

PHÂN TÍCH HỆ THỐNG QUẢN LÝ NHÂN SỰ CỦA CÔNG TY INOTEV

1. Tổng quan về phân hệ Quản lý nhân sự của hệ thống

1.1. Giới thiệu tổng quan về phân hệ Quản lý Nhân sự

Phân hệ quản lý nhân sự đóng vai trò then chốt trong hệ thống quản lý nội bộ của doanh nghiệp, giúp theo dõi và quản lý toàn diện các thông tin liên quan đến nhân sự. Hệ thống hiện đã tích hợp một số chức năng cơ bản như:

- Quản lý nhân viên
- Quản lý khai báo tính công
- Quản lý xin nghỉ phép
- Quản lý lịch làm việc
- Quản lý trò chuyện nội bộ
- Quản lý tin tức nội bộ
- Quản lý lịch hẹn

Hệ thống đã và đang được thiết kế nhằm giúp công ty tổ chức và lưu trữ thông tin nhân viên một cách cẩn thận và dễ dàng, tối ưu hóa quy trình quản lý và nâng cao hiệu quả làm việc đồng thời tăng cường tính minh bạch, hiệu quả và tính tương tác giữa các nhân viên trong doanh nghiệp.

1.2. Giới thiệu các chức năng sẽ mở rộng

Trong định hướng phát triển sắp tới, hệ thống sẽ được mở rộng với nhiều chức năng mới nhằm nâng cao khả năng quản trị nhân sự một cách linh hoạt, hiệu quả và chuyên nghiệp hơn. Các chức năng mở rộng đang được thực hiện:

- Quản lý đánh giá nhân viên
- Quản lý phản hồi của nhân sự

1.3. Mục đích của phân hệ Quản lý Nhân sự

Phân hệ Quản lý Nhân sự được xây dựng nhằm hỗ trợ doanh nghiệp quản lý nhân sự một cách có hệ thống, hiệu quả và minh bạch. Hiện tại, hệ thống đã triển khai một số chức năng thiết yếu như quản lý hồ sơ nhân viên, chấm công, xin nghỉ phép, lịch làm việc và trao đổi nội bộ. Những chức năng này bước đầu đã giúp giảm tải công việc thủ công, nâng cao độ chính xác và tiết kiệm thời gian xử lý cho bộ phận nhân sự.

Tuy nhiên, để đáp ứng tốt hơn nhu cầu thực tế của doanh nghiệp, hệ thống cần được mở rộng thêm nhiều chức năng chuyên sâu khác. Việc mở rộng này không phải để thay đổi cấu trúc tổng thể của hệ thống, mà nhằm bổ sung các tính năng quản lý nhân sự hiện đại như: đánh giá nhân viên, quản lý hợp đồng lao động, quản lý tuyển dụng, đào tạo, khen thưởng – kỷ luật và tiếp nhận phản hồi từ nhân sự.

Mục đích của việc mở rộng các chức năng này là hoàn thiện quy trình quản lý nhân sự theo hướng toàn diện và chuyên nghiệp hơn. Đồng thời tăng tính đồng bộ giữa các nghiệp vụ nhân sự, hỗ trợ lãnh đạo ra quyết định dựa trên dữ liệu thực tế. Góp phần xây dựng môi trường làm việc minh bạch, hiệu quả và có sự kết nối giữa các bộ phận.

2. Phân nhóm chức năng

2.1. Yêu cầu chức năng

STT	Module	Chức năng	Người dùng
1	Đánh giá nhân viên	Thêm/ sửa/ xóa/ tìm kiếm tiêu chí đánh giá. Thêm/ sửa/ xóa/ tìm kiếm kế hoạch đánh giá. Phê duyệt (Từ chối/ chấp nhận) kế hoạch đánh giá.	Trưởng phòng nhân sự, giám đốc

		Thêm/ sửa/ xóa/ tìm kiếm phiếu đánh giá. Thống kê kết quả phiếu đánh giá.	
2	Phản hồi của nhân sự	Gửi/ xem/ xử lý/ phản hồi kết quả. Phản hồi qua lại giữa các đối tượng. Quản lý tiếp nhận và phân loại phản hồi. Quản lý đợt phản hồi định kỳ: khảo sát bởi phòng nhân sự tạo ra. Thống kê và báo cáo	Nhân viên, Nhân sự, giám đốc, bộ phận liên quan.

Bảng 1: Yêu cầu chức năng

2.2. Yêu cầu phi chức năng

Yêu cầu về giao diện: Giao diện người dùng cần được thiết kế trực quan và thân thiện, giúp người dùng dễ dàng thao tác. Đồng thời, đảm bảo khả năng tương thích và hiển thị tối ưu trên các trình duyệt web phổ biến hiện nay như Chrome, Firefox, Safari và Edge.

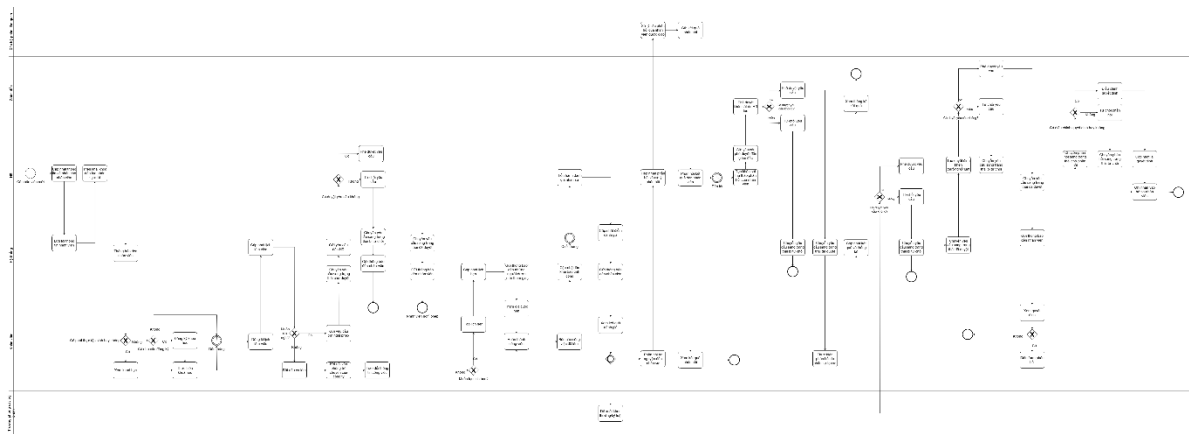
Yêu cầu về đa ngôn ngữ: Hệ thống phải hỗ trợ tối thiểu ba ngôn ngữ: tiếng Việt, tiếng Anh và tiếng Pháp. Người dùng có thể chuyển đổi ngôn ngữ một cách linh hoạt thông qua giao diện, nhằm phục vụ nhu cầu sử dụng của các nhóm người dùng đa quốc gia.

Yêu cầu về bảo mật: Hệ thống cần tích hợp các cơ chế bảo mật mạnh mẽ, bao gồm xác thực người dùng, phân quyền truy cập và mã hóa dữ liệu. Mục tiêu là ngăn chặn các hành vi truy cập trái phép và đảm bảo tính toàn vẹn, bảo mật cho dữ liệu cá nhân của người dùng.

Yêu cầu về hiệu năng: Ứng dụng phải đảm bảo tốc độ xử lý nhanh, phản hồi kịp thời các thao tác từ phía người dùng. Ngay cả khi có nhiều phiên truy cập đồng thời, hệ thống vẫn phải vận hành ổn định và hiệu quả.

Yêu cầu về khả năng mở rộng: Kiến trúc hệ thống cần được xây dựng theo hướng linh hoạt, cho phép dễ dàng mở rộng hoặc tích hợp thêm tính năng mới trong tương lai mà không gây gián đoạn đến các chức năng hiện tại.

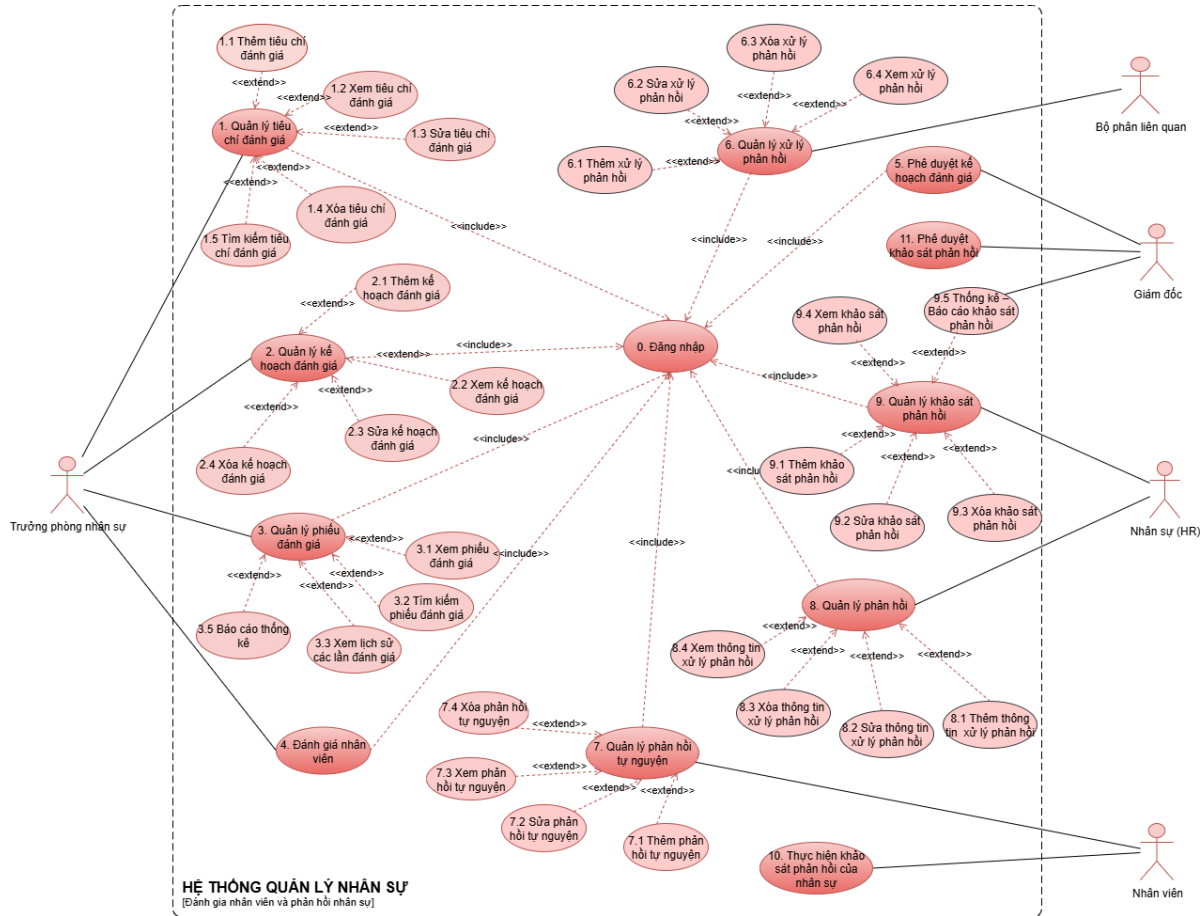
2.3. Quy trình tổng quan



Hình 1: Quy trình tổng quan của hệ thống

2.4. Phân tích chức năng

2.4.1. Sơ đồ use case tổng quát



Hình 2: Sơ đồ usecase tổng quát

2.4.2. Đặc tả use case

a. Use case: Đăng nhập

Tên Use Case: Đăng nhập
Mô tả: Là người dùng, tôi muốn đăng nhập vào hệ thống Zino để thực hiện chức năng quản lý nhân sự với module đánh giá nhân viên và phản hồi của nhân sự.
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none">Người dùng đã được cấp tài khoản đăng nhập (tên đăng nhập và mật khẩu hợp lệ).

<ul style="list-style-type: none"> Hệ thống hoạt động bình thường. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Người dùng mở trình duyệt và truy cập vào hệ thống Zino.	
	2. Hệ thống hiển thị giao diện đăng nhập.
3. Người dùng nhập tên đăng nhập và mật khẩu.	
	4. Hệ thống xác thực thông tin: Nếu đúng, chuyển sang giao diện chính.
5. Người dùng bắt đầu sử dụng các chức năng của hệ thống.	
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Người dùng được chuyển vào giao diện chính của hệ thống tương ứng với vai trò (Quản lý hoặc Nhân viên). Tất cả các chức năng phù hợp với vai trò sẽ được hiển thị. 	

Luồng sự kiện ngoại lệ

2a. Nếu hệ thống không kết nối được với máy chủ:

- Hiện thị thông báo: “Lỗi kết nối. Vui lòng thử lại sau”.

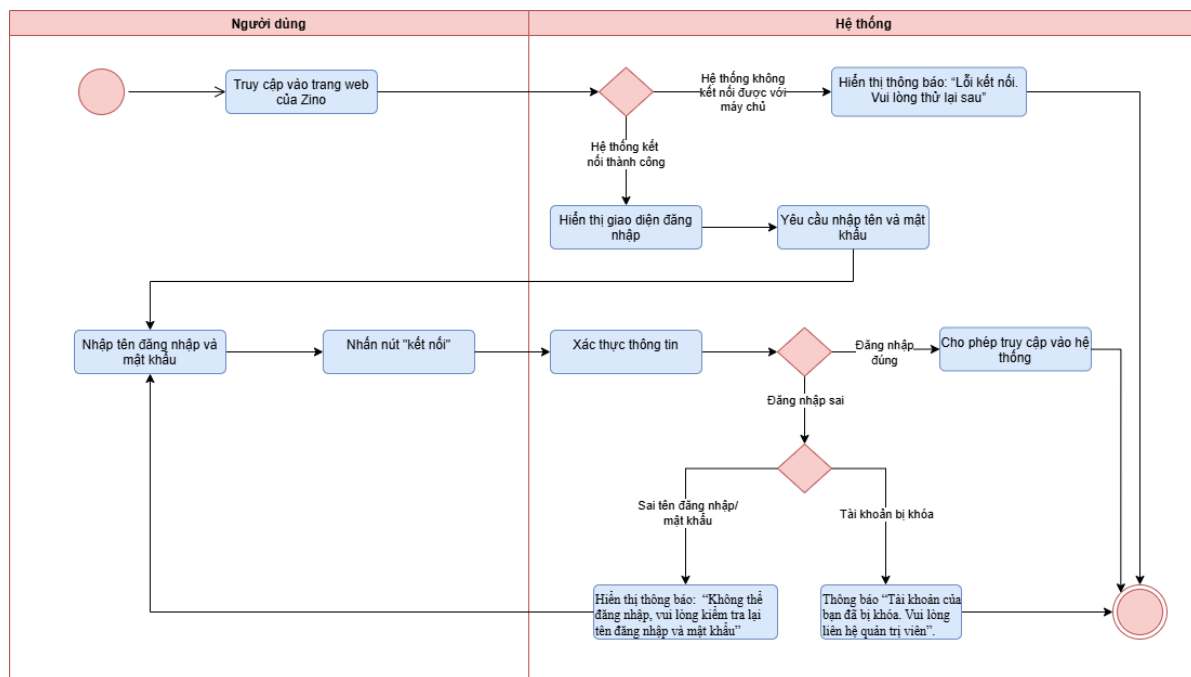
4a. Nếu tên đăng nhập hoặc mật khẩu sai:

- Hệ thống thông báo lỗi: “Không thể đăng nhập, vui lòng kiểm tra lại tên đăng nhập và mật khẩu”.
- Cho phép người dùng nhập lại.

4b. Nếu tài khoản bị khóa:

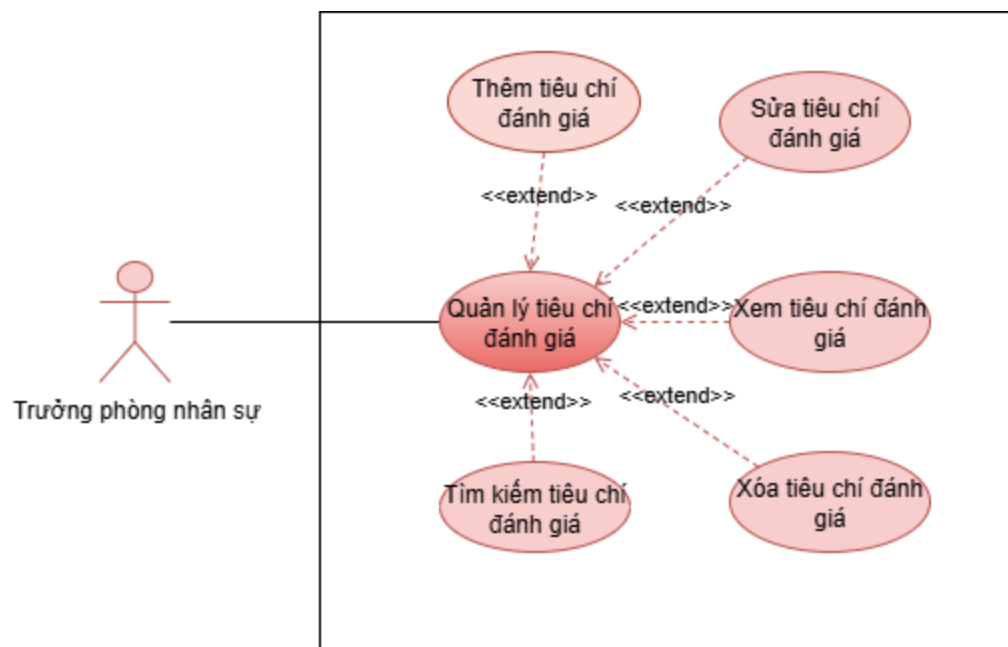
- Hệ thống thông báo: “Tài khoản của bạn đã bị khóa. Vui lòng liên hệ quản trị viên”.

Bảng 2: Đặc tả usecase Đăng nhập



Hình 3: Sơ đồ hoạt động của usecase Đăng nhập

b. Use case: Quản lý tiêu chí đánh giá



Hình 4 Usecase: Quản lý tiêu chí đánh giá

Tên Use Case: Thêm tiêu chí đánh giá	
Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn thêm tiêu chí đánh giá mới để áp dụng cho các kế hoạch đánh giá nhân viên sau này.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Người dùng đã đăng nhập vào hệ thống với quyền quản lý. Giao diện quản lý tiêu chí đang hoạt động bình thường. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Quản lý nhân sự truy cập vào chức năng “Quản lý tiêu chí đánh giá”.	
2. Chọn nút “Thêm tiêu chí”.	
	3. Hệ thống hiển thị form nhập liệu.

<p>4. Người dùng nhập đầy đủ các thông tin gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Loại tiêu chí b. Tên tiêu chí c. Mô tả d. Tỷ trọng (%) e. Chỉ tiêu f. Đơn vị g. Người lập tiêu chí 	
5. Nhấn nút “Lưu”.	
	6. Hệ thống kiểm tra hợp lệ dữ liệu.
	7. Nếu dữ liệu hợp lệ, hệ thống lưu lại và hiển thị thông báo “Thêm tiêu chí thành công”.
<p>Điều kiện sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiêu chí đánh giá mới được lưu thành công và hiển thị trong danh sách tiêu chí. 	

Luồng sự kiện ngoại lệ

5a. Nếu thiếu trường bắt buộc (ví dụ tên tiêu chí, loại tiêu chí...):

- Hệ thống hiển thị cảnh báo: “Vui lòng nhập đầy đủ thông tin”.

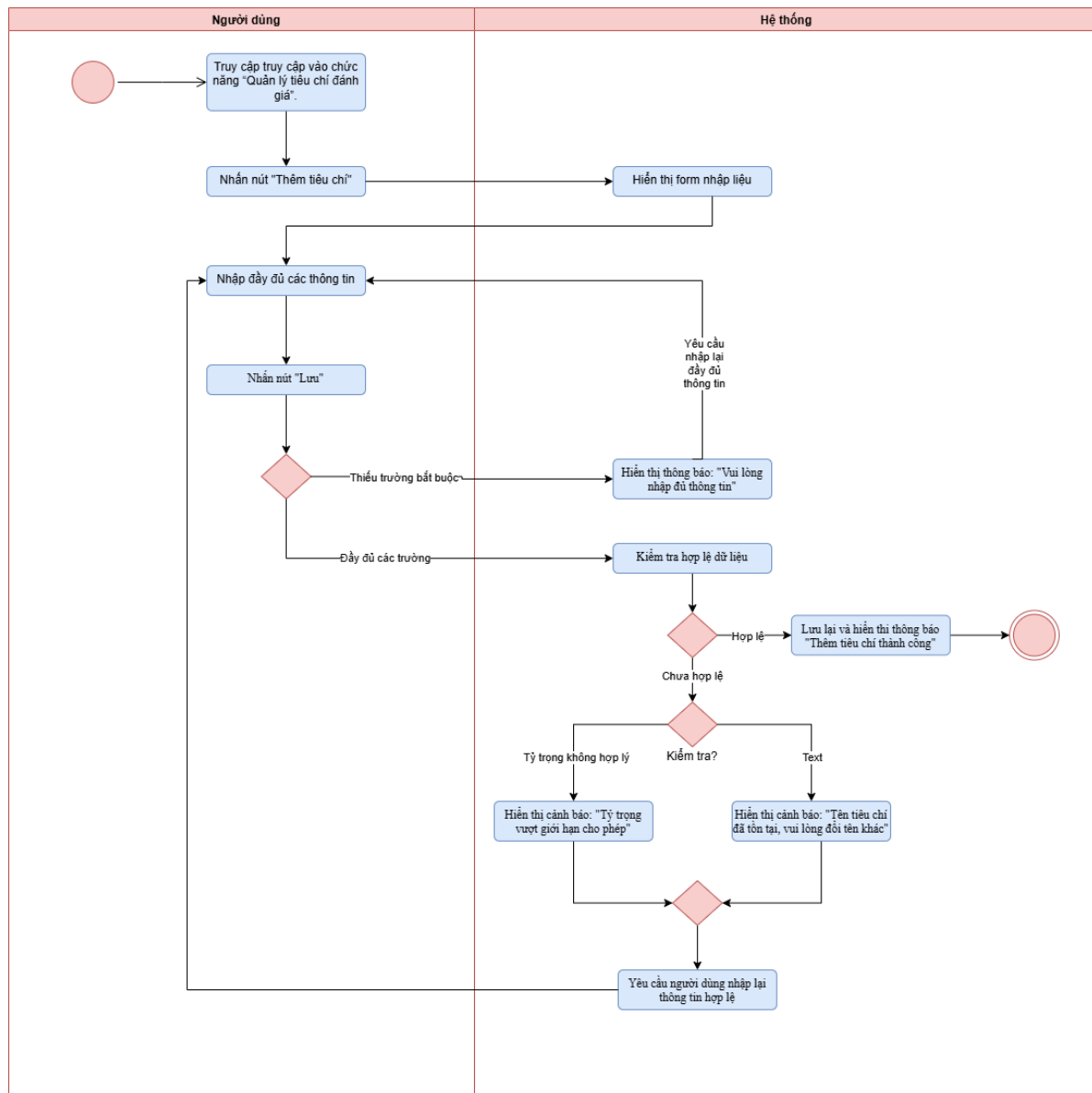
6a. Nếu tỷ trọng vượt tổng quy định cho nhóm tiêu chí:

- Hệ thống cảnh báo: “Tỷ trọng vượt giới hạn cho phép”.

6b. Nếu tên tiêu chí bị trùng với một tiêu chí đã tồn tại:

- Hệ thống hiển thị lỗi: “Tên tiêu chí đã tồn tại, vui lòng chọn tên khác”.

Bảng 3: Đặc tả usecase Đăng nhập



Hình 5: Sơ đồ hoạt động usecase Thêm mới tiêu chí đánh giá

Tên Use Case: Sửa tiêu chí đánh giá
Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn chỉnh sửa thông tin của một tiêu chí đánh giá đã có để đảm bảo nội dung và thông số luôn chính xác, phù hợp với từng giai đoạn.
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Người dùng đã đăng nhập và có quyền chỉnh sửa tiêu chí. Hệ thống đã có tiêu chí đánh giá được tạo trước đó

Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Quản lý nhân sự truy cập vào chức năng “Quản lý tiêu chí đánh giá”.	
	2. Hệ thống hiển thị danh sách tiêu chí hiện có.
3. Người dùng chọn một tiêu chí cụ thể cần chỉnh sửa.	
	4. Hệ thống mở giao diện chỉnh sửa thông tin tiêu chí.
5. Người dùng cập nhật các thông tin cần thiết	
6. Nhấn nút “Lưu”.	
	7. Hệ thống xác nhận và lưu các thay đổi.
	8. Thông báo: “Cập nhật tiêu chí thành công”.
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Thông tin tiêu chí đánh giá được cập nhật thành công trong hệ thống và hiển thị đúng trong danh sách. 	

Luồng sự kiện ngoại lệ

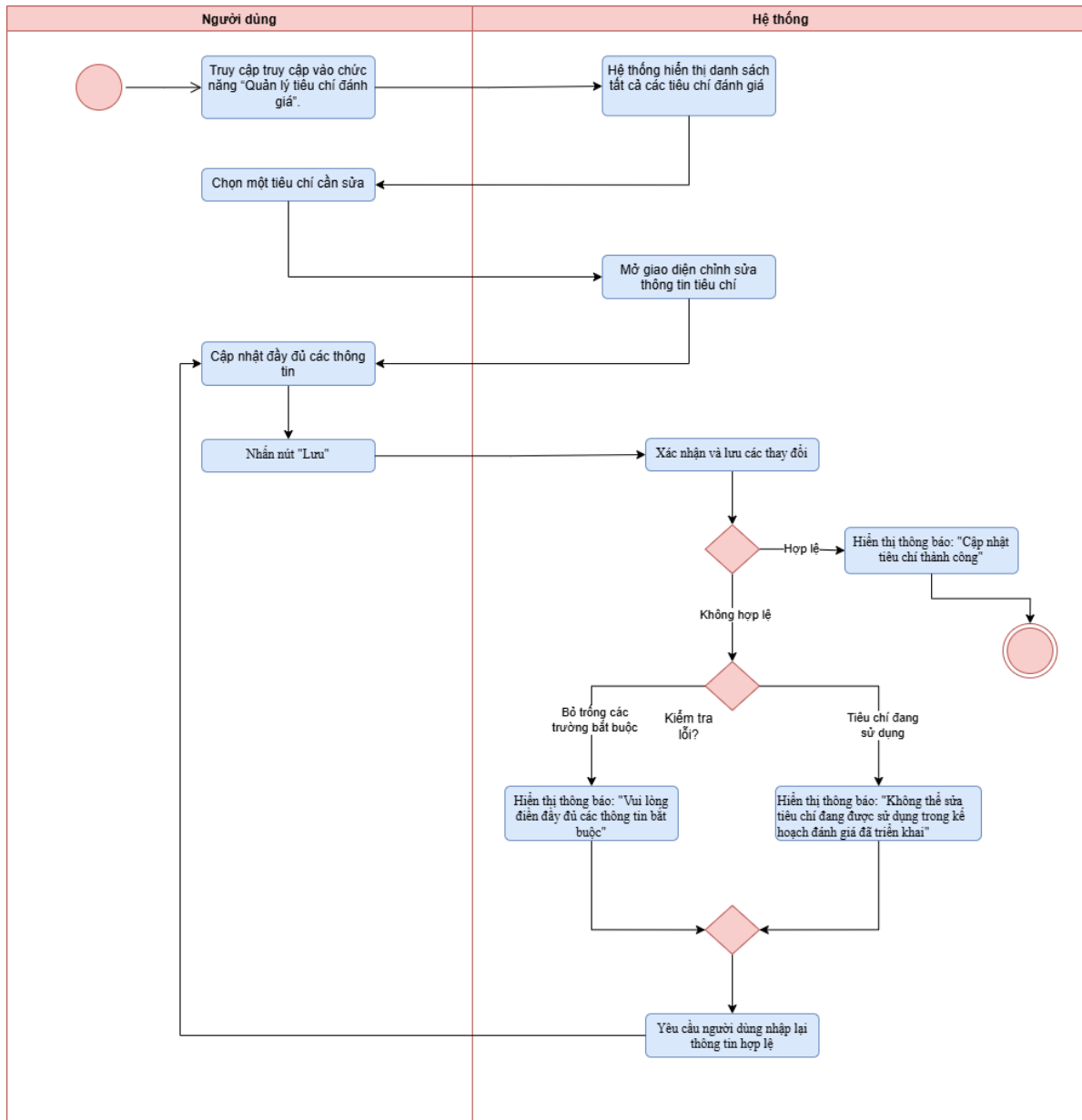
7a. Nếu bỏ trống các trường bắt buộc (tên, loại, chỉ tiêu...):

- Hệ thống hiển thị cảnh báo: “Vui lòng điền đầy đủ thông tin bắt buộc”.

7b. Nếu tiêu chí đã được dùng trong kế hoạch đánh giá đang chạy:

- Hệ thống cảnh báo: Không thể sửa tiêu chí đang được sử dụng trong kế hoạch đánh giá đã triển khai”.

Bảng 4: Đặc tả usecase Sửa tiêu chí đánh giá

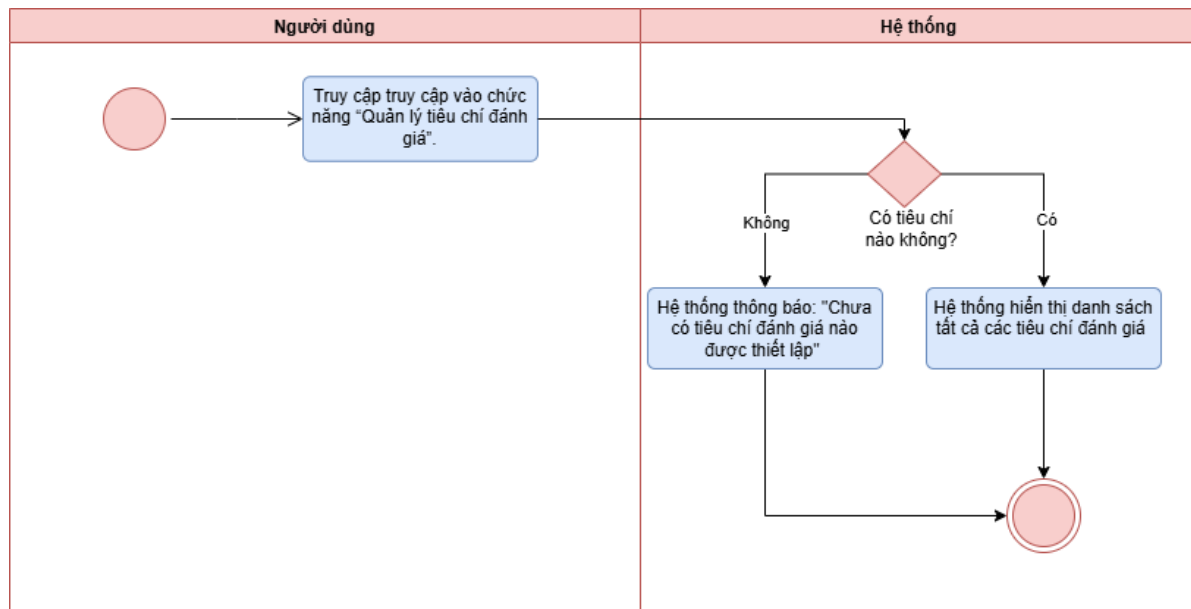


Hình 6: Sơ đồ hoạt động của usecase Sửa tiêu chí đánh giá

Tên Use Case: Xem tiêu chí đánh giá
Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn xem danh sách các tiêu chí đánh giá hiện có để kiểm tra, sử dụng khi cần thiết.
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Hệ thống hiển thị danh sách các tiêu chí đánh giá.

<ul style="list-style-type: none"> Người dùng có thể xem chi tiết từng tiêu chí và chuẩn bị cho việc chỉnh sửa hoặc áp dụng vào kế hoạch. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Lưu ý sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Quản lý nhân sự truy cập vào chức năng “Quản lý tiêu chí đánh giá”.	
	2. Hệ thống hiển thị danh sách tất cả các tiêu chí đánh giá đã được tạo.
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Thông tin tiêu chí đánh giá được cập nhật thành công trong hệ thống và hiển thị đúng trong danh sách. 	
Lưu ý sự kiện ngoại lệ <p>2a . Nếu không có tiêu chí nào được tạo trong hệ thống:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hệ thống hiển thị thông báo: “Chưa có tiêu chí đánh giá nào được thiết lập”. 	

Bảng 5: Đặc tả usecase Xem tiêu chí đánh giá

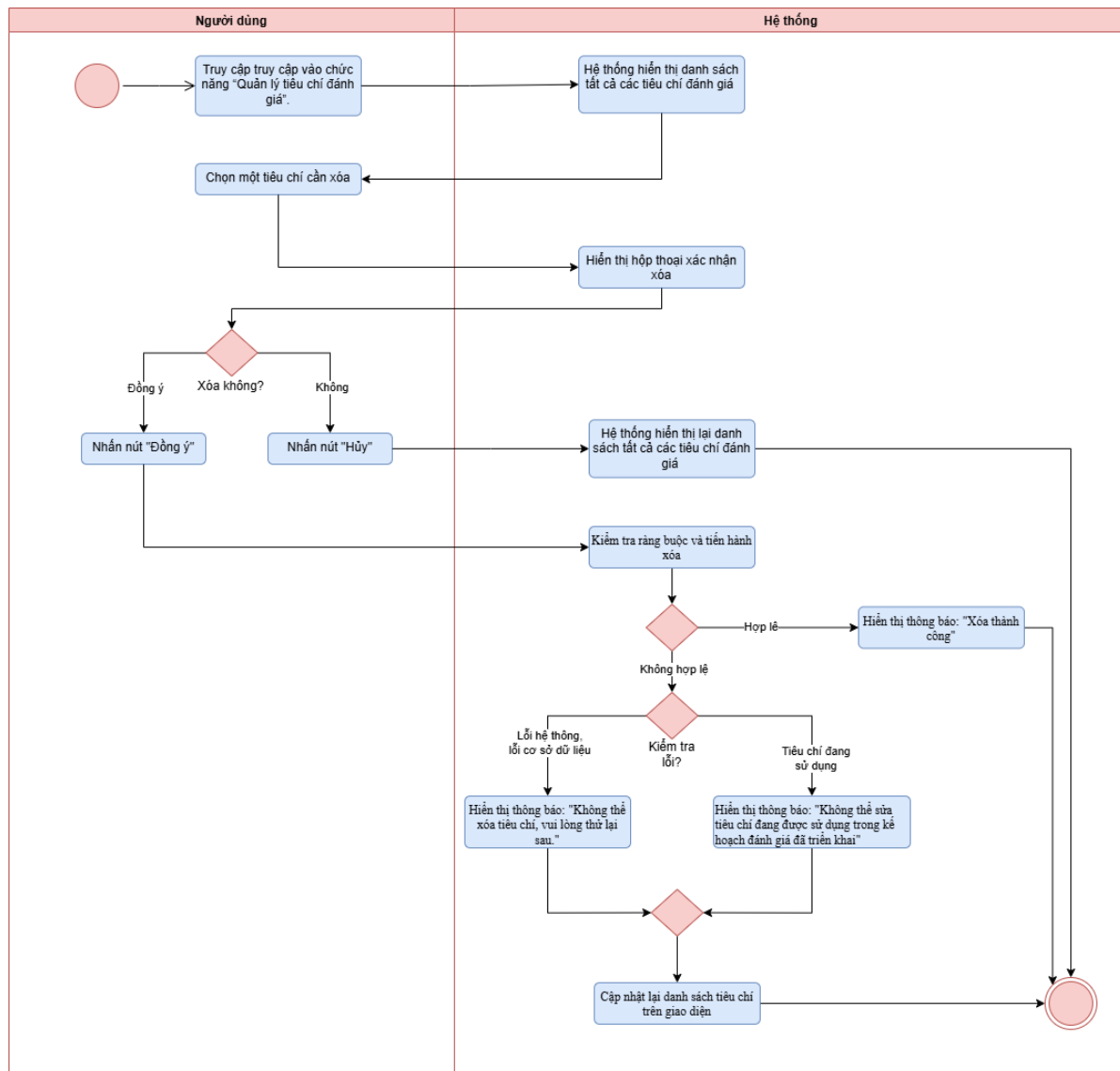


Hình 7: Sơ đồ hoạt động của usecase Xem tiêu chí đánh giá

Tên Use Case: Xóa tiêu chí đánh giá	
Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn xóa những tiêu chí đánh giá không còn phù hợp để giữ cho danh sách tiêu chí luôn chính xác và dễ quản lý.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Người dùng đã đăng nhập và có quyền truy cập vào module đánh giá nhân sự. Hệ thống đã có ít nhất một tiêu chí đánh giá được tạo trước đó. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Quản lý nhân sự truy cập vào chức năng “Quản lý tiêu chí đánh giá”.	
	2. Hệ thống hiển thị danh sách tiêu chí hiện có.

3. Người dùng chọn một tiêu chí muốn xóa.	
	4. Hệ thống hiển thị hộp thoại xác nhận xóa.
5. Người dùng xác nhận thao tác.	
	6. Hệ thống kiểm tra ràng buộc và tiến hành xóa.
	7. Hệ thống hiển thị thông báo: “Xóa tiêu chí thành công”.
	8. Cập nhật lại danh sách tiêu chí trên giao diện.
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> • Tiêu chí được chọn bị xóa khỏi hệ thống (nếu được phép). • Danh sách tiêu chí được cập nhật lại. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>4a. Nếu người dùng không xác nhận thao tác xóa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hệ thống hủy thao tác, quay lại danh sách ban đầu. <p>6a. Nếu tiêu chí đang được sử dụng trong một kế hoạch đánh giá đã triển khai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hệ thống hiển thị thông báo: “Không thể xóa tiêu chí đang được sử dụng trong kế hoạch đánh giá”. <p>6b. Nếu xảy ra lỗi khi xóa (lỗi hệ thống, cơ sở dữ liệu):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hệ thống hiển thị: “Không thể xóa tiêu chí. Vui lòng thử lại sau”. 	

Bảng 6: Đặc tả usecase Xóa tiêu chí đánh giá

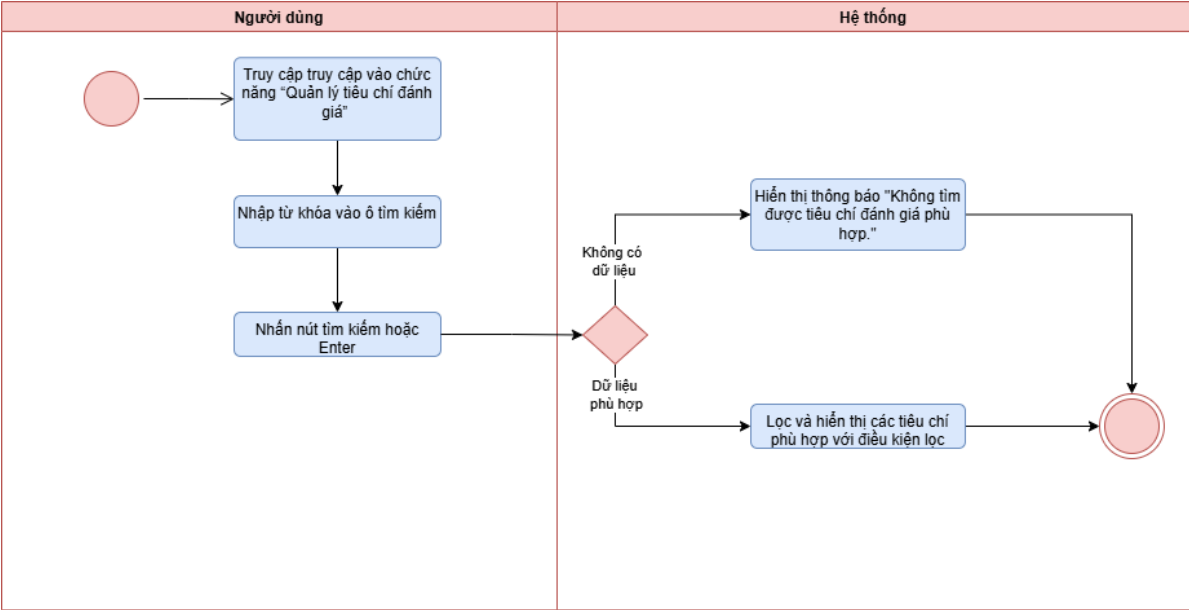


Hình 8 Sơ đồ hoạt động của usecase Xóa tiêu chí đánh giá

Tên Use Case: Tìm kiếm tiêu chí đánh giá
Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn tìm kiếm nhanh các tiêu chí đánh giá theo tên nhân viên, phòng ban, hoặc mã kế hoạch.
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Người dùng đã đăng nhập và có quyền truy cập vào module đánh giá nhân sự. Danh sách tiêu chí đánh giá đã được hệ thống tạo ra từ trước.

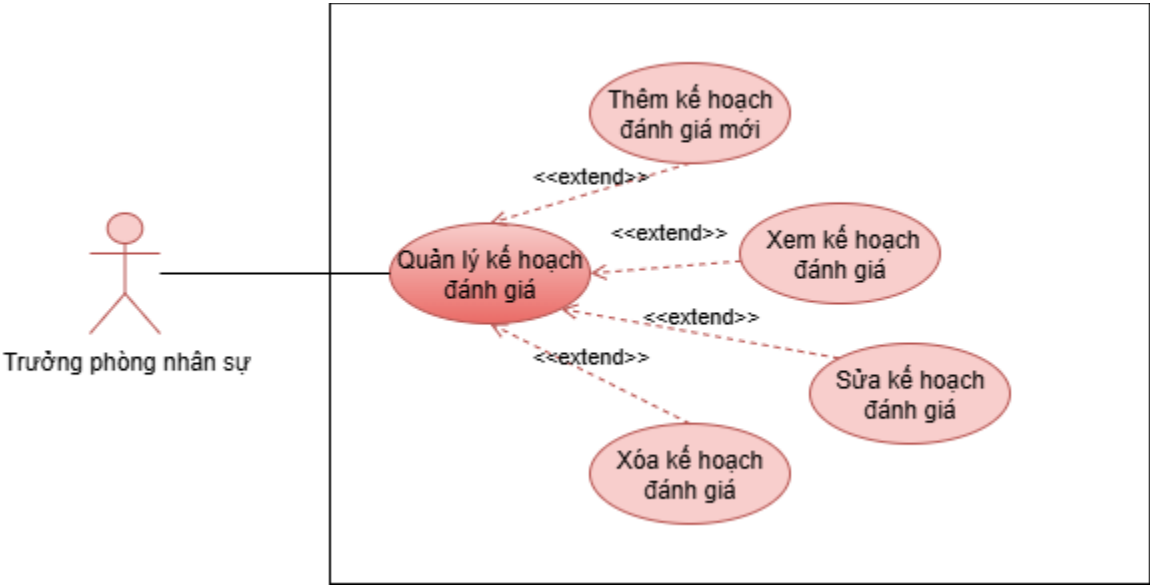
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Quản lý nhân sự truy cập vào chức năng “Quản lý tiêu chí đánh giá”.	
2. Người dùng nhập từ khóa vào ô tìm kiếm (tên nhân viên, mã kế hoạch...).	
3. Nhấn nút tìm kiếm hoặc Enter.	
	4. Hệ thống lọc và hiển thị các tiêu chí phù hợp.
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Danh sách kết quả tìm kiếm được hiển thị. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>4a. Nếu không tìm thấy kết quả</p> <ul style="list-style-type: none"> Hệ thống thông hiển thị: “Không tìm thấy tiêu chí đánh giá phù hợp 	

Bảng 7: Đặc tả usecase Tìm kiếm tiêu chí đánh giá



Hình 9 Sơ đồ hoạt động của usecase Tìm kiếm tiêu chí đánh giá

a. Use case: Quản lý kế hoạch đánh giá



Hình 10 Usecase: Quản lý kế hoạch đánh giá

Tên Use Case: Thêm kế hoạch đánh giá mới
Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn tạo kế hoạch đánh giá mới để triển khai các phiếu đánh giá cho nhân viên theo đúng mục tiêu và chu kỳ đánh giá.

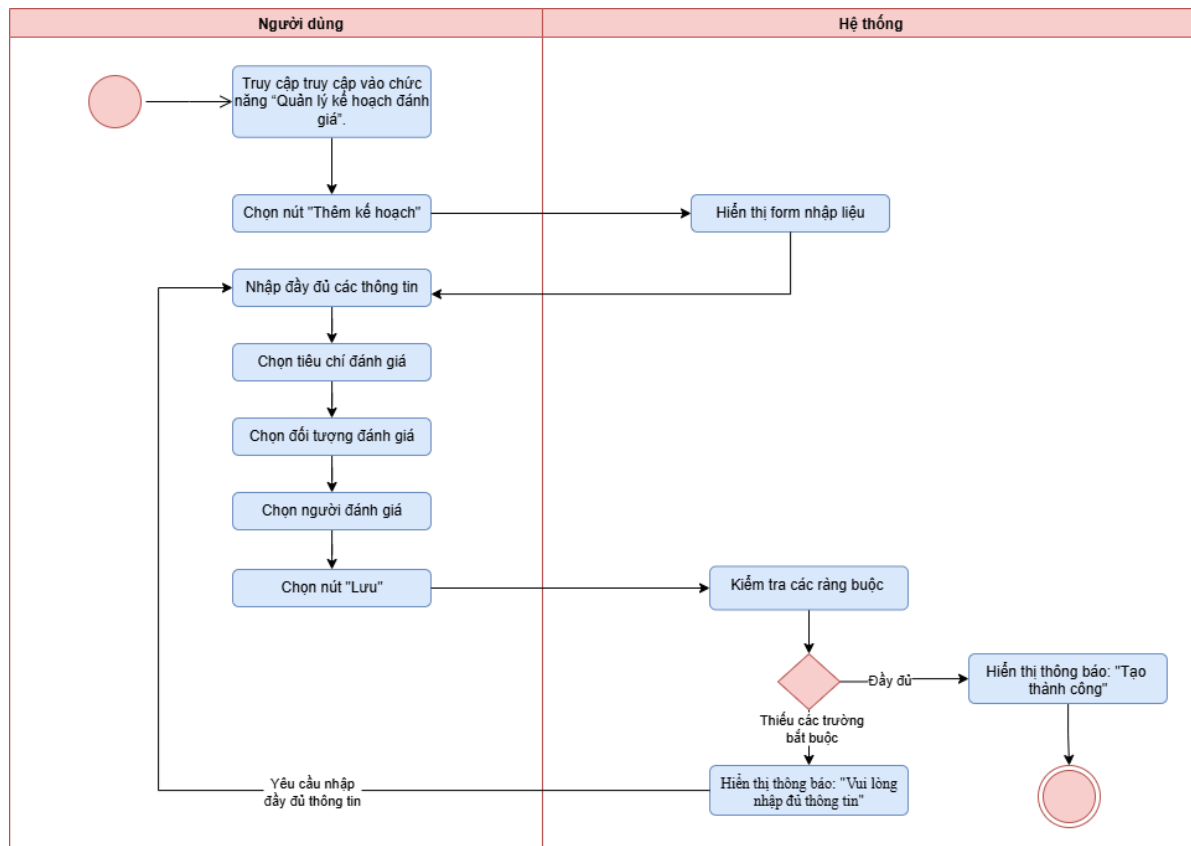
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Người dùng đã đăng nhập và có quyền truy cập vào module đánh giá nhân sự. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Quản lý nhân sự truy cập vào chức năng “Quản lý tiêu chí đánh giá”.	
2. Nhấn nút "Thêm kế hoạch".	
3. Nhập thông tin chung: tên kế hoạch, ngày bắt đầu chuỗi ĐG / kết thúc chuỗi ĐG, ngày bắt đầu/kết thúc, kỳ đánh giá, thang điểm, và ghi chú (nếu cần).	
4. Chọn tiêu chí đánh giá	
5. Chọn đối tượng đánh giá	
6. Chọn người đánh giá tương ứng	
7. Nhấn "Lưu".	
	8. Hệ thống xác thực và thông báo "Tạo thành công".
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Một kế hoạch đánh giá mới được lưu ở trạng thái mới tạo. 	

Luồng sự kiện ngoại lệ

4a. Nếu không tìm thấy kết quả

- Hệ thống thống hiển thị: “Không tìm thấy tiêu chí đánh giá phù hợp

Bảng 8: Đặc tả usecase Thêm kế hoạch đánh giá mới



Hình 11 Sơ đồ hoạt động của usecase Thêm mới kế hoạch đánh giá

Tên Use Case: Xem kế hoạch đánh giá

Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn xem danh sách các kế hoạch đánh giá đã tạo để dễ dàng quản lý, theo dõi và kiểm soát tiến độ đánh giá.

Điều kiện tiên quyết:

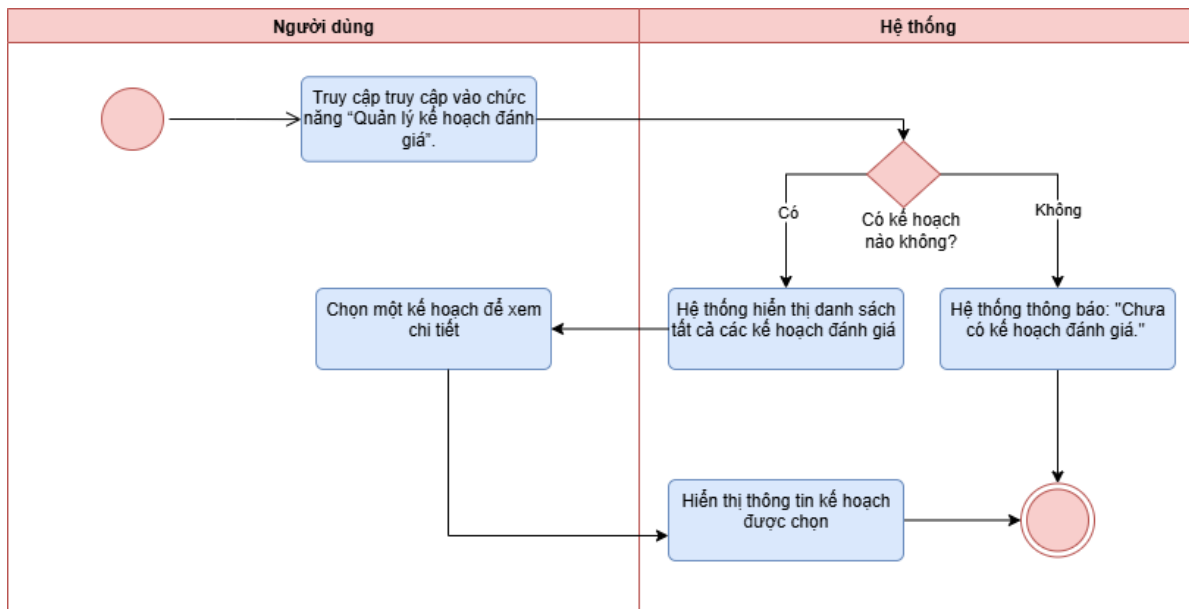
- Người dùng đã đăng nhập và có quyền truy cập quản lý kế hoạch.

Người thực hiện:

Ngày tạo:

Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Người dùng nhấn vào “Quản lý kế hoạch đánh giá”.	
	2. Hệ thống hiển thị danh sách tất cả kế hoạch hiện có.
3. Người dùng có thể chọn xem chi tiết một kế hoạch.	
	4. Hiển thị màn hình xem chi tiết
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Danh sách kế hoạch được hiển thị trên màn hình với các thông tin chi tiết. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>2a. Nếu chưa có kế hoạch nào được tạo</p> <ul style="list-style-type: none"> Hệ thống hiển thị thông báo: “Chưa có kế hoạch đánh giá”. 	

Bảng 9: Đặc tả usecase Xem kế hoạch đánh giá mới

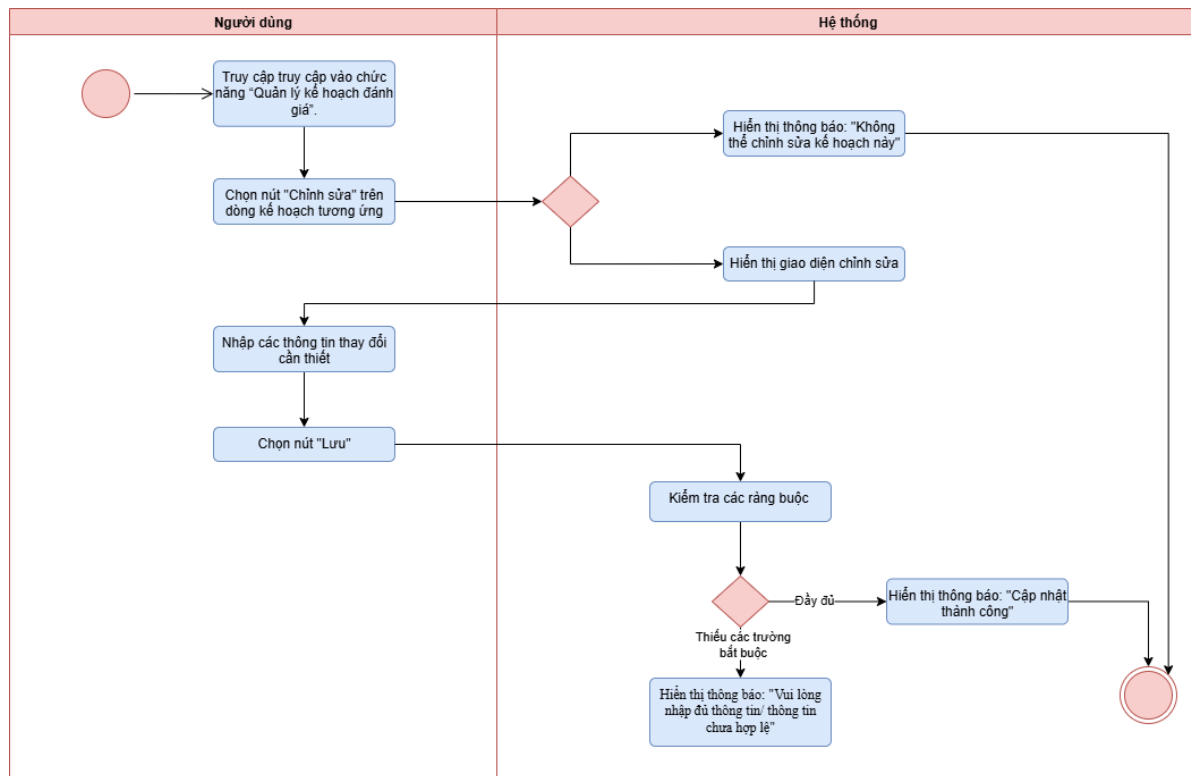


Hình 12 Sơ đồ hoạt động của usecase Xem kế hoạch đánh giá

Tên Use Case: Sửa kế hoạch đánh giá	
Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn cập nhật thông tin kế hoạch đánh giá đã tạo (thời gian, đối tượng, người đánh giá...) để đảm bảo đúng với yêu cầu thực tế.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Kế hoạch chưa bị khóa (đang trong trạng thái chỉnh sửa được). 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập truy cập vào chức năng "Quản lý kế hoạch đánh giá".	
2. Người dùng nhấn nút "Chỉnh sửa" trên dòng kế hoạch tương ứng.	
	3. Hệ thống mở giao diện chỉnh sửa.

4. Người dùng thay đổi thông tin cần thiết (tên, thời gian, tiêu chí, đối tượng, người đánh giá...).	
5. Nhấn “Lưu”.	
	6. Hệ thống kiểm tra ràng buộc nếu hợp lệ thì thông báo “Cập nhật thành công”.
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Thông tin kế hoạch được cập nhật và hiển thị lại chính xác. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>1a. Nếu kế hoạch đã khóa hoặc hết hạn</p> <ul style="list-style-type: none"> Hệ thống cảnh báo: “Không thể chỉnh sửa kế hoạch này”. <p>6a. Nếu dữ liệu nhập bỏ sót các trường bắt buộc hay dữ liệu chưa phù hợp</p> <ul style="list-style-type: none"> Hiển thị thông báo: "Vui lòng nhập đủ thông tin/ thông tin chưa hợp lệ." 	

Bảng 10: Đặc tả usecase Sửa kế hoạch đánh giá

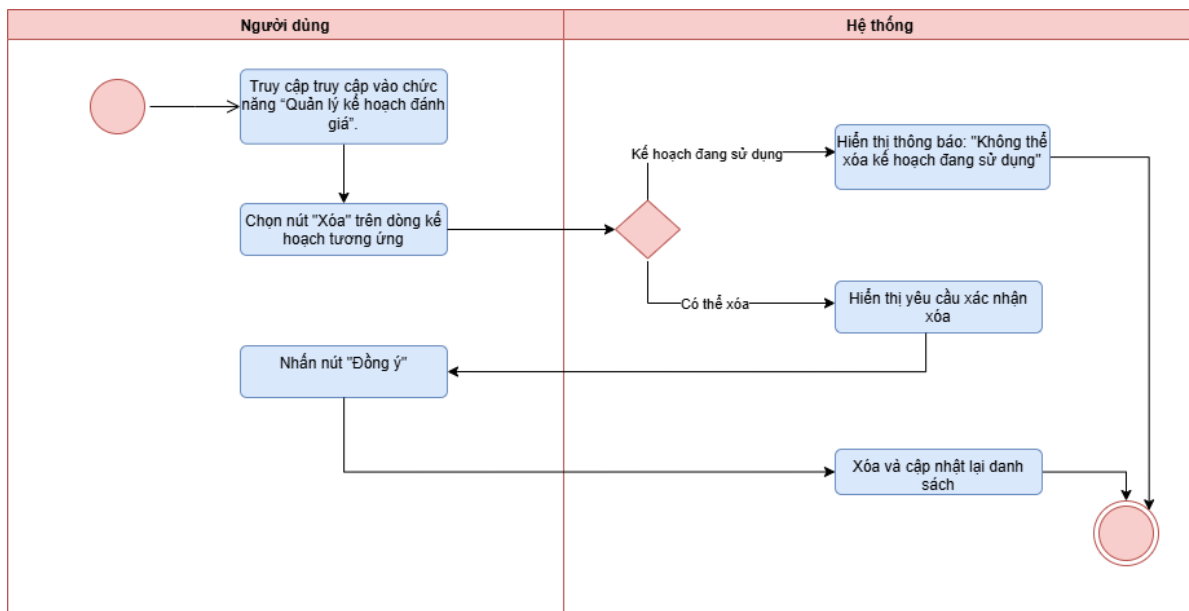


Hình 13 Sơ đồ hoạt động của usecase Sửa kế hoạch đánh giá

Tên Use Case: Xóa kế hoạch đánh giá	
Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn xóa các kế hoạch đánh giá không còn phù hợp hoặc tạo nhằm để giữ cho hệ thống sạch sẽ và dễ quản lý.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Kế hoạch chưa được sử dụng để đánh giá (chưa có phiếu nào sinh ra hoặc chưa ai đánh giá). 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập truy cập vào chức năng “Quản lý kế hoạch đánh giá”.	

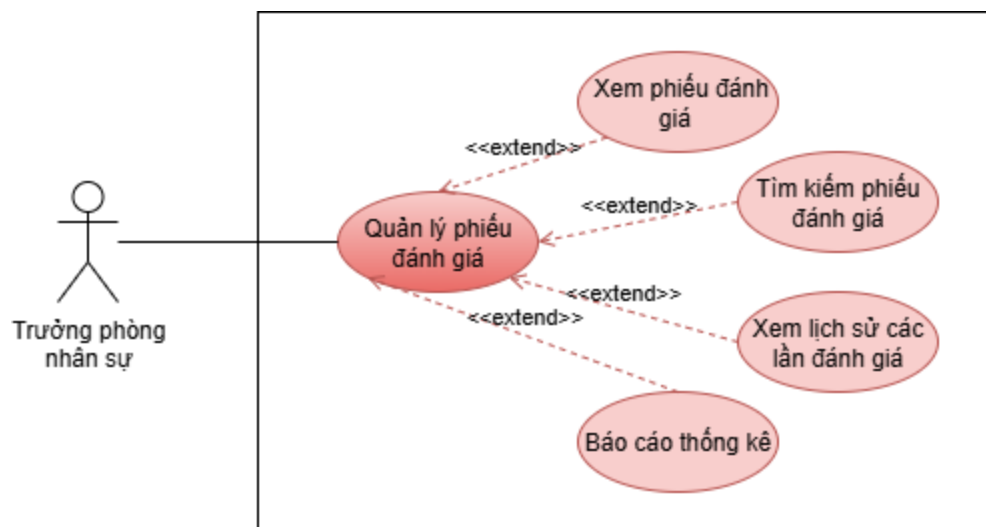
2. Chọn nút "Xóa" trên dòng kế hoạch tương ứng	
	3. Hệ thống yêu cầu xác nhận.
4. Người dùng xác nhận thao tác.	
	5. Hệ thống tiến hành xóa và cập nhật lại danh sách.
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Kế hoạch bị xóa khỏi hệ thống. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>2a. Nếu kế hoạch đã có phiếu đánh giá hoặc có dữ liệu phát sinh</p> <ul style="list-style-type: none"> Hệ thống từ chối xóa và hiển thị cảnh báo: “Không thể xóa kế hoạch đã được sử dụng”. 	

Bảng 11: Đặc tả usecase Xóa kế hoạch đánh giá



Hình 14 Sơ đồ hoạt động của usecase Xóa kế hoạch đánh giá

b. Use case: Quản lý phiếu đánh giá

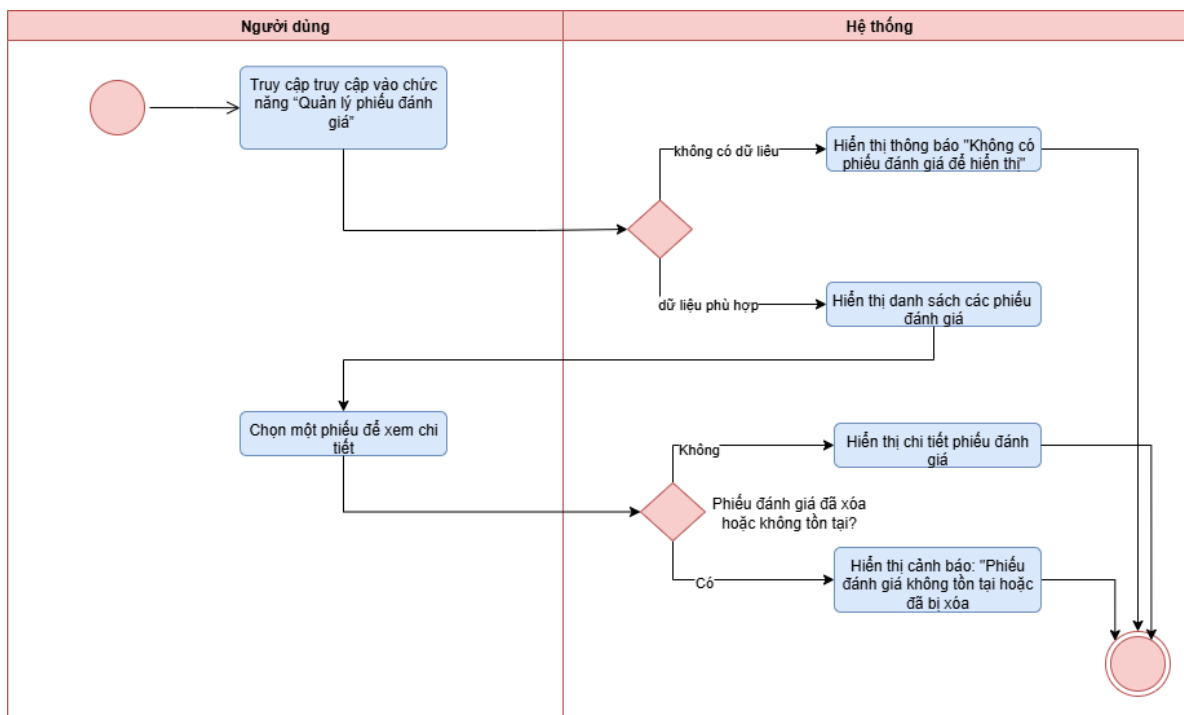


Hình 15 Usecase: Quản lý phiếu đánh giá

Tên Use Case: Xem phiếu đánh giá	
Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn xem chi tiết các phiếu đánh giá đã được tạo để theo dõi kết quả đánh giá nhân viên, bao gồm các tiêu chí, điểm số và nhận xét, nhằm phục vụ cho việc quản lý và đưa ra quyết định phù hợp.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Trưởng phòng nhân sự đã đăng nhập hệ thống. Hệ thống đã có phiếu đánh giá được tạo từ các đợt đánh giá trước đó. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Lưuồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Quản lý phiếu đánh giá”	
	2. Hệ thống hiển thị danh sách các phiếu đánh giá
3. Chọn một phiếu cụ thể để xem	

	4. Hệ thống hiển thị chi tiết phiếu đánh giá
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Trưởng phòng nhân sự xem được đầy đủ thông tin chi tiết của phiếu đánh giá đã chọn. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>2a. Không có phiếu đánh giá nào</p> <ul style="list-style-type: none"> Hiển thị thông báo: “Không có phiếu đánh giá để hiển thị.” <p>4a. Phiếu đánh giá đã bị xóa hoặc không tồn tại</p> <ul style="list-style-type: none"> Hiển thị cảnh báo: “Phiếu đánh giá không tồn tại hoặc đã bị xóa.” 	

Bảng 12: Đặc tả usecase Xem phiếu đánh giá

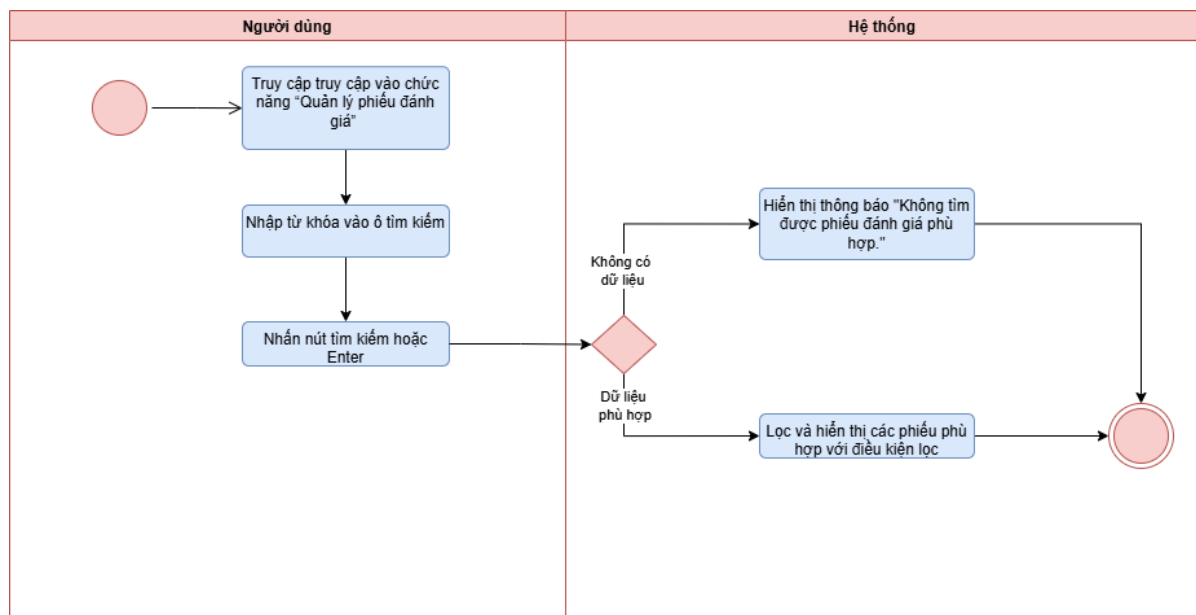


Hình 16 Sơ đồ hoạt động của usecase Xem phiếu đánh giá

Tên Use Case: Tìm kiếm phiếu đánh giá

Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn tìm kiếm nhanh các phiếu đánh giá theo tên nhân viên, phòng ban, hoặc mã kế hoạch.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Trưởng phòng nhân sự đã đăng nhập hệ thống. Hệ thống đã có phiếu đánh giá được tạo từ các đợt đánh giá trước đó. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Quản lý phiếu đánh giá”	
2. Người dùng nhập từ khóa vào ô tìm kiếm (tên nhân viên, ...).	
3. Chọn nhân viên hoặc phòng ban cụ thể.	
	4. Hệ thống lọc và hiển thị các phiếu phù hợp.
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Danh sách phiếu đánh giá phù hợp với điều kiện tìm kiếm được hiển thị cho người dùng. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>4a. Nếu không tìm thấy kết quả</p> <ul style="list-style-type: none"> Hiển thị thông báo: “Không có phiếu đánh giá để hiển thị.” 	

Bảng 13: Đặc tả usecase Tìm kiếm phiếu đánh giá

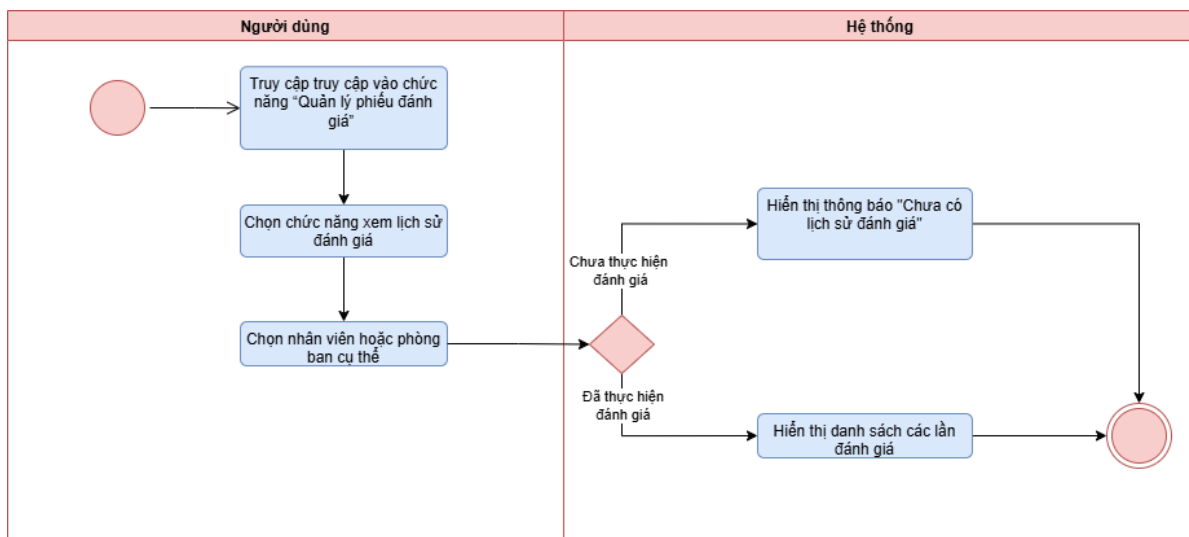


Hình 17 Sơ đồ hoạt động của usecase Tìm kiếm phiếu đánh giá

Tên Use Case: Xem lịch sử các lần đánh giá	
Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn tìm kiếm nhanh các phiếu đánh giá theo tên nhân viên, phòng ban, hoặc mã kế hoạch.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Trưởng phòng nhân sự đã đăng nhập hệ thống. Hệ thống đã có phiếu đánh giá được tạo từ các đợt đánh giá trước đó. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Quản lý phiếu đánh giá”	
2. Người dùng chọn chức năng “Xem lịch sử đánh giá”.	

3. Nhấn nút tìm kiếm hoặc Enter.	
	4. Hệ thống hiển thị danh sách các lần đánh giá
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Danh sách phiếu đánh giá phù hợp với điều kiện tìm kiếm được hiển thị cho người dùng. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>3a. Nếu không có dữ liệu lịch sử</p> <ul style="list-style-type: none"> Hiển thị thông báo: “Chưa có lịch sử đánh giá.” 	

Bảng 14: Đặc tả usecase Xem lịch sử đánh giá

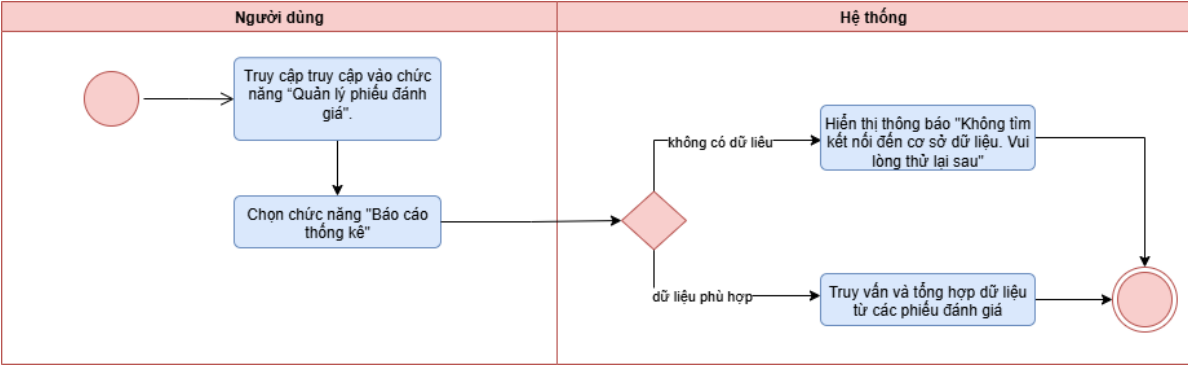


Hình 18 Sơ đồ hoạt động của usecase Xem lịch sử đánh giá

Tên Use Case: Báo cáo thống kê
Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn xem báo cáo thống kê tổng hợp kết quả đánh giá nhân viên (bao gồm số lượng phiếu đánh giá, kết quả phân loại, xếp hạng nhân viên

theo điểm, tiêu chí nổi bật...), nhằm đánh giá tổng quan chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức và hỗ trợ ra quyết định điều chỉnh, khen thưởng hoặc đào tạo.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> • Trưởng phòng nhân sự đã đăng nhập hệ thống. • Hệ thống đã có dữ liệu đánh giá từ các phiếu đã được thực hiện. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Quản lý phiếu đánh giá”	
2. Người dùng chọn chức năng "Báo cáo thống kê".	
	3. Truy vấn và tổng hợp dữ liệu từ các phiếu đánh giá
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> • Trưởng phòng nhân sự xem được bảng thống kê chi tiết, biểu đồ, xếp hạng và các thông tin cần thiết từ dữ liệu đánh giá. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>3a. Lỗi kết nối khi truy xuất dữ liệu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiện thị lỗi hệ thống: “Không thể kết nối đến cơ sở dữ liệu. Vui lòng thử lại sau.” 	

Bảng 15: Đặc tả usecase Báo cáo thống kê



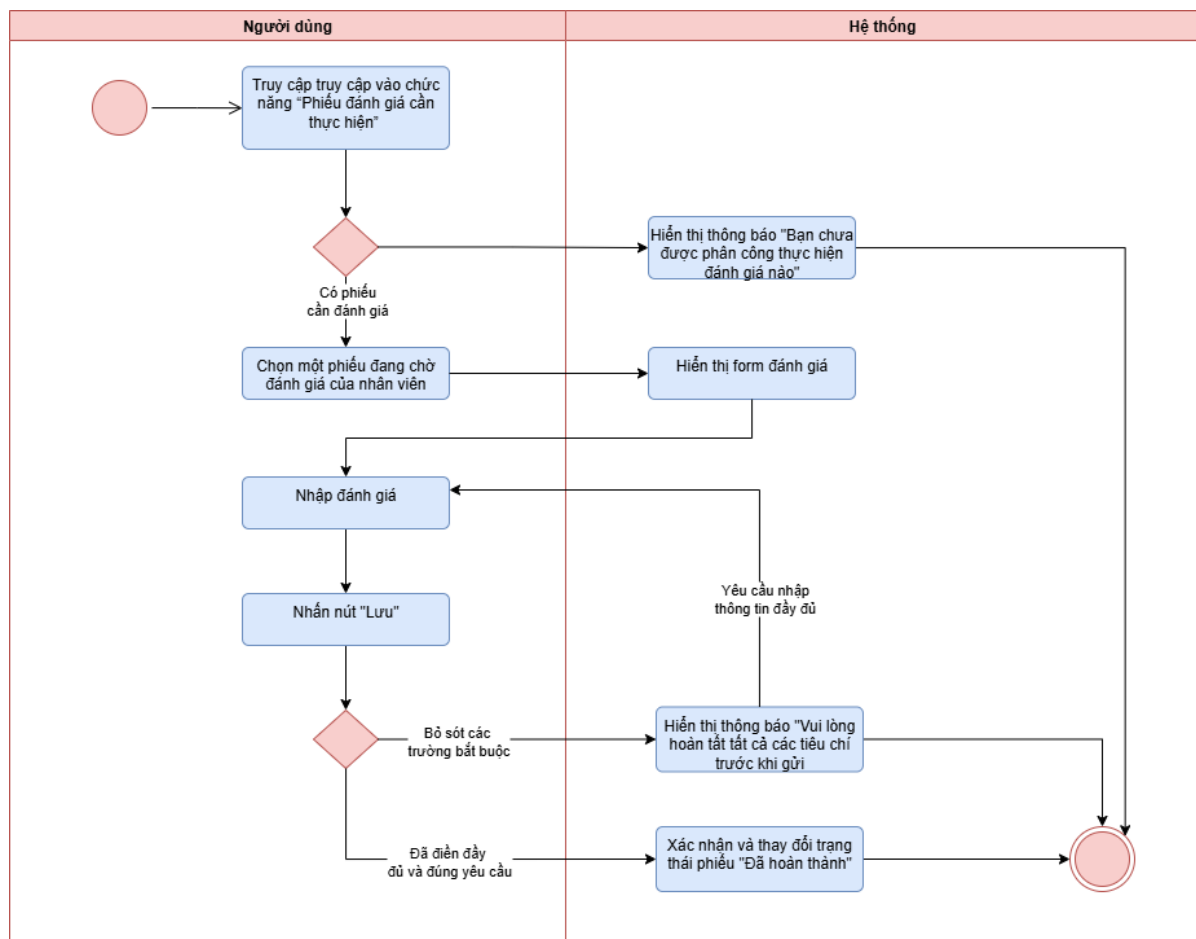
Hình 19 Sơ đồ hoạt động của usecase Báo cáo thống kê

c. Use case: Đánh giá nhân viên

Tên Use Case: Đánh giá nhân viên	
Mô tả: Là trưởng phòng nhân sự, tôi muốn thực hiện đánh giá nhân viên dựa trên kế hoạch và tiêu chí đánh giá đã được thiết lập, để ghi nhận hiệu quả công việc, năng lực, và thái độ làm việc của từng cá nhân theo định kỳ.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none">Trưởng phòng nhân sự đã đăng nhập hệ thống.Kế hoạch đánh giá đã được phê duyệt và phiếu tiêu chí đánh giá đã được thiết lập.Danh sách nhân viên cần đánh giá đã được hệ thống phân công	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập mục “Phiếu đánh giá cần thực hiện”.	
2. Chọn phiếu cần đánh giá từ danh sách phiếu.	
	3. Hệ thống hiển thị form đánh giá

4. Nhập đánh giá	
5. Nhấn “Lưu”.	
	6. Hệ thống lưu kết quả và cập nhật trạng thái phiếu thành “Đã hoàn thành”.
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> • Phiếu đánh giá của nhân viên được lưu thành công và cập nhật vào hệ thống. • Trạng thái đánh giá chuyển thành "Đã đánh giá". 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>2a. Không có phiếu nào được phân công cho quản lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hệ thống hiển thị “Bạn chưa được phân công thực hiện đánh giá nào”. <p>5a. Nhập thiếu điểm hoặc nhận xét:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hệ thống cảnh báo “Vui lòng điền đầy đủ thông tin cho tất cả tiêu chí”. 	

Bảng 16 Đặc tả usecase Đánh giá nhân viên



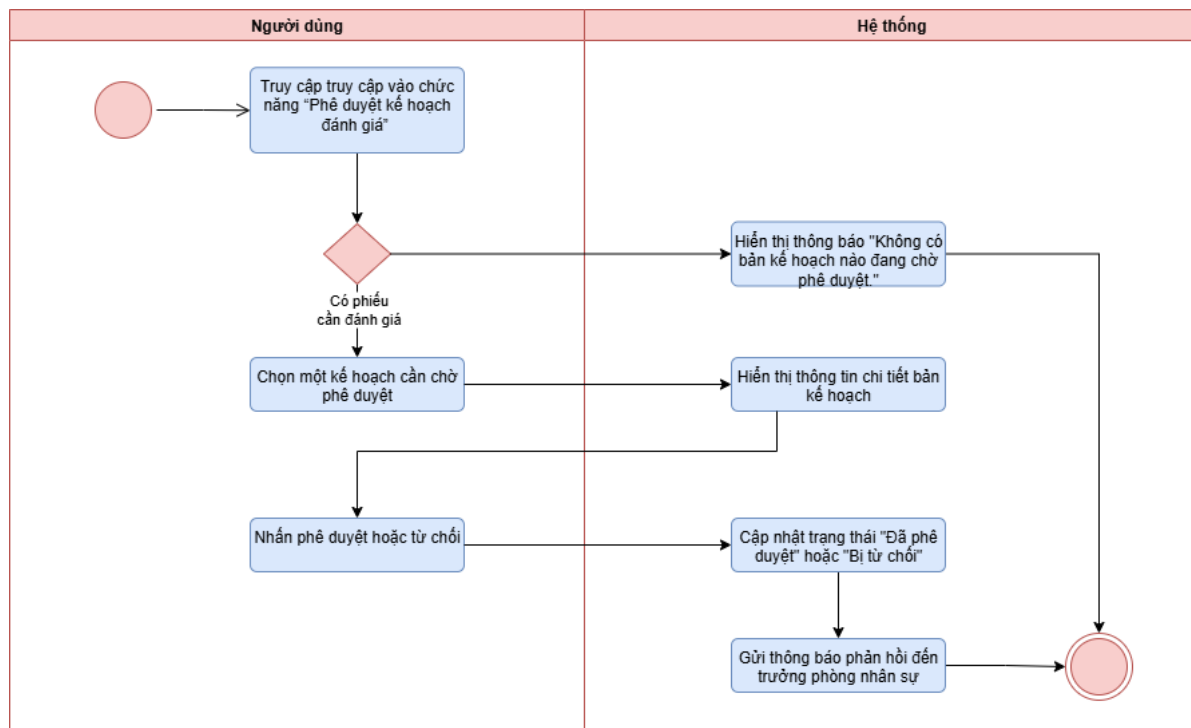
Hình 20 Sơ đồ hoạt động của usecase Đánh giá nhân viên

d. Use case: Phê duyệt kế hoạch đánh giá

Tên Use Case: Phê duyệt kế hoạch đánh giá	
Mô tả: Là Giám đốc, tôi muốn xem xét và phê duyệt các kế hoạch đánh giá do Trưởng phòng nhân sự tạo, để đảm bảo kế hoạch đánh giá được triển khai đúng định hướng của công ty và phù hợp với chính sách nhân sự.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Giám đốc đã đăng nhập vào hệ thống. Kế hoạch đánh giá đã được Trưởng phòng nhân sự tạo và gửi trình duyệt. Kế hoạch đang ở trạng thái “Chờ phê duyệt”. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:

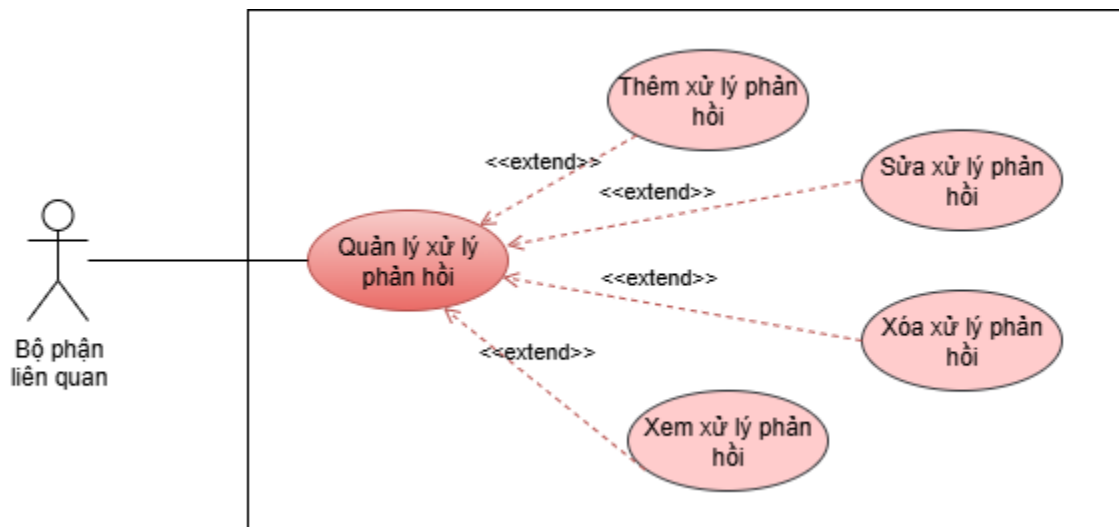
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Phê duyệt kế hoạch đánh giá”	
2. Chọn một kế hoạch đang chờ phê duyệt	
	3. Hiển thị thông tin chi tiết của kế hoạch (thời gian, mục tiêu, người đánh giá...)
4. Nhấn “Phê duyệt” hoặc “Từ chối”	
	5. Cập nhật trạng thái kế hoạch: “Đã phê duyệt” hoặc “Bị từ chối”
	6. Gửi thông báo phản hồi đến Trưởng phòng nhân sự
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Kế hoạch được cập nhật trạng thái rõ ràng: đã phê duyệt hoặc bị từ chối. Trưởng phòng nhân sự nhận được phản hồi tương ứng. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>2a. Không có kế hoạch nào chờ phê duyệt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hệ thống hiển thị thông báo: “Không có kế hoạch nào đang chờ phê duyệt.” 	

Bảng 17: Đặc tả usecase Phê duyệt kế hoạch đánh giá



Hình 21 Sơ đồ hoạt động của usecase Phê duyệt kế hoạch đánh giá

e. Use case: Quản lý xử lý phản hồi



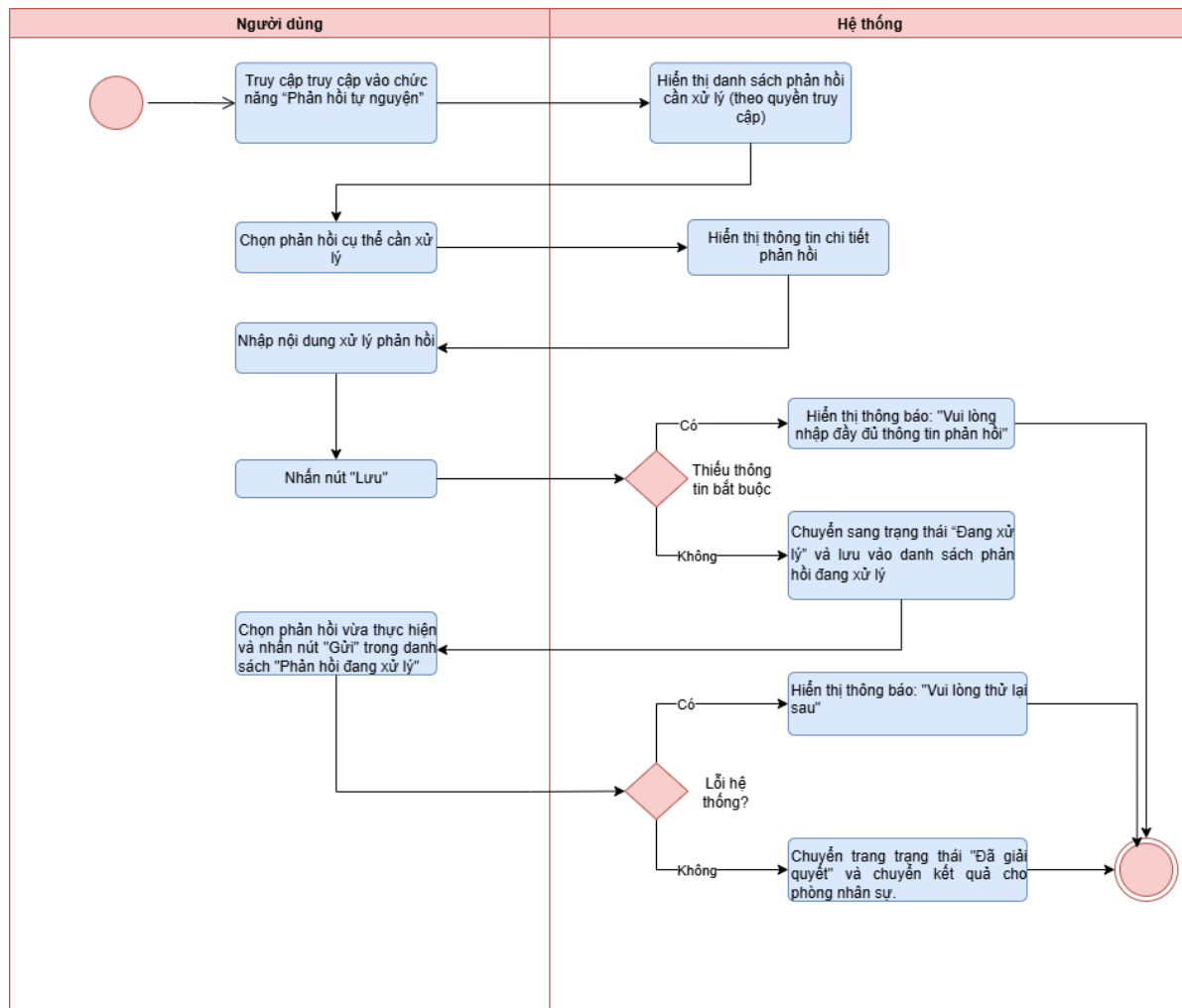
Hình 22 Usecase: Quản lý xử lý phản hồi

Tên Use Case: Thêm xử lý phản hồi

Mô tả: Là bộ phận liên quan, tôi muốn thêm xử lý phản hồi được gửi từ phòng nhân sự để đưa ra kết quả xử lý kịp thời và phản hồi lại.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Bộ phận liên quan đã đăng nhập vào hệ thống. Có quyền xử lý phản hồi liên quan đến bộ phận mình. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Phản hồi tự nguyện” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiện thị danh sách phản hồi cần xử lý (theo quyền truy cập).
3. Chọn phản hồi cụ thể cần xử lý.	
	4. Hiện thị thông tin chi tiết phản hồi
5. Nhập nội dung xử lý phản hồi.	
6. Nhấn nút “Lưu”	
	7. Hệ thống chuyển sang trạng thái “Đang xử lý” và lưu vào danh sách phản hồi đang xử lý
8. Vào danh sách “Phản hồi đang xử lý” chọn phản hồi vừa thực hiện nhấn nút “Gửi”	

	9. Hệ thống chuyển sang trạng thái “Đã giải quyết” và chuyển kết quả cho phòng nhân sự
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Phản hồi được xử lý, cập nhật trạng thái và gửi kết quả cho phòng nhân sự. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>6a. Thiếu thông tin bắt buộc:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hệ thống hiển thị thông báo: “Vui lòng nhập đầy đủ thông tin phản hồi.” <p>8a. Gửi thất bại do lỗi hệ thống</p> <ul style="list-style-type: none"> Hệ thống hiển thị thông báo: “Vui lòng thử lại sau.” 	

Bảng 18: Đặc tả usecase Thêm xử lý phản hồi

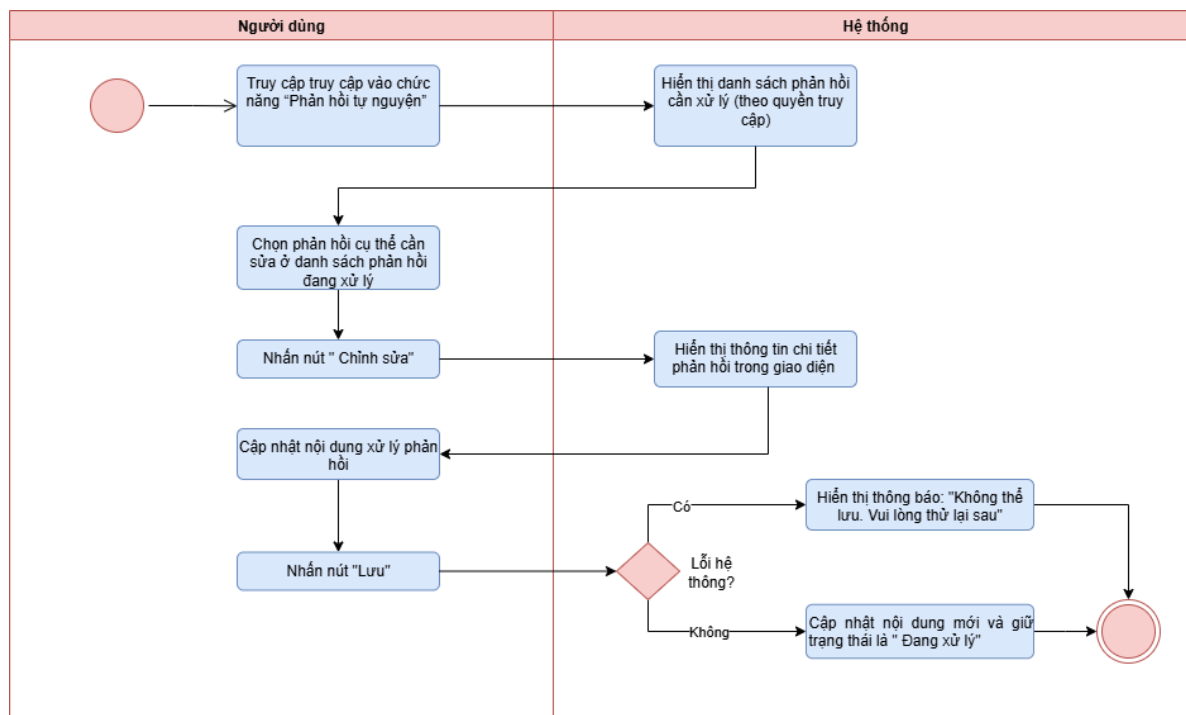


Hình 23 Sơ đồ hoạt động của usecase Thêm xử lý phản hồi

Tên Use Case: Sửa xử lý phản hồi	
Mô tả: Là bộ phận liên quan, tôi muốn chỉnh sửa nội dung xử lý phản hồi đang ở trạng thái “Đang xử lý” để đảm bảo kết quả xử lý chính xác hơn	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Bộ phận liên quan đã đăng nhập vào hệ thống. Có quyền xử lý phản hồi liên quan đến bộ phận mình. Phản hồi đang ở trạng thái “Đang xử lý”. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:

Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Phản hồi tự nguyện” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiện thị danh sách phản hồi cần xử lý (theo quyền truy cập).
3. Chọn phản hồi cụ thể cần sửa ở “Danh sách phản hồi đang xử lý”.	
4. Nhấn nút “Chỉnh sửa”	
	5. Hiện thị thông tin chi tiết phản hồi trong giao diện chỉnh sửa
6. Cập nhật nội dung xử lý phản hồi	
7. Nhấn nút “Lưu”	
	8. Hệ thống cập nhật nội dung mới và giữ trạng thái là “Đang xử lý”
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Phản hồi được xử lý, cập nhật trạng thái và gửi kết quả cho phòng nhân sự. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>8a. Lưu thất bại do lỗi hệ thống</p> <ul style="list-style-type: none"> Hệ thống hiển thị thông báo: “Không thể lưu. Vui lòng thử lại sau.” 	

Bảng 19: Đặc tả usecase Sửa xử lý phản hồi

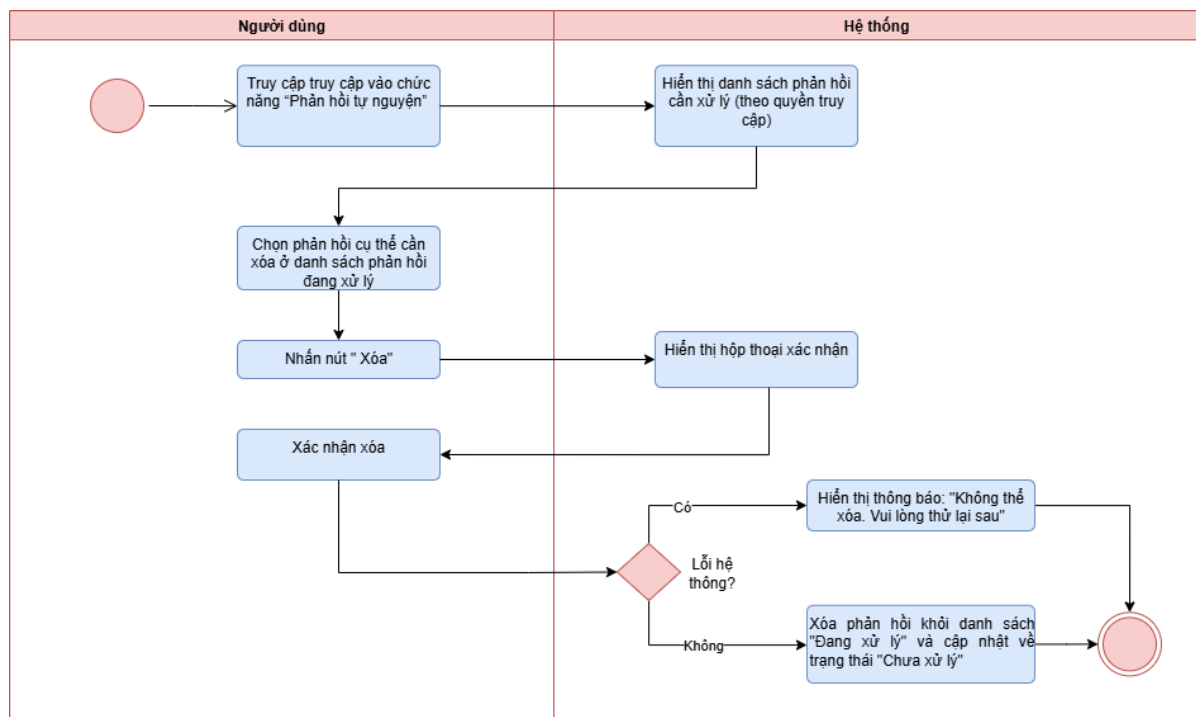


Hình 24 Sơ đồ hoạt động của usecase Sửa xử lý phản hồi

Tên Use Case: Xóa xử lý phản hồi	
Mô tả: Là bộ phận liên quan, tôi muốn xóa nội dung xử lý phản hồi đang ở trạng thái “Đang xử lý” trong trường hợp không cần tiếp tục xử lý phản hồi đó nữa.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Bộ phận liên quan đã đăng nhập vào hệ thống. Có quyền xử lý phản hồi liên quan đến bộ phận mình. Phản hồi đang ở trạng thái “Đang xử lý”. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống

1. Truy cập chức năng “Phản hồi tự nguyện” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiện thị danh sách phản hồi cần xử lý (theo quyền truy cập).
3. Chọn phản hồi cụ thể cần xóa ở “Danh sách phản hồi đang xử lý”.	
4. Nhấn nút “Xóa”	
	5. Hiện thị hộp thoại xác nhận
6 Xác nhận xóa	
	7. Hệ thống xóa phản hồi khỏi danh sách “Đang xử lý” và cập nhật trạng thái về “Chưa xử lý”
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Phản hồi được xóa khỏi danh sách xử lý và trạng thái được cập nhật thành “Chưa xử lý”. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>7a. Lỗi khi xóa (lỗi hệ thống)</p> <ul style="list-style-type: none"> Hiện thị thông báo: <i>“Không thể xóa. Vui lòng thử lại sau.”</i>. 	

Bảng 20 Đặc tả usecase Xóa xử lý phản hồi

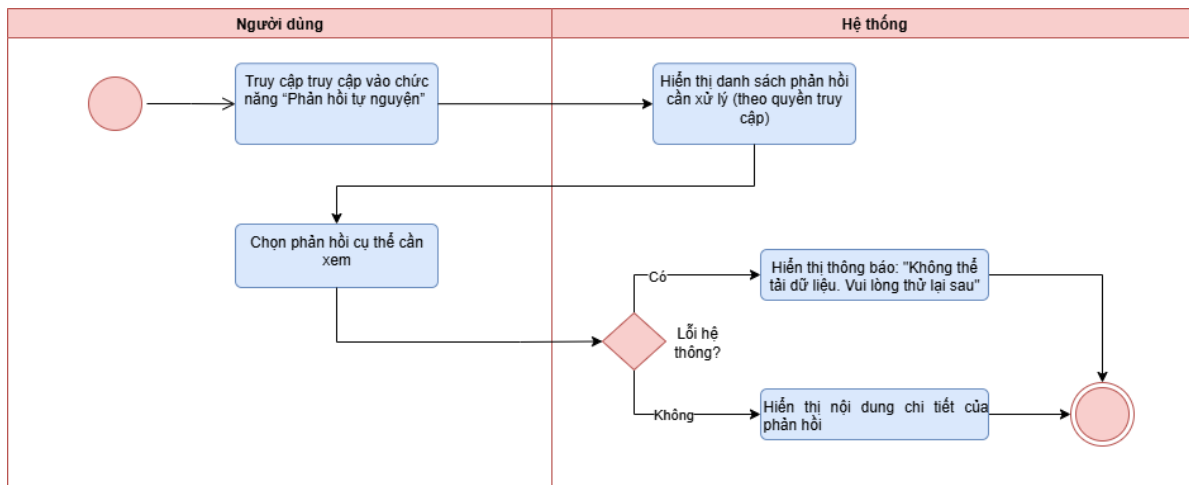


Hình 25 Sơ đồ hoạt động của usecase Xóa xử lý phản hồi

Tên Use Case: Xóa xử lý phản hồi	
Mô tả: Là bộ phận liên quan, tôi muốn xem nội dung xử lý phản hồi để nắm bắt tiến trình, kết quả xử lý và hỗ trợ phối hợp nếu cần thiết.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Bộ phận liên quan đã đăng nhập vào hệ thống. Có quyền xử lý phản hồi liên quan đến bộ phận mình. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Phản hồi tự nguyện” trong “Phản hồi của nhân sự”	

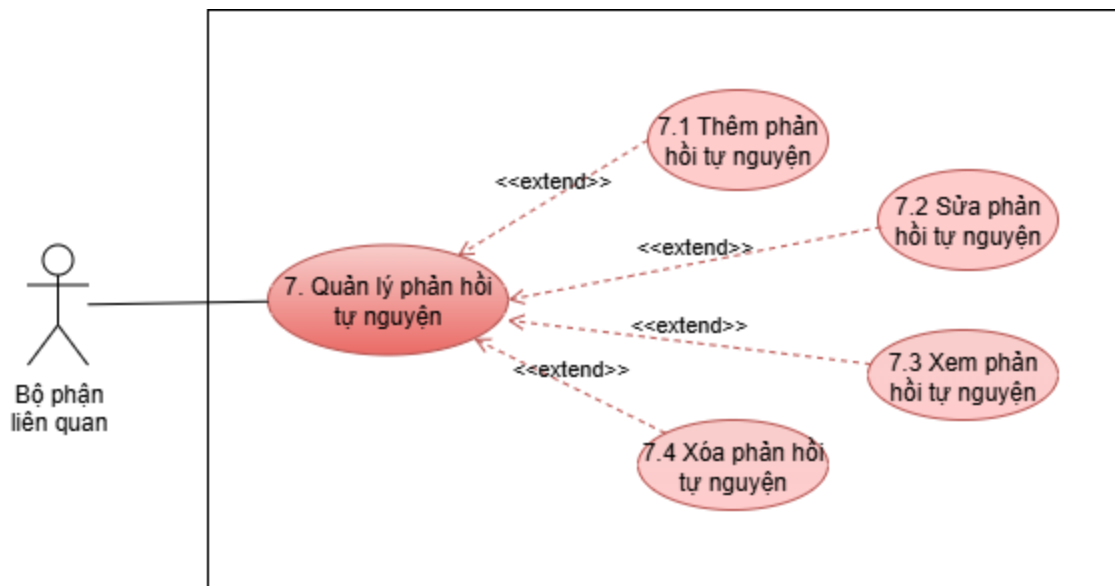
	2. Hiện thị danh sách phản hồi cần xử lý (theo quyền truy cập).
3. Chọn phản hồi cụ thể cần xem	
	4. Hiện thị nội dung chi tiết bao gồm: nội dung xử lý, thời gian, người xử lý...
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Bộ phận liên quan xem được đầy đủ thông tin xử lý phản hồi, không thay đổi được nội dung. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>4a. Lỗi tải dữ liệu phản hồi</p> <ul style="list-style-type: none"> Hiện thị thông báo: <i>“Không thể tải dữ liệu. Vui lòng thử lại sau.”</i> 	

Bảng 21 Đặc tả usecase Xem xử lý phản hồi



Hình 26 Sơ đồ hoạt động của usecase Xem xử lý phản hồi

f. Use case: Quản lý phản hồi tự nguyện



Hình 27 Usecase: Quản lý phản hồi tự nguyện

Tên Use Case: Thêm phản hồi tự nguyện	
Mô tả: Là nhân viên, tôi muốn gửi phản hồi tự nguyện về môi trường làm việc, quy trình hoặc các vấn đề tôi gặp phải để góp phần cải thiện tổ chức.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Nhân viên đã đăng nhập vào hệ thống. Là nhân viên đang làm việc tại công ty. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Phản hồi tự nguyện” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiện thị màn hình các danh sách: Phản hồi mới tạo, phản hồi chờ xử

	lý, phản hồi đang xử lý, phản hồi đã giải quyết.
3. Chọn nút “Thêm” để thêm phản hồi	
	4. Hiện thị form nhập thông tin phản hồi tự nguyện
5. Nhập nội dung phản hồi	
6. Nhấn nút “Lưu”	
	7. Hệ thống lưu phản hồi vào trạng thái “Nháp”
8. Truy cập danh sách “Phản hồi mới tạo” rồi chọn phản hồi vừa lưu, nhấn nút “Gửi”	
	9. Hệ thống cập nhật phản hồi sang trạng thái “Chờ xác nhận”, chuyển cho bộ phận nhân sự (HR)
<p>Điều kiện sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phản hồi được chuyển đến bộ phận nhân sự(HR) và không thể chỉnh sửa sau khi gửi. • Trạng thái phản hồi được cập nhật đầy đủ. 	

Luồng sự kiện ngoại lệ

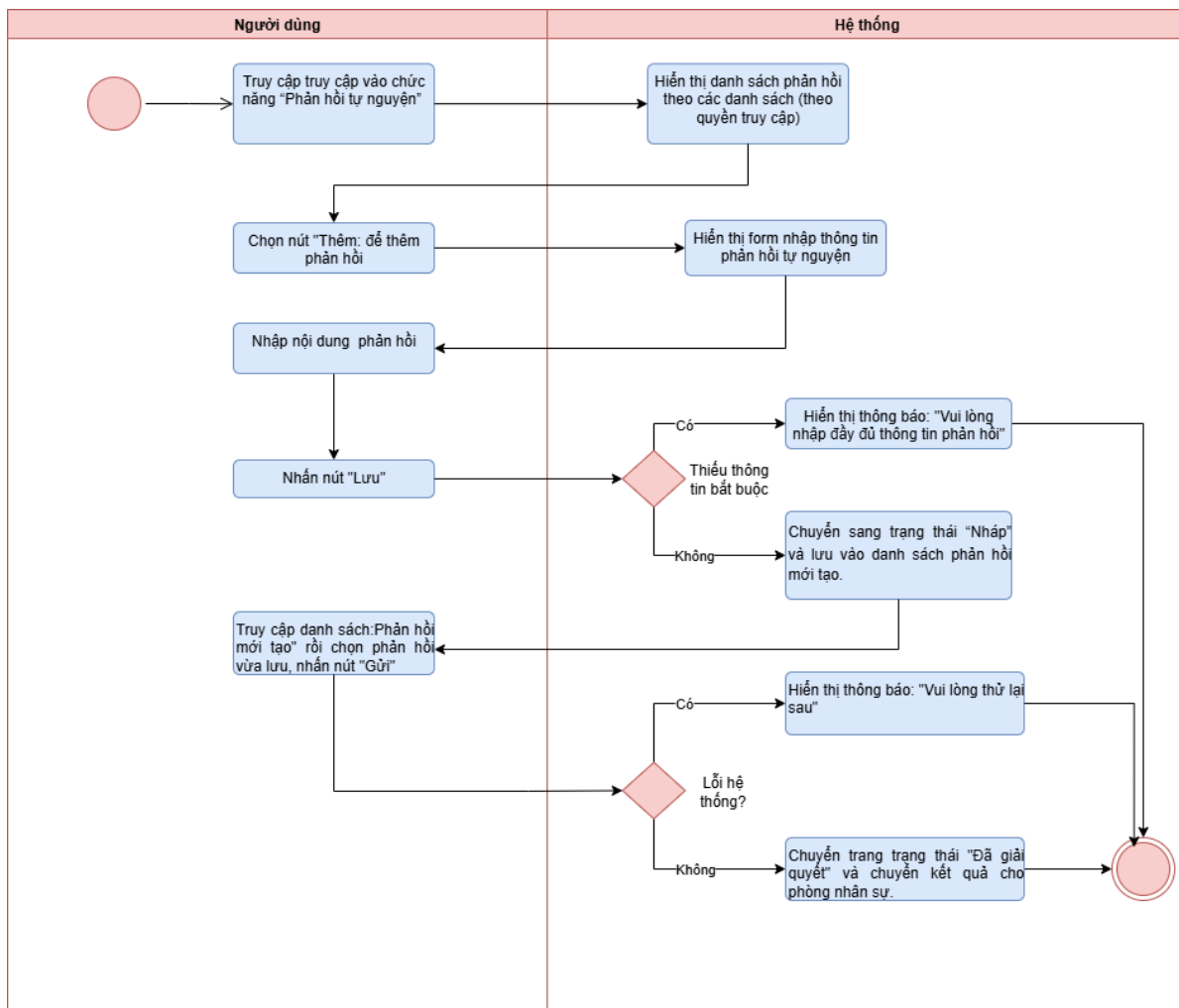
6a. Thiếu thông tin khi lưu

- Hiện thị thông báo: “*Vui lòng nhập đầy đủ thông tin phản hồi.*”

9a. Gửi thất bại do lỗi hệ thống

Hiện thị thông báo: “*Không thể gửi phản hồi. Vui lòng thử lại sau.*”

Bảng 22: Đặc tả usecase Thêm phản hồi tự nguyện



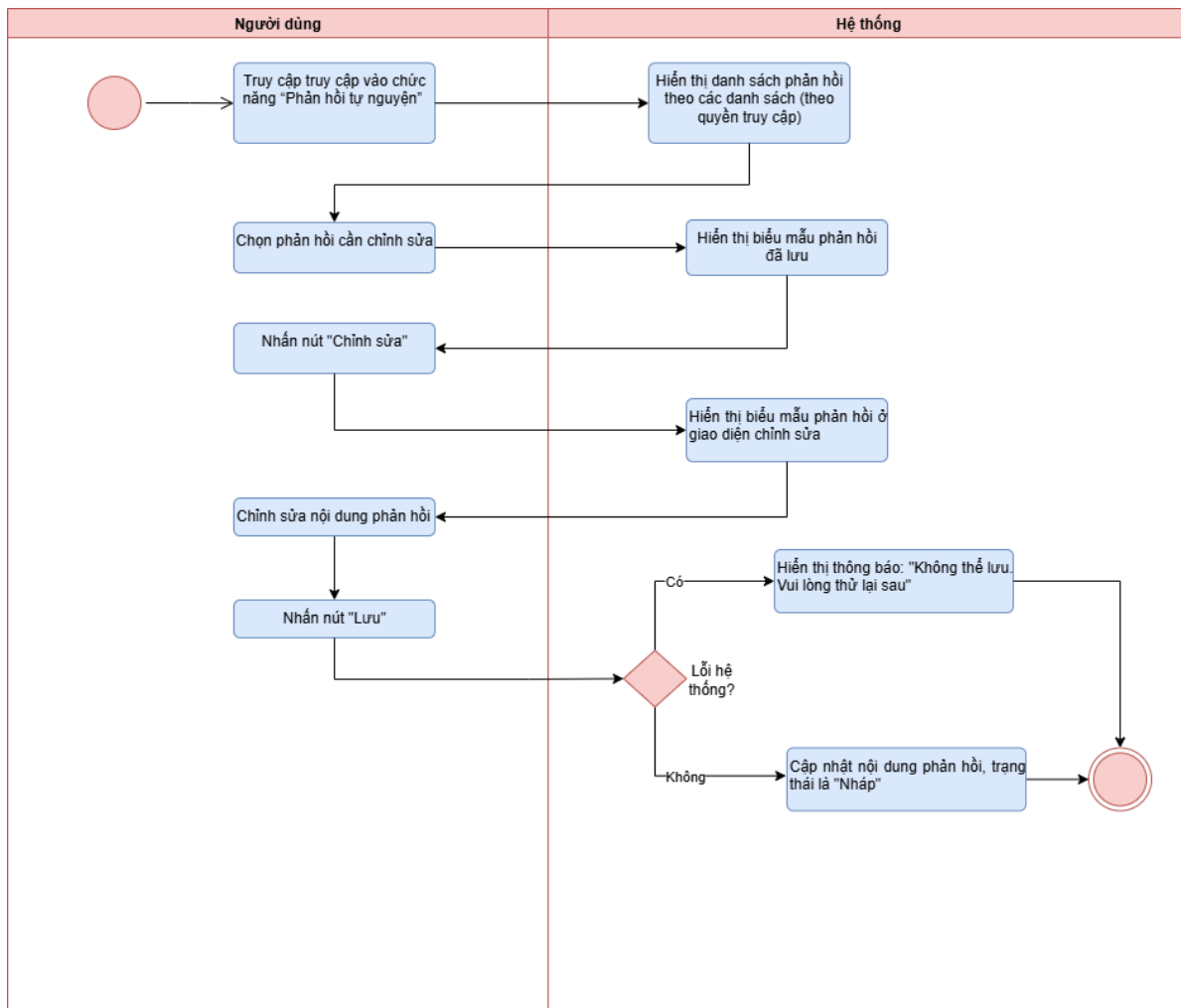
Hình 28 Sơ đồ hoạt động của usecase Thêm phản hồi tự nguyện

Tên Use Case: Sửa phản hồi tự nguyện

Mô tả: Là nhân viên, tôi muốn chỉnh sửa các phản hồi tự nguyện đã lưu ở trạng thái “Nháp” để hoàn thiện nội dung trước khi gửi đến bộ phận liên quan.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Nhân viên đã đăng nhập vào hệ thống. Phản hồi đang ở trạng thái “Nháp”. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Phản hồi tự nguyện” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiện thị màn hình các danh sách: Phản hồi mới tạo, phản hồi chờ xử lý, phản hồi đang xử lý, phản hồi đã giải quyết.
3. Chọn phản hồi cần chỉnh sửa	
	4. Hiện thị biểu mẫu phản hồi đã lưu
5. Nhấn nút “Chỉnh sửa”	
	6. Hiện thị biểu mẫu phản hồi ở giao diện chỉnh sửa
7. Chỉnh sửa nội dung phản hồi	
8. Nhấn nút “Lưu”	

	9. Cập nhật nội dung phản hồi, giữ trạng thái là “Nháp”
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Phản hồi được cập nhật và vẫn ở trạng thái “Nháp”. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>9a. Lưu thất bại do lỗi hệ thống</p> <p>Hiển thị thông báo: “<i>Không thể lưu. Vui lòng thử lại sau.</i>”</p>	

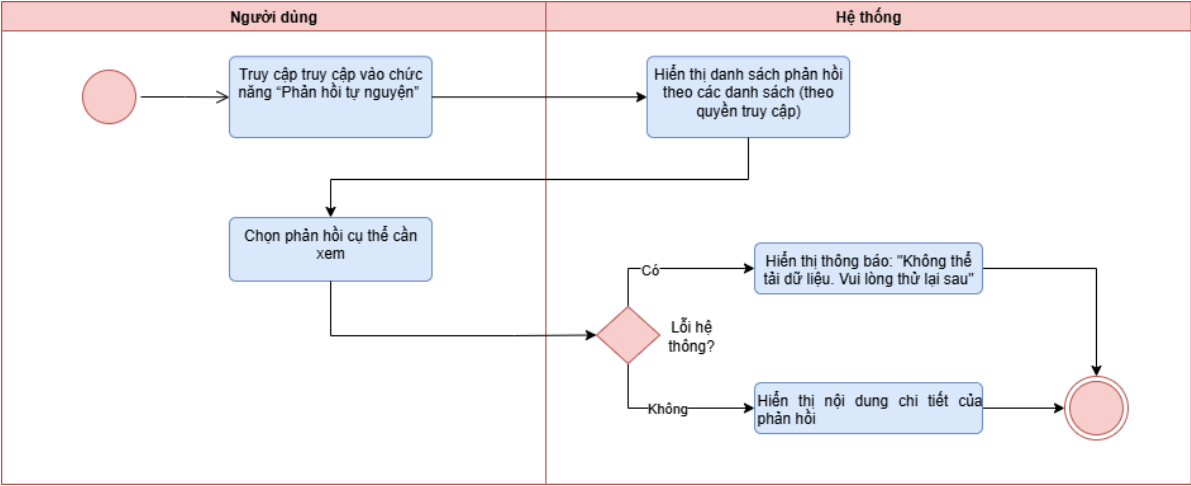
Bảng 23: Đặc tả usecase Sửa phản hồi tự nguyện



Hình 29 Sơ đồ hoạt động của usecase Sửa phản hồi tự nguyện

Tên Use Case: Xem phản hồi tự nguyện	
Mô tả: Là nhân viên, tôi muốn xem danh sách và nội dung các phản hồi tự nguyện mình đã tạo để theo dõi trạng thái xử lý.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Nhân viên đã đăng nhập vào hệ thống. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Phản hồi tự nguyện” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiển thị màn hình các danh sách: Phản hồi mới tạo, phản hồi chờ xử lý, phản hồi đang xử lý, phản hồi đã giải quyết.
3. Chọn phản hồi cụ thể cần xem	
	4. Hiển thị nội dung chi tiết của phản hồi
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Danh sách phản hồi được hiển thị; nhân viên có thể xem nội dung chi tiết. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>4a. Chọn thất bại do lỗi hệ thống</p> <p>Hiển thị thông báo: “<i>Không thể tải dữ liệu phản hồi. Vui lòng thử lại sau.</i>”</p>	

Bảng 24: Đặc tả usecase Xem phản hồi tự nguyện



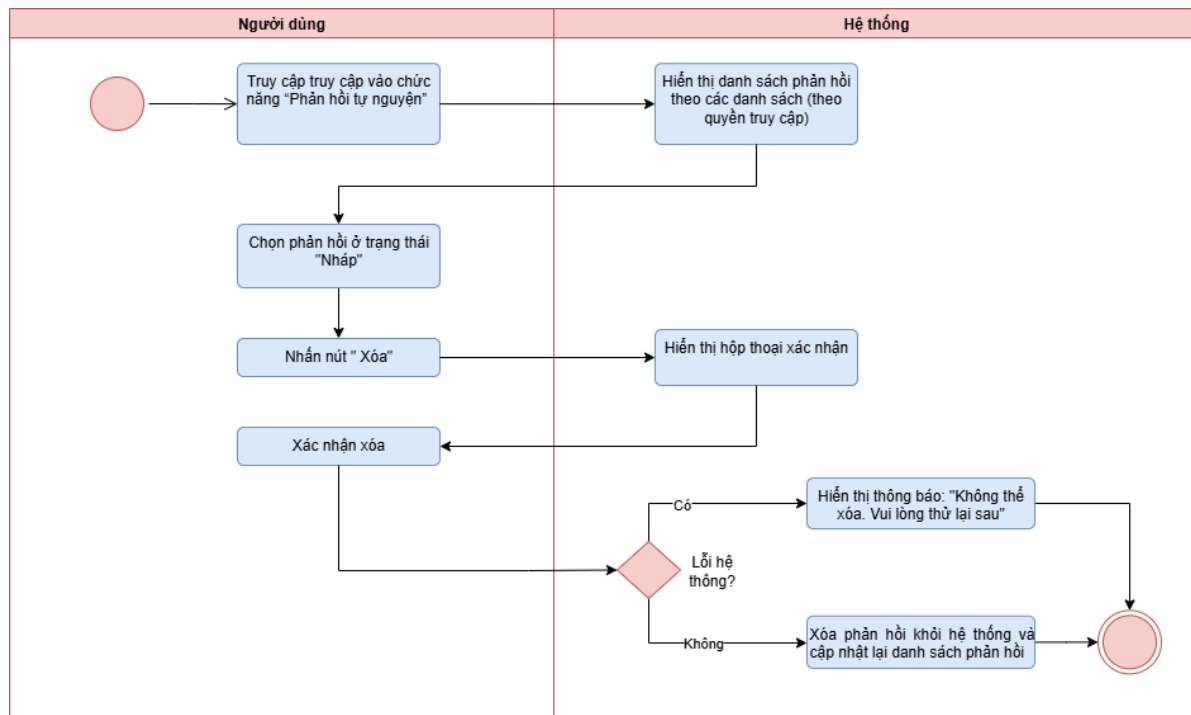
Hình 30 Sơ đồ hoạt động của usecase Xem phản hồi tự nguyện

Tên Use Case: Xóa phản hồi tự nguyện	
Mô tả: Là nhân viên, tôi muốn xóa phản hồi tự nguyện trong trạng thái “Nháp” để quản lý lại các phản hồi chưa hoàn thiện.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none">Nhân viên đã đăng nhập hệ thống.Phản hồi ở trạng thái “Nháp”.	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Phản hồi tự nguyện” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiển thị màn hình các danh sách: Phản hồi mới tạo, phản hồi chờ xử lý, phản hồi đang xử lý, phản hồi đã giải quyết.

3. Chọn phản hồi ở trạng thái “Nháp”	
4. Nhấn nút “Xóa”	
	5. Hiện thị hộp thoại xác nhận
6. Xác nhận xóa	
	7. Xóa phản hồi khỏi hệ thống, cập nhật lại danh sách phản hồi.
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Phản hồi được xóa vĩnh viễn khỏi hệ thống. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>7a. Lỗi hệ thống khi thực hiện thao tác xóa</p> <ul style="list-style-type: none"> Hiện thị thông báo: <i>“Xóa phản hồi thất bại. Vui lòng thử lại sau.”</i> 	

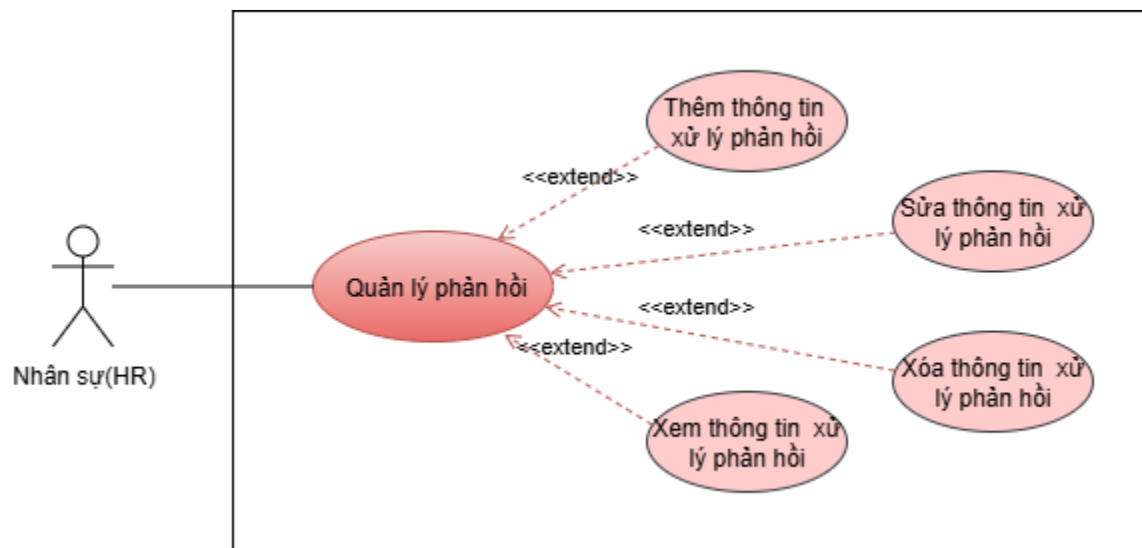
Bảng 25

Bảng 26: Đặc tả usecase Xóa phản hồi tự nguyện



Hình 31 Sơ đồ hoạt động của usecase Xóa phản hồi tự nguyện

g. Use case: Quản lý phản hồi



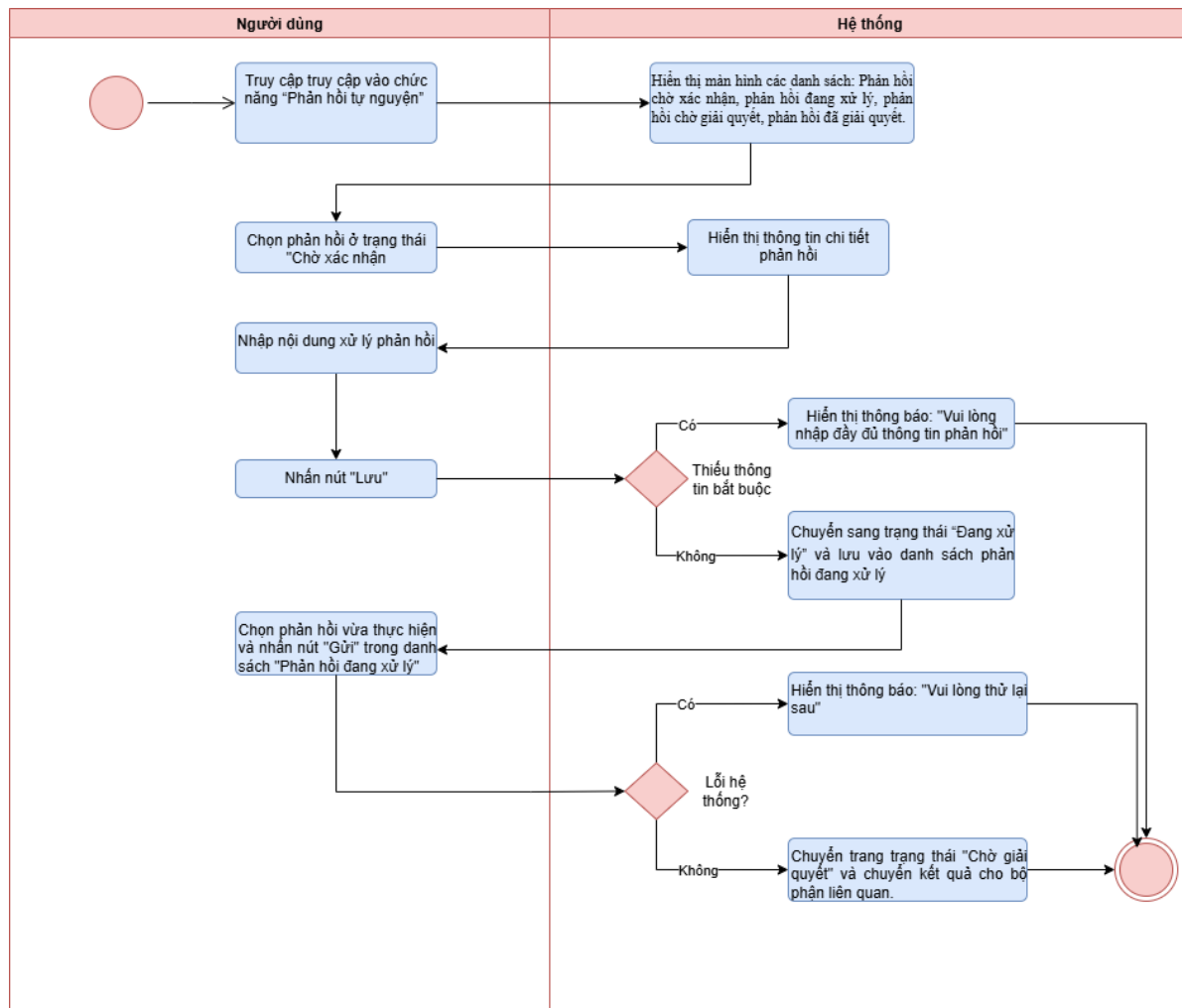
Hình 32 Usecase: Quản lý phản hồi

Tên Use Case: Thêm thông tin xử lý phản hồi

Mô tả: Là phòng nhân sự, tôi muốn thêm thông tin xử lý cho các phản hồi tự nguyện để phân công người xử lý phù hợp, xác định thời gian xử lý, ghi chú kèm theo nhằm đảm bảo phản hồi được xử lý đúng quy trình.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Nhân sự đã đăng nhập vào hệ thống. Phản hồi đang ở trạng thái “Chờ xác nhận”. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Lưu ý sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Phản hồi tự nguyện” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiện thị màn hình các danh sách: Phản hồi chờ xác nhận, phản hồi đang xử lý, phản hồi chờ giải quyết, phản hồi đã giải quyết.
3. Chọn phản hồi ở trạng thái “Chờ xác nhận”.	
	4. Hiện thị chi tiết phản hồi.
5. Nhập thông tin xử lý (người xử lý, thời gian, ghi chú, mô tả,...)	
6. Nhấn nút “Lưu”.	
	7. . Hệ thống chuyển phản hồi sang trạng thái “Đang xử lý” và lưu lại thông tin đã nhập.

8. Truy cập danh sách “Phản hồi đang xử lý” rồi chọn phản hồi vừa lưu, nhấn nút “ Gửi ”	
	9. Hệ thống chuyển phản hồi sang trạng thái “Chờ giải quyết” và gửi thông tin xử lý đến bộ phận liên quan.
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Phản hồi chuyển sang trạng thái “Chờ giải quyết” và được gán cho bộ phận liên quan để tiếp tục xử lý. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>7a. Thiếu thông tin bắt buộc:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hiện thị thông báo: “<i>Vui lòng nhập đầy đủ thông tin xử lý.</i>” <p>9a. Lỗi hệ thống khi thực hiện thao tác gửi</p> <ul style="list-style-type: none"> Hiện thị thông báo: “<i>Gửi không thành công. Vui lòng thử lại sau.</i>” 	

Bảng 27: Đặc tả usecase Thêm thông tin xử lý



Hình 33 Sơ đồ hoạt động của usecase Thêm thông tin xử lý phản hồi

Tên Use Case: Sửa thông tin xử lý phản hồi	
Mô tả: Là phòng nhân sự, tôi muốn chỉnh sửa thông tin xử lý phản hồi (người xử lý, thời gian, ghi chú, mô tả,...) trong trường hợp cần cập nhật hoặc thay đổi trước khi gửi phản hồi cho bộ phận liên quan.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Nhân sự đã đăng nhập vào hệ thống. Phản hồi đang ở trạng thái "Đang xử lý". 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:

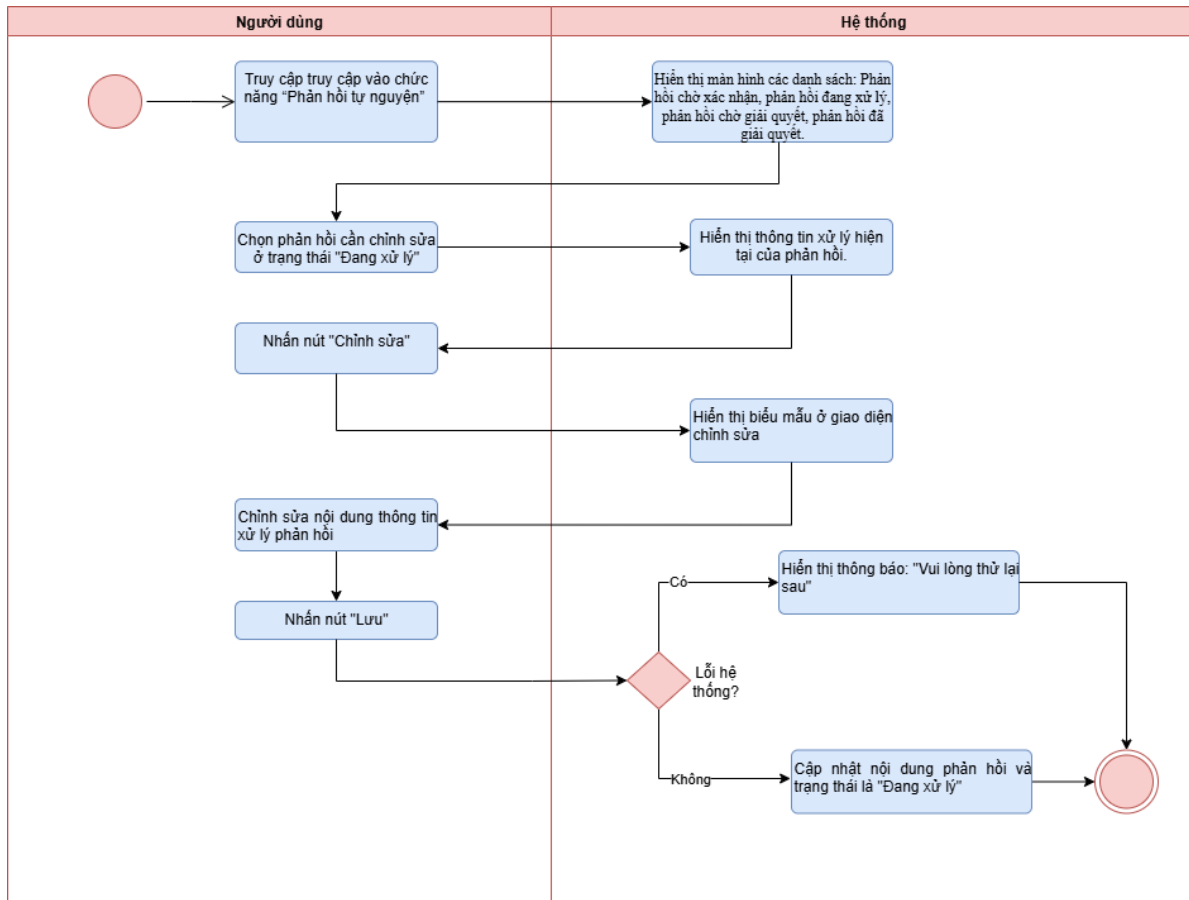
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Phản hồi tự nguyện” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiện thị màn hình các danh sách: Phản hồi chờ xác nhận, phản hồi đang xử lý, phản hồi chờ giải quyết, phản hồi đã giải quyết.
3. Chọn phản hồi cần chỉnh sửa ở trạng thái “Đang xử lý”.	
	4. Hiện thị thông tin xử lý hiện tại của phản hồi.
5. Nhấn nút “Chỉnh sửa”	
	6. Hiện thị biểu mẫu ở giao diện chỉnh sửa
7. Chỉnh sửa nội dung thông tin xử lý phản hồi	
8. Nhấn nút “Lưu”	
	9. Cập nhật nội dung phản hồi, giữ trạng thái là “Đang xử lý”
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Thông tin xử lý phản hồi được cập nhật thành công.và vẫn ở trạng thái “Đang xử lý”. 	

Luồng sự kiện ngoại lệ

9a. Lưu thất bại do lỗi hệ thống

Hiển thị thông báo: “Không thể lưu. Vui lòng thử lại sau”

Bảng 28: Đặc tả usecase Sửa thông tin xử lý phản hồi



Hình 34 Sơ đồ hoạt động của usecase Sửa thông tin xử lý phản hồi

Tên Use Case: Xóa thông tin xử lý phản hồi

Mô tả: Là phòng nhân sự, tôi muốn xóa thông tin xử lý phản hồi nếu nhập sai hoặc không còn cần thiết, với điều kiện phản hồi vẫn đang ở trạng thái “Đang xử lý”.

Điều kiện tiên quyết:

- Nhân sự đã đăng nhập hệ thống.

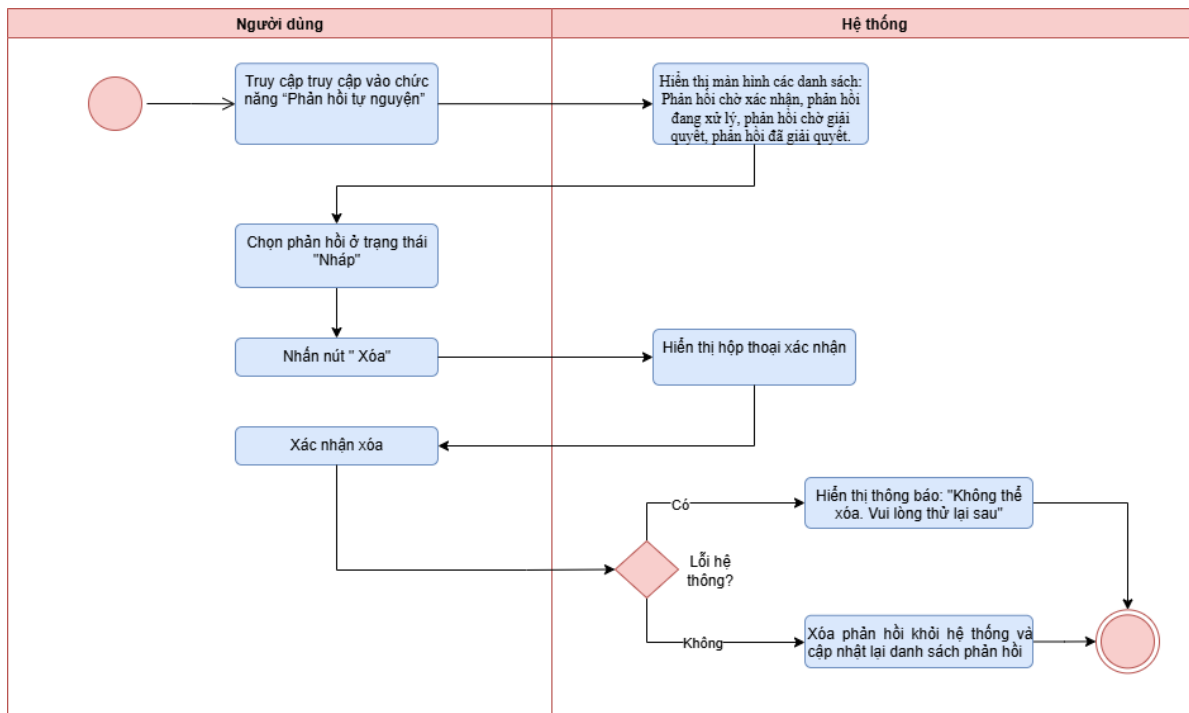
<ul style="list-style-type: none"> Phản hồi đang ở trạng thái "Đang xử lý". 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Phản hồi tự nguyện” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiện thị màn hình các danh sách: Phản hồi chờ xác nhận, phản hồi đang xử lý, phản hồi chờ giải quyết, phản hồi đã giải quyết.
3. Chọn phản hồi đang ở trạng thái “Đang xử lý”.	
4. Nhấn nút “Xóa”	
	5. Hiện thị hộp thoại xác nhận
6. Xác nhận xóa	
	7. Hệ thống xóa thông tin xử lý và chuyển phản hồi về trạng thái “Chờ xác nhận”.
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Thông tin xử lý phản hồi được xóa thành công. Phản hồi quay lại trạng thái “Chờ xác nhận”.. 	

Luồng sự kiện ngoại lệ

7a. Lỗi hệ thống khi thực hiện thao tác xóa

- Hiện thị thông báo: “Xóa phản hồi thất bại. Vui lòng thử lại sau.”

Bảng 29: Đặc tả usecase Xóa thông tin xử lý phản hồi

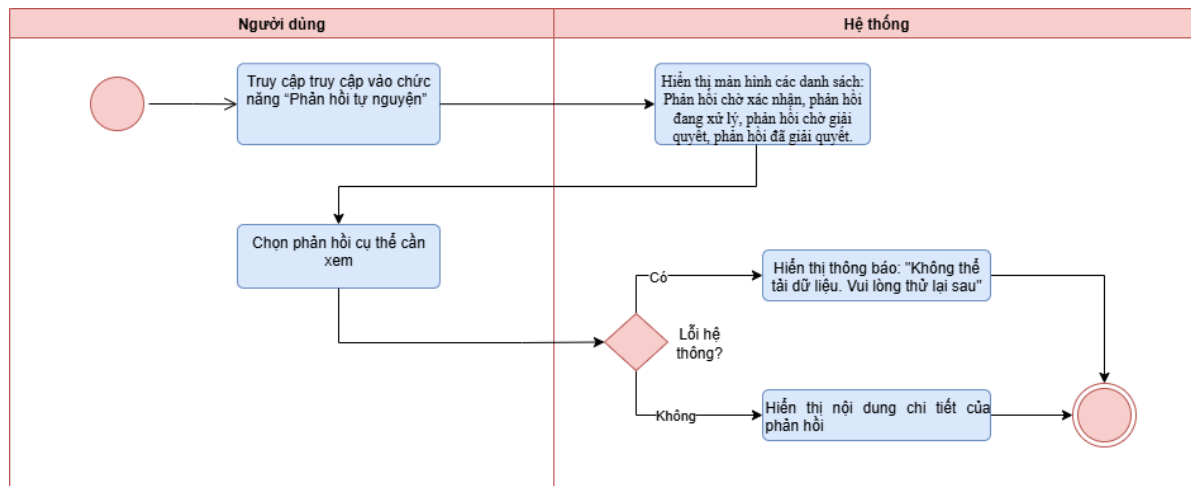


Hình 35 Sơ đồ hoạt động của usecase Xóa thông tin xử lý phản hồi

Tên Use Case: Xem thông tin xử lý phản hồi	
Mô tả: Là phòng nhân sự, tôi muốn xem thông tin xử lý phản hồi để theo dõi tiến độ, nội dung xử lý và trạng thái hiện tại của phản hồi.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> • Nhân sự đã đăng nhập vào hệ thống. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	

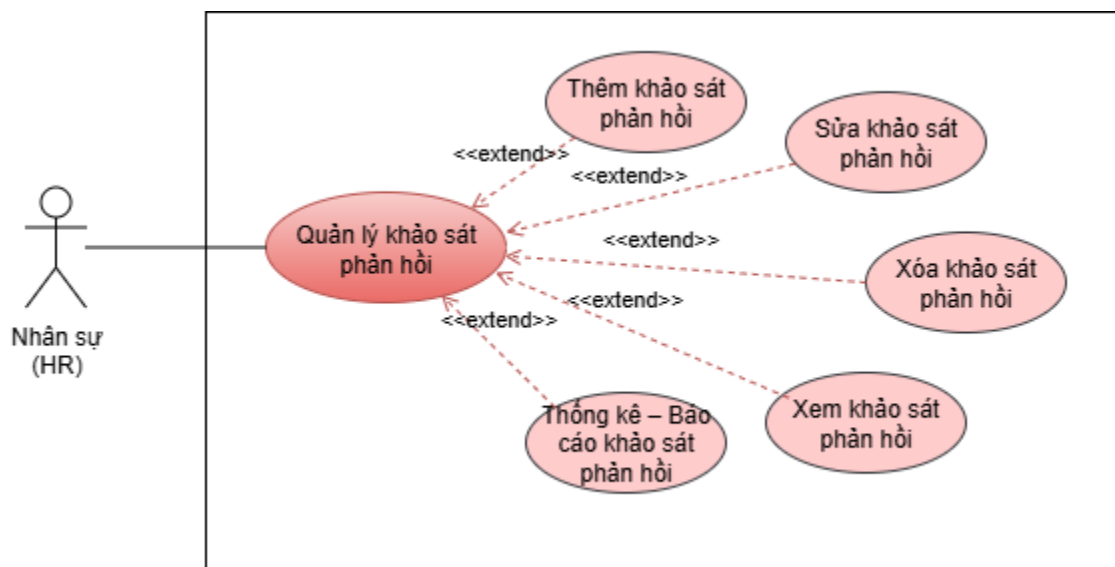
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Phản hồi tự nguyện” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiển thị màn hình các danh sách: Phản hồi chờ xác nhận, phản hồi đang xử lý, phản hồi chờ giải quyết, phản hồi đã giải quyết.
3. Chọn phản hồi cụ thể cần xem	
	4. Hiển thị nội dung chi tiết của phản hồi
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Danh sách phản hồi được hiển thị; xem được thông tin xử lý phản hồi đầy đủ và chính xác. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>4a. Chọn thất bại do lỗi hệ thống</p> <p>Hiển thị thông báo: “<i>Không thể tải dữ liệu phản hồi. Vui lòng thử lại sau.</i>”</p>	

Bảng 30: Đặc tả usecase Xem thông tin xử lý phản hồi



Hình 36 Sơ đồ hoạt động của usecase Thêm thông tin xử lý phản hồi

h. Use case: Quản lý khảo sát phản hồi



Hình 37 Usecase: Quản lý khảo sát phản hồi

Tên Use Case: Thêm khảo sát phản hồi
Mô tả: Là phòng nhân sự, tôi muốn tạo mới một khảo sát phản hồi để lấy ý kiến đánh giá từ nhân viên về một hoạt động cụ thể (khóa học, chương trình, sự kiện, v.v.).
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Nhân sự đã đăng nhập vào hệ thống.

<ul style="list-style-type: none"> • Có quyền tạo khảo sát. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Khảo sát bởi HR” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiện thị màn hình các danh sách: Phản hồi mới tạo, phản hồi chờ xác nhận, phản hồi đã xác nhận, phản hồi đang thực hiện.
3. Chọn nút “Thêm” để thêm khảo sát phản hồi	
	4. Hiện thị biểu mẫu tạo khảo sát.
5. Nhập nội dung khảo sát phản hồi	
6. Nhấn nút “Lưu”.	
	7. Hệ thống chuyển phản hồi sang trạng thái “Nháp” và lưu lại thông tin đã nhập.
8. Truy cập danh sách “Phản hồi mới tạo” rồi chọn phản hồi vừa lưu, nhấn nút “Gửi”	
	9. Hệ thống chuyển phản hồi sang trạng thái “Chờ xác nhận” và gửi thông tin xử lý đến giám đốc để phê duyệt.

Điều kiện sau:

- Phản hồi chuyển sang trạng thái “Chờ xác nhận” và được gán cho bộ phận liên quan để tiếp tục xử lý.

Luồng sự kiện ngoại lệ

7a. Thiếu thông tin bắt buộc:

- Hiện thị thông báo: “*Vui lòng nhập đầy đủ thông tin xử lý.*”

9a. Lỗi hệ thống khi thực hiện thao tác gửi

- Hiện thị thông báo: “*Vui lòng thử lại sau.*”

Bảng 31: Đặc tả usecase Thêm khảo sát phản hồi

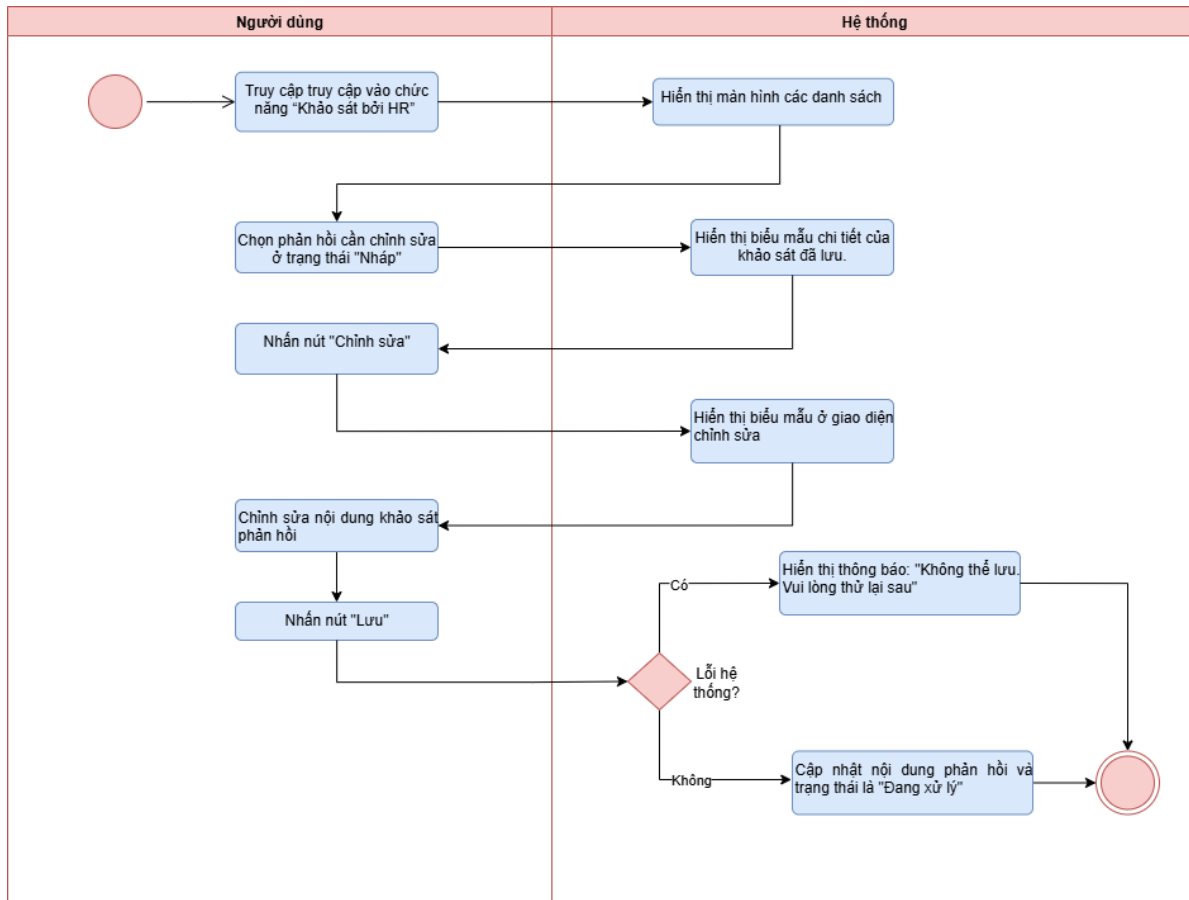
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Khảo sát bởi HR” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiện thị màn hình các danh sách: Phản hồi mới tạo, phản hồi chờ xác nhận, phản hồi đã xác nhận, phản hồi đang thực hiện.
3. Chọn phản hồi cần chỉnh sửa ở trạng thái “Đang xử lý”.	
	4. Hiện thị biểu mẫu chi tiết của khảo sát đã lưu.
5 Nhấn nút “Chỉnh sửa”	
	6 Hiện thị biểu mẫu ở giao diện chỉnh sửa
7 Chỉnh sửa nội dung khảo sát phản hồi	
8 Nhấn nút “Lưu”	
	9 Cập nhật nội dung phản hồi, giữ trạng thái là “Nháp”
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Thông tin xử lý phản hồi được cập nhật thành công.và vẫn ở trạng thái “Nháp”. 	

Luồng sự kiện ngoại lệ

9a. Lưu thất bại do lỗi hệ thống

Hiển thị thông báo: “Không thể lưu. Vui lòng thử lại sau”

Bảng 32: Đặc tả usecase Sửa khảo sát phản hồi



Hình 39 Sơ đồ hoạt động của usecase Sửa khảo sát phản hồi

Tên Use Case: Xóa khảo sát phản hồi

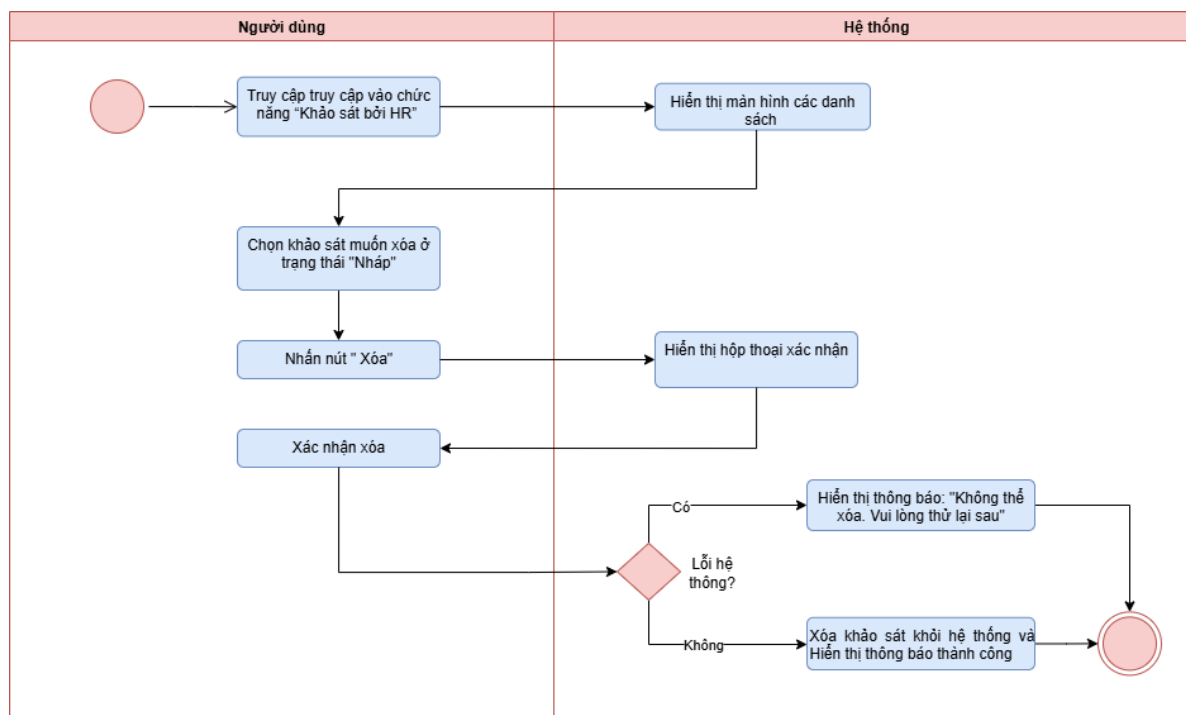
Mô tả: Là phòng nhân sự, tôi muốn xóa những khảo sát phản hồi chưa gửi, nếu nội dung không còn phù hợp, nhằm đảm bảo danh sách khảo sát được quản lý chặt chẽ.

Điều kiện tiên quyết:

- Nhân sự đã đăng nhập hệ thống.

<ul style="list-style-type: none"> Phản hồi đang ở trạng thái "Nháp". 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Khảo sát bởi HR” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiển thị màn hình các danh sách: Phản hồi mới tạo, phản hồi chờ xác nhận, phản hồi đã xác nhận, phản hồi đang thực hiện.
3. Chọn khảo sát muốn xóa ở trạng thái “Nháp”	
4. Nhấn nút “Xóa”	
	5. Hiển thị hộp thoại xác nhận
6. Xác nhận xóa	
	7. Xóa khảo sát khỏi hệ thống. Hiển thị thông báo thành công.
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Khảo sát phản hồi được xóa thành công. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>7a. Lỗi hệ thống khi thực hiện thao tác xóa</p> <ul style="list-style-type: none"> Hiển thị thông báo: <i>“Xóa phản hồi thất bại. Vui lòng thử lại sau.”</i> 	

Bảng 33: Đặc tả usecase Xóa khảo sát phản hồi

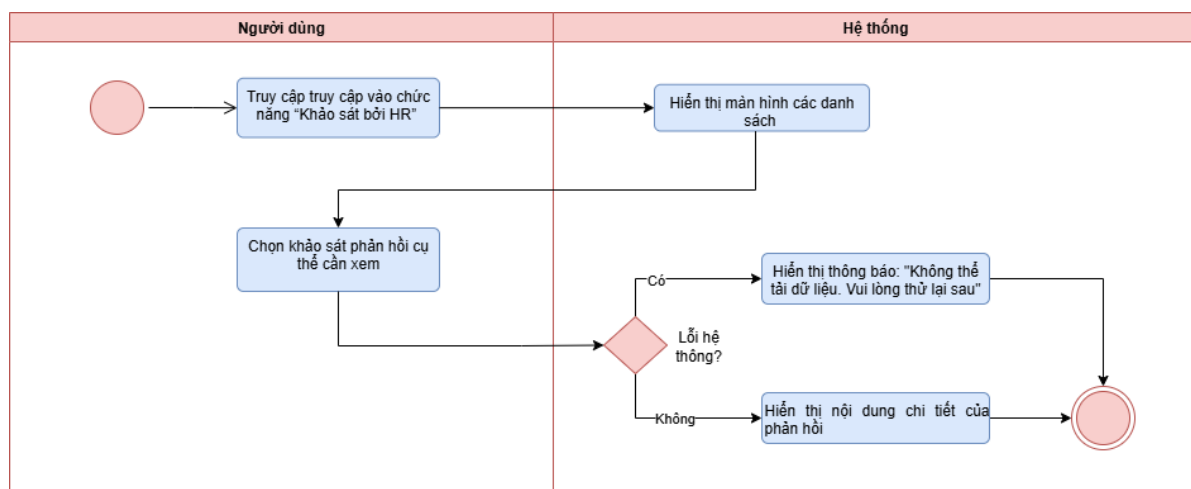


Hình 40 Sơ đồ hoạt động của usecase Xóa khảo sát phản hồi

Tên Use Case: Xem khảo sát phản hồi	
Mô tả: Là phòng nhân sự, tôi muốn xem thông tin chi tiết của từng khảo sát phản hồi để nắm được nội dung, đối tượng khảo sát, thời gian và trạng thái xử lý nhằm phục vụ việc đánh giá và xử lý phản hồi hiệu quả.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Nhân sự đã đăng nhập vào hệ thống. Khảo sát tồn tại trong hệ thống 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Khảo sát bởi HR” trong “Phản hồi của nhân sự”	

	2. Hiện thị màn hình các danh sách: Phản hồi mới tạo, phản hồi chờ xác nhận, phản hồi đã xác nhận, phản hồi đang thực hiện.
3. Chọn khảo sát phản hồi cụ thể cần xem	
	4. Hiện thị nội dung chi tiết của khảo sát phản hồi
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Thông tin chi tiết của khảo sát được hiển thị đầy đủ. 	
Luồng sự kiện ngoại lệ <p>4a. Chọn thất bại do lỗi hệ thống</p> <p>Hiện thị thông báo: <i>“Không thể tải dữ liệu phản hồi. Vui lòng thử lại sau.”</i></p>	

Bảng 34: Đặc tả usecase Xem khảo sát phản hồi



Hình 41 Sơ đồ hoạt động của usecase Xem khảo sát phản hồi

Tên Use Case: Thống kê – Báo cáo khảo sát phản hồi

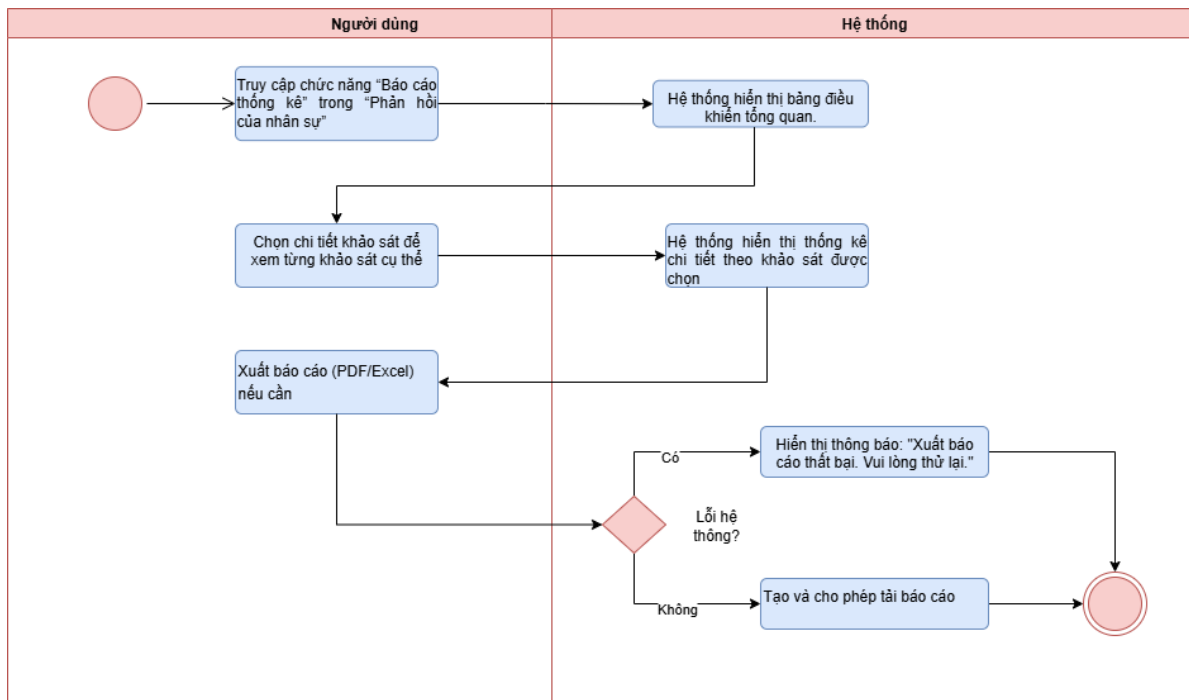
Mô tả: Là nhân sự hoặc giám đốc, tôi muốn xem báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát phản hồi để đánh giá mức độ hài lòng, phân tích xu hướng ý kiến, và đưa ra kế hoạch cải tiến phù hợp....	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> • Người dùng đã đăng nhập hệ thống. • Có quyền truy cập báo cáo khảo sát. • Các khảo sát đã được gửi và có phản hồi hợp lệ từ người tham gia. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Báo cáo thống kê” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hệ thống hiển thị bảng điều khiển tổng quan.
3. Chọn “Chi tiết khảo sát” để xem từng khảo sát cụ thể	
	4. Hệ thống hiển thị thống kê chi tiết theo khảo sát được chọn
5. Xuất báo cáo (PDF/Excel) nếu cần	
	6. Hệ thống tạo và cho phép tải báo cáo
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> • Thông tin chi tiết của khảo sát được hiển thị đầy đủ. 	

Luồng sự kiện ngoại lệ

6a. Lỗi khi xuất file

Hiển thị thông báo: “Xuất báo cáo thất bại. Vui lòng thử lại.”

Bảng 35: Đặc tả usecase Thống kê – báo cáo khảo sát phản hồi



Hình 42 Sơ đồ hoạt động của usecase Thống kê – Báo cáo khảo sát phản hồi

i. Use case: Thực hiện khảo sát phản hồi của nhân sự

Tên Use Case: Thực hiện khảo sát phản hồi của nhân sự

Mô tả: Là nhân viên, tôi muốn trả lời các khảo sát phản hồi được phân công để cung cấp ý kiến, đánh giá về các chương trình, sự kiện, khóa học hoặc môi trường làm việc,...

Điều kiện tiên quyết:

- Nhân viên đã đăng nhập hệ thống
- Có khảo sát phản hồi đang trong thời gian cho phép thực hiện

Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Khảo sát bởi HR” trong “Phản hồi của nhân sự”	
	2. Hiện thị danh sách các khảo sát được phân công.
3. Nhấn chọn khảo sát cần thực hiện	
	4. Hiện thị nội dung chi tiết của khảo sát (tiêu đề, mô tả, ngày hết hạn, câu hỏi...)
5. Trả lời từng câu hỏi khảo sát	
	6. Cập nhật câu trả lời tương ứng
7. Nhấn “Lưu nháp” nếu chưa hoàn tất hoặc “Gửi phản hồi” nếu đã hoàn thành	
	8. Lưu trạng thái: - Nếu “Lưu nháp” → trạng thái: Lưu nháp - Nếu “Gửi phản hồi” → trạng thái: Đã hoàn thành
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Phản hồi được gửi và lưu vào hệ thống Không thể chỉnh sửa nếu đã gửi 	

Luồng sự kiện ngoại lệ

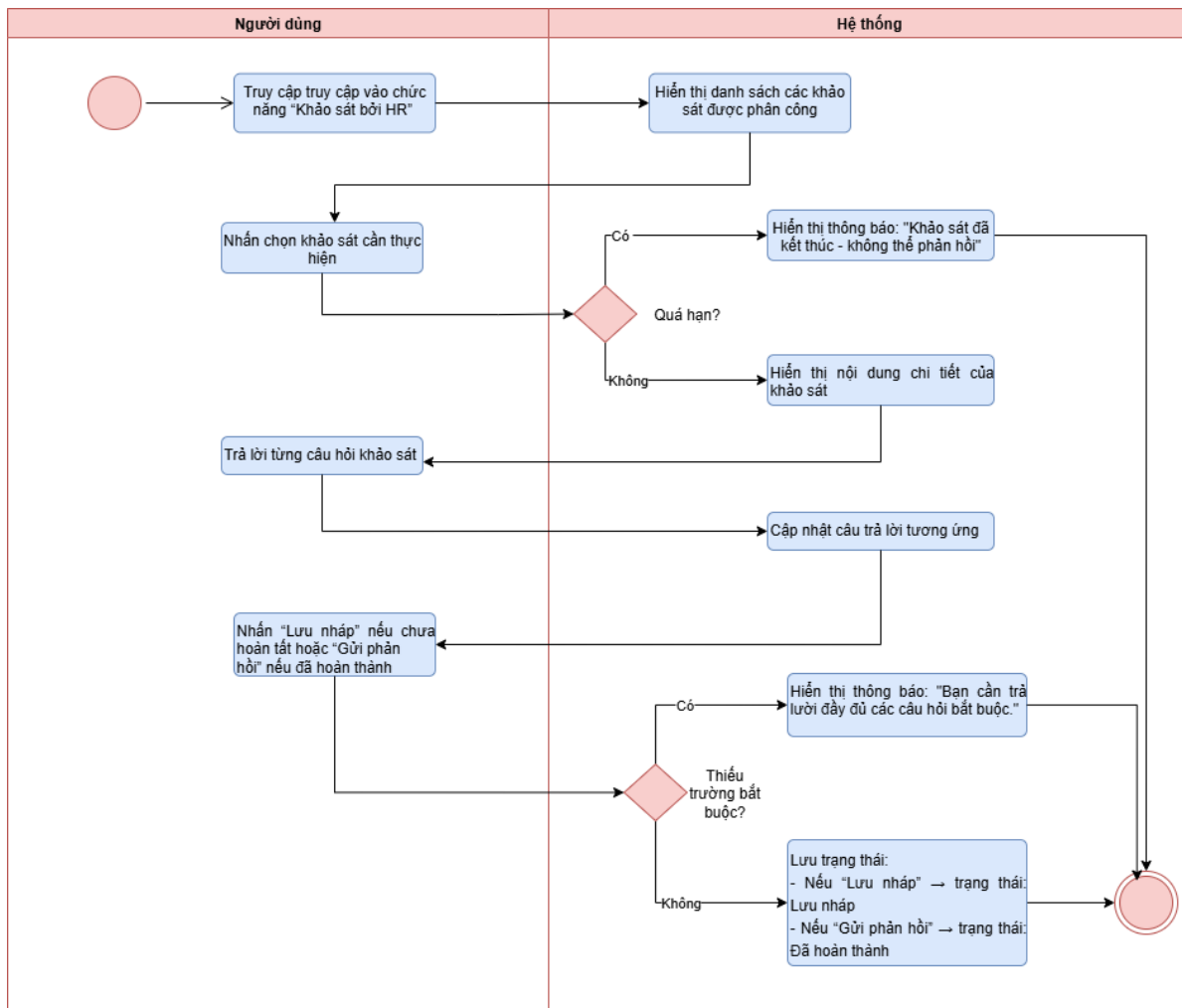
4a. Khảo sát đã hết hạn

- Hiện thị thông báo: “*Khảo sát đã kết thúc – không thể phản hồi*”

8a. Nhấn “Gửi” nhưng chưa hoàn tất bắt buộc

- Hiện thị thông báo: “*Bạn cần trả lời đầy đủ các câu hỏi bắt buộc*”

Bảng 36: Đặc tả usecase Thực hiện khảo sát phản hồi của nhân sự



Hình 43 Sơ đồ hoạt động của usecase Thực hiện khảo sát phản hồi của nhân sự

j. Use case: Phê duyệt khảo sát phản hồi

Tên Use Case: Phê duyệt khảo sát phản hồi	
Mô tả: Là Giám đốc, xem xét và phê duyệt các kế hoạch đánh giá do Trưởng phòng Nhân sự tạo ra nhằm đảm bảo nội dung phù hợp với định hướng và chính sách của công ty.	
Điều kiện tiên quyết: <ul style="list-style-type: none"> Giám đốc đã đăng nhập vào hệ thống. Kế hoạch đánh giá đã được Trưởng phòng nhân sự tạo và gửi trình duyệt. Khảo sát phản hồi đang ở trạng thái “Chờ phê duyệt”. 	
Người thực hiện:	Ngày tạo:
Luồng sự kiện chính:	
Hoạt động của tác nhân	Hoạt động của hệ thống
1. Truy cập chức năng “Phê duyệt khảo sát phản hồi”	
2. Chọn một khảo sát phản hồi đang chờ phê duyệt	
	3. Hiển thị thông tin chi tiết khảo sát phản hồi
4. Nhấn “Phê duyệt” hoặc “Từ chối”	
	5. Cập nhật trạng thái kế hoạch: “Đã phê duyệt” hoặc “Bị từ chối”
	6. Gửi thông báo phản hồi đến phòng nhân sự
Điều kiện sau: <ul style="list-style-type: none"> Khảo sát phản hồi được cập nhật trạng thái rõ ràng: đã phê duyệt hoặc bị từ chối. 	

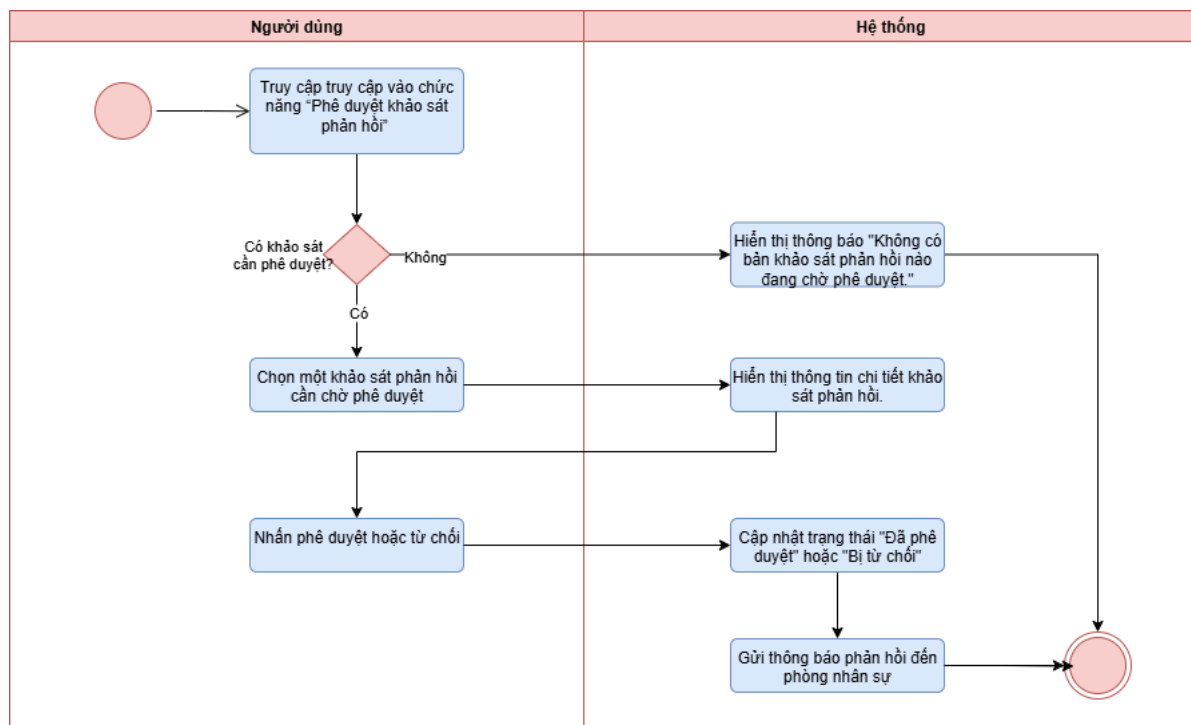
- Phòng nhân sự nhận được phản hồi tương ứng.

Luồng sự kiện ngoại lệ

2a. Không có kế hoạch nào chờ phê duyệt:

- Hệ thống hiển thị thông báo: “Không có khảo sát phản hồi nào đang chờ phê duyệt.”

Bảng 37: Đặc tả usecase Phê duyệt khảo sát phản hồi



Hình 44 Sơ đồ hoạt động của usecase Phê duyệt khảo sát phản hồi