

Đặc tả Use Case cho Nền tảng Livana (cập nhật theo tài liệu gốc)

Tài liệu này tổng hợp các đặc tả use case cho nền tảng Livana dựa trên mô tả ban đầu và bổ sung thêm các yêu cầu/mô-đun quan trọng từ tài liệu gốc (*Livana – Short-Term Rentals & Local Experiences Platform*). Mỗi mục bao gồm mục tiêu, diễn viên (actor) và các use case chính với luồng chính (Main Flow), luồng thay thế (Alternate Flows) và các trường hợp biên (Edge Cases). Các tính năng bổ sung (“Should-have”/“Good-to-have”) được liệt kê cuối mỗi nhóm để định hướng phát triển trong tương lai.

1) Đăng ký / Đăng nhập & Quản lý hồ sơ

Mục tiêu

Cho phép người dùng (khách, chủ nhà, nhà cung cấp dịch vụ) tạo tài khoản, đăng nhập và quản lý hồ sơ nhanh chóng, an toàn. Hệ thống phải hỗ trợ các vai trò khác nhau và cung cấp luồng onboarding phù hợp để đảm bảo người dùng có đủ thông tin (xác minh danh tính, phương thức thanh toán...) trước khi sử dụng các chức năng chính.

Actors

- **User:** Khách, Chủ nhà, Nhà cung cấp (mới hoặc hiện tại).
- **System / Backend**
- **Social Login Provider:** Google, Facebook, Apple.

Use Cases

UC 1.1 – Đăng ký (Registration)

- **Precondition:** User chưa có tài khoản trên Livana.
- **Main Flow:**
 1. User chọn “Đăng ký”.
 2. User chọn phương thức đăng ký: Email/Mật khẩu hoặc qua Social Login (Google/Facebook/Apple).
 3. (Tùy chọn) Hệ thống yêu cầu User chọn vai trò ban đầu (Khách, Chủ nhà, Nhà cung cấp hoặc cả hai).
 4. Nếu đăng ký qua email: User nhập thông tin cơ bản (họ tên, email, mật khẩu...).
 5. System kiểm tra email chưa tồn tại trong cơ sở dữ liệu.
 6. System tạo tài khoản mới và gửi email/xác thực OTP tới địa chỉ email đã đăng ký.
 7. User truy cập liên kết hoặc nhập mã để xác thực email.
 8. Sau khi xác thực thành công, System kích hoạt tài khoản và chuyển User tới luồng Onboarding (UC 1.3).
- **Postcondition:** Tài khoản của User được tạo và kích hoạt, sẵn sàng sử dụng.
- **Alternate Flows & Edge Cases:**

- **A1:** Email đã tồn tại – System hiển thị thông báo “Email đã được đăng ký” và gợi ý đăng nhập hoặc đặt lại mật khẩu.
- **A2:** User không xác thực email – tài khoản sẽ bị hạn chế các chức năng chính như đặt chỗ hoặc tạo tin đăng cho đến khi xác thực. System cung cấp tùy chọn gửi lại email xác thực.
- **Edge case:** User đăng ký bằng Google rồi cố gắng đăng ký bằng Facebook với cùng email – Hệ thống cần gộp về cùng một tài khoản (tránh trùng lặp).

UC 1.2 – Đăng nhập (Login)

- **Precondition:** User đã có tài khoản được xác thực.
- **Main Flow:**
 1. User nhập email và mật khẩu hoặc chọn Social Login.
 2. System xác thực thông tin đăng nhập.
 3. Nếu thành công, System tạo phiên (session) – ví dụ cấp JWT token và đặt cookie/tiếp tục phiên.
 4. System điều hướng người dùng tới trang chủ hoặc Dashboard cá nhân.
- **Postcondition:** User đăng nhập thành công và có thể truy cập các tính năng.
- **Alternate Flows & Edge Cases:**
 - **A1:** Sai mật khẩu nhiều lần – System tạm khóa tài khoản để chống tấn công brute-force.
 - **A2:** Tài khoản chưa xác thực email – System yêu cầu xác thực trước khi cho phép đăng nhập đầy đủ.
 - **Edge case (Good-to-have):** Phát hiện đăng nhập từ thiết bị mới – System gửi thông báo hoặc yêu cầu xác thực bổ sung.

UC 1.3 – Onboarding & Hoàn thiện hồ sơ

- **Precondition:** User vừa hoàn tất đăng ký.
- **Main Flow:**
 - Nếu User đăng ký với vai trò Chủ nhà/Nhà cung cấp, System hướng dẫn họ điền thêm thông tin cần thiết: xác minh danh tính (tải ảnh CMND/hộ chiếu, chụp selfie), thiết lập phương thức thanh toán/payout.
 - Nếu User là Khách, System gợi ý thiết lập sở thích du lịch để cá nhân hóa (điểm đến yêu thích, loại hình lưu trú, ngân sách...).
 - System hiển thị thanh tiến trình hồ sơ (ví dụ: “Hồ sơ hoàn thành 70%”) để khuyến khích User hoàn thiện.
- **Postcondition:** Hồ sơ của User được cập nhật với các thông tin quan trọng, tăng độ tin cậy và giúp hệ thống cá nhân hóa trải nghiệm.
- **Alternate Flows:**
 - **A1:** User bỏ qua bước Onboarding – vẫn truy cập được chức năng cơ bản nhưng System sẽ nhắc nhở hoàn thiện sau.

UC 1.4 – Xem và Chỉnh sửa Hồ sơ

- **Precondition:** User đã đăng nhập.
- **Main Flow:**

1. User truy cập trang hồ sơ cá nhân.
 2. System hiển thị thông tin hiện tại (ảnh đại diện, tên, tiểu sử, thông tin liên lạc...).
 3. User chọn “Chỉnh sửa” và cập nhật trường mong muốn.
 4. System kiểm tra và lưu các thay đổi.
- **Postcondition:** Hồ sơ được cập nhật.

UC 1.5 – Quên Mật khẩu (Forgot Password)

- **Precondition:** User không nhớ mật khẩu.
- **Main Flow:**
 1. Trên trang đăng nhập, User chọn “Quên mật khẩu?”.
 2. User nhập địa chỉ email đã đăng ký.
 3. System gửi email chứa liên kết an toàn để đặt lại mật khẩu.
 4. User nhấp liên kết, nhập mật khẩu mới và xác nhận.
 5. System lưu mật khẩu mới sau khi mã hóa.
- **Postcondition:** Mật khẩu được đặt lại.

UC 1.6 – Thay đổi vai trò (Role Change)

- **Precondition:** User đã đăng nhập với vai trò Khách.
- **Main Flow:**
 1. User chọn tùy chọn “Trở thành chủ nhà” hoặc “Trở thành nhà cung cấp dịch vụ”.
 2. System thêm vai trò mới cho tài khoản hiện tại và hướng dẫn User vào luồng Onboarding cho vai trò đó (như UC 1.3).
- **Postcondition:** User được cấp thêm vai trò Chủ nhà/Nhà cung cấp mà không cần tạo tài khoản mới.

Các tính năng bổ sung (Should-have / Good-to-have)

- **Xác thực đa yếu tố (2FA):** Cho phép bật 2FA qua SMS hoặc ứng dụng xác thực để tăng bảo mật.
 - **CAPTCHA và phòng chống bot:** Áp dụng trên trang đăng ký để giảm spam.
 - **Nhận diện thiết bị & cảnh báo đăng nhập:** Ghi nhớ thiết bị thường dùng và gửi thông báo khi có đăng nhập từ thiết bị lạ.
 - **Hỗ trợ nhiều ngôn ngữ:** Giao diện đăng ký/đăng nhập hiển thị theo ngôn ngữ người dùng.
 - **Công cụ quản trị:** Admin có thể kiểm duyệt chủ nhà mới, duyệt xác minh danh tính, khóa/bỏ khóa tài khoản.
 - **Xoá hoặc vô hiệu hóa tài khoản:** User có tùy chọn đóng tài khoản vĩnh viễn, hệ thống cần xử lý dữ liệu liên quan theo quy định.
-

2) Quản lý Tin đăng (Nhà & Trải nghiệm)

Mục tiêu

Cho phép Chủ nhà và Nhà cung cấp dịch vụ tạo và quản lý tin đăng chi tiết về nơi ở hoặc trải nghiệm, đồng thời cho phép khách xem thông tin và đưa ra quyết định đặt chỗ. Hệ thống phải hỗ trợ phân loại rõ ràng giữa nhà ở (home) và trải nghiệm (experience), bao gồm quản lý lịch trống, giá, tiện nghi và quy trình phê duyệt.

Actors

- **Host / Service Provider (Chủ nhà / Nhà cung cấp)**
- **Guest (Khách)**
- **System / Backend**
- **Admin (Quản trị viên)**

Use Cases

UC 2.1 – Tạo tin đăng (Create Listing)

- **Precondition:** User là Chủ nhà hoặc Nhà cung cấp đã hoàn tất xác minh cần thiết.
- **Main Flow:**
 1. Host/Provider chọn “Tạo tin đăng mới” từ trang quản lý.
 2. Chọn loại tin đăng: **Nhà** hoặc **Trải nghiệm**. Loại hình này quyết định biểu mẫu tiếp theo.
 3. System hiển thị biểu mẫu nhiều bước:
 - **Bước 1:** Nhập thông tin cơ bản (tiêu đề, địa điểm, danh mục, loại hình).
 - **Bước 2:** Cung cấp thông tin chi tiết – mô tả, tiện nghi (Wi-Fi, bếp, đậu xe...), sức chứa/phòng ngủ đối với nhà ở; hoặc lịch trình, nhóm mục tiêu, thời lượng đối với trải nghiệm.
 - **Bước 3:** Tải lên hình ảnh chất lượng cao (hỗ trợ kéo-thả, tối ưu kích thước, tối đa 20 ảnh).
 - **Bước 4:** Thiết lập giá (giá theo đêm hoặc theo người, thiết lập giá theo mùa/động nêu áp dụng), thêm phí bổ sung (phí dọn dẹp, cọc, thuế) và quản lý lịch trống (calendar).
 - **Bước 5:** Xem trước tin đăng để xem cách hiển thị cho khách.
 4. Host chọn “Đăng” (Publish) để hoàn tất.
 5. System kiểm tra các trường bắt buộc và lưu tin đăng; tin có thể chuyển sang trạng thái **chờ duyệt** để Admin kiểm duyệt nội dung.
- **Postcondition:** Tin đăng mới được tạo; có thể hiển thị ngay hoặc chờ phê duyệt.
- **Alternate Flows & Edge Cases:**
 - **A1:** Thiếu thông tin bắt buộc – System báo lỗi và chỉ rõ trường cần điền.
 - **A2:** Host có thể “Lưu nháp” tin đăng để hoàn thiện sau (should-have).
 - **A3:** Nếu Admin từ chối tin đăng, System gửi lý do và cho phép chỉnh sửa rồi nộp lại.
 - **Edge cases:**

- Tải ảnh thất bại do mạng hoặc kích thước file quá lớn → System hiển thị lỗi rõ ràng và cho phép thử lại.
- Địa chỉ không xác định được trên bản đồ → cho phép ghim vị trí thủ công.
- Trùng lặp tin đăng hoặc danh mục → System cảnh báo và yêu cầu chọn đúng loại.

UC 2.2 – Xem chi tiết tin đăng (View Listing Detail)

- **Precondition:** Tin đăng đã được duyệt và ở trạng thái hoạt động.
- **Main Flow:**
 1. Guest tìm và nhấp vào một tin đăng.
 2. System hiển thị trang chi tiết gồm:
 - Bộ sưu tập ảnh dạng carousel/phóng to.
 - Tiêu đề, mô tả, các quy tắc nhà ở/điều khoản trải nghiệm.
 - Thông tin quan trọng: địa điểm, số khách, phòng ngủ, tiện nghi hoặc lịch trình.
 - Hồ sơ ngắn của chủ nhà (tên, ảnh, huy hiệu xác minh).
 - Phân đánh giá và xếp hạng từ khách trước đó.
 - Lịch trông và chi tiết giá (giá cơ bản, phí dịch vụ, thuê, phí dọn dẹp...).
 - Các nút hành động: “Liên hệ chủ nhà”, “Đặt ngay” hoặc “Gửi yêu cầu đặt chỗ”.
- **Postcondition:** Guest có đầy đủ thông tin để quyết định đặt chỗ.
- **Edge Cases:** Tin đăng bị gỡ hoặc tạm dừng khi khách đang xem → hiển thị thông báo “Tin đăng này không còn tồn tại”.

UC 2.3 – Chỉnh sửa tin đăng (Edit Listing)

- **Precondition:** User là chủ sở hữu của tin đăng.
- **Main Flow:**
 1. Host truy cập trang quản lý và chọn tin đăng cần chỉnh sửa.
 2. System nạp lại biểu mẫu tạo tin với thông tin hiện có.
 3. Host cập nhật nội dung (giá, mô tả, thêm ảnh mới, cập nhật lịch trông...).
 4. Host lưu thay đổi. System cập nhật tin đăng; một số thay đổi quan trọng có thể yêu cầu Admin duyệt lại.
- **Postcondition:** Tin đăng được cập nhật với thông tin mới.

UC 2.4 – Tạm dừng / Xóa tin đăng (Pause/Delete Listing)

- **Precondition:** User là chủ sở hữu của tin đăng.
- **Main Flow:**
 - **Tạm dừng:** Host sử dụng nút chuyển (toggle) “Tạm ẩn” để ẩn tin đăng khỏi kết quả tìm kiếm nhưng không xóa vĩnh viễn; có thể kích hoạt lại sau.
 - **Xóa:** Host chọn “Xóa tin” và xác nhận; System xóa tin khỏi kết quả tìm kiếm. Nếu tin có đặt chỗ tương lai, System sẽ thông báo và phối hợp hỗ trợ để xử lý các đặt chỗ này.
- **Postcondition:** Tin đăng được chuyển trạng thái (tạm dừng hoặc xóa).

- **Edge Cases:** Xóa tin khi vẫn còn đặt chỗ tương lai → System cần hỗ trợ hoàn tiền và tìm chỗ thay thế cho khách, và xử lý khoản chi trả cho chủ nhà theo chính sách.

Các tính năng bổ sung

- **Quản lý lịch và đồng bộ:** Cho phép đồng bộ lịch với các nền tảng khác qua iCal/Google Calendar để tránh đặt chỗ trùng lặp.
 - **Giá theo mùa & Định giá động:** Host có thể đặt giá khác nhau cho các mùa, cuối tuần hay áp dụng gợi ý giá tối ưu (AI đề xuất).
 - **Phí bổ sung:** Hỗ trợ thêm phí dọn dẹp, phí thêm người, cọc... hiển thị rõ ràng cho khách.
 - **Tiện nghi & Đặc điểm chi tiết:** Danh sách tiện nghi có biểu tượng để khách dễ lọc (Wi-Fi, hồ bơi, đậu xe, cho phép thú cưng, tiếp cận xe lăn...).
 - **Phân loại rõ ràng:** Tin về nhà ở và trải nghiệm được phân tách trong giao diện tìm kiếm với nhãn hoặc tab riêng.
 - **Phê duyệt tin đăng:** Admin có quy trình duyệt tin mới để đảm bảo chất lượng và tuân thủ chính sách.
 - **Lịch chờ (Waitlist)** cho trải nghiệm: Nếu suất trải nghiệm đã đầy, khách có thể vào danh sách chờ và nhận thông báo khi có chỗ.
 - **Công cụ thông kê cho Host:** Hiển thị số lượt xem, tỉ lệ chuyển đổi đặt chỗ, thu nhập theo tháng để chủ nhà tối ưu nội dung và giá.
-

3) Tìm kiếm & Lọc kết quả

Mục tiêu

Giúp khách dễ dàng tìm thấy nơi ở hoặc trải nghiệm phù hợp bằng cách nhập địa điểm, ngày tháng và tùy chỉnh kết quả qua các bộ lọc chi tiết. Kết quả cần chính xác, nhanh, hỗ trợ cả tìm kiếm theo ngôn ngữ tự nhiên và hiển thị bản đồ.

Actors

- **Guest (Khách)**
- **System / Backend**

Use Cases

UC 3.1 – Tìm kiếm cơ bản (Basic Search)

- **Precondition:** User truy cập trang chủ hoặc trang tìm kiếm.
- **Main Flow:**
 1. User nhập một địa điểm (thành phố, khu vực hoặc danh thắng) vào thanh tìm kiếm.
 2. User chọn ngày nhận/trả phòng (đôi với nhà) và số lượng khách; với trải nghiệm, có thể chỉ cần chọn ngày hoặc bỏ trống.
 3. User nhấn “Tìm kiếm”.
 4. System xử lý truy vấn và trả về danh sách tin phù hợp: mỗi kết quả hiển thị ảnh, tiêu đề, loại (nhà/trải nghiệm), giá và xếp hạng.

5. System chỉ hiển thị những nơi còn trống trong khoảng ngày đã chọn (với nhà ở).
- **Postcondition:** User nhận được danh sách tin đáp ứng tiêu chí.
 - **Alternate Flows & Edge Cases:**
 - **A1:** Không có kết quả phù hợp → hiển thị thông báo thân thiện, gợi ý thay đổi bộ lọc hoặc ngày tháng; có thể đề xuất địa điểm gần đó.
 - **Edge:** User nhập địa điểm không hợp lệ hoặc quá chung chung → System hiển thị lỗi hoặc gợi ý các địa danh gần đúng.

UC 3.2 – Lọc & Sắp xếp kết quả (Filter & Sort)

- **Precondition:** User đang ở trang kết quả tìm kiếm.
- **Main Flow:**
 1. User sử dụng các bộ lọc để thu hẹp kết quả: phạm vi giá, loại hình (toàn căn/phòng riêng, trải nghiệm...), tiện nghi chính (Wi-Fi, hồ bơi, cho phép thú cưng...), xếp hạng sao.
 2. Kết quả được cập nhật ngay khi áp dụng bộ lọc.
 3. User có thể sắp xếp theo giá (tăng/giảm), đánh giá, hoặc khoảng cách nêu bật bản đồ.
- **Postcondition:** Danh sách kết quả được tinh chỉnh theo nhu cầu.
- **Chức năng bổ sung:**
 - **Bộ lọc nâng cao:** Lọc theo khu vực/quận, ngôn ngữ của chủ nhà, mức độ phù hợp cho gia đình/trẻ em, thời lượng trải nghiệm, độ khó hoạt động...
 - **Lưu & nhắc tìm kiếm:** User có thể lưu tiêu chí tìm kiếm và nhận thông báo khi có tin mới hoặc giảm giá.
 - **Highlight deals:** Gắn nhãn “Mới” hoặc “Giảm giá” cho tin đang khuyến mãi.
 - **Tự động hoàn thành & gợi ý:** Khi nhập tìm kiếm, system gợi ý địa điểm phổ biến, điểm tham quan hoặc tin cụ thể.

UC 3.3 – Xem kết quả trên bản đồ (Map View)

- **Precondition:** User ở trang kết quả.
- **Main Flow:**
 1. User chuyển sang chế độ bản đồ.
 2. System hiển thị bản đồ tương tác với ghim cho mỗi tin; user có thể phóng to/thu nhỏ, kéo bản đồ để khám phá khu vực.
 3. Khi nhấp vào ghim, một thẻ thông tin nhỏ xuất hiện và tin tương ứng được làm nổi bật trong danh sách.
- **Postcondition:** User hình dung vị trí các tin để đưa ra lựa chọn phù hợp.
- **Edge Cases:** Trong khu vực dày đặc, hệ thống gom các ghim thành cụm; bản đồ cần hoạt động mượt trên mobile.

UC 3.4 – Tìm kiếm bằng ngôn ngữ tự nhiên (Semantic Search – AI)

- **Precondition:** User sử dụng thanh tìm kiếm với truy vấn mô tả phức tạp.
- **Main Flow:**

1. User nhập một câu tự nhiên, ví dụ “biệt thự gần biển cho thú cưng ở Vũng Tàu dưới 3 triệu/đêm”.
 2. Hệ thống AI phân tích ngữ nghĩa, xác định thành phần truy vấn (địa điểm, mô tả, tiện nghi, giá) và ánh xạ thành các bộ lọc tương ứng.
 3. System sử dụng mô hình nhúng (embedding) để tìm các tin có nội dung ý nghĩa tương tự, kể cả khi không chứa đúng từ khóa.
 4. Kết quả trả về được kết hợp với lọc truyền thống (địa điểm, giá, ngày...) và xếp hạng dựa trên mức độ phù hợp.
- **Postcondition:** User nhận được kết quả liên quan cao với truy vấn phức tạp, bao gồm cả tin có diễn đạt khác.
 - **Chức năng bổ sung:**
 - **Sửa lỗi chính tả & từ đồng nghĩa:** Hệ thống tự sửa lỗi gõ và hiểu các từ tương đương (jacuzzi ≈ bể sục).
 - **Tìm bằng giọng nói:** Trên mobile cho phép nhập truy vấn bằng giọng nói.
 - **Cá nhân hóa xếp hạng:** Sắp xếp kết quả theo sở thích đã học của người dùng (xem mục Gợi ý cá nhân hóa).
 - **Vẽ trên bản đồ:** Cho phép người dùng vẽ khu vực trên bản đồ để chỉ hiển thị tin trong vùng đó (good-to-have).
-

4) Đặt chỗ & Thanh toán

Mục tiêu

Mang lại quy trình đặt chỗ và thanh toán liền mạch, an toàn, hỗ trợ cả đặt ngay (Instant Book) và gửi yêu cầu (Request to Book). Hệ thống phải quản lý tình trạng phòng trống theo thời gian thực, thu tiền từ khách, thanh toán cho chủ nhà, thực thi chính sách hủy/hoàn tiền và ghi nhận toàn bộ giao dịch.

Actors

- **Guest (Khách)**
- **Host / Service Provider (Chủ nhà / Nhà cung cấp)**
- **System / Backend**
- **Payment Gateway** (Stripe, PayPal...)

Use Cases

UC 4.1 – Thực hiện đặt chỗ (Make a Booking)

- **Precondition:** Khách đã đăng nhập và tìm thấy tin muốn đặt.
- **Main Flow:**
 1. Khách chọn ngày/giờ mong muốn và số lượng người trên trang tin.
 2. Khách nhấn “Đặt ngay” (Instant Book) hoặc “Gửi yêu cầu đặt chỗ” (Request to Book).
 3. System hiển thị trang tóm tắt đặt chỗ với phân tích chi phí (giá niêm yết, phí dịch vụ, phí dọn dẹp, thuế, tổng cộng).

4. Khách chọn phương thức thanh toán và nhập thông tin thanh toán (thẻ, PayPal, ví...); phải đồng ý nội quy và chính sách hủy.
 5. Khách xác nhận đặt chỗ.
 6. System khóa tạm thời các ngày đã chọn và gửi yêu cầu đến Payment Gateway:
 - **Instant Book:** Thu tiền ngay; đặt chỗ được xác nhận ngay lập tức.
 - **Request to Book:** Tạm giữ (authorize) khoản tiền; chờ Chủ nhà phản hồi.
 7. Nếu thanh toán thành công, System cập nhật lịch của tin và gửi thông báo xác nhận.
- **Postcondition:** Đặt chỗ được ghi nhận (đã xác nhận hoặc đang chờ), lịch được cập nhật.
 - **Alternate Flows & Edge Cases:**
 - **A1:** Thanh toán thất bại → hiển thị lỗi, cho phép chọn phương thức khác; không tạo đặt chỗ nếu không thu được tiền.
 - **Edge Case:** Hai khách đặt cùng ngày gần như đồng thời → System phải kiểm tra tình trạng phòng trống tại thời điểm thanh toán và chỉ chấp nhận một đặt chỗ.
 - **Edge:** Cắt thời gian đặt cận giờ → Thông báo khẩn cho chủ nhà (SMS/email) để họ chuẩn bị.

UC 4.2 – Phản hồi yêu cầu đặt chỗ (Host Responds to Request)

- **Precondition:** Chủ nhà nhận yêu cầu đặt chỗ từ khách.
- **Main Flow:**
 1. Chủ nhà nhận thông báo về yêu cầu mới và xem chi tiết (thông tin khách, ngày tháng, tin nhắn).
 2. Trong thời gian quy định (ví dụ 24 giờ), Chủ nhà chọn “Chấp nhận” hoặc “Từ chối”.
 3. Nếu **Chấp nhận**: System thu tiền từ thẻ của khách; xác nhận đặt chỗ và cập nhật lịch. Nếu **Từ chối**: System hủy yêu cầu, giải phóng khoản tạm giữ và thông báo cho khách.
 4. Nếu Chủ nhà không phản hồi kịp thời → Yêu cầu tự động hết hạn và bị từ chối.
- **Postcondition:** Yêu cầu được xử lý; đặt chỗ trở thành “đã xác nhận” hoặc “bị từ chối”.

UC 4.3 – Quản lý đặt chỗ (Manage Bookings)

- **Precondition:** User đã đăng nhập và có các đặt chỗ.
- **Main Flow:**
 - **Khách:** Truy cập mục “Chuyên đi” để xem danh sách đặt chỗ sắp tới và đã qua; có thể xem chi tiết, hủy, hoặc nhắn tin cho chủ nhà.
 - **Chủ nhà:** Truy cập mục “Lịch đặt chỗ” để xem tất cả yêu cầu và đặt chỗ đã xác nhận; có thể xem thông tin khách, ngày, số tiền sẽ nhận.
- **Postcondition:** Người dùng theo dõi và quản lý đặt chỗ của mình.

UC 4.4 – Hủy đặt chỗ (Cancel a Booking)

- **Precondition:** Một đặt chỗ đã được xác nhận.
- **Main Flow:**
 1. Khách hoặc Chủ nhà chọn “Hủy” trên đặt chỗ sắp tới.
 2. System hiển thị chính sách hủy và khoản tiền hoàn lại/penalty.
 3. User xác nhận hủy.
 4. System cập nhật trạng thái đặt chỗ thành “Đã hủy”, xử lý hoàn tiền theo chính sách và mở lại lịch những ngày đó. Thông báo được gửi tới bên còn lại.
- **Postcondition:** Đặt chỗ bị hủy, hoàn tiền được xử lý.
- **Alternate Flows:**
 - **A1:** Chủ nhà hủy → Khách nhận hoàn tiền đầy đủ và có thể nhận hỗ trợ tìm chỗ khác; Chủ nhà có thể bị phạt và đánh dấu vào hồ sơ.

UC 4.5 – Xử lý thanh toán & Chi trả (Handle Payments & Payouts)

- **Precondition:** Một đặt chỗ đã hoàn tất (khách đã nhận phòng hoặc trải nghiệm kết thúc).
- **Main Flow:**
 1. Sau thời gian xác định (ví dụ 24 giờ sau check-in), System giải ngân số tiền đặt chỗ cho Chủ nhà (sau khi trừ phí dịch vụ). Khoản thanh toán được chuyển tới phương thức thanh toán mà Chủ nhà thiết lập (chuyển khoản ngân hàng, PayPal...).
 2. System lưu trữ mọi giao dịch và cung cấp lịch sử thu nhập cho Chủ nhà; Khách có thể tải hóa đơn/biên lai.
 3. Nếu giải ngân thất bại (tài khoản sai...), System thông báo và cho phép cập nhật thông tin, sau đó thử lại.
- **Postcondition:** Chủ nhà nhận tiền; giao dịch được ghi lại.

Các tính năng bổ sung

- **Nhiều phương thức thanh toán:** Hỗ trợ thêm PayPal, Apple Pay/Google Pay, chuyển khoản ngân hàng... và ví tích hợp để dùng số dư hoàn tiền.
- **Đặt cọc hoặc thanh toán từng phần:** Cho phép khách thanh toán một phần (cọc) khi đặt chỗ và phần còn lại trước check-in (good-to-have).
- **Sửa đổi đặt chỗ:** Khách có thể yêu cầu thay đổi ngày hoặc số lượng khách; Chủ nhà có thể chấp nhận và System tự tính lại phí (thu thêm hoặc hoàn lại).
- **Tự động nhắc nhở:** Gửi thông báo trước check-in/khởi hành (ví dụ 1 ngày trước). Nhắc Chủ nhà và Khách qua email/push.
- **Xác minh danh tính khách:** Với đặt chỗ giá trị cao, yêu cầu khách cung cấp giấy tờ hoặc sử dụng hệ thống đánh giá rủi ro để giảm gian lận.
- **Tính hoa hồng & thuế:** System tự động tính phí nền tảng và thu thuế theo yêu cầu pháp lý địa phương.
- **Danh sách chờ (Waitlist) cho trải nghiệm:** Khi một trải nghiệm đầy, khách có thể tham gia danh sách chờ và tự động nhận thông báo nếu có chỗ.
- **Chia tiền nhóm:** Cho phép chia hóa đơn đặt chỗ cho nhiều thành viên (good-to-have).

- **Loyalty program & khuyến mãi:** Tích điểm và voucher; hỗ trợ mã giảm giá/giới thiệu.
 - **Bảo hiểm & bồi thường:** Cung cấp gói bảo hiểm chuyên đi hoặc bảo vệ thiệt hại (qua đối tác) mà khách có thể mua thêm.
-

5) Hệ thống Nhắn tin

Mục tiêu

Tạo điều kiện giao tiếp rõ ràng và tức thì giữa khách và chủ nhà/nhà cung cấp dịch vụ thông qua hệ thống chat tích hợp. Giữ liên lạc an toàn, che thông tin cá nhân trước khi đặt chỗ nhằm xây dựng lòng tin và hỗ trợ phối hợp.

Actors

- **Guest (Khách)**
- **Host / Service Provider (Chủ nhà / Nhà cung cấp)**
- **System / Backend**

Use Cases

UC 5.1 – Bắt đầu cuộc trò chuyện (Initiate Conversation)

- **Precondition:** User đã đăng nhập.
- **Main Flow:**
 - **Trước khi đặt chỗ:** Trên trang chi tiết tin, Khách nhấn “Liên hệ chủ nhà” để gửi câu hỏi về tin đăng. System tạo một luồng trò chuyện gắn với tin.
 - **Sau khi đặt chỗ:** Khách hoặc Chủ nhà mở phân “Chi tiết đặt chỗ” và nhấn “Nhắn tin”; System mở lại luồng chat tương ứng.
- **Postcondition:** Một luồng chat được thiết lập để hai bên trao đổi.
- **Edge Cases:** System có thể tự động che hoặc cảnh báo khi người dùng cố gắng trao đổi số điện thoại/email trước khi đặt chỗ được xác nhận.

UC 5.2 – Gửi và nhận tin nhắn (Send/Receive Messages)

- **Precondition:** Một luồng chat đang mở.
- **Main Flow:**
 1. User nhập tin nhắn văn bản và nhấn gửi.
 2. System sử dụng WebSocket để gửi tin ngay lập tức tới người nhận nếu họ đang online; nếu offline, gửi thông báo đẩy hoặc email.
 3. Tin nhắn hiển thị trong giao diện chat của cả hai phía với thời gian và tên người gửi.
- **Postcondition:** Tin nhắn được gửi và lưu trữ.
- **Alternate Flows:**
 - **A1 (Should-have):** Gửi tệp/ảnh – người dùng có thể đính kèm hình ảnh hoặc tài liệu nhỏ; System kiểm tra kích thước và loại file.

- **A2:** Hiển thị dấu hiệu đang gõ và thông báo đã đọc (typing indicator & read receipts).

UC 5.3 – Quản lý hộp thư đến (Manage Inbox)

- **Precondition:** User đã đăng nhập và có ít nhất một cuộc trò chuyện.
- **Main Flow:**
 1. User truy cập mục “Hộp thư”.
 2. System hiển thị danh sách các cuộc trò chuyện; những cuộc trò chuyện có tin nhắn chưa đọc được làm nổi bật hoặc có huy hiệu đếm.
 3. User có thể lưu trữ (archive) các cuộc trò chuyện cũ để giữ hộp thư gọn gàng (should-have).
- **Postcondition:** User dễ dàng theo dõi và quản lý tất cả cuộc trò chuyện.

UC 5.4 – Báo cáo tin nhắn (Report a Message)

- **Precondition:** User nhận tin nhắn không phù hợp.
- **Main Flow:**
 1. User chọn “Báo cáo” trên tin nhắn.
 2. System hiển thị biểu mẫu chọn lý do (spam, lừa đảo, quấy rối...).
 3. Báo cáo được gửi tới đội Ngăn chặn & An toàn để xem xét; người dùng có thể chặn người gửi.
- **Postcondition:** Tin nhắn bị gỡ bỏ để kiểm duyệt, đảm bảo môi trường an toàn.

Các tính năng bổ sung

- **Mẫu trả lời nhanh:** Chủ nhà có thể lưu sẵn câu trả lời phổ biến và chèn nhanh.
 - **Nhóm chat cho trải nghiệm:** Nếu một trải nghiệm có nhiều khách khác nhau, tạo nhóm chat gồm tất cả khách và nhà cung cấp để thống nhất lịch trình.
 - **Dịch đa ngôn ngữ:** Hỗ trợ nút “Dịch” để dịch tin nhắn sang ngôn ngữ của người dùng (good-to-have).
 - **Gợi ý AI:** Chatbot hỗ trợ trả lời câu hỏi đơn giản (ví dụ: nhắc lại quy trình check-in).
 - **Thông báo ngoại tuyến & trạng thái online:** Hiển thị “Đã hoạt động cách đây X giờ” để người dùng hiểu lý do chậm phản hồi.
 - **Lọc & tìm kiếm trong tin nhắn:** Cho phép tìm kiếm nội dung trong cuộc trò chuyện.
 - **Tin nhắn thoáng qua:** Tùy chọn xóa/tự hủy trong thời gian ngắn (good-to-have).
-

6) Đánh giá & Xếp hạng

Mục tiêu

Thiết lập hệ thống phản hồi đáng tin cậy, nơi khách và chủ nhà/nhà cung cấp có thể để lại đánh giá cho nhau sau chuyến đi hoặc trải nghiệm. Điều này xây dựng sự minh bạch và trách nhiệm, giúp người dùng tương lai đưa ra quyết định tốt hơn.

Actors

- **Guest (Khách)**

- **Host / Service Provider (Chủ nhà / Nhà cung cấp)**
- **System / Backend**
- **Admin (Quản trị viên)**

Use Cases

UC 6.1 – Gửi đánh giá (Submit a Review)

- **Precondition:** Khách đã hoàn thành một đặt chỗ hoặc trải nghiệm.
- **Main Flow:**
 1. Sau khi chuyến đi kết thúc (ví dụ sau ngày check-out), System tự động gửi lời nhắc để khách viết đánh giá trong khoảng thời gian quy định (ví dụ 14 ngày).
 2. Khách chọn xếp hạng tổng thể bằng sao (1–5 sao).
 3. Khách viết bài đánh giá văn bản (dài tối thiểu 20 ký tự, tối đa 1 000 ký tự).
 4. (Should-have) Khách đánh giá từng hạng mục như vệ sinh, giao tiếp, vị trí, độ chính xác.
 5. Khách gửi đánh giá; có thể gửi đánh giá riêng tư chỉ cho chủ nhà hoặc nền tảng (private feedback).
- **Postcondition:** Đánh giá được lưu và sẽ hiển thị công khai sau khi được kiểm duyệt hoặc khi hết thời hạn.
- **Alternate Flows:**
 - **A1:** Nếu cả khách và chủ nhà được mời đánh giá, đánh giá có thể được ẩn cho đến khi cả hai gửi hoặc hết thời hạn (“double-blind”).
 - **A2:** Người dùng bỏ qua đánh giá → System có thể nhắc lại hoặc thưởng khuyến khích cho việc đánh giá.

UC 6.2 – Xem đánh giá (View Reviews)

- **Precondition:** Tin đăng có ít nhất một đánh giá được công bố.
- **Main Flow:**
 1. User truy cập trang tin đăng.
 2. System hiển thị xếp hạng trung bình và tổng số đánh giá (ví dụ “4.8/5 dựa trên 12 đánh giá”).
 3. User cuộn xuống để đọc các đánh giá chi tiết; mỗi đánh giá hiển thị tên khách (viết tắt), ảnh đại diện, ngày ở, điểm số, và nội dung.
 4. (Should-have) Cho phép lọc đánh giá theo điểm sao hoặc tìm kiếm từ khóa trong đánh giá.
- **Postcondition:** Người dùng có thể đọc phản hồi từ những khách trước.

UC 6.3 – Phản hồi đánh giá (Host Responds to Review)

- **Precondition:** Một khách đã để lại đánh giá trên tin của Chủ nhà.
- **Main Flow:**
 1. Chủ nhà nhận thông báo về đánh giá mới.
 2. Chủ nhà viết một phản hồi công khai (một lần) để cảm ơn hoặc giải thích.
 3. Phản hồi hiển thị ngay dưới đánh giá của khách.

- **Postcondition:** Phản hồi của Chủ nhà được công bố, tạo thêm góc nhìn cho khách tương lai.

UC 6.4 – Báo cáo đánh giá (Report a Review)

- **Precondition:** User cho rằng một đánh giá vi phạm quy định.
- **Main Flow:**
 1. User chọn “Báo cáo” trên một đánh giá cụ thể.
 2. System yêu cầu chọn lý do (spam, thù hằn, chứa thông tin cá nhân...).
 3. Báo cáo được gửi tới Admin để xem xét; Admin có thể ẩn hoặc xóa đánh giá vi phạm.
- **Postcondition:** Các đánh giá không phù hợp được xử lý.

Các tính năng bổ sung

- **Xếp hạng từng hạng mục:** Vệ sinh, giao tiếp, độ chính xác, vị trí, giá trị... và hiển thị điểm trung bình cho từng mục.
 - **Đánh giá hai chiều:** Chủ nhà cũng có thể đánh giá khách (riêng tư hoặc công khai cho các chủ nhà khác).
 - **Moderation & phát hiện nội dung xấu:** Sử dụng bộ lọc từ cảm và AI để phát hiện ngôn từ thù hằn, lừa đảo hoặc thông tin cá nhân. Cho phép người dùng báo cáo đánh giá.
 - **Đánh giá ẩn danh hoặc riêng tư:** Khách có thể gửi phản hồi riêng cho chủ nhà mà không công khai.
 - **Tính năng “Hữu ích”:** Người dùng có thể đánh dấu đánh giá hữu ích; hệ thống có thể làm nổi bật các đánh giá hữu ích nhất (tích cực và tiêu cực) ở đầu danh sách.
 - **Khuyến khích đánh giá:** Gửi nhắc nhở và có thể tặng điểm/thưởng cho việc viết đánh giá.
-

7) Hỗ trợ Khách hàng

Mục tiêu

Cung cấp cho người dùng (khách và chủ nhà) sự hỗ trợ kịp thời và giải pháp hiệu quả khi xảy ra vấn đề. Bao gồm trung tâm trợ giúp tự phục vụ và các kênh hỗ trợ trực tiếp (chat, email, điện thoại) để giải quyết tranh chấp, sự cố kỹ thuật hoặc lo ngại an toàn.

Actors

- **User (Khách/Chủ nhà)**
- **Customer Support Agent (Nhân viên hỗ trợ)**
- **System / Backend**

Use Cases

UC 7.1 – Tìm kiếm trợ giúp tự phục vụ (Self-Service Help)

- **Precondition:** User có câu hỏi hoặc vấn đề chung.
- **Main Flow:**

1. User truy cập mục “Trợ giúp”.
 2. System hiển thị trang Help Center với các bài viết Câu hỏi thường gặp (FAQ) phân theo danh mục: Tài khoản & Hồ sơ, Đặt chỗ & Thanh toán, Hủy & Hoàn tiền, Hosting & Quản lý tin, An toàn...
 3. User duyệt theo danh mục hoặc nhập từ khóa vào ô tìm kiếm; các bài viết liên quan được gợi ý.
- **Postcondition:** User tự tìm được câu trả lời cho vấn đề phổ biến.

UC 7.2 – Gửi yêu cầu hỗ trợ (Submit a Support Ticket)

- **Precondition:** User không tìm được câu trả lời trong Help Center.
- **Main Flow:**
 1. User chọn “Liên hệ chúng tôi”.
 2. System hiển thị biểu mẫu yêu cầu chọn chủ đề (câu hỏi đặt chỗ, vấn đề thanh toán, an toàn...), mô tả vấn đề và đính kèm tệp (tùy chọn).
 3. User gửi biểu mẫu. System tạo ticket, gửi email xác nhận và thông báo ước tính thời gian phản hồi.
 4. Support Agent xử lý và trả lời qua email hoặc trong ứng dụng.
- **Postcondition:** Vấn đề được ghi nhận và xử lý.

UC 7.3 – Báo cáo một vấn đề (Report an Issue)

- **Precondition:** User gặp vấn đề cụ thể liên quan tới tin nhắn, tin đăng hoặc người dùng khác.
- **Main Flow:**
 1. User sử dụng nút báo cáo tích hợp (báo cáo tin nhắn, báo cáo tin đăng...).
 2. Chọn lý do báo cáo (lừa đảo, nội dung không phù hợp, hành vi gây rối...).
 3. Báo cáo được gửi tới đội Ngăn chặn & An toàn để xem xét; nếu nghiêm trọng có thể escalated cho support.
- **Postcondition:** Hệ thống tiếp nhận và xử lý các nội dung vi phạm.

UC 7.4 – Xử lý tranh chấp (Dispute Resolution)

- **Precondition:** Có tranh chấp giữa khách và chủ nhà (ví dụ: chỗ ở không giống mô tả, thiệt hại tài sản...).
- **Main Flow:**
 1. Một trong hai bên liên hệ với bộ phận hỗ trợ để bắt đầu quy trình giải quyết tranh chấp.
 2. Support Agent đóng vai trò trung gian, thu thập thông tin và bằng chứng từ cả hai phía (ảnh, tin nhắn, hợp đồng đặt chỗ...).
 3. Dựa trên chính sách nền tảng, support đưa ra quyết định: hoàn tiền toàn phần, một phần, hoặc không hoàn tiền; có thể áp dụng phạt cho bên gây lỗi.
 4. Kết quả tranh chấp được gửi cho cả hai bên; nếu cần, support giúp khách tìm chỗ khác.
- **Postcondition:** Tranh chấp được giải quyết công bằng theo chính sách.
- **Alternate Flows:** Các tranh chấp khẩn cấp (an toàn cá nhân...) được xử lý qua đường dây nóng 24/7 và có thể khuyến khích liên hệ cơ quan chức năng địa phương.

Các tính năng bổ sung

- **Thời gian phản hồi & trạng thái:** Giao diện hỗ trợ hiển thị thời gian trả lời dự kiến (ví dụ 12 giờ) và cho phép người dùng theo dõi trạng thái ticket.
 - **Hộp thư hỗ trợ trong ứng dụng:** Người dùng xem và phản hồi các yêu cầu hỗ trợ trực tiếp trong app (tất cả ticket và lịch sử).
 - **Phân loại khẩn cấp:** Các vấn đề liên quan tới an toàn cá nhân hoặc khách bị kẹt ngoài phòng sẽ được ưu tiên xử lý ngay; cung cấp số điện thoại khẩn cấp 24/7.
 - **Chat live & Bot hỗ trợ:** Cung cấp live chat để người dùng trò chuyện tức thì với agent hoặc chatbot (AI) nhằm trả lời câu hỏi đơn giản và chuyển lên agent khi cần.
 - **Hỗ trợ qua điện thoại:** Số điện thoại hỗ trợ vào giờ hành chính và đường dây nóng cho trường hợp khẩn cấp.
 - **Hỗ trợ đa ngôn ngữ:** Nội dung Help Center và nhân viên hỗ trợ có thể sử dụng nhiều ngôn ngữ, tùy theo thị trường.
 - **Công cụ nội bộ:** Hệ thống quản lý hỗ trợ cho phép agent xem thông tin đặt chỗ, thanh toán, lịch sử tin nhắn... để giải quyết nhanh chóng.
-

8) Gợi ý cá nhân hóa & Khuyến nghị (AI)

Mục tiêu

Sử dụng AI để cung cấp gợi ý các nơi ở và trải nghiệm phù hợp với sở thích, hành vi và lịch sử của từng người dùng nhằm tăng mức độ hài lòng và tỷ lệ đặt chỗ.

Actors

- **Guest/Host (User)** – thụ hưởng gợi ý.
- **System / Recommendation Engine**

Use Case: UC 8.1 – Nhận gợi ý cá nhân hóa

- **Precondition:** User đã có hoạt động trên nền tảng (đã xem, lưu, đặt chỗ hoặc nhập sở thích cá nhân).
- **Main Flow:**
 1. User truy cập trang chủ hoặc mục “Đề xuất cho bạn”.
 2. Recommendation Engine phân tích dữ liệu hành vi (danh sách yêu thích, đặt chỗ trước đây, tìm kiếm, click), thông tin hồ sơ và sở thích khai báo để xây dựng vector sở thích của User.
 3. Hệ thống so khớp vector người dùng với vector của các tin đăng (nhà và trải nghiệm) để tạo danh sách đề xuất.
 4. Các đề xuất được xếp hạng dựa trên độ tương thích, sự đa dạng và có thể kết hợp yêu tố kinh doanh (ví dụ ưu tiên tin mới, giảm giá).
 5. User cuộn xem các đề xuất, nhấn vào tin để xem chi tiết; tương tác (xem/đặt/xoá) của người dùng sẽ được thu thập để cải thiện gợi ý tương lai.
- **Postcondition:** User khám phá được những lựa chọn phù hợp với sở thích mà không cần tìm kiếm thủ công.

Các tính năng bổ sung

- **Cá nhân hóa thời gian thực:** Cập nhật đề xuất dựa trên hoạt động hiện tại (ví dụ, vừa tìm “đà lạt”, hệ thống gợi ý nhiều tin ở Đà Lạt ngay).
 - **Đa dạng & mới lạ:** Đảm bảo danh sách đề xuất không quá lặp lại; bổ sung tin mới, ít phổ biến để người dùng khám phá.
 - **Gửi thông báo gợi ý:** Gửi email/push định kỳ với các đề xuất mới theo sở thích hoặc khi có giảm giá cho tin trong danh sách yêu thích.
 - **Bảo vệ quyền riêng tư:** Không sử dụng dữ liệu nhạy cảm cho việc gợi ý và đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo mật.
-

9) Hệ thống phát hiện gian lận & Kiểm duyệt (Fraud & Spam Detection)

Mục tiêu

Bảo vệ nền tảng khỏi các hoạt động gian lận và spam, đảm bảo sự an toàn và tin tưởng. Hệ thống sử dụng AI để phát hiện sớm những hành vi đáng ngờ như listing giả mạo, giao dịch lừa đảo, spam trong tin nhắn và nội dung không phù hợp.

Actors

- **System / Trust & Safety Service**
- **Admin / Moderators**
- **User (gián tiếp – họ được bảo vệ)**

Use Case: UC 9.1 – Phát hiện gian lận & kiểm duyệt tự động

- **Precondition:** Có nội dung người dùng mới (tin đăng, tin nhắn, đánh giá) hoặc giao dịch.
- **Main Flow:**
 1. Khi tin đăng mới được tạo hoặc cập nhật, hệ thống moderation tự động quét mô tả, tiêu đề và hình ảnh để phát hiện từ ngữ bị cấm, yêu cầu thanh toán bất thường (ví dụ “chỉ chấp nhận Western Union”) hoặc hình ảnh chứa thông tin liên lạc/ảnh không phù hợp. Hình ảnh có thể so sánh với cơ sở dữ liệu để phát hiện copy tràn lan.
 2. Hệ thống phân tích hành vi người dùng: số lượng tài khoản tạo từ cùng IP thiết bị, tỷ lệ hủy đặt chỗ cao, nhiều giao dịch thất bại... để tính điểm rủi ro. Người dùng/Listing có điểm rủi ro cao sẽ bị treo chờ kiểm duyệt thủ công.
 3. Tin nhắn được quét bằng NLP để phát hiện nội dung spam, chia sẻ thông tin liên lạc cá nhân hoặc lời mời thanh toán ngoài nền tảng; nếu phát hiện, tin nhắn bị che/mask hoặc cảnh báo người dùng.
 4. Các giao dịch thanh toán được chấm điểm rủi ro dựa trên nhiều yếu tố (vị trí IP, quốc gia thẻ, thiết bị, lịch sử giao dịch); những giao dịch đáng ngờ bị từ chối hoặc yêu cầu xác minh thêm.
 5. Khi đánh giá được gửi, hệ thống lọc ngôn từ thù hằn, xúc phạm hoặc thông tin cá nhân trước khi hiển thị.

6. Các nội dung hoặc người dùng bị flag được chuyển vào hàng đợi để Admin/Moderator đánh giá và thực hiện hành động (xóa nội dung, khóa tài khoản...).
- **Postcondition:** Nội dung xấu bị chặn trước khi tới người dùng, giảm rủi ro và giữ môi trường an toàn.

Các tính năng bổ sung

- **Computer Vision & OCR:** Phát hiện số điện thoại/email được lồng ghép trong ảnh để ngăn lách kiểm duyệt.
 - **Anomaly Detection:** Sử dụng mô hình phát hiện bất thường trong hành vi đặt chỗ, hủy đặt chỗ, đánh giá chéo... để phát hiện mạng lưới giả mạo.
 - **Tích hợp bên thứ ba:** Kết hợp với dịch vụ chuyên về phát hiện gian lận (Stripe Radar, Sift Science...) để nâng cao độ chính xác.
 - **Dashboard cho Trust & Safety:** Giao diện cho phép đội ngũ xem lại các trường hợp bị gán cờ, thực hiện điều tra, liên hệ người dùng và ra quyết định.
 - **Theo dõi KPI:** Theo dõi tỷ lệ phát hiện thành công, tỷ lệ false positive và phản hồi từ cộng đồng để cải tiến mô hình liên tục.
-

Tổng kết

Tài liệu này mô tả chi tiết các use case quan trọng cho nền tảng Livana, đồng thời bổ sung những tính năng quan trọng từ tài liệu gốc như gợi ý cá nhân hóa, tìm kiếm ngữ nghĩa, phát hiện gian lận và các cải tiến về trải nghiệm người dùng. Các phần “Should-have” và “Good-to-have” không bắt buộc cho phiên bản MVP nhưng định hướng cho lộ trình nâng cấp trong tương lai. Việc tuân thủ các luồng cơ bản, đảm bảo an toàn và minh bạch sẽ giúp Livana xây dựng lòng tin với cộng đồng người dùng và cạnh tranh với các nền tảng tương tự.