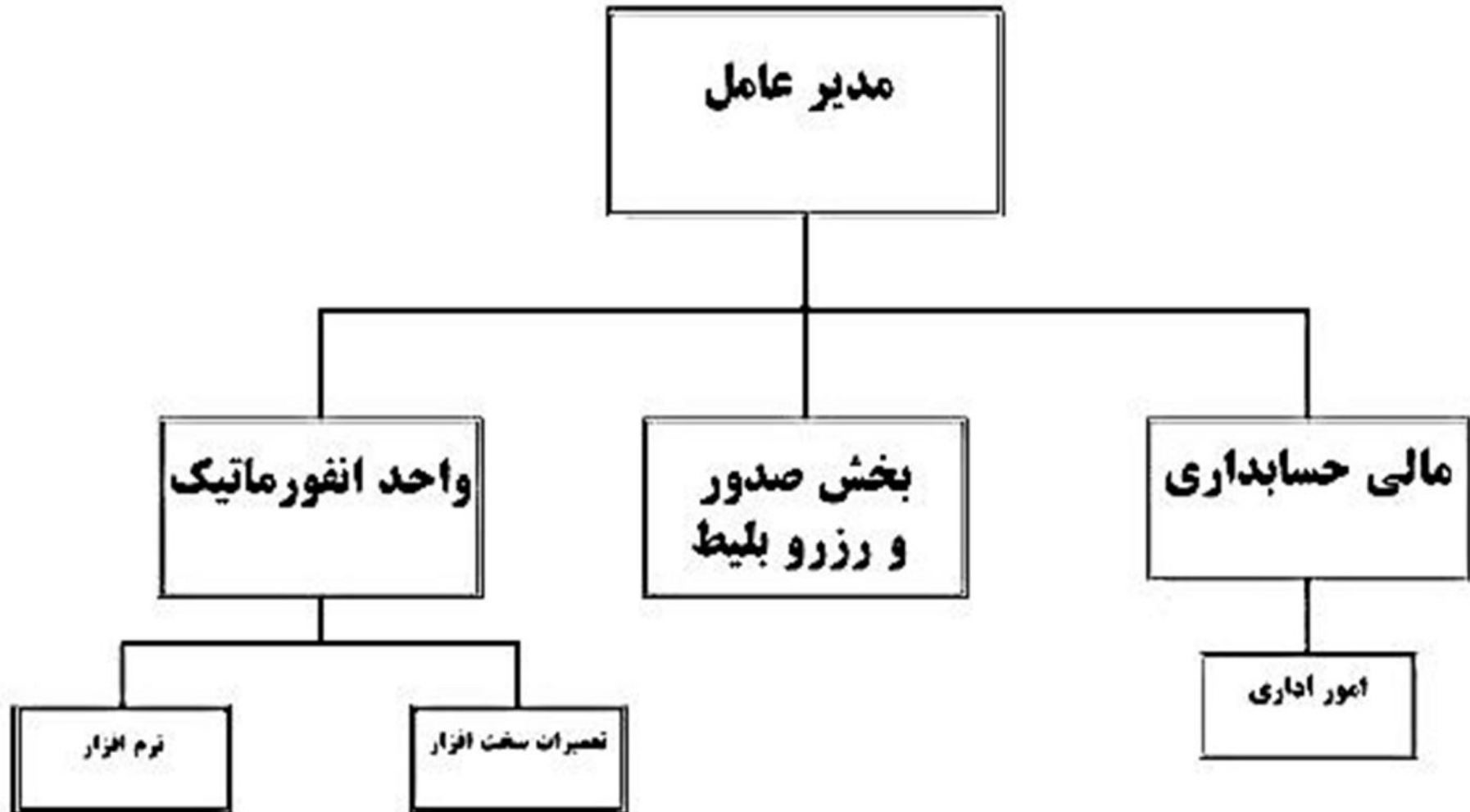


طراحی سیستم فروش در آژانس هواپیمایی

مدرس: سپیده برادران هزاره

بسم الله الرحمن الرحيم

چارت سازمان



تجهیزات و امکانات موجود

در این مرحله به بررسی این مساله می پردازیم که آیا تجهیزاتی از قبل موجود می باشد یا خیر. زیرا این مساله خود به طراحی سیستم و میزان تجهیزات و هزینه های نهایی طرح تاثیر خواهد گذاشت.

- تجهیزات سخت افزاری موجود

تجهیزات سخت افزاری موجود عبارتند از:

۱- شبکه LAN: توپولوژی Tree

۲- کامپیوتر: تعداد شانزده عدد

۳- ویدئو پروژکتور: دو عدد

۴- اسکنر: یک عدد

۵- چاپگر: ۴ عدد (لیزری ۲ عدد - جوهر افشان یک عدد - سوزنی یک عدد)

فرایند رزرو و صدور بلیط

بطور کلی فرایند صدور سفارش تا تحویل بلیط به مشتری طی مراحل زیر انجام می شود:

۱- مرحله رزرو بلیط:

در این مرحله با استفاده از تلفن و یا تلفن گویای آژانس عملیات رزرو انجام می شود.

۲- مرحله صدور بلیط

در این مرحله ابتدا بررسی می گردد که آیا برای مشتری بلیط رزرو شده است یا خیر. در صورت رزرو بلیط ، مبلغ بلیط دریافت و سپس بلیط صادر شده و به مشتری تحویل داده می شود. در غیر اینصورت ابتدا بررسی می گردد که آیا برای مقصد مورد درخواست مشتری پروازی وجود دارد یا خیر.

در صورت وجود بررسی می گردد که آیا جای خالی در این پرواز به تعداد درخواست مشتری وجود دارد یا خیر.

در صورتی که صندلی خالی وجود داشت پس از دریافت مبلغ بلیط صادر شده و تحویل به مشتری می گردد.

گزارشات سیستم

به علت اینکه در این آژانس از یک نرم افزار مدون استفاده نمی شود ، معمولاً گزارشات سیستم به صورت مدون نیست و معمولاً تهیه گزارشات منوط به صرف وقت مفید زیادی می باشد. البته گزارش گیریها هم منوط به حضور شخصی است که در جریان تمامی فروش و رزروها و ... می باشد که البته این مساله نیز خود ایجاد مشکلاتی را نموده است.

کاستیها و محدودیتهای سیستم اطلاعات آژانس

در ادامه به نقائص و مشکلاتی که در حال حاضر نسبت به وجود یک سیستم اطلاعات مطلوب و کارا پیش روی این آژانس مسافرتی است می پردازیم:

- شرح وظایف سرپرستان و چگونگی ارتباط آن با سایر واحدها همچون تدارکات و حسابداری و انبار کاملاً مدون نیست.

- منشی واحد آموزشهای لازم در خصوص فروش ، حسابداری و گزارش دهی راطی نکرده است.

- عدم وجود فهرستی کامل و بروز در هر زمان از پروازها

- بین واحد صدور ، حسابداری و تدارکات هماهنگی زیادی وجود ندارد.

- گزارشهای برنامه ریزی شده جهت ارائه به مسئولان یا سایر واحدها پیش بینی نشده است
- برخی از فرمهای مورد استفاده در سیستم اطلاعات ، کیفیت و کارائی لازم را ندارد
- عدم اطلاع مسئولین از آمار و اطلاعات به علت عدم وجود سیستم پویا.
- مشخص نبودن کامل تکلیف بلیطهای برگشتی
- اتکاء سیستم به افراد معین بجای اتکاء به نظامی مشخص.
- عدم وجود یک سیستم ردیابی و کنترل پویا.
- عدم نظارت لازم بر صحت انجام عملیات.
- فردی به عنوان حسابرس داخلی و یا حسابرس کل به صورت دائمی وجود ندارد.
- عدم وجود فضای مناسب برای نگهداری سوابق

- نیازمندیهای مساله جهت طراحی نرم افزار صدور و رزرو بلیط:

۱- اطلاعات پایه

۱. امکان تعریف قسمتهای مختلف برای واحدهای مختلف آژانس صدور و رزرو بلیط و مشخصات شخصی و شغلی پرسنل آنها
۲. امکان تعریف انواع واحدهای بولی
۳. امکان تعریف انواع طبقات هواپیما و اختصاص کلاس به هر یک از طبقات
۴. امکان کدگذاری پروازها (امکان تعریف کد پرواز در سه سطح گروه، زیرگروه و سریال جهت دسترسی سریعتر به اطلاعات)
۵. امکان تعریف کارمندان صدور بلیط و مشخصات شخصی و شغلی آنها
۶. امکان تعریف شرکتهایی درخواست کننده سرویس به صورت گروهی
۷. امکان تعریف واحدهای سازمان به تفکیک نوع خدمات
۸. امکان تعریف سایر منابع فروش و رزرو بلیط آژانس مسافرتی به نحوی که در صورتهای نبود امکان رزرو و فروش بلیط بتوان از این منابع استفاده نمود
۹. امکان ثبت اطلاعات پرواز شامل: نام، شماره، تعداد طبقه، مبدا، مقصد، توقف ها، نام خلبان و ...
۱۰. امکان تعریف سال مالی برای انجام عملیات مختلف و گزارش گیریهای مختلف
۱۱. امکان استفاده از تاریخ هجری شمسی در این نرم افزار بدون استفاده از فارسی سازها

۲- عملیات مربوط به جستجو ، حفظ و نگهداری بلیطهای رزرو شده و فروخته شده و سوابق آن

۱. امکان اجرای عملیات فروش و رزرو به صورت متمرکز و غیرمتمرکز
۲. امکان ثبت مشخصات مشتریان و پروازها و کنترل تعدادی
۳. امکان کنترل موجودی تعداد مکانهای خالی و یا رزرو شده در هر زمان با توجه به تاریخ و زمان (ساعت) صدور بلیطها
۴. امکان کنترل تعداد بلیطهای رزرو شده به تفکیک
۵. امکان مقایسه تعداد بلیطهای رزرو شده و فروخته شده
۶. امکان ثبت و نگهداری نتایج بازرسی های انجام شده
۷. به روز شدن نرم افزار رزرو و فروش بلیط به صورت خودکار در هنگام ثبت رزرو و فروش بلیط
۸. امکان نگهداری صورتحساب های فروش
۹. امکان اولویت بندی درخواست ها و کنترل اعتبارات
۱۰. امکان جستجو براساس نام پرواز ، مبدا ، مقصد ، بخشی از نام مبدا یا مقصد ، شماره پرواز و بخشی از شماره
۱۱. امکان جستجوی سوابق کار هر یک از مشتریان و کارمندان

گزارش‌ها

۱. امکان ایجاد انواع گزارش‌های تاریخچه‌ای ، عملیاتی و مدیریتی به صورت آماری و نموداری

۲. امکان گزارش‌گیری از مکانهای آزاد و رزرو شده ، فهرست و مشخصات پروازها و گزارش‌های کنترلی

۳. امکان گزارش‌گیری از تعداد بلیط‌های فروخته شده به خریداران در یک بازه زمانی خاص

۴. امکان گزارش‌گیری از مصرف مراکز هزینه و مصرف بخش‌های مختلف دستگاه

۵. امکان گزارش‌گیری از فهرست روزانه و ماهانه فروش و رزرو

۶. امکان گزارش‌گیری از پروازهایی که در یک دوره بیشترین مشتری را داشته اند

۷. امکان گزارش‌گیری از فروش اول دوره مالی

۸. امکان گزارش‌گیری از فروش کل به تفکیک پروازهای انجام شده به مقاصد

مختلف

۹. امکان گزارش‌گیری تعدادی و ریالی

۱۰. امکان گزارش گیری از بلیطهای صادر شده ، بلیطهای برگشتی و ابطال

شده ، درخواست های و فروشهای انجام شده و نشده در تاریخهای تعیین شده

۱۱. امکان مشاهده بازبایی و مقایسه اطلاعات قبلی و سال جاری سیستم فروش

و رزرو بلیط آژانس مسافرتی

۱۲. امکان گزارش گیری نموداری از فروش ۱۰ سال گذشته به صورت

نموداری

۱۳. امکان گزارش گیری از فهرست کامل مشتریان

۱۴. امکان گزارش گیری از بدهکاران



۱۵. امکان قرار دادن مشتریان در **Black/wait** لیست

۱۶. امکان تهیه گزارش های دلخواه به صورت پارامتریک (*Report*)

(Generator

۱. امنیت و حدود دسترسی

۱. امکان تعریف کاربران و تعیین محدوده مجاز هر کاربر در اجرای عملیات کاربری به منظور افزایش امنیت اطلاعات (به عبارتی مشخص گردد که هر کاربر با توجه به رده و مسئولیت‌های سازمانی تا چه سطحی مجاز به حذف، اضافه، تغییر و یا رویت چه بخش‌هایی از اطلاعات است).

۲. امکان تهیه پشتیبان کامل از اطلاعات سیستم

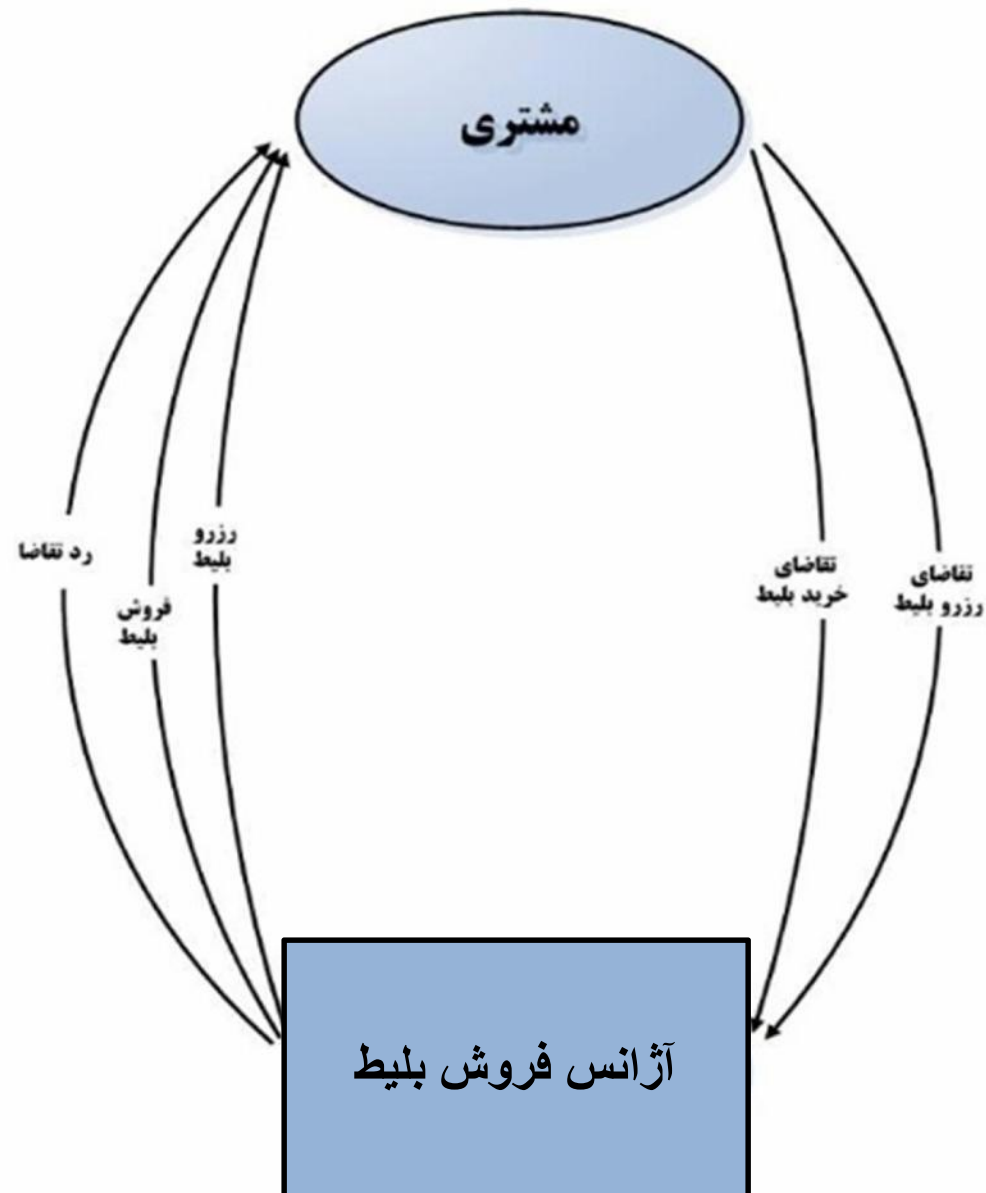
۳. امکان ایجاد تدابیر امنیتی برای جلوگیری از دسترسی‌های غیرمجاز

۴. امکان ثبت کلیه وقایع سیستم

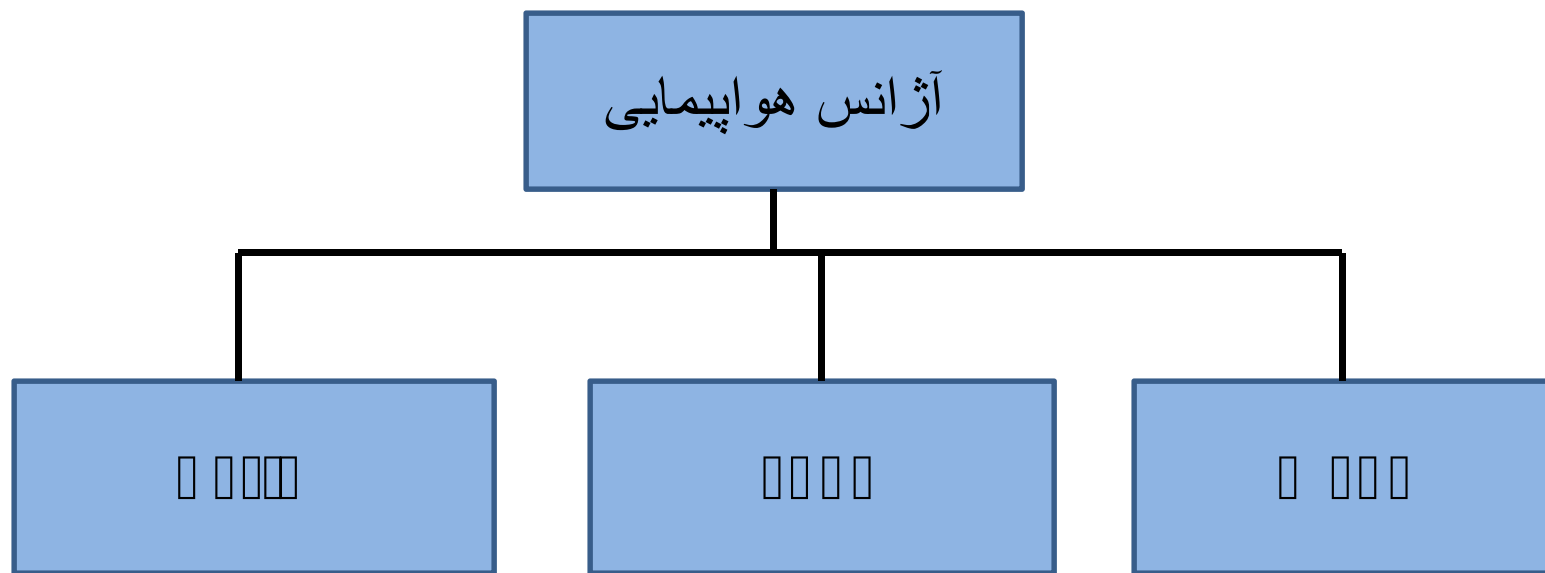
کاربران سیستم نرم افزاری رزرو و فروش بلیط

نام	توصیف
مدیر اصلی سیستم	مدیر سیستم (Administrator) کسی که تنها او حق دارد در پایگاه داده عملیات حذف و درج و تغییرات اساسی را انجام دهد.
مدیر عامل	بالاترین مقام در شرکت که حق دارد به تمامی اطلاعات شامل تغییرات در قیمت‌ها و مشاهده روند کار در واحد صدور و ... دسترسی داشته باشد ولی نمی تواند در برنامه نویسی پایگاه داده تغییراتی انجام دهد.
مدیران واحدها	پس از مدیر عامل بالاترین مقام در واحدها می باشند. حق وارد کردن اطلاعات و ویرایش اطلاعات واحدها و مشاهده روند کار فروش را دارا می باشد.
سرپرستان واحد	سرپرستان واحد در حقیقت معاونان مدیر در واحدهای مختلف می باشند و فقط حق وارد کردن اطلاعات و یا مشاهده برخی از گزارشات مربوط به واحد خود هستند.
کارمندان واحد	پائینترین سطح از نظر دسترسی به اطلاعات را دارا می باشند.
خریداران	خریداران مشتریان شرکتها می باشند که فقط به قسمت مشاهده قیمت‌ها و لیست بلیطها می توانند از طریق سیستمهای رزرو و فروش بلیط دسترسی داشته باشند.

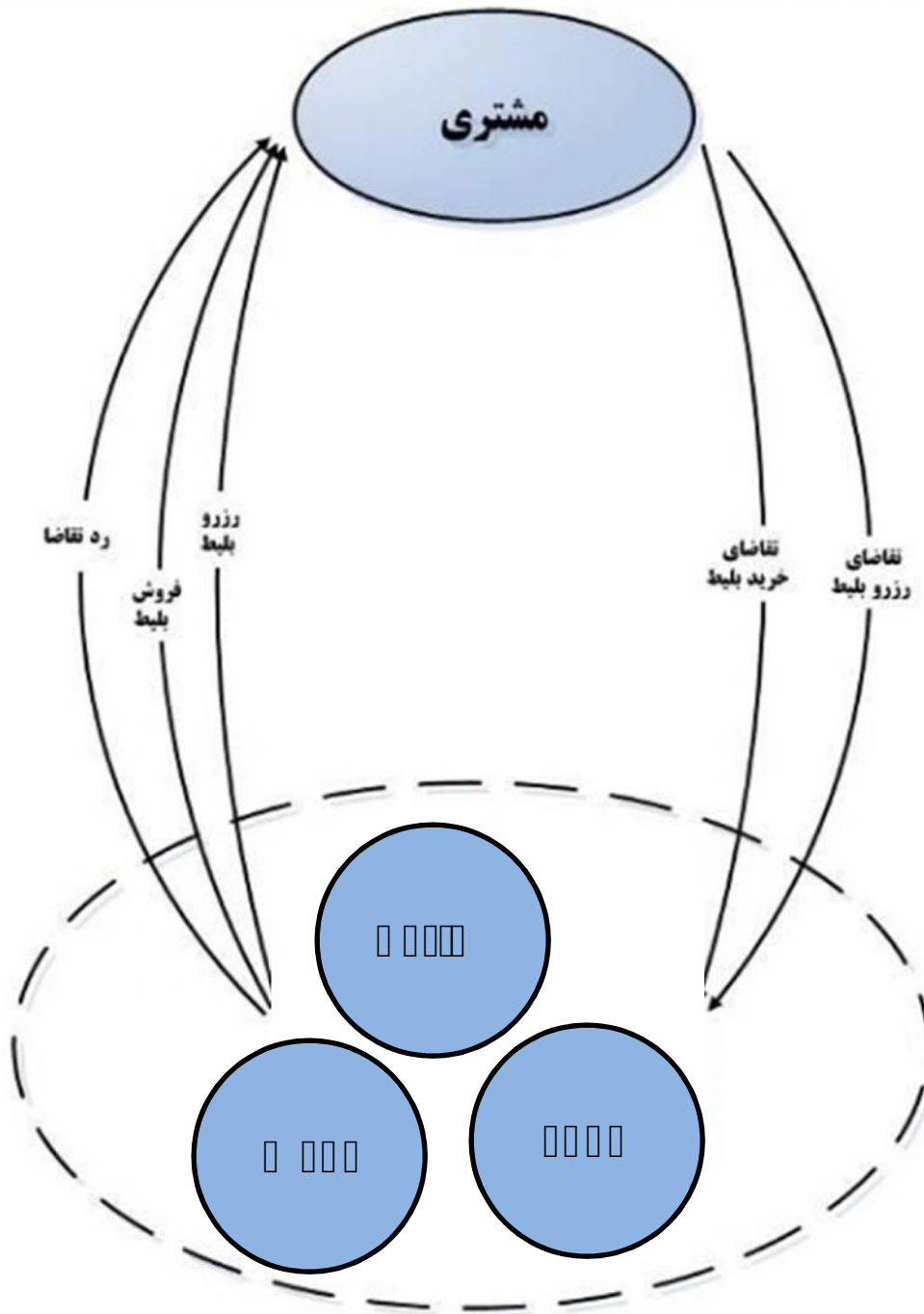
نمودار متنی



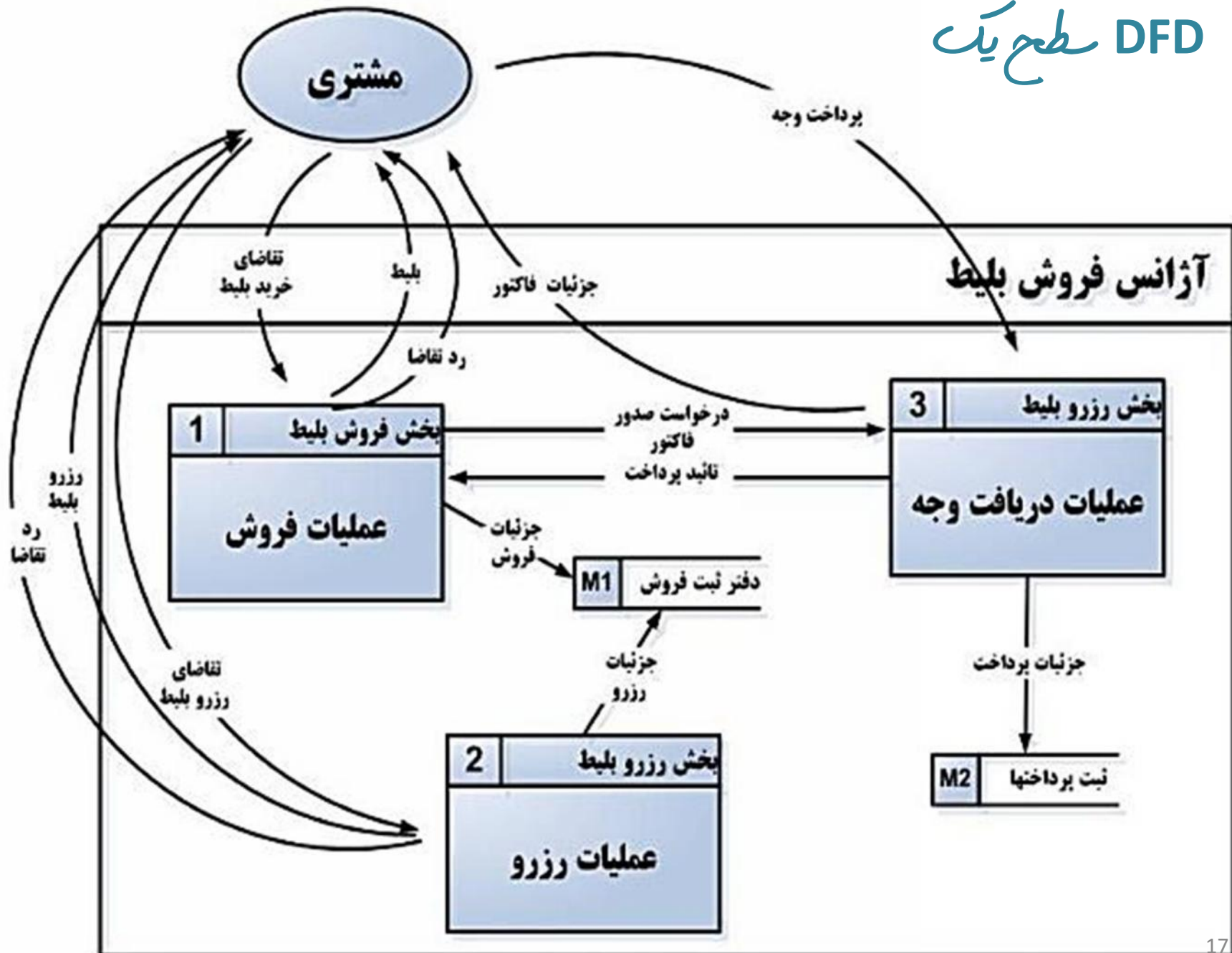
نمودار سازمانی سیستم



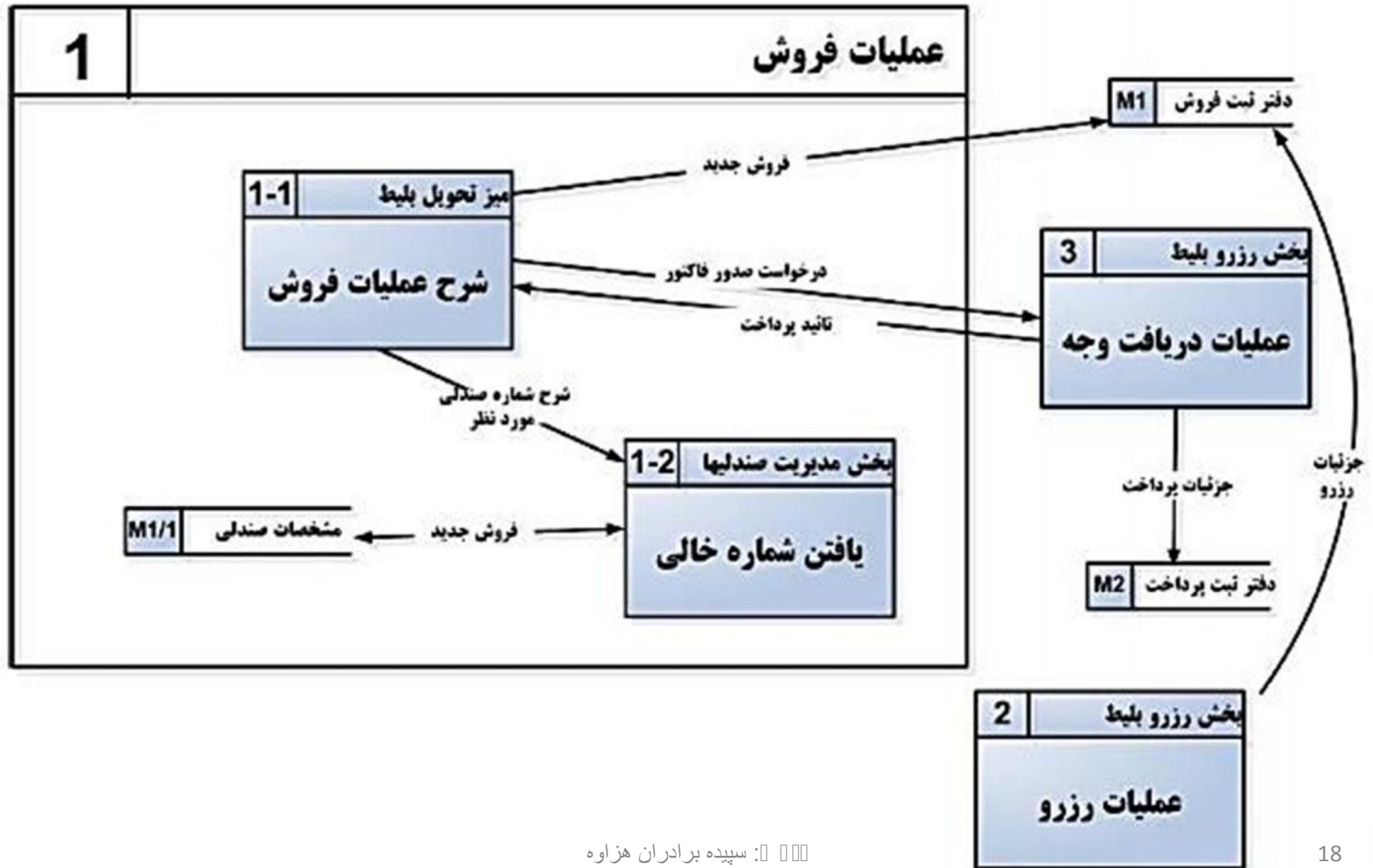
نمودار گردش اسناد



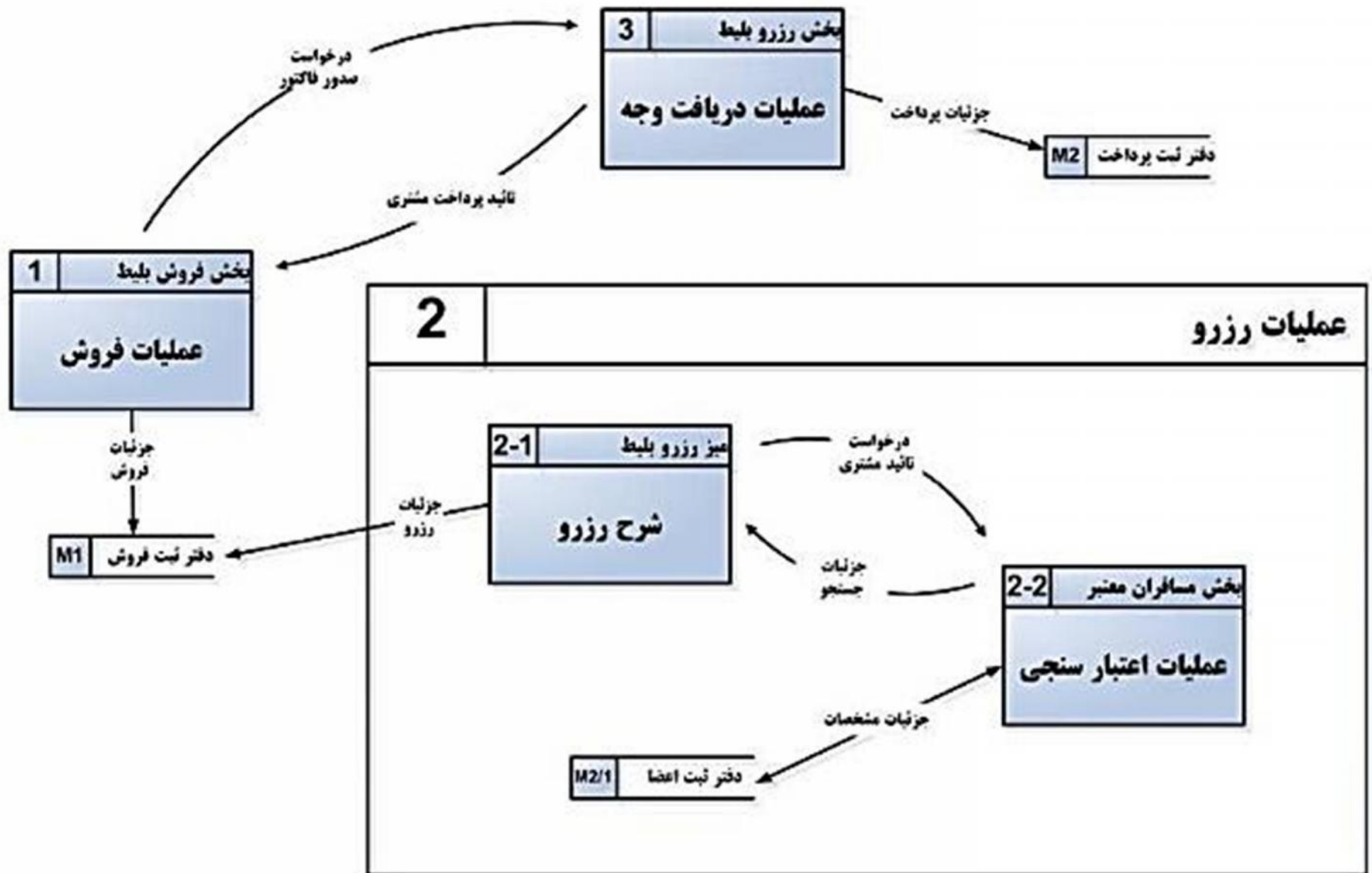
DFD طرح یک



DFD طرح رو عملیات فروش بلیط



DFD سطح رو عملیات رزرو بلیط



DFD طرح رو عملیات صندوق

