**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](#_Toc98101804)

[**II.** **Danh sách câu hỏi và câu trả lời** 2](#_Toc98101805)

[**III.** **Thông tin thay đổi yêu cầu** 5](#_Toc98101806)

[**IV.** **Đánh giá khả năng kiểm soát dự án của nhóm khách hàng (E2)** 6](#_Toc98101807)

[**V.** **Đánh giá khả năng thực hiện dự án của nhóm phỏng vấn (F1)** 6](#_Toc98101808)

[**VI.** **Đề mục** 7](#_Toc98101809)

[**VII.** **Đề mục** 8](#_Toc98101810)

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. **Thông tin thay đổi yêu cầu**

Sau khi được nghe và trả lời các câu hỏi của nhóm phỏng vấn F1, nhóm khách hàng E2 chúng tôi nhận thấy cần có thêm một số các thay đổi về yêu cầu cho dự án, cụ thể là:

1. Thay đổi việc thực hiện việc “kiểm tra chất lượng gia sư” từ hướng làm bài test online chuyển sang kiểm tra bằng chứng chỉ, bằng cấp và việc rủi ro sẽ được giảm tải. Chất lượng các gia sư sau đó cũng sẽ được hiển thị rõ ràng, trực tiếp thông qua việc đánh giá, vote của người học viên.
2. Nên thêm tính năng để người dùng có thể báo cáo một tài khoản mà họ cho là vi phạm nguyên tắc. Nhưng cần đặt các điều kiện gắt gao như: báo cáo phải có bằng chứng, báo cáo phải được gởi về cho đội ngũ có nhiệm vụ kiểm tra kỹ càng, … để tránh hành vi spam hoặc cố phá hoại.
3. Chức năng FAQ để giúp người dùng sử dụng hệ thống rõ ràng hơn, có các câu hỏi thường gặp cũng như là hướng dẫn sử dụng hệ thống, nhờ đó giảm thiểu tần suất người dùng phải liên lạc với bộ phận chăm sóc khách hàng.

Ngoài ra, nếu trong quá trình phát triển có sự thay đổi yêu cầu, liên lạc với nhóm phát triển thông qua một số tài khoản Facebook sau:

* Khánh Duyên: <https://www.facebook.com/center2212>
* Trần Quốc Đông:

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100007198128303>

1. **Đánh giá khả năng kiểm soát dự án của nhóm khách hàng (E2)**

Sau khi buổi phỏng vấn được diễn ra, thông qua các câu hỏi của nhóm phỏng vấn vừa giúp cho nhóm phỏng vấn có các thông tin cần thiết để thực hiện đồ án này cũng như giúp nhóm khách hàng có thêm cái nhìn tổng quan hơn về dự án của nhóm, nhóm E2 chúng tôi có thể khẳng định là chúng tôi 100% hiểu về dự án của mình.

Chúng tôi xác định được rõ ràng bài toán mà mình muốn giải quyết, đó là giải quyết vấn đề làm **trung gian, môi giới** giữa hai nhóm đối tượng là học viên và gia sư, giúp giảm thiểu rủi ro nhiều nhất có thể, cũng như tăng tính kết nối giữa hai nhóm đối tượng này. Chúng tôi cũng có danh sách các yêu cầu rõ ràng về dự án của nhóm, cũng như triển khai ý tưởng của mình một cách rõ ràng, rành mạch cho nhóm phỏng vấn F1.

Sau cùng, nhóm khách hàng chúng tôi nhận thấy chúng tôi hoàn toàn nhất quán với kế hoạch đề ra, các yêu cầu cũng như hướng giải quyết vấn đề mà chúng tôi hướng đến.

1. **Đánh giá khả năng thực hiện dự án của nhóm phỏng vấn (F1)**

Sau buổi phỏng vấn, chúng tôi cảm thấy nhóm thực hiện (F1) hoàn toàn có đủ khả năng để thực hiện được dự án cũng như các yêu cầu của chúng tôi. Vì:

* Nhóm F1 có sự chuẩn bị rõ ràng cho buổi phỏng vấn, từ việc tìm hiểu dự án, đến việc chuẩn bị câu hỏi cho buổi phỏng vấn.
* Nhóm F1 qua buổi phỏng vấn cũng giúp chúng tôi nhận ra được nhiều điểm thiếu sót cũng như dư thừa trong quá trình hình thành dự án. Điều đó cho thấy nhóm F1 cũng nắm bắt vấn đề và theo sát hướng giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng.
* Sau buổi phỏng vấn thì các yêu cầu cũng như hướng đi của dự án cũng đã được hai nhóm bàn luận và đưa ra một kết quả rõ ràng, rành mạch. Điều đó làm chúng tôi tin tưởng rằng nhóm thực hiện có đủ khả năng, yêu cầu để thực hiện dự án do nhóm tôi đưa ra.