# PHỤ LỤC: PHỎNG VẤN VÀ KHẢO SÁT THU THẬP YÊU CẦU

Tài liệu này bao gồm hai phần chính phục vụ cho quá trình thu thập yêu cầu (Y1) của dự án ByteBite:

1. **Phỏng vấn giả lập:** Ghi chép chi tiết buổi phỏng vấn với bên liên quan (Chủ nhà hàng) để thu thập yêu VÀO cầu nghiệp vụ.
2. **Khảo sát người dùng:** Mẫu khảo sát (Google Form) được thiết kế để thu thập nhu cầu và hành vi của người dùng cuối.

## PHẦN I – PHỎNG VẤN GIẢ LẬP THU THẬP YÊU CẦU NGHIỆP VỤ

### 1. Thông tin chung

* **Dự án:** Ứng dụng Đặt đồ ăn ByteBite
* **Mục tiêu:** Thu thập yêu cầu nghiệp vụ từ phía đối tác Nhà hàng, tập trung vào các quy trình Quản lý thực đơn (Menu), Xử lý đơn hàng, và Báo cáo.
* **Thời gian:** 09:30 – 10:15, Ngày 25/10/2025 (45 phút)
* **Hình thức:** Phỏng vấn trực tuyến (Google Meet)
* **Người phỏng vấn (BA):** BA\_Sơn (Business Analyst)
* **Người được phỏng vấn:** Chị Owner\_Linh (Chủ nhà hàng "Cơm Nhà" - chuyên cơm văn phòng)

### 2. Nội dung Phỏng vấn (Transcript)

**BA\_Sơn:** Chào chị Linh, cảm ơn chị đã dành thời gian sáng nay. Em là Sơn, BA của dự án App đặt đồ ăn ByteBite. Như đã trao đổi, hôm nay em muốn hỏi chị một số câu hỏi về cách cửa hàng mình đang vận hành để bên em thiết kế app cho phù hợp nhất với nghiệp vụ của chị.

**Owner\_Linh:** Chào em, chị cũng đang mong có app đây. Em cứ hỏi tự nhiên nhé.

**BA\_Sơn:** [Câu 1] Dạ vâng. Đầu tiên là về thực đơn (menu). Em thấy quán "Cơm Nhà" của mình chuyên về cơm văn phòng, không biết mình có thay đổi món hàng ngày không ạ?

**Owner\_Linh:** Có em. Đặc thù cơm văn phòng là chị thay đổi món chính mỗi ngày. Ví dụ thứ 2 có cá kho, thứ 3 có gà rang, thứ 4 có sườn xào. Nhưng các món như canh, rau xào, và đồ uống (trà đá, coca...) thì cố định.

**BA\_Sơn:** [Câu 2] Em hiểu rồi. Vậy khi mình lên app, chị muốn có tính năng "Hẹn giờ" món ăn (ví dụ: tự động mở bán món cá kho vào thứ 2), hay chị sẽ tự tay bật/tắt món mỗi sáng ạ?

**Owner\_Linh:** Chị nghĩ chị tự bật/tắt mỗi sáng sẽ chủ động hơn. Ví dụ hôm đó hết sớm món cá kho, chị phải tắt ngay lập tức được, chứ chờ hẹn giờ thì khách vẫn đặt được à?

**BA\_Sơn:** [Câu 3] Dạ đúng, chị lo lắng rất chính xác. Vậy bên em sẽ ưu tiên tính năng "Bật/Tắt" món ăn nhanh chóng (F5.2). [Câu 4] Ngoài ra, các món ăn của chị có các "tùy chọn" (options) đi kèm không ạ? Ví dụ như "thêm cơm", "ít cay", hoặc các combo trưa?

**Owner\_Linh:** Có chứ em. Khách văn phòng hay gọi "thêm cơm" (tính thêm 5k) hoặc "thêm sườn" (tính thêm 15k). Nếu app làm được cái đó thì tốt quá.

**BA\_Sơn:** [Câu 5] Dạ được ạ. Vậy mình sẽ cần tính năng cho phép chị tự tạo các tùy chọn (options) và gán giá riêng cho chúng. Tiếp theo, về quy trình nhận đơn. Hiện tại chị đang xử lý đơn hàng mới như thế nào?

**Owner\_Linh:** Giờ khách toàn gọi qua Zalo hoặc Hotline. Chị xem tin nhắn, chốt đơn, rồi ghi ra mẩu giấy nhỏ đưa cho bếp. Giờ cao điểm hơi lộn xộn, dễ sót đơn lắm.

**BA\_Sơn:** [Câu 6] Vậy nếu app mới có thông báo "ting ting" thật lớn và hiện chi tiết đơn hàng lên màn hình thì sao ạ? Chị muốn dùng trên điện thoại hay máy tính bảng?

**Owner\_Linh:** Thông báo lớn là tốt rồi. Chị dùng máy tính bảng để ở quầy thu ngân cho dễ nhìn. [Câu 7] Chị có cần máy in bill không, hay chỉ cần nhìn màn hình là đủ?

**Owner\_Linh:** Quán chị nhỏ, không cần in bill đâu em, lãng phí giấy. Miễn là app cho chị nhấn nút "Xác nhận" đơn hàng là được.

**BA\_Sơn:** [Câu 8] Dạ rõ. Khi chị "Xác nhận", app sẽ báo cho khách là "Đang chuẩn bị". Từ lúc xác nhận đến lúc bếp làm xong (sẵn sàng giao) thường mất bao lâu ạ?

**Owner\_Linh:** Đồ cơm văn phòng chị chuẩn bị sẵn nguyên liệu rồi, nên chỉ 5-10 phút là đóng hộp xong một đơn.

**BA\_Sơn:** [Câu 9] Vậy trong những giờ cao điểm (vd: 11h30 trưa), nếu 10 đơn ập vào cùng lúc, chị có bị quá tải không? App có cần tính năng "Tạm ngưng nhận đơn" trong 15 phút không?

**Owner\_Linh:** Ôi có tính năng đó thì tốt quá. Nhiều khi bếp làm không kịp, tài xế tới đứng chờ cũng tội, mà khách thì đợi lâu. Chị muốn có thể tự tay "Tạm tắt quán" 15-20 phút khi quá tải.

**BA\_Sơn:** [Câu 10] Em đã ghi lại yêu cầu này. Tiếp theo là về hủy đơn. Đã bao giờ khách hủy đơn khi chị đang làm chưa ạ?

**Owner\_Linh:** Rồi em, thỉnh thoảng. Rất bực vì đã đóng hộp rồi, đặc biệt là mấy đơn to.

**BA\_Sơn:** [Câu 11] Dạ, app bên em sẽ có quy định nghiệp vụ (F3.5): Khách chỉ được hủy đơn TRƯỚC KHI chị nhấn "Xác nhận". Sau khi chị xác nhận là khách không hủy được nữa. Chị thấy vậy ổn không?

**Owner\_Linh:** Quá ổn. Như vậy chị mới yên tâm làm.

**BA\_Sơn:** [Câu 12] Thế còn trường hợp NGƯỢC LẠI, chị muốn hủy đơn thì sao? Ví dụ khách đặt món cá kho, chị lỡ nhấn "Xác nhận" rồi nhưng bếp báo lại là vừa hết cá mà chị chưa kịp tắt app?

**Owner\_Linh:** À, trường hợp đó thì chị phải có nút "Hủy đơn" và ghi rõ lý do là "Hết món" để báo cho khách. Cái này quan trọng nhé, để khách còn đặt món khác.

**BA\_Sơn:** [Câu 13] Em đã ghi lại (F5.3). Một trường hợp nữa là: đơn đã làm xong, tài xế đến lấy, nhưng đến nơi thì không gọi được cho khách. Quy trình bên mình xử lý sao ạ?

**Owner\_Linh:** Cái đó là bên chị chịu thiệt rồi, vì là COD (thu tiền sau) nên chị mất luôn phần ăn đó.

**BA\_Sơn:** Dạ, về phía hệ thống, bên em sẽ có cơ chế báo cáo "Khách không nghe máy". Nếu tài xế báo về và chờ quá 10 phút không được, đơn hàng sẽ bị hủy. Những khách "bùng hàng" nhiều lần sẽ bị khóa tính năng COD. Như vậy sẽ bảo vệ quyền lợi cho chị.

**Owner\_Linh:** Được vậy thì tốt quá, chị ủng hộ.

**BA\_Sơn:** [Câu 14] Về tài xế, hiện chị đang dùng tài xế của quán hay qua app khác?

**Owner\_Linh:** Chị đang thuê một cậu sinh viên chạy bàn, rảnh thì đi giao. Nhưng đơn nhiều cũng không xuể.

**BA\_Sơn:** Với app ByteBite, tài xế của hệ thống sẽ tự động được điều phối đến quán chị lấy hàng. Chị chỉ cần chuẩn bị món và nhấn nút "Sẵn sàng giao" (F5.3). Tài xế sẽ đến và xử lý phần còn lại.

**Owner\_Linh:** Ok em, quy trình vậy là tiện cho chị rồi.

**BA\_Sơn:** [Câu 15] Cuối cùng là về báo cáo (F5.4). Chị có cần theo dõi doanh thu hàng ngày không ạ?

**Owner\_Linh:** Có chứ. Quan trọng lắm. Chị cần biết cuối ngày bán được bao nhiêu đơn, tổng tiền (doanh thu) qua app ByteBite là bao nhiêu. [Câu 16] Nếu được, chị muốn xem thêm là món nào bán chạy nhất, món nào bán chậm nhất.

**BA\_Sơn:** [Câu 17] Dạ, vậy app sẽ có mục "Báo cáo" hiển thị tổng doanh thu (theo ngày/tuần) và báo cáo món ăn bán chạy. [Câu 18] Về thanh toán, do phạm vi dự án (Y1), tài xế sẽ thu tiền COD từ khách. ByteBite sẽ đối soát và chuyển khoản cho chị 2 lần/tuần (vd: thứ 3 và thứ 6). Chị thấy lịch đối soát như vậy có ổn không?

**Owner\_Linh:** 2 lần/tuần là được rồi em, miễn là số liệu chính xác, rõ ràng.

**BA\_Sơn:** Dạ vâng. Em đã ghi lại rất chi tiết các yêu cầu của chị. Em cảm ơn chị Linh rất nhiều ạ.

**Owner\_Linh:** Cảm ơn em.

### 3. Key Takeaways (Ghi chú quan trọng)

Từ buổi phỏng vấn, các yêu cầu nghiệp vụ chính từ phía Nhà hàng được tóm tắt như sau:

1. **Quản lý Menu (F5.1, F5.2):** Phải cho phép Bật/Tắt (chuyển trạng thái) món ăn ngay lập tức (real-time) để xử lý việc "hết món" đột xuất. Tính năng "hẹn giờ" món theo ngày là thứ yếu.
2. **Quản lý Tùy chọn (Options):** Cần cho phép nhà hàng tự tạo các tùy chọn (vd: "thêm cơm", "thêm sườn") và gán giá riêng cho từng tùy chọn.
3. **Xử lý quá tải:** Cần có tính năng "Tạm ngưng nhận đơn" (Tắt quán tạm thời) trong 15-30 phút để nhà hàng xử lý khi đơn hàng vào giờ cao điểm bị quá tải.
4. **Quy trình Hủy đơn (F3.5, F5.3):** Cần có 2 luồng rõ ràng: (1) User chỉ được hủy TRƯỚC KHI nhà hàng xác nhận. (2) Nhà hàng được phép hủy đơn (với lý do, vd: Hết món) ngay cả sau khi đã lỡ xác nhận.
5. **Báo cáo (F5.4):** Nhà hàng cần báo cáo doanh thu đơn giản (Tổng tiền, Tổng đơn) theo ngày/tuần và (nếu có thể) báo cáo "Món ăn bán chạy nhất".

## PHẦN II – BỘ CÂU HỎI KHẢO SÁT (GOOGLE FORM)

**Tiêu đề:** Khảo sát Nhu cầu Sử dụng Ứng dụng Đặt đồ ăn ByteBite

**Mô tả:** Chúng tôi đang phát triển ứng dụng đặt đồ ăn ByteBite và rất mong nhận được ý kiến của bạn để cải thiện sản phẩm. Vui lòng dành 3 phút hoàn thành khảo sát này. Cảm ơn bạn!

**Câu 1. Bạn thường xuyên đặt đồ ăn online ở mức độ nào?**

* **Kiểu câu:** Multiple Choice
* **Lựa chọn:**
  + Hàng ngày
  + 2-3 lần/tuần
  + 1 lần/tuần
  + 2-3 lần/tháng
  + Rất hiếm khi.

**Câu 2. Bạn thường đặt đồ ăn vào thời điểm nào trong ngày? (Có thể chọn nhiều)**

* **Kiểu câu:** Checkboxes
* **Lựa chọn:**
  + Bữa sáng
  + Bữa trưa (văn phòng)
  + Bữa xế (trà sữa, ăn vặt)
  + Bữa tối
  + Ăn khuya.

**Câu 3. Yếu tố nào quan trọng nhất khi bạn quyết định chọn một app đặt đồ ăn?**

* **Kiểu câu:** Multiple Choice
* **Lựa chọn:**
  + Nhiều nhà hàng, món ăn đa dạng
  + Tốc độ giao hàng nhanh
  + Nhiều mã giảm giá, khuyến mãi
  + Phí giao hàng (shipping fee) rẻ
  + Giao diện app dễ dùng.

**Câu 4. Bạn gặp vấn đề gì lớn nhất khi dùng các app đặt đồ ăn hiện tại?**

* **Kiểu câu:** Short Answer (Câu trả lời ngắn)
* **Lựa chọn:** (Để trống cho người dùng nhập)

**Câu 5. Trên thang điểm từ 1 (Không quan trọng) đến 5 (Rất quan trọng), vui lòng đánh giá tầm quan trọng của các tính năng sau:**

* **Kiểu câu:** Rating Scale (Matrix - Thang đo)
* **Hàng (Rows):**
  + Theo dõi tài xế (bản đồ) theo thời gian thực (F4.1)
  + Cho phép "Hẹn giờ" giao hàng (vd: đặt trưa từ sáng)
  + Giao diện bộ lọc (Gần tôi, Đánh giá cao...) (F2.3)
  + Lịch sử đơn hàng (F7.3)
* **Cột (Columns):** 1 / 2 / 3 / 4 / 5

**Câu 6. Bạn sẵn sàng trả mức phí giao hàng tối đa là bao nhiêu cho một đơn hàng (dưới 3km)?**

* **Kiểu câu:** Multiple Choice
* **Lựa chọn:**
  + Miễn phí (chỉ đặt nếu freeship)
  + Dưới 15.000 VNĐ
  + 15.000 - 20.000 VNĐ
  + Trên 20.000 VNĐ.

**Câu 7. Bạn có muốn tính năng "Đặt chung" (Group Order) để nhiều người cùng thêm món vào 1 giỏ hàng không?**

* **Kiểu câu:** Multiple Choice
* **Lựa chọn:**
  + Rất cần thiết (dùng cho công ty/nhóm)
  + Cũng hay, thỉnh thoảng sẽ dùng
  + Không cần thiết.

**Câu 8. Bạn có quan tâm đến việc app hiển thị lượng calo (Calories) của món ăn không?**

* **Kiểu câu:** Multiple Choice
* **Lựa chọn:**
  + Có, tôi rất quan tâm (ăn healthy)
  + Có, để tham khảo
  + Không quan tâm.

**Câu 9. Khi đơn hàng bị sai (giao thiếu món, sai món), bạn mong muốn cách xử lý nào nhất?**

* **Kiểu câu:** Multiple Choice
* **Lựa chọn:**
  + Hoàn tiền ngay lập tức (qua ví/thẻ)
  + Nhận voucher cho lần đặt sau
  + Yêu cầu tài xế/nhà hàng giao bổ sung món bị thiếu.

**Câu 10. Hình thức thanh toán nào bạn mong muốn nhất? (Do phạm vi dự án, chúng tôi chỉ hỗ trợ COD, câu hỏi này dùng để tham khảo mở rộng)**

* **Kiểu câu:** Multiple Choice
* **Lựa chọn:**
  + Tiền mặt khi nhận hàng (COD)
  + Ví điện tử (Momo, ZaloPay...)
  + Thẻ tín dụng/ATM.

**Câu 11. Bạn có muốn một tính năng "Đăng ký gói" (Subscription) ví dụ 150k/tháng để được freeship không giới hạn không?**

* **Kiểu câu:** Multiple Choice
* **Lựa chọn:**
  + Chắc chắn sẽ mua
  + Sẽ cân nhắc
  + Không quan tâm.

**Câu 12. Bạn có góp ý hay mong muốn tính năng nào khác cho app đặt đồ ăn ByteBite không?**

* **Kiểu câu:** Short Answer (Câu trả lời ngắn)
* **Lựa chọn:** (Để trống cho người dùng nhập)

*Cảm ơn bạn đã tham gia khảo sát. Dữ liệu này sẽ được dùng để cải thiện trải nghiệm người dùng trong App đặt đồ ăn ByteBite.*