Version <1.0>

Revision History

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Version** | **Description** | **Author** |
| 03/04/2023 | 1.0 | Stackholder Request – Người quản lí dự án | Lê Minh Trí |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Table of Contents

1. Introduction 4

1.1 Purpose 4

1.2 Scope 4

1.3 Definitions, Acronyms, and Abbreviations 4

1.4 References 4

1.5 Overview 4

2. Establish Stakeholder or User Profile 4

3. Assessing the Problem 4

4. Understanding the User Environment 5

5. Recap for Understanding 5

6. Analyst’s Inputs on Stakeholder’s Problem (validate or invalidate assumptions) 5

7. Assessing Your Solution (if applicable) 6

8. Assessing the Opportunity 7

9. Assessing Reliability, Performance, and Support Needs 7

10. Wrap-Up 7

11. Analyst’s Summary 7

# Introduction

Cho ta cái nhìn tổng quan hơn về yêu cầu của người quản lí dự án, rút ra được mục đích, phạm vi sử dụng, định nghĩa của Stakeholder này đối với ứng dụng của chúng ta là Ứng dụng tìm kiếm quán ăn.

## Purpose

* Mô tả quá trình của người thu thập yêu cầu từ stakeholder, ghi nhận những yêu cầu của họ dành cho dự án.
* Từ tài liệu thu thập được, nhận xét, đánh giá và thảo luận tìm ra giải pháp cho các yêu cầu đã thu thập được từ các stakeholder.

## Scope

Tài liệu Stakeholder Request được dùng trong phạm vi phát triển của dự án Ứng dụng tìm kiếm quán ăn trong môn học Phân tích và quản lí yêu cầu phần mềm.

## Definitions, Acronyms, and Abbreviations

## References

Tài liệu Braninstorming cho vai trò là người quản lí dự án.

## Overview

Tài liệu Stakeholder Requests này bao gồm các mục sau:

* Establish Stakeholder or User Profile: giới thiệu sơ lược về stakeholder hoặc người dùng.
* Assessing the Problem: đánh giá vấn đề mà họ gặp phải
* Understanding the User Environment: tìm hiểu môi trường người dùng
* Recap for Understanding: tóm tắt thông tin thu thập được
* Analyst’s Inputs on Stakeholder’s Problem: thẩm định lại vấn đề stakeholder gặp phải
* Assessing Your Solution: đưa ra và đánh giá các giải pháp
* Assessing the Opportunity: đánh giá cơ hội, tiềm năng sử dụng
* Assessing Reliability, Performance, and Support Needs: đánh giá độ tin cậy, hiệu năng, …
* Wrap-Up: kết luận và trao đổi thông tin liên lạc
* Analyst’s Summary: tóm tắt và đánh giá độ ưu tiên cho các yêu cầu

# Establish Stakeholder or User Profile

* Tên nghề nghiệp: Người quản lí phần mềm.
* Tuổi: từ 20 tuổi trở lên.
* Có năng lực về nhân sự, trình độ chuyên môn. Có khả năng phân chia công việc, quản lí cả quá trình xây dựng phần mềm cho đến khi hoàn thành, giao tiếp với khách hàng và định hướng cho toàn bộ dự án.
* Phải đối mặt với việc tạo ra 1 ứng dụng gần như không có lỗi ảnh hưởng đến trải nghiệm người dùng, chuẩn bị đủ nguồn lực, tài chính để duy trì trong thời gian đầu và tìm được cách tiếp cận khách hàng.
* Ứng dụng được triển khai thành công, đạt được lượng người sử dụng nhất định. Tạo dấu ấn cho sản phẩm.
* Những yếu tố đảm bảo việc vận hành hệ thống suôn sẻ:
  + Đội ngũ cấp dưới tận tâm.
  + Đối tác uy tín, làm việc rõ ràng, minh bạch, đúng hẹn.

# Assessing the Problem

**Không thể điều phối được đội ngũ nhân viên:**

* Nhân viên chưa có kinh nghiệm, đội ngũ mới thành lập nên chưa hợp tác được với nhau, thiếu nguồn nhân lực, chưa có phương án hiệu quả.
* Mong muốn có thể được hỗ trợ về mặt chất lượng và số lượng thành viên đủ để đáp ứng nhu cầu phát triển phần mềm.

**Trễ tiến độ bàn giao:**

* Xảy ra trong quá trình phát triển phần mềm, vì sẽ rất dễ xuất hiện các lỗi ẩn mà cần nhiều thời gian để giải quyết, quy trình vận hành các đội ngũ khác cũng sẽ gặp 1 số vấn đề mà không lường hết được.
* Muốn được hỗ trợ thời gian phù hợp để phát triển.

# Understanding the User Environment

* Ứng dụng dự định được phát triển theo hướng mobile app, dùng trên các thiết bị điện thoại thông minh.
* Có đi kèm với hướng dẫn sử dụng và đảm bảo trong khoảng thời gian nhanh nhất (<1 tiếng) để người dùng sử dụng được hoàn toàn đầy đủ các chức năng cơ bản.
* Đối tượng người dùng 1: tất cả người có yêu cầu trong việc tìm kiếm quán ăn / món ăn.
* Đối tượng người dùng 2: tất cả người kinh doanh quán ăn có nhu cầu quảng cáo và thu hút nhiều đối tượng đến ăn uống.
* Người từng tiếp xúc với máy tính và điện thoại thông minh.

# Recap for Understanding

**Các vấn đề người quản lí dự án gặp phải:**

* Không thể điều phối được đội ngũ nhân viên.
* Trễ tiến độ bàn giao.

# Analyst’s Inputs on Stakeholder’s Problem (validate or invalidate assumptions)

* Không thể điều phối được đội ngũ nhân viên:
  + Nguyên nhân:
    - Nhân viên không đủ kinh nghiệm.
    - Nhân viên không đồng ý nghe theo lời hướng dẫn của quản lí dự án.
    - Nguồn nhân lực không đáp ứng đủ => nhân viên không hài lòng.
    - Người quản lí dự án không có kinh nghiệm trong domain đó.
    - Trong đội ngũ xuất hiện xung đột, tranh chấp => không làm việc với nhau được
    - Vấn đề lương bổng, phân chia công việc không đều.
  + Đây là vấn đề thực tế thường xảy ra.
  + Mức độ ảnh hướng: trung bình.
  + Giải pháp cho từng vấn đề:
    - Nhân viên không đủ kinh nghiệm.
      * Training nhân viên trước khi vào dự án hoặc cho phát triển dự án khi có khả năng học tập cao trong cả lúc làm việc, có khả năng tiếp cận công nghệ mới nhanh chóng.
    - Nhân viên không đồng ý nghe theo lời hướng dẫn của quản lí dự án.
      * Với những trường hợp này người quản lí nên xem lại vấn đề đối ngoại của mình. Cần thiết phải giải tỏa hiềm khích và làm nhân viên cảm thấy tin vào những kế hoạch mà mình vạch ra.
      * Trong trường hợp này nếu bắt buộc thì có thể xử lí nhân viên (trong trường hợp người đó gây ảnh hướng đến dự án mặc cho người quản lí có yêu cầu).
      * Xem xét lại người quản lí dự án xem họ có đáp ứng đủ những tiêu chí đề ra để tiếp tục điều hành nhóm.
    - Nguồn nhân lực không đáp ứng đủ => nhân viên không hài lòng.
      * Trong trường hợp cần thiết có thể tuyển thêm nhân sự bên ngoài có kinh nghiệm về vấn đề đó và tiếp cận dự án dễ dàng (có thể mất thêm phí).
      * Tăng lương để khuyến khích nhân viên hoạt động năng suất.
    - Người quản lí dự án không có kinh nghiệm trong domain đó.
      * Phải trau dồi càng sớm càng tốt về lĩnh vực mà mình đang phải hợp tác.
      * Người quản lí nâng cao hiểu biết của mình thông qua những người có chuyên môn trong lĩnh vực / công nghệ đó. Họ có thể là những đồng nghiệp đã từng thử sứa ở lĩnh vực này hoặc là trực tiếp khách hàng để nghe họ chia sẻ.
    - Trong đội ngũ xuất hiện xung đột, tranh chấp => không làm việc với nhau được.
      * Đây là lúc mà người quản lí dự án có vai trò quan trọng nhất để xoa dịu nhân viên, giảng hòa, cầu thị ý kiến của cả 2 bên và có phương án giải quyết mà cả đôi bên cùng có lợi.
      * Nếu mâu thuẫn không thể hòa giãi và nó còn nằm trong thời điểm quang trọng trong phát triển thì cần có những cách trừng phạt hiệu quả (cho nghỉ việc, đua qua bộ phận khác, trừ thưởng).
    - Vấn đề lương bổng, phân chia công việc không đều.
      * Cần lấy khảo sát của nhân viên sau mỗi một khoảng thời gian nhất định để biết về cảm nghĩ và mong muốn của nhân viên.
      * Thống nhất phân công, lương với văn bản rõ ràng.
* Trễ tiến độ bàn giao:
  + Nguyên nhân: gặp các lỗi không mong muốn trong quá trình xây dựng phần mềm, dẫn đến mất thời gian, sai yêu cầu của khách hàng đề ra.
  + Đây là vấn đề thường gặp của các dự án nếu không dự trù một khoảng thời gian.
  + Giải pháp:
    - Ngay từ đầu người quản lí phải có sách lược đúng nhất để phân chia công việc theo từng giai đoạn.
    - Cần cứng rắn trong việc thực hiện đúng tiến độ của quá trình.
    - Có những giải pháp backup để tránh trường hợp thiếu thốn thời gian. Đặc biệt là ở giai đoạn kiểm thử để giúp họ đảm bảo có thể tìm ra mọi lỗi của hệ thống.
    - Người quản lí cần lắng nghe ý kiến từ đồng nghiệp, cấp dưới để tránh truòng hợp sai hướng.
    - Thường xuyên hỏi khách hàng nghĩ sao về những vấn đề trong domain của họ, và đảm bảo họ đồng ý với quy trình phát triển cũng như những chức năng của phần mềm. Tránh việc phải bỏ đi làm lại mất thời gian.

# Assessing Your Solution (if applicable)

* Đảm bảo nhân lực trong suốt quá trình thực hiện không bị thay đổi.
* Thời gian thực hiện được kiểm soát chặt chẽ.
* Cần có đội ngũ phát triển phần mềm có kinh nghiệm, đẩm bảo được những kĩ thuật cần thiết trong công nghệ hiện đang được sử dụng trước khi bắt tay vào việc phát triển.
* Thường xuyên cập nhất thông tin về team để đảm bảo không có vấn đề cá nhân phát sinh làm ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm,
* Thay đổi nhân sự nếu có thể (kể cả người quản lí phần mềm) trong trường hợp cần thiết.
* Người quản lí phải được trang bị đủ những kiến thức về công nghệ, nhân sự, con người để điểu phối tốt đội ngũ của team phát triển dự án.

# Assessing the Opportunity

Kết quả của việc giải quyết thành công những vấn đề mà các stakeholder đã đưa ra bằng những giải pháp đã để xuất:

* Trải nghiệm của người dùng được cải thiện.
* Cung cấp được một ứng dụng với các chức năng thực hiện đúng, hiệu quả cho người dùng.
* Có thời gian nâng cấp và sửa lỗi, đạt được kết quả đề ra.

# Assessing Reliability, Performance, and Support Needs

* Ứng dụng phải đảm bảo được độ ổn định trong lúc sử dụng ít nhất trong 3 năm.
* Không có tình trạng giật lag khi dùng, đảm bảo bộ nhớ điện thoại không bị chiếm quá 200MB, không gây nóng điện thoại.
* Cho phép người dùng báo cáo các lỗi với đội ngũ hỗ trợ khách hàng.
* Thông tin người dùng được bảo mật.
* Ứng dụng được dùng trên nền tảng điện thoại di động (phát hành trên cả hệ điều hành IOS và Android) và có khả năng trong tương lai sẽ lấn sang về mảng web.
* Giao diện dễ chịu, cung cấp cho khách hàng theo những thông tin thu thập được trong quá trình sử dụng để đáp ứng được nhu cầu.

# Wrap-Up

Với những câu hỏi liên quan đến việc điều phối nhâu sự hay phân chia thời gian phù hợp cho từng nhóm phát triển, bạn có thể liên hệ tôi để có thêm nhiều thông tin hơn.

# Analyst’s Summary

* Không thể điều phối được đội ngũ nhân viên.
* Trễ tiến độ bàn giao.