Phân tích yêu cầu hệ thống - Website đặt tour du lịch Lucky Tours

# 1. Yêu cầu chức năng

Dựa trên sơ đồ use case và mô tả nghiệp vụ, hệ thống bao gồm các chức năng chính:

## 1.1. Khách hàng

- Đăng ký/Đăng nhập hệ thống  
- Tìm kiếm tour theo từ khóa, tiêu chí (thời gian, địa điểm, loại tour,...)  
- Xem danh sách tour theo vùng miền  
- Xem chi tiết tour (thông tin lịch trình, giá, khuyến mãi)  
- Đặt tour trực tuyến (bao gồm kiểm tra dữ liệu nhập)  
- Thanh toán trực tuyến (xử lý qua cổng thanh toán)  
- Xem lịch sử tour đã đặt  
- Yêu cầu hủy/đổi tour  
- Nhận hoàn tiền theo chính sách

## 1.2. Nhân viên

- Quản lý đơn đặt tour (xem, duyệt, chỉnh sửa trạng thái)  
- Tạo/Cập nhật/Xóa tour  
- Thống kê doanh thu  
- Phân công hướng dẫn viên cho tour

## 1.3. Hướng dẫn viên

- Xem lịch được phân công  
- Xác nhận tham gia tour

## 1.4. Quản lý

- Xem báo cáo doanh thu  
- Quản lý tài khoản người dùng

# 2. Yêu cầu phi chức năng

- Hiệu năng: Hệ thống phản hồi nhanh (<3s cho tìm kiếm tour)  
- Tính sẵn sàng: Đảm bảo uptime ≥ 99.5%  
- Bảo mật: Sử dụng HTTPS, mã hóa mật khẩu, phân quyền người dùng  
- Khả dụng: Giao diện thân thiện, dễ sử dụng, hỗ trợ đa nền tảng (PC, mobile)  
- Khả năng mở rộng: Cho phép thêm nhiều tour, người dùng mà không ảnh hưởng hiệu suất

# 3. Quy tắc nghiệp vụ

- Mỗi tour có từ 10 - 40 khách hàng  
- Một khách hàng có thể đặt nhiều tour  
- Thanh toán phải thực hiện trong vòng 24h sau khi đặt tour, quá hạn đơn sẽ bị hủy  
- Chính sách hoàn tiền khi hủy tour:  
 + Trước 24h: hoàn 70%  
 + Trước 12h: hoàn 50%  
 + Sau 12h: không hoàn tiền  
- Một nhân viên có thể quản lý nhiều đơn đặt tour, nhưng một đơn chỉ do một nhân viên phụ trách  
- Mỗi tour có từ 2-3 hướng dẫn viên, một hướng dẫn viên có thể tham gia nhiều tour (không trùng lịch)

# 4. Quy trình nghiệp vụ

## 4.1. Quy trình đặt tour

1. Khách hàng tìm kiếm/chọn tour  
2. Hệ thống hiển thị chi tiết tour  
3. Khách hàng đăng nhập và đặt tour  
4. Hệ thống kiểm tra dữ liệu, lưu đơn và thông báo kết quả  
5. Khách hàng tiến hành thanh toán hoặc thanh toán sau (trong vòng 24h)  
6. Nếu không thanh toán trong 24h, hệ thống tự động hủy đơn

## 4.2. Quy trình hủy/đổi tour

1. Khách hàng gửi yêu cầu hủy/đổi  
2. Nhân viên xác nhận yêu cầu  
3. Hệ thống áp dụng quy tắc hoàn tiền  
4. Tiến hành hoàn tiền (nếu có)  
5. Gửi thông báo cho khách hàng

## 4.3. Quy trình quản lý vận hành

1. Nhân viên tạo/cập nhật tour, quản lý đơn đặt  
2. Quản lý phân công hướng dẫn viên  
3. Hướng dẫn viên xem lịch được phân công và xác nhận  
4. Quản lý theo dõi báo cáo, thống kê doanh thu