|  |
| --- |
| Môn học phát triển ứng dụng hệ thống thông tin hiện đại – Bộ môn hệ thống thông tin – khoa công nghệ thông tin – trường đại học khoa học tự nhiên |
| Đặc tả yêu cầu |
| Quản Lý Tour |
|  |
| **Biên soạn: nhóm BiTech** |
| **9/28/2017** |

1. Tham chiếu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mã số | Tên tài liệu | Phiên bản |
| Tour-1 | Khảo sát hệ thống | 1.0 |

1. Thông tin tài liệu

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mã số | Tên tài liệu | Nội dung cập nhật | Phiên bản | Tác giả | Mô tả |
| DT-1 | Đặc tả yêu cầu | Update | 1.4 | Nhóm BiTech | Đặc tả yêu cầu phần mềm quản lý Tour của công ty HAPPY. |

1. Mô hình hóa nghiệp vụ
   1. **Sơ đồ use case nghiệp vụ (Bussiness use case)**



Hình [1]: Sơ đồ System use case

* 1. **Mô tả**
     1. **Use case Mở tour**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Mở tour | Mã số: UCNV-1 |
| Tham chiếu: hình [1] Quy trình mở chuyến du lịch |
| Mô tả | UC bắt đầu khi có nhân viên khảo sát địa điểm du lịch | |
| Dòng cơ bản | 1. Nhân viên khảo sát đi tới địa điểm du lịch có tiềm năng để khảo sát . 2. Khảo sát địa hình của địa điểm như sông ngòi, địa chất, khí hậu. 3. Tìm kiếm những địa điểm có giá trị lịch sử, văn hóa ở địa phương đó như chùa, tháp, … 4. Đánh giá lộ trình chuyến đi (thời gian đi, độ an toàn của lộ trình,.. ) 5. Tìm hiểu nền kinh tế, văn hóa, lối sống cũng như phong tục tập quán của người dân địa phương. Trao đổi với người dân địa phương về việc buôn bán những đặc sản địa phương trong ăn uống cũng như có giá trị kỉ niệm cho khách du lịch. 6. Nhân viên khảo sát ghi nhận lại thông tin kháo sát, làm bản khảo sát và chuyển đến phòng kinh doanh. 7. Phòng kinh doanh phân tích lợi ích kinh tế và tỉ lệ khả thi của tour du lịch mới 8. Phòng kinh doanh viết lại bản phân tích chi tiết của các tour du lịch, in bản phân tích kèm với bản phê duyệt rồi trình lên ban giám đốc. 9. Ban giám đốc đánh giá bản phân tích và rồi đánh dấu phê duyệt vào bản phê duyệt cho những tour được phép mở rồi gửi trả bản phê duyệt cho phòng kinh doanh. 10. Phòng kinh doanh dựa trên bản phê duyệt để lưu trữ thông tin khảo sát của các tour được mở hệ thống máy tính của công ty. | |
| Dòng thay thế | Trường hợp bước 5, ban giam đốc phân tích thấy chuyến du lịch không có tiềm năng thì sẽ không đánh dấu phê duyệt cho các chuyến du lịch đó. | |

* + 1. **Use case Xây dựng kế hoạch**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Chi tiết | Mã số: UCNV-2 |
| Tham chiếu: hình [1] Quy trình xây dựng kế hoạch. |
| Mô tả | UC phòng kinh doanh lên kế hoạch về các chuyến đi dự kiến. | |
| Dòng cơ bản | 1. A. Phòng kinh doanh phân loại các hình thức du lịch( tham quan, ẩm thực, văn hoá,…)   B. Từ các hình thức du lịch mà phân ra các địa điểm du lịch và theo tiêu chí sau: những địa điểm có cùng 1 khu vực đi lại hoặc thuận đường đi từ địa điểm này tới địa điểm khác. (1)  C. Đưa các lịch trình trên vào các khoảng thời gian phù hợp. Ví dụ 2 ngày, 3 ngày, 5 ngày, 1 tuần, 1 tháng,… (2)  D. Tại mỗi địa điểm du lịch thiết kế để có thật nhiều loại hình hoạt động càng tốt, kèm theo thời gian mỗi hoạt động. (3)  E. Từ (1),(2) ta chọn lọc lại (3) để cho ra các hình thức du lịch cụ thể nhất.  ⬄ Trường hợp khách hàng muốn chọn lựa 1 lịch trình du lịch riêng thì sẽ liên hệ trực tiếp đến công ty để được tư vấn từ (1) (2) và (3) cho phù hợp.   1. A. Phòng kinh doanh gửi các lịch trình cụ thể đến phòng tài chính để xác định chi phí cụ thể cho mỗi lịch trình và ký nhận.   B. Phòng tài chính gửi bảng kê giá cho phòng kinh doanh.   1. A. Phòng kinh doanh xem xét lại 1 lần nữa để loại bỏ các lịch trình hoạt động không phù hợp với chiến lược kinh doanh của công ty. Nhưng chỉ ghi kèm theo bên cột phê duyệt là “bỏ” chứ không xoá hẳn.   B. Các nhân viên kinh doanh trình lên ban giám đốc để xem xét lại.   1. A. Ban giám đốc xem xét lại để phê duyệt hay gọi chỉnh sửa lại phần nào.   Nếu chỉnh sửa ở đâu thì quay lại ở quy trình đó lập lại.  B. Các thông tin sau khi ra quyết định thực hiện được ghi nhận lại để báo cáo và thống kê. | |
| Dòng thay thế | Trường hợp bước 4A: Nếu đã phê duyệt xong thì đưa vào thực hiện chính thức danh sách. | |

* + 1. **Usecase đăng ký tour**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Đăng ký tour | Mã số: UCNV-3 |
| Tham chiếu: hình [1] Quy trình đăng ký tour |
| Mô tả | UC bắt đầu khi có khách hàng đang ký tour du lịch | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng chọn tour và dịch vụ theo yêu cầu và liên hệ tới công ty 2. Nhân viên tiếp nhận yêu cầu đăng ký tour 3. Khách hàng cung cấp thông tin cần thiết 4. Nhân viên tiếp nhận thông tin, cùng khách hàng thống nhất chương trình, giá cả và chi tiết dịch vụ 5. Khách hàng đóng trước 30% tiền cọc để giữ chỗ tại văn phòng hoặc chuyển khoản qua ngân hàng 6. Nhân viên xác nhận và lưu trữ hồ sơ, sau đó gửi vé/giấy xác nhận và lịch trình cho khách hàng 7. Khách hàng thanh toán toàn bộ chi phí tour còn lại vào ngày đầu đi tour 8. Nhân viên xác nhận và lưu trữ hồ sơ | |
| Dòng thay thế | Trường hợp bước 4, hai bên không thống nhất được thì kết thúc đăng ký.  Trường hợp bước 5, khách hàng không đóng tiền cọc sau khi thống nhất, nhân viên không lưu trữ thông tin và không xác nhận đăng ký tour cho khách hàng. | |

* + 1. **Use case báo cáo**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Báo cáo hoạt động | Mã số: UCNV-4 |
| Tham chiếu: hình [1] Báo cáo |
| Mô tả | Xảy ra khi có yêu cầu báo cáo từ giám đốc | |
| Dòng cơ bản | 1. Tiếp nhận yêu cầu thông báo của giám đốc  2. Thu thập dữ liệu  3. Điều chỉnh thông tin  4. Dựa vào yêu cầu của giám đốc mà chọn phương pháp báo cáo phù hợp  5. In và gửi báo cáo cho giám đốc | |
| Dòng thay thế | 1. Ở bước 3: dữ liệu được tổng hợp nếu không thành công thì nhân viên phải xem và điều chỉnh lại thông tin xem có sai sót gì trong quá trình tổng hợp excel hay không ?  * Nếu thành công : tiếp tục bước 4 * Nếu thất bại trở lại bước 3 để xem xét lại  1. Ở bước 4: chọn phương pháp báo cáo phù hợp với yêu cầu của giám đốc  * Báo cáo kinh doanh hàng tháng/quý/tháng/năm * Báo cáo hoạt động đăng ký của khách hàng | |

* + 1. **Use case thống kê**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Thống kê | Mã số: UCNV-5 |
| Tham chiếu: hình [1] Thống kê |
| Mô tả | Xảy ra khi giám đốc yêu cầu | |
| Dòng cơ bản | 1. Nhận thông báo từ giám đốc 2. Tông hợp số liệu theo yêu cầu 3. Chọn hình thức thống kê phù hợp với yêu cầu 4. Nhập thông tin cần thiết 5. Xác nhận và tông hợp yêu cầu và báo cáo 6. In báo cáo và gửi báo cáo | |
| Dòng thay thế | 1. Ở bước 4 nếu thông tin sai lệch với yêu cầu của hệ thống hệ thống sẽ có 2 hành động sau 2. Yêu cầu nhập lại sao cho phù hợp 3. Thành công: tiếp tục thực hiện việc tổng hợp báo cáo để ra kết quả cuối cùng | |

* + 1. **Use case hủy tour**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Hủy tour | Mã số: UCNV-6 |
| Tham chiếu: hình [1] Huỷ tour |
| Mô tả | Xảy ra khi quá trình đăng ký tour đã hoàn tất | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng báo hủy tour 2. Bồi thường toàn bộ giá trị hợp đồng thỏa thuận nếu hủy trễ (ít hơn 10 ngày làm việc) trước ngày khởi hành 3. Nhân viên thu ngân xuất các giấy tờ thu phạt 4. Gửi thông báo hủy tour về công ty cùng các giấy tờ liên quan | |
| Dòng thay thế | 1. Ở bước 2, nếu sớm, khách hàng chỉ bồi thường theo % giá trị tour theo hợp đồng thỏa thuận và tiếp tục bước 3 | |

* + 1. **Use case thanh toán**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Thanh toán | Mã số: UCNV-7 |
| Tham chiếu: hình [1] Thanh toán |
| Mô tả | Xảy ra khi quá trình đăng ký tour đã hoàn tất | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng chọn phương thức thanh toán (có thể thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản) 2. Khách hàng thực hiện thanh toán đúng theo thời gian hợp đồng thỏa thuận hoặc không trễ quá (10 ngày làm việc) trước ngày khởi hành 3. Nhân viên thu ngân xuất hóa đơn cho khách | |
| Dòng thay thế | 1. Ở bước 1 nếu chọn thanh toán bằng cách chuyển khoản: 2. Khách hàng điền đầy đủ thông tin theo chỉ dẫn trong form được cung cấp 3. Khách hàng fax hoặc gửi mail về công ty tổ chức form ghi nhận thông tin chuyển khoản cần thiết 4. Ở bước 1 nếu chọn phương thức thanh toán tiền mặt:  * Khách hàng thanh toán trực tiếp cho thu ngân * Nếu khách hàng quá bận, hay ngại việc đi lại ra ngân hàng chuyển khoản… thì bên công ty tổ chức sẽ có nhân viên tới địa chỉ nhà riêng, hoặc cơ quan làm việc của khách làm thủ tục thanh toán.  1. Ở bước 2, nếu thanh toán trễ khách hàng phải bồi thường giá trị hợp đồng theo thỏa thuận:  * Nếu tiếp tục thực hiện tour, thanh toán giá trị tour và % bồi thường do trễ hẹn theo thỏa thuận. Tiếp tục thực hiện bước 3. * Nếu hủy tour sau hạn thanh toán, thực hiện use case hủy tour và kết thúc | |

* + 1. **Use case Hỗ trợ khách hàng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Hỗ trợ khách hàng | Mã số: UCNV-8 |
| Tham chiếu: hình [1] Hỗ trợ khách hàng |
| Mô tả | Khách hàng yêu cầu hỗ trợ đến công ty | |
| Dòng cơ bản | Nhận được thông báo từ hệ thống  Tiếp nhận yêu cầu  Lọc thành phần các yêu cầu thành các nhóm  Tiến hành phân tích và tìm hiểu  Đính kèm nội dung kèm theo các nhóm đã chia  Xác định ngày giờ để hệ thống tự gửi đi | |
| Dòng thay thế | Không có | |

1. Hiện thực hóa usecase nghiệp vụ
   1. **Mở tour**

|  |  |
| --- | --- |
| Usecase | **Mở tour** |
| **Mã số** | [HTUCNV-1] |
| **Tham chiếu** | [UCNV-1] |
| **Mô tả** | C:\Users\Phuc Nguyen\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\22196084_1609952049062072_4012975089677195316_n.jpg |

* 1. **Xây dựng kế hoạch**

|  |  |
| --- | --- |
| **Use case** | **Xây dựng Kế Hoạch** |
| **Mã số** | [HTUCNV-2] |
| **Tham chiếu** | [UCNV-2] |
| **Mô tả** |  |

* 1. **Quản lý đăng ký tour**

|  |  |
| --- | --- |
| **Use case** | **Đăng ký tour** |
| **Mã số** | [HTUCNV-3] |
| **Tham chiếu** | [UCNV-3] |
| **Mô tả** |  |

* 1. **Quản lý quá trình báo cáo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Use case** | **Báo cáo** |
| **Mã số** | [HTUCNV-4] |
| **Tham chiếu** | [UCNV-4] |
| **Mô tả** |  |

* 1. **Quản lý quá trình thống kê**

|  |  |
| --- | --- |
| **Use case** | **Thống kê** |
| **Mã số** | [HTUCNV-5] |
| **Tham chiếu** | [UCNV-5] |
| **Mô tả** |  |

* 1. **Quản lý quá trình hủy tour**

|  |  |
| --- | --- |
| **Use case** | **Thống kê** |
| **Mã số** | [HTUCNV-6] |
| **Tham chiếu** | [UCNV-6] |
| **Mô tả** |  |

* 1. **Quản lý quá trình thanh toán**

|  |  |
| --- | --- |
| **Use case** | **Thống kê** |
| **Mã số** | [HTUCNV-7] |
| **Tham chiếu** | [UCNV-7] |
| **Mô tả** | C:\Users\Phuc Nguyen\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\22047804_1609948192395791_2041639079556059875_o.jpg |

* 1. **Quá trình hỗ trợ khách hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Use case** | **Thống kê** |
| **Mã số** | [HTUCNV-8] |
| **Tham chiếu** | [UCNV-8] |
| **Mô tả** |  |

1. Đặc tả yêu cầu
   1. **Mở các chuyến du lịch**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã số: R1** | |
| Tham chiếu | [UCNV-1], [HTUCNV-1] |
| Mô tả | * Công ty HAPPY có nhu cầu mở rộng kinh doanh nên mở thêm các chuyến du lịch trong và nước. Quy trình bao gồm các bước như sau: * Nhân viên khảo sát địa điểm du lịch có tiềm năng, ghi nhận thông tin khảo sát. * Phòng kinh doanh (KD) phân tích lợi ích kinh tế và tỉ lệ khả thi, ghi nhận thông tin trình lên ban giám đốc. * Ban giám đốc phân tích và quyết định mở chuyến du lịch hay không. Ghi nhận thông tin để báo cáo thống kê sau này. |

* 1. **Xây dựng kế hoạch**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã số: R2** | |
| Tham chiếu | [UCNV-2], [HTUCNV-2] |
| Mô tả | * Phòng KD lên chi tiết các hoạt động trong chuyến đi, bao gồm thời gian, địa điểm, hình thức, dịch vụ,…. * Phòng KD gửi thông tin này đến phòng kế toán tài chính (KTTC), phòng tính toán chi phí toàn bộ chuyến du lịch. Thông tin gửi lại phòng KD * Phòng KD so sánh chi phí với các đối thử cạnh tranh, phân tích để tìm ra chiến lược tốt nhất, sau đó ghi nhận thông tin và trình ban giám đốc xem xét. * Ban giám đốc tiếp nhận, xem xét, và ra quyết định. Thông tin này được ghi nhận lại để thống kê. |

* 1. **Quản lý đăng ký tour**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã số: R3** | |
| Tham chiếu | [UCNV-3], [HTUCNV-3] |
| Mô tả | Cho phép khách hàng tra cứu tour theo nhiều tiêu chí (địa điểm, thời gian, giá cả, loại hình du lịch,…).  Nhanh chóng tiếp nhận, xử lý yêu cầu đặt tour từ khách hàng, quản lý số lượng đăng ký mỗi tour.  Quản lý quá trình đóng tiền cọc và thanh toán của khách hàng. |

* 1. **Quản lý quy trình báo cáo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã số: R4** | |
| Tham chiếu | [UCNV-4], [HTUCNV-4] |
| Mô tả | Quản lý quá trình báo cáo giúp cho những nhân viên trong công ty không phải mất thời gian mò tìm cách mỗi khi đến dịp báo cáo và mang lại tính chính xác cao trong công việc |

* 1. **Quản lý quá trình thống kê**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã số: R5** | |
| Tham chiếu | [UCNV-5], [HTUCNV-5] |
| Mô tả | Quản lý quy trình thống kê, so sánh các số liệu thống kê theo tuần, tháng, quý, năm. Xuất ra thống kê, biểu đồ nhằm mục đích hỗ trợ quá trình kinh doanh |

* 1. **Quản lý quá trình huỷ tour**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã số: R6** | |
| Tham chiếu | [UCNV-6], [HTUCNV-6] |
| Mô tả | Quản lý quy trình huỷ tour giúp khách hàng huỷ tour một cách dễ dàng hơn. Tuy nhiên trong bất kỳ trường hợp nào khách hàng cũng phải đóng một khoản phạt. Khoản phạt này sẽ trừ vào tiền cọc của khách hàng. Nếu huỷ tour dưới 10 ngày trước khi khởi hành thì khoản phạt là toàn bộ tiền cọc. Trường hợp trên 10 ngày thì khoản phạt có giá trị bằng 30-60% tiền cọc. |

* 1. **Quản lý quá trình thanh toán**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã số: R7** | |
| Tham chiếu | [UCNV-7], [HTUCNV-7] |
| Mô tả | Quản lý quy trình thanh toán tiền của khách hàng. Khách hàng có thể lựa chọn thanh toán tại chỗ hoặc thanh toán bằng những phương tiện khác (như chuyển khoản ngân hàng,…). Trong trường hợp khách hàng thanh toán trễ thì phải chịu một khoản phạt dựa theo hợp đồng. |

* 1. **Quá trình hỗ trợ khách hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã số: R7** | |
| Tham chiếu | [UCNV-8], [HTUCNV-8] |
| Mô tả | Tiếp nhận thông tin đăng ký của khách hàng, ghi nhận thông tin, theo dõi hỗ trợ khách hàng. |