|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kế hoạch phỏng vấn tổng quát  Hệ thống: Bán hàng  Người Lập: Dương Quốc Cường | | | | |
| STT | Chủ đề | Yêu cầu | Ngày bắt đầu | Ngày kết thúc |
| 1 | Bán hàng trực tiếp tại cửa hàng | Nắm được quy trình bán hàng, vấn đề nhập kho, thanh toán, nhân viên phụ trách, quản lý nhân viên, số lượng hàng còn trong kho, các món best seller, **thỏa thuận về chi phí cho ra sản phẩm và cả chi phí nguồn lực, công cụ, v.v.v,**  Số lượng người dùng phần mềm,  Chi tiết tất cả thông tin về sản phẩm trong quán | 2/8/2023 | 2/8/2023 |
| 2 | Bán hàng trực tuyến trên web | Nắm được hình thức giao hàng, cách nhận đặt hàng, nắm được cách quản lý doanh thu, lợi nhuận, những thông tin cần lưu của một đơn hàng, một khách hàng,… | 3/8/2023 | 3/8/2023 |
| 3 | Hướng phát triển giao diện của trang web | Hiểu được ý của khách hàng muốn như thế nào về bố cục, màu sắc, giao diện đơn giản dễ sử dụng nhưng vẫn tinh tế hay là hơi cầu kì để tạo sự chuyên nghiệp,… | 4/8/2023 | 4/8/2023 |

Link youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=0cMhDmC2OYI> (video quay phỏng vấn được up lên ytb)

Bài 1

|  |  |
| --- | --- |
| Bảng kế hoạch phỏng vấn chi tiết từng buổi | |
| Người được hỏi: Ông chủ quán trà sữa | Người phỏng vấn: Dương Quốc Cường |
| Địa chỉ: 1C ấp Hậu Lân, Bà Điểm, Hóc Môn, Hồ Chí Minh, Việt Nam  SĐT: 0886109753 | Thời gian hẹn.  Bắt đầu: 2/8/2023  Kết thúc: 2/8/2024 |
| Mục tiêu:   * Đối tượng là ông chủ tiệm trà sữa * Dữ liệu cần thu thập là thông tin về số lượng người dùng, tất cả thông tin về sản phẩm, các chương trình khuyến mại dự tính trước của quán. * Thảo luận với ông chủ tiệm về tất cả chi phí và thời gian cần có để hoàn thành sản phẩm, các chức năng, tính năng của phần mềm, | Các yêu cầu đòi hỏi:   * Vai trò: Chủ tiệm * Vị trí: Người lãnh đạo tiệm trà sữa * Trình độ: Cao * Kinh nghiệm: Có kinh nghiệm lâu năm trong việc quản lý và điều hành quán |
| Chi tiết buổi phỏng vấn:   * Giới thiệu * Tổng quát về các thông tin về trang web, * Sơ lược các thông tin cần thiết cho một trang web * Xin phép ghi âm cuộc trò chuyện * Chủ đề 1: Câu hỏi và trả lời * Chủ đề 2: Câu hỏi và trả lời * Chủ đề 3: Câu hỏi và trả lời * Tổng hợp nội dung, Kết thúc(thỏa thuận) | Ước lượng thời gian  2p  2p  2p  1p  9p  9p  9p  5p |
|  | Dự kiến tổng cộng 49 phút |

Bài 2

Tổng hợp các câu hỏi sẽ được hỏi và trả lời trong video

|  |  |
| --- | --- |
| Phiếu phỏng vấn | |
| Tên dự án: Quản lý quán trà sữa | Chức năng con: Quản lý bán hàng |
| Người được hỏi: Chủ tiệm trà sữa | Người hỏi: Dương Quốc Cường |
| Câu hỏi 1: Anh có thể nói cho em biết về quy trình bán hàng bên mình tại quán được không ? |  |
| Câu hỏi 2: Khi nhập số lượng sản phẩm vào kho, anh thường dùng công cụ gì để tính toán và ghi chép lại ? |  |
| Câu hỏi 3: Bên anh có bao nhiêu hình thức thanh toán ? |  |
| Câu 4: Anh có sự dùng phần mềm nào để quản lý nhân viên hay không, để em có thể phát triển giao diện giống vậy để giúp anh dễ sử dụng trong việc quản lý? |  |
| Câu 5: Anh có thể cung cấp cho em danh sách các món best seller của quán anh được không? |  |
| Câu 6: Anh gửi cho em danh sách thông tin tất cả sản phẩm bên anh nhé ? |  |
| Câu 7: Anh mong muốn là trong phần mềm sẽ có những ai có thể sử dụng ạ? |  |
| Câu 8: Hình thức giao hàng bên mình mong muốn là gì vậy ạ ? Nếu được em có thể gợi ý cho anh một số hình thức ? |  |
| Câu 9: Anh muốn nhận đặt hàng thông qua cách thức nào ạ ? ví dụ: qua tin nhắn với khách hàng, gọi điện…? |  |
| Câu 10: Anh sẽ thống kê doanh thu và lợi nhuận bao lâu 1 lần ạ ? và anh sẽ thống kê dựa vào ứng dụng hay sổ sách ạ ? |  |
| Câu 11: Về thông tin của đơn hàng và khách hàng anh muốn lưu những thông tin gì để có thể dễ quản lý và làm một số việc cần thiết như là thiết lập thành viên VIP ? |  |
| Câu 12: Anh đã có cho mình mẫu giao diện anh ưa thích hay anh muốn làm theo hay chưa ?  Nếu có thì anh có thể gửi cho em xem qua được không, nếu không thì anh muốn giao diện của mình đơn gian tinh tế, giúp khách hàng dễ sử dụng hay là chuyên nghiệp dễ thu hút khách hàng ? |  |
| Câu 13 Anh có thể liệt kê một số chức năng mà anh muốn có trong phần mềm của mình không ạ? |  |
| Câu 14: Màu sắc chủ đạo của trang web anh muốn là màu gì ạ ? |  |
| Câu 15: Chúng ta có thể thảo luận về tất cả chi phí có thể phát sinh bên trong phần mềm mình k ạ? |  |

Ưu và khuyết điểm của từng kỹ thuật thu thập dữ liệu:

Ưu điểm của kỹ thuật phỏng vấn

* có thể phỏng vấn trực tiếp được khách hàng
* có thể chọn đúng người phỏng vấn
* hỏi đúng câu hỏi
* có thể chuẩn bị về mặt thời gian phù hợp
* có thể phán đoán được những thông tin đưa ra từ khách hàng là đúng hay không chắc chắn thông qua thái độ của họ

Khuyết điểm của kỹ thuật phỏng vấn

* vấn đề đi lại
* môi trường phỏng vấn
* thời gian và chi phí cao
* phụ thuộc vào lịch trình của đối tượng phỏng vấn
* khả năng tiếp nhận thông tin bị giới hạn chẳng như là có thể người được hỏi không thể diễn đạt đúng hết ý.

Ưu điểm của kỹ thuật khảo sát dùng bảng câu hỏi

* Tiết kiệm được chi phí
* Tiết kiệm thời gian như là không cần phải di chuyển hay tốn phí gì
* chỉ cần gửi cho những đối tượng cần thiết
* phạm vi tiếp cận rộng rãi
* tính ẩn danh cao giúp cho người dùng có thể trả lời câu hỏi mà không lo bị phán xét
* tính nhất quán trong câu hỏi
* dễ dàng theo dõi và quản lý kết quả
* dễ dàng phân tích dữ liệu

Khuyết điểm của kỹ thuật khảo sát người dùng bằng câu hỏi

* Khả năng trả lời thiếu trung thực, sơ sài, hay phớt lờ các câu hỏi
* Tỷ lệ phản hồi thấp
* Hạn chế trong việc hiểu và diễn giải câu hỏi
* Không phù hợp với các câu hỏi phức tạp
* Hạn chế về phản hồi mở
* Không thích hợp cho tất cả đối tượng

Ưu điểm của kỹ thuật phỏng vấn nhóm

* Khai thác sâu ý kiến và quan điểm
* Tiết kiệm thời gian và chi phí, thay vì phỏng vấn từng người một, phỏng vấn nhóm cho phép thu thập ý kiến từ nhiều người cùng lúc, tiết kiệm thời gian và công sức.
* Thu thập thông tin đa dạng và đa chiều, có nhiều thông tin đa dạng từ nhiều người với nhau

Khuyết điểm của kỹ thuật phỏng vấn nhóm

* Nguy cơ bị lệch quan điểm như là khi có quan điểm khác với các quan điểm còn lại thì ngta sẽ ngại đưa ra
* Khó kiểm soát cuộc thảo luận
* Khó khăn trong việc thảo luận và phân tích
* Thiếu tính đại diện cho nhóm

Ưu điểm của kỹ thuật quan sát

* Đảm bảo tính trung thực thông tin và dễ dàng có được mô tả tổng quan hệ thống.

Khuyết điểm của kỹ thuật quan sát

* Thời gian dài và gây trở ngại cho công việc của đối tác.

Ưu điểm của kỹ thuật phân tích tài liệu và thủ tục

* Cung cấp thông tin chi tiết và chính xác, Thông tin đã được kiểm chứng
* Tiết kiệm thời gian và chi phí, Không cần trực tiếp thu thập thông tin, Phù hợp với các dự án ngân sách hạn chế
* Dễ dàng truy cập và chia sẻ

Khuyết điểm của kỹ thuật phân tích tài liệu và thủ tục

* Tài liệu không đầy đủ hoặc lỗi thời, Thông tin không được cập nhật
* Không nắm bắt được cảm xúc và trải nghiệm
* Thiếu thông tin về văn hóa doanh nghiệp
* Phụ thuộc vào chức lượng của tài liệu
* Chỉ dựa vào tài liệu, không có sự khám phá đổi mới
* Không thể hiện rõ các xung đột tiềm ẩn
* Khó tích hợp với dữ liệu động

Ưu điểm của kỹ thuật thiết kế kết hợp người dùng

* Tăng cường sự tham gia của người dùng và các bên liên quan, **Sự hợp tác và tương tác trực tiếp**, Giảm thiểu sai lệch
* Rút ngắn thời gian phát triển
* Cải thiện chất lượng hệ thống, Giảm thiểu rủi ro**, Yêu cầu rõ ràng hơn**
* Tạo sự đồng thuận giữa các bên liên quan
* Giảm thiểu việc thay đổi sau khi hoàn thành
* Đáp ứng yêu cầu kinh doanh tốt hơn

Khuyết điểm của kỹ thuật thiết kế kết hợp người dùng

* Đòi hỏi sự tham gia liên tục của người dùng và các bên liên quan
* Tốn kém về thời gian và tài nguyên
* Yêu cầu người dẫn dắt có kỹ năng cao
* Khả năng xảy ra mâu thuẫn giữa các bên liên quan
* Khó khăn trong việc triển khai cho các dự án lớn và phức tạp, Không phù hợp với các dự án quá lớn

Ưu điểm của kỹ thuật sử dụng bản mẫu

* Hiểu rõ yêu cầu người dùng hơn, Hiển thị rõ ràng các chức năng
* Phát hiện và điều chỉnh yêu cầu sớm, Nhận phản hồi sớm
* Cải thiện sự tham gia của người dùng
* Giảm rủi ro phát triển, Giảm chi phí thay đổi
* Tăng tốc quá trình phát triển

Khuyết điểm của kỹ thuật sử dụng bản mẫu

* Nguy cơ phụ thuộc vào bản mẫu
* Tốn thời gian và tài nguyên
* Khó khăn trong việc quản lý yêu cầu thay đổi
* Dễ dẫn đến thiết kế cứng nhắc
* Khó dự đoán chi phí và thời gian chính xác

Đối với phương pháp phỏng vấn trực tiếp thì sẽ được vận dụng với trường hợp một ứng dụng cho doanh nghiệp nhỏ

Lý do chọn đó là chủ tiệm sẽ có góc nhìn sâu sắc đối với quy trình kinh doanh của mình, hiểu rõ hơn về các quy trình và yêu cầu, qua đó tạo mối quan hệ với khách hàng để dễ trao đổi thông tin từ cả 2 chiều

Đối với phương pháp dùng bảng câu hỏi thì sẽ được vận dụng với trường hợp một ứng dụng dành cho cộng đồng lớn để thu thập ý kiến về trải nghiệm hoặc yêu cầu của họ

Lý do chọn là ứng dụng đó hướng đến đối tượng người dùng rộng lớn, bảng câu hỏi thu thập thông tin từ nhiều người dùng cùng lúc một cách nhanh chóng và hiểu quả

Đối với phương pháp dùng kỹ thuật phỏng vấn nhóm phù hợp với trường hợp dành cho nhiều đối tượng khác nhau trong cùng một công ty hoặc một doanh nghiệp, ví dụ như quản lý nhân sự, nhân viên, quản lý kho, chủ cửa hàng

Lý do chọn là các bên liên quan có thể thảo luận và đưa ra ý kiến và làm rõ các quy trình qua đó có thể nói đến những chức năng cụ thể cần thiết cho từng người dùng, tiết kiệm thời gian để phỏng vấn từng người riêng lẻ hoặc là khuyến khích trao đổi ý kiến giữa các thành viên

Đối với kỹ thuật phân tích tài liệu và thủ tục thì sẽ phù hợp với trường hợp phát triển một hệ thống thay thế hệ thống cũ hay là cải tiến hệ thống cũ

Lý do là vì tài liệu hiện có cung cấp thông tin chi tiết và chính xác về quy trình làm việc và các yêu cầu kỹ thuật hiện hành, từ đó giúp tiết kiệm thời gian xác định lại các yêu cầu đã được định hình rõ. Giảm thiểu rủi ro về sai lệch so với quy trình kinh doanh hiện tại.

Đối với kỹ thuật thiết kế kết hợp người dùng sẽ phù hợp với trường hợp phát triển phần mềm cho doanh nghiệp vừa và nhỏ, nơi có nhiều bên liên quan và nhiều yêu cầu khác nhau, chẳng hạn như hệ thống ERP tích hợp giữa kế toán, quản lý kho và bán hàng

Lý do giúp các bên liên quan cùng nhau tham gia vào quá trình thiết kế và phát triển hệ thống, đảm bảo rằng tất cả các yêu cầu từ nhiều nhóm người dùng khác nhau đều được cân nhắc và đưa vào thiết kế. Giảm thiểu nguy cơ yêu cầu bị hiểu sai hoặc thiếu sót, đồng thời tạo điều kiện để ra quyết định nhanh chóng với sự đồng thuận từ tất cả các bên liên quan.

Đối với kỹ thuật sử dụng bản mẫu khi phát triển một sản phẩm phần mềm hoàn toàn mới với các tính năng phức tạp hoặc chưa rõ ràng, chẳng hạn như một ứng dụng quản lý khách hàng thân thiết tích hợp với các chương trình khuyến mãi đặc biệt.

Lý do Người dùng cần thấy trực quan cách thức hệ thống hoạt động trước khi đưa ra yêu cầu chính xác, do các tính năng có thể mới hoặc khó hình dung thông qua mô tả văn bản.Giúp người dùng trải nghiệm sớm các tính năng dự kiến của hệ thống và cung cấp phản hồi trực tiếp, từ đó cho phép nhóm phát triển nhanh chóng điều chỉnh và cải thiện thiết kế trước khi bắt đầu triển khai thực tế.Phù hợp cho các dự án có yêu cầu không rõ ràng ban đầu hoặc có sự thay đổi linh hoạt dựa trên phản hồi của người dùng.