

**TÀI LIỆU TẦM NHÌN**

**Tài liệu tầm nhìn dự án**

**Lawyer Connect**

**Được soạn bởi:   
Hoàng Đức Dương**

**Hà Tiến Đông  
Đào Thị Bình An**

**Bùi Huyền Tâm**

**Hoàng Duy Hưng**

**Trường Đại học Công nghệ, ĐHQGHN**

**Hà Nội, 26-04-2024**

# 

# **Đặt vấn đề**

**1.1 Mục đích**

Mục đích của tài liệu tầm nhìn này là thu thập, phân tích và định nghĩa những yêu cầu và tính năng chính của nền tảng Web Law Connect. Tài liệu tập trung vào việc xác định những khả năng cần thiết cho các bên liên quan và người dùng mục tiêu, cũng như lý do tại sao những yêu cầu này tồn tại. Thông tin chi tiết về cách Web Law Connect đáp ứng những yêu cầu này sẽ được mô tả trong các tài liệu về use-case và thông số bổ sung.

**1.2 Phạm vi**

Tài liệu tầm nhìn này áp dụng cho ứng dụng web Lawyer Connect, do nhóm 1 phát triển để hoạt động trên môi trường internet. Mục tiêu của ứng dụng web là tạo ra một nền tảng tập trung giúp người dùng tìm kiếm và kết nối với các chuyên gia pháp lý phù hợp. Ứng dụng cung cấp cho người dùng cách tiếp cận dễ dàng hơn để tìm kiếm, đặt lịch hẹn với chuyên gia pháp lý.

**1.3 Các định nghĩa, viết tắt**

Chuyên gia pháp lý: cá nhân có giấy phép cung cấp dịch vụ pháp lý, có kinh nghiệm trong tư vấn pháp lý

**1.4 Nguồn tham khảo**

Mẫu tài liệu tầm nhìn

# **Các bên liên quan**

**2.1 Nhân khẩu học**

Hiện tại, để được tư vấn trực tiếp bởi một luật sư, khách hàng phải trả phí từ khoảng 300.000 VNĐ đến 2.000.000 VNĐ/giờ tư vấn, tùy thuộc vào năng lực và kinh nghiệm của luật sư. Bên cạnh các lựa chọn tìm kiếm trên các trang mạng xã hội như Google, Facebook hoặc dịch vụ tư vấn qua tổng đài điện thoại, email,... khách hàng sẽ có một lựa chọn khác là trang web Lawyer Connect. Chúng tôi mới gia nhập vào lĩnh vực này, nhưng hy vọng với sự hợp tác với nhiều công ty luật và doanh nghiệp, chúng tôi sẽ có thể tiếp cận và đem lại nhiều lợi ích cho thị trường này.

Đối tượng khách hàng của chúng tôi là những người có nhu cầu sử dụng các dịch vụ pháp lý, cần tư vấn với luật sư uy tín và nhanh chóng. Người dùng sẽ là những người đã sở hữu các thiết bị truy cập mạng như điện thoại thông minh, laptop và máy tính.

**2.2 Phân tích các bên liên quan (chưa bao gồm người dùng)**

| Tên | Mô tả | Trách nhiệm |
| --- | --- | --- |
| Quản lý dự án | Người kiểm soát tiến trình phát triển của dự Lawyer Connect | Xác định mục tiêu, mục đích và quy mô dự án. Lên kế hoạch, quản lý và phân bổ nguồn lực, định hướng sự ưu tiên, tương tác với khách hàng và người dùng. Đồng thời đảm bảo sự tập trung của nhóm dự án. |
| Chuyên viên phân tích yêu cầu | Người làm việc với khách hàng và người dùng cuối để xác định các yêu cầu sử dụng cho thiết kế | Có trách nhiệm xác định yêu cầu liên quan đến lĩnh vực, yêu cầu chức năng và yêu cầu phi chức năng. Sẵn sàng làm rõ các yêu cầu khi cần thiết.  Mô hình hóa các ca sử dụng bằng cách xác định rõ chức năng của hệ thống và phản hồi của nó trong các ca sử dụng. |
| Kiến trúc sư phần mềm | Người quan trọng trong quá trình phát triển dự án | Chịu trách nhiệm về kiến trúc tổng thể của dự án. Hỗ trợ thiết kế và triển khai hệ thống.  Đảm bảo sự vận hành của hệ thống với các giải pháp kiến trúc đáp ứng nhu cầu chức năng và nhu cầu phi chức năng. |
| Lập trình viên | Người quan trọng trong quá trình phát triển dự án, làm việc với kiến trúc sư và các nhà phân tích | Chịu trách nhiệm thực hiện. triển khai và bảo trì mã nguồn phần mềm dựa trên phản hồi của các bên liên quan |
| Nhà đầu tư | Người tài trợ dự án | Đảm bảo đề án kinh doanh hợp lệ và phù hợp với đề xuất kinh doanh. |

**2.3 Phân tích người dùng**

| Tên | Mô tả | Trách nhiệm | Bên liên quan |
| --- | --- | --- | --- |
| Người dùng tìm kiếm dịch vụ pháp lý | Người dùng chính của hệ thống | Sử dụng web Lawyer Connect để tìm kiếm, kết nối và đặt lịch hẹn với luật sư phù hợp | Bản thân |
| Chuyên gia pháp lý | Người dùng chính của hệ thống | Sử dụng web Lawyer Connect để tìm kiếm, kết nối và đặt lịch hẹn với luật sư phù hợp | Bản thân |
| Nhân viên chăm sóc khách hàng | Người dùng hệ thống | Hỗ trợ người dùng trong quá trình vận hành web Lawyer Connect | Bản thân |

**2.4 Thông tin các bên liên quan**

**2.4.1 Người có nhu cầu tìm kiếm dịch vụ pháp lý**

| Đại diện |  |
| --- | --- |
| Mô tả | Người sử dụng nền tảng Lawyer Connect cần tư vấn và hỗ trợ các vấn đề liên quan đến luật pháp |
| Loại người dùng | Đây là người dùng thông thường |
| Trách nhiệm | Người dùng có trách nhiệm cung cấp thông tin và chi tiết đầy đủ về vấn đề pháp lý mà họ đang đối mặt. Họ cũng có trách nhiệm làm việc chặt chẽ với các chuyên gia pháp lý để đảm bảo hiểu rõ về các quy trình, thông tin cần thiết và thực hiện các hướng dẫn từ các chuyên gia. |
| Tiêu chí thành công | Sự thành công được quyết định khi những người dùng này sử dụng nền tảng một cách hiệu quả và có thể tạo thêm doanh thu cho chúng tôi bằng cách giới thiệu các dịch vụ cho bạn bè của họ |
| Sự tham gia | Chúng tôi sẽ có các khách hàng mẫu để giúp đánh giá thiết kế của chúng tôi và kết quả nghiên cứu thị trường cũng sẽ định hướng tầm nhìn của dự án |
| Giao phẩm | Không có |
| Bình luận / Vấn đề | Không có |

**2.4.2 Chuyên gia pháp lý**

| Đại diện |  |
| --- | --- |
| Mô tả | Người sử dụng nền tảng Lawyer Connect có kiến thức và kinh nghiệm về trong lĩnh vực pháp lý, có khả năng cung cấp sự tư vấn và hướng dẫn giải quyết vấn đề pháp lý cho khách hàng. |
| Loại người dùng | Đây là người dùng thông thường |
| Trách nhiệm | Chuyên gia pháp lý có trách nhiệm cung cấp tư vấn chuyên sâu, hướng dẫn và giải đáp các câu hỏi pháp lý cho khách hàng. Họ phải hiểu rõ vấn đề pháp lý của khách hàng, nắm vững quy định pháp luật liên quan và đưa ra các giải pháp pháp lý thích hợp. Chuyên gia pháp lý cũng có trách nhiệm duy trì tính bảo mật và đạo đức trong việc xử lý thông tin pháp lý của khách hàng. |
| Tiêu chí thành công | Sự thành công được quyết định khi những người dùng này sử dụng nền tảng một cách hiệu quả và có thể tạo thêm doanh thu cho chúng tôi bằng cách giới thiệu các dịch vụ cho bạn bè của họ |
| Sự tham gia | Chúng tôi sẽ có các khách hàng mẫu để giúp đánh giá thiết kế của chúng tôi và kết quả nghiên cứu thị trường cũng sẽ định hướng tầm nhìn của dự án |
| Giao phẩm | Dịch vụ tư vấn pháp lý đáng tin cậy cho người dùng, bao gồm cung cấp các lịch hẹn cụ thể và giải đáp vấn đề pháp lý |
| Bình luận / Vấn đề | Không có |

**2.4.3 Chăm sóc khách hàng**

| Đại diện |  |
| --- | --- |
| Mô tả | Cá nhân hỗ trợ người dùng và chuyên gia pháp lý khi có vấn đề trong quá trình sử dụng nền tảng Lawyer Connect |
| Loại người dùng | Đây là người dùng nâng cao, có kinh nghiệm trong giao tiếp với khách hàng và kiến thức về các tính năng, quy trình sử dụng web |
| Trách nhiệm | Đảm bảo người dùng nhận được sự hỗ trợ kịp thời thông qua các kênh liên lạc như điện thoại, tin nhắn hoặc email. Thu thập các phản hồi từ khách hàng và đề xuất cải tiến cho web Lawyer Connect. |
| Tiêu chí thành công | Sự thành công được quyết định khi các phản hồi tiêu cực của khách hàng được giải quyết khi sử dụng nền tảng |
| Sự tham gia | Chúng tôi sẽ có các thành viên chăm sóc khách hàng trong nhóm dự án để trợ giúp và đánh giá thiết kế, định hướng tầm nhìn |
| Giao phẩm | Tài liệu hỗ trợ người dùng |
| Bình luận / Vấn đề | Không có |

**2.5 Thông tin người dùng**

Xem mục trên

**2.6 Nhu cầu chính của các bên liên quan và người dùng**

| Nhu cầu | Mức độ ưu tiên | Vấn đề quan tâm | Giải pháp hiện tại | Giải pháp đề xuất |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dễ sử dụng | Cao | Khả năng cung cấp điều hướng dễ dàng cho người dùng | Chưa có | Sử dụng các icon trực quan, cung cấp hướng dẫn sử dụng rõ ràng và chi tiết để hướng dẫn người dùng làm quen với các chức năng và tính năng của Lawyer Connect |
| Linh hoạt | Cao | Khả năng cung cấp cho người dùng trải nghiệm cá nhân hóa | Chưa có | Cung cấp cho người dùng khả năng tùy chỉnh bố cục menu |
| Bảo mật truy cập | Cao | Quản lý thông tin người dùng | Chưa có | Quản lý quyền truy cập người dùng với các mã PIN |

# **Mục tiêu và đối tượng của dự án**

**3.1 Cơ hội kinh doanh**

Thị trường dịch vụ pháp lý rộng lớn, bao gồm nhiều cá nhân và doanh nghiệp cần tư vấn và hỗ trợ pháp lý. Tuy nhiên, các phương pháp truyền thống để tìm kiếm sự giúp đỡ pháp lý có thể tốn thời gian, chi phí cao và đôi khi thiếu tính minh bạch. Bên cạnh đó, các chuyên gia pháp lý tập trung chủ yếu ở những thành phố lớn nên việc tiếp cận khách hàng còn khó khăn.

Lawyer Connect có thể giải quyết những thách thức này bằng cách cung cấp một ứng dụng web thân thiện với người dùng và dễ tiếp cận, giúp đơn giản hóa việc tìm kiếm dịch vụ pháp lý. Bằng cách sử dụng các công nghệ tiên tiến, Lawyer Connect cung cấp một nền tảng thông minh nơi người dùng có thể dễ dàng duyệt qua một mạng lưới các chuyên gia pháp lý, xem qua các hồ sơ và kết nối với những chuyên gia phù hợp dựa trên nhu cầu cụ thể. Với sự phát triển của công nghệ và sự phụ thuộc ngày càng tăng vào các giải pháp số, Lawyer Connect mang đến một cơ hội kinh doanh đáng kể trong ngành luật.

**3.2 Vấn đề thực tại**

| Vấn đề | Việc tìm kiếm và kết nối với chuyên gia pháp lý đòi hỏi nhiều thời gian, đôi khi không minh bạch |
| --- | --- |
| Tác động | Cá nhân hoặc doanh nghiệp có nhu cầu được hỗ trợ tư vấn pháp lý |
| Ảnh hưởng bởi | sự bất tiện và không chắc chắn trong việc tìm kiếm tư vấn pháp lý |
| Giải pháp thành công | Một ứng dụng web đơn giản và dễ sử dụng để tìm kiếm, xem hồ sơ đã được xác minh và đặt lịch hẹn với các chuyên gia phù hợp với nhu cầu về thời gian và nhu cầu pháp lý cụ thể của khách hàng. Người dùng có thể truy cập ứng dụng thông qua internet bằng các thiết bị điện tử thông minh như laptop, điện thoại thông minh và máy tính bảng. |

**3.3 Định vị sản phẩm**

| Dành cho | Cá nhân hoặc doanh nghiệp có nhu cầu được hỗ trợ tư vấn pháp lý |
| --- | --- |
| Người mà | Cảm thấy sự cần thiết của một nền tảng hỗ trợ cho tìm kiếm và làm việc với các chuyên gia pháp lý |
| Nền tảng Lawyer Connect | Là một ứng dụng web |
| Cái mà | Cung cấp khả năng chọn lọc, tìm kiếm các chuyên gia pháp lý nhanh chóng, lên lịch hẹn phù hợp |
| Khác biệt | Phương thức tìm kiếm tư vấn pháp lý hiện nay gặp nhiều khó khăn. Khách hàng phải dành thời gian để tìm hiểu thông tin từ các nguồn không đồng nhất như quảng cáo và tra cứu trực tuyến. Hơn nữa, khả năng tương tác với chuyên gia cũng chưa linh hoạt, gây khó khăn trong việc tìm người tư vấn đáng tin cậy. Web Lawyer Connect mang đến một cách tiếp cận mới, với tiện ích, linh hoạt và đáng tin cậy hơn. |
| Sản phẩm của chúng tôi | Cung cấp cho người dùng một nền tảng đơn giản và dễ sử dụng để tìm kiếm, xem hồ sơ đã được xác minh và đặt lịch hẹn với các chuyên gia phù hợp với nhu cầu về thời gian và nhu cầu pháp lý cụ thể của khách hàng. Người dùng có thể truy cập ứng dụng thông qua internet bằng các thiết bị điện tử thông minh như laptop, điện thoại thông minh và máy tính bảng. |

# **Các tính năng chính**

**4.1 Quản lý Người Dùng và Tài Khoản**

4.1.1 Đăng ký/Đăng nhập Người Dùng:

* Tạo tài khoản mới (cho cả khách hàng và luật sư).
* Đăng nhập vào hệ thống để quản lý các cuộc hẹn và thông tin cá nhân.

4.1.2 Quản lý Hồ Sơ Người Dùng:

* Cập nhật thông tin cá nhân và chuyên môn cho luật sư.
* Khách hàng có thể cập nhật thông tin liên lạc và sở thích pháp lý.
* Luật sư có thể thay đổi mật khẩu và chuyên môn của mình

**4.2 Tạo và Quản lý Cuộc Hẹn**

4.2.1 Lên lịch cuộc hẹn:

* Người dùng có thể đặt cuộc hẹn với luật sư qua các khe thời gian khả dụng.

4.2.2 Xem danh sách cuộc hẹn

* Xem danh sách các cuộc hẹn và thông tin chi tiết về cuộc hẹn.

4.2.3 Xem lịch sử cuộc hẹn:

* Truy cập vào lịch sử các cuộc hẹn đã đặt và các tham vấn đã hoàn thành.

4.2.4 Hủy và Thay Đổi Cuộc Hẹn:

* Cho phép người dùng hủy hoặc thay đổi cuộc hẹn đã đặt.

**4.3 Quản lý Thông Tin Luật Sư**

4.3.1 Danh sách Luật Sư:

* Hiển thị danh sách các luật sư với thông tin cơ bản

4.3.2 Hiển thị thông tin Luật sư

* Hiển thị thông tin chi tiết của luật sư: tên, chuyên môn, đánh giá.

4.3.3 Tìm kiếm và Lọc Luật Sư:

* Cho phép người dùng tìm theo tên, chuyên môn, và địa điểm để tìm luật sư phù hợp nhất.

4.3.4 Đặt Thăm Dò Ý Kiến:

* Tương tác trực tiếp thông qua số điện thoại hoặc email với luật sư để hỏi đáp nhanh về vấn đề pháp lý.

**4.4 Tính năng Hệ thống Đánh giá và Phản hồi**

4.4.1 Đánh giá Luật sư qua trang contact:

* Người dùng có thể đưa ra đánh giá và nhận xét về dịch vụ của luật sư sau mỗi cuộc hẹn.

4.4.2 Xem và Quản lý Đánh Giá

* Luật sư có thể xem và phản hồi các đánh giá của khách hàng để cải thiện dịch vụ

4.4.3 Đánh giá trực tiếp vào profile của Luật sư

* Khách hàng có thể đánh giá trực tiếp nghiệp vụ của Luật sư vào chính Profile của họ

# **Môi trường hoạt động**

Người dùng sẽ truy cập vào nền tảng Lawyer Connect thông qua Internet, đòi hỏi sử dụng các thiết bị như laptop, máy tính bảng và điện thoại thông minh…

Người dùng truy cập Lawyer Connect thông qua các trình duyệt web phổ biến như Google Chrome, Mozilla FireFox, Microsoft Edge hoặc Safari. Các phiên bản mới nhất của trình duyệt được khuyến nghị để đảm bảo tương thích và trải nghiệm tốt nhất trên trang web

Lawyer Connect hiện nay hỗ trợ ngôn ngữ tiếng anh và tiếng việt, người dùng có thể chọn ngôn ngữ và khu vực phù hợp với họ để sử dụng trang web một cách thuận tiện và dễ dàng.

# **Ràng buộc thiết kế và triển khai**

**6.1 Tính bảo mật**

* Các biện pháp bảo mật của trang web Lawyer Connect bao gồm xác thực người dùng, quản lý truy cập, bảo đảm toàn vẹn dữ liệu và quyền riêng tư.
* Xác thực người dùng được thực hiện thông qua ID và mật khẩu.
* Các cá nhân có nhu cầu tìm kiếm trợ giúp pháp lý cũng như các luật sư có thể truy cập và điều chỉnh thông tin của mình trên website.
* Việc truyền dữ liệu đều được mã hóa để đảm bảo quyền riêng tư và bảo mật dữ liệu của người dùng.

**6.2 Khả năng sử dụng**

* Lawyer Connect ưu tiên khả năng sử dụng, đặc biệt là các tính năng liên quan đến an toàn.
* Trang web được thiết kế thân thiện với người dùng, đảm bảo tất cả người dùng có thể dễ dàng sử dụng.
* Việc tìm kiếm luật sư hoặc lên lịch hẹn được thiết kế hợp lý và tạo giao diện thân thiện với người dùng.
* Trang web hỗ trợ nhiều ngôn ngữ để phục vụ người dùng trên toàn thế giới.

**6.3 Khả năng phản hồi**

Lawyer Connect phản hồi các tương tác của người dùng trong vòng ít nhất 3 giây ở điều kiện hoạt động bình thường.

**6.4 Sức chứa**

* Số lượng danh mục dịch vụ pháp lý có thể tìm kiếm và lựa chọn tối đa là hai mươi (20).
* Số luật sư có thể được giới thiệu cho mỗi loại dịch vụ pháp lý tối đa là ba mươi (30).
* Tại bất kỳ thời điểm nào, mỗi người dùng được lên lịch tối đa hai mươi (20) cuộc hẹn.
* Dung lượng lưu trữ dữ liệu có thể mở rộng để đáp ứng khối lượng dữ liệu ngày càng tăng của người dùng, đảm bảo tính khả dụng của dịch vụ và tránh gián đoạn hệ thống.

**6.5 Khả năng mở rộng**

Việc kiểm tra hiệu suất và khả năng mở rộng được tiến hành thường xuyên để đánh giá khả năng xử lý lưu lượng truy cập tăng lên của người dùng, từ đó cung cấp thông tin cho các chiến lược mở rộng cơ sở hạ tầng.

**6.6 Khả năng bảo trì**

* Lawyer Connect được thiết kế theo mô-đun, với các thành phần được xác định rõ ràng giúp dễ dàng bảo trì và cập nhật.
* Các tài liệu cần thiết phải đầy đủ và được cập nhật thường xuyên, giúp hiểu rõ kiến trúc hệ thống và tạo điều kiện thuận lợi cho các việc phát triển và khắc phục sự cố.
* Lịch sử sửa đổi phiên bản được triển khai để theo dõi các thay đổi và sửa đổi đối với mã nguồn, từ đó tạo điều kiện cho các thành viên nhóm phát triển cộng tác hiệu quả và đảm bảo tính toàn vẹn của mã.

**6.7 Tuân thủ**

* Hệ thống sẽ tuân thủ các tiêu chuẩn và quy định liên quan của ngành, bao gồm GDPR, CCPA và PCI DSS,…đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu.
* Việc kiểm tra thường xuyên phải được tiến hành để xác minh việc tuân thủ các tiêu chuẩn và quy định hiện hành.