

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



Môn: Quản lý dự án phần mềm

NHÓM 3

ĐỀ TÀI

CHAT BOT THEO CHỦ ĐỀ

TÀI LIỆU QUẢN LÝ RỦI RO

GVHD: Ngô Huy Biên

TP HCM – 2017

MỤC LỤC

1. GIỚI THIỆU	3
1.1. Mục đích	3
1.2. Phạm vi	3
1.3. Đối tượng của tài liệu.....	3
1.4. Tác giả tài liệu.....	4
1.5. Thuật ngữ	5
2. NHẬN DIỆN RỦI RO	5
3. PHÂN TÍCH RỦI RO.....	7
4. BẢNG PHÂN LOẠI RỦI RO SẮP THEO MỨC ĐỘ GIẢM DẦN.	8
5. KIỂM SOÁT VÀ GIÁM SÁT RỦI RO.....	9
5.1. Nhóm chưa có kinh nghiệm về phát triển chatbot	9
5.2. Lần đầu làm việc với nhóm 10 người nên chưa có kinh nghiệm quản lý, phối hợp trong công việc	9
5.3. Khó khăn trong việc hiện thực hóa ý tưởng.....	9
5.4. Thời gian hoàn thành sản phẩm ngắn (2,5 tháng).....	10
5.5. Chưa có nhiều người dùng.....	10
5.6. Sản phẩm có thể thấp hơn yêu cầu đã đề ra	10
5.7. Bị các đối thủ cạnh tranh	11
5.8. Dữ liệu chưa đủ để đáp ứng nhu cầu người dùng	11
5.9. Chi phí vận hành, bảo trì, nâng cấp tốn kém.....	11
5.10. Chưa có kinh nghiệm làm việc với một quy trình phát triển phần mềm chuyên nghiệp	11
6. KẾT LUẬN.....	12

ỨNG DỤNG CHAT BOT THEO CHỦ ĐỀ	Phiên bản: 1.0
Quản lý rủi ro	Nhóm: 3

1. GIỚI THIỆU

1.1. Mục đích

Mục đích của việc quản lý rủi ro dự án làm hạn chế các rủi ro đồng thời làm tăng tối đa những cơ hội tiềm năng. Những tiến trình chính bao gồm:

- **Lập Kế hoạch quản lý rủi ro:** Lên kế hoạch các công việc cần làm trong quá trình xử lý rủi ro: tiếp cận xác định rủi ro, mức độ ảnh hưởng rủi ro đối với dự án, tìm ra định hướng để giải quyết những rủi ro...
- **Nhận biết rủi ro:** xác định yếu tố rủi ro nào ảnh hưởng tới dự án đồng thời tìm kiếm thông tin về rủi ro và đưa ra tài liệu gồm những đặc điểm của những rủi ro đó.
- **Phân tích tính chất và mức độ rủi ro:** Xem xét những đặc điểm, sức ảnh hưởng của rủi ro đến dự án từ đó rút ra được mức độ ưu tiên giải quyết rủi ro dự án.
- **Kế hoạch giải quyết rủi ro:** dựa vào tài liệu phân tích tính chất và mức độ rủi ro đưa ra được phương hướng cũng như biện pháp để hạn chế tối đa mức độ ảnh hưởng của rủi ro tới dự án. Hoặc giám sát rủi ro đã phát hiện, nhận biết rủi ro mới, cắt giảm rủi ro, và đánh giá hiệu quả của việc cắt giảm rủi ro.

1.2. Phạm vi

Tài liệu đề cập đến những rủi ro có khả năng xảy ra trong suốt quá trình hoàn thành của dự án về tài nguyên, thời gian, công nghệ, thuật toán, chi phí...

1.3. Đối tượng của tài liệu

Khách hàng: Thầy Ngô Huy Biên

Giảng viên trường Đại học Khoa Học Tự Nhiên

Email: nhbien@fit.hcmus.edu.vn

ỨNG DỤNG CHAT BOT THEO CHỦ ĐỀ	Phiên bản: 1.0
Quản lý rủi ro	Nhóm: 3

Nhóm phát triển: Nhóm 3

- 1412506 Vũ Đình Thắng
- 1412394 Trần Văn Phong (Nhóm trưởng)
- 1412401 Lê Văn Phúc
- 1412396 Vòng Say Phu
- 1412442 Trương Văn Quý
- 1412530 Đinh Đức Thông
- 1412489 Vũ Quốc Thanh
- 1412613 Võ Quốc Tuấn
- 1412594 Nguyễn Thanh Trúc
- 1412564 Trần Thùy Bích Trâm

1.4. Tác giả tài liệu

Người viết: Đinh Đức Thông

ỨNG DỤNG CHAT BOT THEO CHỦ ĐỀ	Phiên bản: 1.0
Quản lý rủi ro	Nhóm: 3

1.5. Thuật ngữ.

Thuật ngữ	Định nghĩa
Risk	Các rủi ro tiềm ẩn trong quá trình thực hiện dự án
Prob	Probability - Xác suất xảy ra rủi ro
Impact, Loss	Mức độ ảnh hưởng của rủi ro
Risk Exposure	Dùng để xác định độ ưu tiên, được tính bằng công thức: $Exposure = Prob * Loss$

2. NHẬN DIỆN RỦI RO

Danh sách rủi ro

STT	Mã rủi ro	Mô tả	Ảnh hưởng
1	R001	Nhóm chưa có kinh nghiệm về phát triển chatbot	Tốn thời gian cho việc tìm hiểu và làm quen với công nghệ
2	R002	Lần đầu làm việc với nhóm 10 người nên chưa có kinh nghiệm quản lý, phối hợp trong công việc	<ul style="list-style-type: none"> - Phân chia công việc, ước lượng thời gian không hiệu quả - Sự liên kết giữa các thành viên chưa tốt - Khả năng đồng bộ chưa hoàn chỉnh

ỨNG DỤNG CHAT BOT THEO CHỦ ĐỀ	Phiên bản: 1.0
Quản lý rủi ro	Nhóm: 3

3	R003	Khó khăn trong việc hiện thực hóa ý tưởng	<ul style="list-style-type: none"> - Phải thay đổi ý tưởng để phù hợp hơn → Tồn chi phí - Phải thay đổi kiến trúc chương trình để giải quyết vấn đề → Tồn chi phí
4	R004	Thời gian hoàn thành sản phẩm ngắn (2,5 tháng)	Chất lượng của sản phẩm không được hoàn chỉnh
5	R005	Chưa có nhiều người dùng	<ul style="list-style-type: none"> - Ít nhận được phản hồi để cải tiến - Sản phẩm không thể thành công
6	R006	Sản phẩm có thể thấp hơn yêu cầu đã đề ra	Không hoàn thành được yêu cầu → Không hoàn thành mục tiêu
7	R007	Bị các đối thủ cạnh tranh	Không thu hút được người dùng vì chất lượng không bằng
8	R008	Dữ liệu chưa đủ để đáp ứng nhu cầu người dùng	Người dùng không hài lòng về sản phẩm
9	R009	Chi phí vận hành, bảo trì, nâng cấp tốn kém	Hoạt động của phần mềm
10	R010	Chưa có kinh nghiệm làm việc với một qui trình phát triển phần mềm chuyên nghiệp	Không quen với qui trình và việc thực hiện có thể không hiệu quả

ỨNG DỤNG CHAT BOT THEO CHỦ ĐỀ	Phiên bản: 1.0
Quản lý rủi ro	Nhóm: 3

3. PHÂN TÍCH RỦI RO

STT	Mã rủi ro	Xác suất	Mức độ ảnh hưởng	Thời gian
1	R001	100%	50%	Xuyên suốt
2	R002	100%	30%	Xuyên suốt
3	R003	80%	50%	Xuyên suốt
4	R004	80%	20%	Xuyên suốt
5	R005	100%	50%	Sau khi release
6	R006	50%	50%	Sau khi release
7	R007	80%	50%	Sau khi release
8	R008	50%	10%	Sau khi release
9	R009	80%	10%	Sau khi release
10	R010	100%	10%	Xuyên suốt

ỨNG DỤNG CHAT BOT THEO CHỦ ĐỀ	Phiên bản: 1.0
Quản lý rủi ro	Nhóm: 3

4. BẢNG PHÂN LOẠI RỦI RO SẮP THEO MỨC ĐỘ GIẢM DẦN

STT	Mã rủi ro	Xác suất	Mức độ ảnh hưởng	Risk Exposure
1	R020	90%	60%	54%
2	R012	90%	10%	45%
3	R013	90%	10%	30%
4	R003	50%	50%	25%
5	R005	50%	50%	25%
6	R018	50%	50%	25%
7	R019	50%	50%	25%
8	R001	40%	50%	20%
9	R015	30%	40%	12%
10	R016	30%	40%	12%

ỨNG DỤNG CHAT BOT THEO CHỦ ĐỀ	Phiên bản: 1.0
Quản lý rủi ro	Nhóm: 3

5. KIỂM SOÁT VÀ GIÁM SÁT RỦI RO

5.1. Nhóm chưa có kinh nghiệm về phát triển chatbot

- Phương pháp giải quyết:
 - Các thành viên trong nhóm sẽ cùng nhau tìm hiểu các khái niệm cơ bản
 - Các thành viên trong team code sẽ tìm hiểu, thử nghiệm và thống nhất với nhau
- Thời gian: Xuyên suốt
- Người chịu trách nhiệm: Cả nhóm
- Sản phẩm: không có

5.2. Lần đầu làm việc với nhóm 10 người nên chưa có kinh nghiệm quản lý, phối hợp trong công việc

- Phương pháp giải quyết: Các thành viên trong nhóm đều phải nắm bắt được quy trình phát triển phần mềm, hiểu rõ về yêu cầu sản phẩm, họp bàn với nhau để có kế hoạch hợp lý, trong quá trình thực hiện sẽ rút kinh nghiệm dần dần
- Thời gian: Xuyên suốt
- Người chịu trách nhiệm: Cả nhóm
- Sản phẩm: Không có

5.3. Khó khăn trong việc hiện thực hóa ý tưởng

- Phương pháp giải quyết: Ưu tiên về tính khả thi, sau đó là chi phí về cách để giải quyết vấn đề
- Thời gian: Xuyên suốt
- Người chịu trách nhiệm: Team code có trách nhiệm về mã nguồn, team document có trách nhiệm đồng bộ với thay đổi của team code

ỨNG DỤNG CHAT BOT THEO CHỦ ĐỀ	Phiên bản: 1.0
Quản lý rủi ro	Nhóm: 3

-
- Sản phẩm: Sản phẩm được chỉnh sửa để giải quyết vấn đề

5.4. Thời gian hoàn thành sản phẩm ngắn (2,5 tháng)

- Phương pháp giải quyết: Đặt mục tiêu hợp lý, thúc đẩy tiến độ, phân chia công việc và thời gian hiệu quả
- Thời gian: Xuyên suốt
- Người chịu trách nhiệm: Cả nhóm
- Sản phẩm: Lịch trình dự án

5.5. Chưa có nhiều người dùng

- Phương pháp giải quyết:
 - Tận dụng mạng internet để giới thiệu, quảng cáo
 - Quảng cáo dựa vào các dịch vụ trên Internet (Youtube, Facebook, GoogleAdsense...)
- Thời gian: Sau khi release sản phẩm
- Người chịu trách nhiệm: Cả nhóm
- Sản phẩm: Không có

5.6. Sản phẩm có thể thấp hơn yêu cầu đã đề ra

- Phương pháp giải quyết: Đặt mục tiêu phù hợp
- Thời gian: Xuyên suốt
- Người chịu trách nhiệm: Cả nhóm
- Sản phẩm: Bản đặc tả yêu cầu được điều chỉnh

ỨNG DỤNG CHAT BOT THEO CHỦ ĐỀ	Phiên bản: 1.0
Quản lý rủi ro	Nhóm: 3

5.7. Bị các đối thủ cạnh tranh

- Phương pháp giải quyết: Phát triển những tính năng hoặc đặc điểm mà đối thủ không có
- Thời gian: Tuần 1
- Người chịu trách nhiệm: Cả nhóm
- Sản phẩm: Bản đặc tả yêu cầu

5.8. Dữ liệu chưa đủ để đáp ứng nhu cầu người dùng

- Phương pháp giải quyết: Bổ sung dữ liệu từ các nguồn khác
- Thời gian: Sau khi release
- Người chịu trách nhiệm: Team code
- Sản phẩm: Sản phẩm đã thêm dữ liệu có thể đáp ứng được nhu cầu khách hàng

5.9. Chi phí vận hành, bảo trì, nâng cấp tốn kém

- Phương pháp giải quyết: Tận dụng các nền tảng miễn phí
- Thời gian: Xuyên suốt và sau khi release
- Người chịu trách nhiệm: Cả nhóm
- Sản phẩm: Sản phẩm được vận hành ổn định

5.10. Chưa có kinh nghiệm làm việc với một quy trình phát triển phần mềm chuyên nghiệp

- Phương pháp giải quyết: Cả nhóm phải nắm bắt rõ lý thuyết, tiến hành từng bước và rút kinh nghiệm
- Thời gian: Xuyên suốt

ỨNG DỤNG CHAT BOT THEO CHỦ ĐỀ	Phiên bản: 1.0
Quản lý rủi ro	Nhóm: 3

-
- Người chịu trách nhiệm: Cả nhóm
 - Sản Phẩm: Không có

6. KẾT LUẬN

Qua tài liệu này, chúng tôi đã cố gắng liệt kê ra các rủi ro và đề ra các giải pháp phòng tránh nhằm kiểm soát, và đưa ra những điều chỉnh phù hợp nhất để không làm ảnh hưởng đến mục tiêu của dự án.

Rủi ro là một yếu tố tồn tại trong mọi dự án phần mềm. Một người quản trị dự án giỏi phải là người không ngạc nhiên và có khả năng xử lý bất kỳ sự kiện nào xảy ra có thể gây bất lợi cho dự án, điều đó đồng nghĩa với việc các rủi ro ảnh hưởng đến dự án phải được “thấy trước”, cùng với các kế hoạch để giảm thiểu khả năng xuất hiện cũng như tác hại khi chúng xuất hiện. Quy trình kiểm soát chặt chẽ, kinh nghiệm chuyên gia kết hợp với kỹ thuật nhận diện và kiểm soát rủi ro là những yếu tố quan trọng nhất để kiểm soát tốt rủi ro xảy ra trong dự án.