



TRUNG TÂM HỆ THỐNG THÔNG TIN

QUY TRÌNH QUẢN LÝ TASK & BUG TRÊN FPROJECT

<i>Version</i>	2.0
<i>Ngày update</i>	13/01/2023
<i>Ngày hiệu lực</i>	

QUẢN LÝ THAY ĐỔI

Version	Ngày	Nội dung Update
V 1.0	23/01/2018	- Tạo mới Quy trình Quản lý Task & Bug trên FProject.
V1.1	08/08/2018	- EstimatedTime <=24h - Log Time - SpentTime: số giờ thực hiện Task/Bug. - Thêm Field Department: để linh hoạt điều chuyển nhân sự tham gia các dự án vẫn tính được KPI cho nhân sự của Phòng.
V1.2	02/11/2018	- Update Quy trình Quản lý Bug
V1.3	02/04/2019	- Update Quy trình Quản lý Task, Bug để tính KPI online. + Quy trình bug, cho phép QC verify bug có Status = Confirmed (nhân sự đang fix-bug nghỉ việc) - Một số rule liên quan KPI
V1.4	11/04/2019	- Update Quy trình Quản lý Bug. Chỉnh sửa trường hợp SUGGEST - Update thông tin của phần chú ý cuối trang
V1.5	22/07/2019	- Bổ sung rule Complexity >6 phải comment giải trình - Author có thể verify - Task OT: nếu author = Assignee thì role Manager mới có quyền Verify
V1.6	11/12/2019	- Update Quy trình Quản lý Bug. Chỉnh sửa trường hợp SUGGEST, WONT'FIX, Không đồng ý với Severity, QC đóng bug pending - Bổ sung workflow của task/bug trên fproject
V2.0	13/01/2023	- Update Quy trình Quản lý Task. Bổ sung field Task Process, Type of work - Update Quy trình Quản lý Bug/Defect. Bổ sung các field: Defect Type, Effect, OT Bug, Rejected Number. Quy định đặt tiêu đề Bug. - Bổ sung Quy trình Quản lý Defect.

MỤC LỤC



I.	Mục đích và Phạm vi áp dụng:	4
1.	Mục đích:	4
2.	Phạm vi áp dụng:	4
3.	Định nghĩa thuật ngữ, từ viết tắt:	4
II.	STATUS WORKFLOW CỦA TASK, BUG TRÊN FPROJECT:	5
III.	QUY TRÌNH QUẢN LÝ TASK TRÊN FPROJECT:	6
1.	Lưu đồ	6
2.	Diễn giải các bước thực hiện:	7
IV.	QUY TRÌNH QUẢN LÝ BUG TRÊN FPROJECT:	11
1.	Lưu đồ:	11
2.	Diễn giải các bước thực hiện:	12
V.	QUY TRÌNH QUẢN LÝ DEFECT TRÊN FPROJECT:	17
1.	Lưu đồ:	17
2.	Diễn giải các bước thực hiện:	18
VI.	Cách tính Severity (Độ nghiêm trọng của Bug):	20
VII.	Cách tính Severity (Độ nghiêm trọng của Bug):	22
VIII.	KPI online cho Nhân viên:	23
1.	Hiển thị bộ lọc KPI	23
2.	Thông báo confirm KPI	23
3.	Hiển thị chi tiết điểm KPI tháng hiện tại của nhân viên.	23
IX.	Một số thông tin cần lưu ý liên quan đến KPI:	24
1.	Tracker = Task:	24
2.	Tracker = Bug:	25

I. Mục đích và Phạm vi áp dụng:

1. Mục đích:

Quy trình thực hiện Task & Bug nhằm mục đích hướng dẫn các nhân sự, thành viên đội dự án quản lý và theo dõi tiến độ thực hiện công việc để đảm bảo công việc, dự án được triển khai đúng chất lượng và đúng tiến độ, và là cơ sở để tính KPI đánh giá năng suất, hiệu quả công việc của nhân sự.

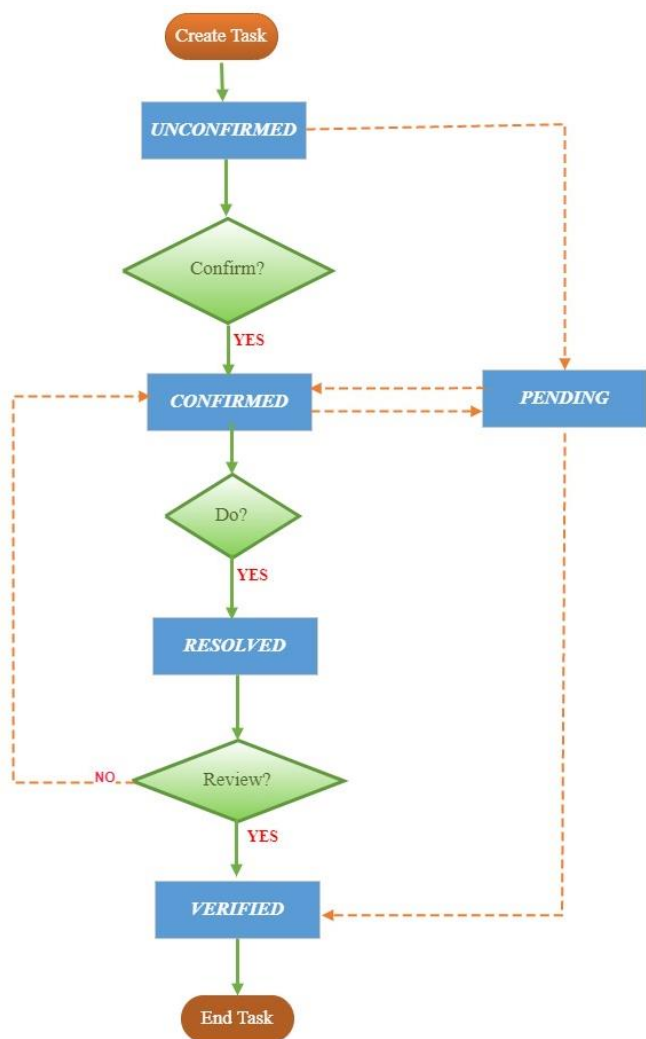
2. Phạm vi áp dụng:

Trung tâm Hệ thống thông tin ISC.

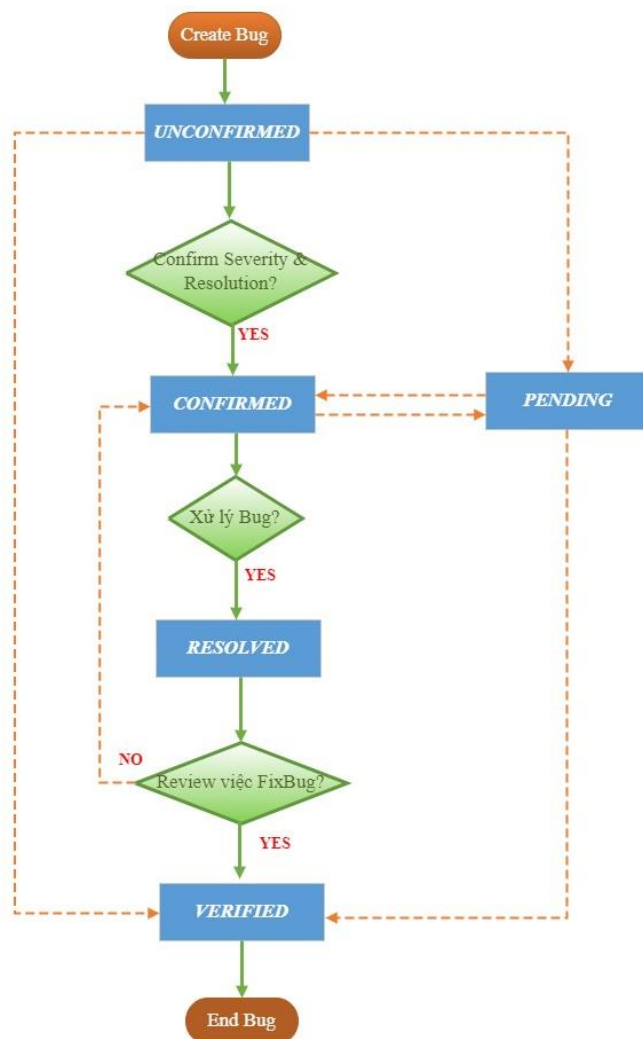
3. Định nghĩa thuật ngữ, từ viết tắt:

STT	Thuật ngữ	Định nghĩa
01	TP	Trưởng Phòng
02	PP	Phó Phòng
03	PM	Project manager
04	TL	Team leader
05	DEV	DEVELOper
06	BA	Business analyst
07	QA	Quality assurance
08	QC	Quality control / Tester
09	SYS ADMIN	System admin
10	SYS DEV	System DEVELOper

II. STATUS WORKFLOW CỦA TASK, BUG TRÊN FPROJECT:



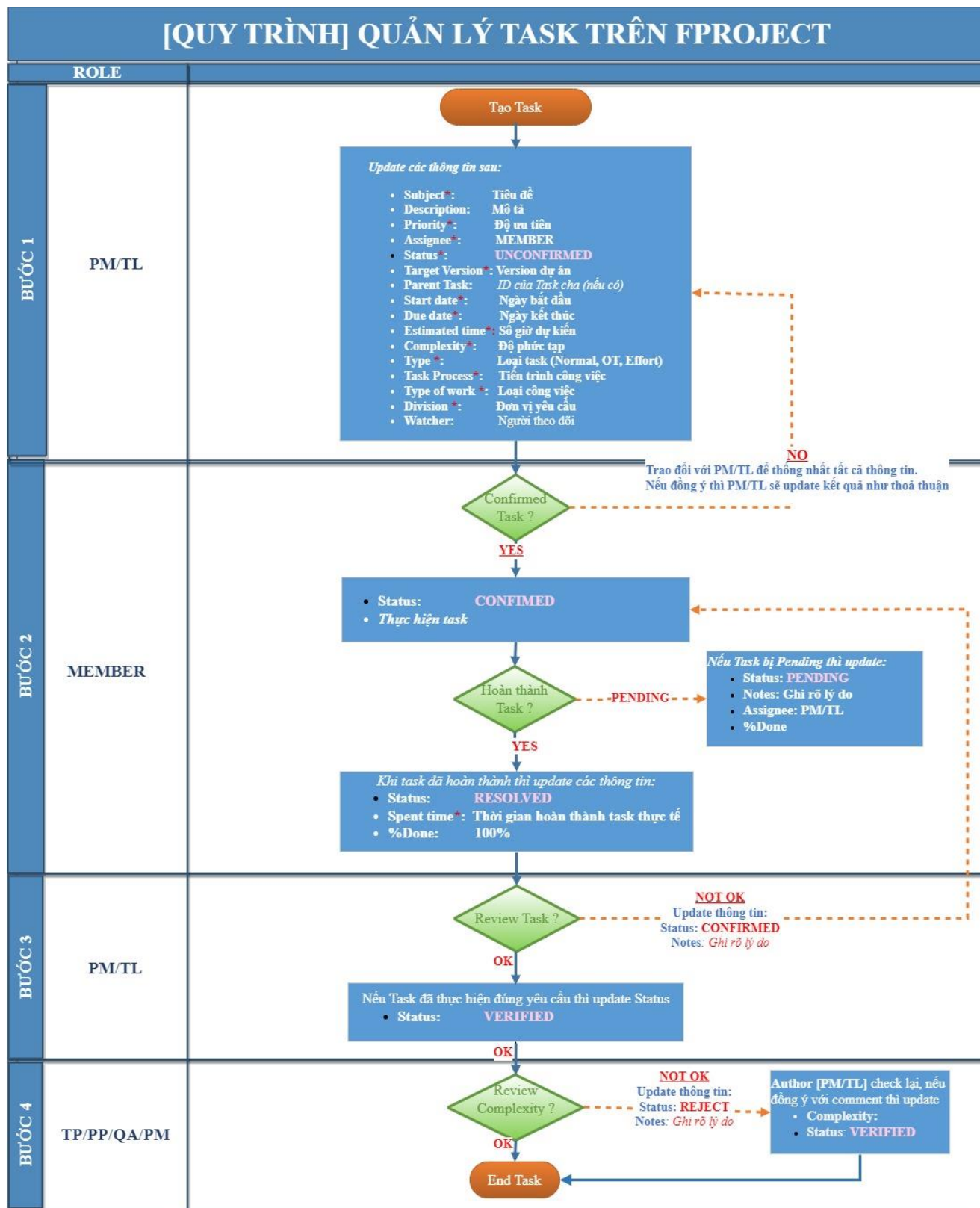
Workflow của Task



Workflow của Bug

III. QUY TRÌNH QUẢN LÝ TASK TRÊN FPROJECT:

1. Lưu đồ



2. Diễn giải các bước thực hiện:

Bước 1: [PM/TL] Tạo Task:

Cách đặt tên task: *[Platform nếu có] Loại công việc/Hành động + Nội dung task.*

VD: [IOS] Cập nhật giao diện tết

Review tài liệu SRS

Code chức năng đăng nhập

+ [PM/TL] Tạo Task trên FProject và update các thông tin sau:

STT	TÊN FIELD	MÔ TẢ
1	Tracker	Chọn tracker là Task.
2	Subject	Tiêu đề Task: <i>[Platform nếu có] Loại công việc/Hành động + Nội dung task.</i> VD: Review tài liệu URD
3	Description	Mô tả thêm về Task để Member thực hiện
4	Assignee	Người được phân công thực hiện Task
5	Status	Default: UNCONFIRMED
6	Start date	Ngày bắt đầu thực hiện Task
7	Due date	Ngày kết thúc Task
8	Target Version	Version hiện tại của dự án
9	Estimated Time	Thời gian dự kiến thực hiện Task (tính theo giờ và bắt buộc tạo task <=40h)
10	Complexity	Độ phức tạp của Task (có giá trị từ 1 – 10, <u>xem chi tiết cách tính Complexity</u>). Chú ý: Task có Complexity >6 thì cần nhập nguyên nhân tại sao chọn complexity như vậy vào field Review Complexity.
11	Priority	Độ ưu tiên của Task (giá trị mặc định là Normal)
12	Parent Task	ID của Task cha (nếu có)
13	Type	1/ Normal: Task làm trong giờ hành chính, 1 ngày tối đa 8h. 2/ OT: Task làm ngoài giờ hành chính. 3/ Effort: Task nỗ lực:

		<p><i>Ví dụ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> + Nếu PM/TL tạo task A 8h nhưng Member chỉ thực hiện <8h thì Member nhập SpentTime = thời gian thực tế hoàn thành Task. + Và có thể yêu cầu PM/TL tạo thêm 1 task mới có Type=Effort, (EstimatedTime = 8 – SpentTime đã log). <p>Chú ý: Task OT, nếu Author = Assignee thì role Manager mới có quyền Verify Task</p>
14	Task Process	<p>Tiến trình công việc:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Audit: Các task liên quan audit của QA - Coding: các task coding - Design: các task thiết kế - Deployment: Các task Deploy - Hot fix: Các lỗi hệ thống (lỗi code, database, network, lỗi từ hệ thống khác...) cần fix gấp - Hot request: Các yêu cầu PO cần thực hiện gấp (yêu cầu từ BDH, BGD....) - Intergration test: Các task liên quan Intergration test - Maintenance: các task vận hành (monitor hệ thống, hỗ trợ check lỗi cho người dùng cuối, hợp lấy yc các tính năng chưa xác định version, chỉnh sửa code/tính năng rất nhỏ). - Monitor: Các task liên quan monitor của QA - Non-Project: các task không thuộc dự án liên quan đào tạo, tham gia phong trào (đi học, seminar, team building, khám sức khỏe...) - Pen test: Các task Pen test - Project Management: các task quản lý dự án - Requirement Analysis: các task phân tích yêu cầu - R&D: các task research cho dự án - System test: Các task load test và stress test - UAT: Các task liên quan UAT - Unit test: các task Unit test <p>Audit, Monitor là tiến trình công việc của QA</p>
15	Type of work	<p>Loại công việc</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implement/Do: thực thi các công việc như làm project plan, Code, viết tài liệu, test ứng dụng, - Review: review tài liệu/sourcecode - Rework: công việc hoàn thành chưa đạt yêu cầu, cần thực hiện lại (update tài liệu, fixbug)
16	Division	<p>Đơn vị yêu cầu.</p> <p>Bắt buộc nhập với tracker là Task và Parent Task.</p>
17	Watcher	<p>Thành viên nhận được thông báo mail khi task được tạo hoặc update</p>

Bước 2:

2.1 Member xác nhận task:

✚ **Trường hợp 1:** Member **ĐỒNG Ý** với các thông tin được PM chọn (Type, Complexity, EstimatedTime, Start date – Due date,...) và đồng ý thực hiện Task thì cập nhật:

- Status: Chuyển trạng thái sang **CONFIRMED**.
- Bắt đầu thực hiện Task.

✚ **Trường hợp 2:** Member **KHÔNG ĐỒNG Ý** với các thông tin được PM chọn hoặc không đồng ý thực hiện.

- Member cần trao đổi với Author (PM/TL) để thống nhất tất cả thông tin. Nếu đồng ý thì Author (PM/TL) sẽ update kết quả như đã thỏa thuận.
- Sau khi Author update thì Member sẽ kiểm tra lại để Confirm Task.

2.2 Member hoàn thành Task

✚ **Trường hợp 1:** Nếu Member **đã hoàn thành** task thì cập nhật:

- Status: Chuyển trạng thái sang **RESOLVED**.
- SpentTime: Thời gian hoàn thành Task

(SpentTime <= EstimatedTime)

- %Done: 100%

✚ **Trường hợp 2:** Nếu Task bị **PENDING** thì cập nhật:

- Status: Chuyển trạng thái sang **PENDING**
- Assignee: Gán lại task cho PM/TL.
- Notes: Ghi rõ lý do vì sao không thể thực hiện Task.

Bước 3: Author [PM/TL] review việc thực hiện Task?

✚ **Trường hợp 1:** Nếu Task **hoàn thành đúng yêu cầu** thì cập nhật:

- Status: VERIFIED

✚ **Trường hợp 2:** Nếu Task không đạt yêu cầu thì cập nhật:

- Status: Chuyển sang trạng thái **CONFIRMED**.
- Notes: Ghi rõ lý do vì sao Task không đạt yêu cầu và hướng dẫn Member thực hiện lại Task.
- %Done: < 100%

Bước 4: Manager/QA/PM review Complexity?

✚ **Trường hợp 1:** Nếu Complexity không phù hợp thì cập nhật:

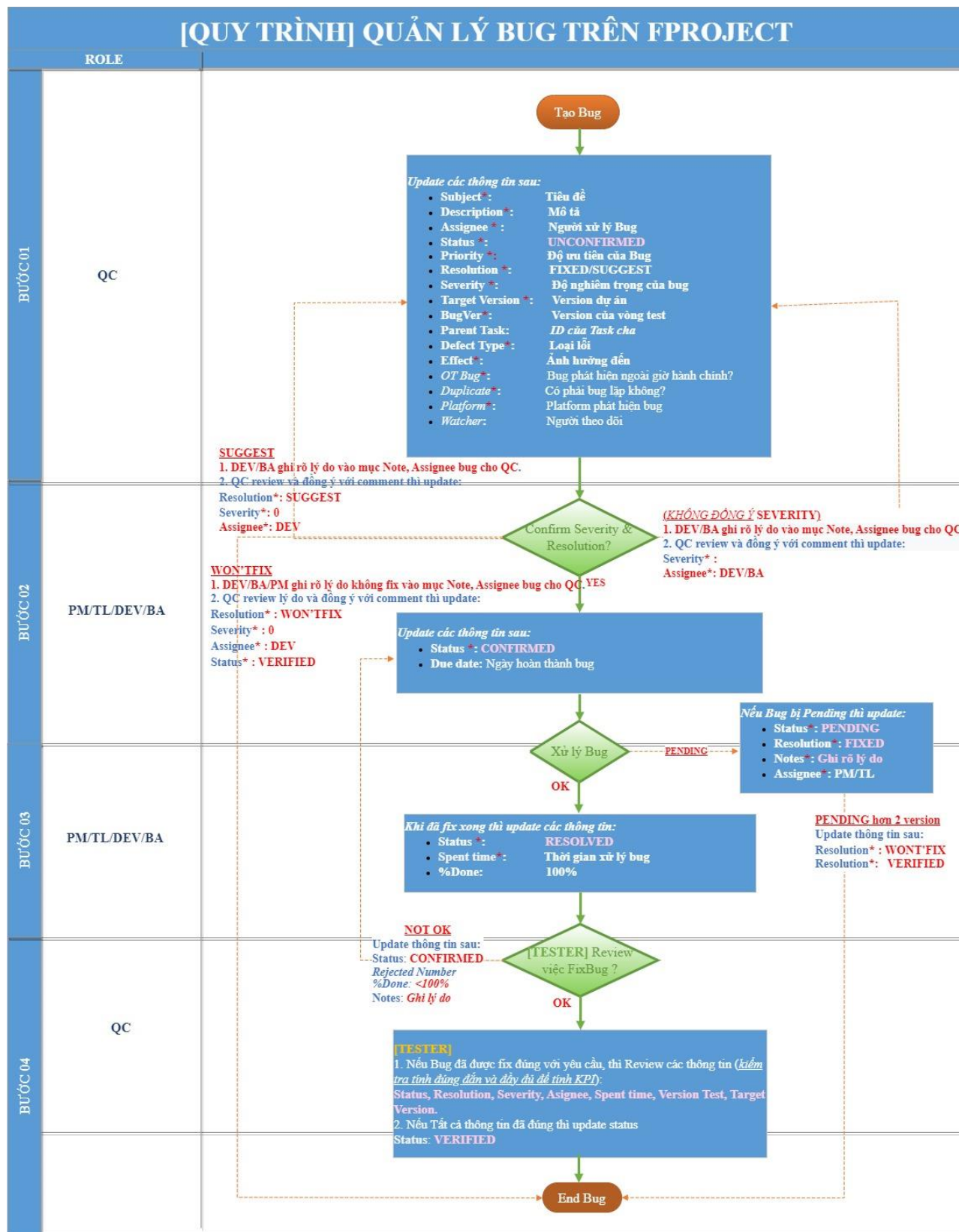
- Status: REJECT
- Notes: Ghi rõ lý do reject

- **Chú ý:** Author [PM/TL] cần review những task ở trạng thái REJECT. Tất cả task reject phải được verify trước thời điểm tính KPI, sau thời điểm tính KPI mới verify thì sẽ mất task.
 - Nếu Author đồng ý với comment thì update Complexity và chuyển status sang VERIFIED.
 - Nếu Author không đồng ý thì trao đổi lại với người REJECT, để thống nhất lại Complexity. Sau đó Author vào kiểm tra để Verified.
- ✚ **Trường hợp 2:** Nếu Complexity phù hợp thì không cần update – Kết thúc quy trình Task.

Chú ý: Đối với task cha version, hoặc Hot fix, Hot request cần Version Type tương ứng (Develop, Hot Fix, Hot Request)

IV. QUY TRÌNH QUẢN LÝ BUG TRÊN FPROJECT:

1. Lưu đồ:



2. Diễn giải các bước thực hiện:

Bước 1: QC tạo Bug

QC tạo Bug trên FProject và update các thông tin sau:

STT	TÊN FIELD	MÔ TẢ
1	Subject	<p>Tiêu đề Bug</p> <p>Nếu Bug phát sinh trên môi trường Production thì sau TC thêm chữ Pro</p> <p>TH1: Nếu bug chỉ phát sinh trên Web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TC_Tên chức năng: Mô tả ngắn gọn về bug • TC-Pro_Tên chức năng: Mô tả ngắn gọn về bug <p>TC_Đăng xuất: Ngắt kết nối mạng đăng xuất =>không có thông báo</p> <p>TC-Pro_Đăng xuất: Ngắt kết nối mạng đăng xuất =>không có thông báo</p> <p>TH2: Bug phát sinh trên 01 platform</p> <ul style="list-style-type: none"> • TC-Platform_Tên chức năng: Mô tả ngắn gọn về bug • TC-Pro-Platform_Tên chức năng: Mô tả ngắn gọn về bug <p>VD: TC-IOS_Đăng xuất: Ngắt kết nối mạng đăng xuất =>không có thông báo</p> <p>VD: TC-Pro-IOS_Đăng xuất: Ngắt kết nối mạng đăng xuất =>không có thông báo</p> <p>TH3: Bug phát sinh trên 02 hoặc nhiều platform</p> <ul style="list-style-type: none"> • TC-Platform1-Platform2...-Platform(n)_Tên chức năng: Mô tả ngắn gọn về bug • TC-Pro-Platform1-Platform2...-Platform(n)_Tên chức năng: Mô tả ngắn gọn về bug

		<p>VD: TC-IOS-Android_Đăng xuất: Ngắt kết nối mạng đăng xuất =>không có thông báo</p> <p>TC-Pro-IOS-Android_Đăng xuất: Ngắt kết nối mạng đăng xuất =>không có thông báo</p>
2	Description	Mô tả thêm về Bug
3	Assignee	<p>Gán cho Member thực hiện fix-bug.</p> <p>+ Nếu Function đó không xác định được Member nào thì Assignee cho PM/TL</p>
4	Status	Trạng thái ban đầu là UNCONFIRMED
5	Resolution	FIXED/SUGGEST
6	Severity	<p><u>Mức độ nghiêm trọng của Bug.</u></p> <p>+ WON'T FIX/SUGGEST = 0</p> <p>+ Low = 2</p> <p>+ Medium = 5</p> <p>+ Major = 10</p> <p>+ Critical = 20</p>
7	Target Version	Version của dự án
8	BugVer	Version hiện tại đang test
9	Parent Task	ID của Task cha
10	Defect Type	<p>Loại lỗi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data: lỗi về dữ liệu - Interface: lỗi giao diện, chính tả - Logic: lỗi logic nghiệp vụ - Requirement: phân tích nghiệp vụ và tài liệu mô tả chưa chính xác/chưa đầy đủ (các lỗi này gán BA) - Server: lỗi môi trường test - Other: Lỗi khác
11	Effect	<p>Ảnh hưởng đến</p> <ul style="list-style-type: none"> - Functionality: chức năng, nghiệp vụ - Performance: Hiệu suất hoạt động (Khả năng xử lý /phản hồi) - Security: an ninh/bảo mật - Serviceability: khả năng bảo trì - Usability: lỗi UI/UX

12	Duplicate	Có phải bug lặp không
13	Platform	Platform phát sinh bug <ul style="list-style-type: none"> - Android - iOS - Android, iOS - Web - Web, App
14	Watcher	Thành viên nhận được thông báo mail khi Bug được tạo hoặc update

Bước 2: DEV/BA/TL/PM confirm Severity và Resolution?

🔧 Trường hợp 1: Nếu xác nhận sẽ fix-bug/update lỗi tài liệu và đồng ý với Severity:

- Status: Chuyển trạng thái sang CONFIRMED.
- Due date: Ngày kết thúc fix-bug.
- Note: các tính năng cũ phát sinh bug thì resolution vẫn là FIXED

🔧 Trường hợp 2: Nếu xác nhận sẽ fix-bug/update lỗi tài liệu nhưng không đồng ý với Severity

- Cần update 2 thông tin sau
 - Note: Ghi rõ lý do không đồng ý
 - Assignee: QC
- QC review và đồng ý với lý do của DEV/BA/PM, thì QC sẽ update 2 thông tin:
 - Severity
 - Assignee: DEV/BA/TL/PM
- Sau khi QC update thì DEV sẽ kiểm tra lại để Confirm bug.

🔧 Trường hợp 3: Nếu DEV không đồng ý fix Bug (WON'TFIX)

- DEV tìm hiểu và thấy đây không phải là bug, không phải thay đổi chỉnh sửa gì thêm, thì DEV sẽ update 2 thông tin sau:
 - Note: Ghi rõ lý do không fix
 - Assignee: QC
- QC review và đồng ý với lý do của DEV, thì QC sẽ update các thông tin:
 - Status: Verified
 - Resolution: WON'T FIX
 - Assignee: DEV
 - Severity: 0

🔧 Trường hợp 4: Nếu DEV không đồng ý đây là Bug (SUGGEST)

- DEV tìm hiểu và thấy đây không phải là bug, đó là yêu cầu nhằm thay đổi UX/UI và chưa có trong đặc tả yêu cầu. Thì DEV sẽ update 2 thông tin sau:
 - Note: Ghi rõ lý do

- Assignee: QC
- QC review và đồng ý với lý do của DEV, thì QC sẽ update các thông tin:
 - Resolution: SUGGEST
 - Assignee: DEV
 - Severity: 0
- Sau khi QC đã update thì DEV sẽ kiểm tra lại để Confirm bug. Sau khi đã xử lý xong thì resolve bug (không cần logtime).
- Sau khi **Confirm bug SUGGEST** thì gửi lại Link cho PM/TL review xem có cần phải tạo task **SUGGEST** không:
 - + Nếu cần tạo Task **SUGGEST** thì PM/TL tạo Task: [ID của bug] Mô tả ngắn gọn về task.
 - + VD: [65555] Bổ sung nút đóng popup thông báo.

Bước 3: Member (DEV/BA/TL/PM) xử lý Bug?

+ Trường hợp 1: Nếu Member đã hoàn tất việc xử lý Bug thì cập nhật:

- Status: Chuyển trạng thái sang **RESOLVED**.
- SpentTime: Thời gian đã dùng để fix-bug (ĐVT là giờ).
- %Done: 100%.

+ Trường hợp 2: Nếu Bug bị PENDING (Member tạm thời chưa xử lý bug) thì cập nhật:

- Status: Chuyển trạng thái sang **PENDING**.
- Resolution: Chọn **FIXED**.
- Notes: Ghi rõ lý do vì sao bug bị pending.
- Target Version: Version tiếp theo sẽ phát triển
- Assignee: Chuyển lại Bug cho PM/TL.

Bước 4: QC review việc fix-bug và các thông tin của Bug?

+ Review tính đúng đắn và đầy đủ tất cả thông tin của Bug (đây là cơ sở để tính KPI):

- Status: RESOLVED
- Severity: Điểm độ phức tạp của Bug.
- Resolution: FIXED, SUGGEST.
- Assignee: Member thực hiện Bug.
- SpentTime : Tổng thời gian hoàn thành Bug (tính theo giờ).
- Target Version: Version dự án
- BugVer: Version của vòng test đã phát hiện ra bug

+ Nếu Bug đã được fix đúng yêu cầu, update đủ và đúng tất cả thông tin thì cập nhật:

- Status: Chuyển trạng thái sang **VERIFIED**.

✚ Nếu Bug chưa được fix đúng yêu cầu HOẶC chưa update đúng thông tin thì cập nhật:

- Status: Chuyển trạng thái sang **CONFIRMED**
- **Reject Number:** Chọn số lần bug bị reject tương ứng. Mỗi lần bug chuyển từ Resolved sang Confirmed là tăng thêm 1 lần (bắt đầu là 1).
- Notes: Ghi rõ lý do

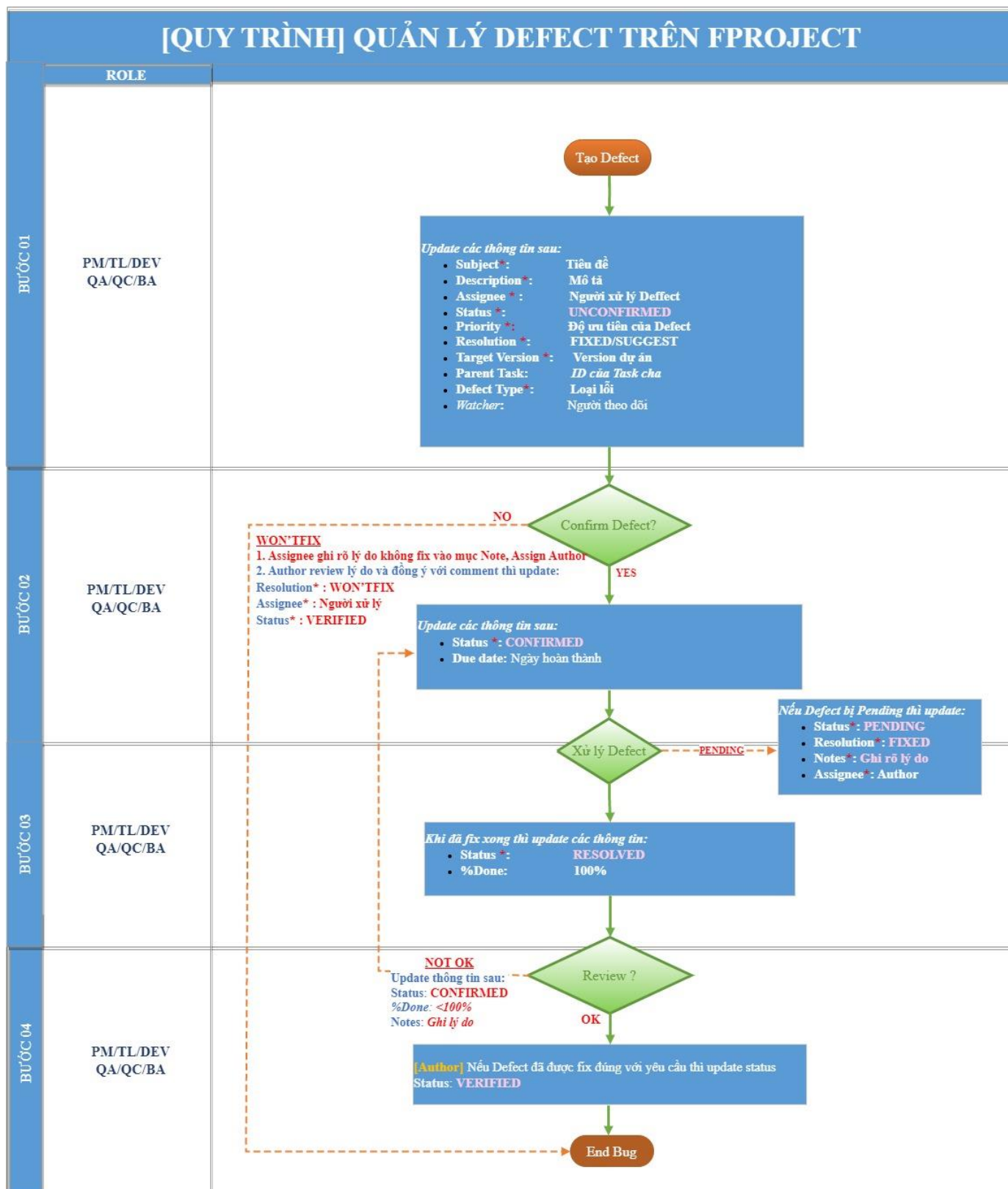
➤ **Chú ý: Nếu các bug Pending được tạo trước đó 02 version vẫn chưa được xử lý, QC sẽ đóng bắt buộc và QA dự án sẽ ghi nhận lại. QC cập nhật:**

- Status: Chuyển trạng thái sang **VERIFIED**.
- **Resolution:** **PENDING**

VD: Nếu bug được log ở v1.0, hiện tại là v1.3 nhưng vẫn chưa được xử lý. QC sẽ đóng bắt buộc.

V. QUY TRÌNH QUẢN LÝ DEFECT TRÊN FPROJECT:

1. Lưu đồ:



2. Diễn giải các bước thực hiện:

Defect là bug trong quá trình review tài liệu, source code dự án. Defect có thể tạo bởi PM/TL/DEV/QA/QC/BA. Defect không ảnh hưởng đến KPI. Author là người tạo defect.

Bước 1: Author tạo Defect

PM/TL/DEV/QA/QC/BA tạo Defect trên FProject và update các thông tin sau:

STT	TÊN FIELD	MÔ TẢ
1	Subject	<p>Tiêu đề Defect</p> <p>TH1: Defect khi review tài liệu</p> <ul style="list-style-type: none"> Tên tài liệu: Mô tả ngắn gọn về defect <p>VD: Tài liệu URD: nội chưa chính xác, còn thiếu thông tin</p> <p>TH2: Defect khi review code</p> <ul style="list-style-type: none"> Tên chức năng: Mô tả ngắn gọn về defect <p>VD: Đăng xuất: Đặt tên hàm chưa đúng quy định</p>
2	Description	Mô tả thêm về Defect
3	Assignee	Gán cho Member thực hiện
4	Status	Trạng thái ban đầu là UNCONFIRMED
5	Resolution	<p>FIXED/SUGGEST</p> <p>Chọn FIXED nếu đây là lỗi</p> <p>Chọn SUGGEST nếu đây là đề xuất để tối ưu hơn</p>
6	Target Version	Version của dự án
7	Start date	Ngày phát hiện defect
8	Due date	Ngày hoàn thành defect
9	Parent Task	ID của Task cha
10	Defect type	<p>Loại lỗi</p> <ul style="list-style-type: none"> Interface: lỗi giao diện, chính tả Logic: lỗi logic nghiệp vụ

		<ul style="list-style-type: none"> - Requirement: phân tích nghiệp vụ và tài liệu mô tả chưa chính xác/chưa đầy đủ (các lỗi này gán BA) - Syntax: Lỗi cú pháp còn được gọi là lỗi biên dịch. Nguyên nhân gây ra lỗi thường do lập trình viên viết sai cấu trúc của ngôn ngữ. Các lỗi thường mắc phải như thiếu ký tự, sử dụng sai định dạng ký tự, thiếu dấu kết thúc câu lệnh,... tất cả đều có thể gây ra lỗi cú pháp. Lỗi thuộc review code - Standards: lỗi liên quan coding convention. Lỗi thuộc review code - Other: Lỗi khác
11	Watcher	Thành viên nhận được thông báo mail khi Defect được tạo hoặc update

Bước 2: Assignee confirm Defect?

- ✚ Trường hợp 1: Nếu người được giao nhiệm vụ xác nhận sẽ thực hiện thì update:
 - Status: Chuyển trạng thái sang **CONFIRMED**
 - Due date: Ngày kết thúc.
- ✚ Trường hợp 2: Nếu người được giao nhiệm vụ không đồng ý thực hiện (WON'TFIX)
 - Người được giao nhiệm vụ tìm hiểu và thấy đây không phải là defect, không phải thay đổi chỉnh sửa gì thêm, thì sẽ update 2 thông tin sau:
 - Note: Ghi rõ lý do không fix
 - Assignee: gán lại cho Author (người tạo defect)
 - Author review và đồng ý với lý do của người được giao nhiệm vụ, thì sẽ update các thông tin:
 - Status: VERIFIED
 - Resolution: WON'T FIX
 - Assignee: người được giao nhiệm vụ

Bước 3: Member xử lý Defect?

- ✚ Trường hợp 1: Nếu Member đã hoàn tất việc xử lý Defect thì cập nhật:
 - Status: Chuyển trạng thái sang **RESOLVED**.
 - %Done: 100%.
 - File: Đính kèm tài liệu đã được update. Nếu là Defect khi review code thì không cần đính kèm file.
- ✚ Trường hợp 2: Nếu Defect bị PENDING (Member tạm thời chưa xử lý) thì cập nhật:
 - Status: Chuyển trạng thái sang **PENDING**.
 - Resolution: Chọn **FIXED**.

- Notes: Ghi rõ lý do vì sao defect bị pending.
- Target Version: Version tiếp theo sẽ phát triển
- Assignee: Chuyển lại Defect cho Author

Bước 4: Author review việc thực hiện và các thông tin của Defect?

✚ Nếu Defect đã được thực hiện đúng yêu cầu, update đủ và đúng tất cả thông tin thì cập nhật:

- Status: Chuyển trạng thái sang **VERIFIED**.

✚ Nếu Defect chưa được thực hiện đúng yêu cầu HOẶC chưa update đúng thông tin thì cập nhật:

- Status: Chuyển trạng thái sang **CONFIRMED**
- Notes: Ghi rõ lý do

VI. Cách tính Complexity (Độ phức tạp của Task):

Có điểm số từ 1 => 10

TIÊU CHÍ	COMPLEXITY	THỜI GIAN	TÁC ĐỘNG	QUAN TRỌNG	KHẨN CẤP
1	Easy	<8h	Tác động rất ít hoặc ko	Công việc ít quan trọng hoặc hỗ trợ nhỏ	Không khẩn cấp
2					
3					
4	Normal	8h-16h	Task khác, project khác	TP/PP yêu cầu, công việc dự án chính thức	Cần làm sớm
5					
6					
7	Complex	16h-24h	Đơn Vị khác, gián tiếp đến KH	BGĐ trực tiếp yêu cầu, quan tâm	Khẩn cấp, phải làm sớm
8					
9	Very Complex	>24h	Trực tiếp đến KH	BDH trực tiếp yêu cầu, rất quan tâm	Rất khẩn cấp, làm ngay
10					

Phạm vi ảnh hưởng hệ thống	COMPLEXITY
Ảnh hưởng 1 hệ thống	1
Ảnh hưởng 2 hệ thống	2

Phạm vi ảnh hưởng chức năng	COMPLEXITY
Ảnh hưởng 1 chức năng	1
Ảnh hưởng 2 chức năng	2

Ảnh hưởng 3 hệ thống	3	Ảnh hưởng 3 chức năng	3
Ảnh hưởng 4 hệ thống & KH	4	Ảnh hưởng 4 chức năng & KH	4
Ảnh hưởng 5 hệ thống & KH	5	Ảnh hưởng 5 chức năng & KH	5

COMPLEXITY	TASK	NOTE
3	Tham dự học, hội thảo, họp (<i>nghe nắm thông tin</i>)	Đúng, đủ thời gian và không có Bug
5	Tham dự họp (<i>trao đổi, phân tích yêu cầu, thu thập yêu cầu</i>)	

VII. Cách tính Severity (Độ nghiêm trọng của Bug):

SEVERITY	ĐIỂM	MÔ TẢ
Won't fix/ Suggest	0	<p>1. Won't fix: vì lý do nào đó Bug này không fixed.</p> <p>2. Suggest: Những góp ý về UI/UX: tăng thẩm mỹ, hay tính tiện dụng cho người dùng...</p>
Low – Mức độ thấp	- 2 điểm	<p>Lỗi giao diện xảy ra hầu như không ảnh hưởng gì đến chức năng, nhưng vẫn là lỗi và vẫn cần được sửa.</p> <p>Notes:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Chỉ tính lỗi giao diện khi có mô tả trong File URD và confirm giữa ISC và PO/ĐVYC. + Nếu không có confirm thì xem như cải tiến (không tính là lỗi)
Medium – Mức độ trung bình	- 5 điểm	Sản phẩm hoặc ứng dụng hoạt động không đáp ứng tiêu chí nhất định hoặc vẫn còn một số hành vi không mong muốn, tuy nhiên các chức năng khác của hệ thống không bị ảnh hưởng
Major – Mức độ cao	- 10 điểm	Chức năng chính của sản phẩm không hoạt động
Critical – Mức độ nghiêm trọng	- 20 điểm	Những lỗi nghiêm trọng khiến người dùng không thể sử dụng được ứng dụng như hệ thống sập, dữ liệu bị mất, ứng dụng không cài đặt được, crash app ...

VIII. KPI online cho Nhân viên:

Giao diện load mặc định chức năng KPI cho quyền NV.

Users KPI

Filters

Option KPI: **Report KPI**

Month KPI: **2018-12**

Apply Clear

Thông báo confirm KPI

TP/PP chưa confirm KPI ⇒ BGD chưa confirm KPI ⇒ 2018-12 của phòng SYS

Tên đăng nhập	Phòng Ban	Chức Danh	Tổng Điểm	Xếp Hạng	Tháng KPI	Active Bug	Tổng Số Task	Tổng Task Trước Hạn	Tổng Task Đúng Hạn	Tổng Task Trễ Hạn	Trọng Số Time	Điểm Time	Tổng Thời Gian Làm Task	Tổng Thời Gian Ước Tính	Tổng Thời Gian Làm Chuẩn	Trong
tuongng3	SYS	Dev 2	74	E	2018-12	Không bug	2	0	2	0	40.0	400	16.0	16.0	176	

1. Hiển thị bộ lọc KPI

- Option KPI, bao gồm 2 option: **Report KPI** và **Log KPI**
 - Report KPI: Có chức năng hiển thị điểm KPI **tháng hiện tại và tháng trước đó**.
 - Log KPI: Có chức năng hiển thị điểm KPI **các tháng đã được BGD confirm**, xuất excel, biểu đồ tổng điểm theo tháng.
- Month KPI: Lọc theo tháng KPI
 - Với option Report KPI: Chức năng lọc điểm theo tháng hiện tại hoặc tháng trước đó.
 - Với option LogKPI: Chức năng lọc điểm từng tháng và chức năng lọc điểm từ tháng đến tháng.

2. Thông báo confirm KPI

- Hiển thị tình trạng confirm KPI của phòng.

3. Hiển thị chi tiết điểm KPI tháng hiện tại của nhân viên.

IX. Một số thông tin cần lưu ý liên quan đến KPI:

1. Tracker = Task:

ROLE		MÔ TẢ & RULE
PM/TL (Author)	New Issue	<p><u>Tạo mới/Import task:</u></p> <p>1/ Task chỉ được tạo trễ nhất 1 ngày (trễ nhất là task của ngày hôm qua).</p> <p>2/ Riêng Task Thứ 6 hàng tuần, Thứ 2 tuần tiếp theo có thể tạo.</p> <p>3/ Task có Complexity >6 thì cần nhập nguyên nhân tại sao chọn complexity như vậy vào field Review Complexity.</p>
PM/TL (Author)	Edit Issue	<p>Khi Status = UNCONFIRMED, thì Author có thể update được tất cả thông tin của task.</p> <p>Khi Status = CONFIRMED, thì Author có thể update được Due Date.</p>
MEMBER	Edit Issue	<p>Khi thực hiện task, MEMBER update các Field sau để tính KPI:</p> <p>1/ Status: CONFIRMED, RESOLVED.</p> <p>2/ % Done</p> <p>3/ Log time/SpentTime</p> <p>Actual End Date: hệ thống lấy ngày mà trạng thái được chuyển sang RESOLVED.</p> <p>+ Nếu MEMBER update task trễ hệ thống sẽ ghi nhận task làm trễ tiến độ.</p> <p>+ Actual End Date sẽ ghi nhận ngày Resolved sau cùng (mới nhất).</p> <p>Nếu PM/TL import task trễ, nhưng Member Resolved task trong cùng ngày import thì hệ thống ghi nhận Actual End Date là Due Date.</p>

PM/TL (Author)	Close Issue	<p>1/ Verified Date: Hệ thống lấy ngày mà Status = VERIFIED. Đây là trạng thái tính KPI.</p> <p>2/ Nếu Task/Bug đã Verify mà thông tin không được update đúng sẽ ảnh hưởng đến KPI. Do đó, MEMBER cần kiểm tra kỹ task/bug của mình ở mỗi bước.</p> <p>3/ Task OT, nếu Author = Assignee thì role Manager mới có quyền Verify Task</p>
---------------------------	-------------	--

2. Tracker = Bug:

ROLE		MÔ TẢ & RULE
QC/TESTER (Author)	New Issue	<p>1/ Mức độ nghiêm trọng của Bug.</p> <p>+ Resolution = SUGGEST => Severity = 0</p> <ul style="list-style-type: none"> DEV sẽ không bị trừ KPI, và PM/TL có thể tạo 1 task mới cho DEV để tính KPI. Khi tạo task cần đưa ID của Bug vào tiêu đề Task. VD tiêu đề task là: [88564] Điều chỉnh câu thông báo thành công. <p>+ Resolution = FIXED => Tùy theo độ nghiêm trọng của Bug sẽ update Severity:</p> <ul style="list-style-type: none"> Low = 2 Medium = 5 Major = 10 Critical = 20
MEMBER	Edit Issue	<p>Có 3 trường hợp cần lưu ý:</p> <p>1/ Khi thực hiện Fix-bug, MEMBER update các Field sau:</p> <p>a/ Status: CONFIRMED, RESOLVED.</p> <p>b/ % Done</p> <p>c/ Log time/SpentTime. Nếu là Bug SUGGEST thì không cần logtime.</p>

		<p><u>2/ MEMBER được assign nghỉ việc</u> PM comment và nhờ admin xoá Bug, sau đó PM tạo Task xử lý bug này cho dev mới.</p> <p><u>3/ Luân chuyển nhân sự MEMBER:</u></p> <p>(DEV A code tính năng đó, nhưng PM/TL muốn DEV B fix-bug)</p> <p>Bug do QC tạo vẫn gán cho DEV A, DEV B vào review:</p> <p>+ TH1: Nếu đúng là bug thì tiến hành xử lý bug, và cập nhật giống quy trình bên dưới.</p> <p>✚ Bước 1: PM/TL note vào issue: <i>DEV A đang nhận task khác đang assign cho DEV B xử lý.</i></p> <p>✚ Bước 2: PM/TL tạo task fix-bug cho DEV B (chú ý không assign bug của DEV A cho DEV B)</p> <p>✚ Bước 3: DEV B sau khi xử lý xong task fix-bug, sẽ vào bug đó cập nhật thông tin trường Notes: <i>Đã xử lý xong, nhờ QC test lại.</i></p> <p>✚ Bước 4: QC sẽ test lại bug Confirmed/Unconfirmed này. Nếu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bug đã fix đúng thì Verify bug. ○ Nếu Bug chưa fix đúng thì Assign bug lại cho DEV B, để DEV B fix lại. <p>+ TH2: Nếu không phải là bug và không cần thay đổi chỉnh sửa gì thêm thì trao đổi với QC để QC Verify bug. (Chú ý DEV không update bất cứ thông tin gì).</p> <p>+ TH3: DEV tìm hiểu và thấy đây không phải là bug, mà là yêu cầu nhằm thay đổi UX/UI và chưa có trong đặc tả yêu cầu. Thì DEV sẽ trao đổi với QC, nếu đồng ý với lý do của DEV thì QC sẽ update như bên dưới:</p> <p>▪ Resolution: SUGGEST</p>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notes: Lý do thống nhất giữa DEV & QC ▪ Severity: 0 (hệ thống sẽ ngừng chuyển) ▪ Assignee: Gán lại cho DEV B
QC (Author)	Close Issue	Đóng Bug.