

# CÔNG TY TƯƠNG MINH

## ĐỒ ÁN MÔN HỌC: HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ

Giảng viên : Hà Lê Hoài Trung

# Danh sách thành viên nhóm

NGUYỄN VÕ MINH QUÂN

24410216

BẠCH QUANG MINH

24410192

NGUYỄN PHI HÙNG

24410169

NGUYỄN PHƯƠNG DUY

24410148

NGUYỄN ĐÌNH TRƯNG

24410246

NGUYỄN SƠN VINH

24410257

NGUYỄN DUY KHƯƠNG

24410180

# BỐI CẢNH VÀ MỤC TIÊU ĐỒ ÁN

## **Bối cảnh:**

- Ngành phần mềm Việt Nam phát triển nhanh chóng, đặt ra yêu cầu cấp thiết về việc tối ưu hóa vận hành để tăng năng lực cạnh tranh.
- Công ty Tường Minh chủ động cải tiến quy trình để đáp ứng yêu cầu ngày càng đa dạng của thị trường.

## **Mục tiêu đồ án:**

- Phân tích sâu các quy trình nghiệp vụ nội bộ tại Công ty Tường Minh.
- Đề xuất các giải pháp cải tiến mang tính thực tiễn nhằm nâng cao hiệu suất, giảm lãng phí và tăng chất lượng.
- Sử dụng mô hình BPMN để trực quan hóa, từ đó chỉ ra các điểm hiệu quả và các "nút thắt cổ chai" còn tồn tại.

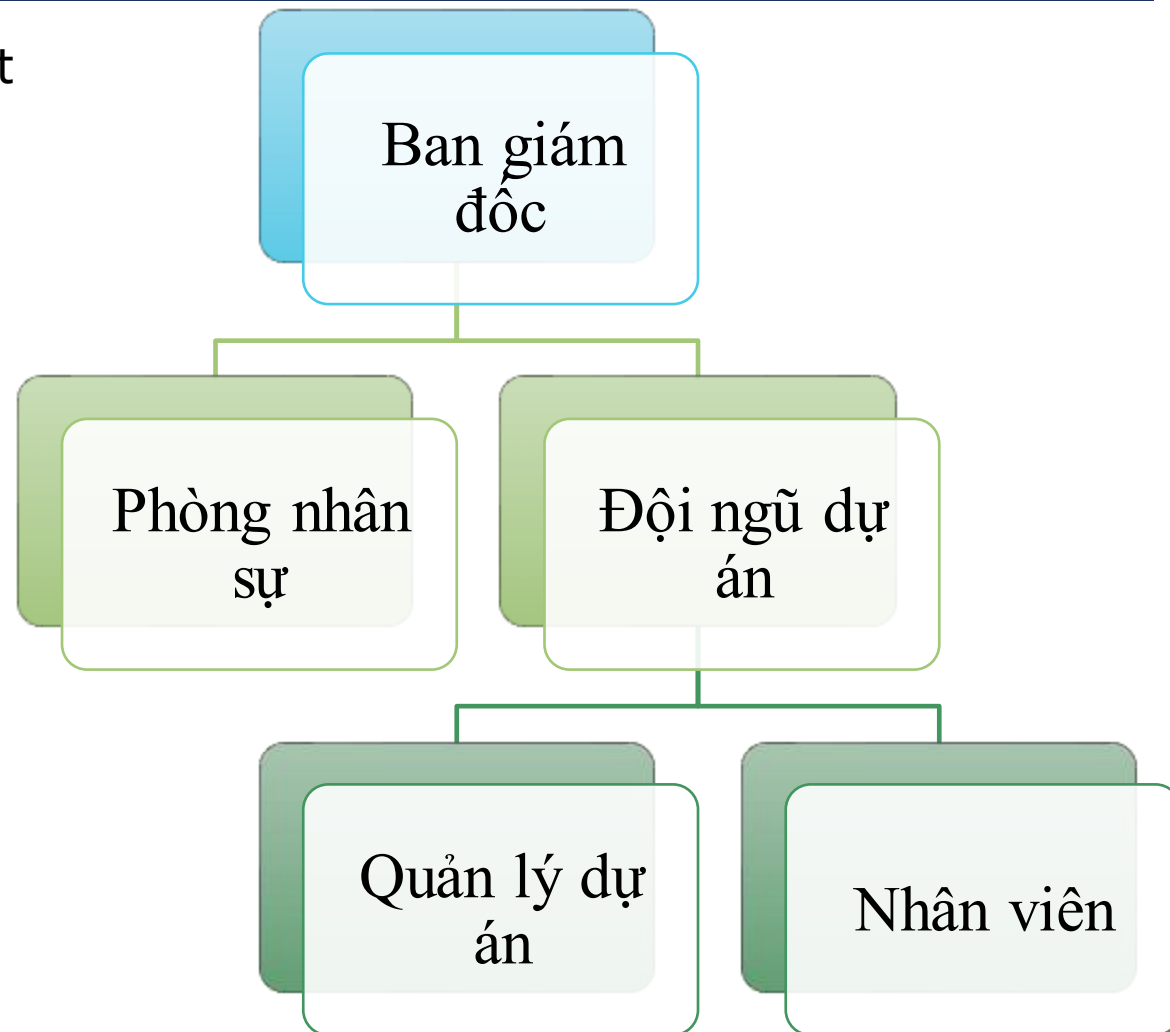
# KIẾN TRÚC QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ



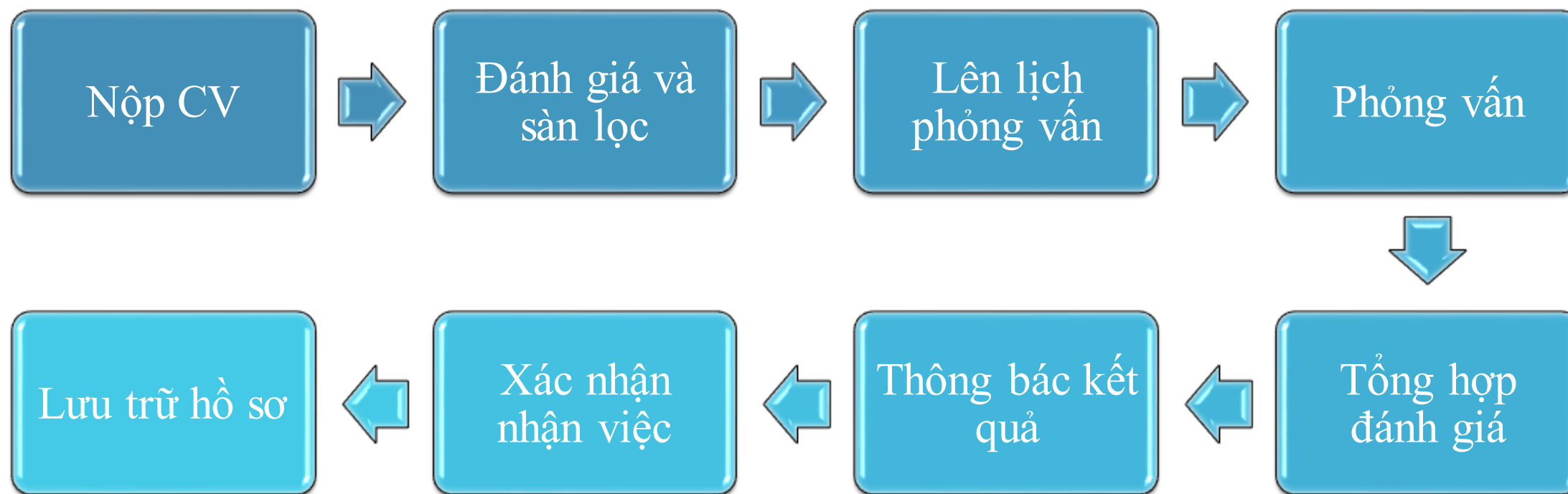
# PHÒNG VẤN TUYỂN DỤNG

**Mục tiêu:** Đảm bảo quá trình tuyển dụng minh bạch, tiết kiệm thời gian, chọn đúng ứng viên phù hợp với yêu cầu công việc và văn hóa công ty.

**Các bên tham gia chính:** Ứng viên, Phòng Nhân sự (HR), Quản lý dự án (QLDA).

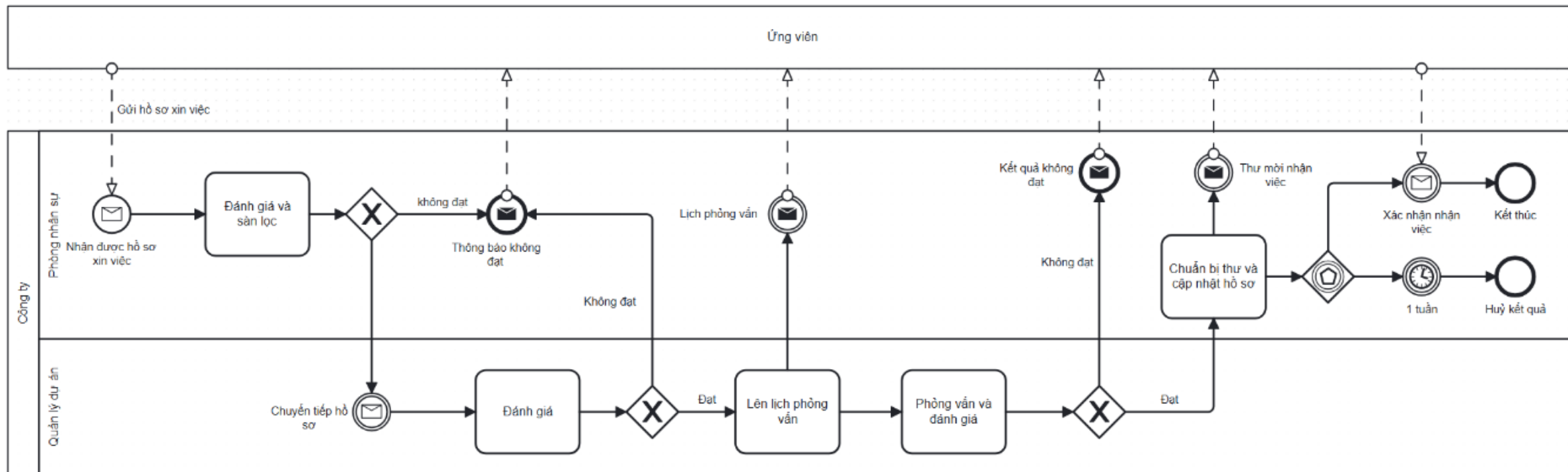


# PHỎNG VẤN TUYỂN DỤNG





# PHỎNG VẤN TUYỂN DỤNG



## Luồng hoạt động chính:

1. Ứng viên nộp CV.
2. HR sàng lọc vòng 1.
3. QLDA đánh giá chuyên môn & duyệt.
4. Tổ chức 2 vòng phỏng vấn (HR & QLDA).
5. Tổng hợp đánh giá & gửi thư mời nhận việc.

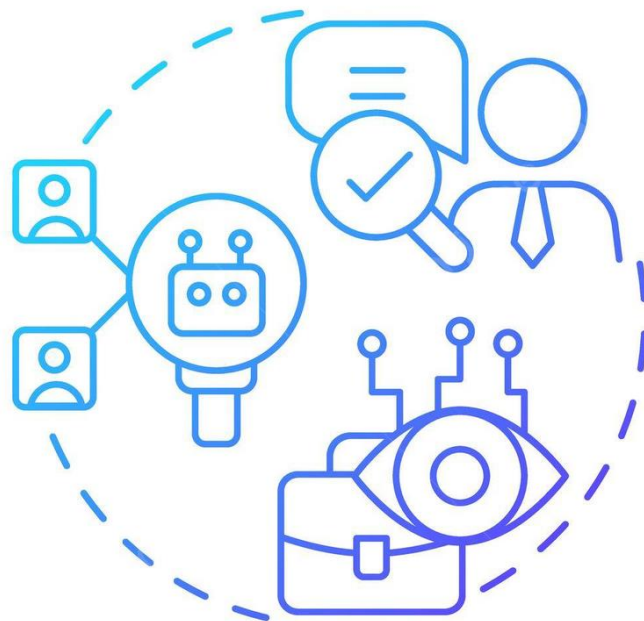
## Vấn đề & Số liệu:

- **Hiệu suất thời gian:** Chỉ đạt ~58%.
- **Thời gian chờ:** Chiếm 42% tổng thời gian (4/9.5 ngày), chủ yếu ở khâu chờ duyệt hồ sơ và chờ phản hồi.
- **Lãng phí nổi bật:** Chờ đợi (Waiting), Sai sót (Defects) do sàng lọc chưa kỹ hoặc mô tả công việc không chính xác.
- **Chất lượng:** Khoảng 30% hồ sơ bị loại do không hợp lệ.

# CẢI TIẾN CHO QUY TRÌNH TUYỂN DỤNG

**Chuẩn hóa:** Xây dựng mẫu mô tả công việc (JD) và CV chuẩn để tăng chất lượng đầu vào, giảm hồ sơ không phù hợp.

**Công nghệ:** Triển khai Hệ thống Quản trị CV (Applicant Tracking System) để lưu trữ, sàng lọc và theo dõi hồ sơ một cách khoa học.



HIRING PROCESS

**Tự động hóa:** Tự động gửi email thông báo kết quả các vòng cho ứng viên để tăng tính chuyên nghiệp và giảm thời gian chờ.

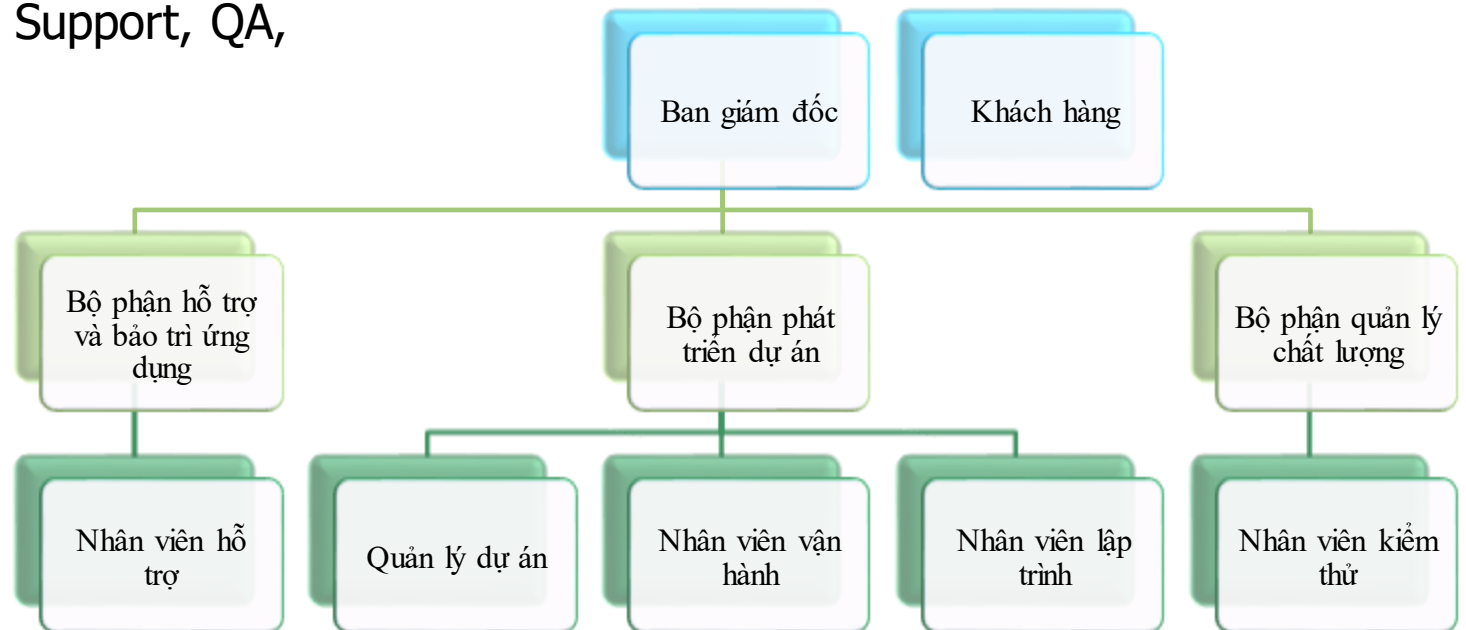




# PHÂN TÍCH QUY TRÌNH CẬP NHẬT & BẢO TRÌ

**Mục tiêu:** Đảm bảo hệ thống của khách hàng luôn hoạt động ổn định, an toàn thông qua việc triển khai các bản cập nhật, vá lỗi.

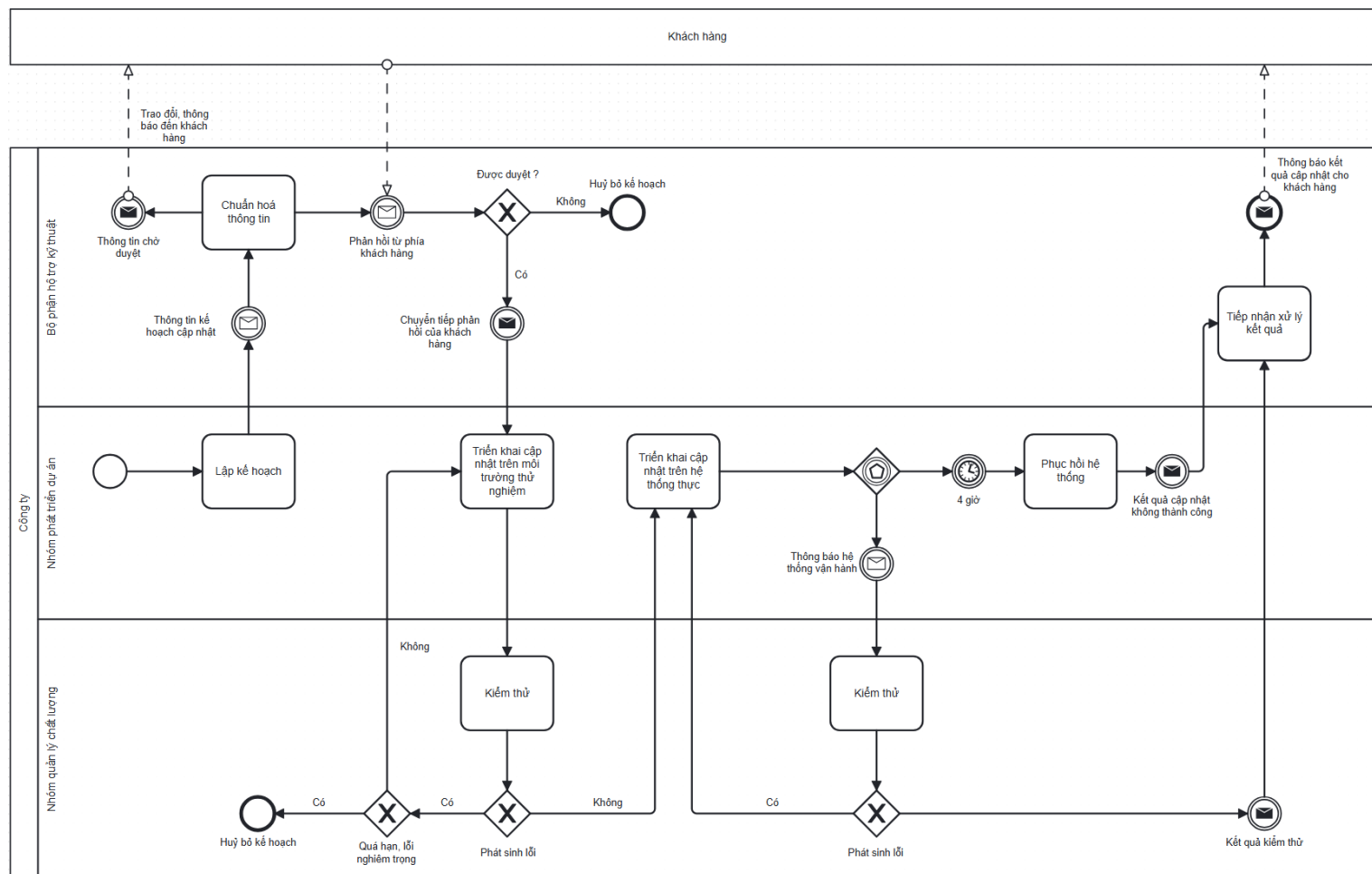
**Các bên tham gia chính:** Ops/DevOps, Support, QA, Khách hàng.



# PHÂN TÍCH QUY TRÌNH CẬP NHẬT & BẢO TRÌ

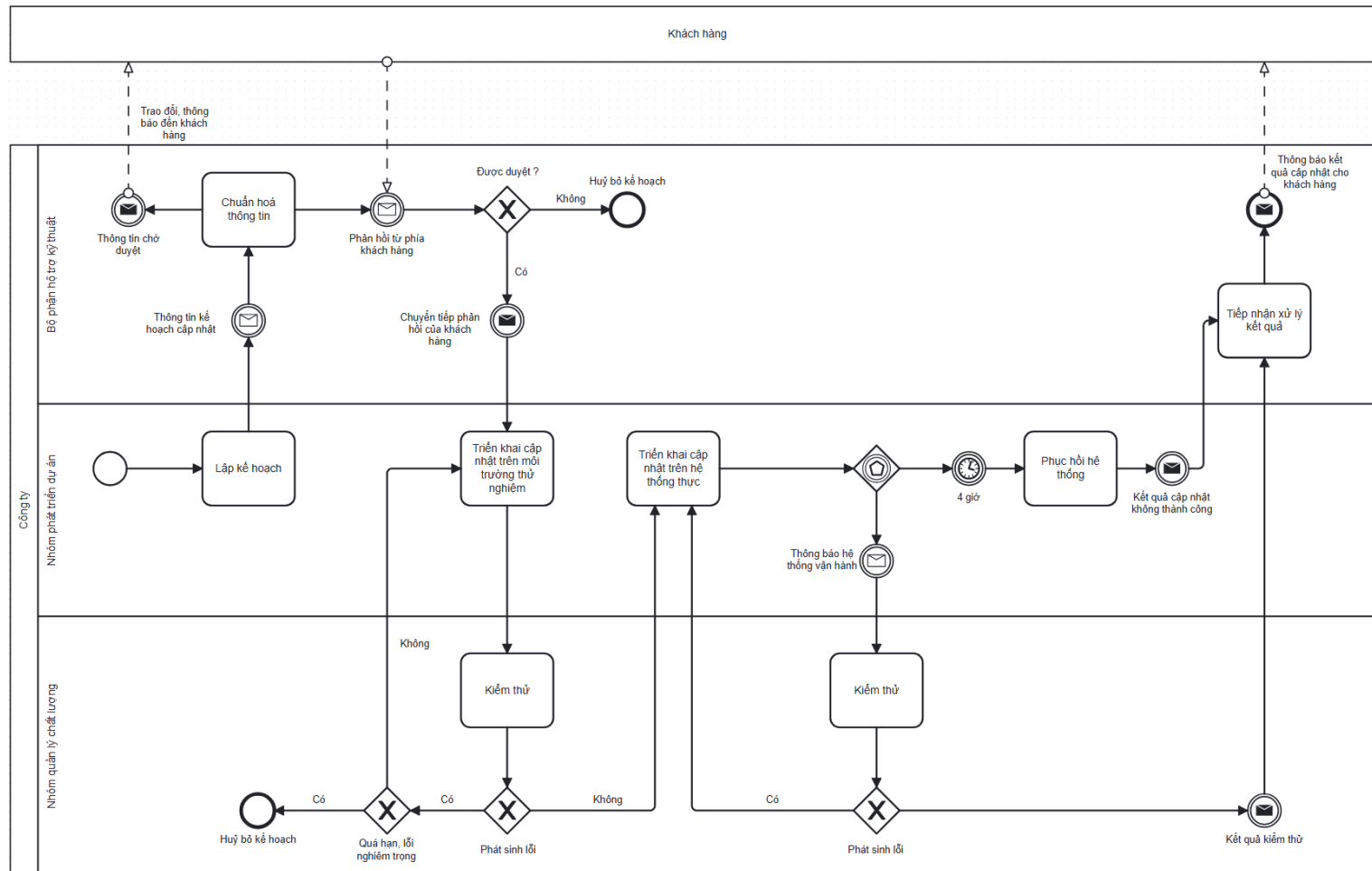


# PHÂN TÍCH QUY TRÌNH CẬP NHẬT & BẢO TRÌ



**Luồng hoạt động chính:**  
Lập kế hoạch & Thông báo khách hàng.  
Triển khai trên môi trường thử nghiệm & Kiểm thử.  
Triển khai trên hệ thống thực.  
Thông báo hoàn thành.

# PHÂN TÍCH QUY TRÌNH CẬP NHẬT & BẢO TRÌ

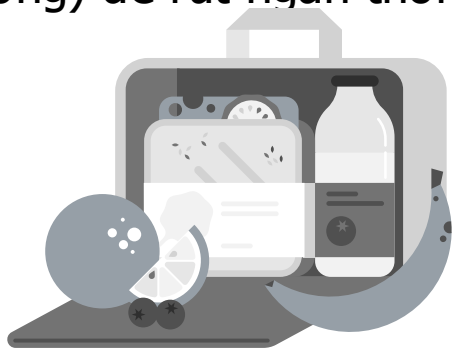


## Vấn đề & Số liệu:

- Hiệu suất thời gian:** Rất thấp, chỉ **20%**.
- Thời gian chờ:** Chiếm **80%** (51h chờ / 63.75h tổng), chủ yếu là **chờ khách hàng duyệt kế hoạch (48 giờ)**.
- Lãng phí nổi bật:** Chờ đợi (Waiting) phê duyệt từ khách hàng, Sai sót (Defects) sau triển khai.
- Chất lượng:** Tỷ lệ lỗi sau triển khai là 5%.

# ĐỀ XUẤT CẢI TIẾN CHO QUY TRÌNH CẬP NHẬT & BẢO TRÌ

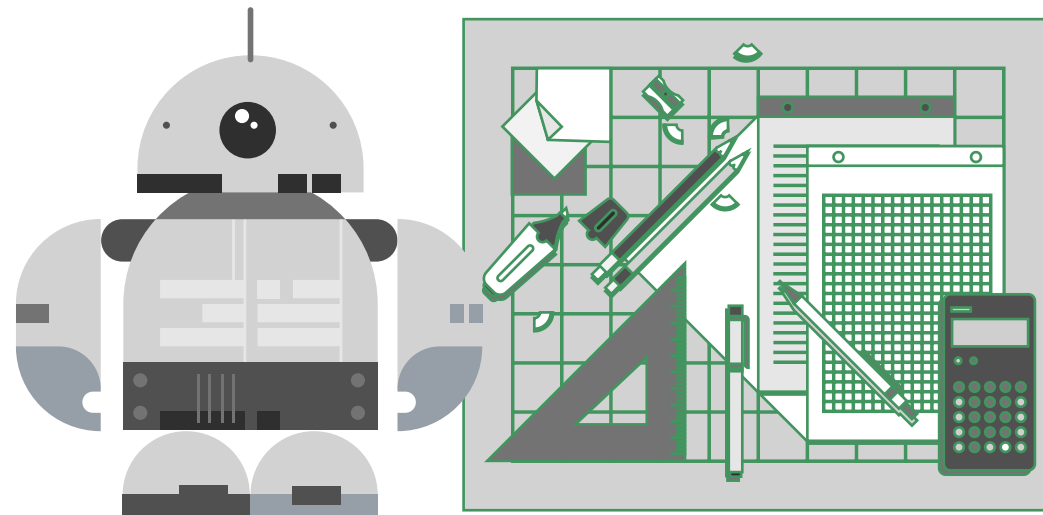
**Tối ưu quy trình:** Thiết lập quy trình phê duyệt linh hoạt hơn với khách hàng, phân loại các cập nhật (khẩn cấp, thông thường) để rút ngắn thời gian chờ.



**Công nghệ:** Cải thiện công cụ triển khai tự động hóa để giảm lỗi thủ công và rút ngắn thời gian gián đoạn hệ thống.

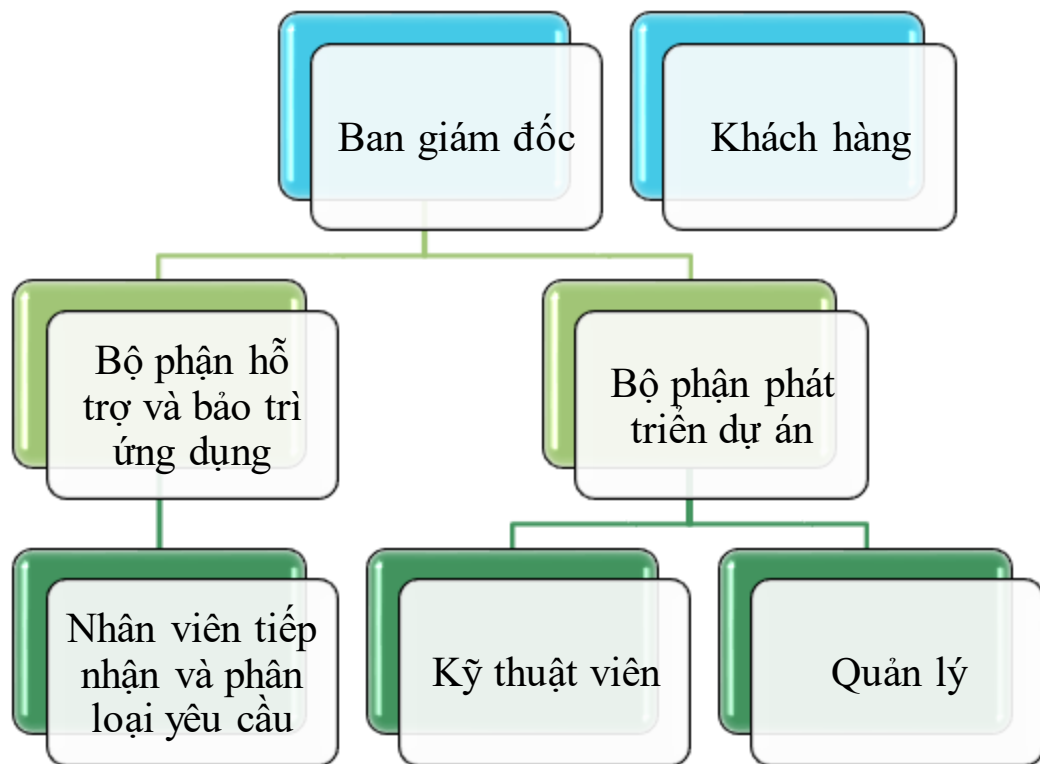


**Nâng cao chất lượng:** Tăng cường kiểm thử tự động (automated testing) trên môi trường thử nghiệm để phát hiện lỗi trước khi triển khai.



# PHÁT TRIỂN TÍNH NĂNG ỨNG DỤNG

- Mục tiêu:** Phát triển và triển khai tính năng mới một cách có hệ thống, đáp ứng đúng yêu cầu khách hàng và đảm bảo chất lượng.
- Các bên tham gia chính:** BA/Product Owner, Nhóm phát triển (Dev), Nhóm quản lý chất lượng (QA), DevOps.





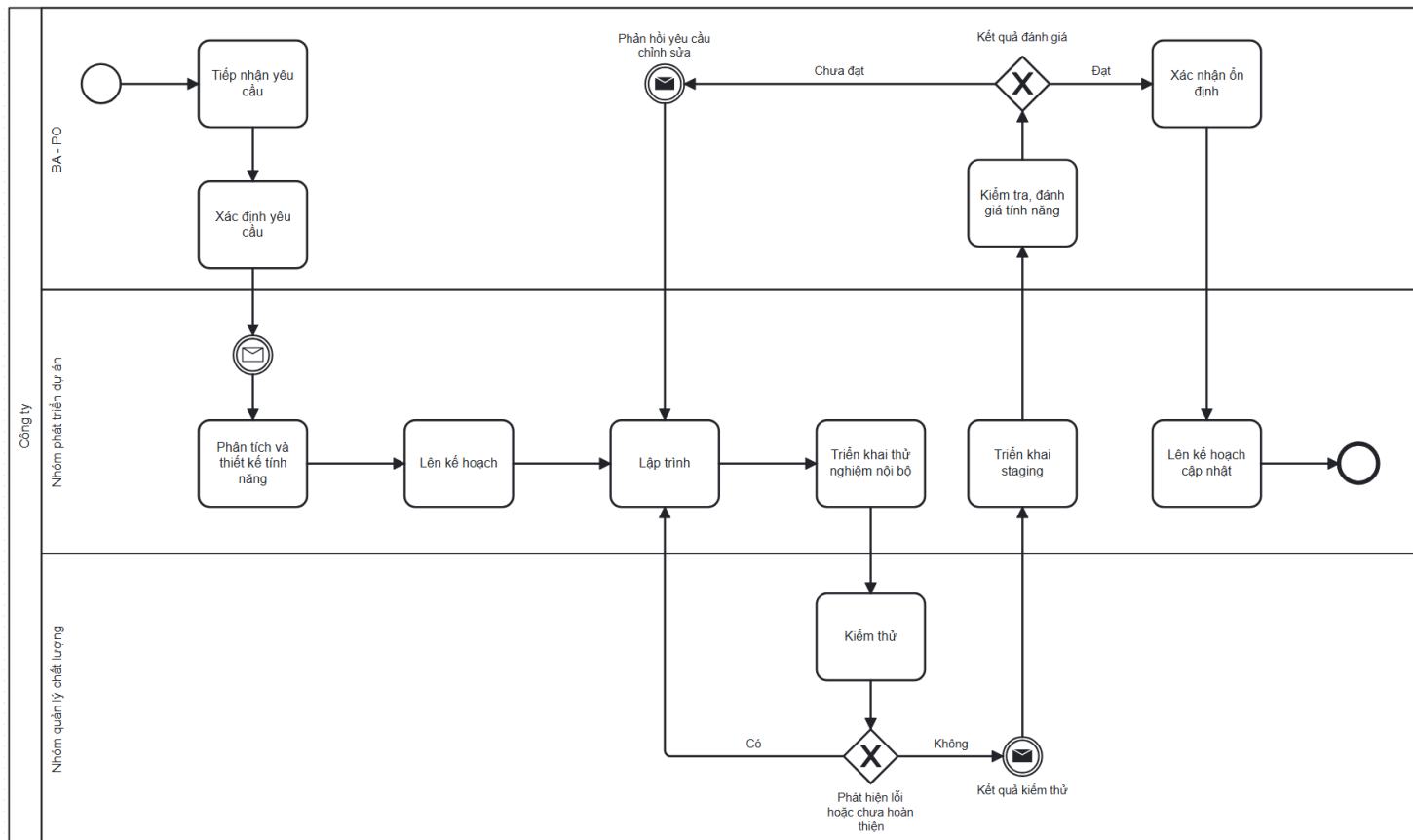
# PHÁT TRIỂN TÍNH NĂNG ỨNG DỤNG



# PHÁT TRIỂN TÍNH NĂNG ỨNG DỤNG

## Luồng hoạt động chính:

1. BA/PO tiếp nhận & phân tích yêu cầu.
2. Đội Dev thiết kế giải pháp & lập trình.
3. QA thực hiện kiểm thử tích hợp & hồi quy.
4. Review nội bộ & chỉnh sửa theo phản hồi.
5. Triển khai lên các môi trường.



## Vấn đề & Số liệu:

- Hiệu suất thời gian:** Đạt ~61%.
- Thời gian chờ:** Chiếm gần 40% (6/15.5 ngày), chủ yếu là chờ phản hồi từ PO và chờ QA kiểm thử.
- Lãng phí nổi bật:** Chờ đợi (Waiting), Sai sót (Defects) do lỗi thiết kế/code, dẫn đến phải làm lại.
- Chất lượng:** Vẫn còn 10% tỷ lệ phát sinh lỗi sau triển khai, 20% tính năng bị trễ deadline.

# CẢI TIẾN CHO QUY TRÌNH PHÁT TRIỂN TÍNH NĂNG ỨNG DỤNG

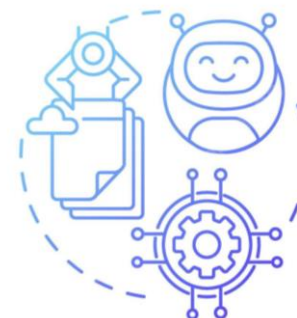
**Nâng cao chất lượng:** Tăng cường phạm vi kiểm thử (test coverage) và thực hiện **code review chéo** để phát hiện lỗi sớm.



**Tự động hóa:** Đẩy mạnh **kiểm thử tự động (Automation Test)** và triển khai **CI/CD** để giảm thời gian và sai sót thủ công.



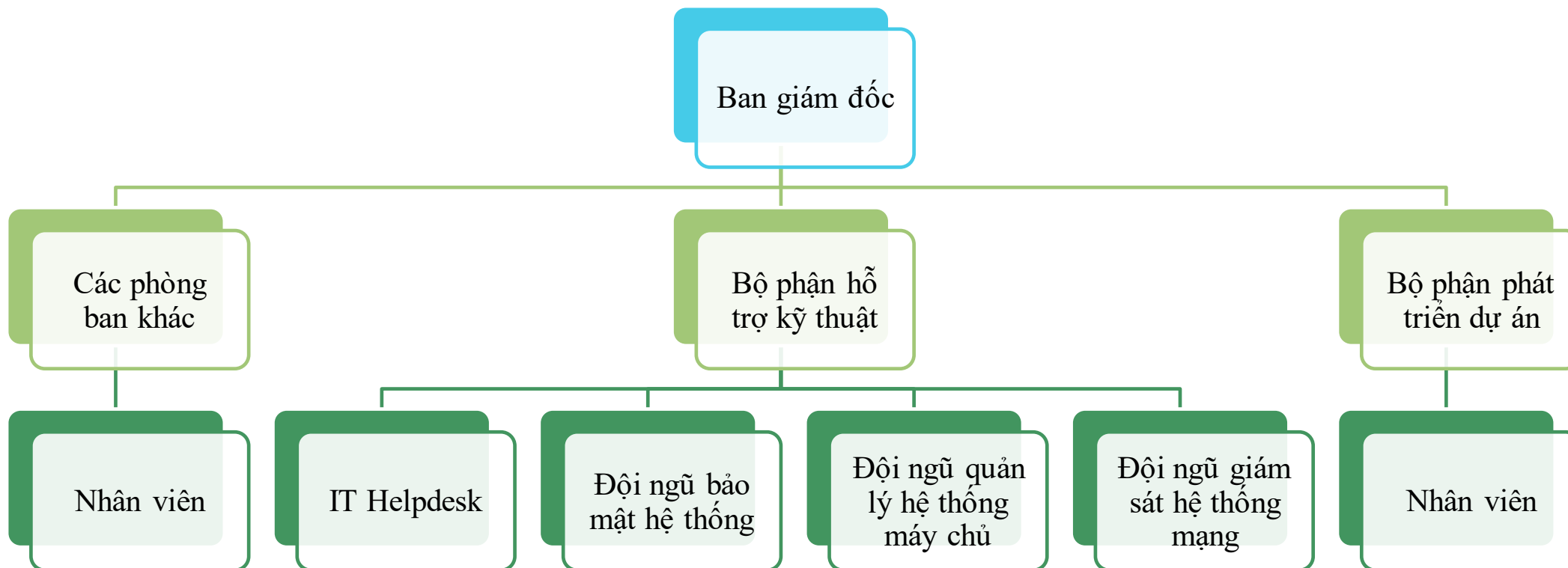
**Tối ưu quy trình:** Quản lý Sprint chặt chẽ hơn, áp dụng Agile/Scrum linh hoạt để tăng cường giao tiếp và nhận phản hồi sớm.



# GIẢI QUYẾT SỰ CỐ KỸ THUẬT IT

•**Mục tiêu:** Khôi phục hoạt động dịch vụ bình thường cho người dùng nội bộ nhanh nhất có thể, giảm thiểu tác động tiêu cực.

•**Các bên tham gia chính:** Người dùng, IT Helpdesk (Cấp 1), IT Specialist (Cấp 2, 3).



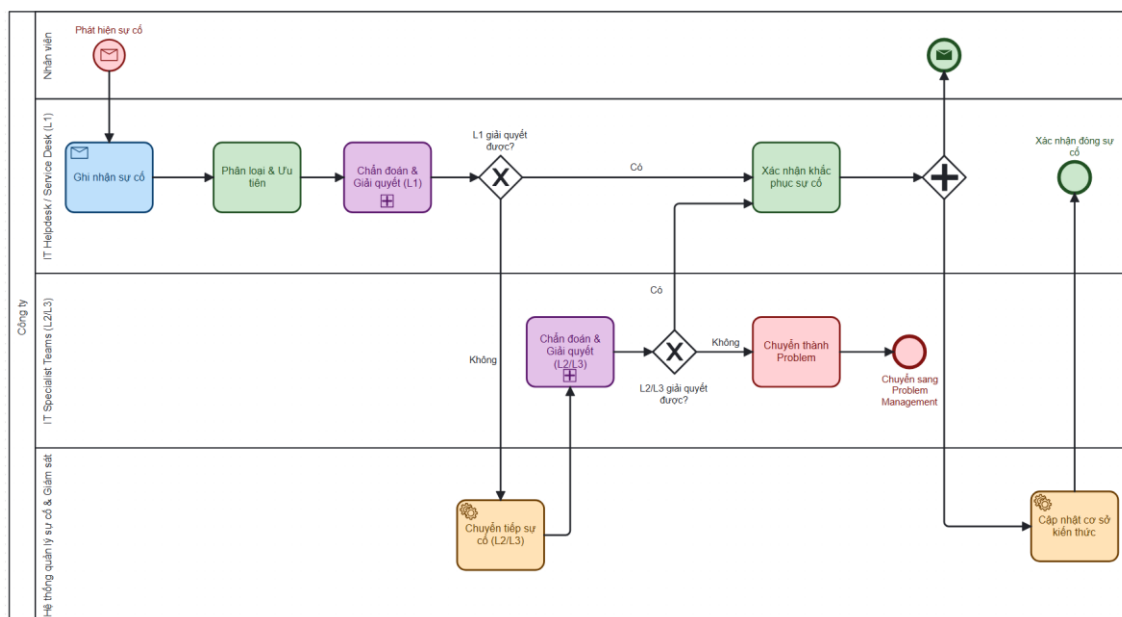
# GIẢI QUYẾT SỰ CỐ KỸ THUẬT IT

•**Mục tiêu:** Khôi phục hoạt động dịch vụ bình thường cho người dùng nội bộ nhanh nhất có thể, giảm thiểu tác động tiêu cực.

•**Các bên tham gia chính:** Người dùng, IT Helpdesk (Cấp 1), IT Specialist (Cấp 2, 3).



# GIẢI QUYẾT SỰ CỐ KỸ THUẬT IT

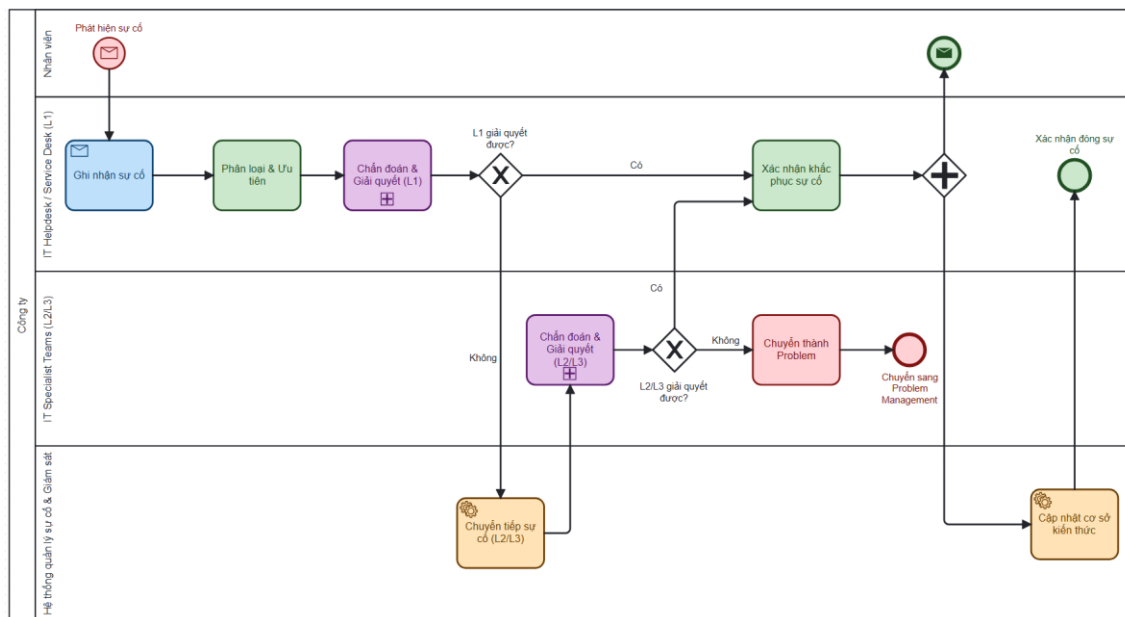


## ■ Luồng hoạt động chính:

1. Người dùng báo cáo sự cố.
2. Helpdesk (L1) ghi nhận, phân loại và cố gắng giải quyết.
3. Nếu không được, chuyển tiếp (escalate) cho Specialist (L2/L3).
4. Specialist chẩn đoán sâu và khắc phục.
5. Xác nhận lại với người dùng và đóng ticket.



# GIẢI QUYẾT SỰ CỐ KỸ THUẬT IT



## Vấn đề & Số liệu:

- **Hiệu suất thời gian:** Đạt ~59%.
- **Thời gian chờ:** Chiếm hơn **40%** tổng thời gian, chủ yếu chờ được phân công và chờ phản hồi.
- **Lãng phí nổi bật:** Chờ đợi (Hold), Luân chuyển (Move) do ticket bị "đá qua đá lại" giữa các đội.
- **Chất lượng:** Tỷ lệ giải quyết ở Cấp 1 (FCR) chỉ đạt **65%**. Tỷ lệ sự cố tái diễn là **8%**.

# ĐỀ XUẤT CẢI TIẾN CHO QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT SỰ CỐ IT

**Nâng cao năng lực:** Tăng cường đào tạo cho đội ngũ Helpdesk (L1) và xây dựng **Cơ sở dữ liệu kiến thức (Knowledge Base)** chất lượng để nâng cao tỷ lệ FCR.



**Công nghệ:** Tự động hóa việc phân loại và chuyển tiếp ticket dựa trên quy tắc đã định sẵn để giảm thời gian chờ.



**Tối ưu quy trình:** Tăng cường quy trình **Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ (RCA)** cho các sự cố lặp lại để giảm tỷ lệ tái diễn.



**XIN  
CẢM  
ƠN**