**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

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

Vào lúc 9h12, thứ ba, ngày 12, tháng 03, năm 2024

* 1. **Địa điểm**

496 Trường Sa, Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng, Việt Nam

* 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 yêu cầu người dùng về ứng dụng quản lý bán hàng

1. **Khái quát yêu cầu**

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

* 1. **Yêu cầu chức năng**
     1. Quản lý sản phẩm
     2. Quản lý bán hàng
     3. Quản lý thông tin khách hàng
     4. Quản lý giảm giá và khuyến mãi
     5. Quản lý doanh thu – báo cáo và thống kê
     6. Bảo hành sản phẩm
     7. Chức năng đăng nhập
     8. Chức năng đăng xuất
  2. **Yêu cầu phi chức năng:**
     1. Xây dựng ứng dụng trên web
     2. Giao diện màu xanh lá, đơn giản. Logo lấy của cửa hàng.
     3. Dung lượng lớn và tiết kiệm chi phí
     4. Phân quyền dữ liệu

1. **Chi tiết yêu cầu**
   1. **Yêu cầu chức năng**
      1. **Quản lý sản phẩm:**

* Cho phép thêm, sửa, xóa, hoàn tác sản phẩm từ cơ sở dữ liệu. Giữa các bước như thêm, xóa, chèn thêm bước xác nhận hành động,
* Cho phép tải lên, cập nhật thông tin về sản phẩm, giá cả, số lượng tồn kho và hình ảnh.
* Tích hợp tính năng tìm kiếm và sắp xếp sản phẩm.
* Dung lượng lưu trữ cho hơn 1000 sản phẩm
  + 1. **Quản lý bán hàng:**
* Có thể tạo đơn hàng với các sản phẩm tự thiết kế ( sản phẩm đó chưa có sẵn trong cơ sở dữ liệu mà được khách hành yêu cầu)
* Kết nối với sàn thương mại điện tử Lazada và Shopee.
* Kết nối với facebook, zalo khi khách hàng liên hệ và chốt đơn qua zalo hoặc facebook dữ liệu đơn hàng sẽ được gửi về hệ thống ứng dụng quản lý
* Thông báo khi có đơn hàng hoặc đơn hàng bị hủy
* Các hình thức thanh toán cụ thể khi tạo đơn hàng: chuyển khoản, tiền mặt, quẹt thẻ
  + 1. **Quản lý thông tin khách hàng**
* Thu thập của thông tin về khách hàng:
* Bán trực tiếp: Thu thập tên, số điện thoại.
* Khách hàng thân thiết mua trên 3 lần cần thu thập: Tên, số điện thoại, ngày sinh. Để tri ân khách hàng.
* Lưu lại lịch sử giao dịch. để biết số lần mua, số tiền khách hàng đã đầu tư cho cửa hàng.
  + 1. **Quản lý đơn đặt hàng:**
* Hóa đơn gồm những thông tin: Tên sản phẩm, giá tiền, mã sản phẩm, tên khách hàng
* Ứng dụng có liên kết với máy in.
  + 1. **Quản lý giảm giá và khuyến mãi:**

Có tính năng tạo và quản lý các chương trình khuyến mãi (những ngày lễ, Tích lũy điểm thưởng, giảm giá khi đến ngày sinh nhật khách hàng).

* + 1. **Quản lý doanh thu - Báo cáo và thống kê:**
* Ứng dụng có báo cáo về: Doanh thu, khách hàng tiềm năng khách hàng (những khách hàng quan tâm nhiều về các sản phẩm đá phong thủy và có khả năng chi trả cho các mặt hàng thông qua dữ liệu thu thập được ghi chú lại)
* Tổng hợp doanh thu, báo cáo cụ thể từng danh sách rõ ràng, linh hoạt:
* Báo cáo cụ thể, chi tiết hàng ngày
* Báo cáo tổng kết cuối tháng, cuối năm
* Tổng hợp và đưa ra các sản phẩm best seller. Cho biết sản phẩm nào được ưa chuộng nhất.
  + 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. **Chức năng đăng nhập:**
* Giao diện màn hình đăng nhập dễ nhìn. Gồm một ô nhập use name và 1 ô nhập passwork
* Đăng nhập sai trên 3 lần sẽ tạm khóa tài khoản lại và sẽ thông báo về số điện thoại đã được đăng kí để gửi thông báo
* Gửi thông báo khi phát hiện đăng nhập ở một máy lạ và quản lí có thể truy cập ứng dụng trên thiết bị của mình để khóa tài khoản
  + 1. **Chức năng đăng xuất:**

Hiển thị thông báo khi đăng xuất thành công

* 1. **Yêu cầu phi chức năng**
     1. **Xây dựng ứng dụng trên web**

Phát triển ứng dụng trên nền tảng web có thể truy cập từ máy tính, máy tính bảng đến điện thoại đảm bảo sự linh hoạt và tiện lợi cho người dùng.

* + 1. **Giao diện màu xanh lá, đơn giản. Logo lấy của cửa hàng.**
* Sử dụng màu xanh lá làm màu chủ đạo.
* Tích hợp logo có sẵn của cửa hàng.
* Giao diện đơn giản với các nút bấm thiết kế ở phía bên trái màn hình rõ ràng, to, dễ nhìn thấy
  + 1. **Dung lượng lớn và tiết kiệm chi phí**

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. Giải pháp: sử dụng bộ nhớ đám mây.

* + 1. **Phân quyền dữ liệu**

Tài khoản nhân viên không được truy cập vào chức năng quản lý doanh thu – báo cáo và thống kê và chỉ tài khoản của chủ cửa hàng mới có thể truy cập.

1. **Những yêu cầu chưa rõ ràng:**
   * Đề xuất nếu khách hàng muốn dung lượng nhẹ hơn thì nên mua thêm bộ nhớ cloud
   * Kết nối với sàn thương mại điện tử nào? ( quản lí bán hàng)
   * Cửa hàng mình có cho phép đổi, trả hàng hay bảo hành không ạ?

# **Chi tiết nội dung phỏng vấn:**

* + ***Phỏng vấn lần 1:***

**Nhóm 5:** Chào chị, chúng em là là sinh viên từ khoa thống kê tin học trường đại học Kinh tế Đà Nẵng hôm nay thì chúng em đến đây để thực hiện một bài phỏng vấn nhỏ nhằm thu thập thông tin để xây dựng một hệ thống quản lý kinh doanh quản lý bán hàng cho cửa hàng mình. Hi vọng là nhận được sự giúp đỡ từ chị, thì chị có thể dành khoảng 20 phút để ạ, cơ thể công chúng nó và trao đổi được không ạ?

**Chị Hải:** Ok em

**Nhóm 5:** Trước tiên, thì cho em xin hỏi là công việc bán hàng hàng ngày của chị thì thường có những gì ạ?

**Chị Hải:** Mở cửa hàng, dọn dẹp vệ sinh. Chị chủ yếu là bán online là chính còn cửa hàng này thì khách hàng vãng lai nó hơi ít cho nên công việc chính của chị vẫn là kinh doanh online thì sử dụng máy tính đăng hàng chốt hàng qua mạng.

**Nhóm 5:** Trước giờ thì cửa hàng mình có sử dụng cái ứng dụng nào để quản lý chưa ạ?

**Chị Hải:** Có rồi em nhưng mà hiện tại thì không dùng nữa

**Nhóm 5:** Tại vì sao vậy ạ?

**Chị Hải:** Thì qua một thời gian sử dụng thì chị thấy nó cũng có nhiều cái lấn cấn mà nó không đáp ứng được chị cho nên chị tạm dừng

**Nhóm 5:** Vậy thì chúng em có đề xuất là chúng em sẽ làm một cái phần mềm mới cho chị dựa trên những cái yêu cầu của cửa hàng mình. Sẽ giúp là tăng hiệu suất của cửa hàng khi mà có phần mềm có thể tự động hóa các quy trình nghĩa là bán hàng, in hóa đơn, xử lý thanh toán bằng cách là theo dõi lịch sử mua hàng thông tin khách hàng trong ứng dụng và có thể tạo ra các chương trình khuyến mãi và ưu đãi thì mình sẽ có thu hút được nhiều khách hàng hơn.

**Chị Hải:** Ok

**Nhóm 5:** Dạ chị muốn ứng dụng này được xây dựng trên nền tảng nào? Ví dụ như Mobile app, Web app,...

**Chị Hải:** Hiện tại Mobile là cái mà nó thuận tiện nhất mình đi đâu mình cũng quản lý được nhưng mà trước đó là nó những ứng dụng kia nó không phù hợp với chị là phiên bản ở trên máy tính và phiên bản trên điện thoại nó bị không tương thích về quản lý hàng hóa thì Ok Nhưng mà ví dụ như nó chỉ có một số cái ứng dụng là nó, nó có trên điện thoại mà nó không có trên máy tính nhưng mà khi trong máy tính thì nó không có tin điện thoại là ví dụ như khi mà quản lý trên máy tính, nó sẽ cho em chỉnh sửa số lượng tồn nhưng mà trên điện thoại nó không cho làm, cho nên ví dụ chị đang quản lý ở trên điện thoại ở ngoài cửa hàng, chị thấy bất cập chị phải quay về sửa liền, còn không thì phải cầm máy tính theo, chị thấy có cái đó thì lấn cấn

**Nhóm 5:** Dạ thì tụi em sẽ có đề xuất là mình sẽ làm ứng dụng trên web thì trên web mình có thể truy cập bằng máy tính cũng được bằng điện thoại cũng được, đó là trên điện thoại thì khi mình vào google chrome mình chỉ cần nhấn vào cái đường link của ứng dụng đó thì mình có thể sử dụng được. Còn nếu mà app á thì chỉ dùng được mobile app thì chị dùng được trên điện thoại thôi là phải tải từ Google Play hoặc là chi đó còn máy tính thì không, cho nên là tụi em có đề xuất là mình nên làm ứng dụng trên web thì hơn ạ.

**Chị Hải:** Ừm

**Nhóm 5:** Vậy thì anh chị muốn giao diện ứng dụng có màu sắc gì?

**Chị Hải:** Màu xanh, xanh hy vọng chứ đừng có xa lánh là được

**Nhóm 5:** Logo thì chị có yêu cầu gì không ạ?

**Chị Hải:** Logo hả? Chị không cần gì, bên em có thể add logo trực tiếp của logo bên chị vì bên chị cũng có logo riêng, bên chị có website, tụi em có thể tham khảo trên website daquynonnuoc.com

**Nhóm 5:** Thì anh chị có muốn phần mềm nhẹ và tiết kiệm dung lượng?

**Chị Hải:** Có

**Nhóm 5:** Việc này sẽ giúp tiết kiệm chi phí, nhưng mà với cái chi phí cao hơn thì chị có thể hướng tới một phần mềm có nhiều dung lượng lưu trữ hơn cũng như là chạy mượt mà hơn thì nếu mà chị muốn. Cái ứng dụng tiết kiệm chi phí thì vẫn được. Dạ thì à chị muốn trong giao diện màn hình làm việc quá thì sẽ có những cái mục nào, những cái nút bấm như thế nào?

**Chị Hải:** Nút? giao diện

**Nhóm 5:** Ví dụ như là một hàng nằm ở bên phải hay bên trái hay là phía trên gì đó.

**Chị Hải:** Cái này là em đang nói trên trên web đúng không?

**Nhóm 5:** Dạ

**Chị Hải:** Thì bên phải đi vẫn tiện tay chạy hơn

**Nhóm 5:** dạ ví dụ là một hàng nút ở bên ni

**Chị Hải:** Ừm. Hay là bên tay trái, tay trái là cơ bản nhất đúng không? Ừm. Nói chung bên nào cũng được cái ứng dụng của mình khi mà mình tiếp xúc với nó ban đầu cái nào cũng bỡ ngỡ hết á, nhưng em dùng một ba lần thao tác sẽ quen tay hơn cho nên cái đó chị nghĩ cũng không quan trọng

**Nhóm 5:** Vậy cuối cùng là chị muốn bên nào?

**Chị Hải:** Cái cơ bản đi

**Nhóm 5:** Dạ là ở bên trái?

**Chị Hải:** Ừm

**Nhóm 5:** Chị có yêu cầu gì về bảo mật dữ liệu cho ứng dụng này không ạ?

**Chị Hải:** Có chứ, cái đó là cái quan trọng nhất á

**Nhóm 5:** Cái thông tin của mình chỉ được kiểu doanh thu hay gì là chủ cửa hàng mới truy cập được còn nhân viên thì không

**Chị Hải:** Đúng rồi

**Nhóm 5:** Dạ về vấn đề tiếp theo là về các chức năng quản lý của sản phẩm này, em xin phép chị chị có thể cho em biết là các loại đá và sản phẩm mà cửa hàng mình hiện tại đang kinh doanh được không chị?

**Chị Hải:** Ừm. Thì cửa hàng chị chuyên kinh doanh về đá phong thủy thì có đá nhập từ nước ngoài và đá nội địa. Thì đá nội địa là những loại đá giá thành rẻ hơn thì mình cứ chọn sản xuất kích thước lớn hơn còn những loại đá nhập thì nó nhiều tiền hơn thì mình có thể sản xuất những trang sức đa số là sẽ là tại cửa hàng thì phần lớn là trang sức: Đá thạch anh, thạch anh tím, thạch anh vàng, thạch anh hồng, thạch anh xanh, còn về rất là nhiều loại đá: đá lanet, rồi đá mắt hổ, đá mã não, thạch anh tóc các loại có rất là nhiều

**Nhóm 5:** Theo như tụi em thấy thì cửa hàng chị có bán vòng tay với lại vòng dây chuyền, mình có cái sản phẩm nào khác nữa không ạ?

**Chị Hải:** Thì tượng đá, tụi em cũng nhìn thấy hết rồi, còn tượng lớn, những kích thước lớn có thể đặt theo yêu cầu

**Nhóm 5:** Dạ vậy số lượng sản phẩm dự kiến của cửa hàng mình quản lý là tầm trong khoảng bao nhiêu ạ?

**Chị Hải:** Trên một ngàn. Ừm, một ngàn mặt hàng á, tại vì em nhìn trong tủ đơn giản một cái tủ này thôi mà nó đã rất rất nhiều loại đá khác nhau. Mỗi loại đá sẽ có các dạng như vòng tay, vòng nguyên khối, mặt dây chuyền, thì cái mặt dây chuyền nó đã phân chia ra nhiều hình dáng khác nhau nữa rồi. Cho nên nhu cầu của bên chị về cái dung lượng quản lý sản phẩm nó hơi bị nặng á

**Nhóm 5:** Mình cần một dung lượng lớn

**Chị Hải:** Ừm

**Nhóm 5:** Chúng em sẽ làm các tính năng như sau, các tính năng cho cái ứng dụng để giúp mình quản lý một cách dễ dàng hơn là: sẽ cho phép thêm và sửa, xóa các sản phẩm từ cơ sở dữ liệu, bao gồm các thông tin về tên sản phẩm như tên, mô tả, giá cả, số lượng tồn kho, thậm chí là cả hình ảnh. Chị còn có muốn thêm các tính năng gì nữa không ạ?

**Chị Hải:** Không, chị thấy cơ bản là vậy rồi. Còn khi mà đưa vào sử dụng á thì các em sẽ phải update thường xuyên như khi mà mình dùng mà mình thấy nó lấn cấn chỗ gì thì mấy em hỗ trợ thêm vào được không? Hay chỉ là cố định, đã tạo ra phần mềm là nó cứ cố định như vậy thôi?

**Nhóm 5:** Số lượng là mình có thể thêm bớt, các tính năng, ví dụ như chị có yêu cầu gì thêm cho các chức năng thì chúng em sẽ thêm vô

**Chị Hải:** Đúng rồi. Cái gì nó cũng phải có update hơn theo giai đoạn chứ còn ngay một lần đầu tiên em sẽ không hoàn thiện cả mọi thứ được

**Nhóm 5:** Dạ chị cho em xin phép hỏi thêm là về quy trình hiện tại của cửa hàng trong việc quản lý hàng hóa và bán hàng như thế nào ạ?

**Chị Hải:** Quy trình á thì nó có bước đầu là sẽ nhập hàng, bán hàng, quản lý hàng hóa tồn kho và doanh thu. Doanh thu là cái bước quản lý cuối cùng đó

**Nhóm 5:** Chị có gặp những khó khăn gì trong việc mình quản lý bán hàng không ạ?

**Chị Hải:** Quản lý bán hàng thì trước mắt chị thấy bình thường hóa mọi thứ. Chỉ là khi mình có một nhân viên mới thì mình phải hướng dẫn lại từ đầu á, em nó lúc mới sử dụng thì nó hơi lấn cấn, có trường hợp là chọn xóa sản phẩm nhưng mà dạng như xóa cái cơ sở gì đó mà bấm nút lộn xóa luôn cơ sở đó nó sẽ không cho mình quay lại comeback lại được là nó mất luôn là mình phải làm lại từ đầu á

**Nhóm 5:** Là mình muốn có thêm nút hoàn tác

**Chị Hải:** Có thêm nút comeback, hoàn tác lại, vì đôi lúc chị cũng bị rồi chị là người thao tác luôn là chị cũng bị mất luôn, bấm nhầm nút là nó đi luôn

**Nhóm 5:** Mình mong muốn là những cái nút sẽ đơn giản nhất có thể?

**Chị Hải:** Ừm. Hoặc là là em có thể cho nó thêm một bước nữa là thêm một bước xác nhận, khi mà mình xóa thì nó sẽ hiện lên bạn có chắc chắn muốn xóa nó hay không, Hiện tại, chị chỉ thấy những ứng dụng nó xóa cái sản phẩm. Ví dụ như cái sản phẩm đá thạch anh đi, thì ở trong đó nó sẽ có là mặt dây chuyền vàng tây là chị muốn xóa cái mặt dây chuyền thôi; mà chị bấm lộn xóa luôn một cái là nó xóa luôn tất cả các sản phẩm thạch anh. Đó là nó mất hết tất cả vòng tay và các đồ ở dưới luôn. Đó là chị thấy hơi lúng túng.

**Nhóm 5:** Vậy mình nên cho thêm bước xác nhận khi xóa đúng không ạ?

**Chị Hải:** Đúng rồi.

**Nhóm 5:** Về quy trình mua bán các sản phẩm đá quý trong cửa hàng của chị thì như thế nào?

**Chị Hải:** Về quy trình thì khách hàng có thể mua trực tiếp tại quầy, có thể nhìn những sản phẩm trực tiếp hoặc là mua trực tuyến, hoặc là họ sẽ đưa ra những yêu cầu riêng biệt cá nhân của họ. Họ thích có sự độc lạ riêng họ sẽ đưa cho chị cái mẫu họ thích, họ tự thiết kế. Hoặc là họ có thể nhờ chị thiết kế.

**Nhóm 5:** Vậy chị có cần thêm tính năng gì cho quá trình bán hàng không ạ?

**Chị Hải:** Không, hiện tại lúc này chị không cần thêm quy trình gì.

**Nhóm 5:**Chị có muốn ứng dụng này kết nối với một số ứng dụng nào khác không?

**Chị Hải:** Kết nối với các sàn thương mại điện tử…Ừm chị vẫn chưa hiểu cụ thể là các ứng dụng khác là gì?

**Nhóm 5:** Dạ thì là các ứng dụng như zalo, facebook… để chăm sóc khách hàng

**Chị Hải:** À chị có sử dụng Fanpage trên Facebook để kết nối trực tiếp, để theo dõi và chăm sóc khách hàng, nhưng Zalo thì chưa có… Bên em có thể sử dụng.

**Nhóm 5:** Khi liên kết với các ứng dụng khác thì chị muốn thông tin cần thu thập là thông tin ngân hàng, doanh thu, doanh số không?

**Chị Hải:** Không cần, khi mà chị chăm sóc khách hàng như là khi chị dùng Zalo hoặc fanpage á, khi chị chat trực tiếp hoặc là khi mà khách chốt đơn á, thì việc chốt chốt đơn trực tiếp đó nó sẽ xác nhận đơn hàng ra luôn. Nhưng mà tiền thì nó sẽ quản lý trên ngân hàng chứ không phải là quản lí ở bên zalo.

**Nhóm 5:** Chị có muốn thông báo sau khi có người đặt đơn hay hủy đơn không?

Chị Hải: Đúng rồi, nó sẽ giúp cái việc theo dõi sát sao hơn.

**Nhóm 5:** Về phương thức thanh toán, chị có muốn phương thức thức cụ thể không? Ví dụ như là tiền mặt, chuyển khoản…

**Chị Hải:** Có, Thì nó có thể dùng các phương thức như zalopay, chuyển khoản… Nói chung kết nối nối nối được với các ứng dụng khác thì tốt.

**Nhóm 5:** Chị có muốn ứng dụng thu thập các thông tin nào về khách hàng hay không?

**Chị Hải:** Đúng rồi. Khi mà bán trực tiếp thì cần tên và số điện thoại thôi. Nhiều người cũng không thích để thêm thông tin về ngày sinh, vì họ không có nhu cầu, cũng không cần cần quà tặng. Nên việc quan trọng là chỉ cần tên và số điện thoại. Còn về khách hàng thân thiết, mua 3,4 đơn trở lên thì cần thu thập thêm ngày sinh để có thể tri ân khách hàng thì tốt.

**Nhóm 5:** Chị có muốn cửa hàng mình lưu lại lịch sử giao dịch?

**Chị Hải:** Có. Để mình biết là cái việc họ đã đầu tư cho cửa hàng của mình là bao nhiêu.

**Nhóm 5:** Chị muốn in trên cái hóa đơn của mình những cái gì ạ?

**Chị Hải:** Tên sản phẩm, giá tiền, mã sản phẩm của khách hàng, tên khách hàng

**Nhóm 5:** Ngoài ra thì bên em nghĩ có thể liên kết ứng dụng với máy in, thì chị nghĩ như thế nào?

**Chị Hải:** Tốt thôi, Chị cũng có máy in, Rất tiện lợi.

**Nhóm 5:** Chị có muốn có các thông báo về các khuyến mãi của cửa hàng khi ngày lễ, ngày tết không ạ?

**Chị Hải:** Có.

**Nhóm 5:** Vậy chị có muốn các báo cáo về hệ thống, ví dụ là về doanh thu, hoặc là các báo cáo của khách hàng

**Chị Hải:** Có, vì cái việc quản lý cửa hàng có thể có thêm nhân viên nữa nên cái việc đó nó cần thiết.

**Nhóm 5:** Chị muốn cái thông báo bán hàng nó sẽ cụ thể chi tiết hay sẽ ngắn gọn ạ? Ví dụ như tổng hợp doanh thu và báo cáo, hay báo cáo cụ thể từng doanh thu của sản phẩm…

**Chị Hải:** Cái đó thì em có thể phải cho vào cái list, tùy vào cái thời điểm mình muốn cái gì. Ví dụ như vào cuối tháng thì sẽ muốn nhìn thấy cái báo cáo tổng kết, còn hằng ngày thì sẽ có từng báo cáo cụ thể.

**Nhóm 5:** Chị có muốn ứng dụng đưa ra các sản phẩm best seller của cửa hàng để đề xuất trên ứng dụng không ạ?

**Chị Hải:** Có, đúng rồi nó sẽ phải có để người mua có thể biết biết được cái sản phẩm nào được ưa chuộng nhất.

**Nhóm 5:** Về tính năng tương tác và tự động chăm sóc khách hàng, Chị muốn sẽ được gửi email thông báo hay tin nhắn ạ?

**Chị Hải:** Chị nghĩ là chị không cần tính năng đó. Vì sản phẩm đá quý này nó sẽ bị hạn chế khách hàng, nên việc nhắn tin với nhiều người bằng tin nhắn tự động có thể làm phiền người ta. Về khách hàng nào thân thiết thì chị sẽ tự biết cách nhắn tin chăm sóc hoặc là bằng cách khác, nên không cần tính năng này.

**Nhóm 5:** Chị muốn sử dụng ứng dụng này liên kết với internet hay muốn sử dụng ngoại tuyến?

**Chị Hải:** Thường sẽ dùng liên kết với Internet, vì các dữ liệu đồng bộ trên Internet chứ .

**Nhóm 5:** Thì chị có muốn thêm tính năng nào khác ngoài những gì ở trên đã trao trao đổi không ạ?

**Chị Hải:** Thì chị nghĩ nãy giờ nó cũng ổn rồi, Không có tính năng nào cần thêm nữa.

**Nhóm 5:** Về chức năng đăng nhập, chị muốn cái giao diện màn hình khi đăng nhập nó sẽ như nào nào ạ?

**Chị Hải:** .Dễ nhìn là được rồi, chị không có yêu cầu gì đặc biệt.

**Nhóm 5:** Khi mà đăng nhập sai khoảng 2,3 lần thì chị có muốn khóa tài khoản lại không ạ. Kiểu như sẽ gửi thông báo về số điện thoại và tạm khóa lại không ạ?

**Chị Hải:** Thì nó sẽ đảm bảo bảo mật hơn, cũng tốt thôi.

**Nhóm 5:** Còn về chức năng đăng xuất, chị có muốn gửi thông báo về điện thoại là đã đăng xuất thành công không ạ?

**Chị Hải:** Không, cái đó thì không cần. Vì thường chị không thường xuyên đăng xuất.

**Nhóm 5:** Còn khi đăng nhập từ thiết bị lạ chị có muốn có yêu cầu bảo mật gì không ạ?

**Chị Hải:** Thì chị không đăng nhập vào các thiết bị lạ, nên chị nghĩ nó cũng không cần thiết

**Nhóm 5:** Vậy sau khi có những trao đổi vừa rồi, chị có muốn có thêm tính năng gì khác nữa không ạ?

**Chị Hải:** Chị thấy nãy giờ cũng đầy đủ rồi nên chắc không có thêm yêu cầu nào nữa đâu.

**Nhóm 5:** Dạ vậy buổi phỏng vấn đến đây là kết thúc. Em xin cảm ơn chị ạ.

* + ***Phỏng vấn lần 2:***

**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.

**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.