**A Touch of Glass (TOG)**

**Overview and TOG Order Handling System**

Cha của Sarah Bromley là một người thổi thủy tinh và ông đã dạy cô nghề này khi cô ở tuổi thiếu niên. Năm 2008, cô bắt đầu làm đồ trang trí thủy tinh và đồ trang sức cho bạn bè, nhưng sớm nhận ra rằng có khá nhiều nhu cầu về sản phẩm của mình khi ngày càng có nhiều người cố gắng liên lạc với cô qua phương tiện truyền thông xã hội để hỏi về các tác phẩm, cô đã có sẵn. Cô quyết định rằng đây là cơ hội để biến sở thích thành một doanh nghiệp nhỏ và đăng ký tên công ty "A Touch of Glass by Sarah". Bạn của cô đã giúp cô tạo một tài khoản Facebook cho công ty, nơi cô đăng hình ảnh của các tác phẩm cô đang sản xuất và cô đã bán chúng trên cơ sở ai đến trước được phục vụ trước. Mặc dù điều này đã giúp cô tách công việc kinh doanh khỏi tài khoản Facebook cá nhân, nhưng sự phổ biến của các mặt hàng của cô đã tăng lên nhanh chóng và chẳng mấy chốc cô không thể đáp ứng nhu cầu, phải từ chối một lượng lớn khách hàng quan tâm và đơn đặt hàng số lượng lớn của các công ty. Cô quyết định mở rộng kinh doanh và đến cuối năm 2010, cô đã thuê 3 máy thổi thủy tinh để sản xuất các thiết kế của mình.

Tại thời điểm này, Sarah nhận ra rằng Facebook không còn là một cách khả thi để tương tác với khách hàng và cô quyết định bắt đầu bán hàng thông qua một **trang web thương mại điện tử ngang hàng phổ biến**  cho phép người dùng tiếp thị và bán sản phẩm của họ. Điều này đã giải quyết các vấn đề thương mại điện tử ngay lập tức mà cô gặp phải với Facebook, nhưng các hệ thống vẫn còn cồng kềnh.

Đến năm 2016, công ty của Sarah đã phát triển thành một doanh nghiệp nhỏ có lợi nhuận cao, sử dụng một nhóm không chỉ bao gồm Nghệ sĩ thủy tinh, mà còn có Giám đốc tài chính, Giám đốc điều hành, quản lý kho và nhân viên kho để đóng gói và vận chuyển các mặt hàng, và Giám đốc tiếp thị để quản lý chăm sóc khách hàng và phương tiện truyền thông xã hội. Mặc dù nhiều đơn đặt hàng vẫn được đặt bởi các cá nhân, một số lượng lớn các công ty thường xuyên mua các mặt hàng số lượng lớn, chẳng hạn như ly rượu. Công ty hiện bán đồ trang trí và tác phẩm điêu khắc, bao gồm các mảnh đặt riêng, cũng như các mặt hàng chức năng như kính và bình hoa.

Nền tảng hiện tại cho phép khách hàng tìm kiếm và duyệt các mặt hàng, thêm chúng vào giỏ hàng và thanh toán bằng các hệ thống được trang web Thương mại điện tử ngang hàng cho phép, chẳng hạn như PayPal. Nhóm nghiên cứu tại TOG có thể liên hệ với người mua thông qua các hệ thống của bên thứ ba và giao tiếp với khách hàng thông qua phương tiện truyền thông xã hội, mặc dù các hệ thống này có một số nhược điểm. Khi cơ sở khách hàng phát triển, việc theo dõi họ (cả cá nhân và doanh nghiệp) và hồ sơ mua hàng của họ ngày càng trở nên khó khăn. Nhóm nghiên cứu cũng nhận thấy khó khăn trong việc tiếp thị hiệu quả các chương trình khuyến mãi và quản lý chăm sóc khách hàng.

Một lĩnh vực khó quản lý khác là phần nhỏ của doanh nghiệp liên quan đến các mặt hàng đặt riêng. Mặc dù những điều này không đáng kể trong doanh thu của công ty, tất cả các thợ thổi thủy tinh đều đồng ý rằng chúng là phần thỏa mãn nhất của công việc, vì sự sáng tạo được tối ưu hóa của nó và thường phá vỡ sự đơn điệu của việc tạo ra nhiều bản sao của các mảnh tiêu chuẩn. Sarah nhận thấy rằng những mặt hàng này có nguồn gốc tốt nhất bởi khách hàng thông qua tài khoản Facebook ban đầu của công ty, vì nó trình bày cơ sở để thảo luận về thiết kế và đăng hình ảnh của nghệ thuật khái niệm.

**TOG Personnel**

**Giám đốc điều hành** - Sarah Bromley, động lực đằng sau dự án và người giữ ngân sách. Cô cũng đã dành thời gian trong một cuốn nhật ký bận rộn để có thể sẵn sàng cho dự án này.

**Giám đốc Tài chính** - muốn tham gia nhưng có thể có xu hướng làm một công việc hoàn hảo và luôn quá bận rộn để tham dự các cuộc họp.

**Giám đốc điều hành** - đã làm việc với công ty ngay từ đầu và là thành viên nhóm cao cấp từ cộng đồng doanh nghiệp trong một dự án phát triển phần mềm Agile tại một công việc trước đây. Cũng chịu trách nhiệm cho nhóm Xử lý đơn hàng và sẵn lòng cung cấp ít nhất một nhóm cho dự án và trao quyền cho họ đưa ra quyết định. Muốn được tham gia và đã tạo không gian trong nhật ký của mình. Thông báo đầy đủ về những gì đang xảy ra trong công ty.

**Giám đốc Tài chính** - thường đại diện cho Giám đốc Tài chính tại các cuộc họp và được trao quyền thay mặt Giám đốc Tài chính đưa ra quyết định. Đã làm việc ở tất cả các phòng ban trong công ty trong những năm qua. Đã vượt qua kỳ thi kế toán 2 năm trước.

**Người quản lý kho** - không có sẵn cho dự án, nhưng rất vui khi thực hiện ít nhất một

Warehouse Operative có sẵn cho dự án và trao quyền cho họ thay mặt cô ấy đưa ra quyết định.

**Giám đốc Tiếp thị** - có sẵn cho dự án và cũng là Người hướng dẫn Hội thảo và Quản lý Dự án Agile được chứng nhận.

**Agility Concepts**

Agility Concepts là một công ty tư vấn phát triển phần mềm Agile ở London. Họ có các phòng được xây dựng có mục đích cho các cuộc họp đứng SCRUM và các hội thảo được tạo điều kiện và sử dụng khung DSDM Atern cho tất cả các dự án phát triển phần mềm của họ. Agility Concepts chỉ định một nhóm chuyên dụng cho mỗi dự án của họ. Nhóm có thể được đặt tại chỗ hoặc ngoài cơ sở.

**Agility Concepts Personnel**

**Willow** - có sẵn cho dự án, cô ấy là một lập trình viên rất giỏi với kiến thức làm việc tốt về phát triển Web và một người giao tiếp tốt.

**Ravi** – có sẵn cho dự án, anh ấy là một nhà phát triển web xuất sắc, nhưng đã được biết đến là người có tranh luận độc lập với khách hàng.

**Maggie** - có sẵn cho dự án, cô ấy có kỹ năng phát triển trang web tốt và làm việc cho

Người Samaritans trong thời gian rảnh rỗi.

**Jon**- có sẵn cho dự án, anh ấy đã làm việc trên một số dự án phát triển Agile với tư cách là một

Trưởng nhóm và có hiểu biết rất tốt về phát triển trang web.

**Thomas** – có sẵn 3 ngày một tuần trong suốt dự án và có hiểu biết tốt về phát triển và thử nghiệm Web.

*Phần A - Tóm tắt quản lý (20% số điểm)*

*Nghiên cứu điển hình cho chúng ta biết rằng Giám đốc quản lý đã quyết định đề xuất một trong những cách tiếp cận liên quan đến Phương pháp Agile cho nhóm Khái niệm nhanh nhẹn. Phương pháp Agile mà họ thích sẽ là SCRUM với Agile.*

*Tạo một bản tóm tắt quản lý giải thích liệu SCRUM với các khái niệm Agile có phải là một phương pháp thích hợp để sử dụng cho dự án hay không. Phác thảo bất kỳ lợi thế / hạn chế nào mà bạn nhận thấy. Đưa ra ví dụ từ Nghiên cứu điển hình để hỗ trợ câu trả lời của bạn.*

*Your answer should be in the region of 750-1000 words. (using academic ref)*

**Table 1: Base lined list of requirements for the Web site**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Yêu cầu** | **Ưu tiên** | **Ngày** |
| **1** | Khách hàng phải có khả năng đăng ký và đăng nhập. Tuy nhiên, sẽ thật tuyệt nếu chúng tôi đã có thể tạo tài khoản cho khách hàng mà chúng tôi biết và gửi email cho họ tên người dùng và mật khẩu của họ. |  | **3** |
| **2** | Khách hàng phải có khả năng tìm kiếm và duyệt các sản phẩm khác nhau, cho dù họ đã đăng nhập hay chưa |  | **5** |
| **3** | Giao diện của trang web nên được thiết kế tốt và giới thiệu sản phẩm tốt. Tôi cũng muốn có chế độ xem 3D xoay của các sản phẩm. |  | **3** |
| **4** | Mọi người sẽ có thể liên hệ với chúng tôi cho các mặt hàng đặt riêng và hệ thống sẽ tạo điều kiện giao tiếp với họ, bao gồm cả tin nhắn và gửi hình ảnh. |  | **6** |
| **5** | Mọi người sẽ có thể đăng ký các lớp học thổi thủy tinh. |  | **8** |
| **6** | Trang web phải tải nhanh chóng. |  | **3** |
| **7** | Là một khách hàng, tôi muốn lựa chọn vị trí giao hàng để tôi có thể sắp xếp nhật ký của mình một cách hợp lý. |  | **5** |
| **8** | Với tư cách là Người quản lý hoạt động, cần có khả năng theo dõi vòng đời của mặt hàng, từ nơi đặt hàng, cho đến thời điểm khách hàng ký nhận hàng. Cảnh báo nên được gửi đến những người trong các giai đoạn khác nhau của vòng đời, như thông báo cho một công việc. |  | **5** |
| **9** | Với tư cách là Giám đốc điều hành, tôi muốn thu thập số liệu thống kê về mức độ phổ biến của mặt hàng |  | **5** |
| **10** | Là một khách hàng, tôi muốn chọn xem tôi có được gửi thông tin tiếp thị hay không để tôi không nhận được vô số thư rác. |  | **2** |
| **11** | Là một Nhân viên kho hàng, tôi muốn kiểm tra địa chỉ giao hàng để tôi có thể đặt các đơn đặt hàng có mã bưu điện tương tự trong cùng một lô giao hàng. |  | **3** |
| **12** | Là khách hàng, tôi muốn có thể thay đổi chi tiết tài khoản của mình để các chi tiết cập nhật nhất của tôi được ghi lại. |  | **3** |
| **13** | Là Nghệ sĩ thổi thủy tinh, tôi thích ý tưởng có một trang web thương mại điện tử, nhưng tôi không muốn tham quan cơ sở và tôi không muốn dạy mọi người cách làm điều đó. Đừng đưa phần đó vào hệ thống - nói với họ rằng nó không thể được thực hiện kịp thời. |  | **2** |
| **14** | Là một khách hàng, tôi muốn gói sản phẩm và gửi đến một địa chỉ khác với địa chỉ của riêng tôi để tôi không phải bận tâm đến việc gói và giao quà. |  | **4** |
| **15** | Là một khách hàng, tôi muốn cá nhân hóa và tạo ra các thiết kế của riêng mình. |  | **3** |
| **16** | Trang web phải an toàn và bảo mật |  | **3** |
| **17** | Là khách hàng, tôi muốn email hàng ngày cho tôi biết trạng thái đơn đặt hàng của mình vì tôi cảm thấy lo lắng khi không biết chuyện gì đang xảy ra. |  | **4** |
| **18** | Với tư cách là Giám đốc Tiếp thị, tôi muốn trang khuyến mãi để chúng tôi có thể thông báo cho khách hàng về các chương trình giảm giá hiện tại được cung cấp. |  | **3** |
| **19** | Với tư cách là Giám đốc điều hành, tôi muốn được đảm bảo rằng trang web là Đạo luật bảo vệ dữ liệu an toàn để chúng tôi không bị phạt hàng trăm nghìn bảng. |  | **2** |
| **20** | Là một khách hàng, tôi muốn có thể xử lý hàng trả lại qua trang web để tôi không phải gọi điện và trả lời tất cả những câu hỏi ngu ngốc đó trước khi được đưa ra cho một con người. |  | **4** |

Based on the documentation, SCRUM with Agile is completely suitable for the requirements of the customer. SCRUM is transparent, it skips complicated steps and focuses on the desire to build an online glassware store. Customer requirements are clearly stated through interviews with directors and executives. In addition, buyer customers are also clearly surveyed and included in the form. Right next to the column of opinions and wishes of customers, there is another column that is the progress of work that must be completed. The functions of the website are made into a separate function for the website, each function is clearly defined the number of days to be completed, on average each function has from 4 to 5 days to complete. Through the survey, each person in the project has their own task to help the project efficiency always reach the highest level. When using SCRUM in combination with Agile, the work progress is accelerated very quickly, the inspection and quality control of each part of the website is very concerned. There are up to 20 functions through the survey that each function does not have too much time to implement, to do this, in the working team, it is necessary to have professional testing skills. The flexibility of SCRUM is very high, through which software can be updated through the project implementation. For example, Sarah Bromley can ask the software development team to do more online messaging so that customers can communicate directly with the store, the whole project can be extended by 3 days, which is just enough time for the project not to be too long behind schedule. SCRUM is applicable in many aspects of the "A Touch of Glass by Sarah" project. For example, when a company wants to expand its business and scale up production by hiring more glassworkers, SCRUM can help provide flexibility and adaptability to manage the production and distribution process. In addition, when a company wants to strengthen customer relations and marketing management, SCRUM can provide tools and processes to manage customer requests, respond quickly and create value right from early product versions.