**CÁC TÁC NHÂN TRONG HỆ THỐNG**

**Technical Admin**

* **Vai trò**: Quản lý hệ thống kỹ thuật, đảm bảo rằng các thành phần phần mềm và phần cứng hoạt động ổn định. Chịu trách nhiệm bảo trì, cập nhật hệ thống và xử lý các sự cố kỹ thuật.
* **Ghi chú**: Admin PM (Project Manager) – có thể là quản trị viên cấp cao giám sát toàn bộ hoạt động kỹ thuật.

**Help Desk**

* **Vai trò**: Hỗ trợ người dùng (cả học viên và giảng viên) giải quyết các vấn đề liên quan đến hệ thống, như lỗi kỹ thuật, sự cố đăng nhập hoặc các vấn đề về thanh toán.
* **Ghi chú**: Có thể là nhân viên hỗ trợ kỹ thuật cho khách hàng.

**Management Admin**

* **Vai trò**: Quản lý toàn bộ hệ thống, quản trị các nội dung liên quan đến người dùng, khóa học, và tài khoản. Điều hành, phân quyền cho người dùng và các chức năng quản trị hệ thống.
* **Ghi chú**: Admin khách hàng – quản lý các hoạt động liên quan đến khách hàng và học viên.

**BLĐ (Ban lãnh đạo)**

* **Vai trò**: Cấp quản lý cao nhất, định hướng và đưa ra quyết định chiến lược cho hệ thống. Đảm bảo sự phát triển và cải thiện dịch vụ cung cấp các khóa học trực tuyến.

**CRM (Customer Relationship Management)**

* **Vai trò**: Quản lý và theo dõi mối quan hệ với khách hàng, bao gồm việc chăm sóc, giữ chân học viên, và thu thập phản hồi để cải thiện chất lượng dịch vụ.
* **Chức năng**: Ghi nhận, phân tích thông tin khách hàng để cung cấp các dịch vụ cá nhân hóa và hỗ trợ khách hàng tốt hơn.

**HRM (Human Resource Management)**

* **Vai trò**: Quản lý nguồn nhân lực trong hệ thống, đặc biệt là giảng viên, nhân viên hỗ trợ, và các bộ phận khác liên quan. Xử lý các vấn đề về tuyển dụng, đào tạo, và duy trì nhân lực.

**Accountants**

* **Vai trò**: Quản lý tài chính của hệ thống, bao gồm các khoản thanh toán từ học viên và chi trả cho giảng viên. Đảm bảo việc xử lý các giao dịch tài chính đúng quy trình và tuân thủ luật pháp.

**Customer - Using Product (Học viên(có thể là người trả tiền hoặc không))**

* **Vai trò**: Là người học sử dụng khóa học miễn phí hoặc đã đăng ký tài khoản trên hệ thống để học. Họ có thể tham gia các khóa học, theo dõi tiến độ học tập, và tham gia các hoạt động học tập liên quan.

**Customer - Paid Product (Người trả tiền)**

* **Vai trò**: Là người học đã thanh toán cho các khóa học trả phí. Họ có thể có quyền truy cập đặc biệt đến các nội dung nâng cao hoặc các dịch vụ hỗ trợ trực tiếp hơn.
* **Ghi chú**: Được phân loại rõ ràng là khách hàng trả tiền, có thể có các quyền lợi khác biệt so với người dùng miễn phí.

**Potential Customer**

* **Vai trò**: Khách hàng tiềm năng, là người có khả năng sẽ đăng ký các khóa học nhưng chưa thực hiện. Có thể là những người đã tạo tài khoản nhưng chưa đăng ký khóa học, hoặc đang tìm hiểu về hệ thống.

**Training/Education**

* **Vai trò**: Các phòng ban hoặc bộ phận chịu trách nhiệm đào tạo, phát triển khóa học, và đảm bảo chất lượng giảng dạy trên hệ thống.

**Provider (lecturers)**

* **Vai trò**: Giảng viên, người cung cấp nội dung khóa học. Họ chịu trách nhiệm tạo và cập nhật tài liệu học tập, tổ chức giảng dạy và tương tác với học viên.

**Payment System**

* **Vai trò**: Hệ thống thanh toán tích hợp giúp xử lý các giao dịch trực tuyến, đảm bảo học viên có thể thanh toán khóa học và giảng viên nhận được tiền công một cách minh bạch.

**AI Service**

* **Vai trò**: Các dịch vụ AI hỗ trợ như cá nhân hóa nội dung học tập, đề xuất khóa học dựa trên hành vi người dùng, và phân tích dữ liệu để cung cấp trải nghiệm học tập tốt hơn.

**Authentication System**

* **Vai trò**: Hệ thống xác thực, đảm bảo người dùng đăng nhập đúng thông tin và quản lý quyền truy cập vào các tài nguyên trong hệ thống. Đóng vai trò quan trọng trong việc bảo mật dữ liệu.