**PHỎNG VẤN BỘ PHẬN QUẢN LÝ VÉ MÁY BAY**

|  |  |
| --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Trả lời** |
| 1. Anh /chị có thể cho biết anh/chị muốn có những hình thức đặt vé nào? Tại sao anh/ chị lại muốn những hình thực đó? | Là một người dùng với vai trò là nhân viên quản lý vé máy bay tôi muốn có 2 hình thức đặt vé là trực tiếp tại quầy bán vé và đặt vé trực tuyến qua website.  + Đối với hình thức đặt vé tại quầy, tôi có thể nhập thông tin của khách hàng khi khách hàng đặt vé trực tiếp tại quầy.  + Đối với hình thức đặt trực tuyến, khách hàng có thể đặt ở bất cứ đâu, không phải di chuyển đến trực tiếp quầy bán vé mà tôi vẫn có thể quản lý thông tin của khách hàng. |
| 1. Với vai trò là nhân viên quản lý, anh/chị muốn quá trình khách hàng đặt vé theo hình thức trực tuyến sẽ như thế nào? | Với vai trò là nhân viên quản lý, tôi muốn sau khi khách hàng đặt vé trên website, khách hàng sẽ chọn hình thức thanh toán qua thẻ ATM hay các ví điện tử, sau khi tra cứu và chọn vé, khách hàng sẽ điền đầy đủ thông tin thanh toán của thẻ. Sau khi thanh toán sau, hành khách sẽ nhận được một bản thông tin thanh toán vé máy bay điện tử được gửi qua email. Như vậy, tôi có thể cung cấp cho khách hàng về thông tin đặt vé và lịch trình chuyến bay của họ. |
| 1. Anh/ chị muốn hành khách có thể đặt chỗ, mua vé máy bay bao lâu trước giờ khởi hành? | Tôi muốn hành khách có thể đặt chỗ, mua vé tối thiểu 6 giờ trước giờ khởi hành đối với hình thức thanh trực tiếp tại quầy và 12 giờ trước giờ khởi hành đối với hình thức thanh toán trực tuyến, để tôi có thể quản lý thông tin khách hàng trước giờ bay, tránh trường hợp phát sinh ngoài ý muốn, không kịp thời xử lý trước giờ bay. |
| 1. Anh/ Chị muốn hành khách có thể thanh toán bằng những hình thức nào? | Tôi muốn hành khách có thể thanh toán bằng các hình thức: chuyển khoản, thanh toán trực tuyến, tiền mặt như vậy sẽ tiện lợi hơn đối với khách hàng. |
| 1. Anh/chị muốn cách thức thanh toán khi mua vé máy bay trực tuyến như thế nào? | Tôi muốn khách hàng thanh toán sau trong vòng 12 giờ kể từ khi đặt chỗ và tối thiểu 12 giờ trước giờ khởi hành. Ngay sau khi thanh toán thành công, hệ thống sẽ thông báo giao dịch thành công kèm theo Mã đặt chỗ. Đồng thời hãng hàng không mà hành khách đăng ký sẽ gửi thư xác nhận thông tin hành trình và vé máy bay tới địa chỉ thư điện tử mà hành khách đã đăng ký. Như vậy khách hàng có thể lưu lại Mã đặt chỗ của mình để thuận tiện tra cứu thông tin hành trình và vé điện tử. |
| 1. Anh/ chị muốn hệ thống có những chức năng gì liên quan đến quản lý vé máy bay? | Là một người dùng với vai trò là nhân viên quản lý vé máy bay tôi muốn chức năng :  - Đặt vé để tôi có thể xác nhận đặt vé khi khách hàng đặt vé trực tiếp tại quầy.  - Xem vé đã đặt, xem thông tin chuyến bay, xem thông tin hãng hàng không, xem thông tin giờ bay để tôi có thể xem, cập nhật thông tin liên quan đến quản lý vé của khách hàng  - Đổi vé, hủy vé để tôi có thể đổi, hủy vé khi có yêu cầu và yêu cầu được phê duyệt  - Đổi chỗ ngồi của hành khách để tôi có thể đổi chỗ ngồi theo mong muốn của khách (trong trường hợp có thể đổi được)  - Thêm vé máy bay để tôi có thể thêm vé khi có chuyến bay mới.  - Thay đổi thông tin vé để tôi có thể thay đổi thông tin vé khi cần thiết (thay đổi giá khi có khuyến mãi, thay đổi giờ bay khi bị delay hay gặp sự cố gì đó…) |