| **Con người** | - Khách hàng đặt món- Tài xế giao hàng- Nhà hàng/cửa hàng bán đồ ăn- Nhân viên quản trị hệ thống, chăm sóc khách hàng |
| --- | --- |
| **Dữ liệu** | - Thông tin người dùng (tên, địa chỉ, số điện thoại)- Menu món ăn, giá, hình ảnh- Đơn hàng, lịch sử đặt hàng- Vị trí tài xế (GPS), trạng thái đơn hàng- Dữ liệu thanh toán, khuyến mãi |
| **Quy trình** | - Khách chọn món → đặt hàng → xác nhận thanh toán → nhà hàng chuẩn bị → tài xế nhận đơn → giao hàng → khách đánh giá- Chính sách hoàn tiền, xử lý khiếu nại- Quy trình xác minh tài xế/hệ thống bảo mật khi đăng nhập |
| **Phần mềm** | - Ứng dụng di động GrabFood, ShopeeFood- Website đặt món- Hệ thống quản lý đơn hàng của nhà hàng- Hệ thống điều phối tài xế |
| **Phần cứng** | - Điện thoại của khách, tài xế- Máy tính, máy in hóa đơn tại nhà hàng- Máy chủ (server) lưu trữ và xử lý dữ liệu- Thiết bị GPS để định vị tài xế |