**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian

* Ngày 8/3/2024 vào lúc 7h

## Địa điểm

* Phỏng vấn trực tuyến

## Thành phần tham gia phỏng vấn

* Đối tượng phỏng vấn: Nhân viên
* 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:
* Chức năng ghi chú đặc biệt cho mỗi order
* Tính năng chọn số lượng và kiểm soát đơn hàng
* Yêu cầu phi chức năng:
* Chức năng ổn định và tốc độ của ứng dụng
* Chức năng đăng nhập
* Giao diện thanh tìm kiếm, thanh hoàn thành
* Khả năng thực hiện order khi không có mạng

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### Chức năng ghi chú đặc biệt cho mỗi order

Khách hàng muốn hệ thống cung cấp tính năng cho phép nhân viên ghi chú và đính kèm yêu cầu đặc biệt từ khách hàng cho mỗi món đặt hàng như thêm hay bớt nguyên vật liệu. Điều này giúp nhân viên order tránh trường hợp quên hay lạc mất thông tin khách đã yêu cầu, giúp pha chế nắm được yêu cầu rõ hơn và cung cấp dịch vụ chất lượng hơn cho khách hàng.

### Tính năng chọn số lượng và kiểm soát đơn hàng

Đề xuất thêm tính năng cho phép chọn số lượng mặc định của món là 1, và có nút tăng/giảm số lượng tương tự như trên các nền tảng mua sắm trực tuyến. Điều này sẽ làm cho việc chọn và kiểm soát số lượng đơn hàng dễ dàng hơn.

## Yêu cầu phi chức năng

### Chức năng ổn định và tốc độ của ứng dụng

Khách hàng muốn hệ thống cần đảm bảo tính ổn định và hiệu quả trong quá trình order, ứng dụng không gặp tình trạng chạy quá chậm để tránh việc gây ảnh hưởng đến tiến độ order của quán.

### Chức năng đăng nhập

Vì lý do khi làm việc nhân viên thường đeo khẩu trang và tay ướt nên khách hàng chỉ muốn hệ thống có chức năng đăng nhập bằng mật khẩu thay vì các phương thức đăng nhập khác như đăng nhập bằng Face ID hoặc vân tay.

### Giao diện thanh tìm kiếm, thanh hoàn thành

Khách hàng muốn thanh tìm kiếm nên được đặt ở đầu ứng dụng để dễ dàng tìm kiếm món ăn theo yêu cầu của khách, trong khi các thanh khác có thể được đặt ở cuối ứng dụng sau khi order xong.

### Khả năng thực hiện order khi không có mạng

Hệ thống cần hỗ trợ cho việc order ngay cả khi không có kết nối mạng, đặc biệt trong trường hợp mất mạng, mạng chạy chậm trong giờ cao điểm. Điều này sẽ giúp cho quá trình order không bị gián đoạn.

# Chi tiết buổi phỏng vấn

* ***Nhóm PV***: Chào bạn. Buổi phỏng vấn hôm trước tụi mình đã gặp và trao đổi với anh chủ quán để thiết kế một hệ thống order cho quán của mình, đối tượng hệ thống hướng đến là chủ quán và nhân viên. Thì buổi hôm nay mình xin phép được phỏng vấn bạn để có thể hiểu rõ hơn yêu cầu của nhân viên của quán, từ đó thiết kế được 1 hệ thống hoàn hảo hơn và hiểu rõ được cả yêu cầu của chủ và nhân viên quán mình ạ.
* ***Nhóm PV:*** Thì bạn có một yêu cầu đặc biệt nào cho việc ghi chú và truyền thông tin order đến bộ phận pha chế không ạ?
* ***Nhân viên:*** Ừm mình mong muốn hệ thống có phần ghi chú đặc biệt cho mỗi order như là yêu cầu thêm hay bớt nguyên liệu hoặc đặc biệt riêng cho khách hàng, hoặc cũng có thể là yêu cầu đặc biệt khác của khách hàng. Điều này sẽ giúp cho pha chế hiểu rõ hơn về yêu cầu và cung cấp dịch vụ chất lượng hơn cho khách hàng.
* ***Nhân viên***: Đề xuất một số tính năng cho phép chúng mình có thể ghi chú và đính kèm yêu cầu đặc biệt từ khách hàng cho mỗi món. Mình nghĩ điều này sẽ đảm bảo rằng yêu cầu đặc biệt của khách hàng sẽ được chúng mình nhìn thấy và xử lí đúng cách hơn. Mình cũng có một câu hỏi là khi mà thiết kế một hệ thống order như vậy thì lúc order cho khách hàng thì app có thường xuyên bị lỗi kỹ thuật hay chạy chậm không vì mình sợ nó sẽ ảnh hưởng tới tiến độ order của quán á.
* ***Nhóm PV***: Theo mình thì khi mà thiết kế chúng mình sẽ cố gắng tạo ra một hệ thống ổn định và hiệu quả nhất để đảm bảo được rằng quá trình order cho khách hàng sẽ không bị lỗi hay là xảy ra tình trạng chạy chậm như bạn nói. Vậy bạn có yêu cầu thêm về phương thức đăng nhập nào ngoài đăng nhập bằng mật khẩu như chủ quán đã yêu cầu buổi hôm trước không ạ? Chẳng hạn như đăng nhập vân tay hay bằng Face ID?
* ***Nhân viên:*** Mình nghĩ là đăng nhập bằng mật khẩu là tiện nhất rồi. Vì khi làm việc thì tụi mình thường đeo khẩu trang và tay ướt nên khá là bất tiện.
* ***Nhóm PV:*** Vậy thì bạn thấy các thanh hoàn thành, thanh tìm kiếm hay là gửi để ở đâu là tiện nhất ạ?
* ***Nhân viên:*** Theo mình thì thanh tìm kiếm nên để ở đầu, còn các thanh khác khi order xong thì để ở cuối cũng được ấy.
* ***Nhóm PV:*** Bạn có muốn thực hiện order ngay cả khi máy không có mạng không ạ?
* Nhân viên: Tất nhiên là có rồi. Mình thấy mình làm ở quán thấy khách rất đông nên vào giờ cao điểm hay xảy ra hiện tượng mất mạng á.
* ***Nhóm PV***: Vậy bạn cho mình hỏi là bạn có muốn thêm những chức năng nào khác ngoài những điều mà mình đã trao đổi với anh chủ quán vào buổi hôm trước không ạ?
* ***Nhân viên:*** Mình nghĩ là nên có cái như: Khi chọn món thì nó mặc định số lượng là 1, còn nếu nhiều hơn thì có 1 cái để chọn tăng hoặc giảm như của bên shopee ấy bạn. Như thế mình nghĩ sẽ tiện và dễ kiểm soát hơn là việc mình chọn nhiều lần và khi hiện ra list order sẽ hiện thêm số lượng nữa.
* ***Nhóm PV:*** Có thêm một cái vấn đề nữa mà buổi hôm trước mình chưa hỏi được đó là sau khi order, quán của bạn có thực hiện việc tích lũy điểm cho khách hàng thành viên không?
* ***Nhân viên***: À, hiện tại quán mình chưa có chương trình này và trong tương lai nếu mà có thì chủ quán sẽ liên hệ với các bạn để update ứng dụng này nhé.
* ***Nhóm PV:*** Vâng, cảm ơn bạn đã tham gia buổi phỏng vấn này. Tương lai nếu có xảy ra những vấn đề phát sinh nữa thì mong bạn sẽ hỗ trợ tụi mình để ứng dụng này hoàn chỉnh hơn ạ.
* ***Nhân viên:*** Ok, chào bạn.

***Nhóm PV***: Ok, cảm ơn bạn ạ.