| **Stakeholder** | **Vai trò** | **Mối quan tâm** | **Mức độ ưu tiên** |
| --- | --- | --- | --- |
| Khách hàng (Users) | Người sử dụng dịch vụ giao hàng | Giao hàng nhanh, giá hợp lý, theo dõi trạng thái đơn hàng, hỗ trợ khi có vấn đề | **Critical** |
| Tài xế giao hàng | Người thực hiện giao hàng | Nhận đơn nhanh chóng, tối ưu lộ trình, đảm bảo thu nhập ổn định | **Major** |
| Quản trị hệ thống | Vận hành, giám sát toàn bộ hệ thống | Duy trì hoạt động ổn định, quản lý dữ liệu, xử lý sự cố | **Critical** |
| Đối tác bán hàng | Cửa hàng/Doanh nghiệp sử dụng dịch vụ | Tăng doanh thu nhờ giao hàng nhanh, truy xuất trạng thái đơn hàng chính xác | **Major** |
| Bộ phận CSKH | Hỗ trợ khách hàng | Giải quyết khiếu nại, phản hồi khách hàng nhanh chóng | **Major** |
| Nhà đầu tư | Cung cấp vốn phát triển hệ thống | Doanh thu, lợi nhuận, tăng trưởng thị phần | **Minor** |