**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian: 16h13’ ngày 2/4/2023

## Địa điểm: Quán photocopy Quốc Trung

## Thành phần tham gia phỏng vấn:

* Nhóm 47K211.6 bao gồm:

1. Lê Âu Anh Thư
2. Nguyễn Thị Mùi
3. Nguyễn Thị Tiên
4. Nguyễn Thị Thu Hoài
5. Nguyễn Minh Phượng

* Chủ quán photocopy Quốc Trung

# Mục đích buổi phỏng vấn

Thu thập tiếp các yêu cầu về các quy trình nghiệp vụ hàng ngày của tiệm photocopy Quốc Trung

# Khái quát yêu cầu

**3.1 Yêu cầu chức năng:**

**- Người bán:**

* Quản lý sản phẩm
* Quản lý đơn hàng
* Quản lý khách hàng
* Thống kê đơn hàng

**3.2 Yêu cầu phi chức năng:**

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

Phần dành cho chủ quán:

### **Quản lý sản phẩm**

* Chủ quán sẽ nhập các thông tin của sản phẩm bao gồm: mã sản phẩm, tên sản phẩm, số lượng sản phẩm, giá sản phẩm, hình ảnh sản phẩm. Sau khi chủ quán nhập xong, thông tin sẽ được hệ thống hiển thị trong mục Quản lý sản phẩm.

### **Quản lý đơn hàng**

* Trong chức năng này hiển thị nút Tạo đơn hàng chủ quán có thể tạo đơn hàng cho khách hàng bằng cách nhập thông tin khách hàng. Trong quá trình tạo đơn, chủ quán có thể sửa, xóa thông tin sản phẩm. Sau đó nhập số lượng sản phẩm mà khách hàng cần đặt

### **Quản lý khách hàng**

* Khi tạo đơn hàng thành công ở phần quản lý đơn hàng, thì hệ thống tự động lưu tất cả các thông tin về khách hàng qua việc đặt đơn.Khi khách hàng đặt đơn mới chủ quán sẽ tìm kiếm tên khách hàng. Nếu tên khách hàng đã có trong hệ thống thì hệ thống hiển thị thông tin của khách hàng và số lần đặt đơn của khách. Trong quá trình chủ quán có thể thay đổi thông tin của khách hàng.

### **Thống kê đơn hàng**

* Chủ quán nhập ngày hoặc tháng cần thống kê trên hệ thống. Hệ thống hiển thị thông tin về ngày thống kê đơn hàng. Sau đó chủ quán lựa chọn thời gian thống kê theo ngày hoặc theo tháng. Hệ thống sẽ tính tổng sản phẩm và tính tổng tiền theo thời gian đã lựa chọn. Chủ quán lựa chọn cách thống kê hiển thị ra màn hình là biểu đồ hoặc thông tin theo bảng.

## Yêu cầu phi chức năng

Không có

**5 Vấn đề chưa được giải quyết**

# 6 Chi tiết nội dung phỏng vấn

**Phượng:** Chào anh, như lần trước bọn em phỏng vấn về hệ thống đặt hàng online photocopy nhưng bọn em vẫn còn một số thắc mắc muốn tìm hiểu thêm về nhu cầu của anh và nhiều chức năng anh vẫn chưa thu thập được nên hi vọng anh có thể dành chút thời gian.

**Phượng:** Về vấn đề đơn hàng anh nghĩ anh cần thêm những thông tin gì?

**Chủ quán:** Về vấn đề đơn hàng, để dễ kiểm soát thì anh cần thêm giá tiền và số lượng để anh có thể thống kê , nguồn bán hàng để anh dễ thấy được việc đặt hàng qua onl hay off. Đồng thời , có trạng thái đơn hàng. Vì nhiều khách hàng đặt hàng lượng lớn anh có thể in ấn không kịp nên anh cần trạng thái.

**Phượng:** Em thấy quán anh có nhiều quyển sách photo thì anh có đề xuất gì không để kiểm soát số lượng sách được mua?

**Chủ quán:** Nếu có thì tốt, nếu có thì anh muốn có thêm tên sản phẩm, số lượng để anh có thể kiểm soát số lượng dễ dàng hơn.

**Phượng:** Vấn đề vận chuyển thì anh có đề xuất gì không?

**Chủ quán:** Như anh nói buổi trước, anh thường ship cho khách hàng khi cần và cách ship tùy thuộc vào khách hàng. Phổ biến thì anh thường dùng Viettel Post . Tuy nhiên anh muốn ở vận chuyển anh muốn tích hợp thêm chức năng thống kê như số lượng đơn hàng đã giao, đang giao, đang đóng gói.

**Thư:** Về vấn đề vận chuyển anh có cần thêm tình hình đối soát để bên anh và bên vận chuyển dễ quản lý không ạ ?

**Chủ quán:** Có em.

**Thư:** Vậy thì anh cần biết những gì về thông tin đối soát?

**Chủ quán**: Anh cần biết những đơn đã giao,đang giao và những đơn hàng chưa được giao.

**Phượng:** Như anh nói anh muốn chức năng thống kê thì anh muốn thống kê như thế nào? Anh muốn thống kê theo ngày hay theo sản phẩm?

**Chủ quán:** Anh muốn hệ thống thống kê theo ngày và theo tháng cho anh vì sản phẩm của anh ở đây là đa dạng và làm theo nhu cầu của khách hàng nên anh không cần thống kê theo sản phẩm

**Hoài:** Anh có đề xuất gì nữa không về hệ thống quản lý để anh thuận tiện cho việc quản lý cũng như dễ dàng sử dụng?

**Chủ quán:** Anh muốn thêm lưu thông tin của khách hàng để hạn chế được việc nhập hoặc nhiều khách hàng quen thuộc của quán

**Phượng:** Khi đưa sản phẩm như giấy photo, giáo trình lên hệ thống để tạo đơn hàng thì anh cần đưa lên hệ thống những thông tin gì?

**Chủ quán:** Anh nghĩ cần đưa lên hệ thống về tên, giá và số lượng của sản phẩm. Đối với giấy photo thì còn tùy theo loại giấy mà khách hàng yêu cầu photo (ví dụ giấy A4 thì 350d), còn đối với các cuốn giáo trình hay slide thì sẽ do nhu cầu của khách đặt.

**Phượng:** Anh có muốn hệ thống có tính năng theo dõi đơn hàng cho khách hàng không?

**Chủ quán:** Anh nghĩ nên có để cho khách hàng theo dõi đơn hàng thuận tiện hơn

**Mùi:** Anh có thể giải thích cách khách hàng có thể theo dõi đơn hàng của mình trực tuyến không?

**Chủ quán:** Khách hàng sẽ theo dõi đơn hàng ở đường link theo dõi đơn hàng mình đã tới đâu. Nếu khách cần anh sẽ gửi link cho khách, không thì thôi

**Tiên:** Tiệm photocopy của anh có đưa ra chính sách vận chuyển miễn phí cho các đơn hàng trực tuyến với các đơn hàng giá tiền lớn hay không?

**Chủ quán:** Tiệm anh kinh doanh nhỏ lẻ nên đối với vận chuyển miễn phí thì không có khả năng với anh cho lắm. Tuy đó là đơn hàng lớn nhưng đối với khách đến cửa hàng lấy thì anh sẽ giảm giá hoặc là có chính sách mua 5 giáo trình tặng 1 hợp lý cho KH.

**Phượng:** Tiệm photocopy của anh có tính năng giới hạn số lượng sản phẩm cho mỗi khách hàng không?

**Chủ quán:** Anh nghĩ không nên vì sẽ có nhiều khách hàng đặt với số lượng lớn nên là không nên thêm tính năng đó vào hệ thống

**Phượng:** Khi hết hàng hoặc máy in bị hỏng thì anh muốn anh muốn hệ thống hiển thị số lượng sách là 0 hay là vui lòng chờ hàng?

**Chủ quán:** Anh nghĩ khi hết hàng hay máy in bị hỏng thì sẽ cho sản phẩm về lại số lượng là 0 để anh không bị quên mà chọn sản phẩm bỏ vào đơn hàng cho các khách hàng sau.

**Phượng:** Với những trường hợp giao đến nhưng khách không bắt máy hoặc không nhận hàng thì anh có muốn thêm tính năng chờ hoàn hàng lại không?

**Chủ quán:** Anh nghĩ đối với hệ thống nào cũng nên có tính năng chờ hoàn hàng lại để mình biết đơn hàng đó khách hàng không nhận hay không muốn nhận