|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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