**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian:

* Lúc 19h – Ngày 06/03/2024

## Địa điểm:

* Quán Cafe Giáng My, 131 Hoài Thanh, Mỹ An, Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng

## Thành phần tham gia phỏng vấn

* Người được phỏng vấn: Khách hàng – Người quản lý Café Giáng My
* Người phỏng vấn: Các thành viên nhóm 9 lớp 48K14.2

# Mục đích buổi phỏng vấn:

* Thu thập thông tin, thảo luận và xác định các yêu cầu cho việc thiết kế hệ thống quản lý kinh doanh dựa trên mong muốn của khách hàng.

# Khái quát yêu cầu

* Dựa trên nhu cầu của khách hàng, đã thảo luận về các yêu cầu chức năng và phi chức năng của hệ thống quản lý kinh doanh.
* Liệt kê chức năng và phi chức năng:

+ Yêu cầu chức năng:

* + Chức năng đăng nhập
  + Chức năng thêm mới, chỉnh sửa, xóa món
  + Chức năng hiển thị danh sách khách mua tại chỗ
  + Chức năng đặt món tại chỗ
  + Chức năng tạo hóa đơn thanh toán, tích hợp tạo mã QR

+ Yêu cầu phi chức năng:

* Yêu cầu về đối tượng sử dụng hệ thống và ưu tiên sử dụng trên điện thoại di động.
* Phương thức order và mong muốn hỗ trợ các loại order.
* Thêm các chức năng như tích điểm và chiết khấu cho khách hàng.
* Thời gian triển khai, giao dện, ngôn ngữ hỗ trợ và tích hợp với các ứng dụng khác.
* Báo cáo doanh thu, in hóa đơn, quản lý danh mục món và bảo mật hệ thống.
* Hỗ trợ sau khi triển khai và ngân sách dự kiến cho dự án .

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng:

### Chức năng đăng nhập:

Đăng nhập vào hệ thống để thực hiện các chức năng mong muốn, bằng cách nhập tên tài khoản và mật khẩu đã đăng ký.

### Chức năng thêm mới, chỉnh sửa và xóa món: (Chỉ người quản lý được sử dụng chức năng này)

Cần thêm món mới thì thêm thông tin món vào danh mục tương ứng bằng cách chọn chức năng này và nhập thông tin món (Tên món, thành phần chính, giá cả), có thể chỉnh sửa hoặc xóa món khỏi danh mục.

### Chức năng hiển thị danh sách khách mua tại chỗ:

- Chức năng này liệt kê danh sách khách hàng mua tại chỗ, có hỗ trợ tìm kiếm thông tin khách hàng (Tên khách, số lần đến quán, các món đã mua.,.)

- Nếu không tìm thấy thông tin khách hàng trong danh sách, có thể tạo mới thông tin khách hàng. Ngoài ra cũng có thể chỉnh sửa và xóa thông tin khách trong danh sách.

### Chức năng đặt món tại chỗ:

Chức năng này sẽ hiển thị danh mục các món (theo nhóm phân loại, giá từ thấp đến cao,..), người dùng có thể chọn món, chọn thanh toán hoặc hủy đặt món.

### Chức năng tự tạo hóa đơn thanh toán, tích hợp tạo mã QR:

- Hệ thống sẽ tạo hóa đơn cho khách sau khi hoàn tất chọn món. Thông tin hóa đơn bao gồm tên khách hàng, tên các món đã chọn, số lượng theo từng món, giá tiền từng món, thành tiền, tổng tiền, giảm giá, tổng cộng.

- Ngoài ra còn dựa vào thông tin khách hàng (Số lần đến quán) để áp dụng ưu đãi giảm giá cho khách. (nếu có)

- Cách tính: thành tiền = số lượng\*giá tiền, tổng tiền = tổng thành tiền, tổng cộng = tổng tiền - giảm giá. (nếu có)

- Sau khi hiển thị hóa đơn, chọn “Hình thức thanh toán”, chọn “Tiền mặt” hoặc “Chuyển khoản”, nếu chọn “Chuyển khoản” hệ thống sẽ hiển thị mã QR sẵn có để dễ dàng cho việc thanh toán của khách.

### Chức năng đặt món qua trang web của quán:

* Cho phép khách hàng truy cập trang web của quán để đặt món.
* Khách hàng duyệt danh sách món, chọn món và số lượng cần đặt.
* Sau khi chọn món, khách hàng thêm vào giỏ hàng và tiến hàng thanh toán trực tuyến hoặc khi nhận hàng.
* Hệ thống gửi xác nhận đơn hàng và thông tin giao hàng đến khách hàng.
* Nhân viên nhận thông tin đơn hàng và yêu cầu quầy pha chế chuẩn bị món giao cho khách.
* Đồng thời, khách hàng có thể theo dõi trạng thái đơn hàng qua trang web hoặc email/ số điện thoại.

## Yêu cầu phi chức năng:

**-** Ứng dụng chạy trên cả 2 nền tảng di động là iOS và Android.

- Phông chữ dễ nhìn, cỡ chữ to, rõ ràng.

- Hình ảnh trực diện, màu sắc bắt mắt, có thể sử dụng các gam màu tươi sáng để tạo điểm nhấn và thu hút sự chú ý của người sử dụng.

- Đa ngôn ngữ và tích hợp bản đồ:

* Yêu cầu tích hợp các bản đồ địa lý để khách hàng có thể dễ dàng tìm đường đến quán từ vị trí hiện tại của họ.
* Cung cấp hỗ trợ cho nhiều ngôn ngữ khác nhau để phù hợp với nhu cầu của đa dạng khách hàng, bao gồm cả các ngôn ngữ phổ biến như Tiếng Anh, Tiếng Trung, Tiếng Hàn và cả Tiếng Việt.
* Hỗ trợ và bảo trì:
* Đảm bảo sẵn sàng cung cấp hỗ trợ kỹ thuật và bảo trì định kỳ để đảm bảo hoạt động liên tục và ổn định của ứng dụng.
* Cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng và hỗ trợ khách hàng thông qua email, hotline hoặc chat trực tuyến để giải đáp mọi thắc mắc và phản hồi từ khách hàng.
* Tích điểm và Chiết khấu cho khách hàng:
* Khi khách hàng thanh toán tại quán, hệ thống sẽ ghi nhận số điện thoại của khách hàng để không chỉ tích điểm mà còn ghi nhớ số lần khách đến quán. Mỗi lần khách hàng thanh toán, hệ thống sẽ tính toán số điểm tương ứng với số tiền chi tiêu và cập nhật số lần khách đến quán.
* Dựa trên số lần khách đến quán, hệ thống sẽ áp dụng các ưu đãi chiết khấu tương ứng. Ví dụ: khi khách đến ba lần, họ sẽ được giảm 3%, bảy lần sẽ là 5%, và khi đạt 10 lần, họ sẽ nhận được ưu đãi chiết khấu 10% cho các lần mua hàng tiếp theo.
* Hệ thống sẽ tự động tính toán và áp dụng các ưu đãi này cho hóa đơn của khách hàng khi họ chọn thanh toán.

# Câu hỏi bổ sung:

* Hệ thống cho phép khách hàng đặt thông qua thiết bị di động theo hình thức như thế nào, có mã qr code để khách quét truy cập vào hệ thống đặt hàng hay liên kết cố định.
* Chất lượng và phản hồi từ khách hàng:
* Khách hàng đánh giá như thế nào về chất lượng dịch vụ và sản phẩm hiện tại của quán?
* Khách hàng có ý kiến đóng góp hoặc phản hồi cụ thể về cách hoạt động của quán không?
* Chi tiết về môi trường làm việc và quy trình kinh doanh:
* Quán hiện đang áp dụng quy trình kinh doanh nào và có yêu cầu nào đặc biệt về quản lý nguyên liệu tồn kho, đặt hàng hay báo cáo doanh thu?
* Môi trường làm việc hiện tại của nhân viên như thế nào và liệu họ có gặp khó khăn trong việc sử dụng hệ thống hiện tại không?
* Độ tin cậy và bảo mật: Quán có yêu cầu cụ thể nào về việc bảo vệ thông tin khách hàng và giao dịch không ?
* Quản lý khách hàng và tiếp thị: Quán có yêu cầu đặc biệt về việc quản lý danh sách khách hàng, gửi thông báo và khuyến mãi không?

# Chi tiết nội dung phỏng vấn:

**Người phỏng vấn:** Dạ con chào chú, chúng con đang tiến hành nghiên cứu để phát triển một hệ thống quản lý bán hàng phù hợp với nhu cầu của quán. Mục tiêu của cuộc phỏng vấn hôm nay là hiểu rõ hơn về hoạt động kinh doanh của quán và nhu cầu cụ thể về hệ thống quản lý kinh doanh. Các thông tin thu thập được sẽ giúp chúng con xây dựng một giải pháp phù hợp và hiệu quả nhất cho quán của chú.

**Người phỏng vấn:** Vậy xin hỏi chú là quán của chú đã hoạt động được bao lâu rồi ạ ?

**Khách hàng:** Ở đây là cơ sở thứ 2, lần đầu tiên chú kinh doanh là năm 1999, kinh doanh quán cà phê.

**Người phỏng vấn:** Vậy khách hàng mục tiêu của quán chú là ai ạ?

**Khách hàng:** Quán là mở từ năm 1999 nên thành ra con biết là đã có nhiều dạng khách hàng tới, chủ yếu là sinh viên, người lao động hoặc là một số là công nhân, nhân viên đi làm,...

**Người phỏng vấn:** Dạ quán của chú cung cấp dịch vụ tại chỗ hay là mang đi ạ ?

**Khách hàng:** Chủ yếu ở đây đa số là phục vụ tại chỗ cho khách.

**Người phỏng vấn:** Vậy số lượng nhân viên đang làm ở quán chú là bao nhiêu ạ ?

**Khách hàng:** Khoảng một ca làm là từ 6h sáng cho tới 10h đêm, là cỡ từ 5-6 nhân viên, kể cả pha chế.

**Người phỏng vấn:** Dạ quy trình bán hàng hiện tại của quán được thực hiện như thế nào ?

**Khách hàng:** Khi khách vào thì order, sau thì pha chế nhập máy rồi xong là bưng món ra thôi.

**Người phỏng vấn:** Hiện tại quán chú đang sử dụng những phương thức thanh toán nào ?

**Khách hàng:** Có 2 phương thức thanh toán là chuyển khoản hoặc tiền mặt.

**Người phỏng vấn:** Dạ cho con hỏi là quán có sử dụng phần mềm quản lý nào trước đây hay chưa ?

**Khách hàng:** Bây giờ chú đang sử dụng một cái phần mềm là phần mềm máy Pos365, còn trước đó là Ocha nhưng mà sau đó cũng không sử dụng nữa , người ta thấy không hiệu quả.

**Người phỏng vấn:** Hệ thống đó có hoạt động ổn định hay không hả chú ?

**Khách hàng:** Nói về đang hoạt động thì cũng không. Mọi thứ đều cũng đang tạm được nhưng mà có điều là phần máy chạy nó bị chậm lắm ! Có nghĩa là nó không có được mượt mà đôi lúc là xử lý những đơn hàng nó rất là chậm, phải chờ.

**Người phỏng vấn:** Vậy bây giờ tụi con sẽ giúp chú sẽ làm một hệ thống mới cho cửa hàng của chú và đối tượng sử dụng sẽ là ai ạ ?

**Khách hàng:** Đối tượng sử dụng là người sử dụng máy đúng không ?

**Người phỏng vấn:** Người sử dụng hệ thống ạ.

**Khách hàng:** Nếu như con làm ra được một cái phần mềm mà những người bán hàng rong, những người bán buôn nhỏ lẻ ở vỉa hè,.. có thể sử dụng, thân thiện như thế thì thành công, là càng tốt, tụi con nên tập trung vào đó.

**Người phỏng vấn:** Vậy thì ai sẽ là người sử dụng ạ, nhân viên hay là khách hàng, hay chú muốn cả hai ạ ?

**Khách hàng:** Cả hai người đều dùng thì tốt, vì nên dùng là dùng cả hai người, dễ dàng cho khách hàng sử dụng.

A: Sử dụng theo ý khách hàng muốn đúng không ạ ?

**Khách hàng:** Đúng rồi, người ta muốn sử dụng như thế nào, hay xem được những đánh giá thì rất tốt, thân thiện với người dùng.

**Người phỏng vấn:** Chú muốn hệ thống quản lý kinh doanh của mình là sử dụng thông qua ứng dụng di động hay là trang web trên máy tính.

**Khách hàng:** Thì bây giờ xu hướng người ta có smartphone hết là con cứ nên dùng di động.

**Người phỏng vấn:** Dạ chú muốn phương thức order sẽ thông qua nhân viên hay là điện thoại của khách hàng ?

**Khách hàng:** Bây giờ nếu như của điện thoại khách hàng, nhưng mà order bằng giọng nói nữa thì càng tốt. Có nghĩa là bây giờ có những người, người ta lớn tuổi rồi mắt người ta kém đi hoặc là những công nghệ người ta khó sử dụng. Nếu như là order bằng giọng nói chẳng hạn, người ta muốn order là cái món này thôi là nó ghi giọng được, hệ thống được như vậy là tốt nữa, dễ dùng.

**Người phỏng vấn**: Chú muốn quán hỗ trợ các loại order nào, chỉ order tại quán hay có thể order từ xa?

**Khách hàng:** Bởi vì xu hướng bây giờ là mọi người muốn mang đi, vì vậy có khả năng thực hiện cả 2 thì tốt.

**Người phỏng vấn:** Ngoài những chức năng cơ bản của hệ thống như gọi món, thêm món và thanh toán, ngoài ra chú có mong muốn thêm một chức năng nào nữa không, ví dụ như là chức năng giảm giá cho khách hàng?

**Khách hàng:** Chắc chắn rồi, nhưng chú còn có những mong muốn như sau là hệ thống không chỉ có thể tiếp nhận và ghi nhớ tên của các khách hàng mà còn có thể tính toán được số lần khách đến quán, từ đó thì ta có thể có những ưu đãi tương đương, chả hạn như nếu khách đến ba lần thì sẽ trừ đi chiết khấu 3%, bảy lần sẽ là 5% và 10 lần thì 10%.

**Người phỏng vấn:** Chú có yêu cầu gì về thời gian triển khai và thực hiện phần mềm không?

**Khách hàng:** Nếu có thể thì vào cuối quý ba sản phẩm có thể hoàn thiện được thì tốt.

**Người phỏng vấn:** Chú có yêu cầu gì về giao diện của hệ thống không, ví dụ như là giao diện, màu sắc hay là cỡ chữ?

**Khách hàng:** Phông chữ phải rõ ràng, hình ảnh phải trực diện, giao diện bắt mắt, dễ nhìn, phù hợp cho mọi lứa tuổi. Ngoài ra, chú muốn thêm tính năng ở phần order là nếu khách hàng order thì hệ thống có thể định vị được khách hàng ở đâu, nếu khoảng cách so với quán là bé hơn 5km thì có thể freeship cho khách hàng.

**Người phỏng vấn:** Chú mong muốn hiệu suất và tốc độ thực hiện của hệ thống là như thế nào?

**Khách hàng:** Nhanh và mượt mà là được.

**Người phỏng vấn:** Chú muốn hệ thống có thể hỗ trợ những ngôn ngữ nào?

**Khách hàng:** Vì Đà Nẵng đang là một địa điểm du lịch nổi tiếng, thu hút nhiều khách du lịch đặc biệt là người Trung Quốc và Hàn Quốc, nên ngoài ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh thì có thể thêm ngôn ngữ tiếng Trung và Hàn Quốc.

**Người phỏng vấn:** Ngoài ra chú có mong muốn hệ thống có thể liên kết với các apps khác không, ví dụ như là google map,..?

**Khách hàng**: Nếu có thể thực hiện thì đó là điều chú mong muốn.

**Người phỏng vấn**: Về phần báo cáo doanh thu thì chú muốn báo cáo theo ngày, tuần hay theo tháng?

**Khách hàng:** Theo xu hướng hiện nay thì chú muốn hệ thống có thể báo cáo doanh thu theo tuần.

**Người phỏng vấn:** Chú có cần hỗ trợ in hóa đơn không và những thông tin trong hóa đơn có thể bao gồm những gì?

**Khách hàng:** Thông tin trong hóa đơn ngoài những phần như gọi món, thêm món thì có thể thêm cả thông tin về số lượt đến quán của khách hàng và số tiền giảm chiết khấu dựa vào số lượt đến quán đó. Nó không chỉ thể hiện sự quan tâm của quán đến khách hàng mà còn có thể thể hiện rõ ràng chi tiết số tiền phải trả, số tiền giảm giá và tổng tiền phải trả của mỗi hóa đơn.

**Người phỏng vấn:** Hệ thống cần hỗ trợ quản lý theo danh mục, phân loại món như thế nào?

**Khách hàng:** Bố trí theo bố cục giá từ thấp tới cao

**Người phỏng vấn:** Mình có muốn phân loại nước riêng hoặc là cà phê riêng không ạ?

**Khách hàng:** Cũng nên bố trí theo nhóm nước như vậy. Ví dụ như nước truyền thống, nhóm cà phê hoặc là nhóm những sản phẩm mới

**Người phỏng vấn:** Để hệ thống không bị xâm nhập bởi người ngoài, chú muốn có chức năng bảo mật cho hệ thống không?

**Khách hàng:** Cái đó là tất nhiên phải có. Nếu phát hiện được những hành động bất thường thì phải khóa app ngay và báo cáo tới người chủ để đổi mật khẩu

**Người phỏng vấn:** Chú mong chúng con sẽ hỗ trợ những gì sau khi app được bàn giao?

**Khách hàng:** Hỗ trợ đến tay người tiêu dùng về cách dùng, chạy một chương trình giao lưu.

**Người phỏng vấn:** Về bảo hành, chú muốn chúng con bảo hành mấy tháng?

**Khách hàng:** Bảo hành trọn đời phần mềm, còn máy thì tùy theo loại: 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng. Về phần mềm thì cập nhật giao diện mới thông qua mail, hướng dẫn cách đăng nhập. Máy thì chỉ cần 12 tháng, còn phần mềm thì bào hành trọn đời

**Người phỏng vấn:** Chú có góp ý gì thêm cho hệ thống được hoàn thiện không ạ?

**Khách hàng:** Phát triển hệ thống nhanh nhất có thể để giảm bớt nhân công.

**Người phỏng vấn:** Chú hãy chia sẻ thêm về ngân sách dự kiến cho dự án thiết kế hệ thống quản lý kinh doanh?

**Khách hàng:** Trung bình 120 nghìn đồng đến 150 nghìn đồng cho 1 tháng

**Người phỏng vấn:** Buổi phỏng vấn đến đây là kết thúc rồi ạ. Chúng con cảm ơn chú đã hợp tác và giúp đỡ.