IT BUSINESS ANALYST VÀ XU HƯỚNG NGHỀ NGHIỆP

Hoàng Thị Hà, Nguyễn Việt Hòa

Khoa Công nghệ Thông tin – Học viện Nông nghiệp Việt Nam

Tóm tắt:

Trong bối cảnh chuyển đổi số đang là xu thế tất yếu, vai trò của các chuyên gia IT Business Analyst (IT BA) ngày càng trở nên quan trọng và đang trở thành một nghề được nhiều nhà tuyển dụng quan tâm với mức thu nhập tốt. IT Business Analyst đóng vai trò trung gian giữa nhóm kỹ thuật và Khách hàng. Công việc chính của IT BA tập trung vào việc tìm hiểu yêu cầu kinh doanh, phân tích quy trình, và chuyển đổi các yêu cầu đó thành các giải pháp kỹ thuật phù hợp cho các dự án công nghệ thông tin. Bài viết này sẽ trình bày tổng quan về IT BA, vai trò, công việc, kỹ năng và những khó khăn thách thức của vị trí IT BA, cũng như cơ hội việc làm và xu hướng phát triển.

Từ khóa: BA, IT BA, Business Analyst, Phân tích nghiệp vụ

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin, các tổ chức doanh nghiệp đang áp dụng công nghệ vào tối ưu quản lý kinh doanh, giảm thiểu chi phí hoạt động, tăng cường hiệu quả công việc và nâng cao vị thế cạnh tranh. Ngoài ra, trong lĩnh vực quản lý Nhà nước, việc áp dụng chuyển đổi số vào các hoạt động điều hành và giải quyết thủ tục hành chính đang được thúc đẩy mạnh mẽ. Vì thế, nhu cầu thị trường đối với các chuyên gia công nghệ thông tin nói chung và IT Business Analyst tại Việt Nam đang ngày càng tăng.

2. TỔNG QUAN VỀ IT BUSINESS ANALYST

2.1. Khái niệm

Business Analyst (viết tắt BA) hay còn gọi là "Chuyên viên phân tích nghiệp vụ". Họ không chỉ đơn thuần là cấu nối giúp truyền đạt yêu cầu của các bên liên quan mà còn là người chịu trách nhiệm phân tích nhu cầu và cải tiến quy trình kinh doanh của doanh nghiệp. BA có thể nhìn nhận được hiện trạng của tổ chức và đề xuất nhiệm vụ cần làm để đạt được hiệu quả tốt hơn cho tổ chức đó. Họ làm việc chặt chẽ với phòng ban kinh doanh, giúp họ thay đổi chính sách công ty để phù hợp với mục tiêu phát triển của doanh nghiệp. BA vẫn tồn tại ở mọi ngành

nghề và lĩnh vực khác nhau như tài chính, ngân hàng, thương mại điện tử, công nghệ thông tin. Đối với mỗi ngành nghề đều có những đặc thù riêng vì vậy BA cần phải có sự hiểu biết nhất định về lĩnh vực mà họ phải làm việc.

Information Technology Business Analyst (viết tắt IT BA) là một "Chuyên gia phân tích nghiệp vụ lĩnh vực công nghệ thông tin". Ngoài những kiến thức của BA, họ cần có kiến thức chuyên sâu về công nghệ thông tin. Nhiệm vụ của họ là tập trung vào việc khám phá yêu cầu, phân tích yêu cầu, xác định yêu cầu và viết tài liệu yêu cầu cho hệ thống phần mềm. IT BA là cầu nối giữa khách hàng và team phát triển phần mềm. IT BA hiểu rõ nhu cầu của khách hàng và đề xuất các giải pháp kỹ thuật xây dựng ứng dụng công nghệ phù hợp với mục tiêu chiến lược của khách hàng.

2.2. Sự khác biệt BA và IT BA

- Phạm vi công việc: BA tập trung chủ yếu vào cải tiến hoạt động kinh doanh và xây dựng chính sách phù hợp mục tiêu, trong khi IT BA còn liên quan chặt chẽ đến các hệ thống công nghệ thông tin và các giải pháp kỹ thuật công nghệ.
- Kỹ năng yêu cầu: BA yêu cầu nhiều về khả năng giao tiếp, kiến thức nghiệp vụ và chính sách lĩnh vực làm việc. Đối với IT BA, ngoài những kỹ năng đó cần hiểu biết sâu hơn về các công nghệ hiện đại và mô hình triển khai, đặc biệt là các yêu cầu giải pháp phức tạp đối với bài toán phạm vi lớn.
- Đối tượng làm việc: BA thường làm việc với các phòng ban kinh doanh của khách hàng, trong khi IT BA làm việc với tất cả các đối tượng liên quan đến phạm vi của bài toán đặt ra. Nó có thể bao gồm cả phòng kinh doanh, phòng vận hành hạ tầng và đội ngũ phát triển kỹ thuật...

2.3. Vai trò của IT Business Analyst trong dự án phần mềm

IT BA đóng vai trò là chuyên gia phân tích, giải quyết vấn đề xuyên suốt các giai đoạn triển khai dự án phần mềm. Đồng thời một IT BA sẽ phải gặp gỡ kết nối với rất nhiều người nên là cầu nối quan trọng để truyền đạt giữa các bên liên quan. Để hiểu rõ hơn vai trò của một IT BA trong dự án, chúng ta tìm hiểu cụ thể như sau:

Hình 1. Vai trò của IT BA trong dự án phần mềm

2.3.1 Vai trò IT Business Analyst với Quản lý khách hàng (Account Manager - AM)

Trong các dự án công nghệ thông tin, IT BA và AM là một mối quan hệ không thể tách rời và cần có sự giao tiếp thường xuyên để đảm bảo thông tin được chia sẻ kịp thời và chính xác. Nếu AM tập trung vào các khía cạnh phát triển khách hàng, chịu trách nhiệm làm việc trực tiếp với khách hàng để hợp tác kinh doanh và chăm sóc khách hàng thì IT BA sẽ tập trung vào các khía cạnh kỹ thuật mà khách hàng đang gặp phải, từ đó phân tích và làm rõ các yêu cầu trên góc nhìn của một chuyên gia. Họ phải xác định được chi tiết giải pháp để giải quyết các vấn đề và đáp ứng nhu cầu của khách hàng

- Thu thập làm rõ yêu cầu: IT BA sẽ cùng AM tham dự vào các cuộc họp với khách hàng để đảm bảo mọi yêu cầu đều được tiếp nhận và hiểu đúng.
- Phân tích yêu cầu và đề xuất giải pháp: AM giới thiệu tổng quan các giải

pháp mà công ty có thể cung cấp để hợp tác kinh doanh thì IT BA sẽ khám phá và khai thác thông tin để phân tích rõ các yêu cầu, tư vấn chi tiết các phương án kỹ thuật hiện thực hóa giải pháp đó. Họ đảm bảo rằng các giải pháp không chỉ đáp ứng nhu cầu của khách hàng mà còn phù hợp với khả năng của hệ thống.

- Quản lý thay đổi yêu cầu: AM thường là người đầu tiên biết thông tin thay đổi từ phía khách hàng trong quá trình triển khai dự án. IT BA thực hiện phân tích yêu cầu thay đổi, đánh giá mức độ ảnh hưởng đến dự án hiện tại và đưa ra thống nhất về việc "accpect" hay "cancel" yêu cầu thay đổi này.
- Triển khai và hỗ trợ sau triển khai: AM sẽ tiếp tục duy trì mối quan hệ với khách hàng sau khi đã dự án hoàn thành, đảm bảo sự hài lòng của khách hàng và tiếp tục lựa chọn hợp tác trong tương lai. IT BA có thể hỗ trợ trong việc đào tạo người dùng cuối, cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng và xử lý các yêu cầu liên quan đến cải thiện chức năng của hệ thống sau triển khai.

2.3.2 Vai trò IT Business Analyst với khách hàng (Customer)

Mối quan hệ này giúp IT BA hiểu rõ nhu cầu của khách hàng và chuyển đổi chúng thành các chức năng với trường hợp sử dụng cụ thể, tránh việc xây dựng sản phẩm sai hướng từ đó giảm thiểu rủi ro phát sinh trong quá trình phát triển và đảm bảo dự án được thành công

- Thu thập làm rõ yêu cầu: Khách hàng là người cung cấp thông tin về các vấn đề gặp phải và đưa ra nhu cầu cần giải quyết. Một số khách hàng khó có thể xác định được rõ ràng nhu cầu, mục tiêu và kết quả mong đợi của họ. IT BA cần làm việc trực tiếp với khách hàng để thu thập thông tin, khảo sát chi tiết để làm rõ các yêu cầu, đảm bảo rằng mọi khía cạnh của nhu cầu đều được hiểu rõ.
- Phân tích yêu cầu và đề xuất giải pháp: Khách hàng mong muốn nhận được các giải pháp phù hợp để giải quyết vấn đề của họ. IT BA có trách nhiệm phân tích và xác định các yêu cầu chức năng, phi chức năng, đồng thời đề xuất được các giải pháp kỹ thuật phù hợp với ngân sách, thời gian và nguồn lực của khách hàng.
- Quản lý thay đổi yêu cầu: Khách hàng có thể thay đổi yêu cầu hoặc có thêm các nhu cầu mới trong quá trình phát triển dự án. IT BA chịu trách

nhiệm đánh giá tác động của các thay đổi này, thảo luận với khách hàng về mức độ ảnh hưởng thay đổi đến tiến độ, chi phí và phạm vi dự án, đồng thời cập nhật tài liệu để phản ánh đúng các thay đổi.

- Triển khai và hỗ trợ sau triển khai: Trong quá trình triển khai, khách hàng sẽ đánh giá xem sản phẩm có đúng mong đợi của họ hay không. IT BA làm việc với khách hàng trong các giai đoạn kiểm thử chấp nhận người dùng (UAT) để xác nhận các chức năng hoạt động đúng như yêu cầu và đáp ứng các tiêu chuẩn giải pháp.

2.3.3 Vai trò IT Business Analyst với đội ngũ phát triển (PM, PO, SA, Designer, Developer, Tester,...)

Vai trò của IT BA đối với đội ngũ phát triển rất quan trọng trong việc đảm bảo các yêu cầu của khách hàng được chuyển đổi thành các chức năng của hệ thống cụ thể, giúp đảm bảo rằng sản phẩm cuối cùng đáp ứng đúng yêu cầu và mang lại giá trị thực tế.

- Lập kế hoạch triển khai dự án: IT BA sẽ phối hợp với Project Manager (PM) xác định các đầu việc cho từng giai đoạn của dự án và phân công thực hiện các nhiệm vụ cho kế hoạch, tổ chức cuộc họp cùng đội ngũ phát triển thống nhất kế hoạch triển khai dự án.
- Đặc tả yêu cầu: Sau khi phân tích yêu cầu khách hàng, IT BA chịu trách nhiệm chuyển đổi các yêu cầu từ phía khách hàng thành tài liệu đặc tả yêu cầu cụ thể mà đội ngũ phát triển có thể hiểu và thực hiện được.
- Thiết kế kiến trúc và giao diện hệ thống: IT BA sẽ hỗ trợ Solution Architect (SA) hiểu rõ yêu cầu khách hàng để họ có thể xây dựng các mô hình kiến trúc hệ thống. Đồng thời thực hiện phác thảo giao diện để thống nhất với khách hàng, sau đó chuyển giao Designer thiết kế hoàn chỉnh giao diện người dùng (UI – User Interface) và thiết kế trải nghiệm người dùng (UX – User Experience).
- Quản lý thay đổi phạm vi dự án: IT BA chịu trách nhiệm phân tích tác động của các thay đổi, đánh giá rủi ro và phối hợp với PM để quản lý các thay đổi và đảm bảo rằng mọi thay đổi được theo dõi và thực hiện một cách có trật tự, tránh làm ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng của dự án.
- Quản lý thay đổi yêu cầu, đảm bảo chất lượng sản phẩm: IT BA phối hợp Product Owner (PO) quản lý các yêu cầu thay đổi về chức năng và phi chức

năng của sản phẩm, sắp xếp thứ tự ưu tiên và đánh giá mức độ ảnh hưởng và thông báo cho Dev phát triển. IT BA cung cấp tài liệu đặc tả cho Tester xác định các kịch bản kiểm thử và các trường hợp kiểm thử để đảm bảo rằng tất cả các yêu cầu được kiểm tra đầy đủ.

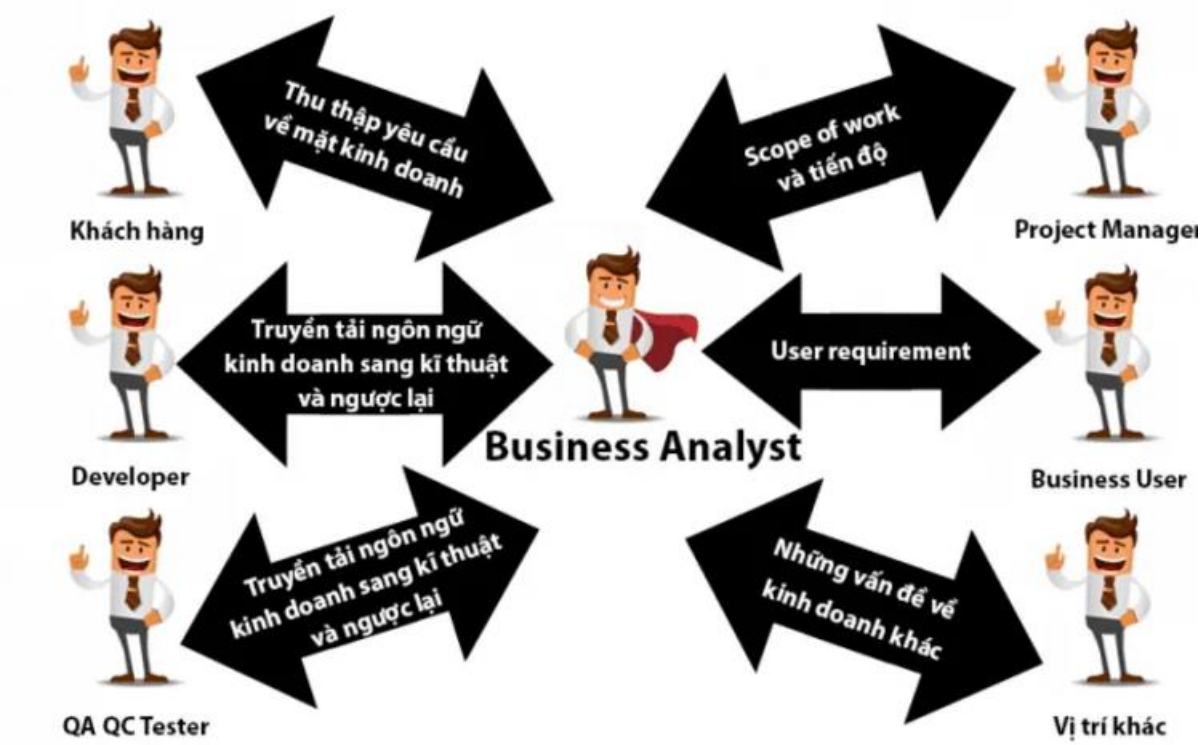
2.3.4 Vai trò IT Business Analyst với người dùng cuối (End User)

Người dùng cuối là người sử dụng trực tiếp hệ thống, họ hiểu rõ những khó khăn trong quy trình nghiệp vụ hằng ngày và vướng mắc quá trình sử dụng hệ thống để tác nghiệp. IT BA thực hiện tiếp nhận nhu cầu và hỗ trợ đào tạo người dùng cuối đặc biệt là khi triển khai hệ thống mới:

- Đào tạo hướng dẫn: IT BA chuẩn bị tài liệu hướng dẫn người sử dụng, hỗ trợ các buổi đào tạo, rút ngắn thời gian tiếp cận hệ thống của người dùng cuối.
- Hỗ trợ kiểm thử: Tổ chức các buổi dùng thử sản phẩm với người dùng cuối trong giai đoạn UAT, theo dõi các phản hồi từ người dùng về cả chức năng, giao diện, hiệu quả vận hành để giải quyết các vấn đề phát hiện.
- Thu thập yêu cầu cải tiến: IT BA cần hiểu rõ những mong muốn cải tiến của người dùng cuối, từ đó xác định tính khả thi, độ ưu tiên và chuyển đổi thành các yêu cầu thành chức năng nâng cấp cải tiến, đảm bảo mang lại giá trị thực tiễn cho người dùng.

2.4. Công việc của IT Business Analyst

IT BA cần thực hiện nhiều công việc khác nhau trong suốt vòng đời của dự án phần mềm để đảm bảo dự án đạt được mục tiêu kinh doanh và đáp ứng yêu cầu của người dùng. Để làm tốt điều đó, chúng ta phải hiểu rõ các công việc cụ thể mà IT BA thường thực hiện trong một dự án.



Hình 2. Công việc của IT BA

2.4.1 Tìm hiểu hiện trạng, thu thập yêu cầu khách hàng

Đây là công việc cần thực hiện đầu tiên khi bắt đầu một dự án. IT BA cần phải tìm hiểu hiện trạng các vấn đề khó khăn, vướng mắc mà khách hàng đang gặp phải đồng thời thu thập các yêu cầu sơ bộ của khách hàng, từ đó hiểu rõ mong muốn của khách hàng để xác định được mục đích, phạm vi, ngân sách cho dự án. IT BA cần đọc tài liệu phía khách hàng cung cấp để xác định sơ bộ các nội dung cần thiết và làm tiền đề trao đổi cho buổi gặp trực tiếp khách hàng. Thực hiện phỏng vấn, khảo sát trực tiếp với khách hàng để thu thập thông tin chi tiết hơn từ phía khách hàng.

2.4.2 Lập kế hoạch triển khai

Từ việc tìm hiểu được hiện trạng và thu thập yêu cầu khách hàng, IT BA thực hiện đánh giá tính khả thi của dự án, phối hợp PM xác định từng nhiệm vụ công việc để lập kế hoạch triển khai dự án.

2.4.3 Khảo sát chi tiết

Giai đoạn khảo sát chi tiết rất quan trọng trong quá trình thực hiện dự án, vì nó cung cấp các thông tin cần thiết để xây dựng chi tiết tính năng sản phẩm và làm rõ các ràng buộc phát triển hệ thống. Khảo sát chi tiết giúp xác định các rủi ro tiềm ẩn, những yếu tố hạn chế, các vấn đề có thể phát sinh trong quá trình thực hiện dự án mà giai đoạn thu thập yêu cầu chưa phát hiện, đồng thời cung cấp dữ liệu đầu vào chính xác về hiện trạng, nhu cầu, hoặc vấn đề của đối tượng khảo sát. Ở giai đoạn này IT BA cần xác định rõ những thông tin cần thu thập, đối tượng cần khảo sát, đưa ra phương pháp khảo sát và mục tiêu kết quả đạt được trong quá trình thực hiện khảo sát.

2.4.4 Xây dựng quy trình nghiệp vụ hệ thống

Để xây dựng một quy trình nghiệp vụ hệ thống hoàn chỉnh, IT BA cần phải phân tích thông tin đã thu thập được từ các giai đoạn trước; xác định phạm vi quy trình, dữ liệu đầu vào, kết quả đầu ra và vai trò của từng tác nhân tham gia. Từ đó thực hiện tin học hóa quy trình nghiệp vụ thực tế và xây dựng quy trình nghiệp vụ tối ưu theo các giải pháp kỹ thuật lựa chọn.

2.4.5 Phối hợp xây dựng mô hình kiến trúc hệ thống

Trong quá trình triển khai dự án không thể thiếu giai đoạn xây dựng mô hình kiến trúc hệ thống. Mô hình kiến trúc cung cấp cái nhìn tổng quan về cấu trúc và các thành phần của hệ thống, từ đó xác định các yếu tố cần thiết để hệ thống hoạt động hiệu quả và cách thức tương tác giữa các thành phần. Đồng thời đảm bảo hệ thống có khả năng mở rộng và nâng cấp khi nhu cầu thay đổi hoặc khi có sự gia tăng về khối lượng người dùng, giúp giảm thiểu rủi ro liên quan đến tích hợp và triển khai. Việc xây dựng mô hình kiến trúc hệ thống không chỉ là công việc riêng của SA, mà là kết quả của sự kết hợp và thống nhất giữa tất cả các bộ phận nguồn lực trong dự án trong đó có IT BA. Tuy nhiên vai trò của IT BA trong việc xây dựng các mô hình này chỉ dừng ở việc giải đáp vấn đề của các tài liệu đặc tả yêu cầu cho SA phụ trách thiết kế.

2.4.6 Phân tích đặc tả yêu cầu

Trong quá trình đặc tả yêu cầu, IT BA đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo rằng các yêu cầu về chức năng được xác định rõ ràng, đầy đủ và phù hợp với lựa chọn giải pháp kỹ thuật trong dự án. IT BA phân tích yêu cầu chức năng thông qua các cuộc họp, phỏng vấn, khảo sát và thảo luận với các bên liên quan (khách hàng, đội ngũ phát triển). Họ cần phải xác định các yêu cầu chức năng, xác định các tác nhân (actors) là người dùng hoặc hệ thống khác bên ngoài tương tác với

hệ thống xây dựng. Sau đó xây dựng bảng chuyển đổi từ chức năng sang trường hợp sử dụng (use case) để tổ chức lại và mô tả chi tiết các yêu cầu chức năng của hệ thống thành các trường hợp sử dụng cụ thể.

2.4.7 Phân tích đặc tả cơ sở dữ liệu

Xác định rõ các yêu cầu dữ liệu bao gồm: các hành động cần thiết liên quan đến dữ liệu chẳng hạn như tạo, đọc, cập nhật, xóa và tra cứu dữ liệu. Xác định các yêu cầu phi chức năng bao gồm các yêu cầu về bảo mật dữ liệu, hiệu suất truy xuất, tính toàn vẹn và độ tin cậy của dữ liệu. IT BA thực hiện định nghĩa các trường dữ liệu, kiểu dữ liệu, giới hạn dữ liệu và các chuẩn quy tắc liên quan đến dữ liệu. Sau đó cung cấp thông tin tài liệu phân tích đặc tả yêu cầu cơ sở dữ liệu cho đội ngũ phát triển để xây dựng cơ sở dữ liệu và các chức năng liên quan đến dữ liệu. Nếu có sự thay đổi trong phân tích đặc tả yêu cầu dữ liệu, IT BA cần cập nhật tài liệu đặc tả và thông báo cho các bên liên quan.

2.4.8 Thiết kế giao diện người dùng

Đối với thiết kế giao diện người dùng, IT BA phối hợp Designer đảm bảo rằng giao diện được thiết kế đáp ứng đúng nhu cầu của người dùng. Dựa vào quá trình phân tích và làm việc với khách hàng, họ có thể phác thảo các giao diện mockups để minh họa cách bố trí các thành phần chức năng trên giao diện và cách người dùng sẽ tương tác chức năng cho khách hàng hình dung được hệ thống tương lai. Sau đó, IT BA thực hiện trao đổi với khách hàng để chỉnh sửa và chốt phiên bản mockups, đảm bảo sự thống nhất và thiết kế này phản ánh đúng yêu cầu và kỳ vọng của khách hàng. Quá trình này sẽ giúp Designer không phải chỉnh sửa quá nhiều lần thiết kế, giảm thiểu công sức thiết kế giao diện cho Designer và chi phí cho công ty.

2.5. Kỹ năng cốt lõi của IT Business Analyst

2.5.1 Lập kế hoạch và theo dõi tiến độ

IT BA phải đối mặt với nhiều nhiệm vụ như thu thập yêu cầu, phân tích, viết tài liệu, và giao tiếp với các bên liên quan. Nếu biết cách lập kế hoạch và theo dõi tiến độ tốt, IT BA có thể sắp xếp công việc một cách khoa học, giảm áp lực và tối ưu hóa hiệu suất công việc. Khi biết ưu tiên những nhiệm vụ quan trọng, IT BA sẽ đảm bảo tiến độ của dự án được đáp ứng một cách toàn diện, giảm thiểu sai sót và cải thiện chất lượng sản phẩm cuối cùng, đảm bảo dự án tiến triển suôn sẻ và đạt được mục tiêu đúng hạn. Để làm được điều đó, IT BA cần thực hiện:

- Tạo được danh sách công việc cần làm và sắp xếp được mức độ ưu tiên công việc.

- Xác định được các mốc thời gian quan trọng và phân bổ thời gian hợp lý cho từng nhiệm vụ đặt ra.
- Đảm bảo các mốc thời gian khả thi và có thời gian dự phòng cho các vấn đề phát sinh để không ảnh hưởng tiến độ hoàn thành công việc.

Ngoài ra, IT BA còn phối hợp với PM để thực hiện các công việc như:

- Lập kế hoạch triển khai dự án rõ ràng, đúng phạm vi và mục tiêu của dự án.
- Xác định được độ ưu tiên từng nhiệm vụ, phân bổ nguồn nhân lực.
- Đánh giá được các yếu tố có thể gây trở ngại, các vấn đề ảnh hưởng tiến độ dự án.
- Sử dụng các công cụ quản lý dự án để cập nhật tình trạng các nhiệm vụ và tối ưu hóa hiệu suất quản lý.
- Đảm bảo rằng các dự án được thực hiện một cách hiệu quả và đạt được mục tiêu thành công của dự án.

2.5.2 Khai thác thông tin và kết nối

IT BA cần biết khai thác thông tin để lấy được các yêu cầu cụ thể từ phía khách hàng. Họ phải áp dụng các kỹ thuật thu thập để xác định yêu cầu từ các bên liên quan để đảm bảo hiểu các yêu cầu một cách toàn diện và chính xác. Đồng thời, họ là người nắm bắt nhiều thông tin trong dự án nên việc chỉ truyền đạt thông tin tới mọi người là chưa đủ, mà cần đảm bảo moin người cộng tác với nhau một cách hiệu quả nhất. Khi phát sinh vấn đề mâu thuẫn, khả năng xem xét vấn đề từ nhiều góc độ khác nhau để đề xuất các phương án giải quyết hiệu quả và nhanh chóng cho mọi người.

2.5.3 Quản lý vòng đời yêu cầu

Việc quản lý vòng đời các yêu cầu phải được kiểm soát từ lúc bắt đầu khởi tạo cho tới khi các yêu cầu đó được xử lý. IT BA cần xác định các yêu cầu hiện tại của khách hàng, hiểu nguyên nhân gốc rễ và phân tích tác động của các vấn đề này đến hoạt động vận hành. Trong quá trình triển khai, không phải lúc nào cũng “accept” hay “reject” một yêu cầu mới mà cần phải phụ thuộc vào việc phân tích đánh giá sự ảnh hưởng. Sau đó họ sẽ đưa ra các giải pháp khả thi, điều này có thể bao gồm việc cải thiện quy trình hiện tại hoặc triển khai kế hoạch mới.

2.5.4 Phân tích chiến lược

Để đề xuất các giải pháp phù hợp và xây dựng hệ thống đúng với nhu cầu của khách hàng, IT BA cần phải hiểu được mục tiêu chiến lược của khách hàng. Khi hiểu được chiến lược khách hàng, IT BA sẽ có hướng tiếp cận khách hàng phù hợp hơn, xác định giải pháp đề xuất nhằm giải quyết vấn đề gì, phạm vi nào, nguồn lực và ngân sách phía khách hàng.

2.5.5 Phân tích và thiết kế

Việc phân tích được thực hiện xuyên suốt các giai đoạn đầu của dự án và là tiền đề để thực hiện thiết kế. IT BA cần phân loại rõ ràng các yêu cầu, phân tích yêu cầu khách hàng qua thông tin thu thập, thống nhất yêu cầu với phía khách hàng. từ đó viết tài liệu một cách chi tiết và thiết kế được giao diện sản phẩm đúng như mong đợi.

2.5.6 Đánh giá giải pháp (Solution Evaluation)

Trước khi thống nhất giải pháp xây dựng sản phẩm với khách hàng, IT BA cần phải thực hiện đánh giá giải pháp trên góc nhìn khách quan nhất. Đầu tiên họ cần đứng vai trò phía khách hàng để đánh giá độ phù hợp của giải pháp với mục tiêu chiến lược. Tiếp theo họ cần đứng vai trò người dùng cuối để xác định giá trị thiết thực mang lại của sản phẩm. Cuối cùng là đánh giá lợi ích cho công ty khi hoàn thành dự án.

2.5.7 Kiến thức về công nghệ

IT BA cần có kiến thức cơ bản về công nghệ hiện đại đang được sử dụng như:

- Internet of Things (IoT): Mạng lưới kết nối các thiết bị thông minh với nhau để thu thập và truyền tải, chia sẻ dữ liệu từ xa.
- BlockChain: Giúp truyền tải dữ liệu dưới một chuỗi khối không thể thay đổi, giúp đảm bảo các giao dịch được xác thực và ghi nhận một cách công khai.
- Điện toán đám mây: Cho phép người dùng lưu trữ và xử lý dữ liệu trên nền tảng đám mây.
- Trí tuệ nhân tạo AI và học máy (ML): Để tự động hóa các quy trình, phân tích dữ liệu lớn, nhận diện và đưa ra dự đoán tương lai.
- Phân tích dữ liệu lớn (BigData Analytics, DataLake, Data Warehouse): Xử lý dữ liệu thô và phân tích dữ liệu lớn từ dữ liệu có cấu trúc đến phi cấu trúc và lưu trữ dữ liệu đã được xử lý theo tổ chức dễ dàng truy vấn và phân

tích.

- Kiến thức về phát triển phần mềm: IT BA cần hiểu rõ ưu nhược điểm của các phương pháp như mô hình Agile, Scrum, Waterfall,.. để làm việc hiệu quả trong dự án.
- Các công cụ Office: Hỗ trợ hiệu quả trong quá trình phân tích yêu cầu, tài liệu hóa, trình bày các thông tin tài liệu.
- Công cụ thiết kế: IT BA cần hiểu rõ về các quy chuẩn trong thiết kế và sử dụng các công cụ thiết kế để tạo quy trình nghiệp vụ, biểu đồ hoạt động, giao diện.

2.5.8 Kỹ năng giao tiếp

Kỹ năng giao tiếp tốt sẽ giúp IT BA dễ dàng tiếp cận khách hàng, lắng nghe hiểu rõ nhu cầu của khách hàng hơn từ đó đảm bảo thu thập được thông tin dữ liệu cần thiết. Kỹ năng này còn giúp ích rất nhiều trong làm việc dẫn dắt các cuộc họp hiệu quả, tạo điều kiện để các thành viên trong nhóm chia sẻ ý kiến. IT BA cần phải thực hiện trong cuộc trò chuyện như:

- Trình bày ý tưởng một cách ngắn gọn, dễ hiểu kèm theo ngôn ngữ phù hợp, tránh sử dụng ngôn ngữ địa phương.
- Lắng nghe, đặt câu hỏi để làm rõ thông tin và thể hiện sự quan tâm tới vấn đề đang trao đổi.
- Điều chỉnh cách giao tiếp phù hợp với từng đối tượng, phù hợp thuật ngữ trong lĩnh vực mà dự án đang thực hiện.
- Sử dụng các câu hỏi mở để khai thác làm rõ thông tin, sử dụng câu hỏi đóng để xác nhận thông tin.
- Đưa ra lý lẽ hợp lý để bảo vệ quan điểm của bản thân, đồng thời lắng nghe các quan điểm các bên liên quan.

2.5.9 Kỹ năng thuyết trình

Một IT BA có kỹ năng thuyết trình tốt sẽ tạo ấn tượng chuyên nghiệp với khách hàng. Họ truyền đạt thông tin một cách dễ hiểu, giải thích yêu cầu chính xác và đề xuất giải pháp thuyết phục. Khả năng thuyết trình tốt còn giúp xây dựng lòng tin với khách hàng, từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình hợp tác.

- Sắp xếp nội dung trình bày theo cấu trúc rõ ràng, hình ảnh minh họa thu hút.
- Luyện tập trình bày trước khi bắt đầu thuyết trình.

- Thoải mái trao đổi và duy trình giao tiếp bằng ánh mắt.
- Giọng nói đảm bảo vừa đủ, tạo các khoảng ngắt hợp lý để người nghe có thời gian tiếp thu thông tin.
- Đưa các các câu hỏi thảo luận để tăng khả năng tương tác với người nghe, tránh việc gây nhàm chán khi thuyết trình.

2.5.10 Kỹ năng ngoại ngữ

Hiện nay Việt Nam đang tích cực hướng tới toàn cầu hóa và tăng cường hợp tác quốc tế. Đối với IT BA kỹ năng ngoại ngữ cần thiết để nâng cao hiệu suất làm việc và mở rộng cơ hội nghề nghiệp trong môi trường quốc tế. Một số ngôn ngữ sử dụng phổ biến như tiếng Anh, tiếng Nhật, tiếng Trung, tiếng Hàn và lợi ích mà ngoại ngữ mang lại được thể hiện:

- Giao tiếp hiệu quả, đảm bảo thông tin được truyền tải chính xác.
- Tham gia các cuộc họp trực tuyến với khách hàng mà không cần phiên dịch.
- Dễ dàng tiếp cận các nguồn tài liệu, tri thức nước ngoài.
- Đọc các tài liệu khách hàng cung cấp và viết tài liệu bàn giao bằng ngôn ngữ của khách hàng.
- Hầu hết các công cụ hỗ trợ thường sử dụng tiếng Anh do đó cần có khả năng ngoại ngữ để sử dụng chúng một cách hiệu quả.

2.6. Khó khăn, thách thức của IT Business Analyst

2.6.1 Tiếp cận khách hàng

Khách hàng có thể không diễn đạt rõ ràng các yêu cầu hoặc không biết chính xác mình cần gì. Họ có thể không tin tưởng vào các giải pháp được đề xuất hoặc chưa hiểu rõ tiềm năng hệ thống tương lai. Nguyên nhân có thể xảy ra do khách hàng không thấy tầm quan trọng của dự án, đối thủ cạnh tranh tác động, cơ cấu tổ chức nội bộ phía khách hàng không có sự thống nhất xuyên suốt dẫn đến việc chậm trễ hoặc thiếu thông tin cần thiết.

2.6.2 Phân loại dữ liệu và nguồn dữ liệu

Trong quá trình thu thập thông tin một số dữ liệu có thể ở dạng phi cấu trúc (văn bản, file pdf, email,...) hoặc bán cấu trúc (json, xml,...) gây khó khăn trong việc phân loại dữ liệu. IT BA sẽ mất thời gian để trích xuất các thông tin quan trọng và thống nhất với khách hàng về việc chuẩn hóa dữ liệu.

Ngoài ra, một vấn đề nan giải đối với công việc thu thập dữ liệu của IT BA là dữ liệu bị hỏng, lỗi. Sau một thời gian lưu trữ không được bảo quản tốt, dữ liệu có thể bị lỗi, thiếu sót hư hại. Một số dữ liệu có thể bị mã hóa hoặc quản lý phân tán, gây khó khăn trong việc truy xuất và tích hợp dữ liệu. IT BA cần áp dụng quy trình làm sạch dữ liệu để loại bỏ dữ liệu không chính xác hoặc không cần thiết, đồng thời sử dụng các giải pháp tích hợp dữ liệu để xử lý các vấn đề về nguồn dữ liệu.

2.6.3 Khó khăn, thách thức trong việc quản lý yêu cầu

Yêu cầu của các bên liên quan có thể thay đổi liên tục do sự thay đổi về định hướng kinh doanh hoặc biến động thị trường. Nếu không quản lý tốt yêu cầu thay đổi sẽ ảnh hưởng tới sự ổn định, phạm vi, chi phí dự án. Một số yêu cầu thay đổi từ khách hàng có thể không cụ thể, mơ hồ, hoặc quá phức tạp, gây khó khăn xác định yêu cầu thực sự và đánh giá độ ưu tiên để quyết định cái nào thực hiện trước. IT BA cần phải thiết lập các quy trình quản lý thay đổi, kiểm soát phạm vi và yêu cầu các bên liên quan chấp nhận ảnh hưởng trước khi thực hiện.

2.6.4 Khó khăn, thách thức quản lý rủi ro

Việc theo dõi và kiểm soát rủi ro là công việc chính của PO/PM trong suốt vòng đời dự án và IT BA chỉ dừng lại ở việc phối hợp để quản lý rủi ro một cách hiệu quả. Sự linh hoạt, khả năng đánh giá tình huống nhanh chóng và kỹ năng giao tiếp để làm việc chặt chẽ với các bên liên quan của IT BA đảm bảo rủi ro được kiểm soát và giảm thiểu tác động tiêu cực đến dự án. Không phải tất cả các rủi ro đều dễ dàng nhận ra từ đầu dự án, một số rủi ro có thể bị đánh giá sai mức độ và tiềm ẩn gây ra các hậu quả nghiêm trọng.

2.6.5 Khó khăn, thách thức rào cản ngôn ngữ

Khác biệt lĩnh vực chuyên môn giữa IT BA và khách hàng dẫn đến việc hiểu thông tin từ khách hàng có thể bị hạn chế. Ngoài ra, thuật ngữ chuyên ngành có thể khác nhau giữa các ngôn ngữ làm hiểu lầm hoặc diễn giải sai ý nghĩa. Điều này đặc biệt quan trọng khi nói đến các khái niệm phức tạp hoặc mang tính đặc thù của ngành cụ thể. IT BA cần phải tìm hiểu các thuật ngữ chuyên ngành liên quan tới lĩnh vực dự án chuẩn bị triển khai, sau đó tạo một danh sách thuật ngữ và định nghĩa chung để mọi người đều hiểu rõ các thuật ngữ đang sử dụng.

3. XU HƯỚNG NGHỀ NGHIỆP BA TRONG LĨNH VỰC IT

3.1 Cơ hội nghề nghiệp

Trong những năm gần đây, ngành IT đang rất phát triển trên thế giới và Việt Nam, kéo theo nhu cầu nhân lực tăng cao. Các tin tuyển dụng IT BA với mức

lương cao xuất hiện nhiều nên người trẻ dần biết đến nghề này. Điều này cho thấy IT BA trở thành nghề "hot" trong thời đại chuyển đổi số. Theo khảo sát của các công ty việc làm hàng đầu VN như Vietnamworks, IT việc, v.v. Cơ hội nghề nghiệp của nghề IT BA khá rộng mở. IT BA đang là vị trí được săn đón nhiều với đãi ngộ hấp dẫn của các Tập đoàn công nghệ và các ngân hàng lớn tại Việt Nam.

Mức lương trung bình cho một Business Analyst level Junoir tại Việt Nam là khoảng 15-20 triệu VND/tháng. Tuỳ theo năng lực và kinh nghiệm mà mức lương có thể dễ dàng đạt ở mức 30-40 triệu VND/tháng cho các level như Senior.

3.2. Định hướng phát triển

Với sự ra đời của trí tuệ nhận tạo (AI) và ứng dụng học máy Machine Learning (ML) vào phát triển hệ thống công nghệ thông tin. IT BA cần phải cập nhật các kiến thức về ứng dụng AI và tự động hóa để tận dụng giá trị mang lại của chúng để mở rộng cơ hội nghề nghiệp theo hướng Kỹ sư học máy (Machine Learning Enginee) hay Kỹ sư trí tuệ nhân tạo (AI Engineer).

Bên cạnh đó sự phát triển của hệ sinh thái đa hệ thống hay xu hướng Supper App đưa tới sự bùng nổ về khối lượng dữ liệu dẫn đến nhu cầu về phân tích và data visualization dữ liệu lớn (BigData), lưu trữ dữ liệu đám mây cũng là cơ hội để IT BA phát triển kỹ năng về việc phân tích giải pháp dữ liệu phục vụ định hướng nghề nghiệp Kỹ sư dữ liệu (Data Engineer), kỹ sư dữ liệu đám mây (Cloud Data Engineer), chuyên gia phân tích dữ liệu (Data Analyst) sau này.

4. KẾT LUẬN

IT BA có vai trò quan trọng trong sự thành công của các dự án Công nghệ thông tin và đã trở thành một “nghề”. Sự xuất hiện số lượng lớn các nhà tuyển dụng với mức thu nhập hấp dẫn cho vị trí IT BA đã phản ánh sự phát triển mạnh mẽ và nhu cầu ngày càng cao của thị trường đối với các chuyên gia trong lĩnh vực này. IT BA là một nhánh phát triển tiềm năng cho sinh viên yêu thích công nghệ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Vũ Thụy Hoàng Vy, Trần Minh Phụng(2023), *BABOK V3*, Nhà xuất bản Hồng Đức.

[2] PGS.TS. Tạ Lợi(2022), *Business Analyst – Giáo trình Nghiệp vụ Ngoại*

thương, Nhà xuất bản Đại học Kinh Tế Quốc Dân

[3] Kupe Kupersmith, Paul Mulvey, Kate McGoey (2013). *Business Analysis for Dummies*. Jonh Wiley & Sons, Inc.

[4] Howard Podeswa(2024). *The Business Analyst's Handbook*.Course Technology, a part of Cengage Learning

[5] Học viện Agile, https://hocvienagile.com/it-business-analyst-la-gi-tim-hieu-xu-huong/, Truy cập 12/2024

[6] https://thanhnien.vn/it-business-analysis-nghe-hap-dan-trong-chuyen-doi-so-185230201163532199.htm