** Giai đoạn 1 (MVP):**

* **Khách hàng: Đăng ký/đăng nhập, đăng ký dịch vụ, xem hợp đồng, quản lý thiết bị, đặt lịch.**
* **Kỹ thuật viên: Xem công việc, cập nhật kết quả bảo trì.**
* **Admin: Quản lý tài khoản, gói dịch vụ, hợp đồng, phân công lịch.**

** Giai đoạn 2:**

* **Ticket hỗ trợ, chat realtime, thông báo nhắc lịch.**
* **Đánh giá kỹ thuật viên/dịch vụ.**
* **Báo cáo thống kê cơ bản cho admin.**

** Giai đoạn 3 (nâng cao):**

* **Video call hỗ trợ.**
* **Dịch vụ bảo hiểm tích hợp API.**
* **Thống kê nâng cao, xuất báo cáo PDF/Excel.**

**Đã làm, cần sửa, sẽ làm, có thể làm được (không cần thiết), để sau**

**Khách hàng**

1. **Quản lý tài khoản**
   * Đăng ký, đăng nhập, quản lý hồ sơ cá nhân.
   * Đổi mật khẩu, lấy lại mật khẩu.
2. **Gói dịch vụ & hợp đồng**
   * Xem danh sách gói bảo trì.
   * Đăng ký gói dịch vụ & thanh toán online.
   * Xem hợp đồng (thời hạn, hiệu lực).
   * Gửi yêu cầu kết thúc/gia hạn hợp đồng.
3. **Quản lý thiết bị**
   * Thêm/sửa thông tin thiết bị.
   * Theo dõi tình trạng thiết bị. (chưa format thành tiếng việt)
   * Xem lịch sử bảo trì thiết bị.
4. **Đặt lịch bảo trì**
   * Đặt lịch kỹ thuật viên (chọn ngày, giờ).
   * Nhận thông báo nhắc lịch bảo trì định kỳ.
5. **Hỗ trợ & tương tác**
   * Chat realtime với kỹ thuật viên.
   * Video call hỗ trợ kỹ thuật.
   * Gửi ticket yêu cầu hỗ trợ.
6. **Phản hồi**
   * Đánh giá kỹ thuật viên / dịch vụ sau khi hoàn tất công việc.
   * Gửi phản hồi hoặc khiếu nại.
7. **Dịch vụ bổ sung**
   * Mua bảo hiểm thiết bị (hư hỏng, mất cắp).

**🔧 Kỹ thuật viên**

1. **Quản lý công việc**
   * Xem danh sách công việc được phân công.
   * Xác nhận / từ chối lịch bảo trì.
   * Cập nhật trạng thái công việc (chưa làm / đang làm / hoàn thành).
2. **Quản lý thiết bị**
   * Cập nhật tình trạng thiết bị sau khi bảo trì.
   * Thêm ghi chú kỹ thuật, upload ảnh báo cáo.
3. **Hỗ trợ khách hàng**
   * Chat trực tuyến với khách hàng.
   * Video call hỗ trợ khách hàng từ xa.
   * Xử lý ticket hỗ trợ do khách hàng gửi.
4. **Theo dõi & lịch làm việc**
   * Xem lịch bảo trì được phân công.
   * Nhận nhắc nhở công việc sắp đến hạn.
5. **Đánh giá & cải tiến**
   * Xem đánh giá từ khách hàng.
   * Cải thiện chất lượng dịch vụ dựa trên phản hồi.

**🛠 Admin**

1. **Quản lý tài khoản**
   * **Khách hàng**: thêm/sửa/xóa tài khoản, reset mật khẩu, xem lịch sử dịch vụ.
   * **Kỹ thuật viên/nhân viên**: thêm mới, chỉnh sửa, phân công công việc, quản lý lịch làm việc, xem đánh giá & hiệu suất.
2. **Quản lý dịch vụ & hợp đồng**
   * Tạo / sửa / xóa gói bảo trì.
   * Quản lý yêu cầu đăng ký dịch vụ.
   * Quản lý hợp đồng (tạo mới, gia hạn, duyệt kết thúc).
   * Quản lý dịch vụ bảo hiểm (tích hợp API công ty bảo hiểm).
3. **Quản lý lịch & công việc**
   * Phân công kỹ thuật viên cho yêu cầu bảo trì.
   * Quản lý lịch đặt hẹn & tiến độ công việc.
4. **Theo dõi thiết bị & bảo trì**
   * Xem thông tin thiết bị khách hàng.
   * Giám sát tình trạng & lịch sử bảo trì.
5. **Báo cáo & thống kê**
   * Thống kê doanh thu từ dịch vụ & bảo hiểm.
   * Số lượng hợp đồng đang hoạt động / kết thúc.
   * Hiệu suất kỹ thuật viên.
   * Xuất báo cáo PDF/Excel.
6. **Hỗ trợ & chăm sóc khách hàng**
   * Xem & xử lý ticket yêu cầu hỗ trợ.
   * Điều phối kỹ thuật viên hỗ trợ khách hàng.