**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# **1**.**Thông tin chung**

## **1.1** **Thời gian:** 17h ngày 8 tháng 3 năm 2024

## **1.2 Địa điểm:** B3.12 An Thượng 38

## **1.3 Thành phần tham gia phỏng vấn:**

Nhóm thực hiện phỏng vấn: Nhóm 02 - 48K14.1

* Võ Xuân Nhi
* Bùi Thị Mai Dương
* Trần Thị Diệu Linh
* Phạm Hoài Thương
* Nguyễn Thị Mai Lan

Người được mời phỏng vấn : Nguyễn Thị Thảo - Chủ trọ

**2. Mục đích buổi phỏng vấn**

* Thu thập yêu cầu của khách hàng về ứng dụng quản lý căn hộ .

# **3. Khái quát yêu cầu**

* Yêu cầu chức năng
* Quản lý phòng:
* Hiển thị danh sách phòng
* Thêm/sửa/xóa phòng
* Phân loại phòng theo trạng thái (trống, đang cho thuê, bảo trì)
* Xem chi tiết thông tin từng phòng (diện tích, giá tiền, mô tả,...)
* Quản lý hợp đồng:
* Tạo/sửa/xóa hợp đồng
* Lưu trữ thông tin hợp đồng(thời hạn, tên, tuổi, CCCD,...)
* Gửi thông báo về hợp đồng sắp hết hạn
* Cho phép ký hợp đồng trực tuyến
* Quản lý thanh toán:
* Ghi nhận thanh toán tiền phòng
* Gửi thông báo về lịch sử thanh toán
* Thông báo khi đến hạn thanh toán
* Quản lý sửa chữa:
* Tiếp nhận yêu cầu sửa chữa từ người thuê
* Gửi thông báo cho thợ sửa chữa
* Theo dõi tiến độ sửa chữa
* Quản lý thông báo:
* Gửi thông báo cho người thuê và chủ nhà về các sự kiện quan trọng (hết hạn hợp đồng, thanh toán, sửa chữa,...)
* Phân loại thông báo theo nhóm (tiền phòng, điện nước, sửa chữa,...
* Yêu cầu phi chức năng:
* Giao diện đơn giản dễ sử dụng.
* Màu sắc:màu xanh dương.
* Phông chữ,cỡ chữ:cỡ chữ lớn dễ đọc.
* Tốc độ xử lý thông tin: nhanh.
* Tính bảo mật:sử dụng mật khẩu để bảo vệ dữ liệu ,lưu trữ dữ liệu an toàn

# **4 . Chi tiết yêu cầu**

## **4.1 Yêu cầu chức năng**

### **4.1.1** **Chức năng quản lý phòng:**

Người dùng có nhiều phòng trọ, mỗi phòng trọ có diện tích cũng như số người ở tối đa khác nhau. Để theo dõi được số phòng trọ và dễ dàng trong quá trình tổng hợp, phân tích thu tiền, ứng dụng cần có chức năng quản lý:

* Người dùng có thể quản lý được các phòng trọ bằng cách nhập thông tin khách thuê trọ để biết số người mỗi phòng. Thấy được phòng trống hay còn khách thuê.
* Ngoài ra người dùng có thể quản lý được tiền điện, tiền nước nhờ được cập nhật mỗi tháng.

**4.1.2** **Chức năng quản lý hợp đồng.**

Chủ trọ sẽ tạo bản hợp đồng, khách thuê trọ sẽ ký hợp đồng với chủ trọ. Trong ứng dụng sẽ có một mục để hiển thị hợp đồng cho khách thuê trọ xem. Thêm vào đó, có chức năng thông báo ngày hết hạn đến khách thuê trọ. Khách thuê trọ cũng có thể ký hợp đồng online.

**4.1.3 Chức năng quản lý thanh toán:**

Ứng dụng sẽ gửi thông báo đến chủ trọ và mỗi khách hàng thuê trọ khi khách thuê cần phải thanh toán tiền phòng. Sau khi khách thuê thanh toán, ứng dụng sẽ ghi nhận và lưu trữ hóa đơn thanh toán, để khách thuê và chủ trọ có thể xem và kiểm tra lại hóa đơn.

**4.1.4 Chức năng quản lý sửa chữa:**

Khi trong phòng bị hư hại một đồ dùng gì đó, ứng dụng cho phép khách thuê nói về tình trạng hư hại tới chủ trọ. Chủ trọ sẽ nhận được thông tin đồng thời liên hệ bên sửa chữa.

**4.1.5** **Chức năng quản lý thông báo:**

* Tiền trọ sẽ được đóng cố định vào một ngày trong tháng, nên ứng dụng cần có chức năng thông báo đến mỗi phòng về các loại phí để khách thuê phòng đóng tiền đúng hạn.
* Chức năng thông báo thiết bị hư hỏng trong phòng từ khách thuê đến chủ trọ. Chủ trọ sẽ giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng.
* Chức năng thông báo hợp đồng sắp hết hạn cho cả chủ trọ và người thuê.

**4.2** **Yêu cầu phi chức năng**

* Giao diện trực quan, bố cục rõ ràng giúp người dùng dễ dàng tìm kiếm và thao tác.
* Màu sắc chủ đạo là màu xanh dương.
* Phông chữ lớn, dễ đọc.
* Tốc độ xử lý thông tin nhanh chóng, tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả làm việc.
* Hệ thống bảo mật cao với tên đăng nhập và mật khẩu đảm bảo an toàn thông tin cá nhân của người dùng, mật khẩu yêu cầu gồm chữ và số.

# **5 .Những vấn đề chưa giải quyết**

* Các yêu cầu chức năng chưa được cụ thể (có nhiều thông tin bị lặp lại)
* Chức năng quản lý phòng sẽ được truy cập như thế nào? Các bước hiển thị? Nên tách riêng phần quản lý điện nước khỏi quản lý phòng? Quản lý phòng chỉ nên hiển thị trạng thái đang cho thuê hay ko, số người và số lượng các trang thiết bị có sẵn (thông tin phòng)
* Hỏi thêm về việc quản lý tiền điện nước.
* Quản lý hợp đồng chưa có các bước cụ thể: thao tác tạo ra sao? Bổ sung đầy đủ các mục cần có trên hợp đồng là gì? Quản lý hợp đồng sẽ được liên kết với Quản lý thông báo hay tích hợp riêng thông báo cho Quản lý hợp đồng?
* Ở quản lý sửa chữa, cụ thể các thao tác mà người thuê cần làm để thông báo hư hại đến cho chủ là gì? Dạng thông báo hư hại chỉ là nhãn mác hay là tin nhắn? Chủ nhà nhận thông tin theo hình thức nào? (làm nổi bật và ưu tiên nó?) Chủ nhà có phản hồi lại người thuê ko? Người thuê có tiếp tục trao đổi với chủ nhà ở phần này ko?
* Quản lý thông báo này bao gồm các thông báo đã đề cập của các chức năng khác? Tất cả thông báo đều được nhận ở đây (rất lộn xộn, các thông báo nên được chia ra, và chức năng này ko nên bao gồm các thông báo của các chức năng khác nữa)
* Chủ trọ và người thuê có nhắn tin trao đổi trên hệ thống không? Nếu có thì cần thêm chức năng quản lý tin nhắn cho cả 2 bên, sau đó hỏi chi tiết về chức năng này.
* Chưa cụ thể các chức năng dành cho người thuê trọ.
* Người thuê cần nhập được thông tin thì chủ trọ mới thực hiện được chức năng Quản lý hợp đồng.
* Cần có chức năng gì cho người thuê để họ có thể phản hồi lại khi được thông báo về hóa đơn tiền phòng?
* Người thuê liên hệ với chủ nhà như thế nào?
* Người thuê có thể xem những thông tin gì?
* Các thông tin được nhận sẽ được hiển thị ra sao?

**6. Chi tiết nội dung phỏng vấn**

**Diệu Linh:** Con chào cô chúng con là thành viên của lớp 48k14.1, hiện tại nhóm chúng con đang có một dự án xây dựng hệ thống quản lý nhà trọ với các căn hộ cho thuê với quy mô nhỏ để thu thập các yêu cầu cho hệ thống này thì rất mong cô có thể dành ra khoảng tầm 20 phút để bọn con phỏng vấn một vài điều ạ.

**Diệu Linh:** Điều đầu tiên con xin hỏi là hiện tại trọ của cô có bao nhiêu phòng ạ? Mỗi phòng tối đa bao nhiêu người?

**Chủ trọ:** À, trọ của cô thì quy mô nhỏ thôi, 10 phòng, cô có 6 phòng nhỏ, 4 phòng lớn.Phòng nhỏ tối đa 2 người, phòng lớn tối đa 3 người.

**Diệu Linh:** Dạ các đối tượng cho thuê của cô là những ai, ví dụ như cô chỉ cho thuê sinh viên hay các người đi làm, nam hay nữ ạ?

**Chủ trọ:** Đối tượng cho thuê của cô thì cô thoải mái trong vấn đề đối tượng, sinh viên cũng được, hộ gia đình cũng được mà người đi làm cũng được.

**Diệu Linh:** Dạ, hiện tại các phòng cô cho thuê thì cô quản lý như thế nào ạ?

**Chủ trọ:** Hiện tại cô cho thuê cô quản lý bằng số điện thoại, cô dùng qua zalo.

**Diệu Linh:** Dạ, làm cách nào để cô phân biệt được các phòng khác nhau ạ? (ví dụ như là tên hoặc số phòng)

**Chủ trọ:** Để cô phân biệt được các phòng khác nhau thì cô có cài đặt trong zalo là số phòng kèm theo tầng, ví dụ như tầng 1 là 1 trước 1 sau, tầng 2 cô ghi 2 trước 2 sau.

**Diệu Linh:** Dạ, cô cảm thấy điều gì khó khăn trong phương pháp quản lý bằng zalo của cô không ạ?

**Chủ trọ:** Trong phương pháp quản lý zalo cô thì công nghệ thông tin cô không rành nên cũng có hơi rắc rối, ví dụ như zalo hằng ngày tin nhắn bạn bè của cô nhắn tới nhiều nên tin nhắn lộn xộn, cô muốn tìm phòng mà tin nhắn lộn xộn nên tìm ra nói chung cũng hơi khó khăn.

**Diệu Linh:** Dạ cho con hỏi là cô đã bao giờ sử dụng ứng dụng quản lý căn hộ cho thuê chưa ạ? Đó là 1 app nhỏ trên điện thoại mình có thể ấn vào đó để biết được tất cả các phòng chỉ bằng điện thoại của cô .

**Chủ trọ:** Cái ứng dụng đó cô chưa sử dụng bao giờ.

**Xuân Nhi:** Dạ cho con hỏi nếu bây giờ có thể sử dụng cái ứng dụng đó để quản lý như vậy thì cô có mong muốn gì về tính năng của hệ thống đó không ạ?

**Chủ trọ:** Nếu như bây giờ cô được sử dụng đó thì cô cũng có mong muốn có những tính năng ví dụ như là quản lý các phòng, giá tiền phòng, tiền điện nước.

**Xuân Nhi:** Thông tin của người cho thuê cô có muốn quản lý trên hệ thống luôn không ạ?

**Chủ trọ:** Có.

**Xuân Nhi:** Vậy ngoài chức năng quản lý thì cô có muốn thêm chức năng thông báo không, giả sử như là thông báo về tiền phòng, tiền điện nước hoặc thông báo về tình trạng của hợp đồng dành cho cả người cho thuê và thông báo đó cũng gửi đến cho cô, cô có muốn có chức năng nhận thông báo không ạ?

**Chủ trọ :** À, vậy thì tốt.

**Xuân Nhi:** Dạ cho con muốn hỏi sâu hơn tí, bọn con có 4 option đưa ra là 4 mục để quản lý: quản lý hợp đồng, quản lý thanh toán, quản lý sửa chữa và quản lý trạng thái phòng. Đối với quản lý hợp đồng thì cô muốn nó có thao tác hay chức năng gì trong đó?

**Chủ trọ:** Quản lý hợp đồng cô muốn tạo chức năng là thời hạn của người thuê cái phòng đó, thời hạn đến thời hạn hết hợp đồng, trong hợp đồng ghi tên, tuổi và những cái cơ bản trong hợp đồng.

**Xuân Nhi:** Đối quản lý thanh toán thì cô muốn có những chức năng cụ thể nào ạ ? Giả sử như thông báo về thanh toán cái gì đó và sau đó gửi thông báo cho khách về những chi phí đó.

**Chủ trọ:** Chức năng thanh toán con giải thích rõ tí nữa cho cô hiểu đi!

**Xuân Nhi:** Chức năng thanh toán là bọn con có chức năng thanh toán tiền nhà, tiền điện nước và kèm theo đó là nó gửi thông báo đó cho khách hàng cho họ biết đã đến hạn thanh toán cũng như là lịch sử thanh toán hằng tháng của từng phòng.

**Chủ trọ:** Cô đồng ý chức năng đó.

**Xuân Nhi:** Đối với quản lý sửa chữa thì như nào ạ? (ví dụ như nội thất, các thiết bị trong phòng trong quá trình ở thì người đi thuê có thể gặp một số vấn đề gì đó thì họ có thể liên lạc được với cô ấy)

**Chủ trọ:** Nếu được cái chức năng đó thì tốt.

**Xuân Nhi:** Vậy cô có muốn chức năng đó liên kết với những bên sửa chữa luôn không hay chỉ liên hệ với khách hàng thôi ạ?

**Chủ trọ:** Không cần kết nối với bên sửa chữa vì cô cũng không cố định trung tâm sửa chữa.

**Xuân Nhi:** Vậy chức năng cuối cùng là về quản lý trạng thái phòng thì sẽ hiển thị trạng thái của các phòng như là đang trống, đang cho thuê, hay là đang bảo trì thì cô có cần chức năng không ạ.

**Chủ trọ:** Ừ ,vậy cũng được.

**Mai Dương:** Dạ con muốn hỏi là cô có muốn để tính năng tạo và quản lý hợp đồng thuê phòng trực tuyến không ạ?

**Chủ trọ:** Có đó con.

**Mai Dương:** Trong thủ tục thuê phòng cô muốn những thông tin gì của người đi thuê ạ?

**Chủ trọ:** Trong hợp đồng cô muốn những thông tin là lúc họ đến, lúc họ đi này là thời hạn hợp đồng, tên, tuổi, CMND/CCCD hoặc là các mục cam kết để sửa, đền bù, đi trước thì mất tiền cọc đó, cô lấy phòng lại trước thì phải đền cọc.

**Mai Dương:** Cô có muốn hệ thống sẽ thông báo những nội dung gì? Dành cho ai không ạ? Ví dụ đối với người đi thuê là về ngày tháng tiền phòng, thông báo khi sắp hết hạn hợp đồng, hoặc là thông tin mà chủ căn hộ muốn thông báo tới người thuê, cô có muốn thông báo đó không ạ

**Chủ trọ:** Ừ cô muốn thông báo.

**Mai Dương:** Còn đối với chủ căn hộ thì thông báo hợp đồng sắp hết hạn, hoặc các khoản thanh toán đã thành công, cô có muốn không ạ?

**Chủ trọ:** Tốt quá, vì cô dễ bị quên nên có thông báo gần hết hạn hoặc thông báo tiền phòng để cô dễ quản lý hơn.

**Mai Dương:** Cô có muốn phân loại các nội dung thông báo?

**Chủ trọ:** Có con, phân loại nào ra loại mấy để dễ quản lý hơn như tiền phòng, điện nước, bên sửa chữa, đền bù…

**Mai Lan:** Ngoài chức năng nêu trên thì cô muốn sử dụng giao diện trên web hay sử dụng điện thoại di động?

**Chủ trọ:** Cô muốn sử dụng trên điện thoại vì web cô không rành sử dụng.  
Mai Lan: Vậy màu sắc mà cô muốn trên ứng dụng là màu gì ạ?

**Chủ trọ:** Chủ đạo là màu sáng để dễ nhìn rõ.

**Mai Dương:** Ví dụ màu xanh dương được không cô?

**Chủ trọ:** Ừ màu xanh dương được đó con.

**Mai Lan:** Cô có muốn để mỗi phòng là 1 màu riêng không cô?

**Chủ trọ:** À, cũng được con.

**Mai Lan:** Cỡ chữ cô muốn mình nhìn rõ hơn là cài đặt từ đầu hay tự điều chỉnh ạ?

**Chủ trọ:** Cài đặt cỡ chữ lớn vì tự cài đặt cô không rành, vả lại mắt cũng kém do lớn tuổi.

**Hoài Thương:** Nếu sử dụng ứng dụng quản lý thì cô muốn ai sẽ là người sử dụng

**Chủ trọ:** Cô và người đại diện thuê phòng trọ để 2 bên dễ dàng thông báo.

**Hoài Thương:** Với quy mô quản lý như vậy thì cô mong muốn gì về tốc độ hoạt động và xử lý thông tin của hệ thống?

**Chủ trọ:** Cô vẫn chưa hiểu lắm.

**Mai Lan:** (Giải thích thêm) Cô muốn ứng dụng xử lý thông tin nhanh hơn hay bình thường.

**Hoài Thương:** (Đề xuất thêm) Cô mong muốn thông tin cần gửi được xử lý liền trong ngày luôn không ạ?

**Chủ trọ:** Nên xử lý liền trong ngày để dễ giải quyết hơn là để lâu.

**Hoài Thương:** Cô có yêu cầu gì về tính bảo mật và quản lý truy cập đối với dữ liệu của khách hàng và phòng trọ điển hình như quá trình xác nhận thân phận để đăng nhập ví dụ như đăng nhập bằng mật khẩu hoặc vân tay

**Chủ trọ**: Có, yêu cầu dùng mật khẩu.

**Xuân Nhi:** Mật khẩu thì yêu cầu những gì ví dụ như là trong mật khẩu có tối thiểu bao nhiêu ký tự, bao gồm chữ cái hay số, tức là độ bảo mật cao hay vừa phải thôi ạ?

**Chủ trọ:** Cô mong muốn mật khẩu gồm chữ và 4 số cho dễ nhớ.

**Hoài Thương:** Trong quá trình sử dụng ứng dụng khi truy cập thì những mục nào cần thiết sẽ được thêm tường bảo vệ và các chức năng nào sẽ giới hạn quyền truy cập?

**Chủ trọ**: Cô vẫn chưa hiểu lắm.

**Xuân Nhi:** Đối với các chức năng như con đã hỏi cô là mình có chức năng thông báo và chức năng quản lý thì cô có muốn giới hạn người truy cập (tức là người thuê có được truy cập vào để xem thông tin và nếu như xem họ có được chỉnh sửa). Hay là cô có thể có thao tác như chỉnh sửa, xem được nhưng người thuê họ chỉ được xem mà không được chỉnh sửa

**Chủ trọ:** Chức năng mà người thuê thỏa thuận đồng ý thì cô chỉnh sửa, còn người thuê thì không có quyền chỉnh sửa. Khi 2 bên đồng ý với nhau cô sẽ chỉnh sửa ở nhà và người thuê có thể đọc được nội dung đã được chỉnh sửa đó.

**Diệu Linh:** Dạ đây cũng là tất cả các câu hỏi khảo sát mà chúng con muốn hỏi cô. Cảm ơn cô đã tham gia buổi trò chuyện với nhóm chúng con ngày hôm nay.

**Chủ trọ:** Ừ, không có gì con.