**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian

* Ngày 1/3/2024 vào lúc 7h

## Địa điểm

* 72/21 Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng

## Thành phần tham gia phỏng vấn

* Đối tượng phỏng vấn: Chủ quán
* Nhóm phỏng vấn: Trần Mai Thu Trang

Lê Thị Thảo

Trần Tiến Hùng

Nguyễn Thị Thanh Bình

Lương Kim Nhi

# Mục đích buổi phỏng vấn

* Thu thập yêu cầu của khách hàng trong việc xây dựng một ứng dụng gọi món cho quán cà phê.

# Khái quát yêu cầu

* Yêu cầu chức năng:
* Thống kê doanh thu, số lượng
* Lịch sử giao dịch
* Gửi thông tin hóa đơn
* Yêu cầu phi chức năng:
* Độ bảo mật
* Giao diện người dùng: giao diện menu; màu sắc, font chữ

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### Thống kê doanh thu, số lượng

* Thống kê lại doanh thu bán hàng theo tuần và hiển thị số lượng các đơn hàng của khách hàng. Cập nhật menu nếu có đổi mới và số lượng đơn hàng cũng như các món khách hàng yêu thích để nắm rõ được đơn hơn và điều chỉnh việc nhập nguyên liệu phù hợp với quán

### Lịch sử giao dịch

* Tích hợp thanh toán bằng mã QR và có thể thanh toán bằng tiền mặt. Thêm mục lịch sử giao dịch để mỗi khi thực hiện order xong sẽ lưu lại lịch sử giao dịch kèm theo thời gian giao dịch và thêm chức năng in hóa đơn để dễ dàng theo dõi các đơn hàng.

## Yêu cầu phi chức năng

### Độ bảo mật

* Đăng nhập bằng mật khẩu (số điện thoại của quán) và hạn chế quyền truy cập: chỉ chủ quán và nhân viên được cấp quyền truy cập

### Giao diện người dùng

* Giao diện menu gồm: Các món được sắp xếp theo bảng chữ cái và chia ra nhiều loại danh mục món trà, món nước trái cây, trà sữa và các loại đồ uống khác và giá tiền sẽ hiển thị ở phía bên trái của từng món. Riêng đơn order sẽ được sắp xếp theo thời gian order của khách. Hiển thị mục tìm kiếm phía bên trái giao diện ứng dụng, ô chọn bàn hiển thị phía bên phải và các chức năng phụ được đặt bên dưới.
* Màu sắc không chói mắt nhưng cũng không quá tối, chỉ sử dụng các màu trung tính. Font chữ sử dụng là font thông dụng, dễ nhìn, kích thước chữ vừa phải (không quá to cũng không quá nhỏ). Ảnh đại diện sẽ là logo của quán.
* Hiển thị menu ở trang chủ của ứng dụng bao gồm các món của quán cùng với hình ảnh và giá cả. Khi khách chọn món, nhân viên sẽ tiến hành bấm chọn món và số bàn hiện có ở quán trên ứng dụng. Sau khi hoàn thành ghi món, hệ thống sẽ hiển thị danh sách các món đã chọn kèm giá tiền của từng món. Cuối cùng thông tin sẽ được gửi về quầy pha chế.
* Thêm mục note ở phía dưới danh sách đồ uống sau khi khách order để ghi chú thêm về các yêu cầu đặc biệt của khách nếu có

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

* ***Nhóm PV***: Tụi em chào anh ạ!
* ***Anh Tuấn***: Ừ, chào em.
* ***Nhóm PV***: Vậy giờ tụi em bắt đầu luôn anh nhé?
* ***Anh Tuấn***: Ừm sao cũng được.
* ***Nhóm PV:*** Dạ vậy anh có thể mô tả cụ thể quy trình order hiện tại trong quán cafe cũng như việc quản lý và xử lý order của khách bên mình được không ạ?
* ***Anh Tuấn***: À, quán cafe của anh quy trình nó cũng đơn giản thôi. Quán của anh hiện tại thì quy trình là: khi khách đến quầy, ở quầy anh sẽ bố trí một cái menu để khách gọi món trên đó. Và sau khi khách gọi món trên đó thì nhân viên bên anh sẽ tiếp nhận món đồ uống của khách cũng như yêu cầu của khách. Sau đó sẽ in ra một hóa đơn để đưa cho khách thanh toán. Khi khách thanh toán xong thì nhân viên bên anh sẽ ghim thông tin đồ uống và những yêu cầu riêng lên bảng của quầy pha chế để nhân viên pha chế làm món.
* ***Nhóm PV***: Vậy thì anh thấy cách oder hiện tại có hiệu quả không và có những bất cập gì không anh?
* ***Anh Tuấn***: Ừm nếu mà khách ít thì không sao nhưng mà khách nhiều hoặc những giờ cao điểm, số lượng khách hàng nhiều nên thành ra những khách hàng tới sau thì đợi rất lâu để order. Và một số những thông tin mà khách hàng yêu cầu riêng khi gọi món, các bạn nhân viên nhiều khi quên cập nhật ở trong đó. Còn có những trường hợp các bạn còn quên ghim cái thông tin order của khách lên quầy pha chế nữa. Điều đó khiến khách hàng đợi lâu mới có đồ uống và thậm chí là không hài lòng.
* ***Nhóm PV***: À vậy thì nhóm em xin đề xuất với bên mình là sẽ thực hiện xây dựng một ứng dụng phần mềm để giúp nhân viên order ngay trên điện thoại. Việc này sẽ giúp giảm thiểu tình trạng thiếu hoặc sai thông tin về món mà khách yêu cầu ạ.
* ***Nhóm PV:*** Anh có những yêu cầu nào về đăng nhập và quản lý quyền truy cập trong ứng dụng không?
* ***Anh Tuấn***: Quản lý quyền truy cập thì chỉ có anh và nhân viên của anh truy cập vào thôi.
* ***Nhóm PV:*** Vậy còn đăng nhập? Anh muốn đăng nhập bằng số điện thoại hay mật khẩu ạ?
* ***Anh Tuấn:*** À đăng nhập bằng mật khẩu em ạ và mật khẩu thì là số điện thoại của quán ấy
* ***Nhóm PV:*** Dạ vậy thì anh có yêu cầu về giao diện quản lý menu và danh mục sản phẩm không?
* ***Anh Tuấn:*** Anh nghĩ quán cafe thì có các loại đồ uống liên quan là được. Ví dụ như danh mục trà, các loại trà sữa hay là các loại đồ uống khác và nước uống đóng chai chẳng hạn. Bên cạnh đó thì mình có thể in giá tiền ở phía bên trái của từng loại nước uống.
* ***Nhóm PV:*** Vậy anh có muốn tụi em sắp xếp các món trong menu theo thứ tự bảng chữ cái và các đơn order theo thời gian order của khách không ạ?
* ***Anh Tuấn:*** Ừm ok, trước đây bọn anh cũng làm như vậy.
* ***Nhóm PV:*** À dạ, còn về màu sắc thì anh muốn màu tươi sáng hay trung tính? Cũng như phông chữ, kích thước thì sao ạ?
* ***Anh Tuấn***: Màu sắc thì lấy màu nào mà nó trung tính thôi, đừng tối quá mà cũng đừng sáng quá. Vì sáng quá thì khiến cho người dùng khó nhìn ấy. Còn về phông chữ thì tụi em cứ sử dụng những cái phông chữ thông dụng thôi. Kích thước thì vừa phải, không quá to mà cũng không quá nhỏ. Về ảnh đại diện thì em lấy logo của quán ấy.
* ***Nhóm PV:*** Dạ, anh còn muốn thêm yêu cầu nào khác cho bố cục giao diện này nữa không?
* ***Anh Tuấn***: Anh nghĩ là anh cần thêm một cái mục note ở dưới cái list đồ uống, để khi khách hàng gọi đồ uống xong mà có yêu cầu riêng thì mình sẽ cập nhật ở mục ghi chú đó.
* ***Nhóm PV***: Vâng, tụi em đã nắm được những yêu cầu của anh về phần bố cục giao diện của hệ thống. Về phần chức năng, anh có thể cho tụi em biết đối tượng nào sẽ sử dụng ứng dụng này không ạ?
* ***Anh Tuấn***: Đối tượng sử dụng thì chỉ có anh và nhân viên thôi. Chúng ta có thể thảo luận ở đây về những cái chức năng chính của ứng dụng, còn để hoàn thiện hơn thì em có thể sắp xếp thêm 1 buổi phỏng vấn nữa với các bạn nhân viên để tìm hiểu về những mong muốn và yêu cầu của các bạn ấy.
* ***Nhóm PV:*** Vậy thì tụi em sẽ phân thành 2 đối tượng chính như anh đã yêu cầu. Về nhân viên thì tụi em sẽ thiết kế một menu ngay trên điện thoại, menu đó sẽ gồm món của quán anh, hình ảnh cũng như là giá cả, sau đó khi khách order thì nhân viên sẽ tick để chọn món, và tụi em sẽ thêm một ô gồm list các số bàn ở quán để nhân viên chọn, sau khi hoàn thành ghi món, hệ thống sẽ cho ra 1 list các món và cho hiện giá tiền. Cuối cùng, thông tin đó sẽ được gửi về cho quầy pha chế.
* ***Nhóm PV:*** Còn về phía anh, là chủ của quán, thì tụi em sẽ thêm vào các chức năng như, app sẽ thống kê lại doanh thu, cũng như là số lượng và cập nhật menu cho quán. Không biết những đề xuất này của tụi em có đúng với nhu cầu của quán mình không anh?
* ***Anh Tuấn:*** Ừm anh thấy hợp lý. Vì anh có thể quản lý tốt hơn và theo dõi các đơn hàng tốt hơn, qua đó mình cũng có thể nắm được những đơn hàng, những món mà khách hàng lựa chọn để từ đó nhập nguyên liệu phù hợp với quán của mình.
* ***Nhóm PV:*** Ngoài ra thì anh muốn ứng dụng có những chức năng gì nữa không?
* ***Anh Tuấn***: Anh nghĩ có thêm cái thanh tìm kiếm ở bên trái, ô chọn bàn thì bên phải, còn phần phụ thì mình để bên dưới nhé
* ***Nhóm PV:*** Vâng ạ. Còn về vấn đề thống kê doanh thu thì anh muốn nó sẽ được tổng hợp theo dạng gì, ví dụ như biểu đồ hoặc số liệu tổng quan, và anh muốn nó sẽ tổng kết theo thời gian như thế nào ạ, như là tháng/quý/năm ?
* ***Anh Tuấn:*** Anh nghĩ theo tuần, em làm cho anh theo tuần á và cho biết số lượng các đơn của khách hàng
* ***Nhóm PV:*** Anh có yêu cầu về việc thanh toán trong app không anh?
* ***Anh Tuấn:*** Về thanh toán, anh muốn tích hợp thanh toán bằng mã QR và có thể thanh toán bằng tiền mặt.
* ***Nhóm PV:*** Còn về vấn đề lịch sử sau mỗi lần order thì anh có muốn ứng dụng lưu lại không ạ ?
* ***Anh Tuấn:*** Tất nhiên rồi, anh muốn theo dõi các hóa đơn.
* ***Nhóm PV:*** Vâng, vậy thì tụi em sẽ tạo thêm một mục lịch sử giao dịch để mỗi lần thực hiện ord xong sẽ được lưu lại ở đó, kèm theo thời gian anh nhé. Anh còn có nhu cầu nào sâu hơn về việc xây dựng và phát triển ứng dụng này nữa không ạ?
* ***Anh Tuấn:*** Không em. Anh nghĩ chừng đó là đủ rồi.
* ***Nhóm PV:*** Vậy anh có muốn thêm chức năng in hóa đơn không anh?
* ***Anh Tuấn:*** Ừm anh nghĩ cần thiết, để tiện theo dõi luôn các đơn hàng.
* ***Nhóm PV:*** Dạ vâng, bọn em đã nắm được các yêu cầu của anh về ứng dụng này và sẽ có một buổi trao đổi với nhân viên của quán để tìm hiểu về yêu cầu của nhân viên. Cảm ơn anh đã tham gia buổi phỏng vấn ngày hôm nay của nhóm ạ.

***Anh Tuấn***: Ok, chào các em nhé!