**QUY TRÌNH**

**KHẢO SÁT NGHIỆP VỤ DỰ ÁN**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã:** | QT-IERP-BI/BI-BA-01 |
| **Phiên bản:** | 0.1 |
| **Ngày hiệu lực:** |  |

**LỊCH SỬ THAY ĐỔI**

*\* M (Mới), S (Sửa), X (Xóa)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ngày** | **\* Trạng thái (M, S, X)** | **Nội dung thay đổi** | **Phiên bản** | **Người thực hiện** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

MỤC LỤC

[1. Mục đích quy trình 3](#_Toc377370953)

[2. Sơ đồ luồng quy trình 3](#_Toc377370954)

[3. Đầu vào chung 3](#_Toc377370955)

[4. Đầu ra chung 3](#_Toc377370956)

[5. Mô tả chi tiết 3](#_Toc377370957)

[6. Hướng dẫn áp dụng 10](#_Toc377370958)

[7. Hướng dẫn điều chỉnh 10](#_Toc377370959)

[8. Hướng dẫn tổ chức đội 10](#_Toc377370960)

[9. Quy định về môi trường và công cụ làm việc 11](#_Toc377370961)

[10. Thuật ngữ và viết tắt 11](#_Toc377370962)

# Mục đích quy trình

Xác định các bước cần làm để khảo sát nghiệp vụ hiện tại mà khách hàng đang sử dụng có liên quan đến dự án.

# Sơ đồ luồng quy trình

# Đầu vào chung

Danh sách các yêu cầu về chức năng phần mềm

# Đầu ra chung

- Danh sách các yêu cầu về chức năng của phần mềm

- Danh sách các công việc cụ thể để thực hiện các yêu cầu về chức năng

# Mô tả chi tiết

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mã | Tên bước | Đầu vào | | Đầu ra | Template/Tool |
| REQM1.0 | Ghi nhận mong muốn về phần mềm của khách hàng | Mong muốn của khách hàng | | Có khả năng triển khai phần mềm cho khách hàng hay không |  |
| * **Ý nghĩa:** Ghi nhận mong muốn của khách hàng về phần mềm và đánh giá sự khả thi của phần mềm**.** * **Thực hiện:** cấp Lãnh đạo/Quản lý | | | | |
| REQM1.1 | Thành lập nhóm khảo sát | Nhân sự có khả năng thực hiện khảo sát/tham gia dự án | | Nhóm thực hiện khảo sát |  |
| * **Ý nghĩa:** xác định nhân sự tham gia khảo sát * **Thực hiện:** cấp Lãnh đạo/Quản lý lựa chọn nhân sự | | | | |
| REQM1.2 | Lập kế hoạch khảo sát | Thời gian biểu của khách hàng và nhóm nhân sự tham gia khảo sát | | Kế hoạch khảo sát, bao gồm ngày bắt đầu và ngày kết thúc |  |
| * **Ý nghĩa:** lập kế hoạch khảo sát. * **Thực hiện:** * PM lập danh sách các công việc cần khảo sát * PM gửi danh sách nhóm nhân sự tham gia khảo sát cho khách hàng * PM gửi danh sách các công việc cần khảo sát kèm thời gian khảo sát dự kiến của từng hạng mục công việc. * PM yêu cầu khách hàng xác nhận thời gian khảo sát * PM yêu cầu khách hàng cung cấp đầu mối liên lạc cho các hạng mục công việc khảo sát * Xác nhận lại thông tin về thời gian khảo sát và đầu mối liên lạc với khách hàng. | | | | |
| REQM1.3 | Thực hiện khảo sát tổ chức (nếu cần thiết) | Yêu cầu về sơ đồ tổ chức doanh nghiệp | Sơ đồ tổ chức của khách hàng | |  |
| * **Ý nghĩa:** nắm rõ những người có khả năng ảnh hưởng tới chức năng phần mềm và có quyền ký nghiệm thu dự án. * **Thực hiện:** * Yêu cầu về thông tin những người có khả năng ảnh hưởng tới chức năng phần mềm và có quyền ký nghiệm thu dự án. | | | | |
| REQM1.4 | Thực hiện khảo sát nghiệp vụ | Danh sách các công việc cần khảo sát | Chi tiết nghiệp vụ để triển khai | |  |
| * **Ý nghĩa:** làm rõ chi tiết về yêu cầu chức năng của phần mềm và thực hiện khảo sát * **Thực hiện:** * Làm việc với các đầu mối để thực hiện khảo sát nghiệp vụ * Có thư xác nhận nghiệp vụ của người phụ trách khảo sát phía khách hàng * Cập nhật chi tiết trạng thái các yêu cầu chức năng bao gồm: Requested, Analysis, Review, Approved. | | | | |
| REQM1.5 | Thực hiện khảo sát hạ tầng, kỹ thuật | Yêu cầu khảo sát | Thông tin về cơ sở hạ tầng | |  |
| * **Ý nghĩa:** nắm được cơ sở hạ tầng kỹ thuật của khách hàng để hiệu chỉnh phần mềm chạy với hiệu suất tối đa * **Thực hiện:** * Gửi mail yêu cầu thông tin về cơ sở hạ tầng | | | | |
| REQM1.6 | Viết tài liệu tổng hợp kết quả khảo sát | Kết quả khảo sát | Tài liệu mô tả kết quả khảo sát | | **File mẫu tài liệu kết quả khảo sát** |
| * **Ý nghĩa:** lưu trữ và sử dụng tài liệu mô tả kết quả khảo sát như căn cứ để mô tả lại nghiệp vụ cho đội kỹ thuật thực hiện triển khai phần mềm. * **Thực hiện:** * Mô tả kết quả khảo sát vào file tài liệu kết quả khảo sát | | | | |
| REQM1.7 | Khách hàng bổ sung/thay đổi yêu cầu (nếu có) | Tài liệu mô tả kết quả khảo sát | Tài liệu mô tả kết quả khảo sát | | **File mẫu tài liệu kết quả khảo sát** |
| * **Ý nghĩa:** cập nhật lại bất cứ thay đổi yêu cầu/nghiệp vụ về phần mềm của khách hàng * **Thực hiện:** * Mô tả lại kết quả khảo sát vào file tài liệu kết quả khảo sát | | | | |
| REQM1.8 | Lãnh đạo phê duyệt | Tài liệu mô tả kết quả khảo sát | Tài liệu mô tả kết quả khảo sát được phê duyệt | |  |
| * **Ý nghĩa:** xác nhận bản final của tài liệu mô tả kết quả khảo sát * **Thực hiện:** * Lãnh đạo gửi mail xác nhận | | | | |
| REQM1.9 | Họp lên kế hoạch công việc tiếp theo |  |  | |  |
| * **Ý nghĩa:** lên kế hoạch cho công việc tiếp theo | | | | |

# Hướng dẫn áp dụng

Quy trình được áp dụng cho hoạt động quản lý yêu cầu thay đổi, được thực hiện bởi mọi thành viên dự án.

# Hướng dẫn điều chỉnh

Khi có yêu cầu thay đổi, cần thực hiện theo đầy đủ các bước quy định trong quy trình này.

# Hướng dẫn tổ chức đội

N.A

# Quy định về môi trường và công cụ làm việc

# Sử dụng Tool, Requirement list và biểu mẫu yêu cầu thay đổi dự án để quản lý tất cả các thông tin thay đổi

# Thuật ngữ và viết tắt

| **STT** | **Viết tắt và thuật ngữ** | **Giải thích** |
| --- | --- | --- |
| 1 | CCB | Change control board (ban kiểm soát thay đổi) |
| 2 | Dev team | Đội phát triển |
| 3 | REQM | Requirement management (quản lý yêu cầu) |
| 4 | Work product | Tài liệu/sản phẩm dự án |
| 5 | N.A | Không áp dụng |