|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Nhập thông tin đặt phòng offline | Mã số: UCCN-1 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu khi nhân viên nhập thông tin đặt phòng cho khách hàng | |
| Dòng cơ bản | 1. Nhân viên chọn chức năng đặt phòng 2. Nhập một số thông tin đặt phòng như họ tên, cmnd, đi bao nhiêu người, thời gian thuê, thời gian trả phòng, ngày nào đến nhận phòng, thông tin về yêu cầu của khách hàng về phòng như vị trí, màu sắc, tầng,... | |
| Dòng thay thế | * Ở bước 2 nếu khách hàng cung cấp thông tin tài khoản của khách hàng nếu có thì không cần phải nhập họ tên, cmnd | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Nhập thông tin đặt phòng online | Mã số: UCCN-2 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hàng nhập thông tin đặt phòng cho khách hàng | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng chọn chức năng đặt phòng 2. Nhập một số thông tin đặt phòng như họ tên, cmnd, đi bao nhiêu người, thời gian thuê, thời gian trả phòng, ngày nào đến nhận phòng, thông tin về yêu cầu của khách hàng về phòng như vị trí, màu sắc, tầng,... | |
| Dòng thay thế | * Ở bước 2 nếu khách hàng có đăng nhập tài khoản của khách hàng thì không cần phải nhập họ tên, cmnd | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Chọn phòng cho khách hàng theo tiêu chí | Mã số: UCCN-3 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hàng nhập xong các thông tin và bấm chọn phòng | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng bấm chọn phòng 2. Hệ thống sẽ tìm phòng phù hợp với các yêu cầu của khách hàng 3. Hệ thống sẽ hiện thị ra số phòng, thông tin phòng của các phòng phù hợp với tiêu chí của khách hàng | |
| Dòng thay thế | * Ở bước 3 nếu không có phòng nào phù hợp với các tiêu chí của khách hàng thì sẽ báo rằng không có phòng phù hợp, nếu không đủ phòng thì chỉ hiện số phòng và thông tin phòng những phòng phù hợp và báo lại cho khách hàng là còn thiếu bao nhiêu phòng (trong trường hợp khách hàng đặt nhiều phòng cùng lúc), xin khách hàng thay đổi yêu cầu nếu được | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Thanh toán offline | Mã số: UCCN-4 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu sau khi nhân viên thực hiện xong usecase chức năng đặt phòng offline | |
| Dòng cơ bản | 1. Nhân viên chọn chức năng thanh toán cho khách hàng 2. Nhân viên nhập số tiền khách hàng đưa 3. Hệ thống tính phần tiền cần thối cho khách hàng 4. Khách hàng thối tiền cho khách hàng 5. Nhân viên nhấn xác nhận thanh toán 6. Hệ thống lưu lại khách hàng đã thanh toán | |
| Dòng thay thế | * Ở bước 3 nếu không có tiền thối thì không làm bước 4 | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Thanh toán online | Mã số: UCCN-5 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu sau khi khách hàng thực hiện xong usecase chức năng đặt phòng online | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng chọn chức năng thanh toán 2. Khách hàng nhập thông tin phòng đã đặt 3. Khách hàng nhấn tìm 4. Hệ thống hiển thị thông tin đặt phòng của phòng đó 5. Khách hàng chọn hình thức thanh toán (qua thẻ visa, mastercard,...) 6. Khách hàng nhập các thông tin thẻ cần thiết 7. Khách hàng nhấn xác nhận thanh toán 8. Hệ thống lưu lại khách hàng đã thanh toán | |
| Dòng thay thế | * Bước 2, 3, 4 chỉ xảy ra khi khách hàng đã thực hiện đặt phòng offline nhờ nhân viên đặt giùm qua điện thoại hoặc chat và khách hàng không có tài khoản | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Đặt phòng offline | Mã số: UCCN-6 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu khi nhân viên tiến hành đặt phòng cho khách hàng | |
| Dòng cơ bản | 1. Nhân viên chọn chức năng đặt phòng offline 2. Nhân viên thực hiện usecase chức năng nhập thông tin đặt phòng offline 3. Thực hiện usecase chức năng chọn phòng cho khách hàng theo tiêu chí 4. Khách hàng xác nhận 5. Nhân viên thực hiện usecase chức năng thanh toán offline 6. Hệ thống lưu trữ lại thông tin đặt phòng của khách hàng 7. Hệ thống lưu lại thông tin đặt phòng vào trong lịch sử của tài khoản để tính điểm thưởng,.... | |
| Dòng thay thế | * Bước 7 xảy ra nếu như khách hàng có tài khoản * Ở bước 4 nếu như khách hàng có cung cấp tài khoản và đặt phòng offline qua chat hoặc điện thoại thì lưu trữ thông tin đặt phòng vào trang thông tin đặt phòng của khách hàng * Ở bước 5, nếu như nhân viên thực hiện chức năng đặt phòng offline cho khách hàng qua chat, điện thoại thì sau đó nhân viên sẽ chọn khách hàng thanh toán online, tiếp theo khách hàng phải thực hiện usecase chức năng thanh toán online, sau khi khách hàng đã thanh toán thì mới làm bước 6, 7 | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Đăng nhập | Mã số: UCCN-7 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hàng muốn đăng nhập | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng chọn chức năng đăng nhập 2. Khách hàng nhập tài khoản và mật khẩu 3. Khách hàng nhấn đăng nhập 4. Hệ thống sẽ hiển thị trang cá nhân của khách hàng | |
| Dòng thay thế | * Ở bước 3 nếu như khách hàng nhập sai mật khẩu hoặc tên đăng nhập thì báo lỗi | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Đăng xuất | Mã số: UCCN-8 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hàng muốn đăng xuất | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng nhấn đăng xuất 2. Hệ thống đăng xuất đưa khách hàng trở về trang chủ | |
| Dòng thay thế | * Không có | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Đặt phòng online | Mã số: UCCN-9 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hàng đặt phòng online | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng thực hiện usecase chức năng đăng nhập 2. Khách hàng chọn chức năng đặt phòng online 3. Khách hàng thực hiện usecase chức năng nhập thông tin đặt phòng online 4. Thực hiện usecase chức năng chọn phòng cho khách hàng theo tiêu chí 5. Khách hàng nhấn nút xác nhận 6. Khách hàng thực hiện usecase thanh toán online 7. Hệ thống lưu thông tin đặt phòng cho khách hàng 8. Hệ thống lưu lại thông tin đặt phòng vào trong lịch sử của tài khoản để tính điểm thưởng,.... | |
| Dòng thay thế | * Bước 1, nếu không đăng nhập thành công thì không thực hiện các bước sau | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Chat online | Mã số: UCCN-10 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hàng cần giao tiếp với nhân viên | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng gửi tin cho nhân viên 2. Hệ thống sẽ chuyển tin nhắn của khách hàng đến một nhân viên tổng đài 3. Nhân viên này sẽ giao tiếp với khách hàng | |
| Dòng thay thế | * Không có | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Nhắc nhở liên lạc khách hàng trước 5 ngày | Mã số: UCCN-11 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu khi đến thời hạn 5 ngày sau khi khách hàng đặt phòng | |
| Dòng cơ bản | 1. Tự động gửi tin chứa thông tin đặt phòng và thông tin khách hàng đến nhân viên nhắc nhở nhân viên liên lạc với khách hàng để xác nhận thông tin đặt phòng | |
| Dòng thay thế | * Không có | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Nhắc nhở liên lạc khách hàng trước 2 ngày | Mã số: UCCN-12 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu khi đến thời hạn 2 ngày sau khi khách hàng đặt phòng | |
| Dòng cơ bản | 1. Tự động gửi tin chứa thông tin đặt phòng và thông tin khách hàng đến nhân viên nhắc nhở nhân viên liên lạc với khách hàng để xác nhận thông tin đặt phòng | |
| Dòng thay thế | * Không có | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Hủy phòng offline | Mã số: UCCN-13 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hàng liên hệ nhân viên hủy phòng | |
| Dòng cơ bản | 1. Nhân viên chọn chức năng hủy phòng 2. Khách hàng cung cấp thông tin phòng muốn hủy và thông tin của khách hàng 3. Nhân viên nhập thông tin phòng khách hàng muốn hủy 4. Nhân viên nhấn xác nhận 5. Hệ thống hủy thông tin đặt phòng của khách hàng 6. Hệ thống tính số tiền cần phải trả lại cho khách hàng hoặc không cần trả nếu khách hàng hủy phòng quá trễ 7. Nhân viên trả lại tiền cho khách hàng | |
| Dòng thay thế | * Ở bước 6 nếu tính ra không cần trả thì không thực hiện bước 7 * Ở bước 7 nếu khách hàng hủy phòng qua điện thoại hoặc chat thì xin khách hàng cung cấp thông tin để chuyển khoản trả lại tiền. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Hủy phòng online | Mã số: UCCN-14 |
| Tham chiếu: [UCNV-1] [ACT-UCNV-1] |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hàng liên hệ nhân viên hủy phòng | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng thực hiện usecase chức năng đăng nhập 2. Khách hàng chọn chức năng hủy phòng 3. Hệ thống hiển thị những phòng khách hàng đã đặt 4. Khách hàng chọn phòng cần hủy 5. Khách hàng nhấn xác nhận hủy 6. Hệ thống hủy thông tin đặt phòng của khách hàng 7. Hệ thống tính số tiền cần phải trả lại cho khách hàng hoặc không cần trả nếu khách hàng hủy phòng quá trễ | |
| Dòng thay thế | * Không có | |