

Case study 2. Xây dựng website đặt tour du lịch trực tuyến

Công ty du lịch **Lucky Tours** mong muốn cung cấp cho khách hàng của họ các dịch vụ tốt nhất về du lịch. Họ cần xây dựng một website để quảng bá các địa điểm du lịch nổi tiếng, cung cấp cho khách hàng nhiều loại tour khác nhau, với nhiều hình thức du lịch đa dạng, phù hợp với nhiều loại đối tượng khách hàng, nhằm giúp cho khách hàng dễ dàng tìm cho mình một tour thích hợp để có thể thư giãn sau những ngày làm việc căng thẳng.

Website **Lucky Tours** hiển thị các địa điểm du lịch theo vùng miền, và thông tin chi tiết về đặc điểm, những điểm tham quan, địa danh nổi tiếng để khách hàng có thể tham khảo.

Website cũng thường xuyên đưa lên những gói tour du lịch đa dạng về thời gian, địa điểm, giá cả, dịch vụ và các thông tin khuyến mãi để khách hàng có thể dễ dàng lựa chọn. Với mỗi tour, website hiển thị các thông tin chi tiết bao gồm: lịch trình, thời gian, địa điểm và thời gian khởi hành, giá tour. Khi khách hàng chọn một tour cụ thể thì website hiển thị thông tin chi tiết lịch trình mỗi ngày của tour. Ngoài ra website cũng giúp khách hàng có thể tìm kiếm tour theo từ khóa, hoặc theo các tiêu chí thời gian, địa điểm, loại tour, ... bằng cách nhập trực tiếp vào ô **tìm kiếm**.

Khi tìm được một tour phù hợp, khách hàng có thể **đặt tour** trực tuyến, bằng cách điền thông tin đầy đủ vào form đặt tour, gồm các thông tin họ tên người đặt tour, số người lớn và số trẻ em tham gia tour, chọn hình thức thanh toán, hệ thống kiểm tra cú pháp hoặc kiểm dữ liệu của các thông tin nhập, nếu sai thì hệ thống yêu cầu nhập lại, nếu đúng thì hệ thống phải hiển thị thông báo đặt tour thành công, và đơn đặt tour sẽ được lưu vào hệ thống. Một khách hàng có thể đặt nhiều tour tại nhiều thời điểm khác nhau, một tour có thể từ 10 đến 40 khách.

Sau khi đặt tour thành công, khách hàng có thể thanh toán ngay hoặc thanh toán sau 24g, nếu sau 24g không thanh toán thì đơn đặt tour sẽ bị hủy.

Sau khi đặt tour, nếu vì một lý do nào đó, khách hàng không thể tham gia tour, khách hàng có thể gửi **yêu cầu thay đổi** hoặc **hủy đặt tour**, bằng cách chọn chức năng yêu cầu hủy đặt tour, nếu yêu cầu hủy đặt tour trước ngày khởi hành 24g thì hệ thống chấp nhận và hoàn tiền 70% giá vé, nếu trước ngày khởi hành 12g thì được chấp nhận và hoàn 50% giá vé. Nếu trễ hơn thì không hoàn tiền.

Website **Lucky Tours** cũng hỗ trợ cho nhân viên của công ty thực hiện các công việc: tạo tour mới, cập nhật thông tin tour, quản lý đơn đặt tour của khách hàng, một nhân viên có thể quản lý nhiều đơn đặt tour, một đơn đặt tour chỉ thuộc một nhân viên quản lý, thống kê doanh thu, xử lý các yêu cầu thay đổi hoặc hủy đặt tour.

Hệ thống cũng giúp người quản lý có thể quản lý nhân viên, phân công hướng dẫn viên cho mỗi tour. Một tour có thể từ 2 đến 3 hướng dẫn viên, một hướng dẫn viên có thể hướng dẫn nhiều tour.

Người quản trị hệ thống có nhiệm vụ phân quyền người dùng, cập nhật chức năng của hệ thống.

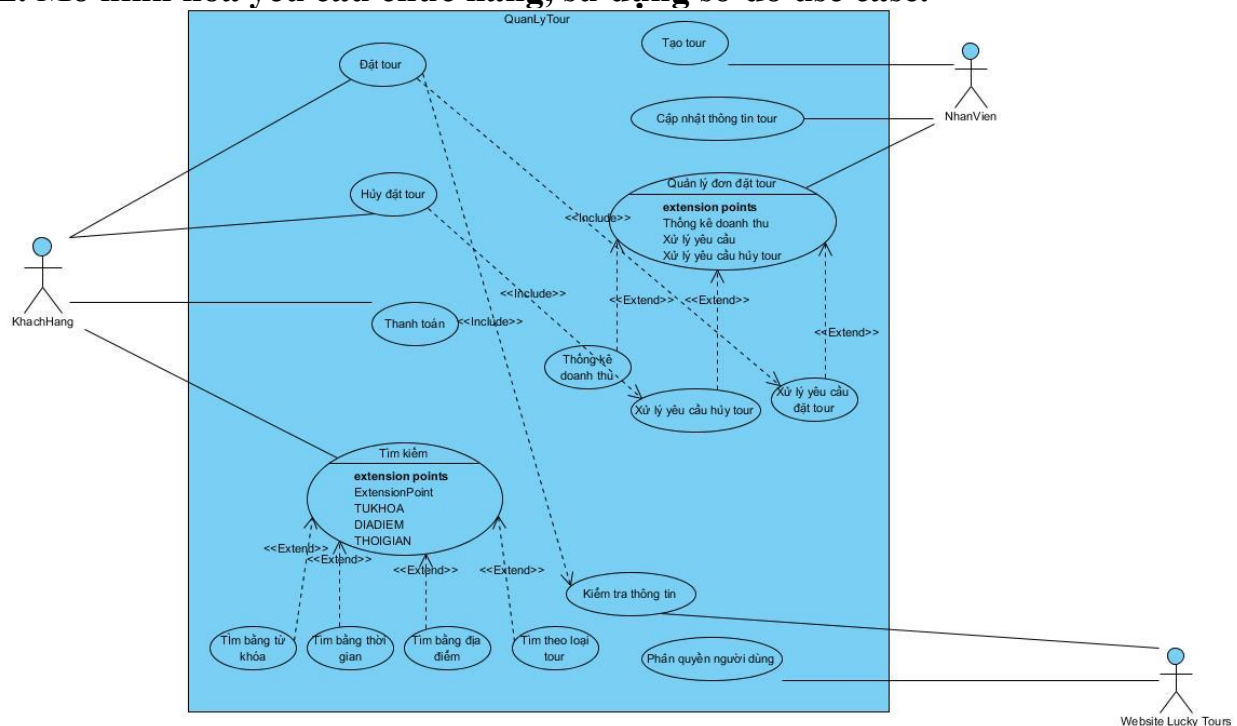
Ngoài ra, người quản lý công ty du lịch cũng mong muốn website phải có giao diện đẹp, dễ sử dụng, bảo mật, chạy ổn định.

Yêu cầu:

1. Xác định yêu cầu chức năng

- Khách hàng có thể tìm kiếm tour
- Khách hàng có thể đặt tour
- Khách hàng có thể gửi yêu cầu hủy tour
- Khách hàng có thể gửi yêu cầu thay đổi tour
- Nhân viên có thể tạo tour mới
- Nhân viên có thể cập nhật thông tin tour
- Nhân viên có thể quản lý tour
- Nhân viên có thể thống kê doanh thu
- Hệ thống có thể kiểm tra thông tin nhập vào hệ thống có hợp lệ không
- Hệ thống có thể giúp người quản lý quản lý nhân viên
- Hệ thống có thể giúp người quản lý phân công hướng dẫn
- Admin có thể phân quyền người dùng
- Admin có thể cập nhật chức năng của hệ thống

2. Mô hình hóa yêu cầu chức năng, sử dụng sơ đồ use case.



3. Yêu cầu phi chức năng

- Có giao diện đẹp
- Dễ sử dụng

- Bảo mật
- Chạy ổn định.

4. Quy tắc nghiệp vụ

- Một tour có thể từ 2 đến 3 hướng dẫn viên, một hướng dẫn viên có thể hướng dẫn nhiều tour
- Một khách hàng có thể đặt nhiều tour tại nhiều thời điểm khác nhau, một tour có thể từ 10 đến 40 khách.
- Sau khi đặt tour thành công, khách hàng có thể thanh toán ngay hoặc thanh toán sau 24g, nếu sau 24g không thanh toán thì đơn đặt tour sẽ bị hủy.

5. Quy trình nghiệp vụ

- Khi tìm được một tour phù hợp, khách hàng có thể **đặt tour** trực tuyến, bằng cách điền thông tin đầy đủ vào form đặt tour, gồm các thông tin họ tên người đặt tour, số người lớn và số trẻ em tham gia tour, chọn hình thức thanh toán, hệ thống kiểm tra cú pháp hoặc kiểu dữ liệu của các thông tin nhập, nếu sai thì hệ thống yêu cầu nhập lại, nếu đúng thì hệ thống phải hiển thị thông báo đặt tour thành công, và đơn đặt tour sẽ được lưu vào hệ thống.
- Sau khi đặt tour, nếu vì một lý do nào đó, khách hàng không thể tham gia tour, khách hàng có thể gửi **yêu cầu thay đổi** hoặc **hủy đặt tour**, bằng cách chọn chức năng yêu cầu hủy đặt tour, nếu yêu cầu hủy đặt tour trước ngày khởi hành 24g thì hệ thống chấp nhận và hoàn tiền 70% giá vé, nếu trước ngày khởi hành 12g thì được chấp nhận và hoàn 50% giá vé. Nếu trễ hơn thì không hoàn tiền.