**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN (BUỔI 1)**

**Mục đích: Thu thập yêu cầu cho hệ thống quản lý đặt bàn**

1. **Tìm hiểu về hệ thống hiện tại (as-is system)**
   1. Hiện tại, nhà hàng đang nhận đặt bàn thông qua các phương tiện nào? Các phương tiện này đòi hỏi nhà hàng phải sử dụng các nguồn lực như thế nào? *(nhân sự, tài chính, máy móc thiết bị)*
      1. Nhà hàng có mong muốn giảm mức sử dụng nguồn lực cho việc nhận đặt bàn không? Nếu có thì muốn giảm như thế nào? *(nhân viên, chi phí hay thiết bị, giảm bao nhiêu)*
      2. Nhân viên sẽ chỉ nhận đặt bàn tại nhà hàng bằng các thiết bị của nhà hàng hay có thể xử lý đặt bàn tại nhà riêng hoặc bất cứ đâu nhân viên muốn và sử dụng thiết bị riêng của mình?
   2. Quy trình nhận 1 yêu cầu đặt bàn của nhà hàng gồm bao nhiêu bước và giai đoạn; các bước diễn ra như thế nào?
      1. Bao lâu thì một yêu cầu đặt bàn được hoàn tất?
      2. Cụ thể thời gian cho từng bước trong quy trình? (nếu quy trình nhận đặt bàn có sử dụng nguồn lực tài chính thì sử dụng tại bước nào, bao nhiêu và vì sao?)

*\* Trong quy trình nhận hàng có bước nào tốn quá nhiều thời gian hoặc chi phí không? Giữa các bước có các khoảng thời gian chết không?*

* + 1. *(Nếu có thời gian chết)* Thời gian chết đó ở giữa các bước nào? Nguyên nhân dẫn đến sự ngắt quãng giữa các bước trong quy trình?
  1. Nhà hàng quản lý bàn như thế nào? *(bàn trống hay đã đặt, thời gian đã đặt là khi nào, khi nào thì trống; thông tin khách đặt, các yêu cầu đặc biệt khác của khách; ghi chép ở đâu và như thế nào)*
     1. Nhà hàng có chia bàn thành nhiều loại không? *(kích thước bàn, số chỗ ngồi, vị trí bàn,...)*
        1. *(Nếu có chia)* Khách được tự chọn loại bàn mình muốn hay nhà hàng được tự sắp xếp cho khách để phù hợp với cách quản lý của nhà hàng?
        2. *(Nếu không chia)* Nhà hàng sắp xếp bàn cho khách như thế nào? *(theo số bàn, theo vị trí bàn, ngẫu nhiên,...)*
     2. Khách hàng đặt món vào lúc đặt bàn hay đặt món lúc đến nhà hàng hay khách hàng có thể tự chọn 1 trong 2?
     3. Khi đặt bàn khách hàng có cần đặt cọc không?
        1. *(Nếu có)* Tiền cọc được tính như thế nào?
        2. *(Nếu có)* Hiện tại nhà hàng nhận thanh toán tiền cọc qua hình thức nào? Nhân viên ghi nhận và tính toán như thế nào?
     4. Khách hàng có cần ước lượng thời lượng dùng bữa với nhà hàng khi đặt bàn không?
        1. *(Nếu có)* Thay đổi về lượng thời gian có ảnh hưởng đến chi phí của khách hàng không?
     5. Nhà hàng chỉ nhận khách đã đặt bàn trước hay có nhận cả các khách hàng đến bất ngờ?
        1. *(Nếu có nhận khách đến bất ngờ)* Khách đến bất ngờ sẽ được sắp xếp tại các khu riêng biệt hay chung với khách đã đặt bàn?
           1. *(Nếu chung)* Nhà hàng đồng bộ các bàn trống và đã đặt trên hệ thống như thế nào? *(nhân viên nhận đặt bàn ghi nhận bàn đã bận như thế nào?)*
  2. Nhà hàng có chương trình khách hàng thân thiết không?
     1. *(Nếu có)* Các tiêu chuẩn cho 1 khách hàng thân thiết là gì?
     2. *(Nếu có)* Khách hàng thân thiết sẽ nhận được những lợi ích gì khi đến nhà hàng những lần tiếp theo?
  3. Trong quá trình nhận đặt bàn từ trước đến nay, nhà hàng đã từng gặp vấn đề gì chưa? *(bị nhỡ yêu cầu đặt bàn, trùng bàn, không xử lý kịp yêu cầu đặt bàn do số lượng khách đặt bàn tăng đột biến,...)*
     1. Nguyên nhân dẫn đến các vấn đề đã gặp là gì, vấn đề xảy ra tại bước nào của quy trình? Nhà hàng đã giải quyết các vấn đề đấy như thế nào?
     2. Nhà hàng đã từng đưa ra giải pháp nào để ngăn chặn các vấn đề đó tái diễn chưa? Nếu có, các giải pháp đó có thành công không?

1. **Đưa ra các kiến nghị cho nhà hàng về hệ thống mới**
   1. Nhà hàng có những mong muốn gì về giao diện hệ thống? *(tone màu, ngôn ngữ,...)*
   2. *(Nếu 1.1.2 trả lời ý 1)* Nhà hàng có muốn tạo một ràng buộc cho hệ thống về vị trí hoặc thiết bị đăng nhập nhằm trách các trường hợp bị can thiệp từ bên ngoài không?
   3. *(Nếu 1.3.3 trả lời có)* Về vấn đề thanh toán, nhà hàng có muốn hệ thống giúp nhân viên tính tổng chi phí khách hàng phải trả và số tiền còn lại không? *(sau khi nhân viên nhận được thanh toán cọc trước vào tài khoản nhà hàng và nhập vào hệ thống)*
   4. *(Nếu 1.3.4 trả lời có)* Nhà hàng có muốn hệ thống tích hợp một lịch biểu giúp nhà hàng có 1 cái nhìn tổng quát về thời gian rảnh cho từng bàn không?
      1. *(Nếu có)* Nhà hàng có yêu cầu gì về giao diện hoặc cách hiển thị của lịch biểu không? *(lịch ngày, lịch tuần, lịch tháng, màu sắc,...)*
   5. *(Nếu 1.4 trả lời có)* Nhà hàng có muốn hệ thống giúp lưu thông tin khách hàng và gửi nhắc nhở khi khách hàng đủ điều kiện trở thành khách hàng thân thiết không? *(bao gồm áp dụng chiết khấu hoặc quà tặng hoặc các ưu đãi khác cho khách hàng thân thiết)*
   6. Nhà hàng có những mong đợi gì về tính năng thông báo từ hệ thống để giúp nhà hàng không bị bỏ lỡ thông tin? *(tính năng nhận thông báo qua email, số điện thoại, giao việc trực tiếp cho các bộ phận,,..)*

*\* Dựa trên các câu trả lời của nhà hàng về quy trình, các bước đặt bàn để đưa ra các kiến nghị khác*

* 1. Ngoài các tính năng đã nhắc đến, nhà hàng còn mong muốn cải thiện vấn đề gì nữa không?

1. **Thống nhất các yêu cầu cho to-be system**