



CASE STUDY

Triển khai **HearcoreCMS**: Quản lý nội dung & tối ưu trải nghiệm người dùng



<https://luvina.net/>

TỔNG QUAN DỰ ÁN



TỔNG QUAN DỰ ÁN

MÔ TẢ:

- Phát triển website Marketing hoặc Ecommerce bằng Heartcore
- Chuyển đổi website truyền thống sang HeartcoreCMS, Chuyển đổi ngôn ngữ website.
- Phát triển/ Maintain hệ thống HeartcoreCMS/CXM và CXM cloud.
- Support cài đặt và sử dụng Heartcore.

ĐỊA ĐIỂM: Nhật Bản

LĨNH VỰC:

- Website, Quản lý Content (CMS), Ecommerce, Quản lý trải nghiệm người dùng (CXM)

Size: 2 ~15 MM tùy giai đoạn.

Công nghệ nổi bật: Java, JSP, Oracle Database, MySQL.

KHÁCH HÀNG VÀ MỤC TIÊU

- HeartcoreCMS là một CMS hàng đầu Nhật Bản, Khách hàng tìm đến HeartcoreCMS có mong muốn một hệ thống quản lý website của mình.
- Công việc của Team là sử dụng Heartcore CMS để phát triển hoặc chuyển đổi website cho các khách hàng, Ngoài sẽ support và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình cài đặt và sử dụng.
- Tạo ra các website và quản lý một cách dễ dàng và chuyên nghiệp.



TỔNG QUAN DỰ ÁN

GIẢI PHÁP CỦA LUVINA

THÁCH THỨC

- Khách hàng gặp một vấn đề với Heartcore CMS/CXM về tính năng/chức năng không phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng.
- Khách hàng gặp vấn đề khi đã tùy biến Heartcore CMS/CXM khác so với bản tiêu chuẩn và không thể version up một cách bình thường lên version mới.
- Khách hàng mong muốn tích hợp CMS/CXM vào hệ thống của khách hàng thay vì chuyển đổi.

Tùy chỉnh và mở rộng Heartcore CMS/CXM:

- Luvina đã customize và tạo ra các extension bổ sung chức năng mới cho hệ thống Heartcore CMS/CXM.
- Tạo ra các package riêng biệt thừa kế và tái sử dụng tài nguyên của hệ thống tiêu chuẩn.
- Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống mà không ảnh hưởng đến hiệu suất.

Tích hợp Heartcore với hệ thống Java cũ:

- Thư viện hóa hệ thống CMS/CXM và tích hợp sẵn vào Tomcat hoặc vào hệ thống Java Web Service hiện có của khách hàng.
- Giải quyết trường hợp khách hàng muốn giữ nguyên hệ thống Java cũ và sử dụng Heartcore như một dịch vụ bổ sung.

Tách chức năng tùy chỉnh cũ theo mô hình **microservice**:

- Hỗ trợ khách hàng tách biệt các chức năng cũ đã được customize sâu vào hệ thống Heartcore CMS/CXM.
- Chuyển đổi chức năng về hệ thống tiêu chuẩn theo mô hình microservice.
- Đảm bảo hệ thống không bị phân mảnh phiên bản tiêu chuẩn nhưng vẫn giữ được tính tùy biến mà khách hàng đã tùy chỉnh trước đó.
- Giúp việc nâng cấp Heartcore CMS/CXM trở nên dễ dàng hơn trong tương lai.

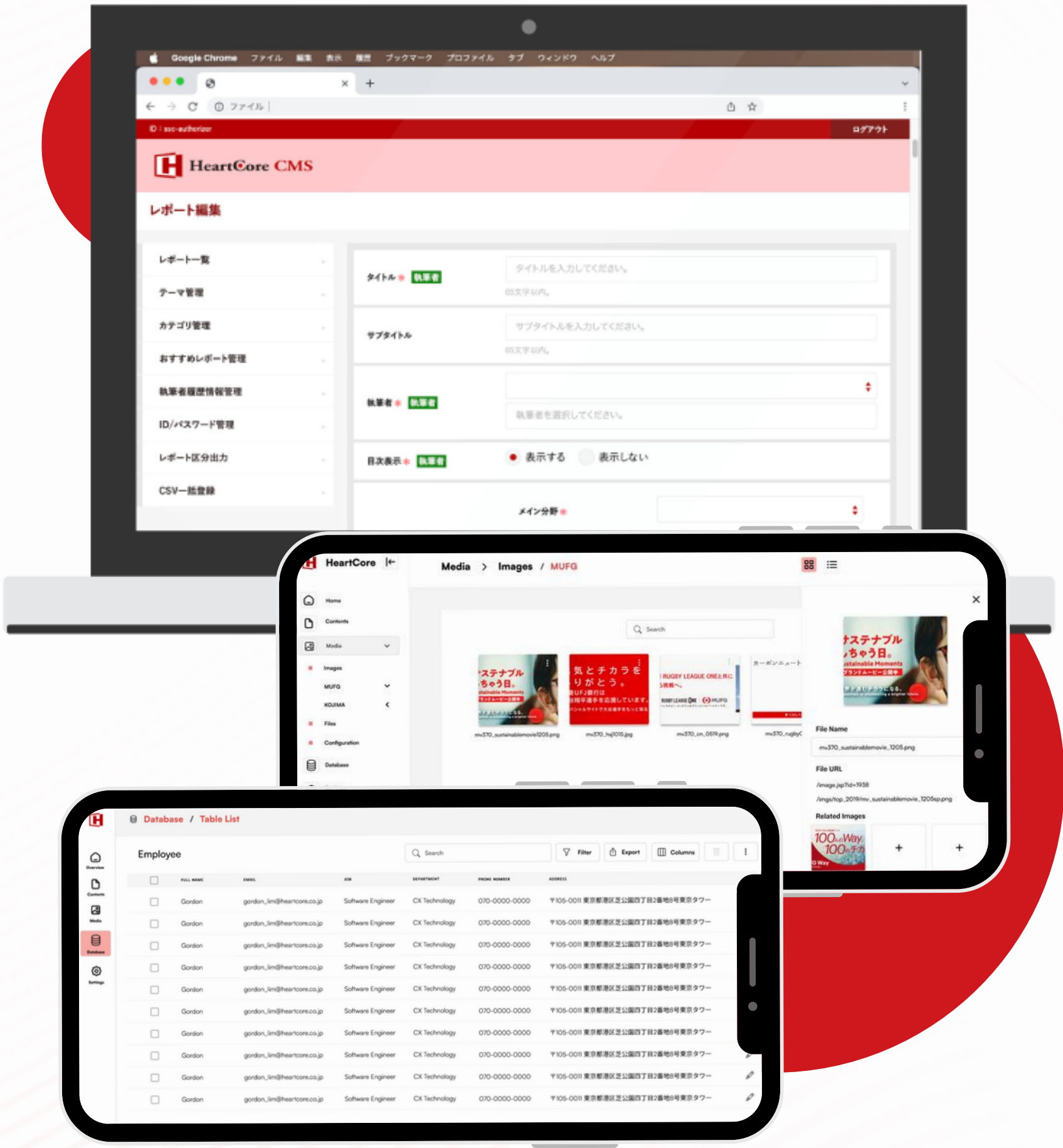
Xây dựng quy trình nâng cấp phiên bản:

- Thư viện hóa hệ thống CMS/CXM và tích hợp sẵn vào Tomcat hoặc vào hệ thống Java Web Service hiện có của khách hàng.
- Giải quyết trường hợp khách hàng muốn giữ nguyên hệ thống Java cũ và sử dụng Heartcore như một dịch vụ bổ sung.

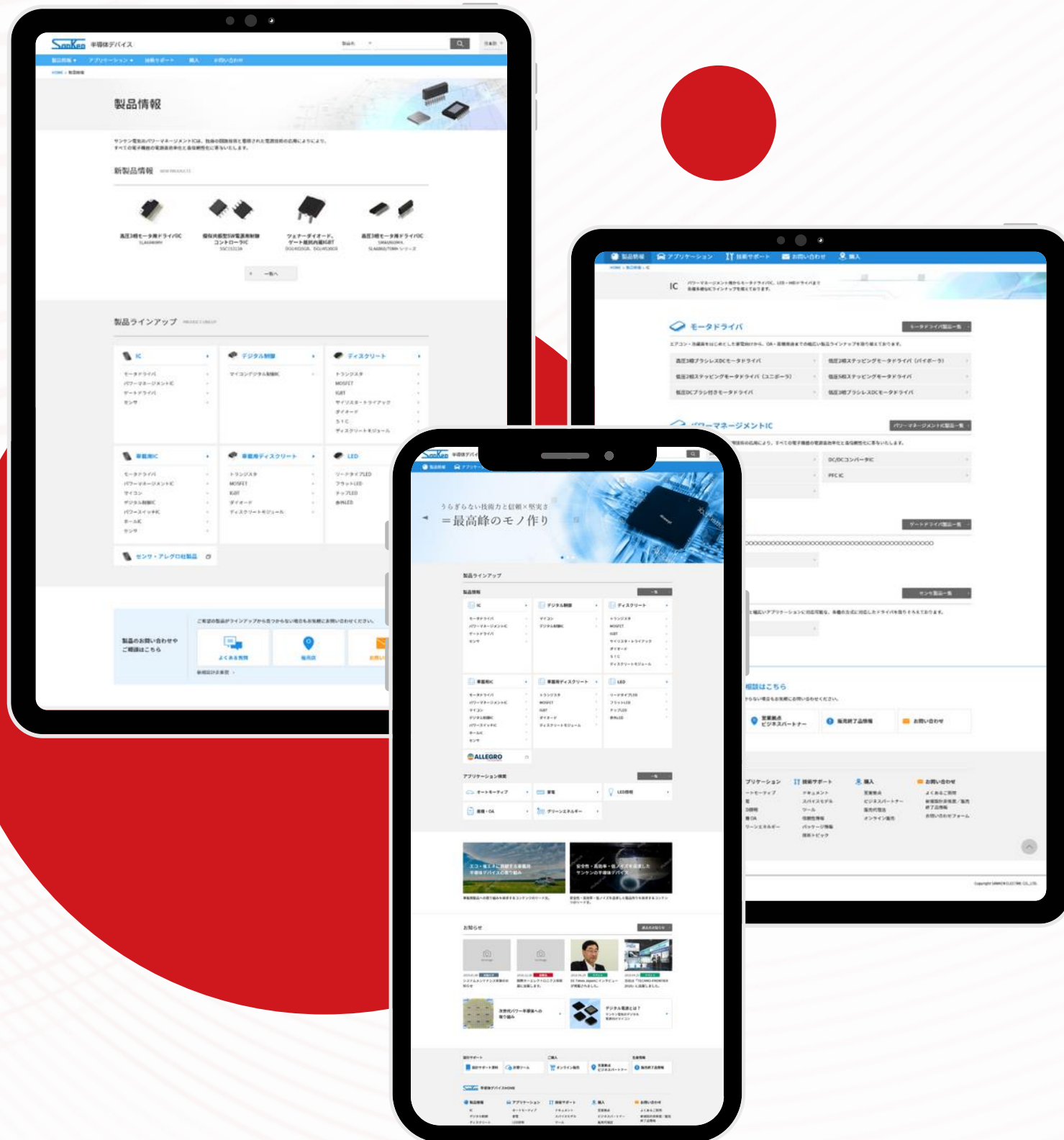
TỔNG QUAN DỰ ÁN

ĐIỂM VƯỢT TRỘI CỦA HEARTCORE CMS/CXM

Tiêu chí	Website bình thường	Heartcore CMS/CXM
Quản lý	Khó sửa chữa, không thể kiểm soát nội dung.	Quản lý tập trung, mạnh mẽ, hỗ trợ quy trình làm việc riêng
Chuyển đổi	Không thể chuyển đổi nội dung hàng loạt	Dễ dàng thay thế và chuyển đổi nội dung một cách đồng bộ.
Làm việc nhóm	Làm việc nhóm khó khăn, không thể quản lý.	Dễ dàng phân chia công việc, kiểm soát nội dung của creator
Quản lý ngôn ngữ và thiết bị	Mất nhiều nguồn lực để phát triển tính năng tương tự.	Quản lý chi tiết, tăng khả năng tùy biến và tương thích.
Khả năng phát triển	Không linh hoạt trong tùy chỉnh, tùy chỉnh khó khăn.	Tạo chức năng mới mà không ảnh hưởng đến hệ thống
Trải nghiệm người dùng	Mất nhiều nguồn lực để phát triển tính năng tương tự.	Nhận diện mong muốn và sự quan tâm của người dùng
Dịch vụ hỗ trợ		Hỗ trợ suốt vòng đời sản phẩm.



TỔNG QUAN DỰ ÁN



- 2016/06 – 2019 ● Dự án Maintain CXM.
- 2018/06 – 2019 ● Dự án phát triển website cho khách hàng PP*.
- 2019/07 - 2019/09 ● Dự án phát triển website cho khách hàng Sanke*.
- 2020/07 đến hiện tại ● Triển khai dịch vụ Support desk và CXM cloud (Support người sử dụng HeartcoreCMS/CXMcloud)
- 2022/08 – 2023/02 ● Phát triển/maintain HeartcoreCMS NewUI.
- 2022/09 – 2023/02 ● Phát triển website cho Khách hàng Caro* (partner của heartcore)
- 2022/12 – 2023/02 ● Phát triển website cho khách hàng Shin* (partner của heartcore)
- 2023/02 – 2023/04 ● Phát triển chức năng tích hợp Tealium trên CXM cloud.
- 2023/05 – 2023/06 ● Nâng cấp UA sang GA4 cho service của CXM cloud.
- 2023/11 đến hiện tại ● Triển khai dịch vụ support riêng cho khách hàng Suzuy* (partner của heartcore)
- 2024/03 – 2024/04 ● Version up cho hệ thống Hisy* (partner của heartcore)
- 2024/06 đến hiện tại ● Phát triển website cho Khách hàng Caro* (partner của heartcore)

TỔNG QUAN DỰ ÁN

THÀNH TỰU

ĐÁNH GIÁ KHÁCH HÀNG:

8/8 khách hàng, đơn vị hợp tác đánh giá cao về năng lực phát triển website.

4.3/5 số điểm trung bình đánh giá của khách hàng được thu thập hàng quý từ đầu 2022 đến nay.

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

50+ Extension được phát triển
30+ Extension được chỉnh sửa

} cho các chức năng khác nhau cho nhiều khách hàng khác nhau.

>270 Tài liệu, knowhow được lưu trữ làm tài liệu tham khảo, tài liệu đào tạo nhân sự dự án.

02 tháng Thời gian đào tạo một nhân sự thực hiện được công việc trong dự án từ số 0.

01 tuần Thời gian triển khai dự án từ khi nhận được yêu cầu.

NĂNG SUẤT CHẤT LƯỢNG XỬ LÝ

Đối với 2 dự án support tốc độ xử lý của dự án trung bình có thể xử lý 52 Incident/tháng, đạt 80% xử lý triệt để các Incident mà khách hàng gặp phải.



52 Incident/tháng



80% incident

Đối với dự án phát triển 8/8 dự án giao hàng trước thời hạn đã hẹn với khách hàng, trong thời gian cam kết đạt < 0.5 bugs UAT/ Kloc, ngoài thời gian cam kết không phát sinh bug UAT.



< 0.5 bugs UAT/ Kloc

TỔNG QUAN DỰ ÁN

CÁC ĐIỂM THÀNH CÔNG TRONG DỰ ÁN

Cách thức phát triển:

- **Hỗ trợ tốt khách hàng:** Tham gia cùng khách hàng từ giai đoạn đầu nghiên cứu giải pháp, đưa ra các gợi ý và cách triển khai dự án tối ưu.
- **Timeline rõ ràng:** Cung cấp timeline dự án trước, giúp khách hàng hình dung tiến trình từ sớm.
- **Estimates chính xác:** Đưa ra thời gian ước lượng (EST) với biên độ chênh lệch thấp so với thực tế cho từng giải pháp.
- **Cải tiến liên tục:** Áp dụng quy trình động KPT (keep, problem, try) ở mỗi giai đoạn để cải thiện chất lượng và hoàn thiện dự án.
- **Quản lý hiệu quả:** Sử dụng kỹ thuật và kinh nghiệm tích lũy để tạo ra quy trình quản lý phù hợp từ giai đoạn tiền dự án.

Cơ cấu đội ngũ và quản lý

- **Kế hoạch nhân sự tối ưu:** Xây dựng kế hoạch nhân sự bao gồm cả nhân sự dự phòng, đảm bảo nguồn nhân lực luôn sẵn sàng.
- **Lực lượng lao động ổn định:** Duy trì một lực lượng lao động ổn định và có trình độ cao, xử lý hầu hết các nhiệm vụ trong dự án.
- **Tinh thần trách nhiệm:** Các thành viên thể hiện tinh thần trách nhiệm cao, tuân thủ deadline và cover công việc khi trễ.

Quy trình phát triển:

- **Tuân thủ quy trình:** Quy trình phát triển luôn được tuân thủ nghiêm ngặt và cải tiến theo từng giai đoạn.
- **Sẵn sàng từ đầu:** Có sẵn các bộ quy trình từ kho lưu trữ để phát triển dự án từ số 0.
- **Thích nghi nhanh chóng:** Khả năng thích nghi với các thay đổi trong quy tắc và yêu cầu từ khách hàng, duy trì hiệu quả làm việc.
- **Tối ưu hóa hiệu quả:** Đảm bảo dự án hoạt động theo các quy tắc nghiêm ngặt và được tối ưu hóa hiệu quả

ESTIMATION:

- **Chính xác trong EST:** Đạt độ chính xác cao trong ước lượng thời gian.
- **Phân rã chi tiết:** Phân rã chi tiết các đơn vị EST, biên độ chênh lệch thấp.
- **Quản lý rủi ro:** Nhận biết nhiệm vụ rủi ro cao và lập kế hoạch dự phòng.
- **Đối ứng rủi ro:** Liệt kê và đối ứng rủi ro, cung cấp giải pháp và ước lượng chi tiết.
- **Nắm bắt timeline:** Giúp khách hàng dễ dàng nắm bắt timeline từ đầu.

Liên lạc và giao tiếp:

- **Cải thiện liên tục:** Đưa ra gợi ý và đề xuất cải thiện.
- **Kinh nghiệm BSE:** Kỹ sư cầu nối BSE giàu kinh nghiệm.
- **Giao tiếp rõ ràng:** Thông tin rõ ràng qua nhiều tầng giao tiếp.
- **Hỗ trợ liên tục:** Hỗ trợ kỹ thuật và tài liệu liên tục

TỔNG QUAN DỰ ÁN

THÀNH TỰU - CÁC ĐIỂM ĐƯỢC KHÁCH HÀNG ĐÁNH GIÁ TỐT



TECHNICAL SUPPORT:

Khách hàng được Luvina hỗ trợ về năng lực kĩ thuật trong từng giai đoạn phát triển.



QUALITY:

- Luvina đã chứng minh khả năng EST công việc nhanh chóng.
- Nhóm linh hoạt hỗ trợ khách hàng trong việc xử lý các nhiệm vụ nhỏ phát sinh đột ngột trong giai đoạn ITA.
- Công việc được hoàn thành hiệu quả, thường yêu cầu ít thời gian hơn so với ước lượng ban đầu.
- Liên tục cải thiện chất lượng bằng cách giảm số lượng phản hồi qua từng giai đoạn.
- Kỹ sư cầu nối (BSE) giàu kinh nghiệm giúp việc giao tiếp suôn sẻ, và chất lượng bản dịch Test case đạt yêu cầu cao.



COMMUNICATION:

Múi giờ chênh lệch 2 giờ nhưng không ảnh hưởng nhiều tới dự án



MANAGEMENT:

Khách hàng đã dựa vào Luvina để ước lượng công việc và lập kế hoạch chi tiết, cho phép một mức độ độc lập với nhóm tại Nhật Bản và đảm bảo sự hài lòng của dự án.



TEAM STRUCTURE:

- Cơ cấu của phía VN là cơ cấu mà subleader sẽ kiểm tra sản phẩm nộp hàng của các member, nhờ vậy mà Luvina đã có thể hoàn thành sản phẩm nộp hàng mà không có sự chênh lệch lớn
- Khi điều chỉnh cơ cấu hoặc tăng người, thì Luvina đã đối ứng linh hoạt..



GIẢI PHÁP & CÔNG NGHỆ



GIẢI PHÁP & TÍNH NĂNG CHÍNH



Tiêu chí nhân sự đầu vào

Tiêu chí

- Có kiến thức về Java, JSP
- Có khả năng Tư duy logic
- Có khả năng tìm tòi học hỏi.
- Có định hướng ổn định

Nguồn

- Nhận viên tại Luvina hoặc LA
- Nhân viên tuyển mới



OJT

Thời gian: 1.5 tháng, 8 giờ/ ngày

Nội dung :

- Quy trình làm dự án thực tế
- Đào tạo phương pháp lập kế hoạch
- Đào tạo phương pháp giải quyết vấn đề và quyết định.
- Đào tạo làm việc nhóm
- Đào tạo các quy trình phát triển: Thiết kế, phát triển, lập test case và test.
- Đào tạo quy trình báo cáo



Dự án Heartcore

Thời gian: 2 tháng; 8 giờ/ ngày

Nội dung :

- Đào tạo nghiệp vụ Heartcore CMS
- Đào tạo nghiệp vụ CXM- CXM Cloud.
- Đào tạo Flow hệ thống CMS- CXM
- Đào tạo phương pháp điều tra
- Đào tạo Phương thức phát triển chức năng, Maintain, Fixbug
- Đào tạo Phát triển web bằng Heartcore CMS
- Đào tạo Kiểm chứng hệ thống



Định hướng phát triển

Nội dung :

- Nắm rõ nghiệp vụ hệ thống
- Có khả năng viết testcase/ Test hệ thống Heartcore
- Kiến thức tốt về Java JSP
- Kiến thức tốt về Javascript
- Phát triển thành thạo website bằng Heartcore
- Có kiến thức tốt về môi trường và cấu hình hệ thống.



Tài liệu đào tạo

Nội dung:

- Kho tài liệu về Nghiệp vụ CMS
- Kho tài liệu về nghiệp vụ CXM
- Kho tài liệu về các môi trường liên quan
- Kho tài liệu về require từng chức năng của hệ thống, và các chức năng đã được phát triển bởi dự án
- Kho Extension đã phát triển tích lũy của dự án

CHI TIẾT CÔNG NGHỆ – CẤU HÌNH THEO OPTION

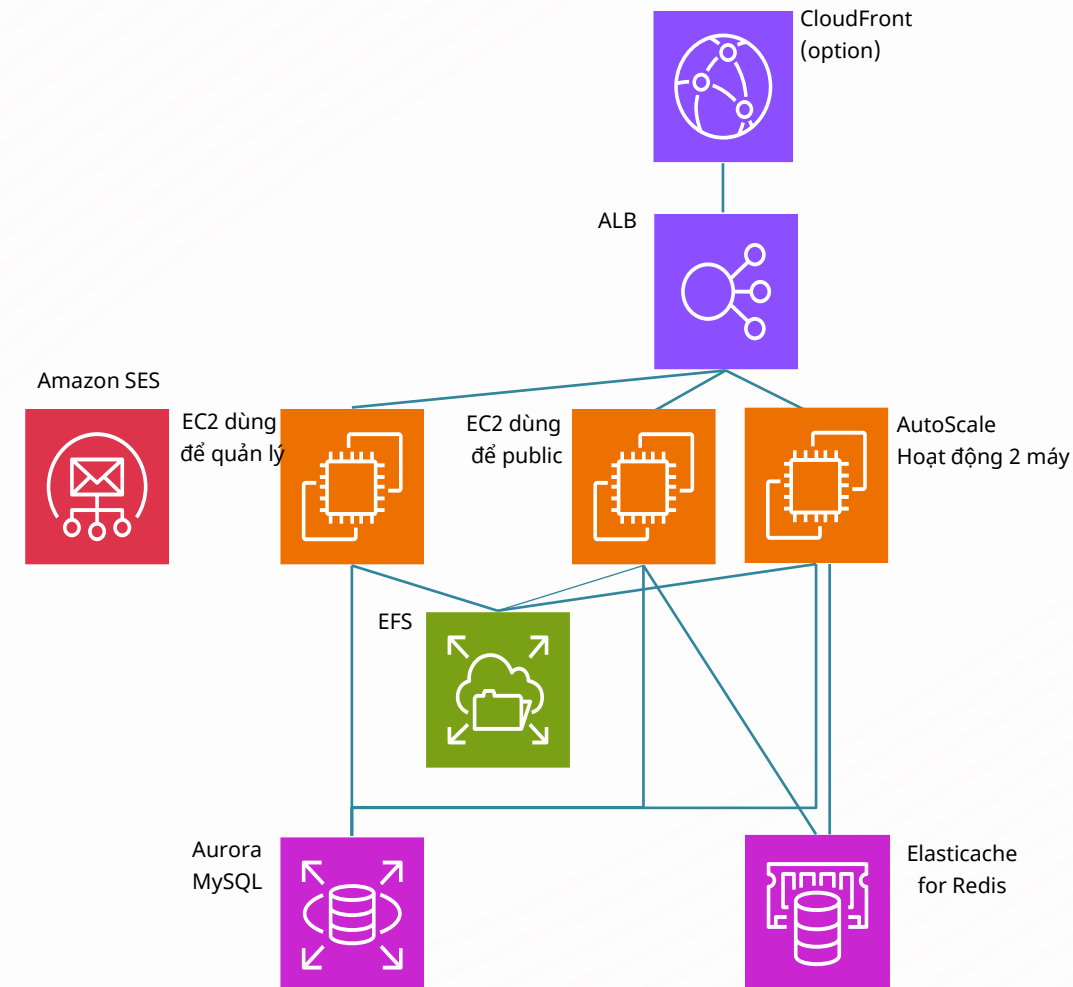
① Basic plan

Cấu hình sigle : quy mô nhỏ,
Hoặc dùng để kiểm thử



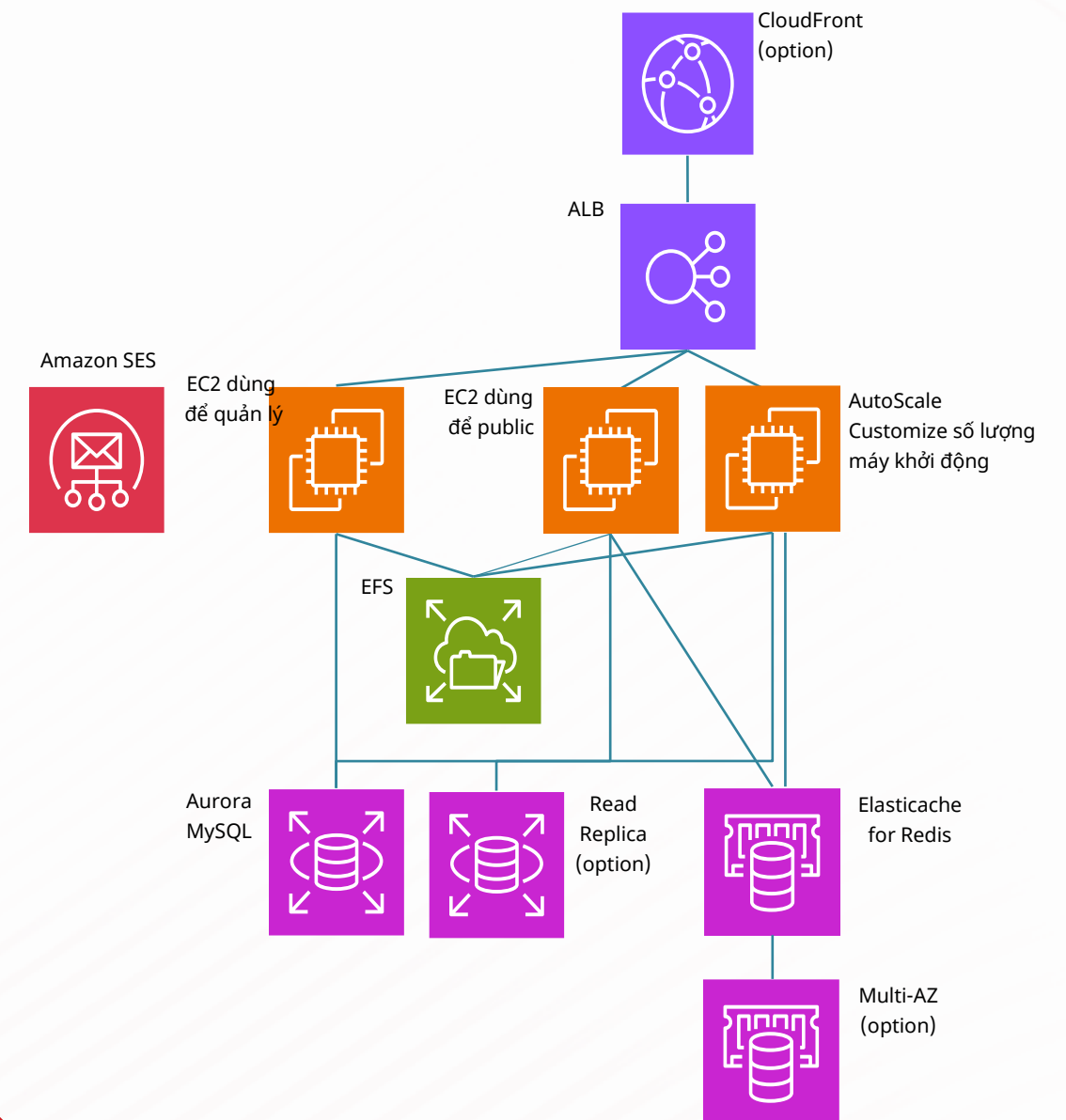
② Standard plan

Cấu hình dự phòng : dự phòng 2 server
public, tách server quản lý

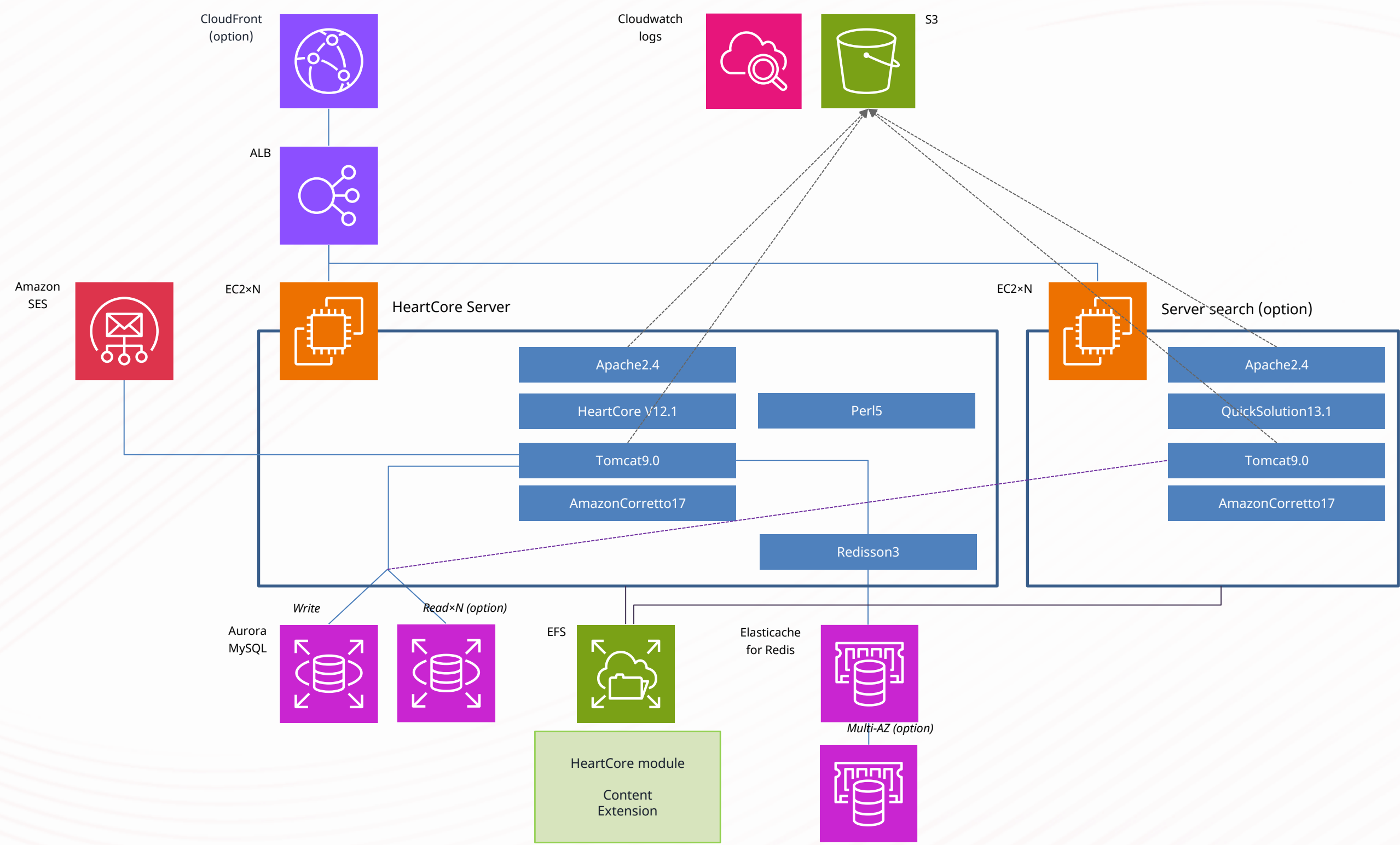


③ Premium plan

Customize : chỉ định số lượng AutoScale,
Multi-AZ, ReadDB...

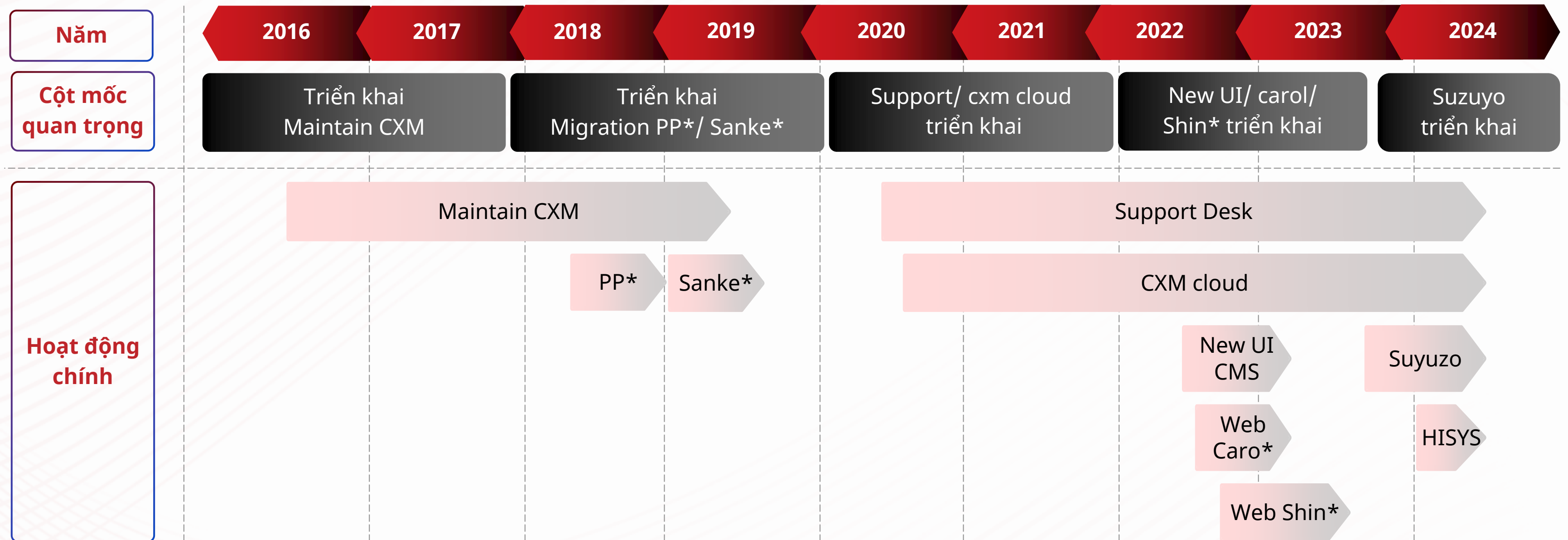


CHI TIẾT CÔNG NGHỆ - CẤU HÌNH TIÊU CHUẨN

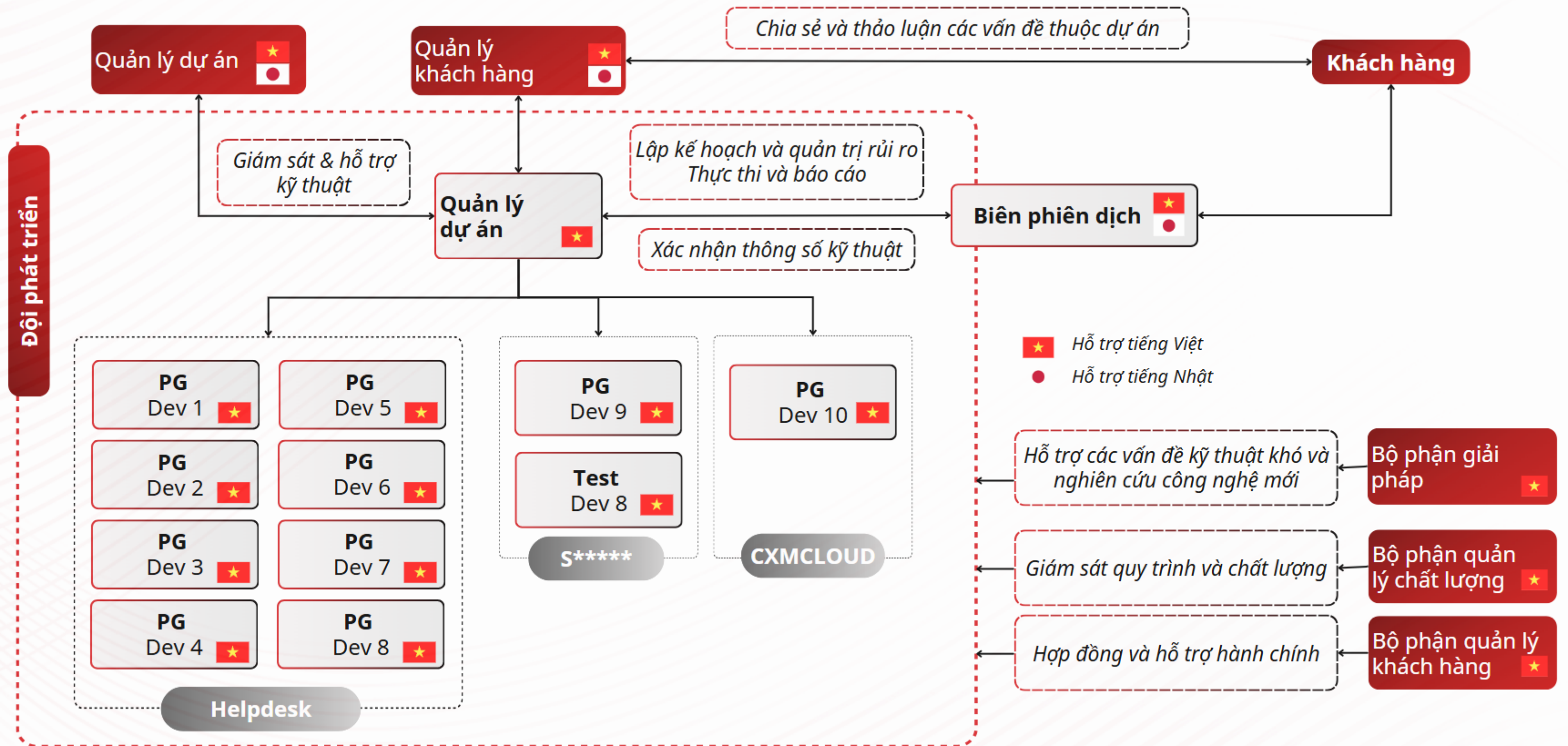


TRIỂN KHAI

TRIỂN KHAI – GIAI ĐOẠN THỰC THI



TRIỂN KHAI - CƠ CẤU NHÂN SỰ





Thank You

CONTACT US



<https://luvina.net/>



info@luvina.net



Tel: (84) (24) 3793 1103 (ext 0)

Fax: (84) (24) 3793 1106

OUR OFFICES

Headquarter in Hanoi, Vietnam: 4F, Hoa Binh Tower, 106 Hoang Quoc Viet Str., Nghia Do Ward, Hanoi City, Vietnam.

Branch in Da Nang, Vietnam: 18F, 2 Quang Trung Str., Hai Chau Ward, Da Nang City, Vietnam.

Branch in HCM City, Vietnam: 38/1 Nguyen Van Troi Str., Cau Kieu Ward, Ho Chi Minh City, Vietnam.

Branch in Japan: R612, Kanagawa Science Park (KSP), 3-2-1 Sakado, Takatsu-ku, Kawasaki-shi.

Representative office: 38N Almaden Blvd, Unit 125, San Jose, California 95110-2720, United States.

Representative office: 1464 E Whitestone Blvd, Cedar Park, TX 78613, United States.