1. **Khách hàng đến đặt phòng trực tiếp (chưa vào ở ngay):**

* Khách hàng cung cấp thông tin khách hàng cho nhân viên lễ tân. Nhân viên lễ tân nhập thông tin khách hàng cung cấp vào hệ thống để kiểm tra.
* Hệ thống kiểm tra thông tin khách hàng, nếu khách hàng chưa có tài khoản thì tiến hành đăng ký tài khoản. Khi thông tin khách hàng không đúng thì tiến hành nhập lại thông tin khách hàng. Ngược lại, khi thông tin khách hàng hợp lệ thì nhân viên lễ tân tiến hành nhập thông tin đặt phòng vào hệ thống.
* Hệ thống kiểm tra thông tin đặt phòng, nếu sai thông tin thì thông báo thông tin đặt phòng không hợp lệ và tiến hành nhập lại thông tin đặt phòng. Ngược lại, hiển thị thông tin thanh toán.
* Khách hàng cần thanh toán số tiền, nhân viên lễ tân sẽ xác nhận thanh toán và hệ thống sẽ tạo phiếu đặt phòng. Cuối cùng, hệ thống sẽ gửi thông tin đặt phòng qua Gmail của khách hàng.

1. **Khách hàng đặt phòng trực tuyến trên hệ thống**

* Khách hàng sẽ chọn phòng cần đặt, khi đó hệ thống sẽ kiểm tra trạng thái đăng nhập của khách hàng:
* Nếu khách hàng đã đăng nhập thì tiến hành nhập thông tin đặt phòng.
* Ngược lại khách hàng chưa đăng nhập, hệ thống sẽ hiện thông báo chưa đăng nhập và bắt buộc khách hàng phải đăng nhập tài khoản, tiếp theo hệ thống sẽ kiểm tra thông tin đăng nhập của khách hàng.
* Nếu thông tin sai thì thông báo và khách hàng tiến hành đăng nhập lại.
* Ngược lại nếu đăng nhập thành công thì khách hàng tiến hành nhập thông tin đặt phòng.
* Hệ thống tiến hành kiểm tra thông tin đặt phòng của khách hàng.
* Nếu hợp lệ thì hiện thị màn hình thanh toán.
* Ngược lại thì thông báo thông tin đặt phòng không hợp lệ và khách hàng cần nhập lại thông tin đặt phòng.
* Khi khách hàng thanh toán trực tuyến, hệ thống sẽ kiểm tra thông tin thanh toán.
* Nếu thanh toán thất bại, hệ thống hiển thị thông báo và khách hàng cần thanh toán trực tuyến lại.
* Ngược lại khi thanh toán thành công, hệ thống sẽ tạo phiếu đặt phòng và gửi thông tin đặt phòng qua Gmail của khách hàng và kết thúc quy trình đặt phòng trực tuyến.

1. **Thuê phòng**

* Nhân viên lễ tân nhập thông tin khách hàng cần thuê phòng. Hệ thống sẽ kiểm tra thông tin khách hàng.
* Thông báo sai thông tin khách hàng nếu có sai sót và nhân viên lễ tân tiến hành nhập lại thông tin khách hàng.
* Nếu khách hàng chưa có tài khoản, cần đăng ký tài khoản và nhân viên lễ tân tiến hành nhập thông tin khách hàng.
* Ngược lại, hệ thống hiển thị danh sách tác vụ bao gồm chọn thuê phòng trực tiếp và chọn nhận phòng khách hàng đã đặt trước.
* Khi nhân viên lễ tân chọn:
* Thuê phòng trực tiếp: Nhân viên lễ tân tiếp tục chọn phòng thuê cho khách hàng và nhập thông tin thuê phòng. Hệ thống sẽ kiểm tra thông tin thuê phòng.
* Nếu sai thông tin thuê phòng, hệ thống sẽ hiển thị thông báo thông tin thuê phòng không hợp lệ và nhân viên lễ tân cần nhập lại thông tin thuê phòng.
* Ngược lại hệ thống sẽ tạo phiếu thuê phòng và gửi thông tin thuê phòng qua Gmail của khách hàng và kết thúc quy trình.
* Nhận phòng khách hàng đã đặt trước: Hệ thống sẽ hiển thị danh sách phòng khách hàng đã đặt, sau đó nhân viên lễ tân chọn phòng khách hàng muốn thuê, tiếp đó hệ thống sẽ tạo phiếu thuê phòng và gửi thông tin thuê phòng qua Gmail khách hàng và kết thúc quy trình.

1. **Lập hóa đơn**

* Nhân viên lễ tân sẽ nhập thông tin khách hàng, hệ thống sẽ kiểm tra thông tin khách hàng.
* Nếu nhập sai thì hệ thống sẽ hiển thị thông báo sai thông tin khách hàng và nhân viên lễ tân cần nhập lại thông tin khách hàng.
* Ngược lại, hệ thống sẽ hiển thị danh sách phòng khách hàng đang thuê.
* Nhân viên lễ tân sẽ chọn phòng khách hàng muốn trả phòng. Tiếp theo, nhân viên dịch vụ sẽ kiểm tra dịch vụ khách hàng đã dùng:
* Nếu khách hàng **có** sử dụng dịch vụ, hệ thống sẽ hiển thị danh sách dịch vụ và nhân viên dịch vụ sẽ nhập thông tin dịch vụ khách hàng đã dùng. Sau đó, nhân viên lễ tân kiểm tra thông tin dịch vụ đã nhập, nếu sai thông tin dịch vụ thì hệ thống sẽ hiển thị lại danh sách dịch vụ và nhân viên dịch vụ cần nhập lại thông tin dịch vụ khách hàng đã dùng. Ngược lại, hệ thống sẽ tạo phiếu dịch vụ và nhân viên dịch vụ tiếp tục kiểm tra sự cố phòng của khách hàng.
* Nếu khách hàng **không** sử dụng dịch vụ, nhân viên dịch vụ tiếp tục kiểm tra sự cố phòng của khách hàng.
* Nhân viên dịch vụ tiến hành kiểm tra sự cố phòng:
* Nếu **có** sự cố, hệ thống sẽ hiển thị danh sách sự cố và nhân viên dịch vụ sẽ nhập thông tin sự cố. Nhân viên dịch vụ sẽ kiểm tra thông tin sự cố đã nhập và đối chiếu thông tin trực tiếp với khách hàng. Nếu có sai sót thì hệ thống sẽ hiển thị lại danh sách sự cố và nhân viên dịch vụ cần nhập lại thông tin sự cố. Ngược lại thì hệ thống sẽ tạo phiếu giải quyết sự cố. Hệ thống lúc này sẽ hiển thị thông tin thanh toán.
* Nếu **không có** sự cố, hệ thống sẽ hiển thị thông tin thanh toán.
* Khi hệ thống hiển thị thông tin thanh toán, nhân viên lễ tân sẽ hỏi sự lựa chọn hình thức thanh toán:
* Nếu khách hàng chọn **thanh toán hóa đơn trực tiếp**, nhân viên lễ tân sẽ thu tiền mặt và *xác nhận thanh toán hóa đơn* và hệ thống sẽ tiến hành Tạo hóa đơn.
* Nếu khách hàng chọn **thanh toán hóa đơn trực tuyến**, hệ thống sẽ kiểm tra thông tin thanh toán.
* Nếu thanh toán không thành công, hệ thống sẽ hiển thị thông báo thanh toán thất bại và khách hàng cần thanh toán hóa đơn trực tuyến lại một lần nữa.
* Ngược lại, hệ thống sẽ tiến hành tạo hóa đơn.
* Sau khi hệ thống tạo hóa đơn, cùng lúc đó dịch vụ Twilio sẽ gửi SMS thông tin thanh toán đến số điện thoại khách hàng và dịch vụ Gmail sẽ gửi lời cảm ơn đến khách hàng và kết thúc quy trình.