

**TÀI LIỆU YÊU CẦU NGHIỆP VỤ**

**<< 001 >>**

**<< HỆ THỐNG NHẮN TIN TRỰC TUYẾN**

**CHAT REALTIME >>**

**VERSION: 1.0**

Thời gian << 01-07-2024 >>

## LỊCH SỬ PHIÊN BẢN

LỊCH SỬ PHIÊN BẢN			
<u>Phiên bản</u>	<u>Thời gian</u>	<u>Người điều chỉnh</u>	<u>Lý do thay đổi</u>
1.0	01-07-2023	Nguyễn Thị Thu Huyền	

Nội dung thay đổi giữa phiên bản hiện tại và phiên bản trước được xác định bằng quy ước Blackline (tức là bổ sung và xóa bỏ).

Tài liệu này đã được phê duyệt là Tài liệu yêu cầu nghiệp vụ chính thức cho hệ thống quản lý bán hàng đa kênh và phản ánh chính xác hiểu biết hiện tại về các yêu cầu nghiệp vụ. Sau khi tài liệu này được phê duyệt, các thay đổi về yêu cầu sẽ được điều chỉnh bởi quy trình quản lý thay đổi của dự án, bao gồm phân tích tác động, đánh giá và phê duyệt phù hợp.

PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU			
<u>Tên người phê duyệt</u>	<u>Chức vụ</u>	<u>Chữ ký</u>	<u>Thời gian</u>
Nguyễn Thị Thu Huyền	Quản lý dự án		03-07-2024

## CHI TIẾT DỰ ÁN

<b>Tên dự án</b>	Hệ thống nhắn tin trực tuyến
<b>Loại dự án</b>	Sáng kiến mới
<b>Thời gian bắt đầu</b>	01-07-2024
<b>Thời gian kết thúc</b>	15-10-2024
<b>Nhà tài trợ dự án</b>	Công ty X
<b>Phòng ban</b>	Tất cả các phòng ban có liên quan
<b>Quản lý dự án</b>	Nguyễn Thị Thu Huyền

## TỔNG QUAN

Tài liệu này xác định các yêu cầu cấp cao [Hệ thống nhắn tin trực tuyến Chat Realtime].

Nó sẽ được sử dụng làm cơ sở cho các hoạt động sau:

- Tạo thiết kế giải pháp
- Xây dựng kế hoạch kiểm thử, kịch bản kiểm thử và trường hợp kiểm thử
- Xác định thời gian hoàn thành dự án

## NGUỒN TÀI LIỆU

Tên	Phòng ban	Vai trò
Nguyễn Văn A	Tổng giám đốc	Cung cấp thông tin tình trạng công ty hiện tại và mong muốn phát triển hệ thống nhắn tin trực tuyến chat realtime.
Nhân viên hỗ trợ	Phòng Dịch vụ Khách hàng	Cung cấp thông tin về các yêu cầu và tính năng cần thiết trong chức năng nhắn tin và hỗ trợ khách hàng của hệ thống mới.
Người dùng	Người dùng	Cung cấp thông tin cá nhân và sử dụng các tính năng của hệ thống.

Nhân viên hỗ trợ	Phòng Hỗ trợ Kỹ thuật	Cung cấp hỗ trợ kỹ thuật cho người dùng trong quá trình sử dụng hệ thống.
Nhân viên phát triển	Phòng Phát triển Hệ thống	Quản lý và phát triển các tính năng mới cho hệ thống nhắn tin trực tuyến.
Nhân viên phân tích dữ liệu	Phòng Phân tích Dữ liệu	Phân tích dữ liệu từ hệ thống và cung cấp thông tin hữu ích cho việc ra quyết định.

## CHÚ GIẢI THUẬT NGỮ

Thuật ngữ/ Từ viết tắt	Giải thích
TMĐT	Thương mại điện tử
Buru tá	Người có nhiệm vụ thu gom, phân phát hàng
Đa kênh	Nhiều kênh, nhiều nền tảng bán hàng khác nhau
BA	Business Analyst
Chatapp	Ứng dụng nhắn tin trực tuyến

## TỔNG QUAN DỰ ÁN

### 4.1 Tổng quan và bối cảnh dự án

#### 4.1.1. Vấn đề nghiệp vụ hiện tại

Công ty X là công ty chuyên cung cấp dịch vụ nhắn tin trực tuyến, cho phép người dùng giao tiếp với nhau trong thời gian thực. Thời gian gần đây, lượng người dùng của ứng dụng giảm sút do thiếu tính năng hỗ trợ theo dõi và quản lý cuộc trò chuyện, cũng như không có hệ thống thông báo khi có tin nhắn mới.

#### 4.1.2. Giải pháp đề xuất

Xây dựng một hệ thống nhắn tin trực tuyến chat realtime, cho phép người dùng quản lý cuộc trò chuyện một đối một và nhóm. Hệ thống sẽ cung cấp tính năng

thông báo khi có tin nhắn mới, cũng như lịch sử cuộc trò chuyện để người dùng dễ dàng theo dõi.

Hệ thống cũng hỗ trợ tính năng gửi và nhận tệp, video, và hình ảnh để cải thiện trải nghiệm giao tiếp của người dùng.

#### **4.1.3. Các hệ thống chịu ảnh hưởng**

Hệ thống nhắn tin sẽ được tích hợp vào trang web của công ty và ứng dụng di động để phục vụ người dùng.

#### **4.2 Phụ thuộc dự án**

Cần liên kết với các nền tảng khác để xác thực người dùng và đảm bảo tính bảo mật cho thông tin cá nhân.

Nhận được sự chấp thuận từ các ngân hàng khi tích hợp thanh toán online cho các dịch vụ bổ sung.

#### **4.3 Các bên liên quan**

Sau đây bao gồm các bên liên quan nội bộ và bên ngoài có yêu cầu được trình bày trong tài liệu này:

STT	Tên Các bên liên quan
1	Nhóm người dùng: Người dùng cá nhân, nhóm người dùng, người hỗ trợ kỹ thuật
2	Nhóm quản lý: Quản lý dự án, trưởng nhóm phát triển, trưởng phòng QA
3	Nhóm dự án: Đội phát triển phần mềm, product owner, product manager, tester, BA
4	Nhóm khách hàng: Người dùng cuối, doanh nghiệp sử dụng hệ thống chatapp

### **CÁC GIẢ ĐỊNH & RÀNG BUỘC**

- **Giả định**
  - Người dùng có thể xóa cuộc trò chuyện cá nhân.
  - Người dùng có thể xóa cuộc trò chuyện nhóm.
  - Người dùng có quyền quản lý thông tin cá nhân của họ.
  - Người dùng đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản đã đăng ký.
  - Khách hàng có thể đăng ký tài khoản để sử dụng hệ thống nhắn tin.
  - Hệ thống hỗ trợ người dùng quên mật khẩu và gửi thông tin phục hồi.
- **Ràng buộc**
  - Cuộc trò chuyện đã được xác nhận không thể bị xóa.
  - Người dùng phải là khách hàng đã đăng ký tài khoản của hệ thống chatapp.
  - Người dùng nhập sai thông tin đăng nhập ở lần thứ 5 liên tiếp sẽ bị khóa tài khoản

trong 30 phút.

- Hệ thống sẽ gửi mã xác nhận qua email để khách hàng xác thực tài khoản khi đăng ký.
- Người dùng phải tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin cá nhân.

### CÁC YÊU CẦU NGHIỆP VỤ

Các phần sau ghi lại các yêu cầu nghiệp vụ khác nhau của dự án này. Các yêu cầu trong tài liệu này được ưu tiên như sau:

Giá trị	Xếp loại	Mô tả
1	Rất quan trọng	Yêu cầu này rất quan trọng đối với sự thành công của hệ thống chatapp. Hệ thống sẽ không thể hoạt động nếu thiếu yêu cầu này.
2	Cao	Yêu cầu này được ưu tiên cao, nhưng hệ thống vẫn có thể hoạt động ở mức tối thiểu nếu không có yêu cầu này.
3	Trung bình	Yêu cầu này hơi quan trọng, vì nó cung cấp một số giá trị cho người dùng, nhưng hệ thống vẫn có thể tiến hành mà không cần nó.
4	Thấp	Đây là yêu cầu có mức độ ưu tiên thấp hoặc tính năng “có thì tốt”, sẽ được thực hiện nếu thời gian và chi phí cho phép.
5	Tính năng tương lai	Yêu cầu này nằm ngoài phạm vi của dự án hiện tại và được đưa vào đây để xem xét cho các phiên bản phát hành trong tương lai của hệ thống chatapp.

**Danh sách các yêu cầu:**

<b>Chức năng</b>	<b>Yêu cầu nghiệp vụ</b>	<b>Thứ tự ưu tiên</b>
Nhắn tin một đối một	Người dùng có thể gửi và nhận tin nhắn văn bản ngay lập tức với cá nhân khác, hỗ trợ gửi tệp đính kèm (hình ảnh, tài liệu, video).	1
Nhắn tin nhóm	Hệ thống cho phép tạo và tham gia các nhóm chat nhiều thành viên, dễ dàng thêm hoặc xóa thành viên.	1
Thông báo tin nhắn mới	Cung cấp thông báo khi có tin nhắn mới trong cuộc trò chuyện cá nhân và nhóm.	1
Tìm kiếm cuộc trò chuyện và tin nhắn	Người dùng có thể tìm kiếm theo từ khóa, thời gian, hoặc tên người gửi.	1
Quản lý cuộc trò chuyện	Cho phép lưu trữ và quản lý các cuộc trò chuyện đã diễn ra, bao gồm nhãn dán và phân loại cuộc trò chuyện quan trọng.	2
Quản lý danh sách liên lạc	Hỗ trợ lưu trữ và quản lý thông tin liên lạc, cho phép cập nhật và xóa các liên hệ cũ.	1
Bảo mật và quyền riêng tư	Hệ thống sẽ sử dụng mã hóa đầu cuối để bảo vệ nội dung tin nhắn và thông tin người dùng.	1
Tích hợp đa nền tảng	Ứng dụng sẽ hoạt động trên cả máy tính và thiết bị di động, đồng bộ hóa dữ liệu giữa các nền tảng.	1
Chat hỗ trợ khách hàng	Tích hợp tính năng hỗ trợ khách hàng thông qua chatbot hoặc liên hệ trực tiếp với bộ phận hỗ trợ kỹ thuật.	1

