**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian:

## Lần 1: 19h10 ngày 19 tháng 03 năm 2023

* Lần 2: 10h30 ngày 24 tháng 03 năm 2023

## Địa điểm:

## Lần 1: Quán cà phê Hanh Phuc Book, 126 Châu Thị Vĩnh Tế

* Lần 2: Tiệm giặt là RuBy, 115 Tôn Thất Thiệp

## Thành phần tham gia phỏng vấn

* Thực hiện dự án: Nhóm 7 lớp 47K14 (Huyền Anh, Cường, Tâm, Thảo, Việt)
* Người được phỏng vấn: Anh Hà – chủ tiệm giặt là Ruby

# Mục đích buổi phỏng vấn

* Thu thập yêu cầu xây dựng hệ thống quản lý tiệm giặt là.

# Khái quát yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

* Quản lý khách hàng
* Tạo hóa đơn
* Quản lý doanh thu
* Quản lý nhân viên
* Quản lý các dịch vụ của cửa hàng
* Cập nhật trạng thái đơn hàng
* Quản lý chi phí và các nguyên liệu đầu vào

## Yêu cầu phi chức năng

* Màu sắc: Xanh biển nhạt
* Thiết kế: Logo, tên cửa hàng, số điện thoại nằm phía trên đầu hệ thống; Phần danh mục nằm phía bên trái
* Vận hành: Sử dụng trên điện thoại di động
* Bảo mật: Có đăng nhập vào hệ thống

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### Quản lý khách hàng

* Hiển thị đầy đủ các thông tin của khách hàng như: Họ và tên, số điện thoại, địa chỉ, ngày giặt, ngày lấy hàng.
* Tất cả các thông tin của khách hàng phải được lưu vào lịch sử giao dịch

### Tạo hóa đơn

* Khi khách hàng mang đồ đến thì nhân viên tạo một phiếu giặt mới trên hệ thống gồm đầy đủ các thông tin của khách hàng, loại dịch vụ cần sử dụng, tên nhân viên nhận đơn.

### Quản lý doanh thu

* Chủ tiệm có thể tìm kiếm và truy xuất doanh thu của tiệm trong ngày, trong một tháng hoặc trong một năm
* Doanh thu hiển thị gồm tên khách hàng, ngày giặt, ngày lấy hàng và tổng doanh thu

### Quản lý nhân viên

* Lưu và hiển thị đầy đủ các thông tin của nhân viên như: Mã nhân viên, họ tên, số điện thoại, địa chỉ và ngày bắt đầu làm việc
* Chủ tiệm có quyền cập nhật như thêm nhân viên khi có nhân viên mới, xóa khi nhân viên nghỉ việc
* Chủ tiệm chấm công nhân viên bằng cách điểm danh và nhập vào giờ đến làm và giờ nghỉ của nhân viên
* Nhân viên có thể cập nhật lịch làm việc theo ca của mình trên hệ thống

### Quản lý các dịch vụ của cửa hàng

* Chủ tiệm có quyền cập nhật thêm các dịch vụ mới của tiệm và thêm giá
* Khi đã có các dịch vụ thì nhân viên tạo hóa đơn cho khách có thể chọn vào các dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng

### Cập nhật trạng thái đơn hàng

* Nhân viên sẽ cập nhật trạng thái của đơn hàng khi đang giặt, đã giặt và đã trả cho khách để chủ tiệm dễ dàng quản lý từ xa
* Sau khi hoàn thành việc giặt và xếp đồ thì nhân viên nhập vào hệ thống khối lượng của đơn hàng và hệ thống sẽ tự động thành tiền cho đơn hàng tùy theo loại dịch vụ mà khách đã yêu cầu

### Quản lý chi phí và các nguyên liệu đầu vào

* Chủ tiệm có quyền nhập vào các chi phí sử dụng trong một tháng như chi phí điện, nước, mặt bằng, lương cho nhân viên,…
* Quản lý các nguyên liệu đầu vào như nước giặt, nước xả vải,… bằng cách nhập vào khi đi mua hàng về và trừ ra khi đã sử dụng trong ngày/tuần
* Hệ thống tính tổng tiền của chi phí và các nguyên liệu đầu vào
* Sau khi đã có tổng doanh thu và tổng chi phí, qua đó chủ tiệm có thể tính được lợi nhuận của cửa hàng theo ngày, tháng, năm

## Yêu cầu phi chức năng

### Màu sắc

* Để phù hợp với ngành giặt thì chủ tiệm đã chọn màu xanh biển nhạt làm chủ đạo kết hợp với màu trắng tượng trưng cho nước và bọt xà phòng

### Thiết kế

* Tên cửa tiệm màu đỏ viết chữ in hoa, phía góc trái tên là hình máy giặt phía dưới tên cùng logo là số điện thoại. Cả ba nổi bật lên nền xanh nhạt đặt ở phía trên cùng của hệ thống
* Phần danh mục các chức năng nằm bên trái theo yêu cầu chủ chủ tiệm để dễ dàng thao tác

### Vận hành

### Hệ thống sử dụng trên điện thoại

### Bảo mật

### Chủ tiệm sẽ đăng nhập tài khoản riêng

### Nhân viên sẽ đăng nhập tài khoản riêng

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

**Lần 1:**

**Cường:** Em chào anh, em xin giới thiệu bọn em là sinh viên trường Đại học Kinh Tế - Đại học Đà Nẵng, bọn em đang thực hiện dự án một dự án để phục vụ cho môn học PTTKHTTT. Hôm nay em xin phép được phỏng vấn anh nhằm thu nhập thông tin và yêu cầu để xây dựng hệ thống quản lý của tiệm giặt là mình đang hoạt động. Buổi phỏng vấn kéo dài khoảng 20p, bọn em rất vui vì anh đã nhận lời tham gia buổi phỏng vấn ngày hôm nay. Sau đây em có một vài câu hỏi dành cho anh ạ.

**Cường:** Hiện tại quy trình của hện thống tiệm giặt là đang hoạt động như thế nào ạ?

**Anh Hà**: Quy trình của hệ thống giặt là là mình chỉ có 3 giai đoạn chính thôi: nhận đồ, xử lý đồ và trả đồ cho khách đó là 3 giai đoạn của tiệm

**Cường:** Vâng vậy trong 3 giai đoạn đấy anh có cảm thấy có khó khăn về giai đoạn nào không? Hay có giai đoạn nào mình chưa tìm được cái biện pháp tốt hơn không ạ?

**Anh Hà:** À thì đúng rồi đặc thù của cái ngành giặt sấy là khó khăn giai đoạn đầu tiên nhận đồ của khách, mình phải xử lý trước khi là mình đi giặt, mình phân loại đồ vì có những loại đồ bị ra màu, đồ lem màu, đồ giặt chung với đồ trắng nên buộc mình phải lựa đồ cho nó kĩ.

**Cường:** Hiện tại tiệm giặt đồ phân loại có mất thời gian không và cái việc phân loại ấy nó có làm ảnh hưởng tới giá cả của việc giặt đồ không ạ?

**Anh Hà:** À không, cái này là trong công việc mình muốn có khách, không muốn làm hư đồ khách thì mình làm như vậy, cái này là trong công việc trong giai đoạn công việc.

**Cường:** Vậy hiện tại cái tiệm giặt là của mình thì việc phân loại đồ giặt có nhanh, có mất nhiều thời gian không? Cái việc phân loại có ảnh hưởng đến giá cả của việc giặt đồ không ạ?

**Anh Hà:** À. không cái này là trách nhiệm công việc của mình rồi, mình muốn không làm hư đồ khách thì buộc mình phải làm như vậy, cái này là trong giai đoạn của công việc rồi.

**Cường:** Vậy việc khách tới đưa đồ thì mình sẽ nhận và ghi chép thông tin của khách để sau khi mình hoàn thành quá trình giặt là xong thì mình trả cho khách thì cái phần đầu vào sẽ có những bước như thế nào, có những thông tin gì của khách?

**Anh Hà:** Mình sẽ thu thập thông tin chung của khách ví dụ như là tên của khách và số điện thoại. Mình chỉ cần 2 cái đó thôi. Tên và số điện thoại để tránh nhầm lẫn giữa những khách có cùng tên thì mình cần có số điện thoại để mình xác minh.

**Cường:** Việc ghi chép đơn hàng và cách quản lý doanh thu của quán thì anh chị làm như thế nào? Việc quản lý được mình thực hiện bằng thủ công  bằng tay hay là mình có sử dụng công nghệ điện thoại nào không?

**Anh Hà:** Hiện tại là mình có 1 chi nhánh 1 cửa hàng thôi. Hiện tại vợ mình đang quản lý nên mình hoàn toàn để cho vợ mình ghi chép thủ công trên sổ trước.

**Cường:** Việc ghi chép có gặp khó khăn hay mất nhiều thời gian không anh?

**Anh Hà:** À, có chắc chắn sẽ khó khăn rồi. Vì khi mà mình ghi chép bằng sổ á thì cái lịch sử tìm kiếm khách hàng của mình thứ nhất sẽ không thuận tiện và cái thứ 2 ví dụ như muốn lục lại lịch sử xem thử khách hàng đến cửa hàng bao nhiêu lần cái đó rất tốn thời gian. Mình phải lật lại từng trang mà quá nhiều người nên cái giai đoạn mình tìm lịch sử của khách hàng rất là khó.

**Cường:** Vậy cách tính doanh thu của tiệm mình thì nó có dễ không hay như nào ạ?

**Anh Hà:** Doanh thu thì cũng dễ thôi. Ví dụ ngày nào là mình tính ngày đó luôn và từ đó mình tính bình quân hàng tháng.

**Cường:** Vậy thì hiện tại tiệm gặt là của mình có bao nhiêu nhân viên ạ?

**Anh Hà:** Hiện tại thì cửa hàng mình có 2 nhân viên.

**Cường:** Công việc của các bạn nhân viên được chia ra như nào vậy ạ ?

**Anh Hà:** Công việc được chia theo lịch rảnh của các bạn.Ví dụ có 2 ca, 1 ca từ 13h-17h hoặc ca thứ 2 từ 17h-22h.

**Cường:** Vậy ạnh có gặp vấn đề gì mà khó khăn trong việc quản lý nhân viên không. Vì các bạn đều là sinh viên nên nhiều khi ca của các bạn dễ bị thay đổi.

**Anh Hà:** Có. Khó cái là nhiều khi lịch làm việc của các bạn mà các bạn bận đi thi, đi các hoạt động chung trên trường thì các bạn sẽ nghỉ làm và nhiều khi bạn ca sau cũng bận nghỉ làm luôn không thay ca được và chủ cửa hàng phải ra để làm.

**Cường:** Tính lương nhân viên như thế nào?

**Anh Hà:** Thỏa thuận cửa 2 bên cửa hàng và nhân viên. Lấy mặt bằng chung, mức giá chung của khu vực mình đang sống.

**Thảo:** Phân loại đồ theo giá của loại đồ sẽ tính như thế nào?

**Anh Hà:** Phân loại đồ vẫn tính 1 giá chung, giá như nào thì bảng giá có sẵn rồi.

**Cường:** Việc giặt đồ có dựa vào chất vải không ạ? Tại vì em thấy một loại chất vải được quy định giặt bao nhiêu độ và sấy trong bao nhiêu thời gian?

**Anh Hà:** Đúng rồi tùy loại vải có loại giặt được mà ko được vắt, có loại giặt được vắt được mà không được sấy, có nhiều loại vải nếu không muốn đền đồ mới cho khách hàng thì phải nhớ rõ.

**Cường:** Hiện tại anh có sử dụng ứng dụng hay web nào để quản lí cửa hàng không?

**Anh Hà:** Hiện tại mình chưa dùng nhưng mình đang tìm hiểu vì mình đang dự tính là mở thêm cửa hàng thì chắc chắn là mình sẽ quản lí qua phần mềm.

**Cường:** Vậy anh muốn cái web/ app đấy chỉ có chủ vs nhân viên sử dụng để quản lí hay là muốn có thêm khách hàng có thể tham gia vào cái ứng dụng này nữa?

**Anh Hà:** Mình chỉ muốn chủ và nhân viên sử dụng app/web thôi.

**Cường:** Vậy nếu có web/ ứng dụng hỗ trợ mình trong quá trình làm việc thì anh có yêu cầu gì đối với web không ạ?

**Anh Hà:** Web đối với anh cũng đơn giản thôi, tại vì đơn vị của anh nó cũng đơn giản chỉ cần nhập tên, lưu lại lịch sử của khách hàng, thông tin của khách hàng để mình truy xuất hóa đơn ra đối chiếu với đơn hàng với nhau.

**Cường:** Phương thức thanh toán chủ yếu hiện tại của tiệm mình là như thế nào?

**Anh Hà:** Hiện tại phương thức chủ yếu là chuyển khoản, quét mã QR là đa phần.

**Cường:** Buổi phỏng vấn đến đây là kết thúc. Cảm ơn anh đã tham gia phỏng vấn.

**Lần 2:**

**Cường**: Em chào anh, bữa trước thì bọn em có phỏng vấn có trao đổi với anh qua một số câu hỏi. Thì hôm nay bọn em muốn hỏi thêm anh thêm về cái hệ thống để mình ứng dụng vào tiệm giặt là. Thì hiện tại bọn em muốn thiết kế cho anh chị một cái hệ thống quản lý tiệm giặt của mình, thì anh chị có yêu cầu gì vệ thống mới của mình không ạ?

**Anh Hà**: À cái hệ thống mới của mình thì anh yêu cầu hệ thống mới của mình nó phải đầy đủ thông tin ít nhất phải ngang kiot Việt tại vì nó có những cái danh mục để mình quản lý vừa khách hàng vừa doanh thu, vừa lịch sử đơn hàng mình phải nắm rõ hết.

**Thảo**: Về cái phần quản lý khách hàng thì anh yêu cầu những thông tin nào?

**Anh Hà**: Thứ nhất là họ tên, thứ hai là số điện thoại, thứ ba nữa là ngày nhận và trả đơn, và tất cả các lịch sử của khách hàng ngày nào giặt ngày nào lấy hàng phải hiện thị đầy đủ.

**Thảo**: Thì kiểu bọn em sẽ làm một cái ví dụ như khi khách hàng đến mình sẽ làm một cái là tạo hóa đơn khi đó sẽ xuất hiện một cái bảng có những thông tin để mình nhập vào trong đó sẽ có tên, số điện thoại,địa chỉ các thứ rồi có cả nhân viên quản lý đơn đó.

**Anh Hà**: À, nhân viên nhận đơn.

**Thảo**: Còn về phần doanh thu thì mình sẽ có doanh thu theo tháng theo năm theo ngày, mình tùy chọn đến khi mà mình chọn ngày thì nó sẽ xuất ra thông tin mà khách hàng ngày tới đó và sẽ thống kê ra tổng doanh thu chung của ngày, tháng, năm….

**Thảo:** Còn về quản lý nhân viên thì anh thấy thế nào? Anh cần yêu cầu gì về quản lý nhân viên ạ?

**Anh Hà:** Về quản lý nhân viên thì cũng như khách hàng thôi. Mà mình chỉ sửa tên, nhân viên có mã số nhân viên, họ tên, số điện thoại, địa chỉ, ngày vào làm việc cũng lưu lại trên hệ thống.

**Thảo:** Về phần quản lý nhân viên thì em muốn là chủ có thể nhập thêm nhân viên mới, xóa khi nhân viên nghỉ và mình có thể nhập vào giờ làm. Chấm công nhân viên. Về phần chấm công đó thì anh có muốn nhân viên tới thì mình điểm danh nhập vào giờ làm thì mình sẽ nhập giờ ra.

**Anh Hà:** Ừm ok.

**Cường:** Các bạn nhân viên có thể xoay ca hoặc có thể cập nhật lịch làm ở trên hệ thống để cho anh chị dễ nắm bắt để xếp ca lịch làm để mà tránh trường hợp trùng lịch hoặc ngày đấy anh chị không có người làm.

**Anh Hà:** ừm đúng rồi.

**Thảo:** Còn về phần tiệm giặt là của mình có nhiều dịch vụ sấy giặt, anh có muốn có thêm chức năng Cập nhật dịch vụ , khi có dịch vụ mới thì thêm mới xong có giá. Đến khi có dịch vụ đó sẵn trên hệ thống rồi thì khách hàng đến, ví dụ họ muốn giặt chăn thì mình chọn dịch vụ giặt chăn thì có sẵn giá rồi. Đến khi xuất ra hóa đơn thì mình chỉ cần nhập vào số lượng thì hệ thống sẽ xuất ra số tiền luôn.

**Anh Hà:** À, cái đó anh có thể đứng tên dịch vụ, có thể điều chỉnh giá và thay đổi thêm bớt dịch vụ và có thể quản lý ứng dụng đó luôn.

**Cường:** Anh có yêu cầu gì về thiết kế giao diện, cái thanh công cụ muốn đặt bên trái bên phải hay màu sắc logo cho hệ thống không?  Cái logo của cửa tiệm mình ấy ạ?

**Anh Hà:** À cái logo là chắc chắn nó phải có rồi, logo tên cửa hiệu số điện thoại và địa chỉa nữa đó là bắt buộc phải có á.

**Thảo:** Anh muốn nó nằm ở vị trí nào?

**Anh Hà:** Nó sẽ nằm ở giữa và trên đầu cái BILL hóa đơn

**Thảo:** À dạ trên cái giao diện luôn. Còn cái phần danh mục như quản lý nhân viên, doanh thu là anh muốn nằm bên phải hay bên trái?

**Anh Hà:** Mình thì sẽ thích nằm bên trái hơn để thuận tiện khi mình thao tác quản lý từ trên xuống dưới nó dễ hơn.

**Thảo:** Anh muốn cái hệ thống sử dụng trên máy tính hay là trên điện thoại ạ?

**Anh Hà:** À cái này là mình đang muốn trên điện thoại để cho tiện, còn mình dùng trên máy tính thì mình quản lý doanh thu mình kiểm kê lại thôi.Cái đó là mình tạo cho nhân viên có thể được bán hàng đúng không? Mình quản lý thôi còn nhân viên thì không thay đổi được.

**Cường:** Dạ vâng, đúng rồi ạ

**Anh Hà:** Thế là làm trên điện thoại cho nhân viên cho tiện.

**Huyền Anh:** Về màu sắc anh muốn như nào ạ?

**Anh Hà:** Về màu sắc anh muốn nó đơn giản thôi anh không cần cầu kỳ, nhìn vô dễ nhận biết được thôi.

**Huyền Anh:** Em thấy cửa hàng của anh màu xanh là chủ yếu nên là bọn em làm màu xanh nhạt nhạt cho anh được không ?

**Anh Hà:** Xanh kiểu xanh dương xanh nhạt cho hợp phong thủy

**Thảo:** Về cái logo là hình cái máy giặt để thể hiện rõ luôn

**Anh Hà:** Đúng rồi, logo của anh đang có ở trên đó, tên cửa hiệu và logo ở trên đó.

**Thảo:** Anh có cần về bảo mật không? Bảo mật kiểu mình có muốn đăng nhập hay là không cần đăng nhập không?

**Anh Hà:** Phải đăng nhập để mà quản lí, nhiều khi người khác đăng nhập vô họ thay đổi sao.

**Thảo:** Anh muốn sử dụng hệ thống nhưng mà chủ sẽ đăng nhập 1 tài khoản còn nhân viên đăng nhập 1 tài khoản đúng không ạ?

**Anh Hà:** Đúng rồi, tài khoản riêng không thể nào chung được. Nhân viên là chỉ có đăng nhập vô chỉ nhập đơn và xuất đơn còn bảng giá và dịch vụ là tất cả không có quyền sửa chỉ truy cập xem và bán hàng thôi

**Thảo:** Anh có muốn kiểu khi mà mình nhập vào hóa đơn, đến khi mình giặt xong mình có cần thay đổi trạng thái “Đã giặt” xong mình cân cái cân nặng của đồ rồi mình nhập vô để mà hệ thống tính tiền theo cái đơn giá dịch vụ mà mình nhập vô không?

**Anh Hà:** Cái đó là chắc chắn phải cần chớ, cái đó phải có.

**Thảo:** Và mình sẽ có trạng thái là chờ giặt, đã giặt và đã trả cho khách

**Anh Hà:** Đúng rồi, cái đó để anh quản lí từ xa để anh biết ngày đó đơn bao nhiêu, hàng tồn bao nhiêu, đã giải quyết đc bao nhiêu đơn để nắm bắt xem nhân viên làm việc hiệu quả hay không?

**Thảo:** Còn về phần nguyên liệu đầu vào mình quản lí như nào ạ? Ví dụ như nước giặt, nước xả.

**Anh Hà**: Bên đó là tổng thu chi

**Thảo:** Là mình sẽ có mục quản lí chi phí riêng hay sao ạ?

**Anh Hà:** Cái đó anh nghĩ cần thiết á. Cái đó là nhập vô giá vốn đồ bao nhiêu đúng không?

**Thảo**: Dạ, là nhập vô số lượng nước giặt nước xả hoặc là chi phí tiền điện hàng tháng để sau khi mình tổng doanh thu lại trừ cho chi phí để lấy lại lợi nhuận.

**Anh Hà:** à à oke

**Thảo:** Trong cái chi phí đó là có tiền lương nhân viên, nguyên liệu đầu vào,chi phí cố định như là tiền mặt bằng đó ạ

**Anh Hà:** à à oke, tổng doanh thu tổng chi phí

**Thảo:** Ngoài ra anh còn có yêu cầu gì không ạ?

**Anh Hà:** Trước mắt thì cũng đơn giản, anh cũng không có yêu cầu gì nhiều.

**Thảo:** Dạ vâng vậy buổi phỏng vấn đến đây là kết thúc. Em cảm ơn anh nhiều ạ.