**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN**

1. **Mở đầu:**

Trước tiên, chúng em xin phép được tự giới thiệu, chúng em là nhóm sinh viên đến từ Trường Đại học Kinh tế – Đại học Đà Nẵng, hiện tại đang thực hiện một dự án học tập liên quan đến phân tích và thiết kế hệ thống quản lý cho doanh nghiệp. Chúng em xin chân thành cảm ơn anh/chị, dù lịch làm việc rất bận rộn vẫn dành thời gian quý báu để tham gia buổi phỏng vấn ngày hôm nay cùng với chúng em.

Mục tiêu của buổi trao đổi là để tụi em hiểu rõ hơn về quy trình làm việc hiện tại của doanh nghiệp, từ đó có thể đề xuất và thiết kế một hệ thống hỗ trợ quy trình quản lý phù hợp và hiệu quả hơn cho doanh nghiệp.

Ngoài ra, để thuận tiện cho việc ghi nhận thông tin và tổng hợp sau buổi phỏng vấn, tụi em xin phép được ghi âm lại buổi trao đổi này ạ.

Để buổi trao đổi diễn ra thoải mái hơn, em xin mời anh/chị giới thiệu đôi nét về bản thân cũng như chia sẻ sơ lược về doanh nghiệp, để tụi em có thêm góc nhìn tổng quan trước khi đi sâu hơn vào nội dung chính.

1. **Chi tiết:**

* Anh/chị có thể mô tả một cách tổng quan những quy trình công việc cơ bản trong doanh nghiệp được không ạ?
* Anh/chị có đang sử dụng hệ thống nào để thuận tiện hơn cho những quy trình trên không ạ?

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓ** | **KHÔNG** |
| * Hệ thống hiện tại đang hỗ trợ anh/chị trong những quy trình nào ạ? * Tại sao doanh nghiệp lại sử dụng hệ thống hiện tại mà không phải là một hệ thống khác? Chi phí bỏ ra cho hệ thống như thế nào? Anh/chị có hài lòng với lợi ích mang lại không? * Anh/chị cảm thấy hệ thống hiện tại có gặp khó khăn gì không? * Vậy anh/chị có thể cung cấp thêm một  số thông tin cần thiết bằng cách trả lời các câu hỏi sau để bên em có thể phát triển một hệ thống phù hợp hơn với bên mình được không ạ? | * Anh/chị có thể chia sẻ lý do mà bên mình chưa sử dụng hệ thống nào được không ạ? * Anh/chị có dự định sử dụng một hệ thống tích hợp để tối ưu các quy trình trong doanh nghiệp hơn không ạ? * Nếu hiện tại chưa có phần mềm thì bên mình đang sử dụng những phương pháp nào để quản lý thông tin ạ (hàng hoá, đơn, thông tin khách hàng, nợ, lương…)? * Vậy khi sử dụng những phương pháp trên anh/chị thường gặp những khó khăn gì ạ? * Dạ, để hiểu rõ hơn nhu cầu thực tế và xây dựng hệ thống quản lý phù hợp nhất cho doanh nghiệp, em xin phép được đặt thêm một số câu hỏi để thu thập thông tin được không ạ? |

* **CÂU HỎI CHỨC NĂNG**

**NHẬP HÀNG - NHÀ CUNG CẤP**

1. Quy trình nhập hàng hiện tại diễn ra như thế nào ạ ? ( ai đặt hàng, ai người ký nhận, ai người kiểm hàng, kho, tạo hóa đơn nhập, liên hệ nhà cung cấp)
2. Anh/chị có kế hoạch mở rộng thêm nguồn hàng mới hoặc nhà cung cấp mới không?
3. Doanh nghiệp hiện đang quản lý thông tin NCC (địa chỉ, hợp đồng, lịch sử giao dịch…) bằng cách nào?
4. Thời gian trung bình từ lúc đặt hàng đến khi hàng về là bao lâu?
5. Nếu có cảnh báo đơn nhập trễ thì sẽ hiển thị thông báo, thì có tiện cho anh/chị hơn không?
6. Trong quá trình nhập hàng, vấn đề thường gặp nhất là gì? ( trễ hạn, thiếu số lượng, hỏng hóc…)? Khi có sự cố (hàng kém chất lượng, giao sai…), anh/chị thường xử lý ra sao?
7. Phương thức thanh toán cho nhà cung cấp dưới hình thức nào? ( chuyển khoản, tiền mặt,..) Nếu có nợ thì chính sách như thế nào ?
8. Khi nhập hàng, doanh nghiệp có quy trình quản lý kho đi kèm không, hay thường nhập theo nhu cầu bán?
9. Về giá cả: doanh nghiệp có quy định về chiết khấu, khuyến mãi từ NCC không?
10. Anh/chị có muốn có chức năng đánh giá NCC (ví dụ: giao hàng đúng hạn, hàng kém chất lượng, giá cả ổn định) để tiện lựa chọn NCC không?

***Đề xuất*** *(phụ thuộc vào câu trả lời của người được phỏng vấn để điều chỉnh)*

1. Nếu hệ thống sẽ có mục quản lý nhà cung cấp, cho phép lưu thông tin liên hệ (tên, địa chỉ, mã số thuế, phương thức liên hệ), đính kèm hợp đồng/tài liệu, phân loại sản phẩm theo từng nhà cung cấp và tự động ghi lại lịch sử giao dịch để anh/chị dễ theo dõi và đánh giá thì anh/chị thấy thế nào ạ?
2. Hệ thống sẽ cho phép tạo đơn nhập với các thông tin như: thời gian, sản phẩm, số lượng, nhà cung cấp, tình trạng đơn (theo dõi vận chuyển, tự động cảnh báo khi trễ hạn) và ghi chú (hư hỏng, trả hàng). Khi hàng về, nhân viên chỉ cần kiểm hàng, cập nhật tình trạng, tải ảnh phiếu xuất kho và hệ thống sẽ tự động tạo hóa đơn nhập. Ngoài ra, hệ thống cũng có thể phân loại các sự cố thường gặp (hàng thiếu, hàng lỗi…) để việc xử lý sau này nhanh hơn. Anh/chị thấy như vậy có thuận tiện không ạ?

**BÁN HÀNG**

1. Anh/chị có thể mô tả chi tiết quy trình bán hàng hiện tại không? (ví dụ: ai là người tiếp nhận đơn hàng, ai duyệt đơn, ai lập hóa đơn và cách thức các bước này được thực hiện)
2. Doanh nghiệp bán trực tiếp tại cửa hàng, hay thông qua nhân viên/online? Có phân biệt giữa bán sỉ và bán lẻ không (về giá, số lượng, khuyến mãi,...)
3. Khách hàng đặt hàng bằng hình thức nào (trực tiếp, điện thoại, online…)? Doanh nghiệp có sử dụng công cụ ghi chú/nhắc nhở đơn hàng không?
4. Chính sách bán hàng hiện tại gồm những gì (chiết khấu, công nợ, khuyến mãi…)?
5. Trong quy trình hiện tại, ai là người chịu trách nhiệm phê duyệt đơn hàng và ai là người tạo hóa đơn bán hàng?
6. Khó khăn lớn nhất trong quá trình bán hàng mà doanh nghiệp thường gặp là gì? (ví dụ: khách huỷ đơn, thiếu nhân sự, khó theo dõi doanh thu, sai sót trong tồn kho…)

***Đề xuất*** *(phụ thuộc vào câu trả lời của người được phỏng vấn để điều chỉnh)*

1. Hệ thống sẽ tự động đồng bộ hóa dữ liệu bán hàng giúp hệ thống cập nhật đơn hàng từ nhiều kênh (cửa hàng, online, nhân viên) vào một nơi duy nhất. Nhờ đó, doanh nghiệp tránh được tình trạng ghi trùng đơn hoặc bỏ sót đơn hàng. Đồng thời, tồn kho được cập nhật theo thời gian thực, hạn chế sai lệch giữa số liệu trên hệ thống và thực tế. Như vậy thì có tiện cho anh/chị hơn không ạ?
2. Nếu hệ thống thêm phần nhập liệu chiết khấu/khuyến mãi theo chính sách của doanh nghiệp và tự động áp dụng để tính giá hiện tại của hàng hoá khi tạo đơn thì anh/chị thấy ổn không ạ?

**HÀNG HOÁ**

1. Hiện tại anh/chị đang quản lý thông tin hàng hóa như thế nào? (ví dụ: hạn sử dụng, ngày giao hàng, ngày nhận hàng, số lượng tồn kho...)
2. Khi phát hiện hàng sắp hết hạn sử dụng, anh/chị thường xử lý như thế nào? (ví dụ: giảm giá, ưu tiên bán trước...)
3. Anh/chị có chiến lược riêng để đẩy hàng tồn hay hàng chậm bán không? (ví dụ: chương trình khuyến mãi, chiết khấu cho khách hàng, gợi ý sản phẩm thay thế...)

***Đề xuất*** *(phụ thuộc vào câu trả lời của người được phỏng vấn để điều chỉnh)*

1. Nếu có một hệ thống hỗ trợ anh/chị cho phép quản lý thông tin chi tiết hàng hóa (phân loại, hạn sử dụng, ngày nhập, số lượng tồn kho), đồng thời tự động nhắc khi cần nhập thêm hàng, cảnh báo khi sản phẩm sắp hết hạn, cung cấp báo cáo hàng bán chạy/chậm và gợi ý danh sách ưu tiên bán trước thì có tiện cho anh/chị hơn không ạ?

**KHÁCH HÀNG**

1. Hiện tại doanh nghiệp có thu thập và lưu trữ thông tin khách hàng không? (ví dụ: mã số thuế, thông tin liên hệ...)
2. Nếu có, doanh nghiệp đang lưu trữ và quản lý dữ liệu này bằng cách nào? (sổ sách, file Excel, phần mềm...)
3. Doanh nghiệp hiện có chương trình chăm sóc khách hàng hoặc chính sách khuyến mãi riêng cho khách hàng thân thiết không? Nếu có, anh/chị có thể chia sẻ cách doanh nghiệp đang triển khai và theo dõi các chương trình này?
4. Khách hàng thường thanh toán bằng phương thức nào? (tiền mặt, chuyển khoản, ví điện tử...)

***Đề xuất*** *(phụ thuộc vào câu trả lời của người được phỏng vấn để điều chỉnh)*

1. Anh/chị thấy thế nào nếu hệ thống cho phép nhập và lưu thông tin khách hàng (tên, số điện thoại, địa chỉ, mã số thuế), ghi nhận lịch sử mua hàng để dễ chăm sóc khách hàng và ghi chú tình trạng mỗi đơn (đã trả, chưa trả, nợ bao lâu, phương thức thanh toán,...)?
2. Giả sử doanh nghiệp có chính sách khuyến mãi hoặc chiết khấu cho khách hàng thân thiết và khách mua số lượng lớn, hệ thống có thể hỗ trợ phân loại khách hàng, cho phép nhập các chính sách khuyến mãi/chiết khấu, tự động áp dụng giảm giá khi lập đơn hàng và nhắc nhở khi đến dịp cần gửi khuyến mãi. Anh/chị có thấy cách làm này phù hợp không?

**NỢ KHÁCH HÀNG**

1. Doanh nghiệp có cho khách hàng nợ không? Nếu có, thời hạn và quy định thanh toán nợ được áp dụng ra sao?
2. Nếu như quá hạn nợ thì doanh nghiệp sẽ xử lý và liên hệ với khách hàng như thế nào để thông báo nợ (hình thức, ai phụ trách)
3. Anh/chị có muốn khi tạo đơn hàng, hệ thống cho chọn phương thức thanh toán (tiền mặt, chuyển khoản) và theo dõi công nợ, nhắc nhở thu hồi nợ khi đến hạn không?

***Đề xuất*** *(phụ thuộc vào câu trả lời của người được phỏng vấn để điều chỉnh)*

1. Để việc thu hồi công nợ thuận tiện hơn, anh/chị thấy thế nào nếu hệ thống có thể tự động nhắc nhân viên khi sắp đến hạn trả nợ và gửi email hoặc SMS cho khách hàng nếu quá hạn? Như vậy anh/chị sẽ không phải lo bị quên hay bỏ sót.

**NHÂN VIÊN**

1. Hệ thống nhân sự hiện tại được quản lý ra sao? (sổ sách, Excel, phần mềm…)
2. Doanh nghiệp chấm công, tính lương, thưởng và khen thưởng nhân viên theo cách nào?
3. Quản lý thông tin nhân sự: thông tin cá nhân, chấm công, lương, thưởng (doanh số), hoa hồng, (phụ cấp, phúc lợi).. như thế nào?
4. Quy định về việc tính lương của doanh nghiệp hiện nay như thế nào? (theo mức cố định, theo doanh thu, hay kết hợp nhiều yếu tố khác)
5. Vai trò và công việc chính của từng nhóm nhân viên trong doanh nghiệp là gì?

***Đề xuất*** *(phụ thuộc vào câu trả lời của người được phỏng vấn để điều chỉnh)*

1. Nếu có hệ thống phần mềm tự động hỗ trợ tính lương (dựa trên dữ liệu chấm công, doanh số, phụ cấp…), tuỳ theo chính sách doanh nghiệp mà hệ thống sẽ cho phép để thiết lập, anh/chị có thấy tiện lợi và phù hợp với doanh nghiệp không?
2. Nếu triển khai hệ thống, anh/chị nghĩ nhân viên được phân quyền truy cập như thế nào thì hợp lý? (ví dụ: chỉ được xem phiếu lương và thông tin cá nhân của chính mình, hay có quyền xem thông tin của nhân viên khác)

**BÁO CÁO**

1. Hiện tại anh/chị thường theo dõi những loại báo cáo nào? (ví dụ: doanh số, tồn kho, công nợ, chi phí, lãi lỗ…)
2. Cửa hàng thường lập báo cáo doanh thu, tồn kho, lợi nhuận với tần suất ra sao?
3. Thông tin quan trọng nhất anh/chị cần xem mỗi ngày là gì?
4. Nếu có hệ thống thì anh/chị muốn các báo cáo được thống kê theo mốc thời gian nào? (theo ngày, tuần, tháng, quý, năm)

***Đề xuất*** *(phụ thuộc vào câu trả lời của người được phỏng vấn để điều chỉnh)*

1. Ngoài các báo cáo chi tiết, hệ thống có thể cung cấp thêm báo cáo tổng quan (như doanh thu, lợi nhuận, công nợ tổng) và cho phép xuất ra Excel/PDF để in ấn hoặc gửi cho cấp trên, hỗ trợ so sánh số liệu giữa các kỳ (ví dụ: doanh thu tháng này so với tháng trước), hiển thị báo cáo dưới dạng biểu đồ trực quan (cột, đường, tròn) và tự động hiển thị các chỉ số quan trọng hàng ngày (doanh thu trong ngày, số đơn mới, hàng tồn kho thấp).
2. Hệ thống sẽ phân quyền báo cáo rõ ràng: ai được xem toàn bộ báo cáo và ai chỉ xem phần liên quan. Anh/chị thấy những tính năng này có phù hợp với nhu cầu của mình không?

**YÊU CẦU KHÁC**

* Ngoài các chức năng đã trao đổi, anh/chị có mong muốn bổ sung hoặc thay đổi tính năng nào khác không ạ?
* **CÂU HỎI PHI CHỨC NĂNG**

1. Nếu phần mềm sử dụng được trên cả điện thoại và máy tính, như vậy với anh/chị có thuận tiện hơn không ạ?
2. Anh/chị mong muốn hệ thống hoạt động liên tục 24/7 hay chỉ trong khung giờ làm việc?
3. Anh/chị mong muốn dữ liệu được đồng bộ theo thời gian thực (real-time) hay chỉ cần cập nhật theo từng khoảng thời gian (ví dụ: cuối ngày, cuối tuần)?
4. Về dữ liệu (nhập hàng, công nợ, khách hàng), theo anh/chị thì có cần phân quyền để hạn chế một số người không xem được không?
5. Với bảo mật, nếu hệ thống yêu cầu mật khẩu mạnh hoặc xác thực thêm một bước (2 lớp), anh/chị thấy như vậy có bất tiện không?
6. Nếu có tính năng tự động sao lưu dữ liệu để tránh mất mát, anh/chị thấy điều đó có cần thiết không?
7. Khi thao tác trên phần mềm (ví dụ: tìm đơn hàng, xem báo cáo), theo anh/chị tốc độ phản hồi bao nhiêu giây thì chấp nhận được?
8. Anh/chị có mong muốn hệ thống sẽ sử dụng được cả khi online và offline không?
9. Ngoài ra, anh/chị có góp ý gì thêm để hệ thống dễ sử dụng hơn cho anh/chị và các bạn trong cửa hàng không?
10. **Kết thúc**

Chúng em xin chân thành cảm ơn anh/chị đã dành thời gian chia sẻ rất nhiều thông tin quý báu, điều này sẽ giúp tụi em rất nhiều trong quá trình thực hiện dự án.

Để chắc chắn là em hiểu đúng, em xin phép tóm tắt lại các ý mà anh/chị đồng ý nhé…

Sau buổi phỏng vấn, chúng em sẽ tổng hợp nội dung thành biên bản và gửi lại cho anh/chị để tiện theo dõi cũng như xác nhận lại thông tin. Nếu trong quá trình xây dựng hệ thống có thêm thắc mắc hoặc cần làm rõ, tụi em xin phép được liên hệ lại anh/chị để trao đổi thêm.

Một lần nữa, chúng em rất trân trọng sự hỗ trợ của anh/chị và kính chúc anh/chị cũng như doanh nghiệp ngày càng phát triển thuận lợi.