**CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN GIẢI PHÁP PHẦN MỀM NHẬT CƯỜNG**



**QUY TRÌNH XỬ LÝ YÊU CẦU**

Mã hiệu: **NCSW-DA-26**

Phiên bản: **V1.1**, áp dụng từ ngày: 18/03/2019

**KHỐI DỰ ÁN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tác giả**: | Nguyễn Hoài Nam | Vị trí: PGĐ TTPM Hà Nội |
| **Người xác nhận nội dung:** | Vương Ngọc Hải  Nguyễn Đăng Trọng  Phạm Trung Thành  Nguyễn Minh Triều  Trần Quỳnh Nga  Phạm Văn Tuấn | Vị trí: Trưởng dự án  Vị trí: Trưởng dự án  Vị trí: Trưởng dự án  Vị trí: Trưởng dự án  Vị trí: TP Phòng Phân tích nghiệp vụ  Vị trí: TP Phòng Triển khai |
| **Người quản lý tài liệu** | Hoàng Sông Thương | Vị trí: NV QLCL |
| **Người duyệt**: | Bùi Thị Thanh Hương -PGĐ | **Ngày duyệt**: 12/11/2018 |

**Lịch sử sửa đổi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ngày áp dụng | Phiên bản | Phần sửa đổi | Nội dung sửa | Người sửa |
| 19/11/2018 | 1.0 | Tạo mới |  |  |
| 18/03/2019 | 1.1 | Bước 3.3 Xác nhận lộ trình xử lý | - Bổ sung hoạt động họp thống nhất lộ trình giữa dự án và đội triển khai  - Tạo mới BM Biên bản họp thống nhất lộ trình | Đỗ Kim Dung |

Phạm vi áp dụng

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Đối tượng liên quan cần biết** | **Lý do cần biết** |
|  | Phụ trách TTPM | Tham gia vào hoạt động thống nhất lộ trình của dự án |
|  | Quản lý dự án (PM) | Chỉ đạo thực hiện và phân tích đánh giá yêu cầu |
|  | Triển khai | Để nắm được cách tiếp nhận và xử lý yêu cầu |
|  | Phân tích nghiệp vụ (BA) |
|  | Dự án (DEV, QC, Designer) | Để xử lý yêu cầu |
|  | Trung tâm hạ tầng và an ninh mạng (ANM) | Để nắm được cách tiếp nhận và xử lý yêu cầu |
|  | Phòng Quản lý chất lượng (QA) | Giám sát hiệu lực hệ thống |

Căn cứ pháp lý & tiêu chuẩn

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Pháp lý & tiêu chuẩn** | **Ngày hiệu lực** |
| 1 | Điều khoản 8.2.4 Các thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ (ISO 9001: 2015)  Điều khoản 8.5.6 Kiểm soát các thay đổi (ISO 9001: 2015) | 15/09/2015 |
| 2 | Điều khoản 8.1 Lập kế hoạch và kiểm soát (ISO 27001: 2013)  Điều khoản 8.3 Xử lý rủi ro an ninh thông tin (ISO 27001: 2013) | 01/10/2013 |

**MỤC LỤC**

[1. MỤC ĐÍCH 5](#_Toc3819425)

[2. SƠ ĐỒ QUy trình 5](#_Toc3819426)

[3. MÔ TẢ CHI TIẾT 6](#_Toc3819427)

[3.1 Tạo yêu cầu 6](#_Toc3819428)

[3.2 Tiếp nhận và phân loại yêu cầu 6](#_Toc3819429)

[3.3 Xác nhận lộ trình xử lý 7](#_Toc3819430)

[3.4 Phát triển theo vòng lặp 8](#_Toc3819431)

[3.5 Phát hành 8](#_Toc3819432)

[3.6 Xác nhận kết quả 8](#_Toc3819433)

[3.7 Lưu hồ sơ 9](#_Toc3819434)

[4. HỒ SƠ BIỂU MẪU 9](#_Toc3819435)

[5. CÁC HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC LIÊN QUAN 9](#_Toc3819436)

# MỤC ĐÍCH

* Quy định cách thức tiếp nhận và xử lý các yêu cầu bảo trì nhằm đảm bảo thông suốt thông tin giữa các bộ phận và kiểm soát được quá trình xử lý các yêu cầu bảo trì trong dự án.

# SƠ ĐỒ QUy trình



# MÔ TẢ CHI TIẾT

## Tạo yêu cầu

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Ghi nhận một yêu cầu cần được thực hiện liên quan đến sản phẩm/dự án từ các bên liên quan |
| Người thực hiện | * Triển khai * BA * ANM |
| Đầu vào | * Yêu cầu từ khách hàng: được chuyển đến Nhật Cường qua mail/gọi điện trực tiếp/văn bản chính thức * Yêu cầu nội bộ: từ triển khai, BA, ANM |
| Các bước thực hiện | Triển khai/BA/ANM ghi nhận các yêu cầu lên JIRA theo NCSW-DA-01-HD-02 Hướng dẫn sử dụng Jira. |
| Thời hạn | Chậm nhất trong vòng 24 giờ trong giờ hành chính, phải cập nhật yêu cầu lên JIRA |
| Tài liệu liên quan | NCSW-DA-01-HD-02 Hướng dẫn sử dụng Jira |
| Đầu ra | Yêu cầu được tạo trên JIRA |

## Tiếp nhận và phân loại yêu cầu

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Quy định cách thức phân loại yêu cầu để có hướng xử lý phù hợp |
| Người thực hiện | Dự án (Người được phân công tiếp nhận yêu cầu của dự án) |
| Đầu vào | Yêu cầu được tạo trên JIRA |
| Các bước thực hiện | * Dự án tiếp nhận và phân loại yêu cầu: * Lỗi * Yêu cầu thay đổi: Thay đổi/cải tiến một chức năng đã có trên phần mềm * Yêu cầu mới: bổ sung một chức năng hoặc tính năng chưa có trên phần mềm * Yêu cầu hỗ trợ: Các yêu cầu có thể xử lý trực tiếp mà không cần phải thay đổi trên phần mềm (VD: xuất dữ liệu, tạo người dùng, reset mật khẩu, …) * Trường hợp lỗi: Thực hiện theo **bước 3.4 Xác nhận lộ trình xử lý** hoặc **NCSW-DA-27** **Quy trình Hotfix** với trường hợp hệ thống/phần mềm gặp lỗi cần xử lý gấp (lỗi nhiều người dùng gặp phải, lỗi khiến người dùng không thực hiện được các công việc cần gấp, các vấn đề về an ninh cần xử lý gấp theo yêu cầu của ANM) * Trường hợp yêu cầu thay đổi/yêu cầu mới: Thực hiện theo   **NCSW-DA-21** **Quy trình phát triển yêu cầu.**   * + Sau khi yêu cầu được làm rõ và thống nhất giải pháp với khách hàng thì BA/Triển khai chuyển trạng thái của yêu cầu sang TODO.   + Trường hợp từ chối không đáp ứng, BA/Triển khai xác nhận với khách hàng và chuyển trạng thái yêu cầu trang REJECT. * Trường hợp yêu cầu hỗ trợ: tiến hành xử lý và xác nhận kết quả theo bước 3.6. |
| Thời hạn | Chậm nhất 02 ngày sau khi yêu cầu tạo trên JIRA |
| Tài liệu liên quan | * NCSW-DA-21 Quy trình phát triển yêu cầu * NCSW-DA-27 Quy trình Hotfix |
| Đầu ra | Yêu cầu được phân loại |

## Xác nhận lộ trình xử lý

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Xác định mức độ ưu tiên và kế hoạch đáp ứng các yêu cầu |
| Người thực hiện | Phụ trách TTPM  PM  Triển khai  BA |
| Đầu vào | Yêu cầu được phân loại và đã làm rõ:   * Lỗi đã tái lặp được trên phần mềm * Yêu cầu thay đổi, yêu cầu mới đã được làm rõ và xác nhận giải pháp đáp ứng với khách hàng |
| Các bước thực hiện | * Tổ chức họp thống nhất lộ trình xử lý các yêu cầu trên JIRA * Thành phần họp: Phụ trách TTPM, PM, TK, BA * Nội dung: * Đánh giá mức độ ưu tiên cho các yêu cầu: PM cập nhật trường Priority trên JIRA * Xác định phiên bản đáp ứng các yêu cầu đó: PM cập nhật trường Fix Version trên JIRA * Xác định thời gian dự kiến phát hành của các phiên bản: PM cập nhật thông tin từng Release trên JIRA * Gửi Biên bản họp theo biểu mẫu NCSW-DA-26-BM-01 Biên bản họp thống nhất lộ trình cho các bên liên quan (Phụ trách TTPM, PM, TK, mail list dự án). |
| Thời hạn | - Thời hạn tổ chức họp thống nhất lộ trình: định kỳ họp hàng tuần, tối thiểu 1 lần/tuần. |
| Tài liệu liên quan | NCSW-DA-01-HD-02 Hướng dẫn sử dụng Jira |
| Đầu ra | Yêu cầu JIRA được điền Priority và FIX VERSION  NCSW-DA-26-BM-01 Biên bản họp thống nhất lộ trình |

## Phát triển theo vòng lặp

Thực hiện theo NCSW-DA-23 Quy trình phát triển theo vòng lặp

## Phát hành

Thực hiện theo NCSW-DA-25 Quy trình phát hành

Lưu ý: Sau khi thông báo phát hành thì QC chuyển trạng thái của yêu cầu thành IN REVIEW

## Xác nhận kết quả

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Kiểm tra và xác nhận kết quả thực hiện |
| Người thực hiện | Cán bộ tạo yêu cầu |
| Đầu vào | * Thông báo phát hành sản phẩm * Tài liệu hướng dẫn (nếu có) |
| Các bước thực hiện | * Cán bộ tạo yêu cầu xác nhận kết quả trên **JIRA** và phản hồi lại cho khách hàng. * Sau khi xác nhận với khách hàng chuyển trạng thái yêu cầu sang DONE. * Nếu lỗi chưa được sửa/yêu cầu chưa đúng giải pháp/khách hàng không đồng ý chuyển trạng thái yêu cầu sang OPEN. |
| Thời hạn | Tối đa 1 ngày sau khi nhận được thông báo phát hành hoặc yêu cầu hỗ trợ đã được xử lý |
| Tài liệu liên quan |  |
| Đầu ra | * Yêu cầu được chuyển trạng thái sang DONE. * Yêu cầu được chuyển trạng thái sang OPEN. |

## Lưu hồ sơ

Lưu trữ toàn bộ hồ sơ dự án theo đúng NCSW-HC-02 Quy định văn thư lưu trữ

# HỒ SƠ BIỂU MẪU

| TT | Mã tên hồ sơ/ biểu mẫu | Độ mật | Mục đích | Thời gian lưu hồ sơ | Hình thức lưu | Bộ phận lưu |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | NCSW- Biên bản làm việc |  | Ghi nhận kết quả làm việc giữa đội dự án và khách hàng | 2 năm | S | Dự án |

**Ghi chú:**

* **Cấp độ mật**:
  + Ghi “BT” hoặc bỏ trắng nếu chỉ là tài liệu nội bộ, không tiết lộ ra bên ngoài nếu không cần thiết trong công việc.
  + Ghi “Mật” và đánh dấu đỏ nếu có quy định mật đặc biệt hơn các hồ sơ khác. Hồ sơ này phải đặt mật khẩu (Softcopy) hoặc cất trong tủ hồ sơ có khóa (hardcopy).
* **Hình thức lưu: H** (hardcopy)**; S** (Softcopy)
* **Thời gian lưu**: thông thường 2 năm, hồ sơ nhân sự lưu 10 năm sau khi nhân viên nghỉ việc, hồ sơ kế toán lưu 10 năm theo Luật kế toán

# CÁC HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC LIÊN QUAN

| TT | Tên quy trình/ quy định liên quan | Ý nghĩa |
| --- | --- | --- |
|  | NCSW-DA-01-HD-02 Hướng dẫn sử dụng Jira | Quy định cách thức đặt tên các yêu cầu |
|  | NCSW-DA-21 Quy trình phát triển yêu cầu | Nhằm hướng dẫn xử lý các lỗi/yêu cầu thay đổi/yêu cầu mới |
|  | NCSW-DA-27 Quy trình Hotfix | Nhằm hướng dẫn cập nhật nhanh các lỗi cần xử lý gấp |
|  | NCSW-DA-23 Quy trình phát triển theo vòng lặp | Nhằm hướng dẫn các công việc cần thực hiện trong một vòng lặp của dự án |
|  | NCSW-DA-25 Quy trình phát hành | Nhằm phân rõ vai trò của các thành viên để phối hợp và giám sát các bản phát hành |
|  | NCSW-HC-02 Quy định văn thư lưu trữ | Quy định cách thức lưu trữ tài liệu |