1. Hình thức khảo sát:
2. Phỏng vấn:

Mục đích:

- Thu thập các thông tin liên quan về tác vụ quản lý.

- Thu thập ý kiến khách hàng và các nhu cầu khi sử dụng hệ thống.

Đối tượng khảo sát:Quản lý(QL), nhân viên(NV) và khách hàng (KH).

Bảng khái quát:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| STT | Chủ đề | Yêu cầu | Đối tượng phỏng vấn | Ngày bắt đầu | Ngày kết thúc |
| 1 | Quy trinh nhập hàng | - Lựa chọn nhà cung cấp sách uy tín, đảm bảo chất lượng.  - Nắm rõ quy trình nhập sách, kiểm tra tình trạng và số lượng hàng nhập.. | QL, NV | 10/11/2024 | 10/11/2024 |
| 2 | Quy trình quản lý kho | - Hiểu rõ cách thức vận hành kho sách, bao gồm việc sắp xếp và lưu trữ sách.  - Nắm rõ thông tin tồn kho của từng loại sách để đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng. | QL, NV | 10/11/2024 | 10/11/2024 |
| 3 | Quy trình bán hàng | - Biết các bước xử lý đơn hàng trực tuyến, từ khi khách đặt sách đến khi xác nhận giao hàng..  - Hiểu quy trình xử lý các yêu cầu đặt hàng từ khách hàng trên hệ thống. | QL, NV, KH | 10/11/2024 | 10/11/2024 |
| 4 | Quy trình xử lý đơn hàng | - Cập nhật chính xác tình trạng đơn hàng (đã xác nhận, đang đóng gói, đang giao, đã giao).  - Thông báo kịp thời cho khách hàng về tình trạng đơn hàng qua email hoặc tài khoản trên website. | QL, NV, KH | 10/11/2024 | 10/11/2024 |
| 5 | Quy trình thanh toán | - Hiểu rõ các hình thức thanh toán.  - Ghi nhận thông tin và xử lý các tình huống thanh toán. | QL, NV, KH | 10/11/2024 | 10/11/2024 |
| 6 | Quy trình thống kê | - Nắm rõ nguyên tắc thống kê.  - Thống kê chính xác về doanh thu, lợi luận, hiệu suất làm việc của cửa hàng. | QL, NV | 10/11/2024 | 10/11/2024 |
| 7 | Quy trình quản lý nhân viên | - Nắm rõ thông tin cách thức quản lý nhân viên nhà sách.  - Lưu trữ, bảo mật tài khoản nhân viên. | QL, NV | 10/11/2024 | 10/11/2024 |
| 8 | Quy trình quản lý thông tin khách hàng | - Quản lý, bảo mật tốt thông tin cá nhân của khách hàng, tài khoản khách hàng.  - Lưu trữ lịch sử mua hàng của khách hàng. | QL, NV | 10/11/2024 | 10/11/2024 |
| 9 | Chính sách ưu đãi | - Nắm rõ các chính sách, chương trình khuyến mãi mới nhất của cửa hàng. | QL, NV, KH | 10/11/2024 | 10/11/2024 |

\*Bảng câu hỏi chi tiết:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| STT | Chủ đề | Câu hỏi | |
| Quản lý, nhân viên | Khách hàng |
| 1 | Quy trình nhập hàng | - Cửa hàng lựa chọn những nhà cung cấp nào?  - Bạn hiểu quy trình nhập hàng diễn ra như thế nào? |  |
| 2 | Quy trình quản lý kho | - Website có những danh mục sản phẩm nào?  - Quản lý số lượng sản phẩm như thế nào? |  |
| 3 | Quy trình bán hàng | - Quy trình bán hàng sẽ diễn ra như thế nào?  - Cần thu thập những thông tin nào từ khách hàng trong đơn đặt hàng? | - Khách hàng cảm thấy quy trình mua hàng như thế nào là tối ưu nhất? |
| 4 | Quy trình xử lý đơn hàng | - Khi nhận được đơn đặt hàng từ khách hàng, cần làm gì tiếp theo?  - Cách xử lý những đơn hàng lỗi? | - Việc cập nhật thường xuyên trạng thái đơn hàng sẽ giúp bạn những gì? |
| 5 | Quy trình thanh toán | - Khi đặt hàng có những hình thức thanh toán nào? | - Khách hàng mong muốn có những hình thức thanh toán nào khi đặt hàng?  - Khách hàng mong muốn có thêm những hình thức thanh toán nào khác? |
| 6 | Quy trình thống kê | - Việc thống kê diễn ra như thế nào?  - Lấy dữ liệu từ đâu để thống kê?  - Có những danh mục nào cần thực hiện thống kê? |  |
| 7 | Quy trình quản lý nhân viên | - Có những chức vụ nhân viên nào liên quan đến quản lý hệ thống?  - Những thông tin nào của nhân viên cần được quản lý? |  |
| 8 | Quy trình quản lý thông tin khách hàng | - Thông tin cá nhân của khách hàng cần lưu trữ bao gồm những gì?  - Hệ thống lưu trữ và bảo mật thông tin khách hàng như thế nào? | - Khách hàng mong muốn các thông tin của mình được bảo mật ra sao? |
| 9 | Chính sách ưu đãi | - Chương trình khuyến mãi của website áp dụng cho những đối tượng khách hàng nào?  - Có những sự kiện ưu đãi nào? | - Khách hàng có hứng thú hơn khi mua hàng kèm với ưu đãi không? |

1. Dùng bảng câu hỏi:

\*Mục đích: Thu thập các yêu cầu chung nhất về website ( giao diện, các tính năng), từ đó định hướng xây dựng website với đầy đủ các tính năng, dễ sử dụng, hợp thị hiếu khách hàng và cho người sử dụng có trải nghiệm tốt nhất.

\*Đối tượng khảo sát: khách hàng(KH), quản lý(QL).

\*Bảng câu hỏi khảo sát khách hàng:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Câu hỏi | Trả lời |
| 1. **Giao diện người dùng (UI/UX)** | | |
| 1 | Bố cục website như thế nào? |  |
| 2 | Màu sắc chủ đạo? |  |
| 3 | Bạn thích phong cách thiết kế website như thế nào? |  |
| 4 | Website có tương thích với nhiều thiết bị khác nhau hay không? |  |
| 5 | Website có cần nhiều chế độ hiển thị không? |  |
| 6 | Website có hỗ trợ đa ngôn ngữ không? Nếu có hãy liệt kê. |  |
| 7 | Đối với bạn website thế nào là dễ sử dụng? |  |
| 8 | Tốc độ tải trang có ảnh hưởng đến trải nghiệm người dùng không? |  |
| 9 | Bạn muốn các sản phẩm nổi bật hiển thị ở đâu? |  |
| 10 | Các thông báo khuyến mãi nên được hiển thị như thế nào? |  |
| **II. Chức năng bán hàng** | | |
| 1 | Bạn muốn thường xuyên cập nhật tình trạng đơn hàng không? |  |
| 2 | Lưu sản phẩm yêu thích có cần thiết không? |  |
| 3 | Bạn muốn có những hình thức thanh toán nào? |  |
| 4 | Bạn muốn có những hình thức vận chuyển nào? |  |
| 5 | Giỏ hàng có cần phân loại không? |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| **III. Tính năng tìm kiếm và lọc sản phẩm** | | |
| 1 | Bạn muốn có những mục tìm kiếm nào? |  |
| 2 | Bạn muốn lọc sản phẩm theo những yêu cầu nào? |  |
| 3 | Bạn muốn có chức năng hiển thị giới hạn số lượng sản phẩm trong trang không? |  |
| 4 | Tính năng so sánh với các phẩm tương tự đối với bạn có cần thiết không? |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| **IV. Quản lý khách hàng** | | |
| 1 | Bạn muốn xem lại lịch sử mua hàng không? |  |
| 2 | Thông tin cá nhân của bạn cần được bảo mật? |  |
| 3 | Bạn muốn có chính sách ưu đãi đối với khách hàng không? |  |
| 4 | Bạn muốn có thêm chức năng hỗ trợ khách hàng không? |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| **V. Chức năng khuyến mãi và quảng cáo** | | |
| 1 | Mã giảm giá và chương trình khuyến mãi đối với bạn có cần thiết không? |  |
| 2 | Bạn muốn nhận được thông báo khuyến mãi qua đâu? |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| **VI. Quản lý hệ thống và bảo mật** | | |
| 1 | Bạn muốn thông tin tài khoản đăng nhập của bạn sẽ được bảo mật? |  |
| 2 | Bạn có muốn liên kết tài khoản với tài khoản google không? Đưa ra các ý kiến khác(nếu có). |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| **VII. Tương tác và phản hồi của người dùng** | | |
| 1 | Khi gặp vấn đề về sản phẩm, bạn sẽ liên hệ với ai? Hãy đưa ra nhu cầu của mình. |  |
| 2 | Bạn có muốn đánh giá sản phẩm sau khi mua hàng không? |  |
| 3 | Bạn có muốn đặt câu hỏi trực tiếp đến nhân viên cửa hàng không? |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |

\*Bảng câu hỏi khảo sát người quản lý:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Câu hỏi | Trả lời |
| 1. **Giao diện người dùng (UI/UX)** | | |
| 1 | Bố cục website như thế nào? |  |
| 2 | Màu sắc chủ đạo? |  |
| 3 | Bạn thích phong cách thiết kế website như thế nào? |  |
| 4 | Website có tương thích với nhiều thiết bị khác nhau hay không? |  |
| 5 | Website có cần nhiều chế độ hiển thị không? |  |
| 6 | Website có hỗ trợ đa ngôn ngữ không? Nếu có hãy liệt kê. |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| **II. Chức năng bán hàng** | | |
| 1 | Có hỗ trợ các phương thức thanh toán phổ biến (thẻ tín dụng, chuyển khoản, ví điện tử, v.v.) không? |  |
| 2 | Tốc độ xử lý đơn hàng và phản hồi cho khách hàng trên website có nhanh không? |  |
| 3 | Có tích hợp công cụ theo dõi đơn hàng không? |  |
| 4 | Website có hỗ trợ mã giảm giá không? |  |
| 5 | Cập nhật sản phẩm có dễ không? |  |
| 6 | Có tính năng lưu sản phẩm dành cho khách hàng không? |  |
| 7 | Có hỗ trợ phương thức vận chuyển nào? |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| **III. Tính năng tìm kiếm và lọc sản phẩm** | | |
| 1 | Tính năng lọc sản phẩm (theo giá, màu sắc, kích thước, v.v.) có hoạt động hiệu quả không? |  |
| 2 | Kết quả tìm kiếm có hiển thị đầy đủ thông tin sản phẩm không? |  |
| 3 | Chức năng tìm kiếm sản phẩm có nhanh và chính xác không? |  |
| 4 | Có lọc theo giá sản phẩm không? |  |
| 5 | Có chức năng lọc sản phẩm nào mới không? |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| **IV. Quản lý khách hàng** | | |
| 1 | Phân loại khách hàng có rõ ràng không? |  |
| 2 | Tìm kiếm khách hàng có nhanh không? |  |
| 3 | Gồm có những nhóm khách hàng nào? |  |
| 4 | Các thông tin nào của khách hàng có thể cập nhật được? |  |
| 5 | Chức năng theo dõi đơn hàng của khách hàng có hiển thị đầy đủ thông tin không? |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| **V. Chức năng khuyến mãi và quảng cáo** | | |
| 1 | Có chức năng gửi thông báo mã giảm giá đến các tài khoản khách hàng không? |  |
| 2 | Có phân loại mã giảm giá không? |  |
| 3 | Việc áp mã giảm giá ở bước nào lúc mua hàng? |  |
| 4 | Có giới hạn số lần áp mã của mỗi tài khoản khách hàng không? |  |
| 5 | Quảng cáo sản phẩm theo các phương thức nào? |  |
| 6 | Có thống kê số người tiếp cận quảng cáo không? |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| **VI. Quản lý hệ thống và bảo mật** | | |
| 1 | Thông tin cá nhân khách hàng có an toàn không? |  |
| 2 | Có giới hạn số lần khách hàng mỗi lần cập nhật thông tin hay mật khẩu không? |  |
| 3 | Giao diện hệ thống quản lý có dễ sử dụng không? |  |
| 4 | Có cơ chế tự đăng xuất tài khoản sau một khoản thời gian không hoạt động không? |  |
| 5 | Có chính sách bảo mật và riêng tư cho người dùng không? |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| **VII. Tương tác và phản hồi của người dùng** | | |
| 1 | Có phân loại phản hồi của khách hàng không? |  |
| 2 | Chức năng quản lý các khiếu nại và yêu cầu hỗ trợ của người dùng có hiệu quả không? |  |
| 3 | Tốc độ phản hồi đến khách hàng? |  |
| 4 | Có tính năng hỗ trợ chat trực tiếp không? |  |
| 5 | Thao tác và gửi phản hồi có dễ dàng không? |  |
| 6 | Có các tính năng phản hồi nào dành cho khách hàng? |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |

1. Tổng hợp kết quả khảo sát: