

TÀI LIỆU QUY CHUẨN VẬN HÀNH & PHỐI HỢP LIÊN BỘ PHẬN (SOP)

(V/v: Quản lý Dự án và Quy trình Xử lý Công việc)

THÔNG TIN TÀI LIỆU

Hạng mục	Chi tiết
Mã tài liệu	SOP-PM-2024-01
Phiên bản	1.0
Ngày ban hành	24/05/2024
Phạm vi áp dụng	Toàn bộ các phòng ban: BOD, Sales, PMO, Product, Tech, QA/QC
Người phê duyệt	[Tên Giám Đốc/CEO]

MỤC LỤC

- [Tổng quan và Mục đích](#)
- [Định nghĩa thuật ngữ](#)
- [Cơ cấu tổ chức & Ma trận trách nhiệm \(RACI\)](#)
- [Quy trình Vòng đời Dự án \(Project Lifecycle\)](#)
- [Quy trình Quản lý Task \(Task Workflow\)](#)
- [Cơ chế Phối hợp & Giao tiếp Liên bộ phận](#)
- [Quản lý Thay đổi \(Change Requests\)](#)
- [Hệ thống Công cụ & KPIs](#)

1. TỔNG QUAN VÀ MỤC ĐÍCH

1.1. Mục đích

Tài liệu này được thiết lập nhằm:

- Chuẩn hóa quy trình làm việc từ khâu tiếp nhận yêu cầu đến khi bàn giao sản phẩm.
- Xác định rõ vai trò, trách nhiệm của từng cá nhân và bộ phận để tránh chồng chéo hoặc bỏ sót công việc.
- Đảm bảo chất lượng đầu ra (Deliverables) và tiến độ cam kết với khách hàng/nội bộ.
- Tối ưu hóa luồng thông tin giao tiếp giữa các bộ phận.

1.2. Nguyên tắc chung

- **Minh bạch (Transparency):** Mọi trạng thái công việc phải được cập nhật công khai trên hệ thống quản lý.
- **Trách nhiệm (Accountability):** Mỗi Task (công việc) chỉ có duy nhất một người chịu trách nhiệm chính (Assignee).
- **Hướng đến kết quả (Result-oriented):** Mọi quy trình đều phục vụ mục tiêu cuối cùng là chất lượng sản phẩm và sự hài lòng của Stakeholder.

2. ĐỊNH NGHĨA THUẬT NGỮ

- **Project (Dự án):** Tập hợp các công việc nhằm tạo ra sản phẩm/dịch vụ duy nhất, có thời gian bắt đầu và kết thúc xác định.
- **Task (Nhiệm vụ):** Đơn vị công việc nhỏ nhất được phân chia trong dự án, có thể giao cho một cá nhân thực hiện trong một khoảng thời gian ngắn (ví dụ: < 8 giờ làm việc).
- **Stakeholder (Bên liên quan):** Bất kỳ ai chịu ảnh hưởng hoặc có ảnh hưởng đến dự án (Khách hàng, BOD, Team member).
- **Deliverable (Sản phẩm bàn giao):** Kết quả cụ thể, đo lường được của một giai đoạn hoặc dự án.
- **SLA (Service Level Agreement):** Cam kết về thời gian phản hồi và xử lý công việc giữa các bộ phận.

3. CƠ CẤU TỔ CHỨC & MA TRẬN TRÁCH NHIỆM (RACI)

3.1. Các bộ phận tham gia

1. **Account/Sales (ACC):** Đại diện làm việc với khách hàng, chốt hợp đồng, quản lý kỳ vọng ban đầu.
2. **Project Manager (PM/PMO):** Quản lý tổng thể dự án, lập kế hoạch, kiểm soát rủi ro, là đầu mối thông tin chính.
3. **Business Analyst / Product Owner (BA/PO):** Phân tích nghiệp vụ, chi tiết hóa yêu cầu, viết tài liệu (SRS/User Stories).
4. **Design (UI/UX):** Thiết kế giao diện và trải nghiệm người dùng.
5. **Engineering (Dev/Tech Lead):** Xây dựng giải pháp kỹ thuật, lập trình.
6. **Quality Assurance (QA/QC):** Kiểm thử, đảm bảo chất lượng sản phẩm.

3.2. Ma trận RACI (R - Responsible, A - Accountable, C - Consulted, I - Informed)

Hạng mục công việc	Account	PM	BA	Tech Lead	Dev	QA

Tiếp nhận yêu cầu khách hàng	R,A	C	C	I	I	I
Lập Project Charter & Kế hoạch	I	R,A	C	C	I	I
Phân tích & Tài liệu hóa (SRS)	I	C	R,A	C	I	C
Thiết kế hệ thống (System Design)	I	I	C	R,A	C	I
Thực thi Coding (Sprint)	I	I	C	C	R,A	I
Kiểm thử (Testing)	I	I	C	I	C	R,A
UAT (Nghiệm thu với khách)	A	R	C	I	I	I

4. QUY TRÌNH VÒNG ĐỜI DỰ ÁN (PROJECT LIFECYCLE)

Quy trình chuẩn bao gồm 05 giai đoạn:

Giai đoạn 1: Khởi tạo (Initiation)

- **Đầu vào:** Hợp đồng đã ký hoặc Yêu cầu sơ bộ (Brief).
- **Hành động:**

1. **Handover Meeting:** Bộ phận Account bàn giao toàn bộ tài liệu, thông tin liên hệ, phạm vi công việc (Scope) và ngân sách cho PM.
 2. **Kick-off Meeting nội bộ:** PM triệu tập team dự án để phổ biến mục tiêu, timeline dự kiến.
- **Đầu ra:** Project Charter (Hiến chương dự án), danh sách nhân sự tham gia.

Giai đoạn 2: Lập kế hoạch (Planning)

- **Hành động:**
 1. **BA/PO:** Làm rõ yêu cầu (Elicitation), viết tài liệu đặc tả (SRS/Wireframe).
 2. **Tech Lead:** Đánh giá giải pháp kỹ thuật, ước lượng (Estimation).
 3. **PM:** Xây dựng kế hoạch chi tiết (Gantt Chart/Sprint Plan), xác định cột mốc (Milestones).
- **Đầu ra:** SRS Version 1.0, Timeline chi tiết, Kế hoạch nguồn lực.

Giai đoạn 3: Thực thi (Execution) - Mô hình Agile/Scrum

- Dự án được chia thành các **Sprint** (thường 2 tuần/sprint).
- **Sprint Planning:** Đầu mỗi Sprint, team thống nhất danh sách Task sẽ làm.
- **Daily Standup:** Họp nhanh 15p mỗi sáng để cập nhật tiến độ (Hôm qua làm gì? Hôm nay làm gì? Có gặp khó khăn gì không?).
- **Coding & Unit Test:** Dev thực hiện code và tự kiểm tra mức đơn vị.

Giai đoạn 4: Kiểm soát & Đảm bảo chất lượng (Monitor & Control)

- **QC Testing:** Sau khi Dev hoàn thành task, QC sẽ test trên môi trường Staging.
- **Bug Fixing:** Dev sửa lỗi do QC log.
- **Demo:** Cuối Sprint, team demo sản phẩm cho PM/PO và Khách hàng (nếu cần).
- **Retrospective:** Họp rút kinh nghiệm cuối Sprint để cải thiện quy trình.

Giai đoạn 5: Đóng dự án (Closing)

- **UAT (User Acceptance Testing):** Khách hàng kiểm tra và xác nhận nghiệm thu.
- **Deployment:** Triển khai lên môi trường Production (Go-live).
- **Handover:** Bàn giao tài liệu hướng dẫn vận hành, source code.
- **Thanh lý:** Account làm thủ tục thanh toán.

5. QUY TRÌNH QUẢN LÝ TASK (TASK WORKFLOW)

Để đảm bảo task không bị trôi hoặc tắc nghẽn, quy định trạng thái task trên hệ thống (ví dụ Jira/Trello) như sau:

5.1. Luồng trạng thái (Status Workflow)

1. **Backlog:** Task đã được tạo nhưng chưa chốt làm trong Sprint này.
2. **To Do / Selected for Development:** Task đã được chọn vào Sprint, đã có đủ thông tin input.

3. **In Progress:** Dev đang thực hiện task. **Lưu ý:** Một người không nên giữ quá 2 task ở trạng thái này cùng lúc.
4. **Code Review / Ready for QA:** Dev đã làm xong, đẩy code lên và chờ Review hoặc chờ QC test.
5. **In QA / Testing:** QC đang tiến hành test.
6. **Done / Resolved:** Đã test xong, không còn lỗi, đáp ứng yêu cầu.
7. **Closed:** Task đã được nghiệm thu hoặc deploy.

5.2. Quy định tạo Task (Ticket Standard)

Một Task chuẩn phải bao gồm:

- **Title:** Rõ ràng, bắt đầu bằng động từ (Ví dụ: Thiết kế API đăng nhập).
- **Description:**
 - Mô tả yêu cầu (User Story).
 - Acceptance Criteria (Tiêu chí chấp nhận - Điều kiện để coi là Done).
 - Link tài liệu/Design liên quan.
- **Assignee:** Người thực hiện.
- **Due Date:** Hạn hoàn thành.
- **Priority:** Mức độ ưu tiên (High/Medium/Low).

6. CƠ CHẾ PHỐI HỢP & GIAO TIẾP LIÊN BỘ PHẬN

6.1. Kênh giao tiếp

- **Slack/Teams/Zalo:** Chỉ dùng để trao đổi nhanh, cập nhật trạng thái tức thời. **Không** dùng để chốt yêu cầu quan trọng.
- **Email:** Dùng để xác nhận các mốc quan trọng (Milestone), gửi biên bản họp (Meeting Minutes), xác nhận thay đổi (CR) với khách hàng.
- **Jira/Công cụ QLDA:** Dùng để trao đổi chi tiết về kỹ thuật, log bug, cập nhật tiến độ task.

6.2. Quy trình xử lý tắc nghẽn (Blocker)

Khi một thành viên gặp vấn đề không thể tự giải quyết (Blocker):

1. **Bước 1:** Thông báo ngay lập tức trên kênh Chat nhóm dự án, tag người liên quan.
2. **Bước 2:** Cập nhật trạng thái Task thành "Blocked" trên hệ thống.
3. **Bước 3:** Nếu sau 4 giờ không được giải quyết, phải báo cáo trực tiếp (Escalate) cho PM.
4. **Bước 4:** PM có trách nhiệm làm việc với các bên để gỡ bỏ Blocker trong vòng 24 giờ.

7. QUẢN LÝ THAY ĐỔI (CHANGE REQUESTS - CR)

Thay đổi yêu cầu là điều khó tránh khỏi, quy trình xử lý CR như sau:

1. **Tiếp nhận:** Account/PM tiếp nhận yêu cầu thay đổi từ Client.
2. **Đánh giá (Impact Analysis):**
 - PM phối hợp với Tech Lead và BA để đánh giá tác động của CR đến: Chi phí, Thời gian, Phạm vi và Chất lượng.

3. **Báo giá & Timeline:** PM xuất ra tài liệu đề xuất CR (CR Proposal) bao gồm chi phí phát sinh và thời gian delay (nếu có).
4. **Phê duyệt:** Chỉ thực hiện CR khi có xác nhận (bằng email hoặc văn bản) từ Client đồng ý với chi phí và timeline mới.
5. **Cập nhật:** Cập nhật lại kế hoạch dự án và tài liệu SRS.

8. HỆ THỐNG CÔNG CỤ & KPIs

8.1. Công cụ sử dụng (Tools stack)

- **Quản lý dự án:** Jira Software (cho team Tech), Trello (cho team Design/Marketing).
- **Tài liệu:** Confluence hoặc Google Drive (được phân quyền theo thư mục dự án).
- **Giao tiếp:** Slack (kênh nội bộ), Email (kênh khách hàng).
- **Source Code:** GitLab/GitHub.

8.2. KPIs đánh giá hiệu quả (Performance Metrics)

Đối với Dự án:

- **On-time Delivery:** Tỷ lệ hoàn thành mốc thời gian đúng hạn (Mục tiêu: > 90%).
- **Budget Variance:** Độ lệch ngân sách thực tế so với kế hoạch (Mục tiêu: < 10%).

Đối với Team Member:

- **Task Completion Rate:** Tỷ lệ hoàn thành task trong Sprint.
- **Re-open Rate:** Tỷ lệ task bị QC trả về do lỗi (Mục tiêu: < 5%).
- **SLA Compliance:** Tỷ lệ tuân thủ thời gian phản hồi.

Tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các trưởng bộ phận có trách nhiệm phổ biến và hướng dẫn nhân viên thực hiện đúng quy trình.

SOẠN THẢO BỞI PHÊ DUYỆT BỞI
(Ký tên) (Ký tên)
Trưởng phòng PMO Giám đốc Điều Hành