**HỆ THỐNG QUẢN LÝ SỰ CỐ PHÒNG MÁY TÍNH**

**Giới thiệu chung**

## **Mục đích tài liệu**

Tài liệu này mô tả chi tiết các yêu cầu chức năng cho Hệ thống quản lý sự cố phòng máy tính. Hệ thống sẽ hỗ trợ người dùng gửi phản ánh và giúp bộ phận kỹ thuật – quản lý tiếp nhận được thông tin sự cố để xử lý và phản hồi cho người dùng.

## **Phạm vi hệ thống**

* Người dùng gửi phản ánh, theo dõi trạng thái xử lý và đánh giá sau khi phản ánh được xử lý.
* Ban quản lý có thể xem danh sách phản ánh, thay đổi trạng thái, phản hồi người dùng và thống kê.
* Hệ thống hoạt động trên nền web (desktop).

**Mô tả người dùng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhóm người dùng** | **Quyền và chức năng chính** |
| Quản trị viên (Admin) | Quản lý tài khoản, xử lý phản ánh, phản hồi người dùng, thống kê |
| GV, CNV, SV (User) | Đăng ký, đăng nhập, phản ánh, xem trạng thái, đánh giá |

**Yêu cầu chức năng (Functional Requirements)**

## **Yêu cầu chức năng**

### **Yêu cầu cho người dùng**

* FR1: Người dùng có thể đăng ký với tài khoản email và mật khẩu
* FR2: Người dùng có thể đăng nhập và đăng xuất
* FR3: Người dùng có thể gửi phản ánh mới, bao gồm: Loại phản ánh (kỹ thuật, vệ sinh, ban quản trị) ; mô tả nội dung phản ảnh, thêm hình ảnh.
* FR4: Người dùng có thể xem danh sách phản ánh của họ, có thể xem trạng thái xử lý.
* FR5: Người dùng có thể đánh giá mức độ hài lòng của phản ánh.

### **Yêu cầu cho quản trị viên**

* FR6: Quản trị viên có thể quản lý tài khoản
* FR7: Quản trị viên có thể thay đổi trạng thái của phản ánh.
* FR8: Quản trị viên có thể thống kê số lượng phản ánh trong ngày, tuần, tháng, năm.
* FR9: Quản trị viên có thể tìm kiếm phản ánh theo các thông tin như (người phản ánh, ngày phản ánh, trạng thái…)

## **Yêu cầu phi chức năng** **(Non-functional Requirements)**

* NFR1: Giao diện phải thân thiện, dễ sử dụng.
* NFR2: Hệ thống phải đảm bảo phản hồi trong vòng 2 giây với thao tác bình thường.
* NFR3: Dữ liệu của người dùng phải được bảo mật.

**Dữ liệu đầu ra và lưu trữ dữ liệu**

* Dữ liệu được lưu trong cơ sở dữ liệu bao gồm:
* Thông tin người dùng.
* Phản ánh (mã, nội dung, hình ảnh, thời gian, vị trí…)
* Trạng thái xử lý.
* Đánh giá v\_\_à phản hồi