**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

1. **Thông tin chung**
   1. **Thời gian**

Vào lúc 20h, thứ năm, ngày 14, tháng 03, năm 2024

* 1. **Địa điểm**

Phỏng vấn qua hình thức nhắn tin trên messenge.

* 1. **Thành phần tham gia phỏng vấn**
* **Người phỏng vấn:** Sinh viên khoa Thống Kê – Tin học, trường Đại học Kinh Tế - Đại học Đà Nẵng

**Nhóm 5:** Phạm Nguyễn Mai Phương ( Leader )

Trường Nguyễn Thái Bảo

Diệp Hoàng Bảo Hân

Ngô Thị Thanh Trà

Lê Nguyễn Trà My

* **Người trả lời phỏng vấn:** Đỗ Thị Phương Hải ( chủ cơ sở đá quý Non Nước )

1. **Mục đích buổi phỏng vấn**

Thu thập thông tin người dùng về những câu hỏi, yêu cầu chưa rõ ràng.

1. **Khái quát yêu cầu**

Yêu cầu cho ứng dụng quản lý bán hàng gồm có:

* 1. **Yêu cầu chức năng**
     1. Bảo hành sản phẩm
     2. Quản lý bán hàng
  2. **Yêu cầu phi chức năng:**
     1. Dung lượng lớn và tiết kiệm chi phí.

1. **Chi tiết yêu cầu**
   1. **Yêu cầu chức năng**
      1. **Quản lý bán hàng:**

Kết nối với sàn thương mại điện tử Lazada, Shopee

* + 1. **Bảo hành sản phẩm**

Khi nhận yêu cầu bảo hành sản phẩm từ khách hàng, chủ cửa hàng kiểm tra sản phẩm nếu lỗi do cửa hàng hay vận chuyển thì yêu cầu đổi trả được chấp nhận. Cửa hàng tạo hóa đơn đổi hàng cho khách hoặc hoàn tiền đối với đơn trả hàng. Nếu là lỗi do khách hàng không chấp nhận bảo hành và tư vấn phí sửa chữa.

* 1. **Yêu cầu phi chức năng**
     1. **Dung lượng và tiết kiệm chi phí**

Giải pháp: mua bộ nhớ đám mây

# **Chi tiết nội dung phỏng vấn:**

**Nhóm 5:** Chào chị, chúng em có một vài thắc mắc chưa rõ khi trao đổi với mình lần trước. Hôm nay chúng em mong nhận được sự giúp đỡ từ chị để hiểu rõ hơn về ứng dụng mà mình hướng đến.

**Chị Hải:** Ok em

**Nhóm 5:** Dạ, lần trước chị có mong muốn là: Xây dựng phần mềm với dung lượng nhẹ và tối ưu hóa tài nguyên để giảm chi phí vận hành và lưu trữ. Dung lượng với nhu cầu chứa hơn một ngàn sản phẩm và lưu trữ các dữ liệu doanh thu lâu dài. Và chúng em có đề xuất là mình nên mua bộ nhớ đám mây để sử dụng vì nó tiện lợi, nhẹ và không gian lưu trữ lớn có thể nâng cấp thêm nếu cần ạ. Chị thấy thế nào?

**Chị Hải:** Tốt đó em.

**Nhóm 5:** Dạ, không biết là khi mà mình muốn liên kết ứng dụng với các sàn thương mại điện tử thì mình muốn liên kết với sàn nào ạ?

**Chị Hải:** Shopee với Lazada là được em nha.

**Nhóm 5:** Dạ, không biết cửa hàng mình có chính sách bảo hành sản phẩm hay đổi trả như thế nào ạ?

**Chị Hải:** Việc này thì khi khách hàng có yêu cầu thì bên chị sẽ xem xét là lỗi do cửa hàng hay vận chuyển thì cửa hàng chị sẽ nhận đổi trả, nếu là lỗi do khách hàng thì bên chị sẽ tư vấn phí sửa chữa, xâu thêm hạt hoặc là sao đó. Nếu hóa đơn đó mà mua dưới 1 năm thì miễn phí xâu lại và sửa chữa, còn trên 1 năm thì phí xâu lại là 20k còn phí sửa chữa thì giao động từ 50-200k tùy theo trường hợp nữa em nha.

**Nhóm 5:** Vậy quy trình đổi trả hàng bên mình như thế nào ạ?

**Chị Hải:** Thì khi nhận yêu cầu bảo hành sản phẩm từ khách hàng, chị sẽ kiểm tra sản phẩm nếu lỗi do cửa hàng hay vận chuyển thì cửa hàng chấp nhận đổi trả. Bên chị sẽ tạo hóa đơn đổi hàng cho khách hoặc hoàn tiền đối với đơn trả hàng. Nếu là lỗi do khách hàng thì không chấp nhận bảo hành và tư vấn phí sửa chữa cho khách.

**Nhóm 5:** Khi khách hàng đặt sản phẩm thiết kế có cần cọc tiền trước không ạ?

**Chị Hải:** Có nha em, khách sẽ cọc trước 20% đơn hàng, và thông tin cọc của khách sẽ được lưu và hóa đơn cọc, khi nhận hàng thì khách sẽ trả 80% còn lại.

**Nhóm 5:** Dạ, chúng em cảm ơn chị đã cung cấp thông tin ạ.