شرکت اصلی تعدادی شعبه و هر **شعبه** کد و نام خاص خود را دارد. در هر شعبه تعدادی **کانتر** (کارمند فروش) مشغول به کار هستند. شرکت با تعدادی **کارگزار** در ارتباط است. هر کارگزار کد و نام خود را دارد. کارگزار می‌تواند علی‌بابا، جاباما یا شرکت‌ها و آژانس‌های دیگر باشد.

سیستم دو پنل مهم دارد: پنل کانترها و پنل امور مالی یا ادمین.

کانترها مسئول ثبت قرارداد فروش (برای هر مشتری که به آن‌ها مراجعه می‌کند) در سیستم هستند. هر کانتر نام کاربری و کلمه عبور مخصوص به خود را دارد. وقتی کانترها وارد پنل خود می‌شوند، مشخصات آن‌ها باید به نمایش گذاشته شود (مثلا در بالای صفحه سمت راست). این مشخصات شامل نام، نام خانوادگی و شماره پرسنلی می‌شود. امکان آپلود عکس نیز در صورت دلخواه باید وجود داشته باشد. که در صورت آپلود عکس، تصویر کانتر نیز در پنل او نمایش داده می‌شود.

کانترها باید گزارش مربوط به خودشان را داشته باشند. میزان فروش، میزان استرداد، میزان تخفیف، و حاشیه سود. برای هر قرارداد، هر روز و هر ماه.

فرآیند فروش با مراجعه حضوری یا غیرحضوری (تلفنی) مشتری به شرکت آغاز می‌شود. یک کانتر پاسخگوی مشتری خواهد بود. بعد از بررسی‌های نیاز مشتری کانتر اقدام به انعقاد قرارداد و ثبت خدمات لازم برای مشتری می‌کند. در ابتدا باید مشخصات مشتری ثبت شود. مشتری که به یک کانتر مراجعه می‌کند میتواند یک نفر یا چند نفر باشد (مثلا اعضای یک خانواده). اگر چند نفر باشند یکی از آنها به عنوان مشتری اصلی در نظر گرفته می‌شود. مشتری اصلی کسی است که با او مبادلات مالی خواهیم داشت. مثلا اگر بعدا قرار باشد استردادی صورت گیرد فقط با او در ارتباط هستیم و به حساب وی واریز انجام خواهد شد. اما به هر حال مشخصات همه افراد باید در سیستم به ثبت برسد. کانتر بعد از ثبت مشخصات تک تک مشتریان یک قرارداد، اقدام به ثبت خدمات برای هر کدام از آنها خواهد کرد. مثلا بلیط هواپیمای تک تک آنها ثبت خواهد شد.

خدمات قابل ارائه 28 مورد است که عبارتند از بلیط هواپیمای داخلی، بلیط هواپیما خارجی، بلیط قطار داخلی، بلیط قطار خارجی، هتل داخلی، هتل خارجی، خدمات اخذ ویزا، تور پکیج آژانس‌های همکار، تور پکیج سفرهای علی بابا، خدمات بیمه مسافر، خدمات ترانسفر فرودگاهی، خدمات بار مسافر، پیکاپ، دارالترجمه، CIP، استرداد بلیط قطار داخلی، استرداد هتل داخلی، استرداد پرواز داخلی، استرداد هتل داخلی، استرداد پرواز داخلی، استرداد پرواز خارجی، استرداد مبلغ اضافه واریزی، خدمات لیدر تور، استرداد هتل خارجی، هزینه پست، استرداد بیمه، ترانسفر در اختیار، عوارض خروج از کشور. برای هر کدام از این خدمات اطلاعات لازم برای ثبت در سیستم می‌تواند متفاوت باشد که در زیر لیست موارد لازم برای ثبت در سیستم برای هر کدام از این خدمات آمده است:

* بلیط هواپیما داخلی و خارجی:

تاریخ پرواز رفت و برگشت: اگر فقط رفت بود برای هر دو مورد تاریخ رفت ثبت می‌شود. تاریخ‌ها به شمسی و میلادی ثبت می‌شوند.

نوع بلیط دو حالت دارد: صادر شده، ابطال.

شماره پرواز، خط هوایی، شماره مرجع، شماره بلیط،کشور و شهر مبدا و مقصد، کارگزار (شرکتی که صادرکننده بلیط است)، مبلغ خرید و چارتر.

کارگزار و مبلغ خرید

* بلیط قطار داخلی و خارجی:

همه موارد مشابه بلیط هواپیما است با این تفاوت که بلیط های قطار شماره مرجع ندارند.

* تور پکیج آژانس‌های همکار:

یک بسته کامل سفر از آژانس‌های دیگر خریداری می‌شود. در این صورت برای ما فقط نام کارگزار و مبلغ خرید مهم است. نهایتا فقط اسم کشور هم وارد شود.

* خدمات اخذ ویزا:

کشور، کارگزار (یک سری کارگزار یا سفارت خانه برای مورد وجود دارد)، مبلغ خرید و نوع ویزا (یک بار ورود یا دو بار ورود و ...)

* خدمات بیمه مسافر:

کشور مقصد، شماره بیمه نامه (شماره مرجع)، کارگزار و مبلغ خرید

* پیکاپ:

کشور مقصد، کارگزار، مبلغ خرید

* هتل داخلی و خارجی:

نام هتل، نوع اتاق، درجه، کشور، شهر، از چه تاریخ تا چه تاریخی رزرو شده و تعداد روز و شب.

* استردادها روی بلیط، هتل و بیمه اتفاق می‌افتد. فیلدها مشابه زمانی است که خرید انجام می‌شود با این تفاوت که به جای مبلغ خرید مبلغ استرداد داریم.
* دارالترجمه: مثل موارد دیگر کاگزار انتخاب می‌کنیم که اسم دارالترجمه‌هایی که با آنها کار می‌کنیم در لیست وجود دارد.
* ترانسفر در اختیار: ممکن است برای بعضی از پکیج‌های خارجی درخواست شود. فیلد‌ها مثل موارد قبلی هستند. مهم‌ترین فیلد کارگزار است.
* سایر مواردی، هیچ‌گاه توسط کانترها مورد استفاده قرار نگرفته‌اند.

برای دو مقصد بلغارستان و پکیج‌های اروپایی که برایشان ویزا صادر می‌شود، از مسافر ضمانت‌نامه دریافت می‌شود. از طرف شرکت (علی بابا) نامه‌ای به مسافر داده می‌شود که بانکی را برای صدور ضمانت‌نامه مشخص می‌کند. مسافر با این نامه به بانک مراجعه کرده و ضمانت‌نامه مورد نظر را دریافت می‌کند و به شرکت (علی‌بابا) تحویل می‌دهد. این ضمانت‌نامه بایگانی می‌شود. مسافر که از سفر برگشت می‌تواند ضمانت‌نامه‌اش را ابطال کند. این ضمانت‌نامه بانکی هم در سیستم ثبت شود. (هم ارائه ضمانت‌نامه از سوی مشتری و هم ابطال آن در سیستم ثبت شود). نامه‌هایی که برای دریافت و ابطال ضمانت‌نامه به مشتری داده می‌شود تا با آن‌ها به بانک مراجعه کند به پیوست ارسال شده است. این نامه‌ها را نیز باید بتوانیم در سیستم تنظیم و به مشتری ارائه کنیم. (تا کنون این نامه‌ها در فایل ورد جداگانه‌ای وحود داشته و کانترها آنها را خودشان تنظیم می‌کردند و پرینت می‌گرفتند. در سیستم جدید باید بتوانند از طریق همین سیستم این کار را انجام دهند)

در پنل ادمین باید امکان حذف و اضافه کارگزار وجود داشته باشد و لیست کارگزاران با تراز معاملاتی آن‌ها نمایش داده شود (یعنی در هر لحظه و به صورت آنلاین معلوم شود که به آن‌ها بدهکار هستیم یا طلبکار).

در هر زمان در پنل ادمین مشخص است که هر شعبه چقدر فروش و چقدر خرید و چقدر حاشیه سود داشته و این را به صورت نمودار Piechart در داشبورد نشان می‌دهیم. با کلیک روی یک شعبه می‌توان به فروش و حاشیه سود تک تک کانترها دست پیدا کرد. این گزارش‌ها به صورت آنلاین و زنده در پنل ادمین وجود داشته باشد و به صورت مقایسه‌اس بین شعبه‌ها. در این گزارش‌ها باید مشخص شود که فروش‌ها از چه نوعی (داخلی و خارجی) بوده‌اند و چقدر؟!

در پنل ادمین هنگام اضافه کردن یک کارگزار شماره حساب جهت واریزی مبالغ نیز با قابلیت تغییر داریم.

در پنل ادمین هر لحظه باید بتوانیم قیمت ارزهای رایج به ریال را نیز وارد کنیم که چنانچه فروش ارزی باشد یا ترکیب ارزی و ریال، قسمت ارزی آن برای کانترها به صورت خودکار محاسبه شود. پس در بخش فروش کانتر می‌تواند قیمت خرید را ارزی و ریالی یا ارزی کامل و یا ریالی کامل وارد کند. قیمت ارز در پنل ادمین هم لحظه‌ای بتواند تغییر پیدا کند و برای هر کارگزار هم متفاوت است.

پس از هر فروش کانتر باید مشخصات فروش را نهایی کند که باید فیش پرداخت از کارتخوان یا هر تصویر دیگر که نشان پرداخت مسافر باشد آپلود کند. امکان آپلود هر تعداد تصویر برای کانتر موجود باشد. این فروش‌ها دانه به دانه بر روی پنل ادمین با ذکر شعبه و کانتر نشان داده می‌شوند که ادمین در آنجا با دیدن تصویر فیش پرداختی و مطابقت دستی با حساب بانکی خود تائید می‌زند و پرداخت آن به صورت دستی به کارگزار انجام می‌دهد.

برای هر فروش یک شماره رفرنس تعریف می‌شود که در کل سیستم ادمین و کانتر دسترسی به آن ممکن باشد. البته کانتر برای شماره رفرنس‌های خودش و ادمین برای همه شعب و همه کانترها.

در پنل کانتر علاوه بر فروش استرداد نیز داریم که با وارد کردن شماره مرجع رکورد آن بازیابی می‌شود و با وارد کردن درصد جریمه یا مبلغ جریمه به ریال مبلغ استرداد به مشتری مشخص می‌شود و برای ادمین فرستاده می‌شود که آن‌ها به صورت دستی و در پنل بانک استرداد را انجام می‌دهند که البته در فازهای بعدی این هم می‌تواند اضافه شود که سیستم استرداد را انجام دهد.

پس از ثبت نهایی قرارداد توسط کانتر، شرح خلاصه قرارداد پرینت گرفته شده و به مشتری تحویل داده می‌شود. این کار را باید سیستم بتواند به درستی انجام دهد و کانترها به راحتی و فقط با فشردن print پرینت قرارداد را تحویل گرفته و به مشتری ارائه کنند.

پس کلاس‌ها می‌توانند به ترتیب زیر می‌باشد:

* کلاس شعبه یا دفتر حضوری
* کلاس کارگزار
* کلاس کانتر
* کلاس مسافر
* کلاس خرید
* کلاس محصول

کلاس شعبه شامل شهر، اسم شعبه، کد شعبه، تراز مالی لحظه‌ای شعبه

کلاس کارگزار شامل اسم کارگزار، کد کارگزار، شماره حساب جهت واریزی و تراز لحظه‌ای می‌باشدکه ادمین به آن دسترسی دارد و کلاس کانتر فقط می‌تواند آن را برای فروشش انتخاب کند.

کلاس کانتر شامل کد شعبه، کد کانتر، نام و نام خانوادگی و تراز لحظه‌ای حاشیه سود می‌باشد.

کلاس مسافر هم که قبلا مشخص شده‌است.

کلاس خرید شامل کد مرجع خرید، شماره بلیط برای پرواز‌های داخلی و خارجی، مبلغ خرید مبلغ فروش حاشیه (تفریق خرید و فروش) و داکیومنت‌های الحاقی شامل فیش پرداخت و ... می‌باشد.

کلاس محصول هم شامل نوع محصول کارگزار قیمت تاریخ و ... می‌باشد.

سایر انتظارات ما از سیستم:

* UX و UI مناسب.
* فیلدهایی که توسط سیستم قابل محاسبه هستند توسط سیستم پر شوند و کانتر درگیر آن ها نشود تا سرعت کار کانترها بالا رود مثل تاریخ های میلادی.
* خطاها به موقع بروز کنند و توضیح دقیق و مناسبی در مورد علت خطا وجود داشته باشد.
* به هر دلیلی اگر قرار باشد قراردادی حذف شود دکمه حذفی به این منظور وجود داشته باشد.
* در هنگام استرداد، فیلد مبلغ استرداد داشته باشیم و با توجه به این مقدار حاشیه سود و مبلغ کلی فروش قرارداد محاسبه شود.