1. Chức năng yêu cầu:

* Thông tin và kiến thức :
  + Cung cấp thông tin chuyên sâu , nghiên cứu , các bài báo liên quan đến tâm lý học
  + Lưu trữ sách , nghiên cứu , tài liệu học thuật về tâm lý học .
  + Chia sẻ video hướng dẫn và podcast tâm lý học .
* Tư vấn và hỗ trợ :
  + Cung cấp dịch vụ tư vấn như : tư vấn trực tuyến , nhắn tin , email .
  + Lên lịch hẹn : hệ thống đặt lịch với chuyên gia tâm lý .
  + Diễn đàn hỗ trợ : nơi mà người cùng có thể đăng câu hỏi mọi người chia sẻ vấn đề và nhận lời khuyên từ cộng đồng và chuyên gia
* Công cụ
  + Kiểm tra tâm lý: cung cấp các bài kiểm tra tự đánh giá giúp người dùng hiểu về tình trạng tâm lý của mình.
  + Hướng dẫn : các tài liệu và bài viết hướng dẫn người dùng tự cải thiện sức khỏe tinh thần.
  + Chương trình học trực tuyến: Các khóa học tập trung vào tâm lý học cơ bản, kỹ năng sống và quản lý căng thẳng.
* Cộng đồng và giao tiếp :
  + Nhóm hỗ trợ: tạo các nhóm hỗ trợ chuyên biệt về các vấn đề sức khỏe tâm thần như lo âu, căng thẳng.
  + Sự kiện và hội thảo: tổ chức các hội thảo, buổi nói chuyện và lớp học trực tuyến và ngoại tuyến.
  + Chia sẻ câu chuyện: không gian an toàn để người dùng chia sẻ câu chuyện cá nhân và kết nối với cộng đồng.
* Quản lý tài khoản người dùng :
  + Hồ sơ người dùng: cho phép người dùng quản lý hồ sơ cá nhân và lưu trữ lịch sử tư vấn.
  + Bảo mật và riêng tư: đảm bảo tính bảo mật cho thông tin cá nhân và các cuộc trò chuyện tư vấn, tôn trọng quyền riêng tư của người dùng.
* Thanh toán :
  + Gói dịch vụ: cung cấp các gói dịch vụ tư vấn linh hoạt với nhiều mức giá, từ tư vấn đơn lẻ cho đến gói tư vấn định kỳ.
  + Thanh toán trực tuyến: hỗ trợ thanh toán an toàn qua thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, hoặc các ví điện tử phổ biến.
  + Hóa đơn và lịch sử giao dịch: cho phép người dùng theo dõi lịch sử giao dịch, tải hóa đơn, và quản lý chi phí tư vấn dễ dàng.
  + Khuyến mãi và mã giảm giá: tích hợp các mã giảm giá hoặc ưu đãi cho các dịch vụ để khuyến khích người dùng tham gia và duy trì sử dụng dịch vụ.
  + Gia hạn tự động: tùy chọn gia hạn tự động cho các gói tư vấn dài hạn để đảm bảo sự hỗ trợ liên tục.
* Đánh giá và phản hồi :
  + Đánh giá chuyên gia : người dùng có thể để lại đánh giá và nhận xét về trải nghiệm tư vấn sau khi hoàn thành.
  + Phản hồi và khiếu nại : khiếu nại khi gặp vấn đề.

1. Các tác nhân sử dụng hệ thống :

* Người dùng
* Chuyên gia tâm lý
* Quản trị viên
* Khách vãng lai

1. Các ràng buộc :

* Người dùng muốn sử dụng đầy đủ chức năng :
  + Cần phải đăng ký , đăng nhập .
  + Cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân .
* Chuyên gia tâm lý :
  + Cần phải có ít nhất 1 bằng cấp liên quan đến ngành tâm lý học , …
  + Đủ 18 tuổi trở lên .
* Quản trị viên :
  + Có tài khoản quản trị viên .

1. Giao diện mà khách hàng mong muốn :

* Yêu cầu :
  + Đăng ký , đăng nhập
  + Bảng tin
  + Diễn đàn
  + Thư viện
  + Hỗ trợ
  + Trang cá nhân
  + Khóa học
  + Trắc nghiệm tâm lý
  + Thanh toán

1. Các nghiệp vụ :

* Người dung :
  + Đăng ký , đăng nhập tài khoản : cho phép người dùng tạo tài khoản mới và đăng nhập vào hệ thống .
  + Quản lý hồ sơ: người dùng có thể cập nhật thông tin cá nhân, mật khẩu và thông tin liên quan đến lịch sử tư vấn .
  + Quên mật khẩu: Cung cấp tính năng khôi phục mật khẩu qua email hoặc số điện thoại .
  + Đăng bài : đăng bài lên diễn đàn .
* Tư vấn trực tuyến :
  + Đặt lịch tư vấn: người dùng có thể chọn thời gian và chuyên gia để đặt lịch tư vấn.
  + Tham gia tư vấn: hỗ trợ các hình thức tư vấn như video call, chat, hoặc email.
  + Ghi chú và lịch sử tư vấn: lưu trữ thông tin và ghi chú về các cuộc tư vấn để người dùng có thể tham khảo sau này.
* Quản lý tài nguyên và nội dung
  + Thư viện tài nguyên: tổ chức và quản lý các bài viết, video, podcast và tài liệu học tập.
  + Tìm kiếm và phân loại: cung cấp chức năng tìm kiếm và phân loại tài nguyên theo chủ đề, tác giả, hoặc loại nội dung.
  + Đánh giá và phản hồi: người dùng có thể đánh giá các tài nguyên và để lại phản hồi để cải thiện chất lượng nội dung.
* Chương trình tự học và bài kiểm tra
  + Cung cấp khóa học: tổ chức các khóa học trực tuyến về tâm lý học, kỹ năng sống và quản lý căng thẳng.
  + Bài kiểm tra tâm lý: cung cấp các bài kiểm tra tự đánh giá về tình trạng tâm lý, với kết quả được lưu trữ trong hồ sơ người dùng.
* Diễn đàn và hỗ trợ cộng đồng
  + Tạo chủ đề thảo luận: người dùng có thể tạo và tham gia vào các thảo luận trên diễn đàn.
  + Gửi câu hỏi và nhận lời khuyên: người dùng có thể đặt câu hỏi và nhận phản hồi từ cộng đồng và các chuyên gia.
* Quản lý thanh toán
  + Chọn gói dịch vụ: người dùng có thể chọn gói dịch vụ tư vấn hoặc khóa học phù hợp.
  + Xử lý thanh toán: cung cấp chức năng thanh toán trực tuyến an toàn, bao gồm hóa đơn và lịch sử giao dịch.
  + Chính sách hoàn tiền: quản lý các yêu cầu hoàn tiền và xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến thanh toán.
* Quản lý sự kiện
  + Tạo và quản lý sự kiện: tổ chức các hội thảo, lớp học và sự kiện trực tuyến, cho phép người dùng đăng ký tham gia.
  + Gửi thông báo: gửi thông báo cho người dùng về các sự kiện sắp diễn ra hoặc các cập nhật quan trọng.
* Đánh giá chuyên gia và dịch vụ
  + Đánh giá sau tư vấn: người dùng có thể để lại đánh giá và nhận xét về trải nghiệm tư vấn sau khi hoàn thành.
  + Xem đánh giá của người khác: người dùng có thể xem các đánh giá và nhận xét của người khác về các chuyên gia và dịch vụ.
* Báo cáo và phân tích
  + Theo dõi sử dụng: thu thập và phân tích dữ liệu về cách người dùng tương tác với nền tảng để cải thiện trải nghiệm.
  + Báo cáo hiệu suất: cung cấp báo cáo cho quản trị viên về hiệu suất của các chuyên gia, mức độ hài lòng của người dùng và các hoạt động trong ứng dụng.