

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BIÊN BẢN XÁC NHẬN YÊU CẦU PHẦN MỀM

1. Đối tượng yêu cầu:

- Ứng dụng: **Hệ Thống Yêu Cầu & Triển Khai Tour (Footprints).**

2. Thành phần yêu cầu:

- Đại diện Đơn vị được quản lý, sử dụng phần mềm (gọi tắt là bên A):
Họ và tên: **Nguyễn Thanh Nhân** Chức vụ: **Giám đốc sản phẩm**
Đơn vị: Công ty CP phát triển giải pháp doanh nghiệp REVA
- Đại diện Nhóm phụ trách thiết kế (gọi tắt là bên B):
Họ và tên: **Lê Thị Yến Nhi** Chức vụ: **Trưởng nhóm phát triển**

3. Thời gian tiến hành yêu cầu:

- Thời gian: 09g00 ngày 05 tháng 8 năm 2024.
- Địa điểm: Công ty CP phát triển giải pháp doanh nghiệp REVA.

4. Nội dung yêu cầu:

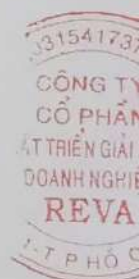
4.1 Mục tiêu ứng dụng:

- Ứng dụng nhằm mục tiêu quản lý các bước từ nhận yêu cầu tour của khách hàng đến thiết kế và điều chỉnh tour tới triển khai tour cho phép khách hàng và tour theo dõi và trao đổi thông tin về các yêu cầu và thay đổi một cách minh bạch.
- Khách hàng có thể theo dõi tiến trình của yêu cầu và trực tiếp trao đổi với nhân viên qua nền tảng, giảm thiểu việc liên lạc qua điện thoại hoặc email không hiệu quả.
- Ứng dụng cung cấp các công cụ hỗ trợ nhân viên thiết kế tour dựa trên yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả, giảm thiểu công việc thủ công và tối ưu hóa quy trình xử lý.
- Ứng dụng hỗ trợ hiệu quả trong quá trình triển khai tour, bao gồm việc check-in nhanh chóng và cung cấp tính năng cho phép hướng dẫn viên gửi thông báo SMS trực tiếp đến khách hàng, đảm bảo thông tin được truyền tải kịp thời và chính xác.

4.2 Chi tiết quy trình ứng dụng:

STT	QUY TRÌNH	MÔ TẢ
1	Quản lý thông tin người dùng	<ol style="list-style-type: none"> 1. Người dùng trong ứng dụng di động và website sẽ bao gồm những vai trò chính là: khách hàng, hướng dẫn viên, nhân viên, quản lý tour, quản trị viên. 2. Tài khoản của vai trò quản lý tour, nhân viên, hướng dẫn viên được chuyển từ hệ thống khác sang. 3. Đối với vai trò là khách hàng, có thể tạo tài khoản bằng cách đăng ký qua website và được xác thực số điện thoại(OTP) và email khi đăng ký. 4. Thông tin cá nhân, xác thực lý lịch, chuyên môn (gọi chung là quản lý con người, quản lý nhân sự) của quản lý tour, nhân viên, hướng dẫn viên không xử lý trực tiếp trong hệ thống của Footprints mà chỉ tận dụng từ những hệ thống khác và quản lý những thông tin cần thiết cho hệ thống này.
2	Quy trình tạo yêu cầu tour	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yêu cầu thiết kế tour phải được gửi ít nhất n(*) ngày trước ngày bắt đầu tour dự kiến. 2. Tour yêu cầu tối đa n(*) người tham gia để được coi là hợp lệ. 3. Tour yêu cầu tối thiểu n(*) người tham gia để được coi là hợp lệ. 4. Người dùng chỉ có thể tạo yêu cầu tour đến các địa điểm được cung cấp bởi hệ thống. 5. Tour du lịch kéo dài tối thiểu n(*) ngày và tối đa m ngày. 6. Người dùng được yêu cầu cung cấp thông tin số người lớn, số trẻ em từ 4-10 tuổi và số trẻ em <4 tuổi. Tổng số người cho mọi tính toán liên quan đến chi phí, số lượng chỉ được tính dựa trên tổng của số người lớn và số trẻ em từ 4-10 tuổi. Số trẻ em từ 4-10 tuổi giá đi tour sẽ bằng 50% giá người lớn và giá này là giá phụ thu, khi thiết kế tour chỉ bao gồm nơi lưu trú và dịch vụ ăn uống cho đối tượng này, không bao gồm dịch vụ khác. Số trẻ em <4 tuổi chỉ là thông tin cung cấp thêm để đảm bảo các quy định của pháp luật về lưu trú. 7. Hệ thống chỉ hỗ trợ các tour du lịch di chuyển bằng phương tiện đường bộ. Hiện tại, hệ thống không hỗ trợ các tour sử dụng phương tiện đường hàng không do một số lý do sau: <ul style="list-style-type: none"> - Nguy cơ chuyến bay bị trì hoãn (delay) ảnh hưởng đến lịch trình. - Giá vé máy bay thường xuyên biến động và tăng cao.

		<ul style="list-style-type: none"> - Khó kiểm soát các vấn đề liên quan đến việc quản lý chuyến bay. - Một số khó khăn khác liên quan đến việc tổ chức và vận hành. <p>Quy tắc này nhằm đảm bảo tính ổn định, hiệu quả và chất lượng dịch vụ của hệ thống.</p>
3	Quy trình tạo đề xuất tour	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mỗi đề xuất tour chỉ được phép gửi yêu cầu thay đổi n(*) lần. Khách hàng có thể gửi yêu cầu thay đổi trước ngày khởi hành n(*) ngày. Các thay đổi này sẽ được hệ thống ghi nhận và chuyển đến nhân viên quản lý tour để xem xét phê duyệt. 2. Đề xuất tour có thể được tạo tối đa n(*) ngày trước ngày bắt đầu tour. 3. Đề xuất tour được thiết kế dựa trên đề xuất của hệ thống theo thông tin người dùng cung cấp ở yêu cầu tour. Nhân viên thiết kế đề xuất tour điều chỉnh đề xuất và tạo bản đề xuất gửi cho quản lý tour phê duyệt. 4. Hệ thống hỗ trợ nhân viên thiết kế và tính toán chi phí tour tự động dựa trên số người tham gia, số ngày đi tour, và các dịch vụ đi kèm. 5. Nhân viên thiết kế được xem chi tiết đề xuất tour và xuất file đề xuất gồm các thông tin chi tiết như tên khách sạn, tên nhà hàng, thực đơn. Khách hàng nhận được đề xuất tour và xuất file đề xuất với các thông tin cơ bản về nơi lưu trú, nhà hàng, khách sạn, địa điểm tham quan. 6. Chi phí gala dinner: Chi phí tổ chức + (Giá bữa ăn * Tổng số người lớn và trẻ em 4-10 tuổi). 7. Khoảng cách đi và về được nhân với giá tiền mỗi kilomet của phương tiện. Với tour nhiều ngày, khoảng cách di chuyển mỗi ngày (được cài đặt trong hệ thống) sẽ được nhân với số ngày tour, trừ ngày đầu tiên và ngày cuối cùng, rồi nhân với tổng số lượng phương tiện. Phí đỗ xe được tính thêm cho mỗi ngày tour, ngoại trừ ngày khởi hành. Cách tính này đảm bảo bao gồm đầy đủ các chi phí liên quan đến phương tiện.



4	Quy trình đặt tour	<ol style="list-style-type: none"> 1. Người dùng phải thanh toán đơn đặt tour thành ba đợt: <ul style="list-style-type: none"> -Đợt đầu tiên: Thanh toán $m(*)\%$ tổng giá trị tour. -Đợt thứ hai: Thanh toán $n(*)\%$ tổng giá trị tour. -Đợt cuối cùng: Thanh toán $k(*)\%$ tổng giá trị tour. <p>Mỗi đợt thanh toán sẽ có thời hạn do hệ thống tính toán và thông báo cụ thể cho người dùng. Đợt cuối cùng thực hiện trực tiếp khi kết thúc tour không có thời hạn ghi trong hệ thống.</p> 2. Nhân viên quản lý và khách hàng có thể theo dõi tình trạng của tour từ lúc đặt chỗ đến khi hoàn tất. Hệ thống sẽ hiển thị các thông tin như: tour đã xác nhận thanh toán, thanh toán một phần/hết, hoặc đã hoàn tất thanh toán.
5	Quy trình thực thi tour	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mỗi tour sẽ được gán hướng dẫn viên dựa trên số xe với số lượng 1 hướng dẫn viên/ 1 xe. Tuy nhiên cho phép điều chỉnh số lượng hướng dẫn viên khi thiết kế để đúng theo yêu cầu của khách hàng. 2. Khách hàng check-in qua QR code do hướng dẫn viên cung cấp hoặc được hỗ trợ check-in bởi hướng dẫn viên. Chỉ người lớn check-in qua hệ thống, trẻ em do gia đình tự quản lý.
6	Quy trình sau khi đi tour	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sau khi hoàn thành tour, hệ thống gửi thông báo tới khách hàng trên ứng dụng của hệ thống và email với nội dung là đường dẫn tới trang đánh giá chất lượng dịch vụ.
7	Quản lý cài đặt hệ thống	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quản trị viên có thể truy cập vào hệ thống và cấu hình những cài đặt có trong hệ thống. 2. Mọi thông số liên quan đến nghiệp vụ đều được đặt trong cấu hình của hệ thống dưới dạng biến có thể chỉnh sửa. 3. Các thông tin cấu hình sẽ bao gồm : <ol style="list-style-type: none"> a. Tại cài đặt chung sẽ có thể chỉnh sửa các thông tin liên quan như nghiệp vụ của yêu cầu tạo tour, nghiệp vụ của tạo đề xuất tour, nghiệp vụ của đặt tour, nghiệp vụ thanh toán tour, cấu hình tài khoản ngân hàng của hệ thống.

8	Quản lý yêu cầu thiết kế tour và đề xuất tour	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nhân viên tạo đề xuất tour phải được sự phê duyệt của quản lý tour thì đề xuất tour mới được gửi cho khách hàng. Quản lý tour có thể đồng ý với đề xuất tour hoặc yêu cầu chỉnh sửa đề xuất tour cho phù hợp trước khi gửi cho khách hàng. 2. Các trạng thái của yêu cầu thiết kế tour bao gồm: <i>Đang xử lý, Đã thiết kế, Đang thỏa thuận, Thỏa thuận bị từ chối, Thỏa thuận đã được chấp nhận, Đã bị từ chối(khách hàng từ chối đề xuất tour), Đã được đồng ý(khách hàng đồng ý đề xuất tour)</i>. Nội bộ công ty(vai trò quản lý tour, nhân viên) quản lý quá trình xử lý yêu cầu tour bằng những trạng thái: <i>Đã cập nhật theo thỏa thuận(nhân viên cập nhật đề xuất tour theo thỏa thuận với khách hàng), Yêu cầu chỉnh sửa(quản lý tour yêu cầu nhân viên chỉnh sửa lại đề xuất tour trước khi gửi cho khách hàng), Đã cập nhật(nhân viên đã cập nhật theo yêu cầu chỉnh sửa của quản lý tour)</i>. 3. Các trạng thái của đề xuất tour bao gồm: <i>Đang xử lý, Đang thỏa thuận, Thỏa thuận bị từ chối, Thỏa thuận đã được chấp nhận, Đã bị từ chối(khách hàng từ chối đề xuất tour), Đã được đồng ý(khách hàng đồng ý đề xuất tour)</i>. Nội bộ công ty(vai trò quản lý tour, nhân viên) quản lý quá trình xử lý yêu cầu tour bằng những trạng thái: <i>Đã cập nhật theo thỏa thuận(nhân viên cập nhật đề xuất tour theo thỏa thuận với khách hàng), Yêu cầu chỉnh sửa(quản lý tour yêu cầu nhân viên chỉnh sửa lại đề xuất tour trước khi gửi cho khách hàng), Đã cập nhật(nhân viên đã cập nhật theo yêu cầu chỉnh sửa của quản lý tour)</i>.
9	Quản lý thông báo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hướng dẫn viên trong quá trình đi tour có thể gửi thông báo cho khách hàng về thời gian lên xe, nhắc nhở. <p>Hệ thống gửi thông báo đến khách hàng và nhân viên trong các trường hợp sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn viên gửi thông báo nhắc nhở lịch trình. - Quản lý phê duyệt/từ chối yêu cầu hoặc đề xuất. - Khách hàng được nhắc nhở đặt cọc qua email. - Hướng dẫn viên nhận thông báo trên hệ thống khi hướng dẫn viên được phân công tour. - Nhân viên chưa hoàn thành gán hướng dẫn viên, biển số xe cho



		tour sắp khởi hành.
10	Quản lý danh sách nhà cung cấp dịch vụ	1. Hệ thống lưu trữ danh sách các đối tác nhà hàng, khách sạn, xe đưa đón, các dịch vụ khác liên quan đến tour du lịch. Những dịch vụ này công ty đã ký hợp đồng và đảm bảo luôn sẵn sàng để phục vụ.

4.3 Đối với người sử dụng phần mềm (End user)

- Sử dụng phần mềm trong môi trường internet có tốc độ ổn định.
- Việc thiết lập hạ tầng để triển khai là trách nhiệm của bên sử dụng phần mềm.

4.4 Đối với bên phát triển phần mềm:

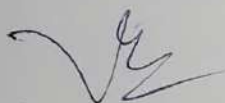
- Bên B thực hiện gửi CV cho Bên A phê duyệt và đồng ý. Bên A có trách nhiệm bảo mật các thông tin cá nhân của bên B.
- Bên B tham gia phỏng vấn các vị trí trước khi bắt đầu phát triển phần mềm để phù hợp với tiêu chí, yêu cầu của bên A.
- Bên B có trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân và thông tin dự án của Bên A.

5. Kết luận:

- Yêu cầu được xác nhận, chờ triển khai dự án.
- Nếu có vấn đề phát sinh, các bên muốn thống nhất ý kiến để tiếp tục thực hiện thì có thể thỏa thuận thêm ở phần phụ lục.

TP. Hồ Chí Minh, ngày 05 tháng 08 năm 2024

ĐẠI DIỆN BÊN A



Nguyễn Thanh Nhân

ĐẠI DIỆN BÊN B

Nhi

Lê Thị Yến Nhi