

## **Mở đầu:**

Dạ, con chào chú, cảm ơn chú đã dành thời gian cho buổi trao đổi hôm nay.

Con xin phép giới thiệu, chúng con là sinh viên khoa Thống kê - Tin học, và, hiện đang phụ trách vai trò Business Analyst trong dự án này. Nhiệm vụ của tụi con là lắng nghe và tìm hiểu rõ nhu cầu, mong đợi cũng như những khó khăn trong công việc hiện tại, để từ đó cùng đội ngũ đưa ra giải pháp hệ thống phù hợp nhất với tình hình thực tế.

Mục tiêu của buổi làm việc hôm nay là để tụi con hiểu rõ hơn về bối cảnh, cách chú đang quản lý và những vấn đề chú thường gặp phải. Từ đó, tụi con có thể đề xuất giải pháp vừa giải quyết được khó khăn, vừa hỗ trợ chú đạt được những mục tiêu mong muốn.

Trước tiên, tụi con muốn lắng nghe chia sẻ từ chú: chú kỳ vọng hệ thống này sẽ giúp giải quyết vấn đề quan trọng nhất nào? Ngoài ra, chú có thể chia sẻ thêm về thực trạng công việc, những vướng mắc hiện tại và trả lời các câu hỏi để tụi con nắm rõ hơn được không ạ?

### **I. Câu hỏi tổng quát**

1. Cửa hàng hiện tại đang sử dụng phần mềm quản lý nào chưa? Nếu có, phần mềm hiện tại đang hoạt động như thế nào?
2. Quy trình bán hàng hiện nay diễn ra như thế nào (từ đặt hàng đến giao hàng)?
3. Quản lý kho và nhập/xuất hàng hiện được thực hiện ra sao?
4. Các chức năng của phần mềm hiện tại là gì?
5. Các loại hàng hiện tại mà Anh/chị đang kinh doanh?

### **II. Quản lý bán hàng**

1. Anh/chị có cần tính năng báo cáo doanh số, lợi nhuận? Nếu có, báo cáo đó cần những thông tin gì?
2. Anh/Chị thường xuyên phải xử lý những loại giao dịch nào? (Bán lẻ, bán sỉ, trả hàng, hủy đơn).
3. Anh/Chị quản lý đơn hàng, bằng cách nào? (Công cụ hiện tại, giấy tờ hay phần mềm nào).
4. Anh/Chị có cần thông báo sản phẩm bán chạy và sản phẩm bán chậm để có chiến lược bán hàng hiệu quả hơn không?
5. Có cần hỗ trợ nhiều hình thức thanh toán? (tiền mặt, chuyển khoản, trả góp...)

### **III. Quản lý kho**

1. Anh/Chị quản lý đơn hàng nhập kho và tồn kho bằng cách nào? (Công cụ hiện tại, giấy tờ, quan sát hay phần mềm nào).
2. Anh/Chị có cần thông báo khi sắp hết hàng hoặc tồn kho tối thiểu, tồn kho quá hạn cho từng sản phẩm không?
3. Anh/Chị có cần quản lý tồn kho tự động (tự trừ khi bán hàng, cộng khi nhập hàng) không?
4. Anh/Chị có muốn quản lý nhập hàng & trả hàng nhà cung cấp không?
5. Anh/Chị có cần theo dõi lịch sử nhập - xuất - tồn cho từng mặt hàng không?

### **IV. Quản lý khách hàng**

1. Anh/Chị có cần lưu lại thông tin khách hàng sau khi mua hàng không?(ví dụ: số điện thoại, địa chỉ, email,...)
2. Có cần bảo mật thông tin khách hàng không?

### **V. Quản lý nhân viên**

1. Anh/Chị có cần chấm công nhân viên tự động theo ngày không?

2. Anh/Chị có muốn hệ thống tự động tính lương khi vào cuối tháng không?

#### **VI. Các câu hỏi bổ sung**

1. Anh/Chị muốn màu sắc của phần mềm là những màu nào
2. Anh/Chị có những mong muốn giao diện có những chức năng nổi bật nào không?
3. Anh/Chị muốn phần mềm có hiệu suất hoạt động như thế nào? Luôn luôn hoạt động (24/7) hay tự động ngưng hoạt động khi đến giờ?
4. Thời gian phản hồi mong muốn của phần mềm là bao lâu (dưới 2 giây, dưới 5 giây)?
5. Anh/Chị có cần sao lưu dữ liệu tự động không và tần suất như thế nào?
6. Anh/Chị có cần truy cập và làm việc trên ứng dụng từ nhiều thiết bị khác nhau không? (Điện thoại, máy tính bảng, máy tính)
7. Nếu ứng dụng gặp lỗi, bạn muốn thêm hướng dẫn sử dụng và thông tin liên lạc với kỹ thuật viên không?

#### **VII. Những đề xuất chức năng khác cho doanh nghiệp**