**PHÂN TÍCH VÀ THIẾT KẾ HỆ THỐNG ĐẶT VÉ MÁY BAY**

Contents

[**1. Giới thiệu** 2](#_Toc192950170)

[**1.1 Mục đích** 2](#_Toc192950171)

[**1.2 Phạm vi** 2](#_Toc192950172)

[**1.3 Tài liệu tham khảo** 3](#_Toc192950173)

[**2. Định vị** 3](#_Toc192950174)

[**2.1 Cơ hội kinh doanh** 3](#_Toc192950175)

[**2.2 Vấn đề thực tại** 3](#_Toc192950176)

[**2.3 Định vị sản phẩm** 3](#_Toc192950177)

[**3. Stakeholder, User Description – Các bên liên quan, mô tả người dùng** 3](#_Toc192950178)

[**3.1 Market Demographics – Nhân khẩu học thị trường** 3](#_Toc192950179)

[**3.2 Stakeholder Summary – Phân tích các bên liên quan** 4](#_Toc192950180)

[**3.3 User Summary – Phân tích người sử dụng** 4](#_Toc192950181)

[**3.4 User Environment – Môi trường người dùng** 5](#_Toc192950182)

[**3.5 Stakeholder, User-profiles – Hồ sơ các bên liên quan** 5](#_Toc192950183)

[**4. Product Overview - Tổng quan về sản phẩm** 7](#_Toc192950184)

[**5. Product Features – Các tính năng của hệ thống** 8](#_Toc192950185)

[**5.1 System Features - Tính năng hệ thống** 8](#_Toc192950186)

[**5.2 Tính năng cơ bản của người mua vé máy bay** 9](#_Toc192950187)

[**5.3 Tính năng của hệ thống bán vé máy bay** 10](#_Toc192950188)

[**6. Precedence and Priority - Sắp xếp ưu tiên** 13](#_Toc192950189)

[**7. Ràng buộc** 13](#_Toc192950190)

[**7.1. Usability – Khả năng sử dụng** 13](#_Toc192950191)

[**7.2. Performance - Hiệu suất** 13](#_Toc192950192)

[**8. Cost and pricing – Chi phí và giá cả** 13](#_Toc192950193)

[**9. Other requirements – Yêu cầu khác** 14](#_Toc192950194)

[**9.1. Các tiêu chuẩn áp dụng** 14](#_Toc192950195)

[**9.2. Yêu cầu hệ thống** 14](#_Toc192950196)

[**9.3. Yêu cầu về hiệu suất** 14](#_Toc192950197)

[**9.4. Yêu cầu về tài liệu** 14](#_Toc192950198)

# **1. Giới thiệu**

## **1.1 Mục đích**

Tài liệu này nhằm thu thập, phân tích và xác định các yêu cầu, tính năng của hệ thống quản lý đặt vé máy bay. Hệ thống giúp các hãng hàng không, đại lý bán vé và khách hàng có thể thực hiện quá trình đặt vé, thanh toán và quản lý chuyến bay một cách hiệu quả.

Hệ thống hướng đến việc tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, giúp khách hàng dễ dàng tìm kiếm và đặt vé phù hợp với nhu cầu di chuyển của họ. Ngoài ra, nó còn hỗ trợ các hãng hàng không quản lý đặt chỗ, theo dõi doanh thu và tối ưu hóa dịch vụ.

## **1.2 Phạm vi**

Tài liệu tầm nhìn này áp dụng cho ứng dụng quản lý đặt vé máy bay, sản phẩm được phát triển bởi nhóm số 18. Hệ thống đặt vé máy bay sẽ được triển khai trên các nền tảng:

* Website: Hỗ trợ tìm kiếm chuyến bay, đặt vé và thanh toán trực tuyến.
* Ứng dụng di động (App Store, CH Play): Cung cấp trải nghiệm linh hoạt, cho phép khách hàng tra cứu thông tin chuyến bay mọi lúc, mọi nơi.

Các chức năng chính của hệ thống bao gồm:

* Quản lý chuyến bay: Danh sách các chuyến bay, lịch trình, giá vé và tình trạng chỗ ngồi.
* Quản lý khách hàng: Đăng ký, đăng nhập, quản lý hồ sơ khách hàng.
* Đặt vé và thanh toán: Hỗ trợ nhiều phương thức thanh toán như thẻ tín dụng, ví điện tử, chuyển khoản ngân hàng.
* Tìm kiếm chuyến bay linh hoạt: Lọc theo giá, thời gian bay, hãng hàng không.
* Thống kê và báo cáo: Báo cáo doanh thu, lượng vé bán ra, phân tích hành vi khách hàng.

## **1.3 Tài liệu tham khảo**

* Quy trình đặt vé của các hãng hàng không lớn.
* Hệ thống API của các đại lý vé máy bay.
* Các tiêu chuẩn về bảo mật giao dịch trực tuyến.

# **2. Định vị**

## **2.1 Cơ hội kinh doanh**

* Nhu cầu di chuyển bằng máy bay ngày càng tăng, đặc biệt với sự phát triển của ngành dịch vụ và công tác trong nước và quốc tế.
* Khách hàng ưu tiên đặt vé trực tuyến hơn là mua trực tiếp tại sân bay hoặc đại lý.
* Hệ thống đề xuất chuyến bay thông minh dựa trên lịch sử tìm kiếm và đặt vé giúp tăng trải nghiệm người dùng.
* Tích hợp chương trình khách hàng thân thiết giúp giữ chân khách hàng và tăng doanh thu.

## **2.2 Vấn đề thực tại**

* Khách hàng gặp khó khăn khi so sánh giá vé từ nhiều hãng hàng không khác nhau.
* Quá trình đặt vé thủ công mất nhiều thời gian, không thuận tiện cho người bận rộn.
* Cần cập nhật thông tin chuyến bay theo thời gian thực để tránh lỗi đặt vé hoặc thay đổi lịch trình đột xuất.
* Yêu cầu tích hợp nhiều phương thức thanh toán an toàn để phục vụ đa dạng khách hàng.
* Thiếu hệ thống nhắc nhở lịch bay, gây bất tiện cho hành khách.

## **2.3 Định vị sản phẩm**

* Đối tượng khách hàng: Cá nhân thường xuyên di chuyển bằng máy bay, doanh nghiệp cần đặt vé cho nhân viên.
* Đối thủ cạnh tranh: Traveloka, Skyscanner, Vietnam Airlines, Vietjet Air.
* Lợi thế cạnh tranh:
  + Giao diện dễ sử dụng quy trình đặt vé nhanh chóng.
  + Cập nhật thông tin chuyến bay theo thời gian thực.
  + Tìm kiếm chuyến bay linh hoạt theo tiêu chí giá thời gian, hãng bay.
  + Tích hợp thông báo tự động nhắc nhở khách hàng về lịch trình.
  + Chương trình khách hàng thân thiết tích điểm đổi quà, giảm giá.
  + Bảo mật cao đảm bảo an toàn trong giao dịch thanh toán.

# **3. Stakeholder, User Description – Các bên liên quan, mô tả người dùng**

## **3.1 Market Demographics – Nhân khẩu học thị trường**

* Việc di chuyển bằng máy bay ngày càng trở nên phổ biến, đặc biệt trong thời đại công nghệ số, người dùng mong muốn có thể đặt vé một cách tiện lợi và nhanh chóng mà không cần đến quầy giao dịch.
* Ứng dụng bán vé máy bay trực tuyến giúp người dùng tra cứu thông tin chuyến bay, đặt vé, thanh toán và quản lý lịch trình bay một cách dễ dàng từ bất kỳ đâu có kết nối Internet.
* Thị trường chính hướng đến bao gồm:
* Khách du lịch, doanh nhân, người đi công tác.
* Các nhóm khách hàng đặt vé theo đoàn hoặc gia đình.
* Các hãng hàng không, đại lý vé máy bay muốn kết nối với nền tảng để mở rộng dịch vụ.

## **3.2 Stakeholder Summary – Phân tích các bên liên quan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Name** | **Description** | **Responsibilities** |
| Software Architect | Người thiết kế kiến trúc hệ thống | Thiết kế và triển khai hệ thống, đảm bảo hiệu suất và bảo mật |
| Project Manager | Người quản lý dự án | Lập kế hoạch, phân công công việc, kết nối các bên liên quan |
| Designers & Analysts | Người phân tích và thiết kế UI/UX | Xây dựng giao diện, phân tích trải nghiệm người dùng |
| Developers | Đội ngũ lập trình viên | Xây dựng, phát triển và bảo trì hệ thống |
| Airlines | Các hãng hàng không hợp tác | Cung cấp chuyến bay, chính sách giá vé |
| Travel Agencies | Đại lý vé máy bay | Bán vé thông qua nền tảng |

## **3.3 User Summary – Phân tích người sử dụng**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Name | Description | Responsibilities | Stakeholder |
| Customers | Người dùng chính của hệ thống | Tìm kiếm chuyến bay, đặt vé, thanh toán, quản lý lịch trình | Self |
| Airline Staff | Nhân viên hãng hàng không | Quản lý chuyến bay, cập nhật thông tin hành trình, xử lý yêu cầu từ khách hàng | Airlines |
| Travel Agents | Đại lý bán vé | Quản lý đơn hàng, hỗ trợ khách hàng, xử lý hoàn vé, đổi vé | Travel Agencies |
| System Admin | Quản trị hệ thống | Giám sát, bảo trì hệ thống, hỗ trợ kỹ thuật | Self |

## **3.4 User Environment – Môi trường người dùng**

* Hệ thống hỗ trợ cả nền tảng web và ứng dụng di động.
* Người dùng có thể truy cập từ bất kỳ đâu có kết nối Internet.
* Hệ thống cung cấp giao diện thân thiện, hướng dẫn sử dụng chi tiết.

## **3.5 Stakeholder, User-profiles – Hồ sơ các bên liên quan**

**Customers**

* **Description:** Người dùng phổ thông muốn đặt vé máy bay.
* **Type:** Người dùng có thể không am hiểu sâu về công nghệ.
* **Responsibilities:** Tìm kiếm chuyến bay, đặt vé, thanh toán, quản lý lịch trình.
* **Success Criteria:** Trải nghiệm mượt mà, ít thao tác, dễ dàng sử dụng.
* **Involvement:** Sử dụng và đóng góp ý kiến để cải thiện hệ thống.
* **Deliverables:** Không.
* **Comment/Issues:** Không.

**Airline Staff**

* **Description:** Nhân viên của các hãng hàng không.
* **Type:** Có kinh nghiệm làm việc với hệ thống đặt vé.
* **Responsibilities:** Quản lý thông tin chuyến bay, hỗ trợ khách hàng.
* **Success Criteria:** Hệ thống vận hành ổn định, giao diện trực quan.
* **Involvement:** Sử dụng và đề xuất cải tiến.
* **Deliverables:** Không.
* **Comment/Issues:** Không.

**Travel Agents**

* **Description:** Đại lý bán vé máy bay.
* **Type:** Người dùng có kiến thức về ngành du lịch, vé máy bay.
* **Responsibilities:** Xử lý đơn đặt vé, hỗ trợ khách hàng.
* **Success Criteria:** Hệ thống dễ sử dụng, thao tác nhanh chóng.
* **Involvement:** Đề xuất cải tiến hệ thống.
* **Deliverables:** Không.
* **Comment/Issues:** Không.

**System Admin**

* **Description:** Người quản trị hệ thống.
* **Type:** Người có kiến thức kỹ thuật.
* **Responsibilities:** Giám sát, bảo trì, bảo mật hệ thống.
* **Success Criteria:** Hệ thống hoạt động ổn định, an toàn.
* **Involvement:** Quản lý, khắc phục sự cố kỹ thuật.
* **Deliverables:** Không.
* **Comment/Issues:** Không.

# **4. Product Overview - Tổng quan về sản phẩm**

Ứng dụng quản lý bán vé máy bay là nền tảng giúp người dùng dễ dàng tiếp cận và sử dụng các dịch vụ đặt vé máy bay trực tuyến. Đồng thời, hệ thống cung cấp công cụ hỗ trợ phân tích và thống kê dữ liệu cho các hãng hàng không nhằm tối ưu hóa hoạt động kinh doanh.

Lợi ích của người dùng:

Đối với hành khách:

* Nền tảng kết nối hành khách với các hãng hàng không một cách nhanh chóng và tiện lợi.
* Dễ dàng tra cứu thông tin về chuyến bay, lịch trình, giá vé, khuyến mãi.
* Linh hoạt trong việc đặt vé, thanh toán trực tuyến, lựa chọn chỗ ngồi.
* Cập nhật thông tin thay đổi lịch trình, thông báo trễ chuyến một cách nhanh chóng.
* Hỗ trợ quản lý vé điện tử, check-in online để tiết kiệm thời gian.
* Cho phép hành khách đưa ra đánh giá, phản hồi về chuyến bay.

Đối với hãng hàng không:

* Hỗ trợ thực hiện các chiến lược marketing nhằm tăng doanh thu.
* Phân tích dữ liệu khách hàng để xây dựng chiến lược kinh doanh hiệu quả.
* Quản lý thông tin về chuyến bay, vé máy bay, hành khách, khuyến mãi, v.v.
* Cung cấp công cụ thống kê và báo cáo giúp tối ưu hóa vận hành.
* Hỗ trợ giải đáp thắc mắc của khách hàng một cách nhanh chóng.

Các tính năng hỗ trợ:

* Hỗ trợ khách hàng trong quá trình đặt vé và giải quyết các vấn đề liên quan.
* Cung cấp thông tin chi tiết về hãng hàng không, sân bay, hành trình bay.
* Hỗ trợ thông tin về chính sách hoàn/hủy vé, các quy định về hành lý.
* Tích hợp các phương thức thanh toán linh hoạt, bảo mật cao.

# **5. Product Features – Các tính năng của hệ thống**

## **5.1 System Features - Tính năng hệ thống**

* **Tạo tài khoản**: Cho phép khách hàng đăng ký tài khoản trên hệ thống bán vé máy bay. Khách hàng cung cấp thông tin cá nhân như họ và tên, email, số điện thoại, địa chỉ, quốc tịch, số hộ chiếu (nếu cần), và phương thức thanh toán. Sau khi tạo tài khoản, khách hàng có thể đặt vé, quản lý thông tin cá nhân và theo dõi lịch sử giao dịch.
* **Đăng nhập**: Khách hàng có thể đăng nhập vào hệ thống bằng tên đăng nhập (hoặc email/số điện thoại) và mật khẩu đã đăng ký trước đó. Sau khi đăng nhập, khách hàng có thể tìm kiếm chuyến bay, đặt vé, quản lý đặt chỗ và thông tin tài khoản.
* **Lấy lại mật khẩu**: Nếu quên mật khẩu, khách hàng có thể yêu cầu đặt lại bằng cách cung cấp email hoặc số điện thoại đã đăng ký. Hệ thống sẽ gửi liên kết đặt lại mật khẩu qua email hoặc mã OTP qua SMS để khách hàng có thể thiết lập mật khẩu mới.
* **Thay đổi thông tin tài khoản**:
  + **Thay đổi thông tin cá nhân**: Khách hàng có thể cập nhật thông tin cá nhân như họ và tên, ngày sinh, địa chỉ, số điện thoại, email, và số hộ chiếu/thẻ căn cước. Thông tin này cần chính xác để hệ thống liên lạc và hỗ trợ khách hàng khi cần.
  + **Thay đổi mật khẩu**: Để đảm bảo an toàn, khách hàng có thể cập nhật mật khẩu bằng cách nhập mật khẩu hiện tại và thiết lập mật khẩu mới.
  + **Thay đổi ảnh đại diện**: Khách hàng có thể tải lên ảnh đại diện để cá nhân hóa tài khoản của mình.
  + **Thay đổi phương thức thanh toán**: Khách hàng có thể thêm, cập nhật hoặc xóa phương thức thanh toán (thẻ tín dụng, ví điện tử, chuyển khoản,...) để thuận tiện khi thanh toán vé máy bay.
  + **Xóa tài khoản**: Nếu không muốn sử dụng tài khoản nữa, khách hàng có thể yêu cầu xóa tài khoản. Hệ thống sẽ yêu cầu xác nhận trước khi xóa toàn bộ dữ liệu liên quan.
* **Thay đổi chế độ hiển thị (sáng/tối)**: Khách hàng có thể tùy chỉnh chế độ giao diện (sáng hoặc tối) để phù hợp với điều kiện ánh sáng và sở thích cá nhân.
* **Thay đổi ngôn ngữ**: Hệ thống hỗ trợ nhiều ngôn ngữ để khách hàng từ các quốc gia khác nhau có thể sử dụng một cách thuận tiện.

## **5.2 Tính năng cơ bản của người mua vé máy bay**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Tính năng | Lợi ích |
| 1 | Tìm kiếm chuyến bay | Người mua có thể tìm kiếm thông tin về chuyến bay theo điểm đi, điểm đến, ngày bay, hãng hàng không, hạng vé,... |
| 2 | Xem thông tin chuyến bay | Người mua có thể xem chi tiết chuyến bay bao gồm giờ khởi hành, giờ đến, hãng bay, loại máy bay, hạng vé, giá vé, chính sách hoàn/hủy,... |
| 3 | Chọn chuyến bay | Người mua có thể chọn chuyến bay phù hợp theo ngày, giờ, hãng hàng không, hạng ghế,... |
| 4 | Chọn số lượng vé | Người mua có thể chọn số lượng vé cần mua theo nhu cầu |
| 5 | Thanh toán | Người mua có thể thanh toán dễ dàng thông qua thẻ tín dụng, ví điện tử, chuyển khoản ngân hàng,... |
| 6 | Xem lại thông tin đặt vé | Người mua có thể kiểm tra lại thông tin vé máy bay trước khi xác nhận đặt vé |
| 7 | Xem lại lịch sử đặt vé | Người mua có thể theo dõi lịch sử mua vé, chi tiết các giao dịch đã thực hiện |
| 8 | Quản lý đặt chỗ | Người mua có thể quản lý đặt chỗ bao gồm đổi vé, hủy vé, thay đổi thông tin hành khách nếu được phép |
| 9 | Quản lý thông tin tài khoản | Người mua có thể quản lý thông tin cá nhân, lịch sử giao dịch, thông tin hộ chiếu, phương thức thanh toán,... |

## **5.3 Tính năng của hệ thống bán vé máy bay**

**Quản lý danh sách chuyến bay**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Tính năng | Mô tả |
| 1 | Thêm, sửa, xóa chuyến bay | Quản lý có thể thêm mới chuyến bay, chỉnh sửa thông tin hoặc xóa chuyến bay khỏi hệ thống. |
| 2 | Thông tin chi tiết chuyến bay | Quản lý có thể cập nhật thông tin chi tiết của chuyến bay, bao gồm số hiệu chuyến bay, hãng hàng không, điểm đi, điểm đến, thời gian khởi hành, thời gian đến, loại máy bay, hạng vé, giá vé,... |
| 3 | Danh sách sân bay | Hệ thống phải có danh sách các sân bay, bao gồm tên sân bay, mã sân bay, địa chỉ, số điện thoại, khu vực hoạt động. |
| 4 | Lịch bay | Quản lý có thể xác định thời gian bay, hãng bay, sân bay khởi hành, sân bay đến, số ghế khả dụng, giá vé cho từng chuyến bay. |
| 5 | Tìm kiếm và lọc chuyến bay | Quản lý có thể tìm kiếm chuyến bay theo số hiệu, hãng hàng không, điểm đi, điểm đến, thời gian khởi hành,... |

**Quản lý thông tin khách hàng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Tính năng | Mô tả |
| 1 | Thêm, sửa, xóa khách hàng | Quản lý có thể thêm mới khách hàng, chỉnh sửa thông tin hoặc xóa khách hàng khỏi danh sách. |
| 2 | Thông tin chi tiết khách hàng | Quản lý có thể cập nhật thông tin khách hàng như họ tên, địa chỉ, số điện thoại, email, ngày sinh, giới tính, số hộ chiếu. |
| 3 | Đánh giá và phản hồi từ khách hàng | Quản lý có thể theo dõi và phản hồi ý kiến của khách hàng để cải thiện chất lượng dịch vụ. |

**Quản lý thông tin thanh toán**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Tính năng | Mô tả |
| 1 | Lịch sử giao dịch của khách hàng | Hệ thống lưu lại lịch sử giao dịch của khách hàng, bao gồm thông tin vé đã đặt, số lượng vé, giá vé, điểm đi, điểm đến, ngày bay, số hiệu chuyến bay. |
| 2 | Quản lý phương thức thanh toán | Hệ thống lưu trữ thông tin về các phương thức thanh toán như thẻ tín dụng, ví điện tử, tài khoản ngân hàng,... |

**Quản lý thông tin marketing**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Tính năng | Mô tả |
| 1 | Quản lý chiến dịch quảng cáo | Quản lý có thể theo dõi và đánh giá hiệu quả các chiến dịch quảng cáo để tối ưu hóa hoạt động marketing. |
| 2 | Quản lý email marketing | Hệ thống hỗ trợ gửi email marketing đến khách hàng, quản lý danh sách email, tạo mẫu email, và theo dõi hiệu quả của chiến dịch. |
| 3 | Quản lý chương trình khuyến mãi | Hệ thống hỗ trợ quản lý các chương trình khuyến mãi, từ thiết kế đến triển khai và đánh giá hiệu quả của chương trình. |

**Báo cáo và thống kê**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Tính năng | Mô tả |
| 1 | Báo cáo doanh thu | Quản lý có thể theo dõi doanh thu từ bán vé, đánh giá hiệu quả kinh doanh và tối ưu hóa chiến lược. |
| 2 | Báo cáo số lượng khách hàng và vé bán ra | Quản lý có thể phân tích xu hướng mua vé của khách hàng để tối ưu hóa hoạt động kinh doanh. |
| 3 | Báo cáo chi tiết chuyến bay | Hệ thống cung cấp thông tin chi tiết về các chuyến bay để hỗ trợ việc lên kế hoạch hoạt động. |
| 4 | Thống kê đối tượng khách hàng | Hỗ trợ phân tích dữ liệu khách hàng để đề xuất các hoạt động marketing phù hợp. |

# **6. Precedence and Priority - Sắp xếp ưu tiên**

|  |  |
| --- | --- |
| Mức độ ưu tiên | Tính năng(theo số) |
| Cao | 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.9, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5, 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.3.1, 3.3.2, 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3, 3.5.1, 3.5.2 |
| Trung bình | 1.4, 1.6, 2.7, 2.8, 3.5.3, 3.5.4 |
| Thấp | 1.5 |

# **7. Ràng buộc**

## **7.1. Usability – Khả năng sử dụng**

* Giao diện thân thiện, dễ hiểu với người dùng.
* Cung cấp danh mục hợp lý cho việc tìm kiếm và đặt vé.
* Thao tác đặt vé đơn giản, dễ nhớ.
* Hiển thị thông tin chính xác về chuyến bay, giá vé, chỗ ngồi.
* Hỗ trợ người dùng trong việc đánh giá, phản hồi về dịch vụ.

## **7.2. Performance - Hiệu suất**

* Tốc độ phản hồi nhanh trong quá trình tìm kiếm, đặt vé, thanh toán.
* Đảm bảo khả năng kết nối và truy cập hệ thống ổn định.
* Chính xác trong việc đặt chỗ, cập nhật tình trạng chỗ ngồi.
* Thông tin về chuyến bay luôn được cập nhật kịp thời.

# **8. Cost and pricing – Chi phí và giá cả**

* Chi phí triển khai:
  + Chi phí thuê server và bảo trì hệ thống.
  + Đội ngũ IT hỗ trợ vận hành và bảo mật dữ liệu.
* Giá cả: Miễn phí cho người dùng, có thể tích hợp các dịch vụ phụ trợ như bảo hiểm du lịch, hành lý thêm.

# **9. Other requirements – Yêu cầu khác**

## **9.1. Các tiêu chuẩn áp dụng**

Ứng dụng bán vé máy bay này phải tuân thủ đầy đủ các tiêu chuẩn ngành hàng không và công nghệ như:

* Đáp ứng quy định về bảo mật thông tin và an toàn dữ liệu.
* Tuân thủ các chính sách bảo vệ quyền lợi khách hàng.
* Phù hợp với luật an ninh mạng và quy định hàng không quốc tế.

## **9.2. Yêu cầu hệ thống**

* Hỗ trợ trên các thiết bị di động như smartphone, tablet và nền tảng web.

## **9.3. Yêu cầu về hiệu suất**

* Hệ thống phải vận hành ổn định, đảm bảo uptime cao.
* Đáp ứng lượng truy cập lớn trong các dịp cao điểm như lễ, Tết.

## **9.4. Yêu cầu về tài liệu**

* Hướng dẫn sử dụng sẽ có sẵn trong ứng dụng để giúp người dùng hiểu cách đặt vé, thanh toán và xử lý các tình huống phát sinh.