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



**QUY TRÌNH   
TRiển Khai**

Mã hiệu: **NCSW-DA-07**

Phiên bản: **v3.0**, áp dụng từ ngày: 19/11/2018

**KHỐI DỰ ÁN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tác giả**: | Phạm Văn Tuấn | TP. Triển khai |
| **Người xác nhận nội dung:** | Nguyễn Hoài Nam  Nguyễn Mạnh Hùng | P.GĐ TT Phần mềm  TN. Hỗ trợ KH |
| **Người kiểm soát tài liệu:** | Nguyễn Thị Đào | NV P.QLCL |
| **Người duyệt**: | Bùi Thị Thanh Hương - P.GĐ | **Ngày duyệt**: 19/11/2018 |

**Lịch sử sửa đổi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ngày áp dụng | Phiên bản | Phần sửa đổi | Nội dung sửa | Người sửa |
| 15/01/2017 | 1.0 | Tạo mới |  | Bùi Thị Thanh Hương |
| 20/06/2017 | 2.0 | Chỉnh sửa | Chỉnh sửa workflow | Võ Thị Hoài |
| 09/04/2018 | 2.1 | Chỉnh sửa | Điều chỉnh theo Sơ đồ cơ cấu tổ chức mới | Ngô Thị Thu Hiền |
| 19/11/2018 | 3.0 | Chỉnh sửa | Điều chỉnh theo thực tế vận hành | Phạm Văn Tuấn |

Phạm vi áp dụng

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Đối tượng liên quan** | **Lý do cần biết** |
|  | Trưởng Dự án | Thông báo phát hành sản phẩm |
|  | Phòng Triển khai | Thông báo tới khách hàng, triển khai đào tạo, giới thiệu, bàn giao sản phẩm, hỗ trợ vận hành |
|  | Phòng QLCL | Giám sát hiệu lực của quy trình |

Căn cứ pháp lý & tiêu chuẩn

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Pháp lý & tiêu chuẩn** | **Ngày hiệu lực** |
| 1 | **Điều 8.5.1** Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ (ISO 9001:2015) | 15/09/2015 |
| 2 | **Mục A.14.2.2** Quy trình kiểm soát sự thay đổi hệ thống (ISO 27001:2013) | 1/10/2013 |

**MỤC LỤC**

[1. Mục đích 3](#_Toc530402752)

[2. SƠ ĐỒ QUy trình 3](#_Toc530402753)

[3. mô tả chi tiết 3](#_Toc530402754)

[3.1 Tìm hiểu HDSD phần mềm 3](#_Toc530402755)

[3.2 Thông báo cho khách hàng 4](#_Toc530402756)

[3.3 Lập kế hoạch đào tạo 5](#_Toc530402757)

[3.4 Chuẩn bị tài liệu đào tạo 5](#_Toc530402758)

[3.5 Đào tạo khách hàng 5](#_Toc530402759)

[3.6 Hỗ trợ vận hành 6](#_Toc530402760)

[3.7 Lưu hồ sơ 7](#_Toc530402761)

[4. HỒ SƠ BIỂU MẪU 7](#_Toc530402762)

[5. CÁC HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC LIÊN QUAN 8](#_Toc530402763)

# Mục đích

* Giúp khách hàng có thể biết về các thay đổi, cập nhật của sản phẩm, biết cách sử dụng, tránh trường hợp khách hàng do không hiểu rõ mà phàn nàn, tranh luận, gây ảnh hưởng tới uy tín của Công ty.
* Giúp nhân viên triển khai nắm rõ được trình tự các bước khi tiến hành triển khai sản phẩm của Công ty, tránh xảy ra các sai sót không đáng có trong quá trình làm việc.
* Giúp Công ty kịp thời nhận ra những thiếu sót của phần mềm trong quá trình triển khai sản phẩm, tránh lan rộng lỗi, tiết kiệm chi phí và bảo vệ uy tín cho Công ty.

# SƠ ĐỒ QUy trình



# mô tả chi tiết

## Tìm hiểu HDSD phần mềm

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Để nhân viên triển khai nắm rõ được hệ thống và các chức năng trong phiên bản phát hành |
| Người thực hiện | Phòng Triển khai |
| Đầu vào | NCSW-DA-25-BM-06 Thông báo phát hành chính thức  NCSW-DA-23-HD-02 HDSD phần mềm |
| Các bước thực hiện | * Tìm hiểu HDSD phần mềm để nắm rõ được chi tiết thông tin về phần mềm. * Tiến hành tổ chức đào tạo nội bộ để hiểu rõ hơn về sản phẩm/tính năng mới (nếu cần). |
| Thời hạn | Chậm nhất 03 ngày sau khi nhận được Thông báo phát hành chính thức |
| Tài liệu liên quan | NCSW-DA-25 Quy trình phát hành  NCSW-DA-23 Quy trình phát triển vòng lặp |
| Đầu ra | Tài liệu HDSD được tìm hiểu xong |

## Thông báo cho khách hàng

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Giúp khách hàng kịp thời biết được những thay đổi của phần mềm |
| Người thực hiện | Phòng Triển khai |
| Đầu vào | NCSW-DA-25-BM-06 Thông báo phát hành chính thức |
| Các bước thực hiện | * Khi nhận được Thông báo phát hành chính thức, nhân viên Triển khai cần gửi email thông báo về những thay đổi này tới khách hàng.   Ngoài cách trên, nhân viên Triển khai có thể dùng thêm các cách sau đây để thông tin thêm cho khách hàng: điện thoại, chat, gặp trực tiếp,…   * Sau khi Thông báo cho khách hàng, phòng Triển khai liên hệ với khách hàng để xác định nhu cầu đào tạo của khách hàng:   + Nếu khách hàng có nhu cầu đào tạo: chuyển bước 3.3.   + Nếu khách hàng không có nhu cầu đào tạo: chuyển bước 3.6. |
| Thời hạn | Chậm nhất 01 ngày kể từ khi nhận được Thông báo phát hành chính thức |
| Tài liệu liên quan | NCSW-DA-25 Quy trình phát hành |
| Đầu ra | Email thông báo cho khách hàng. |

## Lập kế hoạch đào tạo

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Nhằm xác định trước các vấn đề cần chuẩn bị (trang thiết bị, nhân lực, chi phí,..) nhằm giúp quá trình đào tạo được diễn ra thuận lợi và hiệu quả |
| Người thực hiện | Phòng Triển khai |
| Đầu vào | NCSW-DA-25-BM-06 Thông báo phát hành chính thức |
| Các bước thực hiện | * Phòng Triển khai lập kế hoạch đào tạo dựa vào nhu cầu của khách hàng theo mẫu BM-12 Kế hoạch đào tạo. * Gửi Kế hoạch đào tạo tới Ban Giám đốc để xin phê duyệt, đồng thời CC email tới Phòng Kinh doanh để đối chiếu chi phí đào tạo với chi phí thực hiện dự án (nếu có):   + Nếu BGĐ duyệt: thực hiện tiếp bước 3.4   + Nếu BGĐ không duyệt: lập lại kế hoạch đào tạo và xin duyệt lại. |
| Thời hạn | Chậm nhất 01 tuần sau khi nhận được yêu cầu đào tạo từ khách hàng |
| Tài liệu liên quan | NCSW-DA-25 Quy trình phát hành |
| Đầu ra | BM-12 Kế hoạch đào tạo được duyệt |

## Chuẩn bị tài liệu đào tạo

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Giúp cán bộ triển khai truyền đạt đúng và đủ thông tin về phần mềm cho KH |
| Người thực hiện | Phòng Triển khai |
| Đầu vào | BM-12 Kế hoạch đào tạo  NCSW-DA-23-HD-02 HDSD phần mềm |
| Các bước thực hiện | Nhân viên Triển khai chuẩn bị tài liệu đào tạo theo mẫu BM-04 Tài liệu đào tạo.  Tài liệu đào tạo cần: ngắn gọn, trực quan và đầy đủ. |
| Thời hạn | Chậm nhất 02 ngày sau khi kế hoạch đào tạo được duyệt |
| Tài liệu liên quan | \_ |
| Đầu ra | BM-04 Tài liệu đào tạo |

## Đào tạo khách hàng

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Trực tiếp hướng dẫn để khách hàng có thể sử dụng các chức năng mới hoặc các thay đổi của phần mềm. |
| Người thực hiện | Phòng Triển khai (phối hợp cùng đơn vị chủ quản của khách hàng) |
| Đầu vào | BM-12 Kế hoạch đào tạo  BM-04 Tài liệu đào tạo |
| Các bước thực hiện | * Dựa vào BM-12 Kế hoạch đào tạo, phòng Triển khai thực hiện việc đào tạo cho khách hàng. * Nhân viên Triển khai sau khi đào tạo cho khách hàng thì ghi nhận vào các biểu mẫu: BM-08 Biên bản đào tạo, BM-13 Biên bản cài đặt (nếu có). * Ngoài ra, hướng dẫn khách hàng sử dụng trên thiết bị phần cứng kèm theo (nếu có) và ghi nhận vào các biểu mẫu: BM-13 Biên bản cài đặt, BM-14 Biên bản bàn giao thiết bị. * Kết thúc đợt đào tạo, lập BM-09 Báo cáo tổng thể đợt đào tạo và gửi cho Ban Giám đốc, PM dự án. |
| Thời hạn | Theo Kế hoạch đào tạo |
| Tài liệu liên quan | \_ |
| Đầu ra | BM-08 Biên bản đào tạo  BM-13 Biên bản cài đặt  BM-14 Biên bản bàn giao thiết bị  BM-09 Báo cáo tổng thể đợt đào tạo |

## Hỗ trợ vận hành

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Nhằm giúp khách hàng xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng phần mềm. |
| Người thực hiện | Phòng Triển khai |
| Đầu vào | BM-09 Báo cáo tổng thể đợt đào tạo |
| Các bước thực hiện | * Trong quá trình vận hành sản phẩm, bộ phận Triển khai sẽ tiếp nhận và xử lý yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng qua các kênh:   + Gặp trực tiếp KH: ghi nhận vào NCSW-DA-21-BM-06 Biên bản làm việc.   + KH phản hồi qua Jira: thực hiện theo NCSW-DA-08 Quy trình xử lý yêu cầu.   + KH phản hồi qua email, điện thoại, chat: thực hiện theo NCSW-DA-28 Quy trình chăm sóc khách hàng.   \*) Lưu ý: Đối với dự án có kế hoạch triển khai vận hành thử nghiệm và có yêu cầu thời gian theo dõi vận hành chính thức thì Phòng Triển khai lập báo cáo gửi mail đến Ban Giám đốc để nắm bắt tình hình thực tế triển khai. |
| Thời hạn | Trong suốt quá trình khách hàng sử dụng phần mềm |
| Tài liệu liên quan | NCSW-DA-08 Quy trình xử lý yêu cầu  NCSW-DA-28 Quy trình chăm sóc khách hàng |
| Đầu ra | NCSW-DA-21-BM-06 Biên bản làm việc  Hồ sơ thực hiện theo NCSW-DA-08 Quy trình xử lý yêu cầu & NCSW-DA-28 Quy trình chăm sóc khách hàng  Báo cáo vận hành thử nghiệm (nếu có)  Báo cáo vận hành chính thức (nếu có) |

## Lưu hồ sơ

Thực hiện theo quy định văn thư lưu trữ 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-DA-07-BM-12 Kế hoạch đào tạo\_V1.0 | BT | Để xác định trước các vấn đề cần chuẩn bị cho quá trình triển khai đào tạo | 2 năm | S | Dự án |
|  | NCSW-DA-07-BM-04 Tài liệu đào tạo \_V2.1 | BT | Giúp nhân viên triển khai dễ dàng truyền tải thông tin về phần mềm tới KH một cách đầy đủ, ngắn gọn nhất | 2 năm | S | Dự án |
|  | NCSW-DA-07-BM-08 Biên bản đào tạo\_V2.0 | BT | Lưu lại thông tin về các buổi đào tạo đã diễn ra | 2 năm | S, H | Dự án |
|  | NCSW-DA-07-BM-13 Biên bản cài đặt\_V1.0 | BT | Nhằm ghi nhận thông tin các sản phẩm đã được cài đặt cho khách hàng | 2 năm | S, H | Dự án |
|  | NCSW-DA-07-BM-14 Biên bản bàn giao thiết bị\_V1.0 | BT | Nhằm ghi nhận thông tin các sản phẩm đã được bàn giao | 2 năm | S, H | Dự án |
|  | NCSW-DA-07-BM-09 Báo cáo tổng thể đợt đào tạo \_V2.1 | BT | Giúp ban lãnh đạo dễ dàng nắm bắt được kết quả đợt đào tạo | 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

| STT | Tên quy trình/ quy định liên quan | Ý nghĩa |
| --- | --- | --- |
| 1 | NCSW-DA-08 Quy trình xử lý yêu cầu | Quy định cách thức tiếp nhận, xử lý yêu cầu hỗ trợ |
| 2 | NCSW-DA-21 Quy trình phát triển yêu cầu | Quy định cách phát triển yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng |
| 3 | NCSW-HC-02 Quy định văn thư lưu trữ | Quy định cách viết soạn thảo công văn, văn bản khác |
| 4 | NCSW-DA-23 Quy trình phát triển vòng lặp | Hướng dẫn các công việc cần thực hiện trong một vòng lặp của dự án |
| 5 | NCSW-DA-25 Quy trình phát hành | Hướng dẫn các công việc cần thực hiện khi phát hành dự án |
| 6 | NCSW-DA-28 Quy trình chăm sóc khách hàng | Nhằm ghi nhận quá trình hỗ trợ khách hàng |