**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN**



**Tên đề tài:**

**ỨNG DỤNG AI CHATBOT VÀO WEBSITE QUẢN LÝ VÀ CHĂM SÓC THÚ CƯNG**

**∙•🙞🟏🙜•∙**

**USER STORY DOCUMENT**

GVHD: Nguyễn Mạnh Đức

Nhóm SVTH:

Phạm Đức Huy 27211228955

Nguyễn Hữu Minh Sơn 27211226225

Lê Đức Thắng 27211243531

Đinh Quang Tín 27211245865

Lê Đức Thắng 27211243593

**Đà Nẵng, tháng 05 năm 2025**

**THÔNG TIN DỰ ÁN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dự án viết tắt** |  | | |
| **Tên dự án** | Ứng dụng AI chatbot vào website quản lý và chăm sóc thú cưng | | |
| **Ngày bắt đầu** | 15/02/2025 | **Ngày kết thúc** | 23/5/2025 |
| **Nơi thực hiện** | Khoa Công nghệ thông tin – Đại học Duy Tân | | |
| **Mentor** | ThS. Nguyễn Mạnh Đức  Email: ducnm@duytan.edu.vn  Phone: 0905159359 | | |
| **Chủ sở hữu**  **(Product Owner)** | Phạm Đức Huy  Email: huytk142@gmail.com  Tel:0395560056 | | |
| **Quản lý dự án (Scrum Master)** | Nguyễn Hữu Minh Sơn | kozanjin195@gmail.com | 0356794016 |
| **Thành viên trong đội** | Phạm Đức Huy | huytk142@gmail.com | 0395560056 |
| Lê Đức Thắng | [llethang9812@gmail.com](mailto:lephuocloc2002.vn@gmail.com) | 0896467240 |
| Đinh Quang Tín | dinhquangtin2003@gmail.com | 0373580534 |
| Lê Đức Thắng | [leducthangthptvl@gmail.comm](mailto:phuong119844@gmail.com) | 0917055657 |

**THÔNG TIN TÀI LIỆU**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên dự án** | Ứng dụng AI chatbot vào website quản lý và chăm sóc thú cưng |
| **Tiêu đề tài liệu** | User story Document |
| **Người thực hiện** | Phạm Đức Huy |

**LỊCH SỬ CHỈNH SỬA TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Phiên bản** | **Người chỉnh sửa** | **Ngày** | **Ghi chú** |
| 1.0 | Phạm Đức Huy | 26/03/2025 | Bản nháp |
| 1.1 | Phạm Đức Huy | 26/03/2025 | Bản chính thức |

**PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Người hướng dẫn** | Nguyễn Mạnh Đức | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Chủ sở hữu** | Phạm Đức Huy | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Quản lý dự án** | Nguyễn Hữu Minh Sơn | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Thành viên** | Phạm Đức Huy | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Lê Đức Thắng | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Đinh Quang Tín | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Lê Đức Thắng | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |

MỤC LỤC

[**1.** **MỤC ĐÍCH TÀI LIÊU** 5](#_Toc198466875)

[**2.** **MỤC TIÊU HỆ THỐNG** 5](#_Toc198466876)

[**3.** **RÀNG BUỘC** 5](#_Toc198466877)

[**4.** **CÔNG CỤ VÀ PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ HỆ THỐNG** 5](#_Toc198466878)

[**5.** **USER STORY TRONG HỆ THỐNG** 6](#_Toc198466879)

[5.1. User Story 1: Đăng nhập 6](#_Toc198466880)

[5.2. User Story 2: Đăng ký 6](#_Toc198466881)

[5.3. User Story 3: Quên mật khẩu 7](#_Toc198466882)

[5.4. User Story 4: Quản lý Thông tin cá nhân 7](#_Toc198466883)

[5.5. User Story 5: Quản lý hồ sơ thú cưng 8](#_Toc198466884)

[5.6. User Story 6: Theo dõi tiêm phòng 9](#_Toc198466885)

[5.7. User Story 7: Tìm kiếm và xem dịch vụ sản phẩm 10](#_Toc198466886)

[5.8. User Story 8: Đặt lịch khám bệnh 10](#_Toc198466887)

[5.9. User Story 9: Đặt đơn hàng và thanh toán 11](#_Toc198466888)

[5.10. User Story 10: Theo dõi trạng thái đơn hàng 12](#_Toc198466889)

[5.11. User Story 11: Xem ưu đãi và khuyến mãi 13](#_Toc198466890)

[5.12. User Story 12: Gửi đánh giá và phản hồi 13](#_Toc198466891)

[5.13. User Story 13: Quản lý Chatbot AI 14](#_Toc198466892)

[5.14. User Story 14: Quản lý tài khoản người dùng 15](#_Toc198466893)

[5.15. User Story 15: Quản lý báo cáo và thống kê 15](#_Toc198466894)

[5.16. User Story 16: Quản lý bảo mật và phân quyền 16](#_Toc198466895)

[5.17. User Story 17: Quản lý hóa đơn và xuất mã QR 17](#_Toc198466896)

[5.18. User Story 18: Quản lý danh mục sản phẩm và dịch vụ 18](#_Toc198466897)

[5.19. User Story 19: Quản lý các cơ sở thú y 19](#_Toc198466898)

[5.20. User Story 20: Quản lý kho hàng 20](#_Toc198466899)

[5.21. User Story 21: Quản lý chương trình khuyến mãi 21](#_Toc198466900)

[5.22. User Story 22: Quản lý khách hàng 22](#_Toc198466901)

[5.23. User Story 23: Cập nhật sức khỏe thú cưng 22](#_Toc198466902)

[5.24. User Story 24: Quản lý lịch hẹn và dịch vụ thú y 23](#_Toc198466903)

[5.25. User Story 25: Xử lý đơn hàng 24](#_Toc198466904)

[5.26. User Story 26: Hỗ trợ tư vấn qua chatbot 25](#_Toc198466905)

[5.27. User Story 27: Xác nhận thanh toán và hóa đơn 26](#_Toc198466906)

1. **MỤC ĐÍCH TÀI LIÊU**

* Xây dựng một hệ thống quản lý thú cưng hoàn chỉnh, giúp các cơ sở thú y, chuỗi cửa hàng thú cưng, và chủ nuôi quản lý thông tin sức khỏe, dịch vụ, lịch hẹn, v.v.
* Cung cấp một nền tảng tích hợp chatbot AI có khả năng tư vấn tự động về các vấn đề chăm sóc thú cưng, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ khách hàng nhanh chóng.
* Hỗ trợ chủ nuôi dễ dàng tìm kiếm và đăng ký các dịch vụ thú y, tiêm phòng, spa, v.v.
* Tối ưu quản lý thông tin thú cưng, bao gồm tiểu sử sức khỏe, lịch tiêm phòng, và các dịch vụ đã sử dụng.
* Cung cấp các chức năng quản lý người dùng, nhân viên, và hệ thống thanh toán linh hoạt.

1. **MỤC TIÊU HỆ THỐNG**

* Xây dựng một hệ thống quản lý thú cưng với các chức năng chính bao gồm:
* Quản lý hồ sơ thú cưng, bao gồm thông tin sức khỏe, lịch tiêm chủng, lịch khám bệnh và dịch vụ đã sử dụng.
* Hỗ trợ đặt lịch hẹn trực tuyến với các cơ sở thú y, spa thú cưng, và các dịch vụ liên quan.
* Cung cấp nền tảng chatbot AI để hỗ trợ khách hàng trong việc tư vấn sức khỏe, dinh dưỡng, và chăm sóc thú cưng.
* Xây dựng hệ thống quản lý chuỗi cửa hàng thú cưng, giúp dễ dàng quản lý sản phẩm, đơn hàng, và khách hàng.
* Tích hợp thanh toán trực tuyến, giúp người dùng dễ dàng thanh toán các dịch vụ và sản phẩm.
* Hỗ trợ quản lý nhân viên, phân quyền truy cập và giám sát hoạt động trong hệ thống.
* Cung cấp báo cáo và thống kê chi tiết về hoạt động của hệ thống, giúp tối ưu hóa vận hành và quản lý.

1. **RÀNG BUỘC**

* Dự án phải kết thúc trong thời gian 2,5 tháng.
* Chi phí cho dự án: Hạn chế.
* Nguồn lực: 5 người.

1. **CÔNG CỤ VÀ PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ HỆ THỐNG**

* Ngôn ngữ lập trình: Node JS, JavaScript , v.v...
* Môi trường phát triển bao gồm Visual Code và một số công cụ gỡ lỗi.
* Công cụ quản lý phiên bản, quản lý thay đổi Github.

1. **USER STORY TRONG HỆ THỐNG**
   1. **User Story 1: Đăng nhập**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Admin, khách hàng, nhân viên** tôi muốn đăng nhập đểsử dụng các chức năng của hệ thống. | |
| **Tác nhân** | Admin, khách hàng,nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng phải có tài khoản đăng ký trong hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Khi đăng nhập vào hệ thống thì người dùng phải nhập đầy đầy đủ các thông tin, gồm tên đăng nhập, mật khẩu. * Nếu đăng nhập thành công, thì người dùng sẽ vào được giao diện chính của hệ thống. * Ngược lại, hệ thống thông báo “*Sai tên người dùng hoặc mật khẩu, yêu cầu nhập lại*.” | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 2: Đăng ký**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng**, tôi muốn đăng ký tài khoản đểsử dụng các chức năng của hệ thống. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng chưa có tài khoản trong hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Khi đăng ký, người dùng phải điền đầy đủ các thông tin cần thiết như: * Tên đăng nhập * Mật khẩu và xác nhận mật khẩu * Địa chỉ email * Số điện thoại liên hệ * (Tuỳ chọn) Thông tin về thú cưng: tên, loại, tuổi… * Hệ thống thực hiện kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin : * Tên đăng nhập:Không chứa ký tự đặc biệt không hợp lệ, không trùng lặp với các tài khoản đã có. * Mật khẩu: Kiểm tra độ dài (thường từ 8 ký tự trở lên), có ít nhất một chữ hoa, một chữ thường, một số để tăng cường bảo mật. * Email: Kiểm tra đúng định dạng email chuẩn (ví dụ: abc@gmail.com) và chưa tồn tại trong hệ thống. * Số điện thoại: Kiểm tra độ dài gồm 10 số * Nếu các thông tin hợp lệ và tên đăng nhập chưa tồn tại, hệ thống sẽ tiến hành tạo tài khoản và thông báo “*Đăng ký thành công, vui lòng đăng nhập để sử dụng hệ thống*.” * Nếu thông tin không hợp lệ hoặc tài khoản đã tồn tại, hệ thống sẽ hiển thị thông báo lỗi cụ thể và yêu cầu người dùng sửa đổi. * Sau khi đăng ký thành công, người dùng có thể chuyển sang giao diện đăng nhập để bắt đầu sử dụng hệ thống. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tên đăng nhập và email phải chưa tồn tại trong hệ thống. |

* 1. **User Story 3: Quên mật khẩu**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng hoặc nhân viên**, tôi muốn có chức năng lấy lại mật khẩu khi quên để tiếp tục đăng nhập và sử dụng các chức năng của hệ thống. | |
| **Tác nhân** | khách hàng,nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng nhớ và nhập đúng email đã đăng ký trong hệ thống. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Khi người dùng quên mật khẩu, họ có thể chọn mục “Quên mật khẩu” tại màn hình đăng nhập. * Hệ thống yêu cầu người dùng nhập địa chỉ email đã đăng ký. * Nếu email tồn tại trong hệ thống: * Hệ thống sẽ gửi một liên kết đặt lại mật khẩu đến email của người dùng. * Người dùng nhấp vào liên kết và được chuyển đến trang đặt lại mật khẩu. * Sau khi nhập mật khẩu mới hợp lệ, hệ thống sẽ cập nhật mật khẩu và thông báo "*Đặt lại mật khẩu thành công*". * Người dùng có thể sử dụng mật khẩu mới để đăng nhập vào hệ thống. * Nếu email không tồn tại trong hệ thống, hệ thống sẽ hiển thị thông báo: "Email không tồn tại trong hệ thống. Vui lòng kiểm tra lại." | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 4: Quản lý Thông tin cá nhân**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng** hoặc **nhân viên**, tôi muốn quản lý thông tin cá nhân của mình trên hệ thống, từ đó cập nhật và theo dõi các thông tin liên quan.. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên, khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Người dùng đã có tài khoản đăng nhập vào hệ thống. * Thông tin cá nhân ban đầu đã được nhập liệu trong hệ thống. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Hệ thống hiển thị đầy đủ thông tin cá nhân của người dùng bao gồm:  • Họ tên  • Ngày sinh  • Địa chỉ  • Số điện thoại và email  • Ảnh đại diện (nếu có)  • Các thông tin liên quan khác (ví dụ: nghề nghiệp, mô tả ngắn về bản thân) * Người dùng có quyền chỉnh sửa, cập nhật hoặc thay đổi thông tin cá nhân của mình. * Hệ thống cung cấp các biện pháp xác thực để đảm bảo rằng chỉ chủ sở hữu mới có quyền cập nhật thông tin cá nhân. * Hệ thống hỗ trợ tìm kiếm thông tin cá nhân theo tên hoặc các trường liên quan (đối với quản trị viên hoặc nhân viên quản lý dữ liệu người dùng). | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Khách hàng chỉ có thể chỉnh sửa hồ sơ thú cưng thuộc tài khoản của mình. * Nhân viên không được chỉnh sửa các thông tin nhạy cảm của khách hàng, như thông tin liên hệ cá nhân. |

* 1. **User Story 5: Quản lý hồ sơ thú cưng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng** hoặc **nhân viên**, tôi muốn quản lý hồ sơ thú cưng để lưu trữ, tra cứu và cập nhật thông tin thú cưng một cách chính xác và nhanh chóng. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên, khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Thú cưng đã được đăng ký trong hệ thống và liên kết với tài khoản khách hàng. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Khách hàng có thể xem và chỉnh sửa hồ sơ thú cưng của mình với các thông tin: * Tên thú cưng * Loài (chó, mèo, hamster, v.v.) * Giống * Tuổi * Giới tính * Cân nặng, chiều cao * Đặc điểm nhận dạng (màu lông, dấu hiệu đặc biệt) * Nhân viên có quyền xem, chỉnh sửa và xóa hồ sơ của tất cả các thú cưng trong hệ thống. * Khi khách hàng hoặc nhân viên chỉnh sửa thông tin hồ sơ, hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của dữ liệu (không để trống, đúng định dạng). * Hệ thống hỗ trợ tìm kiếm hồ sơ thú cưng theo tên, loài, ID thú cưng hoặc tên chủ sở hữu. * Lịch sử chỉnh sửa hồ sơ được lưu trữ để tra cứu khi cần thiết. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Khách hàng chỉ có thể chỉnh sửa hồ sơ thú cưng thuộc tài khoản của mình. * Nhân viên không được chỉnh sửa các thông tin nhạy cảm của khách hàng, như thông tin liên hệ cá nhân. |

* 1. **User Story 6: Theo dõi tiêm phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng** hoặc **nhân viên**, tôi muốn theo dõi tình trạng sức khỏe và kế hoạch chăm sóc thông qua việc ghi nhận, hiển thị lịch sử tiêm phòng của thú cưng. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên, khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Thú cưng đã có hồ sơ trong hệ thống. * Đã từng có lịch tiêm phòng hoặc nhập liệu về tiêm phòng. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Hệ thống hiển thị đầy đủ lịch sử tiêm phòng của thú cưng bao gồm:   • Ngày tiêm phòng  • Bác sĩ hoặc nhân viên tiêm phòng  • Loại vắc-xin hoặc chương trình tiêm  • Phản ứng sau tiêm (nếu có)  • Ghi chú đặc biệt từ bác sĩ   * Nhân viên có quyền thêm, sửa, xóa thông tin lịch sử tiêm phòng của thú cưng. * Khách hàng chỉ có quyền xem và tra cứu lịch sử tiêm phòng của thú cưng của mình. * Hệ thống hỗ trợ tìm kiếm lịch sử tiêm phòng theo tên thú cưng, ngày tiêm, bác sĩ thực hiện hoặc loại vắc-xin. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Dữ liệu lịch sử tiêm phòng không được chỉnh sửa sai lệch hoặc xóa bỏ . |

* 1. **User Story 7: Tìm kiếm và xem dịch vụ sản phẩm**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng** hoặc **nhân viên**, tôi muốn tìm kiếm và xem thông tin các dịch vụ, sản phẩm có sẵn trong hệ thống nhằm lựa chọn và sử dụng theo nhu cầu. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên, khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống đã có dữ liệu về các dịch vụ và sản phẩm. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Hệ thống hiển thị danh sách dịch vụ và sản phẩm bao gồm:   • Tên dịch vụ/sản phẩm  • Mô tả ngắn  • Hình ảnh minh họa (nếu có)  • Giá bán hoặc giá dịch vụ  • Đánh giá, nhận xét của khách hàng   * Hệ thống cho phép tìm kiếm và lọc theo các tiêu chí như: tên, loại dịch vụ/sản phẩm, khoảng giá hoặc đánh giá. * Người dùng có thể nhấp vào mục cần xem để xem chi tiết thông tin, bao gồm:   • Mô tả đầy đủ  • Chính sách bảo hành, đổi trả (nếu áp dụng)  • Các dịch vụ hoặc sản phẩm liên quan   * Nhân viên có quyền thêm, sửa, xóa thông tin về dịch vụ và sản phẩm trong hệ thống. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Dữ liệu dịch vụ và sản phẩm không được chỉnh sửa sai lệch hoặc xóa bỏ . |

* 1. **User Story 8: Đặt lịch khám bệnh**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng** hoặc **nhân viên**, tôi muốn tạo, xem và quản lý lịch hẹn khám bệnh để đảm bảo thú cưng được chăm sóc sức khỏe định kỳ và đúng lịch. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên, khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Thú cưng đã có hồ sơ trong hệ thống. * Khách hàng đã đăng ký tài khoản và thú cưng hợp lệ. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Khách hàng có thể đặt lịch hẹn khám bệnh cho thú cưng với các thông tin: * Tên thú cưng * Ngày và giờ khám * Lý do khám (kiểm tra sức khỏe, tiêm phòng, khám bệnh, v.v.) * Bác sĩ yêu cầu khám (nếu có) * Nhân viên có thể xác nhận, thay đổi hoặc hủy lịch hẹn khám bệnh của khách hàng. * Khách hàng có thể xem lại lịch hẹn khám bệnh của thú cưng và nhận thông báo nhắc nhở trước lịch hẹn. * Hệ thống kiểm tra trùng lịch của bác sĩ và thông báo nếu thời gian hẹn đã được đặt trước. * Hỗ trợ tìm kiếm và lọc lịch hẹn theo ngày, thú cưng hoặc trạng thái (đã khám, chờ khám, hủy hẹn). | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Khách hàng chỉ được chỉnh sửa hoặc hủy lịch hẹn của mình. * Lịch hẹn không được thay đổi khi đã bắt đầu thực hiện khám. |

* 1. **User Story 9: Đặt đơn hàng và thanh toán**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Khách hàng** hoặc **nhân viên**, tôi muốn đặt đơn hàng và thực hiện thanh toán qua hệ thống nhằm mua sắm sản phẩm/dịch vụ một cách nhanh chóng, tiện lợi và an toàn. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng, nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống đã có dữ liệu về sản phẩm, dịch vụ và giá cả. * Thông tin thanh toán của khách hàng đã được cập nhật |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Quy trình đặt hàng:   • Người dùng có thể thêm sản phẩm/dịch vụ vào giỏ hàng.  • Hệ thống hiển thị đầy đủ thông tin đơn hàng bao gồm: tên sản phẩm, số lượng, giá và tổng tiền thanh toán.  • Người dùng có thể thay đổi số lượng, xóa hoặc thêm sản phẩm vào giỏ hàng trước khi xác nhận đơn hàng.   * Thanh toán:   • Hệ thống hỗ trợ các hình thức thanh toán chuyển khoản bằng mã QR  • Người dùng có thể nhập mã giảm giá hoặc ưu đãi (nếu có) trước khi hoàn tất thanh toán.  • Sau khi thanh toán thành công, hệ thống hiển thị thông báo xác nhận đơn hàng kèm theo thông tin đơn hàng và hướng dẫn theo dõi đơn hàng.   * Quản lý đơn hàng:   • Nhân viên có quyền quản lý, theo dõi và cập nhật trạng thái đơn hàng (ví dụ: đang xử lý, đã giao hàng, đã hủy).  • Khách hàng chỉ có quyền xem thông tin đơn hàng của mình và trạng thái đơn hàng. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Dữ liệu đơn hàng và giao dịch thanh toán phải được bảo mật và không bị thay đổi trái phép. * Phải tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin cá nhân và dữ liệu thanh toán của khách hàng. |

* 1. **User Story 10: Theo dõi trạng thái đơn hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng** hoặc **nhân viên**, tôi muốn theo dõi trạng thái đơn hàng của mình trên hệ thống nhằm cập nhật quá trình xử lý, giao nhận và nhận được thông tin phản hồi kịp thời. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng, nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Đơn hàng đã được đặt thành công và có thông tin lưu trữ trên hệ thống. * Người dùng đã đăng nhập vào hệ thống hoặc có quyền truy cập thông tin đơn hàng (đối với nhân viên). |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Hệ thống hiển thị trạng thái chi tiết của đơn hàng bao gồm các giai đoạn như:   • Đang xử lý  • Đang giao hàng  • Giao hàng thành công  • Hủy đơn hàng (nếu có)   * Cung cấp thông tin bổ sung cho từng giai đoạn, ví dụ:   • Thời gian cập nhật trạng thái  • Thông tin vận chuyển (tên đơn vị giao hàng, dự kiến giao hàng)  • Lý do hủy đơn hàng (nếu có)   * Khách hàng chỉ có quyền xem thông tin trạng thái đơn hàng của mình. * Nhân viên có thể cập nhật và quản lý trạng thái đơn hàng theo quy trình nội bộ. * Hệ thống hỗ trợ tìm kiếm và lọc đơn hàng theo trạng thái, ngày đặt hàng hoặc thông tin liên quan. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Dữ liệu trạng thái đơn hàng phải được cập nhật chính xác và không được thay đổi . |

* 1. **User Story 11: Xem ưu đãi và khuyến mãi**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng** hoặc **nhân viên**, tôi muốn xem thông tin ưu đãi và khuyến mãi hiện có trên hệ thống nhằm nắm bắt các chương trình giảm giá, quà tặng. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng, nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống đã có dữ liệu về các chương trình ưu đãi và khuyến mãi. * Người dùng đã đăng nhập vào hệ thống |
| * **Tiêu chí chấp nhận:** * Hệ thống hiển thị danh sách ưu đãi và khuyến mãi bao gồm:   + Tên chương trình khuyến mãi   + Mô tả ngắn gọn nội dung ưu đãi   + Thời gian áp dụng (ngày bắt đầu và kết thúc)   + Điều kiện áp dụng (ví dụ: mua từ giá trị 100.000VND thì được tặng 1 hộp thức ăn cho chó )   + Hình ảnh hoặc banner minh họa (nếu có) * Người dùng có thể nhấp vào từng chương trình để xem chi tiết thông tin ưu đãi. * Hệ thống hỗ trợ tìm kiếm và lọc các ưu đãi theo loại khuyến mãi, khoảng thời gian hoặc mức giảm giá. * Nhân viên có quyền thêm, sửa, xóa thông tin ưu đãi và khuyến mãi trên hệ thống. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Dữ liệu ưu đãi và khuyến mãi phải được cập nhật đầy đủ, chính xác và không được chỉnh sửa sai lệch hoặc xóa bỏ. |

* 1. **User Story 12: Gửi đánh giá và phản hồi**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng** hoặc **nhân viên**, tôi muốn gửi đánh giá và phản hồi về sản phẩm, dịch vụ sau khi sử dụng để chia sẻ trải nghiệm của mình và giúp cải thiện chất lượng dịch vụ. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng, nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Người dùng đã sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ. * Hệ thống có chức năng ghi nhận đánh giá và phản hồi. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Hệ thống cho phép người dùng gửi đánh giá với các thông tin sau:   • Số sao đánh giá (1 - 5 sao)  • Nội dung đánh giá chi tiết  • Hình ảnh/video minh họa (nếu có)   * Người dùng có thể gửi phản hồi về đơn hàng, dịch vụ hoặc sản phẩm đã sử dụng. * Nhân viên có thể xem, phản hồi hoặc xử lý các đánh giá từ khách hàng. * Hệ thống hỗ trợ hiển thị đánh giá theo từng sản phẩm/dịch vụ, bao gồm:   • Xếp hạng trung bình của sản phẩm/dịch vụ  • Danh sách các đánh giá từ khách hàng khác  • Bộ lọc đánh giá theo số sao, thời gian đăng hoặc mức độ hữu ích   * Hệ thống có cơ chế kiểm duyệt để tránh nội dung không phù hợp. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Đánh giá và phản hồi phải đảm bảo tuân thủ quy định về nội dung, không chứa thông tin sai lệch. * Hệ thống cần bảo vệ quyền riêng tư của khách hàng khi hiển thị đánh giá. |

* 1. **User Story 13: Quản lý Chatbot AI**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Admin** hoặc **nhân viên**, tôi muốn quản lý chatbot AI để chatbot có thể tư vấn, hỗ trợ khách hàng trong việc chăm sóc thú cưng, đặt lịch hẹn khám bệnh và mua sắm sản phẩm. | |
| **Tác nhân** | Admin, nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống chatbot AI đã được tích hợp vào website. * Nhân viên hoặc Admin có quyền quản lý chatbot. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Nhân viên có thể cập nhật thông tin câu hỏi và câu trả lời của chatbot. * Chatbot có thể hỗ trợ khách hàng với các chức năng chính như: * Giải đáp thắc mắc về chăm sóc thú cưng. * Hướng dẫn đặt lịch hẹn khám bệnh. * Hỗ trợ tìm kiếm và mua sản phẩm tại cửa hàng. * Gợi ý các dịch vụ thú y phù hợp. * Hệ thống ghi nhận lịch sử hội thoại để nhân viên có thể cải thiện khả năng tư vấn của chatbot. * Admin có thể phân tích dữ liệu chatbot để tối ưu phản hồi. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Chatbot cần được cập nhật dữ liệu thường xuyên để đảm bảo thông tin chính xác. * Nhân viên không được xóa các dữ liệu quan trọng ảnh hưởng đến chức năng của chatbot. |

* 1. **User Story 14: Quản lý tài khoản người dùng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Admin** tôi muốn quản lý tài khoản người dùng trên hệ thống để kiểm soát quyền truy cập, chỉnh sửa thông tin hoặc vô hiệu hóa tài khoản khi cần thiết. | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Người dùng đã đăng ký tài khoản trong hệ thống. * Admin có quyền truy cập vào chức năng quản lý tài khoản. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Xem danh sách tài khoản người dùng, bao gồm các thông tin:   • Họ tên  • Email/Số điện thoại  • Vai trò (Khách hàng, Nhân viên, v.v.)  • Trạng thái tài khoản (Hoạt động, Bị khóa, Đã xóa, v.v.)   * Thêm tài khoản mới với thông tin cần thiết (Tên, Email, Mật khẩu, Vai trò). * Chỉnh sửa thông tin tài khoản (chỉ Admin có quyền sửa đổi). * Vô hiệu hóa hoặc xóa tài khoản khi cần thiết. * Đặt lại mật khẩu cho người dùng nếu họ quên mật khẩu. * Tìm kiếm, lọc tài khoản theo tên, email, trạng thái hoặc vai trò. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Chỉ **Admin** mới có quyền quản lý tài khoản người dùng. * Dữ liệu tài khoản phải được bảo mật và không bị chỉnh sửa * Khi xóa hoặc vô hiệu hóa tài khoản, cần có cơ chế xác nhận |

* 1. **User Story 15: Quản lý báo cáo và thống kê**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Admin** hoặc **nhân viên**, tôi muốn quản lý và xem báo cáo, thống kê các số liệu hoạt động của hệ thống (đơn hàng, khách hàng, sản phẩm, dịch vụ, đánh giá, v.v.) nhằm đưa ra các quyết định kinh doanh và cải tiến hệ thống hiệu quả. | |
| **Tác nhân** | Admin, nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống đã có dữ liệu về các giao dịch, đơn hàng, thông tin khách hàng, sản phẩm, dịch vụ và đánh giá. * Người dùng đã đăng nhập vào hệ thống với quyền truy cập vào chức năng quản trị. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Hệ thống cho phép tạo và hiển thị các báo cáo thống kê theo nhiều tiêu chí như:   • Tổng số đơn hàng, doanh thu theo ngày, tuần, tháng, năm. • Số lượng khách hàng mới, khách hàng trung thành và phản hồi từ khách hàng. • Thống kê sản phẩm, dịch vụ bán chạy, mức độ sử dụng các dịch vụ. • Báo cáo hiệu quả của các chương trình khuyến mãi và ưu đãi.   * Các báo cáo cần có giao diện trực quan, hỗ trợ hiển thị biểu đồ, bảng số liệu và các chỉ số KPIs. * Hệ thống cho phép xuất báo cáo dưới các định dạng phổ biến như PDF, Excel. * Người quản trị có thể lọc, sắp xếp và tùy chỉnh các tiêu chí báo cáo theo yêu cầu. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Dữ liệu báo cáo và thống kê phải được cập nhật chính xác và kịp thời, không bị thay đổi. * Hệ thống cần xử lý số liệu hiệu quả để đảm bảo hiệu năng khi truy xuất dữ liệu lớn. |

* 1. **User Story 16: Quản lý bảo mật và phân quyền**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Admin** tôi muốn quản lý bảo mật hệ thống và phân quyền người dùng để đảm bảo quyền truy cập phù hợp với từng vai trò, ngăn chặn truy cập trái phép và bảo vệ dữ liệu quan trọng. | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Người dùng có tài khoản và vai trò được xác định trong hệ thống. * Admin có quyền truy cập vào chức năng quản lý bảo mật và phân quyền. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Phân quyền người dùng theo vai trò:   • Admin: Toàn quyền quản lý hệ thống, tài khoản, dữ liệu.  • Quản trị viên: Có quyền hạn riêng do Admin cấp.  • Nhân viên: Truy cập được các tính năng liên quan đến công việc.  • Khách hàng: Chỉ có quyền truy cập vào thông tin cá nhân và đặt dịch vụ.   * Quản lý bảo mật hệ thống:   • Hỗ trợ đăng nhập bằng mật khẩu an toàn (yêu cầu độ phức tạp).  • Hỗ trợ xác thực hai yếu tố (2FA) cho tài khoản quan trọng.  • Kiểm soát phiên đăng nhập và giới hạn số lần đăng nhập thất bại.  • Ghi log hoạt động của người dùng để theo dõi các thay đổi quan trọng.   * Cấu hình quyền truy cập:   • Cho phép Admin cấp hoặc thu hồi quyền của người dùng theo từng vai trò.  • Hạn chế truy cập vào dữ liệu quan trọng theo quyền hạn của từng nhóm người dùng.   * Thông báo và cảnh báo bảo mật:   • Cảnh báo khi có hoạt động đăng nhập đáng ngờ.  • Thông báo khi có thay đổi quan trọng liên quan đến quyền truy cập. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Chỉ Admin mới có quyền quản lý và thay đổi phân quyền. * Dữ liệu và quyền truy cập phải tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật. |

* 1. **User Story 17: Quản lý hóa đơn và xuất mã QR**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **nhân viên** hoặc **Admin** tôi muốn quản lý hóa đơn và tạo mã QR để khách hàng có thể dễ dàng kiểm tra thông tin thanh toán và thực hiện giao dịch nhanh chóng. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên, Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống đã có chức năng tạo và lưu trữ hóa đơn. * Giao dịch mua hàng/dịch vụ đã được thực hiện. * Nhân viên hoặc Admin có quyền truy cập vào chức năng quản lý hóa đơn. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Quản lý hóa đơn:   Hệ thống tự động tạo hóa đơn sau khi thanh toán thành công. Hóa đơn hiển thị đầy đủ thông tin:   * Mã hóa đơn * Thông tin khách hàng * Sản phẩm/dịch vụ đã mua * Tổng tiền và phương thức thanh toán * Ngày giao dịch * Nhân viên/Admin có quyền xem, tìm kiếm, lọc và quản lý hóa đơn theo thời gian, khách hàng hoặc trạng thái thanh toán. * Hỗ trợ in hoặc gửi hóa đơn điện tử qua email cho khách hàng. * Xuất mã QR cho hóa đơn: Hệ thống tạo mã QR cho mỗi hóa đơn, chứa thông tin cần thiết như mã hóa đơn, tổng tiền, trạng thái thanh toán. * Khách hàng có thể quét mã QR để: * Kiểm tra thông tin hóa đơn * Thanh toán nhanh qua các cổng thanh toán hỗ trợ mã QR (nếu có) * Tải hóa đơn về thiết bị * Nhân viên có thể tải hoặc in mã QR để dán trên hóa đơn giấy nếu cần. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Hóa đơn phải được lưu trữ an toàn và không thể chỉnh sửa sau khi phát hành. * Mã QR phải được mã hóa an toàn để tránh giả mạo. |

* 1. **User Story 18: Quản lý danh mục sản phẩm và dịch vụ**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **nhân viên** hoặc **Admin** tôi muốn quản lý danh mục sản phẩm và dịch vụ để cập nhật, thêm mới, chỉnh sửa hoặc xóa thông tin, đảm bảo khách hàng có thể dễ dàng tìm kiếm và sử dụng. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên, Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống có chức năng quản lý danh mục sản phẩm và dịch vụ. * Nhân viên hoặc Admin có quyền truy cập vào chức năng quản lý. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Thêm mới danh mục sản phẩm/dịch vụ với thông tin:   • Tên sản phẩm/dịch vụ  • Mô tả chi tiết  • Hình ảnh minh họa  • Giá bán/dịch vụ  • Tình trạng (Còn hàng, Hết hàng, Đang cung cấp, Ngừng cung cấp)   * Chỉnh sửa thông tin sản phẩm/dịch vụ khi có thay đổi về giá, mô tả hoặc trạng thái. * Xóa sản phẩm/dịch vụ khỏi danh mục (chỉ cho phép nếu không còn đơn hàng liên quan hoặc cần xác nhận từ Admin). * Quản lý danh mục theo nhóm (ví dụ: Sản phẩm chăm sóc thú cưng, Dịch vụ khám bệnh, Tiêm phòng, Spa, v.v.). * Tìm kiếm và lọc danh mục theo từ khóa, loại sản phẩm/dịch vụ, tình trạng hoặc mức giá. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Chỉ nhân viên hoặc Admin mới có quyền thêm, sửa, xóa danh mục. * Dữ liệu phải chính xác và không được thay đổi. |

* 1. **User Story 19: Quản lý các cơ sở thú y**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **nhân viên** hoặc **Admin** tôi muốn quản lý danh sách các cơ sở thú y, bao gồm thông tin liên hệ, dịch vụ cung cấp và trạng thái hoạt động để khách hàng dễ dàng tìm kiếm và đặt lịch hẹn. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên, Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống có chức năng quản lý thông tin cơ sở thú y. * Nhân viên hoặc Admin có quyền truy cập vào chức năng này. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Thêm mới cơ sở thú y với các thông tin:   • Tên cơ sở  • Địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ  • Danh sách dịch vụ cung cấp  • Giờ làm việc  • Hình ảnh cơ sở (nếu có)  • Trạng thái hoạt động (Đang hoạt động, Tạm ngừng, Ngừng hoạt động)   * Chỉnh sửa thông tin cơ sở khi có thay đổi về địa điểm, dịch vụ, hoặc liên hệ. * Xóa cơ sở thú y (chỉ cho phép nếu không còn lịch hẹn hoặc yêu cầu xác nhận từ Admin). * Tìm kiếm và lọc danh sách cơ sở theo tên, địa điểm, dịch vụ hoặc trạng thái hoạt động. * Quản lý chi nhánh nếu một hệ thống thú y có nhiều cơ sở khác nhau. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Chỉ Admin hoặc Nhân viên mới có quyền thay đổi thông tin cơ sở. * Dữ liệu cơ sở phải chính xác và không được thay đổi. * Khách hàng chỉ có quyền xem thông tin cơ sở, không được chỉnh sửa. |

* 1. **User Story 20: Quản lý kho hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **nhân viên** hoặc **Admin** tôi muốn quản lý kho hàng để theo dõi số lượng tồn kho, nhập/xuất hàng, đảm bảo hàng hóa luôn sẵn sàng phục vụ khách hàng. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên, Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống có chức năng quản lý kho hàng. * Nhân viên hoặc Admin có quyền truy cập vào chức năng này. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Thêm mới sản phẩm vào kho với các thông tin:   • Tên sản phẩm • Mã sản phẩm • Số lượng tồn kho ban đầu • Đơn vị tính (hộp, chai, kg, v.v.) • Giá nhập & giá bán • Hạn sử dụng (nếu có)   * Cập nhật tồn kho tự động khi có đơn hàng hoặc nhập hàng mới. * Nhập hàng vào kho khi có hàng mới từ nhà cung cấp. * Xuất hàng khi có đơn hàng hoặc yêu cầu sử dụng nội bộ. * Theo dõi lịch sử nhập/xuất hàng, ghi nhận chi tiết:   • Ngày nhập/xuất • Nhân viên thực hiện • Số lượng thay đổi • Lý do nhập/xuất   * Cảnh báo tồn kho thấp, tự động thông báo khi số lượng dưới mức tối thiểu. * Tìm kiếm và lọc sản phẩm trong kho theo tên, mã sản phẩm, số lượng hoặc trạng thái. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Chỉ **Nhân viên hoặc Admin** mới có quyền chỉnh sửa dữ liệu kho hàng. * Tất cả các hoạt động nhập/xuất kho phải được ghi nhận để tránh sai sót. * Cần đảm bảo số lượng hàng hóa chính xác |

* 1. **User Story 21: Quản lý chương trình khuyến mãi**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **nhân viên** hoặc **Admin** tôi muốn quản lý các chương trình khuyến mãi để thu hút khách hàng, tăng doanh số và cải thiện trải nghiệm mua sắm. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên, Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống có chức năng tạo và quản lý chương trình khuyến mãi. * Nhân viên hoặc Admin có quyền truy cập vào chức năng này. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Tạo chương trình khuyến mãi mới với các thông tin:   • Tên chương trình  • Mô tả chi tiết  • Loại khuyến mãi (Giảm giá %, Giảm giá trực tiếp, Mua 1 tặng 1, Freeship, v.v.)  • Sản phẩm/dịch vụ áp dụng  • Mã giảm giá (nếu có)  • Thời gian áp dụng (ngày bắt đầu - ngày kết thúc)  • Điều kiện áp dụng (đơn hàng tối thiểu, khách hàng thành viên, v.v.)   * Chỉnh sửa thông tin chương trình khi có thay đổi về nội dung, điều kiện hoặc thời gian áp dụng. * Xóa chương trình khuyến mãi khi hết hạn hoặc không còn phù hợp. * Quản lý danh sách chương trình khuyến mãi, cho phép lọc theo trạng thái (Đang diễn ra, Sắp diễn ra, Đã kết thúc). * Thông báo cho khách hàng về khuyến mãi, hiển thị trên trang web/app hoặc gửi email/thông báo đẩy. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Chỉ Admin hoặc Nhân viên mới có quyền tạo, chỉnh sửa hoặc xóa khuyến mãi. * Khuyến mãi cần đảm bảo rõ ràng, không gây hiểu lầm hoặc vi phạm quy định về thương mại. |

* 1. **User Story 22: Quản lý khách hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **nhân viên** hoặc **Admin** tôi muốn quản lý thông tin khách hàng để hỗ trợ chăm sóc, theo dõi lịch sử giao dịch và cải thiện dịch vụ. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên,Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống có chức năng lưu trữ và quản lý thông tin khách hàng. * Nhân viên hoặc Admin có quyền truy cập vào chức năng này. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Thêm mới khách hàng với các thông tin:   • Họ và tên  • Số điện thoại  • Email  • Địa chỉ  • Thông tin thú cưng (nếu có)  • Ngày đăng ký   * Chỉnh sửa thông tin khách hàng khi có thay đổi về liên hệ, địa chỉ hoặc thông tin thú cưng. * Xóa khách hàng (chỉ thực hiện khi không còn lịch sử giao dịch liên quan hoặc có xác nhận từ Admin). * Xem và tìm kiếm danh sách khách hàng theo tên, số điện thoại hoặc email. * Quản lý lịch sử giao dịch và dịch vụ đã sử dụng, bao gồm:   • Lịch sử mua hàng, hóa đơn • Lịch sử đặt lịch khám chữa bệnh, tiêm phòng • Đánh giá và phản hồi từ khách hàng   * Phân loại khách hàng theo nhóm (thường xuyên, VIP, tiềm năng, v.v.). | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Chỉ nhân viên hoặc Admin mới có quyền thêm, sửa, xóa thông tin khách hàng. * Không được chỉnh sửa hoặc xóa lịch sử giao dịch của khách hàng |

* 1. **User Story 23: Cập nhật sức khỏe thú cưng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **nhân viên** tôi muốn cập nhật thông tin sức khỏe của thú cưng để theo dõi tình trạng bệnh, lịch sử khám chữa bệnh và lên kế hoạch chăm sóc phù hợp. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Thú cưng đã có hồ sơ trong hệ thống. * Đã từng có lịch hẹn khám bệnh hoặc nhập liệu về khám bệnh. * Nhân viên có quyền truy cập và chỉnh sửa thông tin sức khỏe thú cưng. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Thêm mới hoặc cập nhật thông tin sức khỏe thú cưng, bao gồm:   • Cân nặng, chiều cao, tình trạng dinh dưỡng • Tiền sử bệnh lý, dị ứng • Lịch sử tiêm phòng • Các bệnh lý đã từng mắc phải • Kết quả xét nghiệm (nếu có) • Đơn thuốc và phác đồ điều trị • Ghi chú đặc biệt từ bác sĩ   * Xem lịch sử sức khỏe thú cưng, hiển thị theo từng lần khám bệnh hoặc cập nhật sức khỏe. * Chỉnh sửa thông tin sức khỏe khi có thay đổi, đảm bảo dữ liệu luôn chính xác. * Tìm kiếm hồ sơ sức khỏe thú cưng theo tên, chủ sở hữu, bệnh lý hoặc bác sĩ khám. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Chỉ Nhân viên mới có quyền thêm, sửa thông tin sức khỏe thú cưng. * Khách hàng chỉ có thể xem, không được chỉnh sửa. * Thông tin sức khỏe phải chính xác, không được chỉnh sửa hoặc xóa bỏ tùy tiện |

* 1. **User Story 24: Quản lý lịch hẹn và dịch vụ thú y**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **nhân viên** tôi muốn quản lý lịch hẹn và dịch vụ thú y để sắp xếp lịch khám, điều phối bác sĩ và đảm bảo dịch vụ được cung cấp đúng thời gian. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống có chức năng đặt lịch hẹn và quản lý dịch vụ thú y. * Nhân viên có quyền truy cập và quản lý lịch hẹn, dịch vụ. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Thêm mới lịch hẹn khám bệnh/dịch vụ, bao gồm:   • Tên thú cưng • Chủ sở hữu (khách hàng) • Dịch vụ đăng ký (khám bệnh, tiêm phòng, spa, phẫu thuật, v.v.) • Ngày giờ hẹn • Bác sĩ/phòng khám phụ trách • Trạng thái lịch hẹn (Chờ xác nhận, Đã xác nhận, Đã hoàn thành, Đã hủy)   * Chỉnh sửa hoặc hủy lịch hẹn khi có yêu cầu thay đổi từ khách hàng hoặc bác sĩ. * Theo dõi danh sách lịch hẹn theo ngày, tuần, tháng, trạng thái. * Tìm kiếm và lọc lịch hẹn theo tên thú cưng, khách hàng, dịch vụ hoặc bác sĩ phụ trách. * Quản lý danh sách dịch vụ thú y, bao gồm:   • Thêm, sửa, xóa dịch vụ (chỉ khi cần cập nhật danh mục) • Điều chỉnh giá dịch vụ • Cập nhật thời gian thực hiện từng dịch vụ | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Chỉ Nhân viên mới có quyền tạo, chỉnh sửa, hủy lịch hẹn. * Khách hàng chỉ có thể đặt lịch và xem lịch hẹn của họ. * Không được tự ý hủy hoặc thay đổi lịch hẹn mà không có sự xác nhận từ khách hàng hoặc bác sĩ. |

* 1. **User Story 25: Xử lý đơn hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **nhân viên** tôi muốn xử lý đơn hàng để đảm bảo khách hàng nhận được sản phẩm/dịch vụ đúng thời gian và chất lượng. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống có chức năng đặt hàng và xử lý đơn hàng. * Nhân viên có quyền truy cập để quản lý đơn hàng. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Xem danh sách đơn hàng, hiển thị các thông tin:   • Mã đơn hàng • Tên khách hàng • Danh sách sản phẩm/dịch vụ đặt mua • Số lượng, giá tiền • Trạng thái đơn hàng (Chờ xác nhận, Đã xác nhận, Đang giao, Hoàn thành, Đã hủy) • Phương thức thanh toán   * Xác nhận đơn hàng trước khi xử lý. * Cập nhật trạng thái đơn hàng theo từng bước:   • Xác nhận đơn hàng  • Chuẩn bị hàng  • Giao hàng thành công  • Hoàn tất đơn hàng   * Hủy đơn hàng nếu có yêu cầu từ khách hàng hoặc do lỗi hệ thống (hết hàng, sai thông tin, v.v.). * Gửi thông báo cập nhật trạng thái đơn hàng cho khách hàng qua SMS, email hoặc ứng dụng. * Tìm kiếm, lọc đơn hàng theo mã đơn hàng, tên khách hàng, trạng thái hoặc thời gian đặt hàng. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Chỉ Nhân viên mới có quyền xác nhận, cập nhật, hủy đơn hàng. * Khách hàng chỉ có thể xem trạng thái đơn hàng của họ. * Không được tự ý thay đổi trạng thái đơn hàng khi chưa có xác nhận từ khách hàng (đối với đơn đã thanh toán). |

* 1. **User Story 26: Hỗ trợ tư vấn qua chatbot**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **nhân viên** tôi muốn hỗ trợ tư vấn khách hàng qua chatbot để giải đáp thắc mắc, theo dõi yêu cầu tư vấn và can thiệp khi cần thiết. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống có tích hợp chatbot để hỗ trợ khách hàng. * Nhân viên có quyền truy cập để theo dõi và xử lý các yêu cầu tư vấn. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Theo dõi các cuộc trò chuyện của chatbot, kiểm tra các yêu cầu chưa được giải quyết. * Nhận thông báo khi chatbot không thể trả lời hoặc khách hàng yêu cầu hỗ trợ từ nhân viên. * Chuyển tiếp cuộc trò chuyện sang nhân viên tư vấn khi chatbot không thể xử lý vấn đề. * Cung cấp câu trả lời trực tiếp hoặc điều hướng khách hàng đến dịch vụ phù hợp. * Cập nhật dữ liệu chatbot, bao gồm:   • Câu hỏi thường gặp (FAQ) • Thông tin sản phẩm/dịch vụ mới • Chính sách, quy trình đặt hàng, đổi trả, hoàn tiền   * Xem lịch sử tư vấn qua chatbot để phân tích nhu cầu khách hàng và cải thiện dịch vụ. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Nhân viên chỉ có thể xem và can thiệp vào các cuộc trò chuyện khi chatbot yêu cầu hỗ trợ. * Thông tin tư vấn phải chính xác, không được cung cấp sai lệch hoặc gây hiểu lầm cho khách hàng. |

* 1. **User Story 27: Xác nhận thanh toán và hóa đơn**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **nhân viên** tôi muốn xác nhận thanh toán và quản lý hóa đơn để đảm bảo giao dịch được thực hiện chính xác và minh bạch. | |
| **Tác nhân** | Nhân viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Hệ thống hỗ trợ các phương thức thanh toán (tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán online). * Đơn hàng hoặc dịch vụ đã được tạo trong hệ thống. * Nhân viên có quyền xác nhận thanh toán và xuất hóa đơn. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Xác nhận thanh toán đơn hàng/dịch vụ, bao gồm:   • Kiểm tra thông tin thanh toán (số tiền, phương thức thanh toán, mã giao dịch).  • Xác nhận thanh toán thành công hoặc thất bại.   * Xuất hóa đơn điện tử hoặc in hóa đơn giấy khi thanh toán hoàn tất. * Tạo và quét mã QR trên hóa đơn, hỗ trợ tra cứu thông tin thanh toán nhanh chóng. * Gửi hóa đơn cho khách hàng qua email hoặc ứng dụng sau khi thanh toán thành công. * Quản lý danh sách hóa đơn, bao gồm:   • Tìm kiếm hóa đơn theo mã đơn hàng, khách hàng hoặc ngày thanh toán. • Chỉnh sửa thông tin hóa đơn (chỉ khi cần cập nhật hợp lệ).   * Xử lý hoàn tiền hoặc điều chỉnh thanh toán khi có sai sót hoặc yêu cầu hoàn tiền từ khách hàng. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Chỉ Nhân viên có quyền xác nhận thanh toán và xuất hóa đơn. * Khách hàng chỉ có thể xem hóa đơn của họ, không được chỉnh sửa. * Dữ liệu thanh toán phải chính xác, không được sửa đổi sai lệch hoặc hủy bỏ . |