**Mô tả Hệ Thống Bảo Hiểm Tai Nạn Xe Hơi**

* Một công ty bảo hiểm có tên gọi là MyInsCo chuyên thực hiện các hợp đồng bảo hiểm tai nạn xe hơi cho khách hàng. Để đáp ứng linh hoạt theo nhu cầu khách hàng, công ty đã đưa ra khá nhiều chính sách bảo hiểm (insurance policy) khác nhau với các mức đóng khác nhau. Quy trình hoạt động thông thường như sau:
* Khách hàng ký hợp đồng bảo hiểm của mình với công ty MyInsCo. Khi gặp tai nạn, khách hàng sẽ gửi yêu cầu nhận tiền bảo hiểm kèm theo tài liệu chứng minh tai nạn đến công ty MyInsCo. Công ty sẽ kiểm tra xem người yêu cầu có hợp đồng bảo hiểm không, rồi cử nhân viên đến khảo sát hiện trường. Công ty sẽ kiểm tra lại chi tiết các điều khoản trong hợp đồng bảo hiểm. Công ty và người bị nạn sẽ cùng thoả thuận và thống nhất số tiền bảo hiểm được trả. Công ty sẽ trả tiền cho người bị nạn và kết thúc giao dịch.
* Có những trường hợp bất thường như sau:
  + Người bị nạn cung cấp dữ liệu về tai nạn không đầy đủ
  + Người bị nạn không có hợp đồng hợp lệ
  + Nhân viên công ty đều bận, không thể cử người đi kiểm tra hiện trường
  + Tai nạn xảy ra nhưng vi phạm các quy định điều khoản trong hợp đồng
* Hãy xây dựng một Website quản lý tự động mọi hồ sơ khách hàng, diễn tiến và các chi trả hợp lý cũng như các trường hợp vẫn đang chờ giải quyết hoặc không chấp nhận giải quyết. Những hồ sơ nào đã chi trả, sẽ được đóng lại và được lưu trữ để tham khảo.

Yêu cầu:

1. Xác định các Stackholder
2. Xác định các yêu cầu:
   1. Yêu cầu kinh doanh
   2. Yêu cầu người dùng
   3. Yêu cầu hệ thống (Yêu cầu chức năng, yêu cầu phi chức năng, miền ứng dụng)

Bài làm

1. Stackholder:

Người điều khiển phương tiện , công ty bán xe, người lắp ráp ,nhà sản xuất, quản lí, kế toán, khách hàng, công ty bảo hiểm, thu ngân, nạn nhân, nhân viên kiểm tra chất lượng, Giám đốc cong ty bảo hiểm, người dân đi đường bị nạn, Nhân viên kiểm chứng tai nạn xảy ra ( dàn dựng tai nạn hay tai nạn thật ), nhân viên bảo trì xe, quản lý khách hàng.

2)

a) Yêu cầu kinh doanh:

Xây dựng một website quản lý tự động mọi hồ sơ khách hàng, diễn tiến và các chi trả hợp lý cũng như các trường hợp vẫn đang chờ giải quyết hoặc không chấp nhận giải quyết.

b) Yêu cầu người dùng:

Khách hàng:

- Tìm hợp đồng: Tra cứu các hợp đồng mà khách hàng đã đăng kí.

- Đăng ký bảo hiểm : Đăng kí các bảo hiểm phù hợp với khách hàng.

- Đăng ký tài khoản: : Dùng tài khoản để sử dụng chức năng của website.

- Kí hợp đồng, nhập các thông tin: Mã hợp đồng, tìm mức đóng, chính sách,…hoặc đăng ký dựa trên hợp đồng có sẵn.

- Tải tài liệu chứng minh: Tải trực tiếp lên hệ thống khi gặp sự cố tai nạn

- Tìm kiếm thông tin bảo hiểm: Tìm kiếm về giá, quyền lợi, chính sách của công ty về bảo hiểm.

- Tra cứu thông tin các loại bảo hiểm: Thời điểm, địa điểm,…

- Đóng tiền bảo hiểm: Đóng tiền các kì hạn của bảo hiểm

- Thay đổi thông tin bảo hiểm(trong trường hợp vừa hết hạn hợp đồng, cần bổ sung).

- Giải quyết tranh chấp (nếu có).

Công ty:

- Quản lý thông tin khách hàng : Thu thập, lưu trữ, phân tích, báo cáo và chia sẻ các thông tin, dữ liệu về khách hàng trong nội bộ doanh nghiệp

- Quản lý hồ sơ : Sắp xếp, thiết kế và xem xét lại các văn bản, hồ sơ

- Cập nhật thông tin hợp đồng: Cập nhật ngày đóng tiền, quyền lợi bổ sung

- Trao đổi với khách hàng: thông tin từng loại bảo hiểm, các chính sách, quyền lợi của nó.

- Thay đổi thông tin bảo hiểm(trong trường hợp vừa hết hạn hợp đồng, cần bổ sung).

- Cập nhật thông tin website: Thường xuyên cập nhật những gói bảo hiểm, thông tin mới nhất về công ty trên website

- Quản lý thông tin nhân viên: Quản lý về giờ làm, nhân viên ghi hợp đồng, nhân viên phụ trách,...

- Kiểm tra thông tin hợp đồng (Trường hợp khách hàng không có hợp đồng hợp lệ, hoặc tai nạn xảy ra nhưng vi phạm các quy định điều khoản trong hợp đồng: Chủ động thông báo cho khách hàng, trong trường hợp người bị nạn không có hợp đồng hợp lệ thông báo không giải quyết).

- Báo cáo hiện trường(trường hợp nhân viên công ty đều bận, không thể cử người đi kiểm tra hiện trường: Chức năng báo cáo hiện trường dùng để liên hệ trực tiếp với CSGT để xác minh hiện trường).

- Yêu cầu cung cấp thêm thông tin tai nạn: Trong trường hợp khách hàng tai nạn và không cung cấp đầy đủ dữ liệu hiện trường.

c) Yêu cầu hệ thống:

**Yêu cầu chức năng:**

Khách hàng:

- Tìm hợp đồng

- Đăng ký bảo hiểm

- Đăng ký tài khoản

- Kí hợp đồng

- Yêu cầu nhận tiền

- Tải tài liệu chứng minh

- Tìm kiếm thông tin bảo hiểm

- Tra cứu thông tin các loại bảo hiểm

- Đóng tiền bảo hiểm

- Thay đổi thông tin bảo hiểm

- Giải quyết tranh chấp (nếu có)

Công ty:

- Quản lý thông tin khách hàng

- Quản lý hồ sơ

- Cập nhật thông tin hợp đồng

- Trao đổi với khách hàng

- Thay đổi thông tin bảo hiểm

- Cập nhật thông tin website

- Quản lý thông tin nhân viên

- Kiểm tra thông tin hợp đồng

- Yêu cầu cung cấp thêm thông tin tai nạn

- Báo cáo hiện trường

**Yêu cầu phi chức năng:**

* Hệ thống phải có giao diện thân thiện dễ sử dụng, chương trình chạy ổn định.
* Ba yêu cầu phi chức năng cơ bản:
* Yêu cầu về mặt tổ chức
* Cơ cầu tổ chức
* Chính sách của tổ chức
* Thời gian bàn giao
* Tương thích với hệ thống cũ
* Yêu cầu ngoài:
* Do các tác nhân ngoài hệ thống
* Tính pháp lý
* Tính riêng tư
* Yêu cầu về sản phẩm: giao diện người dùng không chứa frame và applet java
* Yêu cầu tổ chức: qui trình phát triển hệ thống và tài liệu phân phối phải phù hợp theo tiêu chuẩn “STAN-07” (sử dụng ngôn ngữ, phương pháp thiết kế…)
* Yêu cầu ngoài: hệ thống phải bảo mật không được lộ thông tin của khách hàng (tên, số tham chiếu…)
* Chức năng
* Hỗ trợ nhiều người dùng làm việc đồng thời.
* Nếu một lớp bị hết chỗ khi một sinh viên đang đăng ký học của lớp đó thì sinh viên này phải được thông báo.
* Tính dễ dùng
* Giao diện nguời dùng tương thích Windows 7 trở lên.
* Tính ổn định
* Hệ thống phải hoạt động liên tục 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần, với thời gian ngừng hoạt động không quá 10%.
* Hiệu suất
* Hệ thống phải hỗ trợ đến 2000 người dùng truy xuất CSDL trung tâm đồng thời bất kỳ lúc nào, và đến 500 người dùng truy xuất các server cục bộ.
* Hệ thống phải truy xuất đến CSDL danh mục học phần cũ với độ trễ không quá 10 giây.
* Hệ thống phải có khả năng hoàn tất 80% giao dịch trong vòng 2 phút.
* Sự hỗ trợ
* Không có.
* Các ràng buộc thiết kế
* Hệ thống tích hợp với Hệ thống danh mục học phần có sẵn, một CSDL RDBMS.
* Hệ thống phải cung cấp giao diện dựa Web.

**Miền ứng dụng:**

Các ràng buộc:

-Hệ thống hoạt động trên mạng cục bộ của công ty.

-Khách hàng là sử dụng xe hơi cần đăng kí các loại bảo hiểm hỗ trợ. Để tìm kiếm hợp đồng, đăng kí bảo hiểm,.. các khách hàng cần phải đăng kí tài khoản trong hệ thống công ty.

-Khi cần tra cứu hợp đồng, khách hàng cần phải đăng nhập vào hệ thống.

-Yêu cầu khác: chưa có