**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:**

- Hiển thị danh sách sản phẩm

- Kiểm soát sản phẩm

- Đối soát đơn hàng

- Thống kê đơn hàng

**-** Lưu trữ danh sách khách hàng

- Hoàn hàng

* **Người mua:** Theo dõi đơn hàng

**3.2 Yêu cầu phi chức năng:**

* Hoàn hàng

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

Phần dành cho chủ quán:

### **Hiển thị danh sách sản phẩm**

* Sau khi đã nhập sản phẩm, chức năng này sẽ hiển thị các mặt hàng đã nhập với các danh mục tương ứng, gồm: tên sản phẩm, mã đơn hàng, số lượng sản phẩm còn lại trong kho và giá sản phẩm thì hệ thống sẽ hiện lên những thông tin đó ở mục sản phẩm.

### **Kiểm soát sản phẩm**

* Hệ thống sẽ trừ đi số lượng sản phẩm tương ứng số lượng khi người bán nhập tên sản phẩm và số lượng để bán. Khi người bán nhập số lượng sản phẩm đã bán vào hệ thống thì hệ thống sẽ xử lý, kiểm soát số lượng sản phẩm bằng cách: Hệ thống sẽ lấy số lượng sản phẩm ban đầu trừ đi số lượng sản phẩm đã bán. Khi số lượng sản phẩm dưới 5 thì hệ thống sẽ thông báo cho chủ quán để cập nhật thêm số lượng.

### **Lưu trữ danh sách khách hàng**

* Khi khách đặt hàng bên facebook xong, chủ quán sẽ nhập lên hệ thống thông tin của khách hàng bao gồm: Tên, SĐT, Địa chỉ giao hàng,tên sản phẩm, số lượng sản phẩm, phương thức giao hàng , số tiền và quá trình điền thông tin đó hệ thống sẽ lưu lại thông tin khách hàng trong hệ thống.

### **Thống kê đơn hàng**

* Hệ thống sẽ thu thập dữ liệu về các đơn hàng đã được tạo ra, bao gồm tên sản phẩm, mã đơn hàng, số lượng sản phẩm, giá và tình trạng của từng đơn hàng.
* Dữ liệu được thu thập sẽ được xử lý để tạo ra các thông tin thống kê. Các thông tin này có thể bao gồm số lượng đơn hàng, tổng giá trị đơn hàng, tình trạng đơn hàng, thông tin về sản phẩm và khách hàng.
* Sau khi dữ liệu đã được xử lý, hệ thống sẽ hiển thị các thông tin thống kê theo các dạng khác nhau, ví dụ như bảng, biểu đồ hoặc đồ thị. Chủ quán có thể tùy chọn các thông tin hiển thị để phù hợp với nhu cầu và mục đích của mình. Sau khi xem xét các dữ liệu thống kê, chủ quán có thể phân tích các dữ liệu này để đưa ra các quyết định phù hợp về việc kinh doanh của quán.
* Hệ thống sẽ lưu trữ các dữ liệu thống kê để chủ quán có thể truy cập và xem lại sau này. Dữ liệu cũng có thể được sử dụng để so sánh với các kết quả thống kê sau này để đánh giá hiệu suất kinh doanh.

Phần dành cho người mua:

* + 1. ***Theo dõi đơn hàng (chỉ dành cho KH đặt hàng số lượng lớn)***

-Khi khách muốn ship hàng thì chủ quán sẽ nhập đơn hàng lên hệ thống và giao cho bên vận chuyển, xong bước đó chủ quán sẽ đưa link cho khách để xem trạng thái đơn hàng đã đặt của mình.

## Yêu cầu phi chức năng

***4.2.1 Hoàn hàng***

* Khi shipper giao hàng đến nhưng khách lại không bắt máy hoặc không muốn nhận hàng thì shipper sẽ trả hàng lại cho chủ quán, chủ quán sẽ nhấn vào nút “Hoàn hàng” trên hệ thống để hiển thị trạng thái chờ hoàn hàng.

**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. Có thể anh sẽ gửi link ấy cho khách.

**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