

GHI CHÉP PHÒNG VẤN:

Thông tin chi tiết buổi phỏng vấn

Mục đích buổi phỏng vấn: Tìm ra yêu cầu khi xây dựng một hệ thống đặt phòng khách sạn, đặt vé máy bay của công ty ViVu

Người được phỏng vấn: Nguyễn Văn A

Chức vụ: Giám đốc

Email:

Ngày phỏng vấn:

09/03/2023

Thời gian: 14h00 (45 phút)

Địa điểm:

Phòng họp công ty ViVu

Có ghi âm không?: Có

Câu hỏi phỏng vấn

Câu hỏi 1: Ông hãy cho biết, có những bộ phận phòng ban nào sẽ tham gia vào dự án này?

Ghi chú: Phòng kinh doanh, phòng hệ thống, phòng kế toán, phòng chăm sóc khách hàng

Câu hỏi 2: Các phòng ban trên sẽ tham gia như thế nào vào dự án

Ghi chú: Phòng kinh doanh sẽ tìm kiếm những đối tác cung cấp dịch vụ, quảng bá về website; phòng hệ thống chịu trách nhiệm về các vấn đề xây dựng, phát triển, bảo trì hệ thống; phòng kế toán, phòng chăm sóc khách hàng cung cấp các tài liệu nghiệp vụ để hoàn thiện website

Câu hỏi 3: Trang web có phân quyền chức năng của nhân viên không?

Ghi chú: Có

Câu hỏi 4: Trang web cần có những chức năng cơ bản nào khi đăng nhập với quyền là quản trị viên công ty?

Ghi chú: Báo cáo doanh thu (theo loại hình vé máy bay, đặt phòng); Khai báo đối tác (KS, vé máy bay); khai báo cước phí liên quan; Khuyến mại; Quản lý đơn hàng; Dashboard; Quản lý tài khoản (khách hàng; đối tác; nhân viên cty); Hỗ trợ.

Câu hỏi 5: Khi đăng nhập với quyền là nhân viên kế toán sẽ hiển thị những chức năng gì?

Ghi chú: Màn hình dashboard; Báo cáo doanh thu của từng khách sạn, hãng hàng không và chiết khấu, hiển thị theo thời gian.

Câu hỏi 6: Khi đăng nhập với quyền là nhân viên kinh doanh (nhân viên khai báo) sẽ hiển thị những chức năng gì?

Ghi chú: Khai báo thông tin đối tác mới; DS thông tin các đối tác

Câu hỏi 7: Khi đăng nhập với quyền là nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ hiển thị chức năng gì?

Ghi chú: Boxchat với khách hàng; Thông tin đơn hàng; DS các đơn hàng; Liên hệ với KS/ hãng hàng không.

Câu hỏi 8: Website với quyền đăng nhập là các hãng hàng không có những chức năng gì?

Ghi chú: - Đăng nhập; Khai báo đối tác mới; Trao đổi thông tin; Thay đổi thông tin hãng hàng không; Update thông tin hãng hàng không; Update thông tin chuyến bay; Quản lý thông tin chuyến bay; Báo cáo doanh thu (theo tháng, tuần, ngày)

Câu hỏi 9: Website với quyền đăng nhập là các khách sạn có những chức năng gì?

Ghi chú: - Đăng nhập; Khai báo đối tác mới; Trao đổi thông tin; Thay đổi thông tin khách sạn; Update thông tin khách sạn; Update mô tả KS; Quản lý thông tin khách sạn; Báo cáo doanh thu (theo tháng, tuần, ngày);

Câu hỏi 10: Website với quyền đăng nhập là Buy-er có những chức năng gì?

Ghi chú: - Đăng nhập; Đăng ký; Tìm kiếm; Trao đổi thông tin

Câu hỏi 11: Khi buy-er có vấn đề về đơn hàng, công ty làm ntn để kết nối người dùng là buy-er và nhà cung cấp dịch vụ để giải quyết vấn đề?

Ghi chú: Người dùng chat trực tiếp qua box chat, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ tiếp nhận vấn đề và liên hệ với KS/ hãng hàng không để giải quyết vấn đề-> nhân viên CSKH báo lại kết quả với khách hàng

Câu hỏi 12: Quy trình xử lý khiếu nại của công ty như thế nào?

Ghi chú: Tiếp nhận thông tin KH; liên hệ với nhà cung cấp; trả lời giải quyết với khách hàng qua email, gọi điện thoại

Câu hỏi 13: Buy-er có thể đánh giá đơn hàng của họ bằng cách nào?

Ghi chú: - Đánh giá mức độ CSKH của cty; Đánh giá mức độ hài lòng về phòng đã đặt.

Câu hỏi 14: Buy-er muốn đăng nhập thì có được đăng nhập qua facebook, email không? Hay phải đăng ký từ đầu?

Ghi chú: Có thể làm cả hai phương thức

Câu hỏi 15: Người dùng là nhà cung cấp dịch vụ có được tự đăng ký tài khoản không?

Ghi chú: Không, bên công ty sẽ cung cấp cho các nhà cung cấp tài khoản sau khi có được thông tin đăng ký từ họ

Câu hỏi 16: Website đặt phòng khách sạn có nên tích hợp cả cổng thanh toán nội địa và thanh toán quốc tế để tạo điều kiện cho cả khách hàng trong và ngoài nước hay không?

Ghi chú: Có

Câu hỏi 17: Khi buy-er muốn tìm kiếm khách sạn qua bộ lọc thì sẽ có những bộ lọc gì?

Ghi chú: - Địa điểm đến; ngày nhận, trả phòng; số lượng người; (ngân sách; xếp hạng sao; khoảng cách từ trung tâm điểm đến; chính sách hủy đặt phòng; bữa ăn; loại chỗ ở; điểm đánh giá;...

Câu hỏi 18: List các phòng để lựa chọn đặt phòng, mỗi item sẽ hiển thị những thông tin gì?

Ghi chú: - Tên KS, cách trung tâm bao xa (vị trí trên bản đồ); đánh giá; loại phòng; số lượng người; chính sách hủy; giá tiền đã bao gồm thuế phí; xem chi tiết (ảnh phòng, mô tả, các tiện nghi khác, chỗ trống)

Câu hỏi 19: Khi Buy-er muốn tìm kiếm vé máy bay có những bộ lọc gì?

Ghi chú: - Loại vé (khứ hồi; 1 chiều); từ đâu đến đâu; ngày khởi hành (khứ hồi); số lượng người; hạng ghế ngồi; Số chặng quá cảnh (đối với chuyến bay quốc tế); hãng hàng không; Giá; Giờ khởi hành

Câu hỏi 20: List các chuyến bay để lựa chọn vé máy bay, mỗi item sẽ hiển thị những thông tin gì?

Ghi chú: - Hãng hàng không; Mã chuyến bay; Ngày khởi hành; Giờ cất cánh (điểm đi)- hạ cánh (điểm đến) (tổng thời gian bay); Giá vé bao gồm thuế phí; Dịch vụ kèm theo.

Ghi chú thêm về buổi phỏng vấn

GHI CHÉP KHẢO SÁT

Thông tin chi tiết khảo sát

Mục đích buổi

khảo sát: Khảo sát về nhu cầu về tính năng sử dụng website đặt vé

Gửi đến:

Đại diện Các hãng hàng không

Method:

Gửi biểu mẫu Google

Ngày bắt đầu:

09/03/2023

Ngày kết thúc: 16/03/2023

Mô tả:

Danh sách câu hỏi khảo sát

Câu hỏi 1:

Tên hãng hàng không của bạn là gì?

Kiểu câu trả
lời:

Text

Các câu trả
lời:

Mục đích của
câu hỏi:

Xác định là hãng hàng không nào sau đó liên hệ để trực tiếp hỏi nhu cầu khách hàng

Câu hỏi 2:	Số điện thoại liên lạc?
Kiểu câu trả lời:	Text
Các câu trả lời:	
Mục đích của câu hỏi:	Xác định là hãng hàng không nào sau đó liên hệ để trực tiếp hỏi nhu cầu khách hàng
Câu hỏi 3:	Khách hàng muốn mua vé máy bay thì cần những thủ tục gì?
Kiểu câu trả lời:	Text
Các câu trả lời:	- Tìm kiếm vé phù hợp; điền thông tin cá nhân; thanh toán; Gửi mã đặt chỗ.
Mục đích của câu hỏi:	Tìm hiểu về quy trình mua vé máy bay
Câu hỏi 4:	Website cần có những chức năng gì? -
Kiểu câu trả lời:	Check box

Các câu trả lời: Đăng nhập; Trao đổi thông tin; Thay đổi thông tin hãng hàng không; Update thông tin hãng hàng không; Update thông tin chuyến bay; Quản lý thông tin chuyến bay; Báo cáo doanh thu (theo tháng, tuần, ngày); Khác

Mục đích của câu hỏi: Nhu cầu của KH về website

Câu hỏi 5: Giá vé máy bay sẽ được hiển thị dưới dạng nào?

Kiểu câu trả lời: Radio button

Các câu trả lời: Giá chưa thuế/Giá bao gồm thuế.

Mục đích của câu hỏi: Nhu cầu của KH về website

Câu hỏi 6: Hãng muốn được thông báo thông tin vé máy bay đã được đặt bằng phương thức nào?

Kiểu câu trả lời: Check box

Các câu trả lời: Qua email, thông báo trên website, tin nhắn qua điện thoại, khác

Mục đích của câu hỏi:	Nhu cầu nhận thông báo về đơn hàng mới
Câu hỏi 7:	Khách muốn doanh thu được tổng hợp theo loại nào?
Kiểu câu trả lời:	Check box
Các câu trả lời:	- Theo tháng/ tuần/ ngày/ khác
Mục đích của câu hỏi:	Nhu cầu xem báo cáo doanh thu
Câu hỏi 8:	Anh/chị muốn số liệu doanh thu được hiển thị dưới dạng biểu đồ nào?
Kiểu câu trả lời:	Radio button
Các câu trả lời:	Dạng biểu đồ (tròn, line,...)/ Dạng danh sách số liệu/ Khác
Mục đích của câu hỏi:	Nhu cầu xem báo cáo doanh thu

Câu hỏi 9:	Quy định về việc mua vé máy bay của hãng là gì?
Kiểu câu trả lời:	Text
Các câu trả lời:	Khách hàng cần cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân khi đặt vé, quy định về các mức phạt đối với hành lý xách tay quá cước,....
Mục đích của câu hỏi	Tìm hiểu về quy định mua vé của các hãng hàng không
Câu hỏi 10:	Về vấn đề huỷ/ trả vé thì khách hàng cần phải làm như thế nào? Và hoàn tiền trong trường hợp huỷ/ trả vé bằng cách nào?
Kiểu câu trả lời:	Text
Các câu trả lời:	Đối với hạng vé khuyến mại thì không được hoàn, huỷ vé. Các hạng vé còn lại được hoàn huỷ nhưng mất phí.
Mục đích của câu hỏi:	Tìm hiểu về vấn đề huỷ/ trả vé máy bay

Ghi chú về khảo sát

Kết quả khảo sát

GHI CHÉP KHẢO SÁT

Thông tin chi tiết khảo sát

Mục đích buổi

khảo sát: Khảo sát về nhu cầu về tính năng sử dụng website đặt phòng

Gửi đến:

Đại diện Các khách sạn

Method:

Gửi biểu mẫu Google

Ngày bắt đầu:

09/03/2023

Ngày kết thúc: 16/03/2023

Mô tả:

Danh sách câu hỏi khảo sát

Câu hỏi 1: Tên khách sạn của bạn là gì?

Kiểu câu trả
lời: Text

Các câu trả
lời:

Mục đích của
câu hỏi: Xác định là khách sạn nào sau đó liên hệ để trực tiếp hỏi nhu cầu khách hàng

Câu hỏi 2: Số điện thoại liên lạc?

Kiểu câu trả
lời: Text

Các câu trả
lời:

Mục đích của
câu hỏi: Xác định là khách sạn nào sau đó liên hệ để trực tiếp hỏi nhu cầu khách hàng

Câu hỏi 3: Quy định của đặt phòng khách sạn của bạn như thế nào?

Kiểu câu trả
lời: Text

Các câu trả
lời:

Mục đích của
câu hỏi: Tìm hiểu về quy định đặt phòng (giờ checkin, check out, đặt cọc,...)

Câu hỏi 4: Quy trình đặt phòng khách sạn như thế nào?

Kiểu câu
trả lời: Text

Các câu trả lời: - Tìm kiếm phòng; Điền thông tin khách hàng; Chọn dịch vụ; Thanh toán

Mục đích của câu hỏi: Quy trình đặt phòng khách sạn trên website

Câu hỏi 5: Khách sạn kỳ vọng website có những chức năng gì?

Kiểu câu trả lời: Check box

Các câu trả lời: - Đăng nhập; Trao đổi thông tin; Thay đổi thông tin khách sạn; Update thông tin khách sạn; Update mô tả KS; Quản lý thông tin khách sạn; Báo cáo doanh thu (theo tháng, tuần, ngày); Khác.

Mục đích của câu hỏi: Nhu cầu của KH về website

Câu hỏi 6: Hãng muốn được thông báo thông tin phòng khách sạn đã được đặt bằng phương thức nào?

Kiểu câu trả lời: Check box

Các câu trả lời: Qua email, thông báo trên website, tin nhắn qua điện thoại, khác

Mục đích của câu hỏi:	Nhu cầu nhận thông báo về đơn hàng mới
<hr/>	
Câu hỏi 7:	Khách muốn doanh thu được tổng hợp theo loại nào?
<hr/>	
Kiểu câu trả lời:	Check box
<hr/>	
Các câu trả lời:	- Theo tháng/ tuần/ ngày/ khác
<hr/>	
Mục đích của câu hỏi:	Nhu cầu xem báo cáo doanh thu
<hr/>	
Câu hỏi 8:	Anh/chị muốn số liệu doanh thu được hiển thị dưới dạng biểu đồ nào?
<hr/>	
Kiểu câu trả lời:	Radio button
<hr/>	
Các câu trả lời:	Dạng biểu đồ (tròn, line,...)/ Dạng danh sách số liệu/ Khác
<hr/>	
Mục đích của câu hỏi:	Nhu cầu xem báo cáo doanh thu
<hr/>	
<hr/>	

Câu hỏi 9:	Các quy định về việc lưu trú tại khách sạn cho khách hàng là gì?
Kiểu câu trả lời:	Text
Các câu trả lời:	Quy định về các loại giấy tờ mà khách lưu trú phải xuất trình khi làm thủ tục check-in, kiểm tra tài sản khi nhận phòng, giữ gìn vệ sinh chung,...
Mục đích của câu hỏi	Tìm hiểu về các quy định về việc lưu trú tại khách sạn
Câu hỏi 10:	Quy định về việc huỷ phòng như thế nào? Việc huỷ phòng sẽ hoàn tiền như thế nào?
Kiểu câu trả lời:	Text
Các câu trả lời:	Huỷ phòng trước 7 ngày sẽ được miễn phí; dưới 7 ngày chịu phí từ 40%-75% phí đặt phòng
Mục đích của câu hỏi:	Quy định của khách sạn về việc huỷ và hoàn tiền phòng

Ghi chú về khảo sát

Kết quả khảo sát