

USE-CASE MODEL

Hệ thống quản lý sửa chữa,
bảo dưỡng ô tô, xe máy, ...

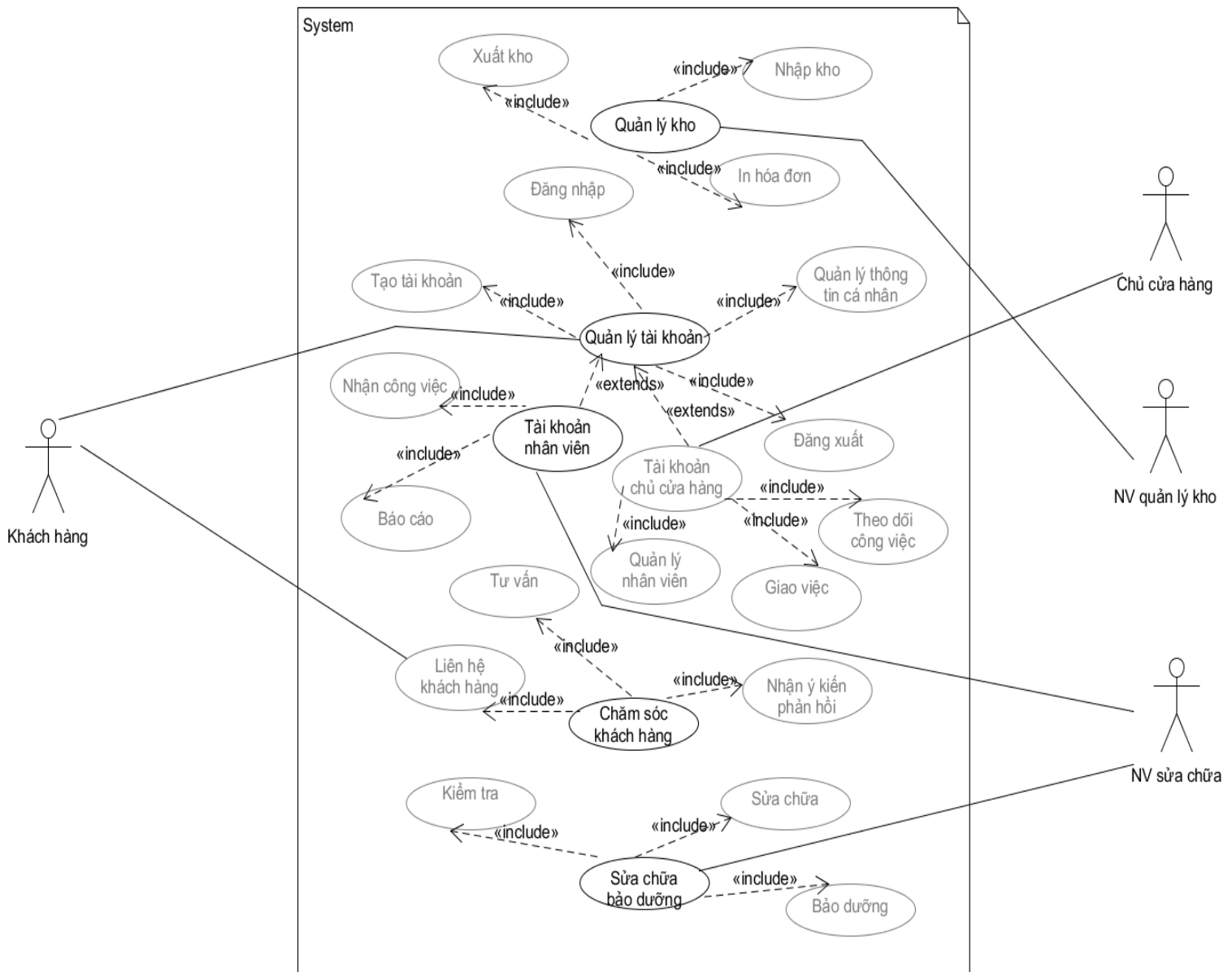
LỊCH SỬ THAY ĐỔI

Ngày	Vấn đề	Mô tả	Tác giả
7/3/2016	V2016	Final release	Nhóm 10

MỤC LỤC

MỤC LỤC	3
I.Use-Case Model Main Diagram	4
II.Quản lý kho.....	4
III.Quản lí tài khoản khách hàng.....	5
IV.Tài khoản nhân viên	7
V.Chăm sóc khách hàng	8
VI.Sửa chữa bảo dưỡng	9

I. Use-Case Model Main Diagram



II. Quản lý kho

1. Mục đích: Quản lý việc xuất nhập kho và in hóa đơn
2. Tác nhân, mô tả chung:
 - Tác nhân: Nhân viên quản lý kho
 - Mô tả: Nhân viên quản lý kho sẽ xử lý các ô tô, xe máy khi xuất kho, nhập kho và in ra hóa đơn thanh toán
3. Luồng sự kiện chính:

Hành động của tác nhân	Phản ứng của hệ thống
Nhập ô tô, xe máy xuất kho	Lưu vào hệ thống
Nhập ô tô, xe máy nhập kho	Lưu vào hệ thống
In ra hóa đơn thanh toán	Xuất ra file

4. Luồng thay thế: Chỉnh sửa đơn hàng
5. Các yêu cầu cụ thể: Nhập đúng thông tin ô tô, xe máy
6. Điều kiện trước: Có ô tô, xe máy nhập hoặc xuất kho
7. Điều kiện sau: Thông báo nhập thành công hay thất bại
8. Các điểm mở rộng: Không có.
9. Biểu đồ ngữ cảnh
10. Biểu đồ hoạt động
11. Biểu đồ trạng thái
12. Các kịch bản

III. Quản lí tài khoản khách hàng

1. Mục đích: Đảm bảo xác thực thông tin người sử dụng và an toàn bảo mật hệ thống
2. Tác nhân, mô tả chung: Tác nhân: Độc giả, nhân viên thư viện, quản trị hệ thống
3. Mô tả chung: Khách hàng khi muốn thao tác với hệ thống như thay đổi thông tin, quản lý thông tin,... phải tạo tài khoản và đăng nhập vào hệ thống.
4. Luồng sự kiện chính:

Hành động của tác nhân	Phản ứng của hệ thống
Chọn tạo tài khoản	Hiện thì form nhập dữ liệu
Ấn đăng ký	Thông báo thành công hay thất bại.Nếu thất bại yêu cầu chỉnh sửa thông tin sai
Chọn chức năng đăng nhập	Hiện thị form đăng nhập
Nhập thông tin đăng nhập	Kiểm tra thông tin đăng nhập, nếu đúng thì cho phép truy cập, sai thì thông báo yêu cầu nhập lại
Gửi thông tin đã nhập đến hệ thống	
Ấn thông tin cá nhân	Hiện phần thông tin cá nhân và phần chỉnh sửa
Ấn đăng xuất	Thoát tài khoản

5. Luồng thay thế: Không có
6. Các yêu cầu cụ thể:Tên đăng nhập và mật khẩu khớp với thông tin nhân viên
7. Điều kiện trước: Không có
8. Điều kiện sau: Thông báo chọn công việc thành công hay thất bại
9. Các điểm mở rộng:Không có.
10. Biểu đồ ngữ cảnh
11. Biểu đồ hoạt động
12. Biểu đồ trạng thái
13. Các kịch bản

IV. Tài khoản nhân viên

1. Mục đích: Mỗi tài khoản nhân viên sẽ quản lý tài khoản khách hàng và chủ cửa hàng sẽ quản lý nhân viên của mình
2. Tác nhân, mô tả chung:
 - Tác nhân: Nhân viên, chủ cửa hàng
 - Mô tả chung: Mỗi nhân viên sẽ có một tài khoản để nhận công việc, báo cáo và quản lý 1 số các tài khoản khách hàng
3. Luồng sự kiện chính:

Hành động của tác nhân	Phản ứng của hệ thống
Nhập tài khoản và mật khẩu, đăng nhập với quyền nhân viên	Kiểm tra tài khoản, mật khẩu
Chọn nhận công việc	Hiển thị danh sách công việc
Chọn báo cáo	Hiển thị phần nhập thông tin báo cáo

4. Luồng thay thế: Yêu cầu nhập lại nếu sai thông tin, nhưng trong số lần giới hạn
5. Các yêu cầu cụ thể: tài khoản phải khớp với tài khoản công ty đã cấp cho trước đó
6. Điều kiện trước: Nhân viên đã được cấp tài khoản từ công ty
7. Điều kiện sau: đăng nhập thành công, xem danh sách công việc và báo cáo
8. Các điểm mở rộng: Không có
9. Biểu đồ ngữ cảnh

10. Biểu đồ hoạt động
11. Biểu đồ trạng thái
12. Các kịch bản

V.Chăm sóc khách hàng

1. Mục đích: Thu thập ý kiến khách hàng, đưa ra tư vấn
2. Tác nhân, mô tả chung:
 - Tác nhân: khách hàng, nhân viên chăm sóc khách hàng
 - Mô tả chung: Khách hàng đưa ra câu hỏi, hệ thống sẽ lưu lại, nhân viên hoặc quản ls sẽ trả lời và đưa ra tư vấn
3. Luồng sự kiện chính:

Hành động của tác nhân	Phản ứng của hệ thống
Khách hàng gọi điện trực tiếp theo đường dây nóng của công ty	Điều phối các cuộc gọi đến cho các nhân viên chăm sóc khách hàng
Khách hàng để lại câu hỏi tại địa chỉ hòm thư của công ty	Lưu lại thư, điều phối thư cho các nhân viên để họ giải đáp thắc mắc cho khách hàng
Nhân viên nhận được cuộc gọi, nhắc máy nghe và giải đáp thắc mắc	Duy trì cuộc gọi
Nhân viên nhận được thư của khách hàng, xem và giải đáp thắc mắc	Gửi trả lời trở lại cho khách hàng

4. Luồng thay thế: Cuộc gọi đến khi các máy đều đã bận, hệ thống thông báo cho nhân viên để họ gọi lại cho khách hàng ngay sau khi cuộc gọi hiện tại kết thúc.

Nhân viên nhận được câu hỏi không nằm trong phạm vi quản lý, họ tạm ngưng việc trả lời để hỏi các quản lý cấp cao hơn.

5. Các yêu cầu cụ thể: Nhân viên phải nhận cuộc gọi ngay khi có cuộc gọi đến hoặc nhận thư, đọc thư ngay khi hệ thống điều thư đến
6. Điều kiện trước: không có
7. Điều kiện sau: Khách hàng nhận được lời giải đáp thắc mắc của mình
8. Các điểm mở rộng: không có
9. Biểu đồ ngữ cảnh
10. Biểu đồ hoạt động
11. Biểu đồ trạng thái
12. Các kịch bản

VI. Sửa chữa bảo dưỡng

1. Mục đích: Nhận yêu cầu từ khách hàng, sắp xếp lịch, hẹn ngày, kiểm tra, sửa chữa và bảo dưỡng thiết bị cho khách hàng.
2. Tác nhân, mô tả chung:
 - Tác nhân: Nhân viên sửa chữa, khách hàng.
 - Mô tả chung: Khách hàng muốn đưa phương tiện, thiết bị của mình để nhân viên kiểm tra, sửa chữa và bảo dưỡng, họ đăng kí với công ty để có được lịch hẹn.
3. Luồng sự kiện chính:

Hành động của tác nhân	Phản ứng của hệ thống
Đăng kí lịch (nếu là bảo dưỡng)	Sắp xếp và đưa ra lịch hẹn cho khách hàng
Nhận xe của khách hàng	Lưu thông tin khách hàng
Kiểm tra, sửa chữa và bảo	Lưu tình trạng trước và sau

dưỡng	của xe
-------	--------

4. Luồng thay thế: Không có.
5. Các yêu cầu cụ thể: Nhập đúng thông tin khách hàng.
6. Điều kiện trước: Người dùng đã là thành viên (có tài khoản trong hệ thống)
7. Điều kiện sau: (Nhận lịch hẹn nếu là bảo dưỡng), sửa chữa, bảo dưỡng hoàn thành
8. Các điểm mở rộng: không có
9. Biểu đồ ngữ cảnh
10. Biểu đồ hoạt động
11. Biểu đồ trạng thái
12. Các kịch bản