**BIÊN BẢN TỔNG KẾT PHỎNG VẤN**

* **Hướng đề xuất: HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG**

***Người viết biên bản: Thi Thị Bích Thư***

1. **Thời gian:** 15h45 22/3/2022
2. **Địa điểm:** 733 Tôn Đức Thắng, Quận Liên Chiểu, Đà Nẵng - Trung tâm Kim Hoàn Khánh Hà.
3. **Thành phần:**

* Người phỏng vấn:

o Thi Thị Bích Thư – Người phỏng vấn chính

o Lê Thị Phượng Hằng - Thư ký

o Nguyễn Thị Minh Tâm – Thư kí

* Người thực hiện phỏng vấn: Chủ tiệm vàng - Ông. Trương Ngô Nam

1. **Mục đích:**

Thu thập thông tin yêu cầu của khách hàng về dự án - Hệ thống quản trị quan hệ khách hàng.

1. **Nội dung:**

- Tình trạng quản lý hiện tại của khách hàng:

* Việc nhập thông tin khách hàng vào hệ thống thủ công
* Không thống kê được khách hàng thân thiết
* Mất thời gian trong việc liên lạc với khách hàng khi cửa hàng có khuyến mãi ưu đãi.

- Yêu cầu chính của khách hàng đối với ứng dụng:

* Về chức năng:
* Quản lý thông tin khách hàng
* Quản lý giao dịch của khách hàng
* Thống kê được khách hàng thân thiết của cửa hàng.
* Về giao diện: đơn giản, tối giản, dễ sử dụng

o Ứng dụng trên desktop và điện thoại.

o Màu sắc: dễ nhìn

o Đối tượng sử dụng: Quản lý và nhân viên

o Bảo mật: phân cấp quyền

**- Mức chi phí khách hàng có thể bỏ ra:** Trên 50 triệu

1. **Nội dung buổi phỏng vấn**

**I - Giới thiệu về buổi phỏng vấn:**

Xin chào anh, buổi phỏng vấn hôm nay chúng em sẽ tìm hiểu tình hình của việc quản lý cửa hàng hiện tại và đề xuất các phương án hệ thống mới để việc quản lý trở nên thuận tiện và đơn giản hơn.

**II - Bảng câu hỏi phỏng vấn:**

* ***Câu hỏi về cửa hàng:***

H: Trước tiên, chúng em sẽ Xin vài thông tin về doanh nghiệp của anh (Hiện tại , Doanh nghiệp đang tập trung mặt hàng nào? Lượng khách hàng hàng tháng như thế nào ạ? **)**

**T: Chào em, hiện tại anh đang kinh doanh, buôn bán vàng bạc trang sức đá quý tại quận Liên Chiểu, Đà Nẵng. Doanh nghiệp của anh là doanh nghiệp vừa với lượng sản phẩm nhiều và đa dạng, lượng khách hàng hàng tháng từ 200 người trở lên.**

H: Oh có vẻ như doanh nghiệp của anh đang kinh doanh rất là phát đạt vậy thì với lượng khách hàng lớn như vậy thì cửa hàng đang có số lượng nhân viên bao nhiêu? Bao nhiêu chi nhánh?

**T: Số lượng nhân viên của cửa hàng của doanh nghiệp là từ 5-10 người, được chia theo ca mỗi ngày. Hiện tại DN của anh chỉ có 1 cơ sở duy nhất.**

H:Vậy thì, cửa hàng có đang sử dụng hệ thống nào để quản lý việc kinh doanh của mình không?

**T: À có hiện tại bên anh có sử dụng 1 hệ thống đơn giản để quản lý việc kinh doanh của cửa hàng.**

H:Ồ vậy thì nó có đang hoạt động tốt không? anh có thể cho chúng em biết Hệ thống đó có những chức năng cơ bản nào?

**T: Nhìn chung thì hệ thống hoạt động khá ổn. Nó có những chức năng cơ bản cho công việc kinh doanh của loại mặt hàng này như tỷ giá mỗi ngày của vàng bạc, mặt hàng mà doanh nghiệp đề ra.**

H: Dạ vâng, hệ thống đang được sử dụng trên thiết bị nào? máy tính hay điện thoại?

**T: Hiện tại hệ thống chỉ đang được sử dụng trên máy tính**

H**:** Ưu điểm của hệ thống mà cửa hàng đang sử dụng cho việc buôn bán của mình là gì?

**T: Về ưu điểm của hệ thống thì nó có thể thống kê tất cả các khách hàng khi doanh nghiệp muốn tìm đặc điểm nào đó, bên cạnh đó thì nó có những ưu điểm để giúp cho việc quản lý dễ dàng hơn.**

H**:** Khi sử dụng hệ thống, cửa hàng có gặp vấn đề gì bất tiện hay không? Đó là gì ?

**T: Nhìn chung, mình vẫn chưa thích giao diện hiện tại của hệ thống cho lắm bởi vì nó nhìn khá phức tạp, khó sử dụng và khó training cho nhân viên. Bên cạnh đó thì nó không có chức năng tự cập nhật giá vàng mỗi ngày, mất quá nhiều thời gian cho việc quản lý thông khách hàng, và việc liên lạc với khách hàng vẫn còn nhiều khó khăn.**

H: Hiện tại Ai là người sử dụng hệ thống đó? nhân viên hay là quản lý vậy anh?

**T: Đây là hệ thống được sử dụng chung cho mọi nhân viên và quản lý, tuy nhiên có một vài phần chỉ quản lý được sử dụng**

H: Anh có mất nhiều thời gian khi nhập dữ liệu khách hàng lên hệ thống? Thường là bao nhiêu thời gian?

**T: Việc nhập dữ liệu khách hàng thì không tốn nhiều nhưng hơi thủ công và không thống kê được các khách hàng thân thiết để gửi những ưu đãi tới khách hàng.**

H: Lúc có những ưu đãi dành cho khách hàng thân thiết thường sử dụng cách nào để liên lạc với khách hàng?

**T: Tìm khách hàng quen rồi gọi qua điện thoại**

Vâng, sau khi đã tìm hiểu đại khái tình hình hiện tại của cửa hàng thì chúng em muốn hiểu rõ hơn về các yêu cầu về hệ thống mà anh muốn chúng em thiết kế.

* ***Câu hỏi về phần mềm:***

H: Anh có yêu cầu gì riêng cho chúng tôi về hệ thống quản lý khách hàng này không? **T: Anh muốn 1 hệ thống vừa quản lý thông tin khách hàng vừa quản lý ngày mua của khách hàng và vừa thống kê được khách hàng thân thiết của cửa hàng.**

H: Vậy chúng em sẽ phát triển cho anh một hệ thống vừa có chức năng quản lý thông tin khách hàng vừa có chức năng quản lý các giao dịch của khách hàng.

H: Anh có muốn bổ sung chức năng tự động gửi tin nhắn, email cho khách hàng khi tại cửa hàng có những ưu đãi hay ra mắt sản phẩm mới hay không?

**T: Chắc chắn rồi, chắc chắn là anh sẽ muốn các em thêm các chức năng này vào.**

H: Vậy thì chúng em sẽ bổ sung thêm chức năng tự động hóa chăm sóc khách hàng vào hệ thống cho anh nhé!

H: Vậy thì về giao diện hệ thống, thì anh có yêu cầu như thế nào? Về màu sắc, phong cách của hệ thống chẳng hạn?

**T: Tôi muốn giao diện đơn giản, màu sắc dễ nhìn, sang trọng và dễ sử dụng.**

H: Vâng, chúng em sẽ cố gắng thiết kế giao diện gần với yêu cầu của anh nhất.

H: Ngoài hệ thống trên máy tính thì chúng em còn có thể làm ứng dụng thu gọn trên điện thoại và liên kết với hệ thống chính trên máy tính, vậy thì không biết anh có muốn phát triển hệ thống trên điện thoại để dễ dàng kiểm soát mọi nơi, mọi lúc, không?

**T: Quá tuyệt vời luôn em. Với chức năng này thì anh có thể kiểm soát được cách làm việc của nhân viên ở mọi nơi. Nếu được thì em thêm chức năng này vào hệ thống giúp anh nhé!**

H**:** Anh có muốn có một hệ thống có bảo mật không ? Cụ thể là người sử dụng phải đăng nhập tài khoản và mật khẩu để vào hệ thống.

**T: Thì đây là việc kinh doanh riêng của anh nên anh muốn mọi việc phải đảm bảo được bảo mật.**

H: Lúc nãy anh có nói là việc nhập dữ liệu khách hàng rất mất thời gian, bên chúng em muốn đề xuất việc sử dụng giọng nói để nhập thông tin vào hệ thống, không biết chị có muốn thêm chức năng này vào hệ thống không?

**T: Đây là điều anh rất cần vì khoảng thời gian nhập dữ liệu khách hàng rất ngốn nhiều thời gian của anh.**

H:Tiếp theo chúng ta đến với 1 vấn đề rất quan trọng đó chính là kinh phí, chị và cửa hàng có thể chi trả bao nhiêu cho một hệ thống CRM?

**T: Theo anh thì anh sẽ trả 50 triệu cho hệ thống này sau khi ký hợp đồng thì anh sẽ gửi các em trước 10% tiền cọc trong quá trình các em làm hệ thống nếu có phát sinh thêm kinh phí thì anh sẽ sẵn sàng chi trả cho nên các em cứ yên tâm mà làm.**

H: Dạ vâng, đây là câu hỏi cuối cùng của buổi phỏng vấn hôm nay, cảm ơn anh rất nhiều, chúng em đã nắm được những yêu cầu chính đối với hệ thống của anh, nếu có vấn đề phát sinh trong quá trình thiết kế hệ thống chúng em sẽ liên lạc với anh sau.

**T: Oke em, chào em nhé!**

H: Dạ, chào anh!