**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian: 20:51 ngày 15/04/2023

## Địa điểm: Quán photocopy Quốc Trung

## Thành phần tham gia phỏng vấn:

* Nhóm 47K211.6
* Chủ quán photocopy Quốc Trung

# Mục đích buổi phỏng vấn

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

# Khái quát yêu cầu

Yêu cầu chức năng:

+Đối với người bán:- Chức năng hiển thị thông tin đơn hàng

-Chức năng thống kê số lượng

-Chức năng theo dõi đơn hàng

-Chức năng đổi trả

- Chức năng hủy đơn hàng

+Người mua: -Tính năng giao hàng

Yêu cầu phi chức năng:

-Đối với người bán:

* Chức năng có logo và giao diện

-Đối với người mua: Chưa thu thập được

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

Cần xác định rõ hệ thống này gồm 2 phần

1. Phần dành cho khách: đặt đơn photo, in ấn, theo dõi đơn của khách
2. Phần dành cho cửa hàng: quản lý các đơn (xem đơn, cập nhật trạng thái, …), thống kê,…

### Chức năng hiển thị thông tin đơn hàng

* Cách đặt hàng của khách chủ yếu qua facebook cá nhân và fanpage của quán, khách hàng thường gửi tài liệu cho anh photo sau đó đến lấy.
* Để nắm bắt được thông tin đơn hàng thì anh muốn hiển thị thông tin đơn hàng bao gồm mã đơn hàng, tên, số điện thoại và thời gian đặt hàng.

Đây là ghi chép lại lời người được phỏng vấn chứ không phải mô tả yêu cầu.

### Chức năng thống kê số lượng

* Từ mã đơn hàng thống kê số lượng đơn hàng hàng ngày của tiệm để tránh trường hợp thiếu sót trong quá trình đóng gói
  + 1. *Chức năng thêm trạng thái đơn hàng*
* Giúp khách hàng thuận tiện trong việc theo dõi đơn hàng của mình trong quá trình vận chuyển. 🡪 chi tiết như thế nào?
  + 1. *Chức năng đổi trả sản phẩm*
* Chức năng này cho phép khách hàng trả lại sản phẩm hoặc dịch vụ nếu chúng không đáp ứng được yêu cầu hoặc có lỗi. Nó là một chức năng cần thiết để xây dựng lòng tin và tạo sự hài lòng cho khách hàng, từ đó cải thiện chất lượng dịch vụ của cửa hàng

Chi tiết của cái này là làm những gì?

* + 1. *Chức năng giao hàng*
* Hỗ trợ khách hàng đặt hàng từ xa bằng cách cung cấp dịch vụ giao hàng. 🡪 Chi tiết làm cái gì?

Không có chức năng cho khách đặt đơn hàng à?

## Yêu cầu phi chức năng

### Chức năng logo và giao diện

* Logo giống như hiện tại và giao diện web có màu vàng. Giúp người dùng nhận diện thương hiệu một cách nhanh chóng và dễ dàng.

**5 Vấn đề chưa được giải quyết**

* Người bán chưa đưa ra cách xử lý khi khách hàng chưa nhận được đơn hàng online

# 6 Chi tiết nội dung phỏng vấn

**Phượng:** Chào anh, bọn em là sinh viên trường ĐHKT hiện tại bọn em đang thu thập yêu cầu để tạo một phần mềm quản lý việc đặt sách giáo trình hoặc các tài liệu photo. Không biết hiện tại anh có rảnh không, anh có thể dành một chút thời gian cho bọn em đặt ít câu hỏi hay không?

**Phượng:** Anh có thể giới thiệu một chút về bản thân mình và quán được không?

**Chủ quán:** Anh tên là Sang, chủ tiệm photocopy Quốc Trung

**Phượng:** Anh đã mở tiệm này được bao lâu rồi và có đã từng làm cách nào để thu hút khách hàng trong khi có nhiều quán photo?

**Chủ quán:** Quán được lập ra từ nhiều năm trước nên có tiếng. Khách hàng của quán chủ yếu là từ những nhóm facebook do anh lập ra, đa số là khách quen.

**Phượng:** Tiệm của anh chủ yếu phục vụ cho khách hàng nào?

**Chủ quán:** Khách hàng đa số là sinh viên và những người dân địa phương.

**Phượng**: Ngoài dịch vụ in ấn giáo trình hoặc photo tài liệu là chủ yếu cho sinh viên thì quán có các dịch vụ thiết kế, in ấn khác như poster,thiết kế logo hay không?

**Chủ quán:** Nếu khách có nhu cầu thì sẽ hợp tác với bên thứ ba để làm

**Phượng:** Anh có thể mô tả quá trình nhận đơn hàng online của anh được không?

**Chủ quán :**Anh nhận đơn qua tin nhắn zalo hoặc facebook, khi làm xong thì nhắn cho người đặt tới lấy

**Phượng:** Vậy anh quản lý đơn hàng online như thế nào?

**Chủ quán:** Chưa có quy trình quản lý riêng, vì kinh doanh truyền thống nên chỉ tính tiền cuối ngày

**Phượng:** Nếu đặt hàng online thì bên anh có ship hay khách tự tới lấy?

**Chủ quán:** nếu khách có yêu cầu ship thì anh sẽ gửi ship

**Phượng:** Nếu ship thì anh dùng Grab hay Viettel Post

**Chủ quán:** Anh thường dùng Viettel Post

**Phượng**: Bên cạnh đặt hàng online sẽ có những đơn đặt hàng offline, vậy quy trình offline diễn ra như thế nào?

**Chủ quán**: Các bạn tự đến quầy đưa tài liệu để in rồi chờ anh photo xong các bạn sẽ lấy tài liệu và trả tiền luôn.

**Phượng**: Vậy bên cạnh quản lý đơn hàng online thì anh quản lý đơn hàng offline như thế nào? Anh có ghi tay hay như thế nào

**Chủ quán:** Không, bình thường anh không dùng gì cả

**Phượng:** Nếu mà anh không dùng thì anh có cảm thấy khó khăn gì trong việc quản lý số lượng giấy mình bỏ ra, lời lỗ hằng ngày?

**Chủ quán:** Không, vì có kinh nghiệm

**Phượng:** Anh có thể cho em biết anh thống kê doanh thu bằng cách nào?

**Chủ quán:** Tính số lượng giấy và số tiền

**Phượng:** Anh bảo là anh không ghi thì làm thế nào anh nhớ được?

**Chủ quán:** Tùy theo từng giá cố định

**Phượng:** Như anh nói thì anh sẽ đếm số giấy vậy anh có bao giờ nghĩ đến việc in hóa đơn cho khách hàng kể cả việc mua hàng online và offline ? Hóa đơn ở đây giúp anh sẽ lưu trữ lại thông tin và số lượng đơn hàng. Anh thấy có thuận tiện không?

**Chủ quán:** Chắc là không vì có nhiều lúc khách chỉ in 1- 2 tờ thì số tiền bỏ ra in hóa đơn là không cần thiết

**Phượng:** Hiện tại anh có đang sử dụng hoặc biết đến phần mềm nào để kiểm soát những đơn đặt hàng không?

**Chủ quán:** anh chưa biết em

**Phượng:** Nếu nhóm em thiết kế cho anh một trang web quản lý đơn hàng thì anh mong muốn những gì đối với cả 2 hình thức online và offline?

**Chủ quán:** có mã đơn hàng, sđt, tên khách hàng

**Phượng**: Để kiểm soát số lượng đơn hàng thì như anh cần thêm mã đơn hàng để có thể thống kê số lượng đơn hàng đã đặt hàng ,số lượng và số tiền cần thanh toán. Đối với online, vậy anh nghĩ mình có cần thêm trạng thái đơn hàng để thuận tiện cho việc theo dõi tình trạng hàng của khách?

**Chủ quán:** có chứ

**Phượng**: Anh có muốn app có giao diện và logo như thế nào để người khác có thể nhận diện quán mình như thế nào?( về màu sắc , tông màu chủ đạo)?

**Chủ quán**: Logo có màu sắc chủ đạo giống với logo hiện tại của quán

**Mùi**: Anh có muốn thêm tính năng giao hàng vào phần mềm nếu khách ở quá xa mình hay không?

**Chủ quán**: Có em đối với anh khi đặt hàng online qua web thì chắc chắn sẽ cần giao hàng cho khách.

**Hoài**: Nếu khách hàng đặt hàng online nhưng không nhận được hàng vì lý do nào đó, anh có sẵn sàng hỗ trợ khách hàng và xử lý vấn đề cho họ không?

**Chủ quán**: Có chứ. Họ gửi về quán luôn.

**Tiên**: Anh đã từng gặp phải tình huống khách hàng phàn nàn về chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ của tiệm không? Nếu có, anh đã xử lý tình huống đó như thế nào?

**Chủ quán**: Có nhiều chứ tại vì anh chưa có người làm cùng nên đôi khi sẽ xảy ra sai sót và lâu, và 1 phần họ sẽ thông cảm chứ.

**Phượng:** Nếu tài liệu, giáo trình bị lỗi khách hàng muốn hủy đơn thì anh có muốn cho khách hàng đổi trả ko?

**Chủ quán:** Tất nhiên là có em.