**ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

CHUYÊN NGÀNH KỸ THUẬT PHẦN MỀM

**--oOo--**



**BIÊN BẢN ĐƯỢC PHỎNG VẤN**

Thông tin thành viên: Lâm Khả Doãn – 19120193

Đoàn Thu Ngân – 19120302

Huỳnh Tấn Thọ - 19120383

Phan Đặng Diễm Uyên – 19120426

Trần Vũ Việt Cường – 19120465

Lớp: 19\_3

Nhóm: E

Môn học: Phân tích và quản lý yêu cầu phần mềm

Giảng viên: Lâm Quang Vũ

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 03, năm 2022

**MỤC LỤC**

[**I.** **Giới thiệu** 2](#_Toc97909218)

[**II.** **Nội dung phỏng vấn** 2](#_Toc97909219)

[**III.** **Danh sách câu hỏi** 2](#_Toc97909220)

[**IV.** **Kết quả phỏng vấn** 5](#_Toc97909221)

[**V.** **Nhận xét** 6](#_Toc97909222)

1. **Giới thiệu**

Thành viên nhóm phỏng vấn F1:

* 19120479 – Trần Quốc Đông
* 19120496 – Trần Thị Khánh Duyên

Thành viên nhóm được phỏng vấn (nhóm khách hàng) E2:

* 19120193 – Lâm Khả Doãn
* 19120383 – Huỳnh Tấn Thọ
* 19120465 – Trần Vũ Việt Cường

1. **Danh sách câu hỏi và câu trả lời**
2. **Các bạn có trình bày ý tưởng về việc “kiểm tra chất lượng gia sư”, vậy quá trình kiểm tra này diễn ra như thế nào?**

*Trả lời*: Dự định ban đầu của hình thức kiểm tra là làm bài test online, nội dung sẽ do một đội ngũ quản lý vận hành ứng dụng phụ trách.

1. **Nhóm mình thấy việc kiểm tra là không khả thi, do ngoài các môn như Toán, Văn, Anh,… còn có các môn năng khiếu, hoặc những khóa học nhanh (như học lập trình, nấu ăn, chỉnh sửa ảnh và video…). Một đội ngũ có khả năng kiểm tra hết tất cả những kiến thức đó là rất khó triển khai, không biết nhóm các bạn có một giải pháp nào khác hay không?**

*Trả lời*: Có thể thay việc kiểm tra bằng một buổi phỏng vấn ngắn, hoặc yêu cầu gia sư khi đăng ký tài khoản phải tải lên một số giấy tờ như CMND/CCCD, bằng cấp có liên quan đến lĩnh vực, môn học mà họ muốn dạy. Việc kiểm tra cũng chỉ nhằm giảm thiểu tối đa rủi ro, chứ không thể đảm bảo 100%.

1. **Trong phần mô tả stakeholder có ghi thêm về học sinh, sinh viên, phụ huynh, giảng viên,… Khi đăng ký tài khoản, ứng dụng có phân biệt vai trò rõ ràng như thế hay không?**

*Trả lời*: Không, trên thực tế chỉ có hai loại người dùng là người dùng đăng ký làm gia sư, và người dùng muốn thuê gia sư.

1. **Chi phí trung gian (phí hoa hồng) khi gia sư nhận học viên là bao nhiêu?**

*Trả lời*: Tháng đầu tiên sau khi nhận lớp của gia sư sẽ không tốn phí trung gian. Sau đó, mức phí nằmg từ 10-15% tổng học phí mà học viên đóng.

1. **Ứng dụng có liên kết với ví một số ví điện tử phổ biến như MoMo hay ZaloPay hay không?**

*Trả lời*: Chắc chắn sẽ có, vì nếu không sẽ rất khó để quản lý chi phí thực tế mà gia sư và học viên đã thỏa thuận với nhau.

1. **Vai trò admin là gì, liệu nó có cần thiết hay không?**

*Trả lời*: Admin rất cần thiết để vận hành hệ thống, quản lý các tài khoản, xem xét báo cáo và làm người trung gian cho các giao dịch.

1. **Ứng dụng này có phải là một mạng xã hội không?**

*Trả lời*: Không, vì ứng dụng chỉ là trung gian để gia sư có thể dễ dàng tìm kiếm học viên hơn, và ngược lại.

1. **Giữa các người dùng có thể liên lạc trực tiếp thông qua ứng dụng hay không?**

*Trả lời*: Ứng dụng sẽ chỉ hiển thị thông tin liên lạc của các bên với nhau như số điện thoại, tài khoản facebook,…để người dùng tự liên lạc.

1. **Gia sư có thể tìm kiếm học viên, vậy học viên có thể tìm kiếm gia sư không?**

*Trả lời*: Hoàn toàn có thể. Khi bạn sử dụng ứng dụng để tìm gia sư, chỉ cần ghi rõ yêu cầu (giá cả, môn học, thời gian, hình thức học,…) và để lại thông tin liên lạc. Những gia sư trên hệ thống đều có thể thấy được yêu cầu của bạn.

1. **Người dùng có thể block nhau không?**

*Trả lời*: Không, vì đó là tính năng của mạng xã hội.

1. **Ứng dụng hỗ trợ đánh giá gia sư hay không?**

*Trả lời*: Có. Tuy nhiên chỉ có thể đánh giá sau ít nhất 2 tuần học để tránh việc cố ý spam. Gia sư được đánh giá cao sẽ được hệ thống ưu tiên hiển thị ở đầu danh sách kết quả tìm được, tăng khả năng nhận lớp.

1. **Người dùng có thể báo cáo một tài khoản mà họ cho là vi phạm quy tắc hay không?**

*Trả lời*: Có thể.

1. **Làm thể nào để tránh hoặc giảm thiểu việc người dùng spam báo cáo?**

*Trả lời*: Người dùng chỉ có thể báo cáo mỗi tài khoản một lần. Trước khi có kết quả thì người dùng không thể báo cáo lần nữa. Ngoài ra, người dùng cũng cần cung cấp bằng chứng chứng minh cho báo cáo của họ (ảnh chụp, file ghi âm, ghi hình,…).

1. **Vậy admin có phải là người xem xét các tài khoản bị đánh giá quá thấp và báo cáo của người dùng?**

*Trả lời*: Không, sẽ có một đội ngũ chuyên biệt để quản lý và xem xét các đánh giá, báo cáo.

1. **Làm thế nào để tránh việc lừa đảo xảy ra, ví dụ như người học không trả tiền, hoạc gia sư lấy tiền nhưng không dạy?**

*Trả lời*: Học phí sẽ được thanh toán trước khi dạy, hai bên có thể tự thỏa thuận một khoảng thời gian học thử trước từ 1-2 tuần để quyết định.

1. **Nếu như học viên và gia sư chỉ dùng ứng dụng làm trung gian một lần duy nhất, sau đó tự giao dịch với nhau thì sao?**

*Trả lời*: Việc này thật sự rất khó để quản lý, mình cũng không thể cấm người ta tự liên lạc với nhau. Nhóm đang xem xét việc tăng thêm phí trung gian lên thành 20-25% hoặc thu thêm phí thế chấp khi đăng ký tài khoản.

1. **Người dùng có một trang cá nhân hay không?**

*Trả lời*: Mỗi người dùng có một trang cá nhân ghi một số thông tin, lịch sử học, đánh giá và nhận xét (nếu là gia sư).

1. **Người dùng có khả năng chỉnh sửa thông tin cá nhân của họ hay không?**

*Trả lời*: Chắc chắn là có.

1. **Người dùng có thể tìm kiếm một người nào đó cụ thể thông qua ứng dụng hay không?**

*Trả lời*: Hoàn toàn có thể.

1. **Có dịch vụ chăm sóc khách hàng hay không?**

*Trả lời*: Có một đội ngũ chuyên giải đáp thắc mắc khách hàng, ứng dụng cũng có fanpage trên Facebook. Ngoài ra, trong ứng dụng cũng có mục FAQ (Frequently Asked Question) để trả lời các câu hỏi thường gặp, cũng như hướng dẫn sử dụng cơ bản.

1. **Ứng dụng có các yêu cầu phi chức năng nào hay không?**

*Trả lời*: Hiện tại, yêu cầu quan trọng nhất là bảo mật thông tin người dùng.

1. **Đề mục**
2. **Đề mục**

PHẦN NÀY LÀ NỘI DUNG CỦA BBPV, KHÔNG CHÉP Y CHANG

Về phía khách hàng (nhóm F2), khách hàng đã có sự tìm hiểu tương đối về sản phẩm, trình bày chi tiết các câu hỏi đã được đặt ra trong buổi phỏng vấn. Những thông tin cung cấp từ phía khách hàng đã giúp phía phỏng vấn (nhóm E1) nắm được những chức năng chính của sản phẩm.

Về phía phỏng vấn (nhóm E1), nhóm đã thu thập được những thông tin cơ bản về chức năng chính của dự án, song vẫn chưa nắm bắt được toàn bộ yêu cầu và lý do thực hiện dự án. Vì thế, phía phỏng vấn đã xin thông tin liên hệ của khách hàng để có thể trao đổi thêm về dự án. Đồng thời, phía phỏng vấn cần khảo sát các ứng dụng tương tự mà phía khách hàng đưa ra để nắm bắt rõ hơn về dự án.

Từ những thông tin trao đổi được trong buổi phỏng vấn, phía phỏng vấn (nhóm E1) không nắm rõ toàn bộ dự án, nên không thể mô tả lại chính xác sản phẩm.

Phía phỏng vấn (nhóm E1) sau khi thu thập yêu cầu, nhóm quyết định không nhận làm phần mềm StudyBuds. Phạm vi của ứng dụng khá rộng, bao gồm các hoạt động trong dạy và học trực tuyến, thương mại điện tử (mua/bán khoá học) và mạng xã hội. Để có thể xây dựng ứng dụng hoàn chỉnh, phù hợp với yêu cầu và mong muốn của khách hàng, thời gian thực hiện có thể kéo dài hơn dự kiến. Ngoài ra, thời gian thực hiện càng kéo dài, chi phí nguồn lực để phát triển và quản lý các rủi ro là khá tốn kém, không đảm bảo dưới hạn mức quy định của khách hàng.

1. **Đề mục**