**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian: 16 giờ 30, ngày 12 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 quản lý cho quán cà phê Amazon.

# Khái quát yêu cầu

Trong buổi phỏng vấn, khách hàng đã yêu cầu:

* 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
* Tạo giao diện đơn giản

# 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.

## 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.

# Các vấn đề chưa giải quyết được

Sau khi phỏng vấn và xem lại những nội dung phỏng vấn, nhóm em có thêm vài vấn đề phát sinh cho hệ thống và trao đổi chưa rõ:

* Vấn đề đăng nhập cho hệ thống
* Vấn đề phạm vi của hệ thống (Khi nào và ở đâu?)
* Chưa nắm rõ đối với phần order thì sẽ cần những chức năng gì?

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

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.