## 1. Chủ cửa hàng (Owner)

* Xem **báo cáo tổng hợp**: doanh thu, lợi nhuận, tồn kho.
* Theo dõi **hoạt động nhân viên**.
* Quyền cao nhất, có thể **quản trị toàn bộ hệ thống**.

## 2. Quản trị viên (QTV / Admin)

* Quản lý **tài khoản người dùng** (tạo, sửa, xóa nhân viên).
* Phân quyền (kế toán, sale, kho, bảo hành…).
* Quản lý **cấu hình hệ thống** (chi nhánh, phương thức thanh toán, vận chuyển).

## 3. Nhân viên kế toán (Accounting Staff)

* Quản lý **công nợ khách hàng**.
* Quản lý **công nợ nhà cung cấp**.
* Theo dõi **thu chi, dòng tiền**.
* Xuất **báo cáo tài chính**.

## 4. Nhân viên sale (Sales Staff)

* Tư vấn sản phẩm cho khách.
* Tạo **đơn hàng bán** (online hoặc trực tiếp).
* Quản lý **giỏ hàng, hóa đơn**.
* Theo dõi trạng thái đơn hàng.

## 5. Nhân viên bảo hành (Warranty Staff)

* Tiếp nhận yêu cầu bảo hành / sửa chữa.
* Quản lý **phiếu bảo hành** (sản phẩm, thời gian, tình trạng).
* Cập nhật tiến trình sửa chữa cho khách hàng.

## 6. Nhân viên kho (Warehouse Staff)

* Quản lý **tồn kho**.
* Tạo **phiếu nhập kho** (nhập hàng từ nhà cung cấp).
* Tạo **phiếu xuất kho** (giao cho khách hoặc chuyển chi nhánh).
* Kiểm kê định kỳ.

## 7. Khách hàng (Customer)

* Xem và chọn sản phẩm trên website.
* Đặt hàng, thanh toán.
* Xem lịch sử mua hàng.
* Yêu cầu bảo hành / hỗ trợ.

Chủ cửa hàng

**Câu 1:** Anh/chị thường quan tâm nhất đến những thông tin gì khi xem báo cáo bán hàng?  
**Trả lời:** Thường thì tôi chỉ cần nhìn nhanh doanh thu trong ngày, tuần, tháng. Ngoài ra còn phải biết lợi nhuận thực tế sau khi trừ chi phí. Tồn kho cũng rất quan trọng để tôi biết nên nhập thêm hàng nào, hay mặt hàng nào đang bán chậm.

**Câu 2:** Khi quản lý nhân viên qua hệ thống, anh/chị muốn theo dõi những hoạt động nào?  
**Trả lời:** Tôi muốn biết hôm nay mỗi bạn sale bán được bao nhiêu, nhân viên kho nhập xuất thế nào, kế toán có báo cáo thu chi rõ ràng không. Nói chung tôi cần một cái nhìn tổng thể mà không phải hỏi từng người.

**Câu 3:** Anh/chị có thường xuyên trực tiếp thao tác hệ thống không, hay chỉ xem báo cáo tổng hợp?  
**Trả lời:** Tôi ít khi nhập liệu, chủ yếu là đăng nhập vào để xem báo cáo. Còn lại việc tạo đơn, nhập kho, xuất kho… tôi để nhân viên phụ trách. Tôi chỉ muốn mọi thứ minh bạch và cập nhật kịp thời.

**Câu 4:** Anh/chị có mong muốn tính năng nào để việc quản lý cửa hàng tiện lợi hơn?  
**Trả lời:** Tôi mong có thể xem báo cáo ngay trên điện thoại, có cảnh báo khi hàng sắp hết hoặc khi có biến động doanh thu bất thường. Ngoài ra cũng muốn có tính năng so sánh kết quả giữa các chi nhánh.

**Câu 5:** Với vai trò là chủ cửa hàng, anh/chị có cần quyền can thiệp vào mọi hoạt động của hệ thống không?  
**Trả lời:** Thực ra tôi không cần trực tiếp thao tác hết, nhưng tôi muốn có quyền cao nhất. Ví dụ nếu có nhân viên nghỉ việc hay có vấn đề, tôi có thể khóa tài khoản, phân quyền lại ngay mà không phụ thuộc vào ai.

**Câu 6 (mở rộng):** Anh/chị thường kiểm tra tình hình kinh doanh với tần suất như thế nào?  
**Trả lời:** Do thói quen, mỗi ngày tôi đều xem nhanh một lần vào buổi tối. Cuối tuần thì tôi xem chi tiết hơn, đối chiếu lại tồn kho, dòng tiền.

Quản trị viên

**Câu 1:** Trong công việc hằng ngày, anh/chị thường thao tác nhiều nhất trên hệ thống ở phần nào?  
**Trả lời:** Tôi thường xuyên quản lý tài khoản nhân viên, như khi có nhân viên mới thì phải tạo tài khoản, hoặc khi có người nghỉ việc thì xóa hoặc khóa quyền. Ngoài ra cũng hay chỉnh sửa phân quyền để phù hợp với công việc thực tế.

**Câu 2:** Khi phân quyền cho nhân viên, anh/chị thường gặp khó khăn gì?  
**Trả lời:** Khó nhất là phải đảm bảo nhân viên chỉ được truy cập đúng phần họ cần. Nếu phân quyền không kỹ thì nhân viên kho có thể xem báo cáo doanh thu chẳng hạn, dễ gây rủi ro. Tôi cần hệ thống có phân quyền chi tiết, nhưng cũng dễ sử dụng.

**Câu 3:** Anh/chị có thường xuyên phải cấu hình lại hệ thống (ví dụ: thêm chi nhánh, thay đổi phương thức thanh toán) không?  
**Trả lời:** Không thường xuyên lắm, nhưng mỗi khi mở thêm chi nhánh hoặc đổi đối tác vận chuyển thì tôi phải vào cập nhật ngay. Việc này cần nhanh gọn, để nhân viên sale hay kế toán không bị gián đoạn khi làm việc.

**Câu 4:** Anh/chị mong muốn hệ thống có hỗ trợ gì để việc quản trị thuận tiện hơn?  
**Trả lời:** Tôi mong có chức năng ghi log hoạt động quản trị, ví dụ biết được ai đã tạo tài khoản, ai sửa quyền gì, để dễ dàng kiểm soát. Ngoài ra nếu có thể xuất danh sách tài khoản và quyền ra Excel để quản lý thì sẽ tốt.

**Câu 5:** Khi có sự cố với tài khoản nhân viên, anh/chị thường xử lý thế nào?  
**Trả lời:** Thường thì tôi sẽ khóa tài khoản tạm thời, sau đó kiểm tra lại quyền. Nếu nhân viên quên mật khẩu thì tôi reset giúp. Nói chung tôi cần thao tác này phải đơn giản và nhanh vì liên quan trực tiếp đến công việc của nhân viên.

**Câu 6 (mở rộng):** Anh/chị có cần theo dõi hoạt động của từng tài khoản không?  
**Trả lời:** Có, ít nhất là cần biết ai đăng nhập vào lúc nào, thao tác những gì. Điều này giúp tôi dễ dàng phát hiện bất thường và báo cáo lại cho chủ cửa hàng.

Nhân viên kế toán

**Câu 1:** Trong công việc hằng ngày, anh/chị thường làm việc nhiều nhất với phần nào trên hệ thống?  
**Trả lời:** Tôi thường xuyên theo dõi công nợ khách hàng và nhà cung cấp. Hằng ngày có nhiều hóa đơn bán ra và nhập vào, nên việc kiểm tra công nợ và thu chi là công việc lặp lại nhiều nhất.

**Câu 2:** Khi quản lý công nợ khách hàng, anh/chị thường gặp khó khăn gì?  
**Trả lời:** Khó nhất là khi dữ liệu cập nhật chưa kịp thời, ví dụ khách đã thanh toán nhưng hệ thống chưa phản ánh, dẫn đến số liệu sai lệch. Tôi cần hệ thống cho phép đối soát nhanh và chính xác giữa đơn hàng, phiếu thu và số dư thực tế.

**Câu 3:** Anh/chị có thường xuyên phải xuất báo cáo tài chính không?  
**Trả lời:** Có, ít nhất là theo tuần và theo tháng. Ngoài ra vào cuối quý, cuối năm thì xuất báo cáo chi tiết để nộp cho chủ cửa hàng và cơ quan thuế. Nếu hệ thống có sẵn mẫu báo cáo chuẩn thì sẽ tiết kiệm rất nhiều thời gian cho tôi.

**Câu 4:** Với thu chi và dòng tiền, anh/chị mong muốn hệ thống hỗ trợ như thế nào?  
**Trả lời:** Tôi muốn có bảng tổng hợp rõ ràng, cho thấy ngay dòng tiền vào – ra trong ngày, tuần, tháng. Đồng thời, hệ thống nên cảnh báo nếu chi vượt mức quy định hoặc có khoản thu chi bất thường.

**Câu 5:** Anh/chị thường làm thế nào khi đối chiếu dữ liệu giữa hệ thống và thực tế?  
**Trả lời:** Thường tôi xuất dữ liệu ra Excel để kiểm tra chéo. Nếu số liệu không khớp thì phải xem lại từng chứng từ. Việc này khá tốn thời gian, nên tôi mong hệ thống có tính năng đối soát tự động để phát hiện chênh lệch nhanh hơn.

**Câu 6 (mở rộng):** Anh/chị có kỳ vọng gì thêm về chức năng kế toán trên hệ thống?  
**Trả lời:** Tôi mong hệ thống có thể kết nối với phần mềm kế toán chuyên dụng (ví dụ MISA) hoặc ngân hàng trực tuyến, để dữ liệu được đồng bộ và giảm bớt thao tác nhập tay.

Nhân viên sale

**Câu 1:** Trong một ngày làm việc, anh/chị thường làm gì nhiều nhất trên hệ thống?  
**Trả lời:** Chủ yếu là tra cứu thông tin sản phẩm để tư vấn cho khách và tạo đơn hàng. Nếu là khách trực tiếp thì tôi nhập đơn tại quầy, còn khách online thì tôi hỗ trợ qua chat hoặc điện thoại rồi lên đơn hàng trên hệ thống.

**Câu 2:** Khi tư vấn sản phẩm, anh/chị mong hệ thống hỗ trợ như thế nào?  
**Trả lời:** Tôi cần thông tin sản phẩm hiển thị rõ ràng: cấu hình, giá, tình trạng hàng trong kho, chương trình khuyến mãi. Nếu có so sánh giữa các sản phẩm tương tự thì càng dễ để tôi tư vấn khách nhanh hơn.

**Câu 3:** Anh/chị có gặp khó khăn gì trong quá trình tạo đơn hàng không?  
**Trả lời:** Đôi khi khó khăn là thông tin khách hàng chưa được đồng bộ, phải nhập lại thủ công nhiều lần. Ngoài ra, nếu hệ thống bị chậm thì việc in hóa đơn cho khách cũng bị trễ, ảnh hưởng trải nghiệm.

**Câu 4:** Trong việc quản lý giỏ hàng và hóa đơn, anh/chị mong đợi tính năng nào nhất?  
**Trả lời:** Tôi mong hệ thống tự động lưu giỏ hàng tạm của khách, để nếu khách đổi ý hoặc quay lại sau thì tôi vẫn có thể tiếp tục đơn cũ. Với hóa đơn thì cần theo dõi trạng thái thanh toán nhanh chóng, tránh sót hoặc trùng lặp.

**Câu 5:** Anh/chị thường theo dõi trạng thái đơn hàng ra sao?  
**Trả lời:** Sau khi tạo đơn, tôi theo dõi xem đơn đã được kho xuất chưa, giao vận đã nhận chưa, và khách đã nhận hàng chưa. Nếu có hệ thống cập nhật trạng thái tự động thì rất thuận tiện, tôi đỡ phải gọi hỏi bộ phận khác.

**Câu 6 (mở rộng):** Anh/chị mong hệ thống cải thiện thêm điều gì để hỗ trợ công việc sale tốt hơn?  
**Trả lời:** Tôi mong có tính năng lưu lịch sử tư vấn khách hàng, ví dụ khách từng quan tâm sản phẩm nào, đã mua gì trước đó. Như vậy khi chăm sóc lại, tôi sẽ biết rõ nhu cầu để đưa ra gợi ý phù hợp hơn.

Nhân viên bảo hành

**Câu 1:** Anh/chị thường tiếp nhận yêu cầu bảo hành hoặc sửa chữa như thế nào?  
**Trả lời:** Thường khách mang sản phẩm trực tiếp đến cửa hàng hoặc gửi qua bưu điện. Tôi sẽ kiểm tra thông tin sản phẩm, đối chiếu với chính sách bảo hành rồi lập phiếu bảo hành trên hệ thống.

**Câu 2:** Trong việc quản lý phiếu bảo hành, anh/chị thấy điều gì quan trọng nhất?  
**Trả lời:** Quan trọng nhất là ghi nhận đầy đủ thông tin: số serial máy, thời gian mua, tình trạng hiện tại và thời hạn bảo hành còn lại. Nếu thiếu hoặc sai sót thì sau này rất khó đối chiếu.

**Câu 3:** Anh/chị thường gặp khó khăn gì khi xử lý bảo hành?  
**Trả lời:** Khó khăn nhất là khi chưa có thông tin lịch sử mua hàng rõ ràng hoặc khách không giữ hóa đơn. Ngoài ra, nếu hệ thống không cập nhật tình trạng sửa chữa kịp thời thì dễ bị khách gọi hỏi liên tục.

**Câu 4:** Việc cập nhật tiến trình sửa chữa cho khách hàng hiện nay được làm như thế nào?  
**Trả lời:** Hiện tôi thường gọi điện hoặc nhắn tin để báo cho khách. Nếu hệ thống có thể gửi thông báo tự động qua SMS hoặc email khi có thay đổi trạng thái (ví dụ: đang sửa, đã xong, chờ lấy hàng) thì sẽ tiện lợi hơn cho cả hai bên.

**Câu 5:** Anh/chị mong muốn hệ thống bảo hành có thêm chức năng gì để hỗ trợ công việc?  
**Trả lời:** Tôi mong hệ thống có thể kết nối với kho để kiểm tra nhanh linh kiện thay thế, và có lịch sử sửa chữa cho từng sản phẩm. Như vậy sẽ dễ dàng theo dõi các lần bảo hành trước đó và tránh nhầm lẫn.

**Câu 6 (mở rộng):** Theo anh/chị, khách hàng thường quan tâm nhất điều gì khi bảo hành?  
**Trả lời:** Họ quan tâm nhiều nhất đến **thời gian sửa chữa** và **chi phí phát sinh**. Nếu hệ thống cho phép ước lượng trước thời gian xử lý và báo rõ chi phí thì khách sẽ yên tâm hơn.

Nhân viên kho

**Câu 1:** Trong công việc hằng ngày, anh/chị thường thao tác nhiều nhất với chức năng nào của hệ thống?  
**Trả lời:** Tôi thường xuyên kiểm tra số lượng tồn kho và tạo phiếu xuất kho khi có đơn hàng. Ngoài ra, khi hàng từ nhà cung cấp về thì tôi sẽ lập phiếu nhập kho và đối chiếu với đơn mua hàng.

**Câu 2:** Khi quản lý tồn kho, anh/chị thấy điều gì là khó khăn nhất?  
**Trả lời:** Khó nhất là khi số liệu thực tế không khớp với số liệu trên hệ thống. Điều này thường xảy ra do nhập sai hoặc đơn vị khác chưa cập nhật kịp. Việc đối chiếu và kiểm tra lại mất khá nhiều thời gian.

**Câu 3:** Anh/chị có thể chia sẻ quy trình tạo phiếu nhập kho?  
**Trả lời:** Khi hàng về, tôi kiểm tra số lượng và chất lượng sản phẩm, sau đó nhập thông tin vào hệ thống để lập phiếu nhập. Nếu hàng bị lỗi hoặc thiếu thì phải ghi chú lại để làm việc với nhà cung cấp.

**Câu 4:** Trong quá trình tạo phiếu xuất kho, anh/chị mong muốn hệ thống hỗ trợ như thế nào?  
**Trả lời:** Tôi muốn hệ thống tự động gợi ý sản phẩm từ đơn hàng của bộ phận sale, để tôi chỉ cần xác nhận và in phiếu. Như vậy sẽ hạn chế nhầm lẫn và tiết kiệm thời gian.

**Câu 5:** Việc kiểm kê định kỳ thường được thực hiện ra sao?  
**Trả lời:** Thường thì 1–2 tháng chúng tôi sẽ kiểm kê toàn bộ hàng hóa trong kho. Tôi sẽ so sánh số liệu thực tế với số liệu trên hệ thống và lập báo cáo chênh lệch. Đây là công việc quan trọng nhưng cũng khá mất sức và dễ xảy ra sai sót.

**Câu 6 (mở rộng):** Anh/chị mong hệ thống có thêm tính năng gì để quản lý kho hiệu quả hơn?  
**Trả lời:** Tôi mong có tính năng cảnh báo khi số lượng sản phẩm xuống dưới mức tối thiểu hoặc khi sắp hết hạn bảo hành. Ngoài ra, nếu có biểu đồ trực quan về tình trạng tồn kho thì sẽ dễ theo dõi hơn nhiều.

Khách hàng

**Câu 1:** Khi truy cập vào website bán máy tính, anh/chị thường quan tâm điều gì nhất?  
**Trả lời:** Tôi thường quan tâm đến thông tin sản phẩm như cấu hình, giá cả, các chương trình khuyến mãi và tình trạng hàng còn hay hết. Nếu thông tin rõ ràng, đầy đủ thì tôi dễ đưa ra quyết định mua hơn.

**Câu 2:** Anh/chị cảm thấy trải nghiệm đặt hàng và thanh toán trên website thế nào?  
**Trả lời:** Nếu quy trình đơn giản, ít bước thì tôi thấy thoải mái hơn. Tôi thích có nhiều phương thức thanh toán để lựa chọn như chuyển khoản, ví điện tử hoặc trả góp. Một số website quá phức tạp thì tôi dễ bỏ giỏ hàng giữa chừng.

**Câu 3:** Anh/chị có thường xem lại lịch sử mua hàng không?  
**Trả lời:** Có, đặc biệt khi tôi cần tra cứu lại hóa đơn hoặc thông tin bảo hành. Nếu hệ thống lưu rõ ràng thời gian mua, số tiền và sản phẩm thì rất tiện, không cần phải giữ hóa đơn giấy.

**Câu 4:** Khi cần bảo hành hoặc hỗ trợ, anh/chị mong muốn website cung cấp những gì?  
**Trả lời:** Tôi mong có mục hỗ trợ riêng, nơi tôi có thể gửi yêu cầu bảo hành và theo dõi tình trạng xử lý. Nếu có cập nhật tiến trình qua email hoặc SMS thì càng tốt, tôi đỡ phải gọi trực tiếp đến cửa hàng.

**Câu 5:** Theo anh/chị, điều gì khiến anh/chị quyết định ở lại và mua hàng trên một website thay vì ra cửa hàng trực tiếp?  
**Trả lời:** Đó là **giá cả minh bạch, thông tin rõ ràng, giao diện dễ dùng và dịch vụ hỗ trợ nhanh**. Nếu website tạo cho tôi cảm giác tin cậy, tôi sẽ yên tâm mua online mà không cần đến cửa hàng.

**Câu 6 (mở rộng):** Anh/chị mong website bán máy tính cải thiện thêm điều gì?  
**Trả lời:** Tôi mong có nhiều đánh giá thực tế từ khách đã mua, và hệ thống so sánh sản phẩm trực tiếp để tôi dễ lựa chọn. Ngoài ra, nếu có chatbot hỗ trợ 24/7 thì trải nghiệm sẽ tốt hơn.