

Tính năng: Chat

SYSTEM REQUIREMENT SPECIFICATION

Tên dự án: Vietfly

Người viết: Trần Thị Minh Châu

Giới thiệu

- 1. Mục đích
- 2. Phạm vi
- 3. Ngoài phạm vi

Yêu cầu chức năng

Thứ tự ưu tiên yêu cầu:

Value	Rating	Description
1	Bắt buộc	Yêu cầu này rất quan trọng đối với sự thành công của dự án. Dự án sẽ không thể thực hiện được nếu không có yêu cầu này.
2	Cao	Yêu cầu này là ưu tiên cao, nhưng dự án có thể được thực hiện ở mức tối thiểu mà không cần yêu cầu này.
3	Trung bình	Yêu cầu này ít quan trọng, vì nó cung cấp một số giá trị nhưng dự án có thể tiến hành mà không cần nó.
4	Thấp	Yêu cầu có mức độ ưu tiên thấp hoặc là một tính năng “nên có”, nếu có thời gian và chi phí cho phép.
5	Tương lai	Yêu cầu này nằm ngoài phạm vi của dự án này và đã được đưa vào đây để có thể phát hành trong tương lai.

1. Ma trận use case

UC ID	Priority	Description	Use Case Reference	Actor
67		<p>Hiển thị giao diện chat để KH có thể chat trực tiếp với nhân viên CSKH:</p> <ul style="list-style-type: none">- Có thể chat không cần đăng nhập hoặc có đăng nhập- Chat với CSKH- Gửi Emoji- Gửi ảnh đính kèm- Xóa tin nhắn chưa đọc- Hiển thị trạng thái của tin nhắn (Đã đọc, đã gửi, đã xem, đã nhận)- Đánh giá dịch vụ cuộc hội thoại (Rating sao)		End user

2. Chi tiết use case

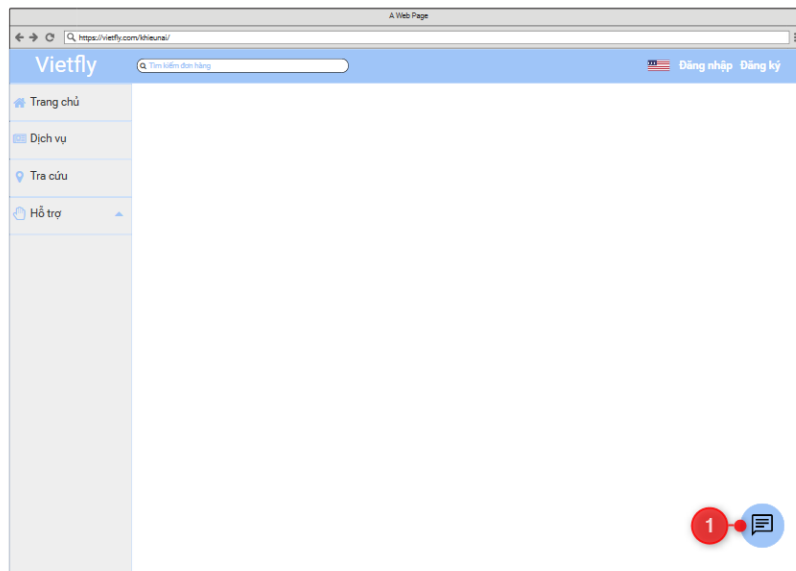
2.1 Chat

2.1.1 Mô tả

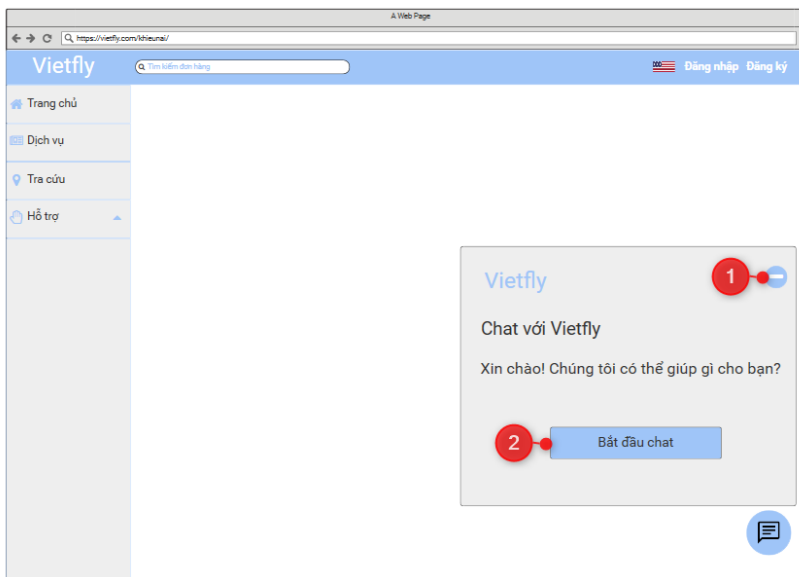
UC ID	67	Precondition	
		Thiết bị của người dùng đã được kết nối internet.	
Description	Người dùng có thể chat trực tiếp với nhân viên Vietfly.	Post condition Người dùng có thể gửi tin nhắn đến Vietfly và nhận được tin nhắn phản hồi từ Vietfly.	
Main flow	Người dùng: Chọn icon chat. Hệ thống: Hiển thị giao diện bắt đầu chat. Người dùng: Chọn button bắt đầu chat. Hệ thống: Gửi tin nhắn chào tự động đến người dùng. Người dùng: Nhập thông tin chat và gửi. Hệ thống: Hệ thống ghi nhận và nhân viên CSKH trả lời người dùng.	Business rule: <ul style="list-style-type: none">• Người dùng có thể chat không cần đăng nhập hoặc có đăng nhập.• Người dùng có thể xóa tin nhắn ở trạng thái “Đã gửi”.• Số lượng hình ảnh gài tối đa/lần: 10 hình ảnh/lần.• Nhân viên Vietfly kết thúc chat sẽ hiển thị đánh giá chất lượng dịch vụ (rating star)	GUI Reference: 1.1 đến 1.20
Alternative flow	N/A		
Exception flow	N/A		

2.1.2 GUI

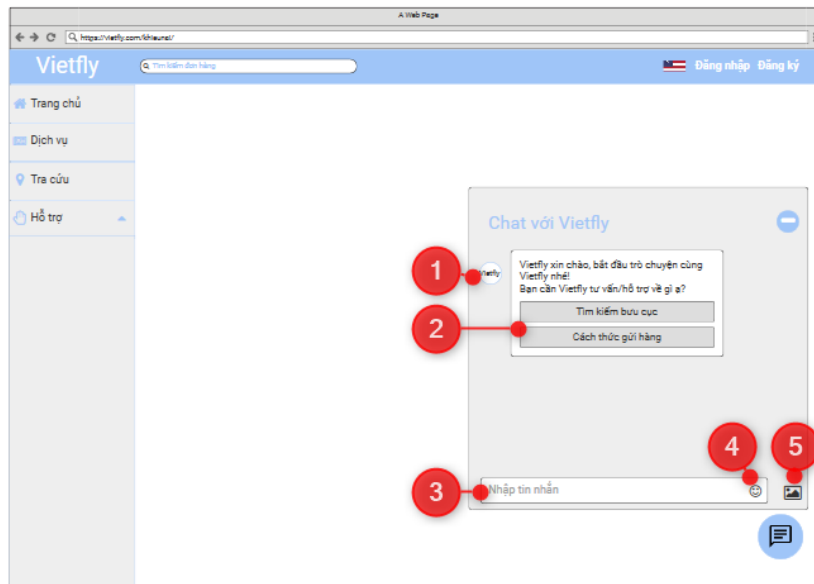
2.1.2.1 Layout



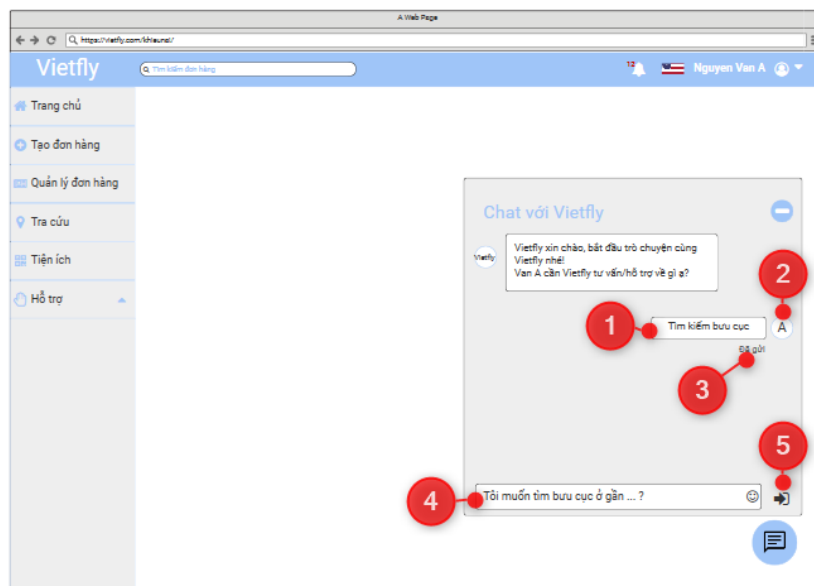
1.1 Chat



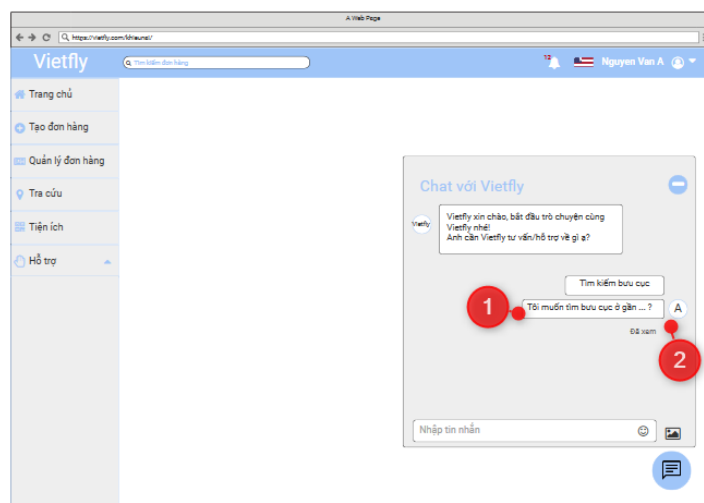
1.2 Chat - Khung chat



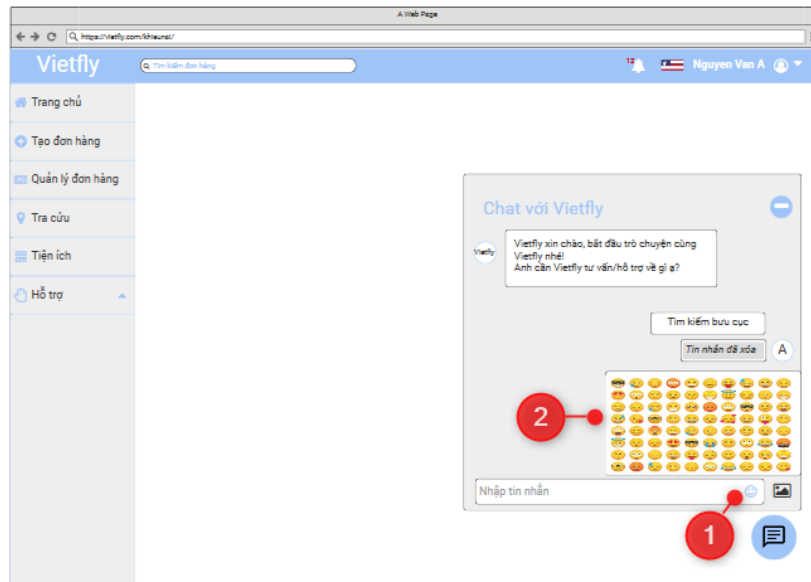
1.3 Chat - Chưa đang nhập



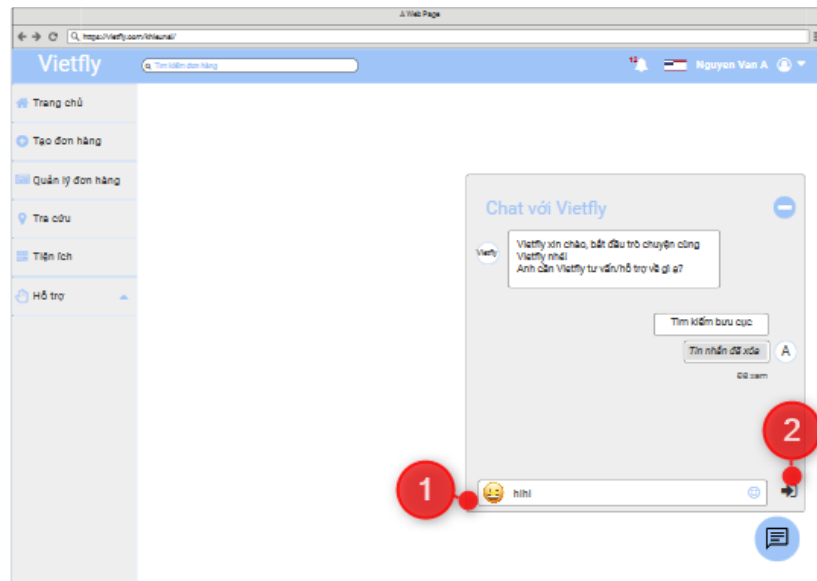
1.4 Chat - Đã đang nhập



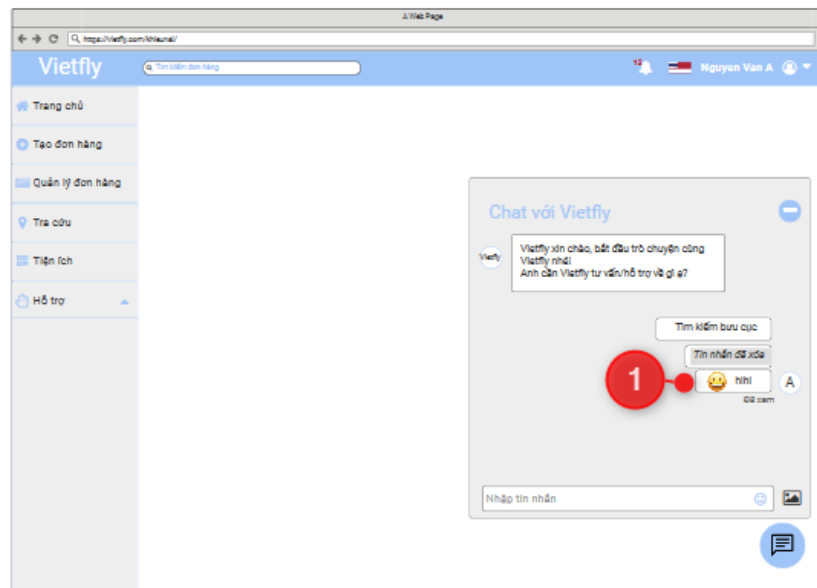
1.5 Chat - Nhập tin + trạng thái



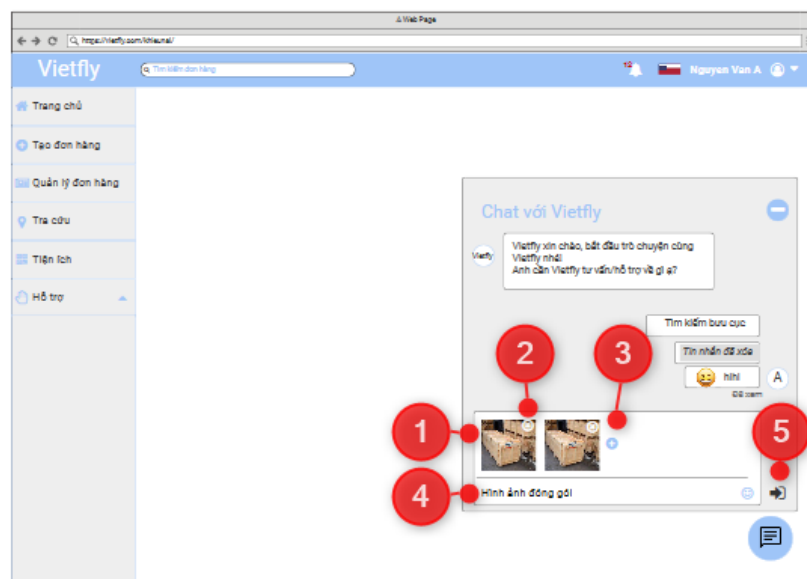
1.6 Chat - emoji



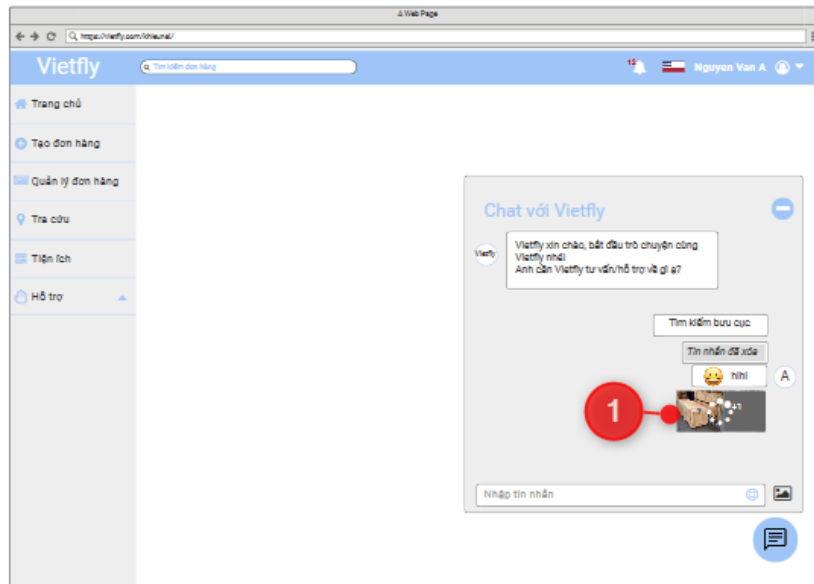
1.7 Chat - emoji



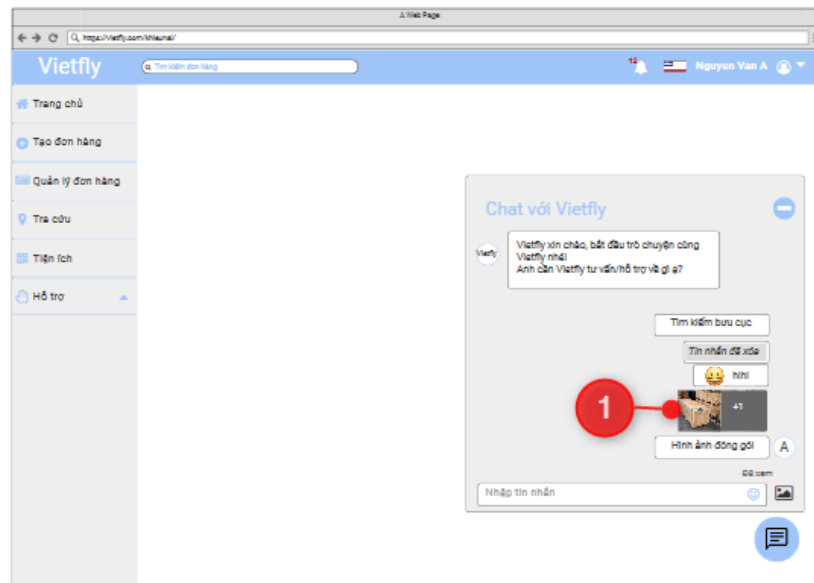
1.8 Chat - email



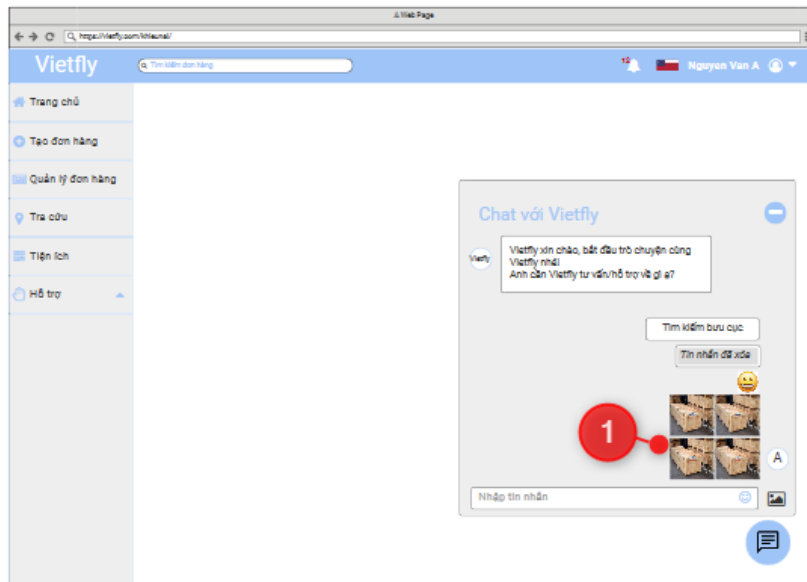
1.9 Chat - hình ảnh



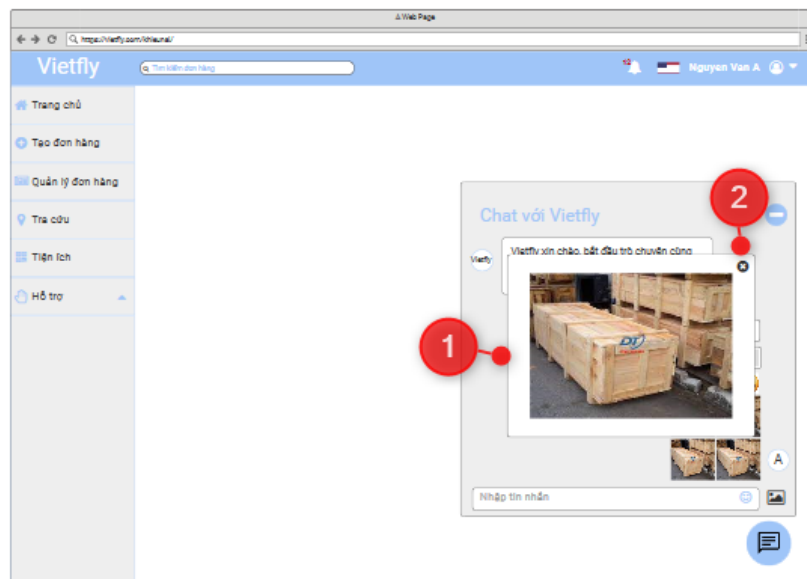
1.10 Chat - hình ảnh



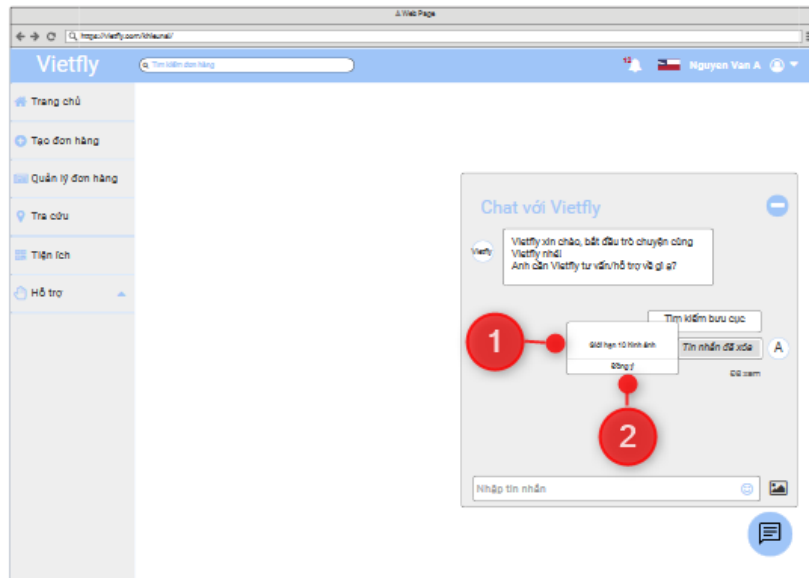
1.11 Chat - hình ảnh



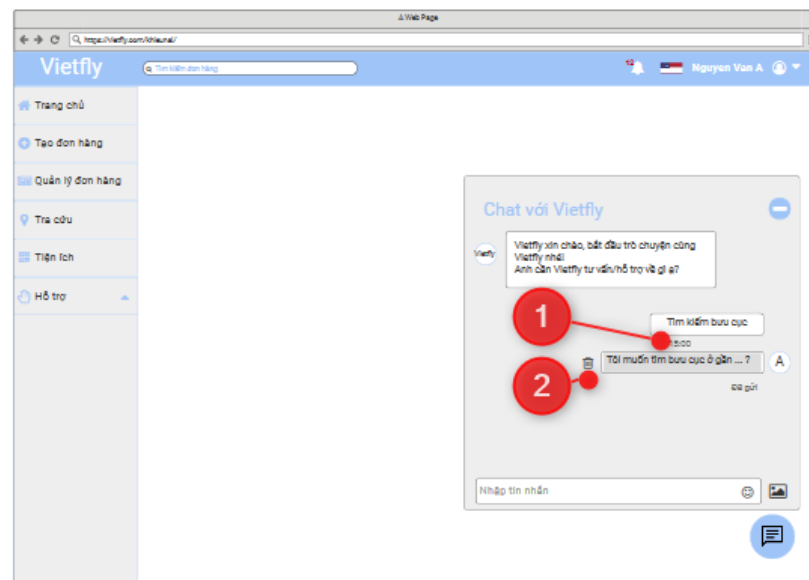
1.12 Chat - hình ảnh



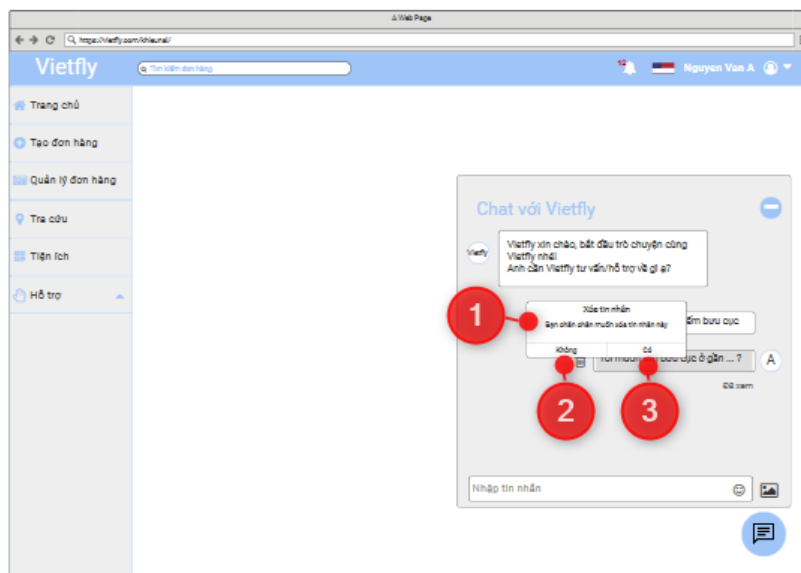
1.13 Chat - hình ảnh



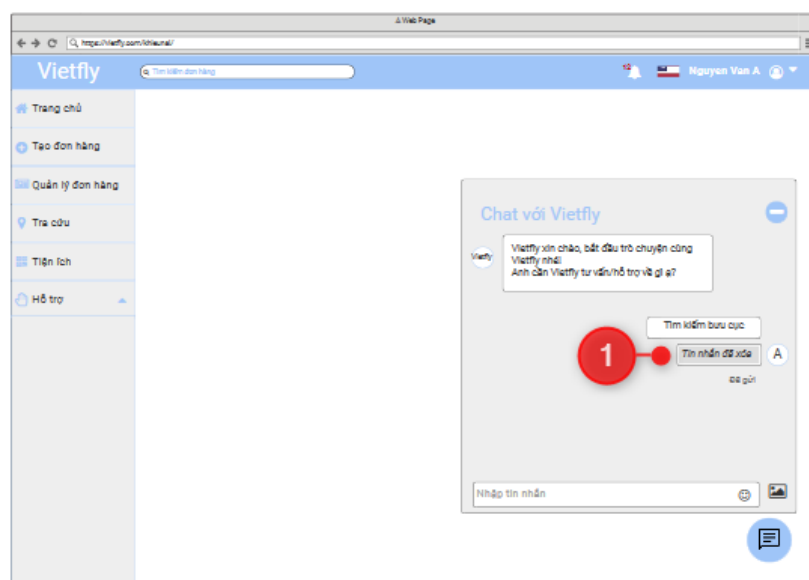
1.14 Chat - hình ảnh



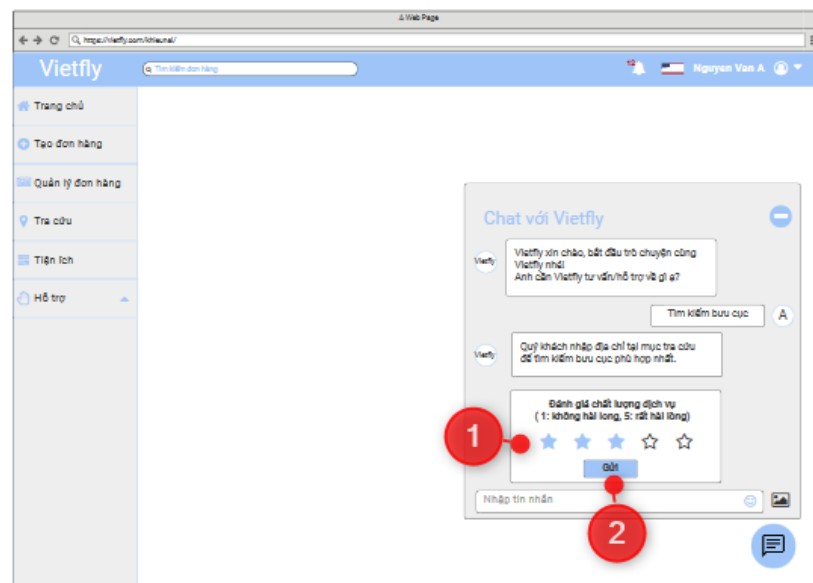
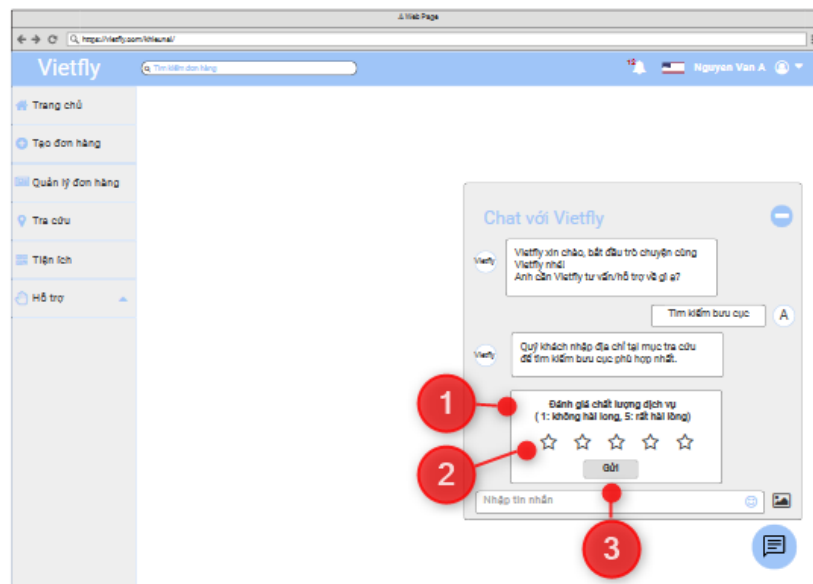
1.15 Chat - Xóa tin

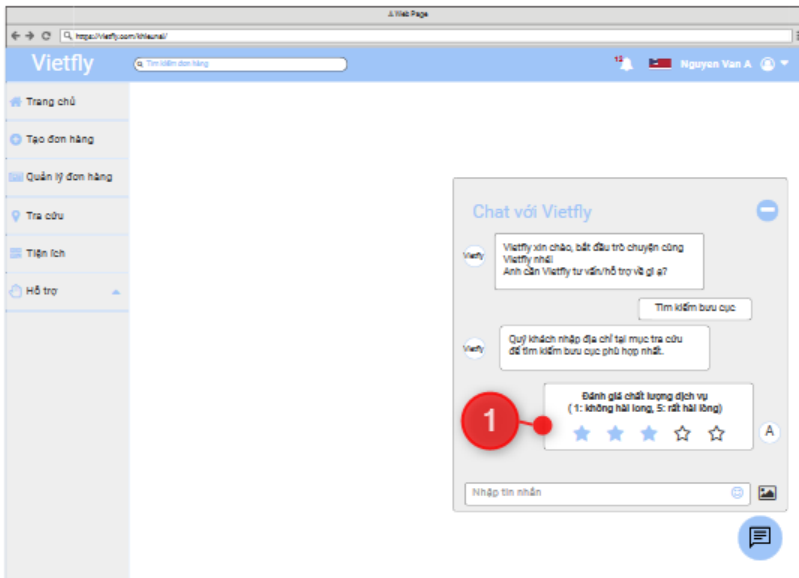


1.16 Chat - popup xác tn



1.17 Chat - Xác xóa tn





1.20 Chat - rating star

2.1.2.2 GUI element

GUI ID	No.	Mô tả	Kiểu điều khiển	Kiểu dữ liệu	Giá trị mặc định	Bắt buộc (Y/N)	Quy tắc
1.1	1	Chọn để mở tính năng chat với Vietfly	icon				Người dùng click vào icon sẽ mở ra màn hình chat như màn hình 1.2.
1.2	1	Chọn để đóng màn hình chat	icon				Người dùng click vào icon sẽ đóng màn hình chat như màn hình 1.1.
1.2	2	Chọn để mở màn hình bắt đầu chat với Vietfly	button				Người dùng click vào button sẽ mở màn hình bắt đầu chat như màn hình 1.3.
1.3	1	Hiển thị ảnh logo Vietfly	icon				Hiển thị ảnh logo Vietfly bên dưới mỗi đoạn chat của Vietfly.
1.3	2	Câu chào mặc định và gợi ý nhập nhanh câu chat cho người dùng	button				Người dùng chọn button với nội dung tương ứng cần chat để gửi nhanh tin nhắn đến Vietfly như 1.4.
1.3	3	Nhập tin nhắn.	text field	String (250)			<ul style="list-style-type: none"> Text placeholder: "Nhập tin nhắn". Nhập nội dung tin nhắn gửi đến Vietfly như màn hình 1.4.

1.3	4	Chọn emoji	icon				Chọn icon emoji để gửi như màn hình 1.6.
1.3	5	Chọn hình ảnh để gửi	icon				Chọn icon emoji để gửi như màn hình 1.9.
1.4	1	Tin nhắn khách hàng đã chọn ở 1.3.	label				Hiển thị tin nhắn người dùng đã chọn gửi đến Vietfly.
1.4	2	Trạng thái gửi tin nhắn đến Vietfly	label				<p>Hiển thị trạng thái gửi tin nhắn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đã gửi: tin nhắn của bạn đã được gửi thành công. • Đã nhận: đã được gửi thành công và người nhận đang Online nhưng chưa xem tin nhắn. • Đã xem: Người nhận đã đọc tin nhắn.
1.4	3	Hiển thị ảnh avatar của người dùng	icon				<p>Hiển thị icon avatar dưới mỗi đoạn chat của người dùng.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Người dùng chưa đăng nhập: avatar mặc định. • Người dùng đã đăng nhập: avatar của người dùng đó.
1.4	4	Nhập tin nhắn.	text field	String (250)			Hiển thị nội dung tin nhắn người dùng đã nhập và hiển thị icon enter để gửi tin nhắn.
1.4	5	Trigger gửi tin nhắn	Icon				Người dùng chọn icon để gửi tin nhắn đến Vietfly hoặc chọn phím enter trên bàn phím.
1.5	1	Hiển thị tin nhắn gửi đến Vietfly	label				Hiển thị tin nhắn sau khi người dùng trigger gửi.
1.5	2	Avatar và trạng thái tin nhắn					Đối với người dùng nhắn nhiều tin nhắn liên tiếp: hiển thị avatar và trạng thái ở tin nhắn cuối cùng.
1.6	1	Chọn icon emoji	icon				<p>Người dùng chọn icon emoji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Icon emoji chuyển sang active. • Hiển thị bằng icon emoji để người dùng chọn.

1.6	2	Icon emoji	icon?				Hiển thị các icon emoji đang hỗ trợ ở tính năng chat này và người dùng chọn emoji nào sẽ hiển thị ở text fields như màn hình 1.7.
1.7	1	Nhập tin nhắn có emoji	text fields	String (250)?			<ul style="list-style-type: none"> • Hiển thị icon emoji người dùng đã chọn ở màn hình 1.6. • Người dùng có thể nhập tin nhắn dạng text.
1.7	2	Trigger gửi tin nhắn	Icon				Người dùng chọn icon để gửi tin nhắn đến Vietfly hoặc chọn phím enter trên bàn phím.
1.8	1	Hiển thị tin nhắn có emoji gửi đến Vietfly	label				Hiển thị tin nhắn sau khi người dùng trigger gửi.
1.9	1	Chọn hình ảnh để gửi					<ul style="list-style-type: none"> • Người dùng chọn icon chọn hình ảnh và hiển thị hình ảnh đã được chọn. • Tối đa gửi 10 hình ảnh/lần. • Vượt số lượng tối đa sẽ hiển thị cảnh báo như màn hình 1.14
1.9	2	Xóa hình ảnh đã chọn	icon				Người dùng chọn để xóa hình ảnh đã chọn
1.9	3	Thêm hình ảnh để gửi tin nhắn	icon				Người dùng chọn icon để chọn thêm hình ảnh gửi.
1.9	4	Nhập tin nhắn text	text fields	String (250)			Người dùng có thể nhập tin nhắn dạng text để gửi cùng hình ảnh.
1.9	5	Trigger gửi tin nhắn	icon				Người dùng chọn icon để gửi tin nhắn đến Vietfly hoặc chọn phím enter trên bàn phím.
1.10	1	Trạng thái tải hình ảnh để gửi tin nhắn	icon?				Hiển thị trạng thái đang upload hình ảnh người dùng đã trigger gửi.
1.11	1	Hình ảnh đã gửi.	image/icon?				<p>Hiển thị hình ảnh đã gửi theo quy tắc:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiển thị hình ảnh thứ 1 và thứ 2. • Từ hình ảnh thứ 3 (nếu có) sẽ thể hiện +n và

						người dùng chọn icon +n sẽ hiển thị như màn hình 1.12.
1.12	1	Chọn xem hình ảnh đã gửi	image/icon?			Đối với trường hợp từ 3 hình ảnh gửi, người dùng chọn icon +n sẽ hiển thị tất cả hình ảnh đã gửi và người dùng có thể chọn xem hình ảnh như màn hình 1.13.
1.13	1	Xem hình ảnh đã gửi	popup?			Hiển thị hình ảnh người dùng đã chọn xem.
1.13	2	Đóng hình ảnh đã mở	icon			Người dùng chọn để đóng hình ảnh đang xem và quay lại màn hình 1.12.
1.14	1	Cảnh báo chọn quá số lượng hình ảnh gửi	popup/label?			Hiển thị cảnh báo "Giới hạn 10 hình ảnh"
1.14	2	Đóng cảnh báo	button (Đồng ý)			Người dùng chọn để đóng cảnh báo.
1.15	1	Thời gian gửi tin nhắn	hover?			Hover vào tin nhắn đã gửi sẽ hiển thị thời gian người dùng đã gửi tin nhắn.
1.15	2	Xóa tin nhắn	Icon			<ul style="list-style-type: none"> Chỉ hiển thị icon xóa đối với tin nhắn ở trạng thái "Đã gửi". Người dùng chọn Icon để xóa tin nhắn sẽ hiển thị như màn hình 1.16.
1.16	1	Cảnh báo khi chọn xóa tin nhắn	popup/label?			Người dùng chọn xóa tin nhắn sẽ hiển thị cảnh báo "Xóa tin nhắn/Bạn chắc chắn muốn xóa tin nhắn này?"
1.16	2	Đóng cảnh báo	button (Không)			Người dùng chọn để đóng cảnh báo.
1.16	3	Xác nhận xóa tin nhắn	button (Có)			<ul style="list-style-type: none"> Người dùng chọn để xác nhận xóa tin nhắn. Hệ thống đóng cảnh báo và hiển thị như màn hình 1.17.
1.17	1	Tin nhắn đã xóa	label			Hiển thị "Tin nhắn đã xóa" ngay dòng tin nhắn đã được xóa.
1.18	1	Đánh giá chất lượng dịch vụ (rating star)	label			Sau khi nhân viên Vietfly kết thúc chat sẽ hiển thị tin nhắn đánh giá chất lượng dịch vụ

							với nội dung: “Đánh giá chất lượng dịch vụ/ (1: Không hài lòng, 5: Rất hài lòng)”.
1.18	2	Rating star	icon				Icon star thể hiện mức độ đánh giá.
1.18	3	Gửi đánh giá	button (gửi)				Khi người dùng chưa chọn mức độ rating star sẽ disable button gửi này.
1.19	1	Chọn mức độ hài lòng	Icon				<ul style="list-style-type: none"> • Người dùng chọn số lượng icon star để đánh giá số lượng dịch vụ. ? • Mức độ hài lòng được thể hiện bằng Icon star màu xanh.
1.19	2	Gửi đánh giá	button (gửi)				<ul style="list-style-type: none"> • Khi người dùng chọn mức độ rating star sẽ active button gửi. • Người dùng chọn gửi sẽ hiển thị dưới dạng tin nhắn như màn hình 1.20.
1.20	1	Đánh giá chất lượng dịch vụ	lable				Hiển thị thông tin đánh giá chất lượng dịch vụ mà người dùng đã gửi.