

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



Báo cáo tổng kết phỏng vấn khách hàng đến quán cafe

Bộ môn phân tích và quản lý

yêu cầu phần mềm

Lớp: 20KTPM1

Nhóm: J

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 03 năm 2023

Mục lục:

I. Bộ câu hỏi.....	2
II. Tổng kết sau khi phỏng vấn ứng với từng câu hỏi, chức năng và chất lượng mà ứng dụng cần có:	2
Câu hỏi 3:.....	2
Câu hỏi 4:.....	2
Câu hỏi 5:.....	3
Câu hỏi 6	3
Câu hỏi 7	3
Câu hỏi 8	3
Câu hỏi 9	3
Câu hỏi 10	3

I. Bộ câu hỏi

1. Bạn đã từng sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe trước đây chưa? Nếu có, bạn đã trải nghiệm thế nào về việc sử dụng ứng dụng này?
2. Bạn có thường xuyên đến các quán cafe để thư giãn hay làm việc không? Nếu có, bạn sẽ ưu tiên chọn những quán cafe có ứng dụng đặt chỗ hay không?
3. Bạn nghĩ ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe có giúp tiết kiệm thời gian không?
4. Bạn có nhận thấy rằng khi đến quán cafe vào giờ cao điểm, bạn phải chờ đợi lâu để có thể được phục vụ không? Nếu có, bạn có nghĩ rằng ứng dụng đặt chỗ có thể giúp bạn giảm thời gian chờ đợi?
5. Bạn có thường xuyên chọn quán cafe mới để khám phá không? Nếu có, bạn sẽ ưu tiên chọn những quán cafe có ứng dụng đặt chỗ hay không?
6. Bạn sẽ sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe nếu nó được tích hợp với các ưu đãi và khuyến mãi không?
7. Bạn có nghĩ rằng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe có giúp bạn có trải nghiệm tốt hơn khi đến quán không?
8. Bạn có nghĩ rằng giá cả của các đồ uống và thức ăn tại quán cafe có ảnh hưởng đến quyết định của bạn khi sử dụng ứng dụng đặt chỗ không?
9. Bạn có nhận thấy rằng việc sử dụng ứng dụng đặt chỗ có giúp bạn đặt bàn dễ dàng hơn không?
10. Nếu bạn sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe, bạn mong đợi nhận được những gì từ ứng dụng này?

II. Tổng kết sau khi phỏng vấn ứng với từng câu hỏi, chức năng và chất lượng mà ứng dụng cần có:

Câu hỏi 3:

Tất cả người dùng đều cho rằng ứng dụng quán cafe sẽ giúp tiết kiệm thời gian khi sử dụng ứng dụng. Tuy nhiên, một số người cảm thấy điều đó không thực sự quá cần thiết nên vẫn chưa sử dụng đặt chỗ online. Vì vậy để giữ ứng dụng luôn thu hút người dùng, ứng dụng phải đảm bảo các thuộc tính chất lượng liên quan đến trải nghiệm người dùng như: **Reliability, Portability, Usability,...**

Câu hỏi 4:

Với phần lớn mọi người, việc xếp hàng chờ đợi khi đến một quán cafe không quá lâu nên đây không thực sự là một lý do chính khiến khách hàng sử dụng ứng dụng.

Câu hỏi 5:

Nhìn chung, mọi người đều có nhu cầu tìm các quán cafe mới để qua tăng sự trải nghiệm bản thân. vì thế ứng dụng cần có các chức năng giúp đưa thông tin đến người dùng như:

- Xem danh sách các quán cà phê gần vị trí hiện tại: danh sách thông tin ngắn gọn các quán cafe được liệt kê ra với nhiều lựa chọn bán kính 1km, 5km , 10km.
- Xem danh sách các quán cà phê trong một quận: danh sách thông tin ngắn gọn các quán cafe được liệt kê theo nhiều cách sắp xếp: đánh giá sao, cập nhật mới nhất, giá tiền trung bình.
- Tìm kiếm quán cà phê thông qua tên quán.
- Xem đánh giá trải nghiệm quán cafe.

Câu hỏi 6

Hầu như tất cả mọi người đều có suy nghĩ sẽ thử sử dụng ứng dụng nếu biết nó có nhiều khuyến mãi và ưu đãi cho người dùng. Vì vậy ứng dụng cần có các chức năng liên quan đến các chương trình ưu đãi như:

- Đổi các voucher hoặc sản phẩm với điểm tích lũy.
- Các hoạt động được tích lũy điểm tự động.

Câu hỏi 7

Khi được nhắc đến ý tưởng ứng dụng CafeGo, hầu hết mọi người đều cho rằng ứng dụng này sẽ giúp mang đến trải nghiệm tốt. Vì vậy ứng dụng cần phải đảm bảo chắc chắn các thuộc tính chất lượng liên quan đến trải nghiệm người dùng như **Reliability, Portability, Usability,...**

Câu hỏi 8

Tất cả mọi người đều quan trọng giá tiền khi đặt đồ ăn và thức uống trên ứng dụng. Vì thế ứng dụng cần có các chính sách ưu đãi để thu hút khách hàng như giảm giá sản phẩm.

Câu hỏi 9

Trong thời đại công nghệ, hầu hết tất cả mọi người đều yêu thích các quy trình tự động vì tính chuẩn xác, nhanh gọn của nó.

Câu hỏi 10

Mọi người quan tâm đến 2 vấn đề chính là tiết kiệm tiền bạc và thời gian. Vì thế ứng dụng cần có các chức năng về khuyến mãi và cách thức để rút gọn quy trình đặt chỗ như:

- Đổi các voucher hoặc sản phẩm với điểm tích lũy.
- Các hoạt động được tích lũy điểm tự động.
- Đặt chỗ theo sơ đồ bàn ghế của quán.