**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**KHOA THỐNG KÊ – TIN HỌC**



BIÊN BẢN PHỎNG VẤN

MÔN HỌC: PHÂN TÍCH VÀ THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN

GIẢNG VIÊN: CAO THỊ NHÂM

LỚP: 47K14 NHÓM: 05

Năm học: 2023-2024

**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian: 16 giờ 30, ngày 12 tháng 03 năm 2023

## 16 giờ 00, ngày 26 tháng 03 năm 2023

## Địa điểm: Quán coffee AMAZON (05 Đảo Xanh 1)

## Thành phần tham gia phỏng vấn:

* Người phỏng vấn: Thành viên nhóm 5
* Đối tượng phỏng vấn: Chị Hân (Quản lý)

# Mục đích buổi phỏng vấn

Thu thập thông tin về thu thập yêu cầu hệ thống order tích hợp thanh toán cho quán cà phê Amazon.

# Khái quát yêu cầu

Yêu cầu chức năng:

* Có phần order cho khách hàng
* Phần liên lạc giữa nhân viên order với bộ phận pha chế
* Tạo ghi chú trong phần order
* Có thêm vài phương thức thanh toán khác
* Đăng nhập hệ thống
* Hiển thị số bàn, số lượng món, thời gian order
* Chức năng chuyển đổi bàn
* Chức năng thêm hủy món
* Hiển thị thông báo
* Chức năng tính tiền bằng tiền mặt

Yêu cầu phi chức năng:

* Tạo giao diện đơn giản
* Cần sự riêng tư khi sử dụng hệ thống

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### Chức năng order cho khách hàng

Đối với phần order, khách hàng yêu cầu việc gọi món trên hệ thống sẽ thuận tiện cho nhân viên order hơn so với gọi món, viết trên giấy.

### Chức năng liên lạc giữa nhân viên order với bộ phận pha chế

Thay vì order món theo cách truyền thống là nhân viên order bằng giấy sau đó sẽ đem giấy xuống cho pha chế, tốn thời gian nhiều, khách hàng yêu cầu sau khi nhân viên nhận order xong, đơn nước sẽ tự chuyển qua cho pha chế bằng hệ thống, điều này giúp cho việc làm nước nhanh gọn, đỡ mất thời gian hơn.

### Chức năng phương thức thanh toán

Ngoài những phương thức thanh toán như thanh toán bằng tiền mặt, chuyển khoản, khách hàng muốn có thêm vài phương thức thanh toán khách như quẹt thẻ, có nhiều lựa chọn cho khách hàng khi tới quán cà phê dùng nước.

### Tạo ghi chú trong phần order

Sau khi trao đổi với khách hàng về phần order, ngoài việc order như thế nào cho dễ dàng, nhanh, gọn. Thành viên trong nhóm có đề cập đến việc tạo ghi chú để dễ dàng hơn cho pha chế. Ví dụ: Khách muốn order một ly nước chanh thì nhân viên có thể ghi chú theo yêu của khách dùng nước như chanh nóng hoặc chanh ít đá, ít đường chẳng hạn...Và phần đề xuất này đã được đồng ý.

### Chức năng đăng nhập hệ thống

Khách hàng (quản lý) muốn tạo cho mỗi nhân viên một cái tài khoản bằng chính số điện thoại hiện tại của các bạn đó. Mỗi khi đi làm thì các bạn sẽ đăng nhập vào số tài khoản của các bạn để chị có thể kiểm soát và quản lý được trên hệ thống để biết hôm đó bạn nào làm.

### Chức năng hiển thị số bàn, số lượng món, thời gian order

Đối với chức năng này, Người sử dụng hệ thống muốn khi nhân viên tiến hành order thì mỗi lần order đều phải có thông tin cần thiết như hiển thị số bàn, số lượng món được đặt, thời gian gọi món.

### Chức năng chuyển đổi bàn

Dựa trên yêu cầu hiển thị số bàn và những vấn đề quán đang gặp phải, nhóm đưa ra đề xuất và được người sử dụng đồng ý đó là chức năng chuyển bàn. Khi mà nhân viên order chọn số bàn và sau đó mới order, nếu gặp trường hợp khách muốn đổi chỗ thì nhân viên chỉ cần nhấn vào cái đơn hàng cần chuyển bàn và mình nhấn nút chuyển bàn, trên màn hình sẽ hiển thị hết tất cả các số bàn và sau đó mình chỉ cần chọn số bàn mình cần chuyển tới. Thì sẽ dễ dàng hơn cho các bạn phục vụ cũng như chị để quản lý.

### Chức năng thêm, hủy món

Đối với chức năng thêm món, khi khách muốn gọi thêm nước, chỉ cần nhấn nút + để tiến hành thêm món cho đơn hàng mình cần.

Đối với chức năng hủy món, tránh trường hợp dư thừa nước, nhóm và người sử dụng hệ thống thảo luận thêm chức năng này vào. Khi nhân viên order sai hoặc khách đổi ý, nó sẽ thông báo tới quầy pha chế và cả quản lý. Ngoài ra, còn có phần ghi chú về lý do mình hủy món.

### Hiển thị thông báo

Khi nhân viên order, thêm món, hủy món sẽ hiển thị thông báo đến quản lý. Đối với pha chế thì họ cũng sẽ biết được là: Bàn này đặt món này, hủy đơn thì sẽ biết là không cần làm nữa. Đối với quản lý thì cũng dễ hơn khi biết được là tổng số đơn hàng ngày hôm nay mình bán được bao nhiêu, biết được đơn hàng đó mình hủy mình sẽ trừ ra để biết doanh thu như thế nào

### Chức năng tính tiền bằng tiền mặt

Thêm một cái chức năng nữa đó là thêm tính tiền mặt. Khi khách họ không chuyển khoản, không có quẹt thẻ, họ đưa tiền mặt. Bình thường mình dùng theo cách truyền thống, thì mình sẽ xuất bill, xem bao nhiêu tiền rồi sẽ tính tiền. Khi sủ dụng chức năng này thì chỉ cần nhập số tiền vào máy và nó sẽ hiển thị được số tiền thừa của khách và chỉ cần thối lại đúng số tiền hiển thị tránh được sai sót hay là tốn thời gian trong việc mà tính tiền.

## Yêu cầu phi chức năng

### Giao diện hệ thống

Đối với giao diện hệ thống, khách hàng yêu cầu giao diện không cần quá cầu kì, phức tạp, chỉ cần đơn đơn giản, hệ thống dễ hiểu. Ngoài ra, cách vận hành của hệ thống dễ sử dụng, ít nhầm lẫn dành cho những nhân viên hay quản lý sử dụng hệ thống này. Về phông chữ thì người sử dụng muốn: phông chữ to, vừa phải để các bạn có thể nhìn thấy rõ, tránh nhầm lẫn trong phần order. Thêm nữa, về màu sắc là màu xanh lá hợp với không gian quán

### Cần sự riêng tư khi sử dụng hệ thống

Người sử dụng hệ thống yêu cầu sự riêng tư về hệ thống, nhóm đã đề xuất sử dụng mạng riêng cho hệ thống. Thay vì mình dùng 2 cục mạng cho khách và cả nhân viên của quán như bình thường. Thì mình sẽ dùng 3 cục mạng, thì sẽ có 1 cục mạng dành cho nhân viên, nhân viên chỉ đăng nhập vào được khi mà họ đi làm, khi sử dụng wifi của quán thôi. Còn dùng wifi của quán khác thì không được.

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

Buổi phỏng vấn ngày 12 tháng 3 năm 2023

Người đại diện nhóm: Xin chào, tụi em là sinh viên trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng, ngành Hệ thống thông tin quản lý, hôm nay tụi em đang muốn trao đổi với chị về một vài thông tin về quán của mình để thu thập yêu cầu về hệ thống quản lý hiện tại của quán. Chị có thể giới thiệu bản thân mình và khái quát về thông tin quán mình được không ạ?

Chị Hân: Chị tên là Hân, chị là quản lý của quán coffee AMAZON, chị làm ở đây được 17 năm rồi.

Người đại diện nhóm: Dạ, vậy cho em hỏi thì hiện tại thì quán mình sử dụng phương thức nào để quản lý quán?

Chị Hân: Quán chị hiện tại mỗi ngày ghi chép tạm nguyên liệu vào ra và những doanh thu, chi tiêu hằng ngày của mình. Mỗi tuần sẽ tổng kết lại một lần.

Người đại diện nhóm: Vậy chị có thể tổng quan quy trình quản lý và phục vụ của quán mình được không ạ?

Chị Hân: Về quy trình phục vụ của quán vẫn còn đơn sơ lắm trước tiên nhân viên sẽ ra order tại bàn cho khách và ghi lại sẽ chia ra bill, một bill sẽ đem xuống cho pha chế và một bill thống kê lại những gì hôm nay quán buôn bán được như thế nào.

Người đại diện nhóm: Vậy thì quán mình thường sử dụng phương thức nào để thanh toán ạ?

Chị Hân: Về phương thức thanh toán của quán thì chỉ tiền mặt thôi còn lâu lâu khách không có tiền mặt thì sẽ chuyển khoản trực tiếp chuyển qua bên tài khoản của chị.

Người đại diện nhóm:  Với việc quản lý như vậy thì chị có gặp khó khăn hay bất lợi gì không ạ?

Chị Hân: Có chứ, lâu lâu khó khăn cũng nhiều ở đây cũng bất tiện vì lâu lâu ở đây cũng sẽ có khách nước ngoài muốn cà thẻ thì bên chị không có cà thẻ. Với nhiều người không mang tiền mặt đi nếu mà chị không có ở đấy chị sẽ kêu nhân viên quét mã QR. Với lại thỉnh thoảng có order tại vị trí order của bọn chị, như em thấy không gian của quán chị rộng và nhân viên thì phải đi lại nhiều nên là khi mình order xong mình đem tờ bill đó qua pha chế mất thời gian khá dài nên cũng bất tiện cho quán chị nhiều. Tính tiền khách phải chờ đợi hơi lâu, đôi khi khách cũng hay phàn nàn về vấn đề đó.

Người đại diện nhóm: Dạ vâng.

Người đại diện nhóm: Cho em hỏi một chút là nếu quán mình có một hệ thống có thể giúp mình quản lý sổ sách hay những quy trình phục vụ nó sẽ dễ dàng hơn thì mình nghĩ như thế nào về việc đó ạ?

Chị Hân: Cái hệ thống khái quát cho mình, chị nghĩ nó khá tiện ích cho những người kinh doanh như chị.

Người đại diện nhóm: Vậy nếu có hệ thống đó thì mình muốn có chức năng gì, để hệ thống của mình nó sử dụng dễ dàng hơn?

Chị Hân: Nếu như mà chức năng, thì trước mắt mình sẽ order thuận tiện cho nhân viên order hơn, kiểu làm cho sao mà mình có thể liên lạc giữa order và người pha chế nhanh gọn nhất, với lại là tính tiền nó sẽ nhanh hơn cho khách hàng.

Thành viên nhóm: Dạ vậy, ở phần này, cái phần đặt món á chị, chị có muốn thêm cái phần ghi chú của yêu cầu của khách hàng cho nó dễ trong việc pha chế hơn không?

Chị Hân: À, được thế càng tốt chứ.

Người đại diện nhóm: Vậy còn phần thanh toán trong hệ thống, như hồi nãy chị có chia sẻ là thanh toán tiền mặt, lâu lâu có khách nước ngoài thì mình chuyển khoản đúng không ạ. Trong hệ thống chị có muốn, thêm một chức năng gì đó để nó thuận tiện hơn không?

Chị Hân: Có, nếu như mà được vậy cũng tốt, thì cũng muốn được thêm vài phương thức thanh toán khác. Em có thể tư vấn cho chị thêm không?

Người đại diện nhóm: Ví dụ như là, như nãy chị nói là chuyển khoản đúng không, mình có thêm một cái chức năng là cà thẻ nữa, mình có thể phân biệt được là trong một ngày đó, thu nhập của mình nó sẽ chia ra được phần thanh toán là tiền mặt, chuyển khoản hay cà thẻ, mình sẽ biết được cái đơn bị mất lạc gì đó, thì mình sẽ biết được mình mất trong khoản thanh toán nào.

Người đại diện nhóm: Vậy cho em hỏi thêm là chị có muốn giao diện hệ thống, chị muốn nó như thế nào?

Chị Hân: À, về giao diện, chị chỉ cần nó đơn giản thôi, làm sao mà cái hệ thống dễ hiểu, dễ sử dụng, ít nhầm lẫn hoặc là đơn giản thôi không cần phức tạp

Người đại diện nhóm: Thì tụi em cũng thu thập được khá nhiều thông tin qua trao đổi với chị, tụi em cũng sẽ phân tích thêm nhiều yêu cầu hơn nữa và nếu những gì tụi em không nắm bắt được thì tụi em sẽ hẹn thời gian nào đó để mình có thể trao đổi lại với nhau để hiểu hơn về cái hệ thống. Tụi em cảm ơn chị nhiều lắm ạ.

Buổi phỏng vấn ngày 26 tháng 03 năm 2023

Người đại diện nhóm: Dạ em chào chị, tụi em rất vui được gặp chị. Trong buổi phỏng vấn hôm trước, tụi em và chị có trao đổi với nhau về thông tin của quán để thu thập yêu cầu hệ thống hiện tại thì sau khi tụi em về tụi em có nghiên cứu lại, coi lại cái quá trình phỏng vấn. Tụi em thấy có vấn đề chưa giải quyết được, ngoài ra thì có những đề xuất chi tiết hơn cho hệ thống phát triển hơn. Dạ chị có thể dành cho tụi em một chút thời gian được không ạ?

Chị Hân: Ok em

Người đại diện nhóm: Về cái hệ thống thì em nghĩ hệ thống nào cũng sẽ cần có sự bảo mật, tụi em có đề xuất thêm đó là hệ thống bảo mật. Không biết là chị nghĩ như thế nào: nhân viên sẽ có một tài khoản để dễ dàng quản lý hơn?

Chị Hân: Chị muốn tạo cho mỗi nhân viên một cái tài khoản bằng chính số điện thoại hiện tại của các bạn đó. Mỗi khi đi làm thì các bạn sẽ đăng nhập vào số tài khoản của các bạn để chị có thể kiểm soát và quản lý được trên hệ thống để biết hôm đó bạn nào làm

Thành viên trong nhóm: Tụi em cũng có đề xuất nữa là: Nếu mà nhân viên nghỉ việc thì có thêm một chức năng để chị có thể xóa tài khoản nhân viên đó. Đỡ tốn bộ nhớ hơn.

Chị Hân: Chị nghĩ vấn đề đó không cần thiết đâu em.

Người đại diện nhóm: Buổi phỏng vấn trước thì chúng mình vẫn chưa có nói chi tiết hơn về phần order. Hôm nay thì tụi em muốn hỏi chị chi tiết về phần này. Về phần order thì chị có muốn những chức năng gì ạ?

Chị Hân: Trong phần order thì chị muốn: Hiển thị số bàn, số lượng món, thời gian order hiện tại và nhân viên order

Chị Hân: Theo như em thấy thì không gian quán chị nó rộng và khách ở bên chị hầu hết vào độ tuổi trung niên thì họ thường hay duy chuyển từ bàn này sang bàn kia rất là nhiều nó gây ra cái bất tiện và cũng khó khăn cho chị lâu nay về vấn đề order và nhân viên phục vụ bưng lên. Thì em có đề xuất gì cho chị để khắc phục về vấn đề này được không?

Người đại diện nhóm: Đối với vấn đề này thì chúng em cũng có tìm hiểu và chúng em cũng có đề xuất với chức năng chuyển bàn khi mà nhân viên order chọn số bàn đúng không ạ và sau đó mới order, nếu gặp trường hợp như chị nói trên thì nhân viên chỉ cần nhấn vào cái đơn hàng cần chuyển bàn và mình nhấn nút chuyển bàn, trên màn hình sẽ hiển thị hết tất cả các số bàn và sau đó mình chỉ cần chọn số bàn mình cần chuyển tới thôi. Thì sẽ dễ dàng hơn cho các bạn phục vụ cũng như chị để quản lý.

Chị Hân: Trong quá trình order, thì đôi lúc các bạn order bị sai món với lại là khách hàng muốn đổi sang món khác. Có cách nào để mình thông báo cho bên pha chế không em?

Thành viên trong nhóm: Tụi em có đề xuất thêm đó là: chức năng thêm, hủy món. Nó sẽ thông báo tới quầy pha chế và cả quản lý. Ngoài ra, còn có phần ghi chú về lý do mình hủy món nữa ạ.

Người đại diện nhóm: Em cũng bổ sung thêm nữa là: Trong phỏng vấn lần trước, thì chị em mình cũng chỉ nói sơ về việc order, muốn sự liên lạc giữa quầy pha chế và nhân viên order thôi. Thì em muốn hiển thị thêm thông báo, ví dụ: các bạn đặt món cũng sẽ hiển thị đến chị, hủy món cũng sẽ hiện thị thông báo đến chị. Nó sẽ tiện hơn, nếu quầy pha chế thì họ cũng sẽ biết được là: Bàn này đặt món này, hủy đơn thì sẽ biết là không cần làm nữa. Đối với bên mình thì chị quản lý cũng dễ hơn khi biết được là tổng số đơn hàng ngày hôm nay mình bán được bao nhiêu, biết được đơn hàng đó mình hủy mình sẽ trừ ra để biết doanh thu như thế nào

Chị Hân: Vấn đề này hợp lý đấy. Về như nãy bạn có nói với chị, những bạn nào mà nghỉ làm rồi thì có thể xóa tài khoản đó không thì chị nghĩ là có cách nào để làm cho hệ thống của mình chỉ đăng nhập được khi các bạn ở trong không gian quán hay không, tránh cái trường hợp mà các bạn nghỉ rồi mà vẫn vào được

Người đại diện nhóm: À dạ có. Cái này thì em nghĩ là: nó sẽ liên quan tới mạng hơn. Thay vì mình dùng 2 cục mạng cho khách và cả nhân viên của quán như bình thường đúng không ạ? Thì mình sẽ dùng 3 cục mạng, thì sẽ có 1 cục mạng dành cho nhân viên, nhân viên chỉ đăng nhập vào được khi mà họ đi làm, khi sử dụng wifi của quán thôi. Còn dùng wifi của quán khác thì không được. Chị nghĩ các này được không ạ?

Người đại diện nhóm: Thêm một cái chức năng tụi em chưa đề cập nữa đó là thêm tính tiền mặt. Kiểu: khi khách họ không chuyển khoản, không có quẹt thẻ, họ đưa tiền mặt. Bình thường mình dùng theo cách truyền thống, thì mình sẽ xuất bill, xem bao nhiêu tiền rồi sẽ tính tiền. Chừ sẽ chỉ cần nhập số tiền vào máy và nó sẽ hiển thị được số tiền thừa của khách và chỉ cần thối lại đúng số tiền hiển thị tránh được sai sót hay là tốn thời gian trong việc mà tính tiền.

Chị Hân: Chị nghĩ vấn đề này hợp lý.

Người đại diện nhóm: Nếu mà sử dụng các chức năng nói trên: order thêm hoặc hủy món thì nó vẫn sẽ cần cập nhật các đơn hàng, để mình biết được đơn hàng được thêm món, các đơn hàng hủy món. Có một đề xuất nữa là đồng bộ thông tin, cập nhật chi tiết hơn, dễ quản lý.

Người đại diện nhóm: Lần trước, về phần giao diện thì chị chỉ muốn đơn giản. Thì tụi em muốn biết thêm về thông tin giao diện ạ. Chị có thể nói rõ hơn được không ạ

Chị Hân: Về phông chữ thì chị muốn: phông chữ to, vừa phải để các bạn có thể nhìn thấy rõ, tránh nhầm lẫn trong phần order. Thêm nữa, về màu sắc chị muốn màu xanh

Người đại diện nhóm: Dạ thường thì các khách hàng khác sẽ quan tâm đến hình thức nào, tụi em có đề cập đó là: hệ thống trên hình thức là mobile và web? Chị thấy cái nào thì tiện lợi cho mình hơn?

Chị Hân: Chị muốn sử dụng trên mobile nhiều hơn.

Người đại diện nhóm: Dạ vâng ạ.

Thành viên trong nhóm: Dạ sau hai buổi trao đổi với chị, thì tụi em tổng kết hệ thống sẽ gồm những phần sau: đăng kí, đăng nhập và sau khi hoàn thành những bước trên thì đối với nhân viên phục vụ thì có danh mục như là: đơn hàng, thêm đơn, hủy đơn, sửa, chuyển bàn và đồng bộ. Còn với nhân viên thu ngân thì sẽ hiển danh mục: hóa đơn, thanh toán và doanh thu. Và để hệ thống hoạt động một cách tốt hơn thì tụi em dự kiến dung lượng sẽ rơi vào khoảng từ 50-200MB trên mỗi thiết bị

Người đại diện nhóm: Em nghĩ dung lượng đó sẽ phù hợp để hoạt động được trên mỗi máy.

Chị Hân: OK em.

Người đại diện nhóm: Tụi em cảm ơn chị đã dành thời gian để tham gia phỏng vấn cùng với chúng em ạ. Tụi em chào chị ạ.