|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tạo câu trả lời:** Cho phép người dùng có thể soạn tin để trả lời thắc mắc đã nhạn được, kèm những file hình ảnh, âm thanh, video và các tin liên quan | | |
| **Stakeholder liên quan:**  Bộ phận trả lời | | ID: F01 |
| Operational Consideration | Stakeholder response | |
| Mô tả tổng quan | Bộ phận trả lời sử dụng chức năng này để trả lời thắc mắc cho người đưa ra câu hỏi theo email hoặc đăng trên web | |
| Dữ liệu đầu vào | Bộ phận trả lời có thể soạn văn bản và có thể thêm file đính kèm (hình ảnh (chất lượng cao), file âm thanh, file video, dữ liệu khác), các tin liên quan (tin có nội dung liên quan đến bản tin đang soạn), tin đã đưa (các tin trong cùng danh mục với bản tin đang soạn). | |
| Hồi đáp/phản ứng của hệ thống | Bộ phận trả lời soạn thảo xong câu trả lời và chọn hình thức gửi,câu trả lời sẽ được hệ thống chuyển qua email cho người nhận | |
| Dữ liệu đầu ra | Thông tin, video, hỉnh ảnh, âm thanh, tin liên quan, file đính kèm…. | |
| Các bên liên quan sử dụng dữ liệu đầu ra | Người gửi câu hỏi. | |

**FUNCTION**

1. Trả lời câu hỏi
2. đưa câu hỏi vào từ điển

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Đưa câu hỏi vào từ điển:** Cho phép người dùng đưa câu hỏi vào từ điển để đưa len website | | |
| **Stakeholder liên quan:**  Bộ phận trả lời | | ID: F02 |
| Operational Consideration | Stakeholder response | |
| Mô tả tổng quan | Bộ phận trả lời kiểm tra thắc mắc của người hỏi và đưa câu hỏi lên website | |
| Dữ liệu đầu vào | Câu hỏi đã được kiểm duyệt và trả lời. | |
| Hồi đáp/phản ứng của hệ thống | Hệ thống đưa câu hỏi được chọn vào từ điển và hiển thị câu hỏi đó lên trên website | |
| Dữ liệu đầu ra | câu hỏi được hiển thị trên website | |
| Các bên liên quan sử dụng dữ liệu đầu ra | Bộ phận trả lời | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hủy câu hỏi :** Cho phép người dùng có thể hủy câu hỏi không hợp lệ trong quá trình kiểm duyệt các thắc mắc | | |
| **Stakeholder liên quan:**  Bộ phận trả lời | | ID: F03 |
| Operational Consideration | Stakeholder response | |
| Mô tả tổng quan | Bộ phận trả lời sử dụng chức năng này hủy thắc mắc không hợp lệ | |
| Dữ liệu đầu vào | Thắc mắc được người đưa ra câu hỏi gửi đến | |
| Hồi đáp/phản ứng của hệ thống | Hệ thống sẽ hủy thắc mắc không hợp lệ | |
| Dữ liệu đầu ra | Thắc mác mất khỏi bảng câu hỏi | |
| Các bên liên quan sử dụng dữ liệu đầu ra |  | |

1. Hủy câu hỏi
2. Xem câu hỏi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Xem tin:** Cho phép người dùng có thể xem câu hỏi được gửi đến | | |
| **Stakeholder liên quan:**  Bộ phận trả lời | | ID: F04 |
| Operational Consideration | Stakeholder response | |
| Mô tả tổng quan | Bộ phận trả lời chọn xem câu hỏi được gửi đến. | |
| Dữ liệu đầu vào | Thắc mắc được người đưa ra câu hỏi gửi đến | |
| Hồi đáp/phản ứng của hệ thống | Hệ thông hiển thị nội dung câu hỏi được gửi đến | |
| Dữ liệu đầu ra | Mẫu bản tin được hiển thị | |
| Các bên liên quan sử dụng dữ liệu đầu ra | Bộ phận trả lời | |

1. Soạn câu hỏi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tạo câu hỏi:** Cho phép người dùng có thể soạn tin để gửi thắc mắc đến bộ phận trả lời, kèm những file hình ảnh, âm thanh, video và các tin liên quan | | |
| **Stakeholder liên quan:**  Người đưa câu hỏi | | ID: F05 |
| Operational Consideration | Stakeholder response | |
| Mô tả tổng quan | người dùng có thể soạn tin để gửi thắc mắc đến bộ phận trả lời, kèm những file hình ảnh, âm thanh, video và các tin liên quan | |
| Dữ liệu đầu vào | Những thắc mắc của người hỏi sẽ được gửi đến bộ phận trả lời | |
| Hồi đáp/phản ứng của hệ thống | Hệ thống sẽ gửi những thắc mắc vào khu vực bộ phận trả lời | |
| Dữ liệu đầu ra | Thông tin, video, hỉnh ảnh, âm thanh, tin liên quan, file đính kèm…. | |
| Các bên liên quan sử dụng dữ liệu đầu ra | Bộ phận trả lời | |

1. Tìm kiếm

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tìm kiếm:** Cho phép người dùng có tìm kiếm câu hỏi đã có trên website | | |
| **Stakeholder liên quan:**  Bộ phận trả lời,người đưa ra câu hỏi | | ID: F06 |
| Operational Consideration | Stakeholder response | |
| Mô tả tổng quan | Người dùng sử dụng chức năng này để tìm kiếm những thắc mắc đã tồn tại trên web | |
| Dữ liệu đầu vào | Keyword mà người dùng input | |
| Hồi đáp/phản ứng của hệ thống | Hệ thống sẽ dựa vào keyword mà người dùng nhập vào để tìm kiếm và hiển thị kết quả | |
| Dữ liệu đầu ra | Tất cả kết quả tìm được | |
| Các bên liên quan sử dụng dữ liệu đầu ra | Bộ phận trả lời,người đưa ra câu hỏi | |