**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN**

1. **Giới thiệu, chào hỏi**

* Chào hỏi, giới thiệu nhóm với người được phỏng vấn

Em chào chị ạ. Chúng em là nhóm sinh viên học lớp 48K14.1 đến từ khoa Thống Kê Tin Học của trường Đại học Kinh Tế Đà Nẵng. Nhóm em thì đang làm báo cáo môn Phân tích và Thiết kế hệ thống thông tin. Hy vọng chị có thể bỏ ra một chút thời gian rảnh để bọn em có thể phỏng vấn chị về một số thông tin được ạ. Chị có thể giới thiệu về bản thân mình cho mọi người biết không ạ?

* Mục đích của buổi phỏng vấn: Hiểu rõ được quy trình hệ thống quản lý marketing của doanh nghiệp

1. **Nội dung phỏng vấn**
2. **Câu hỏi AS-IS(AN)**

* Những công việc liên quan đến quản lý marketing đã làm và đang làm là gì?
* Những phòng ban nào đảm nhận vai trò marketing của doanh nghiệp?

công ty khác nên ko có phòng đảm nhận, và làm choi các đối tác

* Những đối tượng nào tham gia vào hoạt động marketing của doanh nghiệp?
* Theo chuẩn Marketing chung thì có 4 bước :

+) Nghiên cứu thị trường

* Cách thức lấy thông tin nghiên cứu thị trường của doanh nghiệp?

+) Phân khúc thị trường

Thông qua các phần mềm, ứng dụng, bảo mật của công ty

+) Thiết lập chiến lược marketing

* Dùng các phương tiện truyền thông nào để quảng bá đến cho khách hàng?

+) Tổ chức, triển khai, kiểm soát hoạt động marketing

* Quy trình marketing của doanh nghiệp có bao nhiêu bước, đó là những bước nào?
* Các phương pháp mà doanh nghiệp dùng để nguyên cứu thị trường?
* Các cách để chọn thị trường và đối tượng khách hàng phù hợp?
* Các bước để tạo lặp quy trình marketing của doanh nghiệp?
* Cách thức tổ chức, triển khai và kiểm soát một hoạt động marketing?

1. **Câu hỏi chức năng**

* Làm thế nào để các bộ phận trong phòng marketing có thể tương tác và hỗ trợ nhau để đảm bảo sự nhất quán trong công việc?
* Làm sao để đo lường, đánh giá hiệu quả của chiến lược marketing đã triển khai?
* Danh sách khách hàng mà chiến dịch marketing hướng tới?

ngành dịch vụ, từ khách hàng bên ngoài khác

* Doanh nghiệp có muốn hệ thống hiển thị kết quả hoạt động của chiến lược marketing sau khi triển khai được một thời gian nhất định? (Biểu đồ cột, tròn)
* Làm cách nào mà doanh nghiệp đối mặt với những chiến dịch quảng cáo số không thành công và học được gì từ những thất bại đó?
* Cách mà doanh nghiệp kiểm soát chi phí trong quá trình triển khai chiến dịch để tối ưu hóa lợi nhuận của doanh nghiệp?
* Doanh nghiệp có muốn hệ thống đưa ra cảnh báo khi mức chi phí vượt quá mức chi phí dự kiến mà doanh nghiệp đề ra trước đó?

1. **Câu hỏi phi chức năng**

* Doanh nghiệp có những biện pháp bảo mật nào để đảm bảo an toàn thông tin của Khách hàng? Những biện pháp có ưu nhược điểm gì? Chúng tôi có thể làm cách ... để hạn chế tối đa những nhược điểm đó không?
* Cách thức vận hành quy trình marketing của doanh nghiệp?

1. **Đưa ra giải pháp làm dùng phần mềm**

 1.  Hiện tại công ty mình có sử dụng phần mềm nào không ạ?

=> Sau khi thấy quá trình hoạt động như vậy thì tụi em muốn làm cho công ty một phần mềm sẽ giúp cho công ty của chị quản lý tốt. Chị muốn phần mềm của mình sử dụng trên app hay web hơn ạ?

2.  Chị muốn có những chức năng gì trên web của mình ạ?

* Giới thiệu
* Dịch vụ
* Bảng giá
* Cách liên hệ

3. Vậy thì với chúng em có những đề xuất là làm web với các chức năng như sau:

* Quy trình: quy trình làm việc bên công ty để khách hàng có thể hiểu rõ hơn
* Influencer: book KOL về làm quảng bá sản phẩm

1. **Đăng nhập/Đăng xuất**

* Chị có muốn phần mềm có chức năng đăng nhập/đăng xuất không ạ để vào được không ạ?
* Chị muốn tài khoản được tạo bằng cách gmail hay số điện thoại ạ?
* Chị có muốn phân biệt tài khoản nhân viên với tài khoản khách hàng không ạ?
* Tài khoản nhân viên thì sẽ có thêm các chức năng như:
* Kiểm tra xem khách hàng có liên hệ không
* Thông tin về khách hàng liên hệ, để coi thử khách hàng là khách hàng cũ hay mới để có những chương trình ưu đãi
* Tài khoản khách hàng sẽ có những cái tính tăng như:
* Đặt lịch
* Book các chiến dịch quảng cáo

1. **Về quản lý**

* Chị muốn có thêm chức năng nào cho tài khoản của quản lý không?
* Tổng kết tháng đó có bao nhiêu khách hàng liên hệ
* Cuối tháng tổng kết lại đã hoàn thành được bao nhiêu công việc, doanh thu bao nhiêu?
* Xem được các đánh giá của khách hàng về dịch vụ mà công ty đem lại?

**7. Giao diện**

1. Chị muốn giao diện thiết kế như thế nào ạ?

+) Khách hàng như nào

+) Nhân viên như nào?

                2. Chị muốn phần mềm mình có màu chủ đạo là gì?