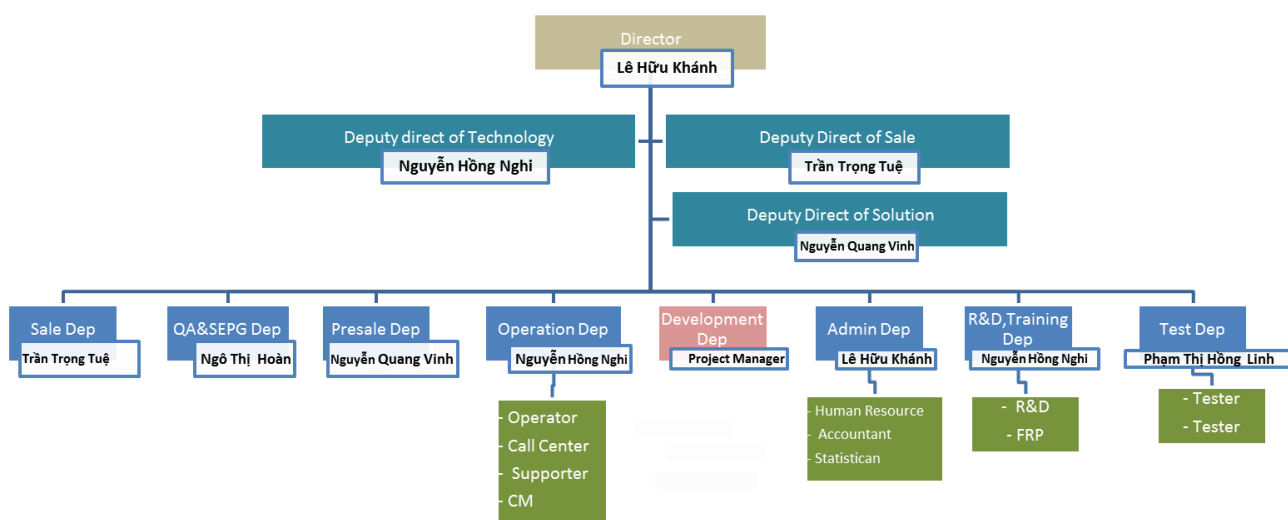


MÔ HÌNH TỔ CHỨC CỦA TRUNG TÂM PHẦN MỀM

I. Mô hình tổ chức



II. Mô tả chức năng các bộ phận

II.1 Ban giám đốc (BOD)

Ban giám đốc chịu trách nhiệm xác lập chính sách và định hướng chiến lược phát triển tổng thể của Trung tâm trên các nguyên tắc và khuôn khổ kinh doanh do Lãnh đạo công ty và Hội đồng quản trị quy định.

Ban giám đốc gồm một giám đốc và ba phó giám đốc, trách nhiệm của mỗi người được xác định dưới đây:

Giám đốc: Chịu trách nhiệm

- Xác định chiến lược phát triển, chính sách và mục tiêu của Csoft.
- Xác định chiến lược tài chính. Kiểm soát tất cả các hoạt động tài chính kế toán trong Csoft.
- Định hướng và phát triển các hoạt động tài chính của Csoft.
- Phê duyệt kế hoạch kinh doanh và tài chính của Csoft.
- Kiểm soát và phê duyệt các hợp đồng mua bán và các dự án của Csoft
- Phê duyệt kế hoạch nhân sự của các bộ phận.
- Xác định vai trò, nhiệm vụ cho cán bộ quản lý.

Mô hình tổ chức của Csoft

- Báo cáo cho lãnh đạo công ty CT-IN.

Phó giám đốc kinh doanh: Chịu trách nhiệm

- Xác định chiến lược kinh doanh và lập kế hoạch kinh doanh cho Csoft.
- Quản lý, điều phối mọi công việc liên quan đến khách hàng và *hoạt động tiêu thụ sản phẩm* của Trung tâm theo chiến lược kinh doanh.
- Phê duyệt và trình ký các tài liệu liên quan đến kinh doanh.
- Lập kế hoạch và điều phối nhân sự cho bộ phận kinh doanh.
- Chịu trách nhiệm chính trong việc điều phối các bộ phận kinh doanh, kỹ thuật, tài chính và các cá nhân đơn vị liên quan, làm việc với khách hàng để nghiệp vụ, thanh quyết toán đúng tiến độ.
- Thực hiện một số quyền hạn của Giám đốc Trung tâm khi Giám đốc vắng mặt.
- Thỏa thuận với GĐTT về các phần việc của Csoft trong dự án.
- Báo cáo Ban TGD và GĐ KD của công ty các công việc về KD.

Lưu ý: Hoạt động tiêu thụ sản phẩm thường bao gồm: Tiếp thị (Marketing), Bán hàng & Hệ thống Phân phối (Sales & Distribution), Hậu mãi (After-sales Services), và Hỗ trợ Thương mại (Trade Marketing),..

Phó giám đốc giải pháp: Chịu trách nhiệm:

- Thực hiện tham gia tư vấn, xây dựng các giải pháp CNTT cho khách hàng.
- Thực hiện phân tích, lựa chọn sản phẩm, giải pháp phù hợp đáp ứng HSMT.
- Lập kế hoạch và điều phối nhân sự cho bộ phận Pre-Sale.
- Thực hiện một số quyền hạn của Giám đốc Trung tâm khi Giám đốc vắng mặt.
- Báo cáo ban lãnh đạo Trung tâm.

Phó giám đốc kỹ thuật: Chịu trách nhiệm

- Xác định chiến lược công nghệ cho từng dự án: cách thức thực hiện, các công cụ, các thủ tục phát triển quan trọng.
- Đánh giá rủi ro kỹ thuật và lập kế hoạch giảm nhẹ.
- Thiết lập các tiêu chuẩn và thủ tục để theo dõi và đo lường tiến độ dự án.
- Đánh giá đội phát triển, chỉ ra điểm mạnh, các vấn đề và xây dựng kế hoạch để cải thiện năng suất.

Mô hình tổ chức của Csoft

- Thực hiện phỏng vấn và đánh giá các ứng viên ở vị trí kỹ thuật.
- Nắm bắt và đánh giá các công nghệ và công cụ mới để tạo cơ hội đổi mới và phát triển tốt hơn cho Csoft.
- Quản lý và điều phối nhân sự của bộ phận phát triển.
- Hỗ trợ trong tất cả các giai đoạn của dự án trong Trung tâm.
- Thực hiện một số quyền hạn của Giám đốc Trung tâm khi Giám đốc vắng mặt.
- Báo cáo ban lãnh đạo Trung tâm.

II.2 Bộ phận kinh doanh (Sales Department)

- Xây dựng kế hoạch kinh doanh của bộ phận dựa trên mục tiêu kinh doanh của Trung tâm.
- Chịu trách nhiệm về doanh số, lợi nhuận theo kế hoạch kinh doanh.
- Chịu trách nhiệm tìm kiếm khách hàng, tìm kiếm dự án cho Trung tâm.
- Chịu trách nhiệm vấn đề kinh doanh, bán hàng, sau bán hàng và các vấn đề liên quan đến thương mại.
- Báo cáo ban lãnh đạo Trung tâm.

II.3 Bộ phận presale (Presale department)

- Tư vấn và thiết kế giải pháp kỹ thuật cho khách hàng.
- Chịu trách nhiệm chính về mặt kỹ thuật và giải pháp đối với việc xây dựng hồ sơ dự thầu.
- Tham gia hỗ trợ triển khai, đặc biệt đối với các dự án có công nghệ mới.
- Tham gia review các giải pháp kỹ thuật, các tài liệu của dự án.
- Báo cáo ban lãnh đạo Trung tâm.

II.4 Bộ phận đảm bảo chất lượng và cải tiến quy trình (QA&SEPG Department)

- Xây dựng và duy trì kế hoạch chất lượng cho Trung tâm.
- Xây dựng các quy trình, biểu mẫu, công cụ hỗ trợ cho việc quản lý, sản xuất trong trung tâm.
- Thường xuyên đánh giá, cải tiến các quy trình, biểu mẫu, công cụ.
- Đào tạo và phổ biến các quy định về quy trình, biểu mẫu trong trung tâm.

Mô hình tổ chức của Csoft

- Đánh giá, giám sát việc tuân thủ quy trình của các dự án, các bộ phận khác.
- Báo cáo ban lãnh đạo Trung tâm về chất lượng của các dự án.

II.5 Bộ phận kiểm thử (Test Department)

- Làm việc với Lãnh đạo TT để lên kế hoạch nhân sự cho bộ phận. Đồng thời lên kế hoạch phân bổ nhân sự cho các dự án.
- Làm việc với bộ phận Nghiên cứu, phát triển & đào tạo để lên kế hoạch đào tạo.
- Thực hiện các hoạt động để kiểm tra và kiểm soát chất lượng sản phẩm.
- Báo cáo ban lãnh đạo Trung tâm.

II.6 Bộ phận vận hành (Operation Department)

- Lập kế hoạch công việc và nhân sự cho nhóm.
- Chịu trách nhiệm vận hành các dịch vụ.
- Tiếp nhận quản lý các dự án đã triển khai, chuyển sang trạng thái hỗ trợ, vận hành.
- Tiếp nhận và xử lý các vấn đề đối với sản phẩm khi khách hàng yêu cầu.
- Quản lý cấu hình của Trung tâm.
- Báo cáo ban lãnh đạo Trung tâm.

II.7 Bộ phận phát triển (Development Department)

- Căn cứ trên kế hoạch kinh doanh hàng năm, lập kế hoạch quản lý, điều phối, đào tạo nhân sự để sẵn sàng đáp ứng.
- Xây dựng kế hoạch cho dự án.
- Xây dựng, phát triển sản phẩm theo dự án.
- Triển khai sản phẩm
- Thực hiện các hoạt động bảo hành, bảo trì sản phẩm.
- Thu thập dữ liệu của dự án đóng góp cho kho dữ liệu của TT.
- Báo cáo ban lãnh đạo TT.
- Giao trả nhân sự sau khi dự án kết thúc.

Xem phần IV để rõ hơn về bộ phận này.

II.8 Bộ phận nghiên cứu phát triển và đào tạo (R&D, Training, FRP)

- Chịu trách nhiệm nghiên cứu, định hướng phát triển các sản phẩm dịch vụ mới. Nghiên cứu công nghệ, công cụ dùng chung.
- Đào tạo công nghệ, công cụ cho nhân viên.
- Quản lý nhân lực chưa tham gia dự án (FRP – Free Resources Pool).
- Tổ chức đào tạo kỹ năng, kiến thức cho nhân lực chưa tham gia dự án.

II.9 Bộ phận quản trị (Hành chính – Tài chính - Nhân sự)

- Xây dựng kế hoạch nhân sự cho Trung tâm.
- Xây dựng kế hoạch tài chính cho Trung tâm.
- Chịu trách nhiệm quản lý nhân sự, tài nguyên, công văn giấy tờ, và tổ chức hội họp nội bộ.
- Quản lý tài nguyên, thiết bị của Trung tâm.
- Thực hiện các công việc liên quan đến tài chính, thanh quyết toán cho trung tâm.

III. Nguyên tắc hoạt động của tổ chức

III.1 Nguyên tắc trao đổi

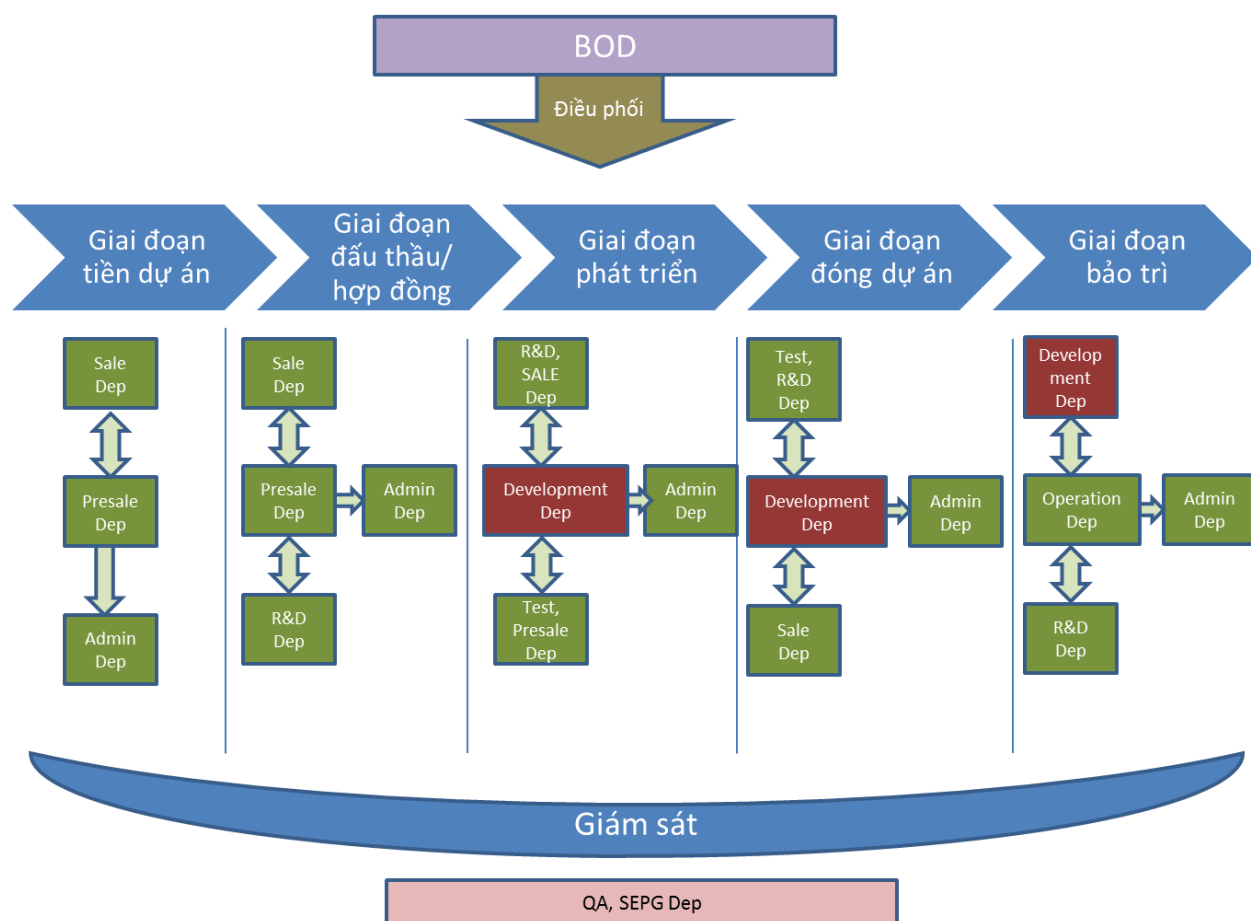
Cấp trên giám sát trực tiếp chịu trách nhiệm quản lý và giám sát công việc của cấp dưới. Cấp dưới trao đổi các vấn đề, các vướng mắc, các đề xuất lên cấp quản lý trực tiếp của mình. Không được phép thực hiện các công việc vượt cấp trừ trường hợp có chỉ thị trực tiếp của Lãnh đạo.

Đối với các vấn đề liên quan đến tài chính, các cá nhân phải thực hiện gửi mail cho lãnh đạo Trung tâm, đồng thời cc cho người quản lý trực tiếp và bộ phận kế toán/ thống kê của trung tâm. Khi nào lãnh đạo Trung tâm đồng ý thì kế toán/thống kê mới được phép thực hiện các công việc liên quan.

Các bộ phận phối hợp với nhau chặt chẽ và tuân thủ quy trình của Trung tâm.

III.2 Mô hình hoạt động

Mô hình tổ chức của Csoft



III.3 Mô tả hoạt động

Lãnh đạo TT điều phối tất cả các hoạt động của các bộ phận. Các bộ phận làm việc với nhau dựa trên kế hoạch mà Lãnh đạo TT phê duyệt & chỉ thị.

Tại các giai đoạn của dự án, các bộ phận phối hợp với nhau như sau:

Giai đoạn tiền dự án:

1. Bộ phận Sale & Presale lập kế hoạch gửi Ban LĐ TT phê duyệt.
2. Nếu có yêu cầu nhân sự của bộ phận khác, LĐTT sẽ họp sale, presale & TBP (R&D, Test, QA...) liên quan để thống nhất nhân sự tham gia.
3. Bộ phận Sale làm việc với khách hàng lấy thông tin dự án và chuyển cho Presale.
4. Bộ phận Presale thực hiện tư vấn, thiết kế giải pháp cho khách hàng.
5. Bộ phận Sale và Presale phối hợp thực hiện theo quy trình Presale_sale.
6. Bộ phận Admin hỗ trợ các thủ tục hành chính, tài chính theo chỉ thị của LĐ TT.
7. Bộ phận Sale & Presale thực hiện báo cáo lãnh đạo TT.

Giai đoạn đấu thầu/Hợp đồng:

1. Bộ phận Sale & Presale lên kế hoạch gửi Ban LĐ TT phê duyệt.

Mô hình tổ chức của Csoft

2. Nếu có yêu cầu nhân sự của các bộ phận khác, LĐTĐ tổ chức cuộc họp thành phần gồm: Sale, Presale, TBP liên quan để thống nhất nhân sự tham gia.
3. Bộ phận Sale thực hiện làm hồ sơ tài chính, thương mại, hành chính, pháp lý...
4. Bộ phận Presale thực hiện hoàn thiện hồ sơ kỹ thuật, chất lượng.
5. Sale, Presale và PM phối hợp làm P&L.
6. Sale & Presale thực hiện theo quy trình Presale_Sale.
7. Admin hỗ trợ các vấn đề liên quan đến hành chính, tài chính theo chỉ đạo của LĐTĐ.

Giai đoạn phát triển:

1. Lãnh đạo TT làm việc với TBP của Sale, R&D xác định PM cho dự án & nhân viên Sale theo dõi dự án.
2. Lãnh đạo Trung tâm ra quyết định thành lập dự án gửi cho các bộ phận liên quan (PM, QA, R&D, Test, Admin).
3. PM lập kế hoạch và gửi LĐTĐ phê duyệt.
4. LĐTĐ họp với PM, TBP R&D, Test, Admin để thống nhất nhân sự dự án và các trang thiết bị cho dự án.
5. PM làm việc với QA để xác định quy trình & mục tiêu chất lượng cho dự án.
6. Thực hiện Kickoff dự án với các bộ phận liên quan
7. PM thực hiện các báo cáo tuần, thông báo các milestone cho các bộ phận QA, Sale, Test.
8. Bộ phận Admin hỗ trợ các thủ tục hành chính, tài chính theo chỉ đạo của LĐTĐ.
9. Presale hỗ trợ kỹ thuật dự án, Sale thực hiện thủ tục thanh quyết toán và chăm sóc khách hàng.

Giai đoạn đóng dự án:

1. PM hỗ trợ Sale để hoàn thiện thủ tục thanh quyết toán.
2. Làm việc với bộ phận Admin hoàn thiện thủ tục hành chính.
3. PM tổ chức họp tổng kết dự án, đưa ra các bài học kinh nghiệm.
4. Bộ phận phát triển Thu thập số liệu dự án cho tổ chức.
5. Bộ phận phát triển làm việc với các bộ phận liên quan để giao trả nhân sự.

Giai đoạn bảo hành, bảo trì:

1. Lãnh đạo TT tổ chức cuộc họp, thành phần gồm: PM, TBP vận hành, để xác định nhân sự thực hiện.
2. Bộ phận phát triển thực hiện chuyển giao toàn bộ tài liệu Hướng dẫn sử dụng & hướng dẫn cài đặt cho Bộ phận vận hành.
3. Bộ phận phát triển thực hiện buổi đào tạo hướng dẫn sử dụng cho bộ phận Vận Hành
4. Bộ phận Vận hành làm việc với QA thống nhất quy trình áp dụng vận hành.

5. Lãnh đạo phê duyệt kế hoạch vận hành
6. Bộ phận Admin hỗ trợ thực hiện các thủ tục về hành chính
7. Bộ phận vận hành thực hiện báo cáo LĐ TT, QA hàng tuần.

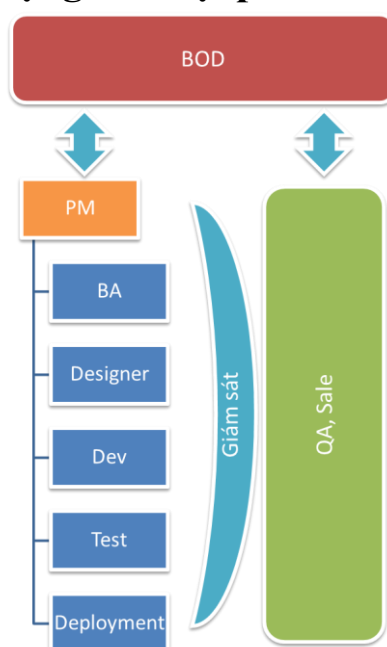
IV. Hoạt động của đội phát triển

IV.1 Cách thức thành lập đội phát triển.

Thành lập đội phát triển đồng nghĩa với thành lập dự án. Các bước thành lập:

- Khi có hợp đồng hoặc thấy cần phải thành lập dự án, Lãnh đạo TT sẽ làm việc với bộ phận Nghiên cứu phát triển và đào tạo, bộ phận Presale, và bộ phận Kinh doanh để xác định PM của dự án, nhân sự đội sale đi theo dự án. Lãnh đạo TT ra quyết định thành lập dự án theo mẫu [Template Quyết định thành lập dự án v1.0.0.docx](#) gửi cho các bộ phận.
- PM dự án nghiên cứu thông tin dự án và tham khảo bản P&L thực hiện estimate, lên master plan cho dự án, kế hoạch nhân sự cho dự án. Nhân sự dự án gồm có:
 - + Trưởng dự án (PM): *Nên lấy người tham gia làm hồ sơ kỹ thuật trong giai đoạn làm thầu của dự án.*
 - + Designer
 - + Coder
 - + BA
 - + Tester
 - + QA
 - + Sale: Người chịu trách nhiệm về mặt thủ tục, giấy tờ thanh toán quyết toán.
- PM gửi master plan cho phó giám đốc kỹ thuật, trưởng nhóm QA, nhóm Test để review. Sau đó gửi master plan cho LĐ TT xem xét và phê duyệt.
- Lãnh đạo TT sẽ làm việc với bộ phận Nghiên cứu phát triển và đào tạo, bộ phận kiểm thử, bộ phận QA, PM dự án để bố trí nhân sự cho dự án.
- PM làm việc với QA để hoàn thành bản cam kết về chất lượng và quy trình của dự án.
- PM thực hiện kickoff dự án sau khi nhân sự của dự án đã đủ.

IV.2 Mô hình hoạt động của đội phát triển



IV.3 Nguyên tắc hoạt động của đội phát triển

Quản trị dự án chịu trách nhiệm quản lý và phân công công việc cho các thành viên trong dự án. Các thành viên dự án thực hiện báo cáo công việc, các vấn đề, các đề xuất cho Quản trị dự án.

Quản trị dự án thực hiện báo cáo tiến độ dự án, các vấn đề của dự án cho Lãnh đạo Trung tâm, QA, Sale.

QA chịu trách nhiệm giám sát chất lượng và tiến độ của dự án. Thực hiện báo cáo chất lượng và tiến độ dự án cho Lãnh đạo Trung tâm.

Cán bộ Kinh doanh chịu trách nhiệm giám sát tiến độ, thực hiện các thủ tục thanh quyết toán của dự án theo Hợp Đồng.

Lãnh đạo TT thực hiện xử lý các vấn đề liên quan đến khách hàng.

Đội Admin hỗ trợ xử lý các vấn đề liên quan đến thủ tục hành chính của Trung tâm & công ty, dưới sự chỉ đạo của Lãnh đạo TT.

V. Mô tả công việc các vị trí

Mô tả công việc các vị trí xem trong thư mục http://prjsvr.ct-in.com.vn/PAL/CSoft_MTCV

VI. Viết tắt và thuật ngữ

STT	Viết tắt & thuật ngữ	Giải thích
-----	----------------------	------------

Mô hình tổ chức của Csoft

1.	QA	Quality Assurance
2.	SEPG	Software Engineering Process Group
3.	PM	Project Manager
4.	FRP	Free Resource Pool
5.	BOD	Board of Director
6.	R&D	Research & Development
7.	BA	Business Analyst
8.	DEV	Developer
9.	Dep	Department
10.	LĐ TT	Lãnh đạo Trung tâm
11.	GD TT	Giám đốc Trung tâm
12.	TP KD	Trưởng phòng kinh doanh
13.	GD CT	Giám đốc Công ty

VII. Kho thư viện quy trình của TT

<http://prjsvr.ct-in.com.vn/PAL/>

- [01. Software/](#) : Quy trình phát triển phần mềm
- [02. Support/](#) : Quy trình hỗ trợ
- [03. MauBaoCao/](#): các biểu mẫu báo cáo
- [04. QuyDinh/](#): Chính sách, quy định của Trung tâm
- [05. DaoTao/](#): Hồ sơ & tư liệu đào tạo
- [07. MotaCongViec/](#): Mô tả công việc
- [08. Kho du lieu/](#): Kho dữ liệu
- [11. Csoft_TuyenDung/](#): Quy trình tuyển dụng
- [12. Sale&Presale/](#): Quy trình Sale, Presale
- [CSoft_R&R for Project_v1.0.0.xls](#)
- [Csoft_Software Handbook.xls](#)
- [Csoft_CM Plan_v1.0.0.doc](#)
- [Csoft_Standard Environment_v1.0.0.doc](#)
- [Guideline_Process Tailoring_v1.0.0.xls](#)
- [Guideline_Software KPIs_v1.0.0.xls](#)
- [Project_code.rar](#): cấu trúc thư mục dự án

TRUNG TÂM PHẦN MỀM