|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VAI TRÒ** | **STAKEHOLDER** | **MÔ TẢ** |
| Người dùng cuối (End-user) | Học viên và Giảng viên | Học viên: Là người trực tiếp sử dụng hệ thống để học. Họ muốn giao diện dễ dùng, video mượt, nộp bài dễ dàng. Giảng viên: Là người dùng hệ thống để giảng dạy. Họ muốn việc tạo khóa học, chấm điểm và quản lý lớp phải đơn giản, nhanh chóng. |
| Sponsor (Nhà tài trợ / Bảo trợ) | Giám đốc/Chủ trung tâm | Là người bỏ tiền đầu tư và ra quyết định cuối cùng. Họ muốn hệ thống thu hút được nhiều học viên, tăng doanh thu, vận hành ổn định và có báo cáo rõ ràng về hiệu quả kinh doanh. |
| Chuyên gia nghiệp vụ | Trưởng phòng Đào tạo | Là người hiểu rõ nhất cách thức vận hành việc dạy và học. Họ cung cấp yêu cầu chi tiết về quy trình (ví dụ: quy trình kiểm tra đầu vào, cách xếp lớp, cách tính điểm) để hệ thống làm cho đúng. |
| Bộ phận kỹ thuật (Technical) | Đội ngũ IT (Developers, Testers) | Là những người trực tiếp xây dựng, kiểm thử và bảo trì hệ thống. Họ muốn các yêu cầu phải rõ ràng, công nghệ được chọn phải phù hợp, và hệ thống phải ổn định, dễ bảo trì. |
| Bên thứ ba (Third-party) | Các đơn vị cung cấp API | Ví dụ: Đối tác cổng thanh toán (Momo, VNPay) hoặc đối tác cung cấp dịch vụ máy chủ (Cloud). Họ không trực tiếp dùng hệ thống nhưng cung cấp dịch vụ thiết yếu để hệ thống hoạt động (thanh toán, lưu trữ). |