**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# **1. Thông tin chung.**

## **1.1. Thời gian: 9h ngày 20/3/2023**

## **1.2. Địa điểm: Pappa Rau Má Xanh - 223 Nguyễn Văn Thoại**

## **1.3. Thành phần tham gia phỏng vấn:**

- Người phỏng vấn A

- Người phỏng vấn B

- Người phỏng vấn C

- Người phỏng vấn D

- Người phỏng vấn E

- Khách hàng

# **2 . Mục đích buổi phỏng vấn:**

- Thu thập thông tin và yêu cầu về phát triển hệ thống hỗ trợ bán hàng.

# **3 . Khái quát yêu cầu:**

- Giao diện dễ nhìn, dễ sử dụng

- Phân danh mục các loại nước uống riêng biệt

- Phần mềm phải xử lý nhanh gọn và chính xác

- Bảo mật thông tin khách hàng

- Tổng kết số lượng đơn hàng và doanh thu có trong ngày

- Thống kê báo cáo hằng ngày, tuần, quý

- Có boxchat để trao đổi với khách hàng

- Có chức năng theo dõi quá trình vận chuyển đơn hàng đến khách hàng

- Có chức năng đổi trả nếu khách bị nhầm trong quá trình đặt hàng

- Chức năng thanh toán tại chỗ offline

# **4. Chi tiết yêu cầu:**

## **4.1. Yêu cầu chức năng:**

### **4.1.1 Cập nhật các sản phẩm và khuyến mãi**

* Hàng quý cập nhật các chương trình khuyến mãi hoặc điều chỉnh giá sản phẩm.
* Cập nhật các sản phẩm mới (việc cập nhật cần có ảnh mi, thông tin chi tiết về sản phẩm, mức size và mức giá đi kèm)

### **4.1.2 Tổng kết số lượng đơn hàng và doanh thu có trong ngày**

+ Tổng kết số lượng hàng hóa đã bán và doanh thu nhận được được trong một ngày làm việc để dễ quản lý.

### **4.1.3 Thống kê báo cáo hằng ngày, tuần, quý**

+ Lập thống kê báo cáo hàng ngày, tuần, quý để dễ so sánh và nắm bắt được tình trạng kinh doanh của quán

### **4.1.4 Có boxchat để trao đổi với khách hàng**

+ Trong quá trình đặt hàng và giao hàng thì cần tạo ra một boxchat để có thể trao đổi giữa khách hàng và quán để có thể xử lý các sự cố phát sinh.

### **4.1.5 Có chức năng theo dõi quá trình vận chuyển đơn hàng đến khách hàng**

+ Trong quá trình vận chuyển hàng hóa thì có mục đó là theo dõi đơn hàng để biết được tình trạng giao hàng của sản phẩm để biết được đơn hàng đã đến tay của khách hàng chưa và có sự cố gì trong quá trình giao hàng không

### **4.1.6 Có chức năng đổi trả nếu khách bị nhầm trong quá trình đặt hàng**

+ Trong quá trình đặt hàng thì có thể khách hàng order nhầm hoặc muốn đổi sang món khác thì cần phải có chức năng này để hỗ trợ cho khách hàng (trong UCD, có đổi trả mất phí và không mất phí, trong khi trong biên bản không thấy nói về vấn đề này)

Trong biên bản phỏng vấn không có chức năng khách đặt, tại sao trong UCD lại có?

Trong UCD, Nhân viên Cập nhật cái gì? (tên UC chưa chính xác), chiều mũi tên của extend sai

Báo cáo thống kê, phải là mối quan hệ extend với 2 UC màu vàng (UC màu vàng đang đặt tên sai quy cách)

## **4.2. Yêu cầu phi chức năng:**

### **4.2.1 Giao diện dễ nhìn, dễ sử dụng**

+ Không rườm rà, nhiều chi tiết, đơn giản hóa để nhân viên dễ sử dụng

### **4.2.2 Phân danh mục các loại nước uống riêng biệt**

+ Phân rõ các danh mục và đồ loại nước uống khác nhau thành từng danh mục (ví dụ: phân loại nước ép, sinh tố, cà phê, rau má, sinh tố)

### **4.2.3 Phần mềm phải xử lý nhanh gọn và chính xác**

+ Được tối ưu hóa, sử dụng lâu không bị lag hay đứng máy

### **4.2.4 Bảo mật thông tin khách hàng**

+ Chỉ cần biết tên của khách hàng, không cần thông tin cụ thể

# **5 . Những vấn đề chưa giải quyết được:**

- **Yêu cầu chức năng:**

+ Chưa đi sâu vào việc báo cáo thống kê( ví dụ báo cáo thống kê những gì, số lượng hàng đã bán, còn tồn lại là bao nhiêu, thu và chi như thế nào)

+ Để hạn chế tình trạng sai sót trong quá trình thanh toán thì a/c có muốn phần mềm có chức năng tự tính số tiền phải trả cho khách hàng không.

- **Yêu cầu phi chức năng:**

+ Anh chị có muốn làm nổi bật những dòng note nhỏ trong đơn order để nhân viên dễ nhìn thấy hay không?

+ Trong khi thanh toán, a/c có muốn giao diện của mình phân ra 3 mục: chuyển khoản, quẹt thẻ, tiền mặt không.

+ Chưa có phần điền số lượng (vd như khách hàng đặt bao nhiêu ly hệ thống sẽ hiển thị thanh cộng trừ để tăng hay giảm số lượng khách order nước)

# **6 . Chi tiết nội dung phỏng vấn:**

**Người phỏng vấn A:** Xin chào anh, tụi em hiện đang là sinh viên trường Đại học Kinh Tế Đà Nẵng, không biết anh có thể dành cho tụi em một chút thời gian để phỏng vấn được không ạ?

**Khách hàng:** Được em

**Người phỏng vấn A:** Mục đích của nhóm em tới đây muốn là được tìm hiểu về cách thức bán hàng cũng như là quy trình làm việc của quán mình đấy ạ.

**Người phỏng vấn A:** Vậy anh cho em hỏithông thường bình quân trong 1 ngày quán sẽ có bao nhiêu đơn đặt hàng đặt qua app ạ?

**Khách hàng:** Thì thông thường đặt hàng qua app thì khoảng 20 – 30 đơn nhưng trong những giờ cao điểm thì có thể 70 – 100 đơn trên một ngày.

**Người phỏng vấn A:** Đối với những khách hàng online có nhu cầu đặt hàng thì quán có sử dụng app gì để hỗ trợ không ạ?

**Khách hàng:** Hiện tại bên anh đang sử dụng 3 app đó là Baemin, Loship, Grabfood, cái đó anh dùng để hỗ trợ khách hàng đặt online qua mạng.

**Người phỏng vấn B:** Anh có thể cho em biết về quy trình bán hàng qua app của quán mình diễn ra như thế nào không ạ?

**Khách hàng:** Ban đầu khách hàng sẽ đăng nhập vào hệ thống sau đó sẽ chọn một sản phẩm mà mình mong muốn (và áp dụng các chương trình chiết khấu, khuyến mãi nếu có) sau đó sẽ lên đơn hàng và gửi đi, nếu khách hàng muốn đổi trả và đổi trả khi quán chưa nhận đơn hàng thì vẫn đổi được bình thường mà không mất phí ngược lại sẽ chịu một phần phí dựa trên sản phẩm mà khách hàng đã đặt. sau đấy quán sẽ làm món và giao đến tay khách hàng

**Người phỏng vấn B:** Không biết là trong quá trình bán hàng đó thì mình có gặp phải bất kỳ khó khăn, trở ngại nào không?

**Khách hàng:** Nó có một cái bất lợi ví dụ như khi mà đặt hàng bên Grab hay là Loship thì khi mà khách đặt hàng thì nó sẽ có hiện một dòng thông báo ví dụ như khách đặt món nước, cà phê thì ở phía dưới nó sẽ có những chú thích rất là nhỏ( như không đường, không đá) thì rất khó quan sát ví dụ quán đông khách các bạn nhân viên làm không kịp chỉ xem lướt qua thì rất dễ bị nhầm lẫn thì về vấn đề này nhiều quán bị comment nói về việc quán làm sai yêu cầu của khách làm ảnh hưởng đến uy tín, cũng như chất lượng nước uống của quán thì đấy là một trong những cái khó khăn còn thật ra bây giờ các bây giờ thì người ta đã cải tiến, cải thiện sao cho khách hàng dễ đặt và quán họ dễ làm và dễ phục vụ ra các sản phẩm tốt nhất và nhanh nhất.

**Người phỏng vấn C:** Quán có thường xuyên cập nhật phần mềm không ạ ví dụ như muốn thêm món mới, cập nhật các chiết khấu, khuyến mãi ?

**Khách hàng:** App bên anh sử dụng thì sẽ cập nhật hàng quý việc cập nhật đó có thể liên quan đến các hoạt động như update điều chỉnh giá hoặc các chương trình khuyến mãi dành cho khách hàng. Còn về việc thêm sản phẩm mới thì anh nghĩ khi thêm sản phẩm mới cần phải có ảnh, thông tin chi tiết về sản phẩm, mức giá, loại size.

**Người phỏng vấn C:** Vậy thì quá trình cập nhật đó sẽ xảy ra như thế nào ạ:

**Khách hàng:** Khi bên anh có nhu cầu về việc cập nhật và điều chỉnh thì sẽ liên hệ với bộ phận kỹ thuật, thì ban đầu người ta sẽ đăng nhập vào hệ thống để tiến hành điều chỉnh thì trong đó người ta sẽ tiến hành sửa đổi hoặc cập nhật các thông tin theo yêu cầu của bên anh ( như chiết khấu, điều chỉnh giá, …) bởi vì đó là chuyên môn của người ta nên về vấn đề này thì anh cũng không rõ cho lắm

**Người phỏng vấn C:** Quán có làm báo cáo doanh thu vào cuối ngày không? Nếu có thì làm bằng phần mềm nào? ( Có thuận tiện và nhanh chóng hay không?)

**Khách hàng:** Có chứ, hiện tại 2 quán của anh thì có đưa ra quy trình là đầu ca, sáng thu tiền bao nhiêu và bàn giao lại cho ca làm tiếp theo đến cuối ngày thì ca tối sẽ chốt sổ còn trên app sẽ báo tổng doanh thu là bao nhiêu, bên anh còn có kế toán nữa nên kế toán sẽ cập nhật và báo doanh thu với chi phí cho anh để anh kiểm tra lại toàn bộ. Còn về phần mềm thì bên anh dùng phần mềm KiotViet. Anh mua gói sử dụng trong vòng 3 năm, nó sẽ cập nhật doanh thu hằng ngày, hằng tuần, hằng tháng cho mình.Bây giờ đa số quán nào mở ra hiện nay đều phải sử dụng phần mềm để nó tính bill, thu nhập của quán. Anh chỉ cần ở nhà check camera, check app là anh sẽ biết doanh thu như thế nào nhưng mà nó cũng có nhiều vấn đề như là lỗi 1 cái là bắt đầu các nhân viên sẽ bị luống cuống trong việc tính tiền hoặc là sử dụng nhiều quá phần mềm nó sẽ bị đơ, bị lag.

**Người phỏng vấn C:**  Nhóm chúng em đang muốn phát triển một ứng dụng để hỗ trợ cho việc bán hàng (QUICK ORDER) nhằm cải thiện những nhược điểm mà hệ thống cũ đang gặp phải để từ đó đưa ra một hệ thống có thể hỗ trợ hiệu quả hơn cho việc kinh doanh của của quán mình phát triển hơn.

Vậy nếu được phép, chúng em có thể đặt một số câu hỏi để hiểu rõ hơn về những mong muốn cũng như những yêu cầu của a/c để phục vụ cho việc phát triển ứng dụng của chúng em được không?

**Khách hàng:** Được chứ!

**Người phỏng vấn D:** Cho em hỏi khi mà anh lựa chọn app để phục vụ hoạt động kinh doanh của mình thì anh thường quan tâm đến những điều gì? Ví dụ như: tốc độ xử lý có nhanh hay không hay việc cập nhật, giá cả có phù hợp với anh hay không?

**Khách hàng:** Anh cũng không rõ các quán khác như thế nào nhưng đối với riêng anh, anh mong muốn một app khi mở lên giao diện của nó phải dễ nhìn, dễ sử dụng, ví dụ như nói riêng đi, quán của anh chuyên về rau má, nước ép, cà phê này kia, khi mở app lên các bạn nhân viên sẽ tìm được ngay món khách cần order, ví dụ như khách order nước ép ổi, khi nhân viên mở giao diện thì sẽ tìm được ngay món nước ép ổi để phục vụ cho khách, anh thấy rất nhiều phần mềm như Kiotviet lúc đầu cài đặt cho anh, họ để menu tầm 30-40 món đưa vào và không sắp xếp gì, để full luôn màn hình. Khi anh mở giao diện app ra, thì sẽ gặp những trường hợp như là order sai nước, không phân ra các loại nước uống ví dụ như nước ép thì mình sẽ có các loại nước ép ổi, nước ép dưa hấu thì lúc đầu nó không có những cái như vậy. Anh bắt đầu yêu cầu họ phải làm chi tiết cho anh, để khi anh cần thì anh chỉ việc bấm vào nước ép thì nó sẽ hiển thị ra những danh mục là nước ép cho mình, việc đó anh cảm thấy rất tiện lợi và nhanh, tầm mấy giây thôi là xong việc order cho khách. Đấy là một cái anh yêu cầu bên Kiotviet, nhưng nhiều chủ họ không biết, họ chỉ nghĩ đơn giản là để full màn hình, đến lúc đông khách, khách order mình cứ đi tìm nó sẽ làm chậm tiến độ và để khách chờ trong thời gian rất lâu, vừa mất thời gian của cả 2 bên vừa có thể sẽ order lộn món cho khách. Thêm một cái nữa là về việc đồng bộ, khi mà sử dụng phần mềm nhiều lúc máy sẽ bị treo, số tiền sẽ không được chuyển vào tổng doanh thu, đến cuối ngày tiền sẽ bị chênh lệch giữa tiền trong phần mềm và tiền thực tế.

**Người phỏng vấn D:** Còn về các chức năng và hoạt động của app anh có mong muốn những yêu cầu như là việc quản lý đơn hàng hay thống kê các báo cáo cho nó dễ dàng hơn không?

**Khách hàng:** Thực ra bây giờ phần mềm nào về việc quản lý bán hàng thì đa số họ cũng cải thiện tối đa vấn đề đấy rồi vì nếu không cải thiện thì app sẽ không làm được, phần mềm sẽ không được người khác mua và sử dụng. Thì cái đấy là điều tối thiểu nhanh gọn và chính xác thì người ta mới dùng, bởi vì bọn anh mua 3 năm hết mười mấy triệu,một cái chi phí như thế để sử dụng 1 cái app thì phải đạt được những vấn đề đấy còn không thì tốn tiền để mua làm gì.

**Người phỏng vấn D:** Khi kết thúc ca làm của một ngày thì anh có muốn hệ thống tổng kết số lượng đơn hàng đã bán và doanh thu của ngày đó lại để dễ quản lý hơn không?

**Khách hàng:** Ở trong cái phần mềm đó có sẵn rồi, bây giờ phần mềm nào cũng có chức năng đấy, một ngày bao nhiêu đơn, tổng doanh thu bao nhiêu, cuối ngày chỉ cần bấm vô là cập nhật liền.

**Người phỏng vấn D:** Trong phần mềm là đã hệ thống hết tất cả ạ?

**Khách hàng:** Đúng rồi, bây giờ phần mềm bán hàng nào kể cả Kiotviet, papa chat hay sapo đều cũng có cái đấy rồi, có cái đấy đầu tiên, thì mục đích của những người làm chủ như bọn anh, những người bán ra như này, bọn anh cần biết doanh thu cuối ngày, cái đấy là điều chắc chắn là phải có rồi.

**Người phỏng vấn E:** Còn về chức năng bảo mật thông tin của app thì anh có yêu cầu gì không ạ?

**Khách hàng:** Về app hay là về bên phần mềm

**Người phỏng vấn E:** Bên app ạ

**Khách hàng:** Thực ra bây giờ anh thấy trên 3 app anh đang sử dụng là Grab, Baemin, Loship thì bọn anh chỉ biết tên thôi không có thông tin của khách hàng, tất cả các app đều như thế

**Người phỏng vấn E:** Mình chỉ cần tên của khách hàng thôi hay sao ạ?

**Khách hàng:** Bởi vì cái đó là điều tuyệt mật, không được cho, các bạn có biết vì sao không?

**Người phỏng vấn E:** Em nghĩ nếu thông tin của khách hàng không được bảo mật thì các đối tượng xấu sẽ lợi dụng để lừa đảo.

**Khách hàng:** Không, cái đó không cần, cái đó không có liên quan đến lừa đảo này kia, anh đang hỏi bọn em là tại sao bên app lại không cho quán biết thông tin của khách hàng? Biết vì sao không? Đây để anh chia sẻ luôn đấy là khi mà đã có thông tin rồi đúng không thì khách gọi điện cho quán đặt luôn trực tiếp chứ không cần qua trung gian làm gì, chi phí cho mỗi lần khách đặt qua app thì từ mười mấy đến 20k tiền phí mà giá nó tăng lên 20%, ví dụ như hiện tại em bán ly nước ép giá 22k nhưng trên app lại 25k-27k thì để anh còn trừ chiết khấu cho bên app, ngoài cái tiền chiết khấu thêm 20% đấy thì khách hàng còn phải trả thêm tiền ship 15- 20k nữa, 15-20k cộng với 20% thì bằng cả 1 ly nước rồi, thì thông tin khách hàng là chuyện tuyệt mật, không bao giờ app đưa ra, gọi là cướp khách nên mình không cần phải tuyệt mật mà app sẽ tự tuyệt mật với mình.

**Người phỏng vấn E:** Còn về chức năng thanh toán và đổi trả, ví dụ như là khách hàng order nhầm và muốn đổi trả thì sao ạ?

**Khách hàng:** Hiện tại trên app có cái chức năng đó là ví dụ như huỷ đơn, đổi trả, nếu như khách đặt rồi mà bên quán anh hết hàng hoặc thế này kia thì chỉ có một là khách hàng không được huỷ đơn, hiện tại ở trên các app cũng thế thôi, em đã đặt rồi thì em không được huỷ, chỉ có bên chủ quán hoặc bên shipper mới được huỷ, họ làm như thế cũng đúng thôi, các bạn có biết vì sao không?

**Người phỏng vấn E:** Để tránh bom hàng ạ

**Khách hàng:** Chính xác, các bạn cứ đặt xong rồi huỷ đặt xong rồi huỷ, quán làm xong hết rồi shipper mang đến tận nhà chẳng thấy đâu thì có phải chết không.

**Người phỏng vấn E:** Vậy thì trong cái app đó mình có muốn tạo ra một cái boxchat để trao đổi với khách hàng không?

**Khách hàng:** Trong các app hiện tại đã có chức năng đấy rồi

**Người phỏng vấn E:** Vậy bên em muốn hỏi một câu cuối cùng là trong app bên em có một đề xuất phần chức năng là theo dõi quá trình vận chuyển đơn hàng đến khách hàng, thì không biết anh có yêu cầu gì không?

**Khách hàng:** Anh thấy ở trên các app cũng đã có hết rồi, shipper di chuyển đến đâu cũng có, anh cũng không biết rõ lắm**.**

**Người phỏng vấn E:** Giờ trên Loship hay Baemin thì cũng có.

**Khách hàng:** Anh cũng không để ý lắm, hãy chỉ có bên đặt hàng vận chuyển mới hiện lên map thôi đúng không. Anh nghỉ là nếu có chức năng đấy thì tốt. Ví dụ mình bận, có khách hay lịch đi làm việc khoảng tầm 5-10 phút thôi và tầm 3-4 phút nữa phải đi, nhưng mà dọc đường mình thấy shipper gần chỗ mình thì mình gọi cho shipper mang đến luôn nơi mình chuẩn bị tới, thay vì họ mang đến cho nhà mình. Anh nghĩ đó là một cái hay, nếu mà cải thiện trong cái app thì nó là vấn đề hay, tiện lợi cho khách, nhưng mà bên chủ quán thì không có tác dụng nhiều, cái đấy chỉ cho những người đặt hàng thôi, họ bận công việc này kia, họ di chuyển họ không thể đứng đợi lấy hàng được.

**Người phỏng vấn E:** Không biết anh có mong muốn gì về chức năng thanh toán trên app không ạ, ví dụ như trả trước qua app, tích hợp các hình thức thanh toán online

**Khách hàng:** Ở đây thì các bạn shipper rất nhiều và liên quan đến các bạn shipper nữa. Nó không phải 2 đối tác nữa mà là 3 đối tác, chủ quán, shipper và khách hàng. Ví dụ nếu khách hàng với chủ quán trả trực tiếp tiền cho nhau, thì nếu như shipper không giao hay có vấn đề này kia thì lúc đấy xử lý như thế nào. Anh nghĩ cái app có thành công hay không là nhờ vào shipper, shipper không giao thì dù có đặt đơn hàng thành công thì người đặt làm được gì. Cho nên cái vấn đề trả trực tiếp, thanh toán trực tiếp khách hàng cho chủ quán là điều không thể vì điều đó rất nguy hiểm. Ví dụ nếu trả thành công, shipper đau bụng, hay đi chơi có vấn đề gì đấy, ra đường xe hỏng hóc không đi được, thì họ phải làm sao, hủy cũng không hủy được tại vì đã thanh toán rồi. Thì lúc đấy khách hàng đói bụng thì làm sao, chỉ có hủy đơn đi đặt chỗ khác thì mất luôn cả đơn cũ và tiền. Nên anh nghĩ đó là điều không thể

**Người phỏng vấn E:** Từ nãy đến giờ tụi em cũng đã thu thập được thông tin từ anh. Chúng em cảm ơn anh đã dành thời gian trả lời câu hỏi của chúng em.