TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

**KHOA THỐNG KÊ – TIN HỌC**

A blue and white logo

Description automatically generated

**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

**PHÂN TÍCH VÀ THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN**

**Hệ Thống Gọi Món Tại Chỗ Và Hỗ Trợ Quản Lý Kinh Doanh**

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Cao Thị Nhâm

Tên Nhóm: 48K212.02

Lớp: 48K21.2

Sinh viên thực hiện: Đàm Thị Thanh Sang

Nguyễn Nhuận Tiến

Nguyễn Thanh Hiền

Phạm Nguyễn Trâm Anh

Nguyễn Thị Huỳnh Nga

**Đà Nẵng, 2023**

[**CHƯƠNG 1: KỊCH BẢN PHỎNG VẤN CHO KHÁCH HÀNG** 3](#_Toc159785255)

[**1.1)** **Phỏng vấn về as-is-system** 3](#_Toc159785256)

[**1.2)** **Phỏng vấn về to-be-system** 4](#_Toc159785257)

[**CHƯƠNG 2: KỊCH BẢN PHỎNG VẤN CHO NHÂN VIÊN** 4](#_Toc159785258)

[**2.1) Phỏng vấn về as-is-system** 4](#_Toc159785259)

[**2.2) Phỏng vấn về to-be-system** 5](#_Toc159785260)

[**CHƯƠNG 3: KỊCH BẢN PHỎNG VẤN CHO QUẢN LÝ** 6](#_Toc159785261)

[**3.1) Phỏng vấn về as-is-system** 6](#_Toc159785262)

[3.2) **Phỏng vấn cho to-be-system** 7](#_Toc159785263)

# **CHƯƠNG 1: KỊCH BẢN PHỎNG VẤN CHO KHÁCH HÀNG**

* 1. **Phỏng vấn về as-is-system**
* Chào anh/chị, tụi em là sinh viên của trường đại học Kinh tế Đà Nẵng, anh/chị hãy giới thiệu một chút về bản thân mình được không ạ?
* Cho em hỏi là mình đã uống cf ở đây bao lâu rồi ạ?
* Dạ vậy mình thấy quy trình gọi đồ uống ở đây như thế nào ạ?
* Gọi và đợi nhân viên, ....
* Theo tụi em thấy thì menu ở đây rất đa dạng. Vậy anh/chị có nghĩ là mình sẽ mất 1 ít thời gian để đọc menu hay không?
* Có
* Khi mà anh/chị nhìn vào menu thì anh chị thường để ý đến gì nhất trong tờ menu đấy ạ?
* Tên đồ uống, hình ảnh minh họa
* Nếu menu không có 1 hình ảnh rõ ràng hay những nguyên liệu về đồ uống thì anh chị có cảm thấy khó chịu và mơ hồ không ạ?
* Có, -> Khó chịu như thế nào ạ? (Về nguyên liệu trong đồ uống, ....)
* Với việc mà anh/chị phải lựa đồ uống, và không biết chọn đồ uống nào là phù hợp vì không có thông tin rõ ràng thì anh/chị có cảm thấy mất thời gian cho mình và cho cả nhân viên order không ạ?
* Có -> Mất thời gian như thế nào (Nhân viên đợi, Những người khách khác cũng đang chờ đến lượt mình order,...)
* Không biết anh/chị có thường xuyên gặp phải vấn đề về những topping gọi thêm bị thiếu hay thường xuyên phải nhắc nhân viên về những topping đã order không. Nếu có thì thường xử lý như thế nào?
* Anh/chị có muốn 1 phần mềm nào đó có thể liên kết giữa khách hàng và nhân viên order mà không phải đứng order hay phải gọi nhân viên đến không ạ?
* Có
  1. **Phỏng vấn về to-be-system**
* Dạ tụi em đang chuẩn bị xây dựng 1 hệ thống nhằm phục vụ cho việc gọi món của khách hàng trở nên nhanh gọn hơn ý ạ. Thì không biết khách hàng có muốn hệ thống của chúng mình có thêm những chức năng gì để phù hợp với nhu cầu của kh không ạ?
* Hướng/gợi ý khách hàng đến những chức năng như:
  + Phân loại món
  + Thông báo tiến độ thực hiện order
  + Hỗ trợ ghi chú
  + Hỗ trợ nút gọi nhân viên
  + Đánh giá
  + ...

# **CHƯƠNG 2: KỊCH BẢN PHỎNG VẤN CHO NHÂN VIÊN**

**2.1) Phỏng vấn về as-is-system**

* Chào anh/ chị, nhóm em là sinh viên của trường đại học Kinh tế Đà Nẵng, anh/chị hãy giới thiệu một chút về bản thân mình được không ạ?
* Cho mình hỏi là công việc hằng ngày của bạn ở đây sẽ làm những gì vậy ạ?
* Với công việc hiện tại thì cái việc khó khăn nhất mà bạn gặp phải là gì?
* trong giao tiếp và quản lý hóa đơn
* Vậy cho mình hỏi là cái việc bạn lưu trữ hóa đơn bán hàng hằng ngày ntn a?
* Tính bill bằng tay, dẫn đến việc không thể quản lý được tổng đơn đã bán
* Vậy ngoài cái khó khăn là bill bằng cách ghi nhớ thì trong quá trình làm việc, bạn phải giao tiếp với khách hàng của bạn ntn ạ. Và khó khăn nhất mà bạn gặp phải của việc phải giao tiếp với khách hàng là gì ậ?
* Vậy cho mình hỏi thì khi bạn giao tiếp với KH để lấy order từ họ thì bạn sẽ ghi chép ntn ạ ?
* Vậy thì mình nghĩ bạn cũng có đôi lần quên những yêu cầu của khách đúng không ạ?. Thế bạn thường quên những yêu cầu ntn nhỉ ?
* Trong quá trình order thì khách hàng họ sẽ có những nhu cầu phát sinh (thêm/bỏ topping, đổi size, uống ngọt hay ko ngọt,...) thì mình sẽ giải quyết vấn đề đó như thế nào ạ?
* Cho mình hỏi là thời gian làm việc ở đây của bạn ntn ạ. Linh hoạt hay là cố định
* Có bao giờ bạn cảm thấy lo lắng về việc ca làm của mình bị thiếu hụt đi một thời gian hay không. Vậy cho mình hỏi là bạn ghi chép thời gian làm của mình ntn ạ.
* Ghi chép vào giấy or note vào điện thoại
* Bạn có cảm thấy phiền khi phải ghi chép từng ngày vào giấy hay vào đt như vậy không ạ
* Bạn có muốn sẽ có 1 phần mềm nào giúp cho bạn làm việc năng suất hơn và sẽ giúp bạn tiết kiệm thời gian hơn không ạ?

**2.2) Phỏng vấn về to-be-system**

* Tụi mình hiện tại đang định xây dựng một cái hệ thống để hỗ trợ cho việc kinh doanh . Vậy bạn có muốn hệ thống của chúng mình cần thêm những chức năng gì mà bạn cảm thấy phù hợp cho nhu cầu của bạn hay không ?
* HƯỚNG NHÂN VIÊN ĐẾN CÁC CHỨC NĂNG SAU:
  + Tạo và lưu trữ hóa đơn
  + Báo cáo thống kê (Doanh thu, Nhân viên, Đồ uống,...)
  + Thông báo tiến độ thực hiện order
  + Quản lý ca làm việc
  + Lưu trữ thời gian làm việc
  + Đánh giá
  + Hỗ trợ ghi chú
  + Hỗ trợ nút gọi nhân viên
  + ....

# **CHƯƠNG 3: KỊCH BẢN PHỎNG VẤN CHO QUẢN LÝ**

**3.1) Phỏng vấn về as-is-system**

* Chào anh/ chị, nhóm em là sinh viên của trường đại học Kinh tế Đà Nẵng, anh/chị hãy giới thiệu một chút về bản thân mình được không ạ?
* Dạ cho em/con hỏi là quán của mình đã hoạt động trong bao lâu rồi ạ?

* Theo em thấy thì quán cf của anh/chị bán hàng một cách truyền thống nhỉ. Kiểu như không sự xuất hiện của công nghệ nhiều ý ạ. Có đúng là như vậy không ạ?
* Dạ vậy cho em hỏi thì quy trình làm việc ở đây của mình sẽ như thế nào ạ.
* Dạ, anh/chị có thể cho em biết quán mình thanh toán tiền đồ uống cho khách ntn ạ?
* Tính bằng cách ghi nhớ, tính nhẩm
* Dạ nếu tính tiền thủ công như vậy thì có khó khăn gì về việc lưu trữ hóa đơn hay không?
* Dạ em không biết là cứ kết thúc 1 ngày thì mình có tổng kết doanh thu của quán không ạ? Tổng kết như thế nào ạ?
* Nếu tổng kết như vậy thì có dễ lạc mất đi một số tiền mà mình không biết không ạ?
* Có
* Như vậy thì mình sẽ không biết được rõ doanh thu 1 ngày của mình chính xác là bao nhiêu đúng không ạ?
* Dạ theo em thấy là quán mình có nhân viên làm thêm. Thì anh/chị có thể cho em biết được làm cách nào mà anh/chị quản lý được ca làm việc của nhân viên mình không ạ?
* Dạ cho em hỏi anh/chị ghi nhớ thời gian làm việc của nhân viên của mình ntn ạ ?
* Anh/chị có bao giờ tính sai giờ làm việc của nhân viên hay là không kiểm soát được thời gian làm của họ không ạ?
* Anh chị có muốn quán mình sẽ có 1 phần mềm hỗ trợ cho việc kinh doanh của mình không ạ. Để nó có thể nâng cao hiệu suất quản lý bán hàng của quán mình ý ạ.

3.2) **Phỏng vấn cho to-be-system**

* Dạ hiện tại tụi em đang cb xây dựng lên môt hệ thống cho việc hỗ trơ kinh doanh và kiểm soát việc đặt hàng ý ạ. thì không biết anh/chị có muốn hệ thống của tụi em có những chức năng gì mà anh/chị nghĩ là phù hợp với quán của mình không ạ
* HƯỚNG QUẢN LÝ ĐẾN CÁC CHỨC NĂNG SAU:
  + Tạo và lưu trữ hóa đơn
  + Báo cáo thống kê (Doanh thu, Nhân viên, Đồ uống,...)
  + Hỗ trợ tạo menu
  + Tạo id làm việc cho nhân viên
  + Tính tổng thời gian làm việc của nhân viên qua id
  + Lưu trữ thời gian làm việc
  + Đánh giá
  + ...