TÀI LIỆU REQUIREMENT

GIẢI PHÁP DI ĐỘNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN

DÀNH CHO NHÂN VIÊN KHÁCH SẠN

Người viết: Chung Vĩnh Khang

Cập nhật cuối: 18/11/2014

# **GIỚI THIỆU**

Phần mềm trên di động cung cấp cho nhân viên khách sạn khả năng phục vụ khách hàng thuận tiện mọi lúc mọi nơi. Đảm bảo hiệu quả vận hành các quy trình Front office cũng như sự hài lòng của khách hàng.

# **ĐỐI TƯỢNG KHÁCH HÀNG**

Hệ thống chuỗi khách sạn của 1 tập đoàn có nhiều khách sạn

Phục vụ được nhiều loại hotel khác nhau từ 3 sao đến 5 sao

Có thể phục vụ cho các Resort

# **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

Nghiệp vụ lễ tân theo chuẩn VTOS:

<http://www.mediafire.com/view/lia4zch5n64e7lz/TieuchuanVTOS_NghiepvuLetan.pdf>

Brochure Sản phẩm tham khảo: Fcscs m-Services:

<http://www.fcscs.com/wp-content/uploads/pdf/m-Services.pdf>

Brochure Sản phẩm tham khảo: Clock-hotel:

<http://www.clock-hotel-software.com/software/clock-pms/front-desk-system>

# **ĐỊNH HƯỚNG CHUNG VỀ KỸ THUẬT**

* Build sản phẩm tinh gọn và release version nhanh
* Chấp nhận chưa có Acceptance test
* UI & UX ấn tượng và sang trọng
* Mobile Focus (IOS, Android)
* Áp dụng Machine Learning
* SOA, SaaS để cung cấp chuỗi nhiều hotel

# **MỤC TIÊU VÀ YÊU CẦU CHUNG**

* Đổi mới hiệu quả chất lượng quản lý vận hành hệ thông kinh doanh của khách sạn (Operational Efficiency)
* Bằng tối ưu hóa quy trình front office (Reservation, Check-in, Check-out, Order,…)
* Nâng cao năng suât làm việc của hệ thống nhân viên trực tiếp chăm sóc, giao tiếp, phục vụ khách hàng (Staff Productivity)
* Nhân viên có thể chăm sóc, giao tiếp, phục vụ khách hàng mọi lúc mọi nơi
* Thấu hiểu khách hàng để phục vụ tốt hơn từ đó duy trì quan hệ và tạo sự trung thành của khách đối với Hotel (Loyalty)
* Nhân viên hiểu được thông tin chung và sở thích của khách hàng
* Gia tăng độ hài lòng của khách hàng thông qua chất lượng phục vụ và mang đến trải nghiệm với thông tin kịp thời cho khách (Customer Satisfaction)
* Nhân viên phản hồi khách nhanh và đề xuất được những lựa chọn thích hợp với mỗi khách hàng 1 cách kịp thời.

1. **USER STORIES**

|  |
| --- |
| Là nv ks, tôi có thể quản lý reservation |
| Là nv ks, tôi có thể giúp khách điền nhanh registration card |
| Là nv ks, tôi có thể checkin nhanh cho khách |
| Là nv ks, tôi có thể checkout nhanh cho khách |
| Là nv ks, tôi có thể order ăn uống tại phòng |
| Là nv ks, tôi có thể quản lý hồ sơ khách |
| Là nv ks, tôi có thể tra cứu thông tin hoặc order(nếu có) các dịch vụ trong ks (nhà hàng, spa, gym, transportation, event,..) |

# **KẾ HOẠCH DỰ KIẾN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Thời gian | Công việc | Nhân sự |
| 18/11 – 30/11 | Phân tích & Thiết kế sản phẩm  Chuẩn bị kỹ thuật  Có Prototype/Sketch  Có Sample Data về mặt View  Có kế hoạch deployment | Khang, chị Yến |
| 01/12 – 04/12 | Graphics Design cho App | Chị Thư |
| 01/11 – 04/12 | Design Database  Design Service | Khang, Chị Yến |
| 05/12 – 10/12 | Implement Service | Dev (Sài Gòn) |
| 05/12 – 19/12 | Implement App for IOS | Chị Yến, Cường (Hà Nội) |
| 20/12 – 24/12 | Áp dụng Design vào App | Chị Yến, Cường (Hà Nội) |
| 25/12 | Deploy service lên server công ty  Deploy app lên thiết bị thật của công ty | Khang |
| 20/12 | Review Version 1 | anh Hải, Khang, chị Yến |