

Stages of Journey	Đặt xe					Tham gia chuyến đi			Thanh toán			FeedBack		
Activities	Chọn điểm đi - điểm đến	Chọn hình thức di chuyển	Nhập mã khuyến mại cho chuyến đi	Chọn phương thức thanh toán	Đặt xe	Theo dõi khoảng cách thời gian tài xế đến đón.	Liên hệ cho tài xế xác định tình trạng chuyến đi nếu cần	Tham gia chuyến đi	Tài xế thanh toán theo hình thức khách đã chọn từ trước	Trả tiền mặt nếu thanh toán không thanh toán bằng thẻ liên kết	Tip tiền cho tài xế nếu có	Đánh giá số sao cho tài xế	Phản hồi nội dung cụ thể về chuyến đi	
Feelings														
Happy 😊														
Overall Satisfied 😄														
Unhappy 😞														
Experiences	Có chọn điểm thường xuyên đặt ở bên ngoài trước khi vào màn đặt xe	Có đa dạng các hình thức di chuyển cả bằng xe máy và ô tô	Có nhiều mã khuyến mãi cho đặt xe	Có nhiều phương thức thanh toán khác nhau, dễ lựa chọn	Không thể thay đổi điểm đến sau khi đặt xe	Một số chuyến đi phải đợi trả khách khá tốn thời gian	Liên hệ khá nhanh và dễ dàng	Hệ thống không hiển thị khung đường sẽ đi cho người dùng để theo dõi	Thanh toán khá nhanh gọn với thẻ liên kết, không cần chờ đợi	Linh hoạt giữa tiền mặt và chuyển khoản	Có sẵn gợi ý các mức tiền tip	Có thể đánh giá ngay sau khi kết thúc chuyến đi	Biết quan tâm đến feedback từ phía khách hàng	
	Hệ thống định vị vị trí hiện tại chưa hoàn toàn chính xác, thường xuyên phải nhập lại	Chưa có thêm chọn yêu cầu về giới tính, độ tuổi của tài xế	Chưa có sự so sánh giữa các mã khuyến mãi cho người dùng trong khi lựa chọn mã	Dễ dàng liên kết ngân hàng, ví điện tử và thanh toán chuyến đi	Không tìm được tài xế trong thời gian ngắn, do thời tiết hoặc tắc đường	Thông tin thời gian ước tính tài xế đến đón sát với thực tế	Nhắn tin tài xế khó có thể trả lời được	Trải nghiệm chuyến đi khá tốt với số sao đánh giá của tài xế	Hệ thống tự động hoàn tiền về đúng ví nếu chuyến đi được hủy	Không có hóa đơn điện tử: Khách hàng không có bằng chứng thanh toán để đối chiếu nếu có vấn đề phát sinh.	Không thực sự biết rằng tiền tip có đến được với tay tài xế không	Sợ ảnh hưởng đến tài xế: Một số khách hàng ngại đánh giá thấp vì sợ ảnh hưởng đến thu nhập của tài xế	Chưa xem được các feedback của khách khác	
	Khi tìm kiếm không tự động gợi ý các điểm đến thường xuyên đặt	Giá cước thay đổi bất ngờ, không rõ ràng về các loại phí phụ thu	Chỉ sử dụng được 1 coupon trong 1 lần đặt xe		Tài xế hủy chuyến sau khi đã nhận yêu cầu	Ứng dụng phân bố chuyến đến tài xế ở quá xa phải hủy chuyến đặt lại	Một số tài xế chưa thạo đường nên còn đi đường vòng khá xa			Việc thanh toán bằng tiền mặt khiến khách hàng khó theo dõi chi tiêu cho dịch vụ đi xe.			Không có ô để nhập bình luận: Khách hàng không có cơ hội để chia sẻ những trải nghiệm cụ thể	
													Không có cơ chế tương tác: Khách hàng không có cơ hội để trao đổi trực tiếp với tài xế về đánh giá của mình	
Customer Expectations	Hệ thống tự fill chính xác vị trí, không cần sửa lại nhiều	Muốn chọn thêm yêu cầu về giới tính, độ tuổi tài xế (nếu có)	Cho phép sử dụng nhiều coupon trong 1 lần đặt xe	Không phát sinh phí ẩn, hiển thị rõ các khoản phí nếu có	Muốn thay đổi điểm đến sau khi đã đặt xe	Hạn chế rơi vào các chuyến đợi trả khách thuộc đoạn tắc đường	Chuyển tin nhắn thành âm thanh thông báo cho tài xế	Theo dõi khung đường sẽ đi trong quá trình di chuyển	Mong muốn nếu hủy chuyến xe thì hệ thống không có độ trễ, tránh để xảy ra hiện tượng treo tiền của khách	Cần hóa đơn khi thanh toán bằng tiền mặt để đối chiếu khi có vấn đề	Thêm bằng chứng xác minh tiền tip đến được với tài xế	Cần biết đánh giá của mình có ảnh hưởng gì nhiều tới thu nhập của tài xế không	Mong muốn xem feedback của những khách khác	
	Gợi ý các điểm đến gần đây đặt trong phần tìm kiếm điểm đến	Giải thích rõ ràng thêm về các loại phí phụ thu và lý do thay đổi giá cước			Muốn biết trước khả năng đặt được xe trước khi bấm đặt xe bằng cách đánh giá mật độ tài xế xung quanh	Hạn chế chuyển rơi vào tài xế ở xa phải hủy chuyến				Tiền mặt thanh toán cũng được thống kê trong chỉ tiêu của app				
To do list	Sửa lại hệ thống định vị đưa ra chính xác vị trí người dùng hoặc gợi ý các vị trí lân cận	Thêm option giúp người đặt xe có thể tùy chọn về giới tính, độ tuổi và tìm kiếm ưu tiên theo yêu cầu của user	Cho phép user đặt nhiều hơn 1 coupon với 1 số điều kiện cho phép	Cho phép user xem các khoản phí phát sinh nếu có	Cho phép user thay đổi điểm đến sau khi đặt xe, trong quá trình di chuyển	Cải thiện hệ thống phân bố chuyến đi về các tài xế -cải tiến cho trọng số nào - ưu tiên cái nào	Xây dựng bot giúp tài xế giao tiếp qua giọng nói		Áp dụng các công nghệ giúp tăng khả năng xử lý và chịu tải của hệ thống	Thêm option xuất hóa đơn với thanh toán tiền mặt	Thêm hình ảnh hoặc phản hồi từ tài xế về khách hàng sau tip	Thêm những chính sách xử lý có thể tiết lộ cho khách hàng	Thêm mục xem feedback của khách về tài xế cho user	
	Gợi ý cho user các địa điểm đặt gần đây trong phần tìm kiếm điểm đến	Thêm mục mô tả về các loại phụ thu, lý do thay đổi giá			Hiện thị thêm số lượng tài xế xung quang trong vòng bán kính x km					Thêm mục thống kê chi tiêu cho khách hàng				