|  |  |
| --- | --- |
| **CÔNG TY CỔ PHẦN GIÁO DỤC  THÀNH THÀNH CÔNG**  **BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN ERP ĐH YERSIN ĐÀ LẠT** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  *Đà Lạt, ngày 19 tháng 01 năm 2018* |

**BIÊN BẢN GHI NHẬN**

**V/v: Tiếp nhận phản ánh của các Đơn vị trong quá trình vận hành   
phần mềm ERP – ĐH Yersin Đà Lạt**

1. **THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM:**
   * Thời gian: 08 giờ 30 phút, ngày 19 tháng 01 năm 2018.
   * Địa điểm: Phòng họp N5 của ĐH Yersin Đà Lạt.
2. **THÀNH PHẦN THAM DỰ:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **TÊN** | **CHỨC DANH** |
| 1 | Ông Phạm Lê Đức Ngân | GĐ Khối CĐ, ĐH - Trưởng Ban – Chủ trì |
| 2 | Ông Đinh Hoàng Triều | GĐ Khối HT - Phó Ban thường trực |
| 3 | Ông Nguyễn Lê Hiển Đạt | GĐ Khối Vận hành ĐH Yersin - Phó Ban TT |
| 4 | Ông Bạch Ngọc Nhựt | Quyền TP. PTTUD - Điều phối dự án |
| 5 | Bà Đoàn Thị Kim Dung | Phó Phụ trách Phòng QL ĐT&KT |
| 6 | Vũ Hồng Trinh | Phó Phòng QL ĐT&KT |
| 7 | Bà Trần Thị Hạnh | Trưởng Bộ phận TS&TT |
| 8 | Ông Nguyễn Văn Hoàng | CV Phòng QL CTSV&PH |
| 9 | Ông Đinh Quốc Hiếu | CV Phòng QL ĐT&KT |
| 10 | Bà Nguyễn Thị Bích Tiên | CV Bộ phận Nhân sự |
| 11 | Ông Bùi Thanh Sơn | CV Bộ phận CNTT |
| 12 | Bà Đỗ Thị Loan | CV Phòng TS&TT |
| 13 | Đào Thị Mỹ Giang | CV Thư viện |
| 14 | Bà Lê Thị Thu Hà | NV Bộ phận Kế toán |
| 15 | Ông Phạm Văn Huấn | Phòng QLCM CĐ, ĐH - Thư ký dự án |

1. **NỘI DUNG LÀM VIỆC VÀ KẾT LUẬN:**

Mr. Triều – Giám đốc Khối HT kiêm Phụ trách Khối CĐ, ĐH – Phó ban thường trực dự án ERP thông báo về những thay đổi về Ban điều hành mới của Công ty, đồng thời triển khai nội dung cuộc họp và đề nghị các Đơn vị đưa ra những đánh giá sau thời gian hệ thống ERP đưa vào vận hành. Đại diện các Đơn vị đưa ra những ý kiến phản ánh về phần mềm như sau:

1. **Phòng Quản lý ĐT&KT**
   1. Thuận lợi:

* Phần mềm UIS đã đáp ứng được hầu hết các tính năng cơ bản phục vụ công tác quản lý đào tạo và khảo thí;
* Bộ phận hỗ trợ UIS nhiệt tình, hướng dẫn kỹ thao tác các chức năng.
  1. Khó khăn:
* Bộ phận hỗ trợ UIS chỉ hỗ trợ người dùng ở mức cơ bản, người dùng cần gì thì chỉ hướng dẫn tới đó, chưa có tư vấn chuyên sâu về các chức năng trong phần mềm;
* Một số yêu cầu của người dùng chưa được tư vấn đầu đủ, chủ yếu đi theo xử lý yêu cầu của người dùng. Bộ phận cung cấp phần mềm hiểu rõ nhất những yêu cầu nào là phù hợp, yêu cầu nào chưa phù hợp để tư vấn cho người dùng, tuy nhiên bộ phận hỗ trợ chưa làm được điều này (ví dụ: Khi thao tác phần mềm tuyển sinh bộ phận hỗ trợ không tư vấn kỹ cho người dùng dẫn đến việc nhập thiếu thông tin thí sinh gây khó khăn trong việc thống kê báo báo);
* Phải xác định được nguyên nhân các lỗi phát sinh như thế nào và hướng dẫn xử lý cho người dùng một lần để sau này khi phát sinh người dùng có thể tự xử lý, hiện tại đang bị cuốn vào xử lý sự vụ gây mất thời gian;
* Các cấu hình quan trọng như Chương trình đào tạo, Quy chế, Cách tính điểm… trong giao diện có thể dễ dàng chỉnh sửa, không được đưa vào menu đặc biệt, khi thay đổi chưa có cảnh báo về việc thay đổi thì sẽ ảnh hưởng như thế nào đến hệ thống hoặc muốn thay đổi cấu hình phải có mật khẩu đăng nhập;
* Việc chỉnh sửa thông tin và khi thoát ra, phần mềm chưa có cảnh báo về việc dữ liệu thay đổi để người dùng lưu lại, dẫn đến việc dữ liệu không được lưu, người dùng không kiểm soát được hoặc phải thao tác lại gây mất thời gian;
* Giao diện không đồng nhất gây khó chịu cho người dùng nếu dùng cùng lúc nhiều module (Ví dụ: nút Select All khi nằm bên trái, khi bên trên, khi bên dưới);
* Lỗi phát sinh đã thông báo chỉnh sửa nhưng khi thao tác lỗi vẫn còn và lặp lại như cũ, việc không kiểm soát được nguyên nhận gây ra lỗi dẫn đến các lỗi bị lặp lại (Ví dụ: đăng ký học phần HK1 xảy ra lỗi, PSC xử lý hết lỗi nhưng khi đăng ký học phần cho HK2 thì xảy ra lỗi tương tự).
  1. Đề xuất:
* Bộ phận hỗ trợ cần có một người nắm vững toàn bộ các chức năng của phần mềm để có thể tư vấn sâu hơn cho người sử dụng (Ví dụ: hệ thống có chức năng tổ chức thi đánh phách, nhưng nhà cung cấp không hướng dẫn sử dụng gây lãng phí);
* Các giao diện cấu hình quan trọng trong phần mềm cần phải đưa vào một menu đặc biệt hoặc phải có cảnh báo khi thay đổi cấu hình hoặc phải đăng nhập mật khẩu mới được thay đổi cấu hình;
* Cảnh báo khi có chỉnh sửa dữ liệu để người dùng có thể kiểm soát được và không phải thao tác lại;
* Cần đồng nhất giao diện các chức năng để người dùng thuận tiện trong việc thao tác;
* Có sự kiểm soát trong việc xử lý các lỗi phát sinh tránh lặp lại các lỗi tương tự trong quá trình thao tác các chức năng.

1. **Phòng CT-HSSV**
2. Thuận lợi:

* Các chức năng cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu công việc;
* Bộ phận hỗ trợ UIS sử dụng phần mềm nhiệt tình.

1. Khó khăn:

* Phần mềm chưa có sự ổn định, chức năng điểm rèn luyện: khi chạy demo thì không có gì xảy ra nhưng khi đưa xuống SV đáng giá thì xảy ra nhiều vấn đề (Ví dụ: Cấu hình trên phần mềm đúng nhưng khi cho SV đánh giá thì chạy ra kết quả sai);
* Việc một người phụ trách phần mềm, một người phụ trách trên portal nên không có sự đồng nhất;
* Lỗi phát sinh trong quá trình SV đánh giá, sau khi yêu cầu chỉnh sửa và cho SV đánh giá lại thì xảy ra lỗi tương tự, lỗi chưa được xử lý triệt để, sửa chỗ này ảnh hưởng tới chỗ khác. Nguyên nhân gây ra lỗi ngoài tầm kiểm soát của người dùng;
* Chức năng Học bổng - Khen thưởng một năm sử dụng một lần nên chưa xác định được tính ổn định;
* Biểu mẫu báo cáo chưa được cập nhật nội dung theo yêu cầu, sai các thông tin cơ bản như địa chỉ lập biểu (Bình Dương, TPHCM);
* Giảng viên chưa điểm danh trên cổng portal dẫn đến Phòng QL CTSV&PH chưa kiểm soát được số lượng SV và tình hình học tập của SV.

1. Đề xuất

* Mong muốn phần mềm có sự ổn định trong quá trình vận hành;
* Bộ phận hỗ trợ xử lý triệt để các lỗi phát sinh và kiểm soát nguyên nhân gây ra lỗi để xử lý kịp thời;
* Cập nhật các biểu mẫu báo cáo thống kê theo yêu cầu phục vụ công tác báo cáo của phòng;
* Phòng QL ĐT&KT phối hợp với Bộ phận CNTT yêu cầu giảng viên đăng nhập portal để tiến hành điểm danh để Phòng QL CTSV&PH kiểm soát số lượng SV và tình hình học tập của SV.

1. **Phòng kế toán**
2. Thuận lợi:

* Các chức năng cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu công việc.

1. Khó khăn:

* Chưa thực hiện được chức năng gia hạn học phí cho SV;
* Biểu mẫu kế toán chưa đúng theo yêu cầu;
* Chưa kết xuất được báo cáo dự kiến thu theo từng ngành (đã thu, sẽ thu, công nợ) để Bộ phận kế toán theo dõi và để phục vụ cho phần chạy BO sắp tới, chưa thống kê được công nợ tại thời điểm chốt báo cáo theo yêu cầu của người dùng;
* Các thao người dùng tác cho một chức năng quá nhiều dễ dẫn đến sai sót và làm mất thời gian.

1. Đề xuất:

* Chức năng miễn giảm học phí thực hiện ở HK2;
* Chỉnh sửa lại các biểu mẫu kế toán đã có theo đúng yêu cầu, bổ sung các báo cáo thống kê theo yêu cầu để phục vụ công tác báo cáo của Bộ phận Kế toán và chuẩn bị dữ liệu cho phần BO.

1. **Ký túc xá**
   1. Thuận lợi:

* Phần mềm đáp ứng được các yêu cầu cho việc quản lý KTX.
  1. Khó khăn:
* Không có chức năng gia hạn ở KTX, SV sau khi kết thúc hợp đồng ở KTX thì phần mềm không gia hạn được phải làm thủ tục Thanh lý HĐ và làm lại thủ tục đăng ký vào ở KTX gây mất thời gian của SV và Ban QLKTX.
  1. Đề xuất:
* TTC Edu và PSC thống nhất lại quy trình gia hạn ở KTX của SV, tạo điều kiện thuận lợi cho SV và Ban QLKTX trong quá trình quản lý.

1. **Tuyển sinh**
2. Thuận lợi:

* Bộ phận support hỗ trợ UIS nhiệt tình.

1. Khó khăn:

* Xử lý yêu cầu còn chậm, chưa triệt để, chưa tiện dụng người sử dụng dẫn đến mất thời gian;
* Xét tuyển online: tiến độ xử lý chậm, việc đưa layout lên mất khá nhiều thời gian, xử lý yêu cầu chậm (chỉnh lại chân trang portal) làm cho việc theo dõi thay đổi của Phòng cũng mất nhiều thời gian và không triệt để;
* Xét tuyển offline: chưa xác nhận được dữ liệu cần thiết để thao tác xét tuyển;
* Quy trình xử lý công việc các đơn vị chưa đồng bộ, dẫn đến dữ liệu bị thiếu gây khó khăn cho việc báo cáo thống kê, các bộ phận phải nhập bổ sung dữ liệu mất nhiều thời gian;
* Gặp khó khăn trong việc chuyển ngành khác tổ hợp môn cho thí sinh khi đã nhập học.

1. Đề xuất:

* Xét tuyển online: Đẩy nhanh tiến độ xử lý các yêu cầu phục vụ việc xét tuyển online, không làm mất thời gian theo dõi của Phòng;
* Xét tuyển offline: Xác nhận lại dữ liệu cần thiết để thao tác xét tuyển nhanh, thống nhất các field dữ liệu Phòng tuyển sinh nhập và phòng CTSV nhập;
* Các đơn vị Phòng TS&TT, Phòng QLĐT&KT và Phòng QLCTSV&PH thống nhất lại việc nhập dữ liệu tuyển sinh cần thiết và nhiệm vụ của từng đơn vị trong mùa tuyển sinh;
* Đề xuất tuyển sinh liên thông trên phần mềm;
* Thống nhất lại chức năng chuyển ngành khác tổ hợp môn, tạo điều kiện thuận lợi cho thí sinh chuyển ngành nhanh chóng.

1. **Khảo sát/ Kiểm định chất lượng**
2. Thuận lợi:

* Thanh tra, thanh toán giờ giảng đã được test và chạy ổn.

1. Khó khăn:

* Các yêu cầu khảo sát, cấu hình khảo sát xong mới xem điểm, đối với khảo sát bắt buộc, khảo sát xong không quay lại được portal
* Chưa kiểm soát kết quả khảo sát, những khảo sát chạy test không xóa được kết quả.

1. Đề xuất:

* Chỉnh sửa lại sau khi thao tác các chức năng khảo sát quay về được giao diện portal khảo sát;
* Cho phép kiểm soát kết quả khảo sát và xóa được những khảo sát test để không ảnh hưởng đến kết quả khảo sát;
* Cho SV khảo sát về cổng portal sinh viên, Giảng viên khảo sát về portal giảng viên.

1. **Thư viện**
   1. Thuận lợi:

* Đã sử dụng hầu hết các chức năng trên portal thư viện
  1. Khó khăn:
* Các yêu cầu từ người dùng, bộ phận hỗ trợ không đưa ra được deadline cụ thể dẫn đến việc theo dõi khó khăn;
* Việc sử dụng các báo cáo thống kê chưa tiện lợi, mất nhiều thời gian để lọc lại.
  1. Đề xuất:
* Cần có deadline cụ thể khi xử lý các yêu cầu và thông báo cho người dùng khi hoàn Thành;
* Chỉnh sửa lại các báo cáo thống kê để sử dụng tiện lợi hơn;

1. **Phòng Nhân sự**
2. Thuận lợi:

* Phần mềm đã đáp ứng được nhu cầu công việc;

1. Khó khăn:

* Thao tác người dùng quá nhiều dễ gây nhầm lẫn và mất nhiều thời gian;
* Chưa đồng bộ thông tin GV cơ hữu, GV thỉnh giảng của HRM xuống Khoa, Phòng QLĐT&KT;
* Chưa có chức năng gửi mail thông báo cho cấp quản lý biết để vào duyệt nghỉ phép khi có yêu cầu nghỉ phép;
* Theo sơ đồ tổ chức mới, khi có nhân sự nghỉ phép thì thông tin chạy thẳng lên trưởng đơn vị mà không qua trưởng bộ phận, vì vậy trưởng bộ phận không kiểm soát được việc nghỉ phép của nhân viên;
* Chức năng duyệt nghỉ phép không hiển thị tên người duyệt, nên không xác định được người duyệt;
* Chưa tự động xác định “thứ” chấm công ngoài giờ theo ngày đã chọn;
* Portal chỉ cho phép chỉnh sửa chấm công một lần, trong khi phần mềm thì cho chỉnh sửa nhiều lần.

1. Đề xuất:

* Đồng bộ thông tin GV cơ hữu, GV thỉnh giảng của HRM xuống Khoa, Phòng QLĐT&KT để phục vụ công việc;
* Bổ sung chức năng gửi mail thông báo cho cấp quản lý biết để vào duyệt nghỉ phép khi có yêu cầu nghỉ phép;
* Cho hiển thị thông tin người duyệt nghỉ phép;
* Chỉnh sửa chức năng tự động xác định “thứ” chấm công ngoài giờ theo ngày chấm công đã chọn để giảm bớt thao tác;
* Trên portal HRM cho phép chỉnh sửa chấm công nhiều lần khi xảy ra sai sót.

1. **KẾT LUẬN:**

* Phần mềm UIS đáp ứng được nhu cầu sử dụng của người dùng;
* Cần đảm bảo tính ổn định các chức năng trong quá trình vận hành;
* Kiểm soát nguyên nhân gây lỗi, xử lý triệt để, tránh tình trạng lỗi phát sinh lặp lại, không bị cuốn vào xử lý sự vụ;
* Cần xử lý các yêu cầu, các lỗi phát sinh kịp thời, đưa ra deadline hoàn thành để không phải theo dõi mất thời gian;
* TTC Edu và PSC phối hợp với ĐH Yersin xử lý nhanh chóng và triệt để các phản ánh của các đơn vị về phần mềm.

Cuộc họp kết thúc vào lúc 10h30 ngày 19 tháng 01 năm 2018.

|  |  |
| --- | --- |
| **THƯ KÝ CUỘC HỌP:** | **Phạm Văn Huấn** |
| **TM. ĐẠI HỌC YERSIN ĐÀ LẠT:**  **KHỐI HỆ THỐNG** | **Nguyễn Lê Hiển Đạt**  **Đinh Hoàng Triều** |
| **KHỐI CĐ, ĐH:** | **Phạm Lê Đức Ngân** |