**BIÊN BẢN TỔNG KẾT PHỎNG VẤN**

*Người viết biên bản: Nguyễn Thị Thúy Hằng*

**1. Thời gian**

* Buổi phỏng vấn 1: 19h00 - 19h05 ngày 23/10/2022
* Buổi phỏng vấn 2: 18h30 - 18h41 ngày 12/11/2022

**2. Địa điểm**

* Buổi phỏng vấn 1: quán Rita Food - 355 đường Ông Ích Khiêm, Đà Nẵng
* Buổi phỏng vấn 2: quán cà phê Simor - 64 đường Thái Phiên, Đà Nẵng

**3. Thành phần**

* Người được phỏng vấn : Chủ quán ăn Rita Food
* Người thực hiện phỏng vấn:
* Nguyễn Khắc Quang Vinh
* Huỳnh Thị Hiền Vi
* Nguyễn Thị Thúy Hằng

**4. Mục đích**

* Thu thập thông tin khách hàng để thực hiện dự án ứng dụng quản lý quán ăn.
* Tìm hiểu yêu cầu khách hàng về phát triển phần mềm.
* Tìm hiểu yêu cầu của khách hàng về chức năng và phi chức năng của hệ thống.

**5. Nội dung tổng quát**

Cuộc phỏng vấn trao đổi về yêu cầu phát triển phần mềm của người dùng. Với các yêu cầu :

1. Chức năng của phần mềm bao gồm:

* Đăng nhập
* Quản lý bán hàng
* Quản lý nhập hàng
* Quản lý danh sách món ăn
* Thống kê
* Cài Đặt

1. Phi chức năng của phần mềm bao gồm:

* Yêu cầu về giao diện người dùng
* Yêu cầu về tính dễ sử dụng

**6. Nội dung chi tiết cuộc họp**

1. Yêu cầu chức năng

*1.1: Chức năng Đăng nhập*

Trước khi sử dụng phần mềm, người dùng cần nhập tên tài khoản, và mật khẩu. Nếu người dùng quên mật khẩu, thì yêu cầu lấy lại mật khẩu.

*1.2: Chức năng Quản lý bán hàng*

Khi khách hàng đến quán, nhân viên sẽ đưa menu cho khách hàng. Khách hàng chọn món và số lượng rồi ghi vào giấy và gửi cho nhân viên. Nhân viên ghi nhận đơn rồi nhập thông tin vào hệ thống order bao gồm : tên món, số lượng rồi chuyển về cho phía nhà bếp. Sau khi nhập xong tất cả sản phẩm khách cần đặt, hệ thống tính tổng tiền khách phải trả.

* Đối với khách hàng ăn tại quán: Sau khi khách hàng ăn xong, khách hàng yêu cầu tính tiền thì thu ngân in hóa đơn. Nhân viên nhận tiền từ khách hàng.
* Đối với khách hàng mua mang về: Sau khi nhận đủ món đã gọi, khách yêu cầu tính tiền thì thu ngân in hóa đơn, sau đó nhân viên nhận tiền từ khách hàng.

Trường hợp có sai sót về hóa đơn bán hàng, thì nhân viên sẽ hủy hóa đơn cũ và tạo lại hóa đơn mới cho khách hàng.

Nếu quán có chương trình khuyến mãi thường niên hoặc vào những ngày lễ. Thu ngân nhập mã giảm giá vào hóa đơn, khi đó hệ thống tự động trừ vào tổng tiền hóa đơn mà khách hàng đã đặt.

*1.3: Chức năng Quản lý nhập hàng*

Dựa vào tình hình lượng hàng thực tế còn lại trong kho chủ quán sẽ quyết định là nhập thêm số lượng bao nhiêu, sau đó tiến hành tạo danh sách những hàng cần nhập. Lưu thông tin hàng nhập gồm có :mã hàng hóa, tên hàng và số lượng, đơn vị của hàng cần nhập, địa chỉ nhà cung cấp, thông tin liên hệ với nhà cung cấp. Khi có thông tin hàng nhập mới thì quản lý tiến hành thêm dữ liệu vào danh sách.

*1.4: Chức năng Quản lý danh sách món ăn*

Khi quản lý, nhân viên cần xem danh sách món ăn. Nếu trường hợp cần thêm mới thông tin món ăn, xóa thông tin món ăn, cập nhật lại thông tin về món ăn,tìm kiếm thông tin món ăn. Quản lý hoặc nhân viên sẽ tiến hành thêm/sửa/xóa/tìm kiếm theo yêu cầu.

*1.5: Chức năng Thống Kê:*

Tùy theo tình hình thì quản lý có thể lập thống kê hàng ngày, tuần, tháng, quý:

* Thống kê số lượng đơn hàng.
* Thống kê doanh thu.
* Thống kê hàng nhập.
* Thống kê chi phí (nhân viên, nguyên vật liệu, mặt bằng)
* Thống kê lợi nhuận

*1.6: Chức năng Cài đặt:*

Sau khi nhân viên hết phiên làm việc và quản lý kiểm tra hệ thống bán hàng thì tiến hành đăng xuất khỏi hệ thống. Trường hợp người dùng muốn đổi mật khẩu cho tài khoản thì sử dụng chức năng đổi mật khẩu.

1. Yêu cầu phi chức năng
   1. *Yêu cầu về giao diện người dùng*

* Tối giản, dễ nhìn , cơ bản, đầy đủ chức năng.
* Font chữ dễ nhìn, giao diện phẳng .
* Sử dụng hình ảnh thay cho các biểu ngữ.
  1. *Yêu cầu về tính dễ sử dụng*
* Giao diện của ứng dụng: tối giản, dễ nhìn, dễ sử dụng (chủ quán hướng dẫn cho nhân viên 10 - 15 phút thì có thể dùng được).

**7. Các vấn đề chưa giải quyết được**

**8. Ghi chép nội dung phỏng vấn**

**Buổi phỏng vấn 1:**

*Chào anh, chúng em đến từ lớp 46k14 trường đại học kinh tế, đại học Đà Nẵng, sau đây chúng em muốn phỏng vấn anh một vài vấn đề liên quan tới việc phát triển phần mềm của quán. Hy vọng anh sẽ trả lời những câu hỏi trả lời của chúng em*.

* **OK**

*Tình hình kinh doanh hiện tại của quán như thế nào ạ?*

* **Nói chung là tương đối được, quán cũng mới mở trong vòng một năm thì tình hình cũng đi vào ổn định rồi, tương đối ổn định**

*Từ lúc mở quán tớ giờ, thì anh đã có một phần mềm quản lý bán hàng nào chưa?*

* **Chưa, nói chung quán ăn cũng nhỏ, nên chưa có ngân sách cho phần mềm quản lý bán hàng.**

*Hiện tại anh có đang gặp những khó khăn nào trong việc quản lý kinh doanh của anh không ạ? Nếu có xin hãy chia sẻ cho chúng em 1 vài điều khó khăn vướng mắc mà a đang gặp phải.*

* **Nói chung là kinh doanh nhỏ lần lần phát triển khách hàng, gần đây khách hàng cũng đông. Mình kinh doanh trên hai nền tảng đó là bán trực tuyến đem về và bán tại chỗ. Nói chung khi khách hàng đông việc quản lý đơn hàng nó gặp nhiều vấn đề.**
* **Hai là, việc quản lý hàng nhập, xuất còn lại bao nhiêu thì cũng có**
* **Ba là, quán thường xuyên chạy chương trình khuyến mãi trong các ngày lễ, việc tính tiền nhanh còn nhiều vấn đề, quản lý đơn hàng, quản lý tổng thu chi hàng ngày hàng tháng gặp nhiều vấn đề.**

*Ok, Em thấy quán mình bán đồ ăn Hàn Quốc phải không anh?*

* **Ừ**

*Vậy phân khúc khách hàng mà anh hướng tới là? Sinh viên hay là người đã có việc làm?*

* **Dành cho mọi người, nhưng khách hàng chính là học sinh sinh viên, món ăn Hàn Quốc phù hợp với giới trẻ hơn là người lớn tuổi.**

*Em cảm ơn.Chúng em đến đây muốn xây dựng giúp anh phần mềm quản lý những việc trên. Những tính năng mà anh mong muốn có trên phần mềm là những chức năng nào?*

* **Tụi em làm về phần mềm bán hàng hay là gì? Mục đích của em của tụi em làm về quản lý bán hàng à?**

*Dạ, đúng rồi.*

* **Quản lý bán hàng thì những chức năng cơ bản**
* **Một là, tính doanh thu hằng ngày**
* **Hai là, quản lý hàng tồn kho, xuất nhập bao nhiêu.**
* **Ba là, cuối tháng xuất ra được báo cáo tài chính**
* **Tiếp theo các chương trình khuyến mãi nữa, lúc nảy khi anh chạy chương trình thì việc nó chiết khấu, giảm giá, voucher nó tùy theo thời điểm thì có thể điều chỉnh cái phần mềm theo nhiều option**
* **Cơ bản là như vậy, tụi em xây dựng quản lý bán hàng thì bắt buộc phải có những tính năng cơ bản của bán hàng như danh mục các món đầy đủ, hình ảnh món ăn, tên món, giá tiền…**

*Dạ em cảm ơn.*

**Buổi phỏng vấn 2:**

*Dạ chào anh! Em đến từ lớp 46k14 trường đại học kinh tế đại học Đà Nẵng hiện tại thì chúng em có xây dựng một app về quản lý bán hàng và chúng em muốn phỏng vấn anh để lấy một số thông tin để xây dựng app. Anh có thể cho em biết là mình có cần đăng nhập trước khi sử dụng phần mềm không ạ?*

* **Theo anh, phần mềm thì nên có các tài khoản khác nhau. Ví dụ như anh là chủ thì anh có tài khoản login của anh riêng còn các bạn nhân viên sẽ có tài khoản login riêng, thu ngân sẽ có tài khoản riêng, kho thì sẽ có tài khoản riêng để cho mỗi người có thể đăng nhập vào để có thực hiện một số chức năng khác nhau trong đó. Cần phân lớp User**.

*Khi mà mình không cần sử dụng nữa thì có cần đăng xuất ra không ạ?*

* **Tất nhiên! Mỗi người hoàn thành xong công việc của mình thì cần phải đăng xuất ra khỏi ứng dụng để đảm bảo phần làm việc trong phiên của mình được tốt hơn. Vì mỗi account khác nhau cần phải đăng nhập khác nhau.**

*Vậy thì anh có cần chức năng gì để đổi mật khẩu không ạ?*

* **Chắc chắn rồi! Mật khẩu thì cần phải đổi . Em làm bên login đó thì chắc chắn phải có. Ví dụ anh có quên mật khẩu thì phải có chức năng cho anh đổi mật khẩu chứ. Chả lẽ giờ anh quên mật khẩu buộc anh phải xóa chạy lại. Cái đó là phải có, chắc chắn phải có vì tụi em làm app phải có user thì phải có phần đó.**

*Lần trước anh có nói là phần quản lý đơn hàng gặp rất nhiều vấn đề, vậy cho em hỏi phần gặp vấn đề cụ thể đó là gì ?*

* **Mình đang sử dụng hai nền tảng là bán trực tiếp và bán online. Nó cần phân chia ra thứ tự sắp xếp đơn hàng : khách vào thì order lần lượt đúng thứ tự, đơn nào có trước thì mình chuyển cho bếp làm trước đơn nào sau thì làm sau. Kho thì phải báo lượng hàng tồn là bao nhiêu để biết là có đủ làm món đó không. Ví dụ nguyên liệu trong kho không đủ để làm món đó thì cho ngừng order món đó và tắt trên hệ thống bán hàng. Đó là về vấn đề quản lý : thứ nhất: quản lý đơn hàng, thứ hai: quản lý xuất nhập kho**
* **Về phần khuyến mãi : nếu như mình lập hệ thống tính tiền thì phải có luôn phần chiết khấu. Có thể là chiết khấu theo từng đơn hoặc chiết khấu theo event trong tháng (các ngày lễ lớn, sự kiện của cửa hàng,…). Ví dụ như bán cho người quen hay khách hàng thân thiết thì có chiết khấu riêng thì phải tách cái phần đó ra. Trước đây anh cũng có làm thử trên một số app nhưng nó không tách biệt được phần đó ra. Vì vậy rất khó để tính tiền. thì đó là về phần bán hàng.**

*Qua đợt phỏng vấn trước thì em có tóm tắt được ba chức năng mà anh muốn có trong phần mềm quản lý bán hàng: quản lý bán hàng , quản lý nhập hàng , quản lý các danh sách món ăn thống kê . thì anh có thể cho em biết rõ hơn về quy trình bán hàng của quản diễn ra như thế nào không ạ?*

* **Thứ nhất: khách order món → ghi nhận đơn → chuyển về cho nhà bếp để làm (đồng thời lên đơn giá) → áp mã khuyến mãi rồi xuất bill ra cho khách**

*Vậy anh có thể cho em biết rõ hơn về các qui trình khuyến mãi của quán mình được không ạ?*

* **Đã phần khuyến mãi chỉ có thể là giảm giá trên hóa đơn, trên tổng bill trong các dịp lễ như 20/10, 20/11,…. Thường thì sẽ giảm mấy phần trăm đó . Tính tổng bill rồi mình nhập chiết khấu rồi app sẽ tự tính rồi đưa ra số tiền thực tính mà khách phải thanh toán. Đa phần trong khuyến mãi thì sẽ giảm phần trăm hóa đơn là chính**

*Vậy mình có hình thức khuyến mãi nào khác không anh .Ví dụ như tặng quà tặng,….*

* **Cũng có thể ví dụ như tặng hoa trong dịp ngày 8/3,…**

*Về quy trình nhập hàng của quán thì diễn ra như thế nào ạ ? Ai là người chịu trách nhiệm trực tiếp phần nhập hàng? Nhân viên, hay chính chủ quán là người trực tiếp ạ?*

* **Phần quản lý nhập hàng trong kho thì anh là người quản lý chính. Dựa vào tình hình lượng hàng thực tế còn lại trong kho thì anh sẽ quyết định là nhập thêm số lượng bao nhiêu. Anh cần phần quản lý nhập hàng kho tốt hơn để dễ nắm bắt được thời điểm mà hàng nó hết để mình nhập vào cho nó chuẩn hơn.**

*Ở trong chức năng thống kê như trong lần trước anh có nói thì cần thống kê tổng thu, chi hằng ngày và số lượng đơn vậy ngoài những mục này thì anh có cần thêm gì nữa không ạ?*

* **Thường thì sẽ thống kê theo tuần, tháng, quý . Vì bán hàng thực phẩm thì cần phải xuất nhập hàng liên tục. Về phần thống kê thì theo anh nghĩ sẽ thông sẽ theo doanh thu, chi phí nhân viên, chi phí nguyên vật liệu, mặt bằng,… Và sau khi trừ chi phí thì có thể xuất ra cho anh lợi nhuận của tháng đó.**

*Phần này thì ai có thể xem được ạ?*

* **Tổng thu, chi thì có thể chủ quán có thể kiểm soát phần đó hoặc có thể là thu ngân cũng có thể quản lý phần đó vì thu ngân là người trực tiếp thu, chi tiền nên phải thống kê cái đó để cuối ngày có thể báo cáo lại cho anh (chủ quán) về thu, chi trong ngày là bao nhiêu**

*Ở chức năng quản lý danh mục món ăn thì bên em có đề xuất phần thêm nhập, xóa , hoặc thêm những thông tin món ăn và cũng như là xem thông tin tất cả món ăn. Anh có ý kiến gì không ạ?*

* **Các đó chắc chắn phải có rồi. Nó nằm trong kho rồi món đó là bao nhiêu giá tiền bao nhiêu, còn tồn lại thực tại bao nhiêu, giá tiền bao nhiêu**

*Ví dụ như bên em muốn thêm một số món ăn bổ sung cho menu quán thì anh nghĩ như thế nào?*

* **Thì thêm, bớt món ăn thì phải có bởi vì đôi khi sau một thời gian thì anh cần cải tiến menu lại cho phù hợp với nhu cầu khách hàng. Những món ít gọi thì anh sẽ cho ra khỏi menu và update những món mới vào.**

*Vậy còn giao diện phần mềm thì anh muốn giao diện, màu sắc, font chữ như nào ạ.*

* **Giao diện tối giản nhất có thể. Ai cũng có thể sử dụng dễ dàng. Ví dụ như anh có thể training một bạn nhân viên cỡ 10- 15 phút là có thể sử dụng được. không nên quá phức tạp tốn nhiều thời gian. Chủ yếu giao diện cơ bản đầy đủ chức năng, dễ sử dụng.**

*Anh có mong muốn nút lệnh trong phần mềm sẽ như nào không ạ ? Ví dụ như màu sắc như nào, nút lệnh hình tròn hay hình vuông.*

* **Oke , font chữ dễ nhìn, giao diện phẳng cho nó dễ nhìn. Sử dụng hình ảnh thay cho các biểu ngữ. Dùng hình ảnh trực quan cho nó dễ nhìn hơn.**

*Ở phần quản lý nhập hàng khi mà anh lên danh sách những mặt hàng cần nhập thì anh cần những thông tin gì ạ? Về số liệu, mã hay là như nào ạ.*

* **Về quản lý đơn hàng thì mình nên quản lý bằng mã vì vào cơ sở dữ liệu thì nó dễ truy xuất hơn. Ví dụ như các món ăn thì anh sẽ lập cho mỗi món một cái mã và cái tên riêng của nó. Rồi anh nhập vào số lượng.**

*Danh sách đó sẽ có tên nhà cung cấp, địa chỉ nhà cung cấp hay là mã sản phẩm hàng hóa để anh liên hệ có thể liên hệ hơn không ạ?*

* **Nếu có càng nhiều thông tin kiểu như vậy thì càng tốt .Nếu mà anh nhập thì cũng có thể là nhiều món khác nhau thì có nhiều nhà cung cấp khác nhau, thì mình có thể thêm thông tin nhà cung cấp để mình quản lý cho nó dễ vì đôi khi mình cũng cần thay đổi nhà cung cấp nữa thì phải có thông tin để dễ truy xuất hơn. Ví dụ như anh không làm việc trực tiếp mà nhờ một người khác thì người đó dựa vào những thông tin đã có để làm việc thì sẽ làm việc dễ dàng hơn.**

*Buổi phỏng vấn của em đã hết. Cảm ơn anh đã dành thời gian tham dự. Nếu chúng em cần thông tin gì nữa thì có thể liên lạc lại với anh ạ.*

* **Oke em.**