**KẾT QUẢ THU THẬP YÊU CẦU: DỰ ÁN ONLINE TRAVEL AGENCY**

**----------------**

1. **CHỦ SỞ HỮU CÔNG TY DU LICH**
2. Giới thiệu
3. Thiết lập tiểu sử của Stakeholder hoặc người dùng
   * Tên: Mark
   * Công ty/ngành kinh doanh: Công ty TNHH du lịch Icredible.
   * Tên công việc: Chủ sở hữu
   * Các trách nhiệm chính của ông là là? *Vận hành công ty, tối đa lợi nhuận thu được từ việc bán hàng.*
   * Các phát hành gì ông đã mang lại? Cho ai? *Số vé máy bay đã bán, số phòng khách sạn đã đặt, và số lượng xe ô tô đã thuê.*
   * Sự thành công được đo đạc như thế nào? *Lợi nhuận từ việc bán hàng và lợi nhuận từ việc cho thuê.*
   * Những vấn đề gì cản trở sự thành công của ông? *Không có Website, chúng tôi bị hạn chế bởi số khách cục bộ.*
   * Xu hướng nào làm cho công việc của ông trở nên dễ dàng hơn hoặc trở nên khó khăn hơn? *Internet cho chúng ta cơ hội để có được nhiều khách hàng mới.*
4. Đánh giá vấn đề
   * Với những vấn đề gì mà ông thiếu các giải pháp tốt? *việc bán hàng trực tuyến*
   * Chúng là gì?
     + Với mỗi vấn đề, hỏi những câu hỏi sau:
       - Tại sao vấn đề này tồn tại?
       - Hiện tại ông đã giải quyết nó như thế nào? *Hiện tại, khách hàng gọi điện để đặt chỗ trước.*
       - Ông muốn giải quyết nó như thế nào? *Chúng tôi muốn các khách hàng có thể mua vé trực tuyến, không cần phải gọi điện đến công ty du lịch.*
5. Hiểu môi trường người dùng
   * Những người dùng là ai? *Bất kỳ người nào muốn mua vé máy bay, thuê xe ô tô hoặc đặt chỗ một phòng khách sạn.*
   * Kiến thức cơ sở của họ là gì? *Hỗn hợp.*
   * Kiến thức máy tính của họ là gì? *Biết máy tính, có khả năng sử dụng internet.*
   * Người dùng đã có kinh nghiệm với loại ứng dụng này chưa? *Đã có*
   * Những nền tảng gì đang được sử dụng? các kế hoạch của ông cho các nền tảng trong tương lai là gì? *Ứng dụng sẽ độc lập nền, và nó có thể được duyệt qua trình duyệt.*
   * Ông sử dụng các ứng dụng nào thêm mà chúng tôi cần giao tiếp với chúng? *Hệ thống đặt trước chuyến bay.*
   * Những mong đợi của ông về khả năng sử dụng của sản phẩm là gì? *Hệ thống sẽ dễ dàng sử dụng.*
   * Những mong đợi của ông về thời gian tập huấn sử dụng phần mềm này là gì? *Thời gian học sẽ là nhỏ nhất, và việc điều hướng sẽ dễ dàng*.
   * Các loại tài liệu trực tuyến, sao chép cứng mà ông cần là gì? *Trợ giúp trực tuyến cho người dùng. Tài liệu sao chép cứng cho bộ phận phục vụ khách hàng, người quản lý nội dung và quản trị viên.*
6. Tóm tắt sự hiểu biết
   * Ông đã nói với tôi ..... (liệt kê các vấn đề stakeholder đã trình bày theo các từ ngữ riêng của chúng ta)
   * Những vấn đề trình bày này, ông đã có giải pháp chưa?
   * Những vấn đề khác mà ông đã có kinh nghiệm là gì?
7. Những dữ liệu đầu vào của nhà phân tích cho vấn đề của Stakeholder (những giả định hợp lệ và không hợp lệ)
   * Những vấn đề gì, liệu có vấn đề được kết hợp với .... (liệt kế một nhu cầu và các vấn đề thêm vào mà chúng ta nghĩ nó liên quan đến stakeholder và người dùng) *Không bán hàng trực tuyến.*

Với mỗi vấn đề được gợi ý, hỏi các câu hỏi sau:

* Đây là vấn đề có thực đúng không? *Đúng*
* Các lý do cho vấn đề này là gì? *Không có website*
* Hiện thời chúng ta giải quyết vấn đề như thế nào? *Các cuộc gọi điện thoại.*
* Ông muốn giải quyết vấn đề như thế nào? *Bán hàng qua website*
* Ông đã xếp loại giải pháp này so với những giải pháp khác chúng ta đã đề cập như thế nào?

1. Đánh giá giải pháp của chúng ta
   * Nếu ông có thể... (tóm lược các khả năng chính của giải pháp đã đề xuất của Stakeholder)
   * Ông muốn xếp hạng tầm quan trọng của những giải pháp này như thế nào?
2. Đánh giá cơ hội
   * Những ai cần ứng dụng này trong tổ chức của ông? *Chủ sở hữu, Quản trị viên, bộ phận phục vụ khách, người quản lý nội dung sẽ sử dụng ứng dụng.*
   * Bao nhiêu người ứng với từng loại người dùng sẽ sử dụng ứng dụng? *Một quản trị viên, hai người phục vụ khách hàng và một người quản trị nội dung.*
   * Cách thức ông đánh giá giải pháp thành công là gì? *Đo sự thành công: số lượng vé bán qua internet, số lượng thuê xê ô tô và số lượng phòng cung cấp.*
3. Đánh giá các nhu cầu về độ tin cậy, sự thực thi và sự hỗ trợ
   * Những mong đợi của ông về độ tin cậy là gì? *Có thể sánh được với các Website thương mại khác*
   * Những mong đợi của ông về sự thực thi là gì? *Có thể sánh được với các website thương mại khác*
   * Ông sẽ hỗ trợ sản phẩm hay những người khác sẽ hỗ trợ sản phẩm?
   * Ông có các nhu cầu cụ thể cho sự hỗ trợ không? Về vấn đề bảo trì và truy cập dịch vụ thì sao?
   * Những yêu cầu về độ an ninh là gì? Những nơi cung cấp khách sạn, những nơi cung cấp xe ô tô và đại diện của hãng hàng không sẽ có các trang ID và Password, ở đó họ có thể gửi các đòi hỏi của họ. Người dùng sẽ lựa chọn ID và Password người dùng khi mua vé.
   * Các yêu cầu cấu hình và cài đặt là gì? *Không, việc cài đặt được yêu cầu trên các máy của người dùng.*
   * Các yêu cầu về giấy phép đặc biệt là gì? *Không ai cấp*
   * Phần mềm sẽ được phân tán như thế nào? *Được cài đặt trên server của công ty cung cấp web hosting.*
   * Các yêu cầu đóng gói và gắn nhãn là gì? *Không*
   * Các yêu cầu về môi trường hoặc các chuẩn phải được hỗ trợ là gì? *Không*
   * Ông có thể nghĩ về những yêu cầu khác mà chúng tôi nên biết thêm không? *Hệ thống sẽ được phát triển trong 3 tháng.*
4. Đóng gói
   * Có còn câu hỏi nào tôi nên hỏi ông không nhỉ? *Tôi muốn thêm một phần chức năng. Để cung cấp thêm giá trị cho các khách hàng của tôi, website sẽ cung cấp thông tin về các hấp dẫn của các tua du lịch.*
   * Nếu tôi cần hỏi thêm các câu hỏi tiếp theo, tôi có thể gọi điện cho ông không? *Được*
   * Ông có thể tham gia xét duyệt các yêu cầu được không? *Được*
5. Tóm lược của người phân tích
   * Hệ thống sẽ cung cấp cơ hội để đạt một chuyến bay, mua vé, đặt trước chỗ trong khách sạn, và đặt trước thuê xe, và sẽ cung cấp thông tin về các điểm hấp dẫn của tua du lịch.
   * Người sử dụng sẽ có thể mua vé trực tuyến, mà không cần phải gọi điện đến công ty du lịch
   * Hệ thống sẽ cung cấp các hướng dẫn.
   * Những nơi cung cấp khách sạn, cung cấp xe, và các đạt diện hãng hàng không sẽ có các trang ID và Password của họ qua đó họ có thể gửi các yêu cầu.
   * Hệ thống sẽ có thể sử dụng 24 tiếng/1 ngày, với mới độ tin cậy phù hợp với các ứng dụng thương mại.
   * Hệ thống sẽ phát triển trong 3 tháng.
   * Người dùng sẽ có một ID và Password khi mua vé máy bay.
6. **PHÂN TÍCH CÁC WEBSITE TƯƠNG TỰ**

* [*http://travel.yahoo.com*](http://travel.yahoo.com/)
* [*www.expedia.com*](http://www.expedia.com/)
* [*www.cheaptickets.com\*](http://www.cheaptickets.com/)
* [*www.travelocity.com*](http://www.travelocity.com/)*.*

1. **BỘ PHẬN CUNG CẤP DỊCH VỤ: KỸ THUẬT CÁC CÂU HỎI ĐIỀU TRA**

Tập các câu hỏi được gửi đến các nhà cung cấp dịch vụ khách sạn, đại diện các hãng hàng không, các công ty cho thuê xe phụ vụ cho du lịch.

1. Thông tin gì các bạn cần từ khách hàng?
2. Thông tin gì các bạn muốn hiển thị đến khách hàng?
3. Các bạn có yêu cầu khách hàng thanh toán một khoản đặt cọc trước không?
4. Nếu các bạn yêu cầu thanh toán, những hình thức thanh toán được các bạn chấp nhận là gì?
5. Các bạn có thêm yêu cầu nào khác không?

Những trả lời đã nhận được từ bên cung cấp dịch vụ khách sạn:

1. Thông tin gì các bạn cần từ khách hàng?

*Khách hàng sẽ cung cấp những thông tin sau: Thành phố, số ngày ở, số người trưởng thành, số trẻ em, các tiêu chuẩn về phòng.*

1. Thông tin gì các bạn muốn hiển thị đến khách hàng?

*Khi cung cấp những thông tin về khách sạn, những thông tin sau sẽ được hiển thị:*

* *Địa chỉ*
* *Số điện thoại*
* *Fax*
* *Email*
* *Các khoản khấu trừ*
* *Các phương thức có thể thanh toán*
* *Và vv..*

1. Các bạn có yêu cầu thanh toán một khoản đặt cọc trước không?

*Không*

1. Nếu các bạn yêu cầu thanh toán, những hình thức thanh toán gì được các bạn chấp nhận?

*Không cần thanh toán*

1. Các bạn có yêu cầu nào khác không?

*Người dùng sẽ được phép thỏa thuận về khách sạn và chuyến bay được yêu cầu*

1. **HỘI THẢO + THẺ SỰ KIỆN**

Thành phần:

Người dùng 1, Chủ sở hữu công ty du lịch, Ban quản lý dự án, đội phát triển, 2 thành viên bảo trì hệ thống (người quản lý nội dung và quản trị hệ thống).

Kết quả: Các mẫu yêu cầu thu thập được

**Use 1:**

1. Với các chuyến bay hồi hương và ra nước ngoài, người dùng sẽ có thể so sánh các giá cả các chuyến bay với các chuyến bay khác, với các sân bay gần đó.
2. Đôi khi người dùng sẽ nhập mã sân bay, mà hệ thống sẽ hiểu. Lúc khác, người dùng lại nhập vào thành phố gần nhất. Do đó, người dùng không cần biết mã sân bay; Hệ thống sẽ hiểu.
3. Hệ thống sẽ dễ dàng điều hướng.
4. Nếu người dùng mua vé trước đó, người dùng sẽ không cần lặp lại thông tin tương tự như địa chỉ, thẻ tín dụng.
5. Thanh toán bằng PayPal là có thể.
6. Các ngày tháng sẽ được hiểu thị theo định dạng mm/dd/yyyy.
7. Danh sách các chuyến bay sẵn sàng sẽ chứa số lượng chuyến bay, thời gian cất cánh, thời gian đến mỗi chặng đường của chuyến bay.
8. Giá nên được sắp xếp
9. Việc so sánh các giá thuê xe từ các công ty khác nhau sẽ được cung cấp.
10. Các giá thuê xe ô tô về hiểu thị mọi thuế có thể áp dụng (gồm 6% thuế quốc gia).
11. Lịch biểu sẽ sẵn dùng để trợ giúp việc nhập vào ngày bay.

**Quản trị viên**

1. Tiện ích tìm kiếm sẽ cho phép người dùng tìm một yêu cầu đặt chỗ trước dựa trên thông tin:
   1. Tên cuối
   2. Ngày
2. Mọi hoạt động trên site được ghi vào sổ nhật ký

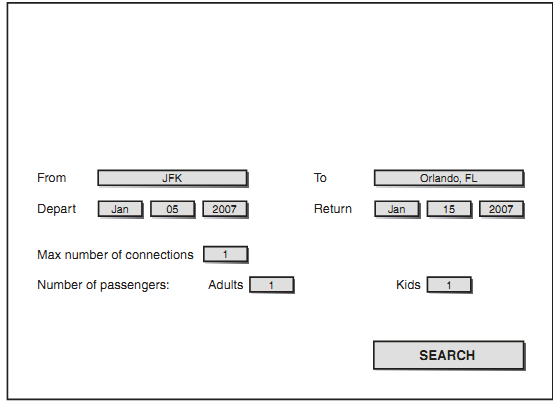
**Người quản lý nội dung**

1. Trong khi gửi nội dung nội dung, người quản trị nội dung sẽ có thể gửi văn bản giải thích mà không có các thẻ html.
2. Thông tin nội dung sẽ được lưu trữ trong file text.

**Người phát triển**

1. Hệ thống sẽ được kiểm thử đầy đủ chỉ dưới những phiên bản cụ thể của các trình duyệt thông dụng nhất.
2. Hệ thống có thể hiểu thị bản đồ sân bay.

Thẻ sự kiện cho giao diện chức năng tìm kiếm



**E. BỘ PHẬN PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG: KỸ THUẬT SỬ DỤNG PHÂN VAI**

**Cuộc đối thoại 1:**

User: Xin chào. Hôm qua, tôi đã đặt trước một phòng khách sạn. Tuy nhiên tôi phải tạm hoãn chuyến đi vì vậy tôi muốn hủy cuộc đặt này.

SCR: Không vấn đề gì. Tên cuối của ông là gì?

User: Smith.

CRS: Tôi có 187 cuộc đặt trước được tạo bởi người có tên Smith. Tên đầu tiên của ông là gì?

User: John.

CRS: Vẫn 47 cuộc đặt trước khớp với tên này. Thành phố đến của ông là gì?

User: Miami

CRS: Xin cho biết ngày đến?

User: Ngày 12 tháng 7 đến ngày 15 tháng 7.

CRS: Ok. Cuộc đặt trước của ông đã bị xóa.

**Cuộc đối thoại 2:**

User: Chào buổi sáng.

CRS: Chúng tôi có thể giúp gì ông?

User: Tôi đã đặt trước một vé máy bay và một chỗ ngồi cạnh cửa sổ. Tôi muốn thay đổi nó thành chỗ ngồi ở cạnh lối đi.

CSR: Tên của ông là gì?

User: Arctos Postopolis.

CSR: OK. Tên của ông là duy nhất, do đó chúng tôi không cần bất kỳ thông tin nào khác. Chuyến bay đến Los Angeles vào ngày 5 tháng 6?

User: Đúng vậy.

CSR: Ok. Việc thay đổi đã được tao.

**F. USER 2: KỸ THUẬT SỬ DỤNG: PHÂN TÍCH TÀI LIỆU (EMAIL)**

