

Hủy khiếu nại/Xem danh sách trạm

SYSTEM REQUIREMENT SPECIFICATION

Project Name: Vietfly

Người viết: Trần Thị Minh Châu

1. Introduction

2. Business Process Overview

3. System Diagram

- Use Case Diagram
- Entity Relationship Diagram

4. Functional Requirement

Mức độ ưu tiên của các yêu cầu trong tài liệu này sẽ được tuân thủ theo bảng sau:

| Giá trị | Đánh giá | Mô tả |
|---------|----------------------------|--|
| 1 | Must have - Ưu tiên | Tính năng phải có trong hệ thống |
| 2 | Should have - Cần có | Tính năng cần có trong hệ thống |
| 3 | Could have - Nên có | Tính năng nên có trong hệ thống |
| 4 | Will have - Không bắt buộc | Tính năng không bắt buộc, có độ ưu tiên thấp |

4.1 Use case matrix

| UC ID | Priority | Description | Rationale | Use Case Reference | Actor |
|--------------------------------|----------|-----------------------------|-----------|--------------------|-------------|
| Module Name: Quản lí khiếu nại | | | | | |
| VF-ERP-01 | 1 | Hủy khiếu nại | | | Khách hàng |
| Module Name: Thông tin chung | | | | | |
| VF-ERP-02 | 1 | Xem thông tin trạm gần nhất | | | Back office |
| VF-ERP-02.1 | 1 | Xem thông tin trạm gần nhất | | | Khách hàng |

4.2 Use case detail

a. Hủy khiếu nại

- Mô tả


| | | | |
|------------------|--|--|------------------------------|
| UC ID | VF-ERP-01 | Điều kiện trước Người dùng đã tạo thành công khiếu nại | |
| Mô tả | Hỗ trợ người dùng hủy tạo đơn khiếu nại trên hệ thống | Điều kiện sau Đơn khiếu nại được hủy thành công | |
| Main Flow | Người dùng: Nhấn chọn nút “Khiếu nại” tại thanh menu | Business rule | GUI Reference G1 |
| | Hệ thống: Hiển thị trang thông tin “Danh sách khiếu nại” | | G1 |
| | Người dùng: Nhấn chọn nút “Hủy” tại màn hình “Danh sách khiếu nại” | | G1 |
| | Hệ thống: Hiển thị màn hình “Thông tin chi tiết yêu cầu khiếu nại” | | G1.1 |
| Alternative Flow | Người dùng: Nhấn chọn “Hủy yêu cầu khiếu nại” tại màn hình Thông tin chi tiết yêu cầu khiếu nại | Business rule | GUI Reference G1.1 |
| | Hệ thống: Hiển thị popup xác nhận hủy | | G1.2 |
| Exception flow | | | |

b. GUI

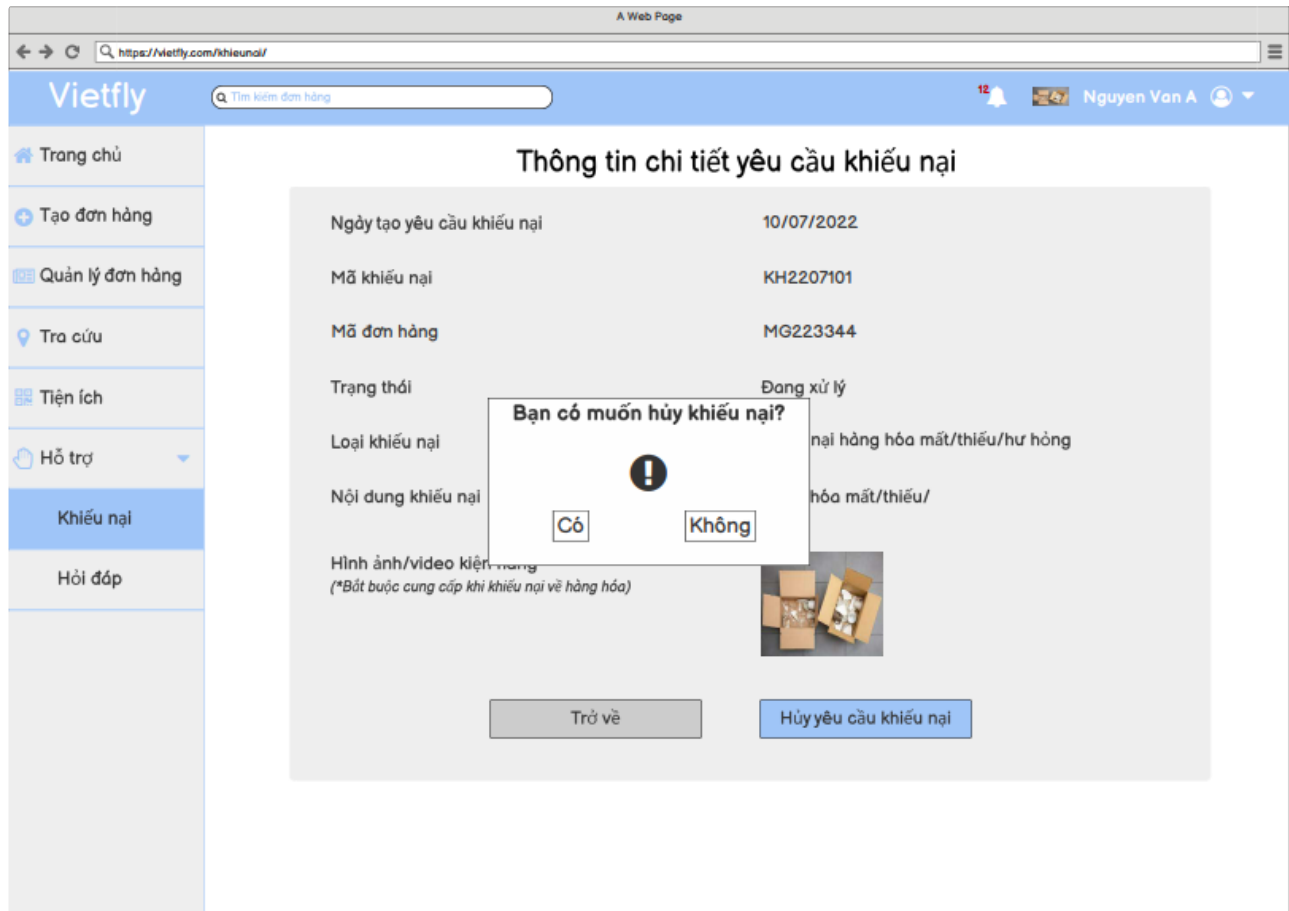
- [Layout](#)

G1. Danh sách khiếu nại

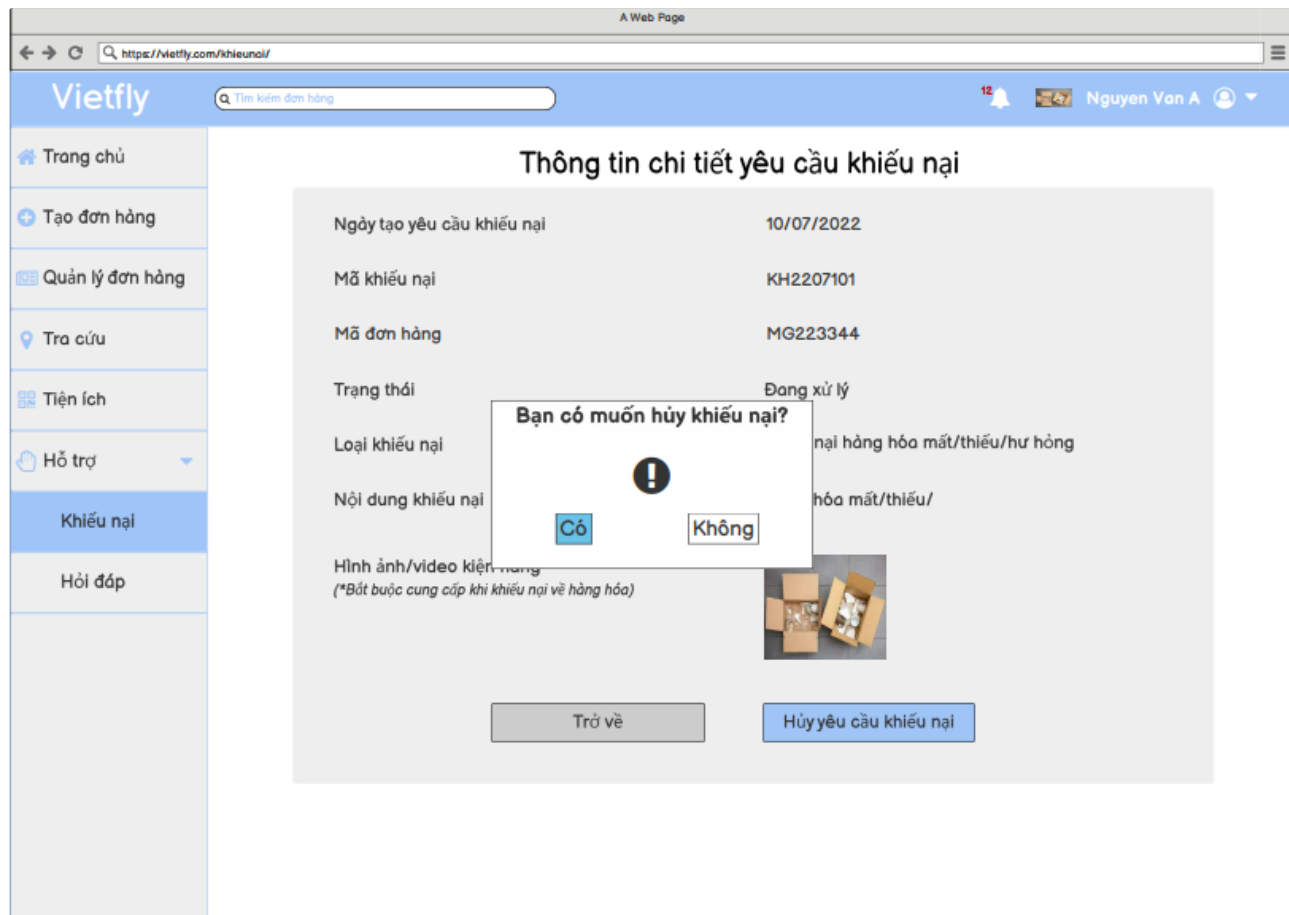
G1.1 Màn hình thông tin chi tiết yêu cầu khiếu nại

| | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------------|--|--|----|--------------|--|--|--|--|--|
| Vietfly | | Tìm kiếm đơn hàng | | 12 | Nguyen Van A | | | | | |
| Trang chủ | Thông tin chi tiết yêu cầu khiếu nại | | | | | | | | | |
| Tạo đơn hàng | | | | | | | | | | |
| Quản lý đơn hàng | | | | | | | | | | |
| Tra cứu | | | | | | | | | | |
| Tiện ích | | | | | | | | | | |
| Hỗ trợ | | | | | | | | | | |
| Khiếu nại | | | | | | | | | | |
| Hỏi đáp | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| Ngày tạo yêu cầu khiếu nại | | 10/07/2022 | | | | | | | | |
| Mã khiếu nại | | KH2207101 | | | | | | | | |
| Mã đơn hàng | | MG223344 | | | | | | | | |
| Trạng thái | | Đang xử lý | | | | | | | | |
| Loại khiếu nại | | Khiếu nại hàng hóa mất/thiếu/hư hỏng | | | | | | | | |
| Nội dung khiếu nại | | Hàng hóa mất/thiếu/ | | | | | | | | |
| Hình ảnh/video kiện hàng (*Bắt buộc cung cấp khi khiếu nại về hàng hóa) | |  | | | | | | | | |
| | | <div> <div>Trở về</div> <div>Hủy yêu cầu khiếu nại</div> </div> | | | | | | | | |

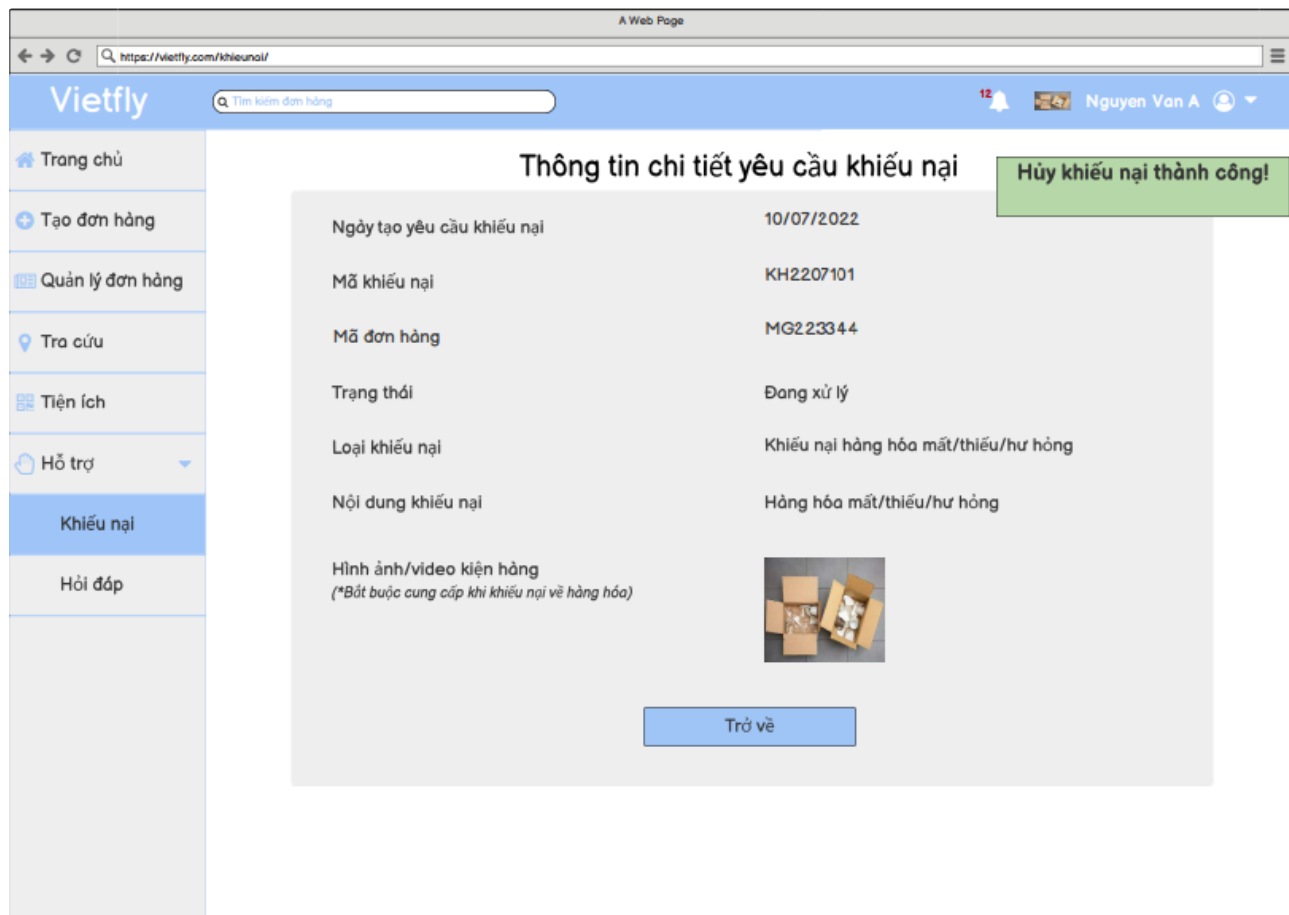
G1.2 Màn hình xác nhận hủy yêu cầu khiếu nại



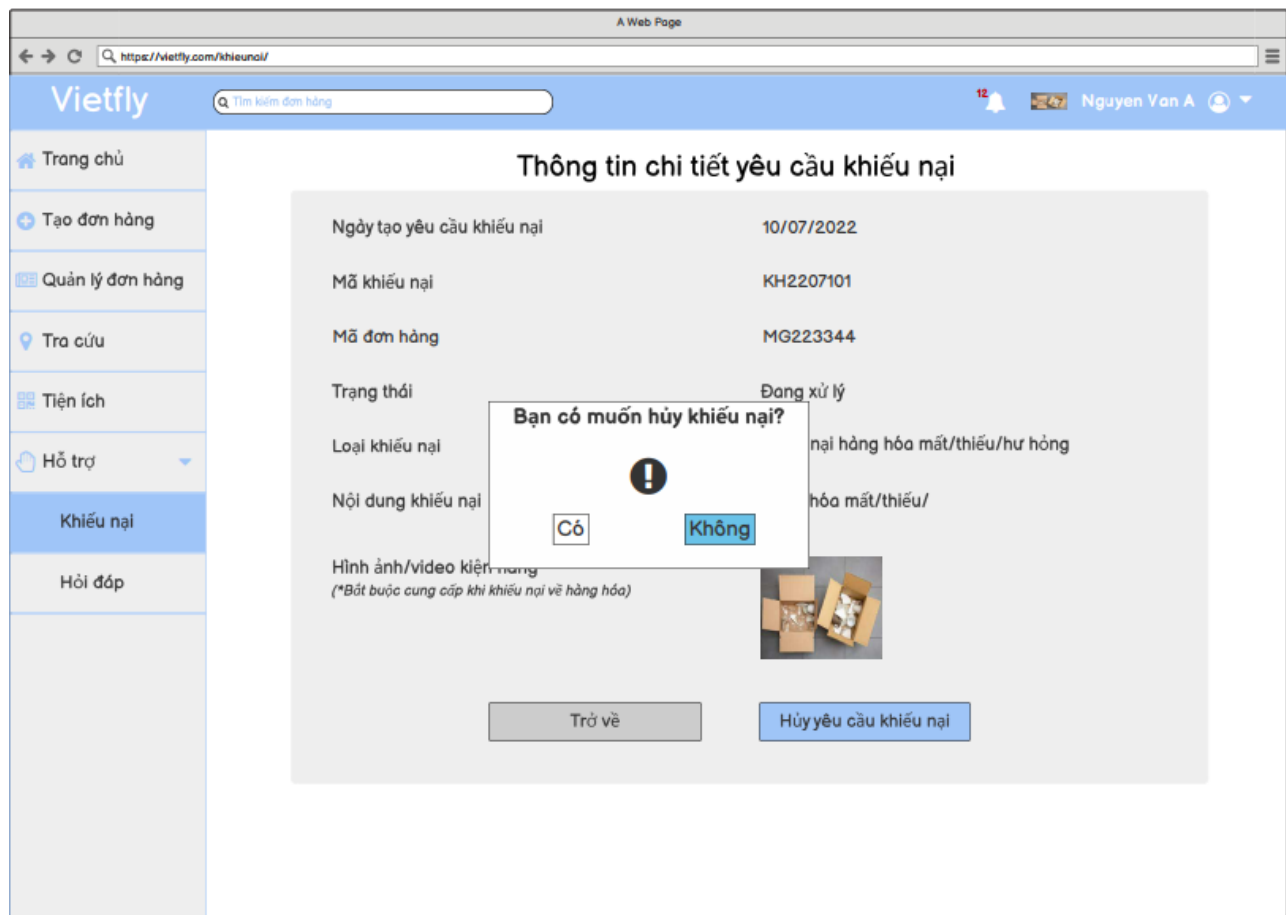
G1.2.1 Màn hình xác nhận hủy yêu cầu khiếu nại



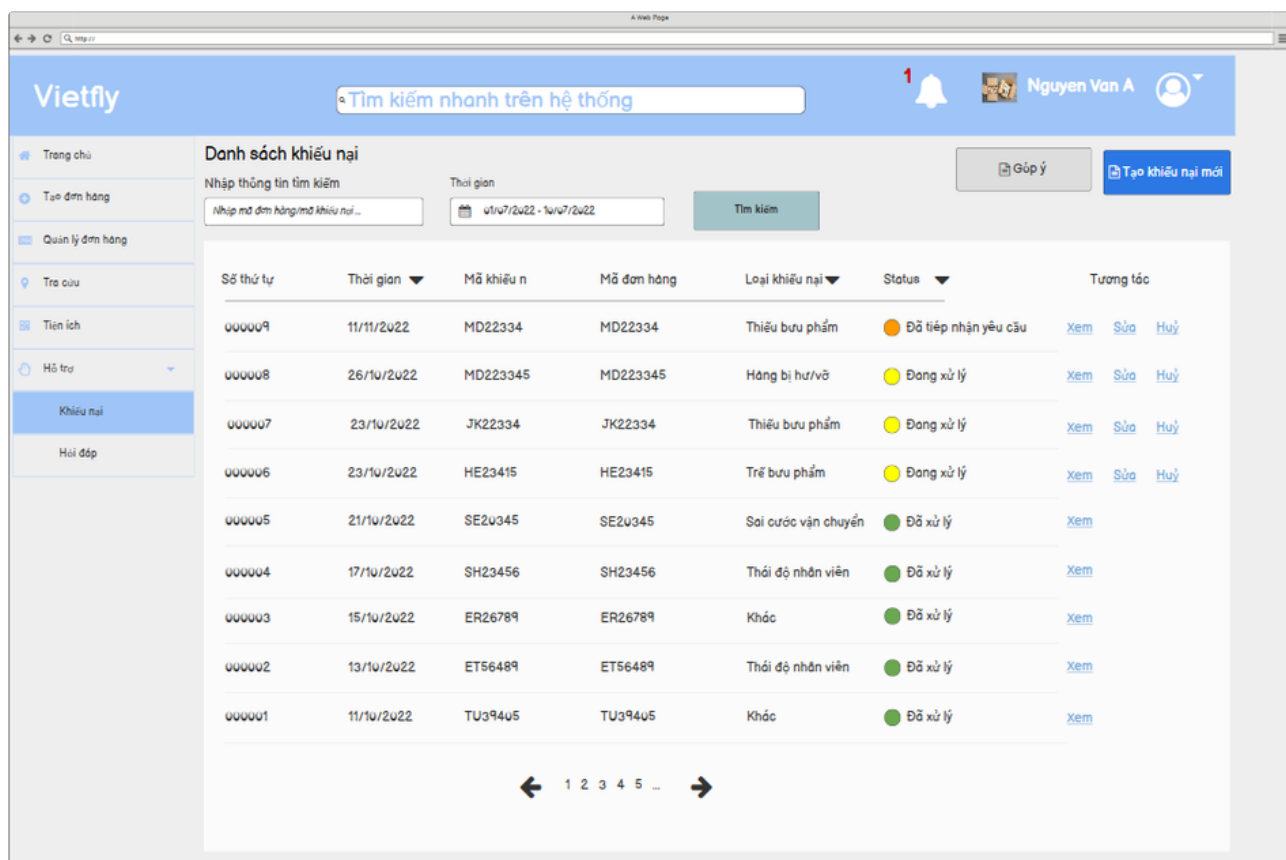
G1.2.1.2 Màn hình xác nhận hủy yêu cầu khiếu nại thành công




G1.2.2 Màn hình xác nhận hủy yêu cầu khiếu nại



G1.2.2.1 Màn hình xác nhận không hủy yêu cầu khiếu nại



- [GUI element](#)

| GUI ID | Field Name | Component | Description | Control Type | Data Type | Default Value | Rules |
|----------|--|---|---|--------------|-----------|---------------|--|
| G1 | Danh sách khiếu nại |  | <ul style="list-style-type: none"> Giúp người dùng hủy được yêu cầu khiếu nại | link | | | <ul style="list-style-type: none"> Đơn hàng đã được tiếp nhận yêu cầu hoặc đang xử lý yêu cầu |
| G1 | Danh sách khiếu nại |  | <ul style="list-style-type: none"> Cho phép người dùng tìm mã đơn hàng trên hệ thống | search bar | | | <ul style="list-style-type: none"> Cho phép người dùng tìm theo ký tự của đơn hàng |
| G1.1 | Màn hình thông tin chi tiết yêu cầu khiếu nại |  | <ul style="list-style-type: none"> Người dùng nhấn nút Hủy yêu cầu khiếu nại để thực hiện thao tác | button | | | <ul style="list-style-type: none"> Đơn yêu cầu khiếu nại đã được tạo thành công |
| G1.2 | Màn hình xác nhận hủy yêu cầu khiếu nại |  | <ul style="list-style-type: none"> Xác nhận yêu cầu hủy đơn khiếu nại của người dùng | popup | | | |
| G1.2.1 | Màn hình xác nhận hủy yêu cầu khiếu nại |  | <ul style="list-style-type: none"> Xác nhận chắc chắn hủy đơn khiếu nại của người dùng | button | | | |
| G1.2.1.2 | Màn hình xác nhận hủy yêu cầu khiếu nại thành công |  | <ul style="list-style-type: none"> Xác nhận hủy đơn khiếu nại thành công | popup | | | |
| G1.2.2 | Màn hình xác nhận hủy yêu cầu khiếu nại |  | <ul style="list-style-type: none"> Xác nhận không hủy đơn khiếu nại của người dùng | button | | | <ul style="list-style-type: none"> Sau khi người dùng xác nhận không hủy đơn khiếu nại, hệ thống tự động quay trở về màn hình Danh sách khiếu nại |

c. Xem danh sách trạm gần nhất

- [Mô tả](#)

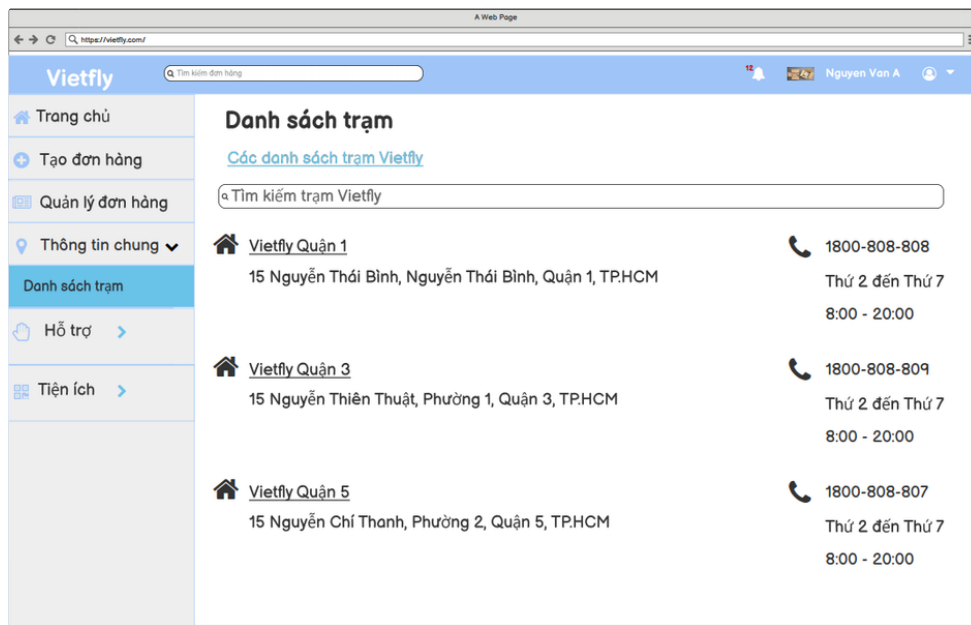
| | | |
|-------|-----------|-----------------|
| UC ID | VF-ERP-02 | Điều kiện trước |
|-------|-----------|-----------------|

| | | | |
|-------------------------|--|--|------------------------------|
| Mô tả | Giúp khách hàng xem được danh sách các trạm của hệ thống | Điều kiện sau Hiển thị danh sách trạm người dùng cần tìm | |
| Main Flow | Người dùng: Nhấn chọn nút “Danh sách trạm” | Business rule | GUI Reference G2.1 |
| | Hệ thống: Hiển thị toàn bộ màn hình “Danh sách trạm” | | G2.1.1 |
| Alternative Flow | Người dùng: Nhấn chọn “Tìm kiếm trạm Vietfly” trên thanh tìm kiếm | Business rule | GUI Reference G2.2 |
| | Hệ thống: Hiển thị danh sách theo trạm người dùng tìm kiếm | | G2.2 |
| | Người dùng: Nhấn chọn trạm cần tìm | | G2.2.1 |
| | Hệ thống: Liên kết với Google Maps và hiển thị hướng dẫn đường đi | | G2.2.1 |
| Exception flow | | | |

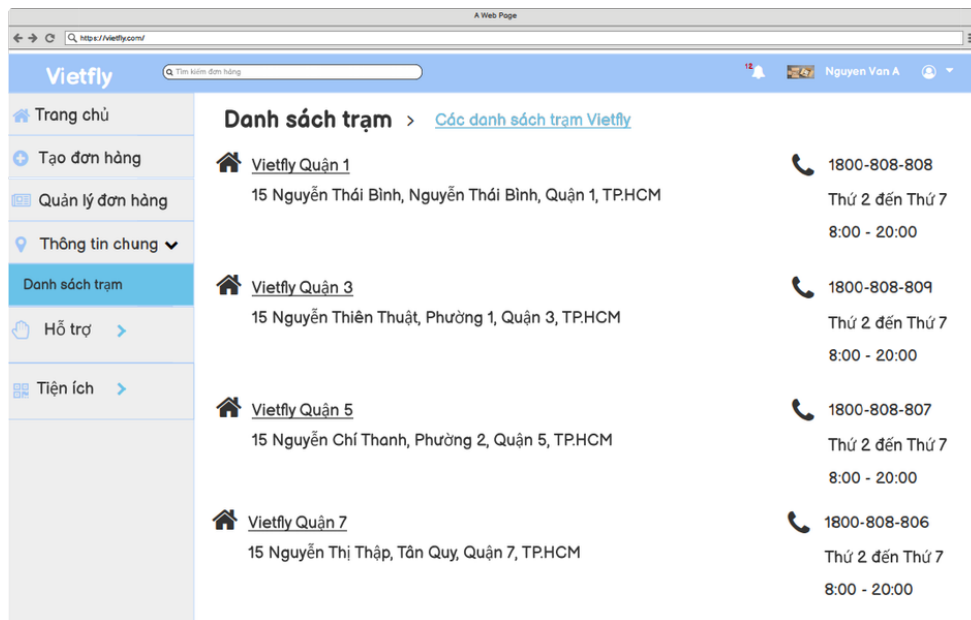
d. Exception flow

- Lay out

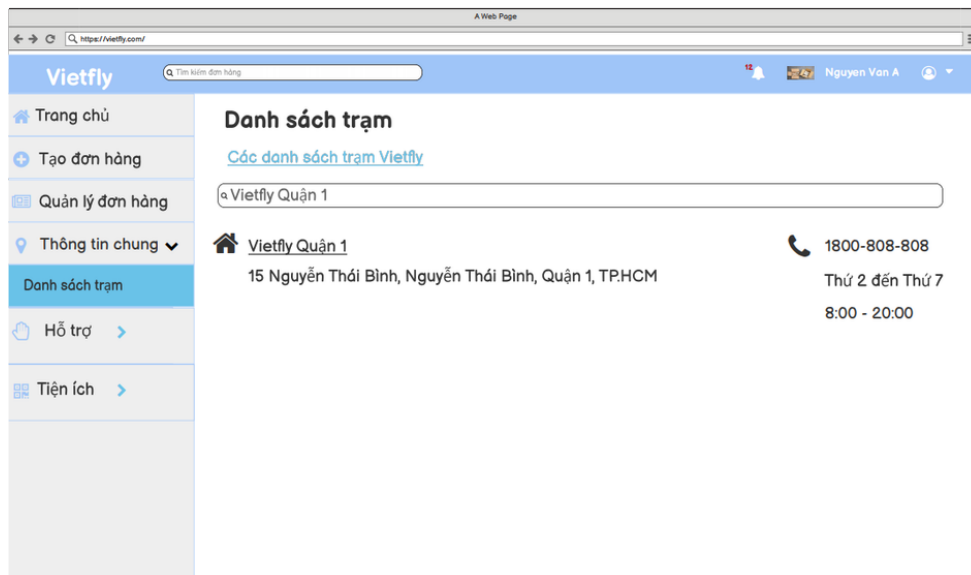
G2.1 Xem danh sách các trạm Vietfly



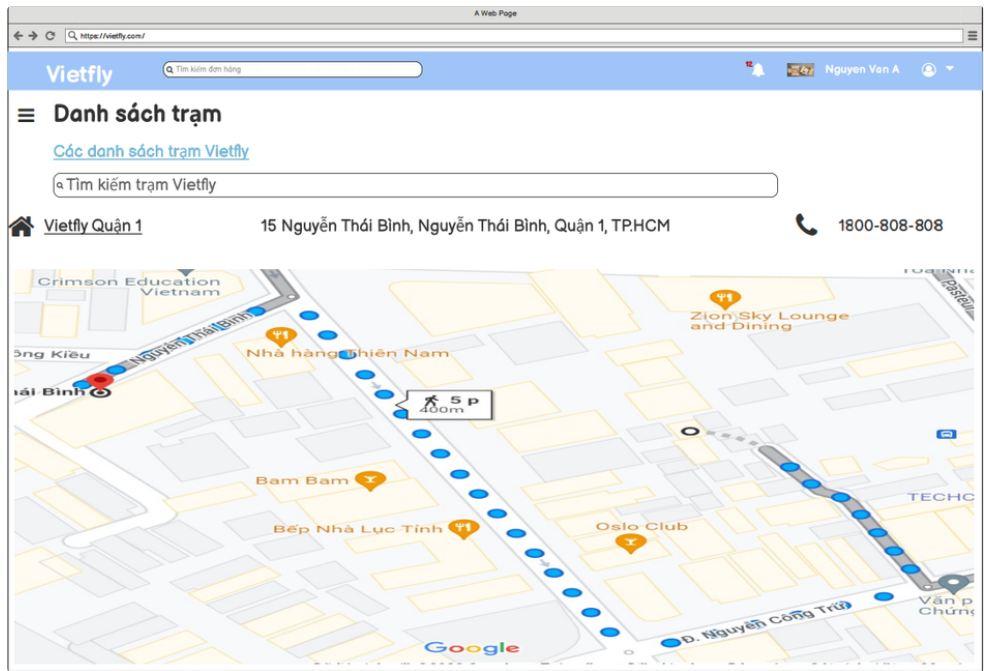
G2.1.1 Xem danh sách các trạm Vietfly



G2.2 Tìm kiếm các trạm Vietfly



G2.2.1 Xem danh sách trạm Vietfly liên kết với Google Maps



• GUI element

| GUI ID | Field Name | Component | Description | Control Type | Data Type | Default Value | Rules |
|--------|--------------------------------|---|---|--------------|-----------|---------------|-------|
| G2.1 | Xem danh sách các trạm Vietfly | <input type="text"/> | <ul style="list-style-type: none"> Cho phép người dùng tìm kiếm vị trí trạm Vietfly | search bar | | | |
| G2.1 | Xem danh sách các trạm Vietfly | Vietfly Quận 1 | <ul style="list-style-type: none"> Địa điểm trạm Vietfly | link | | | |
| G2.1 | Xem danh sách các trạm Vietfly | 1800-808-808 Thứ 2 đến Thứ 7 8:00 - 20:00 | <ul style="list-style-type: none"> Số điện thoại liên hệ của trạm cần tìm Thời gian làm việc của trạm cần tìm | | Time | | |
| G2.1.1 | Xem danh sách các trạm Vietfly | Các danh sách trạm Vietfly | <ul style="list-style-type: none"> Hiển thị toàn bộ danh sách trạm của Vietfly | link | | | |

e. Xem danh sách trạm gần nhất

• Mô tả

| | | | |
|-----------|--|--|---------------|
| UC ID | VF-ERP-02.1 | Điều kiện trước Người dùng có quyền truy cập vào xem và chỉnh sửa hệ thống | |
| Mô tả | Giúp back office xem và chỉnh sửa các hệ thống của Vietfly | Điều kiện sau Xem và chỉnh sửa thành công hệ thống | |
| Main Flow | Người dùng: Chọn "Edit" tại màn hình Cài đặt | Business rule | GUI Reference |

| | | | |
|------------------|---|---------------|---------------|
| | | | G3.1 |
| | Hệ thống: Hiển thị màn hình chỉnh sửa hệ thống | | G3.2 |
| | Người dùng: Chọn "View" tại màn hình Cài đặt | | G3.1 |
| | Hệ thống: Hiển thị màn hình thông tin hệ thống | | G3.2.1 |
| Alternative Flow | | Business rule | GUI Reference |
| Exception flow | | | |

f. GUI

- Lay out

G3.1 Xem danh sách các trạm Vietfly

| EDIT | VIEW | ID | NAME | LOCATION TYPE |
|----------------------|----------------------|------|--------------------|---------------|
| Edit | View | HCM1 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | HN1 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | ĐN1 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | HCM2 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | HN2 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | ĐN2 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | HCM3 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | HN3 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | ĐN3 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | HCM4 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | HN4 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | ĐN4 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | HCM5 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | HN5 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |
| Edit | View | ĐN5 | Binh Tan Warehouse | Warehouse |

G3.2 Màn hình chỉnh sửa thông tin các trạm

A Web Page

← → C

Q https://vietfly.com/

⋮

Vietfly

Q Tìm kiếm đơn hàng

12 Nguyen Van A

≡ Edit

Save

Cancel

Search

Actions

☐ LOCATION IS INACTIVE

NAME *

LOCATION HEAD

ID *

ASSISTANT

LOCATION TYPE *

SUBSIDIARY *

ADDRESS

ADDRESS

... Ho Chi Minh

[Map](#) [Edit](#)

RETURN ADDRESS

... Ho Chi Minh

[Map](#) [Edit](#)

Save

Cancel

Search

Actions

G3.2.1 Màn hình xem thông tin các trạm

A Web Page

← → ↻

https://vietfly.com/

Vietfly

Tìm kiếm đơn hàng

12

Nguyen Van A

≡

View

Save

Cancel

Search

Actions

☐ LOCATION IS INACTIVE

NAME *

Binh Tan Warehouse

LOCATION HEAD

Quý Nguyễn

ID *

HCM1

ASSISTANT

LOCATION TYPE *

Warehouse

SUBSIDIARY *

Vietfly

ADDRESS

ADDRESS

... Ho Chi Minh

Map Edit

RETURN ADDRESS

... Ho Chi Minh

Map Edit

Save

Cancel

Search

Actions

G3.3 Màn hình vô hiệu hóa của trạm

A Web Page

← → ↻

Q https://vietfly.com/

⋮

Vietfly

Q Tìm kiếm đơn hàng

12 🔔 🏠 Nguyen Van A 👤 ▼

☰ Edit

Save

Cancel

Search

Actions

Location is inactive !

☒ LOCATION IS INACTIVE

NAME *

LOCATION HEAD

ID *

ASSISTANT

LOCATION TYPE *

SUBSIDIARY *

ADDRESS

ADDRESS

... Ho Chi Minh

↗ Map Edit

RETURN ADDRESS

... Ho Chi Minh

↗ Map Edit

Save

Cancel

Search

Actions

G3.4 Màn hình thông tin chỉnh sửa của trạm

A Web Page

← → ↻

https://vietfly.com/

Vietfly

🔍 Tìm kiếm đơn hàng

12 🔔 📷 Nguyen Van A 👤

☰ Edit

Save

Cancel

Search

Actions

☐ LOCATION IS INACTIVE

NAME *

LOCATION HEAD

ID *

ASSISTANT

Assistant ▾

ABC

XYZ

123

456

Haha

Hihi


LOCATION TYPE *

SUBSIDIARY *

ADDRESS

ADDRESS


... Ho Chi Minh

 [Map](#) [Edit](#)

RETURN ADDRESS

RETURN ADDRESS

... Ho Chi Minh

 [Map](#) [Edit](#)

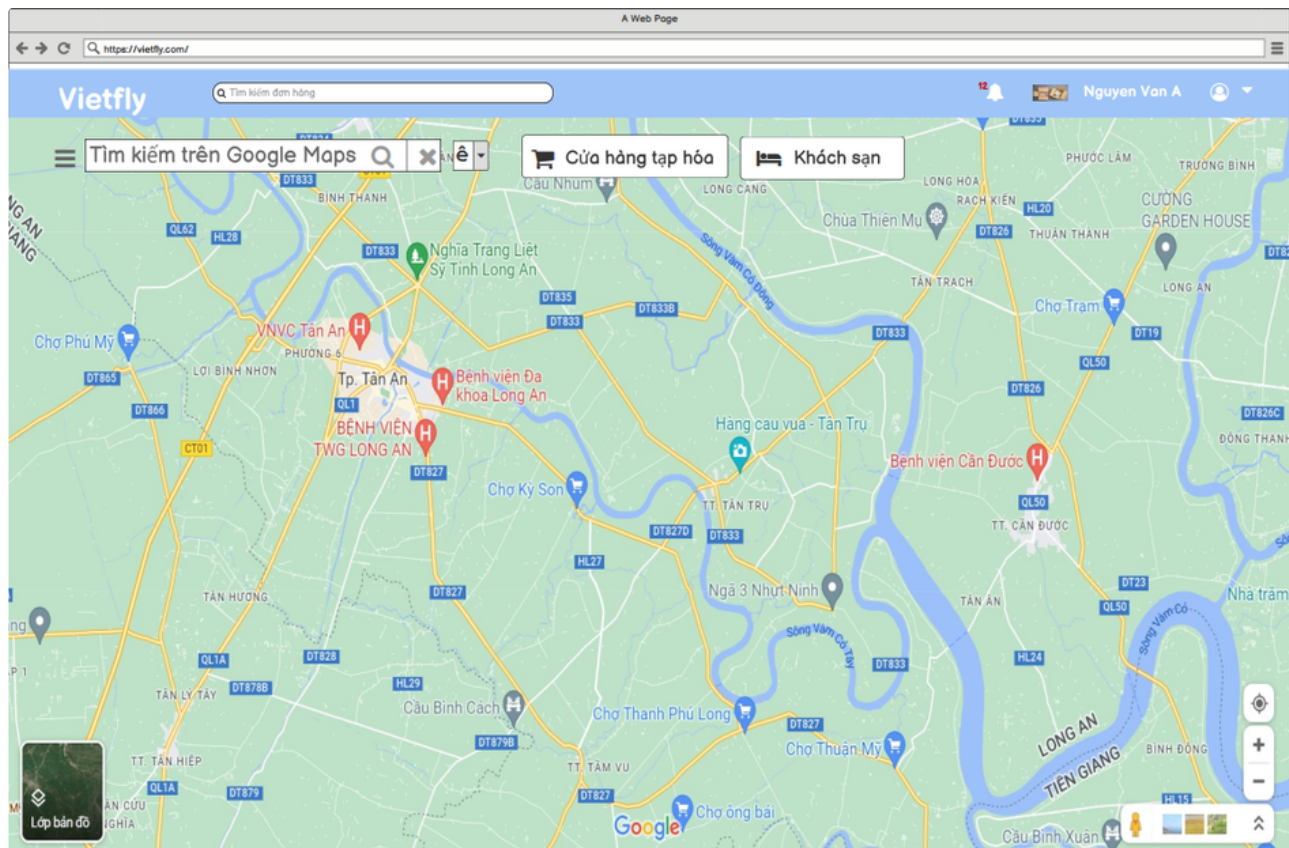
Save

Cancel

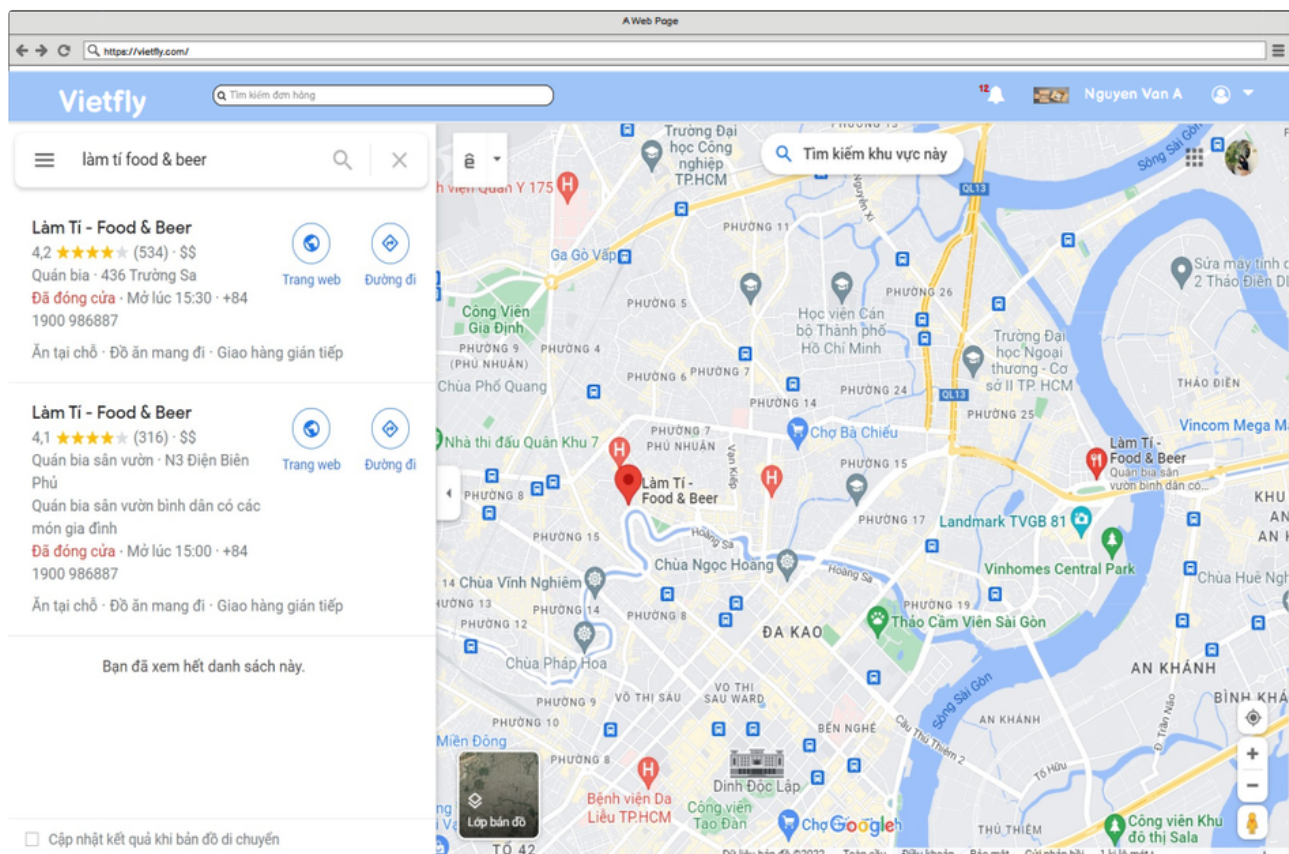
Search

Actions

G3.6 Màn hình liên kết với Google Maps



G3.7 Màn hình liên kết với Google Maps



- GUI element

| GUI ID | Field Name | Component | Description | Control Type | Data Type | Rules |
|--------|---------------------------------------|---|--|--------------|-----------|---|
| G3.1 | Xem danh sách các trạm Vietfly | <u>Edit</u> | <ul style="list-style-type: none"> Cho phép người dùng chỉnh sửa thông tin trạm của Vietfly | link | | <ul style="list-style-type: none"> Người dùng được cấp quyền truy cập chỉnh sửa |
| G3.1 | Xem danh sách các trạm Vietfly | <u>View</u> | <ul style="list-style-type: none"> Cho phép người dùng xem thông tin trạm của Vietfly | link | | <ul style="list-style-type: none"> Người dùng được cấp quyền truy cập chỉnh sửa |
| G3.2 | Màn hình chỉnh sửa thông tin các trạm | Save | <ul style="list-style-type: none"> Người dùng có thể lưu lại thông tin sau khi chỉnh sửa thông tin trạm Vietfly | button | | <ul style="list-style-type: none"> Người dùng được cấp quyền truy cập chỉnh sửa |
| G3.2 | Màn hình chỉnh sửa thông tin các trạm | Cancel | <ul style="list-style-type: none"> Người dùng có thể hủy chỉnh sửa thông tin trạm Vietfly | button | | <ul style="list-style-type: none"> Người dùng được cấp quyền truy cập chỉnh sửa |
| G3.2 | Màn hình chỉnh sửa thông tin các trạm | Search | <ul style="list-style-type: none"> Người dùng có thể tìm kiếm thông tin trạm Vietfly | button | | <ul style="list-style-type: none"> Người dùng được cấp quyền truy cập chỉnh sửa |
| G3.2 | Màn hình chỉnh sửa thông tin các trạm | <input type="checkbox"/> LOCATION IS INACTIVE | <ul style="list-style-type: none"> Cho phép người dùng vô hiệu hóa trạm Vietfly | | | <ul style="list-style-type: none"> Người dùng được cấp quyền truy cập chỉnh sửa Trạm hiện tại đã hoạt động trên hệ thống thì mới vô hiệu hóa được |
| G3.3 | Màn hình vô hiệu hóa của trạm | Location is inactive ! | <ul style="list-style-type: none"> Hiển thị trạm đã vô hiệu hóa thành công | popup | | |
| G3.4 | Màn hình chỉnh sửa thông tin các trạm | LOCATION HEAD <input type="text" value="Location Head"/> ABC XYZ 123 456 Haha Hihi | <ul style="list-style-type: none"> Người dùng chọn thông tin đã có sẵn | droplist | | |
| G3.5 | Màn hình chỉnh sửa thông tin các trạm | ASSISTANT <input type="text" value="Assistant"/> ABC XYZ 123 456 Haha Hihi | <ul style="list-style-type: none"> Người dùng chọn thông tin đã có sẵn | droplist | | |
| G3.5 | Màn hình chỉnh sửa thông tin các trạm | <u>Map</u> | <ul style="list-style-type: none"> Cho phép người dùng liên kết với Google Maps | link | | <ul style="list-style-type: none"> Hệ thống đã liên kết với Google Maps |
| G3.6 | Màn hình liên kết với Google Maps | | <ul style="list-style-type: none"> Người dùng có thể tìm thông tin trạm trên Google Maps | | | |

| | | | | | | |
|------|-----------------------------------|--|---|--|--|--|
| G3.7 | Màn hình liên kết với Google Maps | | <ul style="list-style-type: none">• Người dùng có thể xem thông tin trạm bằng cách search tên hoặc xem các Pin trên Google Maps | | | |
|------|-----------------------------------|--|---|--|--|--|