**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

**(Buổi 3)**

# Thông tin chung

## Thời gian

15g30, ngày 16 tháng 4 năm 2023.

## Địa điểm

Cherry Coffee, 184 Đỗ Bá.

## Thành phần tham gia phỏng vấn

A: Nhóm dự án

Nguyễn Đỗ Ánh Như

Đỗ Thị Thy Hương

B: Đại diện nhà hàng Sundre - Trương Nguyễn Minh Ánh

# Mục đích buổi phỏng vấn

Thu thập yêu cầu cho hệ thống quản lý đặt bàn.

# Khái quát yêu cầu

* Xem danh sách nhân viên
* Xóa tài khoản nhân viên
* Thêm tài khoản nhân viên
* Cập nhật thông tin khách hàng
* Thêm đơn đặt bàn
* Cập nhật đơn đặt bàn
* Xem lịch sử đặt bàn

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### Xem danh sách nhân viên

* Có các tab theo chức vụ của nhân viên, hiển thị theo chức vụ người dùng chọn.
* Danh sách hiển thị theo thứ tự alphabet.
* Chỉ quản lý được quyền sử dụng chức năng này.

### Xóa tài khoản nhân viên

* Trước khi xóa hiện thông báo xác nhận “Chắc chắn muốn xóa tài khoản này”.

### Thêm tài khoản nhân viên

* Bổ sung thông tin nhân viên: chức vụ.

### Cập nhật thông tin khách hàng

* Tất cả các thông tin của khách hàng đều có thể được chỉnh sửa.

### Thêm đơn đặt bàn

* Bổ sung thuộc tính “Giờ đến”: giờ khách hàng hẹn đến nhà hàng.
  + Giới hạn trong khoảng thời gian từ 9 giờ sáng đến 10 giờ tối
* Bổ sung thuộc tính “Trạng thái”:
  + Khách chưa đến: trạng thái mặc định khi đơn đặt bàn được tạo thành công.
  + Khách đã đến: khi đơn đặt bàn được tạo thành công, khách đã đến nhà hàng nhận bàn. Trạng thái được chỉnh bởi nhân viên.
  + Quá giờ: khi đã đến giờ khách hẹn đến nhưng khách chưa đến. Trạng thái được chỉnh tự động bởi hệ thống
  + Đã thanh toán: khi khách đã hoàn thành dùng bữa tại nhà hàng và thanh toán thành công. Trạng thái được chỉnh bởi nhân viên từ trạng thái “Khách đã đến”.
  + Đã hủy: khi khách không đến theo lịch hẹn quá lâu. Trạng thái được chỉnh tự động bởi hệ thống.
* Trạng thái “Quá giờ”:
  + Sau 15 phút: gửi thông báo cho nhân viên phụ trách đơn.
  + Sau 30 phút: chỉnh trạng thái đơn thành “Đã hủy”.
* Trạng thái “Đã hủy”:
  + Cho phép thay đổi trạng thái khi khách đến sau đó, giới hạn đến 10 giờ tối cùng ngày với giờ hẹn ban đầu.
  + Sau 10 giờ tối cùng ngày, không cho phép cập nhật đơn đặt bàn nữa.

### *Cập nhật đơn đặt bàn*

* Cho phép thay đổi thông tin giờ hẹn đến theo nhu cầu của khách hàng.
* Cho phép nhân viên thay đổi trạng thái thành “Khách đã đến” và “Đã thanh toán” theo tình trạng đơn đặt bàn thực tế.

### *Xem lịch sử đặt bàn*

* Hiển thị tất cả những đơn trong trạng thái “Đã thanh toán” hoặc “Đã hủy”.
* Cho phép người dùng tìm kiếm theo thông tin:
  + Ngày đặt
  + Tên khách hàng

## Yêu cầu phi chức năng

# Những vấn đề chưa giải quyết

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

A: Chào chị. Đầu tiên thì cảm ơn chị đã đến buổi phỏng vấn ngày hôm nay với tụi em. Mình vào phỏng vấn luôn chị ha?

B: Ok em.

A: Đầu tiên thì theo như chị nói thì nhà hàng sẽ cho phép nhân viên ở nhiều vị trí khác nhau cùng sử dụng hệ thống thì em đề nghị là sẽ bổ sung thêm thông tin chức vụ của nhân viên để mình tiện theo dõi và quản lý sau này

B: Em ví dụ xem. Em thấy sự khác nhau chi giữa những cái chức vụ với nhau?

A: Đó là nó sẽ tiện hơn cho mình á. Ví dụ như là sau này chị có cải tiến hệ thống chẳng hạn, chị có thay đổi những cái quy trình. Ví dụ như là chị muốn là những nhân viên marketing người ta sẽ có quyền xem thông tin khách hàng thôi chẳng hạn ví dụ như thế thì mình sẽ tiện hơn cho việc update hệ thống sau này.

B: Ok em

A: Đồng thời thì bởi vì là chị muốn là sẽ có chức năng xóa nhân viên nên là em nghĩ là sẽ có thêm một cái trang để hiển thị cái danh sách nhân viên để cho chị có cái…

B: Ok em

A: Em nghĩ là sẽ có một cái nút xóa bên cạnh để mình bấm xóa thì chị có muốn là khi mình nhấn xóa thì sẽ có một cái thông báo…

B: Hiện lên là có xác nhận chắc chắn xóa cái này hay không. Ừ có

A: Tiếp tục thì danh sách nhân viên chị muốn sắp xếp theo thứ tự nào?

B: Alphabet thôi. À không. Chị nghĩ danh sách nhân viên là sắp xếp theo phòng ban đi

A: Nghĩa là theo chức vụ khi nãy hả chị?

B: Ừ đúng rồi. Kiểu như quán là sẽ có một dãy danh sách nhưng mà nó sẽ sắp xếp theo alphabet bắt đầu chuyển qua phòng khác là kiểu như nhân viên là sắp xếp theo alphabet rồi tới marketing cũng sắp xếp theo alphabet

A: Nghĩa là chị có muốn có những tag ở giữa. Ví dụ như là kế toán xong rồi sẽ là một danh sách rồi nhân viên một danh sách hay là chị muốn là nó cứ nối liền với nhau xong rồi sẽ có một cái chức vụ một cái thông tin bên cạnh.

B: Chị nghĩ là có tab đi cho nhanh. Kiểu như phòng marketing là một tab xong rồi em hiểu cái đó không?

A: Là giống như cái trang bàn của mình?

B: Ừ trang bàn của mình rứa.

A: Còn cái việc thêm mới tài khoản ấy thì tụi em nghĩ là cũng ngay trên cái trang danh sách nhân viên luôn. Thì ở bên góc trái sẽ có một cái nút gọi là thêm tài khoản

B: Thêm tài khoản hả? Ừ được đó

A: Vậy thì xong cái phần quản lý nhân viên qua tới cái đơn đặt bàn ấy thì em nhớ là trong buổi 1 chị nói về việc là nhà hàng sẽ gọi điện hỏi lại khách hàng khi mà quá giờ hẹn mà khách chưa đến, thì em nghĩ là cái đơn đặt bàn của hệ thống sẽ có thêm một cái thông tin gọi là trạng thái đơn đặt bàn. Ví dụ như là khách chưa đến nhà hàng hoặc là khách đã đến nhà hàng rồi thì cái lúc đấy thêm một cách thông tin là giờ khách hẹn đến, nếu như mà đến giờ hẹn khách chưa đến thì có thể là sau nửa tiếng hoặc một tiếng theo cái nhu cầu của nhà hàng hệ thống sẽ có thông báo cho nhân viên để có một cái sự kiểm tra đối chiếu lại với khách.

B: Chị nghĩ là nếu như máy của người nào cũng được nhận thông báo thì nó có lộn xộn không? Với lại lỡ nhiều khách họ đặt bàn chung một giờ như rứa, xong rồi khách cũng chưa tới đúng cái giờ như thế thì hắn sẽ liên tục báo cho nhân viên và khách hàng thì hắn sẽ…

A: Vậy thì em nghĩ là bởi vì mình có lưu cái thông tin là tên nhân viên phụ trách đơn á chị kìa thì mình sẽ gửi cho cái người đó thôi.

B: Ok

A: Chị có chốt cái này không?

B: Ừ

A: Vậy thì chị muốn là sẽ có những cái trạng thái nào của cái đơn và…

B: Trạng thái đơn bàn đúng không? Nghĩa là bàn đó đã đặt chưa?

A: Dạ rồi

B: Đã đặt rồi thì là khách chưa tới. Được chưa? Kiểu như em đã đặt bàn này rồi là quá giờ đặt bàn, khách đã tới, khách đã thanh toán. Hiểu không?

A: Nghĩa là nếu như mà đến giờ đặt bàn mà khách tới rồi thì sẽ là “Khách đã tới”. Nếu như đến giờ đặt bàn mà khách chưa tới thì sẽ là “Quá giờ”. Nếu mà khách thanh toán xong rồi hoàn thành đơn thì sẽ là “Đã thanh toán” và ở trạng thái đã thanh toán thì em nghĩ là đơn đặt hàng không nên được chỉnh sửa nữa

B: Ý là răng?

A: Nghĩa là trạng thái đã thanh toán xong rồi, nghĩa là đơn hàng đã hoàn thành rồi đã thanh toán xong và khách đã ra về thì đơn đặt bàn đấy sẽ bị khóa cái chỉnh sửa lại.

B: Ừ được

A: Cái lịch sử đơn đặt bàn ấy, chị có muốn hiển thị tất cả đơn đặt bàn kể cả những cái chưa hoàn thành không?

B: Chị nghĩ là nên lưu những cái đã hoàn thành thôi.

A: Nghĩa là những cái chưa hoàn thành sẽ không hiển thị. Với lại là tại cái danh sách cái lịch sử đặt bàn ấy thì chị muốn có tìm kiếm theo những thông tin gì?

B: Lịch sử đặt bàn… tên khách, số thứ tự trước rồi đến tên khách

A: Không. Ý em là mình sẽ tìm kiếm á, tại vì chị muốn có một cái thanh tìm kiếm ở trên cái màn hình thì chị muốn là sẽ tìm kiếm theo cái thông tin gì?

B: Tên

A: Tên của khách

B: Ờ. Thường thường thì là tên của khách hoặc là ngày đặt á.

A: Tên của khách hoặc là ngày đặt

B: Thường thường là như mình muốn tìm kiếm một cái thông tin gì đó thì mình sẽ phải nhớ ngày trước, rồi mình mới kiểu nhớ ngày xong mình mới bắt đầu lục lại được khách hàng á

A: Dạ tên khách và ngày. Tiếp theo là quản lý khách hàng, chị có muốn khi chọn vào khách hàng hiển thị trong danh sách thì sẽ đến được cái giao diện hiển thị thông tin của khách hàng đó và mình sẽ có quyền chỉnh sửa thông tin của khách hàng

B: Được. Vì nhiều lúc cũng có một số… chị cũng đã gặp nhiều trường hợp rồi. Giống như chị đi ra mua áo quần nên là họ nhập sai thông tin của mình nhập sai tên ấy. Nhưng mà đọc lại số điện thoại thì là tên của mình nên là chị cũng muốn cái chỉnh sửa thông tin khách hàng tại vì sẽ có một số nhân viên họ làm sai cái thông tin ấy.

A: Vậy thì chị có muốn có thông tin nào khách hàng là không thể thay đổi không?

B: Thông tin của khách hàng… Không

A: Nghĩa là tất cả các thông tin đều có thể thay thay đổi sau này. Với lại là tại vì mình có chức năng đăng nhập nhưng chưa hỏi về cái đăng xuất, chị có muốn có thêm chức năng đăng xuất không?

B: Đăng xuất. Nếu như nhân viên mà đã đăng xuất ra để làm chi thôi á. Nghĩa là chị đang thắc mắc là nhân viên sẽ làm chi trong khi cái nớ cái app đó kiểu như hắn là duy nhất á hắn vô đó chỉ để làm việc thôi thì làm chi mà đăng xuất. Khi mà đăng xuất ra để làm chi thêm là quản lý sẽ quản lý người nhân viên đó thì khi mà người nhân viên đó nghỉ thì quản lý đã xóa người đó đi rồi thì không cần phải đăng xuất ra nữa

A: Vậy là không cần tính năng đăng xuất.

B: Ờ.

A: Thì về cái hủy đơn, thì chị có muốn là hiện luôn cả những cái đơn đã hủy trong cái danh sách, cái lịch sử đặt bàn không ạ?

B: Có.

A: Với lại thêm một cái trạng thái đơn là “Đã hủy” nha chị?

B: Đã hủy… Ý là chị muốn là đã hủy, đã cọc, như rứa mấy đứa thấy có được không?

A: Nghĩa là đã cọc là sẽ trong cái khách chưa đến luôn ấy, tại vì nó giống nhau.

A: Thì đằng nào mà khách mà đã đặt bàn thì phải cọc bàn, đặt cọc trước hết mà.

B: Không.

A: Không hả chị?

B: Ờ.

A: Ý là tại vì em nhớ là trước đây chị nói là nếu mà khách không cọc thì chị sẽ không giữ bàn.

B: Ý là sẽ không phải là… kiểu như là ngang 7 giờ đúng không, thì nếu như mà khách không tới thì coi như là mình sẽ không có thời gian du di cho khách luôn. Là nếu mà người khác vô thì là sẽ là của người đó luôn.

A: Nghĩa là nếu khách không cọc thì mình vẫn sẽ tạo đơn, vẫn sẽ có là để bàn đấy là đã bận đến 7 giờ.

B: Để chị nhớ lại… Là phải cọc ít nhất là 200 phải không? Chị có nói là cọc 200 là được tạo đơn. Làm như mấy đứa đi! Làm cái hủy đơn nớ đi.

A: Rứa là hủy đơn thì là sẽ thêm một cái trạng thái là hủy đơn. Là khi mà khách hàng đã để quá lâu rồi…

B: Quá thời gian đặt bàn của khách thì là sẽ hiện thành hủy đơn.

A: Dạ, và cái hủy đơn đó mình cũng sẽ đưa những cái đơn đã hủy vào trong cái lịch sử đơn đặt luôn.

B: Nhưng mà nếu em ghi rứa… những trường hợp mà như quá thời gian mà nếu mình yêu cầu… Nhưng mà tới giờ đó khách vẫn tới thì mấy đứa răng? Ý là quá cái thời gian nớ nhưng mà khách vẫn tới thì mấy đứa định làm như răng?

A: Ý là cái nớ thì tùy vào cái cách xử lý của nhà hàng chứ chị…

B: Nếu như mà là chị là chị sẽ là vẫn là ok cho khách thì nếu lúc nớ thì làm như răng trong cái đơn đặt hàng nớ?

A: Mình chỉnh trạng thái được mà chị.

B: Rứa thì làm thêm cái trạng thái nữa là chỉnh lại được những cái đơn…

A: Đối với đơn đã hủy là sẽ được chỉnh trạng thái.

B: Ừm.

A: Còn cái khoảng thời gian mà để mà khách tới muộn á là chị muốn…

B: 30 phút.

A: 30 phút là sẽ thông báo…

B: Ý là 15 phút để thông báo là kiểu nhắc khách để gọi khách. Còn nếu sau 30 phút thì hủy đơn luôn.

A: 30 phút là sẽ đổi thành trạng thái hủy đơn. 15 phút là sẽ thông báo cho nhân viên để hỏi lại khách.

B: Ừm.

A: À chị muốn là…

B: Nè mà nếu như mà 15 phút, sau 15 phút là khách gọi khách nói là đợi chị thêm tầm 30 phút nữa thì ví dụ như cái trạng thái đã hủy đơn nớ phải như răng?

A: Nghĩa là cái… Nếu như khách…

B: Nếu như rứa là phải có hẹn giờ.

A: Nghĩa là sẽ có hẹn giờ nữa…

B: Ờ.

A: Không, em nghĩ là mình có thể thay đổi luôn cái trạng thái giờ hẹn của khách thành nửa tiếng sau.

B: Đấy, phải có thay đổi được cái giờ nớ nữa.

A: Nghĩa là thay đổi được giờ đặt, giờ hẹn.

B: Đúng rồi.

A: À chị có muốn là… ví dụ như là sau khi hủy thì sẽ chỉ có một khoảng thời gian nhất định để gọi là có thể chỉnh sửa lại thôi hay là chị muốn là lúc nào cũng sẽ sửa được?

B: Trong ngày nớ thôi.

A: Trong ngày.

B: Ờ. Tức là nếu như mà quá cái giờ đóng cửa, quá cái giờ bếp nghỉ thì chịu.

A: Giờ bếp nghỉ là mấy giờ chị?

B: 10 giờ.

A: 10 giờ tối… À còn ví dụ như thời gian mình bắt đầu nhận đơn để mình đặt cái giới hạn giờ á.

B: 9 giờ sáng bắt đầu mở cửa.

A: 9 giờ sáng đến 10 giờ tối..

A: Cảm ơn chị đã hỗ trợ tụi em trong buổi phỏng vấn ngày hôm nay.

B: Ok em.