

Công ty cổ phần Hệ thống 1-V (1VS Company)

Quy trình làm việc với khách hàng

Chúng tôi hiểu rằng, lựa chọn một phần mềm và công ty cung cấp dịch vụ để đáp ứng được các nhu cầu hiện tại cũng như có thể mở rộng trong tương lai cho doanh nghiệp là một nhiệm vụ không đơn giản. Ngoài ra, một vấn đề quan trọng khác cũng cần tính tới, đó là khả năng tư vấn của đơn vị cung cấp phần mềm.

Trong nội dung quy trình làm việc với khách hàng, chúng tôi đưa ra các vấn đề và lộ trình làm việc giữa 1VS và khách hàng để sao cho có thể xây dựng phương án và lộ trình triển khai phù hợp nhất với doanh nghiệp mình.

Quy trình làm việc được chia thành các giai đoạn sau:

Giai đoạn 1: Tiền dự án

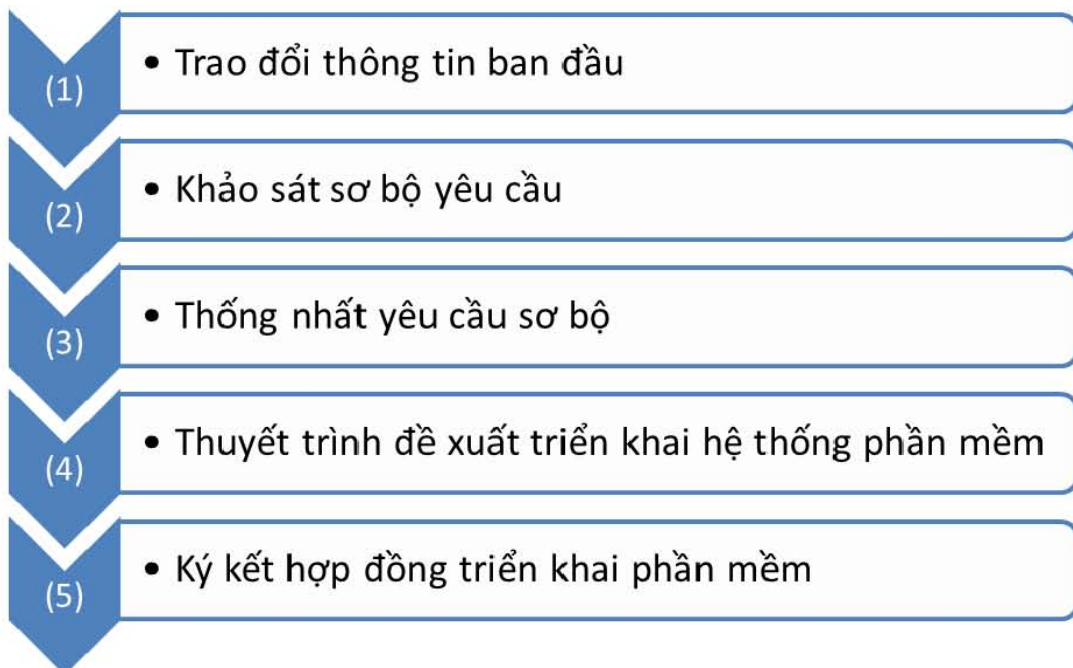
Giai đoạn 2: Triển khai dự án

Giai đoạn 3: Hỗ trợ, bảo hành sau triển khai

Nội dung chi tiết quy trình làm việc được trình bày dưới đây.

Giai đoạn tiền dự án:

Trong giai đoạn triển khai tiền dự án bao gồm các nội dung công việc sau:



1. Trao đổi thông tin ban đầu:

Việc trao đổi thông tin ban đầu nhằm nắm bắt yêu cầu quản lý ban đầu của khách hàng về phần mềm (yêu cầu về phần mềm kế toán, yêu cầu về phần mềm bán hàng, yêu cầu về phần mềm quản lý chuỗi, yêu cầu về phần mềm quản trị sản xuất, yêu cầu về phần mềm ERP...) với các nội dung chi tiết như sau:

- nắm bắt yêu cầu tổng quan ban đầu;
- xác định nội dung cho buổi làm việc tiếp theo (tại văn phòng khách hàng);

- lập lịch biểu thời gian cho buổi họp;
- xác định nhân sự tham gia (nhân sự của khách hàng và nhân sự 1VS tham gia);

Tùy thuộc vào mức độ yêu cầu về triển khai giải pháp việc khảo sát, thống nhất và thuyết trình đề xuất có thể được tiến hành trong cùng thời gian hoặc tiến hành theo các bước.

2. Khảo sát sơ bộ yêu cầu

Tùy thuộc mức độ của dự án, việc khảo sát sơ bộ yêu cầu nhằm làm rõ các yêu cầu quản lý của khách hàng đối với hệ thống phần mềm, nội dung bao gồm:

- gặp gỡ khách hàng trực tiếp (tại văn phòng khách hàng);
- làm việc với lãnh đạo doanh nghiệp và các bộ phận có yêu cầu quản lý về hệ thống;
- ghi nhận, tập hợp yêu cầu về quản lý cho hệ thống phần mềm.

3. Thống nhất yêu cầu sơ bộ

Trên cơ sở các yêu cầu quản lý sơ bộ cho hệ thống phần mềm, 1VS đưa ra bản mô tả các yêu cầu về quản lý trong phần mềm tổng quan trên cơ sở này làm để xác định mức độ đáp ứng của phần mềm, giới hạn khối lượng công việc triển khai trong hệ thống, các mức độ mở rộng của giải pháp sau này, nội dung bao gồm:

- lập bản tổng kết yêu cầu sơ bộ;
- mô tả yêu cầu sơ bộ;
- giới hạn nội dung triển khai dự án;
- giới hạn mức độ mở rộng của dự án;
- thống nhất yêu cầu quản lý.

4. Thuyết trình đề xuất triển khai

Trên cơ sở bản thống nhất về yêu cầu sơ bộ về phần mềm, 1VS tiến hành lập đề xuất triển khai và thuyết trình giải pháp để khách hàng lựa chọn và quyết định thực hiện dự án, nội dung bao gồm:

- xây dựng đề xuất triển khai;
- thuyết trình tính năng giải pháp;
- lập phương án triển khai, đưa ra mô hình triển khai cho dự án;
- lập kế hoạch tài chính triển khai dự án.

5. Ký kết hợp đồng triển khai

Sau khi hai bên giới hạn được các yêu cầu triển khai phần mềm và thống nhất được kế hoạch tài chính đưa ra, việc đàm phán các nội dung triển khai hợp đồng là cần thiết, nội dung chi tiết bao gồm:

- lập hợp đồng kinh tế triển khai hệ thống phần mềm;
- thống nhất các điều khoản hợp đồng;
- tiến hành ký kết hợp đồng kinh tế;

Giai đoạn triển khai dự án

Giai đoạn triển khai dự án bao gồm các công việc sau:



6. Khảo sát chi tiết yêu cầu

Trên cơ sở các biên bản thống nhất yêu cầu sơ bộ, hai bên tiến hành khảo sát chi tiết về các nội dung yêu cầu từ các bộ phận trên cơ sở đó xây dựng kế hoạch triển khai cho dự án, nội dung bao gồm:

- khảo sát chi tiết hiện trạng của khách hàng: Phần mềm, phần cứng đang sử dụng, đường truyền internet, nhân sự tham gia sử dụng phần mềm trong tương lai, các bộ phận tham gia, các chi nhánh, công ty con (nếu có);
- khảo sát các quy trình ứng dụng hiện tại: Quy trình mua hàng, bán hàng, kho, sản xuất, tính giá thành, nhân sự, tiền lương...;
- khảo sát các yêu cầu quản lý riêng của từng bộ phận, phòng ban;

7. Thống nhất yêu cầu chi tiết và lập kế hoạch triển khai

Trên cơ sở nội dung khảo sát chi tiết về hiện trạng và các quy trình sử dụng, phía 1VS đưa ra bản nội dung thống nhất yêu cầu chi tiết và lập kế hoạch triển khai cho dự án, nội dung chi tiết bao gồm:

- lập biên bản khảo sát chi tiết: Chi tiết từng bộ phận phòng ban, chi tiết các quy trình ứng dụng, thực trạng phần mềm, phần cứng, hệ thống mạng Internet...;
- thống nhất các yêu cầu quản lý của các phòng ban trong đơn vị;
- thống nhất các quy trình tương lai ứng dụng cho hệ thống phần mềm mới;
- tư vấn hệ thống phần cứng và đường truyền internet phù hợp triển khai cho dự án;
- thống nhất mức độ áp dụng trong phần mềm và giới hạn rủi ro gặp phải trong việc tiến hành áp dụng hệ thống mới;
- xây dựng và thống nhất kế hoạch triển khai cho dự án: Thống nhất nội dung triển khai, lịch biểu triển khai, bổ nhiệm vị trí quản lý dự án các bên, các phương án triển khai, và xây dựng đường dây nóng hỗ trợ triển khai dự án.

8. Tùy chỉnh hệ thống phần mềm phù hợp

Từ biên bản thống nhất khảo sát, bên phía 1VS tiến hành xây dựng và bổ sung thêm các chức năng của phần mềm sao cho phù hợp với yêu cầu quản lý trong khuôn khổ dự án (trong khuôn khổ yêu cầu và thời gian biểu triển khai cho dự án), việc tùy chỉnh hệ thống thường gồm các nội dung sau:

- tùy chỉnh mẫu in riêng;
- tùy chỉnh các báo cáo riêng theo yêu cầu quản lý;
- thiết lập màn hình nhập liệu riêng (Các bản làm việc, bộ xử lý làm việc bổ sung...);
- bổ sung các quy trình khác ngoài nội dung sẵn có của phần mềm;
- cải tiến thêm các quy trình hiện có trong phần mềm phù hợp với yêu cầu quản lý đặc thù.

9. Xây dựng tài liệu đào tạo cho dự án

Song song với việc tùy chỉnh cấu hình chương trình, bộ phận triển khai dự án 1VS tiến hành xây dựng các tài liệu đào tạo cho dự án, các tài liệu đào tạo bao gồm:

- bản tài liệu hướng dẫn chung cho hệ thống phần mềm (Sách hướng dẫn chung);
- tài liệu hướng dẫn sử dụng theo quy trình tương lai (đã thống nhất);
- tài liệu quản trị hệ thống (dành cho bộ phận IT);
- tài liệu bổ sung các quy trình mới.

10. Cài đặt thiết lập tham số hệ thống

Cài đặt và thiết lập hệ thống bao gồm các nội dung sau:

Cài đặt các phần mềm bảo vệ dữ liệu và phần mềm tiện ích:

- cài đặt các phần mềm chống Virus, và kiểm tra Virus trong hệ thống;
- cài đặt các công cụ hỗ trợ từ xa;

Cài đặt hệ thống phần mềm IC cho hệ thống:

- cài đặt phần mềm lên máy chủ;

- cài đặt phần mềm cho các máy trạm;
- hướng dẫn người quản trị hệ thống phân quyền truy cập cho mỗi người sử dụng;
- thiết lập các tham số ban đầu cho hệ thống: Khai báo năm tài chính, khai báo các thông tin doanh nghiệp, khai báo các hình thức tính giá vốn...

11. Hỗ trợ nhập số dư đầu vào hệ thống

Khi chuyển đổi hệ thống phần mềm, việc chuyển đổi các số liệu từ hệ thống cũ sang hệ thống mới là hết sức cần thiết và quan trọng, nội dung công việc chuyển đổi và nhập các số dư đầu vào hệ thống bao gồm:

- xây dựng công cụ chuyển đổi số liệu;
- kết nhập hệ thống cây danh mục vào hệ thống mới: Danh mục sản phẩm, danh mục đối tác, danh mục dạng chi phí, danh mục bộ phận, danh mục kho bãi, tài sản cố định...;
- cập nhật các số dư đầu bao gồm: số dư về tiền mặt, tiền gửi, số dư về tài sản cố định, công nợ...;
- cập nhật hệ thống các chứng từ phát sinh từ hệ thống cũ sang (nếu cần).

12. Tổ chức đào tạo sử dụng

Đội ngũ tư vấn triển khai của 1VS sẽ hướng dẫn người sử dụng vận hành phần mềm. Nội dung công việc đào tạo được thực hiện như sau:

- cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng;
- giới thiệu tổng quan về các chức năng phần mềm;
- lập các biên bản về thời gian đào tạo chi tiết;
- hướng dẫn người sử dụng khai báo các tham số hệ thống và thiết lập các danh mục;
- hướng dẫn người sử dụng cập nhật dữ liệu phát sinh hàng ngày của các phân hệ, làm các thao tác truy vấn và in các báo cáo (hàng ngày, hàng tháng, hàng năm và theo yêu cầu quản lý);
- hướng dẫn người quản trị cách sao lưu và phục hồi số liệu;
- kiểm tra tình trạng của người được đào tạo;
- tiếp tục các hỗ trợ cần thiết sau đào tạo.

13. Chạy thử nghiệp/ tinh chỉnh

Việc chạy thử nghiệm hệ thống nhằm mục đích kiểm tra các quy trình đã thống nhất và phát hiện các lỗi trong hệ thống (nếu có). Trong quá trình chạy thử, 1VS tiếp tục tiến hành tinh chỉnh cho hệ thống như các tiện ích bổ sung cho hệ thống nếu có (các bản làm việc, màn hình nhập liệu...) và tinh chỉnh các lỗi phát sinh (nếu có).

14. Nghiệm thu

Nghiệm thu là bước đánh dấu kết thúc toàn bộ quá trình chuyển giao sản phẩm theo hợp đồng mà đã được hai bên ký kết, nội dung bao gồm:

- chuyển giao các tài liệu, giấy tờ liên quan (Giấy chứng nhận bản quyền, CD-ROM cài đặt, giấy bảo hành...);
- hai bên tiến hành ký biên bản “Nghiệm thu phần mềm”;

- chuyển sang giai đoạn hỗ trợ phần mềm.

Giai đoạn hỗ trợ sau triển khai

Các công việc hỗ trợ sau triển khai bao gồm các nội dung sau:

15. Nội dung bảo hành

Nội dung bảo hành bao gồm 2 phần sau:

- 1VS cam kết bảo hành 12 tháng toàn bộ sản phẩm phần mềm theo Hợp đồng hỗ trợ cho khách hàng kể từ ngày nghiệm thu bàn giao hệ thống bao gồm: (i) Bảo hành cho các báo cáo đã được 1VS bàn giao, kể từ ngày ghi trong biên bản bàn giao báo cáo; (ii) Bảo hành cho các lỗi phát sinh của hệ thống, ngoại trừ lỗi này là do khách hàng nhập dữ liệu sai quy trình gây nên;
- trong thời hạn bảo hành và thời hạn hợp đồng hỗ trợ, khi 1VS cập nhật các phiên bản mới sẽ thông báo cho khách hàng. Nếu khách hàng yêu cầu cập nhật, 1VS sẽ có trách nhiệm thực hiện việc cập nhật phiên bản mới.

16. Hình thức bảo hành phần mềm:

Trong giờ làm việc, 1VS sẽ thiết lập chế độ điện thoại, Fax và mạng Internet hợp lý cho người hiểu biết về các sản phẩm đã được cấp phép phụ trách để hỗ trợ. 1VS sẽ cung cấp cho khách hàng số điện thoại di động đường dây nóng 24/7 để liên lạc do nhân viên của 1VS phụ trách.

Trong trường hợp khẩn cấp hoặc khi không hỗ trợ được qua các phương tiện trên, 1VS sẽ có mặt tại điểm triển khai để hỗ trợ trực tiếp.

17. Cam kết về thời gian đáp ứng 01 yêu cầu hỗ trợ/bảo hành:

Thời gian khắc phục sự cố sau khi nhận được 01 yêu cầu hỗ trợ/bảo hành: không quá 24 giờ đối với ngày làm việc bình thường và không quá 48 giờ đối với ngày lễ và ngày nghỉ theo quy định của Nhà nước Việt Nam.

18. Quy định về ngày làm việc:

Giờ hành chính:

- Thứ 2 → thứ 6 : từ 8h30' → 17h00'
- Thứ 7 : từ 8h00' → 11h30'