

General Interview Plan System

Interview Plan For Skinora

General Interview Plan System: Skincare Product Sales System

Prepared by: Nguyen Tan Nam & Nguyen Hoang Hao

Date: October 20, 2025

No	Topic	Objective	Start Date	End Date
1	Order, Purchase & Return Process	Understand the complete process of placing an order, confirming purchases, handling payments, and managing product returns or refunds from customers.	01/11/25	01/11/25
2	Reporting and Analytics	Determine what statistics (sales by product, user activity, discount effectiveness) are required.	03/11/25	03/11/25
3	Admin Product & Order Management	Understand the process of adding/removing items, calculating totals, and placing orders.	07/11/25	07/11/25

Order, Purchase & Return Process

INTERVIEW SESSION GUIDELINE PLAN

- System: Skincare Product Sales System
- Analyst: Nguyen Tan Nam & Nguyen Hoang Hao
- Contact Information: (IT Office – Tel: 0909123456)
- Interviewee: ?
- Position:?
- Method: Face-to-face interview at the office
- Objectives:
 - Data to be collected: Process of order , purchase and return product,
 - Agreements needed: Time for providing documents and confirmation of contact person.
- Appointment Time:
 - Start Time: 09:00 AM – November 1, 2025
 - End Time: 10:00 AM – November 1, 2025

Question Planning:

Question	Note
Question 1: Does the current system automatically check product stock before an order is confirmed? (Hệ thống hiện tại có tự động kiểm tra kho hàng trước khi xác nhận đơn hàng không?)	
Question 2: Is a confirmation email sent to the customer immediately after they place an order? (Một email xác nhận có được gửi đến khách hàng ngay sau khi họ đặt hàng không?)	
Question 3: Are all returns required to be initiated online through the customer's account? (Tất cả các yêu cầu trả hàng có bắt buộc phải được bắt đầu trực tuyến qua tài khoản của khách hàng không?)	
Question 4: Does the inventory count update in real-time when a purchase is completed? (Số lượng tồn kho có được cập nhật theo thời gian thực khi giao dịch mua hàng hoàn tất không?)	
Question 5: Is there a separate process for handling damaged goods returns versus standard returns? (Có quy trình xử lý riêng cho việc trả lại hàng bị hư hỏng so với việc trả lại hàng thông thường không?)	
Question 6: Can customers modify an order themselves within 30 minutes of placing it?	

(Khách hàng có thể tự chỉnh sửa đơn hàng trong vòng 30 phút kể từ khi đặt hàng không?)	
Question 7: Could you describe the typical steps an order goes through from placement to final shipment? (Bạn có thể mô tả các bước điển hình mà một đơn hàng trải qua, từ lúc đặt hàng đến khi vận chuyển cuối cùng không?)	
Question 8: What challenges do your team most frequently encounter when processing a refund for a returned item? (Những thách thức nào mà nhóm của bạn thường xuyên gặp nhất khi xử lý việc hoàn tiền cho một mặt hàng đã trả lại?)	
Question 9: How do customers typically provide feedback or report issues regarding the delivery or product condition? (Khách hàng thường cung cấp phản hồi hoặc báo cáo các vấn đề liên quan đến giao hàng hoặc tình trạng sản phẩm như thế nào?)	
Question 10: In your opinion, area for improvement in the current Purchase & Return flow? (Theo ý kiến của bạn lĩnh vực cần cải thiện lớn nhất trong quy trình Mua hàng & Trả hàng hiện tại là gì?)	
Question 11: In general, how do you feel about the overall ease of using the system to track and manage all orders? (Nói chung, bạn cảm thấy thế nào về mức độ dễ dàng khi sử dụng hệ thống để	

theo dõi và quản lý tất cả các đơn hàng?)	
Question 12: What improvements do you expect to see in the new system regarding the entire customer experience with orders and returns? (Bạn mong đợi những cải tiến nào sẽ thấy trong hệ thống mới liên quan đến toàn bộ trải nghiệm của khách hàng với các đơn hàng và trả hàng?)	
Question 13: How does the current process for handling orders and returns impact the overall satisfaction and loyalty of your cosmetic brand's customers? (Quy trình hiện tại để xử lý đơn hàng và trả hàng ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng và lòng trung thành chung của khách hàng đối với thương hiệu mỹ phẩm của bạn?)	

Reporting and Analytics

INTERVIEW SESSION GUIDELINE PLAN

- System: Skincare Product Sales System
- Analyst: Nguyen Tan Nam & Nguyen Hoang Hao
- Contact Information: (IT Office – Tel: 0909123456)
- Interviewee: ?
- Position:?
- Method: Face-to-face interview at the office
- Objectives:
 - Data to be collected: Reporting and analytics
 - Agreements needed: Time for providing documents and confirmation of contact person.
- Appointment Time:
 - Start Time: 09:00 AM – November 3, 2025
 - End Time: 10:00 AM – November 3, 2025

Question Planning:

Question	Note
Question 1: What are your overall reactions and opinions about the current performance reporting features of the system? (Phản ứng và ý kiến chung của bạn về các tính năng báo cáo hiệu suất hiện tại của hệ thống là gì?)	
Question 2: In general, how do	

<p>you utilize the existing data and reports to make strategic business decisions for the cosmetic brand? (Nói chung, bạn sử dụng dữ liệu và báo cáo hiện có như thế nào để đưa ra các quyết định kinh doanh chiến lược cho thương hiệu mỹ phẩm?)</p>	
<p>Question 3: Can you describe any manual processes currently required to gather or consolidate reporting data from various sources? (Bạn có thể mô tả bất kỳ quy trình thủ công nào hiện đang cần thiết để thu thập hoặc tổng hợp dữ liệu báo cáo từ nhiều nguồn khác nhau không?)</p>	
<p>Question 4:What types of reports or metrics do you feel are currently <i>missing</i> from the system that would significantly improve your daily operations? (Bạn cảm thấy loại báo cáo hoặc chỉ số nào hiện đang <i>bị thiếu</i> trong hệ thống mà sẽ cải thiện đáng kể hoạt động hàng ngày của bạn?)</p>	
<p>Question 5: Which specific reports are exported and shared with senior management on a weekly basis? (Những báo cáo cụ thể nào được xuất và chia sẻ với ban quản lý cấp cao hàng tuần?)</p>	
<p>Question 6: Describe the process for setting up a custom, ad-hoc report that is not one of the system's default templates. (Mô tả quy trình thiết lập một báo cáo tùy chỉnh, đặc</p>	

biệt mà không phải là một trong các mẫu mặc định của hệ thống.)	
Question 7: Does the system allow you to schedule reports to be automatically emailed to external stakeholders? (Hệ thống có cho phép bạn lên lịch để báo cáo tự động được gửi qua email cho các bên liên quan bên ngoài không?)	
Question 8: Is the system capable of integrating data from the marketing platform (e.g., Facebook Ads) for attribution reporting? (Hệ thống có khả năng tích hợp dữ liệu từ nền tảng tiếp thị (ví dụ: Facebook Ads) cho báo cáo phân bổ nguồn gốc không?)	
Question 9: Do you want to analyze the data in the form of charts? (Bạn có muốn phân tích dữ liệu dưới dạng biểu đồ không)	
Question 10: Is it currently possible to create a dashboard view that is automatically restricted based on the user's role (e.g., Sales Manager only sees Sales data)? (Hiện tại có thể tạo một chế độ xem dashboard mà tự động bị hạn chế dựa trên vai trò của người dùng không (ví dụ: Quản lý Bán hàng chỉ thấy dữ liệu Bán hàng)?)	
Question 11: Does the system track and report on the "Time to Fulfill" (time from order placement to shipment) for every order? (Hệ thống có theo dõi và báo cáo về "Thời gian thực	

hiện đơn hàng" (thời gian từ lúc đặt hàng đến lúc vận chuyển) cho mọi đơn hàng không?)	
Question 12: Is the data currently presented in the reporting system completely refreshed (up-to-date) at least every 24 hours? (Dữ liệu hiện được trình bày trong hệ thống báo cáo có được làm mới hoàn toàn (cập nhật) ít nhất 24 giờ một lần không?)	
Question 13: Are users able to save personalized report views without affecting the default system reports? (Người dùng có thể lưu các chế độ xem báo cáo được cá nhân hóa mà không ảnh hưởng đến các báo cáo mặc định của hệ thống không?)	
Question 14: Does the analytics feature provide a visual comparison of performance between different time periods (e.g., comparing current month to previous month)? (Tính năng phân tích có cung cấp so sánh trực quan về hiệu suất giữa các giai đoạn thời gian khác nhau không (ví dụ: so sánh tháng hiện tại với tháng trước)?)	

Admin Product & Order Management

INTERVIEW SESSION GUIDELINE PLAN

- System: Skincare Product Sales System
- Analyst: Nguyen Tan Nam & Nguyen Hoang Hao
- Contact Information: (IT Office – Tel: 0909123456)
- Interviewee: ?
- Position:?
- Method: Face-to-face interview at the office
- Objectives:
 - Data to be collected: Process of managing product and order
 - Agreements needed: Time for providing documents and confirmation of contact person.
- Appointment Time:
 - Start Time: 09:00 AM – November 7, 2025
 - End Time: 10:00 AM – November 7, 2025

Question Planning:

Question	Note
Question 1:What challenges do administrators most frequently face when attempting to bulk-update pricing or inventory levels for multiple products? (Những thách thức nào mà quản trị viên thường xuyên gặp phải nhất khi cố gắng cập nhật hàng loạt giá cả hoặc mức tồn kho cho nhiều sản phẩm?)	

<p>Question 2 : What are the primary reasons an order might be manually flagged for review or held by an administrator after payment has been confirmed? (Những lý do chính khiến một đơn hàng có thể bị gắn cờ thủ công để xem xét hoặc bị giữ lại bởi quản trị viên sau khi thanh toán đã được xác nhận là gì?)</p>	
<p>Question 3: What key features or automation capabilities do you expect the new system to have to reduce the administrative time spent on order fulfillment? (Những tính năng hoặc khả năng tự động hóa then chốt nào bạn mong đợi hệ thống mới sẽ có để giảm thời gian quản trị dành cho việc thực hiện đơn hàng?)</p>	
<p>Question 4: Does the system track a detailed audit log of every change made to a product's price, and is that log easily accessible? (Hệ thống có theo dõi nhật ký kiểm tra chi tiết về mọi thay đổi đối với giá của sản phẩm không, và nhật ký đó có dễ dàng truy cập không?)</p>	
<p>Question 5: Describe the communication and approval process between the admin team and the finance department when issuing a refund. (Mô tả quy trình giao tiếp và phê duyệt giữa đội ngũ quản trị</p>	

viên và bộ phận tài chính khi phát hành lệnh hoàn tiền.)	
Question 6: Can you describe your overall responsibilities in managing products and orders? (Bạn có thể mô tả trách nhiệm chung của mình trong việc quản lý sản phẩm và đơn hàng không?)	
Question 7: How do you currently track customer orders from purchase to delivery? (Hiện tại bạn theo dõi đơn hàng của khách từ khi mua hàng đến khi giao hàng như thế nào)	
Question 8: How does the current order management system impact the administrative workload required to manage and maintain product variants (e.g., different shades of lipstick)? (Hệ thống quản lý đơn hàng hiện tại ảnh hưởng như thế nào đến khối lượng công việc hành chính cần thiết để quản lý và duy trì các biến thể sản phẩm (ví dụ: các tông màu son khác nhau)?)	
Question 9: If you had unlimited resources, how would you redesign the current system's filtering and search functionality within the Orders Management screen? (Nếu bạn có nguồn lực không giới hạn, bạn sẽ thiết kế lại chức năng lọc và tìm kiếm hiện tại trong màn hình	

Quản lý Đơn hàng như thế nào?)	
Question 10: Is there a dedicated status in the order workflow for orders that require manual intervention due to a payment error? (Có trạng thái dành riêng nào trong quy trình làm việc của đơn hàng cho các đơn hàng yêu cầu can thiệp thủ công do lỗi thanh toán không?)	
Question 11: Can the admin dashboard display a real-time count of orders pending shipment that have exceeded a 48-hour processing window? (Bảng điều khiển quản trị viên có thể hiển thị số lượng đơn hàng đang chờ vận chuyển đã vượt quá cửa sổ xử lý 48 giờ theo thời gian thực không?)	
Question 12 : Is the system capable of integrating with a third-party logistics (3PL) provider directly for automatic label generation? (Hệ thống có khả năng tích hợp trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ logistics bên thứ ba (3PL) để tự động tạo nhãn không?)	
Question 13: Do product images require manual resizing or optimization before being uploaded to the system? (Ảnh sản phẩm có yêu cầu phải được đổi kích thước hoặc tối ưu hóa thủ công trước khi được tải lên hệ thống không?)	
Question 14 : Are administrators able to assign	

promotional discount codes to specific customer groups (e.g., VIP customers) directly within the product pricing interface?

(Quản trị viên có thể chỉ định mã giảm giá khuyến mãi cho các nhóm khách hàng cụ thể (ví dụ: khách hàng VIP) trực tiếp trong giao diện định giá sản phẩm không?)

User Requirements Questionnaire for Skincare Product Sales System

1. Objectives of the Questionnaire

The purpose of this questionnaire is to gather user requirements and feedback to support the development of a skincare product sales system.

Specifically, it aims to:

- Identify users' needs and expectations for features in an online skincare shopping platform.
- Understand current challenges users face when purchasing skincare products online.
- Assess user preferences regarding product information, shopping experience, and support services.
- Collect feedback for improving usability, functionality, and customer satisfaction.

2. Target Respondents

This questionnaire is intended for:

- Skincare consumers aged 18–45 who purchase skincare products online.
- Beauty enthusiasts who regularly research skincare items.
- Retail or online shop staff working in skincare product sales.

All responses are anonymous, and participants may skip any question if they wish.

3. Questionnaire Content

Instructions:

Please answer all questions as accurately as possible. Your responses will remain confidential and used only for academic research in the System Analysis and Design course.

(Estimated completion time: 5 minutes)

Respondent Information (Optional)

- Age: ____
- Gender: ☐ Female ☐ Male ☐ Other
- Frequency of purchasing skincare products:
☐ Weekly ☐ Monthly ☐ Occasionally ☐ Rarely
- Email (optional, if you wish to receive updates or coupons): _____

Questionnaire

1.How do you usually purchase skincare products?

Brand website

Mobile application

E-commerce platform (Shopee, Lazada, Amazon, etc.)

Physical store

Other: _____

(Type: Multiple-choice)

2.Which factors most influence your decision when buying skincare products? (Select up to two)

Safe and gentle ingredients

Suitable for my skin type

Price / Promotions

User reviews

Trusted brand reputation

Clear usage instructions

(Type: Multiple-choice, multiple answers)

3.What difficulties have you faced when purchasing skincare products online? *(Select all that apply)*

Unsure if the product suits my skin type

Lack of trustworthy reviews or photos

Complicated ingredient lists

Slow delivery or high shipping fee

Complicated return/refund policy

No major difficulties

Other: _____

(Type: Multiple-choice, multiple answers)

4.Would you like the system to include a “skin type analysis” or “AI product recommendation” feature?

Strongly agree ☐ Agree ☐ Neutral ☐ Disagree ☐ Strongly disagree

(Type: Likert scale – 5-point)

5.Which information source do you trust most when choosing skincare products? *(Select up to two)*

Customer reviews on product pages

Influencers / beauty bloggers

Dermatologists or skincare experts

Friends or family recommendations

None in particular

(Type: Multiple-choice, multiple answers)

6.Which payment methods would you prefer the system to support?
(Select all that apply)

Cash on delivery (COD)

Credit/debit card

E-wallet (MoMo, ZaloPay, PayPal, etc.)

Bank transfer

Installment payment

(Type: Multiple-choice, multiple answers)

7.Please rate the importance of each factor when purchasing skincare products online

(1 = Not important, 5 = Very important)

Factor	1	2	3	4	5
Clear ingredient and usage description	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real product photos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Easy return/refund policy ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Fast delivery & secure
packaging ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

(Type: Likert scale matrix)

8.Do you usually try product samples or mini sizes before buying full-size items?

- Always ☐ Sometimes ☐ Rarely ☐ Never
- (Type: Multiple-choice)*

9.Would you like the system to save your skincare history or routine (e.g., products used, skin reactions, past orders)?

- Yes, it would be very helpful
 - Yes, if data privacy is guaranteed
 - No, I prefer not to save personal data
- (Type: Multiple-choice)*

10.Would you be willing to pay for a personal skincare consultation (via chat or video)?

- Yes, under 2 USD
 - Yes, 2–6 USD
 - Yes, more than 6 USD
 - No, I prefer it to be free
- (Type: Multiple-choice)*

11.How satisfied are you with your current online skincare shopping experience?

- Very satisfied ☐ Satisfied ☐ Neutral ☐ Dissatisfied ☐ Very dissatisfied
(Type: Likert scale – 5-point)

12.Please share any suggestions or features you would like to see in the new Skincare Product Sales System

(Type: Open-ended)

Final Layout

Title:

 *User Requirements Questionnaire for Skincare Product Sales System*

Instructions:

Dear respondent,

We are conducting a survey as part of a System Analysis and Design project to collect user requirements for an online skincare product sales system.

Please answer the following questions honestly based on your experience.

Your answers will remain anonymous and used only for academic purposes.

Estimated time: 5–7 minutes

Thank you for your cooperation!