

Thái Thị Thu Hằng

Chuyên viên Phân tích Nghiệp vụ (Business Analyst)

Địa chỉ Yên Nghĩa, Hà Nội

Điện thoại 0971013189

Email thaihang.businessanalyst@gmail.com

Portfolio thuhang.io.vn

Lời giới thiệu

Tôi có hơn 7 năm kinh nghiệm làm Business Analyst, chuyên sâu trong lĩnh vực HRM và ERP, với thế mạnh về phân tích yêu cầu, xây dựng tài liệu đặc tả, phối hợp với các bên liên quan và kiểm thử hệ thống. Tôi đã tham gia nhiều dự án trong môi trường Outsourcing và Product, với kinh nghiệm xuyên suốt từ phân tích nghiệp vụ đến triển khai và hỗ trợ người dùng.

Bên cạnh kinh nghiệm thực tế, tôi không ngừng cập nhật kiến thức BA, ứng dụng AI vào phân tích yêu cầu, xây dựng tài liệu và tối ưu hóa quy trình làm việc.

7+ năm

Kinh nghiệm BA trong HRM/HCM và ERP

20.000+

Người dùng cuối (Golden Gate)

700+

Nhà hàng dùng G-Hero

1000+

Chi nhánh BIDV dùng PeopleSoft

2000+

Người dùng được đào tạo để golive

5

Thành viên (Team leader)

3

Khen thưởng golive đúng hạn

Kỹ năng chuyên môn

Lĩnh vực / Domain

HRM, ERP, F&B

Tài liệu

BRD, URD, SRS, FRS, Mockups, Test Case, User Guide

Quy trình BA end-to-end

Thu thập yêu cầu, phân tích yêu cầu, mockup/prototype, viết tài liệu, test hệ thống, đào tạo end-user, golive

Công cụ

Figma, Balsamiq, SQL (Cơ bản phục vụ truy vấn dữ liệu Kiểm thử hệ thống), AI (ChatGPT, Codex, Claude Code/ Work/ Design, Gemini, Figma Design/ Figma Make)

Kỹ năng mềm

Teamlead, Phân tích yêu cầu, Đào tạo người dùng, Đàm phán stakeholders

Kinh nghiệm làm việc

Công ty Cổ phần Thiết bị Y tế Việt Hàn

10/2025 – Nay

Chuyên viên Phân tích Nghiệp vụ (BA)

Hệ thống Quản trị Nhân sự (HR System)

- **Phân tích & Quản lý yêu cầu:** Trực tiếp thực hiện quy trình BA toàn diện từ khảo sát bài toán kinh doanh, khơi gợi và phân tích yêu cầu nghiệp vụ sâu với Phòng Nhân sự và các bên liên quan để làm rõ định hướng tính năng.
- **Thiết kế giải pháp & Đặc tả hệ thống:** Thiết kế luồng màn hình, xây dựng bản vẽ Prototype trực quan trên Figma; biên soạn tài liệu đặc tả yêu cầu phần mềm (SRS).
- **Quản trị triển khai & Kiểm thử (UAT):** Phối hợp chặt chẽ với đội ngũ Dev/Tester trong các Sprint để kiểm soát chất lượng; xây dựng kịch bản kiểm thử (Testcase chuyên sâu) và trực tiếp tổ chức, hỗ trợ người dùng thực hiện kiểm thử nghiệm thu (UAT).
- **Bàn giao, Đào tạo & Go-live:** Xây dựng tài liệu hướng dẫn sử dụng (User Guide), video đào tạo; trực tiếp đứng lớp đào tạo chuyển giao cho người dùng cuối và đồng hành hỗ trợ hệ thống trong giai đoạn Go-live.
- **Vận hành & Bảo trì (Maintain):** Tiếp nhận các yêu cầu cải tiến (Change Request - CR), phân tích tác động, ưu tiên hóa Product Backlog và phối hợp với đội ngũ kỹ thuật để xử lý bản vá lỗi, nâng cấp tính năng định kỳ nhằm tối ưu hóa trải nghiệm người dùng.

Phát triển chuyên môn – Business Analysis & AI

10/2025 – nay

Trong thời gian đi làm, tôi luôn chủ động duy trì và nâng cao năng lực chuyên môn thông qua việc học tập, nghiên cứu công nghệ mới và thực hành trên dự án cá nhân.

- **Thực hiện dự án Mini HRM cá nhân:** Tự xây dựng một dự án mô phỏng hệ thống quản lý nhân sự, từ phân tích nghiệp vụ, xác định yêu cầu, thiết kế quy trình và giao diện đến xây dựng tài liệu đặc tả và kịch bản kiểm thử.
- **Nghiên cứu và ứng dụng AI trong công việc BA:** Sử dụng các công cụ AI để hỗ trợ phân tích và rà soát yêu cầu, phát hiện những trường hợp nghiệp vụ còn thiếu, cải thiện chất lượng tài liệu và xây dựng kịch bản kiểm thử.
- **Mở rộng kiến thức công nghệ:** Figma, AI dùng cho viết tài liệu, vẽ giao diện, vibe coding,...

GGG – Digital Factory

04/2021 – 08/2024

Chuyên viên Phân tích Nghiệp vụ (BA)

Quy mô dự án: Toàn bộ tập đoàn với 16.000 nhân viên nhà hàng, 1.000 quản lý cấp cao và 400 nhân sự HR.

CÁC DỰ ÁN/HỆ THỐNG ĐÃ TRIỂN KHAI

Hệ thống Quản trị nhân sự (iHRP)

- Quy mô: 16.000 end-users.
- Phối hợp, làm việc với Phòng Nhân sự công ty và Nhà thầu để hỗ trợ xây dựng hệ thống Quản lý nhân sự tại các phân hệ: Quản lý hồ sơ nhân viên, Chăm công (nhà hàng & văn phòng), Tiền lương.
- Tối ưu quy trình phê duyệt tài liệu bằng cách review yêu cầu, phân tích nghiệp vụ sâu và kiểm soát chất lượng qua tài liệu testcase chuyên sâu.

Hệ thống Quản lý đào tạo eLearning

- Phối hợp với Trung tâm đào tạo và Nhà thầu để hỗ trợ xây dựng hệ thống Quản lý đào tạo eLearning.
- Hỗ trợ phân tích yêu cầu (chức năng, báo cáo) để ký URD.

Hệ thống ERP dành cho Quản lý/ Nhân viên nhà hàng (G-Hero, G-Stars)

- Phân tích, làm rõ yêu cầu với các bên và vẽ prototype (Figma) các chức năng hệ thống.
- Viết tài liệu SRS, tài liệu HDSD, video đào tạo và trực tiếp test hệ thống.
- Đào tạo nhân viên nhà hàng (1.000 quản lý và 16.000 nhân viên).
- Phát triển các phân hệ phức tạp: Forecasting sale, TC, food, material...; Work Schedule; Job Market; Role Management System; Racing S.

Hệ thống Quản lý người dùng (G-RMS)

- Trực tiếp thực hiện quy trình BA toàn diện từ khảo sát yêu cầu, thiết kế luồng màn hình/Prototype trực quan trên Figma, tới viết tài liệu đặc tả SRS và test hệ thống.
- Phân quyền người dùng vào tất cả các app/ hệ thống đang sử dụng trong Golden Gate: Phân quyền role (chức năng), Phân quyền dữ liệu, Phân quyền đăng nhập qua cổng SSO.

Hệ thống Khảo sát (G-Survey)

- Trực tiếp thực hiện quy trình BA toàn diện (khảo sát yêu cầu, thiết kế prototype Figma, viết tài liệu đặc tả SRS, User Guide, làm video đào tạo và test hệ thống).
- Cấu phần chính gồm: Ngân hàng câu hỏi, Quản lý bài khảo sát, Phân quyền tạo và xem khảo sát, Báo cáo, Đánh giá 360 cho nhân viên.

Dự án eContract

- Phối hợp với Phòng Nhân sự, Phòng mua sắm và Nhà thầu để đưa eContract vào sử dụng.
- Phân tích, làm rõ yêu cầu; hướng dẫn, demo hệ thống và hỗ trợ golive.

FPT – BIDV PeopleSoft HCM Project

11/2017 – 04/2021

Chuyên viên Phân tích Nghiệp vụ Nhân sự (BA)

CÁC DỰ ÁN ĐÃ THAM GIA

Dự án Giải pháp Quản trị nhân sự tổng thể của Ngân hàng BIDV

Làm việc trực tiếp với Ban Nhân sự BIDV để đưa ra giải pháp xây dựng hệ thống Quản lý nhân sự tại các phân hệ:

- **Core HR:** Quản lý hồ sơ nhân viên, quản lý bản mô tả công việc, mô hình tổ chức.
- **Công tác cán bộ:** Quản lý quá trình công tác của cán bộ.
- **Trưởng nhóm Thi đua khen thưởng:** Quản lý công tác Thi đua - Khen thưởng định kỳ hàng năm.
- **Trưởng nhóm Đào tạo:** Quản lý thông tin đào tạo, chi phí đào tạo, khung chương trình...
- **Trách nhiệm chính:** Phụ trách nghiệp vụ phân tích, làm rõ yêu cầu, thống nhất với các bên; Xây dựng tài liệu phân tích, đặc tả SRS, mô hình hóa quy trình, tài liệu test case, HDSD.
- **Vai trò Trưởng nhóm:** Quản lý, điều phối công việc của cả team.
- **Triển khai & Đào tạo:** Đứng lớp đào tạo quy mô 500 người tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh; Hỗ trợ người dùng trong suốt quá trình test hệ thống và triển khai.
- Nghiên cứu, đề xuất các tính năng mới cho sản phẩm.

Techcombank

02/2016 – 09/2017

Chuyên viên Thiết kế và Triển khai Đào tạo (L&D)

09/2016 – 09/2017

- Rà soát, lập kế hoạch và cập nhật tài liệu đào tạo toàn hàng theo tiêu chuẩn; hoàn thiện tài liệu theo template để đưa vào sử dụng.
- Thực hiện các báo cáo định kỳ/phát sinh về tài liệu đào tạo, danh mục khóa học và hệ thống hóa khóa học.
- Tìm hiểu dự án TechcomUniversity, quy trình xây dựng ODP, tổng hợp và clean-up dữ liệu các khóa đào tạo.

Chuyên viên Tư vấn và Hỗ trợ Dịch vụ Nhân sự (HRBP)

06/2016 – 09/2016

- Phụ trách các công việc liên quan đến quan hệ lao động.
- Tiếp nhận và xử lý báo cáo thử việc, thử thách; giải quyết quy trình nghỉ việc (hướng dẫn thủ tục, tư vấn ngoại lệ, kiểm tra nợ bồi hoàn...).
- Hỗ trợ lên phương án điều động, luân chuyển, bổ nhiệm lao động và thủ tục xử lý kỷ luật.
- Thực hiện các công việc admin của trung tâm.

Thực tập sinh Tuyển dụng (Talent Acquisition)

02/2016 – 06/2016

- Lọc CV, liên hệ ứng viên, điều phối và chuẩn bị phòng phỏng vấn; Tìm kiếm CV ứng viên trên LinkedIn.
- Quản lý quá trình tuyển dụng từ các nguồn TalentNet và SEO-V cho cả 2 miền Nam - Bắc.
- Chuẩn bị hồ sơ tiếp nhận nhân sự mới, in offer/hợp đồng, làm thẻ nhân viên và hướng dẫn ký kết.
- Đầu mối quản lý hồ sơ Thực tập sinh 2016 miền Bắc (thu hồ sơ, phát hành thẻ, quản lý bảng chấm công, báo cáo thực tập...) và hỗ trợ tổ chức các buổi Tổng kết.

Học vấn & Chứng chỉ

Đại học Kinh tế Quốc dân
Chuyên ngành: Quản trị Nguồn nhân lực
GPA: 3.43 / 4.0

Các khóa đào tạo khác
Khóa đào tạo Business Analyst cơ bản
Khóa đào tạo Quản lý dự án nội bộ

Giải thưởng & Thành tích

NĂM	CHI TIẾT GIẢI THƯỞNG / THÀNH TÍCH
2023	Khen thưởng hoàn thành golive hệ thống G-Hero (Tháng 9/2023) Hệ thống G-Hero là 1 hệ thống dạng ERP dành cho Quản lý nhà hàng quản lý tài chính, nhân sự, kiểm kê, dự báo, xếp hạng... Ứng dụng cho 1000 quản lý theo dõi, quản lý tình hình kinh doanh toàn bộ Golden Gate (700+ nhà hàng). Khen thưởng hoàn thành và golive đúng hạn dự án lớn.
2020	Khen thưởng hoàn thành golive phân hệ Đào tạo cho dự án BIDV (Tháng 9/2020) BIDV triển khai PeopleSoft, phần mềm nhân sự quản lý toàn BIDV. Tôi nhận khen thưởng khi teamlead phân hệ Đào tạo, đã hoàn thành và golive đúng hạn.
2020	Xây dựng hoàn chỉnh phân hệ Thi đua khen thưởng cho dự án BIDV và golive vào tháng 6/2020 BIDV triển khai PeopleSoft, phần mềm nhân sự quản lý toàn BIDV. Tôi nhận khen thưởng khi teamlead phân hệ Thi đua khen thưởng, đã hoàn thành và golive đúng hạn.
2017	CBNV xuất sắc Trung tâm đào tạo Techcombank (Tháng 4/2017 và Tháng 6/2017)
2016	Thực tập sinh loại Giỏi - Chương trình Thực tập sinh Techcombank 2016
2013	Giải Khuyến khích Olympic Toán sinh viên cấp trường (Đại số và Giải tích)
2012	Giải Nhất Olympic Toán sinh viên cấp trường, giải Ba Olympic Toán sinh viên toàn quốc (Giải tích)