Sinh viên thực hiện:

Đặng Nguyễn Quốc Dương 3121411045

Nguyễn Trí Đức - 3121411060

Phạm Quang Khiêm - 3121411100

Trần Quang Vinh 3121411226

Bảng phân công:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nội dung thực hiện | Thành viên | Mức độ hoàn thành | Mức độ tích cực |
| Interview one | Đặng Nguyễn Quốc Dương | 100% | 100% |
| Interview two | Trần Quang Vinh | 100% | 100% |
| Interview there | Nguyễn Trí Đức | 100% | 100% |
| Interview four | **Phạm Quang Khiêm** | 100% | 100% |
| Interview five | Trần Quang Vinh | 100% | 100% |

INTERVIEW ONE

1. Hiện trạng hệ thống hiện tại

Hệ thống quản lý hiện tại dựa trên một phần mềm cơ bản được triển khai từ cuối những năm 1980, mặc dù đã qua ba lần cập nhật nhưng vẫn không đáp ứng được nhu cầu hiện tại.

Hiện tại, trung tâm đang quản lý khoảng 2.850 máy tính được kết nối mạng (bao gồm cả máy bàn và laptop) và hơn 6.000 thiết bị khác như máy in, máy quét, máy ảnh kỹ thuật số, máy chiếu, v.v.

Các loại máy tính và hệ điều hành đa dạng:

* **Windows** dùng chủ yếu cho các khóa học kinh doanh.
* **Mac** được sử dụng trong các phòng nghệ thuật và truyền thông thị giác.
* Các khu vực khoa học sử dụng cả hai hệ điều hành.

**Nguồn thông tin:**

* *"We now have about 2850 networked computers, including laptops."*
* *"By the end of next fall, 200 more computers will be added."*
* *"You have probably noticed that we have a mix of brands. Windows machines used primarily in the business courses, and Macs are used in the art and visual communications department."*
* *"We use the term hardware to include not only computers but scanners, digital cameras, printers, projectors, and other digital equipment."*

2. Điểm mạnh của hệ thống hiện tại

Dễ sử dụng (đặc biệt là với những người đã quen thuộc với hệ thống từ lâu).

Cho phép in các báo cáo và cung cấp thông tin cơ bản để quản lý thiết bị.

**Nguồn thông tin:**

* *"I was in it from the start, so I find it fairly easy to use."*
* *"It's flexible enough to produce a variety of reports."*
* *"It does provide the elementary information required to manage the computers."*

3. Điểm yếu và hạn chế

Hệ thống lỗi thời, không đáp ứng được nhu cầu mở rộng và sự phát triển công nghệ mới.

Không theo dõi tốt phần mềm được cài đặt trên từng máy.

Khó khăn trong việc bảo trì thiết bị, không có chương trình bảo trì định kỳ.

Không đủ khả năng theo dõi chi tiết các tính năng phần cứng mới (như ổ Blu-ray, ổ cứng kép, hoặc hai màn hình kết nối trên một máy tính).

Chưa quản lý tốt thông tin bảo hành và các lần sửa chữa thiết bị.

**Nguồn thông tin:**

* *"We have outgrown our management system."*
* *"We don't have a good grasp of [software tracking]."*
* *"We spend so much time putting out brush fires that we're losing the battle to keep track of the information we have."*
* *"We don't even dream of preventive maintenance on desktops, even though we are agreed that it is important."*
* *"The system was not far-sighted enough to accommodate changes in the types of computers."*

4. Mong muốn với hệ thống mới

Hệ thống phải lưu trữ thông tin chi tiết về từng thiết bị (hồ sơ đầy đủ bao gồm ngày mua, chi phí, thông tin bảo trì, và lịch thay thế thiết bị).

Theo dõi thông tin chi phí và sửa chữa hiệu quả hơn.

Quản lý tốt phần mềm, bao gồm chức năng cross-referencing phần mềm trên từng máy.

Phải đáp ứng tốt nhu cầu phát triển trong tương lai, bao gồm việc quản lý số lượng máy mới và công nghệ tiên tiến.

Cần bao gồm cả hệ thống quản lý thiết bị trên các cơ sở vệ tinh ngoài trung tâm chính.

**Nguồn thông tin:**

* *"I'd like it to have a dossier about each machine, and when it was purchased."*
* *"We have a refresh program that replaces computers after a certain interval, which depends on the machine."*
* *"I would also like to have good cost and repair information maintained."*
* *"Software cross-referencing is a must."*
* *"The system must be able to keep track of all this information."*

5. Đề xuất nhân sự liên quan để phỏng vấn thêm

Mike Crowe: Chuyên gia hỗ trợ kỹ thuật và bảo trì.

Cher Ware: Chuyên gia quản lý phần mềm.

Paige Prynter: Phụ trách thông tin tài chính của các thiết bị PC.

Hy Perteks: Giám đốc Trung tâm Hỗ trợ Máy tính.

**Nguồn thông tin:**

* *"Mike Crowe is our technical support and maintenance expert."*
* *"Cher Ware... in software."*
* *"Paige Prynter... financial information about the PCs."*
* *"Hy Perteks runs the Computing Support Center for us."*

INTERVIEW TWO

1. Hiện trạng hệ thống hiện tại

Hệ thống hiện tại chủ yếu tập trung vào bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho các máy tính cá nhân. Công việc bao gồm xử lý sự cố, nâng cấp phần cứng như mở rộng bộ nhớ, cài đặt ổ đĩa Blu-ray mới và thiết lập máy tính mới cho các phòng học. Ngoài ra, còn có kế hoạch triển khai máy tính mới hỗ trợ ảo hóa với VMWare và đa hệ điều hành. Công tác bảo trì chủ yếu được thực hiện bởi Mike, một trợ lý, và một số sinh viên làm việc bán thời gian.

**Nguồn thông tin:**

* *"As you can see, we're constantly working on the machines that have problems."*
* *"These things on the workbench are getting memory expansion; those over there are having new Blu-ray read/write drives installed."*
* *"The computers stacked in boxes behind me are to be installed in Room 472. They'll be using VMWare for virtualization and have multiple operating systems."*
* *"Me, my assistant, and quite a few students who work part-time for me."*

2. Điểm mạnh của hệ thống hiện tại

Hệ thống hiện tại vẫn duy trì được việc bảo trì thường xuyên ở mức cơ bản, chủ yếu thông qua việc kiểm tra định kỳ vào mùa hè. Ngoài ra, sinh viên bán thời gian hỗ trợ công việc giúp giảm tải cho đội ngũ kỹ thuật chính.

**Nguồn thông tin:**

* *"Normally, we go from room to room, as we have time, usually over the summer."*
* *"I rely on them. They're good, for the most part."*

3. Điểm yếu và hạn chế của hệ thống hiện tại

Hệ thống hiện tại gặp nhiều hạn chế như thiếu thời gian thực hiện bảo trì phòng ngừa đầy đủ và không có phương pháp theo dõi chính xác tình trạng bảo trì. Thông tin về bảo hành và lịch sử sửa chữa của máy móc không được quản lý hiệu quả, gây mất thời gian khi tra cứu.

**Nguồn thông tin:**

* *"Often we simply don't have the time to accomplish this work."*
* *"We don't have any exact way to do that."*
* *"Right now, if a machine breaks down I have to look through stacks of information to find out the warranty period and when we bought the thing."*

4. Mong muốn với hệ thống mới

Mike mong muốn hệ thống mới có thể cung cấp thông tin về bảo hành, liệt kê những máy thường xuyên hỏng hóc để tránh sử dụng trong khu vực có tần suất cao. Hệ thống cũng nên theo dõi thời gian bảo trì phòng ngừa cho từng máy, đồng thời có chức năng báo cáo sự cố qua website để người dùng dễ dàng thông báo khi gặp vấn đề.

**Nguồn thông tin:**

* *"I would like to know which machines are still under warranty."*
* *"I'd like to know which machines are lemons, which ones are constantly breaking down."*
* *"It would be great to have a list of machines showing which ones need preventive maintenance the most."*
* *"We would like to have a Web site problem reporting that would enable folks to report problems when they occur."*

5. Đề xuất nhân sự liên quan để phỏng vấn thêm

Mike không trực tiếp đề xuất nhân sự liên quan trong cuộc phỏng vấn này, tuy nhiên, dựa trên thông tin từ các cuộc phỏng vấn trước đó, các cá nhân phù hợp gồm:

Cher Ware: Chuyên gia phần mềm

Paige Prynter: Phụ trách thông tin tài chính liên quan đến máy tính

Hy Perteks: Quản lý Trung tâm Hỗ trợ Máy tính

INTERVIEW THERE

1. Hiện trạng hệ thống hiện tại

Hệ thống hiện tại quản lý phần mềm chủ yếu dựa trên một cơ sở dữ liệu đơn giản được phát triển từ nhiều năm trước. Do sự phát triển nhanh chóng của số lượng phần mềm, hệ thống không thể lưu trữ đầy đủ thông tin. Các gói phần mềm thường không được ghi nhận đầy đủ vì giảng viên đôi khi tự mua phần mềm mà không thông báo.

**Nguồn thông tin:**

* *"It's a simple database system that was developed years ago."*
* *"Not all the software packages have been captured by our system."*

2. Điểm mạnh của hệ thống hiện tại

Hệ thống vẫn quản lý được quy trình cơ bản khi nhận phần mềm mới: ghi nhận vào cơ sở dữ liệu, thông báo đến người yêu cầu và chuyển giao phần mềm. Ngoài ra, việc sử dụng giấy phép theo site (site license) cho các phần mềm phổ biến giúp đơn giản hóa việc cài đặt và cập nhật đồng loạt trên các máy tính trong phòng thí nghiệm.

**Nguồn thông tin:**

* *"We inventory it, inform the professor that it has arrived, and enter the information into the database."*
* *"Recently, we've been getting site licenses for some of the most commonly used software."*

3. Điểm yếu và hạn chế của hệ thống hiện tại

Hệ thống gặp nhiều vấn đề như thiếu thông tin cập nhật, khó kiểm soát các phiên bản phần mềm cũ và không thể xác định cấu hình phần cứng của máy tính khi cài đặt phần mềm mới. Ngoài ra, việc quản lý giấy phép và di chuyển phần mềm giữa các máy cũng là thách thức lớn.

**Nguồn thông tin:**

* *"We can't trust it completely, though, because it's often outdated and incomplete."*
* *"We don't really know which machines have the required configuration."*
* *"Sometimes we have problems migrating software with a single user license to a new machine."*

4. Mong muốn với hệ thống mới

Cher mong muốn hệ thống mới có khả năng đăng ký tất cả phần mềm, liên kết với hệ thống phần cứng để xác định máy nào đủ cấu hình. Ngoài ra, cần có tính năng thay đổi hình ảnh phần mềm của phòng thí nghiệm và cho phép giảng viên xem cấu hình hiện tại của các phòng máy qua website để thêm hoặc xóa phần mềm.

**Nguồn thông tin:**

* *"We'd also like to be able to tie into the hardware system to determine which machines will actually run the software we have."*
* *"It would be nice to have a Website that would allow faculty to view the current configuration in a lab and then add or remove software from the image."*

5. Đề xuất nhân sự liên quan để phỏng vấn thêm

Cher không đưa ra đề xuất cụ thể về nhân sự bổ sung, nhưng dựa trên bối cảnh phỏng vấn, có thể cân nhắc phỏng vấn các giảng viên sử dụng nhiều phần mềm chuyên ngành hoặc các nhân viên kỹ thuật phụ trách cài đặt phần mềm tại các phòng máy tính để hiểu rõ hơn về nhu cầu sử dụng thực tế.

**Nguồn thông tin:**

* *"I hope the new system can help out, especially in getting all software registered with our office."*

INTERVIEW FOUR

1. Hiện trạng hệ thống hiện tại  
Hiện tại, hệ thống chỉ cung cấp thông tin tài chính cơ bản liên quan đến máy tính, bao gồm báo cáo liệt kê chi phí của tất cả các máy tính và tổng chi phí. Tuy nhiên, hệ thống không có dữ liệu về phần mềm, dẫn đến việc không thể xác định tổng số tiền đã đầu tư cho phần mềm. Điều này gây khó khăn trong việc quản lý ngân sách và kiểm soát chi phí.  
**Nguồn thông tin:**

* *"We get a report listing the cost of all the computers and a total."*
* *"We receive absolutely no computerized information on software."*

2. Điểm mạnh của hệ thống hiện tại  
Hệ thống hiện tại vẫn cung cấp được thông tin chi phí tổng thể về phần cứng, bao gồm việc liệt kê tổng chi phí của các máy tính. Dù thông tin còn hạn chế, hệ thống vẫn giúp ích phần nào trong việc theo dõi chi phí phần cứng của tổ chức.  
**Nguồn thông tin:**

* *"We get a report listing the cost of all the computers and a total."*

3. Điểm yếu và hạn chế của hệ thống hiện tại  
Hệ thống thiếu thông tin chi tiết và cập nhật về cả phần mềm và phần cứng. Việc không có dữ liệu phần mềm khiến việc kiểm soát mua sắm và xây dựng ngân sách trở nên khó khăn. Ngoài ra, không có tính năng tính toán chi phí bản quyền theo từng bản sao phần mềm. Việc kiểm kê phần cứng cũng gặp khó khăn do thiết bị thường xuyên bị di chuyển, dẫn đến việc không thể biết chính xác thiết bị đang ở đâu.  
**Nguồn thông tin:**

* *"We receive absolutely no computerized information on software."*
* *"We would like to have the figure for the site license as a total and then not have to calculate the amount for each copy."*
* *"Machines have an annoying habit of moving from one room to another over the course of a semester."*

4. Mong muốn với hệ thống mới  
Paige mong muốn hệ thống mới có thể cung cấp thông tin chi tiết về chi phí phần mềm và phần cứng, bao gồm cả các khoản chi theo từng sản phẩm và từng danh mục phần mềm như xử lý văn bản. Bên cạnh đó, hệ thống nên có khả năng tính toán chi phí nâng cấp phần mềm dựa trên các bản cài đặt hiện tại. Ngoài ra, hệ thống nên cung cấp tổng chi phí cho từng cơ sở vệ tinh và tự động hóa quy trình kiểm kê phần cứng để theo dõi vị trí chính xác của thiết bị.  
**Nguồn thông tin:**

* *"We need subtotals by product and by category of software, such as word processing."*
* *"We would like to input the cost of an upgrade to a particular software package and have the computer tell us how much it would cost for all the currently installed software."*
* *"It would also be useful to have totals for each of the satellite campuses."*
* *"Automating it would be highly desirable."*

5. Đề xuất nhân sự liên quan để phỏng vấn thêm  
Paige không đề xuất cụ thể người cần phỏng vấn thêm. Tuy nhiên, dựa trên nội dung phỏng vấn, có thể cân nhắc phỏng vấn các nhân viên phụ trách kiểm kê phần cứng, quản lý tài chính hoặc các bộ phận liên quan đến ngân sách để hiểu thêm về nhu cầu sử dụng và quy trình quản lý chi phí.

INTERVIEW FIVE

1. Hiện trạng hệ thống hiện tại  
Hiện tại, Trung tâm Hỗ trợ Máy tính chưa có một hệ thống tập trung để quản lý thông tin về phần mềm và phần cứng. Điều này dẫn đến việc thiếu thông tin quan trọng như phiên bản phần mềm đang sử dụng, vị trí cài đặt của phần mềm trên từng máy, và thông tin liên hệ của các nhà cung cấp phần mềm. Việc giải quyết các câu hỏi kỹ thuật thường phụ thuộc vào việc tra cứu thủ công hoặc tìm kiếm chuyên gia từ các khoa khác nhau.  
**Nguồn thông tin:**

* *"What we need so badly that I can taste it is a centralized bank of information on the computers and the software we have."*
* *"We need to know what version of software a person is using."*

2. Điểm mạnh của hệ thống hiện tại  
Mặc dù thiếu một hệ thống quản lý tập trung, Trung tâm Hỗ trợ Máy tính vẫn cung cấp nhiều dịch vụ giá trị như tổ chức các lớp đào tạo phần mềm phổ biến, hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu và tư vấn lựa chọn phần mềm phù hợp với nhu cầu sử dụng. Đội ngũ nhân viên cũng có khả năng tiếp cận tài liệu hướng dẫn và liên hệ với các chuyên gia trong trường hoặc từ nhà cung cấp khi gặp vấn đề phức tạp.  
**Nguồn thông tin:**

* *"We offer classes in popular software packages."*
* *"We answer, or try to answer, tons of technical questions."*
* *"I often call on specialists who are on the faculty to help with particularly thorny problems."*

3. Điểm yếu và hạn chế của hệ thống hiện tại  
Hệ thống hiện tại không thể theo dõi thông tin về phiên bản phần mềm, dẫn đến khó khăn trong việc giải quyết các câu hỏi kỹ thuật phức tạp. Ngoài ra, không có cách nào dễ dàng để xác định phần mềm nào được cài đặt trên máy nào, đặc biệt là đối với các phần mềm không phổ biến. Trung tâm cũng gặp khó khăn trong việc xác định nhu cầu đào tạo và mong muốn mua sắm phần mềm mới của người dùng.  
**Nguồn thông tin:**

* *"We need to know what version of software a person is using."*
* *"If it's an oddball package, we don't know where it's located without lots of calling around."*
* *"I'd also like to know what software people want us to purchase."*

4. Mong muốn với hệ thống mới  
Hy mong muốn có một hệ thống tập trung để quản lý toàn bộ thông tin về phần cứng và phần mềm, bao gồm phiên bản phần mềm, vị trí cài đặt, và thông tin liên hệ của các nhà cung cấp. Ngoài ra, hệ thống nên có khả năng ghi nhận nhu cầu đào tạo phần mềm từ người dùng và thu thập thông tin về phần mềm mà người dùng mong muốn mua sắm, nhằm phục vụ tốt hơn cho nhu cầu của toàn trường.  
**Nguồn thông tin:**

* *"We need to know what version of software a person is using."*
* *"I'd also like to know what software people want us to purchase."*
* *"I would like to have a sense of how many people would be interested in training on software that we have now."*

5. Đề xuất nhân sự liên quan để phỏng vấn thêm  
Hy không đưa ra đề xuất cụ thể về nhân sự cần phỏng vấn thêm. Tuy nhiên, dựa trên nội dung cuộc phỏng vấn, có thể cân nhắc phỏng vấn các giảng viên chuyên môn sâu về phần mềm đặc thù, các nhân viên hỗ trợ kỹ thuật thường xuyên xử lý các yêu cầu phần mềm, hoặc những người phụ trách đào tạo để hiểu rõ hơn về nhu cầu và thách thức hiện tại.