**Case 2. : Mô tả chi tiết hệ thống đặt tour du lịch trực tuyến – Lucky Tours**

Công ty du lịch **Lucky Tours** mong muốn xây dựng một website hiện đại nhằm mang đến cho khách hàng dịch vụ đặt tour trực tuyến nhanh chóng, tiện lợi và an toàn. Website không chỉ đóng vai trò là công cụ thương mại điện tử giúp khách hàng tìm kiếm và đăng ký tour mà còn là kênh truyền thông chính thức để quảng bá hình ảnh công ty cũng như giới thiệu các điểm đến du lịch nổi tiếng trong và ngoài nước. Thông qua nền tảng này, công ty kỳ vọng gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng, mở rộng thị trường và nâng cao năng lực cạnh tranh trong lĩnh vực du lịch trực tuyến.

Trên website, các địa điểm du lịch được trình bày sinh động và phân loại theo vùng miền. Mỗi điểm đến đều có thông tin chi tiết về đặc điểm, danh lam thắng cảnh, các điểm tham quan nổi bật, kèm theo hình ảnh minh họa hấp dẫn. Khách hàng có thể dễ dàng tham khảo các gói tour được cập nhật thường xuyên với sự đa dạng về thời gian, địa điểm, loại hình du lịch, chi phí và nhiều chương trình khuyến mãi. Đối với mỗi gói tour, hệ thống cung cấp đầy đủ thông tin về lịch trình cụ thể từng ngày, ngày khởi hành, giá tour cho từng đối tượng khách (người lớn, trẻ em), dịch vụ đi kèm cũng như số lượng chỗ còn trống.

Website tích hợp chức năng **tìm kiếm và lọc nâng cao**, cho phép khách hàng tra cứu tour theo từ khóa hoặc theo nhiều tiêu chí khác nhau như điểm đến, khoảng thời gian, loại hình du lịch, mức giá và dịch vụ bổ sung. Khi tìm thấy gói tour phù hợp, khách hàng có thể tiến hành **đặt tour trực tuyến** thông qua form nhập liệu. Tại đây, khách hàng điền các thông tin cần thiết như họ tên, số lượng người lớn và trẻ em, thông tin liên hệ, phương thức thanh toán. Hệ thống tự động kiểm tra tính hợp lệ của dữ liệu nhập vào, phản hồi khi có sai sót và xác nhận đặt thành công khi thông tin hợp lệ. Một khách hàng có thể đặt nhiều tour khác nhau, trong khi mỗi tour giới hạn số lượng khách tối thiểu 10 và tối đa 40 người.

Sau khi đặt tour, khách hàng có thể chọn **thanh toán ngay** thông qua các cổng thanh toán điện tử hoặc **thanh toán trong vòng 24 giờ**. Nếu quá hạn mà chưa hoàn tất thanh toán, hệ thống sẽ tự động hủy đơn đặt để nhường chỗ cho khách khác. Trong trường hợp khách hàng muốn thay đổi hoặc hủy tour, website cung cấp chức năng **gửi yêu cầu trực tuyến** thông qua mục quản lý đơn đặt tour. Quy trình diễn ra như sau: khách hàng đăng nhập vào tài khoản, truy cập mục quản lý đơn đặt, chọn đơn muốn hủy hoặc đổi, điền lý do và gửi yêu cầu. Chính sách hoàn tiền được áp dụng minh bạch và tự động: nếu hủy trước 24 giờ so với thời điểm khởi hành, khách hàng được hoàn lại 70% giá vé; nếu hủy trước 12 giờ, được hoàn 50%; còn nếu trễ hơn thì sẽ không được hoàn tiền.

Về phía công ty, website hỗ trợ nhân viên trong nhiều nghiệp vụ quản lý. Nhân viên có thể tạo mới tour, cập nhật thông tin tour, quản lý danh sách đơn đặt, theo dõi tình trạng thanh toán và xử lý yêu cầu hủy/đổi. Mỗi đơn đặt tour được hệ thống phân công cho một nhân viên phụ trách, và một nhân viên có thể đồng thời quản lý nhiều đơn. Khi có yêu cầu từ khách hàng, hệ thống sẽ hiển thị trong bảng quản lý yêu cầu, nhân viên có thể phê duyệt, từ chối hoặc yêu cầu bổ sung thông tin. Sau khi xử lý, trạng thái đơn được cập nhật và thông báo đến khách hàng qua cả hệ thống và email.

Ngoài ra, quản lý công ty có thể sử dụng chức năng **phân công hướng dẫn viên** cho từng tour. Trong mục quản lý tour, quản lý lựa chọn tour cần phân công, sau đó chọn từ danh sách hướng dẫn viên hiện có dựa trên tiêu chí kinh nghiệm, lịch làm việc và ngôn ngữ hỗ trợ. Mỗi tour thường được bố trí từ 2–3 hướng dẫn viên nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ, đồng thời một hướng dẫn viên có thể tham gia nhiều tour khác nhau tùy theo lịch. Sau khi phân công, hệ thống tự động cập nhật lịch làm việc của hướng dẫn viên và gửi thông báo cho cả nhân viên lẫn khách hàng liên quan.

Về phía hướng dẫn viên, hệ thống cung cấp tài khoản riêng với các chức năng chuyên biệt: xem danh sách tour đã được phân công, truy cập lịch trình chi tiết, quản lý danh sách khách tham gia và nhận thông báo thay đổi (nếu có). Trong quá trình thực hiện tour, hướng dẫn viên có thể cập nhật tình trạng hoạt động, phản hồi sự cố hoặc ghi nhận ý kiến khách hàng để gửi lại cho công ty. Nhờ đó, việc phối hợp giữa công ty, hướng dẫn viên và khách hàng trở nên minh bạch, kịp thời và hiệu quả.

Bên cạnh các chức năng chính, hệ thống còn phải đáp ứng các **yêu cầu phi chức năng** quan trọng: giao diện trực quan, thân thiện và dễ sử dụng; tốc độ xử lý nhanh, đảm bảo trải nghiệm mượt mà cho khách hàng; tính bảo mật cao đối với dữ liệu cá nhân và giao dịch tài chính; khả năng hoạt động ổn định và chịu tải tốt khi có lượng lớn người dùng truy cập đồng thời. Với những yếu tố này, website Lucky Tours sẽ trở thành một kênh đặt tour tiện lợi, góp phần nâng cao uy tín thương hiệu và thúc đẩy sự phát triển bền vững của công ty trong kỷ nguyên số.

1. **Xác định yêu cầu chức năng** 
   1. **Khách hàng**
      * Tìm kiếm và lọc nâng cao
      * Đặt tour trực tuyến
      * Thanh toán
      * Gửi yêu cầu trực tuyến thay đổi tour
      * Gửi yêu cầu trực tuyến hủy tour
   2. **Nhân viên**
      * Tạo mới tour
      * Cập nhật thông tin tour
      * Quản lý danh sách đơn đặt,
      * Theo dõi tình trạng thanh toán
      * Xử lý yêu cầu hủy
      * Xử lý yêu cầu đổi
   3. **Quản lý**
      * Phân công hướng dẫn viên
      * Lựa chọn tour cần phân công
      * Chọn từ danh sách hướng dẫn viên hiện
   4. **Hướng dẫn viên**
      * Xem danh sách tour đã được phân công,
      * Truy cập lịch trình chi tiết
      * Quản lý danh sách khách tham gia
      * Nhận thông báo thay đổi (nếu có)
      * Cập nhật tình trạng hoạt động
      * Phản hồi sự cố hoặc ghi nhận ý kiến khách hàng để gửi lại cho công ty
2. **Quy tắc nghiệp vụ** 
   * + Một khách hàng có thể đặt nhiều tour khác nhau, trong khi mỗi tour giới hạn số lượng khách tối thiểu 10 và tối đa 40 người.
     + Nếu chưa hoàn tất thanh toán, hệ thống sẽ tự động hủy đơn đặt để nhường chỗ cho khách khác
     + Chính sách hoàn tiền được áp dụng minh bạch và tự động: nếu hủy trước 24 giờ so với thời điểm khởi hành, khách hàng được hoàn lại 70% giá vé; nếu hủy trước 12 giờ, được hoàn 50%; còn nếu trễ hơn thì sẽ không được hoàn tiền.
     + Mỗi đơn đặt tour được hệ thống phân công cho một nhân viên phụ trách, và một nhân viên có thể đồng thời quản lý nhiều đơn.
     + Mỗi tour thường được có từ 2–3 hướng dẫn viên nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ, đồng thời một hướng dẫn viên có thể tham gia nhiều tour khác nhau tùy theo lịch.
3. **Quy trình nghiệp vụ**
   * + **Tìm kiếm và lọc nâng cao**

* Khách hàng truy cập vào website, vNếu quá hạn mà chưa hoàn tất thanh toán, hệ thống sẽ tự động hủy đơn đặt để nhường chỗ cho khách khác
* ào mục tìm kiếm tour
* Khách hàng tra cứu tour theo từ khóa hoặc theo nhiều tiêu chí khác nhau như điểm đến, khoảng thời gian, loại hình du lịch, mức giá và dịch vụ bổ sung.
* Hệ thống xử lý và hiển thị danh sách tour phù hợp.
* Khách hàng xem và chọn tour phù hợp
  + - **Đặt tour trực tuyến**
* Khách hàng đặt tour muốn đi
* Hệ thống hiển thị form đặt tour, khách hàng điền các thông tin cần thiết như họ tên, số lượng người lớn và trẻ em, thông tin liên hệ, phương thức thanh toán.
* Hệ thống tự động kiểm tra tính hợp lệ của dữ liệu nhập vào, phản hồi khi có sai sót và xác nhận đặt thành công khi thông tin hợp lệ
  + - **Thanh toán**
* Sau khi đặt tour, khách hàng có thể chọn thanh toán ngay thông qua các cổng thanh toán điện tử hoặc thanh toán trong vòng 24 giờ
* Nếu quá hạn mà chưa hoàn tất thanh toán, hệ thống sẽ tự động hủy đơn đặt để nhường chỗ cho khách khác
  + - **Gửi yêu cầu trực tuyến thay đổi tour**
* Khách hàng đăng nhập vào tài khoản
* Truy cập mục quản lý đơn đặt
* Chọn đơn muốn đổi, điền lý do và gửi yêu cầu.
* Hệ thống tiếp nhận yêu cầu và ghi nhận vào danh sách xử lý.
* Nhân viên phụ trách xem xét và phản hồi.
  + - **Gửi yêu cầu trực tuyến hủy tour**
* Khách hàng đăng nhập vào tài khoản
* Truy cập mục quản lý đơn đặt
* Chọn đơn muốn hủy, điền lý do và gửi yêu cầu.
* Hệ thống tiếp nhận yêu cầu và ghi nhận vào danh sách xử lý.
* Nhân viên phụ trách xem xét và phản hồi.
  + - **Xử lý yêu cầu đổi**
* Nhân viên tiếp nhận yêu cầu đổi từ khách hàng.
* Hệ thống sẽ hiển thị thông tin khách hàng muốn đổi trong bảng quản lý yêu cầu
* Nhân viên có thể phê duyệt, từ chối hoặc yêu cầu khách hàng bổ sung thông tin.
* Sau khi xử lý, trạng thái đơn được cập nhật và thông báo đến khách hàng qua cả hệ thống và email.
  + - **Xử lý yêu cầu hủy**
* Nhân viên nhận thông báo yêu cầu hủy từ khách.
* Nhân viên xem thông tin đơn về thời gian so với giờ khởi hành
* Hệ thống áp dụng chính sách hoàn tiền
* Nhân viên phê duyệt hoặc từ chối
* Sau khi xử lý, trạng thái đơn được cập nhật và thông báo đến khách hàng qua cả hệ thống và email.

1. **Yêu cầu phi chức năng** 
   * + Giao diện trực quan, thân thiện và dễ sử dụng;
     + Tốc độ xử lý nhanh, đảm bảo trải nghiệm mượt mà cho khách hàng;
     + Tính bảo mật cao đối với dữ liệu cá nhân và giao dịch tài chính;
     + Khả năng hoạt động ổn định và chịu tải tốt khi có lượng lớn người dùng truy cập đồng thời
2. **Mô hình hóa yêu cầu chức năng, sử dụng sơ đồ use case.**

