Để xây dựng một hệ thống đặt phòng khách sạn và các dịch vụ liên quan, bạn cần phân chia hệ thống thành các phân hệ chính, mỗi phân hệ sẽ có những người dùng và chức năng cụ thể. Dưới đây là một số phân hệ chính và các chức năng tương ứng:

1. Phân hệ khách sạn

* Người dùng: Đại diện của khách sạn, khách hàng
* Chức năng chính:
  + Quản lý khách sạn:
    - Thêm, sửa, xóa thông tin phòng, tình trạng phòng (trống, đã đặt, đang bảo trì).
    - Quản lý đặt phòng: xem, xác nhận, hủy đặt phòng
    - Quản lý dịch vụ: quản lý các dịch vụ bổ sung như spa, nhà hàng, tour du lịch
    - Quản lý khách hàng: lưu trữ thông tin khách hàng, lịch sử đặt phòng, yêu cầu đặc biệt
  + Khách hàng:
    - Tìm kiếm, đặt phòng: tìm kiếm khách sạn theo các tiêu chí (giá cả, vị trí, các tiện nghi trong phòng), đặt phòng trực tuyến
    - Quản lý đặt phòng: xem, sửa, hủy đặt phòng
    - Đánh giá, phản hồi: đánh giá khách sạn, gửi phản hồi về dịch vụ (khách hàng có thể đánh giá hoặc không)

1. Phân hệ quản trị hệ thống

* Người dùng: Quản lý hệ thống
* Chức năng chính:
  + Quản lý nội dung: quản lý nội dung hiển thị trên trang web (bài viết, thông tin, thông tin khách sạn)
  + Báo cáo và thống kê: báo cáo doanh thu, tỷ lệ đặt phòng, phân tích dữ liệu người dùng
  + Phê duyệt yêu cầu: phê duyệt đăng bài, dịch vụ hoặc quảng cáo liên quan đến khách sạn trên hệ thống

1. Phân hệ quản lý người dùng

* Người dùng: Quản lý hệ thống
* Chức năng chính:
  + Quản lý tài khoản người dùng (có thể thêm, sửa, xóa tài khoản)
  + Phân quyền truy cập
  + Báo cáo thống kê: số lượng khách hàng, số lượng khách sạn, khách vãng lai,…

1. Phân hệ hỗ trợ khách hàng

* Người dùng: Nhân viên hỗ trợ khách hàng
* Chức năng chính:
  + Liên hệ trực tuyến: hỗ trợ khách hàng thông qua chức năng hỏi đáp trực tuyến
  + Quản lý yêu cầu hỗ trợ: xem, xử lý các yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng
  + FAQ và tài liệu hướng dẫn: cung cấp thông tin hướng dẫn, giải đáp các câu hỏi thường gặp

1. Phân hệ marketing và quảng cáo

* Người dùng: Nhân viên marketing
* Chức năng chính:
  + Quản lý chiến dịch quảng cáo: tạo và quản lý các chiến dịch quảng cáo trực tuyến trên trang web
  + Email và marketing: gửi email quảng cáo, thông báo các khuyến mãi đến khách hàng
  + SEO và tối ưu hóa: tối ưu hóa công cụ tìm kiếm, quản lý nội dung SEO

1. Phân hệ thanh toán

* Người dùng: khách hàng, đại diện khách sạn
* Chức năng chính:
  + Các hình thức thanh toán: trực tuyến, đặt cọc sau đó thanh toán tại quầy, …
  + Quản lý thanh toán đối với các đại diện khách sạn: cần phải trả cho hệ thống % trích xuất từ thanh toán khách hàng hoặc doanh thu hoặc 1 khoản cố định để duy trì trên trang web

Phân tích yêu cầu

Để thực hiện một trang web đặt phòng khách sạn và các dịch vụ liên quan, bạn cần phân tích kỹ lưỡng yêu cầu của người dùng. Dưới đây là một số ý tưởng và bước phân tích cơ bản:

1. Phân tích yêu cầu người dùng

* Đối tượng người dùng: Xác định ai sẽ sử dụng trang web (du khách, doanh nhân, gia đình, cặp đôi, v.v.).
* Nhu cầu chính: Đặt phòng khách sạn, tìm kiếm khách sạn theo tiêu chí (giá, vị trí, tiện nghi), đặt các dịch vụ bổ sung (vé máy bay, tour du lịch, thuê xe).
* Trải nghiệm người dùng: Giao diện thân thiện, dễ sử dụng, hỗ trợ đa ngôn ngữ, thanh toán an toàn và nhanh chóng.

1. Chức năng chính của trang web

* Tìm kiếm và đặt phòng: Cho phép người dùng tìm kiếm khách sạn theo nhiều tiêu chí và đặt phòng trực tuyến.
* Thông tin chi tiết: Cung cấp thông tin chi tiết về khách sạn, bao gồm hình ảnh, mô tả, đánh giá từ khách hàng.
* Thanh toán trực tuyến: Hỗ trợ nhiều phương thức thanh toán an toàn.
* Dịch vụ bổ sung: Đặt vé máy bay, tour du lịch, thuê xe, v.v.
* Hỗ trợ khách hàng: Chat trực tuyến, hotline hỗ trợ 24/7.

1. Thiết kế giao diện người dùng (UI/UX)

* Giao diện thân thiện: Thiết kế đơn giản, dễ sử dụng, tối ưu cho cả máy tính và thiết bị di động.
* Trải nghiệm người dùng: Đảm bảo các bước đặt phòng mượt mà, từ tìm kiếm đến thanh toán.

1. Tích hợp công nghệ

* Cơ sở dữ liệu: Quản lý thông tin khách sạn, phòng trống, đặt phòng.
* API: Tích hợp với các hệ thống thanh toán, dịch vụ bên thứ ba (ví dụ: Google Maps, hệ thống quản lý khách sạn).
* Bảo mật: Đảm bảo an toàn thông tin cá nhân và giao dịch của người dùng.

1. Marketing và SEO

* Chiến lược marketing: Sử dụng các kênh quảng cáo trực tuyến, mạng xã hội, email marketing.
* SEO: Tối ưu hóa công cụ tìm kiếm để trang web dễ dàng được tìm thấy trên Google và các công cụ tìm kiếm khác.

1. Phân tích và cải tiến

* Phân tích dữ liệu: Theo dõi hành vi người dùng, tỷ lệ chuyển đổi, phản hồi khách hàng để cải tiến trang web.
* Cải tiến liên tục: Dựa trên phản hồi và dữ liệu thu thập được để nâng cao trải nghiệm người dùng.