1. **Đặc tả usecase.**
   1. ***Đặc tả usecase đặt Tour trực tuyến.***

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên usecase:** Đặt tour | |
| **Mô tả:** Hệ thống hỗ trợ khách hàng đặt những chuyển tour theo từng nhu cầu | |
| **Actor chính:** Khách hàng | |
| **Actor phụ:** Hệ thống đặt tour | |
| **Tiền điều kiện:** Không | |
| **Hậu điều kiện:** Hệ thống gởi mã Đơn đặt tour qua SMS hoặc email cho khách hang và lưu thông tin đơn đặt vào bảng Đơn đặt tour | |
| **Luồng sự kiện chính** | |
| Khách hàng | Hệ thống |
| 1. Truy cập vào website Đặt tour | 1. Hiển thị trang chủ |
| 1. Chọn chức năng tìm kiếm |  |
| 1. Điền thông tin tìm kiếm | 1. Hiển thị thông tin chi tiết các tour theo tiêu chí. |
| 1. Chọn xem chi tiết thông tin tour |  |
| 1. Chọn ngày khởi hành dự kiến | 1. Hiển thị ngày khởi hành phù hợp(còn trống,…) |
| 1. Chọn ngày khởi hành phù hợp | 1. Hiển thị chi tiết lịch khởi hành(ngày đi, ngày về, phương tiện,….) |
| 1. Chọn đặt ngay hoặc thay đổi ngày. | 1. Hiển thị form đặt tour |
| 1. Điền thông tin vào form (số người đi, họ tên,sddt, email,…) | 1. Kiểm tra số lượng người thanh gia(còn vé đủ số lượng khách cần không?) |
|  | 1. Hiển thị form người tham gia. |
| 1. Nhập thông tin người tham gia | 1. Kiểm tra dữ liệu hợp lệ |
|  | 1. Hiển thị mã Đặt tour |
|  | 1. Chuyển qua trang Thanh toán |
| **Luồng sự kiện thay thế** | |
| 11.1 Chọn ngày thay thế. | 11.2 Quay lại trang chi tiết ngày khởi hành. |
| 11.3 Chọn lại ngày khởi hành(bước 9 |  |
|  | 14.1 Thông báo “Hết chỗ” |
| 14.2 Tìm kiếm và chọn tour khác |  |
| 14.3 Rời khỏi website |  |
|  | 17.1 Thông báo thông tin không hợp lệ |
| 17.2 Nhập lại thông tin (b16) |  |

* 1. ***Đặc tả usecase Yêu cầu hủy tour***

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên usecase:** Yêu cầu hủy tour | |
| **Mô tả:** Hệ thống hỗ trợ khách hàng hủy tour theo yêu cầu của khách hàng | |
| **Actor chính:** Khách hàng | |
| **Actor phụ:** Hệ thống | |
| **Tiền điều kiện:** Khách hàng đăng nhập thành công vào hệ thống. | |
| **Hậu điều kiện:** Hệ thống gởi thông báo “đã gởi yêu cầu thành công” | |
| **Luồng sự kiến chính** | |
| **Khách hàng** | **Hệ thống** |
| 1. Đăng nhập vào hệ thống | 1. Kiểm tra đăng nhập(hợp lệ/ không hợp lệ) |
|  | 1. Hiển thị trang chủ |
| 1. Nhấn chọn mục “ Quản lý đơn đặt” | 1. Hiển thị danh sách các tour đã đặt. |
| 1. Nhận chọn tour cần hủy | 1. Hiển thị thông tin của chuyến tour |
| 1. Nhấn yêu cầu hủy | 1. Hiển thị form(lý do hủy) |
| 1. Điền thông tin | 1. Kiểm tra hợp lệ(không được bỏ trống) |
| 1. Nhấn chọn “yêu cầu hủy” | 1. Hiển thị thông báo “đã gởi yêu cầu thành công” |
| **Luồng sự kiện thay thế** | |
|  | 2.1 thông báo đăng nhập không hợp lệ. |
| 2.2 Đăng nhập lại (Bước 1) |  |
|  | 11.1 Thông báo “Không để trống lý do hủy” |
| 11.2 Điền lại thông tin (bước 10) |  |

* 1. ***Đặc tả usecase Xử lý yêu cầu hủy tour của khách hàng***

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên usecase:** Xử lý yêu cầu của khách hàng | |
| **Mô tả:** Hệ thống hỗ trợ nhân viên tiếp nhận xử lý yêu cầu hủy đổi tour của khách hàng | |
| **Actor chính:** Nhân viên | |
| **Actor phụ:** Hệ thống | |
| **Tiền điều kiện:** Nhân viên đăng nhập thành công vào hệ thống | |
| **Hậu điều kiện:** Hệ thống gởi thông báo kết quả về yêu cầu hủy tour của khách hàng qua email, SMS.(chấp nhận/ từ chối/ bổ sung thêm thông tin) | |
| **Luồng sự kiến chính** | |
| **Nhân viên** | **Hệ thống** |
| 1. Đăng nhập vào hệ thống | 1. Kiểm tra tính hợp lệ đăng nhập(thành công, không thành công) |
|  | 1. Hệ thống hiển thị trang chủ |
| 1. Tại trang chủ nhân viên truy cập vào mục “Quản lý yêu cầu” | 1. Hiển thị danh sách các yêu cầu (hủy/ đổi tour) từ khách hàng. |
| 1. Xem và chọn yêu cầu cần xử lý | 1. Hiển thị thông tin đơn đặt |
|  | 1. Hiển thị (duyệt , từ chối, bổ sung thêm thông tin) |
| 1. Xem và ra quyết định chọn vào 3 mục tương ứng với kết quả (duyệt , từ chối, bổ sung thêm thông tin) |  |
| 1. Nhấn chọn “Xong” | 1. Kiểm tra nhập chọn( đã nhập chọn chưa) |
|  | 1. Cập nhật trang thái của đơn đặt. |
|  | 1. Gởi đến khách hàng kết quả xử lý thông qua email, SMS |
| **Luồng sự kiện thay thế** | |
|  | **2.1.** Thông báo “Đăng nhập không thành công” |
| **2.2** Đăng nhập lại (bước 1) |  |
|  | **11.1.** Thông báo “Vui lòng nhập chọn” |
| **11.2.** Nhập chọn lại (bước 9) |  |

* 1. ***Đặc tả usecase Xử lý yêu cầu Đổi tour của khách hàng***

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên usecase:** Xử lý yêu cầu của khách hàng | |
| **Mô tả:** Hệ thống hỗ trợ nhân viên tiếp nhận xử lý yêu cầu hủy đổi tour của khách hàng | |
| **Actor chính:** Nhân viên | |
| **Actor phụ:** Hệ thống | |
| **Tiền điều kiện:** Nhân viên đăng nhập thành công vào hệ thống | |
| **Hậu điều kiện:** Hệ thống gởi thông báo kết quả về yêu cầu Đổi tour của khách hàng qua email, SMS.(Đã cập nhật trạng thái đơn đặt tour, thông tin tour đã cập nhật) | |
| **Luồng sự kiến chính** | |
| **Nhân viên** | **Hệ thống** |
| 1. Đăng nhập vào hệ thống | 1. Kiểm tra tính hợp lệ đăng nhập(thành công, không thành công) |
|  | 1. Hệ thống hiển thị trang chủ |
| 1. Tại trang chủ nhân viên truy cập vào mục “Quản lý yêu cầu” | 1. Hiển thị danh sách các yêu cầu đổi tour từ khách hàng. |
| 1. Xem và chọn yêu cầu cần xử lý | 1. Hiển thị thông tin đơn đặt (ngày giờ, phương tiện, nơi đi, nơi đến, số lượng khách) |
|  | 1. Hiển thị form (ngày giờ, phương tiện, nơi đi, nơi đến, số lượng khách) |
| 1. Điền vào form theo đúng yêu cầu đổi của khách hàng |  |
| 1. Nhấn chọn “Cập nhật” | 1. Kiểm tra nhập liệu (không được bỏ trống) |
|  | 1. Cập nhật trang thái của đơn đặt. |
|  | 1. Gởi đến khách hàng kết quả xử lý thông qua email, SMS |
| **Luồng sự kiện thay thế** | |
|  | **2.1.** Thông báo “Đăng nhập không thành công” |
| **2.2** Đăng nhập lại (bước 1) |  |
|  | **11.1.** Thông báo “Không bỏ trống các ô nhập” |
| **11.2.** Nhập chọn lại (bước 9) |  |

* 1. ***Đặc tả usecase Phân công hướng dẫn viên***

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên usecase:** Phân công hướng dẫn viên | |
| **Mô tả**: Hệ thống hỗ trợ quản lý phân công hướng dẫn viên nhằm đảm bảo chất lượng công việc theo tiến độ. | |
| **Actor chính:** Quản lý | |
| **Actor phụ:** Hệ thống | |
| **Tiền điều kiện:** Đăng nhập thành công vào hệ thống | |
| **Hậu điều kiện:** Hệ thống gởi thông báo đến hướng dẫn viên và khách hàng thông tin hướng dẫn viên **(thông tin tour) qua email, website, SMS.** | |
| **Luồng sự kiến chính** | |
| **Quản lý** | **Hệ thống** |
| 1. Quản lý đăng nhập vào hệ thống | 1. Kiểm tra đăng nhập (thành công, không thành công) |
|  | 1. Hiển thị trang chủ |
| 1. Truy cập vào mục “Quản lý tour” | 1. Hệ thống hiển thị danh sách các tour. |
| 1. Chọn tour cần được phân công | 1. Hiển thị chi tiết tour được chọn. |
|  | 1. Hiển thị thanh lọc chọn (theo tiêu chí kinh nghiệm làm việc, lịch làm việc, ngôn ngữ) |
| 1. Quản lý chọn lọc theo tiêu chí | 1. Hiển thị danh sách các HDV (đã lọc theo tiêu chí) |
|  | 1. Hiển thị thanh chọn (chọn hướng dẫn viên cho tour) |
| 1. Nhấp chọn HDV cần được phân công. | 1. Kiểm tra nhập chọn (2/3 HDV 1 tour để đảm bảo) |
|  | 1. Hiển thị button “Phân công” |
| 1. QL nhấn chọn “Phân Công” | 1. Hiển thị “Phân công cho *(tên tour)* cho *(HDV A, B,C,…)* thành công”. |
|  | 1. Lưu vào cơ sở dữ liệu. |
|  | 1. Gởi thông báo đến **Hướng dẫn viên** và **khách hàng** thông qua SMS, email. |
| **Luồng sự kiện thay thế** | |
|  | 2.1 Hiển thị “Đăng nhập không thành công” |
| 2.2 Thực hiện đăng nhập “Bước 1” |  |
|  | 10.1 Hiển thị “ Danh sách rỗng” |
| 10.2 Chọn lọc theo tiêu chí lại (bước 9) |  |
| 10.3 Đăng xuất |  |
|  | 13.1 Hiển thị “Tour phải được chọn từ 2 HDV trở lên” |
| 13.2 Thực hiện lại HDV (bước 12) |  |

* 1. **Đặc tả usecase Thanh toán**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên usecase:** Thanh toán | |
| **Mô tả:** Hệ thống giúp khách hàng thanh toán để đặt tour thành công dễ dàng sỡ hữu dịch vụ du lịch nhanh chóng hơn. | |
| **Actor chính:** Khách hàng | |
| **Actor phụ:** Hệ thống | |
| **Tiền điều kiện:** Khách hàng đăng nhập thành công vào hệ thống | |
| **Hậu điều kiện:** Hệ thống gửi xác thực thanh toán *(thành công, thất bại)* và mã giữ chỗ. | |
| **Luồng sự kiện chính** | |
| **Khách hàng** | **Hệ thống** |
| 1. Đăng nhập vào hệ thống | 1. Kiểm tra đăng nhập *(hợp lệ, không hợp lệ)* |
|  | 1. Hiển thị trang chủ website. |
| 1. Chọn vào mục “Quản lý đơn đặt” | 1. Hiển thị danh sách các tour và trạng thái thanh toán |
|  | 1. Hiển thị nút button “Thanh toán ngay”, “Hủy” |
| 1. Nhấn chọn “Thanh toán ngay” | 1. Hệ thống chuyển sang trang thanh toán |
|  | 1. Hiển thị các phương thức thanh toán *(ví điện tử, thẻ tín dụng)* |
| 1. Chọn hình thức thanh toán |  |
| 1. Chọn ví điện tử (*hoặc thẻ tín dụng)* | 1. Hệ thống hiển thị các đơn vị thanh toán |
| 1. Nhấn chọn ngân hàng phù hợp. | 1. Hiển thị button “Xác nhận thanh toán” |
| 1. Nhấn chọn “xác nhận thanh toán.” | 1. Hệ thống hiển thị QR code |
| 1. Tiến hành thanh toán | 1. Hệ thống thông báo (Thanh toán thành công, thất bại) |
|  | 1. Hệ thống lưu vào cơ sở dữ liệu, và gởi thông tin mã vé giữ chỗ qua email, SMS cho khách hàng. |
| **Luồng sự kiện thay thế** | |
|  | 2.1 Hệ thống báo “Đăng nhập không thành công” |
| 2.2 Đăng nhập lại (bước 1) |  |
|  | 5.1 Hiển thị “danh sách rỗng” |
| 5.2 Đăng xuất |  |
| 5.3 Quay về trang chủ |  |
|  | 18.1 Hệ thống báo “Thanh toán thất bại” |
| 18.2 Quay về trang chủ |  |
| 18.3 Tiến hành thanh toán lại (bước 10) |  |

* 1. **Đặc tả Xem danh sách tour được phân công** (của hướng dẫn viên)

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên usecase:** Xem danh sách tour được phân công | |
| **Mô tả:** Hệ thống giúp hướng dẫn viên xem danh sách tour được phân công với lịch làm việc tối ưu hóa thực hiện công việc. | |
| **Actor chính:** Hướng dẫn viên | |
| **Actor phụ:** Hệ thống | |
| **Tiền điều kiện:** Đăng nhập thành công vào hệ thống | |
| **Hậu điều kiện:** Hệ thống hiển thị thông tin các tour được phân công cho hướng dẫn viên *bao gồm(tên khách hàng, số lượng khách, ngày giờ khởi hành , nơi đi nơi đến, sđt KH, email KH, địa chỉ)* | |
| **Luồng sự kiến chính** | |
| **Hướng dẫn viên** | **Hệ thống** |
| 1. Đăng nhập vào hệ thống | 1. Kiểm tra thông tin đăng nhập *(thành công, thất bại)* |
|  | 1. Hiển thị trang chủ |
| 1. Truy cập vào “Lịch làm việc” | 1. Hiển thị giao diện tìm kiếm *(ngày tháng năm)* |
| 1. HDV chọn (*ngày tháng năm)* muốn xem | 1. Kiểm tra tính hợp lệ *(không bỏ trống ngày tháng năm )* |
|  | 1. Hiển thị button “Tìm kiếm” |
| 1. HDV nhấn chọn “Tìm kiếm” | 1. Hiển thị danh sách các tour được phân công. |
|  | 1. Hiển button “xem chi tiết” ứng với mõi tour. |
| 1. HDV chọn tour cần xem chi tiết | 1. Hiển thị thông tin của tour *(tên khách hàng, số lượng khách, ngày giờ khởi hành , nơi đi nơi đến, sđt KH, email KH, địa chỉ)* |
| 1. HDV quay về trang danh sách các tour được phân công hoặc đăng xuất. |  |
| **Luồng sự kiện thay thế** | |
|  | 2.1 Hiển thị “Đăng nhập không thành công” |
| 2.2 HDV đăng nhập lại ( bước 1) |  |
|  | 7.1 Thông báo “Không được bỏ trống *ngày tháng năm*” |
| 7.2 Thực hiện chọn lại *(ngày tháng năm) (bước 6)* |  |
|  | 10.1 Hiển thị “Lịch rỗng” |
| 10.2 Đăng xuất |  |
| 10.3 Thực hiện chọn *ngày tháng năm* lại ( bước 6) |  |