

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**ĐẠI HỌC DUY TÂN**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

Tt (13)

****

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**XÂY DỰNG WEBSITE ĐẶT TOUR DU LỊCH TÍCH HỢP AI TƯ VẤN LỊCH TRÌNH CHO KHÁCH HÀNG**

**TÀI LIỆU USER STORY**



|  |  |
| --- | --- |
| **GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:** | TS.TRƯƠNG TIẾN VŨ |
| **SINH VIÊN THỰC HIỆN:** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 01. | PHAN VĂN THANH | 2685 |
| 02. | NGUYỄN MINH TIỀN PHONG | 3914 |
| 03. | ĐẶNG HỮU QUANG HUY | 2636 |
| 04. | NGUYỄN SỶ KHẢI | 3831 |
| 05. | PHẠM THỊ THANH THÚY | 4438 |

*Đà Nẵng, Ngày 23, tháng 05 năm 2025*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **THÔNG TIN DỰ ÁN** | | | | |
| **Dự án viết tắt** | **GOVIET** | | | |
| **Tên dự án** | Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng | | | |
| **Thời gian bắt đầu** | 17/03/2025 | **Thời gian kết thúc** | | 23/05/2025 |
| **Tổ chức dẫn đầu** | Khoa Công Nghệ Thông Tin, Trường Đại Học Duy Tân | | | |
| **Giáo viên hướng dẫn** | + Ts. Trương Tiến Vũ  + Email: truongtienvu@dtu.edu.vn  + Phone: 0914083188 | | | |
| **Chủ sở hữu dự án & Chi tiết liên hệ** | Ts. Trương Tiến Vũ  Email: truongtienvu@dtu.edu.vn  Phone: 0914083188 | | | |
| **Đối tác** | **Duy Tan University** | | | |
| **Quản lý dự án & Scrum Master** | Phan Văn Thanh | phanthanh10203@gmail.com | | 0362137238 |
| **Thành Viên Nhóm** | Nguyễn Minh Tiền Phong | az957tienphong@gmail.com | | 0325676602 |
| Nguyễn Sỷ Khải | nguyenkhai1206200325@gmail.com | | 0868675709 |
| Phạm Thị Thanh Thúy | ictphamthuy@gmail.com | | 0774974828 |
| Đặng Hữu Quang Huy | huydang2806@gmail.com | | 0905920794 |
| **Tiêu đề tài liệu** | **User Story Document** | | | |
| **Tác giả** | **Đặng Hữu Quang Huy** | | | |
| **Chức năng** | **Team member** | | | |
| **Ngày** | **22/03/2025** | **Tên tệp:** | **ProjectUserStory.docx** | |

**LỊCH SỬ CHỈNH SỬA TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Access** | | Khoa CNTT | |
| **Phiên bản** | **Người chỉnh sửa** | **Ngày** | **Ghi chú** |
| 1.0 | Đặng Hữu Quang Huy | 22/03/2025 | Tạo tài liệu |

**PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Người hướng dẫn** | Trương Tiến Vũ | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Chủ sở hữu** | Trương Tiến Vũ | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Quản lý dự án** | Phan Văn Thanh | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Thành viên** | Nguyễn Sỷ Khải | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Đặng Hữu Quang Huy | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Phạm Thị Thanh Thúy | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Nguyễn Minh Tiền Phong | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |

Mục Lục

[I. GIỚI THIỆU 5](#_Toc198305155)

[1.1. Mục đích 5](#_Toc198305156)

[1.2. Giá trị kinh doanh 6](#_Toc198305157)

[2.CÁC USER STORY CỦA WEBSITE ĐẶT TOUR DU LỊCH 7](#_Toc198305158)

[2.1.US01-Đăng nhập. 7](#_Toc198305159)

[2.2.US02- Đăng xuất. 7](#_Toc198305160)

[2.3.US03-Đăng ký. 8](#_Toc198305161)

[2.4.US04-Chỉnh sửa thông tin cá nhân. 8](#_Toc198305162)

[2.5.US05-Tìm kiếm tour du lịch. 9](#_Toc198305163)

[2.6.US06-Lọc tour. 10](#_Toc198305164)

[2.7.US07-Xem danh sách Tour. 11](#_Toc198305165)

[2.8.US08 –Xem chi tiết tour. 11](#_Toc198305166)

[2.9.US09 –Đặt Tour. 12](#_Toc198305167)

[2.10.US10 –Hủy Tour. 13](#_Toc198305168)

[2.11.US11-Thanh toán 13](#_Toc198305169)

[2.12.US12-Xem tour đã đặt 14](#_Toc198305170)

[2.13.US13-Xem và đánh giá Tour 15](#_Toc198305171)

[2.14.US14-Liên hệ 16](#_Toc198305172)

[2.15.US15-Đổi mật khẩu 17](#_Toc198305173)

[2.16.US16-Tư vấn hỗ trợ lịch trình bằng AI 17](#_Toc198305174)

[2.17.US17-Quên mật khẩu. 18](#_Toc198305175)

[2.18.US18 – Quản lý thông tin Admin 19](#_Toc198305176)

[2.19.US19–Quản lý người dùng. 20](#_Toc198305177)

[2.20.US20 – Quản lý tour du lịch. 20](#_Toc198305178)

[2.21.US21- Quản lý booking. 21](#_Toc198305179)

[2.22.US22 - Báo cáo thống kê 22](#_Toc198305180)

# I. GIỚI THIỆU

## 1.1. Mục đích

Dự án hướng đến việc xây dựng một *Website du lịch tích hợp trí tuệ nhân tạo (AI)*, nơi khách hàng có thể dễ dàng tìm kiếm các tour du lịch chất lượng, xem thông tin chi tiết, đặt lịch trình, đánh giá và bình luận về các tour thông qua giao diện thân thiện và thao tác đơn giản. Điểm nổi bật của hệ thống là “AI tư vấn lịch trình thông minh”, giúp cá nhân hóa trải nghiệm du lịch dựa trên sở thích, ngân sách và thời gian của khách hàng.Hệ thống bao gồm các chức năng chính như sau:

*\*Chức năng chung:*

Tìm kiếm và lọc tour du lịch theo địa điểm, thời gian, ngân sách

Xem danh sách tour và chi tiết tour

Xem và đọc đánh giá, bình luận từ người dùng khác

Xem thông tin giới thiệu về công ty .

*\*Đối với khách vãng lai (chưa đăng nhập):*

Đăng ký tài khoản mới .

Tìm kiếm, lọc tour và xem chi tiết tour du lịch .

Xem các đánh giá từ người dùng khác về tour du lịch .

Xem thông tin giới thiệu về công ty .

Chuyển đổi giữa chế độ sáng và tối .

*\*Đối với khách hàng (đã đăng nhập):*

Đăng nhập và đăng xuất khỏi hệ thống .

Quản lý thông tin cá nhân (xem và chỉnh sửa) .

Đặt tour, thanh toán, hủy tour .

Xem danh sách tour đã đặt và theo dõi trạng thái .

Đánh giá và bình luận về tour đã trải nghiệm .

Nhận tư vấn lịch trình bằng AI.

Xem lại và chỉnh sửa thông tin tài khoản .

Liên hệ với bộ phận hỗ trợ .

*\*Đối với quản trị viên (Admin):*

Đăng nhập và quản lý thông tin cá nhân với vai trò quản trị .

Quản lý tài khoản người dùng (xem, cập nhật xóa tài khoản) .

Quản lý tour du lịch (thêm, sửa, xóa tour) .

Quản lý đơn đặt tour: xác nhận, hủy, xem chi tiết.

Xem báo cáo, thống kê đặt tour, doanh thu .

\*Tính năng AI tích hợp:

- *Tư vấn lịch trình thông minh*: AI phân tích sở thích, lịch sử tìm kiếm và ngân sách của khách hàng để gợi ý các tour hoặc lịch trình phù hợp.

## 1.2. Giá trị kinh doanh

Hệ thống du lịch tích hợp AI được thiết kế để mang lại giá trị vượt trội cho cả doanh nghiệp du lịch và khách hàng.

\***Giai đoạn thử nghiệm:**  
- Ban đầu, hệ thống triển khai với các chức năng cơ bản như tìm kiếm tour, xem chi tiết tour và đặt lịch thủ công. AI sẽ được thử nghiệm với tính năng tư vấn lịch trình đơn giản và chatbot cơ bản.

- Mục tiêu của giai đoạn này là kiểm tra tính ổn định của hệ thống, khả năng tích hợp AI và thu thập phản hồi từ người dùng để cải tiến.

**\*Giai đoạn triển khai thực tế:**  
Sau khi hoàn thiện, hệ thống chính thức hoạt động với đầy đủ tính năng AI, mang lại các lợi ích sau:

**-Quản lý hiệu quả hơn:**

+ Theo dõi doanh thu và hiệu suất tour theo thời gian thực.

+ Nhận báo cáo chi tiết về xu hướng du lịch và các tour được yêu thích, hỗ trợ đưa ra chiến lược kinh doanh phù hợp.

**-Cải thiện dịch vụ khách hàng:**

+ Đáp ứng nhanh chóng nhu cầu tìm kiếm và đặt tour nhờ AI tư vấn lịch trình thông minh.

+ Tăng sự hài lòng của khách hàng thông qua lịch trình cá nhân hóa và hỗ trợ liên tục từ chatbot AI.

**-Tăng doanh thu:**

+ Tối ưu hóa tỷ lệ chuyển đổi nhờ gợi ý lịch trình phù hợp với từng khách hàng.

+ Thu hút khách hàng mới thông qua trải nghiệm du lịch hiện đại, tiện lợi và thông minh.

# 2.CÁC USER STORY CỦA WEBSITE ĐẶT TOUR DU LỊCH

## 2.1.US01-Đăng nhập.

|  |  |
| --- | --- |
| +Là khách hàng, tôi muốn đăng nhập vào hệ thống, để sử dụng các chức năng của website đặt tour du lịch. | |
| **Đăng nhập** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách hàng/Admin | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Là khách hàng, tôi muốn đăng nhập vào hệ thống để sử dụng các chức năng của website đặt tour du lịch. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Đầu tiên, khách hàng vào website chọn chức năng đăng nhập  +Để đăng nhập thì phải nhập đầy đủ các thông tin: Tên tài khoản, Mật khẩu  +Nếu nhập sai Tên tài khoản và Mật khẩu thì hệ thống thông báo lỗi.  +Nếu người dùng nhập đúng thì hệ thống chuyển đến trang chủ.  **Ràng buộc:**  Tài khoản (account) đã được đăng ký và tồn tại trong hệ thống. |

## 2.2.US02- Đăng xuất.

|  |  |
| --- | --- |
| +Là khách hàng, tôi muốn đăng xuất, để thoát ra khỏi trang web | |
| **Đăng xuất** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách hàng/Admin | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Là khách hàng, tôi muốn đăng xuất khỏi hệ thống để bảo vệ thông tin cá nhân và kết thúc phiên làm việc của mình. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Khách hàng đã đăng nhập vào website và chọn chức năng "Đăng xuất".  +Sau khi đăng xuất, người dùng được chuyển hướng đến trang chủ hoặc trang đăng nhập.  +Người dùng không thể truy cập các chức năng dành riêng cho người dùng (như xem lịch sử đặt tour hoặc đặt tour mới) mà không đăng nhập lại.  **Ràng buộc**  +Người dùng đang ở trạng thái đăng nhập để thực hiện chức năng đăng xuất. |

## 2.3.US03-Đăng ký.

|  |  |
| --- | --- |
| +Là người dùng vãng lai , tôi muốn đăng ký, để sử dụng được một số chức năng chính của website. | |
| **Đăng ký** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách vãng lai | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Là người dùng vãng lai, tôi muốn đăng ký tài khoản để trở thành người dùng mới và sử dụng các chức năng chính của website đặt tour du lịch. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Khách truy cập website và chọn chức năng "Đăng ký".  +Khách nhập đầy đủ thông tin cần thiết  +Sau khi đăng ký thành công, hệ thống thông báo "Đăng ký thành công" và khách có thể sử dụng các chức năng dành cho người dùng (như đặt tour, xem lịch sử đặt tour, nhận tư vấn lịch trình từ AI).  **Ràng buộc:**Không có |

## 2.4.US04-Chỉnh sửa thông tin cá nhân.

|  |  |
| --- | --- |
| +Là người dùng tôi muốn chỉnh sửa thông tin cá nhân để cập nhật chính xác thông tin cá nhân của mình trên hệ thống. | |
| **Chỉnh sửa thông tin cá nhân** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân**:Khách hàng | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Người dùng chung muốn chỉnh sửa thông tin cá nhân. | **Tiêu chí chấp nhận:**  +Người dùng đăng nhập vào hệ thống.  +Người dùng truy cập trang hồ sơ cá nhân.  +Người dùng có thể chỉnh sửa các thông tin như: họ tên, số điện thoại, email, địa chỉ, ảnh đại diện…  +Hệ thống xác thực dữ liệu đầu vào (ví dụ: email đúng định dạng, số điện thoại hợp lệ).  +Sau khi chỉnh sửa, hệ thống lưu lại và hiển thị thông tin đã cập nhật.  Thông báo thành công hoặc thất bại được hiển thị rõ ràng cho người dùng.  **Ràng buộc:**  **+**Chỉ người dùng đã đăng nhập mới được chỉnh sửa thông tin. |

## 2.5.US05-Tìm kiếm tour du lịch.

|  |  |
| --- | --- |
| +Là người dùng chung, tôi muốn tìm kiếm tour du lịch để xem thông tin chi tiết về các tour mà tôi quan tâm. | |
| **Tìm kiếm tour du lịch** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân**: Khách vãng lai/ Khách hàng/ Admin | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Người dùng chung muốn tìm kiếm tour. | **Tiêu chí chấp nhận:**  +Người dùng truy cập website và chọn mục "Tìm kiếm".  +Người dùng nhập các tiêu chí tìm kiếm vào ô tìm kiếm hoặc sử dụng bộ lọc.  +Hệ thống hiển thị danh sách các tour du lịch phù hợp với tiêu chí mà người dùng đã nhập.  +Người dùng có thể nhấp vào một tour để xem thông tin chi tiết (lịch trình, giá cả, đánh giá, v.v.).  **Ràng buộc:**Không có |

## 2.6.US06-Lọc tour.

|  |  |
| --- | --- |
| Là người dùng chung,tôi muốn lọc các tour du lịch theo nhu cầu cụ thể (ví dụ: địa điểm, thời gian, ngân sách, sở thích),để dễ dàng tìm ra những tour phù hợp với mong muốn của tôi. | |
| **Lọc tour theo nhu cầu** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách hàng vãng lai/Khách hàng/Admin | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Người dùng muốn sử dụng bộ lọc để tìm tour phù hợp với nhu cầu cá nhân. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Người dùng truy cập website và chọn mục "Tìm kiếm".  Người dùng có thể sử dụng bộ lọc với các tiêu chí như:  +Điểm đến  +Khoảng thời gian  +Mức giá  +Thời lượng tour  +Hệ thống áp dụng các bộ lọc để hiển thị danh sách tour phù hợp.  +Người dùng có thể nhấp vào từng tour để xem thông tin chi tiết (lịch trình, hình ảnh, giá cả, đánh giá,…).  +Giao diện lọc rõ ràng, dễ sử dụng, có thể kết hợp nhiều tiêu chí.  **Ràng buộc:**  **+**Hệ thống phải phản hồi nhanh khi áp dụng bộ lọc.  +Các tiêu chí lọc phải được cập nhật linh hoạt theo dữ liệu thực tế. |

## 2.7.US07-Xem danh sách Tour.

|  |  |
| --- | --- |
| +Là người dùng chung,tôi muốn xem danh sách tất cả các tour du lịch có trên hệ thống,để có cái nhìn tổng quan và lựa chọn tour phù hợp với nhu cầu của mình. | |
| **Xem danh sách tour** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách hàng vãng lai/Khách hàng/Admin | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Người dùng muốn xem toàn bộ danh sách các tour du lịch có trên hệ thống. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Người dùng truy cập website và vào mục "Danh sách tour".  +Hệ thống hiển thị danh sách các tour du lịch có sẵn.  Mỗi tour hiển thị thông tin cơ bản như:  +Tên tour  +Ảnh đại diện  +Giá  +Ngày khởi hành  +Địa điểm  Người dùng có thể:  +Nhấp vào tour bất kỳ để xem chi tiết  +Sắp xếp theo giá, ngày khởi hành, mức độ phổ biến,..  +Chuyển trang nếu danh sách có nhiều tour **Ràng buộc:**  +Danh sách tour phải hiển thị với cả người dùng chưa đăng nhập (khách vãng lai).  +Hệ thống cần đảm bảo tốc độ tải dữ liệu nhanh khi số lượng tour lớn. |

## 2.8.US08 –Xem chi tiết tour.

|  |  |
| --- | --- |
| Là khách hàng,tôi muốn xem thông tin chi tiết của tour du lịch,để có thể đưa ra quyết định phù hợp trước khi đặt tour. | |
| **Xem chi tiết tour** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách hàng / Khách vãng lai / Admin | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Người dùng cần xem thông tin chi tiết về tour du lịch. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Người dùng truy cập vào danh sách tour hoặc kết quả tìm kiếm.  +Nhấn vào một tour bất kỳ để chuyển đến trang chi tiết.  Trang chi tiết hiển thị đầy đủ thông tin gồm:  +Tên tour  +Lịch trình chi tiết theo ngày  +Hình ảnh tour  +Giá tour  +Thời gian và ngày khởi hành  +Số lượng chỗ còn trống  +Đánh giá từ khách hàng khác (nếu có)  +Thông tin hướng dẫn viên (nếu có)  **Ràng buộc:**  +Dữ liệu hiển thị phải được cập nhật mới nhất từ hệ thống (trạng thái chỗ, giá cả, đánh giá...). |

## 2.9.US09 –Đặt Tour.

|  |  |
| --- | --- |
| Là khách hàng, tôi muốn thực hiện thao tác đặt tour để có thể tham gia chuyến đi mà tôi mong muốn. | |
| **Đặt Tour** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách hàng / Khách vãng lai | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Người dùng cần đặt tour. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Người dùng phải đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản của mình.  +Sau khi đăng nhập, người dùng có thể duyệt các tour trên hệ thống.  Trong giao diện đặt tour, người dùng có thể:  +Xem chi tiết tour (tên tour, lịch trình, giá cả, hình ảnh, ngày khởi hành,...).  +Chọn số lượng người tham gia và ngày khởi hành (nếu có nhiều lựa chọn).  +Nhấn nút "Đặt tour" để tiến hành đặt chỗ.Chuyển đến trang thanh toán.  **Ràng buộc:**  +Tài khoản của người dùng phải tồn tại trong hệ thống.  +Người dùng phải ở trạng thái đăng nhập để truy cập chức năng đặt tour.  +Hệ thống chỉ cho phép đặt tour trong thời gian còn hiệu lực, còn chỗ trống và chưa quá hạn đăng ký. |

## 2.10.US10 –Hủy Tour.

|  |  |
| --- | --- |
| Là khách hàng tôi muốn thực hiện thao tác hủy tour đã đặt để có thể chủ động thay đổi kế hoạch cá nhân khi không thể tham gia chuyến đi. | |
| **Hủy tour** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách hàng | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Người dùng muốn hủy tour đã đặt. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Khách hàng phải đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản của mình.  +Sau khi đăng nhập, người dùng có thể truy cập mục "Tour đã đặt" hoặc "Lịch sử đặt tour".  +Người dùng chọn tour cần hủy và nhấn nút "Hủy tour".  +Hệ thống hiển thị hộp thoại xác nhận hủy với các thông tin liên quan (tên tour, thời gian khởi hành, chính sách hủy,...).  +Sau khi xác nhận, tour được cập nhật trạng thái là "Đã hủy" và không còn hiệu lực.  +Nếu có chính sách hoàn tiền, hệ thống hiển thị số tiền hoàn và thời gian xử lý.  +Người dùng nhận được thông báo (hoặc email) xác nhận hủy tour thành công.  **Ràng buộc:**  +Chỉ có thể hủy tour trước thời hạn quy định (ví dụ: trước ngày khởi hành 7 ngày).  +Tài khoản phải đang đăng nhập và có tour hợp lệ để hủy.  +Hệ thống cần cập nhật lại số lượng chỗ trống của tour sau khi hủy. |

## 2.11.US11-Thanh toán

|  |  |
| --- | --- |
| Là khách hàng, tôi muốn thanh toán tour du lịch mà tôi đã chọn để hoàn tất quá trình đặt tour.. | |
| **Thanh toán** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách hàng | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Khách hàng cần thanh toán khi đặt tour | **Tiêu chí chấp nhận**  +Khi chọn đặt tour , hệ thống chuyển người dùng đến trang thanh toán.  +Người dùng xác nhận thông tin cá nhân (tên, email, số điện thoại) và thông tin tour trong giỏ hàng (tên tour, ngày khởi hành, số người tham gia, giá cả) trước khi nhấp vào nút "Thanh toán"(có thể thanh toán tại văn phòng, momo, paypal)  +Sau khi thông tin được xác nhận hợp lệ, hệ thống tạo một đơn đặt tour mới và gửi thông báo chờ quản trị viên xác nhận.  **Ràng buộc**  Người dùng phải ở trạng thái đăng nhập để thực hiện thanh toán. |

## 2.12.US12-Xem tour đã đặt

|  |  |
| --- | --- |
| Là khách hàng,tôi muốn xem danh sách các tour đã đặt,để dễ dàng theo dõi thông tin các chuyến đi sắp tới và quản lý đặt chỗ của mình. | |
| **Xem tour đã đặt** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:**Khách hàng | **Date: 22/03/2025** |
| **Story**:Khách hàng muốn xem thông tin các tour đã đặt. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Người dùng phải đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản .  +Người dùng truy cập mục “Tour đã đặt” hoặc “Lịch sử đặt tour” từ giao diện cá nhân.  Hệ thống hiển thị danh sách các tour đã đặt, gồm thông tin:  +Tên tour  +Ngày khởi hành  +Số lượng người tham gia  +Trạng thái đặt tour (đã xác nhận, đã thanh toán, đang chờ, đã hủy, v.v.)  Người dùng có thể:  +Nhấn vào tour để xem chi tiết  +Thực hiện các thao tác như hủy tour, xem hóa đơn, liên hệ hỗ trợ (nếu cần)  **Ràng buộc**  +Người dùng phải có tài khoản hợp lệ và đang đăng nhập.  +Chỉ hiển thị các tour mà người dùng đã đặt thành công hoặc đang xử lý. |

## 2.13.US13-Xem và đánh giá Tour

|  |  |
| --- | --- |
| Là khách hàng, tôi muốn có thể xem các đánh giá từ những người đã trải nghiệm tour để có thêm thông tin khách quan trước khi đặt.  Sau khi hoàn tất tour, tôi muốn có thể viết đánh giá, để chia sẻ trải nghiệm và hỗ trợ những người dùng khác trong việc lựa chọn tour. | |
| **Xem và đánh giá Tour** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách hàng | **Date: 22/03/2025** |
| **Story: +**Là khách hàng, tôi muốn xem các đánh giá từ người dùng khác về tour du lịch, để có thêm thông tin khách quan trước khi đặt tour.  +Là khách hàng, tôi muốn để lại đánh giá sau khi tham gia tour, nhằm chia sẻ trải nghiệm và giúp những người dùng khác có thêm thông tin tham khảo. | **Tiêu chí chấp nhận**  1. Xem đánh giá tour (áp dụng cho cả khách vãng lai và khách hàng)  Người dùng truy cập trang chi tiết tour.  Trong phần chi tiết, có mục “Đánh giá từ khách hàng”, hiển thị:  +Tên người đánh giá (hoặc “Ẩn danh” nếu được cài đặt).  +Số sao (1–5).  +Nội dung nhận xét.  +Ngày đánh giá.  +Không yêu cầu đăng nhập để xem.  Nếu chưa có đánh giá nào, hệ thống hiển thị: “Chưa có đánh giá cho tour này.”  2. Viết đánh giá tour (chỉ áp dụng cho khách hàng đã tham gia tour)  Người dùng phải đăng nhập.  Chỉ những khách hàng đã hoàn tất tour mới được phép đánh giá.  Truy cập mục “Lịch sử đặt tour” hoặc trang chi tiết của tour đã tham gia.  Nhấn nút “Viết đánh giá”, sau đó nhập:  +Số sao (1–5).  +Nội dung nhận xét.  Sau khi gửi, đánh giá sẽ hiển thị trong phần đánh giá của tour.  **Ràng buộc**  Không có khi xem và bắt buộc đăng nhập để đánh giá |

## 2.14.US14-Liên hệ

|  |  |
| --- | --- |
| +Là khách hàng,tôi muốn gửi yêu cầu hoặc câu hỏi đến bộ phận hỗ trợ,để được giải đáp thắc mắc hoặc hỗ trợ khi gặp vấn đề trong quá trình sử dụng dịch vụ. | |
| **Liên hệ** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách hàng | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Khách hàng muốn liên hệ với bộ phận hỗ trợ. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Người dùng truy cập mục “Liên hệ” trên website.  +Người dùng có thể điền vào biểu mẫu liên hệ với các trường thông tin:  +Họ tên  +Email  +Số điện thoại  +Nội dung cần hỗ trợ hoặc thắc mắc  Sau khi gửi, hệ thống hiển thị thông báo xác nhận đã tiếp nhận yêu cầu.  +Yêu cầu sẽ được lưu lại và gửi đến bộ phận hỗ trợ để phản hồi qua email hoặc trong mục "Thông báo".  **Ràng buộc**  +Người dùng cần nhập đầy đủ thông tin bắt buộc (họ tên, email, nội dung).  +Hệ thống cần có cơ chế lưu trữ và phân loại yêu cầu gửi về.  +Phản hồi có thể mất một khoảng thời gian tùy theo loại yêu cầu. |

## 2.15.US15-Đổi mật khẩu

|  |  |
| --- | --- |
| +Là khách hàng, tôi muốn thay đổi mật khẩu tài khoản của mình để đảm bảo tài khoản được bảo mật và an toàn hơn. | |
| **Xem đánh giá tour** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách hàng | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:**  Là khách hàng, tôi muốn thay đổi mật khẩu tài khoản của mình để đảm bảo tài khoản được bảo mật và an toàn hơn. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Người dùng đã đăng nhập vào hệ thống.  +Người dùng truy cập vào trang đổi mật khẩu trong phần thông tin tài khoản.  -Người dùng phải nhập:  +Mật khẩu hiện tại  +Mật khẩu mới  +Xác nhận mật khẩu mới  -Hệ thống kiểm tra:  +Mật khẩu hiện tại phải đúng.  +Mật khẩu mới và xác nhận mật khẩu phải trùng khớp.  +Mật khẩu mới phải khác mật khẩu hiện tại và tuân theo quy định độ mạnh (ví dụ: tối thiểu 8 ký tự, bao gồm chữ hoa, chữ thường và số).  -Nếu thành công, hệ thống hiển thị thông báo: "Đổi mật khẩu thành công."  -Nếu thất bại, hệ thống hiển thị thông báo lỗi tương ứng (ví dụ: "Mật khẩu hiện tại không đúng", "Mật khẩu mới không khớp", v.v.).  **Ràng buộc**  Chỉ người dùng đã đăng nhập mới có quyền đổi mật khẩu. |

## 2.16.US16-Tư vấn hỗ trợ lịch trình bằng AI

|  |  |
| --- | --- |
| +Là khách hàng,tôi muốn được tư vấn lịch trình tour du lịch thông qua AI,  để có thể nhận được gợi ý về các điểm đến, lịch trình phù hợp với sở thích và nhu cầu của mình. | |
| **Tư vấn hỗ trợ lịch trình bằng AI** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách hàng | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Khách hàng muốn nhận các gợi ý lịch trình dựa trên sở thích và yêu cầu của mình thông qua AI. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Khách hàng phải đăng nhập vào hệ thống để có quyền truy cập vào tính năng tư vấn.  +Trong giao diện tư vấn, khách hàng sẽ cung cấp các thông tin cần thiết về sở thích (loại hình tour, điểm đến, thời gian du lịch, v.v.).  +Hệ thống AI sẽ phân tích các thông tin và gợi ý các lịch trình tour phù hợp với nhu cầu của khách hàng.  +Khách hàng có thể xem chi tiết lịch trình, các điểm đến trong tour và thông tin liên quan như giá cả, thời gian di chuyển, dịch vụ đi kèm, v.v.  +Khách hàng có thể chọn một trong các lịch trình gợi ý để đặt tour hoặc yêu cầu AI đưa ra các lựa chọn khác.  +Nếu khách hàng cần chỉnh sửa lịch trình, họ có thể yêu cầu AI điều chỉnh và hệ thống sẽ tự động cập nhật các thay đổi.  **Ràng buộc**  +Tài khoản của khách hàng phải tồn tại trong hệ thống và đã đăng nhập.  +Hệ thống cần có khả năng phân tích và xử lý dữ liệu để đưa ra các gợi ý lịch trình hợp lý và chính xác.  Các gợi ý lịch trình cần phải được xác minh với dữ liệu tour thực tế có sẵn trên hệ thống. |

## 2.17.US17-Quên mật khẩu.

|  |  |
| --- | --- |
| +**:** Là khách hàng, tôi muốn có thể khôi phục mật khẩu khi quên, để có thể đăng nhập lại vào hệ thống mà không cần tạo tài khoản mới. | |
| **Quên mật khẩu** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Khách hàng | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Là khách hàng, tôi muốn có thể khôi phục mật khẩu khi quên, để có thể đăng nhập lại vào hệ thống mà không cần tạo tài khoản mới. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Trên trang đăng nhập, người dùng có thể nhấn vào liên kết “Quên mật khẩu?”.  +Người dùng nhập địa chỉ email đã đăng ký.  +Hệ thống kiểm tra email có tồn tại hay không:  +Nếu tồn tại, hệ thống gửi email chứa liên kết đặt lại mật khẩu.  +Nếu không tồn tại, hiển thị thông báo: “Email không tồn tại trong hệ thống.”  +Khi người dùng nhấp vào liên kết trong email:  +Hệ thống hiển thị form đặt lại mật khẩu (gồm mật khẩu mới và xác nhận mật khẩu).  +Kiểm tra độ mạnh mật khẩu và sự trùng khớp giữa hai ô nhập.  +Nếu hợp lệ, hệ thống cập nhật mật khẩu mới và hiển thị thông báo: “Đặt lại mật khẩu thành công.”  **Ràng buộc**  +Tài khoản của khách hàng phải tồn tại trong hệ thống.  +Mật khẩu mới phải tuân theo chính sách bảo mật |

## 2.18.US18 – Quản lý thông tin Admin

|  |  |
| --- | --- |
| Là Admin,tôi muốn quản lý thông tin cá nhân của mình,để có thể cập nhật thông tin liên hệ và đảm bảo tài khoản quản trị được bảo mật, minh bạch. | |
| **Quản lý thông tin cá nhân (dành cho Admin)** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:**  Admin | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:**  Admin muốn xem và chỉnh sửa thông tin cá nhân. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Admin phải đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản có quyền quản trị.  +Sau khi đăng nhập, Admin truy cập mục “Quản lý Admin” để:  Xem thông tin hiện tại của mình bao gồm:   – Họ tên   – Email   – Số điện thoại   – Địa chỉ (nếu áp dụng)   – Vai trò: “Admin” .  +Nhấn “Lưu” để cập nhật và hệ thống hiển thị thông báo:“Cập nhật thông tin cá nhân thành công.”  +Dữ liệu cập nhật được lưu vào hệ thống và phản ánh ngay lập tức trên profile.  **Ràng buộc:**  +Tài khoản phải có vai trò “Admin” và tồn tại trong hệ thống.  +Admin phải đăng nhập để thực hiện chức năng này.  +Vai trò không được phép thay đổi bởi chính Admin. |

## 2.19.US19–Quản lý người dùng.

|  |  |
| --- | --- |
| Là Admin, tôi muốn quản lý thông tin người dùng của hệ thống để có thể thêm, sửa hoặc xóa tài khoản người dùng khi cần thiết. | |
| **Quản lý người dùng** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Admin | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Người quản lý cần quản lý người dùng. | **Tiêu chí chấp nhận**  +Admin phải đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản có quyền quản trị.  +Sau khi đăng nhập, Admin nhấp vào mục "Quản lý người dùng" để xem danh sách tất cả các người dùng trong hệ thống.  Trong giao diện "Quản lý người dùng", Admin có thể:  +Xem danh sách người dùng.  +Thêm thông tin người dùng mới (họ tên, email, vai trò, trạng thái,...).  +Sửa thông tin của người dùng hiện có.  +Xóa người dùng khỏi hệ thống nếu cần thiết.  **Ràng buộc:**  Tài khoản của Admin phải tồn tại trong hệ thống và được phân quyền vai trò "Admin".  Admin phải ở trạng thái đăng nhập để truy cập chức năng quản lý nhân viên. |

## 2.20.US20 – Quản lý tour du lịch.

|  |  |
| --- | --- |
| Là Admin, tôi muốn thêm, sửa, xóa thông tin tour du lịch trên website để cập nhật danh sách tour khi có tour mới hoặc cần chỉnh sửa. | |
| **Quản lý tour du lịch** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:**  Admin | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Người quản lí muốn quản lý tour | **Tiêu chí chấp nhận**  +Admin phải đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản có quyền quản trị.  +Admin nhấp vào mục "Quản lý tour du lịch" để xem danh sách tất cả các tour hiện có.  +Trong giao diện quản lý tour du lịch, admin có thể:  -Xem chi tiết thông tin của từng tour (tên tour, lịch trình, giá cả, v.v.).  -Thêm tour mới (nhập thông tin như tên tour, điểm đến, ngày khởi hành, giá cả, hình ảnh, v.v.).  -Sửa thông tin của tour hiện có (cập nhật giá, lịch trình, hoặc các chi tiết khác).  -Xóa tour nếu không còn cung cấp (kèm xác nhận trước khi xóa, nếu áp dụng).  **Ràng buộc**  Tài khoản của admin phải tồn tại trong hệ thống và được phân quyền vai trò "Admin".  Admin phải ở trạng thái đăng nhập để truy cập chức năng quản lý tour du lịch. |

## 2.21.US21- Quản lý booking.

|  |  |
| --- | --- |
| Là Admin, tôi muốn xem lịch sử các đơn đặt tour để kiểm tra trạng thái, quá trình xử lý đơn, và có thông tin để hỗ trợ khách hàng hoặc xử lý các vấn đề phát sinh. | |
| **Quản lý lịch sử đơn đặt tour** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:** Admin | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:** Người quản lý cần quản lý lịch sử đơn đặt tour | **Tiêu chí chấp nhận:**  1.Đăng nhập vào hệ thống:  +Admin phải đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản có quyền quản trị trước khi truy cập mục "Lịch sử đơn đặt tour".  2.Truy cập mục "Lịch sử đơn đặt tour":  +Admin nhấp vào mục "Quản lý đơn đặt tour" và chọn chức năng "Lịch sử đơn đặt tour".  3.Xem danh sách đơn đặt tour:  Danh sách hiển thị tất cả các đơn đặt tour đã được thực hiện, bao gồm các thông tin:  +Mã đơn đặt tour.  +Tên khách hàng.  +Trạng thái đơn (ví dụ: Đã xác nhận, Đang thực hiện, Đã hoàn thành, Đã hủy).  +Tổng giá trị đơn đặt tour.  +Ngày đặt tour.  +Phương thức thanh toán (ví dụ: Thẻ tín dụng, Chuyển khoản).  +Thông tin liên hệ của khách hàng (thay cho "Địa chỉ giao hàng").  Tìm kiếm và lọc đơn đặt tour:  +Admin có thể tìm kiếm theo mã đơn, tên khách hàng, hoặc lọc theo trạng thái, ngày đặt.  Xem chi tiết đơn đặt tour:  Admin nhấp vào mã đơn để xem chi tiết, bao gồm:  +Thông tin tour du lịch trong đơn (tên tour, ngày khởi hành).  +Số lượng người tham gia.  +Giá tour.  +Ghi chú của khách hàng (nếu có).  +Lịch sử xử lý đơn (ví dụ: Đã xác nhận, Đang chuẩn bị, Đã hoàn thành).  Cập nhật trạng thái đơn đặt tour:  +Admin có thể thay đổi trạng thái (ví dụ: từ "Đang chờ xác nhận" thành "Đã xác nhận", hoặc "Đã hủy").  Thông báo khi có thay đổi:  +Hệ thống hiển thị thông báo khi trạng thái đơn thay đổi (ví dụ: "Trạng thái đã được cập nhật") hoặc khi có vấn đề phát sinh (ví dụ: "Đơn bị hủy do hết chỗ").  **Ràng buộc**  Tài khoản của Admin phải tồn tại trong hệ thống và được phân quyền vai trò "Admin".  Admin phải ở trạng thái đăng nhập trước khi thực hiện thao tác quản lý lịch sử đơn đặt tour. |

## 2.22.US22 - Báo cáo thống kê

|  |  |
| --- | --- |
| Là Admin, tôi muốn truy cập các báo cáo thống kê để có thể theo dõi doanh thu, sản phẩm bán chạy (tours), và hiệu suất bán hàng để phục vụ phân tích và ra quyết định. | |
| **Báo cáo thống kê** | **Dự án:** Xây dựng website đặt tour du lịch tích hợp AI tư vấn lịch trình cho khách hàng |
| **Tác nhân:**  Admin | **Date: 22/03/2025** |
| **Story:**Admin cần truy cập các báo cáo thống kê để theo dõi doanh thu, tour được đặt nhiều nhất, và hiệu suất . | **Tiêu chí chấp nhận**  +Admin phải đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản có quyền quản trị.  +Sau khi đăng nhập, Admin nhấp vào mục "Báo cáo thống kê" để xem các báo cáo.  +Hệ thống cung cấp các báo cáo bao gồm:  -Doanh thu (theo ngày, tháng, năm).  -Danh sách các tour du lịch được đặt - nhiều nhất.  -Hiệu suất bán hàng (số lượng đơn đặt tour, tỷ lệ hoàn thành, v.v.).  +Admin có thể lọc báo cáo theo:  -Thời gian (ngày, tháng, năm).  -Loại báo cáo (doanh thu, tour phổ biến, hiệu suất).  **Ràng buộc:**  +Tài khoản của Admin phải tồn tại trong hệ thống và được phân quyền vai trò "Admin".  +Admin phải ở trạng thái đăng nhập để truy cập chức năng báo cáo thống kê. |