Vu Thanh Toan

toanvtfx30076@funix.edu.vn

**HỆ THỐNG HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG  
TRỰC THUỘC HỆ THỐNG QUẢN LÝ TÀU CAO TỐC**

Danh sách use case

**Mục lục**

[I. Đăng nhập 2](#_Toc180747802)

[II. Đăng xuất 2](#_Toc180747803)

[III. Xử lý yêu cầu, khiếu nại gửi về hệ thống 3](#_Toc180747804)

[IV. Hỗ trợ khách hàng thông qua live chat 3](#_Toc180747805)

# Đăng nhập

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mã use case** | UC01 | | **Tên use case** | | Đăng nhập |
| **Tác nhân** | Nhân viên chăm sóc khách hàng (CSKH) | | | | |
| **Mô tả** | Tác nhân đăng nhập vào hệ thống để sử dụng các chức năng của hệ thông | | | | |
| **Sự kiện kích hoạt** | Giao diện đăng nhập khi mở ứng dụng hệ thống | | | | |
| **Tiền điều kiện** | Tác nhân đã có tài khoản trên hệ thống | | | | |
| **Luồng sự kiện chính**  **(Thành công)** | STT | Thực hiện bởi | | Hành động | |
| 1 | Nhân viên CSKH | | Mở ứng dụng | |
| 2 | Hệ thống | | Hiển thị giao diện đăng nhập | |
| 3 | Nhân viên CSKH | | Nhập tên đăng nhập và mật khẩu và nhấn Enter | |
| 4 | Hệ thống | | Kiểm tra thông tin có hợp lệ và có tồn tại trong hệ thống hay không | |
| 5 | Hệ thống | | Hiển thị giao diện và các chức năng tương ứng | |
| **Luồng sự kiện thay thế** | STT | Thực hiện bởi | | Hành động | |
| 4a | Hệ thống | | Thông báo lỗi: Cần nhập các trường bắt buộc nhập hoặc phải đúng định dạng | |
| 5a | Hệ thống | | Thông báo lỗi: Không tìm thấy tài khoản trong hệ thống | |
| **Hậu điều kiện** | Tác nhân đăng nhập được vào hệ thống | | | | |

# Đăng xuất

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mã use case** | UC02 | | **Tên use case** | | Đăng xuất |
| **Tác nhân** | Nhân viên chăm sóc khách hàng (CSKH) | | | | |
| **Mô tả** | Tác nhân đăng xuất khỏi hệ thống để kết thúc phiên làm việc | | | | |
| **Sự kiện kích hoạt** | Nút “Đăng xuất” khi nhấp vào avatar tài khoản của nhân viên | | | | |
| **Tiền điều kiện** | Tác nhân đã và đang đăng nhập vào hệ thống | | | | |
| **Luồng sự kiện chính**  **(Thành công)** | STT | Thực hiện bởi | | Hành động | |
| 1 | Nhân viên CSKH | | Chọn avatar tài khoản góc phải màn hình và nhấn “Đăng xuất” | |
| 2 | Hệ thống | | Hiển thị pop-up xác nhận kết thúc phiên làm việc | |
| 3 | Nhân viên CSKH | | Nhấn xác nhận | |
| 4 | Hệ thống | | Tiến hành đăng xuất phiên làm việc và quay lại màn hình đăng nhập | |
| **Hậu điều kiện** | Tác nhân đăng xuất thành công khỏi hệ thống | | | | |

# Xử lý yêu cầu, khiếu nại gửi về hệ thống

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mã use case** | UC03 | | **Tên use case** | | Xử lý khiếu nại gửi về hệ thống |
| **Tác nhân** | Nhân viên chăm sóc khách hàng (CSKH) | | | | |
| **Mô tả** | Tác nhân xử lý các ticket yêu cầu, khiếu nại được người dùng gửi về hệ thống | | | | |
| **Sự kiện kích hoạt** | Giao diện màn hình xử lý khiếu nại | | | | |
| **Tiền điều kiện** | Tác nhân đã đăng nhập thành công vào hệ thống | | | | |
| **Luồng sự kiện chính**  **(Thành công)** | STT | Thực hiện bởi | | Hành động | |
| 1 | Nhân viên CSKH | | Mở mục “Danh sách khiếu nại” | |
| 2 | Hệ thống | | Hiển thị giao diện màn hình “Danh sách khiếu nại” | |
| 3 | Nhân viên CSKH | | Chọn một ticket gửi về và đọc thông tin | |
| 4 | Nhân viên hỗ trợ | | Tiến hành trả lời thông tin khách hàng gửi về | |
| 5 | Hệ thống | | Hiển thị thông báo đã hoàn thành | |
| **Luồng sự kiện thay thế** | STT | Thực hiện bởi | | Hành động | |
| 4a | Hệ thống | | Một số thông tin khách hàng gửi có thể cần kiểm tra danh mục thông tin khách hàng, chuyến đi, mã khuyến mãi,… | |
| **Hậu điều kiện** | Tác nhân đã trả lời yêu cầu của khách hàng thành công. | | | | |

# Hỗ trợ khách hàng thông qua live chat

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mã use case** | UC04 | | **Tên use case** | | Phiên live chat hỗ trợ khách hàng trực tuyến |
| **Tác nhân** | Nhân viên hỗ trợ khách hàng (CSKH) | | | | |
| **Mô tả** | Tác nhân tiến hành phiên live chat hỗ trợ trực tiếp với khách hàng | | | | |
| **Sự kiện kích hoạt** | Giao diện màn hình live chat | | | | |
| **Tiền điều kiện** | Tác nhân đã đăng nhập thành công vào hệ thống | | | | |
| **Luồng sự kiện chính**  **(Thành công)** | STT | Thực hiện bởi | | Hành động | |
| 1 | Nhân viên CSKH | | Mở mục “Live Chat” | |
| 2 | Hệ thống | | Hiển thị giao diện màn hình “Live Chat” | |
| 3 | Nhân viên CSKH | | Chọn một phiên live chat cần được hỗ trợ | |
| 4 | Nhân viên CSKH | | Tiến hành giao tiếp với khách hàng | |
| 5 | Hệ thống | | Hiển thị thông báo đã hoàn thành | |
| **Luồng sự kiện thay thế** | STT | Thực hiện bởi | | Hành động | |
| 4a | Hệ thống | | Một số thông tin khách hàng gửi có thể cần kiểm tra danh mục thông tin khách hàng, chuyến đi, mã khuyến mãi,… | |
| **Hậu điều kiện** | Tác nhân đã thực hiện phiên live chat thành công với khách hàng. | | | | |