# **QUẢN LÝ BÁO CÁO**

Use case Description

**IV. Dispute and Complaint Dashboard**

*4.1. Search by Dispute Date*

| Use case name: Search by Dispute Date | ID: RM-12 | Priority: Must have |
| --- | --- | --- |
| Actor: Admin | | |
| Brief Description: Cho phép Admin lọc danh sách tranh chấp theo ngày mở hoặc ngày đóng khi xử lý để truy xuất dữ liệu và kiểm tra tiến độ phản hồi. | | |
| Trigger: Khi Admin cần thống kê hoặc rà soát tranh chấp phát sinh trong một giai đoạn cụ thể.  Type: ☑ External □ Temporal | | |
| Precondition:   1. Admin đã đăng nhập vào hệ thống. 2. Admin có quyền truy cập vào Dispute and Complaint Dashboard. 3. Có dữ liệu tranh chấp được ghi nhận trên hệ thống kèm thời gian tạo và xử lý. | | |
| Normal Course:   1. Admin đăng nhập và truy cập trang “Báo cáo tranh chấp” từ menu quản trị. 2. Admin nhấn vào bộ lọc “Ngày mở/đóng” nằm ở thanh công cụ phía trên bảng. 3. Admin chọn khoảng thời gian bằng cách nhập từ ngày – đến ngày trong bộ lọc. 4. Hệ thống lọc và cập nhật bảng dữ liệu tranh chấp tương ứng. 5. Admin có thể kết hợp với các bộ lọc khác (lý do, trạng thái, CS phụ trách…) để phân tích sâu hơn. | **Information for Steps:**   1. Giao diện gồm bảng danh sách tranh chấp (sắp xếp theo thời gian), có thanh bộ lọc ở đầu trang. 2. Có 2 lựa chọn: “Lọc theo ngày mở” và “Lọc theo ngày đóng”. Có thể chọn một trong hai hoặc cả hai. 3. Bộ lọc sử dụng date-picker, cho phép lọc theo ngày/tháng/năm cụ thể. 4. Kết quả hiển thị: Mã tranh chấp, tên dự án, client, freelancer, ngày mở, ngày đóng (nếu có), trạng thái hiện tại. 5. Hệ thống cho phép áp dụng nhiều bộ lọc cùng lúc, không cần tải lại trang. | |
| Postconditions:   1. Dữ liệu hiển thị đã được lọc theo khoảng thời gian mong muốn. 2. Admin có thể sử dụng kết quả để theo dõi tiến độ, xuất báo cáo hoặc đánh giá khả năng xử lý của hệ thống. | | |

*2.2. Search by Dispute Reason*

| Use case name: Search by Dispute Reason | ID: RM-13 | Priority: Must have |
| --- | --- | --- |
| Actor: Admin | | |
| Brief Description: Cho phép Admin lọc danh sách tranh chấp theo lý do cụ thể như: chậm deadline, không thanh toán, sản phẩm không đúng yêu cầu… để phân tích nguyên nhân phổ biến và xác định rủi ro hệ thống. | | |
| Trigger: Khi Admin muốn phân loại hoặc thống kê tranh chấp dựa trên nguyên nhân gây ra sự cố.  Type: ☑ External □ Temporal | | |
| Precondition:   1. Admin đã đăng nhập vào hệ thống. 2. Admin có quyền truy cập vào Dispute and Complaint Dashboard. 3. Có dữ liệu tranh chấp được ghi nhận trên hệ thống đã được gán lý do cụ thể trong quá trình ghi nhận hoặc xử lý. | | |
| Normal Course:   1. Admin truy cập trang “Báo cáo tranh chấp” từ menu quản trị. 2. Admin chọn dropdown “Lý do tranh chấp” trong khu vực bộ lọc. 3. Admin chọn một hoặc nhiều lý do cần lọc, ví dụ: “Không thanh toán” và “Chậm deadline”. 4. Bảng dữ liệu và biểu đồ (nếu có) được cập nhật lại. 5. Admin có thể kết hợp lọc lý do với các tiêu chí khác như thời gian hoặc CS phụ trách. | **Information for Steps:**   1. Giao diện trang gồm danh sách tranh chấp kèm bộ lọc ở đầu bảng dữ liệu. 2. Dropdown hiển thị các lý do đã được chuẩn hoá: Chậm deadline, Không thanh toán, Sản phẩm không đúng, Phản hồi chậm, v.v. 3. Hệ thống áp dụng bộ lọc ngay lập tức và hiển thị các dòng dữ liệu liên quan đến lý do đã chọn. 4. Hệ thống làm mới bảng danh sách, hiển thị số lượng và tỉ lệ phần trăm tranh chấp theo từng lý do đã chọn. 5. Hệ thống cho phép áp dụng nhiều bộ lọc cùng lúc, không cần tải lại trang.. | |
| Postconditions:   1. Admin thu được danh sách các tranh chấp theo đúng nguyên nhân gây ra. 2. Dữ liệu giúp đánh giá xu hướng khiếu nại phổ biến và cải thiện quy trình quản lý. | | |

*2.3. Search by Assigned CS Team*

| Use case name: Search by Assigned CS Team | ID: RM-14 | Priority: Must have |
| --- | --- | --- |
| Actor: Admin | | |
| Brief Description: Cho phép Admin lọc danh sách tranh chấp theo tên nhân viên CS hoặc bộ phận CS phụ trách xử lý để theo dõi hiệu suất, phân bổ công việc và đánh giá năng lực hỗ trợ khách hàng. | | |
| Trigger: Khi Admin muốn kiểm tra số lượng và tình trạng xử lý tranh chấp theo từng cá nhân hoặc nhóm CS.  Type: ☑ External □ Temporal | | |
| Precondition:   1. Admin đã đăng nhập vào hệ thống. 2. Admin có quyền truy cập vào Dispute and Complaint Dashboard. 3. Có dữ liệu tranh chấp được ghi nhận trên hệ thống đã được gho một CS cụ thể hoặc một bộ phận trong quá trình xử lý. | | |
| Normal Course:   1. Admin truy cập trang “Báo cáo tranh chấp” từ menu quản trị. 2. Admin nhấn vào dropdown “Nhân viên/Bộ phận xử lý” trong vùng bộ lọc đầu trang. 3. Admin chọn một phòng ban cụ thể để lọc. 4. Dashboard cập nhật các biểu đồ và bảng dữ liệu tương ứng. 5. Admin có thể kết hợp lọc lý do với các tiêu chí khác như thời gian hoặc CS phụ trách. | **Information for Steps:**   1. Dashboard hiển thị biểu đồ dạng cột, tròn và bảng số liệu tổng hợp. Góc trên có thanh công cụ bộ lọc. 2. Dropdown hiển thị danh sách các CS đang làm việc hoặc các nhóm CS (ví dụ: CS A, CS B, Team CS miền Nam, Team CS sản phẩm...). 3. Hệ thống lọc dữ liệu và chỉ hiển thị các tranh chấp do nhóm đó phụ trách xử lý. 4. Các cột như: số lượng tranh chấp, tỉ lệ đã giải quyết, thời gian xử lý trung bình được hiển thị để hỗ trợ đánh giá hiệu suất. 5. Hệ thống cho phép áp dụng nhiều bộ lọc cùng lúc, không cần tải lại trang. | |
| Postconditions:   1. Admin có cái nhìn rõ ràng về năng lực xử lý và khối lượng công việc theo từng CS hoặc bộ phận. 2. Hỗ trợ ra quyết định trong quản lý nhân sự và cải thiện hiệu quả xử lý tranh chấp. | | |

*2.4.Search by Dispute Status*

| Use case name: Search by Dispute Status | ID: RM-15 | Priority: Must have |
| --- | --- | --- |
| Actor: Admin | | |
| Brief Description: Cho phép Admin lọc danh sách tranh chấp theo trạng thái xử lý hiện tại: Đang xử lý, Đã giải quyết, hoặc Đã hủy để theo dõi tiến độ, kiểm tra tồn đọng và đảm bảo SLA dịch vụ. | | |
| Trigger: Khi Admin cần kiểm tra số lượng tranh chấp còn tồn, đã hoàn thành hoặc bị hủy bỏ.  Type: ☑ External □ Temporal | | |
| Precondition:   1. Admin đã đăng nhập vào hệ thống. 2. Admin có quyền truy cập vào Dispute and Complaint Dashboard. 3. Có dữ liệu tranh chấp được gắn trạng thái xử lý tương ứng và cập nhật theo tiến trình. | | |
| Normal Course:   1. Freelancer đăng nhập và truy cập mục “Hiệu suất cá nhân” từ thanh menu bên trái.. 2. Admin chọn dropdown “Trạng thái” trong thanh bộ lọc đầu trang. 3. Admin chọn một hoặc nhiều trạng thái để lọc, ví dụ: chỉ “Đang xử lý”. 4. Admin có thể xem các trường liên quan: thời gian mở, người phụ trách, thời gian xử lý trung bình (nếu trạng thái là “Đã giải quyết”). 5. Admin có thể kết hợp thêm lọc theo ngày, lý do hoặc nhân viên phụ trách để phân tích kỹ hơn | **Information for Steps:**   1. Đây là mục đầu tiên trong trang quản trị. Khi mở, hệ thống tự động load dữ liệu tổng quan. 2. Dropdown hiển thị 3 trạng thái: ✅ Đã giải quyết, 🔄 Đang xử lý, ❌ Đã hủy. 3. Hệ thống cập nhật bảng dữ liệu, hiển thị những tranh chấp đang còn mở chưa hoàn tất. 4. Bảng sẽ hiển thị theo kết quả lọc, kèm tùy chọn sắp xếp và xuất báo cáo nếu cần. 5. Các bộ lọc có thể kết hợp linh hoạt để phục vụ thống kê hoặc điều phối xử lý tranh chấp. | |
| Postconditions:   1. Admin có danh sách các tranh chấp theo đúng trạng thái đã chọn. 2. Dữ liệu giúp quản trị tồn đọng, theo dõi SLA và đánh giá hiệu suất phản hồi. | | |

*2.5. Read Dispute Analytics*

| Use case name: Search by Dispute Status | ID: RM-15 | Priority: Must have |
| --- | --- | --- |
| Actor: Admin | | |
| Brief Description: Cho phép Admin xem các biểu đồ tổng hợp về tranh chấp, bao gồm: lý do phổ biến, trạng thái xử lý, số lượng tranh chấp theo thời gian, và hiệu suất xử lý của từng nhân viên/phòng ban. Mục tiêu là hỗ trợ quản trị hệ thống, đánh giá chất lượng dịch vụ và cải thiện quy trình. | | |
| Trigger: Khi Admin cần đánh giá tổng quan tình hình tranh chấp trên nền tảng để phát hiện xu hướng và ra quyết định quản trị.  Type: ☑ External □ Temporal | | |
| Precondition:   1. Admin đã đăng nhập vào hệ thống. 2. Admin có quyền truy cập vào Dispute and Complaint Dashboard. 3. Hệ thống có dữ liệu tranh chấp đã được phân loại theo lý do, trạng thái, thời gian mở/đóng và người xử lý. | | |
| Normal Course:   1. Freelancer đăng nhập và truy cập mục “Hiệu suất cá nhân” từ thanh menu bên trái. 2. Admin chọn tab “Thống kê & phân tích”. 3. Admin xem biểu đồ phân bổ lý do tranh chấp (pie chart). 4. Admin xem biểu đồ số lượng tranh chấp theo thời gian (bar/line chart). 5. Admin xem biểu đồ hiệu suất xử lý của CS. | **Information for Steps:**   1. Trang hiển thị các tab gồm: Danh sách tranh chấp, Thống kê tổng hợp (Analytics), Xuất báo cáo. 2. Tab này mở ra giao diện chứa các biểu đồ: biểu đồ tròn (lý do tranh chấp), biểu đồ cột (số tranh chấp theo tháng), biểu đồ xử lý. 3. Hiển thị phần trăm số tranh chấp thuộc mỗi loại lý do. Tooltip hiển thị số vụ việc và tỷ lệ cụ thể. 4. Cho biết số tranh chấp mới mỗi tháng, có thể lọc theo thời gian. 5. Biểu đồ thể hiện thời gian trung bình xử lý, số lượng đã xử lý theo từng CS hoặc nhóm CS. | |
| Postconditions:   1. Admin có cái nhìn toàn cảnh về tình hình tranh chấp, nguyên nhân và hiệu suất xử lý. 2. Có cơ sở để ra quyết định cải tiến quy trình, đào tạo nhân sự hoặc thay đổi chính sách. | | |