



Đề thi và đáp án Giữa Kỳ Xác định yêu cầu hệ thống 22-23

KyThuatLapTrinh (Trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh)



Scan to open on Studocu

@tai lieu it iuh k18

Một doanh nghiệp ABC chuyên kinh doanh các mặt hàng văn phòng phẩm, cung cấp các sản phẩm cho văn phòng công ty, trường học, cơ quan nhà nước,... Nhận thấy cần quảng bá sản phẩm và mở rộng kinh doanh trên mô hình thương mại điện tử. Ban giám đốc đã làm việc với một công ty XYZ chuyên về thương mại điện tử nhằm giúp công ty triển khai việc kinh doanh văn phòng phẩm trên Internet.

- A. Thực hiện 3 câu hỏi đóng và 2 câu hỏi mở để phỏng vấn người dùng là khách hàng cơ quan nhà nước
- B. Thực hiện 3 câu hỏi đóng và 2 câu hỏi mở để phỏng vấn người dùng là quản lý công ty ABC
- C. Sử dụng phương pháp phỏng vấn người dùng (interviewing and listening). Hãy liệt kê các loại người dùng có thể có trong hệ thống trang thương mại điện tử của công ty XYZ.
- D. Dùng phương pháp quan sát người dùng trực tiếp (Directly Observing Users). Giải thích tại sao cần phương pháp quan sát người dùng trực tiếp để hỗ trợ cho phương pháp phỏng vấn người dùng
- E. Phương pháp JAD là gì. Trong mô hình hoạt động của phương pháp JAD có bao nhiêu thành phần tham gia. Cho ví dụ cụ thể về hoạt động của JAD để thực hiện dự án xây dựng WebStore chuyên kinh doanh các mặt hàng văn phòng phẩm, cung cấp các sản phẩm cho văn phòng công ty, trường học, cơ quan nhà nước của công ty ABC

Câu hỏi đóng:

- A. Bạn đã từng mua các sản phẩm văn phòng phẩm trực tuyến trước đây chưa?
- B. Bạn có mong đợi rằng sản phẩm của doanh nghiệp ABC sẽ được cung cấp với giá cả hợp lý hơn so với những nhà cung cấp khác hay không?
- C. Bạn có ưa thích mua sắm các sản phẩm văn phòng phẩm trực tuyến hơn là đi đến các cửa hàng truyền thống?

D. Câu hỏi mở:

- E. Vui lòng cho chúng tôi biết về trải nghiệm mua sắm sản phẩm văn phòng phẩm của bạn.
- F. Những thách thức lớn nhất mà bạn gặp phải khi mua sắm các sản phẩm văn phòng phẩm là gì?

- G. Bạn nghĩ rằng việc mua sắm các sản phẩm văn phòng phẩm trực tuyến sẽ giúp tiết kiệm thời gian và chi phí hơn so với mua ở cửa hàng truyền thống hay không?
- H. Bạn mong đợi những sản phẩm văn phòng phẩm nào nên được cung cấp bởi doanh nghiệp ABC trên trang web của họ?
- I. Bạn nghĩ rằng những gì sẽ giúp doanh nghiệp ABC nổi bật hơn so với các nhà cung cấp khác trên thị trường?

2. Công ty ABC đã triển khai kinh doanh văn phòng phẩm trên mô hình thương mại điện tử chưa?

Quản lý công ty có nghĩ rằng việc triển khai kinh doanh văn phòng phẩm trên mô hình thương mại điện tử là cần thiết không?

Quản lý công ty có dự định sử dụng dịch vụ thương mại điện tử để mở rộng kinh doanh văn phòng phẩm không?

Câu hỏi mở:

Theo ý kiến của quản lý công ty, điểm mạnh và điểm yếu của việc kinh doanh văn phòng phẩm trên mô hình thương mại điện tử là gì?

Quản lý công ty nghĩ rằng việc triển khai kinh doanh văn phòng phẩm trên mô hình thương mại điện tử sẽ ảnh hưởng như thế nào đến hoạt động kinh doanh của công ty?

Quản lý công ty có đưa ra kế hoạch cụ thể để quảng bá sản phẩm và dịch vụ trên mô hình thương mại điện tử không?

Gợi ý câu trả lời:

Không, công ty ABC chưa triển khai kinh doanh văn phòng phẩm trên mô hình thương mại điện tử.

Có, quản lý công ty nghĩ rằng việc triển khai kinh doanh văn phòng phẩm trên mô hình thương mại điện tử là cần thiết để mở rộng thị trường và thu hút khách hàng mới.

Có, công ty ABC có dự định triển khai kinh doanh văn phòng phẩm trên mô hình thương mại điện tử để đáp ứng nhu cầu của khách hàng và mở rộng thị trường.

Theo quản lý công ty, điểm mạnh của việc kinh doanh văn phòng phẩm trên mô hình thương mại điện tử là có thể tiết kiệm chi phí vận hành cửa hàng và giúp khách hàng tiện lợi hơn khi mua sắm. Tuy nhiên, điểm yếu là cạnh tranh khá gay gắt vì có nhiều đối thủ cạnh tranh trực tuyến.

3. Khách hàng cá nhân: Những người đang tìm kiếm các sản phẩm văn phòng phẩm để sử dụng trong gia đình hoặc trong công việc của họ.

Khách hàng doanh nghiệp: Các tổ chức, công ty hoặc doanh nghiệp có nhu cầu mua sắm các sản phẩm văn phòng phẩm để sử dụng trong văn phòng của họ.

Khách hàng trường học: Những người đại diện cho các trường học hoặc trường đại học có nhu cầu mua sắm các sản phẩm văn phòng phẩm để sử dụng trong giảng dạy và học tập.

@tai lieu it iuh k18

Khách hàng cơ quan nhà nước: Những người đại diện cho các cơ quan nhà nước hoặc tổ chức công quyền có nhu cầu mua sắm các sản phẩm văn phòng phẩm để sử dụng trong công việc của họ.

Nhà cung cấp sản phẩm văn phòng phẩm: Các nhà sản xuất hoặc nhà phân phối sản phẩm văn phòng phẩm muốn trở thành nhà cung cấp sản phẩm cho công ty XYZ để bán trên trang thương mại điện tử của công ty.

4. Phương pháp quan sát người dùng trực tiếp (Directly Observing Users) là một phương pháp thu thập thông tin và hiểu rõ hơn về hành vi và nhu cầu của người dùng khi sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ. Phương pháp này cho phép nhà sản xuất hoặc nhà cung cấp tiếp cận trực tiếp với người dùng và quan sát, ghi lại và phân tích hành vi, tương tác của họ với sản phẩm hoặc dịch vụ.

Cần phương pháp quan sát người dùng trực tiếp để hỗ trợ cho phương pháp phỏng vấn người dùng vì các phương pháp này bổ sung cho nhau và tạo ra một bức tranh hoàn chỉnh về hành vi và nhu cầu của người dùng. Trong khi phỏng vấn người dùng tập trung vào nhận thức và cảm nhận của người dùng, thì quan sát người dùng trực tiếp tập trung vào hành vi cụ thể của họ. Phương pháp quan sát trực tiếp cung cấp cho nhà cung cấp một cái nhìn trực quan và chi tiết hơn về các vấn đề như cách người dùng tương tác với sản phẩm, những khó khăn mà họ gặp phải, hay những tính năng của sản phẩm mà họ sử dụng nhiều nhất.

Vì vậy, sự kết hợp giữa phương pháp quan sát trực tiếp và phương pháp phỏng vấn người dùng có thể giúp nhà cung cấp hiểu rõ hơn về nhu cầu và mong muốn của khách hàng, từ đó cải thiện và phát triển sản phẩm hoặc dịch vụ của mình để đáp ứng tốt hơn với yêu cầu của người dùng.

5. Phương pháp JAD (Joint Application Development) là phương pháp tham gia phát triển ứng dụng chung, trong đó, các thành viên khác nhau trong một dự án (bao gồm cả khách hàng, nhà phát triển, nhà thiết kế, quản lý dự án) tham gia vào việc phát triển một ứng dụng thông qua các phiên làm việc cộng tác và tranh luận về các yêu cầu, thiết kế và các quyết định trong dự án.

Mô hình hoạt động của phương pháp JAD bao gồm 7 thành phần tham gia:

Nhóm quản lý dự án

Nhóm khách hàng

Nhóm nhân viên phát triển

Nhóm chuyên gia

Nhóm viết tài liệu

Nhóm hỗ trợ kỹ thuật

Nhóm người dùng

Ví dụ về hoạt động của JAD trong việc thực hiện dự án xây dựng WebStore chuyên kinh doanh các mặt hàng văn phòng phẩm, cung cấp các sản phẩm cho văn phòng công ty, trường học, cơ quan nhà nước của công ty ABC:

Bước 1: Thành lập nhóm JAD với các thành viên chính, bao gồm đại diện của công ty ABC, nhà phát triển, nhân viên thiết kế, nhân viên viết tài liệu, và chuyên gia hỗ trợ kỹ thuật.

Bước 2: Tổ chức phiên làm việc cộng tác để tập trung vào các yêu cầu của khách hàng, các tính năng và các yêu cầu về giao diện của trang web.

Bước 3: Các nhóm phát triển và thiết kế sẽ hoàn thiện các tính năng và thiết kế của trang web.

Bước 4: Các phiên làm việc cộng tác tiếp theo sẽ tập trung vào các vấn đề phát sinh và sửa đổi.

Bước 5: Các phiên làm việc cộng tác cuối cùng sẽ tập trung vào việc phê duyệt cuối cùng trước khi trang web được triển khai.

@tai lieu it iuh k18