

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI  
TRƯỜNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG



BÁO CÁO BÀI TẬP LỚN  
HỌC PHẦN: PHÂN TÍCH VÀ ĐẶC TẨY CẦU PHẦN  
MỀM

ĐỀ TÀI: PHÂN TÍCH VÀ ĐẶC TẨY CẦU PHẦN MỀM  
CHO HỆ THỐNG BÁN GIÀY THỂ THAO ANTA

Giảng viên hướng dẫn: Ths. Nguyễn Thị Thanh Huyền

Lớp : 2024IT6097002

Nhóm thực hiện : Nhóm 14

Tống Đăng Quang - 2022603783

Hồ Thị Phương - 2022603401

Hà Nội – Năm 2025

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI  
TRƯỜNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG



BÁO CÁO BÀI TẬP LỚN  
HỌC PHẦN: PHÂN TÍCH VÀ ĐẶC TẨY YÊU CẦU PHẦN  
MỀM

ĐỀ TÀI: PHÂN TÍCH VÀ ĐẶC TẨY YÊU CẦU PHẦN MỀM  
CHO HỆ THỐNG BÁN GIÀY THỂ THAO ANTA

Giảng viên hướng dẫn: Ths. Nguyễn Thị Thanh Huyền

Lớp : 20242IT6097002

Nhóm thực hiện : Nhóm 14

Tống Đăng Quang - 2022603783

Hồ Thị Phương - 2022603401

Hà Nội – Năm 2025

## LỜI CẢM ƠN

Chúng em xin chân thành cảm ơn quý thầy, cô trường Đại Học Công Nghiệp Hà Nội đã tận tình dạy dỗ chúng em, trong đó phải kể đến quý thầy cô trong Trường Công nghệ thông tin và Truyền thông đã tạo điều kiện để chúng em thực hiện bài tập lớn.

Đặc biệt, chúng em xin chân thành cảm ơn giảng viên hướng dẫn – Ths. Nguyễn Thị Thanh Huyền đã tận tình giúp đỡ, hỗ trợ chúng em trong quá trình thực hiện đề tài. Cung cấp cho chúng em những kiến thức quý báu cũng như những lời khuyên hữu ích. Tạo động lực cho chúng em hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình. Bên cạnh đó, chúng em cũng xin cảm ơn các bạn học viên trong Trường Công nghệ thông tin và Truyền thông đã đóng góp ý kiến giúp chúng em thực hiện đề tài đạt hiệu quả hơn.

Bài tập lớn này đã giúp chúng em rèn luyện kỹ năng tư duy phân tích yêu cầu khách hàng, thiết kế các chức năng của phần mềm và trình bày thông tin một cách có logic và rõ ràng. Chúng em hi vọng rằng những kiến thức và kinh nghiệm thu thập từ đề tài này sẽ tiếp tục hỗ trợ chúng em trong tương lai, không chỉ trong học tập mà còn trong sự nghiệp và cuộc sống.

Nhóm chúng em xin trân trọng cảm ơn!

**Nhóm sinh viên thực hiện**

## MỤC LỤC

<b>CHƯƠNG 1. KHẢO SÁT HỆ THỐNG .....</b>	<b>8</b>
1.1.    Khảo sát sơ bộ.....	8
1.1.1.    Mục tiêu.....	8
1.1.2.    Phương pháp.....	8
1.1.3.    Đối tượng khảo sát.....	25
1.1.4.    Kết quả sơ bộ .....	26
1.1.5.    Các tài liệu thu thập được [1] .....	28
1.2.    Khảo sát chi tiết .....	35
1.2.1.    Hoạt động của hệ thống .....	35
1.2.2.    Các yêu cầu chức năng.....	37
1.2.3.    Các yêu cầu phi chức năng.....	38
<b>CHƯƠNG 2. MÔ HÌNH HÓA DỮ LIỆU.....</b>	<b>40</b>
2.1.    Các yêu cầu về dữ liệu .....	40
2.2.    Biểu đồ thực thể liên kết mức logic.....	41
2.3.    Thiết kế bảng .....	42
2.4.    Biểu đồ thực thể liên kết mức vật lý .....	46
2.5.    Mô hình cơ sở dữ liệu mức vật lý.....	46
<b>CHƯƠNG 3. MÔ HÌNH HÓA CHỨC NĂNG .....</b>	<b>47</b>
3.1.    Mô hình hóa chức năng.....	47
3.1.1.    Biểu đồ use case phía Front-end.....	47
3.1.2.    Biểu đồ use case phía Back-end .....	49
3.1.3.    Phân rã một số use case.....	51
3.2.    Mô tả chi tiết các use case .....	52
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>53</b>

## DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1. Trang chủ.....	28
Hình 1.2. Mục thể thao ANTA .....	29
Hình 1.3. Mục liên hệ.....	29
Hình 1.4. Mục tin tức .....	29
Hình 1.5. Danh mục sản phẩm.....	30
Hình 1.6. Danh mục đồ nam.....	30
Hình 1.7. Danh mục đồ nữ .....	31
Hình 1.8. Danh mục sản phẩm giảm giá .....	31
Hình 1.9. Trang Anta Kids .....	32
Hình 1.10. Thông tin chi tiết một sản phẩm.....	32
Hình 1.11. Thông tin giỏ hàng.....	33
Hình 1.12. Giao diện thanh toán.....	33
Hình 1.13. Thông tin chung về công ty.....	34
Hình 1.14. Giao diện đăng nhập .....	34
Hình 1.15. Giao diện đăng ký.....	35
Hình 2.1. Biểu đồ liên kết mức logic [2].....	41
Hình 2.2. Biểu đồ thực thể liên kết mức vật lý [2] .....	46
Hình 2.3. Mô hình cơ sở dữ liệu mức vật lý .....	46
Hình 3.1. Biểu đồ use case phía Front end [2] .....	47
Hình 3.2. Biểu đồ use case phía Back end [2].....	49
Hình 3.3. Sơ đồ phân rã use case phía Front end .....	51
Hình 3.4. Sơ đồ phân rã use case phía Back end.....	52

**DANH MỤC BẢNG BIỂU**

Bảng 2.1. Bảng danh mục.....	42
Bảng 2.2. Bảng sản phẩm.....	42
Bảng 2.3. Bảng khách hàng.....	42
Bảng 2.4. Bảng khuyến mãi.....	43
Bảng 2.5. Bảng chi tiết khuyến mãi.....	43
Bảng 2.6. Bảng phiếu giảm giá.....	43
Bảng 2.7. Bảng giỏ hàng .....	43
Bảng 2.8. Bảng đơn hàng .....	44
Bảng 2.9. Bảng chi tiết đơn hàng.....	44
Bảng 2.10. Bảng wish list.....	44
Bảng 2.11. Bảng chi tiết wish list .....	44
Bảng 2.12. Bảng nhân viên.....	45
Bảng 2.13. Bảng cửa hàng.....	45
Bảng 2.14. Bảng tin tức.....	45
Bảng 2.15. Bảng đánh giá.....	45

## LỜI NÓI ĐẦU

Ngày nay, Internet đã được phổ biến rộng rãi và là thành phần không thể thiếu trong cuộc sống của chúng ta. Khi Internet phát triển thì lĩnh vực thương mại điện tử cũng có một vị thế rất quan trọng. Do đó, các công ty - doanh nghiệp đã và đang đầu tư và phát triển website bán hàng online trên mọi lĩnh vực. Để xây dựng được một website thương mại thu hút khách hàng và đem lại hiệu quả cao thì một trong những bước quan trọng không thể thiếu là phân tích và đặc tả những yêu cầu của trang web đó để việc xây dựng trang web trở nên hoàn thiện, nhanh chóng hơn.

Bằng sự tìm hiểu và kiến thức môn học dưới sự hướng dẫn của giảng viên Nguyễn Thị Thanh Huyền, nhóm chúng em đã tiến hành thực hiện bản báo cáo bài tập lớn về đề tài “Phân tích và đặc tả phần mềm cho hệ thống bán giày thể thao Anta” có website *anta.com.vn* nhằm đặc tả chi tiết các dịch vụ mà hệ thống website cung cấp và những ràng buộc để xây dựng và vận hành một trang web bán hàng thời trang. Từ việc khảo sát hệ thống đến xác định mô hình hóa chức năng và dữ liệu của trang web, nhóm đã lần lượt tiến hành phân tích và đặc tả chi tiết của website *anta.com.vn* với mục đích xác định được mức độ đáp ứng của website này với khách hàng - người truy cập website.

Trong quá trình tìm hiểu và thực hiện báo cáo nhóm chúng em không thể tránh khỏi những thiếu hụt và sai sót, vì vậy nhóm rất mong được nghe sự nhận xét và ý kiến đánh giá của cô dành cho nhóm.

Nhóm chúng em xin trân trọng cảm ơn!

**Nhóm sinh viên thực hiện**

## CHƯƠNG 1. KHẢO SÁT HỆ THỐNG

### 1.1. Khảo sát sơ bộ

#### 1.1.1. Mục tiêu

- Phân tích hệ thống bán hàng của website *anta.com.vn*
- Tìm hiểu và thu thập thông tin về cách thức điều hành, chức năng điều hành và quản lý kinh doanh của hệ thống bán đồ thể thao Anta.
- Thu thập các thông tin về giá cả, danh mục các loại mặt hàng thời trang, các hình thức thanh toán, chương trình khuyến mại, các chính sách của website và nhu cầu khách hàng.
- Xác định sản phẩm nào đang được nhiều người quan tâm và cửa hàng đã đáp ứng được nhu cầu cho sản phẩm ấy hay chưa để bổ sung thêm sản phẩm.
- Xác định yếu tố nào trong sản phẩm và dịch vụ của cửa hàng được khách hàng coi trọng và thấy có giá trị nhất. Từ đó tập trung vào việc cải thiện những yếu tố này một cách nhanh chóng.
- Thu thập ý kiến từ khách hàng đã mua online để xác định xem quy trình thanh toán có hợp lý hay có xảy ra lỗi nào trong quá trình thanh toán không?
- Thu thập các thông tin, sổ sách, biểu mẫu phục vụ cho việc xây dựng cơ sở dữ liệu bán hàng.
- Thu thập thông tin về quy trình xử lý yêu cầu khách hàng.

#### 1.1.2. Phương pháp

##### 1.1.2.1. Phỏng vấn [1]

- Kế hoạch phỏng vấn nhân viên bán hàng

<b>KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN</b>	
<b>Người được hỏi:</b> Nhân viên bán hàng tại cửa hàng của Công ty ANTA	<b>Người phỏng vấn:</b> Tống Đăng Quang
<b>Địa chỉ:</b> L1-06 Vincom Skylake, Phạm Hùng, Nam Từ Liêm, Hà Nội	<b>Thời gian hẹn:</b> 8h ngày 17/03/2025 <b>Thời gian bắt đầu:</b> 8h05

	<b>Thời gian kết thúc:</b> 8h40
<p><b>Đối tượng:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối tượng được hỏi là nhân viên bán hàng tại cửa hàng của Công ty ANTA</li> </ul> <p><b>Mục tiêu phỏng vấn:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tìm hiểu về sản phẩm của cửa hàng.</li> <li>- Cách thức bán hàng, dịch vụ khách hàng tại cửa hàng.</li> </ul> <p><b>Cần thỏa thuận về:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin cửa hàng, cách bán hàng, thái độ phục vụ của nhân viên cửa hàng và dịch vụ.</li> <li>- Cho phép ghi âm trong buổi phỏng vấn</li> </ul>	<p><b>Các yêu cầu đòi hỏi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vai trò: Nhân viên tạo ra phần mềm hệ thống quản lý</li> <li>- Vị trí: Nhân viên</li> <li>- Trình độ: Cử nhân CNTT</li> <li>- Kinh nghiệm: 3 năm</li> </ul>
<b>Chương trình</b>	<b>Ước lượng thời gian</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giới thiệu về mục đích buổi phỏng vấn: Tìm hiểu về thông tin, hoạt động bán hàng của cửa hàng trên website <i>anta.com.vn</i></li> </ul>	3 phút
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổng quan về dự án: Phân tích và đặc tả yêu cầu website <i>anta.com.vn</i></li> </ul>	3 phút
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổng quan về phỏng vấn           <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Thu thập thông tin.</li> <li>+ Các yêu cầu đối với phần mềm.</li> </ul> </li> <li>- Chủ đề sẽ đề cập.</li> <li>- Xin phép được ghi âm.</li> </ul>	5 phút

- Thông tin về sản phẩm của cửa hàng	5 phút
- Cách thức bán hàng tại cửa hàng.	3 phút
- Một số thông tin khác.	8 phút
- Tổng hợp các nội dung chính ý kiến người được hỏi.	8 phút
Kết thúc thỏa thuận.	<b>Dự kiến tổng:</b> 35 phút

- **Mẫu phiếu phỏng vấn nhân viên bán hàng**

<b>PHIẾU PHỎNG VẤN</b>	
<b>Tên dự án:</b> Phân tích và đặc tả website bán sản phẩm thời trang thể thao.	<b>Tên tiểu dự án:</b> Tìm hiểu về cách thức bán hàng của cửa hàng.
<b>Người được hỏi:</b> Nhân viên bán hàng cửa hàng	<b>Người hỏi:</b> Tống Đăng Quang <b>Ngày:</b> 17/03/2025
<b>Câu hỏi</b>	<b>Ghi chú</b>
<b>Câu 1:</b> Các lợi ích lớn mà web quản lý hệ thống này mang lại?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 2:</b> Sử dụng website thì có rủi ro hay không? Nếu có thì nó làm như nào?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 3:</b> Làm thế nào để đặt trước sản phẩm khi nó đã hết hàng để đảm bảo giữ chỗ cho mình?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 4:</b> ANTA có chính sách bồi thường nào nếu thông tin cá nhân của khách hàng bị rò rỉ khi thanh toán trực tuyến không?	<b>Trả lời:</b>

<b>Câu 5:</b> Anh/chị hãy cho biết đối tượng khách hàng mà cửa hàng hướng đến?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 6:</b> Những sản phẩm nào bán chạy và được quan tâm nhiều nhất tại cửa hàng?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 7:</b> Anh/chị có thể cho biết các hình thức thanh toán của cửa hàng mình là gì?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 8:</b> Anh/chị đã từng làm việc cho trang website bán hàng nào chưa? Nếu có thì đó là trang website nào?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 9:</b> Khách hàng có được hưởng thêm quyền lợi gì so với việc mua hàng truyền thống không?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 10:</b> Anh/chị nhận được phản ánh của khách hàng như thế nào về chất lượng sản phẩm cũng như dịch vụ website mang lại?	<b>Trả lời:</b>
<b>Đánh giá chung:</b>	

- **Phiếu điều tra đối với nhân viên**

Đường dẫn:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCyICgGW1xXExj5UZuH7uTje1wj67CZcxcPqhPDI9bm4wafg/viewform>

**Phiếu điều tra đối với nhân viên**

Phiếu điều tra đối với nhân viên của website <https://www.anta.com>

quangxd54@gmail.com	Chuyển đổi tài khoản	
<input type="checkbox"/> Không được chia sẻ		
* Biểu thị câu hỏi bắt buộc		

1. Họ và tên \*

Câu trả lời của bạn

2. Ngày sinh

Ngày

mm/dd/yyyy

3. Bộ phận \*

Câu trả lời của bạn

4. Bạn đã làm việc cửa hàng ANTA được bao lâu?

- Dưới 6 tháng
- Từ 6 tháng đến 1 năm
- Từ 1 đến 3 năm
- Trên 3 năm

5. Bạn cảm thấy môi trường làm việc tại cửa hàng có thoải mái và thân thiện không?

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Bình thường
- Không hài lòng
- Rất không hài lòng

6. Mức độ hỗ trợ từ quản lý cửa hàng khi bạn cần giúp là như thế nào ?

- Rất tốt
- Tốt
- Trung bình
- Kém
- Rất kém

7. Bạn đánh giá mức độ phù hợp của khối lượng công việc hiện tại như thế nào?

- Quá tải
- Hợp lý
- Ít việc

8. Bạn có hài lòng với chế độ lương, thưởng và đãi ngộ hiện tại không?

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Bình thường
- Không hài lòng
- Rất không hài lòng

9. Bạn dự định gắn bó với cửa hàng bao lâu?

- Mong muốn gắn bó lâu dài
- Ít nhất vài năm nữa
- Hết hạn hợp đồng
- Khác

10. Bạn có thường áp dụng chiến lược tìm hiểu nhu cầu của khách hàng để giới thiệu sản phẩm/dịch vụ phù hợp không?

- Luôn áp dụng
- Thỉnh thoảng
- Không áp dụng

11. Theo bạn, kỹ năng nào quan trọng nhất trong việc bán hàng?

- Kỹ năng giao tiếp
- Kỹ năng thuyết phục
- Kỹ năng giải quyết vấn đề
- Kỹ năng thương lượng

12. Bạn cảm thấy hệ thống website có vai trò như thế nào trong việc bán hàng?

- Rất quan trọng
- Quan trọng
- Ít quan trọng
- Không quan trọng

13. Theo bạn, ANTA nên cải thiện điều gì để nâng cao hiệu quả làm việc?

Câu trả lời của bạn

14. Bạn đã từng đóng góp vào việc phát triển trang web của ANTA chưa? Nếu có, hãy cho chúng tôi biết về những đóng góp đó và ý tưởng của bạn cho trang web của ANTA.

Câu trả lời của bạn

Gửi

Xóa hết câu trả lời

- Kế hoạch phỏng vấn quản lý cửa hàng

<b>KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN</b>	
<b>Người được hỏi:</b> Quản lý cửa hàng thời trang ANTA	<b>Người hỏi:</b> Tống Đăng Quang
<b>Địa chỉ:</b> L1-06 Vincom Skylake, Phạm Hùng, Nam Từ Liêm, Hà Nội	<b>Thời gian hẹn:</b> Ngày 18/03/2025 <b>Thời gian bắt đầu:</b> 8h <b>Thời gian kết thúc:</b> 8h40'
<p><b>Đối tượng:</b> là quản lý của công ty TNHH ANTA - thương hiệu thời trang ANTA Sports</p> <p><b>Mục tiêu phỏng vấn:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tìm hiểu website bán hàng công ty</li> <li>+ Thông tin mà trang web anta.com.vn cung cấp</li> <li>+ Cách thức hoạt động của web bán hàng anta.com.vn</li> </ul> <p><b>Cần thỏa thuận về:</b> thông tin công ty, quản lý bán hàng trực tiếp và trực tuyến.</p>	<p><b>Các yêu cầu đòi hỏi:</b></p> <p>Người được hỏi phải là quản lý của công ty</p>
Chương trình	Ước lượng thời gian
- Giới thiệu về mục đích buổi phỏng vấn: Tìm hiểu về thông tin , hoạt động bán hàng của Công ty trên website.	2 phút
- Tổng quan về dự án.	2 phút
- Tổng quan về phỏng vấn.	3 phút
- Chủ đề sẽ đề cập. - Xin phép được ghi âm.	10 phút

- Thông tin về sản phẩm trong cửa hàng.	5 phút
- Quản lý bán hàng trực tiếp và trên website.	6 phút
- Một số thông tin khác.	5 phút
- Tổng hợp các nội dung chính, ý kiến được hỏi.	8 phút
- Kết thúc thỏa thuận	<b>Dự kiến tổng:</b> 41 phút

- **Mẫu phiếu phỏng vấn quản lý cửa hàng**

<b>PHIẾU PHỎNG VẤN</b>	
<b>Dự án:</b> Khảo sát quản lý của cửa hàng	<b>Tiểu dự án:</b> Đánh giá công tác vận hành, quản lý nhân sự và chất lượng phục vụ tại cửa hàng.
<b>Người được hỏi:</b> Quản lý Công ty TNHH ANTA	<b>Người hỏi:</b> Tống Đăng Quang Ngày: 18/03/2025
Câu hỏi	Ghi chú
<b>Câu 1:</b> Mục đích của việc lập website bán hàng của công ty TNHH ANTA là gì?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 2:</b> Cách thức quản lý cửa hàng trên trang web <i>anta.com.vn</i> như thế nào?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 3:</b> Công việc của người quản lý trang web online bao gồm những gì?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 4:</b> Các sản phẩm chủ đạo của công ty là gì?	<b>Trả lời:</b>

<b>Câu 5:</b> Các sản phẩm mới nhất của công ty là gì?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 6:</b> Công ty có đội ngũ nhân viên tư vấn bán hàng hỗ trợ khách hàng không?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 7:</b> Các phương thức thanh toán mà công ty chấp nhận là gì?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 8:</b> Công ty có chính sách bảo mật thông tin khách hàng như thế nào?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 9:</b> Anh/Chị đánh giá thế nào về mức độ đạt được của website bán hàng và bán hàng hiện tại?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 10:</b> Anh/Chị hãy đưa ra giải pháp giúp công ty bán thời trang online hiệu quả?	<b>Trả lời:</b>
<b>Đánh giá chung:</b>	

- **Phiếu điều tra đối với quản lý**

Đường dẫn:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSehdflhsQp3qTgu\\_YaAfd4L5\\_UAq8weW6BqmryAk8JR5\\_psSyg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSehdflhsQp3qTgu_YaAfd4L5_UAq8weW6BqmryAk8JR5_psSyg/viewform)

**Phiếu điều tra đối với quản lí cửa hàng**

**Phiếu điều tra đối với quản lí cửa hàng của website https://www.anta.com**

quangxd54@gmail.com [Chuyển đổi tài khoản](#) 

 Không được chia sẻ

\* Biểu thị câu hỏi bắt buộc

**1. Họ và tên \***

Câu trả lời của bạn

**2. Chức vụ**

Câu trả lời của bạn

**3. Nguồn quần áo và sản phẩm đầu vào của công ty?**

Có nhà máy gia công  
 Nhập khẩu  
 Khác

**4. Ngoài thời trang, công ty còn bán mặt hàng nào khác không?**

Có  
 Không

**5. Công ty hiện có bao nhiêu cơ sở?**

Dưới 5  
 Từ 5 đến 10  
 Từ 10 đến 15  
 Trên 15

**6. Bạn có thể mô tả về quy trình tuyển dụng và đào tạo nhân viên tại cửa hàng không?**

Rất rõ ràng  
 Tương đối rõ ràng  
 Còn thiếu sót

**7. Phương thức thanh toán hiện tại của công ty?**

Tiền mặt  
 Thẻ  
 Chuyển khoản

8. Anh/chị cảm thấy vai trò của hệ thống website trong việc bán hàng?

- Rất quan trọng
- Quan trọng
- Ít quan trọng
- Không quan trọng

9. Cửa hàng có gặp phải tình trạng thiếu hàng thường xuyên không?

- Có
- Không

10. Cửa hàng có gặp phải tình trạng thiếu hàng thường xuyên không?

- Tăng cường đào tạo nhân viên
- Đa dạng hóa sản phẩm
- Cải thiện không gian mua sắm
- Khác

11. Theo anh/chị thì trang web cần đáp ứng cái gì đối với khách hàng?

Câu trả lời của bạn

12. Anh/Chị có hoạt động nào cho nhân viên trong thời gian rảnh hay không?

Câu trả lời của bạn

13. Anh/chị có kế hoạch hay định hướng gì để phát triển cửa hàng trong tương lai không?

Câu trả lời của bạn

Gửi

Xóa hết câu trả lời

- Kế hoạch phỏng vấn khách hàng

<b>KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN</b>	
<b>Chương trình</b>	<b>Ước lượng thời gian</b>
<p><b>Người được hỏi:</b> Khách hàng mua hàng của Công ty ANTA</p> <p><b>Địa chỉ:</b> L1-06 Vincom Skylake, Phạm Hùng, Nam Từ Liêm, Hà Nội</p> <p><b>Đối tượng:</b> là khách hàng mua hàng của Công ty TNHH ANTA</p> <p><b>Mục tiêu phỏng vấn:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tìm hiểu về trải nghiệm của khách hàng khi mua hàng của Công ty</li> <li>+ Cảm nhận về trải nghiệm của khách hàng khi mua thời trang tại Công ty TNHH ANTA</li> </ul> <p><b>Cần thỏa thuận về:</b> thông tin khách hàng, cách hoạt động của trang web.</p>	<p><b>Người hỏi:</b> Tống Đăng Quang</p> <p><b>Thời gian hẹn:</b> Ngày 19/03/2025</p> <p><b>Thời gian bắt đầu:</b> 8h</p> <p><b>Thời gian kết thúc:</b> 8h30</p> <p><b>Các yêu cầu được hỏi:</b> Người được hỏi là khách hàng của Công ty ANTA</p>
<p>- Giới thiệu về mục đích buổi phỏng vấn</p> <p>- Tìm hiểu về thông tin, hoạt động bán hàng của Công ty trên website.</p>	2 phút
-Tổng quan về dự án	2 phút
- Tổng quan về phỏng vấn	3 phút
- Chủ đề sẽ đề cập	15 phút
- Tổng hợp các nội dung chính ý kiến người được hỏi	8 phút

- Kết thúc thỏa thuận	<b>Dự kiến tổng:</b> 30 phút
-----------------------	------------------------------

- **Mẫu phiếu phỏng vấn khách hàng**

<b>PHIẾU PHỎNG VẤN</b>	
<b>Tên dự án:</b> Khảo sát khách hàng	<b>Tiểu dự án:</b> Thu thập ý kiến khách hàng về trải nghiệm mua sắm và chất lượng dịch vụ
<b>Người được hỏi:</b> Khách hàng của Công ty ANTA	<b>Người hỏi:</b> Tống Đăng Quang Ngày: 19/03/2025
<b>Câu hỏi</b>	<b>Ghi chú</b>
<b>Câu 1:</b> Bạn biết tới Công ty TNHH ANTA thông qua đâu?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 2:</b> Bạn đã từng mua hàng tại cửa hàng của Công ty TNHH ANTA trên trang web anta.com.vn chưa?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 3:</b> Bạn đã từng mua sản phẩm nào của ANTA ? Bạn có hài lòng với sản phẩm đó không?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 4:</b> Bạn nghĩ sao về chất lượng sản phẩm Công ty TNHH ANTA so với giá thành?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 5:</b> Bạn thấy thương hiệu của Công ty ANTA ra sao?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 6:</b> Bạn thường mua hàng của Công ty TNHH ANTA trên trang web anta.com.vn hay mua trực tiếp tại cửa hàng?	<b>Trả lời:</b>

<b>Câu 7:</b> Bạn thường thanh toán bằng hình thức gì?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 8:</b> Bạn có đánh giá cao hình ảnh sản phẩm và thông tin chi tiết của sản phẩm trên trang web anta.com.vn của Công ty TNHH ANTA không?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 9:</b> Là người mua hàng , bạn có hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên và website bán hàng của cửa hàng không?	<b>Trả lời:</b>
<b>Câu 10:</b> Bạn có đề xuất hoặc góp ý nào cho Công ty TNHH ANTA về việc mua hàng và chính sách bán hàng của công ty không?	<b>Trả lời:</b>
<b>Đánh giá chung:</b>	

- **Phiếu điều tra đối với khách hàng**

Đường dẫn:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScRYTDEfvH9oxjayCP2Z6yWUyMLuKJLU00T6RuwbM-ihyMsPQ/viewform?usp=preview>

**Phiếu điều tra đối với khách hàng**

Phiếu điều tra đối với khách hàng của website <https://www.anta.com>

quangxd54@gmail.com	Chuyển đổi tài khoản	
<input checked="" type="checkbox"/> Không được chia sẻ		
* Biểu thị câu hỏi bắt buộc		

**1.Họ và tên \***

Câu trả lời của bạn

**2.Ngày sinh**

Ngày  
mm/dd/yyyy

**3.Địa chỉ**

Câu trả lời của bạn

**4.Công việc hiện tại**

Câu trả lời của bạn

Câu 1: Bạn có thường xuyên mua sản phẩm của cửa hàng ANTA Việt Nam không? \*

Thường xuyên

Thi thoảng

Không

Đã từng và sẽ quay lại

Đã từng và sẽ không quay

Câu 2: Bạn biết tới cửa hàng sản phẩm của Công ty TNHH ANTA Việt Nam thông qua đâu? \*

- Bạn bè, người thân
- Các trang mạng xã hội
- Người giới thiệu
- Quảng cáo
- Mục khác:

Câu 3: Bạn thường sử dụng sản phẩm nào của công ty? \*

- Quần ( quần short, quần jean, ...)
- Áo ( áo thun , áo len, ...)
- Phụ kiện ( túi xách, balo, giày, ...)
- Mục khác:

Câu 4: Bạn thường mua hàng tại cửa hàng hay tại trang web online anta.vn? \*

- Mua trên web
- Mua tại cửa hàng

Câu 5: Bạn đánh giá thế nào về đội ngũ nhân viên bán hàng? \*

- Nhiệt tình tận tâm
- Dễ gần gũi
- Khó tính
- Không hài lòng

Câu 6: Bạn đã từng mua hàng trên các website bán hàng trực tuyến khác như Shoppe, Lazada,... chưa? \*

- Đã từng
- Chưa từng

Câu 7: Bạn có cảm thấy hài lòng về các mặt hàng của cửa hàng chúng tôi? \*

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Bình thường
- Không hài lòng

Câu 8: Bạn nghĩ sao về chất lượng sản phẩm của Công ty TNHH ANTA Việt Nam \* so với giá thành?

- Quá đắt
- Đắt
- Hợp lý
- Quá rẻ

Câu 9: Đánh giá của khách hàng về website ANTA \*

**Mức 1:** Rất không hài lòng    **Mức 2:** Không hài lòng

**Mức 3:** Tạm hài lòng

**Mức 4:** Hài lòng

**Mức 5:** Rất hài lòng

	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Khả năng hoạt động của trang web	<input type="radio"/>				
Mức độ hài lòng khi sử dụng trang web	<input type="radio"/>				
Nhân viên hỗ trợ trợ giải quyết các thắc mắc của khách hàng trong khi tư vấn	<input type="radio"/>				
Website trao đổi rõ về quy trình vận chuyển, đăng ký thông tin	<input type="radio"/>				

Câu 10: Bạn có đánh giá gì về dịch vụ mua hàng tại cửa hàng của Công ty TNHH ANTA Việt Nam không?

Câu trả lời của bạn

Câu 11: Bạn có thể cho ý kiến Công ty TNHH ANTA Việt Nam phát triển hơn? \*

Câu trả lời của bạn

Gửi

Xóa hết câu trả lời

### 1.1.2.2. Quan sát

- **Hoạt động tìm kiếm của khách hàng:** khách hàng có nhu cầu mua sẽ truy cập vào trang web tìm kiếm sản phẩm muốn mua. Khách hàng có thể tìm kiếm bằng cách: khách hàng truy cập vào danh mục sản phẩm để tìm kiếm loại mặt hàng cần mua, rồi chọn sản phẩm mà mình muốn mua.

- **Hoạt động thêm sản phẩm vào giỏ hàng:** sau khi tìm được đúng sản phẩm mình quan tâm hoặc cần mua, khách hàng sẽ thêm chúng vào giỏ hàng. Các bước thêm sản phẩm vào giỏ hàng:

- + Bước 1: Kiểm tra loại sản phẩm mình muốn mua, số lượng.
- + Bước 2: Nhấn vào nút “THÊM VÀO GIỎ”

- **Hoạt động mua sản phẩm của khách hàng:**

Trường hợp 1: Nếu khách hàng cần mua một sản phẩm:

- + Bước 1: Kiểm tra sản phẩm cần mua đã đúng hay chưa.
- + Bước 2: Nhấn vào nút “MUA NGAY”.
- + Bước 3: Điền các thông tin của người mua và địa chỉ nhận hàng.
- + Bước 4: Chọn các phương thức thanh toán.
- + Bước 5: Hoàn tất đặt hàng.

Trường hợp 2: Nếu khách hàng cần mua nhiều sản phẩm khác nhau:

- + Bước 1: Vào giỏ hàng, kiểm tra các loại sản phẩm và số lượng cần mua xem đã đúng hay chưa.
- + Bước 2: Nhấn vào nút “THANH TOÁN”
- + Bước 3: Điền các thông tin của người mua và địa chỉ nhận hàng.
- + Bước 4: Chọn các phương thức thanh toán.
- + Bước 5: Hoàn tất đặt hàng.

### 1.1.3. Đối tượng khảo sát

• **Nhân viên:**

- Có nhiệm vụ tư vấn sản phẩm cho khách hàng về sản phẩm khách hàng yêu cầu, tư vấn về giá cả các ưu đãi khi đặt mua sản phẩm. Khi phục vụ

khách hàng cần lịch sự, không được tỏ thái độ khó chịu khi khách hàng hỏi nhiều vấn đề mà không mua hàng.

- Vai trò: nhân viên bán hàng có một vai trò quan trọng, là một yếu tố giúp cho việc sản phẩm của hệ thống có được khách hàng mua hay không. Khi nhân viên bán hàng tư vấn tốt, giải đáp được các nhu cầu cho khách hàng thì sẽ tạo được lòng tin cho khách hàng về sản phẩm (tư vấn đúng dựa trên các mặt của sản phẩm).

- **Người quản lý:**

- Có nhiệm vụ giám sát nhân viên bán hàng về cách thức bán hàng, thời gian làm việc của nhân viên (có đi làm muộn hay không, trong giờ làm việc có chú ý hay không,...), đưa ra các đề xuất các hình thức khen thưởng và xử phạt nhân viên để nhân viên có trách nhiệm hơn với công việc của mình.

- Vai trò: Người quản lý có vai trò quan trọng giúp quản lý nhân viên của hệ thống, hệ thống phải có sản phẩm tốt và nhân viên tốt thì mới có nhiều khách hàng đến với hệ thống.

- **Khách hàng:**

- Đưa ra các yêu cầu và mong muốn nhân viên bán hàng tư vấn về các sản phẩm mà mình sẽ mua như giá cả, chất lượng sản phẩm, các ưu đãi khi mua sản phẩm, có được đổi trả hàng khi sử dụng sản phẩm không ưng ý hay không và phương thức thanh toán khi mua sản phẩm.

- Vai trò: khách hàng đóng vai trò vô cùng quan trọng trong hệ thống, là người mang lại doanh thu bán hàng cho doanh nghiệp, đưa ra các ý kiến đóng góp để doanh nghiệp cải thiện và phát triển hơn. Ngoài ra, khách hàng còn đóng vai trò trong việc truyền thông, quảng bá chất lượng sản phẩm và góp phần nâng cao uy tín của doanh nghiệp nếu doanh nghiệp xây dựng được lòng tin đối với khách hàng.

#### **1.1.4. Kết quả sơ bộ**

- **Giới thiệu về công ty TNHH ANTA SPORTS Việt Nam [1]**

ANTA Việt Nam là một trong những thương hiệu hàng đầu trong ngành thời trang trang thể thao, cam kết mang đến những sản phẩm chất lượng cao dành cho các vận động viên và những người yêu thích thể thao. Với mục tiêu

phát triển bền vững và khẳng định vị thế trên thị trường, ANTA Việt Nam luôn nỗ lực không ngừng để cải thiện tiến trình và đổi mới sản phẩm và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

- **Thông tin về công ty TNHH ANTA SPORTS Việt Nam [1]**

- Địa chỉ: Tầng 6, Tòa Friendship, Số 3, Đường Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Số điện thoại: 0974945488
- Email: [saleonline@anta.com](mailto:saleonline@anta.com)
- Website: <https://anta.com.vn/>
- Fanpage: <https://www.facebook.com/antavietnam>

- **Một số cửa hàng tại thành phố HCM [1]**

- ANTA Lotte Mart Q7
  - + Địa chỉ: Tầng trệt - TTTM Lotte, Số 469 Đường Nguyễn Hữu Thọ, Phường Tân Hưng, Quận 7, TP.Hồ Chí Minh
  - + Điện thoại: 0283 620 1542
- ANTA Vincom Grand Park
  - + Địa chỉ: Tầng 2, Vincom Mega Mall Grand Park, số 88 Đường Phước Thiện, khu phố Phước Thiện, phường Long Bình, TP.Thủ Đức, TP.Hồ Chí Minh
- ANTA Sense City Phạm Văn Đồng
  - + Địa chỉ: Tầng 1, T - 26A, TTTM 242 Phạm Văn Đồng, Hiệp Bình Chánh - Thủ Đức - Thành phố Hồ Chí Minh

- **Một số cửa hàng tại Hà Nội [1]**

- ANTA Aeon Mall Hà Đông
  - + Địa chỉ: T218, TTTM Aeon Mall Hà Đông, Khu đô thị mới Dương Nội, Dương Nội, Hà Đông, Hà Nội.
  - + Điện thoại: 024 3203 3098
- ANTA The Garden

- + Địa chỉ: Tầng 1, TTTM The Garden, đường Mẽ Trì, Mỹ Đình, Hà Nội
- + Điện thoại: 0243.787.8705
- ANTA & ANTA KIDS Vincom Trần Duy Hưng
  - + Địa chỉ: Tầng 2, TTTM Vincom Trần Duy Hưng, 119 Đường Trần Duy Hưng, Cầu Giấy, Hà Nội
  - + Điện thoại: 024.2217.5000
- ANTA Vincom Skylake
  - + Địa chỉ: L1-06 Vincom Skylake, Phạm Hùng, P, Nam Từ Liêm, Hà Nội
  - + Điện thoại: 0566557857

### **1.1.5. Các tài liệu thu thập được [1]**

Trang chủ:



Hình 1.1. Trang chủ

## Mục thể thao ANTA:

TRANG CHỦ NEW ARRIVAL NAM NỮ UP TO 50% MIX & MATCH ICONIC PHỤ KIỆN KIDS

ANTA

THỂ THAO ANTA

**RUNNING**

**TRAINING**

**BASKETBALL**

Hình 1.2. Mục thể thao ANTA

## Mục liên hệ:

TRANG CHỦ NEW ARRIVAL NAM NỮ UP TO 50% MIX & MATCH ICONIC PHỤ KIỆN KIDS

ANTA

LIÊN HỆ VỚI ANTA

**f**

**Z**

**Y**

**Instagram**

**zalo**

Hình 1.3. Mục liên hệ

## Mục tin tức:

TIN TỨC

**CÙNG KYRIE ĐÓN TUỔI 33, ANTA MỞ TIỆC SALE KHỦNG 33% CHO BỘ SƯU TẬP KAI ĐỈNH NÓC**

Th 2 17/03/2025 1 phút đọc

1 dấu mốc ý nghĩa sắp tới Kyrie Irving khi ngày 23/3 này anh chính thức đón tuổi 33 huy hoàng, rực rỡ. Gửi chúc mừng...

**Đọc tiếp**

**Cho Mọi Phong Cách**  
Th 6 28/02/2025  
Giày thể thao không chỉ là phụ kiện thời trang mà còn là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến...

**Mẫu Giày ANTA Mới Nhất: Giày Chạy Bộ PG7 TRAVEL 1.5 Tối Ưu Hiệu Suất**  
Th 2 24/02/2025  
Thị trường giày chạy bộ đang phát triển mạnh mẽ khi mọi người chú trọng hơn đến sức khỏe và...

**BỘ SƯU TẬP LIMITED KAI 2 ARTIST ON COURT SẼ LÀM ĐẦU TIÊN RA MẮT ĐÔNG NAM Á TẠI VIỆT NAM**  
Th 2 24/02/2025  
Tôi Việt Nam với chỉ 40 đội duy nhất, xứng tầm limited đầu tiên nổ phát đại bác cho thế...

**Bật Mí 3 Bí Quyết Chọn Giày Tập Cầu Lông Dành Cho Người Mới**  
Th 2 17/02/2025  
Giày tập cầu lông là trang bị quan trọng ảnh hưởng trực

**zalo**

Hình 1.4. Mục tin tức

## Danh mục sản phẩm:

Hình 1.5. Danh mục sản phẩm

## Danh mục đồ nam:

Hình 1.6. Danh mục đồ nam

## Danh mục đồ nữ:

Giày nữ	Quần nữ	Áo nữ	Dép & Sandals Nữ
Running	Quần ngắn thể thao	Áo Thể Thao Nữ	
Training	Áo Polo Nữ		
Sneaker	Quần dài thể thao	Áo Khoác Nữ	
		Áo Dài Tay Nữ	

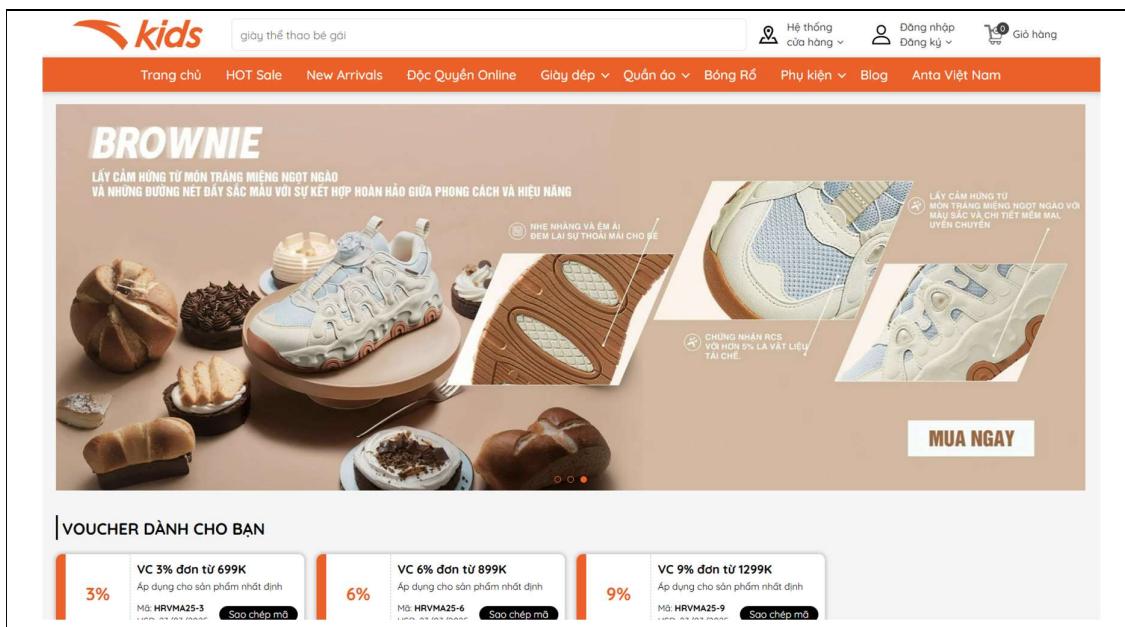
Hình 1.7. Danh mục đồ nữ

## Danh mục sản phẩm giảm giá:

ANTA ONLINE EXCLUSIVE	ANTA ONLINE EXCLUSIVE	ANTA SALE	ANTA SALE
Giày chạy thể thao nữ Lightweight ANTA 24E5541-2 999,000đ	Giày chạy thể thao nam BASIC RUNNING ANTA 9125A5514-2 1,049,000đ	Quần dài thể thao nam ANTA 1525A7506S 1,439,200đ	Quần dài thể thao nữ ANTA 1624C7316N-1 839,300đ
↑ 399,000đ (-29%)	↑ 199,000đ (-13%)	↑ 799,000đ (-20%)	↑ 199,000đ (-30%)

Hình 1.8. Danh mục sản phẩm giảm giá

## Trang Anta Kids:



Hình 1.9. Trang Anta Kids

## Thông tin chi tiết 1 sản phẩm:

Hình 1.10. Thông tin chi tiết một sản phẩm

## Thông tin trong giỏ hàng:

Trang chủ / Giỏ hàng (4)

**Giỏ hàng**

Chúc mừng! Đơn hàng của bạn đã đủ điều kiện được Freeship 🚚 Đến trang thanh toán nhập Voucher giảm giá ngay nào!

100%

×

Giày thời trang thể thao nam X-Game Shoes ANTA 24C8019R-2  
7 (40)

799,000đ - 1 +

×

Áo polo nam A-CHILL TOUCH ANTA 1524C7166U  
BLUE / S

699,000đ - 1 +

Ghi chú đơn hàng

Xuất hóa đơn công ty

TỔNG CỘNG **1,498,000đ**  
(Đã bao gồm VAT nếu có)

Thanh Toán

VISA MoMo ZaloPay Vietcombank

Hình 1.11. Thông tin giỏ hàng

## Giao diện thanh toán:

Anta Việt Nam

Giỏ hàng > Thông tin giao hàng

Thông tin giao hàng

Tổng Đăng Quang (quangxd22@gmail.com)  
Đăng xuất

Thêm địa chỉ mới  
Địa chỉ đã lưu trữ

Họ và tên

Số điện thoại

Địa chỉ

Tỉnh / thành Chọn tỉnh / thành | Quận / huyện Chọn quận / huyện | Phường / xã Chọn phường / xã

Phương thức vận chuyển

Vui lòng chọn tỉnh / thành để có danh sách phương thức vận chuyển.

Phương thức thanh toán

Thanh toán khi giao hàng (COD)

- Khách hàng được kiểm tra hàng trước khi thanh toán cho bưu tá

Thẻ ATM nội địa qua cổng OnePay ATM

Thẻ Visa/Master/JCB/Amex/CUP qua cổng OnePay VISA MASTERCARD JCB AMEX CUP

Giỏ hàng Hoàn tất đơn hàng

Powered by Haravan

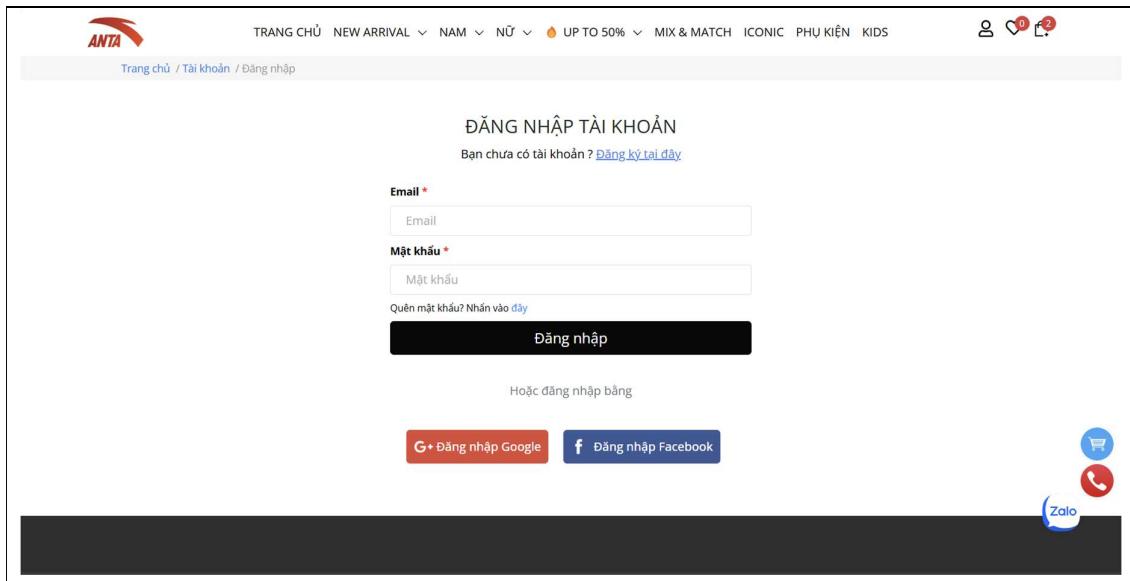
Hình 1.12. Giao diện thanh toán

## Thông tin chung về công ty (footer):



Hình 1.13. Thông tin chung về công ty

## Giao diện trang đăng nhập:



Hình 1.14. Giao diện đăng nhập

## Giao diện trang đăng ký:

tại đây'. It has sections for 'THÔNG TIN CÁ NHÂN' (Personal Information) with fields for Họ (Name), Tên (Name), Số điện thoại (Phone Number), Email (Email address filled with quangxd22@gmail.com), and Mật khẩu (Password). To the right of the form are social media icons for Zalo and a shopping cart. A large black 'Đăng ký' (Register) button is at the bottom."/>

Hình 1.15. Giao diện đăng ký

## 1.2. Khảo sát chi tiết

### 1.2.1. Hoạt động của hệ thống

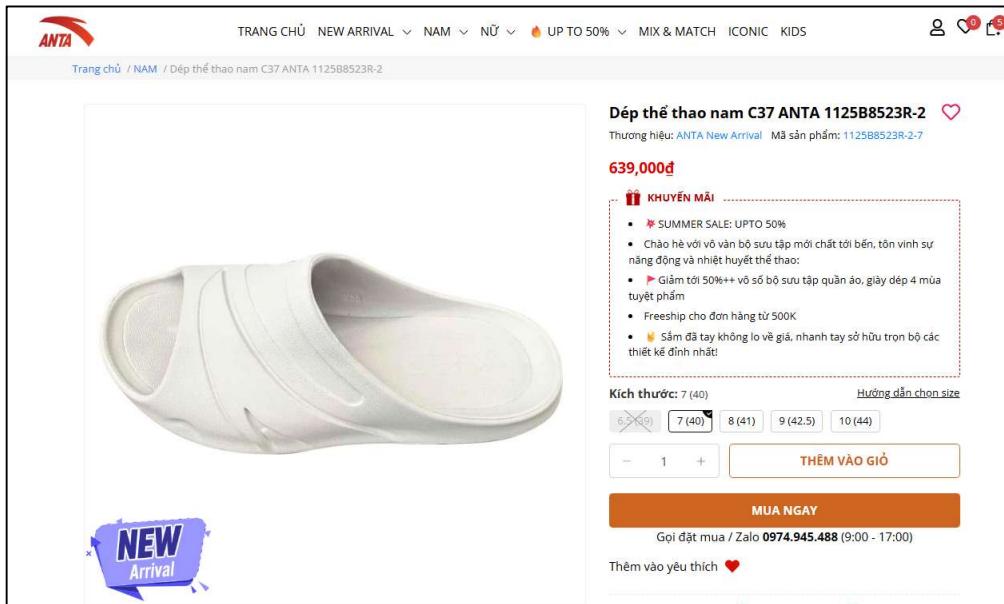
- Khi truy cập trang chủ của ANTA, hệ thống sẽ hiển thị các mục như: thanh menu, nút biểu tượng tài khoản, nút biểu tượng wishlist và giỏ hàng, danh mục giày thể thao, quần áo thể thao, tin tức, thông tin cụ thể về ANTA,...
- Tại thanh menu sẽ chia thành các danh mục: trang chủ, new arrival, nam, nữ, up to 50%, mix & match, iconic, kids. Sau khi chúng ta chọn được danh mục sản phẩm tương ứng, thì tại đây ANTA lại hiện ra các danh mục nhỏ hơn để minh họa.

Ví dụ: khi ta chọn vào danh mục “NAM” thì ANTA sẽ hiện ra thêm các danh mục nhỏ để hỗ trợ chi tiết hơn cho danh mục lớn chứa nó.

- Khi ấn vào sản phẩm thì ở đầu trang sẽ hiển thị các bước để tới sản phẩm đó để người dùng dễ dàng nhận biết cụ thể hơn.

Trang chủ / NAM / Dép thể thao nam C37 ANTA 1125B8523R-2

Và sẽ hiện ra thông tin về sản phẩm và nhiều hình ảnh của sản phẩm hơn. Tại đây cho ta biết về hình ảnh của sản phẩm, tên sản phẩm, size, màu sắc, mức giá, thêm vào giỏ, tìm kiếm tại cửa hàng, mô tả sản phẩm, giới thiệu, chi tiết sản phẩm, khuyến mãi,...



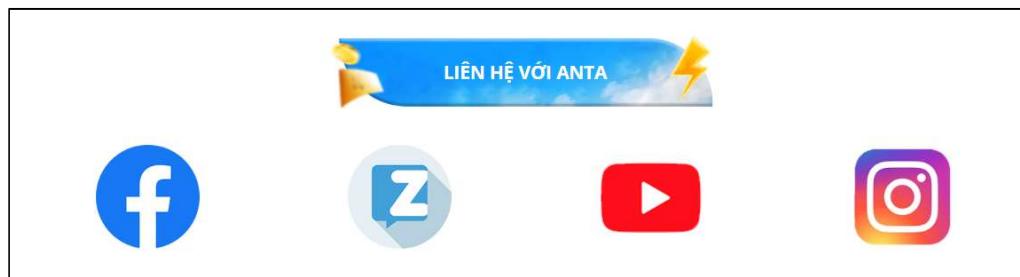
- Khi ấn vào mục người dùng đây là mục tài khoản, mục này giúp chúng ta đăng nhập/đăng xuất hoặc đăng ký nếu chưa có tài khoản.
- Khi ấn vào trái tim , đây là mục danh sách sản phẩm mình đã thích (wishlist), có thể quay lại tìm kiếm chúng 1 cách dễ dàng. Và danh mục này chỉ hoạt động khi ta đã đăng nhập vào hệ thống ANTA.
- Khi ấn vào giỏ hàng , sẽ hiển thị sản phẩm bạn đã chọn (nếu có), bạn có thể thanh toán hoặc tiếp tục mua hàng.
- Trang đặt hàng, tại đây bạn phải điền đầy đủ thông tin cá nhân (tên, số điện thoại, địa chỉ nhận hàng,...) có thể lựa chọn các mã giảm giá xem tổng tiền cần thanh toán, các phương thức thanh toán,...

The screenshot shows the Anta Vietnam website. On the left, there's a contact form titled "Thông tin giao hàng" (Delivery Information) with fields for name, email, phone number, address, and shipping preferences. On the right, a shopping cart displays three items:

Sản Phẩm	Mô Tả	Giá
Giày chạy thể thao nam Lightweight ANTA 112515510U-2	7 (40)	1,398,000đ
Giày thời trang thể thao nam X-Game Shoes ANTA 24C8019R-2	9.5 (43)	799,000đ
Dép thể thao nam C37 ANTA 1125B8523R-2	7 (40)	1,278,000đ

Total: **VND 3,475,000đ**

- Chúng ta có thể liên hệ với ANTA thông qua các kênh liên hệ để có thể trao đổi trực tiếp với nhân viên tư vấn.



### 1.2.2. Các yêu cầu chức năng

- **Đăng ký tài khoản:** Cho phép người dùng đăng ký tài khoản sử dụng hệ thống
- **Đăng nhập:** Cho phép người dùng đăng nhập tài khoản của mình vào hệ thống
- **Xem thông tin chi tiết sản phẩm:** Cung cấp thông tin chi tiết về sản phẩm như size, màu sắc, số lượng, giá bán,... để người dùng có góc nhìn toàn diện về sản phẩm
- **Lọc sản phẩm:** Cho phép khách hàng lọc sản phẩm một cách dễ dàng. Việc lọc sản phẩm có thể thực hiện bằng cách tích chọn vào tiêu chí của sản phẩm.
- **Đặt hàng:** Cho phép khách hàng xem lại sản phẩm đã thêm, đưa ra tổng số tiền các sản phẩm, phí vận chuyển, mã giảm giá để thuận tiện cho việc mua sắm của khách hàng.

- **Thanh toán:** Cung cấp các hình thức thanh toán khi nhận hàng, thanh toán trực tuyến để thuận tiện cho khách hàng.
- **Quản lý giỏ hàng, danh sách sản phẩm yêu thích:** Cung cấp giao diện cho phép người dùng tăng giảm số lượng các sản phẩm đã thêm, thêm hoặc xóa các sản phẩm khỏi giỏ hàng, danh sách yêu thích.
- **Quản lý đơn hàng:** Cung cấp các thông tin về đơn hàng, trạng thái đơn để người dùng dễ quản lý và nắm bắt thời gian vận chuyển, giao hàng.

### **1.2.3. Các yêu cầu phi chức năng**

- **Tốc độ tải trang:** Hệ thống phản hồi nhanh chóng khi người dùng truy cập trang web hoặc ứng dụng. Thời gian tải trang không quá lâu tránh làm mất hứng thú của người dùng.
- **Hiệu suất hoạt động:** Trang web có khả năng xử lý được số lượng người dùng lớn và yêu cầu truy cập một cách nhanh chóng và ổn định nhằm đem lại trải nghiệm tốt nhất cho người sử dụng ( tốc độ xử lý đơn hàng nhanh, phản hồi nhanh nhất với các yêu cầu được gửi đến thông qua liên hệ nhân viên hỗ trợ hay thông qua chatAI,...).
- **Thiết kế đáp ứng:** Trang web hiển thị tốt trên các thiết bị khác nhau, bao gồm cả điện thoại di động và máy tính bảng.
- **Độ khả dụng:** Giao diện người dùng đơn giản, thân thiện ,dễ thao tác và làm quen giúp tối ưu hóa cho việc mua sắm trực tuyến.
- **Tính bảo mật (Độ tin cậy):** Hệ thống bảo mật tốt đảm bảo an toàn thông tin cá nhân của người dùng, giao dịch thanh toán và dữ liệu khác. Trang website không sử dụng liên kết đăng nhập thông qua tài khoản bên thứ ba (Facebook, Zalo , ...) vào hình thức đăng nhập tránh được sự xâm phạm và lạm dụng của bên thứ ba.
- **Ngôn ngữ hệ thống:** mặc định sẽ là tiếng Việt, có thể đổi qua ngôn ngữ tiếng Anh, phù hợp với người dùng.
- **Khả năng phục hồi:** Khả năng phục hồi từ những tình huống sự cố bất ngờ giúp trang website trở lại hoạt động bình thường nhanh nhất.
- **Khả năng tương tác:** Trang web có khả năng phản hồi nhanh chóng và đáp ứng tức thì đối với hoạt động của khách hàng.

- **Khả năng quản lý:** Dễ dàng nắm bắt và kiểm soát các hoạt động thông qua trình quản lý.
- **Khả năng mở rộng:** Có khả năng nâng cấp, bổ sung và cải tiến các chức năng một cách linh hoạt hiệu quả nhằm đáp ứng với nhu cầu của người dùng.
- **Môi trường chạy website:** Google Chrome, Edge, Cốc cốc,...

## CHƯƠNG 2. MÔ HÌNH HÓA DỮ LIỆU

### 2.1. Các yêu cầu về dữ liệu

Website *anta.com.vn* là một trang web trực tuyến cho việc trưng bán các sản phẩm của hệ thống cửa hàng ANTA. Website cần lưu thông tin về:

**Danh mục:** gồm mã danh mục, tên danh mục. Một danh mục có thể có 0, 1 hoặc nhiều danh mục con, mỗi danh mục con chỉ thuộc về một danh mục. Một danh mục có một hoặc nhiều sản phẩm, mỗi sản phẩm chỉ thuộc về một danh mục.

**Sản phẩm:** gồm mã sản phẩm, tên sản phẩm, đơn giá, số lượng, mô tả, kích thước, hình ảnh, thương hiệu.

**Khuyến mãi:** gồm mã khuyến mãi, tên chương trình, tỉ lệ khuyến mãi, giá, mô tả, ngày bắt đầu, ngày kết thúc. Một khuyến mãi có thể áp dụng cho 1 hoặc nhiều sản phẩm. Mỗi sản phẩm có thể có 0, 1 hoặc nhiều khuyến mãi.

**Phiếu giảm giá:** gồm mã phiếu, tên phiếu, tỉ lệ giảm giá, ngày bắt đầu, ngày kết thúc, mô tả. Một phiếu giảm giá có thể được áp dụng trong 1 hoặc nhiều đơn hàng. Mỗi đơn hàng chỉ có một phiếu giảm giá.

**Giỏ hàng:** gồm mã giỏ hàng. Một giỏ hàng có thể có 0, 1 hoặc nhiều sản phẩm. Một sản phẩm có trong 0, 1 hoặc nhiều giỏ hàng. Ngoài ra cần phải lưu trữ số lượng mỗi sản phẩm có trong giỏ hàng cụ thể. Mỗi giỏ hàng có thể có 0, 1 hoặc nhiều đơn hàng.

**Wishlist:** gồm mã wishlist. Một wishlist có thể có 0, 1 hoặc nhiều sản phẩm, một sản phẩm có trong 0, 1 hoặc nhiều wishlist. Một wishlist chỉ thuộc về một khách hàng, một khách hàng chỉ có một wishlist.

**Đơn hàng:** gồm mã đơn hàng, ngày đặt, họ tên người nhận, số điện thoại người nhận, địa chỉ, ghi chú, phương thức thanh toán, hình thức vận chuyển. Một đơn hàng có 1 hoặc nhiều sản phẩm. Một sản phẩm có trong 0, 1 hoặc nhiều đơn hàng.

**Khách hàng:** gồm mã khách hàng, họ tên, tuổi, giới tính, số điện thoại, email, địa chỉ. Một giỏ hàng chỉ thuộc về một khách hàng, mỗi khách hàng chỉ có một giỏ hàng. Một khách hàng có thể có 0, 1 hoặc nhiều đơn hàng, mỗi đơn hàng chỉ thuộc về một khách hàng.

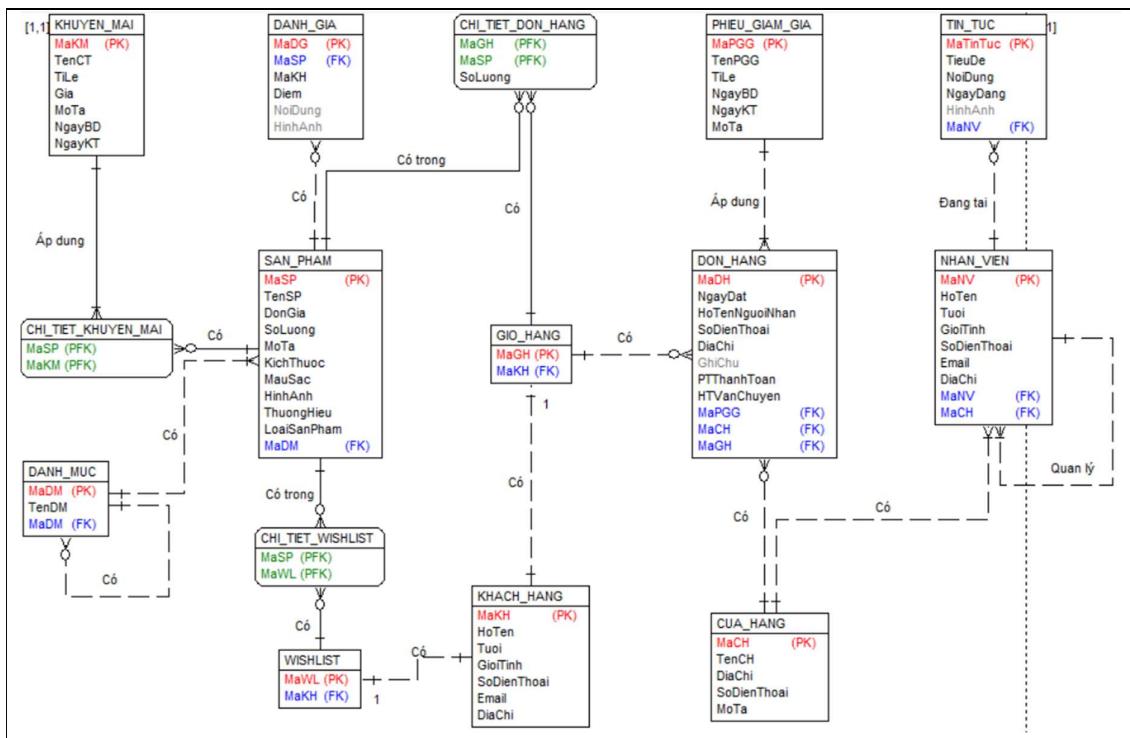
**Nhân viên:** gồm mã nhân viên, họ tên, tuổi, giới tính, số điện thoại, email, địa chỉ. Một nhân viên có thể quản lý 1 hoặc nhiều nhân viên. Mỗi nhân viên được quản lý bởi một nhân viên khác.

**Cửa hàng:** gồm mã cửa hàng, tên cửa hàng, địa chỉ, số điện thoại, mô tả. Mỗi cửa hàng có một hoặc nhiều nhân viên, mỗi nhân viên chỉ làm việc trong một cửa hàng. Một cửa hàng có thể nhận 0, 1 hoặc nhiều đơn hàng. Mỗi đơn hàng chỉ thuộc về một cửa hàng.

**Tin tức:** gồm mã tin tức, tiêu đề, nội dung, ngày đăng, hình ảnh. Mỗi tin tức được đăng tải bởi một nhân viên. Mỗi nhân viên có thể đăng tải 0, 1 hoặc nhiều tin tức.

Khách hàng có thể đánh giá về các sản phẩm. Mỗi sản phẩm có thể có 0,1 hoặc nhiều đánh giá. Mỗi khách hàng có thể viết 0,1 hoặc nhiều đánh giá. Thông tin về **đánh giá** bao gồm mã đánh giá, mã sản phẩm, mã khách hàng, điểm đánh giá, nội dung đánh giá và hình ảnh minh họa.

## 2.2. Biểu đồ thực thể liên kết mức logic



Hình 2.1. Biểu đồ liên kết mức logic [2]

### 2.3. Thiết kế bảng

Bảng 2.1. Bảng danh mục

Entity Name			Table Name						
			> DANH_MUC						
Attributes Properties Advanced Indexes Alternate Keys Others Relationship Storage Comments Notes DDL									
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description			
1	MaDM	MaDM	VarChar(30)	Not null		ma danh muc			
2	TenDM	TenDM	NVarChar(50)	Not null		ten danh muc			
3	MaDM	MaDM	VarChar(30)	Not null					

Bảng 2.2. Bảng sản phẩm

Entity Name			Table Name						
			> SAN_PHAM						
Attributes Properties Advanced Indexes Alternate Keys Others Relationship Storage Comments Notes DDL									
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description			
1	MaSP	MaSP	VarChar(30)	Not null		ma san pham			
2	TenSP	TenSP	NVarChar(50)	Not null		ten san pham			
3	DonGia	DonGia	Money	Not null		don gia			
4	Soluong	Soluong	Integer	Not null		so luong			
5	MoTa	MoTa	NVarChar(2000)	Not null		mo ta san pham			
6	KichThuoc	KichThuoc	VarChar(10)	Not null		kich thuoc san pham			
7	MauSac	MauSac	NVarChar(30)	Not null		mau sac san pham			
8	HinhAnh	HinhAnh	NVarChar(100)	Not null		duong dan hinh anh			
9	ThuongHieu	ThuongHieu	NVarChar(100)	Not null		thuong hieu san pham			
10	LoaiSanPham	LoaiSanPham	NVarChar(100)	Not null		loai san pham			
11	MaDM	MaDM	VarChar(30)	Not null					

Bảng 2.3. Bảng khách hàng

Entity Name			Table Name						
			> KHACH_HANG						
Attributes Properties Advanced Indexes Alternate Keys Others Relationship Storage Comments Notes DDL									
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description			
1	MaKH	MaKH	VarChar(30)	Not null		ma khach hang			
2	HoTen	HoTen	NVarChar(50)	Not null		ho ten khach hang			
3	Tuoi	Tuoi	Integer	Not null		tuoi			
4	GioiTinh	GioiTinh	NVarChar(10)	Not null		gioi tinh			
5	SoDienThoai	SoDienThoai	Char(10)	Not null		so dien thoai			
6	Email	Email	VarChar(50)	Not null		dia chi email			
7	DiaChi	DiaChi	NVarChar(100)	Not null		dia chi			

Bảng 2.4. Bảng khuyến mãi

Entity Name		Table Name						
KHUYEN_MAI		> KHUYEN_MAI						
Attributes Properties Advanced Indexes Alternate Keys Others Relationship Storage Comments Notes DDL								
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description		
1	MaKM	MaKM	VarChar(30)	Not null		ma khuyen mai		
2	TenCT	TenCT	NVarChar(50)	Not null		tên chương trình khuyến mãi		
3	TiLe	TiLe	Float	Not null		ti le khuyen mai		
4	Gia	Gia	Money	Not null		gia khuyen mai (khuyen mai nhiều sản phẩm đồng giá)		
5	MoTa	MoTa	NVarChar(500)	Not null		mo ta khuyen mai		
6	NgayBD	NgayBD	DateTime	Not null		ngay bat dau khuyen mai		
7	NgayKT	NgayKT	DateTime	Not null		ngay ket thuc khuyen mai		

Bảng 2.5. Bảng chi tiết khuyến mãi

Entity Name		Table Name						
CHI_TIET_KHUYEN_MAI		> CHI_TIET_KHUYEN_MAI						
Attributes Properties Advanced Indexes Alternate Keys Others Relationship Storage Comments Notes DDL								
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description		
1	MaSP	MaSP	VarChar(30)	Not null				
2	MaKM	MaKM	VarChar(30)	Not null				

Bảng 2.6. Bảng phiếu giảm giá

Entity Name		Table Name						
PHIEU_GIAM_GIA		> PHIEU_GIAM_GIA						
Attributes Properties Advanced Indexes Alternate Keys Others Relationship Storage Comments Notes DDL								
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description		
1	MaPGG	MaPGG	VarChar(30)	Not null		ma phieu giam gia		
2	TenPGG	TenPGG	NVarChar(50)	Not null		ten phieu giam gia		
3	TiLe	TiLe	Float	Not null		ti le giam gia		
4	NgayBD	NgayBD	DateTime	Not null		ngay bat dau		
5	NgayKT	NgayKT	DateTime	Not null		ngay ket thuc		
6	MoTa	MoTa	NVarChar(500)	Not null		mo ta ma giam gia		

Bảng 2.7. Bảng giờ hàng

Entity Name		Table Name						
GIO_HANG		> GIO_HANG						
Attributes Properties Advanced Indexes Alternate Keys Others Relationship Storage Comments Notes DDL								
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description		
1	MaGH	MaGH	VarChar(30)	Not null		ma gio hang		
2	MaKH	MaKH	VarChar(30)	Not null				

Bảng 2.8. Bảng đơn hàng

Entity Name		Table Name					
DON_HANG		DON_HANG					
		Attributes Properties Advanced Indexes Alternate Keys Others Relationship Storage Comments Notes DDL					
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description	
1	MaDH	MaDH	VarChar(30)	Not null		ma don hang	
2	NgayDat	NgayDat	DateTime	Not null		ngay dat hang	
3	HoTenNguoiNhan	HoTenNguoiNhan	NVarChar(50)	Not null		ho ten nguoi nhan hang	
4	SoDienThoai	SoDienThoai	Char(10)	Not null		so dien thoai nguoi nhan	
5	DiaChi	DiaChi	NVarChar(100)	Not null		dia chi nhan hang	
6	GhiChu	GhiChu	NVarChar(200)			ghi chu	
7	PTThanhToan	PTThanhToan	NVarChar(50)	Not null		phuong thuc thanh toan	
8	HTVanChuyen	HTVanChuyen	NVarChar(50)	Not null		hinh thuc van chuyen	
9	MaPGG	MaPGG	VarChar(30)	Not null			
10	MaCH	MaCH	VarChar(30)	Not null			
11	MaGH	MaGH	VarChar(30)	Not null			

Bảng 2.9. Bảng chi tiết đơn hàng

Entity Name		Table Name					
CHI_TIET_DON_HANG		CHI_TIET_DON_HANG					
		Attributes Properties Advanced Indexes Alternate Keys Others Relationship Storage Comments Notes DDL					
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description	
1	MaGH	MaGH	VarChar(30)	Not null			
2	MaSP	MaSP	VarChar(30)	Not null			
3	SoLuong	SoLuong	Integer	Not null		so luong san pham trong gio hang	

Bảng 2.10. Bảng wish list

Entity Name		Table Name					
WISHLIST		WISHLIST					
		Attributes Properties Advanced Indexes Alternate Keys Others Relationship Storage Comments Notes DDL					
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description	
1	MaWL	MaWL	VarChar(30)	Not null		ma wishlist	
2	MaKH	MaKH	VarChar(30)	Not null			

Bảng 2.11. Bảng chi tiết wish list

Entity Name		Table Name					
CHI_TIET_WISHLIST		CHI_TIET_WISHLIST					
		Attributes Properties Advanced Indexes Alternate Keys Others Relationship Storage Comments Notes DDL					
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description	
1	MaSP	MaSP	VarChar(30)	Not null			
2	MaWL	MaWL	VarChar(30)	Not null			

Bảng 2.12. Bảng nhân viên

Entity Name		Table Name				
NHAN_VIEN		NHAN_VIEN				
Attributes Properties Advanced Indexes Alternate Keys Others Relationship Storage Comments Notes DDL						
Key	Name	Column Name	Datatype	Not null	Unique	Description
1 PK	MaNV	MaNV	VarChar(30)	Not null		ma quan tri vien
2	HoTen	HoTen	NVarChar(50)	Not null		ho ten quan tri vien
3	Tuoi	Tuoi	Integer	Not null		tuoi
4	GioiTinh	GioiTinh	NVarChar(1)	Not null		gioi tinh
5	SoDienThoai	SoDienThoai	Char(10)	Not null		so dien thoai
6	Email	Email	VarChar(50)	Not null		dia chi email
7	DiaChi	DiaChi	NVarChar(100)	Not null		dia chi
8 PK	MaNV	MaNV	VarChar(30)	Not null		
9 PK	MaCH	MaCH	VarChar(30)	Not null		

Bảng 2.13. Bảng cửa hàng

Entity Name		Table Name	
CUA_HANG		> CUA_HANG	
Attributes		Properties	
Key	Name	Column Name	Datatype
1	MaCH	MaCH	VarChar(30)
2	TenCH	TenCH	NVarChar(50)
3	DiaChi	DiaChi	NVarChar(100)
4	SoDienThoai	SoDienThoai	Char(10)
5	MoTa	MoTa	NVarChar(1000)

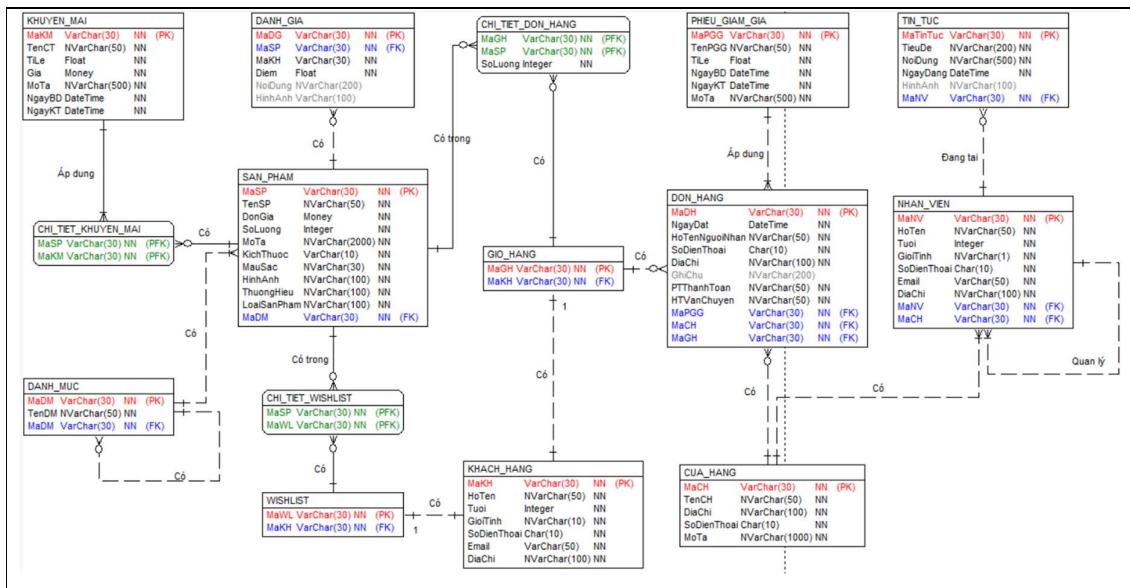
Bảng 2.14. Bảng tin tức

Entity Name		Table Name	
TIN_TUC		TIN_TUC	
Attributes	Properties	Advanced	Indexes
Alternate Keys	Others	Relationship	Storage
Comments	Notes	DDL	
Key	Name	Column Name	Datatype
1	MaTinTuc	MaTinTuc	VARCHAR(30)
2	TieuDe	TieuDe	NVARCHAR(200)
3	NoiDung	NoiDung	NVARCHAR(500)
4	NgayDang	NgayDang	DateTime
5	HinhAnh	HinhAnh	NVARCHAR(100)
6	MaNV	MaNV	VARCHAR(30)

Bảng 2.15. Bảng đánh giá

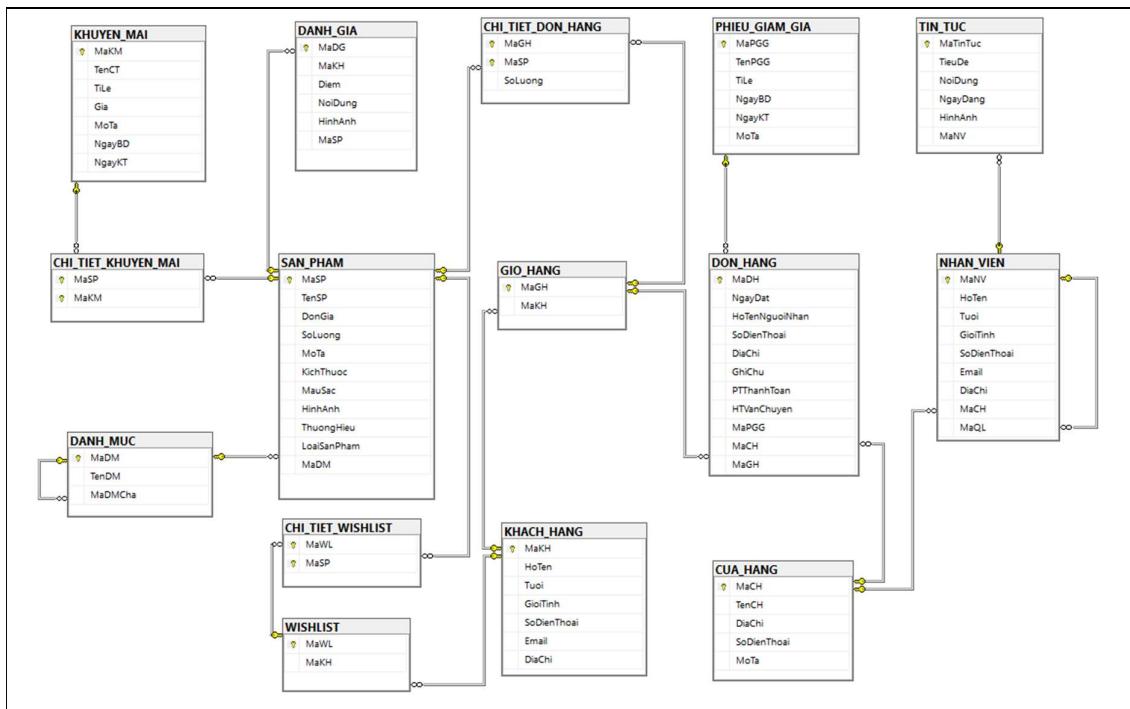
Entity Name		Table Name	
DANH_GIA		> DANH_GIA	
Attributes		Properties	
Key	Name	Column Name	Datatype
1	MaDG	MaDG	VarChar(30)
2	MaSP	MaSP	VarChar(30)
3	MaKH	MaKH	VarChar(30)
4	Diem	Diem	Float
5	NoiDung	NoiDung	NVarChar(200)
6	HinhAnh	HinhAnh	VarChar(100)

## 2.4. Biểu đồ thực thể liên kết mức vật lý



Hình 2.2. Biểu đồ thực thể liên kết mức vật lý [2]

## 2.5. Mô hình cơ sở dữ liệu mức vật lý

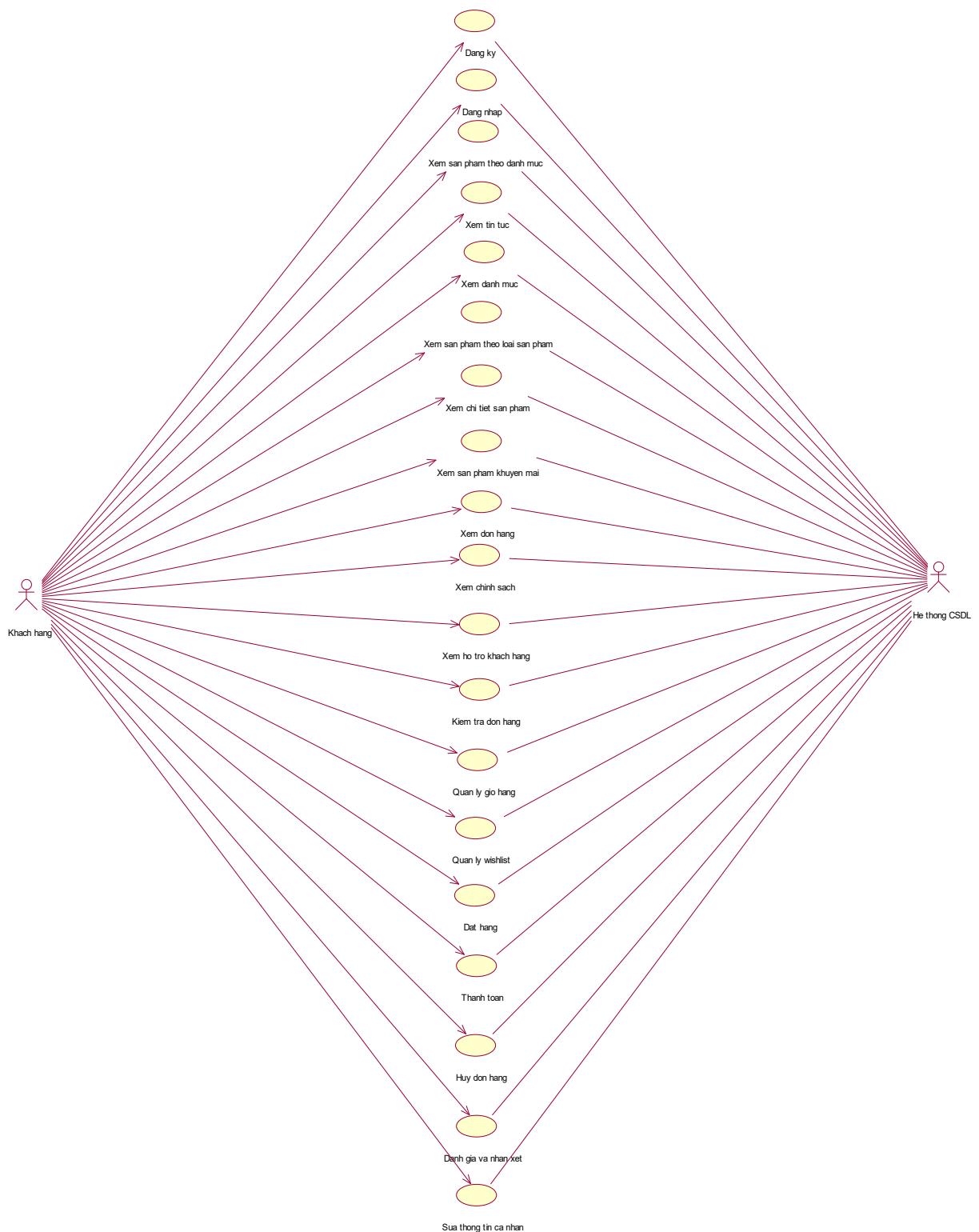


Hình 2.3. Mô hình cơ sở dữ liệu mức vật lý

## CHƯƠNG 3. MÔ HÌNH HÓA CHỨC NĂNG

### 3.1. Mô hình hóa chức năng

#### 3.1.1. Biểu đồ use case phía Front-end

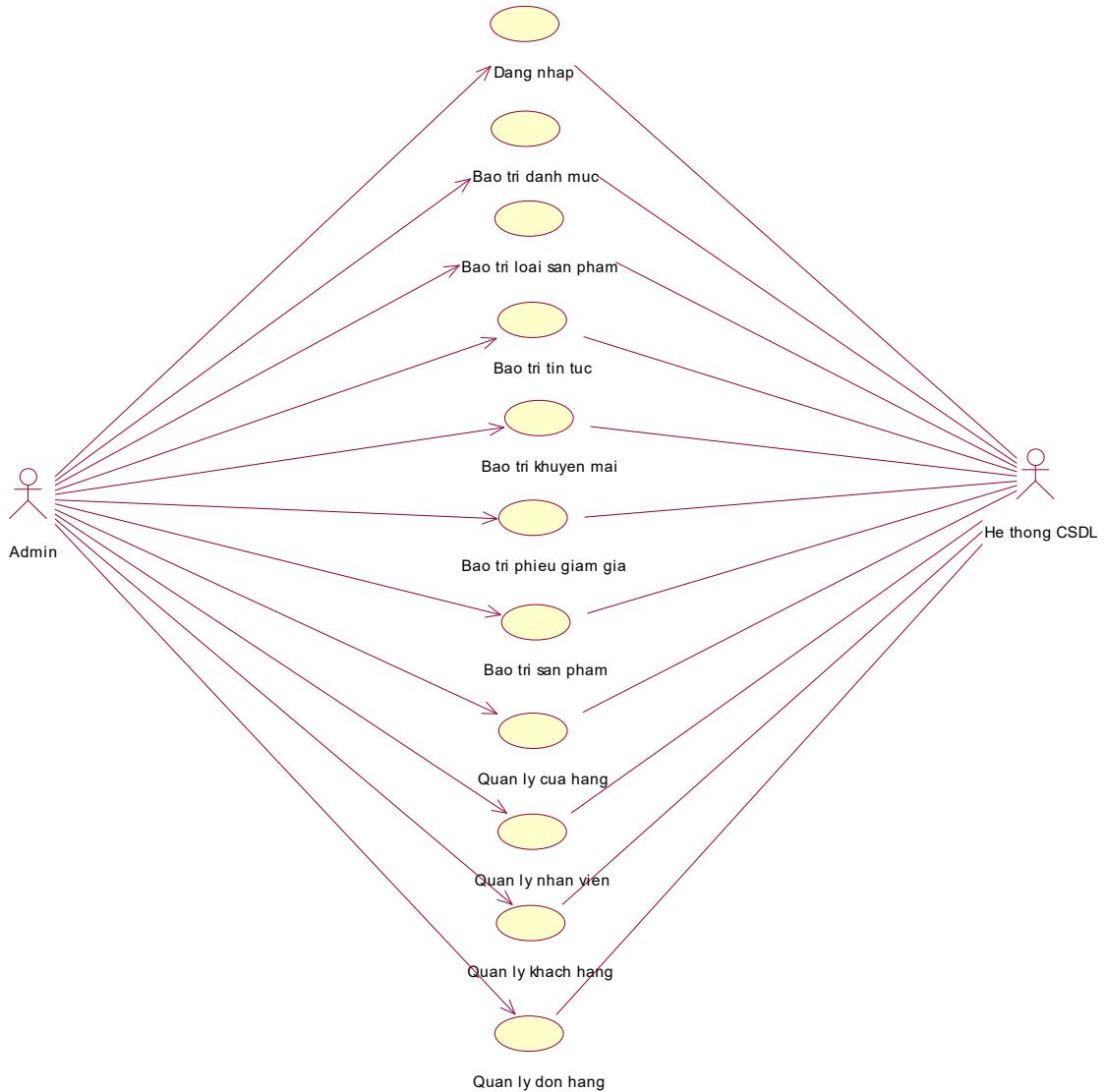


Hình 3.1. Biểu đồ use case phía Front end [2]

- **Đăng ký:** cho phép khách hàng đăng ký tài khoản thành viên.
- **Đăng nhập:** cho phép khách hàng đăng nhập vào tài khoản khách hàng.
- **Xem tin tức:** cho phép khách hàng xem tin tức về sản phẩm.
- **Xem danh mục:** cho phép khách hàng xem danh sách các nhóm sản phẩm.
- **Xem sản phẩm theo danh mục:** cho phép khách hàng xem danh sách sản phẩm theo từng danh mục sản phẩm.
- **Xem sản phẩm theo loại sản phẩm:** cho phép khách hàng xem danh sách sản phẩm theo từng loại sản phẩm.
- **Xem chi tiết sản phẩm:** cho phép khách hàng xem chi tiết sản phẩm.
- **Xem sản phẩm khuyến mãi:** cho phép khách hàng xem các sản phẩm đang khuyến mãi.
- **Xem đơn hàng:** cho phép khách hàng xem các đơn hàng mà họ đã đặt.
- **Xem chính sách:** cho phép khách hàng xem chính sách vận chuyển, đổi trả hàng, bảo mật thông tin, kiểm hàng, nghĩa vụ của người bán và nghĩa vụ của khách hàng trong mỗi giao dịch.
- **Xem hỗ trợ khách hàng:** cho phép khách hàng xem giới thiệu, quy định chung, hệ thống cửa hàng và trang ANTA kids.
- **Kiểm tra đơn hàng:** cho phép khách hàng kiểm tra trạng thái đơn hàng của họ.
- **Quản lý giỏ hàng:** cho phép khách hàng thêm hàng vào giỏ, xóa một mặt hàng trong giỏ, sửa số lượng hàng trong giỏ hàng.
- **Quản lý wishlist:** cho phép khách hàng thêm hàng vào wishlist, xóa một mặt hàng trong wishlist.
- **Đặt hàng:** cho phép khách hàng đặt mua các mặt hàng trong giỏ hàng.
- **Thanh toán:** cho phép khách hàng thanh toán các sản phẩm đã chọn.
- **Hủy đơn hàng:** cho phép khách hàng hủy một đơn hàng đã đặt.
- **Đánh giá và nhận xét:** cho phép khách hàng đưa ra đánh giá, nhận xét về sản phẩm đã mua.

- **Sửa thông tin cá nhân:** cho phép khách hàng sửa thông tin cá nhân trong tài khoản thành viên.

### 3.1.2. Biểu đồ use case phía Back-end

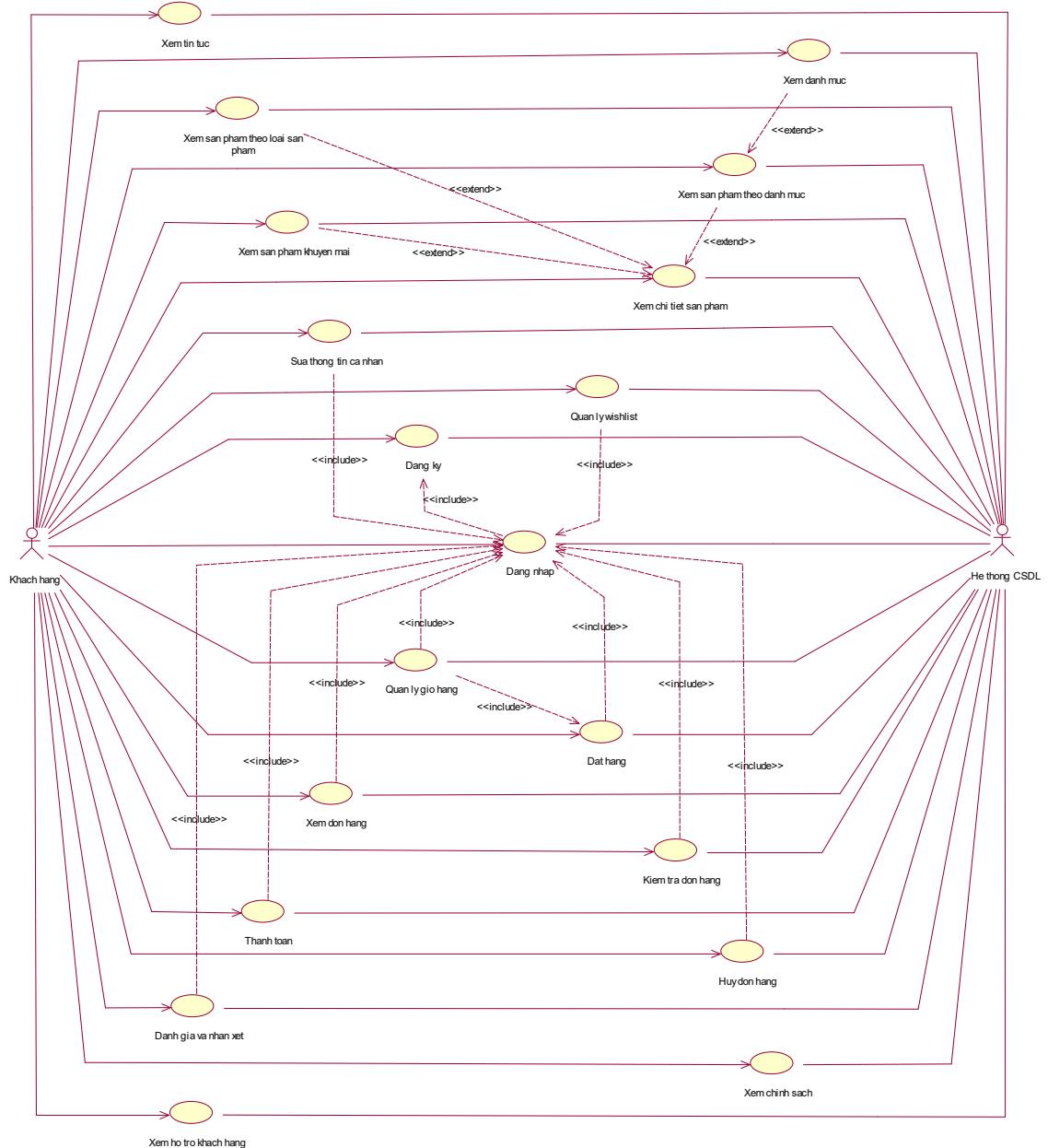


Hình 3.2. Biểu đồ use case phía Back end [2]

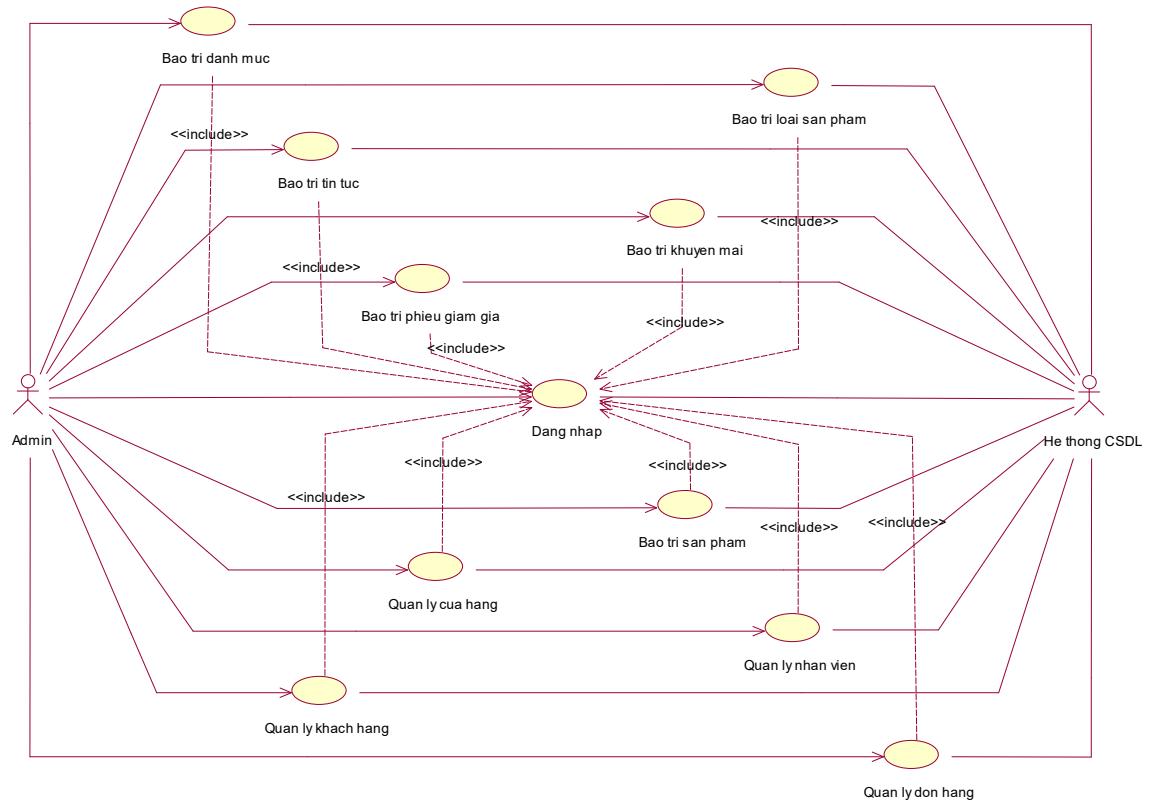
- **Đăng nhập:** cho phép admin đăng nhập vào hệ thống.
- **Bảo trì danh mục:** cho phép người quản trị xem, thêm, sửa, xóa thông tin trong bảng DANH\_MUC.
- **Bảo trì loại sản phẩm:** cho phép người quản trị xem, thêm, sửa, xóa thông tin trong bảng LOAI\_SAN\_PHAM.

- **Bảo trì tin tức:** cho phép người quản trị xem, thêm, sửa, xóa thông tin trong bảng TIN\_TUC.
- **Bảo trì khuyến mãi:** cho phép người quản trị xem, thêm, sửa, xóa thông tin trong bảng KHUYEN\_MAI.
- **Bảo trì phiếu giảm giá:** cho phép người quản trị xem, thêm, sửa, xóa thông tin trong bảng PHIEU\_GIAM\_GIA.
- **Bảo trì sản phẩm:** cho phép người quản trị xem, thêm, sửa, xóa thông tin trong bảng SAN\_PHAM.
- **Quản lý cửa hàng:** cho phép người quản trị xem, thêm, sửa, xóa thông tin trong bảng CUA\_HANG.
- **Quản lý nhân viên:** cho phép người quản trị xem, thêm, sửa, xóa thông tin trong bảng NHAN\_VIEN.
- **Quản lý khách hàng:** cho phép người quản trị xem, sửa, xóa thông tin trong bảng KHACH\_HANG.
- **Quản lý đơn hàng (xem đơn hàng, xem chi tiết đơn hàng, sửa trạng thái đơn hàng):** cho phép người quản trị xem thông tin trong bảng DON\_HANG và bảng CHI\_TIET\_DON\_HANG, sửa trạng thái của đơn hàng trong bảng DON\_HANG, xóa thông tin trong bảng DON\_HANG và CHI\_TIET\_DON\_HANG.

### 3.1.3. Phân rã một số use case



Hình 3.3. Sơ đồ phân rã use case phía Front end



Hình 3.4. Sơ đồ phân rã use case phía Back end

### 3.2. Mô tả chi tiết các use case

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

[1] ANTA Việt Nam, <https://anta.com.vn>, ngày truy cập gần nhất 07/05/2025.

[2] Đại học Công nghiệp Hà Nội, đề cương bài giảng môn Phân tích và đặc tả yêu cầu phần mềm, FIT-HaUI.