Ứng dụng hỗ trợ tìm kiếm gia sư Seeker

Stakeholder Requests

Version 1.0

Revision History

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Version** | **Description** | **Author** |
| 20 Apr, 22 | 1.0 | Hoàn thiện nội dung các phần | Trần Vũ Việt Cường |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Table of Contents

1. Introduction 4

1.1 Purpose 4

1.2 Scope 4

1.3 Definitions, Acronyms, and Abbreviations 4

1.4 References 4

1.5 Overview 4

2. Establish Stakeholder or User Profile 4

3. Assessing the Problem 5

4. Understanding the User Environment 5

5. Recap for Understanding 6

6. Analyst’s Inputs on Stakeholder’s Problem (validate or invalidate assumptions) 6

7. Assessing Your Solution (if applicable) 7

8. Assessing the Opportunity 7

9. Assessing Reliability, Performance, and Support Needs 7

10. Wrap-Up 8

11. Analyst’s Summary 8

Stakeholder Requests

# Introduction

Phần mở đầu của tài liệu Stakeholder Request cung cấp cái nhìn tổng quan cho toàn bộ tài liệu. Nó cung cấp các thông tin về mục đích, phạm vi sử dụng, các định nghĩa, tài liệu tham khảo và giới thiệu sơ lược nội dung trong tài liệu.

## Purpose

* Mục đích của tài liệu này là nhằm mô tả quá trình thu thập yêu cầu từ các “Đội ngũ bảo trì hệ thống” – các đối tượng được xem là một trong những stakeholder của dự án, ghi nhận những yêu cầu của họ dành cho dự án.
* Tài liệu này cũng được sử dụng để thảo luận hoặc đề xuất cách thức giải quyết các yêu cầu đã thu thập được từ “Đội ngũ bảo trì hệ thống”.

## Scope

* Tài liệu Stakeholder Requests này được sử dụng trong phạm vi của dự án Ứng dụng hỗ trợ tìm kiếm gia sư Seeker.
* Các phân tích, giải pháp được đưa ra có thể làm ảnh hưởng, thay đổi nội dung của một số tài liệu khác như Tài liệu Vision, Tài liệu Đặc tả Use-Case, ….

## Definitions, Acronyms, and Abbreviations

## References

## Overview

Tài liệu Stakeholder Requests bao gồm các mục sau (ngoài mục Introduction hiện thời):

* Establish Stakeholder or User Profile: giới thiệu sơ lược về stakeholder hoặc người dùng.
* Assessing the Problem: đánh giá vấn đề mà họ gặp phải
* Understanding the User Environment: tìm hiểu môi trường người dùng
* Recap for Understanding: tóm tắt thông tin thu thập được
* Analyst’s Inputs on Stakeholder’s Problem: thẩm định lại vấn đề stakeholder gặp phải
* Assessing Your Solution: đưa ra và đánh giá các giải pháp
* Assessing the Opportunity: đánh giá cơ hội, tiềm năng sử dụng
* Assessing Reliability, Performance, and Support Needs: đánh giá độ tin cậy, hiệu năng, …
* Wrap-Up: kết luận và trao đổi thông tin liên lạc
* Analyst’s Summary: tóm tắt và đánh giá độ ưu tiên cho các yêu cầu

# Establish Stakeholder or User Profile

* Name: HCMUS.CQ.PTQLYCPM.E
* Company: HCMUS.CQ.PTQLYCPM.E
* Job Title: Nhân viên bảo trì hệ thống
* Key responsibilities: Bảo trì hệ thống, sửa lỗi và nâng cấp hệ thống. Đảm bảo hệ thống vận hành trơn tru.
* Đội ngũ bảo trì được đánh giá là thành công khi: hệ thống vận hành trơn tru, ít lỗi; nếu phát hiện lỗi phải sửa lỗi kịp thời trong thời gian nhỏ nhất; bảo trì theo lịch cố định và bảo đảm việc nâng cấp tốt hơn.
* Một số vấn đề ảnh hưởng đến sự thành công của “Đội ngũ bảo trì hệ thống” là: các chi phí về việc bảo trì, việc hư hại không lường trước được, sự mất mát về nhân lực, gặp lỗi chưa bao giờ gặp, hoặc vấn đề khi không có sự giao tiếp tốt với đội ngũ phát triển, …

# Assessing the Problem

* Thời gian được yêu cầu để bảo trì, cũng như sửa lỗi quá ngắn.
  + Nguyên do của vấn đề này là do yêu cầu của khách hàng quá cao, hoặc bản thân đội ngũ chưa có sự thống nhất về thời gian hoặc sự phân bổ thời gian không hợp lý.
  + Cách giải quyết là cố gắng lên kế hoạch cụ thể, phân bổ lại thời gian. Làm các công việc trong danh sách theo độ ưu tiên.
* Các chi phí về việc bảo trì
  + Các khó khăn về chi phí có thể kể đến như: chi phí về phần cứng như máy server, chi phí về nhân sự, chi phí về bản quyền phần mềm bảo trì, …
  + Cách giải quyết có thể là luôn có một quỹ dự phòng dành cho team. Khi cần thiết hoặc trong tình trạng cấp bách có thể lấy ra dùng trước.
* Việc hư hại hay hệ thống gặp lỗi vào thời điểm không lường trước được.
  + Vấn đề xảy ra trong trường hợp hệ thống bất ngờ gặp lỗi vào các thời điểm như: vừa tan làm, nửa đêm, …
  + Cách giải quyết là luôn có server dự phòng, cũng như luôn có nhân viên túc trực để đảm bảo là hệ thống hoạt động trơn tru, cũng có thể giữ liên lạc ngay cả thời điểm nửa đêm để phòng trường hợp xấu nhất xảy ra.
* Sự mất mát về nhân lực trong team
  + Vấn đề xảy ra khi có một hoặc một vài thành viên bỏ công việc giữa chừng.
  + Vấn đề này rất khó để lường trước, tuy nhiên có thể phòng hờ bằng cách: tạo động lực cho các bạn trong team, lương thưởng cho các bạn một cách xứng đáng.
* Sự giao tiếp không tốt đối với đội ngũ lập trình viên
  + Có một vài lỗi xảy ra có nguyên nhân từ mã nguồn của các lập trình viên. Nếu không có sự giao tiếp giữa hai đội ngũ này thì vấn đề sẽ rất khó giải quyết.
  + Cách xử lý vấn đề này có thể nằm ở cả hai đội ngũ. Nếu xét trên phương diện là “bảo trì hệ thống”, thì phải luôn có một kênh liên lạc với đội ngũ lập trình viên cũng như cố gắng hiểu mã nguồn của đội cung cấp.

# Understanding the User Environment

* Người dùng là những đối tượng: có nhu cầu tìm gia sư (học sinh, sinh viên, phụ huynh tìm cho con, …), có nhu cầu tìm công việc gia sư (sinh viên, giảng viên, trợ giảng, giáo viên, …)
* Người sử dụng không yêu cầu bằng cấp, tuy nhiên nếu thuộc đối tượng là muốn tìm công việc gia sư, ít nhất phải có một vài bằng cấp cơ bản như bằng cấp ba, bảng điểm đại học để gây ấn tượng cũng như tạo lòng tin với đối tượng còn lại là đối tượng có nhu cầu tìm gia sư.
* Không có yêu cầu nào về chứng chỉ tin học, tuy nhiên nên cần biết dùng smartphone.
* Không có yêu cầu nào về kinh nghiệm sử dụng các ứng dụng tương tự.
* Nền tảng hiện tại là mobile (Androind và iOS)
* Trong tương lai, ứng dụng có thể phát triển trên nền tảng web.
* Không có ứng dụng hỗ trợ hoặc liên kết
* Ứng dụng sẽ có hướng dẫn sử dụng nếu bạn tải ứng dụng lần đầu, kèm theo đó là tài liệu hướng dẫn sử dụng ứng dụng.

# Recap for Understanding

* Các vấn đề mà “Đội ngũ bảo trì” gặp phải:
  + Thời gian được yêu cầu quá ngắn
  + Vấn đề về chi phí
  + Thời điểm xảy ra lỗi không lường trước được.
  + Sự mất mát về nhân lực
  + Vấn đề giao tiếp với các team khác đặc biệt là đội ngũ lập trình viên
* Một số vấn đề nhỏ khác
  + Gặp lỗi chưa bao giờ gặp

# Analyst’s Inputs on Stakeholder’s Problem (validate or invalidate assumptions)

* Thời gian được yêu cầu cho công việc quá ngắn
  + Nguyên nhân: người dùng yêu cầu cao hoặc kế hoạch làm việc chưa hợp lý
  + Đây là vấn đề thực tế mà stakeholder gặp phải.
  + Hiện tại, stakeholder giải quyết vấn đề này bằng cách lập kế hoạch làm việc hợp lý, cụ thể và làm các đầu việc theo thứ tự ưu tiên.
  + Trong tương lai, đây là cách tối ưu nhất để nâng cao hiệu quả công việc và xử lý vấn đề này.
* Vấn đề về chi phí
  + Nguyên nhân: đội ngũ không bảo đảm được chi phí khi xử lý vấn đề gặp phải.
  + Đây là vấn đề thực tế mà stakeholder gặp phải.
  + Stakeholder giải quyết vấn đề bằng cách tạo một quỹ dự phòng để khi cần có thể dùng đến
  + Stakeholder mong muốn trưởng dự án có thể quan tâm và cấp kinh phí kịp thời để làm việc.
* Vấn đề về thời điểm xảy ra lỗi không lường trước được
  + Nguyên nhân: Lỗi xảy ra bất chợt vào các thời điểm ngoài giờ hành chính, nửa đêm, …
  + Đây là vấn đề thực tế mà stakeholder gặp phải.
  + Stakeholder giải quyết vấn đề bằng cách luôn có một người trực ca để đảm bảo cũng như kiểm tra hệ thống.
  + Stakeholder mong muốn ứng dụng ít xảy ra lỗi vào các trường hợp như đã đề cập
* Sự mất mát về nhân lực
  + Nguyên nhân: nhân sự trong team bỏ cuộc giữa chừng
  + Đây là vấn đề thực tế mà stakeholder gặp phải, tuy nhiên ít xảy ra.
  + Hiện tại, hướng giải quyết là tạo thêm động lực cho thành viên trong team, cũng như tăng phúc lợi cho họ. Trong trường hợp xấu nhất, luôn luôn có kế hoạch tuyển nhân sự.
  + Stakeholder mong muốn trưởng dự án có thể quan tâm đến team và có những phúc lợi tốt để tạo động lực cho các bạn trong team.
* Vấn đề về giao tiếp giữa các team
  + Nguyên nhân: lỗi bắt nguồn từ team khác tuy nhiên việc giao tiếp không tốt dẫn đến vấn đề không được giải quyết.
  + Đây là vấn đề thực tế mà stakeholder gặp phải.
  + Stakeholder chưa có cách giải quyết

# Assessing Your Solution (if applicable)

* Ngân sách cho stakeholder được quan tâm và bảo đảm
  + Giài quyết cho vấn đề: vấn đề về chi phí cũng như vấn đề về nhân sự (tăng phúc lợi thì ít mất mát nhân sự)
  + Stakeholder đánh giá vấn đề này là quan trọng, giải pháp đưa ra là hợp lý.

# Assessing the Opportunity

* Người có nhu cầu tìm gia sư và tìm công việc gia sư sẽ cần ứng dụng này, tuy nhiên tổ chức mong muốn ứng dụng được biết đến rộng rãi.
* Chủ yếu vào hai nhóm đối tượng chính đã đề cập, mong muốn số lượng sẽ khoảng 10000 đến 15000 người
* Những tiêu chí sau để đánh giá một ứng dụng thành công:
  + Hoạt động ổn định
  + UX/UI tương thích và bắt mắt, hỗ trợ người dùng.
  + Đáp ứng được các nhu cầu mà người dùng mong muốn
  + Giải quyết được vấn đề trong thực tế.

# Assessing Reliability, Performance, and Support Needs

* Ứng dụng có thể chạy ổn định ít nhất 2 năm kể từ lúc phát hành.
* Khi sử dụng, ứng dụng không chiếm quá 500 MB bộ nhớ điện thoại.
* Ứng dụng cung cấp các thông tin của đội ngũ chăm sóc khách hàng, giúp người dùng liên lạc khi cần hỗ trợ.
* Ứng dụng không để lộ tài khoản, thông tin khách hàng cho bên thứ ba.
* Ứng dụng được phát hành trên Google Play và App Store.
* Giao diện ứng dụng thân thiện với người dùng, dễ nhìn, dễ làm quen, không được quá sơ sài.

# Wrap-Up

* “Đội ngũ bảo trì hệ thống” luôn sẵn sàng để tham gia buổi họp đánh giá, phân tích, và xác nhận yêu cầu

# Analyst’s Summary

1. Thời điểm xảy ra lỗi không lường trước được

2. Thời gian được yêu cầu cho công việc quá ngắn

3. Sự mất mát về nhân lực