Version <1.0>

Revision History

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Version** | **Description** | **Author** |
| <dd/mmm/yy> | <x.x> | <details> | Lâm Quang Duy |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Table of Contents

1. Brief Description 4

2. Basic Flow of Events 4

3. Alternative Flows 4

4. Subflows 4

5. Key Scenarios 4

5.1 Người dùng thấy thông báo lỗi khi thực hiện giao dịch và chọn tùy chọn phản hồi lỗi. 4

5.2 Hệ thống xác nhận lỗi giao dịch và yêu cầu người dùng nhập thông tin chi tiết về lỗi. 4

5.3 Hệ thống xác nhận thông tin chi tiết về lỗi từ người dùng và tạo ticket hỗ trợ cho lỗi giao dịch này. 4

5.4 Hệ thống tiếp nhận và giải quyết lỗi giao dịch, và cập nhật trạng thái lỗi và kết quả xử lý cho ticket hỗ trợ. 4

6. Preconditions 4

7. Postconditions 5

8. Extension Points 5

9. Special Requirements 5

10. Additional Information 5

# Brief Description

Chức năng phản hồi lỗi giao dịch là chức năng cho phép người dùng báo cáo lỗi trong quá trình thanh toán hoặc giao dịch trên ứng dụng. Chức năng này giúp người bán quán có thể nhận được hỗ trợ và giải quyết vấn đề nhanh chóng, đồng thời cũng giúp đội ngũ phát triển ứng dụng có thể cải thiện và tối ưu hóa hệ thống thanh toán của mình.

# Basic Flow of Events

* Người dùng phát hiện lỗi trong quá trình thanh toán hoặc giao dịch trên ứng dụng và chọn chức năng phản hồi lỗi giao dịch.
* Hệ thống hiển thị một biểu mẫu để người dùng điền thông tin về lỗi của họ, bao gồm tên, số điện thoại, email và mô tả chi tiết về lỗi.
* Người dùng điền thông tin vào biểu mẫu và gửi yêu cầu.
* Hệ thống ghi nhận yêu cầu phản hồi lỗi và gửi thông báo xác nhận cho người dùng.
* Đội ngũ hỗ trợ khách hàng của ứng dụng xem xét yêu cầu và liên lạc với người dùng để giải quyết vấn đề.
* Nếu cần, đội ngũ phát triển ứng dụng sẽ tiến hành xem xét và sửa lỗi trong hệ thống thanh toán hoặc giao dịch.
* Đội ngũ hỗ trợ khách hàng sẽ liên lạc lại với người dùng để thông báo về việc giải quyết lỗi.

# Alternative Flows

# Subflows

# Key Scenarios

## Người dùng thấy thông báo lỗi khi thực hiện giao dịch và chọn tùy chọn phản hồi lỗi.

Mô tả: Sau khi giao dịch, nếu xuất hiện lỗi không thể giao dịch thì người dùng có thể giao dịch lại từ đầu để hoàn thành. Tuy nhiên nếu quá nhiều lần mà việc này không được thực hiện được thì họ sẽ lựa chọn đi vào đường liên kết để phản hồi lại.

## Hệ thống xác nhận lỗi giao dịch và yêu cầu người dùng nhập thông tin chi tiết về lỗi.

Mô tả: Sau khi vào liên kết báo cáo lỗi, bộ phận hỗ trợ cần biết rõ hơn về lỗi xuất hiện dể dễ dàng sửa chữa.

## Hệ thống xác nhận thông tin chi tiết về lỗi từ người dùng và tạo ticket hỗ trợ cho lỗi giao dịch này.

Mô tả: hệ thống gắn chuỗi kí tự để định danh lỗi phản hồi từ người dùng, từ đó tra cứu rõ về lỗi này là gì và vì sao nó lại xuất hiện. Từ đó xử lí một cách dễ dàng.

## Hệ thống tiếp nhận và giải quyết lỗi giao dịch, và cập nhật trạng thái lỗi và kết quả xử lý cho ticket hỗ trợ.

Mô tả: bộ phận hỗ trợ tìm cách khắc phục để người dùng có thể tiếp tục sử dụng mà không còn lỗi trong phần thanh toán nữa. Có thể hệ thống sẽ gửi thông báo về tài khoản người dùng để thông báo về việc đã hoàn thành khắc phục sự cố.

# Preconditions

* Người dùng đã tải ứng dụng “Tìm kiếm quán ăn” trên thiết bị di động.
* Hệ thống ứng dụng "Tìm kiếm quán ăn" đã được kích hoạt và sẵn sàng hoạt động.
* Hệ thống máy chủ và cơ sở dữ liệu của ứng dụng đã được kết nối và hoạt động đúng cách.
* Thiết bị của người dùng đã kết nối thành công với internet và có kết nối ổn định để đảm bảo quá trình đăng nhập diễn ra thành công.
* Người dùng phải đăng nhập, xác thực thông tin là của mình.

# Postconditions

* Nếu lỗi được xác định là do hệ thống, hệ thống sẽ ghi lại mã ticket và thông tin chi tiết về lỗi vào hệ thống log để nhân viên hỗ trợ có thể tra cứu và xử lý sau này.
* Nếu lỗi được xác định là do người dùng, hệ thống sẽ hiển thị thông báo lỗi cụ thể và hướng dẫn người dùng sửa chữa.
* Nếu lỗi không thể xác định được nguyên nhân, hệ thống sẽ hiển thị thông báo lỗi và hướng dẫn người dùng liên hệ với bộ phận hỗ trợ để được hỗ trợ kịp thời.

# Extension Points

* Tự động cập nhật trạng thái của giao dịch để phù hợp với trạng thái lỗi cụ thể.
* Đưa ra các gợi ý hoặc hướng dẫn để giúp người dùng khắc phục lỗi.
* Cho phép người dùng gửi yêu cầu hỗ trợ đến bộ phận chăm sóc khách hàng để giải quyết các vấn đề liên quan đến lỗi giao dịch.
* Cung cấp thông tin chi tiết về lỗi để hỗ trợ các phương tiện giải quyết lỗi phức tạp hơn.
* Cho phép đánh giá và phản hồi về chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng để tăng cường trải nghiệm người dùng và cải thiện chất lượng dịch vụ của ứng dụng.

# Special Requirements

* Cần có các thông tin chi tiết về giao dịch để xác định chính xác lỗi xảy ra.
* Cần có một cơ chế xử lý lỗi linh hoạt để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình giao dịch.
* Cần có khả năng ghi nhận và lưu trữ các thông tin liên quan đến lỗi giao dịch để phục vụ cho việc giải quyết và đối chiếu sau này.
* Cần có các tiêu chuẩn bảo mật và an ninh để đảm bảo thông tin liên quan đến giao dịch được bảo vệ tốt nhất có thể.

# Additional Information

* Các thông tin được yêu cầu trong quá trình phản hồi lỗi giao dịch bao gồm mã đơn hàng hoặc mã giao dịch, loại lỗi, mô tả chi tiết về lỗi, v.v.
* Sau khi người dùng gửi thông tin phản hồi, họ sẽ nhận được thông báo xác nhận và được hỗ trợ để giải quyết vấn đề.
* Đội ngũ hỗ trợ khách hàng của ứng dụng sẽ xử lý các yêu cầu phản hồi lỗi giao dịch và liên lạc trực tiếp với người dùng để giải quyết vấn đề.