|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Phân loại Usecase** | **Danh sách Use Case** | **Entities Involved** | **Use Environment** |
| Usecase –Hỏi | Xem DS câu hỏi | Người hỏi |  |
| Xem chi tiết câu hỏi | Người hỏi |  |
| Tìm kiếm câu hỏi | Người hỏi |  |
| Tạo câu hỏi | Người hỏi |  |
| Usecase - Đáp | Xem DS câu hỏi | Bộ phận trả lời. |  |
| Tìm kiếm câu hỏi | Bộ phận trả lời. |  |
| Xem chi tiết câu hỏi | Bộ phận trả lời. |  |
| Xóa câu hỏi | Bộ phận trả lời. |  |
| Tạo trả lời | Bộ phận trả lời. |  |
| Gửi mail | Bộ phận trả lời. |  |
| Chỉnh sửa câu trả lời | Bộ phận trả lời. |  |
| Đưa Q/A vào bộ từ điển | Bộ phận trả lời. |  |
| Xóa Q/A từ bộ từ điển | Bộ phận trả lời. |  |
| Xem lịch sử gửi mail | Bộ phận trả lời. |  |

* **USECASE – HỎI**

1. Xem DS câu hỏi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Xem DS câu hỏi | **Use-case ID** |  |
| **Description** | Cho phép người dùng (người hỏi )xem danh sách câu hỏi hiển thị trên website. | | |
| **Primary Actor** | * Người hỏi. | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** |  | | |
| **Preconditions** | Câu hỏi được đăng trên website. | | |
| **Main flow** | 1. Người dùng vào giao diện hỏi-đáp trên website. 2. Công cụ hỏi hiển thị danh sách câu hỏi trong bộ từ điển. | | |
| **Alternate flows** | **Không tìm thấy bản tin.**   1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trên website. 2. Công cụ hỏi thông báo không tìm thấy câu hỏi nào. | | |
| **Exceptional flow** | **Mất kết nối server.**   1. Người dùng tìm kiểm câu hỏi. 2. Công cụ hỏi hiển thị thông báo mất kết nối server. | | |
| **Post conditions** | 1. Danh sách câu hỏi được hiển thị. | | |

1. Xem chi tiết câu hỏi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Xem chi tiết câu hỏi | **Use-case ID** |  |
| **Description** | Cho phép người dùng (người hỏi ) nội dung chi tiết câu hỏi hiển thị trên website. | | |
| **Primary Actor** | * Người hỏi. | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** |  | | |
| **Preconditions** | Câu hỏi được đăng trên website. | | |
| **Main flow** | 1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trên website. 2. Công cụ hỏi hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn xem câu hỏi. 4. Công cụ hỏi hiển thị nội dung câu hỏi được chọn. | | |
| **Alternate flows** | **Không tìm thấy câu hỏi.**   1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trên website. 2. Công cụ hỏi thông báo không tìm thấy câu hỏi nào. | | |
| **Exceptional flow** | **Mất kết nối server.**   1. Người dùng tìm kiểm câu hỏi. 2. Công cụ hỏi hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn xem câu hỏi. 4. Công cụ hỏi hiển thị thông báo mất kết nối server. | | |
| **Post conditions** | 1. Nội dung câu hỏi được hiển thị chi tiết. | | |

1. Tìm kiếm câu hỏi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Tìm kiếm câu hỏi | **Use-case ID** |  |
| **Description** | Cho phép người dùng tìm kiếm câu hỏi tồn tại trên hệ thống. | | |
| **Primary Actor** | * Người hỏi. | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** |  | | |
| **Preconditions** | * Câu hỏi có trong hệ thống. * Câu hỏi đã được trả lời. | | |
| **Main flow** | 1. Người dùng nhập từ khóa tìm kiếm. 2. Người dùng nhấp “tìm kiếm” 3. Công cụ hỏi thị kết quả tìm được. | | |
| **Alternate flows** |  | | |
| **Exceptional flow** | 1. Người dùng nhập từ khóa tìm kiếm. 2. Người dùng nhấp “tìm kiếm” 3. Công cụ hỏi thị mất kết nối server. | | |
| **Post conditions** | Kết quả tìm kiếm được hiển thị. | | |

1. Tạo câu hỏi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Tạo câu hỏi | **Use-case ID** | UC-03 |
| **Description** | Cho phép người hỏi tạo câu hỏi. | | |
| **Primary Actor** | * Người hỏi. | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** |  | | |
| **Preconditions** | * Câu hỏi phải đầy đủ nội dung bắt buộc (tiêu đề, thông tin người hỏi,nội dung câu hỏi…) | | |
| **Main flow** | 1. Người hỏi nhập thông tin của mình. 2. Người hỏi nhập nội dung câu hỏi và nhấn gửi. 3. Công cụ hỏi lưu nội dung câu hỏi và gửi đến công cụ trả lời. | | |
| **Alternate flows** | **Case 1: thông tin không đầy đủ.**   1. Người hỏi nhập thông tin của mình. 2. Người hỏi nhập nội dung câu hỏi và nhấn gửi. 3. Công cụ hỏi thông báo nội dung nhập không đầy đủ. | | |
| **Exceptional flow** |  | | |
| **Post conditions** | 1. Câu hỏi được gửi đến công cụ trả lời. | | |

* **USECASE – ĐÁP**

1. Xem DS câu hỏi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Xem DS câu hỏi | **Use-case ID** |  |
| **Description** | Cho phép người dùng (Bộ phận trả lời)xem danh sách câu hỏi hiển thị trên website và intranet. | | |
| **Primary Actor** | * Bộ phận trả lời. | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** |  | | |
| **Preconditions** | Câu hỏi có trên hệ thống hỏi-đáp. | | |
| **Main flow** | 1. Người dùng vào giao diện danh sách câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi mới nhất. | | |
| **Alternate flows** |  | | |
| **Exceptional flow** | **Mất kết nối server.**   1. Người dùng vào giao diện danh sách câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị thông báo mất kết nối server. | | |
| **Post conditions** | 1. Danh sách câu hỏi được hiển thị. | | |

1. Tìm kiếm câu hỏi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Tìm kiếm câu hỏi | **Use-case ID** |  |
| **Description** | Cho phép người dùng (Bộ phận trả lời) tìm kiếm câu hỏi tồn tại trên hệ thống. | | |
| **Primary Actor** | * Bộ phận trả lời. | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** |  | | |
| **Preconditions** | Câu hỏi có trên hệ thống hỏi-đáp. | | |
| **Main flow** | 1. Người dùng vào giao diện danh sách câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi mới nhất. 3. Người dùng nhập từ khóa cần tìm. 4. Công cụ đáp hiển thị danh sách kết quả tìm được. | | |
| **Alternate flows** |  | | |
| **Exceptional flow** | **Mất kết nối server.**   1. Người dùng vào giao diện danh sách câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi mới nhất. 3. Người dùng nhập từ khóa cần tìm. 4. Công cụ đáp hiển thị thông báo mất kết nối server. | | |
| **Post conditions** | 1. Câu hỏi cần tìm được hiển thị. | | |

1. Xem chi tiết câu hỏi.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Xem chi tiết câu hỏi | **Use-case ID** |  |
| **Description** | Cho phép người dùng (Bộ phận trả lời) xem nội dung chi tiết câu hỏi hiển thị trên hệ thống. | | |
| **Primary Actor** | * Bộ phận trả lời . | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** |  | | |
| **Preconditions** | Câu hỏi có trên hệ thống hỏi-đáp. | | |
| **Main flow** | 1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trong danh sách câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn xem câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị nội dung câu hỏi được chọn. | | |
| **Alternate flows** | **Không tìm thấy câu hỏi.**   1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trên website. 2. Công cụ hỏi thông báo không tìm thấy câu hỏi nào. | | |
| **Exceptional flow** | **Mất kết nối server.**   1. Người dùng tìm kiểm câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn xem câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị thông báo mất kết nối server. | | |
| **Post conditions** | 1. Nội dung câu hỏi được hiển thị chi tiết. | | |

1. Xóa câu hỏi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Xóa câu hỏi | **Use-case ID** |  |
| **Description** | Cho phép người dùng (Bộ phận trả lời) xóa câu hỏi có trên hệ thống. | | |
| **Primary Actor** | * Bộ phận trả lời . | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** |  | | |
| **Preconditions** | Câu hỏi có trên hệ thống hỏi-đáp. | | |
| **Main flow** | 1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trong danh sách câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn câu hỏi. 4. Người dùng chọn xóa câu hỏi 5. Công cụ đáp hiển thị thông báo xác nhận xóa câu hỏi. 6. Người dùng chọn “có” 7. Công cụ đáp xóa câu hỏi khỏi kho dữ liệu. | | |
| **Alternate flows** | **Không tìm thấy câu hỏi.**   1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trên website. 2. Công cụ hỏi thông báo không tìm thấy câu hỏi nào.   **Hủy lệnh xóa câu hỏi**   1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trong danh sách câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn câu hỏi. 4. Người dùng chọn xóa câu hỏi 5. Công cụ đáp hiển thị thông báo xác nhận xóa câu hỏi. 6. Người dùng chọn “không” 7. Công cụ đáp trở về giao diện danh sách câu hỏi. | | |
| **Exceptional flow** | **Mất kết nối server.**   1. Người dùng tìm kiểm câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn xóa câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị thông báo mất kết nối server. | | |
| **Post conditions** | 1. Câu hỏi bị xóa khỏi kho dữ liệu. | | |

1. Tạo trả lời

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Tạo trả lời | **Use-case ID** |  |
| **Description** | Cho phép người dùng (Bộ phận trả lời) trả lời câu hỏi và gửi đến cho người hỏi. | | |
| **Primary Actor** | * Bộ phận trả lời . | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** |  | | |
| **Preconditions** | Câu hỏi nằm trong danh sách câu hỏi chưa trả lời. | | |
| **Main flow** | 1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trong danh sách câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn xem câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị nội dung câu hỏi được chọn. 5. Người dùng nhập câu trả lời. 6. Người dùng chọn gửi qua mail. 7. Công cụ đáp gửi câu trả lời đến email người gửi. | | |
| **Alternate flows** | **Case 1 : Không tìm thấy câu hỏi.**   1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trên website. 2. Công cụ hỏi thông báo không tìm thấy câu hỏi nào.   **Case 2 : Người dùng chưa soạn xong câu trả lời**   1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trong danh sách câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn xem câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị nội dung câu hỏi được chọn. 5. Người dùng nhập câu trả lời. 6. Người dùng chọn lưu câu trả lời. 7. Công cụ đáp chuyển câu trả lời vào danh sách đã lưu.   **Case 3 : Người dùng hủy câu trả lời**   1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trong danh sách câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn xem câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị nội dung câu hỏi được chọn. 5. Người dùng nhập câu trả lời. 6. Người dùng chọn hủy câu trả lời. 7. Công cụ đáp trở về giao diện nội dung câu hỏi. | | |
| **Exceptional flow** | **Mất kết nối server.**   1. Người dùng tìm kiểm câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn xem câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị thông báo mất kết nối server. | | |
| **Post conditions** | 1. Câu hỏi gửi qua mail được lưu xuống kho dữ liệu và chuyển qua danh sách câu hỏi đã trả lời. 2. Câu hỏi người dùng lưu lại được lưu xuống kho dữ liệu và chuyển qua danh sách câu hỏi đã lưu. | | |

1. Gửi mail

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Gửi mail | **Use-case ID** |  |
| **Description** | Cho phép bộ phận trả lời gửi mail cho người hỏi. | | |
| **Primary Actor** | * Bộ phận trả lời. | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** |  | | |
| **Preconditions** | * Câu hỏi phải được gửi đến hệ thống. | | |
| **Main flow** | 1. Bộ phận trả lời xem câu hỏi. 2. Bộ phận trả lời tạo câu trả lời. 3. Bộ phận trả lời chọn gửi qua mail. 4. Bộ phận trả lời nhập thông tin đích đến, 5. Bộ phận trả lời Tạo câu trả lời và nhấn gửi 6. Hệ thống gửi câu trả lời vào mail cho người hỏi. | | |
| **Alternate flows** |  | | |
| **Exceptional flow** | **Mất kết nối server**   1. Bộ phận trả lời xem câu hỏi. 2. Bộ phận trả lời tạo câu trả lời. 3. Bộ phận trả lời chọn gửi qua mail. 4. Bộ phận trả lời nhập thông tin đích đến, 5. Bộ phận trả lời Tạo câu trả lời và nhấn gửi 6. Hệ thống thông báo mất kết nối server. | | |
| **Post conditions** | 1. Email trả lời được gửi đến cho người hỏi. | | |

1. Chỉnh sửa câu trả lời.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Chỉnh sửa câu trả lời | **Use-case ID** |  |
| **Description** | Cho phép người dùng (Bộ phận trả lời) chỉnh sửa câu trả lời và gửi đến cho người hỏi. | | |
| **Primary Actor** | * Bộ phận trả lời . | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** |  | | |
| **Preconditions** | Câu hỏi nằm trong danh sách câu hỏi đã lưu. | | |
| **Main flow** | 1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trong danh sách câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn xem câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị nội dung câu hỏi được chọn. 5. Người dùng chỉnh sửa câu trả lời. 6. Người dùng chọn gửi qua mail. 7. Công cụ đáp gửi câu trả lời đến email người gửi. | | |
| **Alternate flows** | **Case 1 : Không tìm thấy câu hỏi.**   1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trên website. 2. Công cụ hỏi thông báo không tìm thấy câu hỏi nào.   **Case 2 : Người dùng chưa soạn xong câu trả lời**   1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trong danh sách câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn xem câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị nội dung câu hỏi được chọn. 5. Người dùng nhập câu trả lời. 6. Người dùng chọn lưu câu trả lời. 7. Công cụ đáp lưu câu trả lời.   **Case 3 : Người dùng hủy câu trả lời**   1. Người dùng tìm kiếm câu hỏi trong danh sách câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn xem câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị nội dung câu hỏi được chọn. 5. Người dùng nhập câu trả lời. 6. Người dùng chọn hủy câu trả lời. 7. Công cụ đáp trở về giao diện nội dung câu hỏi. | | |
| **Exceptional flow** | **Mất kết nối server.**   1. Người dùng tìm kiểm câu hỏi. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm được. 3. Người dùng chọn xem câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị thông báo mất kết nối server. | | |
| **Post conditions** | 1. Câu hỏi gửi qua mail được lưu xuống kho dữ liệu và chuyển qua danh sách câu hỏi đã trả lời. 2. Câu hỏi người dùng lưu lại được lưu xuống kho dữ liệu . | | |

1. Đưa Q/A vào bộ từ điển.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Đưa Q/A vào từ điển | **Use-case ID** |  |
| **Description** | Cho phép bộ phận trả lời trả lời đưa câu hỏi vào từ điển hiển thị trên website. | | |
| **Primary Actor** | * Bộ phận trả lời. | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** | * Câu hỏi phải đáp ứng được yêu cầu để được đưa vào từ điển | | |
| **Preconditions** | * Câu hỏi phải nằm trong danh sách câu hỏi đã trả lời. | | |
| **Main flow** | **Primary use case flow of events:**   1. Bộ phận trả lời vào giao diện danh sách câu hỏi đã trả lời. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách các câu hỏi. 3. Bộ phận trả lời tìm kiếm câu hỏi 4. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm kiếm. 5. Bộ phận trả lời chọn “xem câu hỏi”. 6. Công cụ đáp hiển thị nội dung câu hỏi. 7. Bộ phận trả lời chọn “đưa câu hỏi vào từ điển”. 8. Hệ thống hiển thị thông báo xác nhận. 9. Bộ phận trả lời chọn “có”. 10. Hệ thống lưu câu hỏi vào từ điển và hiển thị câu hỏi trên website. | | |
| **Alternate flows** | **Case 1: hủy bỏ đưa câu hỏi vào từ điển.**   1. Bộ phận trả lời vào giao diện danh sách câu hỏi đã trả lời. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách các câu hỏi. 3. Bộ phận trả lời tìm kiếm câu hỏi 4. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm kiếm. 5. Bộ phận trả lời chọn “xem câu hỏi”. 6. Công cụ đáp hiển thị nội dung câu hỏi. 7. Bộ phận trả lời chọn “đưa câu hỏi vào từ điển”. 8. Hệ thống hiển thị thông báo xác nhận. 9. Bộ phận trả lời chọn “không”. 10. Hệ thống thoát khỏi giao diện câu hỏi được chọn. | | |
| **Exceptional flow** | **Mất kết nối server**   1. Bộ phận trả lời vào giao diện danh sách câu hỏi đã trả lời. 2. Công cụ đáp hiển thị danh sách các câu hỏi. 3. Bộ phận trả lời tìm kiếm câu hỏi 4. Công cụ đáp hiển thị danh sách câu hỏi tìm kiếm. 5. Bộ phận trả lời chọn “xem câu hỏi”. 6. Công cụ đáp hiển thị nội dung câu hỏi. 7. Bộ phận trả lời chọn “đưa câu hỏi vào từ điển”. 8. Hệ thống hiển thị thông báo xác nhận. 9. Bộ phận trả lời chọn “có”. 10. Hệ thống thông báo mất kết nối server. | | |
| **Post conditions** | 1. Câu hỏi được đưa vào từ điển. 2. Câu hỏi được hiển thị trên website. | | |

1. Loại Q/A khỏi bộ từ điển.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Loại câu hỏi khỏi từ điển | **Use-case ID** |  |
| **Description** |  | | |
| **Primary Actor** | * Bộ phận trả lời. | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** |  | | |
| **Preconditions** | * Câu hỏi phải nằm trong từ điển của hệ thống. * Bộ phận trả lời cần loại câu hỏi khỏi từ điển. | | |
| **Main flow** | 1. Bộ phận trả lời vào giao diện bộ từ điển. 2. Công cụ đáp hiển tị danh sách câu hỏi được đưa vào từ điển. 3. Bộ phận trả lời tìm kiếm câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị kết quả tìm được. 5. Bộ phận trả lời chọn câu hỏi và chọn “loại câu hỏi khỏi từ điển”. 6. Hệ thống hiển thị thông báo xác nhận. 7. Bộ phận trả lời chọn ‘có” 8. Hệ thống xóa câu hỏi khỏi từ điển. | | |
| **Alternate flows** | **Case 1: hủy bỏ loại câu hỏi khỏi từ điển.**   1. Bộ phận trả lời vào giao diện bộ từ điển. 2. Công cụ đáp hiển tị danh sách câu hỏi được đưa vào từ điển. 3. Bộ phận trả lời tìm kiếm câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị kết quả tìm được. 5. Bộ phận trả lời chọn câu hỏi và chọn “loại câu hỏi khỏi từ điển”. 6. Hệ thống hiển thị thông báo xác nhận. 7. Bộ phận trả lời chọn ‘có” 8. Hệ thống trở về giao diện từ điển. | | |
| **Exceptional flow** | **Mất kết nối server**   1. Bộ phận trả lời vào giao diện bộ từ điển. 2. Công cụ đáp hiển tị danh sách câu hỏi được đưa vào từ điển. 3. Bộ phận trả lời tìm kiếm câu hỏi. 4. Công cụ đáp hiển thị kết quả tìm được. 5. Bộ phận trả lời chọn câu hỏi và chọn “loại câu hỏi khỏi từ điển”. 6. Hệ thống hiển thị thông báo xác nhận. 7. Bộ phận trả lời chọn ‘có” 8. Hệ thống thông báo mất kết nối server. | | |
| **Post conditions** | 1. Câu hỏi bị loại khỏi từ điển. | | |

1. Xem lịch sử gửi mail

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Use-case** | Xem lịch sử gửi mail | **Use-case ID** |  |
| **Description** | Cho phép bộ phận trả lời xem lịch sử gửi mail | | |
| **Primary Actor** | * Bộ phận trả lời. | **Secondary Actor** |  |
| **Business rules** |  | | |
| **Preconditions** | * Câu hỏi đã được trả lời qua mail. | | |
| **Main flow** | 1. Bộ phận trả lời mở giao diện xem lịch sử gửi mail. 2. Công cụ đáp hiển thị lịch sử gửi mail. | | |
| **Alternate flows** |  | | |
| **Exceptional flow** |  | | |
| **Post conditions** | 1. Hệ thống hiển thị lịch sử gửi mail của bộ phận trả lời | | |