**USER STORIES: HỆ THỐNG QUẢN LÍ KHÁCH SẠN NHÓM 3**

|  |  |
| --- | --- |
| THÀNH VIÊN | MÃ SINH VIÊN |
| Ngô Khánh Chinh | 21010667 |
| Bùi Thị Anh Đào | 21012864 |
| Trần Tùng Lâm | 21012881 |
| Bằng Văn Tuấn | 21012527 |

1. **Mô tả các câu chuyện người dùng**

Phần mềm quản lí khách sạn là một sản phẩm dành cho những giám đốc, nhà quản lí, nhân viên của khách sạn trong việc phân tích, thu thập những yêu cầu của khách hàng và quản lí hệ thống khách sạn được chặt chẽ. Đối với khách hàng sẽ được cung cấp các thông tin chi tiết về hệ thống khách sạn mà mình đang quan tâm một cách nhanh chóng và thuận lợi hơn.

***Phần mềm sẽ có các chức năng:***

+ Đối với cấp quản lí (chủ): danh sách nhân viên (thông tin, trạng thái làm việc, lịch làm việc, chấm công, tính lương…) và theo dõi, kiểm duyệt các nội dung được đăng tải lên phần mềm.

VD: Là một nhà quản lí khách sạn tôi muốn kiểm tra thông tin về trạng thái đặt phòng hiện tại của khách sạn.

+ Nhân viên (lễ tân): theo dõi về các loại phòng ở, trạng thái đặt / trả phòng; quản lí các thông tin của khách hàng, lịch sử thanh toán, tiếp nhận và phản hồi các yêu cầu từ khách hàng nhanh chóng.

VD: Là một nhân viên lễ tân tôi muốn được hỗ trợ khách hàng nhanh nhất trong việc thực hiện thanh toán online.

+ Khách hàng: Cung cấp thông tin về khách sạn, các loại phòng ở, dịch vụ cung cấp kèm theo cho mỗi loại phòng; hỗ trợ thanh toán, đăng ký sử dụng các chương trình ưu đãi của khách sạn; hướng dẫn đặt / hủy / đổi phòng hay chính sách hoàn tiền; gửi các yêu cầu và phản hồi cho khách sạn được dễ dàng.

VD: Là một khách hàng sử dụng phần mềm quản lí khách sạn tôi muốn biết về các chương trình ưu đãi của khách sạn trong tháng này với việc đặt phòng trước và thanh toán online.

Những chức năng đó sẽ mang đến cho các cấp quản lí trong hệ thống khách sạn có thể theo dõi, quản lí, thu thập các thông tin từ nhân viên, khách hàng, dịch vụ đang cung cấp được chặt chẽ, dễ dàng trong việc tìm kiếm, bổ sung và cập nhật thông tin. Các khách hàng cũng thuận lợi trong việc tìm kiếm thông tin về các dịch vụ, phòng ở, ưu đãi, thực hiện thanh toán và nhận sự hỗ trợ từ khách sạn khi có những phản hồi, yêu cầu. Giúp cho các nhân viên có thể tiếp nhận và hỗ trợ nhanh nhất đến khách hàng; quản lí các thông tin về phòng ở, dịch vụ, khách hàng được thuận lợi, dễ dàng tìm kiếm khi cần.

1. **Product backlog**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sự ưu tiên | Vai trò | Mong muốn | Để có thể |
| 1 | Nhà quản lí khách sạn | Có thể theo dõi thông tin nhân viên, khách hàng. | Quản lí chặt chẽ và cập nhật các thông tin quan trọng |
| 2 | Nhân viên lễ tân | Hỗ trợ, tiếp nhận các yêu cầu phản hồi của khách hàng. | Tiếp nhận, xử lí và cung cấp dịch vụ tốt nhất đến khách hàng |
| 3 | Khách hàng | Biết về các chương trình ưu đãi của khách sạn trong tháng này với việc đặt phòng trước và thanh toán online. | Cân nhắc, đưa ra các sự lựa chọn hợp lí. |