**HỌC VIỆN NGÂN HÀNG**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ KINH TẾ SỐ**

**˗ ˗ ˗ ˗ ˗🙚🙘🕮🙚🙘˗ ˗ ˗ ˗ ˗**

****

**BÁO CÁO CUỐI KỲ**

**PHÂN TÍCH NGHIỆP VỤ - USER STORIES**

***ĐỀ TÀI:* XÂY DỰNG HỆ THỐNG BÁN VÉ TRỰC TUYẾN**

**HÀ NỘI – 05/2025**

**MỤC LỤC**

[I. PHÍA QUẢN TRỊ HỆ THỐNG (CÔNG TY BÁN VÉ GOBOX) 1](#_Toc199707631)

[1. Theme 1: Đăng nhập/ Đăng xuất 1](#_Toc199707632)

[1.1. Epic 1.1: Quản trị đăng nhập 1](#_Toc199707633)

[*1.1.1. User stories: Quy trình Đăng nhập* 1](#_Toc199707634)

[*1.1.2. User stories: Quy trình Quên mật khẩu* 1](#_Toc199707635)

[1.2. Epic 1.2: Tài khoản nhân viên 2](#_Toc199707636)

[*1.2.1. User stories: Quy trình Cập nhật tài khoản nhân viên* 2](#_Toc199707637)

[*1.2.2. User stories: Quy trình Đổi mật khẩu* 2](#_Toc199707638)

[1.3. Epic 1.3: Đăng xuất 3](#_Toc199707639)

[*1.3.1. User stories: Quy trình đăng xuất* 3](#_Toc199707640)

[2. Theme 2: Quản lý sự kiện - vé 3](#_Toc199707641)

[2.1. Epic 2.1: Tạo sự kiện mới 3](#_Toc199707642)

[*2.1.1. User stories: Tạo sự kiện mới* 3](#_Toc199707643)

[*2.1.2. User stories: Cập nhật sự kiện* 4](#_Toc199707644)

[*2.1.3. User stories: Tìm kiếm và xem thông tin sự kiện* 5](#_Toc199707645)

[3. Theme 3: Quản lý đơn đặt vé và thanh toán 6](#_Toc199707646)

[3.1 Epic: Quản lý đơn đặt vé 6](#_Toc199707647)

[*3.1.1. User stories: Xem danh sách và chi tiết đơn đặt vé* 6](#_Toc199707648)

[4. Theme 4: Quản lý cổng thanh toán 6](#_Toc199707649)

[4.1. Epic: Quản lý cổng thanh toán 6](#_Toc199707650)

[*4.1.1*. *User stories: Kết nối cổng thanh toán* 7](#_Toc199707651)

[*4.1.2*. *User stories: Kết nối cổng thanh toán* 7](#_Toc199707652)

[*4.1.3. User stories: Ngắt kết nối cổng thanh toán* 8](#_Toc199707653)

[5. Theme 5: Quản lý khách hàng 9](#_Toc199707654)

[5.1 Epic: Danh sách khách hàng 9](#_Toc199707655)

[*5.1.1 User stories: Tìm kiếm và xem thông tin chi tiết khách hàng* 9](#_Toc199707656)

[6. Theme 6: Quản lý tài khoản 9](#_Toc199707657)

[6.1. Epic: Quản lý tài khoản 9](#_Toc199707658)

[*6.1.1. User stories: Thêm tài khoản mới* 9](#_Toc199707659)

[*6.1.2. User stories: Quản lý danh sách tài khoản* 10](#_Toc199707660)

[*6.1.3. User stories: Xóa tài khoản* 10](#_Toc199707661)

[*6.1.4. User stories: Sửa tài khoản* 11](#_Toc199707662)

[7. Theme 7: Quản lý khuyến mãi 12](#_Toc199707663)

[7.1. Epic: Quản lý mã giảm giá 12](#_Toc199707664)

[*7.1.1. User stories: Tạo mã giảm giá* 12](#_Toc199707665)

[*7.1.2. User stories: Chỉnh sửa thông tin mã giảm giá* 13](#_Toc199707666)

[*7.1.3. User stories: Xóa mã giảm giá* 13](#_Toc199707667)

[*7.1.4. User stories: Tìm kiếm và xem chi tiết mã giảm giá* 14](#_Toc199707668)

[8. Theme 8: Quản lý hỗ trợ 14](#_Toc199707669)

[8.1 . Epic: Quản lý hỗ trợ 14](#_Toc199707670)

[*8.1.1.* *User stories: Tìm kiếm và xem hỗ trợ, phản hồi* 14](#_Toc199707671)

[8.1.2. User stories: Gửi phản hồi hỗ trợ 14](#_Toc199707672)

[9. Theme 9: Quản lý chính sách 15](#_Toc199707673)

[9.1. Epic: Quản lý chính sách 15](#_Toc199707674)

[*9.1.1. User stories: Tạo một trang chính sách mới* 15](#_Toc199707675)

[*9.1.2. User stories: Chỉnh sửa chính sách* 16](#_Toc199707676)

[*9.1.3. User stories: Xóa một trang chính sách* 16](#_Toc199707677)

[*9.1.4. User stories: Xem và tìm kiếm chính sách* 17](#_Toc199707678)

[10. Theme 10: Báo cáo hoạt động bán hàng 17](#_Toc199707679)

[10.1 Epic: Báo cáo tổng hợp 17](#_Toc199707680)

[*10.1.1 User stories: Xem báo cáo theo khoảng thời gian và điều kiện lọc* 18](#_Toc199707681)

[*10.1.2. User stories: Xuất báo cáo ra Excel* 18](#_Toc199707682)

[II. PHÍA KHÁCH HÀNG 20](#_Toc199707683)

[1. Theme 1: Tài khoản người dùng 20](#_Toc199707684)

[1.1 Epic: Đăng ký / Đăng nhập 20](#_Toc199707685)

[*1.1.1. User stories: Tạo tài khoản khách hàng* 20](#_Toc199707686)

[*1.1.2. User stories: Đăng nhập* 20](#_Toc199707687)

[*1.1.3. User stories: Quên mật khẩu* 21](#_Toc199707688)

[1.2 Epic: Quản lý tài khoản cá nhân 22](#_Toc199707689)

[*1.2.1. User stories: Xem, cập nhật thông tin cá nhân* 22](#_Toc199707690)

[*1.2.2. User stories: Đổi mật khẩu* 22](#_Toc199707691)

[*1.2.3. User stories: Xóa tài khoản* 23](#_Toc199707692)

[*1.2.4. User stories: Xem vé đã mua* 24](#_Toc199707693)

[2. Theme 2: Tìm kiếm và khám phá sự kiện 25](#_Toc199707694)

[2.1. Epic: Tìm kiếm và khám phá sự kiện 25](#_Toc199707695)

[*2.1.1. User stories: Tìm kiếm sự kiện* 25](#_Toc199707696)

[3. Theme 3: Đặt vé và thanh toán 26](#_Toc199707697)

[3.1. Epic 1: Đặt vé và thanh toán 26](#_Toc199707698)

[*3.1.1. User stories: Đặt vé và thanh toán* 26](#_Toc199707699)

[4. Theme : Hỗ trợ 27](#_Toc199707700)

[4.1. Epic Hỗ trợ 27](#_Toc199707701)

[*4.1.1. User stories: Yêu cầu hỗ trợ* 27](#_Toc199707702)

**USER STORY**

**XÂY DỰNG HỆ THỐNG BÁN VÉ TRỰC TUYẾN CHO**

**CÔNG TY GOBOX**

**[10/05/2025]**

# I. PHÍA QUẢN TRỊ HỆ THỐNG (CÔNG TY BÁN VÉ GOBOX)

## 1. Theme 1: Đăng nhập/ Đăng xuất

### 1.1. Epic 1.1: Quản trị đăng nhập

Là quản lý/ nhân viên (người dùng), tôi muốn đăng nhập vào hệ thống bằng tên đăng nhập và mật khẩu được cấp để sử dụng các chức năng tương ứng với vai trò của mình.

#### *1.1.1. User stories: Quy trình Đăng nhập*

Là một người dùng, tôi muốn đăng nhập vào hệ thống để truy cập đầy đủ các chức năng phù hợp với quyền của mình.

* Là một người dùng, tôi muốn có thể nhập tên đăng nhập và mật khẩu để truy cập hệ thống.
* Là một người dùng, tôi muốn được thông báo khi nhập sai tài khoản hoặc mật khẩu để biết và nhập lại.
* Là một người dùng, tôi muốn được tự động chuyển vào giao diện chính sau khi đăng nhập thành công.
* Là một người dùng, tôi muốn sử dụng tính năng “ghi nhớ đăng nhập” để không cần đăng nhập lại nhiều lần.
* Là một người dùng, tôi muốn hệ thống chặn đăng nhập nếu sai mật khẩu quá 5 lần để bảo vệ tài khoản.
* Là một người dùng, tôi muốn mỗi lần đăng nhập được ghi log lại để theo dõi hoạt động đăng nhập.

#### *1.1.2. User stories: Quy trình Quên mật khẩu*

Là một người dùng, tôi muốn có chức năng quên mật khẩu để có thể đặt lại mật khẩu mới nếu tôi không nhớ mật khẩu cũ.

* Là một người dùng, tôi muốn có thể yêu cầu khôi phục mật khẩu nếu tôi quên mật khẩu.
* Là một người dùng, tôi muốn nhận được mã xác thực qua email để đặt lại mật khẩu an toàn.
* Là một người dùng, tôi muốn được xác minh danh tính trước khi hệ thống cho phép đặt lại mật khẩu.
* Là một người dùng, tôi muốn hệ thống thông báo rõ ràng nếu địa chỉ email không hợp lệ hoặc không tồn tại.
* Là một quản lý, tôi muốn giới hạn số lần yêu cầu khôi phục mật khẩu để tránh bị lạm dụng.

### 1.2. Epic 1.2: Tài khoản nhân viên

Là một nhân viên, tôi muốn quản lý và cập nhật thông tin tài khoản của mình để đảm bảo dữ liệu luôn chính xác và bảo mật.

#### *1.2.1. User stories: Quy trình Cập nhật tài khoản nhân viên*

Là một nhân viên**,** tôi muốn cập nhật thông tin tài khoản của mìnhđể đảm bảo thông tin cá nhân luôn chính xác và đầy đủ

* Là một nhân viên, tôi muốn có thể xem thông tin cá nhân của mình như Họ đệm, Tên, Giới Tính, Ngày sinh, Số điện thoại, Email, Bộ phận, Chức vụ trong trang “Thông tin tài khoản”.
* Là một nhân viên, tôi muốn chỉnh sửa các thông tin cá nhân được phép sửa của mình để cập nhật khi có thay đổi.
* Là một nhân viên, tôi muốn nhận được thông báo khi thông tin được cập nhật thành công hoặc có lỗi xảy ra.

#### *1.2.2. User stories: Quy trình Đổi mật khẩu*

Là một nhân viên, tôi muốn đổi mật khẩu tài khoản của mình khi cần thiết để đảm bảo tính bảo mật và tránh bị truy cập trái phép.

* Là một nhân viên, tôi muốn có thể đổi mật khẩu trong mục “Thông tin tài khoản” để đảm bảo bảo mật.
* Là một nhân viên, tôi muốn hệ thống yêu cầu nhập mật khẩu cũ trước khi cho phép đổi mật khẩu mới.
* Là một nhân viên, tôi muốn hệ thống kiểm tra độ mạnh của mật khẩu mới để đảm bảo an toàn.
* Là một nhân viên, tôi muốn được thông báo nếu mật khẩu mới không trùng với mật khẩu cũ.
* Là một nhân viên, tôi muốn nhận thông báo khi đổi mật khẩu thành công.

### 1.3. Epic 1.3: Đăng xuất

#### *1.3.1. User stories: Quy trình đăng xuất*

Là một người dùng, tôi muốn đăng xuất khỏi hệ thống để đảm bảo an toàn thông tin và kết thúc phiên làm việc

* Là một nhân viên, tôi muốn có thể chủ động đăng xuất khỏi hệ thống khi không còn sử dụng nữa.
* Là một nhân viên, tôi muốn được tự động đăng xuất nếu không hoạt động trong một khoảng thời gian dài.
* Là một quản lý, tôi muốn đảm bảo người dùng đăng xuất thì phiên làm việc cũng kết thúc để tránh rò rỉ thông tin.
* Là một quản lý, tôi muốn mỗi lần đăng xuất cũng được ghi log để phục vụ kiểm tra bảo mật.

## 2. Theme 2: Quản lý sự kiện - vé

### 2.1. Epic 2.1: Tạo sự kiện mới

#### *2.1.1. User stories: Tạo sự kiện mới*

Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn thực hiện chức năng “Tạo thông tin sự kiện mới” bằng cách nhập đầy đủ các trường bắt buộc như tên sự kiện, hình ảnh, địa điểm, thời gian và loại vé khi có sự kiện mới.

* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn có thể truy cập trang Quản lý sự kiện và chọn chức năng “Tạo sự kiện mới” để bắt đầu quá trình tạo.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn giao diện tạo sự kiện hiển thị rõ ràng và trực quan để dễ dàng nhập thông tin cần thiết.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhập đầy đủ thông tin sự kiện như tên, hình ảnh, địa điểm, để đảm bảo hệ thống có đủ dữ liệu ban đầu.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống kiểm tra và cảnh báo nếu thiếu thông tin bắt buộc trước khi cho phép sang bước tiếp theo.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhập tiếp thông tin về thời gian tổ chức và loại vé để hệ thống xử lý đầy đủ các trường quan trọng.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống hiển thị lỗi nếu thông tin thời gian hoặc loại vé không hợp lệ để tôi có thể sửa lại.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn có bước nhập thông tin cài đặt bổ sung như trạng thái sự kiện, mô tả chi tiết,… để cấu hình sự kiện hoàn chỉnh.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn có thể lưu sự kiện mới sau khi điền đầy đủ thông tin và được hệ thống xác nhận thành công.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống hiển thị thông báo rõ ràng nếu có lỗi hoặc thành công trong quá trình tạo sự kiện để tôi nắm được kết quả thao tác.

#### *2.1.2. User stories: Cập nhật sự kiện*

Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn có thể chỉnh sửa và cập nhật nội dung, hình ảnh, địa chỉ và thông tin liên quan đến sự kiện để đảm bảo thông tin luôn chính xác và cập nhật mới nhất.

* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn truy cập vào chức năng “Cập nhật sự kiện” để chỉnh sửa các sự kiện đã tạo.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn có thể chọn một sự kiện từ danh sách sự kiện hiện có để bắt đầu cập nhật.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống hiển thị đầy đủ các trường thông tin của sự kiện đã chọn để tôi dễ dàng chỉnh sửa.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn cập nhật nội dung, hình ảnh, địa điểm và các thông tin liên quan để đảm bảo thông tin sự kiện luôn chính xác.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn có thể nhấn nút “Cập nhật” để lưu lại các thay đổi của mình.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống thông báo kết quả cập nhật (thành công hoặc lỗi) để tôi biết thao tác đã được ghi nhận hay chưa.

#### *2.1.3. User stories: Tìm kiếm và xem thông tin sự kiện*

Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn có thể tìm kiếm nhanh các sự kiện theo tên để dễ dàng truy cập thông tin chi tiết hoặc thực hiện các hành động như chỉnh sửa, ẩn/hiện, xóa.

* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn truy cập vào mục “Quản lý sự kiện – vé” để xem danh sách các sự kiện đã tạo.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống hiển thị danh sách sự kiện kèm các thông tin cơ bản như tên sự kiện, thời gian, địa điểm và số vé đã bán để nắm nhanh tình hình.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhập từ khóa vào ô tìm kiếm để lọc nhanh các sự kiện theo tên hoặc địa điểm.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn có thể sử dụng bộ lọc theo thời gian hoặc trạng thái để giới hạn kết quả tìm kiếm phù hợp hơn.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn xem danh sách các sự kiện phù hợp với tiêu chí tìm kiếm để dễ dàng chọn sự kiện mình cần xử lý.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống thông báo nếu không tìm thấy kết quả phù hợp, để tôi biết cần thử lại với điều kiện khác.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhấn vào tên sự kiện hoặc nút “Xem” để xem đầy đủ thông tin chi tiết của sự kiện đó.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống hiển thị đầy đủ chi tiết sự kiện bao gồm mô tả, thời gian, địa điểm, loại vé, sơ đồ chỗ ngồi… để tiện theo dõi và xử lý.

## 3. Theme 3: Quản lý đơn đặt vé và thanh toán

### 3.1 Epic: Quản lý đơn đặt vé

#### *3.1.1. User stories: Xem danh sách và chi tiết đơn đặt vé*

Là một quản trị viên, tôi muốn xem danh sách các đơn đặt vé và chi tiết từng đơn để có thể theo dõi và quản lý thông tin đặt vé một cách hiệu quả.

* Là một nhân viên quản trị, tôi muốn truy cập vào mục “Quản lý đơn đặt vé” từ giao diện hệ thống để có thể theo dõi các đơn hàng.
* Là một nhân viên quản trị, tôi chỉ muốn thấy mục “Quản lý đơn đặt vé” khi tài khoản của tôi được cấp quyền truy cập để đảm bảo an toàn dữ liệu.
* Là một nhân viên quản trị, tôi muốn hệ thống hiển thị danh sách đơn đặt vé bao gồm mã đơn, tên khách hàng, sự kiện, tổng tiền và trạng thái để dễ dàng theo dõi.
* Là một nhân viên quản trị, tôi muốn danh sách được phân trang khi có quá nhiều đơn để tránh quá tải giao diện.
* Là một nhân viên quản trị, tôi muốn có thể nhập từ khóa như mã đơn, tên khách hàng, hoặc tên sự kiện để tìm kiếm nhanh đơn đặt vé.
* Là một nhân viên quản trị, tôi muốn có thể lọc danh sách đơn theo trạng thái hoặc thời gian đặt vé để thu hẹp phạm vi tìm kiếm.
* Là một nhân viên quản trị, tôi muốn hệ thống hiển thị cảnh báo nếu không tìm thấy kết quả phù hợp để biết mình cần điều chỉnh lại điều kiện lọc.
* Là một nhân viên quản trị, tôi muốn có thể thực hiện lại thao tác tìm kiếm nếu kết quả không đúng như mong muốn.
* Là một nhân viên quản trị, tôi muốn nhấp vào mã đơn, tên khách hàng, hoặc nút “Xem” để truy cập chi tiết đơn đặt vé.
* Là một nhân viên quản trị, tôi muốn xem chi tiết đầy đủ của đơn đặt vé như: mã đơn, thông tin khách hàng, vé đã chọn, số lượng, giá, trạng thái thanh toán và thời gian đặt để hỗ trợ xử lý nhanh chóng.

## 4. Theme 4: Quản lý cổng thanh toán

### 4.1. Epic: Quản lý cổng thanh toán

#### *4.1.1*. *User stories: Kết nối cổng thanh toán*

Là một quản trị viên hệ thống, tôi muốn kết nối cổng thanh toán chưa được tích hợp để hệ thống có thể xử lý giao dịch thanh toán qua cổng đó và mở rộng kênh thanh toán cho khách hàng.

* Là một quản trị viên hệ thống, tôi muốn truy cập vào mục “Quản lý cổng thanh toán” để thực hiện cấu hình hoặc kết nối cổng mới.
* Là một quản trị viên hệ thống, tôi chỉ muốn thấy mục “Quản lý cổng thanh toán” nếu tôi có quyền được cấp để đảm bảo phân quyền rõ ràng.
* Là một quản trị viên hệ thống, tôi muốn hệ thống hiển thị danh sách các cổng thanh toán kèm trạng thái “Đã kết nối” hoặc “Chưa kết nối” để tôi dễ theo dõi.
* Là một quản trị viên, tôi muốn nhấn nút “Kết nối” để tích hợp cổng chưa sử dụng.
* Là một quản trị viên, tôi muốn nhập thông tin đơn vị vào form để gửi yêu cầu kết nối.
* Là một quản trị viên, tôi muốn hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin để tránh lỗi gửi đi.
* Là một quản trị viên, tôi muốn nhận mã OTP về số điện thoại để xác thực danh tính khi kết nối.
* Là một quản trị viên, tôi muốn nhập mã OTP đúng để hoàn tất xác thực kết nối.
* Là một quản trị viên, tôi muốn hệ thống lưu kết nối và hiển thị thông báo thành công để xác nhận đã tích hợp xong.

#### *4.1.2*. *User stories: Kết nối cổng thanh toán*

Là quản trị viên, tôi muốn cập nhật cổng thanh toán đã tích hợp để đảm bảo thông tin luôn chính xác hoặc ngừng sử dụng khi cần.

* Là một quản trị viên, tôi muốn truy cập mục “Quản lý cổng thanh toán” để bắt đầu chỉnh sửa thông tin cổng đã tích hợp.
* Là một quản trị viên, tôi muốn xem danh sách các cổng đã kết nối để biết được trạng thái và tiến hành cập nhật khi cần.
* Là một quản trị viên, tôi muốn nhấn nút “Cập nhật” để sửa thông tin của một cổng thanh toán đang sử dụng.
* Là một quản trị viên, tôi muốn xem lại các thông tin đã đăng ký ban đầu (họ tên, SĐT, email...) để chỉnh sửa dễ dàng.
* Là một quản trị viên, tôi muốn chỉnh sửa các thông tin không còn chính xác để đảm bảo trùng khớp với thông tin đăng ký ngân hàng.
* Là một quản trị viên, tôi muốn nhấn nút “Lưu” để gửi thông tin cập nhật.
* Là một quản trị viên, tôi muốn hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin trước khi xác thực để tránh sai sót.
* Là một quản trị viên, tôi muốn được thông báo lỗi nếu nhập sai hoặc thiếu thông tin để kịp thời điều chỉnh.
* Là một quản trị viên, tôi muốn hệ thống gửi mã OTP đến số điện thoại đã đăng ký sau khi thông tin hợp lệ.
* Là một quản trị viên, tôi muốn nhập mã OTP để xác minh lại hành động cập nhật.
* Là một quản trị viên, tôi muốn hệ thống lưu thông tin cập nhật sau khi xác thực OTP thành công.
* Là một quản trị viên, tôi muốn nhận thông báo “Cập nhật thành công” để xác nhận thao tác đã hoàn tất.

#### *4.1.3. User stories: Ngắt kết nối cổng thanh toán*

Là quản trị viên, tôi muốn có thể ngắt kết nối một cổng thanh toán đã tích hợp để đảm bảo kiểm soát tốt hơn các phương thức thanh toán và tránh lỗi khi cổng không còn sử dụng.

* Là quản trị viên, tôi muốn truy cập mục “Quản lý cổng thanh toán” để quản lý các cổng đã tích hợp.
* Là quản trị viên, tôi muốn xem danh sách các cổng thanh toán đã kết nối để xác định cổng cần ngắt.
* Là quản trị viên, tôi muốn chọn “Cập nhật” tại một cổng để xem thông tin chi tiết và có tùy chọn ngắt kết nối.
* Là quản trị viên, tôi muốn nhấn “Ngắt kết nối” và xác nhận thao tác để ngừng sử dụng cổng thanh toán.
* Là quản trị viên, tôi muốn hệ thống cập nhật trạng thái thành “Đã ngắt kết nối” và hiển thị thông báo thành công.

## 5. Theme 5: Quản lý khách hàng

### 5.1 Epic: Danh sách khách hàng

#### *5.1.1 User stories: Tìm kiếm và xem thông tin chi tiết khách hàng*

Là nhân viên hoặc quản lý, tôi muốn tìm kiếm, lọc và xem danh sách khách hàng cùng với thông tin chi tiết của từng khách hàng để có thể:

* Theo dõi tình hình sử dụng dịch vụ của từng khách hàng.
* Kiểm tra thông tin cá nhân và trạng thái tài khoản khi cần hỗ trợ.
* Xem lịch sử giao dịch của khách hàng để đánh giá mức độ tương tác.
* Tối ưu hóa hiệu quả chăm sóc khách hàng và điều chỉnh chiến lược kinh doanh.
* Dễ dàng tra cứu và xử lý thông tin khách hàng một cách nhanh chóng, chính xác.

## 6. Theme 6: Quản lý tài khoản

### 6.1. Epic: Quản lý tài khoản

#### *6.1.1. User stories: Thêm tài khoản mới*

Là một người quản lý, tôi muốn thêm mới tài khoản cho nhân viên để cấp quyền truy cập hệ thống và đảm bảo phân quyền sử dụng phù hợp.

* Là người quản lý, tôi muốn truy cập vào chức năng Thêm tài khoản mới để có thể tạo tài khoản cho nhân viên trong hệ thống khi cần.
* Là người quản lý, tôi muốn điền các thông tin như tên đăng nhập, mật khẩu, bộ phận và chức vụ để thiết lập tài khoản phù hợp với vị trí công việc của nhân viên
* Là người quản lý, tôi muốn hệ thống hiển thị lỗi khi tôi nhập sai hoặc thiếu thông tin để tôi biết và sửa lại ngay mà không cần tạo lại từ đầu.
* Là người quản lý, tôi muốn nhấn nút Thêm để hoàn tất việc tạo tài khoản mới để hệ thống ghi nhận thông tin và tài khoản có thể được sử dụng.
* Là người quản lý, tôi muốn được thông báo khi tài khoản được tạo thành công để tôi yên tâm rằng thao tác đã hoàn tất đúng quy trình.

#### *6.1.2. User stories: Quản lý danh sách tài khoản*

Là một người quản lý, tôi muốn xem, tìm kiếm, lọc và quản lý danh sách tài khoản nhân viên trong hệ thống, để tôi có thể theo dõi trạng thái hoạt động của từng tài khoản, dễ dàng kiểm soát, cập nhật hoặc vô hiệu hóa khi cần thiết.

* Là người quản lý, tôi muốn mở chức năng quản lý tài khoản để xem và quản lý toàn bộ các tài khoản nhân viên trong hệ thống.
* Là người quản lý, tôi muốn xem được danh sách tất cả tài khoản đang có để theo dõi thông tin như mã nhân viên, tên đăng nhập, trạng thái, chức vụ một cách tổng quan.
* Là người quản lý, tôi muốn tìm kiếm tài khoản theo từ khóa như mã nhân viên hoặc tên đăng nhập để nhanh chóng định vị và theo dõi tài khoản cần quan tâm.
* Là người quản lý, tôi muốn lọc tài khoản theo các tiêu chí như trạng thái hoạt động hoặc chức vụ để dễ dàng phân loại tài khoản theo mục đích kiểm tra hoặc điều chỉnh.
* Là người quản lý, tôi muốn hệ thống hiển thị thông báo nếu không có kết quả phù hợp với tiêu chí tìm kiếm hoặc lọc để biết rằng không có dữ liệu tương ứng và điều chỉnh lại tiêu chí.
* Là người quản lý, tôi muốn có nút xóa bộ lọc để quay lại trạng thái ban đầu và xem toàn bộ danh sách tài khoản như lúc đầu.

#### *6.1.3. User stories: Xóa tài khoản*

Làmột người quản lý,tôimuốn có thể xóa một tài khoản nhân viên không còn hoạt động, đểtôicóthể đảm bảo hệ thống chỉ lưu trữ thông tin những nhân viên đang còn làm việc, tránh rối loạn và đảm bảo an ninh hệ thống.

* Là người quản lý, tôi muốn xóa được tài khoản nhân viên không còn hoạt động để đảm bảo hệ thống chỉ lưu trữ thông tin những nhân viên còn làm việc, tránh rối loạn và nâng cao bảo mật hệ thống.
* Là người quản lý, tôi muốn khi nhấn nút xóa tài khoản, hệ thống hiển thị popup xác nhận với các lựa chọn “Có” hoặc “Không” để tránh xóa nhầm.
* Là người quản lý, tôi muốn xác nhận thao tác xóa hoặc hủy bỏ để kiểm soát chính xác hành động của mình.
* Là người quản lý, tôi muốn kiểm tra trạng thái tài khoản trước khi xóa để chắc chắn tài khoản không còn hoạt động và không có ràng buộc liên quan đến dữ liệu khác.
* Là người quản lý, tôi muốn nhận thông báo lỗi nếu tài khoản vẫn còn hoạt động hoặc có ràng buộc để tránh mất dữ liệu quan trọng.
* Là người quản lý, tôi muốn hoàn tất việc xóa tài khoản hợp lệ và cập nhật lại danh sách tài khoản ngay sau khi xóa để quản lý dễ dàng hơn.
* Là người quản lý, tôi muốn nhận thông báo xác nhận “Xóa tài khoản thành công” sau khi thao tác hoàn tất để biết được kết quả công việc.

#### *6.1.4. User stories: Sửa tài khoản*

Làmột người quản lý,tôi muốn có thể sửa thông tin tài khoản nhân viên khi có sự thay đổi như chuyển bộ phận, thay đổi chức vụ hoặc thông tin cá nhân (email, số điện thoại, địa chỉ…), để tôi có thể đảm bảo hệ thống luôn cập nhật đúng và đầy đủ thông tin nhân sự, hỗ trợ công tác quản lý chính xác và hiệu quả.

* Là người quản lý, tôi muốn mở danh sách tài khoản và chọn “Xem” để kiểm tra chi tiết thông tin tài khoản nhân viên cần sửa.
* Là người quản lý, tôi muốn xem đầy đủ thông tin chi tiết tài khoản nhân viên để biết chính xác các thông tin cần chỉnh sửa.
* Là người quản lý, tôi muốn nhấn nút “Sửa” để bật chức năng chỉnh sửa các trường thông tin như email, số điện thoại, trạng thái, chức vụ,... để cập nhật thông tin mới nhất.
* Là người quản lý, tôi muốn chỉnh sửa và cập nhật thông tin tài khoản với các trường bắt buộc phải đúng định dạng để đảm bảo dữ liệu chính xác.
* Là người quản lý, tôi muốn kiểm tra tính hợp lệ của thông tin đã nhập (bao gồm email, số điện thoại, không trùng lặp) để tránh lỗi khi lưu thông tin mới.
* Là người quản lý, tôi muốn nhấn “Lưu” để xác nhận và lưu lại những thay đổi sau khi hoàn tất việc chỉnh sửa thông tin tài khoản.
* Là người quản lý, tôi muốn nhận được cảnh báo nếu có lỗi trong dữ liệu đã nhập để kịp thời chỉnh sửa trước khi lưu.
* Là người quản lý, tôi muốn lưu thành công các thay đổi thông tin và có phản hồi xác nhận để biết việc sửa tài khoản đã hoàn tất.

## 7. Theme 7: Quản lý khuyến mãi

### 7.1. Epic: Quản lý mã giảm giá

#### *7.1.1. User stories: Tạo mã giảm giá*

Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn tạo mã giảm giá để áp dụng cho các chương trình khuyến mãi cụ thể nhằm thu hút khách hàng và tăng số lượng vé bán ra.

* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn truy cập vào mục “Quản lý mã giảm giá” để quản lý các chương trình khuyến mãi và mã giảm giá.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn xem danh sách các mã giảm giá hiện có để theo dõi và quản lý hiệu quả các chương trình khuyến mãi.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhấn nút “Tạo mã giảm giá mới” để bắt đầu tạo một mã giảm giá mới phục vụ cho chương trình khuyến mãi.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhập đầy đủ thông tin mã giảm giá như loại, giá trị, sự kiện áp dụng, thời gian hiệu lực và số lượng để đảm bảo mã giảm giá phù hợp với chương trình.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn có thể sửa lại mã giảm giá nếu nhập sai hoặc muốn điều chỉnh trước khi lưu để đảm bảo chính xác.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhấn nút “Lưu” để xác nhận tạo mã giảm giá mới sau khi đã nhập đầy đủ thông tin.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhận thông báo lỗi nếu thông tin nhập vào không hợp lệ (ví dụ: ngày kết thúc phải sau ngày bắt đầu, mã trùng lặp) để chỉnh sửa kịp thời.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhận thông báo “Tạo mã giảm giá thành công” khi quá trình tạo mã giảm giá hoàn tất để biết chắc chắn rằng mã đã được lưu vào hệ thống.

#### *7.1.2. User stories: Chỉnh sửa thông tin mã giảm giá*

Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn chỉnh sửa thông tin của mã giảm giá đã tạo, để có thể cập nhật điều kiện áp dụng, giá trị ưu đãi hoặc thời gian hiệu lực cho phù hợp với từng chương trình khuyến mãi của các sự kiện âm nhạc, từ đó thu hút thêm khán giả và tối ưu doanh thu bán vé.

* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn vào mục “Quản lý mã giảm giá” để xem danh sách mã giảm giá hiện có.
* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn chọn mã giảm giá cần chỉnh sửa và nhấn nút Sửa để mở form chỉnh sửa.
* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn cập nhật các thông tin như sự kiện áp dụng, giá trị, thời gian hiệu lực, điều kiện áp dụng của mã giảm giá.
* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhận thông báo lỗi nếu thông tin nhập không hợp lệ để sửa lại.
* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhận thông báo khi chỉnh sửa mã giảm giá thành công để biết thông tin đã được cập nhật.

#### *7.1.3. User stories: Xóa mã giảm giá*

Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn xóa những mã giảm giá không còn hiệu lực hoặc bị tạo nhầm, để có thể đảm bảo dữ liệu mã khuyến mãi trong hệ thống luôn rõ ràng, chính xác và tránh nhầm lẫn khi áp dụng cho các sự kiện âm nhạc.

* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn truy cập vào mục “Quản lý mã giảm giá” để xem danh sách mã giảm giá hiện có.
* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn chọn mã giảm giá cần xóa và nhấn nút Xóa để bắt đầu quá trình xóa.
* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhận hộp thoại xác nhận trước khi xóa để tránh xóa nhầm.
* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn chọn “Đồng ý” để xác nhận xóa hoặc “Hủy” để hủy bỏ thao tác.
* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhận thông báo lỗi nếu mã giảm giá không được phép xóa.
* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhận thông báo khi xóa mã giảm giá thành công để biết dữ liệu đã được cập nhật.

#### *7.1.4. User stories: Tìm kiếm và xem chi tiết mã giảm giá*

Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn tìm kiếm và lọc mã giảm giá và xem danh sách các mã giảm giá hiện có, chi tiết từng mã, để có thể dễ dàng quản lý, theo dõi hiệu quả các chương trình khuyến mãi áp dụng cho các sự kiện âm nhạc và nhanh chóng kiểm tra thông tin khi cần hỗ trợ khách hàng.

* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn truy cập trang Quản lý mã giảm giá từ giao diện quản trị để xem danh sách các mã giảm giá hiện có.
* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhập từ khóa tìm kiếm và chọn bộ lọc theo trạng thái mã, sự kiện áp dụng hoặc các tiêu chí khác để tìm kiếm chính xác mã giảm giá cần quản lý.
* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn xem danh sách các mã giảm giá phù hợp với điều kiện tìm kiếm để dễ dàng theo dõi và quản lý.
* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn có nút xóa bộ lọc tìm kiếm để nhanh chóng trở về trạng thái danh sách đầy đủ, giúp thao tác thuận tiện hơn.
* Là nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn chọn một mã giảm giá trong danh sách để xem chi tiết các thông tin như mã, loại, giá trị, sự kiện áp dụng, thời gian hiệu lực và số lượt sử dụng để kiểm tra và hỗ trợ khách hàng nhanh chóng.

## 8. Theme 8: Quản lý hỗ trợ

### *8.1* *. Epic: Quản lý hỗ trợ*

#### *8.1.1.* *User stories: Tìm kiếm và xem hỗ trợ, phản hồi*

Là một nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi muốn xem danh sách các yêu cầu hỗ trợ để có thể theo dõi tiến trình xử lý, và phản hồi cho khách hàng 1 cách nhanh chóng.

#### 8.1.2. User stories: Gửi phản hồi hỗ trợ

Là một nhân viên, tôi muốn gửi phản hồi đến các yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng để giải quyết thắc mắc và nâng cao sự hài lòng của họ.

* Là một nhân viên, tôi muốn chọn một yêu cầu hỗ trợ cụ thể trong danh sách để phản hồi đúng khách hàng và đúng nội dung đã gửi.
* Là một nhân viên, tôi muốn có giao diện nhập nội dung phản hồi và trạng thái xử lý để cập nhật tiến độ xử lý hỗ trợ.
* Là một nhân viên, tôi muốn hệ thống cảnh báo nếu phản hồi chưa có nội dung hoặc chưa chọn trạng thái để tránh gửi thiếu thông tin.
* Là một nhân viên, tôi muốn được thông báo khi phản hồi được gửi thành công để xác nhận rằng hệ thống đã ghi nhận.
* Là một nhân viên, tôi muốn xem lại nội dung phản hồi đã gửi để đảm bảo hỗ trợ đúng và có cơ sở đối chiếu khi cần.

## 9. Theme 9: Quản lý chính sách

### 9.1. Epic: Quản lý chính sách

#### *9.1.1. User stories: Tạo một trang chính sách mới*

Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn tạo một trang chính sách mới để thêm nội dung như chính sách đổi trả, bảo mật, ...

* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn truy cập mục “Chính sách” trong hệ thống để bắt đầu quản lý các trang chính sách.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhấn nút “Tạo mới” để bắt đầu tạo một trang chính sách mới.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn được hiển thị form để nhập tiêu đề, nội dung và trạng thái của trang chính sách.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhập đầy đủ thông tin tiêu đề, nội dung và trạng thái để mô tả chính sách một cách rõ ràng.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn được cảnh báo nếu thông tin nhập không hợp lệ (ví dụ: thiếu tiêu đề, nội dung quá ngắn) để sửa lại trước khi lưu.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống lưu lại trang chính sách nếu thông tin hợp lệ để thông tin được cập nhật vào hệ thống.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống thông báo khi lưu thành công để biết rằng trang chính sách đã được tạo mới.

#### *9.1.2. User stories: Chỉnh sửa chính sách*

Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn chỉnh sửa nội dung hoặc tiêu đề của một trang chính sách hiện có, để đảm bảo thông tin luôn chính xác và cập nhật.

* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn truy cập mục “Quản lý trang chính sách” để có thể xem và chỉnh sửa các chính sách hiện có.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn xem được danh sách tất cả các trang chính sách trong hệ thống để dễ dàng lựa chọn trang cần chỉnh sửa.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhấn vào nút “Chỉnh sửa” trên một chính sách cụ thể để thay đổi thông tin.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống hiển thị form với dữ liệu hiện tại để tôi có thể sửa đúng nội dung cần thiết.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn được phép chỉnh sửa tiêu đề, nội dung và trạng thái của chính sách để đảm bảo tính cập nhật và phù hợp.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn nhấn nút “Lưu” sau khi chỉnh sửa để cập nhật thông tin mới.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống kiểm tra các thông tin tôi nhập để đảm bảo chúng hợp lệ trước khi lưu.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn được thông báo rõ ràng nếu có lỗi khi nhập dữ liệu, để tôi có thể sửa lại nhanh chóng.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống lưu lại thông tin chỉnh sửa thành công vào cơ sở dữ liệu.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn được hệ thống thông báo “Chỉnh sửa trang chính sách thành công” để biết quá trình cập nhật đã hoàn tất.

#### *9.1.3. User stories: Xóa một trang chính sách*

Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn xóa một trang chính sách không còn sử dụng, để quản lý và làm sạch dữ liệu trang chính sách trên hệ thống.

* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn truy cập khu vực quản lý trang chính sách để có thể thực hiện các thao tác chỉnh sửa hoặc xóa.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn xem danh sách các trang chính sách để dễ dàng tìm và chọn trang cần xóa.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn có thể chọn một trang và nhấn “Xóa” để loại bỏ những trang không còn sử dụng.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn có thể xác nhận hoặc hủy thao tác xóa để đảm bảo tính kiểm soát và an toàn dữ liệu.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống kiểm tra điều kiện trước khi xóa để tránh xóa các trang chính sách mặc định hoặc đang sử dụng.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn được thông báo nếu không thể xóa để biết lý do và xử lý phù hợp.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn hệ thống hiển thị thông báo thành công sau khi xóa để xác nhận hành động đã hoàn tất.

#### *9.1.4. User stories: Xem và tìm kiếm chính sách*

Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn xem danh sách và tìm kiếm các chính sách hiện có, đồng thời xem chi tiết nội dung từng chính sách, để có thể dễ dàng theo dõi, kiểm tra và hỗ trợ người dùng khi cần thiết.

* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn xem danh sách các chính sách hiện có trên hệ thống để dễ dàng theo dõi và kiểm soát toàn bộ nội dung chính sách đang áp dụng.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn tìm kiếm và lọc các chính sách dựa trên từ khóa như tiêu đề, nội dung hoặc theo bộ lọc trạng thái, loại chính sách để nhanh chóng tìm ra thông tin phù hợp khi cần tra cứu hoặc hỗ trợ.
* Là một nhân viên quản trị hệ thống, tôi muốn xem chi tiết nội dung của từng trang chính sách khi chọn vào tiêu đề để nắm rõ thông tin đầy đủ, phục vụ cho việc kiểm tra, chỉnh sửa hoặc hỗ trợ người dùng hiệu quả hơn.

## 10. Theme 10: Báo cáo hoạt động bán hàng

### 10.1 Epic: Báo cáo tổng hợp

#### *10.1.1 User stories: Xem báo cáo theo khoảng thời gian và điều kiện lọc*

Là quản trị viên, tôi muốn xem báo cáo doanh thu, đơn hàng, sản phẩm bán chạy theo khoảng thời gian tùy chọn, đồng thời có thể lọc theo sự kiện, ngày tổ chức, ... để dễ dàng phân tích sâu hơn.

* Là một quản trị viên, tôi muốn truy cập mục “Báo cáo” trong hệ thống quản trị để bắt đầu xem các báo cáo tổng hợp bán hàng.
* Là một quản trị viên, tôi muốn giao diện báo cáo hiển thị thống kê tổng quan, biểu đồ và bảng hiệu suất mặc định theo ngày hiện tại để nhanh chóng nắm được tình hình kinh doanh.
* Là một quản trị viên, tôi muốn chọn khoảng thời gian cụ thể (ngày bắt đầu và ngày kết thúc) để xem báo cáo bán hàng trong phạm vi thời gian đó, đảm bảo dữ liệu chính xác theo yêu cầu phân tích.
* Là một quản trị viên, tôi muốn có thể áp dụng thêm các điều kiện lọc như sự kiện hoặc ngày tổ chức để thu hẹp phạm vi dữ liệu, giúp phân tích sâu hơn và chuyên biệt hơn theo từng chiến dịch bán hàng.
* Là một quản trị viên, tôi muốn hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của ngày lọc (ví dụ: ngày bắt đầu không được lớn hơn ngày kết thúc) để tránh lỗi và đảm bảo báo cáo chính xác.
* Là một quản trị viên, tôi muốn hệ thống thực hiện truy vấn dữ liệu dựa trên khoảng thời gian và điều kiện lọc đã chọn, cập nhật biểu đồ, bảng số liệu và các thống kê tổng quan tương ứng để có cái nhìn toàn diện về hoạt động bán hàng.
* Là một quản trị viên, tôi muốn khi không có dữ liệu phù hợp với điều kiện lọc, hệ thống hiển thị thông báo rõ ràng như “Không có dữ liệu phù hợp” để tôi biết cần điều chỉnh lại tiêu chí tìm kiếm.

#### *10.1.2. User stories: Xuất báo cáo ra Excel*

Là quản trị viên, tôi muốn xuất báo cáo đã lọc theo khoảng thời gian ra file Excel hoặc PDF để lưu trữ, chia sẻ hoặc in ấn khi cần.

* Là một quản trị viên, tôi muốn truy cập mục “Báo cáo” trong hệ thống quản trị để có thể xem và xuất báo cáo tổng hợp.
* Là một quản trị viên, tôi muốn giao diện báo cáo hiển thị thống kê, biểu đồ, bảng hiệu suất với dữ liệu mặc định theo ngày hiện tại để nhanh chóng bắt đầu thao tác.
* Là một quản trị viên, tôi muốn chọn khoảng thời gian bắt đầu và kết thúc cùng các điều kiện lọc phù hợp để xem báo cáo chính xác theo nhu cầu.
* Là một quản trị viên, tôi muốn hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của ngày lọc, đảm bảo ngày bắt đầu không lớn hơn ngày kết thúc để tránh lỗi.
* Là một quản trị viên, tôi muốn hệ thống hiển thị báo cáo tương ứng với điều kiện lọc, nếu không có dữ liệu phù hợp sẽ nhận được thông báo rõ ràng.
* Là một quản trị viên, tôi muốn nút “Xuất dữ liệu” chỉ hiển thị khi có dữ liệu hợp lệ để tránh thao tác xuất dữ liệu không cần thiết.
* Là một quản trị viên, tôi muốn khi nhấn nút “Xuất dữ liệu”, hệ thống kiểm tra dữ liệu hợp lệ và tiến hành xuất báo cáo ra file định dạng .xlsx hoặc .pdf, đảm bảo dữ liệu chính xác và dễ sử dụng.
* Là một quản trị viên, tôi muốn hệ thống tự động chuyển sang trang “Quản lý xuất dữ liệu” để xem danh sách các file báo cáo đã tạo, thuận tiện trong việc quản lý và tải xuống.
* Là một quản trị viên, tôi muốn chọn file báo cáo cần tải xuống và nhấn nút “Tải xuống” để nhận file về máy tính một cách nhanh chóng.
* Là một quản trị viên, tôi muốn hệ thống lưu file báo cáo với tên rõ ràng theo định dạng [Tên báo cáo]\_[ngày xuất].xlsx hoặc .pdf và hiển thị thông báo xuất file thành công hoặc lỗi nếu có sự cố.

# II. PHÍA KHÁCH HÀNG

## 1. Theme 1: Tài khoản người dùng

### 1.1 Epic: Đăng ký / Đăng nhập

#### *1.1.1. User stories: Tạo tài khoản khách hàng*

Là một khách hàng chưa có tài khoản, tôi muốn truy cập vào trang tạo tài khoản và nhập thông tin cá nhân của mình, sau đó nhận và xác minh mã xác thực gửi qua email, để tôi có thể tạo tài khoản mới và bắt đầu sử dụng dịch vụ của hệ thống.

* Là một khách hàng, tôi muốn truy cập giao diện “Tạo tài khoản” để bắt đầu quá trình đăng ký.
* Là một khách hàng, tôi muốn hệ thống hiển thị form đăng ký có đầy đủ các trường cần thiết để tôi nhập thông tin cá nhân như email, số điện thoại và mật khẩu.
* Là một khách hàng, tôi muốn nhận được thông báo lỗi rõ ràng nếu nhập sai định dạng email, mật khẩu quá ngắn, hoặc email đã tồn tại, để tôi biết cách sửa.
* Là một khách hàng, tôi muốn nhận được mã xác thực (OTP) gửi đến email hoặc số điện thoại sau khi nhập thông tin thành công, để xác minh danh tính.
* Là một khách hàng, tôi muốn nhập mã OTP vào form xác thực để hoàn tất quá trình xác minh và đăng ký tài khoản.
* Là một khách hàng, tôi muốn được thông báo nếu mã xác thực không đúng hoặc đã hết số lần thử, để tôi có thể yêu cầu mã mới hoặc thử lại.
* Là một khách hàng, tôi muốn hệ thống tự động tạo tài khoản và lưu thông tin của tôi vào hệ thống sau khi xác thực thành công.
* Là một khách hàng, tôi muốn nhận được thông báo tạo tài khoản thành công và được chuyển đến trang thiết lập thông tin tài khoản để bổ sung các thông tin cá nhân khác.

#### *1.1.2. User stories: Đăng nhập*

Là một khách hàng, tôi muốn có thể đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản thường, đăng nhập nhanh bằng Google hoặc Facebook, để tôi có thể truy cập vào các chức năng dành riêng cho người dùng đã xác thực.

* Là một khách hàng, tôi muốn truy cập vào giao diện đăng nhập để có thể chọn phương thức đăng nhập phù hợp.
* Là một khách hàng, tôi muốn đăng nhập bằng cách nhập email hoặc số điện thoại cùng với mật khẩu để truy cập vào tài khoản của mình.
* Là một khách hàng, tôi muốn được thông báo nếu tôi nhập sai thông tin đăng nhập để biết lý do đăng nhập không thành công và có thể sửa.
* Là một khách hàng, tôi muốn sử dụng tài khoản Google hoặc Facebook để đăng nhập nhanh chóng mà không cần đăng ký tài khoản mới.
* Là một khách hàng, tôi muốn được chuyển hướng đến trang chủ sau khi đăng nhập thành công để tiếp tục sử dụng dịch vụ.
* Là một khách hàng, tôi muốn được thông báo nếu tôi từ chối cấp quyền khi đăng nhập bằng Google hoặc Facebook để quay lại chọn phương thức khác.

#### *1.1.3. User stories: Quên mật khẩu*

Là một người khách hàng sử dụng dịch vụ của hệ thống, tôi muốn có chức năng quên mật khẩu để có thể đặt lại mật khẩu mới nếu tôi không nhớ mật khẩu cũ.

* Là một khách hàng, tôi muốn nhấn vào liên kết "Quên mật khẩu" từ màn hình đăng nhập để bắt đầu quá trình khôi phục mật khẩu.
* Là một khách hàng, tôi muốn nhập email hoặc số điện thoại của mình để hệ thống xác nhận tài khoản và gửi mã xác thực.
* Là một khách hàng, tôi muốn nhập mã xác thực nhận được để xác minh quyền sở hữu tài khoản trước khi thay đổi mật khẩu mới.
* Là một khách hàng, tôi muốn nhập mật khẩu mới và xác nhận mật khẩu để đặt lại mật khẩu cho tài khoản của mình.
* Là một khách hàng, tôi muốn nhận được thông báo đổi mật khẩu thành công và được hướng dẫn đăng nhập lại để tiếp tục sử dụng dịch vụ.

### 1.2 Epic: Quản lý tài khoản cá nhân

#### *1.2.1. User stories: Xem, cập nhật thông tin cá nhân*

Là một người dùng đã đăng nhập, tôi muốn cập nhật các thông tin cá nhân như họ tên, ngày sinh, số điện thoại, giới tính,...để khi có thay đổi tôi có thể giữ thông tin luôn đúng và mới nhất.

* Là một người dùng đã đăng nhập, tôi muốn truy cập vào trang “Tài khoản của tôi” để có thể xem các thông tin cá nhân hiện tại như họ tên, ngày sinh, số điện thoại, email và giới tính.
* Là một người dùng đã đăng nhập, tôi muốn có giao diện hiển thị thông tin cá nhân rõ ràng và dễ chỉnh sửa để tôi có thể cập nhật các thông tin khi cần thiết.
* Là một người dùng đã đăng nhập, tôi muốn có thể sửa đổi các thông tin cá nhân như họ tên, ngày sinh, số điện thoại, giới tính,... để giữ thông tin cá nhân luôn chính xác và mới nhất.
* Là một người dùng đã đăng nhập, tôi muốn các trường thông tin được kiểm tra định dạng (ví dụ số điện thoại đúng định dạng, email hợp lệ) để tránh nhập sai thông tin khi cập nhật.
* Là một người dùng đã đăng nhập, tôi muốn khi bấm “Cập nhật” hoặc “Hoàn thành” thì hệ thống sẽ kiểm tra và báo lỗi nếu có thông tin không hợp lệ, để tôi biết và sửa lại.
* Là một người dùng đã đăng nhập, tôi muốn sau khi cập nhật thành công, hệ thống lưu lại thông tin mới và hiển thị thông báo “Cập nhật thông tin cá nhân thành công” để biết thao tác đã được thực hiện.
* Là một người dùng đã đăng nhập, tôi muốn hệ thống tự động cập nhật lại thông tin hiển thị trên giao diện ngay sau khi lưu thành công để tôi thấy thông tin mới nhất mà không phải tải lại trang.

#### *1.2.2. User stories: Đổi mật khẩu*

Là người dùng đã đăng ký, tôi muốn thay đổi mật khẩu của mình, để bảo vệ tài khoản khi nghi ngờ mật khẩu bị lộ hoặc không an toàn.

* Là một người dùng đã đăng ký, tôi muốn truy cập mục "Đổi mật khẩu" trong phần tài khoản, để có thể thay đổi mật khẩu khi cần thiết.
* Là một người dùng, tôi muốn hệ thống hiển thị giao diện đổi mật khẩu gồm ba trường: mật khẩu hiện tại, mật khẩu mới và xác nhận mật khẩu mới, để tôi có thể nhập đầy đủ thông tin.
* Là một người dùng, tôi muốn điền mật khẩu hiện tại và mật khẩu mới rồi nhấn “Hoàn thành”, để cập nhật mật khẩu cho tài khoản của mình.
* Là một người dùng, tôi muốn hệ thống kiểm tra xem mật khẩu hiện tại có đúng không, mật khẩu mới có trùng khớp và hợp lệ không, để đảm bảo đổi mật khẩu an toàn và chính xác.
* Là một người dùng, tôi muốn nhận được thông báo lỗi nếu nhập sai mật khẩu hiện tại, mật khẩu mới yếu hoặc không trùng khớp, để tôi biết sửa lại cho đúng.
* Là một người dùng, tôi muốn hệ thống lưu mật khẩu mới nếu thông tin hợp lệ và hiển thị thông báo "Đổi mật khẩu thành công", để xác nhận tôi đã đổi mật khẩu thành công.
* Là một người dùng, tôi muốn được yêu cầu đăng nhập lại bằng mật khẩu mới sau khi đổi thành công, để đảm bảo tài khoản được bảo mật tối đa.

#### *1.2.3. User stories: Xóa tài khoản*

Là người dùng đã đăng ký, tôi muốn xóa tài khoản của mình khỏi hệ thống, để không còn sử dụng dịch vụ và bảo vệ thông tin cá nhân của mình.

* Là một người dùng đã đăng ký, tôi muốn truy cập mục “Tài khoản của tôi” sau khi đăng nhập, để thực hiện các thao tác liên quan đến tài khoản cá nhân.
* Là một người dùng, tôi muốn hệ thống hiển thị giao diện chi tiết tài khoản bao gồm chức năng xóa tài khoản, để tôi dễ dàng quản lý thông tin và lựa chọn thao tác phù hợp.
* Là một người dùng, tôi muốn chọn chức năng “Xóa tài khoản” từ giao diện tài khoản, để tiến hành thao tác xóa nếu không muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ.
* Là một người dùng, tôi muốn hệ thống hiển thị trang xác nhận xóa tài khoản kèm theo cảnh báo rõ ràng về hậu quả, để tôi có thể đưa ra quyết định chính xác.
* Là một người dùng, tôi muốn nhấn “Tiếp tục” để xác nhận ý định xóa tài khoản, nếu tôi vẫn muốn thực hiện thao tác sau khi đọc cảnh báo.
* Là một người dùng, tôi muốn hệ thống hiển thị popup xác nhận cuối cùng với hai lựa chọn “Đồng ý” hoặc “Hủy”, để tôi xác nhận hoặc hủy thao tác một lần nữa trước khi xóa tài khoản.
* Là một người dùng, nếu tôi chọn “Hủy” tại popup, tôi muốn hệ thống quay lại trang tài khoản mà không thực hiện bất kỳ thay đổi nào, để đảm bảo không bị mất tài khoản ngoài ý muốn.
* Là một người dùng, nếu tôi chọn “Đồng ý”, tôi muốn hệ thống tiến hành xóa hoàn toàn tài khoản và dữ liệu cá nhân khỏi hệ thống, để đảm bảo thông tin của tôi không còn lưu trữ.
* Là một người dùng, tôi muốn sau khi xóa tài khoản, hệ thống tự động đăng xuất tôi và không cho phép đăng nhập lại bằng thông tin tài khoản đã xóa, để đảm bảo quá trình xóa là vĩnh viễn và không thể phục hồi.

#### *1.2.4. User stories: Xem vé đã mua*

Là người dùng đã đăng ký, tôi muốn xem danh sách các vé tôi đã mua trên hệ thống, kiểm tra thông tin vé, xem chi tiết từng vé bao gồm thông tin sự kiện, ngày giờ, vị trí chỗ ngồi, và mã vé, để biết chính xác vé của mình có giá trị và không bị nhầm lẫn.

* Là người dùng đã đăng ký, tôi muốn xem danh sách các vé tôi đã mua trên hệ thống, để theo dõi và quản lý lịch sử mua vé của mình.
* Là người dùng, tôi muốn truy cập chức năng “Vé đã mua” từ menu chính sau khi đăng nhập, để xem các vé mình đã đặt.
* Là người dùng, nếu tôi chưa từng đặt vé nào, tôi muốn hệ thống hiển thị thông báo “Chưa có vé đã mua” để tránh hiểu nhầm.
* Là người dùng, nếu tôi đã từng mua vé, tôi muốn hệ thống hiển thị danh sách đầy đủ các vé đã mua.
* Là người dùng, tôi muốn có khả năng tìm kiếm hoặc lọc danh sách vé theo thời gian, sự kiện hoặc trạng thái, để tìm nhanh vé tôi cần xem.
* Là người dùng, tôi muốn chọn một dòng trong danh sách vé để xem thông tin chi tiết vé đó.
* Là người dùng, nếu đơn hàng có nhiều vé, tôi muốn hệ thống hiển thị từng vé riêng biệt rõ ràng (dạng danh sách hoặc dạng thẻ), để dễ theo dõi và sử dụng.
* Là người dùng, tôi muốn tất cả các thông tin vé hiển thị chính xác, đúng định dạng ngày giờ và số tiền, để tôi có thể sử dụng vé đúng sự kiện.

## 2. Theme 2: Tìm kiếm và khám phá sự kiện

### 2.1. Epic: Tìm kiếm và khám phá sự kiện

#### *2.1.1. User stories: Tìm kiếm sự kiện*

Là một người dùng, tôi muốn tìm kiếm các sự kiện theo thể loại, vị trí và mức giá để dễ dàng tìm thấy sự kiện phù hợp với nhu cầu của mình.

* Là người dùng, tôi muốn nhấn vào ô tìm kiếm để bắt đầu thao tác tìm kiếm sự kiện.
* Là người dùng, tôi muốn nhập từ khóa và chọn các bộ lọc như thể loại, vị trí và mức giá để hệ thống lọc ra sự kiện phù hợp.
* Là người dùng, tôi muốn hệ thống hiển thị gợi ý từ khóa khi tôi nhập, giúp tôi tìm kiếm nhanh hơn.
* Là người dùng, tôi muốn kết quả tìm kiếm được cập nhật ngay lập tức khi thay đổi bộ lọc hoặc nhập từ khóa.
* Là người dùng, tôi muốn hệ thống hiển thị danh sách sự kiện phù hợp rõ ràng, có hình ảnh, tên sự kiện, thời gian, giá vé và nút “Mua vé”.
* Là người dùng, nếu không có sự kiện nào phù hợp, tôi muốn hệ thống hiển thị thông báo “Không tìm thấy sự kiện phù hợp” để biết rõ.
* Là người dùng, tôi muốn chọn một sự kiện trong danh sách để xem chi tiết thông tin bao gồm hình ảnh, thời gian, địa điểm, sơ đồ chỗ ngồi để quyết định có mua vé hay không.
* Là người dùng, tôi muốn hệ thống làm nổi bật các sự kiện nổi bật hoặc đang khuyến mãi để dễ nhận biết.

## 3. Theme 3: Đặt vé và thanh toán

### 3.1. Epic 1: Đặt vé và thanh toán

#### *3.1.1. User stories: Đặt vé và thanh toán*

Là một khách hàng, tôi muốn có thể chọn vé cho sự kiện tôi muốn mua và thanh toán trực tuyến một cách dễ dàng, để tôi có thể đảm bảo chỗ ngồi và nhận vé điện tử để tham gia sự kiện.

* Là một khách hàng đã đăng ký và đăng nhập, tôi muốn có thể bắt đầu đặt vé bằng cách nhấn nút “Mua vé ngay” trên trang sự kiện, để nhanh chóng bắt đầu quy trình mua vé.
* Là một khách hàng, tôi muốn hệ thống hiển thị giao diện chọn vé và chỗ ngồi, để tôi có thể xem các vị trí còn trống và lựa chọn chỗ ngồi ưa thích.
* Là một khách hàng, tôi muốn chọn số lượng vé cần mua thông qua các nút tăng/giảm hoặc nhập trực tiếp, để lựa chọn phù hợp với nhu cầu của mình.
* Là một khách hàng, tôi muốn sau khi chọn xong vé và chỗ ngồi, có nút “Tiếp tục” để xác nhận lựa chọn và chuyển sang bước tiếp theo.
* Là một khách hàng, tôi muốn được hiển thị form nhập thông tin cá nhân như họ tên, số điện thoại, email và các yêu cầu bổ sung, để cung cấp đầy đủ thông tin cho việc đặt vé.
* Là một khách hàng, tôi muốn nhập thông tin chính xác và đầy đủ trước khi tiếp tục sang bước thanh toán, để đảm bảo thông tin đặt vé hợp lệ và chính xác.
* Là một khách hàng, tôi muốn có nút “Tiếp theo” để chuyển sang giao diện thanh toán sau khi hoàn tất nhập thông tin cá nhân.
* Là một khách hàng, tôi muốn hệ thống hiển thị thông tin tổng hợp vé đặt, tổng tiền cần thanh toán, phí dịch vụ (nếu có) và ô nhập mã giảm giá (nếu có), để kiểm tra lại đơn hàng trước khi thanh toán.
* Là một khách hàng, tôi muốn được nhập mã khuyến mãi nếu có để giảm giá vé, hoặc bỏ qua nếu không có mã.
* Là một khách hàng, tôi muốn chọn phương thức thanh toán phù hợp (ví dụ: thẻ tín dụng, ví điện tử, chuyển khoản ngân hàng, tiền mặt) để tiện lợi trong việc thanh toán.
* Là một khách hàng, tôi muốn xác nhận thanh toán bằng cách nhấn nút “Thanh toán” sau khi chọn phương thức thanh toán.
* Là một khách hàng, tôi muốn được hệ thống thông báo kết quả thanh toán thành công hoặc thất bại với lý do cụ thể, để tôi biết được trạng thái đơn hàng.
* Là một khách hàng, nếu thanh toán thành công, tôi muốn vé điện tử được gửi về email hoặc SMS của tôi để tiện lưu trữ và sử dụng tham dự sự kiện.
* Là một khách hàng, tôi muốn lịch sử đặt vé và thanh toán của tôi được hệ thống lưu lại đầy đủ, để có thể xem lại các đơn hàng trong mục “Vé của tôi”.

## 4. Theme : Hỗ trợ

### 4.1. Epic Hỗ trợ

#### *4.1.1. User stories: Yêu cầu hỗ trợ*

Là một khách hàng, tôi muốn được hỗ trợ khi gặp lỗi, để có thể nhận giải pháp nhanh chóng và chính xác từ hệ thống hoặc nhân viên hỗ trợ.

* Là một khách hàng, tôi muốn có thể truy cập để gửi yêu cầu khi gặp sự cố hoặc thắc mắc trong quá trình sử dụng dịch vụ, giúp tôi nhanh chóng được giải đáp và hỗ trợ.
* Là một khách hàng, tôi muốn có thể chọn loại vấn đề từ một danh sách có sẵn, ví dụ: “Đơn đặt vé”, “Thanh toán”,,… để hệ thống định tuyến chính xác cho bộ phận xử lý phù hợp.
* Là một khách hàng, tôi muốn mọi yêu cầu hỗ trợ được lưu trữ bảo mật và chỉ được xử lý bởi bộ phận có liên quan, để đảm bảo thông tin cá nhân không bị tiết lộ ra bên ngoài.
* Là một khách hàng, tôi mong muốn đội ngũ hỗ trợ phản hồi trong thời gian hợp lý (ví dụ: 24–48h) để không ảnh hưởng đến trải nghiệm sử dụng dịch vụ.
* Là một khách hàng, tôi muốn có thể gửi tin nhắn văn bản đến nhân viên để đặt câu hỏi, báo lỗi hoặc nhờ tư vấn mà không cần rời khỏi trang hiện tại.
* Là một khách hàng, tôi muốn có thể xem lịch sử hội thoại trước đó để theo dõi các trao đổi đã diễn ra với nhân viên hỗ trợ.
* Là một khách hàng, tôi muốn hệ thống thông báo cho tôi khi có tin nhắn phản hồi từ nhân viên để không bỏ lỡ thông tin quan trọng.
* Là một khách hàng, tôi muốn hệ thống hiển thị rõ thời gian gửi/nhận tin nhắn, người gửi (tôi hoặc nhân viên), và sắp xếp tin nhắn theo thứ tự thời gian.
* Là một khách hàng, tôi muốn có thể gửi tin nhắn hỗ trợ bất cứ lúc nào, kể cả khi nhân viên chưa trực tuyến, và sẽ nhận phản hồi sau khi họ quay lại.
* Là một khách hàng, tôi muốn giao diện trò chuyện đơn giản, dễ sử dụng, tương tự khung chat phổ biến, để không mất thời gian làm quen.