

HỆ THỐNG ĐẶT PHÒNG KHÁCH SẠN, VÉ MÁY BAY – VIVU

I. Tổng quan xác định vấn đề

Sau khi đại dịch Covid 19 xảy ra trên toàn cầu được kiểm soát nhờ vào nỗ lực tiêm chủng vaccine của chính phủ các nước, ngành du lịch thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng đã và đang trở lại guồng hoạt động.

Du lịch là một trong những điểm sáng có tính tăng trưởng tiềm năng, bền vững trong bức tranh tổng thể về tăng trưởng kinh tế của nước ta thời gian sau dịch bệnh. Nhằm thích ứng với tình hình mới, ngành du lịch Việt Nam đã không ngừng nỗ lực quảng bá hình ảnh đất nước và con người Việt Nam đến các quốc gia trên thế giới. Tuy nhiên việc ứng dụng công nghệ thông tin vào ngành du lịch vẫn còn hạn chế.

Khách nước ngoài khi dự định đến Việt Nam du lịch, hoặc người Việt Nam đi du lịch trong nước, họ mong muốn rằng có thể tìm kiếm một khách sạn đảm bảo cho họ có một chỗ ở thích hợp, tiện nghi với giá cả hợp lý. Nếu có thể họ muốn đăng ký chỗ ở trước khi đến ở (bằng hình thức thanh toán trả trước hoặc trả sau). Hoặc họ muốn đặt vé máy bay, có thể có cơ hội săn vé máy bay giá rẻ. Vấn đề đặt ra là làm sao để có thể xây dựng một ứng dụng cho phép khách hàng (trong và ngoài nước) có thể tìm kiếm thông tin của các khách sạn trong nước với các nội dung cụ thể như: Tên khách sạn, địa chỉ, tiêu chuẩn khách sạn, số phòng, giá phòng,... Ngoài ra, nếu tìm được khách sạn ưng ý, họ có thể đặt phòng trực tiếp qua ứng dụng (thanh toán bằng hình thức trả trước hoặc trả sau). Khi khách hàng muốn đặt vé máy bay, khách hàng có thể chọn bộ lọc như: ngày bay, giờ bay, hãng hàng không,... để tìm kiếm và mua vé máy bay có chuyến bay phù hợp.

II. Các bên liên quan

Phân hệ	Các bên liên quan	Nhiệm vụ
Người dùng	Buy-er	Đặt vé máy bay, đặt vé phòng, tìm kiếm các thông tin liên quan đến phòng khách sạn và các chuyến bay, thanh toán đơn hàng, đánh giá về đơn hàng (đánh giá mức độ hài lòng về việc chăm sóc khách hàng của ViVu, đánh giá độ hài lòng về khách sạn)
	Chủ khách sạn	Cập nhật thông tin phòng, tiếp nhận đơn hàng, nhận tiền thanh toán.
	Các hãng hàng không	Cập nhật thông tin vé máy bay, tiếp nhận đơn hàng, nhận tiền thanh toán.
Phòng hệ thống	Quản trị viên của web ViVu	Kiểm soát tất cả các hoạt động của ứng dụng cụ thể như: xem các danh sách đăng ký (nhà cung cấp dịch vụ, thành viên), thêm, sửa, xóa, thông tin...

	Nhân viên khai báo đối tác	Cập nhật thông tin đối tác là các khách sạn, các hãng hàng không.
Phòng kinh doanh	Nhân viên quản lý đơn hàng	Quản lý lịch sử, trạng thái các đơn hàng. Hỗ trợ khách hàng việc thanh toán đơn hàng.
Phòng kế toán	Kế toán	Tính toán doanh thu, chi phí, quản lý công nợ.
Phòng chăm sóc khách hàng	Nhân viên chăm sóc khách hàng	Tạo, cập nhật danh sách vấn đề của KH trên hệ thống. Gọi điện, nhắn tin hay gửi email để thể hiện sự quan tâm tốt nhất đến khách hàng. Dựa trên các quy chuẩn đã xây dựng để chăm sóc khách hàng trước, trong và sau bán hàng.

Ngoài các stakeholders của sản phẩm thì còn có những stakeholders cũng có tầm ảnh hưởng tới dự án như: Đội phát triển phần mềm, product owner, product manager, tester, BA.

III. Tài liệu tham khảo

1. Nhung Trần, *Quy trình xử lý khiếu nại*, <https://success.base.vn/case-study-quy-trinh-xu-ly-khieu-nai-khach-hang/>.
2. Cục hàng không Việt Nam, *Quy trình giải quyết khiếu nại tố cáo của Cục hàng không Việt Nam*, <https://caa.gov.vn/thong-cao-bao-chi/loi-quy-quy-trinh-tiep-cong-dan-giai-quyet-khieu-nai-to-cao-kien-nghi-phan-anh-cua-cuc-hang-khong-viet-nam-205.htm>.
3. Trương Thùy Dương (2013), *Xây dựng ứng dụng quản lý phòng và Website đặt phòng khách sạn trực tuyến*, Luận văn tốt nghiệp kỹ sư.
4. Tôn Anh Tuấn, Trần Hoàng Khanh (2004), *Xây dựng website đặt phòng cho khách sạn*, Luận văn tốt nghiệp.
5. Website Traveloka, Booking,...