Họ và tên: Phạm Văn Phúc

MSSV: 522H0068

**LAB 01**

Thực hiện khảo sát với Web App Tiki

***Câu 1***

Những đối tượng liên quan là:

1. Người mua hàng
2. Người bán hàng
3. Nhà phát triển và quản trị
4. Đơn vị vận chuyển
5. Công ty marketing

Người dùng chủ yếu là:

1. Người mua hàng
2. Người bán hàng

***Câu 2***

Thuộc tính của từng loại người dùng là:

1. Người mua hàng

* Họ và tên
* Địa chỉ
* Số dư tài khoản
* Nickname
* Ngày sinh
* Giới tính
* Số điện thoại
* Mật khẩu
* Địa chỉ email
* Quốc tịch
* Sở thích

Mục tiêu :

* Mua được sản phẩm cần thiết
* Mua được sản phẩm với giá tốt
* Nắm được sản phẩm chính hãng
* Nắm bắt được thông tin các đợt khuyến mãi

Hành vi

* Tìm kiếm sản phẩm
* Mua sản phẩm
* Thêm vào giỏ hàng
* Thanh toán
* Áp mã giảm giá

1. Người bán hàng

* Họ và tên
* Địa chỉ
* Tên cửa hàng
* Ngày sinh
* Giới tinh
* Số điện thoại
* Mật khẩu
* Địa chỉ email
* Quốc tịch
* Loại sản phẩm đang bán

Mục tiêu:

* Bán được nhiều sản phẩm
* Thu được nhiều lợi nhuận
* Quảng bá được cửa hàng tới nhiều người

Hành vi:

* Đăng tải sản phẩm mới
* Bán hàng
* Thực hiện khuyến mãi

Thiết lập độ ưu tiên :

Với người mua sẽ là mua sản phẩm

Với người bán là bán được sản phẩm

***Câu 3***

Vai trò, trách nhiệm của người mua hàng:

1. Cung cấp thông tin cá nhân chính xác (như địa chỉ, số điện thoại, phương thức thanh toán) để thực hiện mua hàng và nhận hàng đúng cách.
2. Tìm kiếm và mua những sản phẩm phù hợp với độ tuổi, mục đích sử dụng, khả năng chi trả và tuân theo pháp luật.
3. Tố cáo, đánh giá chính xác những người bán lừa đảo, cung cấp hàng hóa chất lượng kém, làm ăn dối trá, …

Vai trò, trách nhiệm của người bán hàng:

1. Đăng bán sản phẩm phù hợp với thuần phong mỹ tục, tuân thủ theo pháp luật.
2. Đăng bán sản phẩm phải đúng với mô tả và chất lượng thực tế
3. Thực hiện bán hàng, gửi hàng đúng với đơn mua của khách hàng

***Câu 4***

Đặc điểm : Tiki là một trong những sàn thương mại điện tử hàng đầu tại Việt Nam, nổi bật với các đặc điểm chính như sau:

1. **Đa dạng sản phẩm**: Tiki cung cấp nhiều danh mục sản phẩm như sách, đồ điện tử, đồ gia dụng, thời trang, mỹ phẩm, và nhiều mặt hàng khác. Đây là điểm mạnh của Tiki khi người dùng có thể tìm thấy hầu hết các sản phẩm phổ biến trên nền tảng.
2. **Uy tín và chất lượng sản phẩm**: Tiki nổi tiếng với sự kiểm soát chặt chẽ về chất lượng hàng hóa. Sản phẩm được cung cấp từ các nhà bán hàng uy tín hoặc chính từ Tiki Trading, đảm bảo nguồn gốc rõ ràng và chất lượng tốt.
3. **Chính sách giao hàng nhanh chóng**: Dịch vụ **TikiNOW** cung cấp giao hàng nhanh trong 2 giờ tại các thành phố lớn, điều này tạo nên sự khác biệt của Tiki so với các nền tảng khác về tốc độ giao hàng.
4. **Chăm sóc khách hàng tốt**: Tiki có dịch vụ chăm sóc khách hàng hỗ trợ giải quyết nhanh chóng các vấn đề phát sinh, từ đổi trả hàng hóa đến hỗ trợ kỹ thuật.
5. **Tính năng đánh giá và xếp hạng sản phẩm**: Người dùng có thể đọc đánh giá và xem xếp hạng từ những người mua trước để có cái nhìn tổng quan về sản phẩm, giúp quyết định mua hàng chính xác hơn.
6. **Ưu đãi và khuyến mãi thường xuyên**: Tiki thường tổ chức nhiều chương trình khuyến mãi, giảm giá hấp dẫn, đặc biệt trong các đợt sự kiện như Tiki Super Sale hay Tiki Flash Sale.
7. **Ứng dụng thân thiện và dễ sử dụng**: Giao diện của Tiki trên website và ứng dụng di động được thiết kế đơn giản, dễ dùng, giúp người dùng tìm kiếm sản phẩm và thanh toán thuận tiện.

Chức năng của tiki:

1. Người bán đăng bán sản phẩm: Người bán tạo tài khoản trên nền tảng và đăng thông tin sản phẩm của mình, bao gồm mô tả sản phẩm, giá cả, hình ảnh và thông tin chi tiết khác. Sản phẩm sẽ được kiểm duyệt để đảm bảo chất lượng và tính hợp pháp của sản phẩm.
2. Người bán trò chuyện với người mua: Tiki cung cấp tính năng chat giữa người bán và người mua. Điều này giúp người mua có thể đặt câu hỏi về sản phẩm và yêu cầu tư vấn với người bán trước khi quyết định mua hàng.
3. Người mua tìm kiếm sản phẩm: Người mua có thể sử dụng thanh tìm kiếm hoặc duyệt qua các danh mục sản phẩm để tìm kiếm sản phẩm mình muốn mua. Các bộ lọc và tùy chọn sắp xếp giúp người mua dễ dàng hơn trong việc mua hàng.
4. Người mua thêm sản phẩm vào giỏ hàng yêu thích: Người mua có thể thêm sản phẩm vào giỏ hàng hoặc danh sách yêu thích để lưu lại sản phẩm mà họ hứng thú
5. Người mua thực hiện thanh toán: Khi quyết định mua hàng, người mua tiến hành thanh toán. Có thể thanh toán qua nhiều phương thức thanh toán như thẻ tín dụng, ví điện tử, chuyển khoản ngân hàng hoặc thanh toán khi nhận hàng.
6. Người bán quảng bá sản phẩm: Người bán có thể sử dụng các công cụ marketing trên nền tảng để quảng bá sản phẩm, như chạy quảng cáo hoặc tham gia các hoạt động
7. Thực hiện chương trình giảm giá: Tổ chức các chương trình giảm giá, flash sale hoặc các sự kiện đặc biệt để kích thích người mua sắm. Người bán có thể tham gia các chương trình này để tăng doanh số bán hàng.

***Câu 5***

Phân tích SWOT

Strengths:

* Thương hiệu mạnh: Tiki là một thương hiệu có uy tín và đã khẳng định vị thế trên thị trường thương mại điện tử tại Việt Nam.
* Chương trình khuyến mãi thường xuyên: Có nhiều chương trình giảm giá, flash sale, thu hút người dùng.

Weaknesses:

* Tốc độ tải trên Web đôi khi chậm: Khi có sự kiện lớn, lượng truy cập tăng đột biến có thể khiến trang web chậm.
* Tìm kiếm sản phẩm chưa tối ưu: Cơ chế tìm kiếm đôi khi không hiển thị đúng sản phẩm người dùng mong muốn.

Opportunities:

* Nhu cầu mua hàng online gia tăng: Việt Nam là một thị trường tiềm năng với sự gia tăng của người dùng internet và mua sắm trực tuyến.
* Xu hướng mua sắm trên thiết bị di động

Threats:

* Cạnh tranh khốc liệt: Các đối thủ như Shopee, Lazada cũng đang phát triển mạnh

Đề xuất cải tiến cho Web – Web App Tiki

* Cải thiện tốc độ tải trang: Đảm bảo trang web hoạt động mượt mà ngay cả khi nhiều người dùng truy cập cùng lúc
* Tối ưu tìm kiếm sản phẩm: Sử dụng AI hoặc cải thiện thuật toán tìm kiếm để hiển thị kết quả chính xác hơn dựa trên hành vi và nhu cầu người dùng.
* Ứng dụng AI: Tự động hóa quá trình hỗ trợ khách hàng thông qua chatbot thông minh, giúp giảm thời gian chờ và tăng hiệu quả.

***Câu 6***

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

***Câu 7***

* 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.

***Câu 8 :***

* **Đề tài**: Phát triển Web – Web App bán hàng tương tự Tiki có phát triển thêm một số tính năng mới.
* **Vai trò, nhiệm vụ**:
  + Võ Nhật Hào – 522H0090: Trưởng nhóm, Quản lý dự án.
    - Hỗ trợ thiết kế và phát triển giao diện người dùng (UI/UX) bằng HTML, CSS và JavaScript.
    - Lập kế hoạch và phân công công việc cho các thành viên.
    - Theo dõi tiến độ dự án và đảm bảo các nhiệm vụ được hoàn thành đúng hạn.
    - Liên lạc với các bên liên quan để thu thập yêu cầu và phản hồi.
    - Kiểm tra và đánh giá chất lượng sản phẩm cuối cùng.
  + Phạm Văn Phúc – 522H0068: Phát triển Web – Web App.
    - Thiết kế và phát triển giao diện người dùng (UI/UX) bằng HTML, CSS và JavaScript.
    - Tối ưu hóa trải nghiệm người dùng trên các thiết bị khác nhau.
    - Tạo các hiệu ứng và tương tác người dùng bằng JavaScript.
    - Kiểm tra và sửa lỗi giao diện.
  + Ngô Đức Huy – 522H0038: Phát triển Web – Web App.
    - Hỗ trợ thiết kế và phát triển giao diện người dùng (UI/UX) bằng HTML, CSS và JavaScript.
    - Đảm bảo tính nhất quán và thẩm mỹ của giao diện.
    - Tối ưu hóa mã nguồn và hiệu suất của trang web.
    - Kiểm tra và sửa lỗi giao diện.