

Quản lý các bên liên quan

1. Xác định các bên liên quan

Việc xác định các bên liên quan là bước đầu tiên và rất quan trọng trong quá trình quản lý dự án. Các bên liên quan là những cá nhân, nhóm hoặc tổ chức có ảnh hưởng đến dự án, bị ảnh hưởng bởi dự án, hoặc có lợi ích liên quan đến kết quả của dự án. Việc nhận diện đúng và đầy đủ các bên liên quan sẽ giúp nhóm dự án xây dựng được kế hoạch truyền thông phù hợp, đồng thời đưa ra các chiến lược quản lý hiệu quả nhằm đảm bảo sự tham gia, hỗ trợ và đồng thuận của các bên trong suốt vòng đời dự án.

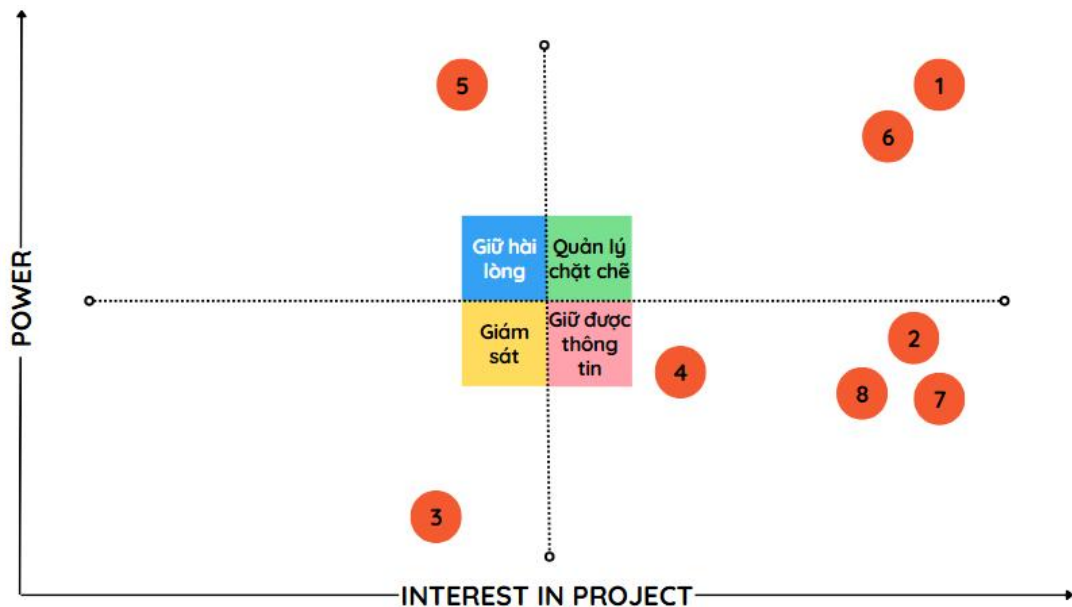
Trong dự án này, nhóm đã tiến hành lập Bảng Đăng ký các Bên liên quan (Stakeholder Register) để ghi nhận đầy đủ thông tin định danh và đánh giá sơ bộ từng bên liên quan, bao gồm tên, vai trò, vị trí (nội bộ/ ngoại bộ), thông tin liên hệ, yêu cầu chính, mức độ ảnh hưởng và giai đoạn quan tâm của từng bên.

Bên cạnh đó, để hỗ trợ việc phân tích và ưu tiên quản lý, nhóm cũng sử dụng ma trận quyền lực – mức độ quan tâm (Power/ Interest Grid) nhằm phân loại các bên liên quan theo mức độ ảnh hưởng (quyền lực) và mức độ quan tâm đến dự án. Từ đó, nhóm đề xuất các chiến lược quản lý phù hợp với từng nhóm đối tượng.

STT	Họ tên	Chức vụ / Vai trò	Vị trí	Liên hệ	Yêu cầu & vọng chính	Ảnh hưởng đến dự án	Giai đoạn quan tâm nhất
1	Trần Thế Phong	Quản lý dự án	Nội bộ	23521175@gm.uit.edu.vn	Điều phối nhóm hiệu quả, đúng tiến độ, chất lượng và tuân thủ	Điều phối toàn dự án	Tất cả các giai đoạn

					kế hoạch		
2	Ngô Tùng Nhân	Chuyên viên phân tích nghiệp vụ	Nội bộ	23521077@gm.uit.edu.vn	Phân tích đầy đủ yêu cầu người dùng, đảm bảo đúng nghiệp vụ	Ảnh hưởng đến phân tích & thiết kế	Giai đoạn khởi tạo & thiết kế
3	Phạm Văn Thanh Phiên	Lập trình viên	Nội bộ	23521158@gm.uit.edu.vn	Mã nguồn rõ ràng, đúng yêu cầu, dễ bảo trì	Ảnh hưởng đến hệ thống phần mềm	Giai đoạn phát triển
4	Nguyễn Đình Phát	Quản trị cơ sở dữ liệu	Nội bộ	23521144@gm.uit.edu.vn	CSDL bảo mật, ổn định, truy vấn tối ưu	Ảnh hưởng đến hiệu năng & dữ liệu	Giai đoạn phát triển & triển khai
5	Ông Nguyễn Văn Anh	Ban lãnh đạo công ty / Nhà tài trợ dự án	Bên ngoài	vananh_ceo@abc.com	Hiệu quả đầu tư, tăng năng suất kho vận, báo cáo rõ ràng	Quyết định đầu tư & định hướng dự án	Giai đoạn khởi tạo & nghiệm thu
6	Ông Trần Thanh Bình	Phòng CNTT / Chủ dự án	Bên ngoài	binhtt_it@abc.com	Hệ thống vận hành ổn định, dễ tích hợp với hệ thống hiện tại	Ảnh hưởng đến triển khai kỹ thuật	Giai đoạn triển khai
7	Bà Lê Thị Cúc	Phòng Quản lý kho /	Bên ngoài	cuclt_kho@abc.com	Dễ sử dụng, đáp ứng	Ảnh hưởng trực	Giai đoạn phân

		Người dùng chính			ngành vụ nhập – xuất tồn, có báo cáo tồn kho	tiếp đến yêu cầu nghiệp vụ	tích & nghiệm thu
8	Bà Trần Thu Duyên	Phòng Kế toán / Người dùng tài chính	Bên ngoài	duyentt_acc@abc.com	Hệ thống tích hợp số liệu kế toán, xuất báo cáo tài chính chính xác	Ảnh hưởng đến chức năng tài chính	Giai đoạn kiểm thử & nghiệm thu



STT	Họ tên	Vai trò	Quyền lực/ Quan tâm	Mức tham gia độ	Nhóm phân loại	Chiến lược quản lý
1	Trần Thế Phong	Quản lý dự án	Cao/ Cao	Dẫn dắt (Leading)	Quản lý chặt chẽ (Manage Closely)	Giao tiếp thường xuyên, cập nhật

						tiến độ
2	Ngô Tùng Nhân	Phân tích nghiệp vụ	Trung bình/ Cao	Hỗ trợ (Supportive)	Giữ được thông tin (Keep Informed)	Tham gia sâu vào giai đoạn phân tích nghiệp vụ
3	Phạm Văn Thanh Phiên	Lập trình viên	Thấp/ Trung bình	Hỗ trợ (Supportive)	Giám sát (Monitor)	Hợp nội bộ định kỳ, giao việc rõ ràng
4	Nguyễn Đình Phát	Quản trị cơ sở dữ liệu	Trung bình/ Trung bình	Hỗ trợ (Supportive)	Giữ được thông tin (Keep Informed)	Cập nhật khi có thay đổi về cơ sở dữ liệu
5	Ông Nguyễn Văn Anh	Nhà tài trợ dự án	Rất cao/ Trung bình	Hỗ trợ (Supportive)	Giữ hài lòng (Keep Satisfied)	Gửi báo cáo tiến độ định kỳ, trình bày kết quả đầu tư
6	Ông Trần Thanh Bình	Chủ dự án (Phòng CNTT)	Cao/ Cao	Dẫn dắt (Leading)	Quản lý chặt chẽ (Manage Closely)	Phối hợp kỹ thuật, kiểm tra chất lượng
7	Bà Lê Thị Cúc	Người dùng chính (Phòng quản lý kho)	Trung bình/ Rất cao	Hỗ trợ (Supportive)	Giữ được thông tin (Keep Informed)	Lấy phản hồi nghiệp vụ thường xuyên
8	Bà Trần Thu Duyên	Người dùng phụ trách tài chính	Trung bình/ Cao	Trung tính (Neutral)	Giữ được thông tin (Keep Informed)	Hợp kiểm thử báo cáo, đảm bảo đúng nghiệp vụ

2. Quản lý sự tham gia của các bên liên quan

Thành công của một dự án thường được đo lường thông qua mức độ hài lòng của khách hàng hoặc nhà tài trợ dự án. Các nhà tài trợ dự án thường xếp hạng phạm vi (scope), thời gian (time) và chi phí (cost) theo mức độ ưu tiên, đồng thời cung cấp các hướng dẫn cụ thể về cách cân bằng giữa ba yếu tố này.

Việc sắp xếp mức độ ưu tiên này có thể được thể hiện thông qua Ma trận Quản lý Kỳ vọng (Expectations Management Matrix) nhằm giúp nhóm hiểu rõ các kỳ vọng của nhà tài trợ và các bên liên quan, từ đó đưa ra quyết định hợp lý khi phải đánh đổi giữa các yếu tố.

Tiêu chí đánh giá thành công	Mức độ ưu tiên	Kỳ vọng của các bên liên quan	Hướng dẫn thực hiện
Phạm vi dự án	Cao	Hệ thống cần đáp ứng đầy đủ các chức năng đã mô tả trong tài liệu yêu cầu ban đầu.	Không được cắt giảm chức năng chính; nếu phát sinh thay đổi, phải có sự chấp thuận của nhà tài trợ.
Thời gian hoàn thành	Trung bình	Dự án cần hoàn thành đúng tiến độ đã thống nhất trong kế hoạch tổng thể.	Có thể linh hoạt ± 1 tuần nếu đảm bảo chất lượng và phạm vi dự án.
Chi phí triển khai	Thấp	Ngân sách dự kiến cần được kiểm soát trong phạm vi cho phép.	Có thể vượt không quá 5% ngân sách nếu lý do hợp lý và được phê duyệt.
Chất lượng sản phẩm	Cao	Hệ thống phải ổn định, dễ sử dụng và có tài liệu hướng dẫn đầy đủ.	Kiểm thử kỹ lưỡng, tham khảo phản hồi người dùng nội bộ trước khi triển khai chính thức.
Mức độ hài lòng	Cao	Người dùng cuối	Mời đại diện người

của người dùng		cảm thấy thuận tiện và tiết kiệm thời gian trong công việc hằng ngày.	dùng tham gia kiểm thử; ghi nhận và cải tiến dựa trên phản hồi thực tế.
----------------	--	---	---

3. Kiểm soát sự tham gia của các bên liên quan

Trong thực tế, chúng ta không thể kiểm soát các bên liên quan, nhưng có thể kiểm soát được mức độ tham gia của họ vào dự án. Sự tham gia hiệu quả thể hiện qua việc các bên liên quan chủ động trao đổi, tìm hiểu và cùng nhau giải quyết các vấn đề liên quan đến mục tiêu chung của dự án.

Trong dự án xây dựng hệ thống quản lý kho, nhóm dự án của chúng tôi đã áp dụng các nguyên tắc kiểm soát sự tham gia như sau:

- Thiết lập tinh thần hợp tác ngay từ đầu:

Ngay trong buổi họp khởi động dự án, nhóm đã mời đầy đủ các bên liên quan chính bao gồm: đại diện Ban lãnh đạo (nhà tài trợ), Phòng CNTT (chủ dự án), Phòng Quản lý kho (người dùng chính), Phòng Kế toán (người dùng báo cáo), và các thành viên trong đội nội bộ.

Người quản lý dự án – Trần Thế Phong – đã nhấn mạnh rằng: buổi họp không chỉ là nghe thông tin, mà là cơ hội để trao đổi song phương, đưa ra ý kiến và thảo luận cởi mở. Để tăng hiệu quả, trưởng dự án đã gặp riêng từng bên liên quan quan trọng trước buổi khởi động nhằm nắm bắt mọi quan tâm chính của họ, từ đó điều chỉnh nội dung họp sát thực tế và phù hợp.

- Đưa hoạt động tương tác vào kế hoạch dự án: Lịch trình dự án không chỉ bao gồm các mốc kỹ thuật, mà còn lồng ghép các hoạt động nhằm tăng cường sự tham gia của các bên liên quan, ví dụ như:
 - Khảo sát người dùng kho để hiểu nhu cầu nghiệp vụ chi tiết
 - Tổ chức buổi trình diễn mẫu giao diện hệ thống để lấy ý kiến góp ý từ Phòng Quản lý kho

- Gửi bản tin tiến độ định kỳ qua email cho tất cả bên liên quan nhằm cập nhật thông tin và duy trì kết nối
- Một số bên liên quan đã được mời tham gia vào nhóm với vai trò:
 - Bà Lê Thị Cúc (Phòng Quản lý kho) đóng vai trò tư vấn nghiệp vụ xuyên suốt, giúp đảm bảo hệ thống thực sự phục vụ đúng nhu cầu người dùng
 - Ông Trần Thanh Bình (Phòng CNTT) hỗ trợ nhóm phát triển đánh giá về bảo mật và tích hợp hệ thống
 - Bà Trần Thu Duyên (Phòng Kế toán) cung cấp dữ liệu và mẫu báo cáo tài chính cần thiết để nhóm thiết kế chức năng liên quan
 - Việc các bên liên quan tham gia trực tiếp vào quá trình phát triển giúp nhóm dễ dàng nắm bắt yêu cầu, đồng thời họ cũng cảm thấy có trách nhiệm và gắn bó hơn với hệ thống.
- Dự án đã tận dụng một số công cụ công nghệ để hỗ trợ và thúc đẩy sự tham gia của các bên liên quan, cụ thể:
 - Google Meet và Messenger để trao đổi hàng ngày và gửi thông báo nhanh
 - Google Forms để khảo sát nhu cầu
 - Notion để chia sẻ tài liệu dự án và dễ dàng theo dõi góp ý

Việc kiểm soát sự tham gia của các bên liên quan trong dự án quản lý kho không dừng lại ở việc cung cấp thông tin, mà còn là quá trình kết nối, phối hợp và khuyến khích sự đồng hành thực chất. Nhờ chiến lược này, nhóm đã nhận được sự ủng hộ tích cực và tạo tiền đề cho một hệ thống thành công, sát với nhu cầu thực tiễn của doanh nghiệp.