**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# **1**. **Thông tin chung**

## **1.1** **Thời gian**

* 8h đến 8h30 ngày 10/03/2024

## **1.2** **Địa điểm**

* Trà sữa Huacha - cơ sở 206 Lê Thanh Nghị

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

* Người phỏng vấn : Nhóm 48K21.1.04 - Trường ĐHKT Đà Nẵng:
* Nguyễn Thanh Thảo
* Nguyễn Huỳnh Hương
* Phan Thị Thanh Nhàn
* Võ Thị Thu Trang
* Người trả lời phỏng vấn: Anh Nguyễn Hoàng Minh Vũ - chủ chuỗi cửa hàng trà sữa Huacha tại Đà Nẵng
* Record buổi phỏng vấn: Lê Thị Bích

# **2** **Mục đích buổi phỏng vấn:**

* Hiểu rõ nhu cầu, mong muốn cũng như các vấn đề mà khách hàng gặp phải trong việc quản lý nhân sự để thiết kế một ứng dụng quản lý nhân sự phù hợp nhất với quán.

# **3** **Khái quát yêu cầu:**

* Yêu cầu chức năng:
* Quản lý thông tin nhân viên
* Quản lý chấm công
* Tính lương nhân viên
* Đăng ký và hỗ trợ chia lịch làm việc
* Yêu cầu phi chức năng:
* Bảo mật và thiết lập tài khoản nhân viên
* Cài đặt thông báo
* Giao diện của hệ thống

# **4** **Chi tiết yêu cầu:**

4.1. Yêu cầu chức năng:

4.1.1. Chức năng quản lý thông tin nhân viên:

* Ứng dụng sẽ quản lý những thông tin sau của nhân viên: Tên tuổi, quê quán, số điện thoại, số tài khoản ngân hàng, căn cước công dân
* Mục này sẽ có 3 chức năng chính: Thêm, sửa, xóa thông tin của nhân viên, phần này sẽ do chủ quán quản lý.
* Nhân viên phải bắt buộc điền đầy đủ các thông tin, không được để trống.
* Tài khoản của chủ quán sẽ quản lý các thông tin nhân viên
* Chỉ có chủ quán hoặc quản lý mới có quyền sửa / xóa thông tin nhân viên.

4.1.2. Chức năng quản lý chấm công:

* Chấm công bằng cách quét mã tại quán vào đầu ca và cuối ca làm.
* Tính số giờ đi trễ ( nếu có ):
* Trễ 5 - 10 phút : vẫn tính giờ như bình thường
* Trễ trên 10 phút: trừ 1 tiếng của ca làm đó
* Các trường hợp trễ trên 20p trừ lần theo như trên
* Trễ quá 3 tiếng: không chấm công ngày hôm đó

4.1.3. Chức năng tính lương cho nhân viên:

* Ứng dụng tích hợp chức năng tính lương từ dữ liệu chấm công
* Tính lương cho nhân viên dựa trên 3 cấp khác nhau:
* Cấp S1 ( Giờ làm < 1.000h ) : 15.000đ/h
* Cấp S2 ( Giờ làm 1.000 - 10.000h ) : 17.000đ/h
* Cấp SS ( Giờ làm > 10.000h ) : 20.000đ/h
* Trừ lương nhân viên nếu có lỗi: đi trễ
* Thưởng nhân viên: nhân viên từ 120h đạt KPI trên 8.000.000/tháng thưởng thêm 50.000đ

4.1.4. Chức năng đăng ký và hỗ trợ chia lịch làm việc:

* Tạo một bảng tính để nhân viên tíc vào các ca làm rảnh trong tuần.
* Lịch được xếp linh động mỗi tuần, mỗi ngày có 3 ca làm việc:
* Ca sáng : 7h - 12h
* Ca chiều: 12h - 17h
* Ca tối: 17h - 22h
* Nhân viên sẽ tích “X” vào các ô dựa theo các ca làm và người chủ sẽ duyệt và sắp xếp các ca sao cho cân đối và hợp lý nhất.
* Ứng dụng phải đảm bảo tính minh bạch và chính xác

4.2.Chức năng phi chức năng:

4.2.1.Chức năng bảo mật và thiết lập tài khoản nhân viên:

* Mỗi nhân viên sẽ có 1 tài khoản để đăng nhập, 1 mã riêng, đó cũng là mã nhân viên để quản lý chấm công cũng như tính lương.

4.2.2. Giao diện

* Màu chủ đạo trắng và xanh
* Thiết kế thiên hướng về các loại Hoa và Trà
* Mỗi tính năng sẽ theo từng mục riêng biệt, chẳng hạn như có thể phân chia theo ô vuông nhỏ, trong từ ô sẽ có các mục con chi tiết hơn.

4.2.3. Chức năng thông báo:

* Thông báo khi xếp lịch chưa hợp lý hoặc chênh lệch nhiều giữa các nhân viên
* Thông báo khi có sự kiện, yêu cầu, thông tin quan trọng

4.2.4. Nền tảng hoạt động:

* Trên iOS và Android

# **5 Các vấn đề chưa giải quyết**

* Yêu cầu chức năng:
* Các thông tin chấm công sẽ được tổng hợp và hiển thị như thế nào? Ứng dụng sẽ tự tính giờ làm dựa trên dữ liệu chấm công rồi xuất ra file excel hay sao?
* Nếu nhân viên mắc lỗi trong ca làm thì sẽ tính tiền phạt bằng cách nào và như thế nào?
* Nhân viên đạt thưởng KPI sẽ được tính vào lương hay sao? Nếu vậy thì bằng cách nào?
* Chốt lại quy trình tính lương : tổng hợp giờ in giờ out => Tính số giờ làm việc => Trừ đi nếu trễ => Đối chiếu cấp s1, s2, ss => Tính lương và xuất file excel
* Ví dụ như tăng ca hoặc đổi ca làm thì ứng dụng sẽ tự động cập nhật dựa theo số giờ và mã nhân viên rồi tổng hợp như bình thường?
* Đăng kí ca làm thì có thời gian mở và đóng không? ví dụ như đăng kí từ 7h sáng chủ nhật đến 22h tối thứ 2, sau đó lịch sẽ đóng, chủ sẽ chốt danh sách và sắp xếp ca , nhân viên quên không đăng kí ca thì sao?

* Yêu cầu phi chức năng:
* Nhân viên đăng nhập vào Ứng dụng như thế nào?
* Mức chi phí sẵn sàng bỏ ra để thiết kế ứng dụng là bao nhiêu?
* Cách đặt mã nhân viên của nhân viên như thế nào?
* Tìm thông tin nhân viên bằng cách nào?
* Mỗi nhân viên sẽ có tài khoản , vậy thì trong mục thông tin của nhân viên thì hiển thị thông tin gì( Cập nhật số giờ đã làm trong tháng, còn tổng tất cả nhân viên thì chỉ có chủ mới được xem)

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

<Ghi chép lại toàn bộ nội dung cuộc phỏng vấn>

A: Người phỏng vấn

B: Người được phỏng vấn

A: Em chào anh ạ. Chúng em là sinh viên lớp 48K21.1 thuộc Khoa Thống Kê-Tin Học trường Đại học Kinh Tế Đà Nẵng, hiện đang thiết kế ứng dụng cho các quán ăn, quán cafe. Cảm ơn huacha đã tin tưởng lựa chọn chúng em . Cảm ơn anh đã dành một chút thời gian rảnh cho bọn em có thể phỏng vấn để xây dựng những chi tiết, những yêu cầu mà quán mong muốn nhằm tạo ra một ứng dụng quản lý nhân sự ưng ý và phù hợp nhất. Quán mình hoạt động từ khi nào và mở bán trong vòng bao lâu?

B: Quán mình hiện tại đã mở bán trong vòng hơn 1 năm rồi từ tháng 3 năm ngoái

A: Anh có thể chia sẻ một chút về tình hình kinh doanh quán hiện tại không?

B: Hiện tại quán mình đã mở được 3 chi nhánh, công việc đang dần ổn đỉnh đi vào tiến trình đúng

A: Với những cơ sở như vậy thì quán mình hiện tại có bao nhiêu nhân viên?

B: Quán mình thì khoảng tầm 20 bạn nhân viên part time và hiện chưa có nhân viên full time

A: Vậy mỗi cơ sở sẽ có khoảng tầm bao nhiêu nhân viên?

B: À mỗi cơ sở thì có tầm 10 bạn

A: Với số lượng nhân viên như vậy thì anh có dễ dàng kiểm soát nhân viên mỗi ngày không?

B: Việc quản lý các bạn nhân viên còn khá khó khăn, anh đang cố gắng xây dựng quy trình hoặc một cái gì đó có thể quản lý nhân viên rõ ràng và dễ dàng hơn

A: Trong quy trình quản lý thông tin nhân viên thì anh muốn nắm giữ thông tin gì về nhân viên?

B: Anh muốn nắm thông tin cơ bản như tên, tuổi, số điện thoại và căn cước công dân

A: Trong ứng dụng tụi em xây dựng thì anh muốn có chức năng gì trong việc đăng nhập vào ứng dụng để vào mục quản lý thông tin nhân viên?

B: Anh muốn có thể sử dụng số điện thoại để đăng nhập sau đó ứng dụng sẽ hiện ra thông tin như tên, tuổi, quê quán, công việc, chức vụ hiện tại đang làm tại quán.

A: Anh có muốn tích hợp các chức năng thêm, xóa, sửa các thông tin nhân viên hay không?

B: Anh muốn thêm chức năng đó vào ứng dụng. Nó sẽ phù hợp cho việc khi nhân viên nghỉ việc, chuyển đổi số tài khoản, số điện thoại.

A: Dạ được ạ. Nếu anh muốn thêm thông tin gì hoặc bỏ bớt thông tin gì thì cứ nói trao đổi với tụi em ạ?

B: Vậy thì em cứ tích hợp thông tin về tên tuổi quê quán, số điện thoại là phần bắt buộc để mấy bạn khi điền vào không được bỏ trống. Tạo thêm cho anh mục nhập số tài khoản ngân hàng để tiện việc thanh toán cho nhân viên khi cần thiết.

A: Dạ vâng ạ. Anh có đang sử dụng ứng dụng quản lý thông tin nhân viên nào trước đó không ạ?

B: Hiện tại anh sử dụng excel để lưu trữ thông tin nhân viên. Còn ứng dụng thì anh chưa từng thử qua.

A: Vậy khi quản lý thông tin như thế anh có gặp khó khăn gì không ạ?

B: Khi anh lưu trữ thông tin thì khi có việc cần tìm anh phải dò từng người một tại lượng nhân viên khá đông cũng khá khó khăn, và thông tin trên máy cũng khá là khó nhìn. Nên anh cũng sẽ có mất chút thời gian trong việc tìm lại thông tin.

A: Vậy anh muốn quản lý thông tin nhân viên trên app sẽ vận hành như thế nào?

B: Anh muốn sẽ cho nhân viên cài app sau đó sẽ tự điền thông tin cá nhân của mình vào, sau đó máy chủ của anh sẽ tự có một mục quản lý thông tin nhân viên và số điện thoại là phần quan trọng nhất

A: Anh cho em hỏi hiện tại quán mình đang thực hiện chấm công hằng ngày như thế nào ạ?

B: Hiện tại bên mình mỗi bạn chấm công trên một app riêng, các bạn chụp hình gửi lên app vào đầu ca và cuối ca

A: Vậy trên app đó có hiện ngày giờ, địa điểm hay các thông tin nào khác không ạ?

B: Trên app đó có hiện ngày giờ, địa điểm. Chỉ cần các bạn chụp ảnh bất kỳ thì sẽ có thông tin lưu lại ở trên app đó

A: Việc chấm công này anh có thấy nó hiệu quả không và cho em hỏi nếu muốn tích hợp thì anh muốn có một phần y vậy vào trong không ?

B: Anh thấy nó cũng hiệu quả nhưng anh phải kiểm tra hằng ngày cảm thấy hơi bất tiện vì quá nhiều nhân viên chụp gửi ảnh vào. Nếu tích hợp được chức năng trên thì thật tuyệt. Anh cũng muốn có 1 chức năng chấm công trong phần mềm này. Sau đó nó sẽ tự động kiểm tra ngày giờ đến muộn được không?

A: Dạ được, anh cứ đưa ra khung giờ vào đầu ca, cuối ca, được đến trễ bao nhiêu phút, còn quá bao nhiêu phút sẽ trừ theo số giờ làm của các bạn. Vậy chúng em sẽ tích hợp tính năng này vào ứng dụng. Nếu nhân viên quên chấm công hoặc chấm công trễ anh sẽ xử lý ra sao?

B: Bên anh thường chấm công theo giờ nếu trễ 5 phút thì sẽ vẫn tính lương bình thường, trên 10 phút thì sẽ trừ 1 tiếng làm của các bạn trong ca đó. Cứ như vậy nếu trễ tiếp sẽ trừ lần tiếp theo số giờ bạn đến trễ. Nếu quá 3 tiếng sẽ không được tính công vào ngày hôm đó. Còn nếu quên thì sẽ không có lương hôm đó luôn.

A: Dạ vậy em chốt lại là nếu trễ 5 - 10 phút thì vẫn tính lương bình thường cho các bạn, đến trễ trên 10 phút thì sẽ trừ lương 1 tiếng trong ca đó của các bạn, còn nếu trễ quá 3 tiếng thì hôm đó sẽ không chấm công đúng không ạ?

B: Đúng rồi

A: Vậy anh có muốn tích hợp thêm đăng ký việc làm để tiện chấm công theo tuần không?

B: Anh nghĩ không cần thiết cái đó có thể tạo một file đăng ký lịch hằng tuần cũng được.

A: Bên em sẽ tích hợp tính năng xếp lịch vào chung cho mình luôn. Tạo như một bảng tính sau đó sẽ chia ca theo giờ. Anh cho em hỏi là mình chia theo ca 5 tiếng hay như nào ạ?

B: Mình sẽ chia ca 5 tiếng vì các bạn chủ yêu làm bán thời gian đa phần là các bạn sinh viên xoay xa với nhau 1 ngày 3 buổi theo ca sáng chiều tối.

A: Anh có thể cho em biết khung thời gian của từng ca được không ạ?

B: Ca sáng sẽ bắt đầu từ 7h - 12h, chiều thì từ 12h - 17h, tối sẽ từ 17h - 22h.

A: Vậy bên em sẽ tích hợp chia theo khung giờ sẵn chỉ cần các bạn tích dấu X vào các ô tương ứng và người chủ sẽ duyệt và sắp xếp ca cho các bạn sao cho cân đối và hợp lý nhất. Sau đó các bạn đi làm theo lịch đã sắp. Anh sẽ dễ dàng quản lý ca làm, xem ca hôm đó ai làm, ứng dụng tự động chấm công chấm có đúng giờ không theo khung giờ đã được định sẵn.

B: Anh nghĩ cũng hợp lý

A: Anh nghĩ các tính năng trên sẽ giúp anh quản lý giờ làm của nhân viên một cách hiệu quả chưa?

B: Anh nghĩ cũng được rồi nhưng bên em xem ra có cách nào để anh dễ dàng kiểm tra, và chấm công chính xác hơn không?

A: Bên em sẽ giới thiệu cho anh một vài tính năng khi nhân viên đã cài app. Bên em sẽ có một cái mã khi đến ca của bạn nào thì trên máy chủ sẽ hiện ra một mã quét để các bạn quét mã vào ca chấm công. Cái máy chấm công đó sẽ tính theo ngày hôm đó và khung giờ đó nhân viên đã đến chưa và có mặt tại quán chưa. Vậy không biết anh có thấy như vậy có thuận tiện không ạ?

B: Anh thấy quét mã cũng hợp lý tránh được trường hợp các bạn không ở tại quán mà vẫn có thể chụp hình chấm công mình đã đến quán làm bình thường, với tránh phải lục hình xem lại rất mất thời gian. Nhưng quét mã chỉ nhận dạng là có đang ở quán thôi hả em?

A: Dạ khi các bạn đến quán thì sẽ thuận tiện cho việc xác định chính xác các bạn đã đến quán rồi, ứng dụng bên em sẽ tự động nhận dạng khung giờ và theo ca mà các bạn làm. Sau khi hết ca các bạn sẽ quét thêm 1 lần nữa thì sẽ hiện ra số giờ làm của các bạn, nếu có đổi ca, thêm giờ làm, hay xoay ca cũng sẽ dễ dàng sắp xếp hơn. Vậy để thuận tiện giảm bớt công việc thì anh có muốn bên em tích hợp chức năng tính lương vào ứng dụng này không ạ? Việc tính lương hằng ngày có mất nhiều thời gian đối với anh không?

B: Tính lương bên anh thì mất khá nhiều thời gian. Nếu có thể tích hợp thì anh thật sự cần và mong muốn sẽ có luôn phần tính lương đó. Theo anh đã nói việc chấm công là theo ảnh chụp hằng ngày nên anh phải xem lại khung giờ coi trùng với lịch đã sắp chưa. Xoay ca đổi ca như nào, ai xin nghỉ, ai làm thêm giờ rất lâu và tốn khá nhiều thời gian. Sau khi xem xong anh lại vào file excel đã tạo nhập lại số liệu và tính giờ nhân với mức lương mà mình đã đề ra cho các cấp thì mới ra mức lương của các bạn, thì nó cũng hơi mất nhiều thời gian.

A: Vậy anh có thể cho em biết các cấp mà anh mới nói ở trên sẽ tương ứng với mức lương thế nào ạ?

B: Bên anh sẽ chia các cấp ra cho dễ. Có ba cấp S1, S2, SS. Nếu S1 là các bạn làm chưa đủ 1.000h. Còn S2 sẽ là các bạn làm từ 1.000h-10.000h. Còn SS là các bạn đã làm trên 10.000h. Mức lương sẽ tương đương là 15.000/h, 17.00/h và 20.000/h

A: Vậy thì cấp cao nhất trong các cấp là cấp SS phải không ạ?

B: Đúng rồi, bên anh cấp SS là cấp cao nhất

A: Cấp S1 là cấp thấp nhất và cấp S2 là cấp trung bình phải không?

B: Đúng rồi

A: Vậy anh có muốn tích hợp thêm chức năng tính lương, tiền thưởng và tiền phạt cho các bạn không?

B: Trong tháng nếu số giờ làm của các bạn từ 120h mà KPI đạt 8.000.000/tháng thì bên anh sẽ thưởng thêm 50.000 cho mỗi bạn. Nếu trong ca làm có sai sót thì anh sẽ phạt trong ca làm đó luôn.

A: Vậy anh cho em hỏi phần tính lương chỉ cần thêm mục thưởng không cần mục phạt phải không ạ?

B: Phần chấm công sẽ có mục thời gian trừ trong các ca đến trễ, còn phần phạt anh sẽ vẫn nghiêm khắc nếu có lỗi trong từng ca đó. Còn riêng phần thưởng thì em tích hợp như cái anh nói lúc nãy. Theo em, liệu tính lương có thể đảm bảo tính chính xác và minh bạch trong quá trình thanh toán không? Nếu chính xác thì sẽ rơi vào bao nhiêu phần trăm?

A: Em nghĩ phần tính lương đó sẽ đảm bảo chính xác, bên em đảm bảo sẽ chính xác tới 99%. Khi các bạn chấm công vô ca sẽ tính luôn cho các bạn và sẽ đúng tiếng của các bạn ra vào, nó sẽ phù hợp với thời gian mà các bạn tăng ca hoặc nghỉ ca đó.

A: Anh có quan tâm đến tính năng tự động gửi thông báo khi có sự chênh lệch lớn về giờ làm khi anh xếp lịch chưa hợp lý để chia đều ca làm cho các bạn không?

B: Anh cũng muốn cài đặt thông báo để cân đối ca của mỗi bạn, khi các bạn bận học thì chia mỗi bạn sẽ được 3-4 ca trong tuần, chia đều cho các bạn để tránh việc bị nhân viên nói thiên vị, hay sắp xếp không hợp lý.

A: Anh có muốn cài tính năng thông báo tự động khi có sự kiện, yêu cầu, thông tin nhắc nhở hằng ngày không?

B: Ứng dụng có tính năng thông báo tự động là một ý tưởng tốt để đảm bảo rằng anh và các nhân viên của anh sẽ không bỏ lỡ các sự kiện, yêu cầu hoặc thông tin quan trọng nào. Anh nghĩ rất cần trong cái này.

A: Vậy anh nghĩ rằng trong cái phần thông báo như vậy thì có thể chia ra thành các mục như thế nào không?

A: Sẽ phân ra từng mục: mục thông báo chấm công khi nhân viên quên chấm công, thông báo nghỉ việc khi nhân viên xin nghỉ việc đột xuất hoặc là thông báo về các sự kiện quan trọng của quán.

A: Với nhiều tính năng như vậy, anh mong muốn giao diện ứng dụng của mình sẽ trông như thế nào? Về bố cục, màu sắc, phông chữ...

B: Thường quán sẽ lấy chủ đạo là màu trắng và xanh, thì anh muốn ứng dụng cũng theo tông màu này . Slogan của quán mình là: “Thơm hoa, đậm trà” vì thế anh mong rằng ứng dụng sẽ có thiết kế thiên hướng về các loại hoa và trà. Và anh cũng muốn từng tính năng sẽ theo từng mục riêng biệt, phân mục rõ ràng chấm công, tính lương, thông tin nhân viên, mục thông báo hằng ngày có thể phân chia theo 4 ô vuông nhỏ chẳng hạn. Và trong từng mục sẽ có thêm các mục con chi tiết hơn để dễ dàng lựa chọn.

A: Bên anh có muốn ứng dụng hoạt động trên những nền tảng nào ạ?

A: Anh muốn nó hoạt động được trên các nền tảng như iOS, Android.

A: Anh muốn ứng dụng sẽ bảo mật như thế nào?

B: Như những gì đã trao đổi ở trên thì trong ứng dụng sẽ quản lý các thông tin của nhân viên, vì thế nên anh muốn ứng dụng sẽ có các biện pháp để đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin nhân viên và chỉ chủ quán, quản lý thì mới được phép xem thông tin riêng của các bạn.

A: Anh có muốn mỗi nhân viên sẽ có một mã riêng và tự đăng nhập hay bạn muốn sẽ dùng chung một tài khoản của quán để thực hiện công việc hằng ngày?

B: Về vấn đề này thì anh vẫn chưa có yêu cầu cụ thể, anh nghĩ theo cách nào cũng được miễn thuận tiện cho việc quản lý là được

A: Em nghĩ là mình nên thiết lập mỗi nhân viên sẽ có một mã riêng để đăng nhập, xem như đó là một mã nhân viên, bởi vì trong ứng dụng sẽ có chức năng chấm công và tính lương cho nhân viên, mà mỗi nhân viên thì có lịch làm chênh lệch nhau nên nếu làm theo cách như vậy sẽ giúp quán dễ dàng kiểm soát việc chấm công và tính lương cho nhân viên hơn

A: Việc bảo mật thông tin rất quan trọng, bạn có muốn cài thông báo và cảnh báo khi ai đó muốn sửa đổi thông tin cá nhân hay không?

B: Tất nhiên là có chứ, như minh nói ở trên thì mình muốn rằng chỉ có những người có quyền truy cập như anh hoặc quản lý mới có quyền được xem hoặc sửa thông tin thôi. Nếu nhân viên thấy thông tin bị sai và muốn sửa lại thì phải thông qua mình. Mình muốn vậy vì để tránh trường hợp có người cố tình sửa các thông tin của người khác, đều đó sẽ dễ gây hiểu lầm nhiều về sau.

A: Vậy thì bên em sẽ tích hợp cho mình 3 chức năng chính để tạo ứng dụng đó là: quản lí thông nhân viên, quản lý chấm công và tính lương, bảo mật và thông báo. Vậy mình có muốn thêm chức năng nào nữa không?

B: Anh thấy như vậy cũng đầy đủ rồi

A: Em cảm ơn anh dành một chút thời gian để tham gia phỏng vấn với chúng em để đưa ra những chức năng và phân tích rõ hơn để thiết kế ứng dụng. Cảm ơn anh!