**PHIẾU KHẢO SÁT**

**Dự án: [*Tên dự án*]**

# **THÔNG TIN CHUNG**

Nội dung khảo sát:

Thời gian khảo sát: Địa điểm:

Thành viên tham gia khảo sát:

*Phía cán bộ Công ty IBPO:*

| **STT** | **Họ và tên** | **Chức danh** | **Phòng ban** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

*Phía khách hàng:*

| **STT** | **Họ và tên** | **Chức danh** | **Phòng ban** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# **NỘI DUNG KHẢO SÁT**

### **Cơ cấu tổ chức**

*[Bao gồm các nội dung:*

* *Sơ đồ tổ chức*
* *Chi tiết từng bộ phận/phòng ban/chi nhánh (tên bộ phận, vai trò,….)*
* *Phòng ban chịu trách nhiệm tham gia vào dự án/ đội dự án*
* *Thông tin về đội dự án khách hàng (PM, các thành viên, đầu mối liên hệ….)*
* *Các bên liên quan*
* *Khác…]*

| **STT** | **Câu hỏi** | **Câu trả lời dự kiến** | **Câu trả lời của**  **khách hàng** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Cơ cấu tổ chức, phòng ban của khách hàng?* |  | VD: Theo file đính kèm 01 |
|  | *Nhiệm vụ chức năng các phòng ban?* |  | VD: Theo file đính kèm 02 |
|  | *Đối tượng sử dụng chính của hệ thống là bộ phận/ phòng ban nào?* |  |  |
|  | … | … |  |

### **Hiện trạng hệ thống thông tin đang sử dụng**

*[Bao gồm các nội dung:*

* *Các hệ thống hiện có*
* *Nhu cầu giao tiếp*
* *Hiện trạng, phạm vi sử dụng*
* *Cách thức tổ chức và quản trị hệ thống*
* *Tốc độ xử lý*
* *Tính đáp ứng của các chức năng trên hệ thống*
* *Các vấn đề an toàn, bảo mật thông tin*
* *Khả năng kết nối với các hệ thống khác*
* *Khó khăn trong quá trình sử dụng*
* *Khác…]*

| **STT** | **Câu hỏi** | **Câu trả lời dự kiến** | **Câu trả lời của**  **khách hành** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Liệt kê các hệ thống thông tin hiện có?* |  | VD: Theo file đính kèm 03 |
|  | *Mô tả hiện trạng sử dụng của các hệ thống đó?* |  |  |
|  | *Phạm vi sử dụng hệ thống?* |  |  |
|  | *Cách thức tổ chức và quản trị hệ thống?* |  |  |
|  | *Tính đáp ứng của các chức năng trên hệ thống với nhu cầu sử dụng của quý khách hàng?* |  |  |
|  | *Các vấn đề về an ninh, bảo mật của hệ thống ?* |  |  |
|  | *Các thống kê, báo cáo của hệ thống?* |  |  |
|  | *Những khó khăn gặp phải trong quá trình sử dụng hệ thống?* |  |  |
|  | *…* |  |  |

### **Mong muốn của khách hàng về hệ thống mới**

*[Bao gồm các nội dung:*

* *Mục tiêu hệ thống mới*
* *Chức năng (giao diện, tính năng)*
* *Quản trị hệ thống*
* *Phân cấp, quyền hạn*
* *Hiệu năng, hiệu suất*
* *Đa nền tảng, đa thiết bị*
* *Khả năng tích hợp với các hệ thống khác*
* *Hạ tầng công nghệ*
* *An toàn bảo mật*
* *Nhu cầu tin học hóa, cải tiến, hiện đại hóa tổng thể*
* *Khác…]*

| **STT** | **Câu hỏi** | **Câu trả lời dự kiến** | **Câu trả lời của**  **khách hàng** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Mục tiêu?* |  |  |
|  | *Chức năng?* |  |  |
|  | *Quản trị?* |  |  |
|  | *Hiệu suất, hiệu năng?* |  |  |
|  | *Đa nền tảng, đa thiết bị?* |  |  |
|  | *Yêu cầu giao tiếp hệ thống?* |  |  |
|  | *An toàn bảo mật?* |  |  |
|  | *…* |  |  |

### **Các quy tắc nghiệp vụ, quy trình xử lý**

*[Bao gồm các nội dung:*

* *Mô tả, liệt kê các công việc hàng ngày thực hiện (về lĩnh vực cần khảo sát)*
* *Mô tả các quy trình nghiệp vụ (tác nhân, vai trò,...)*
* *Sơ đồ luồng nghiệp vụ*
* *Các vấn đề hiện tại*
* *Các thông tin đầu vào, đầu ra cần có*
* *Khác...]*

| **STT** | **Câu hỏi** | **Câu trả lời dự kiến** | **Câu trả lời của**  **khách hàng** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Mô tả, liệt kê các công việc hàng ngày quý khách hàng đang thực hiện về nghiệp vụ…?* |  | VD: Theo file đính kèm 04 |
|  | *Quy trình nghiệp vụ gồm các mảng quy trình nào?* |  |  |
|  | *Mô tả luồng thực hiện của quy trình <tên quy trình>?* |  |  |
|  | *Các vấn đề, thực trạng tồn tại của quy trình <tên quy trình>?* |  |  |
|  | *Các thông tin đầu vào và đầu ra của quy trình <tên quy trình>?* |  |  |
|  | *…* |  |  |

### **Ràng buộc về pháp lý và các tiêu chuẩn**

*[Bao gồm các nội dung:*

* *Tên tiêu chuẩn, quy định áp dụng*
* *Các ràng buộc pháp lý, tiêu chuẩn hiện hành (về con người, trách nhiệm, cơ cấu tổ chức,...)*
* *Chế tài xử lý*
* *Khác...]*

| **STT** | **Câu hỏi** | **Câu trả lời dự kiến** | **Câu trả lời của**  **khách hàng** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Liệt kê các tiêu chuẩn, quy định đang được áp dụng tại đơn vị?* |  | VD: Theo file đính kèm 05 |
|  | *Các chế tài xử lý đối với vi phạm?* |  |  |
|  | *…* |  |  |

### **Các loại mẫu biểu, báo cáo và tài liệu kèm theo**

*<Bao gồm các nội dung:*

* *Số lượng biểu mẫu báo cáo*
* *Các biểu mẫu, báo cáo thường dùng*
* *Mô tả nội dung các các mẫu biểu, báo cáo (tiêu chí đầu vào, đầu ra, điều kiện truy xuất…)*
* *Các loại tài liệu tham khảo kèm theo*
* *Khác…]*

| **STT** | **Câu hỏi** | **Câu trả lời dự kiến** | **Câu trả lời của**  **khách hàng** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Liệt kê các mẫu báo cáo thường sử dụng?* |  | VD: Theo file đính kèm 06 |
|  | *Mô tả nội dung các các mẫu biểu, báo cáo (tiêu chí đầu vào, đầu ra, điều kiện truy xuất…)?* |  |  |
|  | *Các loại tài liệu tham khảo kèm theo?* |  |  |
|  | *…* |  |  |

### **Các nội dung, yêu cầu khác (nếu có)**

# **XÁC NHẬN KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

Toàn bộ nội dung biên bản trên đã được xác nhận, thông qua bởi các thành viên có mặt và đồng ý ký xác nhận dưới đây.

| ***Ngày \_\_/\_\_/20\_\_*** | ***Ngày \_\_/\_\_/20\_\_*** |
| --- | --- |
| Đại diện đơn vị | Đại diện IBPO |