LAB-01

Khảo sát Web – App Web: Tiki

*1. Xác định những đối tượng liên quan đối với từng Web – Web App. Xác định người dùng chủ yếu cho từng Web – Web App.*

* **Đối tượng liên quan**: Khách hàng, nhà cung cấp, nhân viên Tiki, đội ngũ giao hàng, nhà quảng cáo.
* **Người dùng chủ yếu**:
  + **Khách hàng**: Người mua sắm trực tuyến.
  + **Nhà cung cấp**: Các doanh nghiệp bán hàng trên Tiki.

*2. Liệt kê danh sách thuộc tính của từng loại người dùng (mục tiêu & hành vi – how & When). Danh sách thuộc tính giúp xác định các đối tượng người dùng cho từng Web – Web App. Thiết lập độ ưu tiên của từng thuộc tính.*

* **Khách hàng**: Họ tên, tuổi tác, nghề nghiệp, mức chi tiêu, địa chỉ liên lạc, số điện thoại, email, điểm tích lũy, tần suất mua hàng, thông tin thanh toán.
  + **Mục tiêu**: Tìm kiếm sản phẩm, mã giảm giá, mua với giá cả hợp lý.
  + **Hành vi**:
* **How:** Mua sắm, tìm kiếm sản phẩm, đánh giá sản phẩm, xem trạng thái đơn hàng.
* **When:** Mua sắm vào dịp khuyến mãi, mua sản phẩm kết hợp với mã giảm giá, đánh giá khi nhận sản phẩm, xem trạng thái của đơn hàng.
  + **Độ ưu tiên**: chính sách khuyến mãi, dễ sử dụng sản phẩm.
* **Nhà cung cấp**: Tên cửa hàng, tuổi tác, địa chỉ cơ sở, số điện thoại, email, số lượng sản phẩm đã bán, tổng danh thu, đánh giá trung bình khác hàng, thời gian phản hồi trung bình, phương thức vận chuyển.
  + **Mục tiêu**: Tăng doanh số bán hàng, mở rộng thị trường.
  + **Hành vi**:
* **How:** Cập nhật sản phẩm mới, theo dõi đơn hàng, quản lý kho hàng, theo dõi danh thu, tương tác với khách hàng.
* **When:** Cập nhật sản phẩm mới liên tục, cập nhật sản phẩm sắp hết, theo dõi đơn hàng đã vận chuyển, chương trình khuyến mãi theo mùa.
* **Độ ưu tiên**: Tăng doanh thu bán hàng, hệ thống thanh toán và giao hàng nhanh chóng, tối ưu hóa quảng cáo và khuyến mãi.

*3. Nêu rõ vai trò, trách nhiệm của người dùng xác định ở câu 1 cho từng Web – Web App*

**- Khách hàng:**

* **Vai trò:**
* Người mua sắm và sử dụng các dịch vụ trên Tiki.
* Thực hiện đánh giá, nhận xét sản phẩm.
* Góp phần xây dựng cộng đồng người tiêu dùng thông qua việc phản hồi và chia sẻ trải nghiệm.
* **Trách nhiệm:**
* Cung cấp thông tin chính xác khi đăng ký tài khoản và đặt hàng.
* Thực hiện thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho các đơn hàng.
* Đưa ra đánh giá trung thực về sản phẩm đã mua.
* Tuân thủ các quy định về trả hàng, đổi hàng và khiếu nại theo chính sách của Tiki.

**- Nhà cung cấp:**

* **Vai trò:**
* Cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho người tiêu dùng trên Tiki.
* Quản lý gian hàng, kho hàng và giá cả trên nền tảng.
* Tham gia vào các chiến dịch quảng bá, khuyến mãi do Tiki tổ chức.
* **Trách nhiệm:**
* Cập nhật thường xuyên thông tin sản phẩm, quản lý kho hàng và thực hiện các chương trình khuyến mãi phù hợp.
* Đảm bảo chất lượng sản phẩm theo cam kết và mô tả sản phẩm chính xác.
* Xử lý và hoàn thành đơn hàng một cách nhanh chóng.
* Đảm bảo dịch vụ sau bán hàng, hỗ trợ khách hàng trong các vấn đề phát sinh như bảo hành, trả hàng.

*4. Mô tả đặc điểm – chức năng cho từng Web – Web App*

* **Đặc điểm**: Nền tảng thương mại điện tử, đa dạng sản phẩm, dịch vụ giao hàng nhanh.
* **Chức năng**: Tìm kiếm sản phẩm, đặt hàng, thanh toán trực tuyến, theo dõi đơn hàng, đánh giá sản phẩm.

*5. Xác định SWOT cho từng Web – Web App. Đề xuất cải tiến (nếu có) cho từng Web – Web App.*

* **Strengths (Điểm mạnh)**: Đa dạng sản phẩm, dịch vụ giao hàng nhanh, uy tín thương hiệu.
* **Weaknesses (Điểm yếu)**: Thời gian giao hàng có thể bị chậm trong các dịp cao điểm, một số sản phẩm có giá cao hơn so với đối thủ.
* **Opportunities (Cơ hội)**: Mở rộng thị trường, hợp tác với nhiều nhà cung cấp, phát triển dịch vụ mới.
* **Threats (Thách thức)**: Cạnh tranh từ các nền tảng thương mại điện tử khác, thay đổi nhu cầu khách hàng.
* **Đề xuất cải tiến**: Tăng cường hợp tác với các đối tác vận chuyển, cải thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng, tối ưu hóa quy trình giao hàng.

*6. Xác đinh các thuật ngữ (Shared Vocabulary) dùng cho từng Web – Web App*

* **SKU**: Mã sản phẩm.
* **Order ID**: Mã đơn hàng.
* **Fulfillment**: Hoàn tất đơn hàng.
* **Logistics**: Vận chuyển.
* **Customer Service**: Dịch vụ khách hàng.

*7. Liệt kê những người dùng tiềm năng cho từng loại Web – Web App. (phụ thuộc vào các chức năng tương lai có thể cung cấp của từng loại Web – Web App.)*

* **Khách hàng mới**: Người dùng chưa từng mua sắm trên Tiki.
* **Doanh nghiệp nhỏ**: Các doanh nghiệp muốn mở rộng kênh bán hàng trực tuyến.
* **Người dùng quốc tế**: Mở rộng thị trường ra nước ngoài.

*8. Mô tả đề tài nhóm dự định làm – vai trò, nhiệm vụ của từng thành viên trong nhóm.*