**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian

8:00 sáng ngày

## Địa điểm

Quán cà phê ZoneSix …

## Thành phần tham gia phỏng vấn

Nhóm 48K21.03 là nhóm phỏng vấn để khảo sát cho hệ thống quản lý bán hàng tạp hoá.

Chị Trinh (đại diện chủ tạp hoá) tham gia cuộc phỏng vấn.

# Mục đích buổi phỏng vấn

Thu thập yêu cầu của chủ tạp hoá đối với hệ thống quản lý bán hàng tạp hoá thông qua cuộc phỏng vấn.

# Khái quát yêu cầu

Yêu cầu chức năng:

* Quản lý bán hàng
* Ghi và thông báo nợ cho khách hàng
* Quản lý hàng tồn kho
* Thông báo kiểm tra hàng tồn kho

Yêu cầu phi chức năng:

* Nền tảng được sử dụng: Ứng dụng trên điện thoại di động
* Vận hành ổn định vào giờ cao điểm
* Đăng nhập bằng: dấu vấn tay và nhận diện khuôn mặt
* Hệ thống dùng cho chủ là người trung niên
* Màu sắc hệ thống: trầm, dễ nhìn, không gây chói mắt

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### **Quản lý bán hàng**

### **Quản lý khách hàng nợ**

### **Quản lý hàng tồn kho**

## Yêu cầu phi chức năng

### **Bảo mật**

### **Văn hoá và các chính sách**

### **Hiệu năng**

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

***Nhóm 48K212.03: Bên A***

***Người được phỏng vấn: Bên B***

A: Dạ em chào chị, chúng em đến từ nhóm 3 thuộc khoa Thống kê Tin học, trường đại học Kinh tế Đà Nẵng, chúng em cảm ơn chị đã đến với buổi phỏng vấn. Trong buổi phỏng vấn hôm nay, mục đích là thu thập những yêu cầu của chị để xây dựng hệ thống quản lý bán hàng. Dạ chị có thể giới thiệu thông tin của mình được không?

B: Chị tên là Nguyễn Thị Thuỳ Trinh, chị 22 tuổi là sinh viên mới tốt nghiệp.

A: Dạ cho em hỏi mình là chủ trực tiếp bán hàng hay là mình bán thay người trong gia đình?

B: Chị là người đại diện cho chủ quán tạp hoá

A: Ai là chủ quán vậy ạ?

B: Là mẹ của chị, mẹ chị tên Trần Thị Mỹ Nga, 42 tuổi, nghề nghiệp là buôn bán tạp hoá

A: Cho em hỏi hàng ngày mẹ của chị sẽ dùng hệ thống nào?

B: mẹ của chị dùng điện thoại

A: Vậy trong quá trình bán hàng giờ nào là cao điểm nhất trong ngày ạ?

B: Cao điểm nhất trong ngày là thường rơi vào buổi sáng và buổi chiều tối, tầm 5 giờ đến 7 giờ tối.

A: Vậy thì mỗi lần mẹ của chị dùng cái hệ thống đó sẽ đăng nhập bằng cách nào ạ?

B: Bằng dấu vân tay.

A: Ngoài dấu vân tay thì còn cách đăng nhập khác không ạ?

B: Thỉnh thoảng mẹ chị sẽ dùng chức năng nhận diện khuôn mặt.

A: Đối với màu sắc của hệ thống, mẹ của chị có yêu cầu nào không ạ?

B: Nếu như chọn màu sắc cho hệ thống, chị nghĩ mình nên chọn những màu trầm, dễ nhìn, không quá nhiều màu sắc.

A: Vậy là chị muốn chọn những màu sắc đơn giản nhất phải không ạ?

B: Đúng rồi.

A: Em cảm ơn chị ạ.

A: Chị cho em hỏi là hiện nay quy trình bán hàng cho khách bên mình như thế nào ạ?

B: Đầu tiên sẽ hỏi khách muốn mua cái gì? Sau khi khách nói ra món hàng muốn mua, mình sẽ trực tiếp tư vấn ví dụ như khách muốn mua món hàng đó thì món hàng đó có những loại gì? Loại nào tốt loại nào thường, và tùy theo sự lựa chọn của khách mình sẽ đi lấy và tính tiền cho khách.

A: Dạ vậy cho em hỏi là nếu như khách trực tiếp thay vì chờ mình tư vấn thì bên mình có bỏ qua bước tư vấn không?

B: Có.

A: Dạ tiếp theo là làm sao mẹ của chị nhớ được giá của các mặt hàng?

B: À có thể là theo thói quen, vì mình buôn bán nhiều thì mình sẽ nhớ được hết giá của các mặt hàng mà mình hay bán thường xuyên, còn ví dụ như mình không nhớ thì mình có thể ghi chú lại trong sổ hoặc dùng giấy dán.

A: Dạ vậy bên em sẽ làm trong hệ thống này có thêm chức năng là nhập mã vạch của sản phẩm để hiện ra giá tiền, vì em thấy thói quen này của mẹ chị sẽ có một số bất cập ví dụ như mã hàng chị tính bị nhầm tiền hoặc là đôi khi chị sẽ không nhớ được.

A: Dạ cho em hỏi phương thức thanh toán hiện nay của khách hàng tới mua hiện nay như thế nào ạ?

B: À gồm hai hình thức là tiền mặt và chuyển khoản.

A: Dạ vậy khách thường sẽ thanh toán theo hình thức nào là chủ yếu ạ?

B: Có thể là tiền mặt nhiều hơn.

A: Vậy chuyển khoản bên chị vẫn chưa hoàn thiện ạ?

B: Chuyển khoản thì so với những khách tầm trung và trẻ thì dùng chuyển khoản, còn những khách lớn tuổi hơn thì họ ít dùng chuyển khoản hơn vì họ không rành.

A: Dạ vậy doanh thu cuối ngày chị sẽ tổng hợp như thế nào ạ?

B: Thường chị sẽ đếm tiền đã thu để trong tủ, thực tế thì không thể kiểm soát hết số tiền, ví dụ như ngày hôm đó mẹ của chị bán được bao nhiêu thì số tiền đó sẽ để ở trong tủ luôn thì đó cũng chính là doanh thu trong ngày.

A: Vậy có trường hợp bị thiếu tiền không ạ?

B: Có chứ, ví dụ như khách nợ tiền mà mình chưa ghi vào sổ thì sẽ bị thiếu.

A: Dạ với vấn đề này, bên em sẽ làm một cái đó là xây dựng biểu đồ doanh thu, chi phí và lợi nhuận cho chị sau đó chị sẽ kiểm tra lại tiền để trong tủ có đúng với số tiền thực tế của mình hay không có nghĩa là số tiền có đủ không để mình có cách điều chỉnh.

A: Em thấy một vấn đề nhức nhối đó là khách hàng thường ghi nợ, vậy thì mình sẽ ghi nhớ như thế nào ạ?

B: À thường sẽ ghi vào sổ, ví dụ khách mua nợ cái gì đó thì mình sẽ ghi theo ngày.

A: Dạ cho em hỏi là mình phân theo ngày ví dụ như ngày 3/3 nợ một lần, qua ngày 4/3 khách đó cũng tới mua lại và họ trả tiền thì mình sẽ gạch ngày 3/3 hay ngày 4/3 ạ?

B: Nghĩa là mình gạch ngày mùng 3, khách nợ ngày 3/3, khách quay lại mua ngày 4/3 và trả tiền thì mình sẽ gạch nợ ngày 3/3 đó.

A: Dạ không, ví dụ như ngày 3/3 đó khách nợ 30 nghìn, ngày 4/3 khách nợ 40 nghìn và qua một thời gian sau khách trả tiền và đưa cho chị 30 nghìn thì làm thế nào để chị biết được khoảng thời gian nợ ạ?

B: Thường thì mẹ của chị sẽ nhớ, ví dụ như chị nói là “khách này cách đây vài ngày có nợ “thì mẹ chị sẽ kiểm tra sổ tuần đó, ví dụ như “tuần trước em có nợ chị” sau đó mẹ chị sẽ kiểm tra. chị ấy giờ thì họ ít khi ghi nợ, thành ra là ngày 3/3 chỉ có hai đến ba người nợ thôi nên là việc kiểm soát tiền nợ vẫn bình thường không quá khó khăn.

A: Dạ vậy chị có thấy trong cái hệ thống chúng em xây dựng có lọc theo tuần hoặc theo tháng để kiểm tra thử nếu khách hàng có nói tôi có nợ tháng trước” thì mình sẽ lọc tháng trước hoặc khách nói “tôi mới nợ tuần trước” thì mình sẽ lọc theo tuần đó, chị có thấy được không ạ?

B: Theo chị, mình có thể lọc theo tên.

A: Là mình sẽ nhập tên sau đó mình lọc ạ?

B: Đúng rồi, ví dụ như chị Nga nợ bao nhiêu tiền, mình sẽ nhập tên chị ấy lên thì hệ thống sẽ đưa ra một dãy những khoảng nợ cụ thể.

A: Có nghĩa là theo lọc theo gợi ý tên?

B: Đúng rồi.

A: Dạ vậy những trường hợp nợ lâu không trả thì bên mình sẽ xử lý như thế nào ạ?

B: Có hai kiểu đó là thứ nhất mình sẽ nhắn tin qua số điện thoại để thông báo nợ phải trả, trường hợp khách không trả thì sẽ dùng cách thứ hai là mình đến nhà, nhưng cách này không phù hợp.

A: Vậy số điện thoại chị nhắn tin thường chị sẽ thu thập như thế nào ạ?

B: chị sẽ xin khách hàng hoặc là mình nhớ tên của khách thì mình sẽ nhắc họ trả.

A: Dạ ý em là bên mình sẽ ghi số điện thoại hết hay là chỉ ghi những trường hợp nợ?

B: Trường hợp chị xin số điện thoại là những khách họ mua với số lượng hàng nhiều.

A: Tức là mình lấy từ lần đâu luôn ạ?

B: Đúng rồi.

A: Vậy những khách lẻ thì chị có ghi không ạ?

B: Có, chị vẫn ghi vào sổ nhưng hầu như khách minh quen thì chị sẽ nhắc họ.

A: Dạ vậy cỡ khoảng bao nhiêu ngày hoặc bao lâu thì chị xếp vào khoản nợ lâu ạ?

B: 3 tháng hoặc trên 3 tháng, tại vì mình bán là nguồn tiền nó luôn thay đổi, có nghĩa là mình bán xong rồi mình lấy tiền đó mình đi mua hàng lại, nếu như nợ lâu thì nguồn tiền sẽ giảm dần và khó khăn trong việc nhập hàng.

A: Vậy đối với vấn đề này, nếu chị dùng sổ để ghi chép nợ thì sẽ xảy ra những trường hợp không mong muốn như mất sổ hoặc là bị tác động bên ngoài làm hư hại sổ thì bên em sẽ có đề xuất đó là chức năng ghi nợ khách hàng có các thông tin như tên khách, số điện thoại và phần ghi chú em nghĩ mẹ của ghi muốn ghi lại thông tin về

A: Phần ghi nợ khách hàng có các thông tin tên, số điện thoại, ghi chú (mẹ chị muốn ghi chú tuỳ ý như là người ni nợ lâu hoặc trong note là nhớ mặt rồi) và số điện thoại có thể nhập hoặc không nhập

B: Theo chị, đối với những người lớn người ta sẽ khó thao tác trên một cái app nào đó. Ví dụ như các em muốn ghi vào tiền nợ đúng không? Ví dụ có nhiều khách sẽ bị trùng tên, chị Nga trên Khánh Sơn, nghĩa là vẫn có tên gợi ý. Còn phần note chỉ cần để một ô như khách nợ trên 3 tháng họ sẽ tự biết cách để note vào phần đó

A: Có ở dạng tùy chọn không ạ?

B: Không. Ví dụ như là mẹ chị ghi “khách hẹn mai trả” hoặc “thứ ba tuần sau trả” sẽ luôn luôn để chủ tự ghi.

A: Đối với trường hợp nợ lâu như khi hồi chị nói, sẽ có số điện thoại sẵn. Tụi em sẽ làm phần tự động báo tin nhắn đòi nợ về số điện thoại nợ. Ví dụ như thời hạn chị đưa ra là 3 tháng thì sau 3 tháng sẽ có tin nhắn tự động báo nợ. Chị thấy chức năng đó như thế nào ạ?

B: Nếu như em muốn gửi một tin nhắn lấy nợ đi, thì em phải chừa hai khoản trong phần tin nhắn thông báo đến anh/ chị số tiền nợ [a] vào ngày [b], người sử dụng tự ghi phần đó ví dụ như ai mua, ví dụ như em chị mua hay con chị mua vì đôi khi khách không nhớ khách nợ số tiền đó khi nào. Ví dụ như là con chị Nga mua (chị Nga thanh toán) có phần ba chấm để người ta có thể điền vào.

A: Quy trình lấy hàng và bán diễn ra như thế nào?

B: Trong nhà mẹ chị sẽ là người kiểu giống như là món hàng đó hết thì mình sẽ liên hệ vs người cung cấp để lấy món hàng đó. Ví dụ như là khách vào mua sữa mà chẳng may sữa của mình hết thì mình sẽ gọi cho người bán “ngày mai em có thể bỏ sữa như vậy cho chị được không?” nói chung sẽ theo hai kiểu: một là khách hàng mua hàng mà mình quên, hai lấy theo kiểu món hàng đó còn ít mình nhập thêm để món hàng đó không bị hết.

A: Bên mình nhớ thông tin các mặt hàng như thế nào ạ?

B: Nhớ theo khu vực. Để theo khu vực ví dụ như là khu vực dầu, khu vực mắm. Khi nào khách mua vào mua dầu thì mình sẽ lại khu vực dầu tư vấn dầu này là tốt cho chị hoặc khách tự tới khu vực lấy.

A: Trong quá trình nhập hàng sẽ có vài kiện hàng bị lỗi bên mình sẽ xử lý như thế nào ạ?

B: Ví dụ như nhập 10 thùng sữa chẳng may 1 thùng bị hỏng vì vấn đề phía bên ngoài tác động đến ví dụ người ta giao hàng mà người ta ném nó mạnh quá làm nó bị vỡ Nếu người bán có lỗi thì người bán đền còn mình gây ra thì mình chịu.

A: Về việc kiểm tra hàng tồn kho thì chị nhớ khu vực tới kiểm tra hay là?

B: Khi hàng chất lên kệ thì chắc chắn sẽ có hàng cất trong kho có kiểm tra hàng tồn kho ví dụ như mình quên loại hàng tồn kho nào đó như thực phẩm ngắn hạn dẫn đến hết hạn thì người công ty bán hàng sẽ đổi trả cho mình theo lượng ví dụ sữa chua hạn sử dụng chỉ có 1 tháng 1 tháng rưỡi thôi, mình nhập nhiều quá mà mình bị hỏng 20 hộp sữa chua thì họ sẽ đổi trả 10 hộp, mình phải chịu 10 hộp hoặc những mặt hàng lâu lâu như dầu hạn sử dụng trên 1 năm thì họ sẽ đổi trả 100% cho mình. Nhưng ví dụ dầu có hạn sử dụng là 03/03 hết hạn, đến 04/04 em mới phát hiện là hàng bị quá hạn 1 tháng rồi thì công ty sẽ không đổi trả thì mình là người chịu

A: Còn về hàng hết hạn bên chị xử lý thế nào

B: Nếu như so với hàng sắp hết hạn phải không, thường sẽ có là sale. Sale là cái người bán hàng cho mình á người ta đi kiểm tra giùm mình, ví dụ họ xem mặt hàng thấy gần hết hạn họ kêu “Chị Nga ơi, hàng ni sắp hết hạn em có thể bán nhanh hoặc đổi trả cho chị”

A: Bên em sẽ thiết kế một báo cáo về hàng ví dụ tổng số mặt hàng, mặt hàng bán nhiều, mặt hàng bán ít theo tháng theo quý chị thấy thế nào?

B: Theo chị nghe, hàng tồn là hàng khó kiểm soát nhất vì đôi khi mình không thể nào nhớ hết được một tháng đó mình đã có bao nhiêu mặt hàng nếu như mà tụi em có đề xuất là ghi chú vào hàng tồn thì sẽ khó với tụi em vì tụi em không thể nhập theo hạn sử dụng hoặc note được là chai này gần hết hạn hay chai này còn hạn

A: Khi chị nhập hàng tới, trên hàng thường có ngày sản xuất thì chị sẽ nhập vào hệ thống còn khi nào mà hắn gần hết hạn thì…

B: Cùng một lô hàng nhập vào sẽ khó kiểm soát đc ngày sản xuất và ngày hạn sản xuất. Khi mình nhập một món hàng về nó về kho tổng của nó, nó sẽ lưu kho trong đó 1 tuần nhưng mà ví dụ như cũng một tuần đó sẽ có một lô khác nhập vào nữa, thì phải có hai ngày sản xuất khác nhau rồi không? Nếu như em muốn quản lý hàng tồn á, theo chị thì sẽ hơi bất cập ở chỗ là em không thể kiểm soát được hết ngày sản xuất và hạn sử dụng. Em có thể lưu hàng tồn theo cách này như ngày 01/03 nhập 10 thùng sữa, từng kỳ theo từng tháng trên app sẽ hiện thông báo ví dụ như ngày 01/03 bạn đã nhập 10 thùng sữa vào, vui lòng kiểm tra

A: Lịch định kỳ theo từng tháng bọn em sẽ gửi thông báo để chị đi kiểm tra ?

B: Đúng rồi, chị thấy thông báo ở trên app chị sẽ nhớ vào kiểm tra thử à sữa này còn 3 tuần nữa mới hết hạn. Đối với những mặt hàng có hạn sử dụng ngắn ngày thì em sẽ để những thông báo ngắn ngày, với những mặt hàng trên 6 tháng thì em sẽ để 3 tháng kiểm tra 1 lần, hay đối với những mặt hàng trên 1 năm thì để 6 tháng kiểm tra 1 lần. Ví dụ ngày 3/3 chị nhập hàng vào chị sẽ nhập vào hệ thống là hôm nay tôi nhập vào 1 lô sữa, vào ngày 14/3 em gửi thông báo đến cho chị là “ngày đó tôi đã nhập lô hàng này bạn vui lòng kiểm tra hạn sử dụng và ngày sản xuất để tránh hàng tồn". Theo chị phương pháp đó hợp lí hơn việc em cứ nhập liên tục mỗi món hàng đều có ngày sản xuất và hạn sử dụng riêng, cùng 1 thời gian nhập vào nhưng nó có chênh lệch trên dưới 1 tuần, tại vì ở kho tổng 1 tuần sẽ nhập 3, 4 lô hàng vào. Còn như tụi em nói muốn nhập theo ngày hạn sử dụng và ngày sản xuất thì sẽ là 1 list rất dài thay vào đó em để thời gian chênh thì xác suất rất nhỏ thông báo 1 tuần, 1 tháng hay 3 tháng nhắc để kiểm tra.

A: Qua quá trình phỏng vấn, những chức năng cơ bản mà em đề xuất thì chị có muốn những chức năng khác không? Đó là bán hàng, kiểm tra hàng tồn, kiểm tra hàng trên kệ, xử lý khoản nợ còn công việc khác không?

B: Theo chị nên có thêm chức năng cập nhật mẫu mã. Theo những mặt hàng đã có mẫu mã lâu đời, không còn phù hợp hiện tại thì họ cập nhật mẫu mới như hệ điều hành cập nhật lên ios mới vậy. Ví dụ như gói mì tôm này khi em chụp hình vào trong app nó sẽ như vậy nhưng khi thay đổi bao bì mới là từ màu đỏ chuyển sang màu hồng thì hệ thống có sử dụng được không hay mẫu này không đúng hay như thế nào? chị nghĩ nên có cập nhật mẫu mã, bao bì mới. Cái này em nhờ người sử dụng app check giúp, vì thường thường thời gian đổi mẫu mã diễn ra khá lâu, ví dụ 1 mẫu mã sử dụng trong 3 năm thì trên app sẽ có thông báo tới “đã bao lâu rồi bạn chưa cập nhật mẫu mới" thì người bán hàng sẽ nhớ cái sữa này mới đổi mẫu mã mình cập nhật lên app đi. Đôi khi trên app còn mẫu mã cũ lại check mẫu mới vào thì làm sao nhận diện được vì app cũng không bằng con người được, nó vẫn còn khuôn mẫu của nó và do mình lập trình ra. Em có thể theo trend là “sữa Vinamilk đã cập nhật mẫu mới, bạn đã cập nhật lên app chưa". Nếu xây dựng app cho hiện tại thì bây giờ người lớn không còn khuôn mẫu như xưa và khi các em theo trend thì người ta vẫn bắt kịp xu hướng và có thể thích thú hơn.

A: Nhưng mà tính cách của mẹ chị có phù hợp không ạ?

B: Theo chị thì hầu như phù hợp hết tại vì bây giờ những người bán tầm độ tuổi 30-60 còn trên thì không phù hợp để buôn bán nữa.

A: Thật ra bọn em đang xây dựng hệ thống cho mẹ chị nên nhu cầu mẹ chị là chính, mình không thể lấy số đông được nên mẹ chị vẫn còn khuôn mẫu thì bọn em vẫn xây dựng theo khuôn mẫu. Tụi em muốn hỏi tính cách của mẹ chị?

B: Em muốn xây dựng 1 app thì không thể quy về 1 người được, em phải suy nghĩ là vô tình sau này app sẽ hot thì?

A: Dạ không, vì app này sẽ chỉ dùng cho gia đình chị, tụi em không đẩy lên appstore.

B: Là hiện tại tụi em chỉ muốn hướng đến app cho 1 người dùng để thử nghiệm thôi đúng không?

A: Tức là khi chị vào 1 quán cafe thì mỗi quán có 1 hệ thống dành riêng cho cửa hàng đó thôi.

chị: À chị hiểu ý đó rồi.

A: Nên em muốn hỏi tính cách mẹ chị có phù hợp với trend đó không?

B: Có, mẹ chị có theo trend tức là có gì mới mẹ chị cũng hay cập nhật. Em xây dựng app gần giống facebook sẽ có thông báo, có nhắc nhở theo kiểu ngày ni chị nhập hàng tháng sau nhắc lại chị phải kiểm tra hàng như vậy thì sẽ hợp lý hơn.

A: Qua quá trình phỏng vấn tụi em đã thu thập được 1 số yêu cầu của chị thay mặt cho mẹ chị. Em cảm ơn về buổi phỏng vấn này ạ.