

Danh sách câu hỏi thu thập yêu cầu cho hệ thống bán đồ ăn nhanh

Trong buổi gặp đầu tiên, **Product Analyst (PA)** nên đặt câu hỏi bao quát nhiều khía cạnh để hiểu rõ nhu cầu của khách hàng. Dưới đây là hơn 20 câu hỏi thực tế được chia theo các chủ đề chính (mô hình kinh doanh, quy trình, menu, đặt hàng, thanh toán, giao hàng, báo cáo, kỹ thuật & bảo mật), kèm theo lời giải thích nhằm làm rõ mục đích của từng câu hỏi. Danh sách này giúp PA nắm bắt bức tranh vận hành của cửa hàng, xác định phạm vi dự án, ưu tiên tính năng và các ràng buộc quan trọng trước khi phân tích chi tiết (BRD, SRS...).

Mô hình kinh doanh

- **Hiện tại mô hình kinh doanh của anh/chị như thế nào? (Cửa hàng độc lập, chuỗi nhiều chi nhánh hay nhượng quyền?)**
Giải thích: Câu hỏi này giúp xác định phạm vi triển khai phần mềm. Nếu là chuỗi cửa hàng, hệ thống cần hỗ trợ quản lý tập trung cho nhiều chi nhánh (ví dụ: đồng bộ thực đơn và giá cả giữa các cửa hàng matellio.com). Ngược lại, cửa hàng đơn lẻ có thể có yêu cầu đơn giản hơn và tập trung vào nhu cầu tại chỗ.
- **Quy mô và sản lượng bán hàng ra sao? (Trung bình bao nhiêu đơn mỗi ngày, và có giờ cao điểm cụ thể không?)**
Giải thích: Biết được lưu lượng khách và các khung giờ cao điểm giúp nhóm dự án ước lượng yêu cầu về hiệu năng hệ thống. Ví dụ: nếu quán phục vụ hàng trăm đơn/giờ vào giờ trưa, hệ thống phải xử lý nhanh, ổn định, tránh tình trạng nghẽn. Thông tin này còn cho thấy cần bao nhiêu thiết bị POS tại quầy để đáp ứng nhu cầu.
- **Anh/chị có kế hoạch mở rộng kinh doanh trong tương lai gần không? (Mở thêm chi nhánh, xe đẩy lưu động, kênh bán online...)?**
Giải thích: Nếu khách hàng dự kiến mở rộng quy mô hoặc thêm kênh bán hàng mới, phần mềm cần linh hoạt và **scalable** để đáp ứng. Ví dụ: kế hoạch mở chi nhánh mới đòi hỏi khả năng nhân bản hệ thống cho chi nhánh, hoặc dự định bán online yêu cầu tích hợp thêm chức năng đặt hàng qua mạng. Biết trước định hướng này giúp PA đưa ra giải pháp phù hợp ngay từ đầu, tránh việc phải sửa đổi lớn sau này.

Quy trình nghiệp vụ

- **Anh/chị có thể mô tả sơ lược quy trình xử lý đơn hàng tại cửa hàng từ lúc khách gọi món đến khi nhận được món không?**
Giải thích: Mục tiêu là hiểu **dòng công việc** hiện tại. Câu trả lời sẽ cho thấy các bước nghiệp vụ (gọi món, xác nhận đơn, thanh toán, bếp chuẩn bị, giao món...) và các vai trò liên quan (thu ngân, bếp, nhân viên phục vụ). Qua đó PA xác định những chức năng cần có: ví dụ màn hình hiển thị đơn hàng cho bếp, in phiếu chế biến, hoặc thông báo khách ra nhận món.
- **Quy trình phục vụ tại quầy và phục vụ giao hàng có khác nhau không? Nếu có, khác ở điểm nào?**

Giải thích: Nhiều cửa hàng thức ăn nhanh vừa bán tại chỗ vừa giao hàng. Việc hỏi điều này giúp làm rõ hệ thống có cần hỗ trợ hai luồng nghiệp vụ riêng: đơn tại quầy (dine-in/takeaway) vs. đơn giao đi (delivery). Ví dụ: đơn giao hàng có thể cần ghi thông tin địa chỉ, phí ship, trong khi đơn tại quầy thì không. Hiểu sự khác biệt giúp thiết kế hệ thống linh hoạt, phù hợp với từng loại đơn.

- **Anh/chị quản lý ca làm việc của nhân viên và bàn giao doanh thu cuối ca như thế nào?**

Giải thích: Câu hỏi này khai thác cách cửa hàng đóng ca, chốt sổ. Nếu hiện tại nhân viên phải **đếm tiền, in báo cáo ca và bàn giao thủ công**, PA sẽ xem xét tính năng quản lý ca trên hệ thống (mỗi nhân viên khi **login** sẽ mở ca, hệ thống tự động tổng hợp doanh thu và số giao dịch khi kết ca). Điều này cũng liên quan đến **phân quyền**: ai được phép kết ca, xem báo cáo doanh thu?

- **Hiện tại, khi một món trong thực đơn hết nguyên liệu hoặc không phục vụ được, anh/chị xử lý ra sao?**

Giải thích: Câu hỏi tình huống này giúp xác định yêu cầu về quản lý tồn kho và cập nhật thực đơn linh hoạt. Nếu khách hàng gặp khó khăn khi món hết nguyên liệu (phải báo bếp, báo thu ngân thủ công), họ có thể cần hệ thống hỗ trợ cảnh báo hết hàng hoặc cho phép **tạm ẩn món** trên menu. Ngoài ra, nếu muốn quản lý tồn kho nguyên liệu, phần mềm có thể tự động trừ kho mỗi khi bán và cảnh báo khi nguyên liệu xuống thấp để **tránh tình trạng thiếu hàng** khi bán matellio.com.

Menu sản phẩm

- **Thực đơn hiện tại gồm những nhóm món nào và tổng cộng bao nhiêu sản phẩm?**

Giải thích: PA cần hình dung **quy mô menu** để thiết kế giao diện và cấu trúc dữ liệu phù hợp. Ví dụ: cửa hàng có bao nhiêu món chính, món phụ, đồ uống; có phân loại theo bữa (sáng/trưa/tối) hay theo combo không. Số lượng món nhiều hay ít sẽ ảnh hưởng đến cách sắp xếp menu trên màn hình POS (dễ tìm kiếm, phân trang, v.v.).

- **Khách hàng có được tùy chọn thay đổi món khi đặt không? (Ví dụ: chọn size, thêm topping, bớt thành phần như không rau/không đá)?**

Giải thích: Nếu quán cho phép **tùy biến món** (đặc biệt phổ biến với đồ uống hoặc burger), hệ thống phải hỗ trợ các lựa chọn đó khi gọi món. PA hỏi chi tiết này để xác định cần xây dựng tính năng thêm **topping**, ghi chú yêu cầu riêng của khách, hoặc các lựa chọn size (nhỏ, vừa, lớn) kèm giá tiền khác nhau. Điều này đảm bảo phần mềm linh hoạt, phản ánh đúng cách bán hàng thực tế.

- **Tần suất anh/chị cập nhật menu hoặc thay đổi giá là bao lâu?**

Giải thích: Biết được thực đơn có cố định hay thay đổi thường xuyên giúp xác định yêu cầu quản trị. Nếu **thực đơn thay đổi theo ngày hoặc có món mới liên tục**, hệ thống cần cho phép người quản lý tự thêm/sửa món dễ dàng. Ngược lại, nếu ít thay đổi, việc cấu hình sẽ đơn giản hơn. Câu hỏi này cũng liên quan đến **chương trình khuyến mãi theo mùa** hoặc giá combo giờ vàng, nếu có, để PA lường trước việc hệ thống cần hỗ trợ giá linh hoạt theo thời điểm.

- **Anh/chị có triển khai các chương trình khuyến mãi hoặc combo ưu đãi đặc biệt nào không?**

Giải thích: Câu hỏi tập trung vào khía cạnh **marketing bán hàng**. Nếu cửa hàng có nhiều chương trình khuyến mãi (mua một tặng một, giảm giá giờ vui vẻ, combo gia đình

giá rẻ...), PA cần nắm rõ để hệ thống hỗ trợ cấu hình các chương trình này. Điều này có thể bao gồm tạo mã giảm giá, tự động áp dụng giá combo khi đủ điều kiện, hoặc giới hạn thời gian khuyến mãi.

- **Cửa hàng có chương trình khách hàng thân thiết (tích điểm, thẻ thành viên) không?**

Giải thích: Nếu có **loyalty program**, hệ thống phải tích hợp tính năng tích điểm và sử dụng điểm thưởng hoặc chiết khấu cho khách hàng. Việc hỏi trước giúp PA hiểu mức độ phức tạp: ví dụ, 1000đ doanh thu được 1 điểm, hay mỗi lần mua combo lớn được 1 tem thưởng... Tính năng khách hàng thân thiết trong POS sẽ giúp giữ chân khách hàng quay lại thường xuyên hơn matellio.com.

- **Anh/chị có cần hệ thống hỗ trợ quản lý nguyên vật liệu và định lượng cho mỗi món không?**

Giải thích: Câu hỏi này nhằm làm rõ yêu cầu về **quản lý kho** và công thức chế biến. Nếu cửa hàng muốn quản lý tồn kho nguyên vật liệu (vd: thịt, rau, gia vị) gắn với món bán ra, hệ thống sẽ cần tính năng định lượng: bán 1 suất sẽ trừ bao nhiêu gram nguyên liệu. Điều này giúp kiểm soát chi phí và tồn kho chính xác, đồng thời phần mềm có thể **cảnh báo khi sắp hết nguyên liệu** để nhà quản lý kịp thời nhập thêm.

Đặt hàng

- **Khách hàng thường đặt món qua những kênh nào? (Tại quầy trực tiếp, qua điện thoại, qua app giao đồ ăn như GrabFood/ShopeeFood, hay qua website riêng?)**

Giải thích: Biết được **các kênh đặt hàng** giúp xác định những tích hợp cần thiết. Nếu quán nhận đơn qua điện thoại, có thể cần màn hình nhập đơn thủ công. Nếu bán qua các ứng dụng giao đồ ăn, có thể xem xét tích hợp API để đơn từ các app tự động chuyển vào hệ thống, tránh nhập tay. Kênh đặt hàng đa dạng cũng ảnh hưởng đến cách hệ thống thống kê doanh thu theo nguồn đơn.

- **Anh/chị có muốn hệ thống hỗ trợ khách tự đặt món không? (VD: Đặt hàng trực tuyến, qua kiosk tự phục vụ trong cửa hàng)**

Giải thích: Câu hỏi này nhằm xác định nhu cầu **đặt hàng tự động**. Nếu khách hàng muốn phát triển kênh đặt món online hoặc kiosk, hệ thống POS phải có module tương ứng (web/mobile app hoặc giao diện kiosk). Tích hợp đặt hàng qua ứng dụng di động giúp khách tự chọn món, thanh toán trên smartphone, tăng tiện lợi và giảm tải cho quầy phục vụ matellio.com. Biết sớm nhu cầu này giúp PA đưa vào phạm vi dự án hoặc lên lộ trình phát triển phù hợp.

- **Quy trình gọi món tại quầy diễn ra ra sao? Khách thanh toán ngay khi gọi hay thanh toán sau?**

Giải thích: Thức ăn nhanh thường yêu cầu khách **thanh toán trước** rồi đợi lấy món, nhưng PA cần xác nhận điều này. Nếu thanh toán trước, hệ thống phải hỗ trợ in phiếu nhận món với số order để khách chờ. Nếu thanh toán sau (như quán phục vụ tại bàn), hệ thống cần theo dõi công nợ tạm thời cho đến khi thu tiền. Câu hỏi cũng giúp làm rõ cách nhận diện đơn hàng: gọi số thứ tự, tên khách hàng hay dùng thiết bị rung để báo món xong.

- **Nếu có dịch vụ drive-thru (lái xe mua nhanh) hoặc khách đặt trước rồi đến lấy, anh/chị muốn hệ thống xử lý các trường hợp này như thế nào?**

Giải thích: Trường hợp *drive-thru* hay *pre-order* có đặc thù riêng. PA hỏi để xem cửa hàng có nhu cầu này không. Nếu có, phần mềm cần hỗ trợ quy trình **nhận đơn trước** và

ưu tiên chuẩn bị, giao tại cửa sổ drive-thru. Hoặc với đơn đặt trước qua điện thoại, hệ thống cần chức năng ghi nhận thời gian hẹn lấy hàng, để bếp chuẩn bị đúng lúc. Điều này đảm bảo hệ thống phản ánh đúng tình huống thực tế và tăng tốc độ phục vụ cho các kịch bản đặc biệt.

Thanh toán

- **Cửa hàng chấp nhận những phương thức thanh toán nào? (Tiền mặt, thẻ tín dụng/thẻ ATM, ví điện tử như Momo, VNPAY, QR code...?)**
Giải thích: Danh sách phương thức thanh toán cho biết **tích hợp kỹ thuật** cần thiết. Nếu hỗ trợ thẻ ngân hàng, hệ thống có cần tích hợp máy quét thẻ/POS không? Nếu có ví điện tử hoặc mã QR, phần mềm có cần kết nối cổng thanh toán để xử lý giao dịch điện tử? Thông tin này còn giúp PA xác định các **chi phí hoặc thiết bị bổ sung** (như máy POS, thiết bị quét QR) khi triển khai hệ thống.
- **Hệ thống có cần tích hợp với các thiết bị bán hàng/phần cứng tại quầy không?**
Giải thích: Câu hỏi mở này để khách hàng liệt kê các thiết bị hiện có hoặc dự kiến dùng: **máy in hóa đơn, máy quét mã vạch**, ngăn kéo đựng tiền, màn hình hiển thị cho khách, v.v. Nếu có, PA phải đảm bảo phần mềm tương thích (ví dụ: in hóa đơn đúng khổ giấy, quét mã sản phẩm nhanh). Ngoài ra, nếu doanh nghiệp yêu cầu **xuất hóa đơn điện tử** cho mỗi giao dịch, hệ thống cần tích hợp với dịch vụ hóa đơn điện tử để tự động gửi cho khách.
- **Quy trình xử lý khi cần hoàn tiền hoặc hủy hóa đơn diễn ra thế nào?**
Giải thích: Mục đích là hiểu **nghiệp vụ sau bán** và kiểm soát nội bộ. Ví dụ: khi khách trả lại đồ hoặc có sai sót, cửa hàng có cho phép hoàn tiền không và ai có quyền thực hiện? Nếu hiện tại việc hủy hóa đơn cần quản lý duyệt, PA sẽ biết để thiết kế tính năng phê duyệt trên hệ thống, đồng thời log lại lịch sử hủy/đổi trả. Câu hỏi này đảm bảo phần mềm hỗ trợ tốt dịch vụ khách hàng sau bán và ngăn chặn gian lận (vd: nhân viên tự ý hủy hóa đơn lấy tiền).

Giao hàng

- **Cửa hàng có dịch vụ giao đồ ăn tận nơi không? Nếu có, anh/chị đang quản lý việc giao hàng như thế nào (tự ship hay qua đối tác giao hàng)?**
Giải thích: Câu hỏi này xem xét **phạm vi hoạt động** của quán. Nếu quán tự có đội ngũ giao hàng, hệ thống có thể cần module để quản lý nhân viên giao hàng, theo dõi đơn đang giao. Nếu sử dụng bên thứ ba (GrabExpress, AhaMove...), có thể chỉ cần tính năng ghi chú mã vận đơn hoặc tích hợp API để gọi ship. Hiểu cách giao hàng hiện tại giúp PA đề xuất giải pháp phù hợp (tích hợp hay đơn giản là xuất thông tin giao hàng).
- **Anh/chị có muốn tích hợp đơn hàng từ các ứng dụng giao đồ ăn (GrabFood, ShopeeFood, Baemin...) vào hệ thống không?**
Giải thích: Nhiều cửa hàng nhận đơn qua app bên thứ ba, nhân viên phải nhập lại vào hệ thống thủ công. Nếu khách hàng mong muốn, PA có thể xem xét tích hợp để đơn **từ các nền tảng giao hàng online đổ về POS tự động**. Việc này giúp giảm sai sót và tiết kiệm thời gian. Câu trả lời cho biết mức độ ưu tiên của tính năng tích hợp API trong dự án (vì tích hợp có thể phức tạp tùy nhà cung cấp dịch vụ).

- **Anh/chị có muốn hệ thống theo dõi trạng thái giao hàng và thông báo cho khách không?**

Giải thích: Câu hỏi này đào sâu vào trải nghiệm khách hàng. Nếu cửa hàng muốn **theo dõi thời gian giao hàng, trạng thái đơn (đang chuẩn bị, đang giao, đã giao)** và thậm chí nhấn tin thông báo cho khách, thì hệ thống cần các chức năng đó (ví dụ: màn hình quản lý đơn giao với đồng hồ thời gian, SMS/email update cho khách). Nếu không, có thể đơn giản hóa chức năng giao hàng. Thông tin này giúp xác định mức độ phức tạp của module giao hàng trong hệ thống.

Báo cáo - Phân tích

- **Những loại báo cáo nào anh/chị cần xem để quản lý cửa hàng?**

Giải thích: PA muốn biết **nhu cầu thông tin** của chủ cửa hàng. Các báo cáo thường gồm: doanh thu theo ngày/tuần/tháng, báo cáo mặt hàng bán chạy, doanh thu theo khung giờ, chi phí nguyên vật liệu, tồn kho, v.v. Phần mềm POS có thể cung cấp đa dạng báo cáo phân tích về doanh số, món ăn phổ biến, xu hướng kinh doanh... để hỗ trợ ra quyết định matellio.com. Biết được ưu tiên báo cáo nào giúp PA tập trung thiết kế chức năng thống kê phù hợp.

- **Anh/chị quan tâm đến những chỉ số hiệu suất (KPI) nào của cửa hàng?**

Giải thích: Câu hỏi này chi tiết hóa thêm về **thông tin phân tích**. Ví dụ, chủ cửa hàng có thể quan tâm *thời gian trung bình phục vụ một đơn, tỷ lệ đơn hàng bị trả lại, chi phí thực phẩm trên doanh thu...* Nếu biết rõ KPI chính, PA sẽ điều chỉnh việc thu thập dữ liệu và hiển thị trên dashboard cho nổi bật. Điều này cũng liên quan đến việc thiết kế **biểu đồ hoặc cảnh báo** nếu KPI vượt ngưỡng (vd: thời gian phục vụ trung bình tăng cao bất thường).

- **Anh/chị có cần xem báo cáo hoặc giám sát hoạt động từ xa (qua điện thoại hoặc máy tính cá nhân) không?**

Giải thích: Nhiều chủ quán muốn theo dõi tình hình kinh doanh **mọi lúc, mọi nơi**. Nếu câu trả lời là có, hệ thống nên cân nhắc mô hình **cloud** để dữ liệu có thể truy cập từ xa. POS triển khai trên nền tảng đám mây cho phép quản lý theo thời gian thực từ bất kỳ đâu matellio.com (ví dụ: xem doanh thu, số đơn ngay trên điện thoại). Ngược lại, nếu khách hàng không cần, một giải pháp cài đặt nội bộ (on-premise) cũng có thể được xem xét để tiết kiệm chi phí.

Yêu cầu kỹ thuật & bảo mật

- **Anh/chị dự định sử dụng hệ thống trên những thiết bị nào?**

Giải thích: Câu hỏi này giúp làm rõ yêu cầu về **phần cứng và giao diện**. Khách hàng có thể dùng máy POS chuyên dụng tại quầy, máy tính bảng cầm tay cho nhân viên, hay đơn giản chỉ dùng PC/laptop. Nếu dùng màn hình cảm ứng nhỏ, giao diện phần mềm phải được thiết kế tối ưu cho cảm ứng và hiển thị tốt trên màn hình nhỏ. Ngoài ra, biết trước thiết bị nào giúp PA chuẩn bị tích hợp (ví dụ: hệ điều hành Android cho máy POS cầm tay, hay Windows cho PC quầy thu ngân).

- **Hạ tầng CNTT hiện tại của quán ra sao? (Kết nối internet, mạng nội bộ, máy chủ nếu có)**

Giải thích: Câu hỏi này xác định môi trường kỹ thuật mà hệ thống sẽ triển khai. Nếu quán có **Internet ổn định**, PA có thể đề xuất giải pháp cloud hoặc cập nhật trực tuyến thường xuyên. Nếu internet kém, có thể cần chế độ offline hoặc máy chủ nội bộ tại cửa hàng. Ngoài ra, nếu cửa hàng đã có máy chủ hay hệ thống sẵn, phần mềm mới cần tương thích hoặc tận dụng hạ tầng đó. Hiểu rõ hạn chế kỹ thuật giúp tránh đề xuất giải pháp không khả thi (ví dụ: cloud nhưng quán không có mạng).

- **Anh/chị có hệ thống phần mềm nào khác cần tích hợp với hệ thống bán hàng này không?**

Giải thích: Doanh nghiệp có thể đã dùng một số phần mềm khác như **kế toán, quản lý kho, CRM khách hàng hoặc máy chấm công nhân viên**. Nếu cần tích hợp, PA phải ghi nhận để đưa vào phạm vi: ví dụ đồng bộ dữ liệu bán hàng sang hệ thống kế toán, hoặc lấy dữ liệu tồn kho từ phần mềm kho. Việc này ảnh hưởng đến kế hoạch kỹ thuật (cần API, định dạng dữ liệu trao đổi) và đảm bảo hệ thống mới hoạt động **thông suốt trong hệ sinh thái** sẵn có của khách hàng.

- **Những ai sẽ sử dụng hệ thống và vai trò của họ như thế nào?**

Giải thích: Câu hỏi này để liệt kê các **user role** và phân quyền. Ví dụ: nhân viên thu ngân chỉ được tạo đơn/hủy đơn (với lý do), quản lý cửa hàng được xem báo cáo và phê duyệt hủy/đổi trả, bếp chỉ được xem danh sách món cần làm... Nắm rõ vai trò giúp PA thiết kế tính năng **bảo mật nội bộ** phù hợp (mỗi người dùng một tài khoản phân quyền, tránh truy cập trái phép). Đồng thời, việc phân quyền rõ ràng giúp ngăn ngừa sai sót hoặc gian lận trong vận hành.

- **Anh/chị có yêu cầu đặc biệt gì về bảo mật dữ liệu và an toàn hệ thống không?**

Giải thích: Câu hỏi mở này cho phép khách hàng nêu ra các lo ngại hoặc yêu cầu tuân thủ. Ví dụ: yêu cầu tuân thủ **PCI DSS** nếu chấp nhận thẻ, hay **bảo mật thông tin khách hàng** theo luật (GDPR...). PA sẽ căn cứ vào đó để đề xuất giải pháp mã hóa dữ liệu nhạy cảm, xác thực đa yếu tố cho tài khoản quan trọng, hoặc lưu vết hoạt động người dùng. Hệ thống POS nhà hàng hiện đại thường tích hợp các biện pháp bảo mật như **mã hóa, token hóa dữ liệu thanh toán** theo chuẩn PCI để bảo vệ thông tin khách hàng [matellio.com](https://www.matellio.com).

- **Trong trường hợp sự cố (mất điện, mất mạng, thiết bị hỏng), cửa hàng có quy trình dự phòng không và hệ thống nên hỗ trợ gì?**

Giải thích: Câu hỏi này nhằm chuẩn bị cho **tình huống xấu**. Nếu mất điện hoặc mạng, quán có tiếp tục bán hàng thủ công rồi nhập liệu sau không? PA có thể đề xuất tính năng **offline mode** (cho phép lưu giao dịch cục bộ và đồng bộ sau) nếu rất cần thiết. Hoặc nếu thiết bị hỏng, có máy dự phòng không? Trao đổi trước về kịch bản sự cố giúp thiết kế hệ thống **đáng tin cậy**, có cơ chế sao lưu dữ liệu và phục hồi phù hợp với mức đầu tư của khách hàng.