**Các yếu tố thuộc môi trường hệ thống của Shopee**

**Người dùng (Users)**

- Người mua hàng (khách hàng)

- Người bán hàng (Shop/Cửa hàng)

- Nhân viên chăm sóc khách hàng

- Đối tác vận chuyển

- Quản trị hệ thống Shopee

**Phần cứng :**

- Máy chủ lưu trữ dữ liệu (server, cloud )

- Thiết bị người dùng: điện thoại, máy tính bảng, laptop

- Thiết bị mạng

**Phần mềm :**

- Ứng dụng Shopee

- Hệ thống xử lý thanh toán điện tử

- Phần mềm quản lý đơn hàng và kho vận

**Hệ thống bên ngoài :**

**-** Cổng thanh toán: Momo, ShopeePay, ZaloPay

- Hệ thống vận chuyển: Giao Hàng Nhan

**Quy trình nghiệp vụ**

- Quy trình đặt hàng –> thanh toán –> vận chuyển

- Quy trình hoàn trả / hoàn tiền

**Luật lệ và chính sách**

bao gồm các quy định về đăng bán sản phẩm (giá cả, thông tin, hình ảnh, sản phẩm cấm/hạn chế), chính sách vận chuyển, chính sách trả hàng/hoàn tiền, chính sách bảo mật thông tin người mua và chính sách chống gian lận