Đặc tả usecase Phản hồi dịch vụ

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên** | Phản hồi dịch vụ |
| **Actor** | Quản trị viên |
| **Mô tả** | Cho phép quản trị viên xử lý các vấn đề được báo cáo và giải quyết mối quan tâm của người dùng. |
| **Tiền điều kiện** | Quản trị viên phải đăng nhập vào hệ thống. |
| **Luồng sự kiện** | 1. Quản trị viên chọn chức năng "Dịch vụ người dùng" 2. Hệ thống hiển thị danh sách các vấn đề hoặc yêu cầu dịch vụ người dùng chưa được giải quyết. 3. Quản trị viên chọn một vấn đề cụ thể để xem chi tiết bao gồm các thông tin như người dùng liên quan, mô tả vấn đề và thời gian báo cáo. 4. Quản trị viên tiếp nhận xử lý phản hồi    * 1. Quản trị viên ghi lại các biện pháp đã thực hiện và kết quả sau khi giải quyết vấn đề.      2. Hệ thống ghi nhận các biện pháp đã được ghi lại |
| **Luồng thay thế** | Nếu không có vấn đề nào tồn tại, quản trị viên nhận được thông báo rằng không có vấn đề nào cần giải quyết. |
| **Luồng ngoại lệ** | Nếu gặp lỗi kỹ thuật hoặc không có quyền truy cập, hệ thống thông báo lỗi và cung cấp hướng dẫn để giải quyết vấn đề này. |
| **Hậu điều kiện** | Hệ thống cập nhật thông tin đã xử lý  Hệ thống thông báo và cập nhật trạng thái xử lý vấn đề được phản hồi tại màn hình “Thông báo và nhắc nhở” của người dùng |