**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian: 08/03/2024

## Địa điểm: 101 Nguyễn Thị Định, Quận Sơn Trà, Đà Nẵng

## Thành phần tham gia phỏng vấn:

Người được phỏng vấn: Nguyễn Thanh Thảo

Người phỏng vấn: Hồ Ngọc Hà (Trưởng nhóm)

Lê Thị Hòa My

Trần Minh Phương

Lê Nguyễn Anh Thùy

Phùng Yến Vy

# Mục đích buổi phỏng vấn

Phỏng vấn thu thập yêu cầu để xây dựng hệ thống quán lý bán hàng của quán cà phê

# Khái quát yêu cầu

Ứng dụng quản lý bán hàng của quán cà phê. Bao gồm yêu cầu sau:

* Yêu cầu về chức năng:
* Chức năng thống kê doanh thu số lượng đơn hàng theo ngày/tuần/tháng
* Chức năng tạo đơn hàng
* Chức năng chỉnh sửa đơn hàng
* Chức năng in hóa đơn tích hợp thanh toán
* Chức năng tạo tài khoản
* Chức năng quản lý thực đơn
* Chức năng đánh giá sản phẩm
* Chức năng xóa dữ liệu sau một thời gian nhất định
* Chức năng xóa đơn hàng
* Yêu cầu về phi chức năng:
* Hiệu suất
* Bảo mật
* Sao lưu và khôi phục dữ liệu

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### Chức năng thống kê doanh thu và tổng số đơn hàng theo ngày/tuần/tháng

Số lượng đơn hàng sau khi thanh toán thành công sẽ được lưu trữ lại và hiển thị tổng số tiền của những đơn hàng đó. Mỗi ngày/tuần/tháng sẽ cộng tổng lại và hiển thị doanh thu và tổng số lượng đơn hàng của ngày/tuần/tháng đó.

### Chức năng tạo đơn hàng

Chủ quán sẽ nhấn chọn tạo đơn hàng, sau đó chọn thêm món, chọn số lượng, nếu khách có lưu ý về đồ uống thì chọn thêm ghi chú sau đó hệ thống sẽ tính tổng tiền hóa đơn đó và chủ quán sẽ chọn thanh toán.

### Chức năng chỉnh sửa đơn hàng

Trong quá trình tạo đơn hàng thì khách hàng sẽ có nhiều yêu cầu đổi món hoặc số lượng, nên có thể thực hiện các chỉnh sửa như xóa món, thêm món, thay đổi số lượng.

### Chức năng in hóa đơn tích hợp thanh toán

Khi nhấn thanh toán thì hóa đơn tự động in ra.

### Chức năng tạo tài khoản

Tạo tài khoản cho chủ quán. Chủ quán đăng kí tài khoản bằng số điện thoại, nhấn đăng nhập để sử dụng tài khoản. Mã xác thực được gửi vô số điện thoại mà chủ quán đăng kí, chủ quán sẽ dùng mã xác thực đó để đăng kí tài khoản.

### Chức năng quản lý thực đơn (thêm, sửa, xóa món )

Trong quá trình quản lý, có thể thêm món mới, sửa tên hoặc giá của sản phẩm, xóa món ở menu.

### Chức năng đánh giá sản phẩm

Khách hàng sẽ được quét QR để đánh giá đồ uống của quán sau khi đã trải nghiệm.

### Chức năng xóa thông tin trên từng hóa đơn sau một thời gian nhất định

Chức này này sẽ xóa thông tin trên từng hóa đơn tùy thuộc vào thời gian mà người sử dụng muốn. Ví dụ: người dùng sẽ chọn xóa dữ liệu sau 6 tháng thì hệ thống sẽ ghi nhận và tự động xóa sau 6 tháng kể từ thời điểm người sử dụng chọn.

### Chức năng xóa đơn hàng

Nếu một hóa đơn bị lỗi cần phải tạo lại một đơn mới thì chủ quán phải xóa đơn cũ đã tạo trước đó để không ảnh hưởng tới việc thống kê doanh thu của ngày hôm đó

## Yêu cầu phi chức năng

### Về hiệu suất:

Ứng dụng hoạt động nhanh và ổn định, thời gian phản hồi nhanh nhất có thể..

### Bảo mật

Bảo mật dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan tới tài khoản ngân hàng.

### Sao lưu và khôi phục dữ liệu

Hệ thống sẽ lưu lại tất cả dữ liệu từ các hóa đơn để người dùng dễ dàng thống kê, nếu gặp vấn đề thì có thể khổi phục dữ liệu.

# Các vấn đề chưa giải quyết

* Màu sắc chủ đạo của ứng dụng
* Thông tin hiển thị trên hóa đơn sau khi in
* Chức năng tìm kiếm món
* Giao diện chính của ứng dụng hiển thị những chức năng gì

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

**Người phỏng vấn:** Dạ xin chào chị, chúng em là sinh viên năm 2 trường Đại học kinh tế Đà Nẵng, hiện đang theo học khoa Thống Kê - Tin Học, chuyên ngành Quản trị hệ thống thông tin. Em tên là Hà và đây là nhóm chúng em gồm 5 người là Minh Phương, em,Anh Thùy, Vy và Hòa My sẽ cùng nhau thực hiện bài tập này.

Hôm nay chúng em hẹn chị thực hiện buổi phỏng vấn nhằm mục đích thu thập thông tin cho bài tập nhóm xây dựng hệ thống quản lí bán hàng cho quán cafe của mình. Không biết chị có sẵn sàng để trả lời những câu hỏi của nhóm chúng em chưa ạ

**Người được phỏng vấn:** Ok, chị sẵn sàng!

**Người phỏng vấn:** Dạ, 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?

**Người được phỏng vấn:** Xin chào mọi người,chị tên là Thảo, quê chị ở Huế, và công việc hiện tại của là chị kinh doanh quán cà phê và làm thêm một vài công việc khác.

**Người phỏng vấn:**Chị có thể cho biết quán cafe của mình hoạt động được bao lâu và quy mô của quán như nào ạ ?

**Người được phỏng vấn:** Quán chị hoạt động tầm hơn 1 năm rồi em, quy mô quán chị thường có sức chứa cho 40-50 người. Một ngày chị có thể đón tầm 50-60 người/ngày và khi cuối tuần số lượng khác có thể đông hơn nữa là hơn 70 người/ ngày

**Người phỏng vấn:**Dạ, hiện tại chị có mong muốn tìm được một hướng giải quyết cho vấn đề quản lí bán hàng của mình không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Chị muốn có một hệ thống giúp chị quản lý bán hàng, xử lý các đơn và thống kê doanh thu. Giúp chị quản lý quán cà phê dễ dàng hơn.

**Người phỏng vấn:**Chị có từng nghĩ đến việc sẽ sử dụng một trang web hay một ứng dụng nào đó để quản lý bán hàng cho quán cafe của mình thêm dễ dàng không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Chị cũng đã từng nghĩ tới việc sẽ sử dụng một trang web hay một ứng dụng để giúp cho việc quản lý một cách dễ dàng hơn, nhưng vẫn chưa tìm ra nền tảng nào chị cảm thấy ưng ý và cũng như là có đầy đủ các chức năng như chị mong muốn.

**Người phỏng vấn:** Dạ cảm ơn câu trả lời của chị,như đã trình bày từ đầu buổi, nhóm chúng em đang thực hiện xây dựng một ứng dụng để quản lý hệ thống bán hàng. Với vai trò là một người kinh doanh, chị có thể nhận thấy những điều cần thiết để tạo nên một hệ thống quản lý bán hàng hữu ích cần có những thông tin gì không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Theo quan điểm của chị, thì với một hệ thống bán hàng thì cần rất nhiều yếu tố như là cần có đầy đủ chức năng, tích hợp một số ứng dụng hữu ích và phù hợp với quán và cũng cần có những chức năng như có tên và giá các món trong menu, có khả năng thống kê doanh thu trong một ngày, tuần hoặc tháng. Trước tiên chị chỉ ưu tiên như vậy thôi

**Người phỏng vấn:** Quán cafe của chị thường xuyên phục vụ đối tượng khách hàng nào? Ví dụ như học sinh, sinh viên, người đi làm, hay các nhóm đối tượng khác?

**Người được phỏng vấn**: Quán cafe của chị phục vụ hầu hết mọi lứa tuổi, từ học sinh, sinh viên tới người trung niên và người già.

**Người phỏng vấn:** Dạ chị có thể cho nhóm chúng em biết thời gian cao điểm của quán chị là khi nào ạ?  
**Người được phỏng vấn:** Quán chị vào giờ cao điểm thì sẽ vào buổi sáng từ 6h-8h và buổi chiều từ 15h-17h

**Người phỏng vấn:** Chị muốn hệ thống của mình phát triển trên nền tảng nào web hay app?

**Người được phỏng vấn:** Chị nghĩ một ứng dụng sẽ hữu ích và tiện quản lý hơn.

**Người phỏng vấn:** Sau một ngày bán, thì chị thường thống kê doanh thu như thế nào ạ?

**Người phỏng vấn:** Thì như chị đã nói ở trên thì chị thống kê theo cách thủ công và sau một ngày chị sẽ phải ghi lại giá của mỗi đơn để tổng hợp lại ngày hôm đó bán được bao nhiêu. Nhưng có một khó khăn là số đơn đó rất dễ bị thất lạc hoặc bị hư hỏng nên có thể gây ra tổn thất cho quán.

**Người phỏng vấn:** Chị có thể cho em biết thêm về quy trình bán hàng của quán chị như thế nào ạ? Ví dụ như là cách khách order, nhập đơn, rồi thanh toán như thế nào?

**Người được phỏng vấn**: Cách quản lí của chị là chị sẽ cho nhân viên order món với khách và ghi lại vào tờ ghi chú tên đồ uống, số bàn sau đó ghim lên chỗ pha chế bên pha chế chế biến rồi mang ra cho khách. Những đơn đã hoàn thành thì bỏ ghim và cất tờ ghi chú đó vào 1 chiếc hộp để cuối ngày đếm số tờ ghi chú tổng kết một ngày bán được bao nhiêu ly.

Cách này dễ gây nhầm lẫn và tốn rất nhiều chi phí về giấy, đôi khi không cẩn thận lại bị ướt, bị rách và rất tốn thời gian ngồi kiểm đếm, quán chị cũng đã gặp trường hợp là nhân viên cuối ca làm thất lạc 3 tờ ghi chú nên ngày hôm đó quán cũng đã thất thoát 1 chút.

**Người phỏng vấn:** Chị có thể cho em biết chị làm như thế nào để biết sản phẩm nào là best seller của quán sau một tuần hoặc một tháng bán?

**Người được phỏng vấn** : Cái này chị không thể thống kê được vì để quản lý doanh thu một ngày đã rất khó khăn, có thể chị sẽ theo dõi nguyên liệu nào hết nhanh nhất để biết nhưng biện pháp này cũng không được chính xác lắm

**Người phỏng vấn:** Chị có mong đợi ứng dụng của chúng tôi có thể hoạt động nhanh và ổn định không? Chị có thể chấp nhận thời gian phản hồi tối đa bao nhiêu giây cho mỗi yêu cầu?  
**Người được phỏng vấn:** Trong việc kinh doanh quán café cũng như là để cho nhân viên thuận tiện hơn trong việc order và dễ làm hài lòng khách hơn thì chị mong rằng thời gian phản hồi càng nhanh càng tốt .

**Người phỏng vấn:** Dữ liệu cá nhân rất là quan trọng, vậy thì chị có quan tâm đến việc bảo vệ dữ liệu cá nhân và thanh toán không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Điều này chị cũng đã nghĩ tới, thì chị hi vọng hệ thống có thể bảo mật an toàn cho các thông tin cá nhân của mình, đặc biệt liên quan tới tài khoản ngân hàng.

**Người phỏng vấn:** Chị có muốn hệ thống của chúng tôi sao lưu và khôi phục dữ liệu khi mà gặp vấn đề gì không?

**Người được phỏng vấn:** Chị nghĩ là có, trong quá trình thống kê chị có thể sẽ cần phải xem lại các đơn cũ của vài tháng trước vì thế hy vọng hệ thống sẽ sao lưu lại toàn bộ thông tin liên quan tới việc bán hàng.

**Người phỏng vấn:** Chị thường xem xét bán hàng của quán tăng giảm như thế nào?

**Người được phỏng vấn:** Chị rất thường xuyên theo dõi việc bán hàng của quán. Chị sẽ coi hôm nay bán được bao nhiêu đơn, nhiều hơn hay ít hơn hôm qua không, doanh thu một ngày như thế nào. Như đã nói mọi hoạt động chị đều tính bằng phương pháp thủ công rất tốn thời gian và đôi khi không được chính xác.

**Người phỏng vấn:** Chị có dễ dàng kiểm soát đơn hàng bán mang đi và tại quán không ạ? Đối với những đơn chuyển khoản thì chị sẽ ghi nhận và quản lí như thế nào ạ?

**Người được phỏng vấn:** Về việc bán mang đi thì mỗi lần thống kê chị phải ghi chú lại vào sổ những đơn mang đi và những đơn chuyển khoản chị cũng làm tương tự, nhưng phải check thêm tài khoản ngân hàng xem đã chuyển thành công hay chưa.

**Người phỏng vấn:** Chị mong muốn hệ thống có những chức năng gì?

**Người được phỏng vấn:** Chị nghĩ cần có những chức năng như tổng thanh toán hóa đơn cho 1 bàn, vì có những bàn khách đi chung rất đông và nhân viên phải tính bằng máy tính để ra tổng tiền thanh toán của khách. Thêm vào đó là những chức năng khác như chuyển bàn, tách bàn, in hóa đơn,…

**Người phỏng vấn:** Chị muốn tạo tài khoản không? Tài khoản nên được tạo qua số điện thoại hay gmail?

**Người được phỏng vấn:** Dĩ nhiên là chị muốn tạo một tài khoản cho mình để dễ dàng trong việc quản lý hơn. Chị nghĩ tạo tài khoản thông qua số điện thoại sẽ phù hợp hơn.

**Người phỏng vấn:** Dạ vâng,chị có muốn thêm phương thức thanh toán tiền mặt hoặc chuyển khoản không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Hiện tại, chị gặp rất nhiều khó khăn trong quản lý đơn hàng mỗi ngày, rất dễ bị nhầm lẫn giữa các phương thức thanh toán như tiền mặt, thẻ hay chuyển khoản với nhau vì vậy nếu được thích hợp thì sẽ càng hữu ích cho chị.

**Người phỏng vấn:** Hiện tại xu hướng thanh toán chuyển khoản rất phổ biến, chị có muốn tích hợp ứng dụng với tài khoản ngân hàng để mỗi lần thanh toán thành công thì ứng dụng sẽ tự động ghi nhận đơn hàng đó để cuối ngày sẽ kết toán được bao nhiêu tiền?

**Người được phỏng vấn:** Nếu được tích hợp như thế thì sẽ rất thuận lợi, chị không phải ngồi thống kê lại từng đơn sau một ngày, cũng không bị nhầm lẫn giữa đơn chuyển khoản và thanh toán tiền mặt. Thêm 1 điều đặc biệt hơn là khi không có chị ở đó thì vẫn có thể dễ dàng nhận đơn thay vì chị phải check đơn là đã thành công hay chưa. Vì thế chị rất mong hệ thống của mình được tích hợp ứng dụng

**Người phỏng vấn:** Về chức năng in hóa đơn chị có muốn tích hợp tính năng thanh toán và in bill để mỗi lần nhấn thanh toán sẽ tự động xuất hóa đơn hay không?

**Người được phỏng vấn:** Chị nghĩ là cần thiết khi tích hợp cả hai hoạt động cùng một lúc để dễ quản lý.

**Người phỏng vấn:** Chị muốn ứng dụng có khả năng quản lý thực đơn như thế nào? Có những tính năng đặc biệt nào cần được tích hợp, chẳng hạn như thêm, sửa, hoặc xóa món?

**Người được phỏng vấn:** Sẽ có những lúc cần thay đổi giá cả hoặc thêm món mới nên chị nghĩ là nên thêm những tính năng đó để dễ dàng cập nhật và thay đổi.

**Người phỏng vấn:** Chị có mong muốn thêm chức năng đánh giá sản phẩm và hệ thống của mình không?

**Người được phỏng vấn:** hmmm Có chứ, chị nghĩ chức năng này rất thú vị, có thể có sẽ giúp chị tìm ra món best seller mà không cần phải thống kê.Ngoài ra chị còn có thể nhận được các phản hồi/ý kiến của khách hàng để điều chỉnh sao cho phù hợp với khẩu vị của khách hàng , từ đó lượng khách hàng ngày càng tăng, mở rộng thương hiệu của quán hơn.

**Người phỏng vấn:** Chị muốn thêm phần ghi chú vào mỗi hóa đơn không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Chị nghĩ là rất là cần thiết thêm phần ghi chú vào mỗi đơn hàng, vì đôi khi khách hàng sẽ có những yêu cầu nhất định cho đồ uống của mình, nên mình phải ghi chú lại để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

**Người phỏng vấn:** Để kiểm soát dễ hơn và phần mềm nhẹ hơn, chị có muốn phần mềm tự động xóa hóa đơn sau một khoảng thời gian nhất định không? Chị muốn tổng kết theo tuần hay theo tháng?

**Người được phỏng vấn:** Chị mong muốn có thể tự set up khoảng thời gian xóa bill, ví dụ chị có thể tự set up 6 tháng hoặc 1 năm xóa 1 lần, nếu hệ thống có chức năng tự động xóa sẽ gây phiền phức cho chị vì đôi khi chị cần dữ liệu của những tháng trước thì không thể lấy lại được.

**Người phỏng vấn:** Như chị đã trao đổi thì chị muốn ứng dụng trả phí hay không trả phí?

**Người được phỏng vấn:** Trong kinh doanh thì chị luôn hướng về lợi ích của quán chị đầu tiên và nếu xét về phương diện trả phí hay không trả phí mà các chức năng tương đương nhau, tốt như nhau, giúp chị quản lí quán café tốt hơn thì tất nhiên chị sẽ ưu tiên một ứng dụng không trả phí vì nó sẽ có lợi cho phần chi phí của quán hơn.

**TỔNG KẾT**

Chị tên là Thảo, quê ở Huế, hiện là quản lí của một quán cafe và kiêm những công việc khác, quán đã hoạt động được tầm 1 năm, quy mô của quán từ 40-50 người, một ngày có thể tiếp lượng khách 50-60 người, cuối tuần có thể hơn 70 người, chị gặp khó khăn trong việc quản lí các đơn hàng bằng thủ công nên chị mong muốn có một hệ thống giúp quản lí bán hàng dễ dàng hơn và chị nghĩ một ứng dụng hữu ích cần có những chức năng như tích hợp với các ứng dụng khác, thêm tên, giá, các món trong menu, thống kê kinh doanh hằng ngày, hằng tuần, hằng tháng. Số lượng khách của chị thường là học sinh, sinh viên, người trung niên và người già, thời gian cao điểm của quán từ 6-8h sáng và 15-17h chiều, chị mong muốn hệ thống phát triển trên nền tảng ứng dụng và vì việc thống kê khó khăn, tốn thời gian và gây tổn thất nhiều cho quán nên chị mong muốn ứng dụng sẽ hữu ích và hoạt động nhanh, ổn định thời gian cũng như là phản hồi nhanh chóng. Bên cạnh đó chị cũng muốn ứng dụng sẽ có chức năng bảo mật an toàn thông tin cá nhân sao lưu thông tin liên quan đến việc bán hàng của quán vì đôi khi chị muốn xem lại các đơn cũ. Chị cũng gặp bất cập trong việc quản lí đơn hàng tiền mặt và chuyển khoản nên chị mong muốn tích hợp tài khoản ngân hàng và chức năng thanh toán của ứng dụng để thuận tiện hơn trong việc thanh toán, chuyển khoản. Ngoài ra còn có những chức năng như là chuyển bàn, tách bàn, in hóa đơn,…chị cũng mong muốn tích hợp chức năng thanh toán và in bill cùng một lúc. Bên cạnh đó chị cũng muốn thêm một số chức năng nhỏ như là thêm món, sửa món và đổi giá trong menu vì đôi khi quán sẽ có những cập nhật về món mới hoặc là thay đổi giá cả. Bên cạnh đó, chị cũng muốn thông tin được lưu trữ trong một tài khoản cá nhân được tạo bằng số điện thoại để dễ dàng quản lí và đăng nhập. Chị cũng muốn có chức năng đánh giá và thêm phần ghi chú vào đơn hàng để dễ thống kê những món best seller và nhận những phản hồi trực tiếp từ khách hàng để điều chỉnh và đảm bảo yêu cầu của khách. Chị cũng muốn lựa chọn thời gian xóa đơn hàng, tầm khoảng 6 tháng hoặc 1 năm vì đôi khi chị muốn xem xét lại doanh thu trong một thời gian dài. Ưu tiên những ứng dụng miễn phí nếu có các chức năng tiện lợi.