TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

**KHOA THỐNG KÊ – TIN HỌC**

–––––––––––––––––––––––––––––––



**BÁO CÁO BÀI TẬP NHÓM**

MÔN HỌC PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN

***Đề tài:***

**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN XÂY DỰNG**

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ BÁN HÀNG CỦA TẠP HÓA ANH ĐÀO**

***Địa chỉ khảo sát: 76 Nguyễn Đình Tứ, Hòa An, Cẩm Lệ, Đà Nẵng***

Lớp : 49K14.2

Nhóm : 49K142.03

Thành Viên : Đoàn Ngọc Trân Châu

Thái Ngọc Kim Dung

Huỳnh Thị Mỹ Linh

Huỳnh Nữ Yến Phương

Phan Thanh Thảo

**Đà Nẵng, 09/****2025**

**MỤC LỤC**

[PHẦN 1: GIỚI THIỆU 1](#_Toc209364847)

[PHẦN 2: CÂU HỎI CHUNG CỬA HÀNG 1](#_Toc209364848)

[PHẦN 3 : TRƯỜNG HỢP CỬA HÀNG CHƯA CÓ HỆ THỐNG 1](#_Toc209364849)

[a. Câu hỏi yêu cầu chức năng 1](#_Toc209364850)

[b. Câu hỏi yêu cầu phi chức năng 5](#_Toc209364851)

[PHẦN 3: TRƯỜNG HỢP CỬA HÀNG ĐÃ CÓ HỆ THỐNG 5](#_Toc209364852)

[a. Câu hỏi yêu cầu chức năng 6](#_Toc209364853)

[b. Câu hỏi yêu cầu phi chức năng 6](#_Toc209364854)

[PHẦN 4: TỔNG KẾT YÊU CẦU 7](#_Toc209364855)

[PHẦN 5: KẾT THÚC 7](#_Toc209364856)

# PHẦN 1: GIỚI THIỆU

Con chào cô , con và các bạn là sinh viên năm 3 ngành Hệ thống Thông tin Quản lý, trường Đại học Kinh Tế – Đại học Đà Nẵng. Hôm nay nhóm con đến để thực hiện một buổi phỏng vấn nhỏ, nhằm thu thập thông tin phục vụ việc xây dựng phần mềm quản lý bán hàng và làm cơ sở cho bài tập nhóm cho môn Phân tích thiết kế hệ thông thông tin.

Cô có thể dành khoảng 30 phút để trao đổi với nhóm con được không ạ? Nhóm con xin phép được quay video và ghi âm buổi phỏng vấn này, cam kết chỉ sử dụng cho mục đích học tập, không dùng cho bất kỳ mục đích nào khác. Con cảm ơn cô rất nhiều ạ!

Trước khi bắt đầu buổi phỏng vấn, con xin phép được giới thiệu: con là … và đây là các thành viên trong nhóm con. Để thuận tiện cho quá trình trao đổi, cô có thể chia sẻ với nhóm con về tên và công việc hiện tại của mình được không ạ?

# PHẦN 2: CÂU HỎI CHUNG CỬA HÀNG

1. Cô có thể giới thiệu sơ lược về cửa hàng không ạ?

* Cửa hàng hoạt động được bao nhiêu năm rồi ạ?
* Kinh doanh những mặt hàng nào?
* Quy mô của cửa hàng hiện tại như thế nào? Có bao nhiêu chi nhánh?
* Cửa hàng có nhân viên không ạ? Có bao nhiêu nhân viên?

1. Trong một ngày trung bình, cô xử lý khoảng bao nhiêu giao dịch?
2. Hiện tại cô đang quản lý cửa hàng phương thức nào? (phần mềm, sổ tay, excel)?

# PHẦN 3 : TRƯỜNG HỢP CỬA HÀNG CHƯA CÓ HỆ THỐNG

1. Một ngày làm việc của cô thường bắt đầu và kết thúc như thế nào ạ?
2. Cửa hàng cô có ý định sử dụng phần mềm quản lý bán hàng không?

## a. Câu hỏi yêu cầu chức năng

* **Quản lý bán hàng, khách hàng**

1. Cô có thể mô tả về quy trình bán hàng cho khách hàng không ạ?

* Cửa hàng cô tiếp cận khách hàng theo hình thức nào?
* Khi khách đến mua, họ biết giá các mặt hàng bằng cách nào?
* Hiện tại cô đang tính tiền cho khách như thế nào ạ? Có dùng máy tính, viết tay hay nhớ trong đầu?
* Cô thường dùng phương thức thanh toán nào cho khách (tiền mặt, chuyển khoản, nợ)?

1. Hiện tại có cô cảm thấy có khó khăn gì với cách vận hành hiện tại?

* Có khi nào cô bị thất thoát hàng hóa hoặc khó kiểm soát hàng bán ra không?
* Cô có gặp khó khăn trong việc nhớ giá bán, nhất là với nhiều loại hàng hóa?
* Khi cửa hàng đông khách, việc bán hàng có gây chậm trễ hoặc nhầm lẫn không?

1. Khi có khách trả lại hàng hoặc đổi hàng, cô xử lý thế nào? Có ghi nhận lại không?
2. Cô có những chương trình khuyến mãi hay giảm giá cho khách hàng không ạ?
3. Cửa hàng hiện có quản lý khách hàng thân thiết không ạ (ví dụ: sổ ghi, thẻ thành viên…)? Cô thường lưu trữ những thông tin nào của họ?

→ Nếu có, đề xuất giải pháp cho cửa hàng.

→ Nếu không, tìm hiểu các nhu cầu khác để tối ưu hoạt động cửa hàng.

1. Nếu khách mua nợ, cô ghi nhận và theo dõi bằng cách nào?

**⇒ Đề xuất giải pháp:**

*(Dựa vào câu trả lời của người được phỏng vấn để bổ sung thêm. Tham khảo nội dung dưới đây)*

1. Cô nghĩ sao nếu phần mềm có thêm chức năng hỗ trợ phân loại và tìm kiếm nhanh hàng hóa (theo tên, mã,...), ghi nhận đơn hàng khi khách mua, tự động hiển thị giá bán theo sản phẩm, hỗ trợ nhiều hình thức thanh toán (tiền mặt, chuyển khoản, bán nợ) và xuất hóa đơn/phiếu bán cho khách (in hoặc điện tử)?
2. Nếu phần mềm có thể lưu trữ thông tin cơ bản của khách hàng (Tên, SĐT, địa chỉ), chức năng tìm kiếm khách hàng (tên, mã) theo dõi lịch sử mua hàng, quản lý công nợ, ghi nhận và phân loại khách hàng thân thiết, tích điểm hoặc áp dụng ưu đãi cho khách thường xuyên, đồng thời hỗ trợ triển khai các chương trình khuyến mãi hoặc giảm giá, cô có thấy tiện lợi và muốn sử dụng không?

* **Nhập** **hàng, nhà cung cấp**

1. Cô hay lưu trữ và theo dõi thông tin nhà cung cấp ra sao vậy? Hiện tại bên cô có bao nhiêu nhà cung cấp? Cô có thường xuyên thay đổi hoặc thêm nhà cung cấp mới không?
2. Cô có thể mô tả sơ về quy trình nhập hàng bên mình không ạ?

* Khi hàng về, cô thường kiểm tra những gì (số lượng, chất lượng, hạn sử dụng)?

1. Khi nhập hàng, những khó khăn cụ thể mà cô gặp phải là gì?
2. Quy trình thanh toán cho nhà cung cấp hiện nay là gì (không nợ, nợ một phần, nợ toàn bộ)?

* Khi thanh toán cho nhà cung cấp thường cô trả nhiều đơn hàng một lần hay khi thanh toán riêng từng hóa đơn ạ?
* Có khi nào xảy ra tình trạng quên trả nợ đúng hạn hoặc trả thiếu không?
* Khi đối chiếu công nợ với nhà cung cấp, cô thường làm thế nào? Có hay xảy ra sai lệch không?

**⇒ Đề xuất giải pháp:**

*(Dựa vào câu trả lời của người được phỏng vấn để bổ sung thêm. Tham khảo nội dung dưới đây)*

1. Cô có thấy tiện lợi nếu phần mềm giúp lưu trữ đầy đủ thông tin nhà cung cấp, đồng thời cho phép tìm kiếm nhanh (theo tên, mã,...), lọc dữ liệu?
2. Nếu phần mềm có thể tạo phiếu nhập hàng đầy đủ thông tin nhà cung cấp (tên, số điện thoại, địa chỉ, tổng tiền), cho phép tìm kiếm và lọc phiếu theo nhà cung cấp, ngày nhập, trạng thái hàng, hỗ trợ quản lý chi phí nhập hàng, đối chiếu với hóa đơn và tạo báo cáo về hàng nhập lỗi hoặc hàng trả lại, cô có thấy tiện lợi và muốn sử dụng không?
3. Nếu phần mềm có thể ghi nhận công nợ ngay khi nhập hàng, tự động tính tổng công nợ, số đã trả, số còn nợ và cảnh báo khi gần hết hạn thanh toán, Cô có thấy tính năng này hữu ích cho việc theo dõi công nợ không?

* **Tồn kho, Hạn sử dụng**

1. Hiện tại cô đang quản lý số lượng hàng hóa, tồn kho bằng cách nào?

* Khi nhập hàng mới về, cô cập nhật số lượng vào đâu (sổ tay, Excel, ghi nhớ…)?
* Khi hàng gần hết, cô thường phát hiện bằng cách nào: kiểm tra thực tế, dựa trên cảm nhận hay xem sổ ghi chép?
* Có thực hiện kiểm kê định kỳ không? Nếu có, bao lâu cô làm một lần?

1. Với cách làm hiện tại, cô thấy có gặp khó khăn gì không ạ (kiểm hàng không đủ, hàng bán chậm)?

**⇒ Đề xuất giải pháp:**

*(Dựa vào câu trả lời của người được phỏng vấn để bổ sung thêm. Tham khảo nội dung dưới đây)*

1. Nếu hệ thống có hỗ trợ tự động cập nhật số lượng hàng tồn kho khi nhập hàng mới vào và sau khi bán hàng ra, cô có thấy thuận tiện hơn so với việc ghi tay hoặc Excel không?
2. Hệ thống có thể lưu lại thông tin chi tiết của hàng hóa (tên hàng hóa, nhà cung cấp, giá nhập, hạn sử dụng). Cô có cần những thông tin này để dễ quản lý hơn không?
3. Nếu hệ thống có cảnh báo khi hàng sắp hết số lượng hoặc sắp hết hạn sử dụng, cô có muốn sử dụng không? Và cô muốn cảnh báo trước bao nhiêu ngày là phù hợp?

* **Nhân viên**
* ***Trường hợp 1: Cửa hàng có nhân viên nhưng chưa có hệ thống***

1. Hiện tại cô quản lý nhân sự như thế nào? (ghi tay, excel)

* Cô có lưu lại những thông tin cơ bản của nhân viên không? (số điện thoại, địa chỉ,..). Nếu như cần tìm thông tin liên quan đến nhân viên cô sẽ lấy thông tin ở đâu?
* Trong công việc hằng ngày, cô phân chia công việc cho nhân viên theo cách nào? Chấm công, tính lương ra sao?

1. Cô có thể chia sẻ thêm về các khó khăn gì quản lý nhân viên ở cửa hàng không ạ?

* Có khi nào cô lo lắng tính thiếu hoặc thừa lương do sai sót trong ghi chép hay thống kê ca làm việc không?
* Khi nhân viên nghỉ phép, nghỉ ốm hoặc đi trễ, cô có gặp khó khăn gì khi tính toán trừ lương không?

**⇒ Đề xuất giải pháp:**

*(Dựa vào câu trả lời của người được phỏng vấn để bổ sung thêm. Tham khảo nội dung dưới đây)*

1. Nếu phần mềm có thể tính lương cơ bản tự động, hỗ trợ phân ca làm việc, ghi nhận giờ vào/ra, hiển thị tên nhân viên phụ trách trên hóa đơn bán ra, lưu trữ đầy đủ thông tin cá nhân, hợp đồng, ngày vào làm, vị trí công việc của nhân viên, Cô có nghĩ tính năng này sẽ giúp công việc quản lý nhân viên dễ dàng hơn không?

* ***Trường hợp 2: Cửa hàng chưa có nhân viên chưa có hệ thống***

1. Trong trường hợp cửa hàng mở rộng quy mô, cô có thấy cần thêm nhân sự để duy trì hoạt động thuận tiện không? cô có muốn tích hợp tính năng quản lý nhân viên (phân quyền, chấm công, theo dõi hiệu suất) vào hệ thống không ạ?

→ Nếu không, tìm hiểu các nhu cầu khác để tối ưu hoạt động cửa hàng

→ Nếu có, hỏi lại các câu hỏi tương tự ở trường hợp 1.

* **Tổng hợp báo cáo doanh thu**

1. Hiện tại cô thường tổng hợp các hóa đơn bán hàng và nhập hàng để tính doanh thu và lợi nhuận như thế nào ạ (viết tay, excel)?
2. Cô có theo dõi những hàng bán chạy và bán ít không ạ?
3. Cô có cảm thấy khó khăn với cách làm hiện tại không ạ (sai sót, khó tính lợi nhuận)?
4. Cô thường quan tâm đến báo cáo doanh thu và tình hình kinh doanh theo khoảng thời gian nào(ngày/tuần/tháng/năm), và cô có muốn hệ thống tổng hợp tự động qua mail không?

**⇒ Đề xuất giải pháp:**

*(Dựa vào câu trả lời của người được phỏng vấn để bổ sung thêm. Tham khảo nội dung dưới đây)*

1. *Cô nghĩ thế nào về hệ thống có báo cáo thống kê về doanh thu, lợi nhuận, số lượng đơn bán, đồng thời gửi tự động qua email cho cô không?*

## b. Câu hỏi yêu cầu phi chức năng

1. Cô muốn hệ thống xây dựng trên nền tảng nào (Desktop app/ Web/ Moblie App)?
2. Cô muốn giao diện của hệ thống như thế nào (màu sắc chủ đạo, đơn giản, dễ sử dụng)?
3. Cô mong muốn phần mềm phản hồi khi thao tác nhanh đến mức nào, ví dụ bao lâu thì hiện kết quả sau khi nhấn nút (giây)?
4. Cô muốn phần mềm có thể sử dụng cả khi không có internet hay chỉ hoạt động online?
5. Nếu hệ thống có biểu đồ thống kê doanh thu, số lượng sản phẩm bán ra theo ngày, tuần, tháng, quý thì có hữu ích cho việc quản lý không?
6. Về vấn đề bảo mật, cô muốn đăng nhập bằng email, số điện thoại,...phân quyền giữa nhân viên và chủ(nếu có nhân viên)?
7. Theo cô sao lưu dữ liệu vào khoảng thời gian nào là hợp lý?

# PHẦN 3: TRƯỜNG HỢP CỬA HÀNG ĐÃ CÓ HỆ THỐNG

1. Cô có thể mô tả phần mềm hiện tại đang sử dụng và cách cô dùng nó hàng ngày không?
2. Cửa hàng đã sử dụng phần mềm này được bao lâu rồi?
3. Lý do nào khiến cô lựa chọn phần mềm này?
4. Ai là người thường xuyên sử dụng phần mềm trong cửa hàng?
5. Khi sử dụng phần mềm, cô gặp khó khăn gì hoặc có điểm chưa tiện lợi không?
6. So với chi phí đầu tư, cô có thấy phần mềm mang lại hiệu quả như kỳ vọng không?
7. Phần mềm đã giúp cửa hàng đạt được những lợi ích gì (ví dụ: tiết kiệm thời gian, giảm nhầm lẫn, theo dõi tồn kho, doanh thu)?

## a. Câu hỏi yêu cầu chức năng

1. Hệ thống hiện tại đã hỗ trợ những nghiệp vụ nào (Bán hàng, nhập hàng, tồn kho, khách hàng, nhà cung cấp, nhân viên, công nợ, báo cáo doanh thu, lợi nhuận)?
2. Chức năng nào cô thấy hiệu quả nhất?
3. Chức năng nào ít được dùng hoặc chưa đáp ứng nhu cầu?
4. Có thao tác nào vẫn phải làm thủ công ngoài phần mềm không?
5. Hệ thống có giúp tiết kiệm thời gian/giảm sai sót/tăng doanh thu như kỳ vọng không?

*(Dựa vào các câu trả lời đề đưa ra giải pháp. Tham khảo các nội dung ở trường hợp chưa có hệ thống. Có thể yêu cầu người được phỏng vấn demo trên hệ thống trực tiếp để nhìn rõ yêu cầu.)*

## b. Câu hỏi yêu cầu phi chức năng

1. Hiện tại phần mềm cô đang sử dụng đang sử dụng nền tảng nào (desktop app/ web)?
2. Cô có thể mô tả sơ về giao diện của phần mềm không ạ (màu sắc, tính dễ sử dụng, logo, bố cục,...)?
3. Trong quá trình sử dụng, cô và nhân viên có gặp khó khăn gì khi thao tác với hệ thống không ạ?
4. Vậy từ những trải nghiệm trên cô có mong muốn thay đổi giao diện/thao tác như thế nào ạ (màu sắc, bố cục,...)?
5. Cô đánh giá tốc độ xử lý của hệ thống hiện tại thế nào (nhanh, chậm, hay thường xuyên bị treo)?
6. Hiện tại cửa hàng cô đang hoạt động online hay offline ạ? Nếu online, cô nghĩ như thế nào về một ứng dụng có thể hoạt động ngay cả khi không có mạng ạ?
7. Hiện tại cửa hàng đã có phân quyền cho từng vai trò trong cửa hàng chưa ạ? Nếu chưa có, bổ sung tính năng.
8. Cửa hàng cô có cơ chế sao lưu dữ liệu hoặc phục hồi sau sự cố như thế nào? Nếu chưa có, chúng em sẽ cải thiện tính năng ạ? Nếu chưa có, bổ sung tính năng.

# PHẦN 4: TỔNG KẾT YÊU CẦU

Sau khi trao đổi với cô, chúng con đã ghi nhận được một số thông tin như sau:

* Quản lý bán hàng.
* Quản lý khách hàng (nếu có).
* Quản lý nhập hàng.
* Quản lý nhà cung cấp.
* Quản lý công nợ (khách hàng, nhà cung cấp).
* Quản lý hàng tồn kho, hạn sử dụng.
* Tổng hợp báo cáo, thống kê.

….

1. Từ những yêu cầu trên cô có muốn bổ sung, sửa những ý nào không ạ?
2. Trong các nghiệp vụ mà cửa hàng chúng con đã nêu trên, theo cô đâu là nghiệp vụ cần được ưu tiên nhất và vì sao ạ?
3. Nếu có một phần mềm giúp cô quản lý cửa hàng dễ dàng hơn, cô nghĩ cửa hàng mình có thể dành ra khoảng bao nhiêu chi phí để sử dụng ạ?

# PHẦN 5: KẾT THÚC

Chúng con cảm ơn cô đã dành thời gian để tham gia cuộc phỏng vấn này. Qua buổi trao đổi, chúng con đã hiểu rõ hơn về nhu cầu, quy trình bán hàng cũng như những khó khăn cửa hàng đang gặp phải. Những thông tin cô chia sẻ sẽ là cơ sở quan trọng để chúng con đề xuất và xây dựng giải pháp phù hợp, hỗ trợ công việc quản lý và kinh doanh của cô thuận lợi hơn.