**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN NHÓM 05**

**XÂY DỰNG ỨNG DỤNG QUẢN LÝ BÁN HÀNG Ở CỬA HÀNG ĐIỆN NƯỚC VĂN CHINH**

# Giới thiệu lý do phỏng vấn

Chào chị, chúng em là sinh viên năm 3 chuyên ngành Quản trị hệ thống thông tin, khoa Thống Kê - Tin Học, trường Đại học kinh tế Đà Nẵng. Em tên là …(Tên người phỏng vấn chính) và đây là nhóm chúng em gồm 5 người sẽ cùng nhau thực hiện buổi phỏng vấn này.

Hôm nay, chúng em hẹn chị phỏng vấn nhằm mục đích thu thập thông tin cho bài tập nhóm xây dựng hệ thống quản lý bán hàng cho cửa hàng điện nước của mình. Không biết chị có sẵn sàng để trả lời những câu hỏi của chúng em chưa ạ?

Để có thể thuận tiện trong việc xưng hô, chị có thể cho chúng em biết một vài thông tin về chị như họ tên, quê quán và công việc hiện tại của chị là gì được không ạ?

# Đặt câu hỏi

## Yêu cầu chức năng

### Quy trình nhập hàng

1. Khi nhập hàng từ nhà cung cấp, chị thường thực hiện các bước như thế nào?
2. Cửa hàng của mình có nhập hàng theo định kỳ không?
3. Chị thường lưu giữ các hóa đơn nhập hàng như thế nào, cũng như thông tin các nhà cung cấp?
4. Sau mỗi lần nhập hàng, giá nhập chị thường lưu trữ/ghi chép như thế nào?
5. Vậy nếu có hệ thống cho phép mình lưu lại hóa đơn thì chị thấy thế nào?
6. Cửa hàng mình thường thanh toán ngay cho nhà cung cấp hay nợ sau khi nhập hàng?
7. Trên hệ thống, chị có cần biết tổng chi phí nhập hàng theo tuần, theo tháng hay theo năm không?
8. Vậy chị cần một hệ thống nhập hàng cho phép ghi nhận đơn nhập hàng, thông tin nhà cung cấp, thông tin sản phẩm và truy xuất tổng chi phí nhập hàng theo tuần/tháng/năm. Chị có cần thêm chức nào trong hệ thống nhập hàng này không ạ?

### Quy trình bán hàng

1. Khi bán hàng, chị thường ghi nhận đơn hàng như thế nào?
2. Cửa hàng có phân biệt giá cho khách lẻ và khách sỉ không?
3. Cửa hàng có lưu lại thông tin đơn bán hàng để sau này khi cần hay khách hỏi có cái để mình tra cứu không?
4. Chị xác định giá bán như thế nào cho từng mặt hàng?
5. Chị có thường thay đổi giá bán khi giá nhập hàng thay đổi không?
6. Chị có muốn hệ thống tự tính giá bán dựa trên phần trăm lợi nhuận mong muốn không?
7. Chị có muốn hệ thống lưu lại lịch sử thay đổi giá bán cũng như lịch sử hoá đơn bán hàng không?
8. Chị có cần biết mặt hàng nào bán chạy nhất trong tuần/tháng/năm không?
9. Vậy em xin phép liệt kê những yêu cầu cho hệ thống bán hàng như sau: Cho phép ghi nhận hoá đơn bán, giá bán sẽ tính theo phần trăm lợi nhuận và lưu lại sự thay đổi về giá, cho phép truy xuất sản phẩm bán chạy theo tuần hoặc tháng. Chị có mong muốn thêm tiện ích nào cho hệ thống này nữa không ạ?

### Quản lý kho

1. Khi nhập hàng mới, chị thường ghi chép như thế nào?
2. Có bao giờ chị rơi vào tình huống khách cần mua nhưng khi kiểm tra lại thì phát hiện kho đã hết hàng không?
3. Khi muốn biết số lượng tồn kho hiện tại, chị thường làm thế nào?
4. Chị thường kiểm kê theo định kỳ (hàng tuần, hàng tháng) hay chỉ khi thấy cần mới tiến hành?
5. Nếu có phần mềm tự động cập nhật nhập – xuất kho và hiển thị số lượng tồn kho tức thì, chị có muốn dùng không?
6. Chị muốn phần mềm chạy trên máy tính, điện thoại hay cả hai?
7. Chị có cần phần mềm đơn giản dễ dùng, hay chấp nhận phức tạp một chút miễn có đủ chức năng?
8. Chị có muốn hệ thống cảnh báo khi hàng sắp hết hoặc tồn kho quá lâu không?  
   Theo chị, mức tồn tối thiểu bao nhiêu thì nên cảnh báo?
9. Với hàng tồn lâu, chị muốn cảnh báo theo hạn sử dụng hay theo thời gian nhập kho?
10. Chị có muốn phần mềm cho phép phân loại hàng hóa thành các nhóm riêng, để dễ quản lý không?
11. Chị có mong muốn phần mềm hỗ trợ thống kê báo cáo tồn kho theo ngày/tháng, hoặc xuất danh sách nhập – xuất để dễ theo dõi không?
12. Ngoài những chức năng trên, chị có mong muốn phần mềm hỗ trợ thêm gì khác trong quá trình quản lý tồn kho không?

### Quản lý công nợ

1. Bình thường anh/chị hay ghi chép hay theo dõi công nợ khách hàng kiểu nào vậy ạ?
2. Khi mà mình tự nhớ hay ghi nợ của khách vào sổ như vậy thì chị có gặp những khó khăn gì không ?
3. Khi mà khách muốn biết mình còn nợ bao nhiêu, thì lúc đó chị tính ra sao, tính ngay được hay phải ngồi cộng lại ạ?
4. Thường thì chị hay tính nợ tổng của khách vào lúc nào ạ? Kiểu như tính theo ngày, theo tuần hay đợi đến cuối tháng mới ngồi cộng một lần?
5. Nếu phần mềm tự động lưu lại công nợ theo từng khách hàng, chị có thấy tiện hơn không?
6. Chị muốn phần mềm chỉ tính tổng nợ của khách thôi hay ghi lại chi tiết những lần mua của khách ạ?
7. Ngoài việc tính tổng nợ cuối tháng, chị có muốn phần mềm nhắc nhở khi khách sắp đến hạn trả nợ không ạ?
8. Trong việc quản lý công nợ, chị có muốn hệ thống hỗ trợ xuất báo cáo công nợ định kỳ không ạ? Ví dụ theo tuần hoặc tháng?
9. Ngoài ra, chị còn mong muốn những chức năng quản lý công nợ gì cho phần mềm không ạ?

### Quản lý khách hàng

1. Hiện tại chị thường lưu thông tin khách hàng bằng cách nào?
2. Nếu có hệ thống giúp lưu thông tin khách hàng, chị thấy có cần thiết không?
3. Theo chị, những thông tin tối thiểu cần lưu cho mỗi khách là gì?
4. Hiện tại chị có ghi lại lịch sử khách đã mua những gì không?
5. Nếu có phần mềm tự động lưu lại chi tiết từng đơn hàng, chị thấy lợi ích gì?
6. Chị có muốn xuất báo cáo lịch sử mua hàng không?
7. Hiện tại chị chăm sóc khách quen như thế nào?
8. Nếu phần mềm có thể tự phân loại khách thành nhóm, chị thấy có ích gì?
9. Khách hàng thường đặt hàng bên mình bằng cách nào?
10. Vậy cách đặt hàng vậy có khó khăn gì không?
11. Việc theo dõi ngày hẹn giao hoặc khi nào hàng về có gây khó khăn không?
12. Nếu có phần mềm lưu lại chi tiết từng đơn và nhắc nhở lúc giao hàng, chị thấy sao?
13. Nếu có phần mềm nhập đơn gọn lẹ, nhắc lịch giao hàng và theo dõi công nợ… chị thấy sao?

### Tổng hợp báo cáo

1. Dạ chị cho em hỏi, hiện tại chị đang tính doanh thu, chi phí và lợi nhuận bằng cách nào? Chị thấy có khó khăn gì không?
2. Nếu giờ tụi em làm một phần mềm tự động tổng hợp doanh thu, chi phí, lợi nhuận cho chị, chỉ cần nhập số liệu bán hàng mỗi ngày, cuối tháng phần mềm tự xuất báo cáo luôn, chị có muốn không?
3. Chị thích báo cáo thống kê theo dạng nào hơn: theo ngày, theo tuần hay theo tháng? Và chị có muốn có biểu đồ trực quan không?

## Yêu cầu phi chức năng

1. Chị muốn sử dụng phần mềm của tụi em trên nền tảng nào thuận tiện nhất cho chị: trên điện thoại (mobile app), trên web hay trên máy tính (desktop)?  
     
    Chị có muốn hệ thống tự động sao lưu dữ liệu định kỳ, ví dụ mỗi ngày để tránh mất mát không?
2. Chị có muốn có tính năng đặt mật khẩu hoặc mã PIN để bảo vệ dữ liệu không?
3. Về giao diện phần mềm, chị muốn nó trông và vận hành như thế nào để dễ sử dụng nhất?
4. Chị có thể góp ý vài mong muốn của mình để hoàn thiện ứng dụng ví dụ như giao
5. diện, âm thanh, màu sắc, thao tác... được không ạ?
6. Chị muốn thông tin gì cụ thể xuất hiện trên hóa đơn? Ví dụ như danh sách sản
7. phẩm, giá cả, thuế, hay các ưu đãi và chiết khấu nếu có.
8. Chị muốn giao diện chính của ứng dụng hiển thị những phần nào (menu, thanh tìm
9. kiếm, ..)?
10. Chị mong muốn ứng dụng sẽ chạy trên hệ thống nào, desktop/app/mobile/web ?