**KỊCH BẢN CÂU HỎI PHỎNG VẤN**

# Địa điểm

* NHÀ THUỐC 99
* Địa chỉ: 99 Nguyễn Phong Sắc, Thành phố Đà Nẵng

# Thành phần

* Người phỏng vấn: Chủ nhà thuốc
* Người thực hiện phỏng vấn: Nhóm 49K211.08

# Mục đích

* Hiểu rõ hoạt động thực tế và quy trình hiện tại của nhà thuốc (As-Is).
* Xác định các khó khăn, hạn chế và vấn đề phát sinh trong quản lý.
* Thu thập yêu cầu nghiệp vụ chi tiết cho hệ thống phần mềm (To-Be).
* Làm rõ và chốt các tính năng Must-Have (cần có ngay) và Nice-to-Have (có thể bổ sung sau).
* Đảm bảo tính khả thi kỹ thuật và tuân thủ các yêu cầu pháp lý.

# Kịch bản câu hỏi

## Mở đầu

### Chào hỏi và giới thiệu mục tiêu buổi phỏng vấn

Câu hỏi chính: “Chào chị. Hôm nay nhóm em muốn tìm hiểu về cách chị đang quản lý Nhà thuốc 99, những khó khăn chị gặp phải và những mong muốn về phần mềm quản lý. Nhóm xin được trao đổi cùng chị trong khoảng thời gian …. Mục tiêu là để xây dựng giải pháp thật phù hợp cho nhu cầu của chị. Trước tiên, chị có thể chia sẻ một chút về hoạt động hằng ngày của nhà thuốc mình được không ạ?

Thăm dò:

* “Một ngày chị bán bao nhiêu lượt khách trung bình?”
* “Chị tự làm tất cả hay có ai hỗ trợ?”

Xác nhận: “Vậy tóm lại: nhà thuốc đang do chị điều hành, trung bình X lượt/ngày, đúng không ạ?”

### Hệ thống hiện tại (As-Is)

Câu hỏi chính: “Hiện chị đang dùng sổ tay, Excel hay phần mềm nào để quản lý? Cụ thể các bước chị làm khi nhập hàng, bán hàng, kiểm kho là gì?”

Thăm dò:

* “Khi bán hàng, chị làm theo thứ tự nào: kiểm tồn → tìm thuốc → viết hóa đơn → lưu trữ?”
* “Mỗi bước như vậy mất bao lâu?”

Xác nhận: “Em hiểu là quy trình hiện tại của chị là: [mô tả ngắn]. Em đúng chứ ạ?”

### Khó khăn

Câu hỏi chính: “Trong công việc hàng ngày, điểm nào làm chị tốn nhiều thời gian hoặc dễ gây lỗi nhất?”

Thăm dò:

* “Ví dụ: kiểm kho, quản lý hạn dùng, tra cứu thuốc, in hóa đơn, hay theo dõi công nợ?”
* “Chị có thể kể một tình huống gần đây khiến chị bực mình hoặc phiền lòng không?”

Xác nhận: “Vậy 3 vấn đề lớn chị gặp là: A, B, C. Theo chị, cái nào là ưu tiên nhất?”

## Thu thập yêu cầu chi tiết (To-Be)

### Quản lý thuốc và tồn kho

Câu hỏi chính: “Khi quản lý thuốc, chị muốn hệ thống theo dõi những thông tin nào cho mỗi lô thuốc?”

Thăm dò:

* “Ví dụ: tên, hoạt chất, hàm lượng, ngày sản xuất, hạn dùng, số lô, giá vốn, giá bán, nhà cung cấp, vị trí kệ.”
* “Chị có cần cảnh báo trước hạn sử dụng bao nhiêu ngày?”
* “Cảnh báo theo từng lô thuốc hay chỉ theo mã thuốc chung?”

Câu hỏi vận hành: “Khi kiểm kho, chị muốn có báo cáo in ra để đối chiếu, hay muốn quét mã thuốc trực tiếp để kiểm kê?”

Xác nhận: “Vậy là chị muốn quản lý theo lô + cảnh báo HSD trước X ngày + có in danh sách kiểm kho, đúng không ạ?”

### Bán hàng và hóa đơn

Câu hỏi chính: “Quy trình bán hàng hiện tại của chị như thế nào? Chị mong muốn quy trình này được cải thiện ra sao?”

Thăm dò:

* “Chị muốn tìm thuốc theo tên, hoạt chất hay mã thuốc?”
* “Có cần gợi ý thuốc thay thế khi hết hàng không?”
* “Chị muốn in hóa đơn bán lẻ giấy, hay có thêm lựa chọn gửi biên lai điện tử?”

Câu hỏi nghiệp vụ: “Có hay xảy ra trường hợp trả hàng/đổi hàng? Nếu có, chị cần chức năng hoàn tiền hoặc trả hàng không?”

Xác nhận: “Tức là chị mong muốn bán nhanh (gõ/tìm nhanh), có in hóa đơn, và hệ thống tự động cập nhật tồn kho. Em hiểu vậy có đúng không ạ?”

### Nhà cung cấp và nhập hàng

Câu hỏi chính: “Khi nhập hàng từ nhà cung cấp, chị lưu thông tin như thế nào? Có cần lưu mã đơn, ngày nhập, tên nhà cung cấp, phiếu đóng gói không?”

Thăm dò:

* “Chị thanh toán ngay hay công nợ?”
* “Có cần hệ thống theo dõi công nợ theo từng nhà cung cấp không?”
* “Nếu nhập hàng sai, chị muốn có chức năng điều chỉnh/ghi nhớ lịch sử thay đổi như thế nào?”

Xác nhận: “Vậy là chị muốn lưu chi tiết nhập hàng + theo dõi công nợ + lưu lịch sử sửa đổi, đúng không ạ?”

### Quản lý khách hàng

Câu hỏi chính: “Hiện tại chị có lưu thông tin khách hàng không? Nếu có, chị lưu những thông tin nào?”

Thăm dò:

* “Chị có muốn lưu tên, số điện thoại, địa chỉ, lịch sử mua, đơn thuốc không?”
* “Chị có quan tâm đến danh sách khách hàng để nhắc mua thuốc định kỳ (ví dụ thuốc điều trị mãn tính) không?”

Xác nhận: “Em ghi nhận: chị muốn lưu tối thiểu tên/SDT + lịch sử mua; còn tính năng nhắc mua là có/không, đúng không ạ?”

### Người dùng và phân quyền

Câu hỏi chính: “Hiện tại chỉ có chị vận hành, nhưng trong tương lai chị có dự định thuê thêm nhân viên không?”

Thăm dò bảo mật:

* “Chị có muốn hệ thống bắt buộc đăng nhập bằng user/password không?”
* “Có cần ghi lại lịch sử thao tác của từng người (audit trail) không?”

Kịch bản (nếu có thêm nhân viên): “Nếu có nhân viên, chị muốn họ chỉ được phép bán, không được chỉnh sửa hay xóa dữ liệu. Chị thấy thế nào?”

Xác nhận: “Vậy hiện tại chỉ 1 user, nhưng hệ thống cần chuẩn bị sẵn phân quyền và có bảo mật cơ bản. Đúng không ạ?”

### Báo cáo và quản trị

Câu hỏi chính: “Chị thường cần những loại báo cáo nào nhất và vào thời điểm nào (cuối ngày, cuối tuần, cuối tháng)?”

Thăm dò:

* “Các báo cáo cần: doanh thu, lợi nhuận, tồn kho theo lô, thuốc sắp hết hạn, thuốc bán chạy?”
* “Chị muốn xem báo cáo dạng bảng chi tiết, biểu đồ trực quan hay tóm tắt nhanh trên điện thoại?”

Cảnh báo tự động: “Chị có muốn hệ thống tự động cảnh báo (thuốc sắp hết hạn, tồn kho thấp, doanh thu thấp bất thường)? Nếu có thì nhận cảnh báo bằng Zalo hay email…?”

Xác nhận: “Em ghi nhận: ưu tiên báo cáo X, Y, và chị muốn (hoặc không muốn) xem trên điện thoại, đúng không ạ?”

### Tuân thủ pháp lý

Câu hỏi chính: “Chị có cần lưu đơn thuốc của khách hoặc xuất báo cáo cho cơ quan quản lý không?”

Xác nhận: “Vậy hệ thống cần hỗ trợ lưu trữ theo đúng yêu cầu pháp lý A, B và xuất báo cáo …, đúng không ạ?”

### Kỹ thuật và tích hợp

Câu hỏi chính: “Hiện tại chị đang sử dụng những thiết bị gì (máy tính, máy in)? Internet có ổn định không?”

Thăm dò:

* “Chị muốn phần mềm online (cloud) hay offline cài trực tiếp trên máy tính?”
* “Chị muốn dữ liệu có thể lưu giữ an toàn, tránh mất mát, đúng không ạ?”

Xác nhận: “Em ghi nhận: thiết bị sẵn có + lựa chọn triển khai + nhu cầu sao lưu của chị (nếu có) đúng không ạ?”

## Chốt yêu cầu và ưu tiên

Câu hỏi chính: “Trong tất cả các yêu cầu đã trao đổi, theo chị những tính năng nào phải có ngay khi triển khai, và tính năng nào có thể làm sau?”

Thăm dò: “Chị sẽ ưu tiên các tính năng nào nhất khi sửa dụng phần mềm?”

Xác nhận tổng hợp: “Em xin tóm tắt lại các điểm Must-Have / Nice-to-Have, chị xem giúp có đúng và đủ không?”

## Kết thúc buổi phỏng vấn

Câu hỏi kết: “Em xin tổng hợp lại những điểm chính mà nhóm đã ghi nhận. Chị vui lòng cho biết có thiếu hoặc sai sót gì không?”

Kết thúc: “Cảm ơn chị đã dành thời gian trao đổi cùng nhóm chúng em. Nhóm sẽ tổng hợp và gửi lại bản tóm tắt yêu cầu để chị duyệt trước khi bắt đầu thiết kế.”