**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN**



**Tên đề tài:**

**XÂY DỰNG WEBSITE DU LỊCH NGHỈ DƯỠNG THÔNG MINH- ỨNG DỤNG AL TƯ VẤN RESORT & THANH TOÁN TÍCH HỢP**

**∙•🙞🟏🙜•∙**

**USER STORY DOCUMENT**

GVHD: TS Trương Tiến Vũ

Nhóm SVTH:

La Chí Vĩ 27211201299

Trương Quang Thịnh 27211245006

Nguyễn Đức Vững 27211201447

Đinh Ngọc Thư 27201202882

Bùi Thị Thu Thảo 27201243640

**Đà Nẵng, tháng 03 năm 2025**

**THÔNG TIN DỰ ÁN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dự án viết tắt** |  | | |
| **Tên dự án** | Xây dựng Website Du lịch Nghỉ dưỡng Thông minh - Ứng dụng AL Tư vấn Resort & Thanh toán Tích hợp | | |
| **Ngày bắt đầu** | 15/03/2025 | **Ngày kết thúc** | 15/05/2025 |
| **Nơi thực hiện** | Khoa Công nghệ thông tin – Đại học Duy Tân | | |
| **Mentor** | TS. Trương Tiến Vũ  Email: [vudalat@yahoo.com](mailto:vudalat@yahoo.com)  Phone: 0905125143 | | |
| **Chủ sở hữu**  **(Product Owner)** | Đinh Ngọc Thư  Email: [dinhngocthu11@gmail.com](mailto:manhnguyen2002.it@gmail.com)  Tel: 0795093473 | | |
| **Quản lý dự án (Scrum Master)** | La Chí Vĩ | [[lachivi140820030303@gmail.com](mailto:lachivi140820030303@gmail.com)  @gmail.com](mailto:trannhuthanh221202@gmail.com) | 0326235392 |
| **Thành viên trong đội** | Trương Quang Thịnh | [tkfacebook@gmail.com](mailto:tkfacebook@gmail.com) | 0829769379 |
| Nguyễn Đức Vững | [ducvung2k3@gmail.com](mailto:ducvung2k3@gmail.com) | 0397057190 |
| Đinh Ngọc Thư | [dinhngocthu11@gmail.com](mailto:Huynhdngochoang@gmail.com) | 0795093473 |
| Bùi Thị Thu Thảo | [buithithuthao271@gmail.com](mailto:buithithuthao271@gmail.com) | 0398224740 |

**THÔNG TIN TÀI LIỆU**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên dự án** | Xây dựng Website Du lịch Nghỉ dưỡng Thông minh - Ứng dụng AL Tư vấn Resort & Thanh toán Tích hợp |
| **Tiêu đề tài liệu** | User story Document |
| **Người thực hiện** | Đinh Ngọc Thư |

**LỊCH SỬ CHỈNH SỬA TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Phiên bản** | **Người chỉnh sửa** | **Ngày** | **Ghi chú** |
| 1.0 | Đinh Ngọc Thư | 21/03/2025 | Bản nháp |
| 1.1 | Đinh Ngọc Thư | 22/03/2025 | Bản chính thức |

**PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Người hướng dẫn** | Trương Tiến Vũ | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Chủ sở hữu** | Đinh Ngọc Thư | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Quản lý dự án** | La Chí Vĩ | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Thành viên** | Trương Quang Thịnh | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Nguyễn Đức Vững | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Đinh Ngọc Thư | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Bùi Thị Thu Thảo | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |

Table of Contents

[**1.** **MỤC ĐÍCH TÀI LIÊU** 4](#_Toc196746123)

[**2.** **MỤC TIÊU HỆ THỐNG** 5](#_Toc196746124)

[**3.** **RÀNG BUỘC** 5](#_Toc196746125)

[**4.** **CÔNG CỤ VÀ PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ HỆ THỐNG** 5](#_Toc196746126)

[**5.** **USER STORY TRONG HỆ THỐNG** 5](#_Toc196746127)

[5.1. User Story 1: Đăng Kí 5](#_Toc196746128)

[5.2. User Story 2: Đăng Nhập 6](#_Toc196746129)

[5.3. User Story 3: Đăng Xuất 7](#_Toc196746130)

[5.4. User Story 4: Đổi mật khẩu 7](#_Toc196746131)

[5.5. User Story 5: Tìm kiếm thông tin phòng 8](#_Toc196746132)

[5.6. User Story 6: Tìm kiếm thông tin Resort 8](#_Toc196746133)

[5.7. User Story 7: Xem thông tin phòng 8](#_Toc196746134)

[5.8. User Story 8: Đặt phòng 9](#_Toc196746135)

[5.9. User Story 9: Xem lịch sử đặt phòng 9](#_Toc196746136)

[5.10. User Story 10: Đánh giá phòng 11](#_Toc196746137)

[5.11. User Story 11: Quản lý phòng 11](#_Toc196746138)

[5.12. User Story 12: Quản lý đơn đặt phòng 11](#_Toc196746139)

[5.13. User Story 13: Quản lý thông tin cá nhân 12](#_Toc196746140)

[5.14. User Story 14: Xem thống kê doanh thu 12](#_Toc196746141)

[5.15. User Story 15: Xem thống kê khách hàng 13](#_Toc196746142)

[5.16. User Story 16: Quản lý thông tin resort 13](#_Toc196746143)

[5.17. User Story 17: Quản lý bài đăng (blog) 14](#_Toc196746144)

[5.18. User Story 18: Hỗ trợ phản hồi khách hàng 14](#_Toc196746145)

[5.19. User Story 19: Quản lý comment 15](#_Toc196746146)

[5.20. User Story 20: Thống kê Resort 15](#_Toc196746147)

[5.21. User Story 21: Quản lí tài khoản người dùng 16](#_Toc196746148)

[5.22. User Story 22: Báo cáo / phản hồi 16](#_Toc196746149)

[5.23. User Story 23: Thanh toán thông minh 16](#_Toc196746150)

[5.24. User Story 24: Dùng chatbot AI hỗ trợ khách hàng 17](#_Toc196746151)

[5.25. User Story 25: Phân quyền 17](#_Toc196746152)

[5.26. User Story 26: Bình luận phòng 18](#_Toc196746153)

[5.27. User Story 27: Lưu phòng đã thích 18](#_Toc196746154)

1. **MỤC ĐÍCH TÀI LIÊU**

* Tài liệu này sẽ chỉ định các đặc tính của “*Xây dựng Website Du lịch Nghỉ dưỡng Thông minh - Ứng dụng AL Tư vấn Resort & Thanh toán Tích hợp*” sẽ phát triển. Khách hàng sẽ sử dụng tài liệu này để đảm bảo tính đầy đủ và chính xác các yêu cầu của hệ thống và liên quan đến yêu cầu chức năng cũng như tính chất lượng.
* Tài liệu này thảo luận về hướng phát triển của hệ thống. Điều chỉnh chỉnh các yêu cầu sử dụng phù hợp.
* Đối tượng sử dụng của tài liệu này là khách hàng, giảng viên hướng dẫn và bất kỳ nhóm phần mềm nào trong tương lai dự định mở rộng sản phẩm.

1. **MỤC TIÊU HỆ THỐNG**

* Xây dựng ứng dụng " Xây dựng Website Du lịch Nghỉ dưỡng Thông minh - Ứng dụng AL Tư vấn Resort & Thanh toán Tích hợp " Phát triển một hệ thống website đặt phòng resort cho phép khách hàng tìm kiếm và đặt phòng một cách dễ dàng và nhanh chóng.
* Tích hợp tư vấn AI để cung cấp thông tin về dịch vụ và hỗ trợ khách hàng 24/7, nâng cao trải nghiệm người dùng.
* Cung cấp giải pháp thanh toán an toàn qua mã QR, giúp quy trình thanh toán trở nên tiện lợi và bảo mật hơn.
* Nâng cao khả năng cá nhân hóa dịch vụ bằng cách sử dụng phân tích dữ liệu để đề xuất các gói dịch vụ phù hợp với nhu cầu và sở thích của từng khách hàng.

1. **RÀNG BUỘC**

* Dự án phải kết thúc trong thời gian 2 tháng.
* Chi phí cho dự án: Hạn chế.
* Nguồn lực: 5 người.

1. **CÔNG CỤ VÀ PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ HỆ THỐNG**

* Ngôn ngữ lập trình: Python, JavaScript , ReactJS v.v...
* Môi trường phát triển bao gồm Visual Code và một số công cụ gỡ lỗi.
* Công cụ quản lý phiên bản, quản lý thay đổi Github.

1. **USER STORY TRONG HỆ THỐNG**
   1. **User Story 1: Đăng Kí**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách vãng lai** , tui **muốn** đăng kí để được sử dụng một số chức năng của ứng dụng | |
| **Tác nhân** | Khách vãng lai |
| **Điều kiện tiên quyết** | Khách vãng lai có thể đăng ký tài khoản để trở thành khách hàng mới |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Đầu tiên , khách vãng lai vào ứng dụng chọn chức năng đăng ký. * Để đăng kí, khách vãng lai phải nhập: Họ tên, Mật khẩu , Xác nhận mật khẩu , Tên tài khoản, Email. * Hệ thống kiểm tra thông tin đăng kí gồm:   + Định dạng dữ liệu nhập (không để trống, Mật khẩu phải có ít nhất 8 ký tự trở lên)  + Xác thực sự tồn tại email   * Nếu các yêu cầu trên đều thỏa mãn thì phải xác thực qua email để cấp tài khoản đăng ký. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Không có |

* 1. **User Story 2: Đăng Nhập**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Khách hàng,** tôi **muốn** khi truy cập vào hệ thống phải đăng nhập | |
| **Tác nhân** | Khách hàng / Resort(quản lí khách sạn)/ Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng phải có tài khoản trong hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Đầu tiên, người dùng vào ứng dụng chọn chức năng đăng nhập * Để đăng nhập thì phải nhập đầy đủ các thông tin: Email, Password * Nếu nhập sai Tên tài khoản và Password thì hệ thống thông báo lỗi. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản đã tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 3: Đăng Xuất**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Khách hàng** , tôi **muốn** đăng xuất khỏi hệ thống | |
| **Tác nhân** | Khách hàng / Resort(quản lí khách sạn) / Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng phải có tài khoản trong hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên, người dùng vào ứng dụng chọn chức năng Đăng xuất sau khi đã đăng nhập. * Yêu cầu hệ thống trả về đã đăng xuất. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản đã tồn tại trong hệ thống . Đã đăng xuất khỏi hệ thống |

* 1. **User Story 4: Đổi mật khẩu**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng ,** tôi **muốn** đổi lại mật khẩu đển giúp tạo tính an toàn vfa bảo mật hơn cho tài khoản của mình | |
| **Tác nhân** | Khách hàng / Resort(quản lí khách sạn)/ Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng đổi lại mật khẩu |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên, người dùng vào ứng dụng chọn chức năng đổi mật khẩu. * Để đổi mật khẩu, người dùng cần nhập lại mật khẩu cũ. * Người dùng đổi lại mật khẩu mới an toàn bảo mật hơn. * Xác nhận đổi mật khẩu thành công. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản đã tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 5: Tìm kiếm thông tin phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Khách hàng** , tôi **muốn** tìm kiếm phòng phù hợp để phục vụ cho chuyến du lịch | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Người dùng nhấp vào ô tìm kiếm. * Nhập từ khóa cần tìm để tìm kiếm tên phòng, sau đó ấn nút Enter. * Các phòng phù hợp sẽ hiển thị trên một danh sách cùng với thông tin liên quan đến từ khóa tìm kiếm. * Người dùng có thể kích vào các bộ lọc như Giá phòng để thu hẹp kết quả * Người dùng chọn một phòng từ danh sách để xem thêm chi tiết | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Không có |

* 1. **User Story 6: Tìm kiếm thông tin Resort**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng** , tôi **muốn** tìm kiếm một khu Resort phù hợp cho chuyến du lịch nghĩ dưỡng của mình | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Người dùng nhấp vào ô tìm kiếm. * Nhập từ khóa cần tìm để tìm kiếm về Resort , sau đó ấn nút Enter. * Các khu resort phù hợp sẽ hiển thị trên một danh sách cùng với thông tin liên quan đến từ khóa tìm kiếm. * Người dùng chọn một khu resort từ danh sách để xem thêm chi tiết | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 7: Xem thông tin phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng**, tôi **muốn** xem thông tin chi tiết về các phòng để đưa ra quyết định định đặt phòng. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng / Resort(Quản lí khách sạn) / Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên, người dùng vào ứng dụng và chọn mục "Xem phòng". * Hệ thống hiển thị danh sách các phòng có sẵn với các thông tin chi tiết như: Tên phòng, Hình ảnh phòng, Giá phòng, Tình trạng còn trống, Tiện nghi kèm theo,… * Người dùng có thể chọn một phòng để xem thêm thông tin chi tiết. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 8: Đặt phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là khách hàng , tôi muốn đặt một phòng | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên, người dùng đăng nhập vào ứng dụng , khi xem thông tin phòng xong người dùng nhấn vào nút đặt phòng * Hệ thống hiển thị lại thông tin chi tiết phòng bạn đặt , người dùng xác nhận * Sau đó cung cấp phương thức thanh toán thông minh * Hiển thị thông báo xác nhận đã đặt phòng | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 9: Xem lịch sử đặt phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là khách hàng, tôi muốn xem lịch sử đặt phòng của mình | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Khách hàng / Resort(Quản lí khách sạn) / Admin |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên đăng nhập vào hệ thống chọn mục xem lịch sử đặt * Hiển thị phòng đã đặt trước đó * Cung cấp thông tin chi tiết cho từng đặt phòng, bao gồm: * Ngày đặt * Loại phòng * Thời gian * Trạng thái | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 10: Đánh giá phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là khách hàng , tôi muốn đánh giá về phòng mình đã ở và trải nghiệm trong chuyến du lịch | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên đăng nhập vào hệ thống, chọn đánh giá phòng * Cho phép khách hàng đánh giá số sao phòng đã ở * Hiển thị thông báo xác nhận sau khi đánh giá | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 11: Quản lý phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là quản lí khách sạn, admin tôi muốn quản lí phòng trong hệ thống | |
| **Tác nhân** | Admin / Resort(Quản lí khách sạn ) |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên đăng nhập vào hệ thống, hiện thị danh sách tất cả các phòng hiện có * Resort(Quản lí khách sạn) có thể thêm phòng mới , sửa thông tin hoặc xóa phòng ra khỏi hệ thống * Hiển thị trạng thái phòng , V,v… | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 12: Quản lý đơn đặt phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là quản lí khách sạn, admin tôi muốn quản lí các đơn đặt phòng của khách hàng | |
| **Tác nhân** | Admin / Resort(Quản lí khách sạn ) |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên đăng nhập vào hệ thống, hiện thị danh sách tất cả các đơn đặt phòng hiện có * Cung cấp thông tin chi tiết cho từng đơn đặt phòng (khách hàng, phòng đã đặt, thời gian, trạng thái). * Cho phép chỉnh sửa trạng thái đơn đặt phòng . * Cho phép hủy đơn đặt phòng trong trường hợp cần thiết. * Gửi thông báo xác nhận khi khách hàng thay đổi trạng thái đơn đặt hàng | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 13: Quản lý thông tin cá nhân**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** khách hàng , tôi muốn tự quản lí thông tin cá nhân của mình | |
| **Tác nhân** | Khách hàng / Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên, người dùng vào ứng dụng, chọn chức năng cập nhật thông tin cá nhân. * Để cập nhật thông tin, người dùng có thể nhập các thông tin thông tin về các nhân như: Họ tên, Số điện thoại, ngày sinh, Giới tính , Email,… * Hệ thống kiểm tra thông tin đã cập nhật * Nếu các yêu cầu trên đều thỏa mãn thì thông tin sẽ được cập nhật | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 14: Xem thống kê doanh thu**

|  |  |
| --- | --- |
| Là quản lí khách sạn , tôi muốn xem thống kê doanh thu để thoe dõi hiệu quả kinh doanh | |
| **Tác nhân** | Resort(Quản lí khách sạn) / Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên đăng nhập vào hệ thống, nhấn vào xem thống kê doanh thu * Hiển thị tổng doanh thu theo từng thời gian cụ thể (ngày , tháng , năm) * Hiển thị danh thu theo từng loại phòng | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 15: Xem thống kê khách hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là quản lí khách sạn , tôi muốn xem thống kê khách hàng để hiểu rõ hơn về nguwoif dùng | |
| **Tác nhân** | Resort(Quản lí khách sạn) / Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên đăng nhập vào hệ thống , hệ thống hiển thị tổng số khách hàng đã đăng ký. * Cung cấp thông tin về số lượng khách hàng mới theo từng thời gian. * Cung cấp phân tích theo độ tuổi, giới tính và khu vực địa lý của khách hàng. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 16: Quản lý thông tin resort**

|  |  |
| --- | --- |
| Là quản lí khách sạn , tôi muốn quản lý thông tin của resort để đảm bảo thông tin luôn chính xác và cập nhật. | |
| **Tác nhân** | Resort(Quản lí khách sạn) / Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***  - Đầu tiên đăng nhập thành công vào hệ thống  - Hiển thị thông tin tổng quan về resort (tên, địa chỉ, số điện thoại, email).  - Cung cấp khả năng chỉnh sửa thông tin cơ bản của resort.  - Cho phép thêm hoặc cập nhật hình ảnh của resort.  - Cung cấp thông tin về các dịch vụ và tiện ích có sẵn  - Cho phép quản lý thời gian hoạt động của resort. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 17: Quản lý bài đăng (blog)**

|  |  |
| --- | --- |
| Là quản lí khách sạn **,**tôi muốn quản lý các bài đăng trên blog để cung cấp thông tin hữu ích cho khách hàng. | |
| **Tác nhân** | Resort(Quản lí khách sạn) |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống. |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên đăng nhập thành công vào hệ thống. * Hiển thị danh sách tất cả các bài đăng với tiêu đề, tác giả và ngày đăng. * Cho phép thêm bài đăng mới với các trường tiêu đề, nội dung, hình ảnh. * Cung cấp tùy chọn chỉnh sửa thông tin của bài đăng đã có. * Cho phép xóa bài đăng không còn cần thiết. * Hiển thị trạng thái bài đăng (công khai, riêng tư, đang chờ duyệt). | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 18: Hỗ trợ phản hồi khách hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là quản lí khách sạn , tôi muốn hỗ trợ về mọi phản hồi của khách hàng để cải thiện dịch vụ. | |
| **Tác nhân** | Resort(Quản lí khách sạn) / Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Khách hàng có thể gửi yêu cầu hỗ trợ thông qua hệ thống, bao gồm mô tả chi tiết về vấn đề. * Resort(Quản lí khách sạn) hoặc Admin sẽ nhận thông báo về yêu cầu hỗ trợ và có thể phản hồi nhanh chóng. * Hệ thống cho phép theo dõi trạng thái của yêu cầu hỗ trợ (đang xử lý, đã hoàn thành, từ chối). * Khách hàng có thể đánh giá mức độ hài lòng với giải pháp đã được cung cấp. * Hệ thống lưu trữ lịch sử các yêu cầu hỗ trợ để quản lí và cải thiện dịch vụ | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống và đã đăng nhập. |

* 1. **User Story 19: Quản lý comment**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Admin, tôi muốn** quản lý các comment của khách hàng để duy trì chất lượng nội dung và tương tác tích cực. | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên , Admin đăng nhập thành công vào hệ thống, chọn đến xem comment * Hiển thị danh sách tất cả các comment với thông tin tác giả, nội dung và ngày gửi. * Cung cấp tùy chọn chỉnh sửa hoặc xóa comment không phù hợp. * Cung cấp chức năng tìm kiếm và lọc comment theo bài viết và trạng thái (đã duyệt, chưa duyệt). * Hiển thị tổng số comment cho mỗi bài viết để quản lý dễ dàng hơn. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống và đã đăng nhập. |

* 1. **User Story 20: Thống kê Resort**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Admin, tôi muốn** xem thống kê về resort để đánh giá hiệu suất và tối ưu hóa dịch vụ. | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên , admin đăng nhập thành công vào hệ thống * Hệ thống hiển thị tổng số lượt đặt phòng theo ngày, tuần và tháng. * Cung cấp thông tin chi tiết về doanh thu từ từng dịch vụ | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống và đã đăng nhập. |

* 1. **User Story 21: Quản lí tài khoản người dùng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Admin, tôi muốn** quản lí tài khoản người dùng để nắm và đảm bảo thông tin cho khách hàng | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên , admin đăng nhập thành công vào hệ thống * Hệ thống danh sách tất cả người dùng với thông tin cơ bản (tên, email, trạng thái,v,v…). * Cho phép thêm, sửa thông tin, lưu, và xóa tài khoản người dùng | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống và đã đăng nhập. |

* 1. **User Story 22: Báo cáo / phản hồi**

|  |  |
| --- | --- |
| Là khách hàng , tôi muốn báo cáo và phản hồi về dịch vụ để giúp cải thiện chất lượng. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên , đăng nhập thành công vào hệ thống , vào trang báo cáo và phản hồi * Cung cấp giao diện để khách hàng gửi báo cáo về trải nghiệm của mình (phản hồi, phàn nàn, đề xuất). * Gửi thông báo xác nhận cho khách hàng khi họ gửi báo cáo thành công. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 23: Thanh toán thông minh**

|  |  |
| --- | --- |
| Là khách hàng, tôi muốn thực hiện thanh toán một cách nhanh chóng và an toàn để tiết kiệm thời gian và nâng cao trải nghiệm. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên, đăng nhập thành công vào hệ thống , chọn và đặt phòng xong thì hệ thống sẽ cung cấp nhiều tùy chọn thanh toán (thẻ tín dụng, ví điện tử, chuyển khoản ngân hàng) để khách hàng lựa chọn * Cho phép khách hàng lưu thông tin thanh toán để sử dụng cho các giao dịch sau. * Đảm bảo có các bước xác thực an toàn (như OTP hoặc mã bảo mật) cho các giao dịch lớn. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 24: Dùng chatbot AI hỗ trợ khách hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Khách hàng, tôi muốn** sử dụng chatbot AI để nhận hỗ trợ nhanh chóng và hiệu quả khi cần thiết. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Sau khi đăng nhập thành công vào hệ thống. * Hệ thống hiển thị con chatbot AI * Người dùng có thể hỏi bất cứ vấn đề và mọi thắc mắc về dịch vụ * Nó sẽ phản hồi ngay lập tức với thông tin hữu ích, hướng dẫn hoặc giải pháp cho vấn đề và mọi thắc mắc của người dùng. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

* 1. **User Story 25: Phân quyền**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **Admin** , **tôi muốn** phân quyền cho người dùng trong hệ thống để đảm bảo an toàn và quản lý hiệu quả. | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Cho phép admin tạo các vai trò người dùng khác nhau (như khách hàng , quản lí khách sạn) * có khả năng gán quyền hạn cụ thể cho từng vai trò (như truy cập, sửa đổi, xóa dữ liệu). * Cung cấp giao diện để quản trị viên có thể chỉnh sửa hoặc xóa quyền hạn của từng vai trò. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

**5.26. User Story 26: Bình luận phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng** , **tôi muốn** bình luận về phòng đã ở và chia sẻ trải nghiệm của mình | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên , khách hàng đăng nhập thành công vào hệ thống * Chọn vào bình luận , khách hàng có thể để lại bình luận cho phòng * Có thể sửa hoặc xóa bình luận * Bình luận của khách hàng sẽ được hiển thị công khai | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |

**5.27. User Story 27: Lưu phòng đã thích**

|  |  |
| --- | --- |
| Là **khách hàng** , **tôi muốn** lưu lại các phòng đã thích để dễ dàng truy cập sau này | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| ***Tiêu chí chấp nhận:***   * Đầu tiên , khách hàng đăng nhập thành công vào hệ thống * Khách hàng lưu lại phòng danh sách yêu thích * Có thể xem, xóa hoặc chỉnh sửa danh sách phòng đã lưu. * Xác nhận khi phòng đã lưu vào danh sách yêu thích thành công | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản phải tồn tại trong hệ thống |