**TÀI LIỆU BÁO CÁO ĐỒ ÁN CHUYÊN NGÀNH**

**Bản ghi thay đổi**

\*A - Added M - Modified D - Deleted

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Effective Date | Changed Items | A\* M, D | Change Description | New Version |
| Sep 10 |  | A | The first version | 1.0 |
| Oct 10 | 3. yêu cầu chức năng.  - M | A,M | The second version | 1.1 |
|  |  |  |  |  |
| Oct 20 |  | M | The second version | 1.1 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Nội dung**

**Bảng nội dung**

* 1. Mục đích
  2. Định nghĩa, viết tắt, và mô tả tóm tắt
  3. Tài liệu

1. Các yêu cầu ở mức cao

2.1 Product Perspective

2.2 Miêu tả tác nhân, ca sử dụng

2.2.1 Biểu đồ

2.2.2 Miêu tả tác nhân

2.2.3 Miêu tả các ca sử dụng

2.2.4 Biểu đò tác nhân và UC

2.3 Môi trường hệ thống

2.4 Giả thuyết và các điều kiện lệ thuộc

3 Yêu cầu về chức năng

3.1 Module 1

4 Thiết kế

4.1 CSDL

4.2 Thuật toán

6 Lập trình

6.1 Thành viên

7.Kiểm thử

8 Bảo trì

1. **Mở đầu**

Hệ thống gợi ý (Recommender System - RS) được ứng dụng khá thành công trong thực tiễn giúp người dùng giải quyết vấn đề quá tải thông tin. Hiện nay, hệ thống gợi ý đang được nghiên cứu và ứng dụng ở nhiều lĩnh vực khác nhau đặc biệt là thương mại điện tử. Trên thế giới, đã có nhiều công ty, tổ chức áp dụng thành công hệ thống gợi ý như là một dịch vụ thương mại của mình nhằm gợi ý các dịch vụ, sản phẩm và các thông tin cần thiết đến người dùng như: website mua sắm trực tuyến Amazon (www.amazon.com) cung cấp cho khách hàng những sản phẩm mà họ có thể quan tâm, cổng video clip YouTube (www.youtube.com), giới thiệu phim của MovieLens (www.movielens.org),... Việc gợi ý sản phẩm phù hợp góp phần làm tăng doanh số bán hàng hoặc số lượng truy cập, download của hệ thống. Đồng thời giúp cho khách hàng có thể tìm kiếm được những thông tin thú vị hoặc những sản phẩm mà họ muốn tìm dễ dàng hơn. Hệ thống gợi ý giúp người dùng chọn lựa được thông tin phù hợp nhất cho mình dựa trên những hành vi/phản hồi (feedbacks) mà người dùng đã thực hiện trong quá khứ. Các phản hồi có thể được xác định một cách tường minh (explicit feedback) như thông qua việc đánh giá/xếp hạng (ví dụ, rating từ 1 đến 5; hay like (1) và dislike (0),…) mà người dùng đã bình chọn cho trên sản phẩm – trong trường hợp này gọi là dự đoán xếp hạng (rating prediction) [4] hoặc các phản hồi có thể được xác định một cách không tường minh hay còn gọi là tiềm ẩn (implicit feedback) như số lần click chuột, số lần chọn mua sản phẩm, thời gian mà người dùng đã duyệt/xem sản phẩm,… Rất nhiều hệ thống lớn thu thập thông tin phản hồi từ khách hàng một cách tường minh, như Ebay, Amazon, LastFM, NetFlix,.. ở đó người dùng bình chọn sản phẩm từ đến (rất thích); hay Youtube thu thập thông tin qua like()/ disklike(), và các hệ thống khác [3]. Thông qua việc thu thập phản hồi tường minh, hệ thống dễ dàng xác định rõ mức độ yêu thích của người dùng trên sản phẩm, từ đó dự đoán các sản phẩm tiếp theo mà người dùng có thể thích để gợi ý cho họ. Tuy nhiên, điều này có thể gây bất lợi do không phải người dùng lúc nào cũng sẳn sàng/vui lòng để lại các phản hồi của họ, vì vậy hệ thống phải nên tự xác định người dùng cần gì thông qua phản hồi tiềm ẩn. Trong bài viết này, chúng tôi đề xuất một giải pháp xây dựng hệ thống gợi ý cho bán hàng trực tuyến, sử dụng phản hồi tiềm ẩn từ người dùng (như số lần duyệt/xem sản phẩm, số lần mua sản phẩm). Trước hết chúng tôi đề xuất phương pháp thu thập và khai thác thông tin phản hồi tiềm ẩn từ người dùng, sau đó lựa chọn và đề xuất kết hợp các mô hình sử dụng thông tin phản hồi tiềm ẩn. Kế đến là việc xây dựng hệ thống và tích hợp các giải thuật gợi ý vào hệ thống. Sau khi có hệ thống hoàn chỉnh, chúng tôi thu thập dữ liệu từ người dùng thực nhằm đánh giá hiệu quả của hệ thống gợi ý. Kết quả cho thấy khả năng mà hệ thống gợi ý phù hợp với sở thích của từng người dùng là khá tốt.

Có nhiều phương pháp có thể có thể tiếp cận nhằm nâng cao hiệu quả trang web của bạn để nó được đánh giá cao hơn.Nhưng trong nôi dung tìm hiểu của nhóm.Chúng tôi xin đưa ra một cách tiếp cận dựa trên phản hồi tiềm ẩn.

**II. HỆ THỐNG GỢI Ý SỬ DỤNG PHẢN HỒI TIỀM ẨN**

1. Hệ thống gợi ý

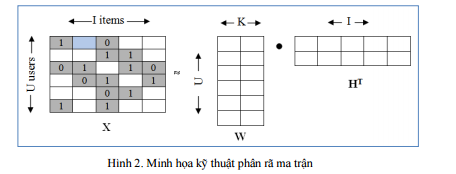
Hệ thống gợi ý (RS) dựa vào sở thích, thói quen, nhu cầu,... trong quá khứ của người sử dụng để dự đoán sở thích trong tương lai của họ. Trong hệ thống gợi ý người ta quan tâm đến 3 đối tượng: người dùng (user), sản phẩm (item - item gọi chung là mục tin nhưng trong bài viết này liên quan đến gợi ý sản phẩm nên từ đây về sau chúng tôi tạm gọi item là sản phẩm) và các đánh giá sở thích của người dùng trên sản phẩm gọi là rating. Thông thường người ta gọi U là tập tất cả người dùng (users) và u là một người dùng cụ thể nào đó (u∈U). I là tập tất cả các sản phẩm (items) sẽ được gợi ý như máy tính, sách, phim ảnh,.. và i là một sản phẩm cụ thể nào đó (i∈I). I là tập các sản phẩm có thể lên đến hàng trăm, hàng nghìn hoặc thậm chí là hàng triệu sản phẩm trong một số ứng dụng, như việc gợi ý về sách, phim ảnh, âm nhạc. Tương tự như vậy, tập người dùng U cũng có thể rất lớn, lên đến hàng triệu trường hợp. R là một tập hợp các giá trị dùng để ước lượng ‘sở thích’ (preference) của người dùng, và rui∈R (R⊂ℜ) là xếp hạng của người dùng u trên sản phẩm i. Giá trị rui có thể được xác định một cách tường minh (explicit feedback) như thông qua việc đánh giá/xếp hạng (ví dụ, rating từ 1 đến 5; hay like (1)/ dislike (0),…) mà u đã bình chọn cho i – trong trường hợp này gọi là dự đoán xếp hạng (rating prediction) hoặc rui có thể được xác định một cách không tường minh hay còn gọi là tiềm ẩn (implicit feedback) như số lần click chuột, số lần chọn mua sản phẩm, thời gian mà u đã duyệt/xem i,… [2][7] Nội dung bài viết này, chỉ quan tâm nhiều đến cách xác định rui không tường minh. Các thông tin này được biểu diễn thông qua một ma trận như trong Hình 1. Trong đó mỗi dòng là một người dùng u, mỗi cột là một sản phẩm i, và giao giữa dòng và cột là các đánh giá rating của người dùng như số lần click chuột hay chọn mua sản phẩm,…. Các ô có giá trị là những item mà các user đã xem đến hoặc chọn mua trong quá khứ. Những ô trống là những item chưa được xem đến (điều đáng lưu ý là mỗi user chỉ click xem hoặc chọn mua cho một vài item trong quá khứ, do vậy có rất nhiều ô trống trong ma trận này – còn gọi là ma trận thưa – sparse matrix). Hình 1. Ma trận biểu diễn xếp hạng của người dùng trên sản phẩm (user-item-rating matrix) Nhiệm vụ chính của RS là dựa vào các ô đã có giá trị trong ma trận này (dữ liệu thu được từ quá khứ), để dự đoán các ô còn trống (của user hiện hành), sau đó sắp xếp kết quả dự đoán (ví dụ, từ cao xuống thấp) và chọn ra Top-N items theo thứ tự, từ đó gợi ý chúng đến người dùng. Một cách hình thức, nếu gọi Dtrain ⊆ U × I × R là tập dữ liệu huấn luyện, Dtest ⊆ U × I × R là tập dữ liệu kiểm thử, và một ánh xạ r: U × I→ R (u, i) ↦ rui Mục tiêu của RS là tìm một hàm ̂: U × I → ℜ sao cho ξ(r, ̂) thỏa mãn một điều kiện nào đó. Ví dụ, nếu ξ là một hàm ước lượng lỗi như Mean Absolute Error (MAE) hay Root Mean Squared Error (RMSE) thì nó cần phải được tối tiểu. ∑ ( ) ∈ = − test r)i,(u, D ui ui test r ˆ D| | 1 MAE r (1) RMSE = ∑( ) ∈ − test Driu test ui iu r r D ),,( 2 ),( ˆ | | 1 (2) Hiện nay, có rất nhiều giải thuật được đề xuất cho hệ thống gợi ý, chúng có thể được gom lại theo 3 nhóm [1][2][7]: - Gợi ý dựa trên cộng tác: người dùng sẽ nhận gợi ý những sản phẩm được ưa thích xuất phát từ những người có cùng thị hiếu và sở thích với mình. Nhóm này dựa vào các phương pháp chủ yếu: o Phương pháp láng giềng (Neighborhood-based, còn gọi là Memory-based), trong đó hoặc là dựa trên dữ liệu quá khứ của người dùng “tương tự - similarity” (user-based approach), hoặc là dựa trên dữ liệu quá khứ của những item “tương tự” (item-based approach). o Dựa trên mô hình (Model-based): Nhóm này liên quan đến việc xây dựng các mô hình dự đoán dựa trên dữ liệu thu thập được trong quá khứ. Như mô hình Bayesian, các mô hình nhân tố tiềm ẩn (latent factor models): trong đó kỹ thuật phân rã ma trận (matrix factorization) là một điển hình. - Gợi ý dựa trên nội dung: người dùng sẽ được gợi ý những sản phẩm tương tự với những sản phẩm đã được người dùng đó ưa thích trước đây. - Gợi ý dựa trên cách tiếp cận kết hợp: kết hợp hai phương pháp tiếp cận dựa trên nội dung và cộng tác. Sau đây chúng tôi tóm lược lại một trong những kỹ thuật trong nhóm lọc cộng tác của hệ thống gợi ý và kỹ thuật sử dụng phản hồi tiềm ẩn, từ đó làm cơ sở cho việc đề xuất mô hình cho hệ thống.

**1.1 Mục đích**

Mục đích của hệ thống gợi ý (RS) là dựa vào sở thích, thói quen, nhu cầu,... trong quá khứ của người sử dụng để dự đoán sở thích trong tương lai của họ. Trong hệ thống gợi ý người ta quan tâm đến 3 đối tượng: người dùng (user), sản phẩm (item) và các đánh giá sở thích của người dùng trên sản phẩm gọi là rating.Tài liệu này chỉ định được dung cho các thành viên trong dự án thực hiện và xác định đúng các chức năng của hệ thống.

**1.2 Các kỹ thuật gợi ý**

B. Kỹ thuật phân rã ma trận (matrix factorization – MF) Kỹ thuật phân rã ma trận (MF) là một trong những phương pháp dựa trên mô hình thành công nhất hiện nay (stateof-the-art) trong RS [1][2]. MF là việc chia một ma trận lớn X thành hai ma trận có kích thước nhỏ hơn W và H, sao cho ta có thể xây dựng lại X từ hai ma trận nhỏ hơn này càng chính xác càng tốt [5]. X ~ WHT như minh họa như trong Hình 2. Trong đó, W ∈ℜ|U|×K là một ma trận mà mỗi dòng u là một véc tơ bao gồm K nhân tố tiềm ẩn (latent factors) mô tả người dùng u; và H ∈ℜ|I|×K là một ma trận mà mỗi dòng i là một véc tơ bao gồm K nhân tố tiềm ẩn mô tả cho item i (lưu ý: K<<

****

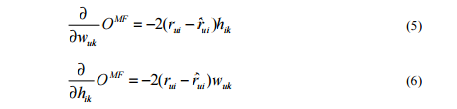
Gọi wuk và hik là các phần tử tương ứng của hai ma trận W và H, khi đó xếp hạng của người dùng u trên mục tin i được dự đoán bởi công thức:

****

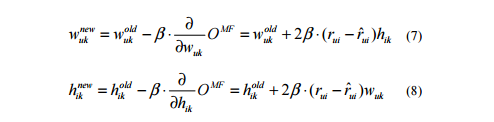
Như vậy, vấn đề chủ chốt của kỹ thuật MF là làm thế nào để tìm được giá trị của hai tham số W và H. Hai tham số này có được bằng cách tối ưu hóa hàm mục tiêu (objective function) như RMSE ở công thức (2). Ta có thể viết lại hàm mục tiêu của MF như sau:

****

Một trong những kỹ thuật có thể dùng để tối ưu hóa hàm mục tiêu là dùng SGD (Stochastic Gradient Descent) [5]. Để tối ưu hóa hàm mục tiêu (4), trước tiên ta khởi tạo các giá trị ngẫu nhiên cho W và H, sau đó từng bước cập nhật giá trị của chúng cho đến khi hàm mục tiêu hội tụ về giá trị nhỏ nhất (convergence). Để làm được điều đó, ta cần phải xác định là nên tăng hay nên giảm các giá trị của W và H qua mỗi lần cập nhật, do vậy cần phải tìm đạo hàm tương ứng của chúng:

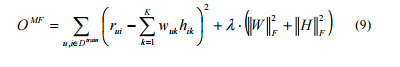
****

Sau khi tìm đạo hàm, các phần tử của W và H sẽ được cập nhật ngược hướng với giá trị của đạo hàm, qua công thức:

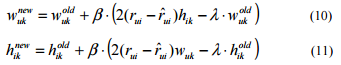
****

Trong đó β là tốc độ học (learning rate **)**Quá trình cập nhật sẽ được thực hiện đến khi nào hàm mục tiêu đạt được giá trị nhỏ nhất.

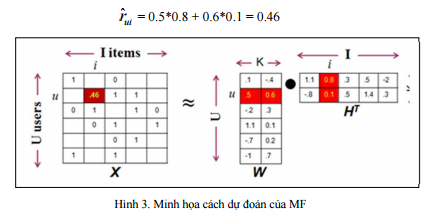
Chính tắc hóa (Regularization): Để ngăn ngừa sự quá khớp hay còn gọi là học vẹt (overfitting – xảy ra khi mô hình dự đoán cho kết quả tốt trên dữ liệu huấn luyện, nhưng cho kết quả kém trên dữ liệu thử nghiệm) người ta thay đổi hàm mục tiêu (4) bằng cách thêm vào một đại lượng gọi là chính tắc hóa (regularization) để điều khiển độ lớn của các giá trị trong W và H. Hàm mục tiêu (4) bây giờ trở thành:

****

Trong đó λ là hệ số chính tắc hóa **** là chuẩn Frobenius. Với hàm mục tiêu mới này, giá trị của wuk và hik được cập nhật qua công thức:

****

Quá trình cập nhật giá trị của W và H được lặp lại cho đến khi đạt độ lỗi chấp nhận hoặc lặp lại đến số lần qui định trước. Quá trình dự đoán: Sau quá trình huấn luyện ta được 2 ma trận W và H đã tối ưu thì quá trình dự đoán được thực hiện theo công thức (3). Ví dụ: Dự đoán xếp hạng của user 2 cho item 2 trong Hình 3:

****

Một biến thể của MF dành cho dữ liệu phản hồi tiềm ẩn là kỹ thuật SVD++ [3] sẽ được trình bày trong phần tiếp theo.

**1.3 Các định nghĩa, viết tắt và mô tả**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **#** | **Abbreviations/Terms** | **Explanation** |
|  |  |  |
|  |  |  |

Table 1: Abbreviations & Terminologies

1.3 Tài liệu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | Tên | Mô tả |
| 1 | PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG HỆ THỐNG GỢI Ý SẢN PHẨM SỬ DỤNG PHẢN HỒI TIỀM ẨN | Tác giả : Lưu Nguyễn Anh Thư, Nguyễn Thái Nghe  Thuộc: Khoa Công Nghệ Thông Tin và Truyền Thông, Trường Đại Học Cần Thơ |

Bảng 2: Tài liệu

**2. Các yêu cầu ở mức cao**

## 2.1 Product Perspective

Ứng dụng được viết nhằm mục đích xây dựng để tạo ra một bảng kết quả sau đó sẽ đẩy lên web. Do đó, chúng ta có thể dung bất kì hệ điều hành nào hay bất kì ngôn ngữ lập trình nào để xây dựng. Trong tài liệu này chúng tôi xin đề xuất về việc làm trên hệ điều hành window với ngôn ngữ lập trình C# sử dụng nền tảng .Net .Còn môi trường web, trong tài liệu chúng tôi xấy dựng trên mã nguồn mở PHP và sử dụng framework joomla.

**2.2 Miêu tả tác nhân và các ca sử dụng**

**2.2.1 Biểu đồ**

Chưa vẽ dk gì

**2.2.2 Mô tả tác nhân**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **#** | **Actor Name** | **Definition & Interests** |
| 1 | Admin |  |
| 5 | System |  |
| 3 | Customer |  |

**2.2.3 Mô tả UC**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Code** | **Name** | **Brief Description** |
| 1 | UC01 | Login | Cho phép actor đăng nhập vào hệ thống |
| 2 | UC02 | List users in a devision | Cho phép actor view toàn bộ users trong hệ thống |
| 3 | UC03 | Search users | Cho phép actor tìm kiếm users trong hệ thống |
| 4 | UC04 | View details user | Cho phép actor view chi tiết một user |
| 5 | UC05 | Add new user | Cho phép actor thêm mới một user |
| 6 | UC06 | Edit user | Cho phép actor cập nhật thông tin một user |
| 7 | UC07 | Delete user | Cho phép actor xóa một user |
| 8 | UC08 | Search customers | Cho phép actor tìm kiếm khách hàng |
| 9 | UC09 | View detail customer | Cho phép actor view chi tiết thông tin một khách hàng |
| 10 | UC10 | View customer histories | Cho phép actor view chi tiết lịch sử cập nhật thông tin của một khách hàng |
| 11 | UC11 | Add new customer | Cho phép actor thêm mới một khách hàng |
| 12 | UC12 | Edit customer | Cho phép actor cập nhật thông tin một khách hàng |
| 13 | UC13 | Delete customer | Cho phép actor xóa một khách hàng |
| 14 | UC14 | List used services | Cho phép actor view thông tin dịch vụ khách hàng đang sử dụng |
| 15 | UC15 | Add new used services | Cho phép actor thêm mới dịch vụ khách hàng sử dụng |
| 16 | UC16 | Update used services | Cho phép actor cập nhật dịch vụ khách hàng sử dụng |
| 17 | UC17 | Phan cum user | Cho phép actor phân cụm user đã tồn tại |
| 18 | UC18 | Lay du lieu dong | Cho phép actor lấy dữ liệu từ một DB khác |
| 19 | UC19 | Goi y san pham | Cho phép actor gợi ý sản phẩm |
| 20 | UC20 | Goi y quang cao | Cho phép actor gợi ý quảng cáo |
| 21 | UC21 | Phan tich LS Giao dich | Cho phép actor phân tích được lịc sử giao dịch người dùng |
|  | UC22 | PT comment | Cho phép actor phân tích comment |
|  | UC23 | Like san pham | Cho phép actor like sản phẩm |
|  | UC24 | Mua hang | Cho phép actor mua hàng |
|  | UC25 | Dat hang | Cho phép actor đặt hàng |
|  | UC26 | Dang ki | Cho phép actor đăng kí vào hệ thống |
|  | UC27 | Dang nhap | Cho phép actor đăng nhập hệ thống |

**2.2.4 Biểu đồ UC và Actor**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actor**  **Use Case** | **Admin** | **Customer** | **System** |
| Login | **x** | **x** |  |
| Search customers | **x** |  |  |
| View detail customer | **x** |  |  |
| View customer histories | **x** |  |  |
| Delete customer | **x** |  |  |
| List used services | **x** |  |  |
| Add new used services | **x** |  |  |
| Update used services | **x** |  |  |
| Phan cum user |  |  | **x** |
| Lay du lieu dong |  |  | **x** |
| Goi y san pham |  |  | **x** |
| Goi y quang cao |  |  | **x** |
| Phan tich LS Giao dich |  |  | **x** |
| PT comment |  |  | **x** |
| Like san pham |  | **x** |  |
| Mua hang |  | **x** |  |
| Dat hang |  | **x** |  |
| Dang ki |  | **x** |  |

**2.3 Môi trường hệ điều hành**

Trong tài liệu này chúng tôi đê xuất thông tin cần thiết sau:

OS: yêu cầu HDH window XP trở lên. Đề xuất window 7

Kĩ thuật: RAM 1Gb trở lên, HDD: 10Gb trở lên, chip : Pentium trở lên, Xung: 1Ghz trở lên

Công cụ: Visual studio, Microsoft SQL server, xmind, MS project, MS visio, Rational Rose. Đề xuất: visual studio 2012 , MS SQL server 2012,

**2.4 Giả thiết và các điều kiện lệ thuộc**

**3. Yêu cầu chức năng**

**3.1 Login**

Mô tả UC

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Name** | Login | **Code** | UC01 |
| **Description** | Cho phép actor đăng nhập vào hệ thống | | |
| **Actor** | Admin/customer | **Trigger** | Actor bấm nút login |
| **Pre-condition** |  | | |
| **Post condition** | Chuyển tới trang default với role tương ứng | | |

Hoạt động

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actor** | | **System** | |
| **Main Flow: Login thành công** | | | |
| 1 | Actor nhập tên đăng nhập/mật khẩu và click vào button Login trên trang đăng nhập ([SC01](#_SC01:_My_Profile)). |  |  |
|  |  | 2 | Kiểm tra tên đăng nhập/mật khẩu là chính xác sau đó chuyển tới trang default role tương ứng ([SC03](#_SC03:_My_Group), [SC02](#_SC02:_List_users)...) |

Thông điệp

|  |  |
| --- | --- |
| MS01 | “Tên Đăng Nhập và/hoặc Mật Khẩu của bạn không chính xác. Vui lòng kiểm tra và thử lại.”  Message thông báo khi actor nhập sai tên đăng nhập/mật khẩu |

**3.2 Search customer**

Mô tả UC

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Name** | Search customers | **Code** | UC13 |
| **Description** | Cho phép actor tìm kiếm khách hàng | | |
| **Actor** | Devision Leader, Staff, BOD | **Trigger** | Actor click button **[Tìm kiếm]** |
| **Pre-condition** | Actor đã đăng nhập vào hệ thống | | |
| **Post condition** | Search customers thành công | | |

Hoạt động

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actor** | | **System** | |
| **Main Flow: Search customers successfully** | | | |
| 1 | Từ màn hình bất kỳ, actor lựa chọn left menu **Quản lý khách hàng/Quản lý thông tin** |  |  |
|  |  | 2 | Load trang Quản lý thông tin khách hàng ([SC13](#_SC13:_Search_customers)) |
| 3 | Nhập/ lựa chọn điều kiện tìm kiếm |  |  |
|  |  | 4 | Select thông tin khách hàng theo điều kiện tìm kiếm. |
|  |  | 5 | Bind data lên datagird vào hiển thị. |

Thông điệp

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

### View detail customer

Use Case Description

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Name** | View detail customer | **Code** | UC14 |
| **Description** | Cho phép actor view chi tiết thông tin một khách hàng | | |
| **Actor** | Devision Leader, Staff, BOD | **Trigger** | Actor click link ***Chi tiết*** |
| **Pre-condition** | Actor đã đăng nhập vào hệ thống | | |
| **Post condition** | View detail customer thành công. | | |

Activities

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actor** | | **System** | |
| **Main Flow: View detail customer successfully** | | | |
| 1 | Từ danh sách ở màn hình Quản lý thông tin khách hàng ([SC13](#_SC13:_Send_Request)), click link ***Chi tiết*** |  |  |
|  |  | 2 | Select thông tin khách hàng được lựa chọn từ CSDL |
|  |  | 3 | Load trang Cập nhật thông tin khách hàng ([SC14](#_SC14:_View_detail)), bind data và hiển thị thông tin |

Business Rules

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rule No.** | **Rule** | **Description** |
|  |  |  |

System Message

N/A

### View customer histories

Use Case Description

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Name** | View customer histories | **Code** | UC15 |
| **Description** | Cho phép actor view chi tiết lịch sử cập nhật thông tin của một khách hàng | | |
| **Actor** | Devison Leader, Staff, BOD | **Trigger** |  |
| **Pre-condition** | Actor đã đăng nhập vào hệ thống | | |
| **Post condition** | View customer histories thành công | | |

Activities

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actor** | | **System** | |
| **Main Flow: View customer histories successfully** | | | |
|  |  |  |  |

Business Rules

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rule No.** | **Rule** | **Description** |
|  |  |  |

System Message

N/A

### Delete customer

**Use Case Description**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Name** | Delete customer | **Code** | UC18 |
| **Description** | Cho phép actor xóa một khách hàng | | |
| **Actor** | Devision Leader, BOD | **Trigger** |  |
| **Pre-condition** | Actor đã đăng nhập vào hệ thống | | |
| **Post condition** | Delete customer thành công | | |

**Activities**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actor** | | **System** | |
| **Main Flow: Delete customer successfully** | | | |
| 1 | Từ màn hình Thông tin khách hàng ([SC14](#_SC14:_Send_Broadcast)), click button **[Xóa]** |  |  |
|  |  | 2 | Xóa thông tin khách hàng khỏi CSDL, thông báo thành công vào chuyển về trang Quản lý thông tin khách hàng ([SC13](#_SC13:_Send_Request)) |

**Business Rules**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rule No.** | **Rule** | **Description** |
|  |  |  |

**System Message**

**N/A**

### List used services

**Use Case Description**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Name** | List used services | **Code** | UC19 |
| **Description** | Cho phép actor view thông tin dịch vụ khách hàng đang sử dụng | | |
| **Actor** | Devision Leader, Staff, BOD | **Trigger** |  |
| **Pre-condition** | Actor đã đăng nhập hệ thống | | |
| **Post condition** | List used services thành công. | | |

**Activities**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actor** | | **System** | |
| **Main Flow: List used services successfully** | | | |
| 1 | Từ màn hình Thông tin khách hàng ([SC14](#_SC14:_Send_Broadcast)), click tab **Tình trạng sử dụng SPDV của TPB.** |  |  |
|  |  | 2 | Load tab và hiển thị thông tin ([SC19](#_SC20:_User_Group)) |

**Business Rules**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rule No.** | **Rule** | **Description** |
|  |  |  |

**System Message**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

### UC20: Add new used services

**Use Case Description**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Name** | Add new used services | **Code** | UC20 |
| **Description** | Cho phép actor thêm mới dịch vụ khách hàng sử dụng | | |
| **Actor** | Devision Leader, Staff, BOD | **Trigger** |  |
| **Pre-condition** | Actor đã đăng nhập vào hệ thống | | |
| **Post condition** | Add new used services thành công. | | |

**Activities**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actor** | | **System** | |
| **Main Flow: Add new used services successfully** | | | |
| 1 | Từ màn hình Thêm mới thông tin khách hàng ([SC14](#_SC16:_Invitations)), click tab **Tình trạng sử dụng SPDV của TPB.** |  |  |
|  |  | 2 | Load tab và hiển thị thông tin hiện tại ([SC20](#_SC20:_Create_New)) |
| 3 | Lựa chọn thông tin dịch vụ và click button **[Thêm mới]** |  |  |
|  |  | 4 | Thêm mới khách hàng vào CSDL, thông báo thành công và chuyển về trang Quản lý thông tin khách hàng ([SC13](#_SC13:_Send_Request)) |

**Business Rules**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rule No.** | **Rule** | **Description** |
|  |  |  |

**System Message**

**N/A**

### UC21: Update used services

**Use Case Description**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Name** | Update used services | **Code** | UC21 |
| **Description** | Cho phép actor cập nhật dịch vụ khách hàng sử dụng | | |
| **Actor** | Devision leader, Staff, BOD | **Trigger** | Actor click button **[Cập nhật]** |
| **Pre-condition** | Actor đã đăng nhập vào hệ thống | | |
| **Post condition** | Update used services thành công | | |

**Activities**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actor** | | **System** | |
| **Main Flow: Update used services successfully** | | | |
| 1 | Từ màn hình Cập nhật thông tin khách hàng ([SC17](#_SC17:_Show_all)), click tab **Tình trạng sử dụng SPDV của TPB.** |  |  |
|  |  | 2 | Load tab và hiển thị thông tin hiện tại ([SC21](#_SC21:_Edit_User)) |
| 3 | Lựa chọn thông tin dịch vụ và click button **[Cập nhật]** |  |  |
|  |  | 4 | Cập nhật thông tin vào CSDL, thông báo thành công và chuyển về trang Quản lý thông tin khách hàng ([SC13](#_SC13:_Send_Request)) |

**Business Rules**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rule No.** | **Rule** | **Description** |
|  |  |  |

**System Message**

**N/A**

3.2 Module 2: Phân cụm người dung

3.3 Module 3: Gợi ý sản phẩm

3.4 Module 4: Gợi ý quảng cáo