quản lý hạn mức voucher.

### 5.5.2.e Quản lý danh mục

The screenshot shows the Paplé software interface for managing product categories. On the left, there is a sidebar with a main menu and user information:

- Main menu: Dashboard, Order Management, Customers, Vouchers, Categories, Transaction, Chat.
- Product: Add Products, Add Products Variant, Product List, Product Reviews.
- Admin: Admin role, Control Authority, Dealport (Mark@thedesigner...).
- Your Shop: A button with a QR code.

The main area is titled "Categories" and contains a "Discover" section with links to various product categories: Electronics, Fashion, Accessories, Home & Kitchen, Sports & Outdoors, Toys & Games, Health & Fitness, and Books. There are also buttons for "Add Product" and "More Action".

Below this is a table titled "All Product (145)" showing a list of products with columns for No., Product, Created Date, Order, and Action (Edit and Delete). The products listed are:

| No. | Product                       | Created Date | Order | Action |
|-----|-------------------------------|--------------|-------|--------|
| 1   | Wireless Bluetooth Headphones | 01-01-2025   | 25    |        |
| 1   | Men's T-Shirt                 | 01-01-2025   | 20    |        |
| 1   | Men's Leather Wallet          | 01-01-2025   | 35    |        |
| 1   | Memory Foam Pillow            | 01-01-2025   | 40    |        |
| 1   | Coffee Maker                  | 01-01-2025   | 45    |        |
| 1   | Casual Baseball Cap           | 01-01-2025   | 55    |        |
| 1   | Full HD Webcam                | 01-01-2025   | 20    |        |
| 1   | Smart LED Color Bulb          | 01-01-2025   | 16    |        |
| 1   | Men's T-Shirt                 | 01-01-2025   | 10    |        |
| 1   | Men's Leather Wallet          | 01-01-2025   | 35    |        |

At the bottom, there are navigation buttons for "Previous" and "Next" and a page number indicator from 1 to 24.

**Hình 65:** Giao diện quản lý danh mục

**Các thao tác chính:** Xem danh sách danh mục sản phẩm, thêm danh mục mới, chỉnh sửa và xóa danh mục, sắp xếp danh mục.

### 5.5.2.f Quản lý giao dịch

The screenshot shows the Paplé Transaction management interface. On the left is a sidebar with the following menu items:

- Main menu
- Dashboard** (highlighted)
- Order Management
- Customers
- Vouchers
- Categories
- Transaction
- Chat
- Product
- + Add Products
- + Add Products Variant
- Product List
- Product Reviews
- Admin
- Admin role
- Control Authority
- Dealport** (with a user icon and email: Mark@thedesigner...)
- Your Shop

The main area is titled "Transaction" and displays the following summary statistics:

| Total Revenue                  | Completed Transactions    | Pending Transactions   | Failed Transactions   |
|--------------------------------|---------------------------|------------------------|-----------------------|
| \$15,045 ↑14.4%<br>Last 7 days | 3,150 ↑20%<br>Last 7 days | 150 85%<br>Last 7 days | 75 15%<br>Last 7 days |

Below the summary are four tabs: All order (240), Completed, Pending, and Canceled. A search bar for "Search payment history" is also present.

The main content area is a table listing transactions with columns: Customer Id, Name, Date, Total, Method, Status, and Action. The table contains 24 rows of transaction data. At the bottom of the table are navigation buttons for "Previous" (with page 1 highlighted) and "Next" (with page 24).

**Hình 66:** Giao diện quản lý giao dịch

**Các thao tác chính:** Xem lịch sử giao dịch, lọc theo loại giao dịch, xem chi tiết thanh toán, xuất báo cáo giao dịch, và kiểm tra xác minh thanh toán.

### 5.5.2.g Chat hỗ trợ

The screenshot shows the Paplé software interface with the following components:

- Left Sidebar:** Labeled "Paplé". It includes a "Main menu" with sections like "Dashboard", "Order Management", "Customers", "Vouchers", "Categories", "Transaction", "Chat", "Product", "Add Products", "Add Products Variant", "Product List", and "Product Reviews". It also has an "Admin" section with "Admin role" and "Control Authority". A "Dealport" section shows a user profile for "Mark@thedesigner...".
- Top Bar:** Includes a search bar with placeholder "Search data, users, or reports" and icons for search, notifications, settings, and user profile.
- Customer Chat Area:** Labeled "Customers". It lists multiple customer profiles, each with a placeholder message: "Lorem ipsum mus ut enim vitae quis aliquam." The profiles are: John Smith (multiple instances), and others with placeholder names and messages.
- Message Input Area:** A text input field with placeholder "Nhập nội dung tin nhắn ...".
- Message Preview Area:** A right-hand panel showing preview boxes for messages, each containing placeholder text: "Lorem ipsum tincidunt blandit felis quisque non et molestie vel etiam varius aliquet praesent massa interdum elit." There is also a "Send" button icon.

**Hình 67:** Giao diện chat hỗ trợ

**Các thao tác chính:** Xem danh sách cuộc trò chuyện với khách hàng, trả lời tin nhắn, gửi hình ảnh hoặc tệp, và quản lý các yêu cầu hỗ trợ.

### 5.5.2.h Thêm sản phẩm

Paplé

Main menu

Dashboard

Order Management

Customers

Vouchers

Categories

Transaction

Chat

Product

Add Products

Add Products Variant

Product List

Product Reviews

Admin

Admin role

Control Authority

Dealport

Your Shop

Add Product

Add New Product

Search data, users, or reports

Search product for add

Publish Product

Save to draft

Upload Product Image

Product Image

Browse

Replace

Add Image

Basic Details

Product Name

Product Description

Product Description

Product Price

\$999.89

Product Categories

Select your product

Product Tag

Select your product

Select your color

Pricing

Inventory

Stock Quantity

Unlimited

Stock Status

In Stock

Unlimited

Categories

Publish Product

Hình 68: Giao diện thêm sản phẩm

**Các thao tác chính:** Nhập thông tin sản phẩm (tên, giá, mô tả), chọn danh mục, tải ảnh sản phẩm, thiết lập kích cỡ và màu sắc, và xuất bản sản phẩm.

### 5.5.2.i Quản lý trang cá nhân

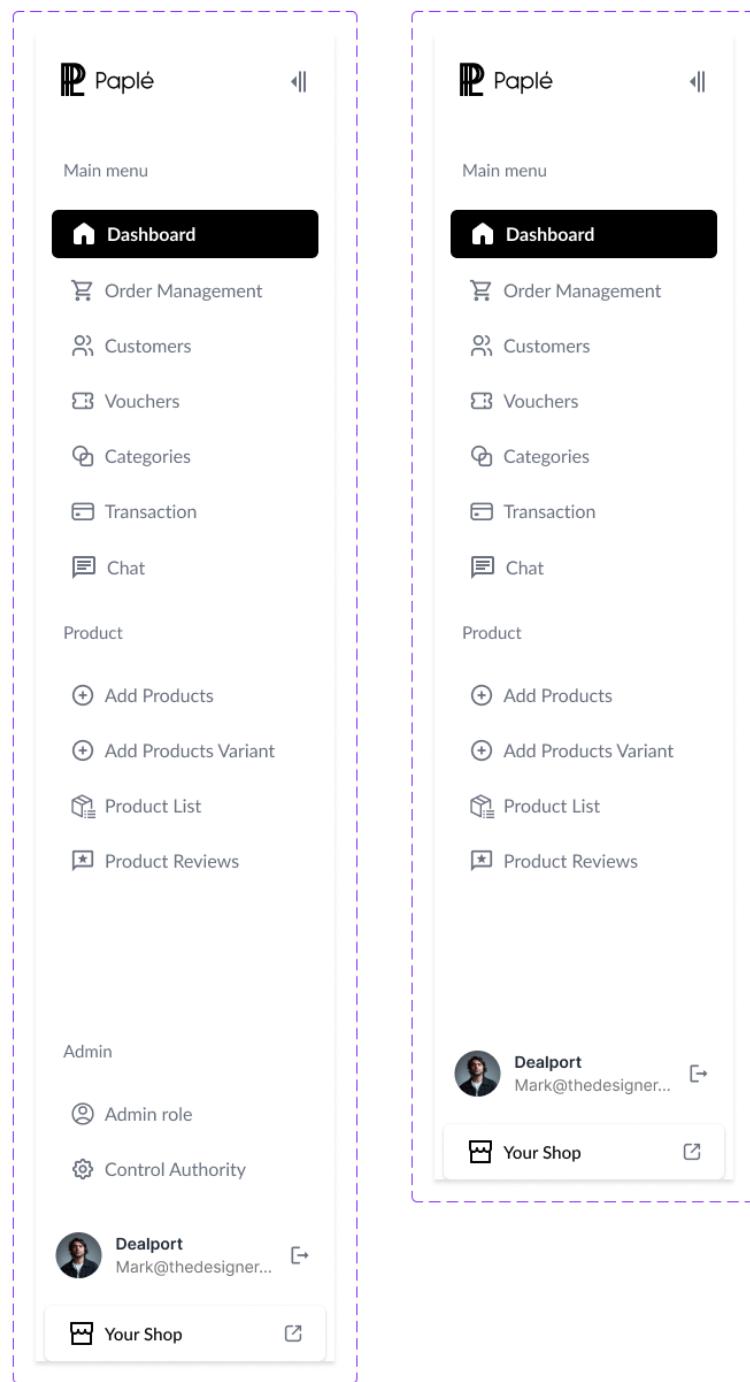
The screenshot shows the Paplé software interface. On the left, there's a sidebar with a main menu and sections for Product and Admin. The Admin section includes 'Admin role' and 'Control Authority'. A user profile for 'Dealport' is also listed. The main content area is titled 'Admin role' and shows the 'About section' for 'Wade Warren'. It includes a profile picture, a 'Change Password' form, and a 'Profile Update' form. The 'Profile Update' form contains fields for First Name (Wade), Last Name (Warren), Password, Phone Number, E-mail (wade.warren@example.com), Date of Birth (12- January- 1999), Location (2972 Westheimer Rd. Santa Ana, Illinois 85486), Credit Card (843-4359-4444), and Biography (Enter a biography about you). There are also 'Upload New' and 'Delete' buttons for the profile picture.

Hình 69: Giao diện quản lý trang cá nhân

**Các thao tác chính:** Xem danh sách người dùng hệ thống, phân quyền và vai trò (admin, nhân viên), chỉnh sửa quyền truy cập, khóa tài khoản, và xem lịch sử hoạt động.

### 5.5.3 Thiết kế giao diện cho nhân viên

Các giao diện cho nhân viên cửa hàng tương tự như giao diện cho quản trị viên, với một số chức năng bị giới hạn tùy theo vai trò của nhân viên. Dưới đây là so sánh:



**Hình 70:** So sánh giao diện Admin và Nhân viên: Các quyền của Admin (Trái) và Nhân viên (Phải)



## 6 Tổng kết

### 6.1 Nhận xét

### 6.2 Hướng phát triển

## 7 Tài liệu tham khảo



## 8 Phụ lục