**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

**1**        **Thông tin chung**

**1.1**       **Thời gian:**

Lúc 18h00  ngày 10/03/3024

**1.2**       **Địa điểm:**

Cà phê Highlands, 46 Điện Biên Phủ, Thanh Khê, Đà Nẵng

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

* Người phỏng vấn: Nhóm 48K141.03
* Gồm:
  + Phan Thiện An
  + Trần Thị Lệ Giang
  + Trần Lê Long
  + Trần Hoàng Oanh
  + Nguyễn Đoan Thuyên
* Người được phỏng vấn:
* Chị Trâm - Content
* Chị Hiền - Accountant

**2**        **Mục đích buổi phỏng vấn**

* Hiểu rõ được quy trình hệ thống quản lý marketing của công ty I-Maps

**3**        **Khái quát yêu cầu**

* Yêu cầu hệ thống đảm bảo sự nhất quán trong công việc, thông tin công ty, quy trình làm việc của công ty, kiểm tra thông tin khách hàng, quản lý công việc chặt chẽ.
* Cài đặt chứng chỉ SSL, giải pháp trước DDOS

**4**        **Chi tiết yêu cầu**

**4.1**       **Yêu cầu chức năng**

**4.1.1**      **Nhất quán được công việc**

* Xác định được mục tiêu và chiến lược mà khách hàng mong muốn
* Đảm bảo mọi người trong team sẽ hiểu và nắm bắt được thông tin và yêu cầu khách hàng
* Tổ chức họp định kỳ

**4.1.2**      **Trình bày được thông tin của công ty**

* Hiển thị danh sách các dịch vụ cụ thể
* Hiển thị bảng giá cho từng dịch vụ
* Có cách thức liên hệ với công ty để tiện cho việc trao đổi với khách hàng

**4.1.3**      **Hiển thị được quy trình làm việc của công ty**

* Để khách hàng có thể nhìn thấy tổng quát về toàn bộ quy trình của công ty, giúp họ hiểu rõ hơn cần sửa chỗ nào, cần góp ý chỗ nào, dễ dàng tiếp cận đúng với mục đích của khách hàng đề ra
* Có quyền lựa chọn việc book KOL về làm sản phẩm

**4.1.4 Kiểm tra thông tin khách hàng**

* Có thể coi được đây là khách hàng cũ hay là khách hàng mới để có thể áp dụng những chính sách và chương trình ưu đãi khác nhau

**4.1.4 Chức năng quản lý**

* Tổng kết được tháng đó đã có bao nhiêu khách hàng liên hệ và chốt đơn
* Tổng kết cuối tháng đã hoàn thành được bao nhiêu công việc và đạt được thành quả là bao nhiêu
* Chức năng giúp xem được phản hồi khách hàng, đánh giá của khách hàng để biết được khách hàng hài lòng ở đâu và không ở hài lòng ở đâu để kịp thời cải thiện và phát triển.

**4.2**       **Yêu cầu phi chức năng**

1. Cài đặt chứng chỉ SSL

* Để đảm bảo cho việc trao đổi giữa khách hàng và trang web luôn được bảo mật một cách tốt nhất tránh lộ thông tin ra bên ngoài

1. Chống và xử lý khi bị DDOS để kết hợp công nghệ firewall để bảo vệ DDOS

* Khi đăng nhập vào trang web thì sẽ có thêm mã xác nhận để hạn chế việc truy cập một lần nhiều người dùng ảo gây ra sập web

**5**        **Chi tiết nội dung phỏng vấn**

**Người phỏng vấn 1:** Chào hai chị, tụi em là nhóm sinh viên của lớp 48K14.1 đến từ khoa Thống kê - Tin học của Trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng. Nhóm em đang làm bài báo cáo môn Phân tích và Thiết kế Hệ thống thông tin thì tụi em hy vọng chị có thể dành 1 tiếng để trả lời phỏng vấn của tụi em ạ

**Người trả lời phỏng vấn:** (gật đầu)

**Người phỏng vấn 1:** Chị có thể giới thiệu về bản thân mình một chút được không ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Chị là Ngọc Trâm, hiện làm Content tại công ty I Maps Agency và bạn bên cạnh của chị là Hiền, hiện tại là Accountant của công ty tụi chị

**Người phỏng vấn 1:** Em cảm ơn ạ, mục đích của buổi phỏng vấn hôm nay tụi em muốn hiểu rõ quy trình hệ thống quản lý marketing của bên doanh nghiệp mình. Em mong hai chị sẽ phối hợp với tụi em trong các câu hỏi sắp tới

**Người trả lời phỏng vấn:** (gật đầu)

**Người phỏng vấn 1:** Về nội dung phỏng vấn, đầu tiên tụi em sẽ hỏi về câu hỏi AS - IS. Vậy những công việc liên quan đến quản lý marketing mà doanh nghiệp mình đã làm và đang làm là gì ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Hiện tại công ty của chị theo mô hình Agency nên sẽ phục vụ cho một số doanh nghiệp cần bộ phận marketing mà không phải xây dựng ở trong công ty và mô hình bên chị sẽ là mô hình công ty thuê ngoài

**Người phỏng vấn 1:** Những phòng ban nào bên mình sẽ đảm nhận marketing của doanh nghiệp ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Vì là một công ty hỗ trợ marketing cho các doanh nghiệp khác nên I-Maps không tập trung marketing nhiều cho chính công ty của mình. Hiện tại thì công ty của chị sẽ làm cho các doanh nghiệp và thông qua các mối quan hệ đối tác để tìm kiếm khách hàng

**Người phỏng vấn 1:** Vậy thì những đối tượng nào tham gia vào hoạt động marketing của công ty mình?

**Người trả lời phỏng vấn 2:** Hầu như đa phần toàn bộ thành viên công ty đều góp phần vào hoạt động marketing, mỗi bạn sẽ đảm nhận một vai trò dù ít hay nhiều.

**Người phỏng vấn 1:** Theo như tụi em tìm hiểu thì một chuẩn marketing sẽ gồm 4 bước: nghiên cứu thị trường, phân khúc thị trường, thiết lập chiến lược marketing, tổ chức, triển khai và kiểm soát hoạt động marketing. Vậy bên mình có những bước nào đặc biệt hơn không ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Hiện tại thì công ty của chị vẫn theo mô hình cơ bản như vậy. Về phân tích thị trường, sẽ thông qua các phần mềm, website phân tích insight khách hàng và và qua các chiến dịch thu thập dữ liệu trên mạng xã hội. Tiếp theo xin mời bạn Hiền trả lời

**Người phỏng vấn 1:** Về thiết lập chiến lược marketing thì mình dùng các phương tiện truyền thông nào để quảng bá đến cho khách hàng?

**Người trả lời phỏng vấn 2:** Tụi chị sẽ có mạng xã hội Facebook và Tiktok hay là những website và mạng lưới đối tác khác

**Người phỏng vấn 1:** Em cảm ơn ạ, cho em hỏi thì quy trình marketing của mình sẽ có bao nhiêu bước và đó là những bước nào?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Công ty chị sẽ có 3 giai đoạn cũng có nghĩa là 3 bước. Đầu tiên, chị sẽ cho khách hàng thấu hiểu được công ty của chị, công ty sẽ mang lại cho khách hàng những gì và đem lại những lợi ích gì khi khách hàng lựa chọn công ty chị

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Đến với bước 2, tụi chị sẽ cho khách hàng thấy rằng bên chị thấu hiểu họ như thế nào, khách hàng muốn gì, cần gì

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Bước thứ 3, chị sẽ triển khai và phân tích thị trường riêng của từng khách hàng, phân tích SWOT, đối thủ cạnh tranh hoặc những lợi thế mà khách hàng đang có

**Người phỏng vấn 1:** Làm sao để có thể xác định thị trường và khách hàng tiềm năng ạ

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Về khách hàng tiềm năng, bên chị sẽ tìm kiếm trên Google hoặc Facebook, các Website phân tích riêng

**Người phỏng vấn 1:** Vậy cách thức để tổ chức, triển khai và kiểm soát một hoạt động marketing là gì ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Đầu tiên, bên chị sẽ nghiên cứu thị trường cũng như tìm hiểu về thị trường mà khách hàng đang cần hướng tới. Tiếp theo sẽ phân tích thị trường đó ra và thông qua sự đồng ý của khách hàng xem khách hàng có đồng ý với ý kiến bên chị đề xuất hay không

**Người phỏng vấn 1:** Em cảm ơn

**Người phỏng vấn 2:** Đến với câu hỏi chức năng thì làm thế nào để các bộ phận trong phòng marketing có thể tương tác và hỗ trợ với nhau để đảm bảo sự nhất quán trong công việc ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 2:** Đầu tiên bên chị sẽ xác định mục tiêu và chiến lược chung cho cả đội, mọi người sẽ đảm bảo và cam kết với nhau sẽ  hoàn thành mục tiêu này tốt và hướng đến khách hàng. Tiếp theo, thường tổ chức các cuộc họp định kỳ trong tháng và cập nhật các chiến lược tiếp thị. Bên chị đang sử dụng các ứng dụng như Zalo,  trello, lark hay các nền tảng cộng tác trực tuyến để giao tiếp với nhau và tương tác trong công việc để nhanh và thuận tiện hơn. Giao rõ ràng các nhiệm vụ cho các bạn để các bạn trách nhiệm hơn với công việc, luôn khuyến khích các bạn nhân viên có sự chủ động, luôn nhận những ý kiến góp ý từ các bạn để công việc có thể tốt hơn

**Người phỏng vấn 2:** Dạ em cảm ơn, vậy làm sao để đo lường, đánh giá hiệu quả của chiến lược marketing mình đã triển khai?

Người trả lời phỏng vấn 1: Để đảm chất lượng đầu ra thì bên chị sẽ đưa ra KPI trước khi bắt đầu chiến dịch nào đó hoặc insight đầu vào. Khi thực hiện chiến dịch đó xong, chị sẽ tạo những form khảo sát để nhận phản hồi từ khách hàng xem khách hàng có hài lòng với chiến dịch bên chị đề ra không cũng như so sánh với KPI lúc trước đề ra xem đã đạt được yêu cầu chưa hoặc nếu thấp hơn thì bên chị sẽ cố gắng cho những đề xuất sau, nếu vượt thì chị sẽ xem đó là một điểm tốt để tụi chị phát triển hơn

**Người phỏng vấn 2:** Khách hàng mà chiến dịch marketing mình hướng tới là gì ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Khách hàng mà tụi chị hướng tới là khách hàng trong ngành F&B, các ngành dịch vụ hoặc các khách hàng khác thì sẽ tùy thuộc vào sự phụ hợp của công ty với khách hàng

**Người phỏng vấn 2:** Công ty có muốn hệ thống hiển thị kết quả hoạt động của chiến lược marketing sau khi triển khai được một thời gian nhất định?

**Người trả lời phỏng vấn 2:** Có, hiện tại bên chị đang tìm hiểu thêm và có dự định sắp tới muốn triển khai trên nền tảng khác

**Người phỏng vấn 2:** Làm cách nào mà công ty đối mặt với những chiến dịch quảng cáo số không thành công và học được gì từ những thất bại đó?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Trước hết bên chị sẽ xác định những chiến dịch nào không thành công và những chiến dịch nào đã thành công. Tụi chị sẽ thu thập những phản hồi, đánh giá thông qua những bình luận hoặc lượt like để xem những chiến dịch đó có thành công hay không, xem xét thử nó có lỗ hổng ở đâu. Nếu nguyên nhân xảy ra từ nội bộ thì công ty sẽ tổ chức cuộc họp nội bộ để cùng nhau bàn bạc lại về vấn đề bên trong. Còn do phát sinh ở bên ngoài, thì xem đó như bài học vì những yếu tố bên ngoài thì chị không thể kiểm soát hết được. Từ đó, tụi chị sẽ đúc kết kinh nghiệm và xây dựng chiến dịch sau thay đổi hơn tránh những phát sinh từ bên ngoài hoặc bên trong nội bộ

**Người phỏng vấn 2:** Cách mà công ty  kiểm soát chi phí trong quá trình triển khai chiến dịch để tối ưu hóa lợi nhuận của bên mình ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 2:** Đầu tiên bên chị sẽ xác định ngân sách chính xác cho chiến dịch tầm khoảng bao nhiêu trước khi triển khai, phân chia ngân sách cho từng phần của chiến dịch như quảng cáo, nội dung, và chi phí phát sinh khác và bọn chị lập kế hoạch chi tiết trước khi bắt đầu chiến dịch, nghiên cứu và so sánh chi phí giữa các tùy chọn quảng cáo và phương tiện khác nhau, xem xét chi phí trên cả các nền tảng trực tuyến và offline để tối ưu hóa hiệu suất. Thêm vào đó, xem xét chi phí trên cả các nền tảng trực tuyến và offline để tối ưu hóa hiệu suất, sử dụng các công cụ phân tích để theo dõi hiệu suất chiến dịch theo thời gian, đánh giá KPI và đảm bảo rằng chi phí đang tạo ra giá trị đáng kể.

**Người phỏng vấn 2:** Công ty có muốn hệ thống đưa ra cảnh báo khi mức chi phí vượt quá mức chi phí dự kiến mà công ty đề ra trước đó?

**Người trả lời phỏng vấn 2:** Thật ra bên chị rất muốn tìm thêm về những hệ thống đó vì bên chị sử dụng theo những cách thủ công nhất. Nếu trong tương lại có Website hoặc công cụ nào thì bọn chị muốn sử dụng để có thể hiệu quả hơn và tối ưu chi phí

**Người phỏng vấn 3:** Công ty mình có những biện pháp bảo mật nào để đảm bảo an toàn thông tin của khách hàng không ạ? Những biện pháp có ưu nhược điểm gì?

**Người trả lời phỏng vấn 2:** Hiện tại bên chị chưa có những ứng dụng nào để phát hiện ra những vấn đề đó nên chưa xác định được ưu, nhược điểm. Nếu có thể thì bên em có thể góp ý cho chị

**Người phỏng vấn 3:** Tụi em có góp ý là mình có thể cài đặt chứng chỉ SSL cho trang web hoặc chống và xử lý khi bị DDOS để tích hợp công nghệ

**Người phỏng vấn 3:** Hiện tại công ty mình có sử dụng phần mềm nào không ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Hiện tại công ty của chị không sử dụng phần mềm, bên chị sẽ trao đổi thông tin qua Zalo, Messenger, hoặc Facebook.

**Người phỏng vấn 3:** Sau khi thấy quá trình hoạt động như vậy thì tụi em muốn làm cho công ty một phần mềm sẽ giúp cho công ty của chị quản lý tốt hơn. Chị muốn phần mềm của mình sử dụng trên app hay trang web hơn ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Nếu như có thể sử dụng hiệu quả hơn thì chị muốn sử dụng trên web.

**Người phỏng vấn 3:** Chị muốn có những chức năng gì trên web của mình ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Chị muốn trình bày rõ về giới thiệu cũng như dịch vụ, bảng giá và cách thức liên hệ.

**Người phỏng vấn 3:** Vậy thì chúng em cũng có những đề xuất là làm web với các chức năng như: về quy trình sẽ thêm quy trình làm việc bên công ty để khách hàng có thể hiểu rõ hơn. Về influencer sẽ có book KOL về làm quảng bá sản phẩm.

**Người phỏng vấn 4:** Chị có muốn phần mềm có chức năng đăng nhập/đăng xuất không để vào được không ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Hiện tại tụi chị cũng muốn những website hoặc ứng dụng đều có chức năng đăng nhập và đăng xuất bởi vì nó sẽ bảo mật được thông tin cho công ty của chị hơn. Ví dụ như laptop của chị bị hư chẳng hạn, chị có thể mượn máy tính của người khác để sử dụng thì chị có thể bấm đăng xuất để tránh người dùng khác truy cập vào trang web của tụi chị.

**Người phỏng vấn 4:** Chị muốn tài khoản được tạo bằng cách gmail hay số điện thoại ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 2:** Nếu có thể được thì chị muốn có cả hai hình thức gmail và số điện thoại để linh hoạt và độ bảo mật sẽ cao hơn.

**Người phỏng vấn 4:** Chị có muốn phân biệt tài khoản nhân viên với tài khoản khách hàng không ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 2:** Nếu có thể thì tụi chị cũng rất muốn, bởi vì tài khoản nhân viên sẽ có những chức năng khác, tài khoản khách hàng cũng có những chức năng khác. Chẳng hạn như tài khoản của nhân viên thì mình sẽ có kiểm tra lượt xem khách hàng có liên hệ, góp ý hay phàn nàn về công ty của mình không, và ngoài ra còn có thể xem thông tin khách hàng để liên hệ, còn có thể xem đây là khách hàng cũ hay khách hàng mới để có những chính sách chương trình ưu đãi khác nhau. Đối với tài khoản của khách hàng có thể đặt lịch, hay book những chiến dịch quảng cáo.

**Người phỏng vấn 5:** Chị muốn có thêm chức năng nào cho tài khoản của quản lý bên mình không ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 2:** Đầu tiên thì chị muốn xem được tổng kết một tháng có bao nhiêu khách hàng đã liên hệ với bên chị. Tiếp theo chị muốn xem tổng kết cuối tháng bên chị đã hoàn thành bao nhiêu công việc và đã đạt được thành quả là bao nhiêu. Và cuối cùng đó là xem được đánh giá và góp ý của khách hàng để biết khách hàng hài lòng ở đâu và không hài lòng ở đâu để bọn chị có thể cải thiện và phát triển hơn.

**Người phỏng vấn 5:** Về giao diện chị muốn giao diện thiết kế trang web trang web của khách hàng và nhân viên sẽ như thế nào ạ ?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Về trang web của khách hàng thì chị muốn dễ nhìn để cho khách hàng có thể dễ tìm kiếm được thông tin mà họ cần từ doanh nghiệp của chị. Còn về nhân viên trong nội bộ thì chị muốn cụ thể hơn để có thể cho họ thấy rõ được công việc cần phải làm cũng như deadline thời gian và những thông tin liên quan đến khách hàng nào đó để nắm bắt được thông tin kịp thời cũng như có thể trao đổi với nhau một cách rõ ràng để công ty triển khai chiến dịch hiệu quả hơn.

**Người phỏng vấn 5:** Chị muốn phần mềm của mình có màu sắc chủ đạo là gì ạ?

**Người trả lời phỏng vấn 1:** Màu sắc chủ đạo hiện tại bên chị cũng đang là màu cam nên chị cũng sẽ chọn màu cam. Bởi vì màu sắc này nổi bật dễ thu hút khách hàng và có sự ấm áp, và nó còn thể hiện được sự nhiệt huyết cũng như sự sôi động của doanh nghiệp. Và màu cam không bị quá gắt nên lúc mình thiết kế trang web bằng màu cam sẽ dễ nhìn hơn cho khách hàng.

**Người phỏng vấn 5:** Dạ vâng, em cảm ơn hai chị về buổi phỏng vấn ạ