

# Quản lý dự án phần mềm

## **Bài 12:**

### **Quản lý các bên liên quan**

# Nội dung

---

- Tầm quan trọng của quản lý các bên liên quan
- Xác định các bên liên quan
- Lập kế hoạch quản lý các bên liên quan
- Quản lý sự tham gia dự án của các bên liên quan
- Kiểm soát sự tham gia dự án của các bên liên quan
- Một số phương pháp quản lý các bên liên quan trong các mô hình phát triển phần mềm phổ biến

# Tầm quan trọng của quản lý các bên liên quan

---

- Các bên liên quan: người/nhóm người/tổ chức có ảnh hưởng hoặc bị ảnh hưởng bởi dự án
- Mục tiêu QLDA: làm hài lòng các bên liên quan
  - Là yếu tố hàng đầu trong việc đánh giá thành công DA
  - Rất khó đạt được mục tiêu này trong các DA CNTT
- Mỗi bên liên quan có mong muốn khác nhau
  - Ai là bên liên quan?
  - Mong muốn của mỗi bên là gì?
  - Chiến lược quản lý mỗi bên như thế nào?
  - ...

# QL các bên liên quan

---



# Xác định các bên liên quan

---

- Ai là bên liên quan đến dự án?
- Căn cứ xác định:
  - Tài liệu mô tả thông tin sơ bộ dự án
    - → Chủ đầu tư, khách hàng, các thành viên nhóm dự án
    - → Các cá nhân/tổ chức tham gia hoặc bị ảnh hưởng, ...
  - HĐ với các bên thứ 3
    - Thầu phụ, ...
  - Phỏng vấn các chuyên gia
  - Tổ chức họp với các thành viên chủ chốt

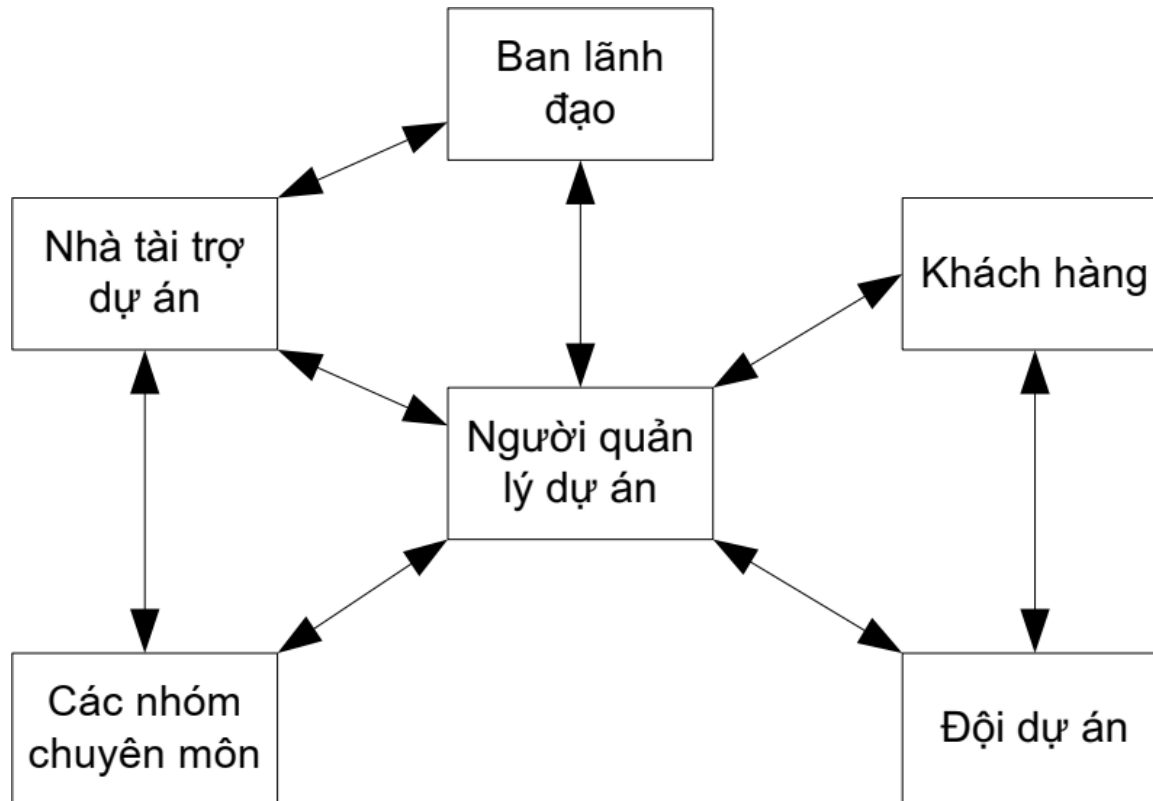
# Quy trình xác định các bên liên quan

---

- Định danh bên liên quan
  - Họ tên, phòng ban, vị trí, vai trò trong dự án, thông tin liên hệ, ...
- Đánh giá
  - Mong muốn? Mức độ ảnh hưởng? Khi nào tham gia?
- Phân loại
  - Ảnh hưởng/không ảnh hưởng
  - Bị ảnh hưởng/không bị ảnh hưởng
  - Bên trong/bên ngoài, ...

# Các bên liên quan chính của dự án

- Tham gia, hưởng lợi hoặc bị ảnh hưởng bởi dự án



# Bảng đăng ký các bên liên quan (1/2)

---

Name	Position	Internal/ External	Project Role	Contact Information
Stephen	VP of Operations	Internal	Project sponsor	stephen@globaloil.com
Betsy	CFO	Internal	Senior manager, approves funds	betsy@globaloil.com
Chien	CIO	Internal	Senior manager, PM's boss	chien@globaloil.com
Ryan	IT analyst	Internal	Team member	ryan@globaloil.com
Lori	Director, Accounting	Internal	Senior manager	lori@globaloil.com
Sanjay	Director, Refineries	Internal	Senior manager of largest refinery	sanjay@globaloil.com
Debra	Consultant	External	Project manager	debra@gmail.com
Suppliers	Suppliers	External	Supply software	suppliers@gmail.com



# Bảng đăng ký các bên liên quan (2/2)

---

- Một số thông tin quan trọng
  - Định danh bên liên quan (BLQ): Xác định BLQ đó là ai: họ tên, vị trí, vai trò, thông tin liên hệ, v.v.
  - Đánh giá: Đánh giá về BLQ như yêu cầu đối với dự án, mong muốn của dự án với họ, mức độ ảnh hưởng của họ đến dự án
  - Phân loại: dựa trên kết quả đánh giá
    - Ảnh hưởng/không ảnh hưởng đến dự án, bị ảnh hưởng/không bị ảnh hưởng bởi dự án, bên trong/bên ngoài dự án, v.v.
- Trong dự án phần mềm, đôi khi các thông tin về các BLQ là các thông tin mật

# Lập kế hoạch QL các bên liên quan

---

- Kế hoạch, chiến lược quản lý **mức độ tham gia** dự án của các BLQ
  - Mức độ tham dự hiện tại và mong muốn của mỗi BLQ
  - Phạm vi và mức độ ảnh hưởng
  - Thông tin cung cấp cho BLQ : ngôn ngữ, định dạng, loại thông tin, mức độ chi tiết, v.v.
  - Thời gian, tần suất và cách thức thông báo thông tin
  - Yêu cầu về thời gian của BLQ để trả lời các thông tin yêu cầu từ dự án.

# QL sự tham gia các bên liên quan (1/2)

---

- Xác định các vấn đề phát sinh, các yêu cầu thay đổi và quản lý **sự tham dự** của BLQ vào dự án
- Chủ động yêu cầu BLQ tham dự vào dự án
- Kỹ năng mềm, tư vấn, thương lượng và điều hướng các yêu cầu và mong muốn của BLQ
- Nắm bắt nhu cầu hiện tại & tương lai của tổ chức
- → Hướng tới **sự hài lòng** của BLQ, thành công của dự án

# QL sự tham gia các bên liên quan (2/2)

---

- Dựa vào kế hoạch QL BLQ
  - Chỉ dẫn về mức độ tham dự của BLQ trong từng giai đoạn dự án
  - Phương pháp trao đổi thông tin hiệu quả
  - Các phương pháp quản lý thay đổi trong dự án
    - Minh chứng cho các SP cuối cùng của dự án
- Dùng các kỹ năng làm việc, lãnh đạo đội nhóm để hướng đội dự án & BLQ đến mục tiêu chung của dự án

# Kiểm soát sự tham gia của BLQ

---

- Quá trình theo dõi sự tham dự của BLQ qua các thông số về trạng thái của dự án. VD:
  - Cần xác nhận yêu cầu
  - Làm rõ các thay đổi
  - Cần xác nhận về thiết kế
  - Xác nhận bàn giao
  - v.v
- Đưa ra các phản hồi, xử lý tương ứng
- Dùng các công cụ QLDA, bảng biểu, ghi chép, v.v.

# Một số PP QL các bên liên quan (1/2)

---

- Mô hình Thác nước
  - Tách biệt các pha trong dự án
  - Chi phí quay lại pha trước cao
  - Giai đoạn phân tích và đặc tả yêu cầu là quan trọng
  - Có thể cần một hợp đồng riêng để tư vấn về chuẩn hóa nghiệp vụ, quy trình công việc
  - Sự tham dự của **lãnh đạo cấp cao, người đứng đầu** mỗi phòng ban nghiệp vụ là quan trọng
  - Việc kiểm thử chấp nhận là khó khăn
    - Sự chịu trách nhiệm lớn → nhân viên bình thường không đủ
    - Các thay đổi cần được cân nhắc kỹ xem là thay đổi, hay lỗi

# Một số PP QL các bên liên quan (2/2)

---

- Mô hình Scrum
  - Chủ sản phẩm là người làm việc với các BLQ
  - Khách hàng: Một người hoặc một tổ chức sử dụng các sản phẩm hoặc dịch vụ đầu ra của dự án
  - Người dùng cuối: người trực tiếp sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ đầu ra của một dự án
  - Nhà tài trợ: Một cá nhân hoặc tổ chức cung cấp nguồn lực và hỗ trợ cho dự án

# Tổng kết

---

- Tầm quan trọng của quản lý các bên liên quan
- Xác định các bên liên quan
- Lập kế hoạch quản lý các bên liên quan
- Quản lý sự tham gia dự án của các bên liên quan
- Kiểm soát sự tham gia dự án của các bên liên quan
- Một số phương pháp quản lý các bên liên quan trong các mô hình phát triển phần mềm phổ biến



# Bài tập về nhà

---