

# BÁO CÁO PHÂN TÍCH YÊU CẦU NGƯỜI DÙNG

## PHẦN MỀM WEB BÁN ĐỒ ĂN NHANH

---

Môn học: Công nghệ phần mềm nâng cao

Người thực hiện: .....

Ngày: 29/09/2025

### 1. Giới thiệu

Báo cáo này trình bày quá trình lấy yêu cầu người dùng cho hệ thống phần mềm web bán đồ ăn nhanh. Mục tiêu là xác định rõ các nghiệp vụ chính, yêu cầu kỹ thuật và những câu hỏi điển hình trong quá trình làm việc giữa nhóm phát triển và khách hàng. Các yêu cầu được chia thành 2 hướng: (1) Câu hỏi do nhóm phát triển đặt ra để hiểu khách hàng, và (2) Câu hỏi từ phía khách hàng để làm rõ năng lực hệ thống.

### 2. Câu hỏi từ Nhóm phát triển hỏi Khách hàng

#### 2.1 Nhóm câu hỏi Nghiệp vụ

1. Anh/chị muốn khách hàng có thể đặt đồ ăn nhanh qua những bước nào?
2. Có cần cho phép đặt đồ ăn mà không cần đăng ký tài khoản không?
3. Khi đặt món, khách hàng có được tùy chọn thêm topping, combo, hoặc ghi chú riêng không?
4. Hình thức thanh toán nào cần hỗ trợ (tiền mặt khi nhận, thẻ ngân hàng, ví điện tử)?
5. Anh/chị muốn quản lý thực đơn theo danh mục (pizza, gà rán, nước uống...) như thế nào?
6. Khi hết món, hệ thống có cần tự động ẩn hoặc báo 'hết hàng' cho khách không?
7. Khách hàng có cần chức năng theo dõi trạng thái đơn hàng theo thời gian thực không?
8. Có yêu cầu chức năng giao hàng nhiều địa chỉ hay chỉ 1 địa chỉ cho mỗi đơn?
9. Hệ thống có cần tính phí giao hàng tự động theo khoảng cách không?
10. Admin cần loại báo cáo nào: doanh thu, món bán chạy, số lượng đơn?
11. Nhân viên bếp có cần màn hình hiển thị danh sách món ăn để chế biến theo thứ tự không?
12. Có cần tính năng mã giảm giá hoặc chương trình khuyến mãi không?
13. Anh/chị muốn quản lý khách hàng thân thiết không?
14. Hệ thống có cần gửi thông báo cho khách khi đơn hàng thay đổi trạng thái không?

15. 15. Có yêu cầu tích hợp chat online để khách trao đổi trực tiếp với cửa hàng không?

## 2.2 Nhóm câu hỏi Kỹ thuật

16. 1. Anh/chị muốn web chạy trên nền tảng nào (chỉ web, hay cả web + mobile app)?

17. 2. Anh/chị mong muốn tốc độ phản hồi của hệ thống là bao nhiêu giây khi khách đặt món?

18. 3. Có cần hỗ trợ đăng nhập bằng Google/Facebook/Zalo không?

19. 4. Hệ thống có cần cho phép nhiều cửa hàng (multi-branch) cùng hoạt động không?

20. 5. Dữ liệu đơn hàng có cần sao lưu hằng ngày để tránh mất mát không?

21. 6. Hệ thống có cần bảo mật thông tin thẻ, ví điện tử theo chuẩn PCI DSS không?

22. 7. Anh/chị có muốn xuất dữ liệu bán hàng ra Excel/PDF không?

23. 8. Hệ thống có cần uptime 24/7 để khách đặt món bất kỳ lúc nào không?

24. 9. Nếu sau này mở rộng, hệ thống cần đáp ứng bao nhiêu người dùng đồng thời?

25. 10. Anh/chị có muốn có API để kết nối với ứng dụng giao hàng (GrabFood, Baemin, ShopeeFood) không?

## 3. Câu hỏi từ Khách hàng hỏi Nhóm phát triển

### 3.1 Nhóm câu hỏi Nghiệp vụ

26. 1. Khách của tôi có thể dễ dàng tìm món bằng tìm kiếm nhanh không?

27. 2. Khi đặt món xong, hệ thống sẽ báo lại thời gian giao dự kiến thế nào?

28. 3. Nếu khách đổi ý, họ có thể hủy hoặc chỉnh sửa đơn hàng trước khi bếp làm chưa?

29. 4. Khi có chương trình khuyến mãi, hệ thống có hiển thị rõ ràng cho khách không?

30. 5. Tôi có thể xem lại lịch sử đơn hàng để chăm sóc khách hàng cũ không?

### 3.2 Nhóm câu hỏi Kỹ thuật

31. 1. Hệ thống có hoạt động tốt trên điện thoại không (giao diện responsive)?

32. 2. Dữ liệu khách hàng có được bảo mật không?

33. 3. Khi mất điện hoặc mạng, dữ liệu có bị mất không?

34. 4. Nếu lượng khách tăng cao, web có bị chậm không?

35. 5. Các bạn sẽ hỗ trợ bảo trì và nâng cấp hệ thống trong bao lâu?

## 4. Kết luận

Qua quá trình lấy yêu cầu người dùng, nhóm phát triển đã xác định được tập hợp các câu hỏi quan trọng giúp hiểu rõ nhu cầu và mong đợi từ phía khách hàng. Bộ câu hỏi này là cơ sở cho việc xây dựng tài liệu SRS (Software Requirements Specification) và triển khai các giai đoạn tiếp theo của dự án phần mềm bán đồ ăn nhanh.