1. **XÁC ĐỊNH YÊU CẦU**
   1. **Yêu cầu chức năng (có liên quan đến các chức năng đã làm..LÀM CHI TIẾT, ĐẦY ĐỦ)**
      1. **Chức năng của Khách hàng**

* Đăng ký, đăng nhập, đăng xuất tài khoản
* Đổi mật khẩu tài khoản
* Xem, xóa, sửa thông tin cá nhân
* Tìm kiếm và lọc sản phẩm
* Xem thông tin sản phẩm
* Xem giỏ hàng
* Thêm, xóa sản phẩm ở giỏ hàng
* Đặt hàng
* Thanh toán
* Xem hóa đơn, lịch sử đơn hàng
  + 1. **Chức năng của Người quản lý**
       1. **Chức năng quản lý khách hàng**
  + Thêm, xóa, sửa tài khoản của người dùng
  + Phân quyền cho từng tài khoản
    - 1. **Chức năng quản lý thực đơn**
* Thêm, xóa, sửa món ăn trong thực đơn
* Cập nhật thông tin món ăn như giá cả, mô tả, hình ảnh và các thuộc tính khác của món ăn
* Cập nhật khuyến mãi cho món ăn
* Phân loại thực đơn
  + - 1. **Chức năng quản lý đơn hàng, hóa đơn**
         * Xem đơn hàng
         * Tạo, liệt kê, tìm hóa đơn
         * Xác nhận đơn hàng với khách hàng
         * Cập nhât trạng thái hóa đơn (đã xác nhận, chưa xác nhận, đã thanh toán, chưa thanh toán, bị hủy)
         * Xử lý thanh toán (online, offline)
         * Xử lý đơn hàng hủy
         * Xử lý trả hàng, hoàn tiền
      2. **Chức năng quản lý thống kê**
         * Thêm, xóa, sửa chương trình khuyến mãi
      * Báo cáo doanh thu, lợi nhuận
      * Phân tích hiệu quả hoạt động
      * Theo dõi xu hướng thị trường
      1. **Chức năng liên hệ, hỗ trợ khách hàng**
      * Thu thập dữ liệu hành vi khách hàng
      * Phân tích dữ liệu
      * Gợi ý sản phẩm
  1. Yêu cầu phi chức năng

|  |  |
| --- | --- |
| **Loại yêu cầu** | **Yêu cầu** |
| **Yêu cầu GUI** | * Giao diện người dùng than thiện, đa ngôn ngữ, tương tác cao… |
| **Vận hành** | * Hệ thống phải chạy được trên máy tính bàn, máy tính xách tay và mọi thiết bị di động. * Hệ thống phải chạy được trên mọi trình duyệt Web. |
| **Hiệu suất** | * Mọi tương tác giữa hệ thống và người dùng không vượt quá 2 giây. * Hệ thống phải hoạt động được 24/7. |
| **Bảo mật** | * Chỉ người quản lý mới có quyền xem hồ sơ, thông tin cá nhân của nhân viên. * Khách hàng có thể xem được lịch sử đơn hàng của họ. |
| **Văn hóa, chính trị** | * Hệ thống phải tuân thủ các luật về quyền riêng tư người dùng. |

* 1. **Kỹ thuật thu thập yêu cầu**
     1. **Phỏng vấn và bảng câu hỏi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Đối tượng** | **Kỹ thuật** | **Bảng câu hỏi** |
| Khách hàng | Phỏng vấn: để đánh giá mức độ hài lòng với hệ thống và thu thập phản hồi về tính năng, giao diện | * Bạn có thể cho biết quy trình đăng ký tài khoản của bạn là gì không? * Bạn có gặp khó khăn gì khi đăng ký/đăng nhập/đăng xuất tài khoản trên hệ thống hiện tại không? * Bạn mong muốn hệ thống quản lý nhà hàng có những tính năng gì liên quan đến đăng ký/đăng nhập/đăng xuất tài khoản? * Bạn có gặp bất kỳ vấn đề gì khi muốn đổi mật khẩu của mình? * Bạn thấy giao diện xem và chỉnh sửa thông tin cá nhân của mình như thế nào? * Bạn thấy tính năng tìm kiếm và lọc sản phẩm có hiệu quả không? * Có gì đặc biệt trong cách hiển thị thông tin sản phẩm mà bạn thích? * Bạn cảm thấy như thế nào khi xem giỏ hàng và sản phẩm đã thêm vào đó? * Bạn gặp bất kỳ khó khăn nào khi thêm hoặc xóa sản phẩm từ giỏ hàng chưa? * Qúa trình đặt hàng của bạn có được thực hiện một cách dễ dàng không? * Bạn thường sử dụng phương thức thanh toán nào? * Bạn cảm thấy hài lòng với xem hóa đơn và lịch sử đơn hàng của mình không? |
| Chủ nhà hàng/ Quản lý nhà hàng | Phỏng vấn: Để hiểu rõ nhu cầu kinh doanh và mục tiêu sử dụng hệ thống | * Quy trình thêm, xóa, sửa tài khoản của người dùng như thế nào? * Bạn có gặp bất kỳ vấn đề nào trong việc phân quyền cho các tài khoản không? * Làm thế nào để thêm, xóa, sửa món ăn trong thực đơn? * Quy trình cập nhật thông tin món ăn bao gồm những gì? * Bạn thấy cách cập nhật khuyến mãi cho món ăn có hiệu quả không? * Bạn gặp những thách thức gì khi phân loại thực đơn? * Quy trình xem, tạo và tìm hóa đơn như thế nào? * Có gì đặc biệt khi xác nhận đơn hàng với khách hàng mà bạn muốn chia sẻ? * Bạn thấy thực hiện việc cập nhật trạng thái hóa đơn như thế nào? * Quy trình thêm, xóa, sửa chương trình khuyến mãi là gì? * Bạn thấy báo cáo doanh thu, lợi nhuận đem lại thông tin gì quan trọng? * Có gì đáng chú ý trong quá trình phân tích hiệu quả hoạt động? * Theo bạn, việc theo dõi xu hướng thị trường có ảnh hưởng như thế nào đến hoạt động của cửa hàng? * Bạn đã thực hiện như thế nào để thu thập thông và phân tích dữ liệu hành vi của khách hàng? * Cách bạn thực hiện việc gợi ý sản phẩm là gì và có hiệu quả không? |
| Nhân viên bán hàng/ Phục vụ | Phỏng vấn: Để đánh giá mức độ hài lòng với hệ thống và thu thập phản hồi về tính năn, giao diện. | * Bạn cảm thấy như thế nào khi sử dụng hệ thống trong quá trình làm việc hàng ngày của mình? * Có những tính năng nào bạn thấy hữu ích nhất trong hệ thống? * Bạn đã từng gặp phải những vấn đề gì khi sử dụng hệ thống? * Bạn có đề xuất gì để cải thiện chất lượng hệ thống không? * Có những tính năng mới nào bạn nghĩ sẽ giúp tăng cường hiệu suất làm việc của bạn và đồng nghiệp? * Hệ thống hiện tại có phản ánh đúng quy trình làm việc hàng ngày của bạn không? |