Version <1.0>

Revision History

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Version** | **Description** | **Author** |
| 01/04/2023 | 1.0 | Stackholder Request – Người bán quán | Lê Minh Trí |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Table of Contents

1. Introduction 4

2. Purpose 4

3. Scope 4

4. Definitions, Acronyms, and Abbreviations 4

5. References 4

6. Overview 4

7. Establish Stakeholder or User Profile 4

8. Assessing the Problem 5

9. Understanding the User Environment 5

10. Recap for Understanding 5

11. Analyst’s Inputs on Stakeholder’s Problem (validate or invalidate assumptions) 5

12. Assessing Your Solution (if applicable) 6

13. Assessing the Opportunity 7

14. Assessing Reliability, Performance, and Support Needs 7

15. Wrap-Up 7

16. Analyst’s Summary 7

# Introduction

Tài liệu này dùng để mô tả quá trình thu thâp yêu cầu phần mềm từ việc quan sát hành vi của người bán hàng. Nó ghi lại các vấn đề của một quán ăn có thể gặp phải trong suốt quá trình bán và các phương pháp giải quyết (nếu có) của người chủ. Đây là tài liệu giúp cho nhà phát triển hiểu được những khó khăn và đưa ra giải pháp nhằm thu hút người dùng sử dụng ứng dụng với tiền đề là các quán ăn phải từ ứng dụng để thu hút người có hứng thu với nó.

# Purpose

Mô tả quán trình của người thu thập yêu cầu từ stakeholder người sử dụng ứng dụng với nhu cầu quảng bá, được nhiều người biết đến, mở rộng tệp khách hàng.

# Scope

Tài liệu Stakeholder Request được dùng trong phạm vi phát triển của dự án Ứng dụng tìm kiếm quán ăn trong môn học Phân tích và quản lí yêu cầu phần mềm..

# Definitions, Acronyms, and Abbreviations

# References

* Biên bán quan sát đối tượng quán ăn.
* Câu hỏi thảo luận về các vấn đề của người bán gặp phải trong quá trình tìm kiếm khách hàng, quảng bá quán – BS\_01.xlsx

# Overview

Tài liệu Stakeholder Requests này bao gồm các mục sau:

* Establish Stakeholder or User Profile: giới thiệu sơ lược về stakeholder hoặc người dùng.
* Assessing the Problem: đánh giá vấn đề mà họ gặp phải.
* Understanding the User Environment: tìm hiểu môi trường người dùng.
* Recap for Understanding: tóm tắt thông tin thu thập được.
* Analyst’s Inputs on Stakeholder’s Problem: thẩm định lại vấn đề stakeholder gặp phải.
* Assessing Your Solution: đưa ra và đánh giá các giải pháp.
* Assessing the Opportunity: đánh giá cơ hội, tiềm năng sử dụng.
* Assessing Reliability, Performance, and Support Needs: đánh giá độ tin cậy, hiệu năng, …
* Wrap-Up: kết luận và trao đổi thông tin liên lạc.
* Analyst’s Summary: tóm tắt và đánh giá độ ưu tiên cho các yêu cầu.

# Establish Stakeholder or User Profile

**Nhu cầu:** Thu hút người dùng đến quán mình, mở rộng tệp khách hàng, được nhiều người biết đến quán.

Các khó khăn đã gặp phải trong quá trình bán quán:

* Quán mới mở chưa có khách.
* Quán vắng khách.
* Quy trình quảng bá chưa đúng.
* Làm sao để hiểu được yêu cầu của khách hàng.

# Assessing the Problem

Trong đề tài Ứng dụng tìm kiếm quán ăn, chúng ta nhận thấy một số vấn đề cần được giải quyết để cải thiện trải nghiệm của người bán. Dưới đây là những vấn đề chính:

**Khó khăn trong việc cập nhật thông tin quán ăn trên ứng dụng:**

* Vấn đề này xảy ra khi người bán quán ăn không biết cách cập nhật thông tin của quán ăn lên ứng dụng hoặc gặp khó khăn trong quá trình thực hiện.
* Mong muốn ứng dụng cung cấp giao diện đăng ký và cập nhật thông tin đơn giản và dễ sử dụng để giúp người bán quán ăn có thể quản lý thông tin của mình một cách thuận tiện.

**Khó khăn trong việc thu hút khách hàng đến quán ăn:**

* Vấn đề này xảy ra khi quán ăn không được nhiều người biết đến hoặc không được tìm thấy trên ứng dụng.
* Mong muốn ứng dụng có thể cung cấp tính năng giới thiệu quán ăn và tìm kiếm quán ăn theo vị trí của người dùng để giúp người bán quán ăn thu hút được nhiều khách hàng hơn.

**Khó khăn trong việc quản lý đánh giá và phản hồi từ khách hàng:**

* Vấn đề này xảy ra khi người bán quán ăn gặp khó khăn trong việc quản lý và trả lời các đánh giá và phản hồi từ khách hàng.
* Mong muốn ứng dụng cung cấp tính năng quản lý đánh giá và phản hồi dễ sử dụng để giúp người bán quán ăn tăng tính tương tác với khách hàng và cải thiện chất lượng dịch vụ của mình.

**Phân biệt được ưu và khuyết điểm của quán:**

* Vấn đề này là việc quán sẽ nhìn nhận thế nào về cách thức vận hành của quán cùng các yếu tố xung quanh liệu đang có đang theo chiều hướng tốt không.
* Việc phân biệt này cho thấy được định hướng trong tương lai chủ quán nên làm gì để kéo thêm được nhiều lượt khách hơn.

# Understanding the User Environment

Đối với đối tượng là người sử dụng ứng dụng với mục đích tìm kiếm quán ăn:

* Tuổi tác: từ 18 tuổi trở lên, là người có nhu cầu kinh doanh quán ăn.
* Ứng dụng dự định được phát triển theo hướng mobile app, dùng trên các thiết bị điện thoại thông minh.
* Có đi kèm với hướng dẫn sử dụng và đảm bảo trong khoảng thời gian nhanh nhất (<1 tiếng) để người dùng sử dụng được hoàn toàn đầy đủ các chức năng cơ bản.
* Đối tượng người dùng: tất cả người có yêu cầu trong việc tìm kiếm quán ăn / món ăn.
* Người từng tiếp xúc với máy tính và điện thoại thông minh.

# Recap for Understanding

Các vấn đề người dùng gặp phải trước khi sử dụng ứng dụng:

* Khó tiếp cận với người dùng.
* Không thể hiển thị được các thông tin quán.
* Không thể khảo sát, lắng nghe chia sẻ của người dùng.
* Làm sao để nhất quán được thời gian bán, ngày nghỉ của quán.
* Thể hiện được món signature của quán như thế nào.
* Phí marketing cao.

# Analyst’s Inputs on Stakeholder’s Problem (validate or invalidate assumptions)

**Khó tiếp cận với người dùng**

* Nguyên nhân: việc quảng bá quán ăn của người bán không đủ hiệu quả, khó tiếp cận được với đối tượng khách hàng tiềm năng.
* Đây là vấn đề thực tế của người bán quán ăn thường gặp phải.
* Hiện tại họ không thể tự mình giải quyết các vấn đề này.
* Giải pháp: có thêm chức năng hướng dẫn đường đi cho người ăn, cho phép nhắn tin giữa 2 bên để giải đáp thắc mắc.

**Không thể hiển thị được các thông tin quán**

* Nguyên nhân: người bán quán ăn không có kỹ năng hoặc không có thời gian để tạo ra một trang web hoặc ứng dụng riêng cho quán ăn của mình.
* Đây là vấn đề thực tế của người bán quán ăn, đặc biệt là các quán nhỏ và gia đình.
* Hiện tại họ không thể tự mình giải quyết các vấn đề này do thiếu kỹ năng và tài nguyên để phát triển một trang web hoặc ứng dụng.
* Giải pháp: Hiển thị các thông tin về quán ăn của mình, bao gồm địa chỉ, giờ mở cửa, thực đơn, giá cả và các đánh giá của khách hàng.

**Không thể khảo sát, lắng nghe chia sẻ của người dùng**

* Nguyên nhân: Việc không thể tiếp cận và khảo sát ý kiến của người dùng là một trong những vấn đề mà người bán quán ăn thường gặp phải.
* Đây là vấn đề thực tế của người bán quán ăn, vì họ không thể trực tiếp tiếp xúc với khách hàng để lắng nghe ý kiến phản hồi của họ về chất lượng dịch vụ và món ăn của quán.
* Hiện tại, người bán quán ăn không thể tự giải quyết vấn đề này một cách dễ dàng.
* Giải pháp: thành lập các biểu mẫu đánh giá nhanh cho người dùng sau mỗi buổi ăn của họ, chia sẽ và điều chỉnh dựa trên những biểu mẫu nhanh.

**Làm sao để nhất quán được thời gian bán, ngày nghỉ của quán**

* Nguyên nhân: việc quản lý thời gian bán của quán ăn không được đồng bộ, khó đáp ứng nhu cầu của khách hàng.
* Đây là vấn đề thực tế của người bán quán ăn thường gặp phải.
* Hiện tại họ không thể tự mình giải quyết các vấn đề này.
* Giải pháp: Người bán có khả năng tự update tình hình của quán lên, thay đổi trạng thái của quán (đang mở cửa, đang đóng cửa) chứ không nhất thiết phải gán cứng và làm theo thời gian đóng mở quán.

**Thể hiện được món signature của quán như thế nào**

* Nguyên nhân: việc thể hiện món signature của quán là một vấn đề khó khăn đối với người bán quán ăn, vì có thể món ăn đó không phải là món đặc trưng của khu vực, hoặc có quá nhiều quán cùng khu vực cũng có món tương tự.
* Đây là vấn đề thực tế của người bán quán ăn thường gặp phải.
* Hiện tại họ không thể tự mình giải quyết các vấn đề này.
* Giải pháp: Người dùng tự điều chỉnh và quảng cáo về các món ngon nhất của quán nhanh chóng, mô tả hình ảnh đầy đủ và chú thích.

**Phí marketing cao**

* Nguyên nhân: việc tiếp cận với đối tượng khách hàng tiềm năng qua các kênh marketing truyền thống như quảng cáo trên truyền hình, báo chí, tạp chí, hoặc tờ rơi đòi hỏi người bán quán ăn phải chi trả một khoản phí cao.
* Đây là vấn đề thực tế của người bán quán ăn khi muốn quảng bá và tiếp cận khách hàng mới.
* Hiện tại họ không thể tự mình giải quyết các vấn đề này.
* Giải pháp: Phần mềm phải đáp ứng việc chạy quảng cáo của quán khi có thể (phù hợp với yêu cầu người dùng).

# Assessing Your Solution (if applicable)

* Ứng dụng phải có giao diện bắt mắt, dễ sử dụng để người ăn cảm thấy dễ dàng dùng. Cho phép giới thiệu các món mới, các giấy phép của quán.
* Đồng bộ hóa các chuỗi của hàng để cập nhật được các thông tin của chi nhánh về thời gian mở cửa, ngày nghỉ.
* Có mục banner đánh thẳng vào tâm lí khách hàng để quảng cáo các món ngon nhất của quán.
* Cho phép người dùng đánh giá quán / món ăn và đọc bình luận từ những trải nghiệm của người khác, có thể hiện số điện thoại hỗ trợ của quán để phản ánh trực tiếp.
* Cho phép cập nhật các trạng thái, giá tiền, thay đổi,… nhanh chóng hiệu quả.
* Nâng cao chất luọng bộ lọc tốt nhất để có thể hiển thị được các đặc trưng của quán.
* Có thêm tag Recommend đánh dấu những quán có rating ổn định và cao nhất.

# Assessing the Opportunity

Kết quả của việc giải quyết thành công những vấn đề mà các stakeholder đã đưa ra bằng những giải pháp đã để xuất:

* Thu hút người có nhu cầu dùng ứng dụng cho mục đích ăn uống.
* Tăng thu nhập của cửa hàng đồ ăn.
* Tiếp cận được một cộng đồng người lớn, tham gia vào cuộc đua cạnh tranh trên thị trường.
* Giảm được tiền chạy quảng cáo cho cửa hàng.
* Cho người chủ quán xem xét các bình luận và điểm đnahs giá để có thay đổi phù hợp.

# Assessing Reliability, Performance, and Support Needs

* Ứng dụng phải đảm bảo được độ ổn định trong lúc sử dụng ít nhất trong 3 năm.
* Không có tình trạng giật lag khi dùng, đảm bảo bộ nhớ điện thoại không bị chiếm quá 200MB, không gây nóng điện thoại.
* Cho phép người dùng báo cáo các lỗi với đội ngũ hỗ trợ khách hàng.
* Thông tin người dùng được bảo mật.
* Ứng dụng được dùng trên nền tảng điện thoại di động (phát hành trên cả hệ điều hành IOS và Android).
* Giao diện dễ chịu, cung cấp cho khách hàng theo những thông tin thu thập được trong quá trình sử dụng để đáp ứng được nhu cầu..

# Wrap-Up

Quan sát người dùng để có phân tích cụ thể về những việc họ làm, từ đó nghĩ ra phương án thay thế tốt nhất.

# Analyst’s Summary

* Khó tiếp cận với người dùng.
* Không thể hiển thị được các thông tin quán.
* Không thể khảo sát, lắng nghe chia sẻ của người dùng.
* Quảng cáo khó tới khách hàng.