# **QUẢN LÝ DỰ ÁN**

Use case Description

1. **Chăm sóc khách hàng**
2. *Chatbot hỗ trợ CSKH*

| Use case name: Chatbot hỗ trợ CSKH | ID: PM-1 | Priority: Must have |
| --- | --- | --- |
| Actor: Freelancer, Client | | |
| Brief Description: Cung cấp tính năng hỗ trợ real-time qua chatbot hoặc live chat, đảm bảo phản hồi dưới 12 giờ làm việc để giải đáp các vấn đề, thắc mắc từ phía khách hàng. | | |
| Trigger: Người dùng cần hỗ trợ, truy cập mục “Hỗ trợ” trên giao diện.  Type: ☑ External □ Temporal | | |
| Precondition:   1. Người dùng đã đăng nhập vào hệ thống. | | |
| Normal Course:   1. User bấm vào biểu tượng “Trợ giúp” (🔔 hoặc 💬) góc dưới bên phải màn hình. 2. Hệ thống mở popup chatbot hoặc khung chat. 3. User nhập câu hỏi hoặc mô tả vấn đề (ví dụ: “Tôi không thấy dự án đã gửi”). 4. Chatbot phản hồi ngay nếu câu hỏi nằm trong danh sách FAQs. 5. Nếu chatbot không có câu trả lời, hiển thị nút “Chuyển đến CSKH”. 6. Trong vòng tối đa 12h làm việc, CS liên hệ qua khung chat hoặc gửi email phản hồi. | **Information for Steps:**   1. Biểu tượng này luôn hiển thị nổi (floating icon) trên trang Dashboard hoặc bất kỳ trang dự án nào. 2. Giao diện gồm hai tab: (1) Chatbot tự động, (2) Live chat với nhân viên CS (nếu cần). 3. Hệ thống tự động phân tích từ khóa để xác định nội dung cần hỗ trợ (qua NLP). 4. Sử dụng cơ sở tri thức từ dữ liệu có sẵn và phản hồi dưới dạng hướng dẫn từng bước hoặc đường dẫn. 5. Khi người dùng nhấn nút này, hệ thống sẽ gửi ticket đến CS, ưu tiên phân loại theo chủ đề. 6. Client sẽ nhận được thông báo (push/email) khi có phản hồi, có thể vào lại khung chat để xem chi tiết. | |
| Postconditions:   1. User nhận được câu trả lời, hướng dẫn hoặc được nhân viên CS hỗ trợ. 2. Thông tin cuộc hội thoại được lưu lại trong mục “Lịch sử hỗ trợ”. 3. User có thể xem lại lịch sử hỗ trợ, tiếp tục trao đổi nếu cần. | | |

1. **Theo dõi tiến độ**

*2.1. Cập nhật trạng thái dự án*

| Use case name: Cập nhật trạng thái dự án | ID: PM-2 | Priority: Must have |
| --- | --- | --- |
| Actor: Freelancer, Client | | |
| Brief Description: Cho phép user cập nhật tiến độ dự án bằng cách gắn thẻ trạng thái (tags) ngay trong khung chat như “Đã gửi bản nháp”, “Chờ xác nhận”, “Cần chỉnh sửa”. | | |
| Trigger:   1. Khi có sự thay đổi về tiến độ công việc 2. Hai bên cần xác nhận tình trạng hiện tại của dự án.   Type: ☑ External □ Temporal | | |
| Precondition:   1. Có phiên trao đổi (chat) đang diễn ra giữa client và freelancer. 2. Người dùng đã đăng nhập vào hệ thống. | | |
| Normal Course:   1. User mở giao diện chat trong chi tiết dự án. 2. Người dùng bấm vào biểu tượng “Tag trạng thái” (📌 hoặc 🏷️). 3. Người dùng chọn một trạng thái phù hợp, ví dụ “Đã gửi bản nháp”. 4. Bên còn lại (Client hoặc Freelancer) nhận được thông báo cập nhật. 5. Cả hai bên có thể xem lại các tag trạng thái đã được gắn trong suốt quá trình trao đổi. | **Information for Steps:**   1. Giao diện chat nằm trong mỗi dự án. Gồm khung nhập nội dung và thanh công cụ bên dưới (có biểu tượng gắn trạng thái). 2. Khi bấm vào, hệ thống hiển thị danh sách thẻ trạng thái gợi ý như: “Đã gửi bản nháp”, “Cần chỉnh sửa”, “Chờ phản hồi”, hoặc cho phép tạo tag mới. 3. Tin nhắn được gửi sẽ **hiển thị tag màu** (ví dụ: tag màu vàng với chữ “Chờ xác nhận”) **ngay bên phải nội dung tin nhắn**, giống như một nhãn dán trạng thái. 4. Thông báo realtime là **hộp thoại pop-up nhỏ (toast)** xuất hiện ngay trên góc phải màn hình, ghi rõ: “Freelancer A đã cập nhật trạng thái: ‘Đã gửi bản nháp’”. Ngoài ra, nếu người dùng offline, sẽ có **email thông báo kèm link** quay lại chat. 5. Danh sách các trạng thái đã được gắn sẽ hiện rõ theo thời gian và người gửi trong mục “Lịch sử hoạt động” để tiện theo dõi và đối chiếu. | |
| Postconditions:   1. Trạng thái mới đã được ghi nhận và hiển thị công khai cho cả hai bên. 2. Lịch sử cập nhật giúp minh bạch quy trình làm việc và tránh tranh cãi. | | |

*2.2. Gửi sản phẩm dự án*

| Use case name: Gửi sản phẩm dự án | ID: PM-3 | Priority: Must have |
| --- | --- | --- |
| Actor: Freelancer, Client | | |
| Brief Description: Freelancer gửi bản sản phẩm hoàn chỉnh (file, đường dẫn...) thông qua hệ thống để client xem, phản hồi hoặc phê duyệt. | | |
| Trigger:   1. Freelancer hoàn tất sản phẩm hoặc bản nháp cuối cùng cần gửi cho client.   Type: ☑ External □ Temporal | | |
| Precondition:   1. Dự án đang trong giai đoạn thực hiện. 2. Freelancer có quyền truy cập vào mục “Gửi sản phẩm”. | | |
| Normal Course:   1. Freelancer đăng nhập, truy cập Trang quản lý dự án từ thanh menu chính, sau đó chọn dự án đang thực hiện trong danh sách. 2. Trong trang chi tiết dự án, freelancer cuộn xuống đến khu vực “Gửi sản phẩm” nằm ngay bên dưới khung chat. 3. Freelancer nhấn vào nút “Tải lên tệp” tại khu vực “Gửi sản phẩm”. 4. Freelancer dán đường dẫn (nếu có) vào ô “Thêm đường dẫn sản phẩm” bên cạnh nút tải file. 5. Freelancer nhập mô tả ngắn vào ô “Mô tả sản phẩm” rồi nhấn nút “Gửi sản phẩm”. 6. Hệ thống hiển thị thông báo “✅ Sản phẩm đã được gửi đến Client thành công”. 7. Client nhận được thông báo ngay trên nền tảng (biểu tượng chuông) và một email thông báo kèm nút “Xem sản phẩm”. | **Information for Steps:**   1. Trang quản lý dự án hiển thị danh sách tất cả dự án theo trạng thái (Đang thực hiện, Đã hoàn thành...). Người dùng bấm vào tên dự án để vào chi tiết. 2. Giao diện chi tiết dự án gồm các phần: Thông tin tổng quan, khung chat, và phía dưới là **khu vực “Gửi sản phẩm”**, hiển thị liên tục (không cần chuyển tab). 3. Nút này mở cửa sổ hệ điều hành cho phép chọn tệp từ thiết bị. Hệ thống hỗ trợ các định dạng phổ biến: .pdf, .jpg, .png, .docx, .zip… 4. Trường này cho phép dán link từ Google Drive, Dropbox, Figma, hoặc bất kỳ nền tảng lưu trữ nào. 5. Mô tả sẽ hiển thị cùng file hoặc link trong dòng lịch sử gửi. 6. Popup thông báo (góc phải trên) và cập nhật trạng thái dự án thành “Chờ duyệt sản phẩm”. 7. Thông báo chứa tên freelancer, mô tả sản phẩm và nút dẫn tới phần xem chi tiết file/link. | |
| Postconditions:   1. Sản phẩm được lưu và gắn vào dòng thời gian dự án. 2. User có thể xem ngay hoặc truy xuất lại bất kỳ lúc nào. 3. Hệ thống chuyển sang trạng thái “Chờ duyệt sản phẩm”. | | |

*2.3. Phê duyệt sản phẩm dự án*

| Use case name: Phê duyệt sản phẩm dự án | ID: PM-4 | Priority: Must have |
| --- | --- | --- |
| Actor: Client | | |
| Brief Description: Client kiểm tra sản phẩm đã gửi và đưa ra phản hồi: xác nhận hoàn thành hoặc yêu cầu chỉnh sửa. | | |
| Trigger:   1. Sau khi Freelancer gửi sản phẩm qua hệ thống (PM-3).   Type: ☑ External □ Temporal | | |
| Precondition:  Dự án đang trong giai đoạn thực hiện.  Ít nhất một sản phẩm được gửi từ phía Freelancer. | | |
| Normal Course:   1. Client đăng nhập, truy cập Trang quản lý dự án, chọn dự án đang thực hiện từ danh sách. 2. Client cuộn xuống đến phần “Sản phẩm đã gửi” nằm bên dưới khung chat. 3. Client nhấn nút “Phản hồi sản phẩm” kế bên file đã nhận. 4. Client chọn hành động phù hợp và nhập phản hồi (nếu có), sau đó nhấn nút “Gửi”. 5. Freelancer nhận thông báo realtime và email nếu được phản hồi. | **Information for Steps:**   1. Danh sách dự án có thể lọc theo trạng thái (Đang thực hiện, Đã hoàn thành...). Khi chọn dự án sẽ chuyển sang trang chi tiết dự án. 2. Khu vực “Sản phẩm đã gửi” hiển thị từng lần gửi của Freelancer gồm: tên file, link (nếu có), mô tả, thời gian gửi và nút phản hồi. 3. Hệ thống mở popup gồm 2 lựa chọn: ✅ “Xác nhận hoàn thành” và ✏️ “Yêu cầu chỉnh sửa”, kèm ô nhập nội dung phản hồi cụ thể. 4. Hệ thống ghi nhận phản hồi, lưu vào lịch sử trao đổi và cập nhật trạng thái dự án tương ứng. 5. Thông báo ghi rõ nội dung: “Client A đã xác nhận hoàn thành” hoặc “Client A yêu cầu chỉnh sửa”, kèm phản hồi chi tiết nếu có. | |
| Postconditions:   1. Phản hồi của Client được lưu trong hệ thống, gắn với sản phẩm tương ứng. 2. Dự án chuyển sang trạng thái “Hoàn thành” (nếu được duyệt) hoặc “Cần chỉnh sửa” (nếu bị từ chối). 3. Freelancer có thể tiếp tục gửi lại phiên bản chỉnh sửa dựa trên phản hồi (PM-3). | | |