**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian

* 14h20 ngày 11/03/2023

## Địa điểm

* Swing Coffee & Music Events - K18/10 Nguyễn Văn Thoại (K25/29 Ngũ Hành Sơn)

## Thành phần tham gia phỏng vấn

* ***Bên phỏng vấn*:** Nhóm 9 lớp 47k14 khoa Thống kê - Tin học, gồm các thành viên:
* Nguyễn Trường Duy
* Nguyễn Lưu Phương Uyên
* Nguyễn Ý Phương
* Nguyễn Đăng Vĩ
* Phạm Thị Thương
* ***Bên được phỏng vấn:*** Nguyễn Thanh Thảo - chủ quán của Swing Coffee

# Mục đích buổi phỏng vấn

* Thu thập yêu cầu về hệ thống order dành cho nhân viên quán cafe.

# Khái quát yêu cầu

* ***Yêu cầu chức năng:***
* Hiển thị menu để chọn món, tăng/giảm số lượng món
* Tính tổng số tiền ngay sau khi thêm/giảm món
* Hiển thị tình trạng đơn hàng
* ***Yêu cầu phi chức năng:***
* Giao diện app mang phong cách retro, tone màu chính là xanh biển đậm, làm nổi bật các thông tin, hiển thị tên và địa chỉ quá
* Sử dụng tài khoản để truy cập vào app
* Tối ưu, tinh gọn
* Sử dụng đa nền tảng
* Lựa chọn in hóa đơn

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### Chức năng hiển thị menu để chọn món, tăng/giảm số lượng món

* Khi vào app sẽ hiển thị menu của quán. Nhân viên sẽ chọn món khách gọi và chọn số lượng.

Menu hiển thị như thế nào? Dạng lưới hay dạng bảng? Có hiển thị theo cấu trúc nào để dễ tìm ko? Thông tin về một món ăn bao gồm những gì?

### Chức năng tính tổng số tiền ngay sau khi thêm/giảm món

* Khi nhân viên hoàn tất việc chọn món và chọn số lượng thì tổng tiền sẽ được tính.

Tiền được tính như thế nào?

### Chức năng hiển thị tình trạng đơn hàng

* Đơn hàng ngay sau khi khách hàng thanh toán tiền thì sẽ trong tình trạng xác nhận đơn hàng. Thông tin đơn hàng sẽ chuyển vào cho bên pha chế thực hiện pha chế. Khi đơn hàng hoàn tất và đưa ra cho khách hàng.

Đây là chức năng khi nhân viên mở ra thì xem được tình trạng đơn hàng của nhiều đơn hay chỉ đơn thuần là sau khi thanh toán thì đơn hiển thị trạng thái là Xác nhận? Nếu là vế sau thì nó ko đáng để riêng là 1 chức năng, chỉ là 1 phần của phần đặt món.

Khách gọi món và lúc đó cần tạo đơn thì chức năng ấy nằm ở đâu?

Khi món khách gọi trong bếp hết thì hệ thống hiển thị thế nào? Xử lý ra sao?

## Yêu cầu phi chức năng

### Giao diện app

* Giao diện app mang phong cách retro với tông màu chính là màu xanh nước biển đậm, phông chữ và màu chữ phù hợp với phong cách và màu nền làm nổi bật thông tin. Ngoài các thông tin về menu thì hiển thị thêm tên quán và địa chỉ quán.

### Truy cập app bằng tài khoản

* Sử dụng các tài khoản để truy cập vào app, tài khoản chia làm 2 loại: tài khoản quản lý ( chỉ có 1 tài khoản) và tài khoản nhân viên.

### Sử dụng trên đa nền

* App có thể sử dụng trên đa nền tảng (Android, IOS, Window, ...).

### Tinh gọn

* App được tinh gọn để trở nên đơn giản hơn nhằm việc có thể sử dụng trên các hệ điều hành cũ hơn, ví dụ như android 8, …
  + 1. *Lựa chọn in hóa đơn*
* Khi đã xác nhận đơn hàng sau khi khách hàng thanh toán, khách hàng có thể lựa chọn in hóa đơn hoặc không.

# Các vấn đề chưa giải quyết được

* Số lượng món khi order. (Số lượng ban đầu khi click vào món sẽ là 1, hiển thị dấu cộng để tăng món, dấu trừ để giảm số lượng)
* Hiển thị số bàn: để nhân viên chọn bàn và order món tránh bị trùng đơn lệch đơn.
* Quản lý hệ thống bằng tài khoản admin. Cụ thể:

+ Quản lý hệ thống: thêm món, bỏ món, cập nhật hình ảnh món, cập nhật giá.

+ Quản lý nhân viên: thêm tài khoản, xóa tài khoản, thay đổi mật khẩu.

* Tình trạng đơn hàng: Đơn hàng hoàn tất đơn hàng khi nào? Khi nào thì nhân viên xác nhận?
* Thao tác chọn món: ấn vào nút click để chọn món mà khách hàng chọn.

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

**Duy:** Chào chị. Em xin giới thiệu em là Duy, đây là Đăng Vĩ, Phương Uyên, Thương và Ý Phương. Thì bọn em là sinh viên của trường Đại học Kinh Tế, khoa Thống Kê - Tin Học lớp 47K14. Bọn em đang trong quá trình làm bài tập là khảo sát các yêu cầu để xây dựng một cái hệ thống áp dụng cho các cơ sở kinh doanh nhỏ như là: doanh nghiệp nhỏ hay là quán cà phê. Thì chị có thể dành ít thời gian để cho bọn em đặt ít câu hỏi nhằm việc hỗ trợ xây dựng hệ thống này được không ạ?

**C Thảo:** Xin chào các bạn. Thì cũng rất là vui, chị xin tự giới thiệu chị là chị Thảo đến từ Swing Coffee. Rất là vui khi mà hôm nay các bạn chọn quán của chị làm một nơi để họp mặt ngày hôm nay.

**Duy:** Chị có thể cho bọn em biết là hiện tại cái quán mình đang hoạt động theo mô hình nào được không ạ?

**C Thảo:** À mô hình nào là sao em hè? Em có thể giải thích rõ hơn cho chị một chút được không?

**Duy:** Tức là mình đang hoạt động theo mô hình thủ công, tức là như phương thức truyền thống thủ công hết á hay là áp dụng các thiết bị công nghệ, ứng dụng hiện đại.

**C Thảo:** À theo thủ công hay là hiện đại ý à? Quán mình thì là thành lập chắc cũng được 3-4 năm ni, hiện tại chị vẫn đang sử dụng phương pháp thủ công kể cả việc pha chế nước và cả là order nước. Order là chị cho các bạn nhân viên sử dụng menu của quán á em, chị thiết kế xong rồi chị sẽ cho các bạn dùng cái menu đó và đến từng bàn để order ghi vào trong giấy note rồi đưa cho các bạn pha chế.

**Duy:** Vậy thì với cái mô hình thủ công đấy thì chị thấy nó gặp khó khăn hay nhược điểm ưu điểm nào không?

**C Thảo:**

* Ưu điểm thì chị cũng thấy là do các bạn nhân viên của quán chị cũng khá là nhiệt tình, khá là vui vẻ nên thành ra là các bạn ra order nước tại bàn thì có thể trao đổi hay là trò chuyện với khách thì cũng tạo cho khách cái sự thân thiện hơn với quán, gần gũi hơn khách tới không cảm thấy xa lạ quá.
* Còn nhược điểm thì vài cái nhược điểm mà chị thấy, đầu tiên là do em thấy quán mình tuy là phạm vi hẹp nhưng mà lượng khách ra vô thì rất là đông nên thành ra là cũng tội cho bạn nhân viên vì chạy đi chạy lại từng bàn để order xong rồi vô trong kia đưa đơn cho pha chế. Thứ 2 nữa là chị thấy cũng mất thời gian cho việc đó, có nghĩa là các bạn chạy order nước xong rồi vô lấy đơn rồi lại bưng nước ra nên khá là mất thời gian. Cái thứ 3 nữa là tốn về chi phí giấy note á em, chị thấy khoản đó cũng lớn.

**Duy:** Em cảm ơn ạ! Thì với những cái khó khăn đấy thì trong tương lai gần thì chị có muốn thử áp dụng các thiết bị ứng dụng hệ thống hiện đại vào cái quy trình order của mình hay không ạ?

**C Thảo:** Thì chị cũng đang suy nghĩ về vấn đề này. Do là bây giờ chị thấy là bây chừ cũng nhiều, khá nhiều cơ sở sử dụng cái mô hình là order nước trên điện thoại hay là cái máy tính bảng em kìa. Thì chị thấy cũng khá là hay, chị cũng đang tìm hiểu thử, xem thử là cái đó nó có tiện hơn không?

**Duy:** Cũng khá là tình cờ thì bọn em cũng đang hướng đến việc xây dựng cái hệ thống order cho nhân viên quán cà phê.

**Uyên:** Nếu vậy thì chị cho tụi em hỏi là về những cái trải nghiệm của chị đối với những công nghệ mới này ạ. Dạ chị đã có trải nghiệm order bằng app ở những địa điểm khác chưa ạ?

**C Thảo:** À chị cũng có tham khảo ở một số chỗ chị đi rồi. Và cũng có chỗ chị cũng thấy là cũng nhanh, chị thấy là order nước bằng trên ví dụ như trên những cái điện thoại hay là tới cũng có là vài nơi thì là mình phải order nước tại quầy, còn một vài nơi thì là đến từng bàn rồi bạn nhân viên sẽ đưa ra một cái máy tính bảng rồi mình sẽ chọn món trên máy tính bảng luôn.

**Uyên:** Với những cái chức năng thuận lợi đó thì chị có muốn chức năng đó vào cái hệ thống mới của mình hay không? Hay là chị có thêm những chức năng mới chị muốn đưa vào.

**C Thảo:** Thì cũng như chị chia sẻ hồi nãy thì chị cũng đang là trong quá trình tìm hiểu về các vấn đề sử dụng app mới đấy.

**Uyên :** Vậy thì với quy trình đó chị có muốn thêm những thuận lợi để thêm vào quy trình đó không? Những cái đặc điểm nào? Hay là những cái chức năng nào?

**C Thảo:** Chị cũng chưa biết là chọn app nào thì không biết là các em có thể giới thiệu cho chị một số cái app để có thể test thử hay không?

**Phương:** Dạ. Thì bên bọn em cũng đang có một cái app khá là tương tự với những cái yêu cầu của chị. Chúng ta sẽ có một cái quy trình, các bạn nhân viên sẽ sử dụng app để order từng bàn. Những điều đặc biệt ở đây là: bởi vì trên app nên là nhân viên có thể nhìn thấy menu, có thể chọn được món, chọn được số lượng món. Và nó còn có một chức năng đặc biệt là tính tổng ngay tại đó luôn. Và có các trạng thái như là xác nhận đơn hàng hay là hoàn tất đơn hàng. Chị có thể hình dung cái quy trình cũng như là cái app mà bọn em đang đề cập tới chưa ạ?

**C Thảo:** À có nghĩa là bên nhân viên của chị sẽ sử dụng cái app của tụi em đúng không? Xong rồi thay vì dùng cái menu và viết note xong rồi các bạn sẽ dùng trên điện thoại xong rồi gọi món. Hiện tại trong quán có một cái màn hình chính ở trong quầy pha chế thì chị muốn là khi mà chọn món trên app là nó sẽ chuyển thông tin vào trong bên kia để cho các bạn pha chế sử dụng nó luôn chứ không phải nhân viên chạy qua chạy lại đưa đơn nữa. Có phải cái app như chị chia sẻ hay như thế nào?

**Phương:** Dạ. Cái app của em nó sẽ đồng bộ trên mọi cái thiết bị của quán. Nó sẽ đồng bộ đơn sau khi được xác nhận, được khách thanh toán tiền thì sẽ được chuyển vào cho bên pha chế để thực hiện pha chế. Sau khi pha chế làm xong đơn thì nhân viên sẽ lấy đơn hàng đó.

**Uyên:** Ở cái bước này, thì người ta cũng sẽ có option chia ra là mình có muốn in bill hay không? Với cái này thì mình sẽ hỏi khách sẽ chọn trước, nếu vậy thì sẽ tiết kiệm 1 phần giấy và mình cũng k cần sử dụng giấy note để trả bill cho khách. Khi lúc mà mình đem ra rồi á xác nhận cái đơn đó và cái đơn đó sẽ mất trên hệ thống màn hình của bên pha chế và họ sẽ không làm nhầm cái đơn. Vậy thì chị có hình dung ra chưa ạ?

**C Thảo:** À vậy chị cũng khá là hình dung ra được cái app và các bước order rồi đấy!

**Phương:** Vậy thì sau đây bọn em có một vài câu hỏi về phần phi chức năng, bảo mật hay là phần hiển thị, phần nhìn. Thì chị có yêu cầu về cái app này sẽ phải theo phong cách gì? Hay chị thích màu sắc gì không ạ?

**C Thảo:** Phong cách thì hiện tại quán mình theo phong cách retro á. Thì chị thích cái app mình cũng sẽ retro như cái quán thôi. Còn màu thì nếu như phù hợp ví dụ như màu xanh đồ các kiểu ý làm sao cho cái chữ hiển thị của mình nó nổi bật lên giá nước đồ các kiểu,.. Chứ chị thấy một số cái menu nó bị chìm màu chị không thích như vậy. Thì nếu như em có thể đưa cho chị xem 1 số cái option, 1 số bảng màu.

**Uyên:** Buổi sau ạ.

**Phương:** À cho em hỏi là cái màu xanh ở đây là chị muốn xanh lá hay xanh dương ạ?

**C Thảo:** Xanh nước biển đậm. Cũng hợp phong thủy với quán nữa.

**Uyên:** Dạ em cảm ơn. Về option màu sắc hay là phông chữ tụi em sẽ đưa vào buổi phỏng vấn sau. Hiện tại thì ngoài cái giao diện đó thì chị muốn trên cái màn hình đó có những thông tin gì ạ?

**C Thảo:** Thông tin thì đầu tiên sẽ là: tên quán xong rồi địa chỉ quán là 2 cái điều đầu tiên rồi. Mà chị thấy là khách cũng hỏi về cái mật khẩu wifi ý em có thể điền luôn lên trên cái app đó không? Bên cái dòng nhỏ để khách đỡ phải hỏi mất công, chị thấy như vậy cũng tiện. Pass wifi ấy em kìa.

**Phương:** Dạ thật ra đây là app dành cho nhân viên chứ không phải dành cho customer. Nhưng mà bọn em có thể là thiết kế thêm cho chị một vài cái.

**C Thảo:** Okok vậy theo yêu cầu của chủ quán đúng không?

**A:** Dạ

**Phương:** Dạ một phần rất quan trọng nữa là bảo mật thì chị có muốn mỗi nhân viên sẽ có 1 cái account để mà đăng nhập không? Và sử dụng order để tránh trường hợp đơn ảo hay là bị đối thủ lạm dụng ứng dụng của mình.

**C Thảo:** Account ý à?

**Uyên:** Dạ như là cái tài khoản ý ạ.

**Duy:** Dạ có nghĩa là bọn em sẽ xây dựng cho chị account theo 2 dạng, 1 dạng là quản lý do chị sở hữu. Và cái account quản lý ấy chị sẽ quản lý account của nhân viên khác.

**C Thảo:** Vậy thì cũng giống fanpage của quán đúng không? Có nghĩa là 1 cái admin và một cái của nhân viên. Cái đó ok, chắc chị sẽ yêu cầu thêm khoản đó. Vì chị cũng ngại vì lỡ các bạn nhân viên nghỉ chị cũng không biết làm sao mà ví dụ như các bạn dùng app để order nước thì cũng không hay.

Chị đang băn khoăn một số cái như là: app đó thì nó sử dụng wifi hay là sử dụng sao em hè?

**Phương:** Dạ vâng các app đều sẽ kết nối wifi dữ liệu sẽ đồng bộ hóa trên tất cả các thiết bị.

**Uyên:** Ngoài ra ví dụ như wifi có vấn đề app của mình hoàn toàn có thể dùng 3G/4G ạ

**Vĩ:** Bởi vì đây là một tài khoản riêng tư, bảo mật nên sẽ không lo cái chuyện mà dùng mạng ngoài, mạng riêng sẽ không an toàn. Và nó sẽ không lọt vào ai khác ngoài nhân viên.

**C Thảo:** Đó bây chừ chị hỏi xíu là: Hiện tại thì là kinh phí, chị chắc chắn app sẽ dùng nhưng chị chưa muốn đầu tư quá sâu vào trong cái việc là vì là chị thấy là phải sử dụng trên máy tính bảng của quán á. Chị đang thắc mắc là có thể dùng trên trực tiếp điện thoại của nhân viên không? Nghĩa là nhân viên có điện thoại riêng xong rồi là mình cho nhân viên tải cái app đó về xong rồi nhân viên dùng trên điện thoại của mình được không? Cái yêu cầu gì về cái điện thoại của nhân viên hay không? Vì phần đa nhân viên của quán chị là sinh viên ấy đâu có dùng đời cao lắm đâu. Cái app đó có cần yêu cầu điện thoại như thế nào?

**Uyên:** Vấn đề hệ thống sẽ vận hành như thế nào, ở trên nền tảng nào thì tụi em có giải pháp là chỉ làm tinh gọn lại tối ưu cái hệ thống. Nói chung là nhìn nó sẽ đơn giản đi một xíu nhưng nó sẽ hđ trên những điện thoại đời cũ hơn ví dụ như đời android 8 hay là những đời iphone cũ. Vậy thì những bạn nhân viên có thể xài những cái dòng cũ vẫn có thể truy cập app bình thường, mượt mà hơn những cái app nó nhìn phức tạp hơn

**C Thảo:** Ý là chỉ android thôi à em lỡ như nhân viên chị dùng iphone đồ các kiểu thì sao?

**Duy:** App này đa nền tảng: android, ios, pc,…

**C Thảo:** Chị thấy bây giờ mấy bạn trẻ thích dùng iphone lắm thành ra là không biết dùng có được hay không?

**Phương:** Qua buổi phỏng vấn ngày hôm nay cũng rất cảm ơn chị đã dành thời gian ra cho bọn em để có thể trao đổi rất là nhiều thông tin ngày hôm nay.

**Uyên:** Hôm nay bọn em đã nắm được sơ bộ về cái yêu cầu cơ bản của chị. Tụi em sẽ hệ thống lại và nếu có vấn đề gì cần trao đổi thêm tụi em sẽ liên lạc với chị để phỏng vấn vào buổi sau ạ! Cảm ơn chị về buổi hôm nay.

**C Thảo:** Chị cũng cảm ơn mấy đứa nha. Chị cũng rất là vui khi mấy đứa hôm nay tới đây chia sẻ thông tin về app.