**Mẫu tài liệu theo dõi và nhận dạng vấn đề**

Mẫu tài liệu theo dõi và nhận dạng vấn đề này miễn phí cho bạn sao chép và sử dụng trong dự án và trong tổ chức của bạn. Chúng tôi hy vọng rằng bạn thấy mẫu này hữu ích và

hoan nghênh ý kiến của bạn. Chỉ cho phép phân phối công khai tài liệu này

từ trang web chính thức của Tài liệu Quản lý Dự án tại:

[ProjectManagementDocs.com](http://www.projectmanagementdocs.com/)

**Tài liệu Nhận dạng và Theo dõi Vấn đề**

**<Tên dự án>**

**Tên công ty**

**Địa chỉ đường phố**

**Mã Zip Thành phố, Tiểu bang**

**Ngày tháng**

**Mục lục**

[Giới thiệu](#_Toc384389074)  [3](#_Toc384389074)

[Giải thích Nội dung Tài liệu Nhận dạng và Theo dõi Vấn đề](#_Toc384389075)  [3](#_Toc384389075)

[Tài liệu Theo dõi và Nhận dạng Vấn đề Mẫu](#_Toc384389076)  [4](#_Toc384389076)

# Giới thiệu

Tài liệu Theo dõi và Nhận dạng Vấn đề là một công cụ quan trọng cho bất kỳ dự án nào. Tài liệu này cũng thường được sử dụng trong giai đoạn hậu kỳ của việc triển khai dự án / sản phẩm. Tất nhiên, tất cả các dự án đều gặp phải các vấn đề phải được lập thành văn bản và cuối cùng là giải quyết. Các dự án phức tạp hơn thường dẫn đến nhiều vấn đề hơn và có thể tác động xấu đến dự án nếu không được quản lý cẩn thận. Tài liệu Theo dõi và Nhận dạng Vấn đề cho phép người quản lý dự án và nhóm nắm bắt các vấn đề khi chúng được xác định. Ngoài ra, nó cho phép nhóm quản lý hiệu quả các vấn đề này bằng cách sắp xếp thứ tự ưu tiên, phân công chúng cho các thành viên trong nhóm / các bên liên quan khác nhau để hành động và xem chúng để giải quyết.

Tài liệu Theo dõi và Nhận dạng Vấn đề này đã được Nhóm Dự án Cơ sở Dữ liệu Lập Ngân sách của Phần mềm Smith tạo ra để chủ động xác định, lập tài liệu, quản lý và giải quyết các rủi ro trong suốt vòng đời của dự án. Tài liệu này sẽ đóng vai trò như một kho lưu trữ để ghi lại, cập nhật và theo dõi các vấn đề để dễ dàng truyền đạt các vấn đề đã xác định và trạng thái của chúng. Tài liệu Nhận dạng và Theo dõi Vấn đề sẽ được cập nhật hàng tuần hoặc khi trạng thái thay đổi. Nó cũng sẽ được thông báo cho tất cả các bên liên quan theo quy trình kiểm soát phiên bản của Dự án Cơ sở dữ liệu Lập Ngân sách (xem Kế hoạch Quản lý Truyền thông).

# Giải thích Nội dung Tài liệu Nhận dạng và Theo dõi Vấn đề

Định dạng và nội dung cho Tài liệu Theo dõi và Nhận dạng Vấn đề có thể khác nhau tùy theo yêu cầu hệ thống hoặc tiêu chuẩn tổ chức. Hầu hết các Tài liệu Nhận dạng và Theo dõi Vấn đề bao gồm các nội dung cơ bản có thể được áp dụng cho nhiều loại dự án hoặc loại phần mềm / hệ thống. Phần này sẽ cung cấp giải thích cho từng phần của Tài liệu Nhận dạng và Theo dõi Vấn đề.

Số vấn đề: Mỗi vấn đề phải được đánh số thứ tự cho mục đích tham khảo và theo dõi.

Mô tả vấn đề: Phần này nên cung cấp mô tả về từng vấn đề để bao gồm tác động tiềm tàng sẽ như thế nào và phần nào của dự án hoặc hệ thống sẽ bị ảnh hưởng.

Loại sự cố: Phần này sẽ xác định loại sự cố đã được xác định. Các loại vấn đề phổ biến là: vấn đề kỹ thuật, vấn đề tài nguyên, vấn đề quy trình hoặc vấn đề bên ngoài — những vấn đề nằm ngoài tổ chức. Phân loại này hỗ trợ trong việc chỉ định chủ sở hữu vấn đề.

Được xác định bởi: Phần này phải cung cấp (các) tên của người / những người đã xác định vấn đề. Điều này hữu ích trong trường hợp cần làm rõ hơn khi vấn đề được chỉ định hoặc chuyển sang hướng giải quyết.

Ngày được xác định: Liệt kê ngày vấn đề được xác định hỗ trợ theo dõi vấn đề và xác định khoảng thời gian mà vấn đề sẽ được giải quyết.

Sự cố được giao cho: Phần này nên liệt kê tên của người chịu trách nhiệm giải quyết sự cố. Người này có thể là cá nhân thực hiện một giải pháp. Tuy nhiên, người này chịu trách nhiệm đảm bảo vấn đề được giải quyết.

Ngày giải quyết mục tiêu: Đây là thời hạn mục tiêu để giải quyết vấn đề đã xác định.

Mức độ ưu tiên: Mỗi vấn đề nên được chỉ định một mức độ ưu tiên. Điều này giúp nhóm tập trung nguồn lực vào các vấn đề có tác động cao nhất khi có các hạn chế về chi phí, thời gian hoặc nguồn lực.

Trạng thái: Trạng thái của từng vấn đề phải được cập nhật trong suốt quá trình giải quyết. Vì đây là một tài liệu sống nên tình trạng của từng vấn đề phải được cập nhật khi có bất kỳ thay đổi nào xảy ra.

Ngày được giải quyết: Phần này sẽ liệt kê ngày vấn đề được giải quyết.

Mô tả giải pháp: Phần này sẽ mô tả những gì đã được thực hiện để giải quyết vấn đề đã xác định. Điều này rất quan trọng vì các bài học kinh nghiệm được lưu trữ để triển khai hệ thống, dự án hoặc triển khai trực tiếp. Các dự án trong tương lai có thể gặp phải các vấn đề tương tự trong trường hợp đó các nhóm dự án có thể xác định các giải pháp đã được thực hiện trong quá khứ.

# Tài liệu Theo dõi và Nhận dạng Vấn đề Mẫu

Tài liệu theo dõi và nhận dạng vấn đề mẫu có thể được xem trên trang sau.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dự án cơ sở dữ liệu lập ngân sách | |  | | | | | | | | |
| Tạo bởi: J. Doe | | Cập nhật lần cuối bởi: J. Doe | | |  | | | | | |
| Ngày tạo: 3/15 / xx | | Ngày sửa đổi lần cuối: 4/1 / xx | | |
| Phát hành # | mô tả vấn đề | Loại sự cố (Kỹ thuật, Tài nguyên, Quy trình, Bên ngoài) | Xác định bởi | Ngày xác định | Vấn đề được giao cho | Ngày giải quyết mục tiêu | Mức độ ưu tiên (Cao, Trung bình, Thấp) | Tình trạng | Ngày giải quyết | Mô tả độ phân giải |
| 1 | Một số người dùng nhận được thông báo "quyền truy cập bị từ chối" khi cố gắng truy cập cơ sở dữ liệu | Kỹ thuật | A. Màu trắng | 3/17 / xx | P. Xám | 4/20 / xx | Cao | Một lỗi mã hóa đã được xác định trên 3/31 / xx và được báo cáo cho chuyên gia lập trình để sửa |  |  |
| 2 | Màn hình chính của cơ sở dữ liệu cần được định dạng lại để bao gồm logo phần mềm của Smith | Kỹ thuật | B. Màu nâu | 3/20 / xx | J. Doe | 3/25 / xx | Thấp | Yêu cầu được thông báo cho chuyên gia lập trình để sửa | 3/24 / xx | Chuyên gia lập trình đã thực hiện các thay đổi về mã hóa đối với phần mềm để bao gồm logo trên màn hình chính. |
| 3 | Nhóm ngân sách không nhận được đầu vào kịp thời về số ngân sách cho cơ sở dữ liệu | Tiến trình | C. Đen | 3/25 / xx | L. Green | 4/25 / xx | Cao | Điều tra xác nhận rằng quá trình đầu vào có nhiều lỗ hổng khác nhau dẫn đến sự chậm trễ và sai sót trong đầu vào ngân sách |  |  |
| 4 | Thành viên bổ sung của nhóm ngân sách cần thiết để quản lý các dự kiến ngân sách trong năm để hỗ trợ hợp đồng | Nguồn | D. Davis | 3/28 / xx | G. Goodwin | 6/1 / xx | Trung bình | Quản lý cấp cao hiện đang xem xét lý do giải thích cho nhu cầu nhân sự bổ sung |  |  |

Chấp nhận nhà tài trợ

Được sự chấp thuận của Nhà tài trợ dự án:

Ngày tháng:

<Nhà tài trợ dự án>

<Chức danh Nhà tài trợ Dự án>

Mẫu tài liệu theo dõi và nhận dạng vấn đề miễn phí này được cung cấp cho bạn bởi [www.ProjectManagementDocs.com](http://www.ProjectManagementDocs.com)