Đề tài: hệ thống bán vé đường sắt

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Stt | Chủ đề | câu hỏi | Loại câu hỏi | Yêu cầu của phần mềm |
| 1 | Qui trình mua bán vé | Mình Bán như thế nào? | Mở | Phần mềm có giao diện đẹp dễ sử dụng |
|  |  | Đối tượng cụ thể là ai? | Đóng |  |
|  |  | Giá vé của mình bao nhiêu? | Mở | Tính toán doanh thu và nhu cầu khách hàng |
|  |  | Hỗ trợ con người với mục đích gì? | Mở | Khách hàng có thể đặt vé online |
|  |  | Thời gian thanh toán vé ? | Mở |  |
|  |  | Kiểm tra Lịch sử bán vé như thế nào? |  | Nhân viên có thể thực hiện tìm kiếm in ấn xử lý thông tin qua đặt vé |
| 2 | Qui trình quản lí khách hàng | Khách hàng thanh toán bằng hình thức gì? | Mở | Phần mềm chạy ổn định |
|  |  | Có nhận thanh toán trực tiếp không? | Mở |  |
|  |  | Tiếp nhận phản hồi khách hàng? | Mở | Cập nhật nâng cấp dễ dàng |
|  |  | Ai là người tiếp nhận ? | Mở |  |
|  |  | Có lịch trình đi/về cụ thể không ? | Mở | Khi đã đặt hàng có thể thay đổi trong thời gian cho phép |
|  |  | Khách hàng nạp tiền online bằng hình thức gì ? | Đóng | Phần mềm có độ bảo mật cao |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên đối tượng | Ví dụ | Vai trò hệ thống |
| Quản trị viên | Giám đốc đường sắt | -theo dõi hiệu suất đường sắt hoạt động  - dữ liệu về quản trị |
| Quản lý chung | -quản lý nhân viên  - những thông báo về vấn đề của đường ray |
| Nhân Viên Ga | Soát vé | -Check in . check out, hướng dẫn khách |
| Quản lý tàu | -Phụ trách điều khiển tàu, |
| Quản lý toa | -thông báo hành khách, hỗ trợ quản lý tàu  -hỗ trợ KH khi cần thiết |
| Quản lý khách hàng | Hỗ trợ mọi thắc giải đáp thắc mắc của khách hàng |
| Quản lý lịch trình | -kiếm tra thu tiền vé và giao phiếu cho khách hàng |
| Dọn vệ sinh từng toa | -Nhận lệnh dọn vệ sinh |
| Kế toán | -tính thu chi ,tính số vé đã bán , tính lương nhân viên |
| Khách hàng | KH Bình thường | -Check in app ,từ phone, từ website  -có thể tra cứu lịch trình giá vé chính xác mà chuyến đi mình quan tâm |
| -khi đã đặt vé khách hàng có thể sửa đổi, hủy thông tin, in thông tin trong yêu cầu cho phép |
|  | KH Vip | -combo nước và thức ăn+ chọn toa(phòng) + nhiều chế độ ưu đãi (giảm % giá vé > 2 người) |
|  |  | -có nhiều ưu đãi dịch vụ chăm sóc KH tốt hơn  -Tất cả ưu đãi của KH bình thường |

User

1KH\_hệ thống

* KH \_tra cứu
* KH\_tra cứu phiếu đặt vé
* KH\_đăng nhập

2 NV\_ hệ thống

* NV\_quản lý tàu
* NV\_quản lý ga
* NV\_quản lý toa
* NV\_quản lý lịch trình
* NV\_quản lý vé
* NV\_quản lý KH