

TÓM TẮT

Công nghệ thông tin đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển của xã hội trong thời đại ngày nay. Công nghệ thông tin đã trở thành nhân tố quan trọng, là cầu nối trao đổi giữa các thành phần của xã hội toàn cầu. Việc nhanh chóng đưa ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình tự động hóa trong sản xuất kinh doanh là vấn đề đang, đã và sẽ luôn được quan tâm bởi lẽ công nghệ thông tin có vai trò rất lớn trong các hoạt động kinh tế, sản xuất kinh doanh, bán hàng, xúc tiến thương mại, quản trị doanh nghiệp.

Gần như các ngành nghề, các lĩnh vực hay hoạt động nào trong xã hội hiện đại cũng cần tới sự góp mặt của Công nghệ thông tin. Bởi sự đa dạng ấy, đối tượng phục vụ của Công nghệ thông tin ngày càng phong phú, từ một cá nhân muốn có chiếc máy vi tính, một công ty muốn xây dựng Website giới thiệu sản phẩm cho tới một quốc gia muốn xây dựng chính phủ điện tử hay cả thị trường rộng lớn trên toàn thế giới. Quá trình sản xuất phần mềm để đáp ứng các nhu cầu của mỗi đối tượng trên là một quá trình cần được cải tiến liên tục để đảm bảo ứng dụng đến với các đối tượng có chất lượng đảm bảo.

Công ty TNHH Hệ thống thông tin FPT (FPT IS) là một công ty thành viên của Tập đoàn FPT, với gần 20 năm cung cấp giải pháp phần mềm, tích hợp hệ thống và dịch vụ tin học Công ty đã khẳng định vị thế của một doanh nghiệp đứng đầu của mình trên thị trường Việt Nam và thị trường khu vực. Từng được vinh danh là Quả đấm thép của tập đoàn FPT, Công ty TNHH Hệ thống thông tin (FPT IS) đang từng bước phát triển tiến tới mục tiêu cao hơn, mục tiêu: toàn cầu hóa (GO GLOBAL), FPT IS đang vươn ra thị trường quốc tế và đã có mặt tại các nước Lào, Campuchia, Singapore, Nigeria, Philipin, Nhật Bản... và đang tiếp tục khai phá nhiều thị trường tiềm năng khác. Để có được những thành công như ngày hôm nay FPT IS luôn đặt bài toán về đảm bảo chất lượng phần mềm lên vị trí hàng đầu.

Hệ thống Quản trị chất lượng tốt là công cụ giúp doanh nghiệp đạt đến những mục tiêu chiến lược của tổ chức. Một trong các công cụ cải tiến chất lượng tốt mà FPT IS đã lựa chọn và triển khai là Hệ thống quản trị chất lượng theo ISO 9001:2008. Đối với ngành sản xuất phần mềm, trên thế giới có rất nhiều mô hình mà các tổ chức có thể tham khảo và lựa chọn áp dụng vào quá trình sản xuất phần mềm tại đơn vị mình. Trong các số

lựa chọn đó, tác giả rất quan tâm đến một hệ thống sản xuất, một phương pháp hay còn gọi là một khung làm việc được áp dụng trực tiếp vào quá trình sản xuất phần mềm đang được sử dụng rất thịnh hành ở các tổ chức lớn hoạt động trong lĩnh vực công nghệ thông tin trên thế giới như Google, IBM, HP, Oracle...đó là hệ thống sản xuất phần mềm Scrum.

Scrum là một hệ thống sản xuất phần mềm linh hoạt, tập trung chủ yếu vào sản phẩm hay cụ thể là các giá trị gia tăng của sản phẩm sau mỗi Sprint. Sự thay đổi về yêu cầu trong quá trình sản xuất phần mềm sẽ được cập nhật và điều chỉnh liên tục qua mỗi Sprint và Sprint nào cũng sẽ tạo ra được một giá trị gia tăng nhất định cho sản phẩm, đây chính là bản chất về tính linh hoạt của Scrum trong quá trình thực hiện. Giá trị gia tăng qua mỗi Sprint sẽ được tích lũy để trở thành một sản phẩm hoàn chỉnh, chính vì tập trung nhiều vào sản phẩm mà Scrum chưa thật sự coi trọng về quy trình hay xây dựng tài liệu đi kèm.

Tiêu chuẩn ISO 9001:2008, bản chất là viết những gì sẽ làm, làm những gì đã viết, liên tục soát xét điều chỉnh. Tiêu chuẩn ISO 9001:2008 yêu cầu các cá nhân các hoạt động chính, hoạt động hỗ trợ trong doanh nghiệp cần được viết thành quy trình cụ thể và có thể ban hành đến toàn bộ các thành viên trong tổ chức. Mỗi quy trình được xây dựng cụ thể các bước thực hiện, mỗi bước thực hiện đều có đầu vào và đầu ra cụ thể, vì vậy khi áp dụng ISO 9001:2008, tổ chức xây dựng được một hệ thống tài liệu bao gồm chính sách, mục tiêu chất lượng, các quy định/ quy trình, các hướng dẫn thực hiện và các biểu mẫu đi kèm. Với một tổ chức lớn, cơ cấu tổ chức phức tạp được phân nhiều cấp thì dễ gặp phải vấn đề về sự chồng chéo của hệ thống tài liệu, các quy trình thực hiện đôi khi quá cứng nhắc, không được cải tiến có thể làm ảnh hưởng đến hiệu quả quá trình chung của Công ty.

Với mong muốn nâng cao chất lượng sản phẩm/ dịch vụ của Công ty trước khi đến với khách hàng và đặc biệt nâng cao chất lượng của cả quá trình sản xuất phần mềm tại Công ty, tác giả có thực hiện nghiên cứu khoa học với đề tài “Triển khai áp dụng kết hợp ISO 9001:2008 và Scrum cho các dự án phần mềm của công ty TNHH Hệ thống thông tin FPT”, mong muốn của luận văn là làm sao để có thể đưa ra cách thức áp dụng kết

hợp giữa ISO 9001:2008 – một hệ thống có tính bài bản về tài liệu và Scrum – một hệ thống có tính linh hoạt và tập chung vào chất lượng sản phẩm tại Công ty.

Để tiến tới mục tiêu mong muốn này, tác giả đã nghiên cứu và đưa ra kết quả nghiên cứu ở nội dung chính sau: cơ sở lý luận về Hệ thống Quản trị chất lượng ISO 9001:2008 và Scrum, thực trạng triển khai áp dụng kết hợp Hệ thống Quản trị chất lượng ISO 9001:2008 và Scrum tại Công ty FPT IS, một số giải pháp chủ yếu nhằm đẩy mạnh việc triển khai áp dụng kết hợp Hệ thống Quản trị chất lượng ISO 9001:2008 và Scrum tại công ty FPT IS.

Trong phần Cơ sở lý luận về Hệ thống Quản trị chất lượng ISO 9001:2008 và Scrum, tác giả có đưa ra cơ sở lý thuyết về ISO 9001:2008 và Scrum, cách kết hợp hai hệ thống này, điều kiện áp dụng kết hợp thành công hai hệ thống và kinh nghiệm quốc tế trong việc triển khai áp dụng kết ISO 9001:2008 và Scrum với nội dung và bố cục rõ ràng. Với ISO 9001:2008, tác giả đề cập đến các thông tin tổng quan về tiêu chuẩn, các nhóm yêu cầu cần đáp ứng theo tiêu chuẩn và nêu bản chất cụ thể về ISO 9001:2008. Với Scrum, tác giả đề cập đến nội dung tổng quan, các vai trò, các sự kiện và đồ nghề trong Scrum. Bên cạnh đó để tạo sự mạch lạc cho luận văn, tác giả có bổ sung thêm Bảng từ vựng thuật ngữ chuyên ngành về Scrum. Tác giả cũng nghiên cứu và đưa ra các điểm tương đồng giữa hai hệ thống, cũng như ánh xạ từ Scrum lên các nhóm yêu cầu cụ thể của ISO 9001:2008. Về điều kiện áp dụng thành công và kinh nghiệm quốc tế trong việc triển khai áp dụng kết hợp hai hệ thống này, tác giả sử dụng những bài học kinh nghiệm được chia sẻ từ các tổ chức lớn đã áp dụng trên thực tế và dựa vào các nguyên tắc, yêu cầu áp dụng của hai hệ thống này.

Trong phần Thực trạng triển khai áp dụng kết hợp Hệ thống Quản trị chất lượng ISO 9001:2008 và Scrum tại Công ty FPT IS, tác giả đề cập đến các vấn đề:

- Nhận thức và quan điểm của lãnh đạo Công ty đối với việc triển khai áp dụng kết hợp ISO 9001:2008 và Scrum
- Triển khai áp dụng kết hợp ISO 9001:2008 và Scrum
- Tồn tại và nguyên nhân các tồn tại trong việc triển khai áp dụng kết hợp ISO 9001:2008 và Scrum

Trong phần thực trạng, tác giả sử dụng dữ liệu thứ cấp thu thập từ các phòng ban Công ty từ năm 2010 đến năm 2014 như: báo cáo tài chính, báo cáo số lượng nhân sự, báo cáo chất lượng nhân sự, báo cáo chất lượng của Ban Đảm bảo chất lượng công ty...Dữ liệu sơ cấp từ quá trình phỏng vấn sâu 10 cán bộ đến từ các phòng ban và các dự án tiêu biểu tại FPT IS, phát bảng hỏi điều tra 100 nhân viên làm việc trong Công ty trong quá trình nghiên cứu. Kết quả từ dữ liệu sơ cấp và thứ cấp, tác giả thực hiện phân tích, so sánh, tổng hợp để phản ánh đúng thực trạng triển khai áp dụng kết hợp ISO 9001:2008 tại Công ty.

Phần nhận thức và quan điểm của lãnh đạo Công ty đối với việc triển khai áp dụng kết hợp ISO 9001:2008 và Scrum, tác giả chỉ ra các cam kết của lãnh đạo được thể hiện ở các dạng văn bản cấp cao được ban hành tại Công ty như Nguyên lý Quản trị, các quy định quản trị cơ sở. Các hành động cụ thể của lãnh đạo thể hiện như thời gian, ngân sách, số lần soát xét tài liệu, số lần xem xét lãnh đạo về việc triển khai áp dụng kết hợp ISO 9001:2008 và Scrum... Với mỗi sự thể hiện cam kết hay hành động của lãnh đạo, tác giả có dẫn chứng qua các sự kiện và số liệu đi kèm.

Phần triển khai áp dụng kết hợp ISO 9001:2008 và Scrum, tác giả tiếp cận qua cách ánh xạ từng yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 lên các khâu, các nấc của hệ thống sản xuất phần mềm Scrum như thế nào. Cụ thể các nhóm yêu cầu được xem xét đó là: trách nhiệm lãnh đạo, quản lý nguồn lực, tạo sản phẩm và đo lường, phân tích & cải tiến. Với phần tồn tại và nguyên nhân các tồn tại trong việc triển khai áp dụng kết hợp ISO 9001:2008 và Scrum, tác giả đưa ra các tồn tại và nguyên nhân các tồn tại đến từ: cam kết của lãnh đạo, chất lượng nguồn nhân lực và sự tác động của các bên liên quan.

Sau quá trình nghiên cứu bằng phương pháp phân tích, so sánh, tổng hợp, tác giả có đề xuất một số giải pháp chủ yếu nhằm đầu mạnh việc triển khai áp dụng kết hợp ISO 9001:2008 và Scrum. Tác giả đề xuất 4 giải pháp chính để nâng cao hiệu quả việc áp dụng kết hợp hai hệ thống ISO 9001:2008 và Scrum

- Lãnh đạo công ty cần thể hiện sự cam kết cao hơn nữa
- Đào tạo nâng cao nhận thức về ISO 9001:2008 và Scrum
- Xây dựng các chế tài nhằm phát huy vai trò của từng cá nhân, bộ phận trong công

ty

- Tạo dựng mối quan hệ với khách hàng chặt chẽ hơn

Nội dung giải pháp tác giả có đề xuất lộ trình thực hiện và các phương pháp có thể áp dụng cho mỗi giải pháp.

Tóm tắt lại, tác giả muốn nhấn mạnh, Scrum là hệ thống quá trình sản xuất phần mềm có tính linh hoạt cao, có nhiều công cụ cải tiến chất lượng để Scrum có thể vận hành tốt hơn, tác giả đánh giá công cụ hữu dụng và phổ biến đối với các tổ chức dùng để kết hợp với Scrum đó là hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008, triển khai áp dụng kết hợp hai hệ thống này vào quá trình sản xuất phần mềm tại FPT IS sẽ nâng cao hiệu quả sản xuất phần mềm tại Công ty.