

# Business Analyst là gì và làm những gì?



## Business Analyst Concept

Các doanh nghiệp sẽ luôn có các vấn đề gặp phải, doanh nghiệp có mục tiêu là phải giải quyết các vấn đề này. Các mục tiêu đó gọi là Business Objectives.

Từ các Business Objective đó thì BA làm việc với Stakeholders → Solution cụ thể. Các solution này phải đáp ứng được yêu cầu của các Stakeholders

Sau đó BA + đồng đội sẽ cùng xây dựng và triển khai solutions cho doanh nghiệp ( giai đoạn Transition ). Sẽ “biến” hiện trạng của doanh nghiệp ở thời điểm hiện tại thành trạng thái mong muốn trong tương lai.

Và lúc này các vấn đề của doanh nghiệp phải được giải quyết.

Nên là Business Analyst - 1 Loại công việc: Người nào làm một loạt các việc trên sẽ được gọi là Business Analyst.

Solution không chỉ là một hệ thống, phần mềm hay một giải pháp công nghệ nào đó. Mà Solution có thể là bất cứ điều gì. Từ việc thay đổi chính sách, quy trình trong doanh nghiệp. Hay đơn thuần chỉ là training lại cho doanh nghiệp mình.

Miễn là giải quyết được Business Object thì đều là Solutions 😊

## Một vài ví dụ

Có một công ty muốn mở rộng thị trường nên họ cần quản lý KHÁCH HÀNG và CƠ HỘI KINH DOANH một cách tốt hơn. Thay vì hiện tại dùng Excel thì đâu đó có hệ thống CRM có thể giúp họ quản lý được tốt hơn những thứ trên.

Business Objective ở đây là muốn quản lý tốt hơn khách hàng và các cơ hội kinh doanh. BA cần phải nhìn ra điều này và cung cấp solution chính là việc áp dụng hệ thống CRM vào bộ máy hoạt động của công ty đó.

Tuy nhiên đâu dễ ăn 🤔. Không phải lúc nào Business Objectives cũng rõ ràng và đơn giản như vậy. Đa phần thì khách hàng họ cũng không biết họ muốn gì, hoặc họ muốn quá nhiều. Khiến cho công việc BA phải có nhiều đồ nghề hơn nữa để nhìn ra đâu mới là Business Objectives thật sự của khách hàng. Họ nói cần A thì chưa chắc là họ đang thiếu A. Dễ hiểu vì khách hàng không phải là chuyên gia kỹ thuật hoặc quy trình vì nhiều khi họ biết mình bị đau nhưng không biết thuốc gì mới đúng. (oái ăm 🤔)

Phát hiện chính xác vấn đề đã khó → đề xuất solutions cho phù hợp lại càng khó hơn.

Một điểm lưu ý là không phải lúc nào áp dụng một hệ thống mới cũng là phương án hay. Và việc sử dụng Excel cũng là cách hoạt động lỗi thời cả.

Có một số tổ chức vận hành bộ máy hoạt động của họ chỉ với những sheet Excel. Do họ biết họ cần gì, bao nhiêu là đủ với họ.

## Business Analyst xuất hiện ở mọi góc ngách trong cuộc sống

*Ví dụ nhé:*

### ✅ Tình huống thực tế: Đi mua điện thoại mới

Bạn cảm thấy điện thoại đang dùng hơi **chậm**, **pin yếu**, **camera mờ**.

Vậy là bạn nảy ra nhu cầu:

“Mình cần mua một cái điện thoại mới.”

## Business Objective thật sự là gì?

Chưa chắc bạn cần điện thoại mới.

Cái bạn thực sự cần có thể là:

- Một cái máy mượt hơn để chơi game
- Một cái camera ngon hơn để chụp ảnh sống ảo
- Một cái máy pin trâu để không phải sạc nhiều lần

▶ Vậy *Business Objective* của bạn là:

**“Có thiết bị đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng hằng ngày, đặc biệt là pin, camera và hiệu năng.”**

## Các Solution khả thi

- Mua điện thoại flagship mới toanh (30 triệu)
- Mua máy cũ bản cao (8–12 triệu)
- Thay pin + dọn rác máy đang dùng
- Mượn lại máy người thân ít dùng
- Dùng điện thoại phụ để chụp ảnh/game riêng

## Ai là Stakeholders?

- **Bố mẹ:** “Ủa đang có điện thoại rồi, mua chi nữa?”
- **Người yêu:** “Chụp ảnh đẹp hơn đi, em tag tên cho xịn.”
- **Tài chính cá nhân:** “Tháng này còn tiền không đấy?”
- **Chính bạn:** “Liệu chi ra 30 triệu có đáng không?”

## BA sẽ làm gì?

- Đặt câu hỏi: *Bạn cần camera tốt hay pin trâu? Hay cả hai?*
- Xác định rõ constraints: ngân sách bao nhiêu? thời gian dùng bao lâu?
- Đề xuất giải pháp tối ưu nhất: ví dụ, không cần flagship mới → mua máy cũ cấu hình mạnh + thay pin → tiết kiệm hơn mà vẫn hài lòng.

## Bài học rút ra như BA thực thụ

Mọi nhu cầu của người dùng đều cần **đào sâu**,

Mọi giải pháp đưa ra đều cần **soi kỹ stakeholders và context**.

Bro cần phải tìm ra được solution đáp ứng tốt nhất nhu cầu của các stakeholders ngay lúc này.

Khi đã có solution thì ae phải thực hiện quá trình *Transition* một cách hiệu quả. Nếu không muốn tốn quá nhiều thời gian vào chuyện này

# Business Analyst không chỉ có riêng ngành IT

Thoát ra khỏi bối cảnh IT, công việc BA vẫn tồn tại ở những ngành nghề và lĩnh vực khác.

Từ “business” không chỉ có nghĩa là *kinh doanh* hay *ng nghiệp vụ*, mà còn là “**vấn đề**”. Anh em xem phim Mỹ hay có câu: “*This is not your business!*”.

**Business** đồng nghĩa với **matter**.

Do đó, Business Analyst hiểu rộng ra hơn là **người đi phân tích và giải quyết các vấn đề**.

Ở Việt Nam mình thấy chia ra rõ ràng nhất là IT BA và BA. IT BA chiếm số đông hơn hẳn, họ làm Business Analyst trong ngành IT.

Nhưng BA không phải là siêu nhân, BA sẽ không bao giờ tự chém gió ra các solutions mà không có đồng bọn. Người làm Business Analyst sẽ **phải kết nối** với rất nhiều với stakeholders để đưa ra solution phù hợp nhất.

**Giá trị rõ nhất mà một BA có thể mang lại đó là họ nhìn nhận rõ được hiện trạng của tổ chức, và hệ thống hóa được những gì cần làm để đạt được trạng thái “tốt hơn” của tổ chức đó.**

Sau đó, nhiệm vụ thực thi là của cả team, cả tổ chức. Và khi mọi thứ đã rõ ràng, khả năng hiện thực hóa sẽ cao hơn rất nhiều.

Tiện thể, Stakeholder dịch ra tiếng Việt là các bên liên quan. Nhưng dịch ra như vậy cũng chưa bám sát ý nghĩa lắm. Cho đơn giản mà chính xác, anh em cứ hiểu: “stake” là cái cột, “holder” là người nắm giữ. Ghép lại, Stakeholder là “**Người nắm giữ những cái cột**”.

Mà cái cột thì rất quan trọng trong bất kỳ ngôi nhà nào. Nó chống đỡ cho ngôi nhà. Trong dự án cũng vậy, có những người sẽ giữ vai trò quyết định rất quan trọng. Những người này được gọi là Stakeholders.

## Tạm kết

Business Analyst là một nghề cũ trên thế giới but mới ở Việt Nam ( about 15y)

Đây là một nghề rất thú vị và có khá nhiều challenge. Điểm mạnh điểm yếu của mình được cò xát rất nhiều. Nhiều vấn đề thực sự rất chuối nhưng khi gỡ rồi thì đã lắm (Emotional damgae ha)

**BA xuất hiện để giải quyết vấn đề.** Vấn đề có thể là biến cái *chưa tốt thành cái tốt*. Hoặc biến cái *đã tốt rồi thành cái tốt hơn*.

Thật sự cảm giác đem lại cái gì đó ý nghĩa cho người khác là một thứ khiến mình khó mà nản được.