|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STAKEHOLDER** | **VAI TRÒ** | **MỐI QUAN TÂM** | **MỨC ĐỘ ƯU TIÊN** |
| Khách hàng (Người gửi/nhận) | Người dùng cuối | Muốn theo dõi (tracking) đơn hàng theo thời gian thực, giao hàng nhanh, đúng hẹn, và chi phí rẻ. | Critical |
| Tài xế (Shipper) | Người dùng cuối | Muốn hệ thống chỉ đường tối ưu, nhận được nhiều đơn hàng, ứng dụng dễ dùng và thanh toán tiền thu hộ (COD) rõ ràng. | Critical |
| Chủ cửa hàng (Shop/Đối tác) | Người dùng nghiệp vụ | Muốn tạo đơn hàng loạt, quản lý đơn dễ dàng, đối soát và nhận tiền COD nhanh chóng. | Major |
| Nhà đầu tư / Ban giám đốc | Nhà tài trợ (Sponsor) | Quan tâm đến lợi nhuận, tăng trưởng người dùng, và hiệu quả vận hành (ví dụ: tối ưu chi phí giao hàng). | Critical |
| Quản trị viên (Admin/Điều phối) | Quản lý hệ thống | Muốn theo dõi được vị trí của tất cả tài xế, điều phối đơn hàng khi có sự cố, và xem các báo cáo vận hành. | Major |
| Cơ quan quản lý (Nhà nước) | Bên thứ ba | Quan tâm đến việc tuân thủ pháp luật (ví dụ: luật giao thông, quy định về hàng hóa, thuế). | Minor |