**QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG**

* **Yêu cầu nghiệp vụ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên yêu cầu** | **Biểu mẫu** | **Qui định** | **Ghi chú** |
| 1 | Nhận hồ sơ khách hàng | BM1 | QĐ1 |  |
| 2 | Truy cứu khách hàng |  |  |  |

* **BM1**

**Hồ sơ khách hàng**

Mã KH :

Họ và tên : Ngày sinh :

Giới tính

SĐT :

Email :

Địa chỉ :

* **QĐ1 :**  Mỗi khách hàng có 1 mã khách hàng duy nhất để định danh khách hàng đó.

**Bảng yêu cầu trách nhiệm nghiệp vụ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nghiệp vụ** | **Người dùng** | **Phần mềm** | **Ghi chú** |
| 1 | Nhận hồ sơ khách hàng | Cung cấp thông tin khách hàng | Kiểm tra quy định hợp lệ và ghi nhận | Cho phép cập nhật lại,hủy bỏ hồ sơ khách hàng |
| 2 | Tra cứu khách hàng | Cung cấp thông tin về khách hàng | Tìm,xuất thông tin liên quan |  |

* **Yêu cầu tiến hóa**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nghiệp vụ** | **Tham số cần thay đổi** | **Miền giá trị cần thay đổi** |

**Bảng trách nhiệm yêu cầu tiến hóa**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nghiệp vụ** | **Người dùng** | **Phần mềm** | **Ghi chú** |
|  |  |  |  |  |

* **Yêu cầu hiệu quả**

Máy tính với CPU Pentium IV 2.4, Ram 1GB

Đĩa cứng 100GB

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nghiệp vụ** | **Tốc độ xử lý** | **Dung lượng lưu trữ** | **Ghi chú** |
| 1 | Nhận hồ sơ khách hàng | 100 khách hàng / giờ | 10-15GB |  |
| 2 | Tra cứu khách hàng | Ngay tức thì |  |  |

**Bảng trách nhiệm yêu cầu hiệu quả**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nghiệp vụ** | **Người dùng** | **Phần mềm** | **Ghi chú** |
| 1 | Nhận hồ sơ khách hàng |  | Thực hiện đúng theo yêu cầu |  |
| 2 | Tra cứu khách hàng |  | Thực hiện đúng theo yêu cầu |  |

* **Yêu cầu tiện dụng**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nghiệp vụ** | **Mức độ dễ học** | **Mức độ dễ sử dụng** | **Ghi chú** |
| 1 | Nhận hồ sơ khách hàng | 10 phút hướng dẫn | Tỷ lệ phạm lỗi trung bình 1% |  |
| 2 | Tra cứu khách hàng | Không cần hướng dẫn | Không biết nhiều về khách hàng muốn tìm | Có đầy đủ thông tin |

**Bảng trách nhiệm yêu cầu tiện dụng**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nghiệp vụ** | **Người dùng** | **Phần mềm** | **Ghi chú** |
| 1 | Nhận hồ sơ khách hàng | Đọc tài liệu hướng dẫn sử dụng | Thực hiện đúng theo yêu cầu |  |
| 2 | Tra cứu khách hàng |  | Thực hiện đúng theo yêu cầu |  |

* **Yêu cầu tương thích**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nghiệp vụ** | **Đối tượng liên quan** | **Ghi chú** |
| 1 | Nhận danh sách khách hàng | Từ tập tin Excel hoặc SQL | Độc lập phiên bản |
| 2 | Xuất danh sách khách hàng | Đến file Excel | Độc lập phiên bản |

* **Yêu cầu bảo mật**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nghiệp vụ** | **Quản trị hệ thống** | **Chủ phần mềm** | **Quản lý** | **Nhân viên** | **Khác** |
| 1 | Phân quyền | x |  |  |  |  |
| 2 | Nhận hồ sơ |  |  |  | X |  |
| 3 | Tra cứu |  | x | x | x | x |

**Bảng trách nhiệm yêu cầu bảo mật**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nghiệp vụ** | **Người dùng** | **Phần mềm** | **Ghi chú** |
| 1 | Quản trị hệ thống | Cho biết người dùng mới và quyền hạn | Ghi nhận và thực hiện đúng |  |
| 2 | Chủ quản lý phần mềm | Cung cấp tên và mật khẩu | Ghi nhận và thực hiện đúng |  |
| 3 | Quản lý | Cung cấp tên và mật khẩu | Ghi nhận và thực hiện đúng |  |
| 4 | Nhân viên | Cung cấp tên và mật khẩu | Ghi nhận và thực hiện đúng |  |
| 5 | Khác |  |  | Tên chung |

* **Yêu cầu an toàn**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nghiệp vụ** | **Đối tượng** | **Ghi chú** |
| 1 | Phục hồi | Hồ sơ khách hàng đã xóa |  |
| 2 | Hủy thật sự | Hồ sơ khách hàng đã xóa |  |
| 3 | Không cho phép xóa | Hồ sơ khách hàng khi sản phẩm còn bảo hành |  |

**Bảng trách nhiệm yêu cầu an toàn**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nghiệp vụ** | **Người dùng** | **Phần mềm** | **Ghi chú** |
| 1 | Phục hồi | Cho biết hồ sơ khách hàng cần phục hồi | Phục hồi |  |
| 2 | Hủy thật sự | Cho biết hồ sơ học sinh cần hủy | Hủy thật sự |  |
| 3 | Không cho phép xóa |  | Thực hiện đúng yêu cầu |  |

* **Yêu cầu công nghệ**