**Actors**

1. **Khách hàng (Customer)**
2. **Công ty bảo vệ (Security Company)**
3. **Nhân viên bảo vệ (Security Guard)**
4. **Quản lý nhân viên bảo vệ (Security Manager)**

**Use-case của từng Actor**

**1. Khách hàng (Customer)**

* **Yêu cầu dịch vụ bảo vệ**:
  + Mô tả yêu cầu (số lượng vệ sĩ, kỹ năng, thời gian, địa điểm, ngân sách)
  + Nhận tư vấn từ công ty bảo vệ
* **Phỏng vấn nhân viên bảo vệ**:
  + Nhận danh sách ứng viên
  + Lên lịch phỏng vấn
  + Đánh giá và chọn nhân viên bảo vệ
* **Quản lý hợp đồng**:
  + Ký hợp đồng
  + Theo dõi tiến độ thực hiện hợp đồng
* **Phản hồi dịch vụ**:
  + Cung cấp phản hồi về chất lượng dịch vụ
  + Gửi khiếu nại (nếu có)
* **Thanh toán dịch vụ**:
  + Thanh toán theo thỏa thuận hợp đồng
  + Nhận hóa đơn và xác nhận thanh toán

**2. Công ty bảo vệ (Security Company)**

* **Quản lý yêu cầu dịch vụ**:
  + Nhận yêu cầu từ khách hàng
  + Tư vấn và đề xuất dịch vụ phù hợp
* **Lựa chọn và quản lý nhân viên bảo vệ**:
  + Xem xét hồ sơ ứng viên
  + Tổ chức phỏng vấn
  + Kiểm tra lý lịch và kiểm tra ma túy
  + Đào tạo và đánh giá nhân viên bảo vệ
* **Quản lý hợp đồng**:
  + Soạn thảo hợp đồng
  + Quản lý tiến độ thực hiện hợp đồng
  + Giải quyết tranh chấp hợp đồng
* **Quản lý phản hồi khách hàng**:
  + Thu thập và phân tích phản hồi
  + Xác định nguyên nhân và xây dựng kế hoạch hành động
  + Triển khai kế hoạch cải thiện dịch vụ
* **Quản lý thanh toán**:
  + Xác nhận thanh toán từ khách hàng
  + Cung cấp hóa đơn

**3. Nhân viên bảo vệ (Security Guard)**

* **Thực hiện nhiệm vụ bảo vệ**:
  + Bảo vệ cá nhân
  + Hộ tống
  + Vận tải
  + Giám sát
* **Chấm công và báo cáo công việc**:
  + Chấm công hàng ngày
  + Báo cáo công việc
  + Ghi nhận và báo cáo sự cố
* **Tham gia đào tạo**:
  + Tham gia các khóa đào tạo định kỳ
  + Đánh giá năng lực sau đào tạo

**4. Quản lý nhân viên bảo vệ (Security Manager)**

* **Quản lý nhân viên bảo vệ**:
  + Lựa chọn và phỏng vấn ứng viên
  + Quản lý lịch làm việc của nhân viên bảo vệ
  + Đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên bảo vệ
* **Quản lý đào tạo**:
  + Xây dựng và thực hiện chương trình đào tạo
  + Đánh giá kết quả đào tạo
  + Cập nhật chương trình đào tạo
* **Giải quyết khiếu nại và phản hồi**:
  + Xử lý khiếu nại của khách hàng
  + Giám sát triển khai kế hoạch cải thiện dịch vụ
* **Quản lý báo cáo chấm công**:
  + Thu thập và kiểm tra báo cáo chấm công
  + Sử dụng báo cáo chấm công để tính lương và đánh giá hiệu suất

