

BÁO CÁO

DỰ ÁN PHÁT TRIỂN WEBSITE

CÔNG TY VINALY

Người thực hiện: Vân Phương
Trainer: Thầy Đình Sỹ Thông
Mentor: Chị Thảo My

MỤC LỤC

1. TỔNG QUAN TÓM TẮT DỰ ÁN.....	2
2. MÔ TẢ VỀ DỰ ÁN.....	2
3. MỤC TIÊU DỰ ÁN.....	2
4. ĐỘNG LỰC TRIỂN KHAI DỰ ÁN	3
5. QUY TRÌNH ĐANG VẬN HÀNH.....	3
5.1 Quản lý đơn hàng:.....	3
5.2 Hỗ trợ khách hàng:.....	4
5.3 Quản lý tài khoản:.....	4
6. QUY TRÌNH ĐỀ XUẤT	4
6.1 Quản lý đơn hàng.....	4
6.2 Chăm sóc khách hàng	6
6.3 Quản lý tài khoản.....	7
7. YÊU CẦU CHỨC NĂNG	9
7.1 Độ ưu tiên	9
7.2 Phân loại và thứ tự độ ưu tiên	9
8. YÊU CẦU PHI CHỨC NĂNG.....	10
9. NGUỒN THAM KHẢO.....	11

1. TỔNG QUAN TÓM TẮT DỰ ÁN

Vinaly là đơn vị chuyên cung cấp các dịch vụ/ sản phẩm in ấn quà tặng cho các cá nhân/ doanh nghiệp trên toàn quốc. Với sự phát triển của công nghệ và xu hướng đặt hàng trực tuyến, công ty mong muốn cải tiến Website Vinaly.vn để khách hàng có trải nghiệm tốt nhất khi mua hàng online.

Tài liệu này được dùng để mô tả các yêu cầu về cải tiến chức năng cho website bán hàng của Công ty, với đối tượng người dùng là các khách hàng có nhu cầu đặt và thiết kế sản phẩm in ấn quà tặng. Tài liệu được soạn thảo bởi chị Phương – chuyên viên phân tích dự án dành cho Ban điều hành công ty Vinaly và các bên liên quan có cơ sở để phê duyệt dự án.

2. MÔ TẢ VỀ DỰ ÁN

Cùng với định hướng phát triển theo mô hình kết hợp giữa sản xuất và thương mại, số lượng đối tác tìm đến dịch vụ Công ty Vinaly ngày càng tăng cao. Bên cạnh đó, tiếp thị online ngày càng phát triển, khách hàng có nhu cầu đặt hàng online linh hoạt và nhanh chóng. Đồng thời, nhu cầu cá nhân hóa tài khoản, công bố chính sách dịch vụ và quy trình vận đơn rõ ràng là một trong những yếu tố quan trọng giúp tăng trải nghiệm khách hàng khi truy cập website Vinaly.vn.

Tuy nhiên, quy trình thực tế về chăm sóc khách hàng và quản lý đơn hàng cho khách hàng vẫn chưa có quy trình chuẩn. Mọi hoạt động được thực hiện thủ công và không đồng bộ, gây mất khá nhiều thời gian cho tư vấn viên trong công việc tư vấn và hỗ trợ chăm sóc khách hàng nhanh chóng. Với tầm nhìn và chiến lược phát triển lâu dài của công ty trong 3 năm tới (2024-2026) là tăng sản lượng đơn hàng đặt qua website tăng lên 50% và giảm 30% chi phí nhân sự thuộc về mảng tư vấn viên, đây chính là thời điểm phù hợp để cải tiến website, tăng độ nhận diện và mức hài lòng của khách hàng khi chọn dịch vụ/ sản phẩm của Vinaly trên nền tảng online.

3. MỤC TIÊU DỰ ÁN

Với lượng khách hàng đang ngày một tăng cao, Công ty Vinaly mong muốn cải tiến Website của họ để tăng trải nghiệm người dùng và từ đó hướng đến tăng sản lượng đơn hàng đặt qua website trong năm 2024 lên 30% và 50% trong toàn giai đoạn 2024-2026. Dự án được yêu cầu hoàn thành trong 3 tháng, cụ thể, trước ngày 01/04/2024.

Mục tiêu dự án được xác định qua 3 yếu tố:

- Thời gian: 3 tháng, trước ngày 01/04/2024
- Chi phí: 50.000.000 - 70.000.000 VND
- Mục tiêu phát triển: tăng trải nghiệm người dùng, thông qua đó làm tăng sản lượng đơn hàng đặt qua website, cụ thể:
 - + Kết quả khảo sát độ hài lòng của khách hàng đạt 8/10 sau khi áp dụng website mới.
 - + Số lượng đơn hàng giai đoạn 1 năm trước và sau khi triển khai website mới tăng lên 30%.

STT	TRONG PHẠM VI	NGOÀI PHẠM VI
1	Quản lý quản lý đơn hàng	Đặt mua hàng
2	Tư vấn chăm sóc khách hàng	Quản lý giỏ hàng
3	Quản lý tài khoản	Đăng nhập/đăng ký

4. ĐỘNG LỰC TRIỂN KHAI DỰ ÁN

Lý do 1:

Dự án triển khai thành công cho phép khách hàng có thể tìm kiếm và hủy các đơn hàng đã được đặt theo nhu cầu tại từng thời điểm cụ thể. Trên cơ sở đó góp phần giảm khối lượng công việc cho bộ phận quản lý đơn hàng thay vì phải làm toàn các công việc tương ứng, đồng thời nâng cao hiệu quả quản lý đơn hàng của Công ty Vinaly.

Lý do 2:

Dự án triển khai thành công có thể nâng cao trải nghiệm của khách hàng với Công ty Vinaly thông qua kênh tương tác hỗ trợ khách hàng đa kênh thay vì chỉ thông qua kênh điện thoại và Zalo trước đây, đồng thời nâng cao hiệu suất làm việc của Tư vấn viên thông qua các tương tác tự động với khách hàng.

Lý do 3:

Dự án triển khai thành công cho phép khách hàng chủ động cập nhật, điều chỉnh thông tin cá nhân một cách nhanh chóng, nhằm tăng tính cập nhật của thông tin của mỗi tài khoản.

5. QUY TRÌNH ĐANG VẬN HÀNH

Hiện tại, Công ty Vinaly chưa có quy trình vận hành cụ thể, các hoạt động được thực hiện thông qua kinh nghiệm cá nhân và truyền miệng, mọi hoạt động được thực hiện thủ công thông qua 2 kênh chính là Zalo và điện thoại, website chỉ là giao diện trưng bày truyền thống để khách hàng lên tìm kiếm sản phẩm và đặt hàng. Các quy trình liên quan đến vận hành đơn được tư vấn viên linh hoạt thực hiện thông qua 2 kênh nêu trên. Vì vậy, mục này sẽ không có sơ đồ cụ thể để mô tả vận hành. Về tổng thể, các hoạt động được mô tả như sau:

5.1 Quản lý đơn hàng:

Tất cả các hoạt động quản lý đơn hàng đều được thực hiện thông qua điện thoại, zalo và không được lưu giữ trên website mà được Công ty Vinaly cập nhật trên một phần mềm độc lập với website. Điển hình, khách có nhu cầu hủy đơn hàng sẽ liên lạc tư vấn viên thông qua zalo/điện thoại để hủy (không thể thực hiện trên website), sau đó tư vấn viên thực hiện tìm kiếm, kiểm tra thông tin đơn hàng và ra quyết định chấp nhận/không chấp nhận đề xuất hủy của khách hàng, mọi kết quả sẽ được xác nhận trực tiếp qua zalo/điện thoại.

5.2 Hỗ trợ khách hàng:

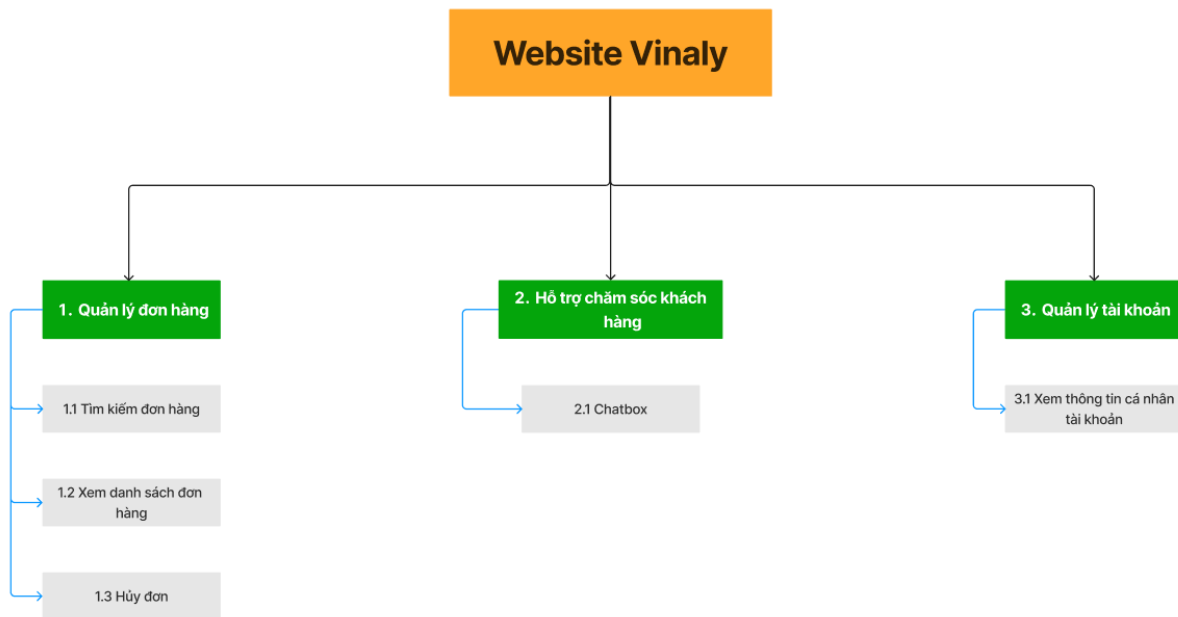
Khách hàng và Công ty chỉ có thể kết nối chủ yếu thông qua điện thoại và Zalo chat, tư vấn viên khi nhận được câu hỏi từ khách hàng sẽ kiểm tra và phản hồi từng câu hỏi một của khách hàng trong giờ làm việc hành chính.

5.3 Quản lý tài khoản:

Khách hàng chỉ có thể khởi tạo tài khoản, đăng nhập và đăng xuất tài khoản. Khi khách hàng có nhu cầu điều chỉnh thông tin (vd địa chỉ giao hàng, thông tin liên hệ,...) không thể thực hiện được, mọi thông tin có liên quan đến thông tin tài khoản của khách hàng đều do Tư vấn viên thực hiện (tự điều chỉnh địa chỉ, thông tin liên hệ,...).

6. QUY TRÌNH ĐỀ XUẤT

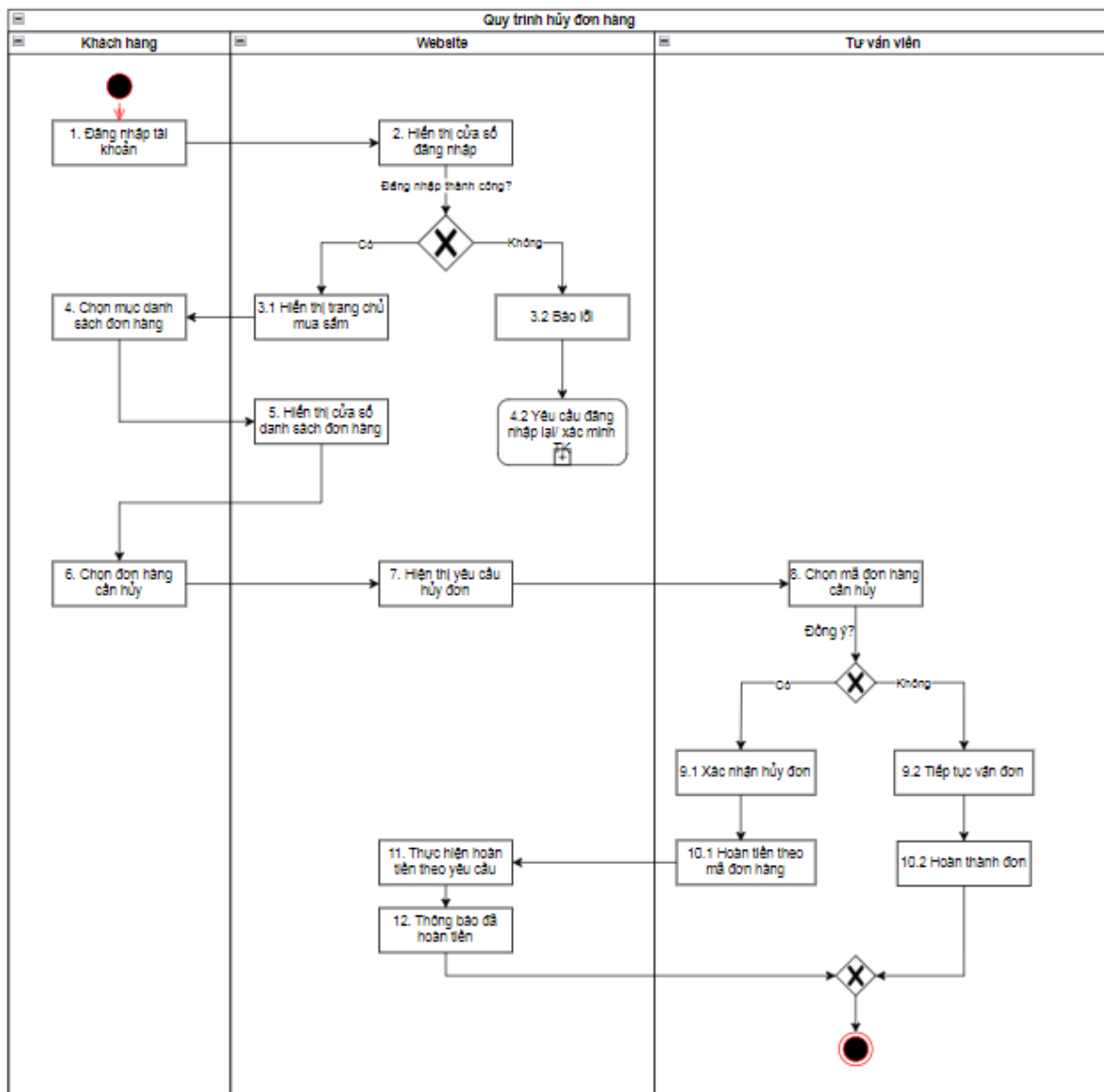
Dựa trên quy trình hiện tại, doanh nghiệp nhận thấy độ cấp thiết của việc cải thiện Website để có lộ trình vận hành cụ thể và tối ưu hơn. Sau đây là đề xuất phát triển/ tạo mới 3 chức năng cho website bán hàng.



6.1 Quản lý đơn hàng

Tính năng cho phép khách hàng có thể tìm kiếm, xem danh sách đơn hàng và hủy đơn hàng trực tiếp trên website.

VD: Luồng hủy đơn hàng.



Bước	Đối tượng	Hành động
1	Khách hàng	Đăng nhập tài khoản
2	Website	Hiện thị cửa sổ đăng nhập
3.1	Website	Hiện thị trang chủ mua sắm
3.2	Website	Báo lỗi
4.2	Website	Yêu cầu đăng nhập lại/ Xác minh tài khoản và kết thúc
5	Website	Hiện thị cửa sổ danh sách đơn hàng
6	Khách hàng	Chọn đơn hàng cần hủy
7	Website	Hiện thị yêu cầu hủy đơn

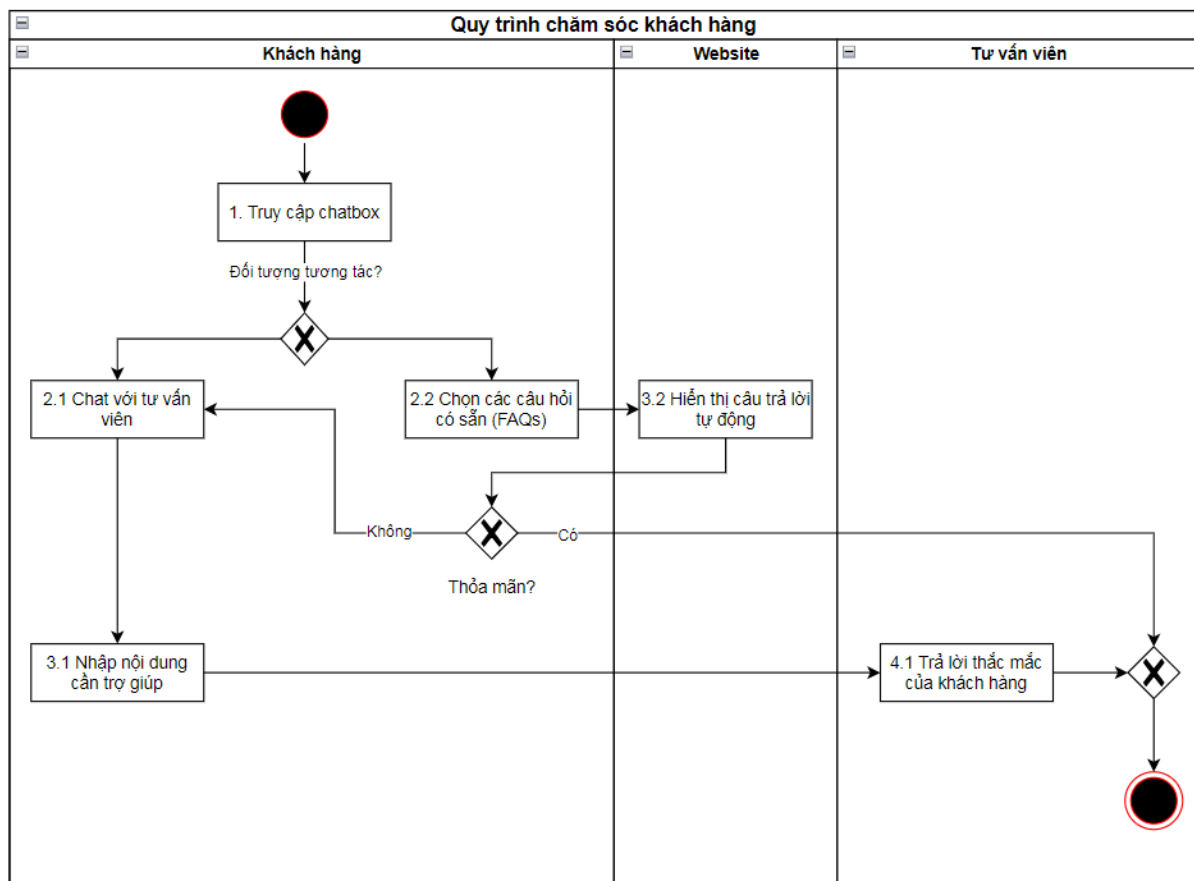
8	Tư vấn viên	Chọn mã đơn hàng cần hủy
9.1	Tư vấn viên	Xác nhận hủy đơn
10.1	Tư vấn viên	Hoàn tiền theo mã đơn hàng
11	Website	Thực hiện hoàn tiền theo yêu cầu
12	Website	Thông báo đã hoàn tiền và kết thúc
9.2	Tư vấn viên	Tiếp tục vận đơn
10.2	Tư vấn viên	Hoàn thành đơn và kết thúc

6.2 Chăm sóc khách hàng

Khách hàng có thể linh hoạt kết nối để tư vấn 24/7 thông qua Chatbox điện tử. Từ chatbox, khách hàng sẽ được chăm sóc thông qua 2 hình thức có thể lựa chọn.

- FAQs: danh sách các câu hỏi có sẵn để khách hàng chọn và nhận câu trả lời tương ứng.
- Tư vấn viên (8 giờ sáng - 5 giờ chiều): tư vấn viên giải đáp và xử lý các vấn đề linh hoạt theo thông tin khách hàng cung cấp. Khách hàng **truy cập Chatbox -> Chọn Tư vấn viên -> Kết nối thành công**.

VD: Luồng chăm sóc khách hàng qua Chatbox



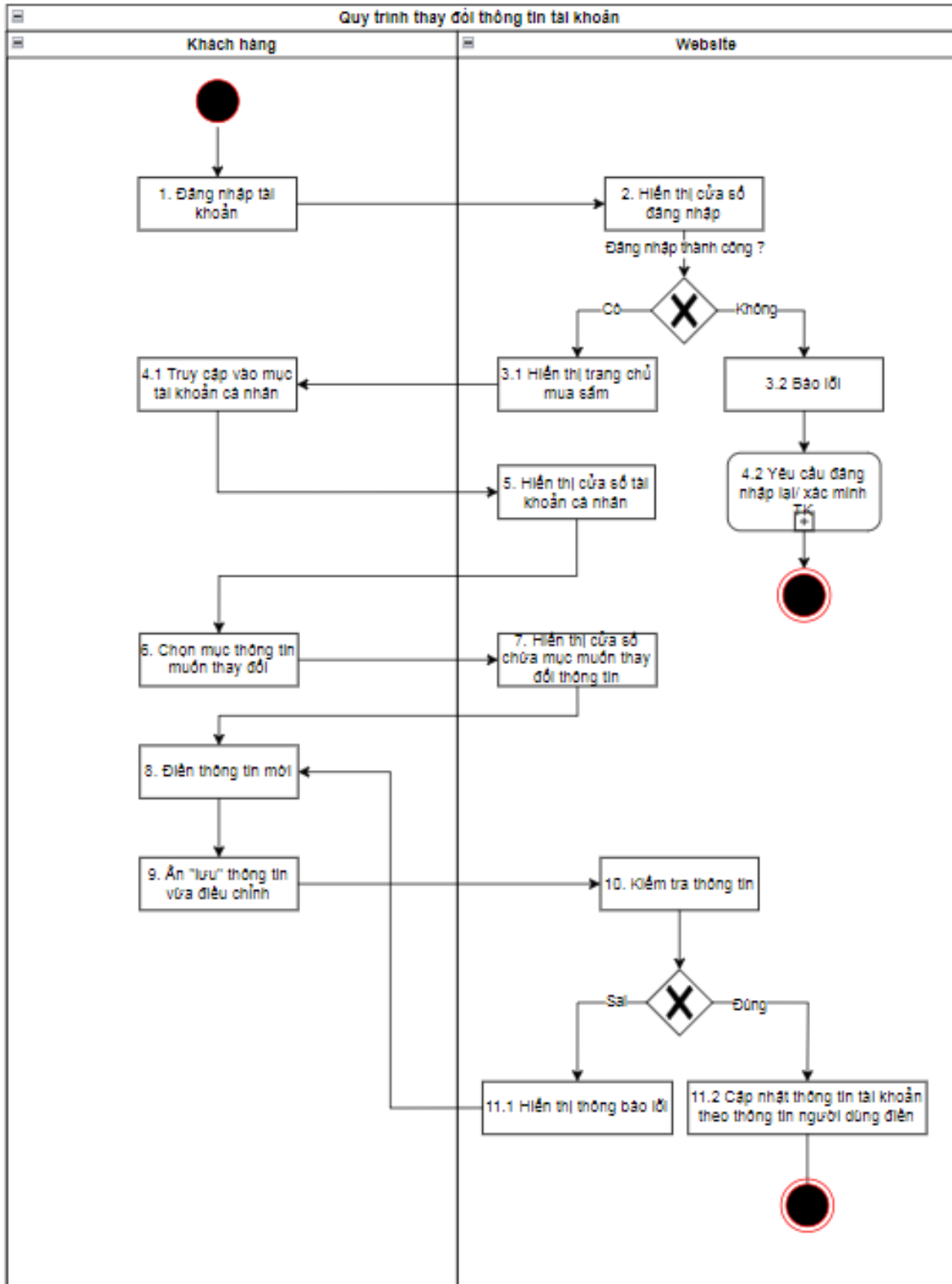
Bước	Đối tượng	Hành động
------	-----------	-----------

1	Khách hàng	Truy cập chatbox
2.1	Khách hàng	Chọn “Chat với tư vấn viên “
3.1	Khách hàng	Nhập nội dung cần trợ giúp
4.1	Tư vấn viên	Trả lời thắc mắc của khách hàng và kết thúc
2.2	Khách hàng	Chọn các câu hỏi có sẵn (FAQs)
3.2	Website	Hiển thị các câu trả lời tự động tương ứng. Nếu câu trả lời thỏa mãn được câu hỏi của khách hàng thì đi đến kết thúc. Nếu ngược lại thì trở về bước 2.1

6.3 Quản lý tài khoản

Chức năng cho phép khách hàng (cá nhân/ doanh nghiệp) thay đổi thông tin tài khoản bao gồm thông tin cá nhân và thông tin đăng nhập.

VD: Luồng thay đổi thông tin tài khoản



Bước	Đối tượng	Hành động
1	Khách hàng	Đăng nhập tài khoản
2	Website	Hiện thị cửa sổ đăng nhập

3.1	Website	Hiển thị trang chủ mua sắm
3.2	Website	Báo lỗi
4.2	Website	Yêu cầu đăng nhập lại/ Xác minh tài khoản và kết thúc
4.1	Khách hàng	Truy cập vào mục tài khoản cá nhân
5	Website	Hiển thị cửa sổ tài khoản cá nhân
6	Khách hàng	Chọn mục thông tin muốn thay đổi
7	Website	Hiện thị cửa sổ mục muốn thay đổi thông tin
8	Khách hàng	Điền thông tin mới
9	Khách hàng	Ấn “lưu” thông tin vừa điều chỉnh
10	Website	Kiểm tra thông tin
11.1	Website	Hiển thị thông báo lỗi và quay lại bước 8
11.2	Website	Cập nhật thông tin tài khoản theo thông tin người dùng điền và kết thúc

7. YÊU CẦU CHỨC NĂNG

7.1 Độ ưu tiên

Giá trị	Trạng thái	Mô tả
1	Cao	Yêu cầu này là quan trọng đối với sự thành công của dự án. Nếu không đáp ứng được yêu cầu này, dự án sẽ không thể tiến hành.
2	Trung bình	Yêu cầu này có ưu tiên cao đối với thành công của dự án, nhưng dự án vẫn có thể triển khai trong kịch bản Sản phẩm Khả thi Tối thiểu (MVP).
3	Thấp	Yêu cầu này quan trọng đối với thành công của dự án, vì nó mang lại giá trị, nhưng dự án vẫn có thể triển khai trong kịch bản Sản phẩm Khả thi Tối thiểu (MVP).

7.2 Phân loại và thứ tự độ ưu tiên

Nhận dạng	Yêu Cầu	Mức độ ưu tiên
FR - 01	Quản lý đơn hàng - Tìm kiếm đơn hàng - Xem danh sách đơn hàng - Hủy đơn hàng	1

FR - 02	Hỗ trợ chăm sóc khách hàng: - Chatbox - FAQs (câu hỏi có sẵn)	1
FR - 03	Quản lý tài khoản - Xem thông tin cá nhân tài khoản	2
FR - 04	Đặt mua hàng - Tìm kiếm sản phẩm - Xem thông tin sản phẩm - Thiết kế online sản phẩm - Tạo đơn hàng - Thanh toán	3
FR - 05	Quản lý giỏ hàng - Thanh toán sản phẩm đã chọn - Xem danh sách sản phẩm trong giỏ hàng - Chỉnh sửa đặc tính/ số lượng sản phẩm - Xóa sản phẩm	3
FR - 06	Truy cập hệ thống - Đăng nhập/ đăng ký	3

8. YÊU CẦU PHI CHỨC NĂNG

Nhận dạng	Yêu Cầu
NFR - 01	Tốc độ website phản hồi mỗi thao tác < 3s
NFR - 02	Dữ liệu hệ thống phải được backup hằng ngày, và tồn tại trong vòng 30 ngày.
NFR - 03	Tốc độ hiển thị câu trả lời tự động không quá 2s
NFR - 04	Ngôn ngữ sử dụng Tiếng Việt và Anh (American English)
NFR - 05	Font chữ cố định của Website là Arial, cỡ chữ từ 12-16 (nội dung chính-tiêu đề)
NFR - 06	Chat box phải được hiển thị ở từng page được load ở góc phải bên dưới màn hình.
NFR - 07	Có Pop up kèm theo âm thanh thông báo có tin nhắn mới đến từ vấn viên mỗi khi có thông báo tin nhắn yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng và ngược lại theo âm lượng máy tính.
NFR - 08	Đăng nhập bằng liên kết tài khoản như Google, Facebook thì cần xác minh bằng gửi email/ thông báo xác nhận bằng mã gồm 4 số/ lệnh xác nhận.
NFR - 09	Password, SĐT, email phải được mã hóa bằng 1024bit SSL

NFR - 10	Hệ thống sẽ deactivate 30 phút nếu người dùng nhập password sai 3 lần liên tiếp.
NFR - 11	Có cảnh báo sai format dữ liệu cho từng trường khai báo, không yêu cầu khai báo lại khi có một trường dữ liệu bị sai thông tin.
NFR - 12	Giao diện màn hình luôn có độ phân giải mặc định 1024×768 pixels

9. NGUỒN THAM KHẢO

Tên	Nguồn
Tài liệu ITBA	MINDX Academy
Thông tin/ hình ảnh Website	Công ty Vinaly