VISION AND SCOPE DOCUMENT FOR FLIGHT BOOKING MANAGEMENT

I.Businiess Requirements:

1. Background:

Hiện nay, hàng không là hình thức di chuyển vừa tiết kiệm thời gian, thuận tiện cũng như an toàn so với các loại phương tiện. Trong nước hiện đã xuất hiện nhiều hãng hàng không khác nhau, sự lựa chọn đa dạng cũng như giá vé phù hợp khiến cho việc lựa chọn máy bay để di chuyển khá phổ biến tại Việt Nam, nhất là đối với giới trẻ. Từ những điều trên, ngành kinh doanh vé máy bay trở thành một ngành nghề có tiềm năng trong ngành dịch vụ thương mại. Trong nước, nếu như muốn tham gia và thị trường này có 2 hình thức: xây dựng trực tiếp từ hãng hàng không, thành lập phòng vé máy bay và hình thức còn lại là nhập vé từ hãng, bán vé lại cho khách hàng và nhận tiền hoa hồng từ hãng.

2. Business Opportunity:

Phát triển một ứng dụng bán vé máy bay ở Việt Nam mang lại nhiều lợi ích cho công ty bán vé máy bay, cho dù là hãng hàng không hay các đại lý nhập vé. Ứng dụng sẽ góp phần xây dựng danh tiếng cho công ty, xây dựng thị trường, tăng số lượng khách hàng, cải thiện trải nghiệm mua vé của khách hàng và từ đó tăng doanh thu, cũng như tìm kiếm khách hàng trung thành của hãng.

3. Busniness Objectives:

BO-1: Số lượng người tải ứng dụng đạt 100.000 trong năm đầu tiên.

BO-2: Đạt được đánh giá trên của hàng ứng dụng 4/5 sao.

BO-3: Nâng cao trải nghiệm người dùng, cập nhật ứng dụng dựa trên phản hồi của khách hàng

BO-4: Hợp tác với các hãng hàng không trong và ngoài nước, đa dạng các loại vé cho khách hàng, tạo thêm nhiều lựa chọn cho khách hàng.

BO-5: Có thể kết hợp bán vé máy bay và đặt tour du lịch, đặt khách sạn trong ứng dụng.

BO-6: Liên tục theo dõi và phân tích phản hồi của khách hàng, đưa ra các phương án nâng cấp ứng dụng.

4. Success Metrics:

SM-1: Số lượt tải xuống ứng dụng từ các cừa hàng ứng dụng như CHPlay, App Store,..

SM-2: Số lượng người đăng kí tài khoản trong ứng dụng.

SM-3: Doanh thu, số vé máy bay bán ra thông qua ứng dụng.

5. Vision Statement:

Ứng dụng mong muốn hướng đến chất lượng dịch vụ nổi bật trong thị trường, gây ấn tượng với khách hàng qua hình ảnh của công ty cũng như ứng dụng, gây thiện cảm đối với khách hàng, từ đó mang lại lợi thế để cạnh tranh với đối thủ là các đại lý bán vé máy bay cùng khu vực

6. Business Risks:

RI-1:Rủi ro về dữ liệu người dùng: Yêu cầu đảm bảo bảo mật về thông tin của khách hàng khi giao dịch mua vé online

RI-2: Thách thức công nghệ: Xây dựng và duy trì ứng dụng mạnh mé đòi hỏi cơ sở hạ tầng công nghệ tiên tiến và hợp tác với nhiều hãng hàng không khác nhau. Một số vấn đề như gián đoạn, lỗi hệ thống,.. có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm của người dùng

RI-3: Cạnh tranh khốc liệt: Trong thị trường có rất nhiều đối thủ có thị phần đáng kể hay các Startup, đây là vấn đề lớn trong việc thu hút khách hàng

RI-4: Sự cố và yếu tố bên ngoài: Ngành hàng không gặp khá nhiều khó khăn khi gặp những sự kiện như thảm họa, thời tiết, đại dịch, biến động chính trị, những yếu tố này có thể ảnh hưởng đến hành vi của khách hàng, dẫn tới việc đổi trả vé.

RI-5: Tuân thủ pháp lệnh và quy định: Phải tuân thủ đầy đủ yêu cầu pháp lý, có đầy đủ giấy phép, luật bảo vệ người tiêu dùng cũng như có các quy dịnh về việc bảo vệ dữ liệu cho khách hàng

7. Busniess Assumptions and Dependencies:

AS-1: Có sẵn dữ liệu chuyến bay: Giả định rằng app sẽ có nguồn dữ liệu chuyến bay đáng tin cậy và thường xuyên được cập nhật thông qua việc hợp tác trực tiếp với các hãng hàng không.

AS-2: Sự nhận thức và ưa chuộng ứng dụng di động của khách hàng: Giả ddingj rằng sẽ có một số lượng khách hàng đáng kể ưa chuộng việc đặt vé máy bay qua ứn dụng điện thoại. Sự thành công của ứng dụng sẽ phụ thuộc vào sự phổ biến của điện thoại thoong minh và sự thích ứng, sẵn sàng chấp nhận sự dụng ứng dụng di động cho như cầu di chuyển của người sử dụng

AS-3: Có kết nối Internet và Cơ sở hạ tầng: Giả định rằng người dùng có kết nối Internet ổn định và đáng tin cậy để tìm kiếm, đặt vé máy bay bởi chức năng và trải nghiệm ứng dụng phụ thuộc và sự có sẵn cũng như chất lượng của cơ sở hạng tầng Internet.

AS-4: Tích hợp Cổng thanh toán: Giả định ứng dụng sẽ tích hợp các cổng thanh tonas khác nhau để tạo điều kiện cho giao dịch trực tuyến an toàn và thuận tiện, nhiều lựa chọn.

AS-5: Tuân thủ quy định hàng không: Giả định ứng dụng sẽ tuân thủ các quy định hàng không liên quan, bao gồm việc hướng dẫn đặt vé, đổi trẻ, xử lý dữ liệu người dùng cũng như bảo mật thông tin.

AS-6: Cập nhật chuyế bay đúng thời gian và chính xác: Giả định ứng dụng cung cấp thông tin chuyến bay thời gian thực, bao gồm cả việc delay, thay đổi lịch trình, thâm chí hủy chuyến và phải hoàn tiền.

II. Scope and Limitations:

1. Major Features:

FE-1: Tìm kiếm và đặt vé chuyến bay: Người dùng có thể tùm kiếm các chuyến bay dựa trên ngày đi/ngày về, nơi xuất phát/ nơi đến, hạng ghế. Ứng dụng sẽ hiển thị các chuyến bay ứng với yêu cầu của khác hàng với thông tin chi tiết như thời gian bay/ đáp, hãng hàng không, giá vé,… Khách hàng sẽ lọc dựa trên sở thích và tiến hành chọn vé mình muốn và tiến hành đặt.

FE-2: Nhiều phương thức thanh toán: Ứng dụng hỗ trợ các phương thức thanh toán khác nhau, bao gồm ví điện tử di động hay ngân hàng trực tuyến. Người dùng có thể thực hiện thanh toán một cách an toàn cho ứng dụng

FE-3: Quản lý đặt vé: Người dùng có thể truy cập phần quản lý đặt vé để xem các chuyến bay đã đặt

FE-4: Đổi trả vé: Người dùng có thể đổi trả vé trong thời gian cho phép nếu như có sự cố.

FE-5: Giảm giá dựa trên voucher: có thể tích hợp chương trình khách hàng thân thiết của hãng ahfng không, cung cấp voucher cho khách hàng thân thiết để giảm giá

2.Scope of Initial and Subsequents Releases:<Còn chỉnh sửa>

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Feature | Release 1 | Release 2 | Release 3 |
| FE-1, Tìm kiếm và đặt vé | Hoàn thành | Hoàn thành |  |
| FE-2. Nhiều phương thức thanh toán | Thực hiện nhưng chưa hoàn thành |  |  |
| FE-3. Quản lý đặt vé | Hoàn thành | Hoàn thành |  |
| FE-4, Đổi trả vé | Chưa thực hiện |  |  |
| FE-5. Giảm giá dựa trên voucher | Chưa thực hiện | Chưa thực hiện |  |

3.Limitations and Exclusions:

LI-1: Hạn chế sự đa dạng của vé máy bay: Hiện ứng dụng mới đang thực hiện trên các loại vé máy bay trong nước, chưa mở rộng, hợp tác với các hãng nước ngoài

LI-2: Hạn chế của việc thanh toán điện tử: còn nhiều bước phải thực hiện, chưa thực sự thuận tiện cho người dùng

LI-3: Kết nối mạng: Nếu như gặp điều kiện mạng Internet không thuận lợi, người dùng sẽ gặp phải các hạn chế hoặc gián đoạn khi truy cập ứng dụng

III. Business Context

1. Project Priorities:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dimension | Constraint | Driver | Degree of Freedom |
| Features | Tất cả các tính năng dự kiến phát hành 1.0 phải hoạt động đầy đủ |  |  |
| Quality | 95% bài kiểm tra chấp nhận của người dùng phải vượt qua; tất cả các bài kiểm tra bảo mật phải vượt qua |  |  |
| Schedule |  |  | Bản Relsease 1 dự kiến sẽ hoàn thiện vào cuối năm 2023, bản Release 2 dự kiến sẽ phát hành vào cuối quý 2 năm 2024, sau đó dựa trên yêu cầu của nhà tài trợ để xem xét thời gian phát hành bản Release 3 |
| Cost |  |  | ngân sách vượt quá 10% có thể chấp nhận khi không xem xét tới vấn đề nhà tài trợ |
| Staff |  | Quy mô nhóm: PJ parttime, BA parttime, 4 Developers, 1 Manual Tester |  |

2. Deployment Considerations:

Cân nhắc việc triển khai ứng dụng tương thích với các nền tảng di dộng phổ biến tại Việt Nam với ngôn ngữ chính là tiếng Việt. Tích hợp các cổng thanh toán phổ biến ở Việt Nam hiện nay, thiết lập các quy tắc bảo mật dữ liệu người dùng mạnh mẽ cũng như suy xét đến vấn đề cơ sở hạ tầng nhằm năng cao hiệu suất ứng dụng, trải nghiệm người dùng, tạo nên một ứng dụng thân thiện đối với khách hàng, xây dựng hình ảnh, thương hiệu cho công ty, tạo nên lợi thế cạnh tranh để có thể đứng vững trong thị trường đầy tính cạnh tranh