**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

*Người viết biên bản: Tạ Thị Trang*

1. **Thời gian**

21h, ngày 19.11.2022

1. **Địa điểm**

Meeting Online trên nền tảng Microsoft Teams

1. **Thành phần tham gia**

* Người phỏng vấn: chị Diệp – chủ cửa hàng Uyên Phương Sport
* Người thực hiện phỏng vấn: Thành viên nhóm 01

1. **Mục đích**

Thu thâp yêu cầu xây dựng phần mềm quản lí bán hàng và tối ưu hóa bán hàng bằng việc ra các quyết định marketing tốt hơn.

1. **Nội dung tổng quát**
   1. **Yêu cầu chức năng**

* Quét mã sản phẩm
* Kiểm tra thông tin khách hàng
* Tính tiền
* In hóa đơn
* Tích điểm
* Chuyển đổi chữ kí của khách hàng
* Tạo tài khoản
* Thay đổi background
  1. **Yêu cầu phi chức năng**

Không có yêu cầu phi chức năng nào được đưa ra.

1. **Nội dung chi tiết**
   1. **Yêu cầu chức năng**

* Quét mã sản phẩm: máy quét quét mã vạch, hệ thống tự động ghi nhận các thông tin của sản phẩm.
* Kiểm tra thông tin khách hàng: hệ thống tự động kiểm tra các thông tin của khách hàng (tên, số điện thosại) đã tồn tại hay chưa
* Tính tiền: hệ thống tính toán số tiền khách phải trả
* In hóa đơn: in ra 2 biên hóa đơn, các thông tin cần có trên hóa đơn: tên cửa hàng, địa chỉ và số điện thoại liên lạc, mặt hàng mà khách hàng đã mua, số lượng, giá, tổng tiền của đơn hàng
* Tích điểm: hệ thống tự động tích điểm theo quy tắc 10.000 đồng = 1 điểm
* Chuyển đổi chữ kí khách hàng: khách hàng sẽ dùng ngón tay để kí lên màn hình cảm ứng của máy, hệ thống sẽ scan được chữ kí của khách hàng
* Tạo tài khoản: cho phép người quản lí tạo/sửa/xóa tài khoản cho các nhân viên không cần thông qua bên cung cấp phần mềm
* Thay đổi background: cho phép người dùng tùy chọn background theo chủ đề sẵn có trên hệ thống
  1. **Yêu cầu phi chức năng**

Không có yêu cầu phi chức năng nào được đưa ra

1. **Những vấn đề chưa giải quyết được**

Không có

1. **Ghi chép nội dung phỏng vấn**

Trang: Chào chị Diệp, chúng em rất vui vì chị đã nhận lời tham gia buổi phỏng vấn hôm nay. Sau buổi phỏng vấn trước, chúng em có một số thắc mắc cần chị giải đáp. Không biết chị sẵn sàng với những câu hỏi không ạ?

Chị Diệp: Mình sẵn sàng.

Trang: Đầu tiên, em muốn hỏi rõ hơn về quy trình khi mà khách hàng đã quyết định mua sản phẩm ưng ý, họ tiến đến quầy thanh toán thì chị có thể quy trình này diễn ra như thế nào được không ạ?

Chị Diệp: Nếu như sau khi mà khách hàng chọn được sản phẩm cần mua thì họ sẽ tiến tới quầy thanh toán, nhân viên bên mình sẽ check mã sản phẩm, nếu như mà quét mã bị lỗi thì bên mình sẽ tự nhập thông tin sản phẩm vào phần mềm để thanh toán. Sau khi nhập thông tin sản phẩm vào hóa đơn, thì mình sẽ hỏi thông tin cá nhân của khách hàng: tên, số điện thoại, để kiểm tra tên này đã có trong hệ thống của mình chưa, khách hàng chưa có thông tin thì mình sẽ nhập thông tin khách hàng vào hệ thống, sau đó thì mình sẽ thông báo tổng tiền của đơn hàng và giao hóa đơn cho khách hàng ký xác nhận thanh toán, sau đó mình sẽ giữ lại 1 hóa đơn.

Trang: Không biết là chị lưu lại các thông tin của khách hàng là để làm gì vậy ạ ?

Chị Diệp: Mình giữ lại thông tin của khách hàng là để dựa vào dữ liệu này để biết được khách hàng này mua nhiều hay ít? Vào những dịp đặc biệt thì mình sẽ xem xét khuyến mãi hoặc giảm giá cho họ. Với lại hệ thống sẽ giúp mình tích điểm dựa vào giá trị đơn hàng.

Nhung: Vây cách tích điểm bên mình sẽ được tính như thế nào?

Chị Diệp: Bên mình tính 10.000 = 1 điểm

Nhung: Tiếp theo em cũng muốn hiểu rõ hơn về quy trình nhập hàng của bên chị, chị có thể cho em biết được không?

Chị Diệp: Thường bên mình vào cuối tháng thì bên mình sẽ kiểm tra lượng hàng tồn kho, rồi xem xét những sản phẩm mà cần nhập hàng, dựa vào xu hướng của thị trường hoặc là những cái mà sản phẩm mới mà bên nhà cung cấp sản xuất để mà nhập liệu sản phẩm, nếu như mà mình nhập sản phẩm của nhà cung cấp đã sẵn có thì mình sẽ lấy thông tin liên lạc từ hệ thống, nếu như mà những nhà cung cấp mới thì mình sẽ lấy thông tin liên lạc sau khi mà nhận đơn hàng để nhập vào hệ thống.

Nhung: Vậy khi hàng được đem đến thì sẽ quản lý đơn hàng như thế nào ạ?

Chị Diệp: Sau khi mà mình nhận đơn hàng thì mình sẽ kiểm tra chất lượng cũng như số lượng sản phẩm như thế nào để mà mình xem xét có nên trả hàng hay thanh toán. Nếu mà đơn hàng đạt yêu cầu thì mình sẽ nhập thông tin của sản phẩm vào trong hệ thống.

Hùng: Khi in hoá đơn của khách hàng chị muốn in những gì lên trên hoá đơn?

Chị Diệp: Bên mình sẽ in tên cửa hàng, địa chỉ và số điện thoại liên lạc, mặt hàng mà khách hàng đã mua, số lượng, giá, tổng tiền của đơn hàng

Hùng: Chị có muốn thêm tên nhân viên đã xuất hoá đơn và chữ ký xác nhận của khách không?

Chị Diệp: Mình nghĩ là thêm chữ ký sẽ mất thời gian và rườm rà với là làm cho hóa đơn sẽ xấu đi

Hùng: Về việc này thì bên em đã có máy hỗ trợ hết sức nhanh chóng

Chị Diệp: Nếu như vậy thì rất là tốt

Huy: Chị cho em hỏi chỉ muốn đơn hàng mình chi tiết ở mức độ nào nhỉ? Chỉ có mặt hàng, số tiền hay sao?

Chị Diệp: Mình nghĩ là khách hàng bên mình chỉ quan tâm đến mặt hàng với số tiền thôi

Huy: Bên em nghĩ về chỗ này chị có thể thêm vào chi tiết hơn 1 chút như là size khách đã chọn, số tiền khách đưa nhân viên và số tiền đã trả lại khách. Ngoài ra chị cho e hỏi là cửa hàng mình có thường hay tổ chức sự kiện bán hàng vào các kỳ nghỉ lễ không chị nhỉ?

Chị Diệp: Có, bên mình thường tổ chức các sự kiện để tăng doanh thu với lại là để cho khách hàng biết đến cửa hàng mình nhiều hơn cũng như là xem thử phản ứng hoặc ý kiến của khách hàng về giá học dịch vụ của bên mình để sửa đổi

Huy: Chị thấy việc background của màn hinh hiển thị theo chủ đề: giáng sinh, lễ, tết,... như thế nào?

Chị Diệp: Nếu như mà background của màn hinh hiển thị theo chủ đề: giáng sinh, lễ, tết thì sẽ rất là thú vị

Huy: Có vẻ cửa hàng mình toàn genz phải ko chị?

Chị Diệp: Đúng vậy

Huy: Vậy chị có muốn màu sắc trang web của mình cũng tươi và sáng hay muốn màu đơn giản hơn chị nhỉ?

Chị Diệp: Màu sắc tươi sáng thì tốt hơn

Huy: Em muốn hỏi chị về việc chị có nói rằng muốn hệ thống tạo ra tài khoản mới mà ko phải từ người quản lí, nếu như vậy chị phải khai báo 1 lần bên hệ thống bên em từ đó bên em mới tạo được tài khoản cho chị. Như vậy sẽ tốn rất nhiều bước, trong trường hợp nhân viên mới làm khoảng 1 tuần nghỉ thì chị lại phải khai báo lại sẽ mất thêm thời gian

Chị Diệp: Nếu như phải khai báo lại thì sẽ mất rất nhiều thời gian

Huy: Cơ sở mình còn nhỏ và số lượng nhân viên còn ít, việc tạo ra tài khoản mới và xoá tài khoản bởi người quản lý em nghĩ sẽ nhanh chóng và tiện lợi hơn. Đồng thời không mất nhiều bước chờ xác nhận bên hệ thống

Chị Diệp: Như vậy cũng được vì bên mình tự nhập sẽ nhanh chóng hơn

Trang: Cho em hỏi thêm 1 câu hỏi nữa là nếu như nhận hàng được hàng đúng với chất lượng và số lượng thì chị sẽ nhập thông tin hàng vào máy thì không biết chị nhập những thông tin gì về sản phẩm mà chị nhập về ?

Chị Diệp: Sau khi mà kiểm tra hàng đạt chất lượng thì mình sẽ nhập thông tin như là: tên hàng, phân loại hàng, số lượng, tên nhà cung cấp, đơn giá.

Trang: Cảm ơn chị diệp rất nhiều vì tất cả những điều mà chị đã chia sẻ, thì buổi phỏng vấn hôm nay đến đây là kết thúc nhé chị, chúng em cảm ơn chị rất nhiều và sau khi buổi phỏng vấn kết thúc tụi em sẽ gửi lại cho chị biên bản của buổi phỏng vấn này, và nếu như chị có vấn đề nào khó hiểu hay cần giải quyết thì hãy nói cho chúng em biết.