**THU THẬP, LÀM RÕ YÊU CẦU CỦA ỨNG DỤNG**

**Nhóm 07 - Thành viên nhóm**

Tên ứng dụng: **ỨNG DỤNG BÁN VÉ TÀU TẠI ĐẠI LÝ APLUS**

Thời gian thực hiện: Từ 09/01/2024 đến 07/04/2024 (10 tuần)

* **Thu thập yêu cầu:**
* **Khảo sát hiện trạng:**

Hiện nay, nhu cầu đi tàu đã tăng cao đáng kể do nhiều yếu tố tích cực. Trong bối cảnh đô thị phát triển và gặp khó khăn với vấn đề kẹt xe và ô nhiễm môi trường, tàu hỏa trở thành một lựa chọn thuận tiện và bền vững cho việc di chuyển. Người dân ngày càng đánh giá cao tính an toàn và hiệu suất của hệ thống tàu, cũng như sự thoải mái trong việc tránh được những thách thức giao thông hàng ngày. Ngoài ra, sự tiện lợi của việc mua vé trực tuyến và dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt từ các ứng dụng bán vé tàu cũng đóng vai trò quan trọng trong việc kích thích nhu cầu sử dụng tàu. Đại lý Aplus quản lý việc bán vé phục vụ nhanh chóng cho hàng ngàn hành khách từ Nam ra Bắc. Để phục vụ cho hành khách mua vé được diễn ra nhanh chóng, Đại lý Aplus cần tin học hóa việc quản lý vé và quản lý thông tin hành khách, quản lý nhân viên, mua-trả vé và thống kê các thông tin cần thiết.

Khi hành khách đến đại lý hoặc đặt qua số điện thoại của đại lý, hành khách cần phải khai báo đầy đủ thông tin (số CCCD/CMND,tên, tuổi, số điện thoại,…) theo yêu cầu cho bộ phận bán vé. Bộ phận này sẽ kiểm tra và ghi nhận thông tin từ hành khách. Tùy vào nhu cầu của hành khách mà bộ phận bán vé sẽ cấp cho hành khách vé tàu phù hợp cho chuyến hành trình.

Nhân viên bán vé quản lý toàn bộ thông tin của hành khách: Tên, tuổi, CMND/CCCD, số điện thoại, email, ...Khi hành khách đến quầy nhận vé, nhân viên tiến hành kiểm tra thông tin và cung cấp vé cho khách hàng khi họ đặt qua hotline.

Khi khách hàng đặt vé thành công qua hotline, nếu khách hàng không thanh toán trong vòng 24 giờ thì vé sẽ bị hủy. Trước khi tàu khởi hành 1 giờ thì ngưng bán vé.

Khách hàng khi muốn trả - đổi vé phải mang theo vé cũ và xuất trình CMND/CCCD cho nhân viên bán vé. Khách hàng chỉ được trả trước 24 giờ tàu khởi hành và chỉ được hoàn trả 80% số tiền.

Trong trường hợp khách hàng bị mất vé, khách hàng phải cung cấp thông tin liên quan đến vé và thông tin của khách hàng để được cấp lại vé.

Vào những ngày lễ, vé sẽ được khuyến mãi.



Nguồn: *Ảnh mạng*

* **Quy trình nghiệp vụ:**

**Quy trình mua vé**

Bước 1: Nhân viên đăng nhập vào hệ thống.

Bước 2: Khách hàng đến mua vé.

Bước 3: Nhân viên chọn chức năng mua vé.

Bước 4: Khách hàng cung cấp thông tin ga đến-ga đi, loại vé(khứ hồi và một chiều), ngày đi, ngày về(với vé khứ hồi).

Bước 5: Nhân viên điền thông tin vé mà khách hàng cung cấp.

Bước 6: Nhân viên cung cấp thông tin chi tiết về chuyến tàu phù hợp theo yêu cầu của khách hàng.

Bước 6.1: Nếu không có chuyến thì thông báo với khách hàng và quay lại bước 4.

Bước 7: Khách hàng chọn loại ghế và vị trí ghế ngồi.

Bước 8: Nhân viên tiếp nhận thông tin cá nhân của khách hàng(CMND/CCCD, họ tên, tuổi,...).

Bước 9: Nhân viên xác nhận mua vé.

Bước 10: Khách hàng tiến hành thanh toán.

Bước 11: Nhân viên in vé.

**Quy trình trả vé**

Bước 1: Khách hàng đến nơi bán vé và mang theo vé cần trả.

Bước 2: Nhân viên kiểm tra điều kiện và hạn chót trả vé theo quy định.

Bước 3: Khách hàng cung cấp thông tin và yêu cầu hoàn trả vé.

Bước 4: Nhân viên thực hiện hoàn trả vé theo yêu cầu của khách hàng và cung cấp thông tin về chính sách trả cũng như quy trình liên quan.

Bước 5: nhân viên thực hiện các thủ tục liên quan đến việc hoàn trả, bao gồm việc cập nhật thông tin hệ thống hoặc thực hiện giao dịch tài chính.

* **Quy định:**

**Quy định mua vé**

* Trẻ em dưới 10 tuổi tại thời điểm khởi hành phải được đặt chỗ đi cùng người lớn. Đối với khách hàng là trẻ em, phải điền ngày tháng năm sinh ghi trên giấy khai sinh của trẻ em được pháp luật công nhận.
* Trẻ em dưới 6 tuổi: Miễn vé và sử dụng chung chỗ của người lớn đi kèm.
* Trẻ em từ 6 đến dưới 10 tuổi: Giảm 25% giá vé.
* Người cao tuổi từ 60 tuổi trở lên: Giảm 25% giá vé.
* Sinh viên: Giảm 10% giá vé.
* Khách hàng đặt vé nhiều vé sẽ được áp khuyến mãi:
* Đặt từ 10 - 19 vé sẽ được giảm 15% tổng tiền vé.
* Đặt từ 20 – 29 vé sẽ được giảm 20% tổng tiền vé.
* Đặt từ 30 – 49 vé sẽ được giảm 25% tổng tiền vé.
* Đặt từ 50 trở lên giảm 30% tổng tiền vé.

**Quy định việc trả vé**

* Yêu cầu hành khách thanh toán trong vòng 1 ngày sau khi đặt vé.
* Nếu hành khách muốn trả vé thì phải thực hiện trước khi tàu khởi hành 24 tiếng.
* Nếu hành khách muốn trả vé thì hoàn 80% số tiền nếu vé cách ngày khởi hành 7 ngày. Nếu hành khách trả vé trước 2 đến 3 ngày trước khi tàu khởi hành thì hoàn trả 50% số tiền. Trả vé trước 1 tuần sẽ được hoàn trả toàn bộ số tiền.
* **Danh sách các câu hỏi khi thu thập và làm rõ yêu cầu của ứng dụng**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***STT*** | ***Câu hỏi (Questions)*** | ***Trả lời (Answers)*** | ***Ghi chú*** |
| 1. | Theo tôi biết mật khẩu là rất quan trọng, nên hệ thống cần có chức năng lấy lại mật khẩu? Tôi đề xuất như vậy có hợp lý không? | Sẽ không có chức năng lấy lại mật khẩu  . |  |
| 2. | Ứng dụng có cần phân quyền hay không? Đối tượng cụ thể là nhân viên và quản lý? Tôi hiểu như vậy có đúng không? | Đúng vậy. Ứng dụng này có phân quyền, một cho người quản lý, một cho nhân viên. |  |
| 3. | Ở màn hình đăng nhập, có hai loại phân quyền là nhân viên và quản lý. Vậy khi đăng nhập, nhân viên nên check vào checkbox đăng nhập với tư cách nhân viên hoặc quản lý check vào checkbox đăng nhập với tư cách quản lý. Tôi hiểu vậy có đúng không? |  |  |
| 4. | Khi muốn bán một vé trên ứng dụng, các thao tác khi thêm một vé tàu:  B1: Chọn chức năng bán vé tàu.  B2: Nhập thông tin vé tàu.  B3: Kiểm tra thông tin và nhấn xuất vé.  Tôi hiểu như vậy có đúng không? |  |  |
| 5. | Ứng dụng chạy trên hệ điều hành Linux phải không? |  |  |
| 6. | Ngôn ngữ lập trình chính là Java đúng không? Bạn có hiểu gì về ngôn ngữ này không? |  |  |
| 7. | Chỗ trống và chỗ đã bán trong đoàn tàu sẽ có dấu hiệu thống báo đến nhân viên bằng màu sắc hiển thị trên vị trí chỗ ngồi để nhân viên biết rõ khi bán vé, tôi hiểu vậy có đúng không? |  |  |
| 8. | Quản lý có chức năng thêm, xóa, sửa thông tin nhân viên khác hay không? |  |  |
| 9 | Ứng dụng có hỗ trợ phương thức thanh toán qua chuyển khoản hay không? | Không. |  |
| 10 | Ngôn ngữ chính của ứng dụng là tiếng Việt, tôi hiểu vậy có đúng không? | Đúng vậy. Ngôn ngữ chính của ứng dụng là tiếng Việt. |  |
| 11 | Vé tàu mà bạn muốn kinh doanh là vé vật lý phải không? | Đúng thế. |  |
| 12 | Bạn có muốn lưu thông tin khách hàng không? Đối với thông tin khách hàng có cần bảo mật hay không? |  |  |
| 13 | Bạn có muốn thống kê doanh số bán vé theo ngày, tháng, năm hay không? | Chỉ thống kê doanh số bán theo năm. |  |
| 14 | Sẽ có mức ưu đãi khuyến mãi khi là khách hàng thân thiết? Có các mức khuyến mãi nào và khuyến mãi ra sao? Tôi hiểu vậy có đúng không? |  |  |
| 15 | Một vé tàu được chốt khi khách hàng thanh toán, bạn có muốn để lại thông tin liên hệ của nhân viên tại quầy giao dịch trên hóa đơn phòng khi khách hàng có khiếu nại về sản phẩm trong thời gian cho phép. Tôi hiểu vậy có đúng không? |  |  |

* **Yêu cần chức năng/phi chức năng của ứng dụng**

**a. Yêu cầu Chức năng:**

Đặt vé:

- Cho phép người dùng chọn tuyến đường, ga đi và đến, ngày đi, ngày về, loại vé, v... v…

- Hiển thị thông tin về giá vé và sẵn có.

Quản lý nhân viên

- Cho phép thêm, xóa, sửa, tìm kiếm nhân viên.

Quản lý hành khách

- Cho phép thêm, xóa, sửa, tìm kiếm hành khách.

Thanh toán bằng tiền mặt.

Quản lý tài khoản:

- Đăng ký và đăng nhập tài khoản cá nhân.

- Xem lịch sử đặt vé và chi tiết thanh toán.

Tìm kiếm và lựa chọn tuyến đường:

- Tìm kiếm tuyến đường theo các tiêu chí như ga đi, ga đến, ngày đi.

- Xem thông tin về lịch trình, giá vé, vv.

Thông báo và cảnh báo:

- Gửi thông báo về lịch trình, thay đổi, hoặc thông tin quan trọng khác.

- Cảnh báo về tình trạng chuyến tàu, trễ giờ, vv.

Quản lý đơn mua vé:

- Xem và quản lý các đơn đặt vé đang chờ xác nhận hoặc đã xác nhận.

Khuyến mãi và ưu đãi:

- Hiển thị thông tin về các chương trình khuyến mãi và ưu đãi đặc biệt.

Quản lý thống kê:

- Thống kê doanh thu

- Thống kê lượt khách

**b. Yêu cầu Phi chức năng:**

Tính ổn định và hiệu suất:

- Đảm bảo ứng dụng chạy mượt mà và có thời gian đáp ứng nhanh chóng.

Bảo mật:

- Bảo vệ thông tin cá nhân và thanh toán của người dùng.

- Cung cấp cơ chế xác thực đáng tin cậy.

Giao diện người dùng thân thiện:

- Thiết kế giao diện dễ sử dụng và thân thiện với người dùng.

Hỗ trợ đa ngôn ngữ và đa nền tảng:

- Hỗ trợ nhiều ngôn ngữ để thuận tiện cho người sử dụng trên toàn thế giới.

- Cung cấp ứng dụng trên nhiều nền tảng như iOS, Android, và trình duyệt web.

Bảo trì và cập nhật:

- Hỗ trợ chức năng cập nhật để sửa lỗi và cải thiện tính năng.

- Duy trì sự liên tục của hệ thống.

Hỗ trợ khách hàng:

- Cung cấp kênh hỗ trợ khách hàng như chat trực tuyến, email, và hotline.

- Hỗ trợ tư vấn và giải đáp thắc mắc của người dùng.

* **Sơ đồ phân cấp chức năng của ứng dụng**



* **Các chức năng chính cho ứng dụng (Mục tiêu của ứng dụng)**

*\* Quản lý thông tin hành khách (thêm, sửa, tìm kiếm).*

*\* Quản lý thông tin nhân viên (thêm, sửa, tìm kiếm).*

*\* Quản lý mua vé (thêm, xóa, sửa, tìm kiếm).*

*\* Quản lý Trả vé.*

*\* Quản lý thống kê.*

*\* Tra cứu*

*\* Quản lý khuyến mãi.*

***Link nhật ký :*** [***https://github.com/hoangit03/QL\_BAN\_VE\_TAU.git***](https://github.com/hoangit03/QL_BAN_VE_TAU.git)