

BIÊN BẢN TỔNG KẾT PHỎNG VẤN

Người viết biên bản: Phan Hồ Thu Tưởng

1. Thời gian

02/04/2022

2. Địa điểm

Bụi Cà Phê - Kiệt 10/10 Hùng Vương

3. Thành phần

- Người được phỏng vấn: Nguyễn Gia Linh
- Người thực hiện phỏng vấn: Trần Thị Ngọc Quý

4. Mục đích

- Thu nhập thông tin từ khách hàng để thực hiện dự án ứng dụng quản lý quán cà phê.

5. Nội dung

- Khách hàng có nhu cầu quản lý quán cà phê của mình
- Vấn đề của khách hàng:
 - + Gặp khó khăn trong việc quản lý vì chủ yếu ghi chép bằng tay nên khó khăn trong việc tổng kết doanh thu
 - + Mong muốn có ứng dụng để quản lý nhưng chi phí lại là vấn đề lớn
- Sau khi phỏng vấn khách hàng
 - + Biết được thông tin về quy mô và nhu cầu đối với việc quản lý
 - + Chi phí sẵn sàng chi trả cho ứng dụng dưới 5 triệu
 - + Giao diện đơn giản, chức năng chủ yếu là để khách gọi đồ uống và ghi nhận doanh thu
 - + Nhân viên có chức năng nhập đồ uống và in hóa đơn, các chức năng còn lại là quản lý sử dụng
 - + Ứng dụng trên trên điện thoại, logo tên quán
 - + Chạy trên Android và IOS
 - + Sử dụng khi có kết nối internet nếu có thể thì cho chạy offline lúc mất điện
 - + Có thể kết nối với máy in và hệ thống được doanh thu bằng biểu đồ, theo từng khoảng thời gian, ngày, tháng, năm
 - + Lưu mật khẩu, sử dụng vân tay hoặc nhận diện khuôn mặt
 - + Tích hợp việc quản lý nhân viên: số ngày làm việc, số ngày nghỉ
 - + Nhập dữ liệu bằng giọng nói, có thể lưu dữ liệu ở đám mây
 - + Hiển thị thời gian từ khi order đến lúc được phục vụ

- + Lưu dữ liệu của khách hàng
- + Ứng dụng phải chiếm ít bộ nhớ
- + Phân quyền cho người sử dụng, quản lý và nhân viên sẽ có chức năng riêng
- + Không cần lưu voucher

6. Các vấn đề chưa giải quyết được

7. Nội dung chi tiết

Dạ chào chị, chúng em là sinh viên đến từ khoa Thống Kê - Tin Học của trường Đại học Đà Nẵng. Hôm nay chúng em đến đây để thực hiện một bài phỏng vấn nhỏ để thu thập thông tin xây dựng một ứng dụng quản lý bán hàng cho quán cà phê, hi vọng nhận được sự giúp đỡ từ chị.

Như vậy thì đầu tiên, chị có thể giới thiệu cho em về tên, tuổi, công việc của bản thân hiện tại được không ạ?

- **Chị tên là Nguyễn Gia Linh và năm nay là 34 tuổi. Công việc hiện tại là kinh doanh quán cà phê.**

Vậy thì quán cà phê của mình mở lâu chưa chị? Và nguồn thu nhập này có phải là thu nhập chính không ạ?

- **Chị mở được 3 năm rồi và đây cũng là thu nhập chính của chị.**

Không biết quán mình chỉ có một cửa hàng này hay là đã mở rộng thêm chi nhánh khác nào nữa ạ?

- **Hiện tại thì chị muốn phát triển một cửa hàng này thôi em ạ**

Vậy thì quán mình có khoảng bao nhiêu loại đồ uống ạ?

- **Cỡ chắc cỡ tầm 30 đồ uống á em**

Dạ việc xây dựng mô hình cà phê như vậy là ý tưởng của chị hay là chị tham khảo từ ai?

- **Chị có tham khảo từ một vài nơi và phát triển dựa trên những ý tưởng đó**

Em thấy hiện nay quán mình đang kinh doanh khá tốt, chị có gặp khó khăn gì hay không? Nhất là trong khoảng thời gian dịch bệnh như thế này nè?

- **Cũng có khó khăn, nhất là vào mùa dịch này thì lượng khách đến quán không ổn định, việc khách hàng đến quán và gọi nước cũng có khoảng cách hơn do tình hình dịch bệnh ngày càng căng thẳng.**

Hầu như quán cà phê nào thì em cũng thấy như vậy, nhưng mà việc quản lý của anh chị có gặp khó khăn gì không?

- **Chủ yếu thì chị quản lý thủ công và ghi chép vào vở nên có nhiều mặt hạn chế nhất là khi tổng kết doanh thu hàng tháng.**

Như vậy thì chị có biết ứng dụng quản lý nào không hay là chị, từ trước đến giờ chỉ sử dụng ghi chép thôi?

- **Chị có biết một ứng dụng quản lý, chị đã từng sử dụng nó, mà chi phí hơi cao nên chị không tiếp tục dùng nữa.**

Chị có thể giới thiệu qua về chức năng, giao diện ứng dụng mà mình đã từng biết được không ạ?

- **Giao diện đơn giản, chức năng chủ yếu là để order đồ uống cho khách và ghi nhận doanh thu.**

Thời gian chị sử dụng ứng dụng này có lâu chưa ?

- **Chị đã dùng trải nghiệm được 1 tháng, và thấy chi phí bỏ ra hơi lớn và lúc đó quán mới mở nên cái lượng khách chưa ổn định nên việc duy trì ứng dụng thì cảm thấy hơi khó khăn.**

Trong quá trình sử dụng một tháng thì chị thấy ứng dụng nó như thế nào? Ví dụ như về tính chính xác nè, chạy nhanh, hoặc là có bị gặp trục trặc gì không?

- **Chị chỉ mới dùng được 1 tháng nên, cảm nhận chưa được rõ ràng về ứng dụng. Nhưng mà cơ bản thì khá chính xác.**

Cái ứng dụng của chị á chỉ là do chị quản lý thôi hay là có nhân viên sử dụng nữa? Nếu như là ứng dụng chỉ quản lý doanh thu, không có chức năng order, nhận món?

- **Nhân viên thì chỉ có chức năng order, chủ yếu thì việc quản lý là chị sử dụng.**

Vậy thì bây giờ em có thể thu thập một số thông tin và phát triển cho chị một hệ thống ứng dụng tốt hơn được không ạ?

- **Nếu được vậy thì tốt, nếu mà chi phí ỏn là được.**

Như vậy thì chị có hay ghi nhận doanh thu của mình không? Và chị chủ yếu ghi bằng thủ công, vậy thì cái việc ghi chép của chị có khó khăn gì không?

- **Chị có ghi nhận doanh thu, và ghi bằng hóa đơn khách hàng, cuối tháng thì tổng kết lại.**

Doanh thu thực tế và doanh thu được ghi nhận lại có chênh lệch nhiều không? Nếu mà có thì có diễn ra thường xuyên không chị?

- **Đôi khi sẽ có sự chênh lệch và thỉnh thoảng thôi.**

Chị muốn ứng dụng được xây dựng trên nền tảng nào? Ví dụ như là web, máy tính, window, macos, mobile, IOS, android hay là nó có thể chạy trên tất cả các nền tảng càng tốt?

- **Chị nghĩ là một app trên điện thoại á, IOS và Android càng tốt cũng được vì chị nghĩ sẽ cho nhân viên sử dụng nữa.**

Chị muốn ứng dụng của mình có màu sắc như thế nào? Chị có ý tưởng về logo của ứng dụng hay không?

- **Chị thích đơn giản nên màu gì nhẹ nhàng xịu là được, logo thì tên chị chẳng hạn, hoặc tên quán thì càng ổn hơn.**

Ngoài ra thì ứng dụng bên em cũng có thể kết nối máy in để in hóa đơn chị thấy như thế có được không?

- **Kết nối máy in để in bill thì quá tuyệt vời rồi, tại vì đôi khi khách cũng cần hóa đơn.**

Chị có muốn sử dụng của mình kết nối internet không? Nếu muốn sử dụng offline thì sẽ ảnh hưởng tới việc đồng bộ dữ liệu, chị có đồng ý hay không?

- **Chị nghĩ on hay off đều được miễn là ứng dụng chạy hiệu quả.**

Dạ. Ứng dụng của em nó sẽ hệ thống cái doanh thu hàng ngày bằng biểu đồ, chị nghĩ sao về vấn đề này?

- **Chị nghĩ cái này chắc cũng rất hay.**

Nếu ứng dụng của em á nó phát triển thêm biểu đồ khoảng, từng thời gian ví dụ như là ngày nè, tuần, tháng, và thậm chí là năm thì chị nghĩ vấn đề này nó có hợp lý không?

- **Chị thấy rất đồng ý.**

Ngoài ra thì cái ứng dụng của chúng em nó sẽ còn lưu mật khẩu mà chị đã nhập lại thì chị nghĩ như thế nào về vấn đề này?

- **Chị thấy cái này cũng rất dễ vì chị cũng hay quên mật khẩu.**

Dạ. Bên cạnh đó thì chúng em sẽ mở rộng thêm việc sử dụng bằng vân tay, và khuôn mặt, để hỗ trợ thay vì mật khẩu, chị thấy nó có hay không?

- **Vì tính chị cũng hay quên nên là chị cũng rất vui nếu app có tính năng này.**

Em thấy chị hay ghi chép bằng thủ công thì chúng em gợi ý cho chị về một chức năng mới của ứng dụng là nó sẽ nhập dữ liệu bằng giọng nói?

- **Như google hả? Nếu được như google thì tốt quá.**

Ngoài ra hầu hết của app là dùng để quản lý như bán hàng, nhận đơn, chuyển hóa đơn nơi pha chế, quản lý xuất nhập kho theo kì, thông tin khách hàng,... vậy chị có nghĩ là mình nên có chức năng nào khác nữa không?

- **Tạm thời chị chưa nghĩ ra và quán chị cũng khá nhỏ, nên việc quản lý mà cần sử dụng app chắc cũng không nhiều đâu.**

Dạ. Nếu ứng dụng có thể hoạt động ngoại tuyến khi mất điện, internet chị có đồng ý không?

- **Chắc cũng được, tại vì chỗ chị thỉnh thoảng cũng hay bị mất điện mà chị thì lại không thường xuyên ở quán để giải quyết các vấn đề kịp thời, nên chị nghĩ đây cũng là một tính năng khá tốt đấy.**

Dạ. Ngoài quản lý bán hàng thì không biết anh/chị có nhu cầu tích hợp luôn việc quản lý nhân viên trên này không? Ví dụ như là ghi lại cái số giờ làm việc, thời gian làm việc, và số ngày nghỉ của nhân viên chẳng hạn?

- **Ừm, chắc cũng được, đỡ mất công chị phải ghi chép.**

Ứng dụng của chúng em thì sẽ cho chị dùng trải nghiệm trước một tháng, rồi mới chính thức, nếu mà anh chị cảm thấy nó phù hợp thì mới chính thức mua, thì chị có đồng ý không?

- **Ừm chị nghĩ đó cũng là ý kiến khá hay, nếu không sử dụng trước thì chị làm sao biết nó có phù hợp hay không để bỏ tiền ra mua nè.**

Dạ. Chị có muốn app thu thập dữ liệu khách hàng để nhận biết khách hàng nào quen, thói quen của khách hàng và tăng chất lượng của quán không?

- **Chị rất đồng ý nha, nhưng mà như vậy thì có nặng máy hay không và chị nghĩ máy chị khá yếu để lưu trữ quá nhiều thứ.**

Dạ chị đừng có lo quá, vì dữ liệu của chúng em sẽ được lưu lại mà không cần phải tải trực tiếp về máy của chị mà sẽ được lưu trữ, ví dụ như trên đám mây nè và nói cho chị dễ hiểu hơn á là ví dụ giống như facebook vậy, chị không phải tải về máy nên chị yên tâm nha.

- **Oke em.**

Chị có muốn ứng dụng phân quyền từng vị trí không nhân viên sẽ không thể truy cập vào mục, ví dụ như cái mục quản lý á và bị hạn chế các phần ko liên quan tới nhiệm vụ của mình?

- **Oke luôn em, nếu như vậy thì chị sẽ dễ quản lý hơn, với lại nhân viên của chị sẽ bớt cảm thấy khó khăn hơn khi sử dụng ứng dụng.**

Vậy em có một cái là nếu cái app có thể lưu lại được cái voucher mà đã nhập trước đó để sử dụng lại cho lần sau, hay mỗi lần có đợt giảm giá thì phải nhập lại chị?

- **Cái này có thì tốt mà không có thì cũng không sao, vì quán chị cũng ít các đợt giảm giá lắm, thỉnh thoảng đôi khi thôi.**

Để phát triển thêm chức năng của app, thì app muốn hiển thị thời gian mà từ khi khách order đến khi được phục vụ tránh làm khách hàng đợi quá lâu, chị nghĩ sao về chức năng này?

- **Được quá đi em, chị rất thích điều này, nếu như vậy, nhân viên của chị sẽ cảm thấy thuận tiện hơn trong việc phục vụ khách hàng.**

Em muốn hỏi thêm là không biết chị có yêu cầu gì đặc biệt để chúng em có thể phát triển thêm không?

- **Ừm chị cũng không rành mấy mảng này nên cũng không rõ. Sau khi sử dụng một thời gian thì chị có thể góp ý lại cho em được vấn đề này.**

Dạ. Lúc đầu thì em có thấy là chị có từng biết đến một ứng dụng nhưng mà chi phí quá cao ấy, nên là chị không tiếp tục sử dụng nữa, vì vậy thì mức chi trả mà chị sẵn sàng chi cho cái ứng dụng này là tầm khoảng bao nhiêu vậy chị?

- **Ừm, chắc có lẽ là tầm dưới 5 triệu đi, vì trong khoảng đó chị cảm thấy là chị có thể đáp ứng được.**

Dạ em cảm ơn chị vì đã dành thời gian tham gia buổi phỏng vấn của chúng em hôm nay, hi vọng là dự án của chúng ta sẽ thành công tốt đẹp. Và trong quá trình mà xây dựng dự án á, nếu mà có phát triển thêm chức năng nào hay là gặp khó khăn gì đó thì chúng em có thể phong vấn chị một vài lần nữa được không ạ?

- **Oke em.**

Dạ, em cảm ơn chị ạ và chào chị ạ!