**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# **1** **Thông tin chung**

## **1.1** **Thời gian:** Từ 20h20p đến21h00p ngày 03/03/2024.

## **1.2** **Địa điểm:** Số 15B Hàm Tử, Mỹ An, Ngũ Hành Sơn, TP Đà Nẵng.

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

* Người phỏng vấn: Quàng Thị Thu Thanh, Nguyễn Thị Thuỳ Trang.
* Người được phỏng vấn: anh Giải - chủ cửa hàng tiện lợi OnMart.
* Người ghi chép phỏng vấn: Trương Thị Hồng, Trần Lê Tú Anh.
* Người quay phim: Lê Thị Bích Ngọc.

# **2** **Mục đích buổi phỏng vấn**

Thu thập yêu cầu của khách hàng về ứng dụng quản lý bán hàng.

# **3** **Khái quát yêu cầu**

Ứng dụng quản lý bán hàng bao gồm:

1. Yêu cầu chức năng:

1. Quản lý bán hàng
2. Quản lý sản phẩm
3. Quản lý nhập hàng
4. Quản lý hàng tồn kho
5. Thống kê báo cáo

2. Yêu cầu phi chức năng:

1. Giao diện
2. Độ tin cậy
3. Bảo mật
4. Bảo trì và hỗ trợ

# **4** **Chi tiết yêu cầu**

## **4.1** **Yêu cầu chức năng**

### **4.1.1** **Chức năng quản lý bán hàng**

* Tạo, chỉnh sửa, hủy đơn hàng.
* Tích hợp bán hàng đa kênh (online, offline).
* Tích hợp thanh toán điện tử (ví điện tử, chuyển khoản ngân hàng).
* Cập nhật trạng thái đơn hàng (đã thanh toán, đang giao hàng, đã giao hàng).
* Theo dõi lịch sử giao dịch.

### **4.1.2** Chức năng quản lý sản phẩm

* Thêm, sửa, cập nhật, xóa sản phẩm.
* Phân loại, sắp xếp sản phẩm.
* Quản lý hạn sử dụng sản phẩm.
* Quản lý khuyến mãi, giảm giá.

### **4.1.3** Chức năng quản lý hàng tồn kho

* Theo dõi số lượng hàng tồn kho.
* Cảnh báo khi hàng tồn kho đạt mức tối thiểu.
* Báo cáo thống kê hàng tồn kho theo thời gian.
* Phân loại, sắp xếp sản phẩm trong kho.
* Tích hợp với thiết bị quét mã sản phẩm.

4.1.4 Chức năng quản lý lô hàng mới

* Nhập thông tin lô hàng mới.
* Ghi nhận thông tin chi tiết về hàng nhập kho (ngày nhập, nguồn hàng, số lượng, giá nhập).
* Cập nhật tự động kho sau mỗi lần nhập hàng.
* Báo cáo thống kê hàng nhập kho.
* Cảnh báo khi tồn kho thấp.

4.1.5 Chức năng thống kê, báo cáo

* Doanh thu theo ngày, tuần, tháng.
* Doanh thu theo sản phẩm.
* Doanh thu theo kênh bán hàng.

## **4.2** **Yêu cầu phi chức năng:**

4.2.1 Giao diện:

-Giao diện dễ dùng , dễ sử dụng và màu sắc đơn giản. Có thêm thanh tìm kiếm ở trên cùng để dễ dàng tìm kiếm SP

-Ở giao diện bình thường, dấu + ở góc trên bên phải của màn hình để thêm sản phẩm. Nếu muốn cập nhật, sửa, xóa thì chọn vào sản phẩm rồi chọn vào dấu ba chấm để chọn.

4.2.2 Độ tin cậy

* Sao lưu dữ liệu thường xuyên.
* Phục hồi dữ liệu khi cần thiết.

4.2.3 Bảo mật

* Bảo mật thông tin khách hàng và dữ liệu kinh doanh.
* Hạn chế truy cập trái phép.
* Xác thực người dùng bằng vân tay, Face ID, mật khẩu.

4.2.4 Bảo trì và hỗ trợ

* Hỗ trợ kỹ thuật nhanh chóng và hiệu quả.
* Cập nhật phiên bản mới thường xuyên.

# **5** **Các vấn đề chưa giải quyết**

* Chưa rõ chi tiết về các chức năng quản lý sản phẩm (thêm, sửa, xóa sản phẩm; phân loại sản phẩm; quản lý hạn sử dụng; quản lý khuyến mãi...).
* Chưa rõ chi tiết về các chức năng quản lý đơn hàng (tạo đơn hàng, chỉnh sửa đơn hàng, hủy đơn hàng, tích hợp thanh toán điện tử...).
* Chưa rõ chi tiết về các chức năng quản lý kho (nhập hàng, xuất hàng, quản lý hàng tồn kho...).
* Chưa rõ chi tiết về các chức năng quản lý khách hàng (lưu trữ thông tin khách hàng, theo dõi lịch sử mua hàng...).
* Chưa rõ chi tiết về các chức năng báo cáo (báo cáo doanh thu, báo cáo lợi nhuận, báo cáo tồn kho...).
* Anh mong muốn giao diện ứng dụng có màu sắc và bố cục như thế nào?
* Anh mong muốn trải nghiệm người dùng của ứng dụng như thế nào?

# **6 Chi tiết nội dung phỏng vấn**

**Người phỏng vấn:** Xin chào anh , chúng em là nhóm sinh viên của trường ĐHKT và đang làm một dự án cho môn học phân tích và thiết kế HTTT. Chúng em rất vui được gặp anh hôm nay để thảo luận về dự án tạo ứng dụng quản lý bán hàng. Mục tiêu của buổi phỏng vấn hôm nay là hiểu rõ nhu cầu và mong muốn của anh để chúng em có thể tạo ra một ứng dụng phù hợp và hữu ích nhất cho anh. Buổi phỏng vấn này kéo dài khoảng 45 phút. Anh có sẵn sàng bắt đầu chưa ạ?

**Người được phỏng vấn:** Ừm ok em

**Người phỏng vấn:** Trước tiên cho em có thể hỏi anh có thể giới thiệu về bản thân của mình được không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Anh tên Giải, 26 tuổi, quê ở quảng nam, hiện tại anh là chủ cửa hàng và đồng thời là người quản lý tại quán.

**Người phỏng vấn:** Dạ, vậy công việc hằng ngày của anh ở cửa hàng là gì vậy ạ?

**Người được phỏng vấn:** Công việc hàng ngày bao gồm quản lý hàng, phục vụ khách hàng, và xử lý các giao dịch bán hàng. hàng tồn kho

**Người phỏng vấn:** Quán đã có website hay ứng dụng vận hành quản lý nào được đưa vào hệ thống bán hàng chưa?

**Người được phỏng vấn:** Quán anh mới mở nên hiện tại chưa có

**Người phỏng vấn:** Vậy thì anh quản lý bán hàng như thế nào? Và khó quản lý ở phần nào?

**Người được phỏng vấn:** Hiện tại thì anh mọi thứ excel trên điện thoại. Khó khăn về việc ghi chép giao dịch bán hàng và quản lý số lượng hàng.

**Người phỏng vấn:** Em thấy công việc của anh có vẻ khá có vẻ khó khăn nên anh có muốn một hệ thống quản lý bán hàng để dễ dàng quản lý hơn không?

**Người được phỏng vấn:** Ừm có em

**Người phỏng vấn:** Anh muốn hệ thống hoạt động trên nền tảng nào. Ứng dụng trên điện thoại hay là phần mềm trên máy tính?

**Người được phỏng vấn:** Trên điện thoại em

**Người phỏng vấn:** Giao diện như thế nào và màu sắc ra sao?

**Người được phỏng vấn:** Giao diện thì dễ dùng , dễ sử dụng và màu sắc đơn giản. Có thêm thanh tìm kiếm ở trên để dễ dàng tìm kiếm sản phẩm

**Người phỏng vấn:** Anh có kỳ vọng ứng dụng đó sẽ giúp doanh nghiệp đạt được những mục tiêu gì trong tương lai?

**Người được phỏng vấn:** Nâng cao hiệu quả hoạt động, tối ưu hóa quá trình kinh doanh

**Người phỏng vấn:** Anh có mong muốn hệ thống hỗ trợ những khía cạnh nào trong việc quản lý bán hàng?

**Người được phỏng vấn:** Quản lý nhập hàng, quản lý hàng tồn kho, quản lý đơn hàng, theo dõi khách hàng và báo cáo doanh thu.

**Người phỏng vấn:**Dạ cho em xin phỏng vấn về phần quản lý bán hàng làanh muốn ứng dụng có những tính năng gì?

**Người được phỏng vấn:** Ừmquản lý sản phẩm, quản lý đơn hàng tích hợp thanh toán điện tử, theo dõi khách hàng và báo cáo doanh thu.

**Người phỏng vấn:** Dạ về phần hệ thống anh có muốn có thêm chức năng quản lý bán hàng đa kênh kiểu offline hoặc là online hay không?

**Người được phỏng vấn:**  Ừm hiện tại anh chỉ mới bán offline ừm anh đang xem xét bán online nên anh mong hệ thống có các chức năng bán hàng đa kênh.

**Người phỏng vấn:** Dạ hệ thống cần hỗ trợ những hình thức thanh toán nào?

**Người được phỏng vấn:** Ví điện tử, chuyển khoản ngân hàng, trả tiền mặt.

**Người phỏng vấn:** Dạ nếu dùng các ví điện tử, thì ngân hàng anh có muốn hệ thống sẽ thông báo đơn hàng đã thanh toán và hệ thống sẽ tự cập nhật vào doanh thu của quán và trả tiền mặt thì anh có muốn hệ thống cập nhật luôn không?

**Người được phỏng vấn:** Ừm có em.

**Người phỏng vấn:** Dạ**,** nếu vậy thì anh muốn phân loại hình thức thanh toán để dễ dàng quản lý doanh thu không?

**Người được phỏng vấn:** Ừm có.

**Người phỏng vấn:**Về quản lý sản phẩmanh muốn hệ thống quản lý những thông tin gì về sản phẩm ạ?

**Người được phỏng vấn**: Ừm về mã vạch, tên sản phẩm, giá bán, số lượng hàng hiện tại.

**Người phỏng vấn:**Dạ anh muốn hệ thống cập nhật hay sửa, xóa sản phẩm như thế nào không ạ ?

**Người được phỏng vấn:** Ở phần giao diện bình thường thì có phần dấu + ở bên trên góc phải màn hình để thêm sản phẩm. Nếu có muốn cập nhật, sửa, xóa thì chọn vào sản phẩm rồi chọn dấu ba chấm để chọn.

**Người phỏng vấn:**Dạ anh có muốn hệ thống phân loại và sắp xếp theo từng sản phẩm theo từng loại không ạ ?

**Người được phỏng vấn:** Ừm có, anh muốn hệ thống phân loại ra các mục nước, mì, bánh,vv…

**Người phỏng vấn:**Dạ anh có muốn hệ thống quản lý hạn sử dụng của sản phẩm hay không và Hệ thống có chức năng cảnh báo sản phẩm kiểu gần hết hạn sử dụng hay không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Ừm có.

**Người phỏng vấn:**Ờ anh có muốn hệ thống có chức năng quản lý khuyến mãi, giảm giá hay không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Hiện tại, anh đang sử dụng excel để quản lý hàng. Khi có hàng mới nhập về, anh ghi lại thông tin ngày nhập, nguồn hàng và số lượng hàng vào sổ sách.

**Người phỏng vấn:** Ờ cho em hỏi là anh có cảm thấy phương pháp quản lý nhập hàng hiện tại có hiệu quả không?

**Người được phỏng vấn:** Ừm hiện tại chỉ đáp ứng nhu cầu cơ bản, có những không hiệu quả và tốn thời gian.

**Người phỏng vấn:** Dạ. Vậy anh có Gặp phải những vấn đề trong quá trình nhập kho không?

**Người được phỏng vấn:** Thường anh gặp khó khăn trong việc ghi nhận và theo dõi số lượng hàng nhập kho một cách chính xác, đặc biệt là khi có nhiều lô hàng từ những nguồn cung khác nhau.

**Người phỏng vấn:** Dạ. Vậy thì giao diện nhập thông tin lô hàng mới như thế nào?

**Người được phỏng vấn:** Nhập thông tin lô hàng mới đơn giản và dễ sử dụng để nhân viên có thể nhanh chóng ghi nhận thông tin cần thiết.

**Người phỏng vấn:** Về phần ghi nhận thông tin chi tiết về hàng nhập kho?

**Người được phỏng vấn:**Hệ thống ghi nhận thông tin chi tiết như ngày nhập hàng, nguồn hàng, số lượng và giá nhập của từng mặt hàng.

**Người phỏng vấn:** Anh nghĩ sao nếu như hệ thống sẽ có thể tự động cập nhật kho sau mỗi lần nhập hàng ?

**Người được phỏng vấn:** Để tránh sai sót và tăng độ chính xác.

**Người phỏng vấn:**Về phần báo cáo thống kê hàng nhập kho thì sao?

**Người được phỏng vấn:** Cung cấp báo cáo thống kê về hàng nhập kho theo ngày, tuần, tháng để có cái nhìn tổng quan về hoạt động nhập kho.

**Người phỏng vấn:** Có bao giờ quán không đủ nguồn hàng cung cấp chưa ạ ?

**Người được phỏng vấn:** Cung cấp cảnh báo khi tồn kho của một số mặt hàng giảm xuống mức quy định để anh có thể kịp thời cung cấp.

**Người phỏng vấn:**Về xuất phiếu nhập kho?

**Người được phỏng vấn:** Tính năng xuất phiếu nhập kho để dễ dàng theo dõi lịch sử nhập hàng và đối chiếu thông tin.

**Người phỏng vấn:**Hiện tại, phương pháp nào được sử dụng để quản lý hàng tồn kho trong cửa hàng của anh?

**Người được phỏng vấn:** Phương pháp hiện tại không đủ hiệu quả và gây ra nhiều khó khăn trong việc theo dõi số lượng hàng tồn kho.

**Người phỏng vấn 1:** Anh có gặp phải những vấn đề nào trong quản lý hàng tồn kho hiện tại không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Ừ. Anh thường gặp vấn đề trong việc xác định số lượng hàng tồn kho không chính xác, cũng như không có cơ chế tự động để đặt hàng khi hàng tồn kho đạt mức tối thiểu.

**Người phỏng vấn 1:** Dạ. Anh có muốn hệ thống quản lý bán hàng mới có tính năng gì để giải quyết các vấn đề liên quan đến hàng tồn kho?

**Người được phỏng vấn:** Anh muốn hệ thống mới có khả năng cung cấp thông tin chi tiết về số lượng tồn kho, tồn kho tối thiểu và có tính năng cảnh bảo khi hàng tồn kho đạt mức tối thiểu.

**Người phỏng vấn 1:** Vậy thì anh có muốn làm hệ thống cung cấp báo cáo thống kê hàng tồn kho theo thời gian ví dụ như ngày, tuần, tháng hay không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Ừ có, anh muốn hệ thống cung cấp báo cáo thống kê hàng tồn kho theo thời gian để có cái nhìn tổng quan về tình hình tồn kho trong khoảng thời gian nhất định.

**Người phỏng vấn 1:** Dạ. Thì hệ thống sẽ có khả năng phân loại và sắp xếp sản phẩm theo các tiêu chí khác nhau để dễ dàng quản lý hàng tồn kho thì anh có muốn có hay không?

**Người được phỏng vấn:** Ừ có, muốn hệ thống có khả năng phân loại và sắp xếp sản phẩm theo các tiêu chí khác nhau như loại sản phẩm, nhãn hiệu, vị trí trong kho để dễ dàng quản lý hàng tồn kho.

**Người phỏng vấn 1:** Thì anh có muốn hệ thống có khả năng tích hợp với thiết bị quét mã sản phẩm để tăng cường độ chính xác và tốc độ trong quá trình nhập xuất hàng không?

**Người được phỏng vấn:** Có, anh mong muốn hệ thống có khả năng tích hợp với thiết bị quét mã sản phẩm để giúp tăng cường độ chính xác và tốc độ trong quá trình nhập xuất hàn.

**Người phỏng vấn 2:** Cho em hỏi là anh muốn hệ thống báo cáo thống kê cung cấp thông tin gì?

**Người được phỏng vấn:** Anh muốn hệ thống cung cấp thông tin về doanh thu, lợi nhuận, số lượng sản phẩm bán ra, tồn kho.

**Người phỏng vấn 2:** Anh có quan tâm đến việc hệ thống báo cáo thống kê cung cấp báo cáo theo thời gian như thế nào?

**Người được phỏng vấn:** Anh có quan tâm đến việc hệ thống cung cấp báo cáo theo ngày, tháng và năm để anh có thể đánh giá hiệu suất kinh doanh theo từng khoảng thời gian.

**Người phỏng vấn 2:** Anh muốn báo cáo thống kê hiển thị thông tin về doanh thu hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng không?

**Người được phỏng vấn:** Ừ, anh muốn báo cáo thống kê thông tin về doanh thu hàng ngày, hàng tuần và hàng tháng để theo dõi xu hướng và phát triển kinh doanh.

**Người phỏng vấn:**Về phần cuối cùng thì anh có mong muốn những yêu cầu gì thêm trong hệ thống bán hàng hay không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Ừ như bảo mật, hiệu suất, linh hoạt

**Người phỏng vấn:** Theo anh có dữ liệu nào quan trọng cần bảo mật tuyệt đối và mã hóa không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Anh muốn đảm bảo thông tin khách hàng và dữ liệu kinh doanh của quán được bảo vệ một cách an toàn và không thể truy cập trái phép.

**Người phỏng vấn:** Dạ thì anh nghĩ ai có thể truy cập vào hệ thống và dữ liệu của quán? Anh hay là cả nhân viên

**Người được phỏng vấn:** Anh và cả nhân viên.

**Người phỏng vấn:** Anh mong muốn tụi em đưa ra các biện pháp bảo mật như thế nào?

**Người được phỏng vấn:** Ví dụ như vân tay, Face ID hoặc là mật khẩu em.

**Người phỏng vấn:**Nếu có vấn đề, hệ thống cửa hàng có muốn sao lưu và phục hồi không?

**Người được phỏng vấn:** Có em nha.

**Người phỏng vấn:**Anh có muốn hệ thống bảo trì và hỗ trợ đa nền tảng hiệu quả và nhanh chóng không?

**Người được phỏng vấn:** Ừm có

**Người phỏng vấn:** Anh mong muốn chúng em hoàn thiện trong thời gian là bao lâu? Nếu như chúng em có một vài trục trặc hoàn thiện sau thời gian mà anh mong muốn thì anh có chấp nhận không?

**Người được phỏng vấn:** Anh hy vọng là ứng dụng có thể hoàn thiện càng sớm càng tốt, và anh sẽ chấp nhận một số trục trặc trong quá trình phát triển nếu cần thiết

**Người phỏng vấn:** Bài phỏng vấn của tụi em tới đây là kết thúc. Cảm ơn anh đã hợp tác tham gia buổi phỏng vấn ngày hôm nay. Cảm ơn anh ạ.