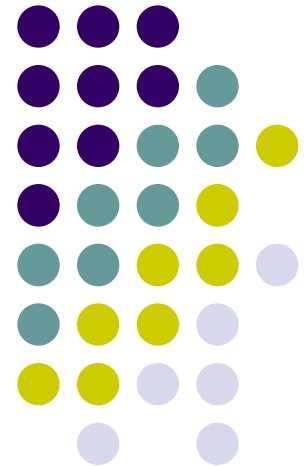


Business Analyst

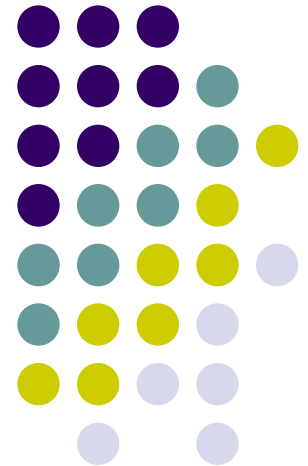
Finance Banking Domain

Presented by [Tạ Anh Luận]

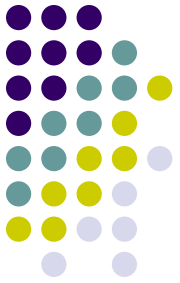


Day 1: Tổng quan và vai trò của BA trong Finance & Banking Domain

Day 2: Thực hành khai thác yêu cầu nghiệp vụ Workshop/Case Study



Day 1: Mục Tiêu



Tổng quan Finance Banking domain



Xác định vai trò BA/PO trong Finance Banking domain

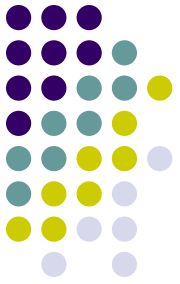
Tổng quan Finance Banking Domain



Phân ngành:

- Retail Banking (Ngân hàng bán lẻ)
- Corporate Banking (Ngân hàng doanh nghiệp)
- Investment Banking (Ngân hàng đầu tư)
- Private Banking / Wealth Management (Ngân hàng tư nhân / Quản lý tài sản)
- Digital Banking / Fintech (Ngân hàng số & công nghệ tài chính)
- Central Banking (Ngân hàng trung ương)
- Treasury & Risk Management (Kho bạc & Quản trị rủi ro)
- Compliance & Regulatory (Tuân thủ & pháp lý)

Tổng quan Finance Banking Domain



Thuật ngữ tài chính:

Tổng quan Finance Banking Domain



Phân ngành:

- AI và Machine Learning trong tài chính
- Open Banking & API Banking
- Blockchain & CBDC
- Ngân hàng sử dụng Cloud Computing
- Phân tích dữ liệu lớn (Big Data Analytics)

Tổng quan Finance Banking Domain



Quy trình nghiệp vụ:

- INITIATION & ENGAGEMENT
- APPLICATION & PRODUCT SELECTION
- UNDERWRITING & APPROVAL
- DISBURSEMENT & CONTRACTING
- SERVICING & REPAYMENT
- CLOSURE / TERMINATION

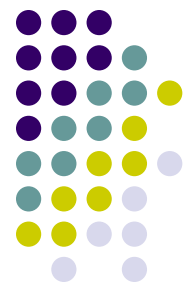
Tổng quan Finance Banking Domain



1. INITIATION & ENGAGEMENT

STT	Bước	Tên quy trình
1.1	Lead Generation	Tạo khách hàng tiềm năng từ nhiều kênh
1.2	Initial Interest Capture	Ghi nhận quan tâm ban đầu và điều kiện sơ bộ
1.3	eKYC & Identity Verification	Định danh khách hàng điện tử (OCR, Face match, Liveness)
1.4	Customer Due Diligence (CDD)	Kiểm tra blacklist, AML, FATCA, Sanction
1.5	CIF Creation	Tạo hồ sơ khách hàng trong hệ thống Core Banking
1.6	Contact & Consent Logging	Ghi nhận thông tin liên hệ và chấp thuận (consent)
1.7	Lead Assignment / Routing	Phân bổ khách hàng cho RM hoặc định tuyến hệ thống xử lý tiếp

Tổng quan Finance Banking Domain



2. APPLICATION & PRODUCT SELECTION

STT	Bước	Tên quy trình
2.1	Product Type Selection	Chọn loại sản phẩm: CASA, Loan, Card, TD...
2.2	Product Configuration	Cấu hình kỳ hạn, lãi suất, hạn mức, loại thẻ...
2.3	Application Info Input	Nhập thông tin hồ sơ: thu nhập, nghề nghiệp, mục đích vay...
2.4	Document Upload	Tải lên giấy tờ: CMND, sao kê, hợp đồng lao động...
2.5	Eligibility & Rule Check	Kiểm tra điều kiện, quy tắc sản phẩm (age, income, KYC...)
2.6	Product Bundling (Optional)	Đăng ký combo sản phẩm (e.g., Loan + CASA + Card)
2.7	Digital Signature & Consent	Xác nhận điều khoản, ký cam kết sử dụng sản phẩm

Tổng quan Finance Banking Domain



3. UNDERWRITING & CREDIT DECISION

STT	Bước	Tên quy trình
3.1	Credit Bureau Check	Kiểm tra lịch sử tín dụng qua CIC hoặc hệ thống tương đương
3.2	Internal Credit Scoring	Tính điểm tín dụng nội bộ dựa trên thông tin khách hàng
3.3	Document Verification	Đối chiếu và xác minh hồ sơ / giấy tờ đã cung cấp
3.4	Collateral Appraisal (nếu có)	Định giá tài sản đảm bảo: BĐS, xe, sổ tiết kiệm...
3.5	Rule Engine & Policy Check	Kiểm tra theo các quy tắc: LTV, DTI, độ tuổi, nghề nghiệp...
3.6	Approval Workflow	Chuyển tuyến phê duyệt: tự động, cấp quản lý, bộ phận rủi ro
3.7	Credit Decision	Kết luận phê duyệt: chấp thuận / từ chối / yêu cầu bổ sung

Tổng quan Finance Banking Domain



4. CONTRACTING & DISBURSEMENT

STT	Bước	Tên quy trình
4.1	Contract Generation	Tạo hợp đồng vay / thẻ / tài khoản dựa trên mẫu và cấu hình đã chọn
4.2	Digital Signature / eSign	Ký điện tử hợp đồng qua OTP, app hoặc nền tảng ký số
4.3	Booking to Core System	Đăng ký khoản vay / sản phẩm vào hệ thống Core Banking
4.4	Disbursement Execution	Thực hiện giải ngân khoản vay hoặc cấp phát dịch vụ (mở thẻ, tạo tài khoản)
4.5	Notification & Acknowledgement	Gửi thông báo xác nhận cho khách hàng qua SMS, email, app

Tổng quan Finance Banking Domain



5. SERVICING & REPAYMENT

STT	Bước	Tên quy trình
5.1	Repayment Schedule Setup	Thiết lập lịch trả nợ (gốc + lãi theo kỳ hạn)
5.2	Auto Debit / Payment Collection	Trích tiền tự động từ tài khoản hoặc nhận thanh toán thủ công
5.3	Partial / Early Repayment	Cho phép khách trả trước một phần hoặc toàn bộ khoản vay
5.4	Overdue Handling & Penalty	Tính toán phí phạt trễ hạn và cập nhật tình trạng quá hạn
5.5	Collection Notification	Gửi nhắc nhở thanh toán qua SMS, email, app
5.6	Loan Restructuring	Gia hạn, tái cấu trúc khoản vay nếu khách khó khăn tài chính
5.7	Customer Service Request	Xử lý yêu cầu chỉnh sửa kỳ hạn, đổi tài khoản thanh toán, khiếu nại...

Tổng quan Finance Banking Domain



6. LOAN CLOSURE & POST-SERVICING

STT	Bước	Tên quy trình
6.1	Loan Closure / Final Settlement	Khách hàng tắt toán khoản vay (trả hết gốc, lãi, phí)
6.2	Collateral Release	Giải chấp tài sản bảo đảm (nhà đất, xe, sổ tiết kiệm...)
6.3	Paid-off Certificate Issuance	Cấp giấy xác nhận thanh toán khoản vay
6.4	Credit Bureau Update	Cập nhật trạng thái khoản vay với CIC / tổ chức tín dụng
6.5	Account Closure (CASA/TD)	Đóng tài khoản đi kèm nếu khách không còn sử dụng
6.6	Cross-sell / Retention Offer	Đề xuất sản phẩm tiếp theo: thẻ, bảo hiểm, vay mới...
6.7	Customer Feedback & Survey	Gửi khảo sát hài lòng và ghi nhận phản hồi của khách hàng

Vai trò của BA/PO trong Finance Banking



Nghịệp vụ của một Business Analyst

- Thu thập & phân tích yêu cầu
- Thiết kế quy trình nghiệp vụ
- Viết tài liệu nghiệp vụ
- Phân tích hệ thống
- Hỗ trợ phát triển & làm rõ logic
- Viết & thực hiện test case UAT
- Đào tạo & hỗ trợ triển khai
- Hyper care

Vai trò của BA/PO trong Finance Banking



THU THẬP & PHÂN TÍCH YÊU CẦU (Requirement Elicitation & Analysis)

Hoạt động	Mô tả
Hiểu mục tiêu dự án (Discovery)	Tìm hiểu lý do triển khai dự án, bối cảnh nghiệp vụ, mục tiêu kinh doanh và kỳ vọng chính
Xác định Stakeholders chính	Xác định các bên liên quan (phòng ban, người quyết định, người sử dụng hệ thống)
Họp kick-off / định hướng chung	Tổ chức họp khởi động với stakeholders để thống nhất mục tiêu, phạm vi ban đầu, nguồn lực
Phỏng vấn nghiệp vụ chuyên sâu	Gặp gỡ từng phòng ban nghiệp vụ (Tín dụng, Thẻ, AML...) để thu thập thông tin chi tiết
Ghi nhận pain points hiện tại	Thu thập các vấn đề gặp phải trong quy trình hiện tại: chậm, lỗi, thiếu kiểm soát, chồng chéo
Phân tích tài liệu hiện có	Xem xét quy trình, biểu mẫu, báo cáo, policy nội bộ, các văn bản nghiệp vụ đang áp dụng
7. Benchmark / đối chiếu chuẩn ngành	So sánh với quy định NHNN, CIC, Basel, thông lệ ngân hàng khác để đề xuất cải tiến

Vai trò của BA/PO trong Finance Banking



THIẾT KẾ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ – Business Process Design

Hoạt động	Mô tả
Xác định phạm vi quy trình chính	Xác định quy trình nào cần thiết kế
Thu thập & xác nhận luồng AS-IS	Làm rõ quy trình hiện tại (AS-IS)
Vẽ luồng AS-IS	Diễn giải quy trình hiện tại bằng sơ đồ (BPMN, flowchart)
Xác định điểm nghẽn & cải tiến	Phân tích các bước gây chậm, lỗi, thiếu kiểm soát → xác định cải tiến
Thiết kế TO-BE process	Đề xuất quy trình mới (TO-BE): tự động hóa, rút ngắn bước, tích hợp hệ thống
Vẽ sơ đồ TO-BE	Vẽ luồng nghiệp vụ mục tiêu sử dụng công cụ BPMN, Visio, Draw.io
Mapping actor – hệ thống	Gán trách nhiệm cho các bên liên quan & hệ thống tham gia từng bước

Vai trò của BA/PO trong Finance Banking



VIẾT TÀI LIỆU NGHIỆP VỤ – Business Requirements Documentation

Hoạt động	Mô tả
Xác định định dạng tài liệu	Chọn định dạng phù hợp: BRD, User Story, Use Case, hoặc tài liệu đặc tả nghiệp vụ riêng theo dự án
Lập danh sách yêu cầu nghiệp vụ	Liệt kê các yêu cầu đã thu thập: chức năng, phi chức năng, báo cáo, dữ liệu, kiểm soát
Phân loại yêu cầu	Phân loại theo mô-đun, mức độ ưu tiên (MoSCoW), loại (business / system / UI / integration...)
Viết tài liệu BRD / Use Case	Mô tả yêu cầu chi tiết theo từng quy trình/nghiệp vụ đã thống nhất với user
Viết User Story / Acceptance Criteria	Đối với team Agile/Scrum, viết theo format: “As a user, I want...” + điều kiện chấp nhận rõ ràng
Mapping dữ liệu đầu vào / đầu ra	Liệt kê các trường dữ liệu liên quan, liên kết giữa hệ thống (data field mapping / transformation)
Review với stakeholders	Trình bày nội dung tài liệu cho các bên nghiệp vụ xác nhận và điều chỉnh
Phiên bản hóa & quản lý thay đổi	Quản lý version tài liệu, ghi nhận thay đổi qua từng lần cập nhật, lưu trữ trên hệ thống chung

Vai trò của BA/PO trong Finance Banking



PHÂN TÍCH HỆ THỐNG – System Analysis

Hoạt động	Mô tả
Xác định hệ thống liên quan	Liệt kê các hệ thống nội bộ và bên thứ ba liên quan: Core Banking, LOS, eKYC, CRM, DMS, CIC...
Mapping nghiệp vụ ↔ hệ thống	Gắn từng bước quy trình TO-BE vào hệ thống cụ thể sẽ xử lý (ví dụ: eKYC → eKYC API, phê duyệt → LOS)
Phân tích luồng dữ liệu	Xác định dữ liệu đầu vào, xử lý và đầu ra giữa các hệ thống (Data Flow / Interface Flow)
Xác định tích hợp / interface	Phân tích luồng tích hợp API hoặc batch: inbound, outbound, đồng bộ, bất đồng bộ
Thiết kế sơ đồ hệ thống tổng quan	Vẽ sơ đồ kiến trúc cấp cao (System Landscape Diagram) hoặc Integration Flow Diagram
Xác định logic xử lý nghiệp vụ	Phân tích các rule nghiệp vụ (tính toán lãi, logic phê duyệt, điều kiện eligibility...)
Gắn yêu cầu với hệ thống xử lý	Gắn mỗi yêu cầu chức năng với module/hệ thống chịu trách nhiệm xử lý
Làm rõ constraint & dependency	Ghi nhận ràng buộc hệ thống, giới hạn kỹ thuật, phụ thuộc thời gian hoặc triển khai từng giai đoạn

Vai trò của BA/PO trong Finance Banking



HỖ TRỢ PHÁT TRIỂN & LÀM RÕ LOGIC – Development Support & Clarification

Hoạt động	Mô tả
Tham gia họp giải thích yêu cầu	Giải thích chi tiết yêu cầu cho đội phát triển (Dev, Architect, Tester...)
Làm rõ logic nghiệp vụ phức tạp	Làm việc 1-1 với kỹ thuật để mô tả các rule nghiệp vụ đặc thù (scoring, eligibility, định tuyến phê duyệt...)
Cập nhật / refine User Stories	Điều chỉnh, phân tách hoặc cập nhật chi tiết cho backlog (trong Jira, Trello, Notion...)
Tham gia grooming / sprint planning	Đối với Agile/Scrum: tham gia sắp xếp độ ưu tiên, xác định effort cùng team Dev
Hỗ trợ thiết kế mockup / UI logic	Phối hợp với Designer hoặc tự mô tả UI sơ bộ để làm rõ tương tác màn hình
Làm rõ use case đặc biệt / ngoại lệ	Mô tả thêm các tình huống edge case, exception, alternate flow nếu Dev yêu cầu
Trả lời Q&A trong quá trình coding	Giải đáp thắc mắc phát sinh từ Dev liên quan đến rule, điều kiện, nghiệp vụ
Cập nhật tài liệu (nếu có thay đổi)	Ghi nhận thay đổi trong tài liệu BRD/User Story để đảm bảo traceability

Vai trò của BA/PO trong Finance Banking



VIẾT & THỰC HIỆN TEST CASE UAT – User Acceptance Testing

Hoạt động	Mô tả
Xác định phạm vi kiểm thử UAT	Xác định nghiệp vụ nào cần test: quy trình chính, quy trình phụ, báo cáo, tích hợp
Viết test case theo nghiệp vụ	Soạn kịch bản kiểm thử dựa trên yêu cầu: input → action → expected result
Mapping test case ↔ user story / BRD	Đảm bảo mỗi yêu cầu đều có test case tương ứng để xác nhận đầy đủ
Chuẩn bị dữ liệu test	Làm việc với IT để dựng môi trường test, cấp tài khoản, nhập liệu giả lập (mock data)
Hướng dẫn user kiểm thử (if needed)	Training cách test cho phòng nghiệp vụ: cách thao tác, ghi nhận lỗi
Ghi nhận lỗi & phản hồi	Log bug, issue hoặc mismatch trong quá trình kiểm thử
Retest sau khi Dev sửa lỗi	Phối hợp test lại sau khi dev fix – đảm bảo logic khớp yêu cầu
Ký xác nhận kết quả UAT	Tổng hợp kết quả, xin xác nhận từ nghiệp vụ để chuẩn bị Go-live

Vai trò của BA/PO trong Finance Banking



ĐÀO TẠO & HỖ TRỢ TRIỂN KHAI – Training & Implementation Support

Hoạt động	Mô tả
Chuẩn bị tài liệu hướng dẫn sử dụng	Soạn user guide, quick manual, SOP hoặc tài liệu đào tạo theo từng vai trò người dùng
Tổ chức training / demo hệ thống	Trình bày chức năng, hướng dẫn thao tác cho người dùng cuối (ng nghiệp vụ, vận hành, CSKH...)
Ghi nhận câu hỏi & phản hồi	Tổng hợp thắc mắc, phản hồi trong quá trình đào tạo để cải tiến tài liệu hoặc sản phẩm
Hỗ trợ test cuối trước triển khai	Cùng team test tổng thể (end-to-end) để đảm bảo hệ thống sẵn sàng Go-live
Phối hợp release plan & go-live plan	Cập nhật checklist triển khai, phối hợp phòng IT, vận hành, bảo mật
Thông báo triển khai cho user	Soạn email/thông báo chính thức, ghi chú thời gian ngừng hệ thống (nếu có)
Hỗ trợ trực trong ngày go-live	Trực hỗ trợ người dùng trong ngày đầu tiên sử dụng hệ thống mới, xử lý lỗi phát sinh
Ghi nhận & tổng hợp lesson learned	Tổng kết những điểm tốt/chưa tốt trong quá trình triển khai để rút kinh nghiệm

Vai trò của BA/PO trong Finance Banking



HYPER CARE – Hậu triển khai & ổn định hệ thống

Hoạt động	Mô tả
Theo dõi vận hành thực tế	Giám sát hệ thống hoạt động sau go-live: quy trình chính, lỗi phát sinh, tốc độ xử lý
Ghi nhận lỗi & sự cố (issue log)	Tổng hợp các lỗi phát sinh trong quá trình sử dụng thật của người dùng
Phân tích nguyên nhân & phối hợp xử lý	Làm việc với Dev/Tester để xác định nguyên nhân, đưa ra giải pháp hoặc workaround
Hướng dẫn người dùng nếu cần	Hỗ trợ người dùng thao tác đúng quy trình, xử lý các thắc mắc chưa được training đầy đủ
Cập nhật tài liệu hướng dẫn (nếu thay đổi)	Điều chỉnh SOP/user guide nếu có thay đổi logic, bổ sung tính năng nhỏ sau go-live
Ghi nhận yêu cầu cải tiến tiếp theo	Tổng hợp các feedback thực tế để chuẩn bị cho giai đoạn cải tiến sản phẩm
Xác nhận kết thúc giai đoạn hyper care	Khi hệ thống ổn định, chuyển trách nhiệm bảo trì sang team vận hành/bảo trì chính thức (BA offload)

Business Analyst

Finance Banking Domain

Q & A

