**BIÊN BẢN TỔNG KẾT PHỎNG VẤN**

*Người viết biên bản:46K.02.07*

1. **Thời gian:**

* Buổi 1: 10h30 thứ tư, ngày 26 tháng 10 năm 2022
* Buổi 2: 9h30 thứ 6, ngày 4 tháng 11 năm 2022

1. **Địa điểm:**

* 522 Trưng Nữ Vương, Hải Châu, Đà Nẵng

1. **Thành phần:**

* Người phỏng vấn:
  + Nguyễn Kim Chung
* Người thực hiện phỏng vấn:
  + Lê Thị Ánh Tuyết
  + Lê Thị Hàng My
  + Trần Hồ Trâm Anh

1. **Mục đích:**

* Thu thập yêu cầu về việc xây dựng phần mềm quản lý bán hàng và nhân viên tại cửa hàng The Café & Homemade Cake DECEMBER.

1. **Nội dung tổng quát**

* Mô tả chức năng:
  + Bán hàng
  + Quản lý menu
  + Quản lý nhân viên
  + Chấm công
  + Tính lương
* Mô tả phi chức năng:
  + Giao diện
  + Bảo mật
  + Vận hành

1. **Nội dung chi tiết cuộc họp**

* **Mô tả chức năng:**
  + **Bán hàng:**

Sau khi nhận đơn theo yêu cầu của khách trên fanpage, nhân viên bán hàng tiến hành tick chọn các thông tin bánh khách đặt với các mục chính bao gồm: size bánh, nhân bánh, trang trí, phụ kiện. Sau khi tick xong, hệ thống tính tổng tiền khách phải trả. Tiếp đến nhân viên tiến hành hỏi và nhập thông tin thời gian lấy bánh và tiến hành nhập tên của nhân viên chịu trách nhiệm cho đơn hàng. Cuối cùng nhân viên in hoá đơn và gửi cho bộ phận làm bánh. Khi khách đến nhận bánh, nhân viên gửi bánh kèm hoá đơn trên bánh cho khách hàng và nhận tổng tiền từ khách hàng.

Ngoài hình thức đặt hàng thông qua trang fanpage trên facebook của quán, khách hàng có thể gọi điện hoặc đến trực tiếp tại quán để đặt hàng. Và nhân viên cũng thực hiện các thao tác tương tự như đặt bánh trên fanpage.

* + **Quản lý menu:**

Chủ cửa hàng vào hệ thống, chọn mục quản lý menu. Hệ thống cho phép thêm, sửa, xóa các thông tin trên menu. Sau khi cập nhật thông tin, chủ cửa hàng chọn lưu thông tin và hệ thống tiến hành lưu thông tin cập nhật.

* + **Quản lý nhân viên:**

Chủ quán có thể thêm các tài khoản nhân viên mới, xoá các tài khoản nhân viên không còn sử dụng. Và có thể sửa thông tin của các nhân viên. Chủ quán có quyền thực hiện phân quyền truy cập các chức năng có trong hệ thống cho nhân viên.

* + **Chấm công:**

Hằng ngày đi làm, khi nhân viên đăng nhập, hệ thống sẽ bắt đầu tình giờ làm việc. Khi hết ca làm, nhân viên đăng xuất, hệ thống sẽ ghi nhận giờ ra về và tính tổng thời gian ca làm một ngày.

* + **Tính lương:**

Chủ cửa hàng tổng hợp giờ làm việc và tính lương cho nhân viên.

* **Mô tả phi chức năng:**
  + Giao diện: Đơn giản, tông màu theo màu chủ đạo của quán (trắng, xanh rêu).
  + Bảo mật: Chủ cửa hàng được phép truy cập tất cả đến các chức năng trong hệ thống, nhân viên được truy cập tự do vào chức năng bán hàng.
  + Vận hành: Hoạt động trên nền tảng web.

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

* Buổi 1:
  + Chưa hỏi về giao diện của phần mềm.
  + Chưa rõ về vấn đề bảo mật hệ thống.
  + Chưa rõ về quy trình khi khách hàng order món.
  + Chưa rõ về phần quản lý menu (Chức năng thêm, sửa, xóa ở menu).

1. **Ghi chép nội dung phỏng vấn**

* Buổi 1:

*Tuyết: Chào chị! Đầu tiên tụi em xin giới thiệu về bản thân mình một chút. Tụi em là sinh viên của trường Đại Học Kinh Tế, ngày hôm nay tụi em có một bài báo cáo để phân tích mô hình quản lý quán cafe của chị. Tụi em rất là vui vì chị đã tham gia phỏng vấn cùng tụi em. Bây giờ tụi em có thể hỏi chị một vài câu được không ạ.*

Chị Chủ quán: Ừ.

*Tuyết:Chị có thể giới thiệu sơ về bản thân mình được không ạ?*

Chị chủ quán: Chị quê ở Quảng Nam. Chị mở của hàng này từ tháng 3 chị bán cafe với lại bánh kem, bánh ngọt.

*Tuyết: Dạ. Em thấy chị có nói là chị kinh doanh giữa bánh và cafe thì chị có gặp khó khăn gì trong quá trình kinh doanh không ạ?*

Chị chủ quán: Ờ thì về phần quản lý thì bên chị cũng ít khách nên là bên chị chỉ có hai nhân viên thôi. Về khâu quản lý về nước thì chị không có vấn đề gì hết. Về bánh thì nó hơi phức tạp hơn, trong quá trình lên đơn thì chị hay bị sót đơn của khách.

*Tuyết: Dạ lúc nãy em có nghe chị chia sẽ là chị đã mở cửa hành từ tháng 3 nhưng vẫn còn 1 vài cái khó khăn trong việc kinh doanh thì chị có thể chia sẽ rõ hơn về khó khăn bên phần bánh được không ạ?*

Chị chủ quán:À ý là do bên chị bánh thì mỗi giá sẽ mỗi khác, mỗi mẫu sẽ có các phụ kiện và trái cây đi kèm có giá khác nhau nên chị khó lên đơn giống như bên nước. Nên chị lên đơn bằng tay, note lại ra giấy rồi thông báo lại cho khách. Vì vậy nhiều lúc bị sót đơn và bị sai khi báo giá, sai lệch giá khi báo cho khách.

*Tuyết: Dạ vậy là mỗi ngày khi khách đặt hàng chị mới lên đơn mỗi loại bánh khác nhau?*

Chị chủ quán:Đúng rồi. Nghĩa là mình làm theo yêu cầu của khách nên là không nắm được giá, mẫu mã với giá nó sẽ không thống nhất với nhau. Ví dụ một size sẽ có nhiều giá.

*Tuyết: Nghĩa là một size nhưng kiểu này thì giá khác, kiểu kia sẽ là giá khác?*

Chị chủ quán: Đúng rồi.

*Tuyết: Cho em hỏi là bên phần mềm bánh của chị á là chị note bằng tay chứ chưa có sử dụng phần mềm hay là ứng dụng gì đúng không ạ?*

Chị chủ quán:Ừ đúng rồi.

*Tuyết: Dạ chị nghĩ sao nếu có một phần mềm giúp chị bán hàng, giúp chị hỗ trợ nhập thông tin của khách hàng xong rồi sẽ in hóa đơn cho chị rồi chị sẽ làm. Khi khách tới chị sẽ xuất một hóa đơn riêng cho khách?*

Chị chủ quán: Đúng rồi. Chị cũng muốn có một phần mềm khi chị vào thì sẽ cho chị chọn size bánh, nhân bánh, tranh trí. Khi chị chọn tổng hợp lại với nhau thì nó sẽ tính ra giá cho chị.

*Tuyết: Dạ. Chị có muốn ứng dụng này không chỉ lưu lại số liệu bánh mà còn lưu lại luôn nguyên liệu, ví dụ như là để làm ra 1 bánh kem thì chị cần có bột, trứng, sữa, thì chị có muốn lưu lại không ạ?*

Chị chủ quán: Nói chung là lưu lại nhưng cái đó nó cũng không có đo lường được rất là khó lưu, khó đo lường. Ví dụ như tùy loại bánh thì sẽ dùng loại bột khác nhau hay là loại nguyên liệu khác nhau.

*My: Dạ vậy là bên em sẽ không quản lý phần nguyên liệu.*

Chị chủ quán: Ví dụ một tháng chị nhập trung bình bao nhiêu bột mì hay trứng thì cái nớ chị có thể tự làm và ghi lại được. Cái nguyên liệu đó cũng không nhiều nên chị biết nắm được số lượng.

*Tuyết: Vậy tụi em chỉ làm công việc là khi có khách đặt hàng trên trang page là tụi em sẽ nhập thông tin. Ví dụ tụi em là nhân viên thì sẽ là nhập size bánh, nhân bánh, phụ kiện sẽ in ra 1 hóa đơn. Và khi khách tới tụi em sẽ in hóa đơn đưa cho khách và chị sẽ cầm hóa đơn cầm vào bếp và làm cho đúng với yêu cầu của khách.*

Chị chủ quán: Ờ.

*Tuyết:Vậy cho em hỏi về khâu quản lý nhân viên thì tiền lương sẽ tính vào chi phí, vậy chị có muốn tụi em làm một cái phần mềm về quản lý nhân viên , khi nhân viên vào thì sẽ có phần chấm công , khi ra thì sẽ ghi lại giờ, cuối tháng thì sẽ có tiền lương nhân viên không ạ.*

Chị chủ quán: Nói chung là tiền công thì chị chỉ muốn biết là quản lý là ai còn về chấm công thì chắc chắn phải chấm bằng tay.

*Tuyết: À chị muốn chấm công bằng tay và coi giờ thì ai làm đúng không ạ. Tụi em có thể tích hợp ví dụ như là cái ngày nớ khách tới lấy bánh thì trên hóa đơn sẽ in cái tên nhân viên vào hóa đơn luôn để sau này đơn nớ có bị sao thì sẽ nhìn vào cái tên nhân viên nớ để truy cứu.*

*My: À với lại á thay vì chị chấm tay á thì nhân viên sẽ có tài khoản, khi nhân viên đăng nhập vào thì hệ thống sẽ tự tính giờ làm luôn. Chị chỉ cần nhập lương hệ thống sẽ tính ra. Còn ví dụ như là tết hay là gì đó thì chị chỉ cần sửa một xíu thôi là nhanh hơn tính tay.*

*Tuyết: Còn về phần doanh thu và chi phí thì chị cần có trong ứng dụng đó luôn không ạ?*

Chị chủ quán: Cái nớ thì chắc không.

*Tuyết: Dạ vậy phần doanh thu và chi phí sẽ không cần trong ứng dụng. Dạ mới nãy trong hóa đơn thì em có nghe chị nói là size bánh, nhân bánh... chị có thể nói cụ thể hơn để tụi em có thể làm rõ hơn trong phần quản lý được không ạ.*

Chị chủ quán: À chị sẽ nghĩ là sẽ có giá theo size, giá theo vị socola hay gì đó thì thêm 15.000 nghìn nữa. Còn về trang trí thì như thêm trái dâu thì sẽ tính thêm giá bao nhiêu nữa, các phụ kiện thêm thì ra bao nhiêu, bao nhiêu. Cứ bấm chọn hết thì sẽ ra giá tổng.

*Tuyết: Chị có thể cho tụi em size cụ thể. Ví dụ như là size 10, 12, 15 chị có thể nói giá luôn được không ạ.Để cho tụi em về nhập giá vào menu luôn ạ?*

Chị chủ quán: Ví dụ size 12 là 125.000 là giá bước đầu chưa cộng thêm, thêm socola thì thêm 15.000 nghìn. Còn Không có vị thì sẽ không thêm tiền.Hoặc là trái cây thì sẽ tính theo quả

*My: vậy là size em sẽ chia ra 12, 14,16 kèm theo giá và vị thì mỗi vị em sẽ kèm theo giá luôn. Với lại trang trí và phụ kiện cũng kèm theo giá luôn. Chị chỉ cần chọn thôi?*

*Tuyết: Với lại ví dụ có chị nớ đặt bánh là size bao nhiêu đó thì mình hỏi là chị có cần thêm phụ kiện không thì tụi em sẽ tick vào hóa đơn và từ bảng menu sẽ nhảy vào bảng hóa đơn là nó sẽ có tổng tiền trong nớ luôn?*

Chị chủ quán: Đúng rồi.

*Tuyết:Vậy tụi em chốt lại là ứng dụng ni sẽ có phần quản lý menu, xuất hóa đơn, quản lý nhân viên sẽ có chấm giờ công rồi tính lương nhân viên với lại quản lý nhân viên. À tụi em định là để tăng tính bảo mật cho ứng dụng của mình thì sẽ có phần đăng nhập là nhân viên chỉ vào được phần menu thôi với lại bán thôi. Còn chị sẽ vào được tất cả. Tụi em sẽ làm thêm phần đăng nhập?*

Chị chủ quán: Cái nớ là phân quyền cho nhân viên đúng không?

*My:Dạ*

*Tuyết:Dạ. Chị có muốn thêm phần quản lý nhân viên không ạ. Kiểu như là sửa thông tin nhân viên?*

Chị chủ quán:Những thao tác linh động bên menu được thì quá tốt.

*My: Ví dụ bên ứng dụng sẽ có khâu quản lý nhân viên sẽ do chị nhập thì chức năng nớ là chị sẽ nhập địa chỉ, số điện thoại thì chị chỉ cần nhìn vào đó và liên lạc được với bạn nhân viên nớ.*

Chị chủ quán: Ờ.

Tuyết:Sơ lược thì tụi em đã hiểu được cái ứng dụng này rồi. Tụi em sẽ cố gắng làm và thiết kế. Tụi em sẽ gởi lại sớm. Trong quá trình làm nếu có thắc mắc thì tụi em có thể trao đổi với chị trong lần sau được không ạ.

Chị chủ quán:Rồi

Tuyết: Dạ tụi em cảm ơn chị rất là nhiều.

* Buổi 2:

*Trâm Anh: Dạ em chào chị, sau cuộc phỏng vấn lần trước thì nhóm em còn một số vấn đề chưa rõ vì thế hôm nay chúng em sẽ hỏi chị một chút vấn đề nữa. Thì đầu tiên chị có thể cho em hỏi về quy trình order bánh tại quán mình được không ạ?*

Chị chủ quán: Quy trình là đa phần là bên chị khách online nên là sẽ chốt đơn ở trên fanpage á, xong rồi bên chị sẽ ghi ra sổ xong rồi làm ra đơn chớ còn không có ghi ra phiếu cuối ngày là chị nhập lại, có nghĩa là trên sổ sẽ có giá bánh các kiểu rồi chị nhập xong rồi cuối ngày chị nhập vô file excel.

*Trâm Anh: Vậy là hồi nớ chừ mình vẫn có khách tới quán order đúng không chị?*

Chị chủ quán: Đúng rồi, khách tới quán order thì cũng vậy thôi.

*Trâm Anh: Dạ vâng. Vậy về phần menu á, là tại vì quán chị là đặt theo yêu cầu của khách vì thế là trong menu chị có muốn thêm các chức năng như là thêm, sửa, xóa để mình thuận tiện hơn không ạ?*

Chị chủ quán: Có, ý là nhiều lúc là nhiều khách yêu cầu có gửi kèm hoá đơn cho khách á là chị cũng linh động, chị cũng tạo một cái sản phẩm rồi chị ghi giá lên đó thôi, chớ không có mấy cái trường về mẫu mã hay sai bao nhiêu, chị chỉ ghi tên rồi giá tiền. Cái đó là mình tạo để mình in hoá đơn cho khách thôi.

*Trâm Anh: Dạ, dạ vâng. Rồi về phần giao diện thì chị muốn cái ứng dụng này sẽ hiển thị như thế nào ạ. Ví dụ như là kiểu như là đơn giản hoặc là màu sẽ như thế nào?*

Chị chủ quán: Nói chung thì bình thường thôi, còn quan trọng nhất là nội dung thôi, chớ còn chị cũng không chú trọng cái giao diện.

*Trâm Anh: Về phần bảo mật thì chị muốn như thế nào?*

Chị chủ quán: Bảo mật thì cái này là ví dụ như phân quyền cho nhân viên á. Ví dụ như có nhân viên thì khi mà nhân viên vào mỗi nhân viên sẽ có một cái password và cái phân quyền cho, ví dụ như chị là chị sẽ có quyền xem doanh thu, báo cáo các kiểu lun còn nhân viên chỉ việc order thôi.

*Trâm Anh: Những gì chúng em thắc mắc đã hỏi xong rồi em cảm ơn chị ạ.*