**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN**

***Địa điểm phỏng vấn: 496 Trường Sa, Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng.***

***Phỏng vấn về hệ thống quản lý bán hàng.***

# **MỞ ĐẦU:**

Chào chị, chúng em là sinh viên đến từ khoa Thống kê - Tin học trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng. Hôm nay, chúng em đến đây để thực hiện một bài phỏng vấn nhỏ nhằm thu thập thông tin xây dựng một ứng dụng quản lý kinh doanh cho cửa hàng mình, hy vọng nhận được sự giúp đỡ từ chị. Chị có thể dành 20p để chúng em có thể cùng mình trao đổi được không ạ?

# **NỘI DUNG:**

1. Công việc bán hàng hằng ngày thường có những gì?
2. Trước giờ cửa hàng mình có sử dụng ứng dụng nào để quản lý cửa hàng chưa ạ?
   * Rồi:
     + A/c có thể giới thiệu sơ qua về chức năng, giao diện ứng dụng mà mình đang sử dụng được không ạ?
     + Thời gian a/c sử dụng ứng dụng này lâu chưa ạ?
     + A/c có gặp phải vấn đề gì khi sử dụng ứng dụng không ạ? (ví dụ: ứng dụng tính toán không chính xác, chậm, hay bị lỗi,...)
     + Vậy sau đây chúng em xin đề xuất một ứng dụng mới có thể khắc phục được các tình trạng trên.
   * Chưa:
     + Đề cập luôn việc xây dựng phần mềm. Khi có phần mềm quản lý thì sẽ giúp cửa hàng tăng hiệu suất quản lý khi phần mềm có thể tự động hóa các quy trình bán hàng như in hóa đơn, xử lý thanh toán, giúp nhân viên có nhiều thời gian hơn cho việc giao tiếp với khách hàng. Bằng cách theo dõi lịch sử mua hàng và thông tin khách hàng trong ứng dụng, cửa hàng có thể tạo ra các chương trình khuyến mãi và ưu đãi cá nhân hóa dành cho khách hàng. Điều này giúp tạo ra một trải nghiệm mua hàng tốt hơn và tăng cơ hội tiếp tục mua hàng từ khách hàng.

## **Yêu cầu phi chức năng**

1. A/c muốn ứng dụng này được xây dựng trên những nền tảng nào?(ví dụ: web, mobile,...). Chúng em có đề xuất là nên xây dựng phần mềm trên web vì khi mình dùng ứng dụng trên web thì có thể linh động việc truy cập hơn. Do có thể truy cập từ bất kì thiết bị nào, từ điện thoại, máy tính bảng hay máy tính đều được. Còn xây dựng ứng dụng trên điện thoại thì chỉ điện thoại và máy tính bảng truy cập được thôi. Sử dụng ứng dụng trên web còn giúp chạy nhanh hơn và chi phí cũng thấp hơn. Vậy nên chúng em khuyên mình nên sử dụng ứng dụng trên web ạ.
2. Anh chị muốn giao diện ứng dụng có màu sắc gì? Logo như thế nào?
3. A/c có mong muốn phần mềm nhẹ và tiết kiệm dữ liệu không? Việc này sẽ giúp tiết kiệm chi phí nhưng với chi phí cao hơn a/c có thể hướng tới một phần mềm chạy mượt mà và có dung lượng lưu trữ lớn hơn.
4. A/c muốn trong giao diện màn hình làm việc sẽ có những mục nào, các nút bấm như thế nào?
5. A/c có yêu cầu nào về bảo mật dữ liệu cho ứng dụng không?

## **Yêu cầu chức năng**

## ***Chức năng quản lý sản phẩm***

1. Anh/chị có thể cho chúng em biết loại đá và các sản phẩm mà cửa hàng đang bán? (Ví dụ: kim cương, ngọc trai, ruby, sứng dụnghire, v.v.)
2. Số lượng sản phẩm dự kiến cửa hàng sẽ quản lý là bao nhiêu ạ?
3. Chúng em sẽ làm các tính năng như: cho phép thêm, sửa, xóa sản phẩm từ cơ sở dữ liệu. Bao gồm cả thông tin về sản phẩm như tên, mô tả, giá cả, số lượng tồn kho và hình ảnh sản phẩm. Ac có muốn thêm tính năng gì không ạ?

## ***Chức năng quản lý bán hàng***

1. Quy trình hiện tại của cửa hàng trong việc quản lý hàng hóa và bán hàng như thế nào ạ?
2. A/c có gặp khó khăn gì trong việc quản lý bán hàng không ạ?
3. A/c muốn phần mềm sẽ có những tính năng quản lý những gì? Doanh số bán, tồn kho, nhập hàng,…
4. Quy trình mua bán các sản phẩm đá quý trong cửa hàng của a/c như thế nào? A/c cần tính năng gì cho quá trình bán hàng? (ví dụ: tạo hóa đơn, quản lý giảm giá và khuyến mãi, tính toán thuế)
5. A/c có mong muốn ứng dụng này có thể kết nối với một số phần mềm hoặc ứng dụng hỗ trợ khác không?
   * Nếu khách hàng muốn.
     + Vậy a/c có thể cho biết mình ưu tiên kết nối với phần mềm hoặc ứng dụng hỗ trợ nào?
     + Khi liên kết với các ứng dụng khác, thông tin cần thu thập gồm những gì? (ví dụ: đơn hàng, doanh thu, chi phí,…)
     + A/c muốn nhận được thông báo sau mỗi khi có người đặt đơn/ hủy đơn không?
6. A/c có yêu cầu về các phương thức thanh toán cụ thể không? (ví dụ: thanh toán bằng tiền mặt, chuyển khoản ngân hàng, quẹt thẻ,..) có cần tạo phân loại với các phương thức thanh toán khác nhau không

## ***Quản lý thông tin khách hàng***

1. A/c muốn thu thập thông tin nào về khách hàng? (ví dụ: tên, địa chỉ, thông tin liên lạc(số điện điện thoại))
2. Không biết cửa hàng mình có nhu cầu lưu lại lịch sử giao dịch của khách hàng không ạ?

## ***Quản lý đơn đặt hàng:***

1. Anh/chị muốn in hóa đơn bao gồm những gì ? (Mã, tên hàng hóa, số lượng ,ngày mua sản phẩm,vv)
2. Ngoài ra thì ứng dụng bên em cũng có thế kết nối máy in để in hóa đơn anh thấy như thế có được không?

## ***Quản lý giảm giá và khuyến mãi:***

1. Ac có muốn có một tính năng tạo và quản lý các chương trình khuyến mãi không ạ?(những ngày lễ,  Tích lũy điểm thưởng, giảm giá khi đến ngày sinh nhật khách hàng)

## ***Quản lý doanh thu -Báo cáo và thống kê:***

1. A/c muốn nhìn thấy loại báo cáo nào từ hệ thống? (ví dụ: báo cáo doanh thu, báo cáo về khách hàng)
2. Anh/Chị muốn quản lý báo cáo doanh số bán hàng trên ứng dụng có thể được xử lý ngắn gọn nhất hay chi tiết nhất?
3. A/c có muốn tích hợp thêm tính năng phân tích và đưa ra các sản phẩm best seller, xu hướng mua sắm của khách hàng không ạ?

## ***Chức năng chăm sóc khách hàng***

1. Cần tích hợp các tính năng tương tác hay chăm sóc khách hàng như tự động gửi email/SMS thông báo, cập nhật trạng thái đơn hàng, v.v. không?
2. Anh/chị muốn khi sử dụng ứng dụng có cần kết nối internet hay không? Nếu muốn sử dụng offline thì sẽ ảnh hưởng tới việc đồng bộ dữ liệu, anh chị có đồng ý hay không?
3. Không biết a/c có yêu cầu đặc biệt gì để chúng em phát triển thêm phần mềm không ạ?

## ***Chức năng Đăng nhập:***

1. Chị muốn màn hình đăng nhập như thế nào?
2. Khi đăng nhập sai 2-3 lần có cần khóa tài khoản không? Hay sẽ gửi thông báo cho sdt?
3. Có cần gửi mã xác nhận khi đăng nhập từ thiết bị lạ không?

## ***Chức năng Đăng xuất:***

1. Khi đăng xuất, có cần gửi thông báo đăng xuất thành công không? để đảm bảo trường hợp chưa đăng xuất được
2. Chị muốn chức năng đăng xuất có gì đặc biệt không?
3. A/c muốn phần mềm có những tính năng đặc biệt nào khác không ạ?

## **Cảm ơn a/c đã dành thời gian trả lời phỏng vấn của chúng em. Hy vọng dự án của chúng ta sẽ thành công tốt đẹp!**