**BÁO CÁO HIỆN TRẠNG DỰ ÁN & ĐỀ XUẤT THAY THẾ NHÂN SỰ**

**Dự án:** SSMC Account Ryan

**Khách hàng:** SSMC

**Thời điểm:** Tháng 8/2025

**Tóm tắt hiện trạng**

Dự án đang bị **chậm tiến độ** nghiêm trọng do năng lực chuyên môn của nhân sự hiện tại (Ryan) chưa đáp ứng yêu cầu kỹ thuật phức tạp và chưa có đủ độ hiểu về kĩ thuận áp dụng trong dự án. Ngoài ra, dự án còn đối mặt với nhiều **vấn đề quy trình** (môi trường làm việc, quản lý mã nguồn, kiểm thử, tài liệu).

Do vậy đề xuất từ phía Ryan là sẽ để cần người vững hơn về trình độ chuyên môn cũng như có hiểu biết về domain hiện tại cũng như khách hàng để có thể triển khai các biện pháp cần thiết nhằm có thể khôi phục tiến độ và chất lượng dự án.

**Các Vấn đề Chính**

Dự án đang chậm tiến độ do nhân sự Ryan thiếu kinh nghiệm về automation domain, protocol SECS/GEM, database và xử lý lỗi runtime. Các paint points chính bao gồm:

* **Môi trường làm việc**: VDI chậm, giật lag, ảnh hưởng hiệu suất coding. Cần tạo ticket cho IT và các bên liên quan để get approval hỗ trợ cài đặt tools trên VDI và thời gian thực hiện lâu.
* **Yêu cầu & Tài liệu**: Yêu cầu sơ sài, thiếu tài liệu kỹ thuật chi tiết và test cases. Phải tự chủ động đi hỏi end user để clarify requirements, lấy source code, account sử dụng, các configurations cần thiết như kết nối database, hoặc các dependencies cần dùng. Các thông tin này sau đó được transfer chủ yếu qua các buổi meetings tự chủ động raise lên với khách.
* **Hỗ trợ từ quản lý**: Thiếu sự chủ động hỗ trợ từ quản lý trực tiếp là Eunice (Hui Cho Loh). Manager không thực sự support được nhiều như expectation trong hợp đồng là PM bên họ sẽ chịu trách nhiệm là clarify requirement với end users và giải đáp các khúc mắc cho bên mình. Dẫn tới việc phía account Ryan vừa cần đóng vài trò BA, Dev lẫn Tester cho dự án.
* **Quản lý mã nguồn**: Không có hệ thống source control dễ phát sinh xung đột và thiếu file (do khách hàng không cũng cấp cho vendor bên thứ 3). Code nhận được có thể bị out date. Và requirement có thể thay đổi trong quá trình implement do không phù hợp hoặc techical không thể xử lý, hoặc do các bên liên quan không thống nhất về cách implement, không có source control sẽ khiến việc lưu giữ các thay đổi này rất khó khăn, dễ phát sinh human errors trong quá trình làm.
* **Môi trường kiểm thử**: Không có môi trường test độc lập và quy trình build/deploy rõ ràng mặc dù đã có hỏi các end users trực tiếp làm các dự án đó. Implement xong sẽ báo lại khách đề bên họ tự chạy pilot test. Nếu có issues sẽ raise lại cho mình update/fix lỗi.

**Rủi ro**

Những vấn đề trên dẫn đến các rủi ro đáng kể:

* **Trễ tiến độ**: Ảnh hưởng uy tín, nguy cơ mất hợp đồng tương lai.
* **Sai sót triển khai**: Gây lỗi hệ thống máy móc, ảnh hưởng sản xuất, có khả năng phải đền bù chi phí cao do dây chuyền sản xuất của khách hàng rất tốn kém.
* **Mất lòng tin khách hàng**: Khó duy trì mối quan hệ hợp tác lâu dài.
* **Tăng chi phí**: Do khắc phục lỗi và kéo dài thời gian.
* **Vi phạm ISMS**: Nếu không tuân thủ quy định bảo mật.

**Đề xuất & Kiến nghị**

Để giải quyết tình hình, phía Ryan đề xuất:

1. **Thay thế nhân sự**:
   * Thay Ryan bằng **Trần Xuân Tùng** hoặc **Ngô Văn Tải**. Ưu tiên Tùng có kinh nghiệm .NET rất tốt, đang làm dự án SSMC, và đặc biệt có khả năng giao tiếp tiếng Anh tốt, chủ động trong công việc – yếu tố quan trọng do đặc thù dự án (không record meeting, chỉ login 1 account qua VDI).
   * **Vai trò của Ryan sau thay thế**: Hỗ trợ nhân sự mới từ xa (làm remote), làm cầu nối giữa khách hàng và đội dự án (chịu trách nhiệm tiếp tục interface với khách để giữ account hiện tại), cùng với đó là quản lý tiến độ và báo cáo kịp thời lên trên.
2. **Kiến nghị với Ban lãnh đạo**:
   * Phê duyệt thay thế nhân sự. Để Ryan interface support và 1 nhân sự mới đảm nhiệm việc implement.
   * Cho phép Ryan tiếp tục hỗ trợ từ xa (remote).

**Mục tiêu Hướng tới**

* Khôi phục tiến độ dự án trong vòng **4 - 8 tuần**. (Hết tháng 9).
* Đảm bảo chất lượng triển khai, có thể UAT và không phát sinh issues. (Cần deal lại với KH về timeline UAT lùi lại so với mốc ban đầu, lí do là Ryan có việc gia đình đột xuất chưa kịp báo cáo gây ra chậm chễ).
* Tăng cường sự tin tưởng từ phía khách hàng.
* Chuẩn hóa quy trình làm việc, tài liệu và môi trường triển khai.