**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian

9 giờ ngày 17 tháng 3 năm 2023.

## Địa điểm

Quán cà phê Chiều Hồng. Địa chỉ: Cẩm Hà, TP Hội An, Quảng Nam.

## Thành phần tham gia phỏng vấn

Người phỏng vấn:

* Hoàng Thị Thanh Nhàn.
* Nguyễn Thị Yến Hương.
* Nguyễn Thị Thu Hà.
* Lê Thị Sâm.
* Trần Thu Hiền.

Người trả lời phỏng vấn:

* Lê Đức Thành.

# Mục đích buổi phỏng vấn

Khảo sát để thu thập mong muốn của chủ quán về hệ thống order nước uống. Từ đó, lấy tư liệu để nghiên cứu và phát triển hệ thống order nước uống nhanh chóng, tiết kiệm chi phí, đơn giản cho người sử dụng và người quản lý.

# Khái quát yêu cầu

* Quản lý thông tin khách hàng.
* Quản lý thông tin đồ uống.
* Order đồ uống, cập nhật đơn hàng và giỏ hàng.
* Thống kê đồ uống bằng biểu đồ.
* Thanh toán bằng quét mã và tiền mặt.
* Tích điểm.
* Chỉ hoạt động trong giờ làm việc.
* Sử dụng ngôn ngữ tiếng anh và tiếng việt.
* Giao diện và màu sắc.

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### Quản lý thông tin khách hàng

Phần mềm sẽ hỗ trợ quản lý thông tin khách hàng. Nếu khách hàng lần đầu đến quán, thì khách sẽ chọn vào mục đăng ký khách hàng mới sau đó sẽ nhập tên, số điện thoại. Từ lần order sau, khách chỉ cần nhập số điện thoại thì hệ thống sẽ tự động tìm ra thông tin khách hàng cũ. Bên quán sẽ hoàn toàn cam kết về tính bảo mật thông tin khách hàng. Ngoài ra, nếu khách hàng là người lớn tuổi hay những khách không thạo về sử dụng công nghệ, sẽ được nhân viên hỗ trợ đăng ký thông tin khách hàng.

### Quản lý thông tin đồ uống

Hệ thống hiển thị menu đồ uống đi kèm với giá bán, kích cỡ, hình ảnh. Sẽ có một cửa sổ hiển thị thông tin những đồ uống bán chạy nhất của quán, gợi ý cho khách hàng có nhiều lựa chọn hơn.

Những đồ uống đã hết, nhân viên sẽ chủ động xóa chúng khỏi menu. Ngoài ra, nếu quán có thêm những món mới, quản lý cửa hàng sẽ là người thêm vào menu. Trong tháng đầu tiên khi món mới được thêm vào menu, quản lý sẽ highlight màu đỏ tên món và hiển thị chữ “NEW” bên cạnh tên món. Khách hàng sẽ dễ dàng nhận biết được món mới. Đặc biệt, khi khách hàng trải nghiệm món mới sẽ được giảm giá lên tới 10% giá tiền món đó.

### Order đồ uống, cập nhật đơn hàng và giỏ hàng

Khách hàng sẽ lựa chọn đồ uống bằng cách bấm vào tên đồ uống hiển thị trên màn hình menu. Sau đó, khách hàng sẽ lựa chọn size, số lượng và có thể chú ghi để nhân viên pha chế làm theo yêu cầu riêng. Nếu khách hàng muốn đổi món sau khi đã order thì bấm chọn hủy món. Thông tin đồ uống sau khi khách hàng thanh toán sẽ được gửi đến quầy pha chế nhờ việc liên kết giữa hai màn hình máy tính.

Đồ uống sẽ được cập nhật vào giỏ hàng nếu khách hàng bấm chọn xong tên món, số lượng, size và ghi chú thêm (nếu có). Sau đó, để hoàn thành đơn hàng, khách hàng cần xác nhận đặt hàng bằng cách nhấn vào giỏ hàng bao gồm các món đã lựa chọn để hoàn thành quá trình gọi món

### Thanh toán bằng quét mã và tiền mặt

Sau khi gọi món xong, phần mềm sẽ hiển thị hai lựa chọn thanh toán bằng mã quét hoặc tiền mặt. Khách hàng lựa chọn 1 trong 2 hình thức thanh toán:

+ Khách hàng thanh toán bằng mã quét: Khách hàng quét mã và hoàn thành việc thanh toán. Hệ thống sẽ tự xác nhận đơn hàng rằng “Đã thanh toán” và chuyển đơn hàng vào máy tính trong quầy pha chế.

+ Khách hàng thanh toán bằng tiền mặt: Khách hàng có thể bấm chọn in bill hoặc không in, khách thanh toán bằng tiền mặt qua nhân viên và nhân viên sẽ xác nhận đã thanh toán để hệ thống chuyển đơn hàng vào trong quầy pha chế.

### Tích điểm

Điểm tích lũy sẽ được cộng dồn khi khách hàng phát sinh hoá đơn. Nếu trong thời gian 6 tháng khách hàng không phát sinh hoá đơn, hệ thống sẽ tự động hủy thẻ tích điểm.

Chương trình tích điểm sẽ được áp dụng cho mọi khách hàng đã đăng ký thông tin. Mỗi lần xuất hóa đơn, khách hàng sẽ được cộng 1 điểm tích lũy (1 điểm = 1 hóa đơn). Phần tích điểm sẽ được hiển thị trên hệ thống đồng thời sẽ được in vào hóa đơn khi in. Khi đủ 20 điểm, khách hàng sẽ được tặng 1 đồ uống bất kỳ.

Không áp dụng đồng thời các chương trình khuyến mãi khác. Ví dụ: Hôm đó, có chương trình giảm giá ngày lễ, thì sẽ không áp dụng chương trình tích điểm này.

### Thống kê đồ uống bằng biểu đồ

Vào cuối ngày, quản lý sẽ là người kiểm soát phần thống kê bằng biểu đồ. Biểu đồ sẽ hiển thị số lượng món được bán ra của mỗi món. Biểu đồ kết hợp với quản lý order đồ uống sẽ chỉ ra những biến động tăng giảm của số lượng bán ra, người bán có thể đánh giá mức độ hiệu quả của từng đồ uống. Từ đó người bán có thể điều chỉnh chất lượng đồ uống sao cho hợp lý. Đối với những đồ uống có số lượng bán ra nhiều thì cần chuẩn bị thêm nhiều nguyên liệu để không thiếu hụt khi có khách order, đối với những đồ uống có số lượng bán ra ít thì cần nâng cao chất lượng đồ uống sao cho hợp khẩu vị với khách hàng.

## Yêu cầu phi chức năng

### Chỉ hoạt động trong giờ làm việc

App chỉ hoạt động khi trong thời gian làm việc của quán. Chủ quán sẽ đăng nhập khởi động app vào khi mở cửa đón khách. Việc khởi động và tắt hoạt động app sẽ được chủ quán chủ động, để linh hoạt theo thời gian hoạt động của quán.

### Sử dụng ngôn ngữ tiếng anh và tiếng việt

App sẽ sử dụng hai ngôn ngữ phổ biến là Tiếng Việt và Tiếng Anh. Để có thể phục vụ được khách địa phương và khách nước ngoài.

### Bảo mật thông tin thông trên SQL

SQL sẽ giúp chúng ta cập nhật thông tin từng đồ uống, thống kê những đồ uống nào bán chạy nhất, kết nối với Excel để vẽ biểu đồ đồ uống, giúp lưu trữ dữ liệu thông tin cá nhân và thông tin khách hàng tốt.

### Giao diện và màu sắc

Màu sắc chủ đạo sẽ là những màu tươi sáng và bắt mắt. Được bố trí các dòng và các cột một cách rõ ràng, tường minh về loại giá thành tương ứng với từng loại nước uống.

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

**Thu Hà:** Chào bạn, tụi mình là sinh viên của Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng. Hôm nay bọn mình có 1 cuộc phỏng vấn nhỏ về môn Phân tích và thiết kế hệ thống thông tin về việc thiết kế phần mềm order nước uống. Bạn có thể dành chút thời gian giúp bọn mình được không?

**Đức Thành:** Được.

**Thu Hà:** Bạn có thể giới thiệu đôi chút về bản thân và quán bọn mình phỏng vấn được không?

**Đức Thành:** Mình là Đức Thành, mình đến từ Hội An và quán nhà mình cũng ở Hội An. Quán mình đã kinh doanh hơn 10 năm.

**Thanh Nhàn:** Sau 1 thời gian kinh doanh thì bạn thấy thời điểm đông khách của quán là khi nào?

**Đức Thành:** Thời điểm đông khách nhất là buổi sáng vào 6 giờ đến 9 giờ, buổi tối cũng đôi khi có khách. Còn xét về ngày thì là vào cuối tuần hay những ngày lễ.

**Yến Hương:** Quy trình phục vụ đồ uống của quán bạn là như thế nào?

**Đức Thành:** Quy trình của quán mình sẽ là bắt đầu khi khách vào quán thì sẽ có 1 nhân viên đưa menu ra cho khách và ghi vào giấy lại những gì mà khách order. Sau đó đưa vào bếp, bếp làm xong sẽ đưa ra cho nhân viên và nhân viên sẽ mang lại cho khách.

**Thu Hiền:** Vậy trong quản lý công việc kinh doanh thì quán bạn đã sử dụng phần mềm nào chưa?

**Đức Thành:** Quán mình thì chưa sử dụng.

**Yến Hương:** Vậy tại sao bây giờ bạn muốn sử dụng phần mềm này?

**Đức Thành:** Mình muốn sử dụng phần mềm này để tối ưu hóa công việc kinh doanh hơn, dễ quản lý nhân viên cũng như là các món phù hợp với khách hàng.

**Thị Sâm:** Khi đăng nhập vào hệ thống thì bạn muốn biết những thông tin gì?

**Đức Thành:** Thông tin thì mình sẽ cần biết về, đầu tiên là những khách hàng hay uống, những độ tuổi, khách hàng phù hợp với nước uống nào. Thông tin về các loại món, có thể món đó đang là best seller hoặc là những món mà đang không được bán chạy nhất để mà mình có thể cải thiện món đó. Còn về nhân viên thì mình có thể quản lý thông tin về buổi làm hay thông tin cá nhân của nhân viên đó.

**Thu Hiền:** Vậy bạn mong chờ điều gì ở phần mềm này?

**Đức Thành:** Mình muốn phần mềm sẽ có 1 giao diện dễ sử dụng cho cả những người biết hoặc không biết xài công nghệ. Nó có thể minh bạch, rõ ràng ra những món đang hot nhất hoặc là không bán chạy nhất.

**Thu Hiền:** Vậy bạn muốn phần mềm này có thêm những chức năng gì?

**Đức Thành:** Có thể là thêm chức năng order, cập nhật giỏ hàng, cập nhật đơn hàng.

**Thanh Nhàn:** Bạn có muốn món best seller hiện ở đầu menu không?

**Đức Thành:** Nếu như hiện đầu menu thì cũng được. Nói chung là có thể recommend cho khách hàng.

**Thu Hà:** Bạn nghĩ như thế nào nếu ứng dụng này có thêm chức năng vẽ biểu đồ những món ăn nào mà khách thường sử dụng sẽ biểu hiện rõ trên biểu đồ đó và những món ăn ít thì sẽ biểu hiện rõ để làm sao cho quán mình có thể cải thiện được những món mà chưa hoàn thiện/ khách hàng ít sử dụng?

**Đức Thành:** Nếu như được thì mình rất muốn có. Để cho quán có thể cải thiện nhiều hơn.

**Yến Hương:** Vậy quán bạn có thường xuyên có các chương trình khuyến mãi không?

**Đức Thành:** Chương trình khuyến mãi thì lâu lâu mình mới có 1 lần. Có thể vào những ngày đặc biệt trong năm, trong tháng hoặc những ngày lễ sẽ có những chương trình khuyến mãi.

**Thanh Nhàn:** Vậy discount được sử dụng như thế nào?

**Đức Thành:** Discount ở đây có thể là giảm bao nhiêu % đó theo từng loại nước. Ví dụ như là cà phê có thể giảm bao nhiêu % hoặc có thể giảm toàn bộ các loại nước. Hay giảm theo các khung giờ có ít khách nhất để khuyến khích khách đến như là tầm trưa.

**Thu Hà:** Bạn nghĩ như thế nào về việc đưa cho khách hàng thiết bị báo rung để khách hàng tự đi lấy nước thay vì pha chế phục vụ?

**Đức Thành:** Mình nghĩ là cái đó sẽ không, mình không thích vì mình muốn phục vụ cho khách tận tâm nhất nên mình sẽ để cho nhân viên mang ra tận bàn.

**Thị Sâm:** Vậy bạn muốn giao diện được thiết kế như thế nào? Ví dụ như màu sắc hay font chữ

**Đức Thành:** Mình muốn nó phải tươi sáng, hấp dẫn khách hơn. Muốn trình bày ra những cái line, cái cột rõ ràng cho khách có thể xem được các loại nước, giá tiền của loại nước đó. Và bên cạnh đó còn có cái để thêm vào số lượng đơn hàng. Ví dụ như 1 món có nhiều số lượng thì có thể thêm.

**Thu Hiền:** Vậy thì ngoài hiển thị món, giá, tình trạng thì khi khách hàng sử dụng bạn có muốn hệ thống hiện thêm những gì không?

**Đức Thành:** Mình chỉ muốn là thêm những món best seller nữa hoặc discount.

**Thanh Nhàn:** Bạn muốn phần mềm này sử dụng ngôn ngữ gì?

**Đức Thành:** Ngôn ngữ thì mình người Việt nên tiếng Việt là chủ yếu. Còn lại nếu mà được thì có thể cho thêm tiếng Anh để mà có thể phục vụ người nước ngoài.

**Thu Hiền:** Bạn muốn sau khi sử dụng phần mềm thì quy trình order sẽ thay đổi như thế nào?

**Đức Thành:** Sau khi sử dụng phần mềm thì có thể là khi vào quán khách hàng sẽ đi thẳng tới quầy order, sau đó nhân viên sẽ thực hiện order trên máy. Nhân viên sẽ báo cho pha chế và pha chế sẽ làm. Cuối cùng là nhân viên mang ra tận bàn cho khách hàng.

**Thu Hà:** Hiện nay thì mình thấy có nhiều quán thanh toán bằng mã QR thay vì tiền mặt thì bạn thấy nó có phù hợp với quán mình không?

**Đức Thành:** Công nghệ phát triển thì cũng nên có cái mã QR đó và mình sẽ sử dụng song song 2 cái, 1 cái tiền mặt, 1 cái QR. Ví dụ những người lớn tuổi thì người ta không sử dụng công nghệ được thì có thể trả tiền mặt.

**Thị Sâm:** Bạn có muốn phần mềm này có tính năng tích điểm cho những khách hàng quen của mình không?

**Đức Thành:** Vấn đề tích điểm thì cũng sẽ có áp dụng để thu hút khách hàng nhiều hơn.

**Yến Hương:** Về hiệu năng thì bạn muốn phần mềm hoạt động như thế nào? Ví dụ như là có hoạt động 24/7 hay không?

**Đức Thành:** Về hiệu năng thì muốn muốn là hoạt động trong giờ làm việc thôi, những giờ khác thì không để tiết kiệm năng lượng, tiết kiệm điện.

**Đức Thành:** Nếu như các bạn dự định làm phần mềm thì các bạn sẽ làm web hay làm app?

**Thanh Nhàn:** Tụi mình tính làm trên web. Bạn thấy có phù hợp với yêu cầu hay là phù hợp với công việc kinh doanh của mình không?

**Đức Thành:** Theo mình thì mình thích làm trên app hơn. Bởi vì nếu khi gặp sự cố về mạng thì máy vẫn hoạt động được, nhân viên vẫn làm việc được, order được và xuất bill được cho khách. Và theo như mình biết, chi phí để chi trả cho việc làm app sẽ rẻ hơn so với việc làm web.

**Thanh Nhàn:** Bạn cảm thấy mức chi phí nào là phù hợp cho việc sở hữu phần mềm order này?

**Đức Thành:** Mình nghĩ chi phí từ 30 đến 40 triệu là phù hợp.

**Đức Thành:** Mình có thêm một câu hỏi là sau khi mình order xong thì sẽ có cách thức làm việc nào để liên hệ với pha chế?

**Thanh Nhàn:** Tụi mình sẽ có 2 màn hình, một cái ở quầy order, một cái trong quầy pha chế và hai cái màn hình sẽ liên kết với nhau. Sau khi Khách hàng chọn món và nhân viên nhấn nút hoàn thành thì danh sách món ăn sẽ hiện trên màn hình ở quầy pha chế. Sẽ rút ngắn được thời gian hoạt động và nhân viên phục vụ không cần phải chạy vào báo với nhân viên pha chế.

**Đức Thành:** Nhưng mà nó có bị nhiều quá không, bị phức tạp quá không?

**Thanh Nhàn:** Ý của bạn là sao?

**Đức Thành:** À, nếu mà như vậy cũng được.

**Thu Hà:** Bạn cứ nêu ra ý kiến của bạn đi

**Đức Thành:** Mình muốn như kiểu khách hàng có thể yêu cầu được thêm như là ít đường, ít đá. Và làm kiểu gì đó để đáp ứng nhu cầu khách hàng.

**Thu Hà:** Phần mềm bên mình hướng tới sẽ kiểu là: Sau khi Nhân viên bấm chọn vào món đó thì sẽ có một màn hình hiện ra. Nó sẽ chứa nguyên liệu làm món ăn, miêu tả hương vị. Sẽ có 3 icon tùy chọn, 1 cái màu đỏ, 1 cái màu vàng, 1 cái màu xanh. Khách hàng sẽ nhấn nút màu xanh nếu đồng ý chọn món ăn đó. Nút màu vàng bấm vô thì sẽ hiện ra mục ghi chú. Khách hàng sẽ điền ít đường, ít đá, các yêu cầu khác. Hoặc nêu sau khi xem thông tin về món ăn mà khách hàng không thích nữa thì sẽ nhấn dấu X màu đỏ để hủy bỏ việc chọn món đó. Nhờ vậy, pha chế sẽ nhận được những thông tin, yêu cầu mà khách hàng mong muốn. Cho cái sự thay đổi của món.

**Đức Thành:** Mình thấy cái này nó không phù hợp. Tại vì, ví dụ khách hàng chỉ yêu cầu ít đường, ít đá thôi chứ không cần show hết ra tất cả các nguyên liệu để làm món đó. Nó hơi bị rối cho khách hàng.

**Thu Hà:** Ý tụi mình không phải là show ra các nguyên liệu mà sẽ đưa ra các thành phần dinh dưỡng, hương vị...để khách hàng xét coi món ăn đó có phù hợp hay không.

**Đức Thành:** Mình nghĩ là nó hơi bị dài, không tối ưu.

**Thu hà:** Tụi mình sẽ lưu ý và sửa đổi lại phần này. Vậy bạn muốn có thêm phần ghi chú như vậy không? Hay chỉ là ít đá, ít đường,...

**Đức Thành:** Mình nghĩ là sẽ có một phần ghi chú sẵn trong đó. Nó sẽ hiện ít đường. Ví dụ nó sẽ hiện ra phần trăm đường cho khách hàng lựa chọn. Hoặc có thể có những yêu cầu thêm, ví dụ như trong một ly trà đào đi. Khách hàng yêu câu nhiều đào thì mình có thể check note thẳng vào đó, là ít đường. Nó kiểu không quá dài dòng và không có quá nhiều thao tác.

**Đức Thành:** Mình muốn biết dữ liệu sẽ được lưu như thế nào và thống kê như thế nào?

**Thanh Nhàn:** Mình sẽ lưu bằng 1 phần mềm có sẵn và đó là phần mềm SQL. Nó có thể nhập, xuất, truy vấn, lưu trữ bảo mật và có thể thống kê thành biểu đồ tường minh để bạn có thể thấy rõ được những món ăn best seller hay những món bán k chạy hay doanh thu của quán.

**Đức Thành:** Về phần mềm đó thì có dễ bảo mật và sử dụng không?

**Thanh Nhàn:** SQL rất dễ sử dụng và có thể lưu trữ dữ liệu, lưu trữ tốt.

**Đức Thành:** Vậy nó có phát sinh thêm chi phí nào không?

**Thanh Nhàn:** Không ạ.

**Thu Hà:** Bạn còn câu hỏi nào để dành cho bọn mình không?

**Đức Thành:** Không, mình cũng không còn câu hỏi nào.

**Thu Hà:** Cảm ơn bạn đã hỗ trợ chúng mình trong buổi phỏng vấn ngày hôm nay.