

2. Quy trình team SOF nhận và xử lý yêu cầu từ các stakeholders

QUY TRÌNH CHUNG

Team SOF control 2 boards trên Jira:

1. **SOF - Sprint:** Board hiện tại để team track tasks SOF Platform và OKRs theo sprints
2. **SOF - Public Items:** Board này sẽ dùng để lưu lại requests từ các stakeholders về các đầu mục SOF Platform
 1. Đại diện BU SOF sẽ gửi link điền request trên JIRA cho các stakeholders
 2. Sau khi tạo request, team SOF sẽ review impact, nếu thống nhất đưa vào ưu tiên thì sẽ bắt đầu trao đổi với stakeholders để làm rõ yêu cầu
 3. Sau khi thống nhất yêu cầu, SOF comment thông báo cho stakeholders về output / timeline hoàn thành request từ SOF. Đồng thời, PO SOF sẽ tạo mới ticket trên board **SOF - Sprint** và đính kèm parent link là link request được tạo từ board **SOF - Public Items**

Từ khâu stakeholder yêu cầu hỗ trợ cho đến khi hoàn thành scope sẽ đi qua các bước sau:

- Step 1: BU SOF nhận thông tin stakeholder mong muốn request
- Step 2: BU SOF gửi link request để stakeholder điền
 - Suggest Model 1: RICE
 - Reach: Số users/tranx được impacted
 - Impact: Tính năng này khi released sẽ impact nhiều thế nào
 - Confidence: Độ chắc chắn impact này sẽ xảy ra
 - Consider:
 - Bổ sung guideline cho stakeholders điền theo đúng chuẩn, gợi ý ví dụ, điền metrics nào
 - Hệ thống bot tự đánh giá request valid => Outcome: Đánh giá là validate xem team SOF có review được không, và inform cho stakeholders là hàng đợi trong request bao nhiêu và cần contact ai để được xếp lên hàng nhanh hơn
 - Effort: SOF sẽ tự đánh giá
- Suggest Model 2: Theo chart của trục GMV và Users
- Exception: Trường hợp stakeholder điền request không hợp lệ, BU SOF sẽ giải đáp thắc mắc và hỗ trợ stakeholder
- Step 3: Sau khi điền xong, BU SOF tiếp nhận request và involve ITC-ITPM-ITBA SOF để đánh giá business impact & efforts
 - Nếu chọn ưu tiên để làm, approve ticket và đi đến Step 4
 - Nếu chọn không ưu tiên để làm, lưu vào Backlog. Note: Team SOF sẽ review Backlog định kỳ mỗi tuần để sắp xếp timeline của ticket nếu có ưu tiên
- Step 4: BU SOF làm rõ yêu cầu với stakeholder qua comments hoặc book meeting để trao đổi
- Step 5: Sau khi thống nhất về yêu cầu kỹ thuật, BU SOF note lại thông tin ngày start dev, done dev (trên mt UAT) và Tech PIC của SOF
- Step 6: Trong quá trình phát triển, Protech 2 teams sẽ trao đổi với nhau trên JIRA
 - Step 6.1: Khi hoàn thành phát triển, PO SOF cập nhật trạng thái ticket thành "Ready to test"
 - Step 6.2: Khi hoàn thành nghiệm thu và ready to golive: PO SOF cập nhật trạng thái ticket thành "Ready for Production"
 - Step 6.3: Khi stakeholder đã golive và cập nhật SOF, PO SOF cập nhật trạng thái ticket thành "Closed"
 - Exception: Trong quá trình phát triển và nghiệm thu, nếu có sự cố xảy ra dẫn đến việc dự án không tiếp tục, PO SOF cập nhật trạng thái ticket thành "Pending"