**CHƯƠNG 2: Yêu Cầu từ Góc độ Khách Hàng**

**2.1. Mục Tiêu**

Chương này sẽ giúp bạn hiểu rõ:

* Mối quan hệ giữa khách hàng và nhà phát triển là

**then chốt** cho sự thành công của dự án phần mềm.

* Việc đạt được thỏa thuận về các yêu cầu cho một bản phát hành (release) hoặc một chu kỳ phát triển cụ thể là vô cùng quan trọng.
* Tầm quan trọng của việc khách hàng, đặc biệt là người dùng cuối, tham gia vào quá trình phát triển yêu cầu.

**2.2. Khoảng Cách Kỳ Vọng (The Expectation Gap)**

**Khoảng cách kỳ vọng** là sự chênh lệch giữa "những gì khách hàng cần" (what the customer needs) và "những gì nhà phát triển xây dựng" (what the developer builds). Sự khác biệt này có thể gia tăng theo thời gian nếu không có sự tương tác thường xuyên giữa khách hàng và đội ngũ phát triển. Việc tăng cường các điểm tiếp xúc với khách hàng (customer contact points) sẽ giúp thu hẹp khoảng cách này, từ đó đảm bảo sản phẩm cuối cùng đáp ứng đúng nhu cầu ban đầu của khách hàng.

**2.3. Khách Hàng là Ai?**

Khái niệm "khách hàng" trong dự án phần mềm rất rộng và bao gồm nhiều bên liên quan (stakeholders) khác nhau. Họ có thể là:

* **Bên ngoài tổ chức phát triển (Outside the Developing Organization)**: Người dùng trực tiếp (Direct user), quản lý nghiệp vụ (Business management), nhân viên mua sắm (Procurement staff), hoặc thậm chí là công chúng (General public).
* **Bên trong tổ chức phát triển (Within the Developing Organization)**: Quản lý dự án (Project manager), nhân viên bán hàng (Sales staff), bộ phận marketing, và các giám đốc điều hành (Executive sponsor).
* **Trong nội bộ nhóm dự án (Within the Project Team)**: Nhà phân tích nghiệp vụ (Business analyst), kiến trúc sư ứng dụng (Application architect), người kiểm thử (Tester), và nhà phát triển (Developer).

**2.4. Mối Quan Hệ Hợp Tác Khách Hàng - Nhà Phát Triển**

Để xây dựng một mối quan hệ hiệu quả, cả hai bên đều cần có những quyền và trách nhiệm rõ ràng.

**2.4.1. Quyền của Khách Hàng (Requirements Bill of Rights)**

Khách hàng có quyền:

* Mong đợi các Nhà Phân Tích Nghiệp vụ (BAs) nói ngôn ngữ của họ.
* Mong đợi BAs tìm hiểu về nghiệp vụ và mục tiêu của họ.
* Yêu cầu các yêu cầu được ghi lại dưới dạng phù hợp.
* Nhận giải thích về các quy trình và sản phẩm bàn giao liên quan đến yêu cầu.
* Thay đổi yêu cầu của họ.
* Mong đợi một môi trường tôn trọng lẫn nhau.
* Nghe những ý tưởng và giải pháp thay thế cho yêu cầu.
* Mô tả các đặc tính giúp sản phẩm dễ sử dụng.
* Được biết về những cách điều chỉnh yêu cầu để tăng tốc phát triển thông qua việc tái sử dụng.
* Nhận một hệ thống đáp ứng được nhu cầu chức năng và mong đợi về chất lượng.

**2.4.2. Trách Nhiệm của Khách Hàng (Requirements Bill of Responsibilities)**

Song song đó, khách hàng cũng có trách nhiệm:

* Cung cấp thông tin về nghiệp vụ cho BA và nhà phát triển.
* Dành thời gian để cung cấp và làm rõ yêu cầu.
* Cụ thể và chính xác khi đưa ra ý kiến về yêu cầu.
* Đưa ra quyết định kịp thời về các yêu cầu khi được hỏi.
* Tôn trọng đánh giá của nhà phát triển về chi phí và tính khả thi của yêu cầu.
* Thiết lập các ưu tiên yêu cầu thực tế cùng với nhà phát triển.
* Đánh giá yêu cầu và các bản prototype.
* Thiết lập các tiêu chí chấp nhận (acceptance criteria).
* Thông báo kịp thời các thay đổi yêu cầu.
* Tôn trọng quy trình phát triển yêu cầu.

**2.5. Đạt Được Thỏa Thuận về Yêu Cầu**

Việc đạt được một thỏa thuận chung về các yêu cầu (reaching agreement on requirements) là một bước quan trọng. Các bên liên quan cần đồng ý với nhau:

* **Khách hàng**: Các yêu cầu đáp ứng nhu cầu của họ.
* **Nhà phát triển**: Họ hiểu các yêu cầu và chúng có tính khả thi.
* **Người kiểm thử (Testers)**: Các yêu cầu có thể kiểm chứng được.
* **Ban quản lý (Management)**: Các yêu cầu sẽ đạt được mục tiêu kinh doanh.

Sau khi đạt được thỏa thuận, yêu cầu sẽ được đưa vào

**đường cơ sở yêu cầu (requirements baseline)**, là một tập hợp các yêu cầu đã được phê duyệt. Điều này giúp kiểm soát sự thay đổi và duy trì tính ổn định của dự án.