1. **Module quản lý hệ thống thành viên**

Phần mềm thiết kế là nơi giao lưu, báo cáo phản hồi của các thành viên trong hệ thống. Module quản lý hệ thống thành viên cho phép:

* Quản lý nhóm đơn vịt hành viên
* Đăng ký thành viên mới
* Phê duyệt đăng ký thành viên mới
* Tìm kiếm thành viên: theo thông tin thành viên, tìm kiếm theo các đơn vị phối hợp, tìm kiếm theo các báo cáo phản hồi, các bản tin của thành viên
  1. **Chức năng quản lý nhóm đơn vị thành viên**

Hệ thống cho phép thêm bớt sửa xóa các nhóm đơn vị thành viên với các thông tin sau:

* + Tên nhóm
  + Mã nhóm
  + Thuộc tính của nhóm
  1. **Chức năng đăng ký thành viên mới**

Để đăng ký là thành viên hệ thống cần thực hiện các bước sau:

*Bước 1: Người dùng muốn đăng ký đơn vị thành viên cần điền các thông tin đăng ký.*

Thông tin đăng ký thành viên mới bao gồm:

* Thông tin chung về thành viên
* Thông tin về đầu mối tiếp nhận thông báo
* Thông tin về đầu mối liên lạc của hệ thống
* Giới thiệu về hạt động của đơn vị
* Thông tin về các hệ thống thuộc phạm vi phụ trách của đơn vị
* Thông tin về nhân lực của đơn vị thành viên
* Đầu mối liên lạc của đơn vị: trong giờ làm việc, ngoài giờ làm việc, người có thẩm quyền, và các phương tiện liên lạc khác

Sau khi thực hiện đăng ký đơn vị thành viên, hệ thống sẽ trả lại thông báo tiếp nhận hồ sơ đăng ký qua email.

*Bước 2: Tải hồ sơ đăng ký và phê duyệt đăng ký.*

Người dùng quản trị có thể xem danh sách các đơn vị thành viên đang đăng ký, lọc sắp xếp theo thời gian.

Khi được phê duyệt làm thành viên: người quản trị cần upload các file scan hồ sơ bản cứng của đơn vị thành viên lên hệ thống. Bấm nút phê duyệt đăng ký để hoàn thành.

*Bước 3: Hệ thống gửi thông báo xác nhận hồ sơ đăng ký đơn vị thành viên đã được phê duyệt*

* 1. **Chức năng tìm kiếm thành viên**

Phần mềm cho phép tìm kiếm thành viên của hệ thống theo các tiêu chí:

* Tên đơn vị
* Loại đơn vị
* Địa bàn hoạt động của đơn vị
* Thời gian đăng ký thành viên
* Trạng thái đơn vị thành viên

Khi tìm kiếm được thành viên hệ thống cho phép xem các thông tin liên quan tổng quan về thành viên đó:

* + Thông tin cơ bản
  + Thông tin về đầu mối liên lạc.
  + Tổng hợp các vấn đề mà đơn vị thành viên đã báo cáo gồm: tổng số lượng vấn đề, số lượng vấn đề theo từng cấp độ, danh sách các vấn đề đã báo cáo theo thời gian.

Trên thông tin đơn vị thành vên có chức năng dừng tư cách đơn vị thành viên.

* 1. **Chức năng dừng và khôi phục tư cách đơn vị thành viên**

Để thực hiện dừng đơn vị thành viên người quản trị cần upload bản scan các tài liệu liên quan đến việc dừng tư cách đơn vị thành viên.

Hệ thống sẽ thông báo đến đơn vị thành viên bằng email/tin nhắn về kết quả của việc dừng tư cách đơn vị thành viên

Để thực hiện khôi phục tư cách đơn vị thành viên, người quản trị cần tìm theo trạng thái “Đã dừng tư cách đơn vị thành viên” và upload bản scan các tài liệu liên quan đến việc khôi phục tư cách đơn vị thành viên.

Hệ thống sẽ thông báo đến đơn vị thành viên bằng email/tin nhắn về kết quả của việc dừng tư cách đơn vị thành viên

1. **Module báo cáo, quản lý, giải quyết và thông báo các vấn đề,**
   1. **Báo cáo vấn đề**
      1. *Báo cáo vấn đề từ đơn vị thành viên*

Đơn vị thành viên thực hiện khai báo các vấn đề gồm các thông tin sau:

* + Thông tin chung về đơn vị - lấy trong CSDL cho phép sửa thông tin đầu mối liên hệ:
  + Thông tin về hệ thống gặp vấn đề.
  + Lựa chọn các cấp độ phân loại vấn đề qua ma trận.
  + Mô tả về vấn đề
  + Ngày phát hiện vấn đề
  + Trạng thái của vấn đề: đã xử lý – chưa xử lý.
  + Cách thức phát hiện vấn đề.
  + Các đơn vị đã gửi thông báo
  + Các thông tin bổ sung về vấn đề
  + Kiến nghị đề xuất hỗ trợ.
  + Loại vấn đề (nếu loại vấn đề này được tồn tại trên hệ thống)

Sau khi gửi báo cáo vấn đề phần mềm gửi thông báo tiếp nhận vấn đề qua email/tin nhắn đến đơn vị thành viên.

* + 1. *Nhập các vấn đề vào phần mềm*

Đối với các vấn đề được báo cáo bằng văn bản/tin nhắn, email phần mềm cho phép người quản trị nhập các thông tin về vấn đề.

Các thông tin nhập vấn đề giống như báo cáo vấn đề từ đơn vị thành viên, thêm thông tin upload các bản scan các tài liệu liên quan đến báo cáo vấn đề.

* 1. **Phân loại vấn đề**
     1. *Quản lý các loại vấn đề phía người quản trị*

Người quản trị cho phép tạo các loại vấn đề #tag của vấn đề các thông tin loại vấn đề bao gồm:

* Tên loại vấn đề
* Các thuộc tính của loại vấn đề
* Cách xử lý

Phần mềm cho phép thêm, bớt, sửa, xóa các loại vấn đề.

* + 1. *Phân loại vấn đề phía người quản trị*

Phần mềm cho phép người quản trị xem danh sách vấn đề được báo cáo theo các phân nhóm: theo thời gian, theo cấp độ vấn đề, theo khu vực/địa bàn của vấn đề, theo loại đơn vị thành viên, loại vấn đề.

Đối với các loại vấn đề đã được đơn vị thành viên chọn phân loại khi báo cáo thì người quản trị kiểm tra các thông tin và bấm chấp nhận.

Đối với các loại vấn đề chưa được đơn vị thành viên chọn phân loại khi báo cáo, quản trị viên cần gán loại vấn đề.

Đối với các vấn đề đơn vị thành viên được đơn vị thành viên báo cáo với trạng thái đã xử lý, quản trị viên vẫn cần gán loại vấn đề đã báo cáo.

Bấm chấp nhận để thông tin loại vấn đề.

Hệ thống sẽ gửi email/tin nhắn đơn vị thành viên thông báo vấn đề đã được tiếp nhận.

* 1. **Giải quyết vấn đề**
     1. *Quản lý cách giải quyết của loại vấn đề*

Phần mềm cho phép người dùng thêm, bớt, sửa xóa cách giải quyết của loại vấn đề. Các thông tin bao gồm:

* Loại vấn đề cần giải quyết
* Thuộc tính của loại vấn đề
* Cách giải quyết: Text, video, link, hình ảnh hoặc file upload.
  + 1. *Giải quyết vấn đề:*

Khi tiếp nhận báo cáo vấn đề, người quản trị có thể tiếp nhận phân loại loại vấn đề và cập nhật phương án giải quyết cho báo cáo vấn đề đó.

Đối vói các báo cáo vấn đề chưa được cập nhật cách giải quyết khi phân loại thì người quản trị có thể xem các vấn đề cần cập nhật cách giải quyết. Phần mềm cho phép người quản trị xem danh sách vấn đề được báo cáo theo các phân nhóm: theo thời gian, theo cấp độ vấn đề, theo khu vực/địa bàn của vấn đề, theo loại đơn vị thành viên, loại vấn đề. Quản trị viên chọn vấn đề đã được phân loại và cập nhật phương án giải quyết.

Sau khi vấn đề được giải quyết, hê thống gửi email/tin nhắn thông báo đến đơn vị thành viên về trạng thái vấn đề đã được giải quyết.

* 1. **Thông báo vấn đề:**

Đây là chức năng cho phép hệ thống quảng bá (broadcast) các vấn đề nghiêm trọng đã được một đơn vị thành viên báo cáo, hoặc do nguồn tin khác mà hệ thống nhận được.

* + 1. *Thông báo vấn đề đã được đơn vị thành viên báo cáo:*

Để thông báo vấn đề đã được đơn vị thành viên báo cáo, người quản trị vào quản lý vấn đề sử dụng các điều kiện tìm kiếm để thực hiện tìm kiếm ra vấn đề. Bấm vào nút “Thông báo vấn đề”, hệ thống cho phép hiển thị thông báo đến nhóm đơn vị thành viên, tất cả các đơn vị thành viên, hoặc đơn vị thành viên cụ thể.

* + 1. *Thông báo vấn đề chưa được đơn vị thành viên báo cáo*

Hệ thống cho phép người quản trị tạo các vấn đề với các thông tin sau

* + Tên vấn đề
  + Các thuộc tính của vấn đề
  + Cấp độ vấn đề
  + Cách giải quyết

Vấn đề được lưu trong mục: Khai báo trên hệ thống.

Sau khi tạo vấn đề, người quản trị bấm vào “Thông báo vấn đề”, hệ thống hiển thị lựa chọn thông báo đến nhóm đơn vị thành viên/ tất cả đơn vị thành viên hoặc đơn vị thành viên cụ thể.

* 1. **Quản lý vấn đề từ phía đơn vị thành viên**

Hệ thống cho phép hiển thị, tìm kiếm và phân loại các loại vấn đề theo trạng thái:

* + Đã gửi.
  + Đã tiếp nhận.
  + Đã xử lý vấn đề.
  + Vấn đề được thông báo
* Đối với các vấn đề ở trạng thái đã xử lý: cho phép tạo báo cáo vấn đề mới từ các các vấn đề đã xử lý – vơi các thông tin đã báo cáo. Trường hợp này để báo cáo các vấn đề xuất hiện nhiều lần.
* Đối với các vấn đề ở trạng thái được thông báo: hệ thống cho phép người dùng báo cáo vấn đề mới với các thông tin trong vấn đề được thông báo đó.
  1. **Báo cáo**
     1. *Phía đơn vị thành viên:*
* Phía đơn vị thành viên cho phép xuất báo cáo theo danh mục vấn đề đã báo cáo, đã được thông báo theo thời gian, theo cấp độ, theo loại danh mục sự cố.
  + 1. *Phía hệ thống*
* Phía hệ thống cho phép xuất báo cáo tổng hợp 6 tháng/1 năm hoạt động tiếp nhận xử lý sự cố.
* Cho phép xuất các báo cáo từ ngày đến ngày và thống kê theo:
  + Nhóm đơn vị thành viên
  + Địa bàn khu vực thành viên
  + Theo từng thành viên
  + Theo loại sự cố đã được báo cáo
  + Theo nhóm sự cố đã được báo cáo