HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
MODULE IT HELPDESK

Dành cho: tất cả cán bộ công nhân viên công ty

Tháng 06, 2026

Version 1.0

CHỈNH SỬA VÀ HIỆU ĐÍNH

Phiên bản	Ngày ban hành	Người soạn thảo	Người duyệt
1.0	25/06/2026	Hoàng Thùy Trang	Nguyễn Trần Nhiệm

MỤC LỤC

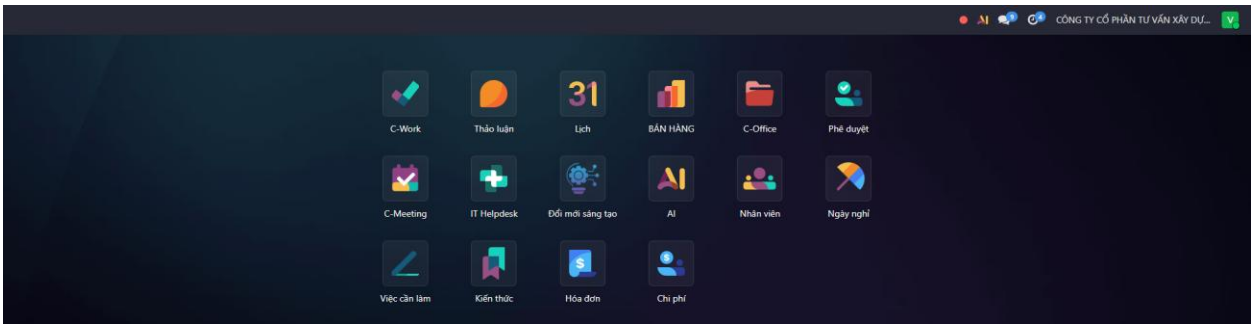
1. ĐĂNG NHẬP 4
2. TẠO YÊU CẦU HỖ TRỢ 5
2.1. Tạo yêu cầu mới 5
2.2. Theo dõi trạng thái phiếu 8
2.3. Nhận kết quả & xác nhận đóng phiếu 8
2.4. Xử lý khi bị yêu cầu bổ sung thông tin 9
3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TIẾP NHẬN YÊU CẦU 9
3.1. Tiếp nhận & kiểm tra yêu cầu 9
3.2. Phân loại yêu cầu (L1 / L2 / L3) 10
3.3. Xử lý & cập nhật giải pháp 10
3.4. Đóng phiếu & leo thang xử lý (Escalate) 10

1. ĐĂNG NHẬP

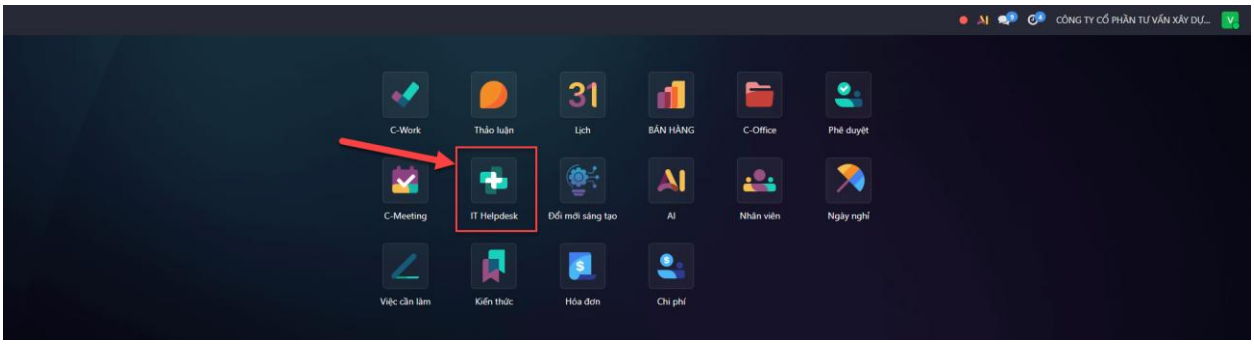
Anh/Chị truy cập hệ thống quản trị, thực hiện đăng nhập bằng tài khoản được cấp.



Đăng nhập thành công sẽ hiển thị màn hình tất cả các tính năng trên hệ thống.



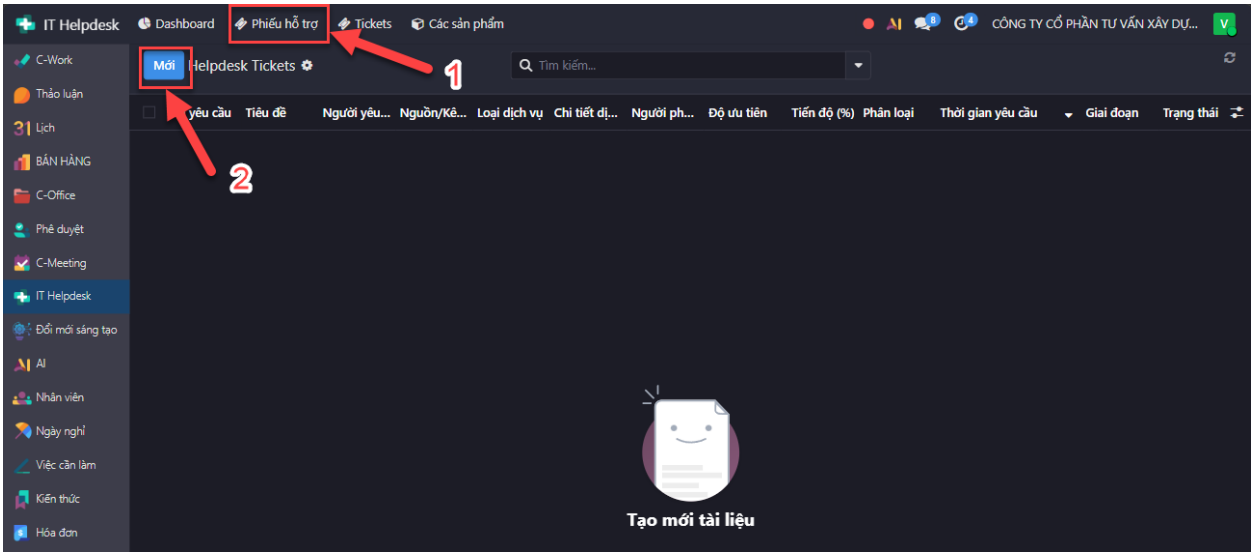
Anh/Chị click vào IT Helpdesk để tiếp tục thao tác.



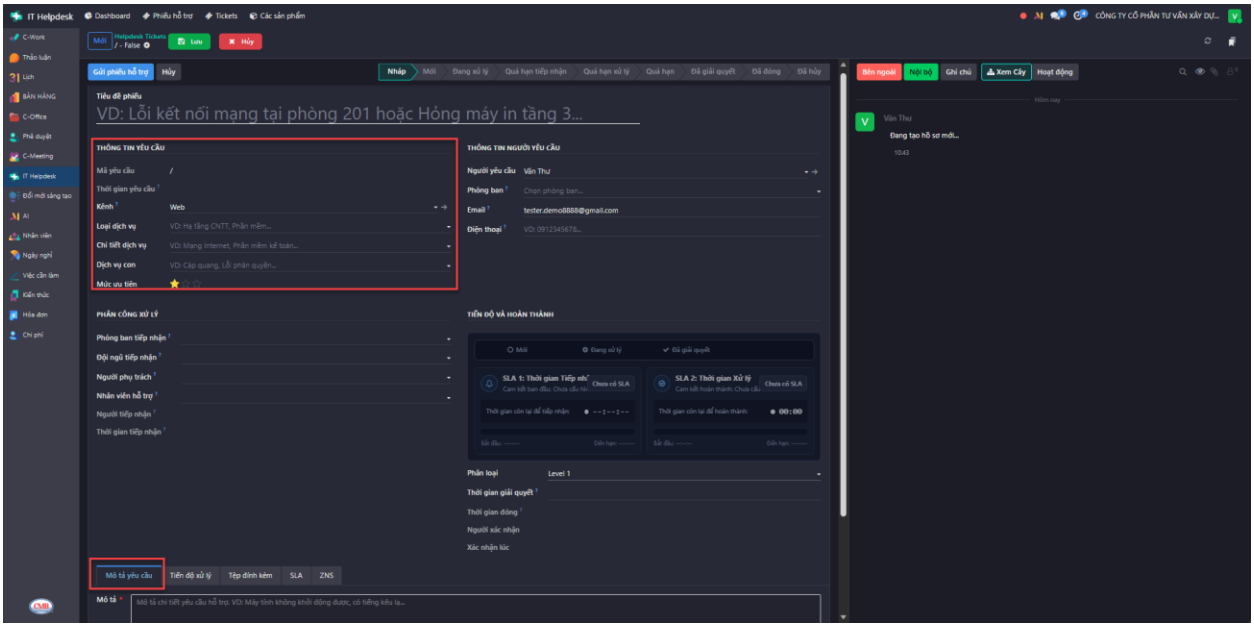
2. TẠO YÊU CẦU HỖ TRỢ

2.1. Tạo yêu cầu mới

Bước 1: Sau khi đăng nhập thành công, Anh/Chị click vào menu Phiếu hỗ trợ, click nút Tạo.



Bước 2: Hệ thống hiển thị màn hình nhập thông tin. Anh/Chị nhập đầy đủ thông tin vào mục Thông tin yêu cầu và Mô tả yêu cầu.

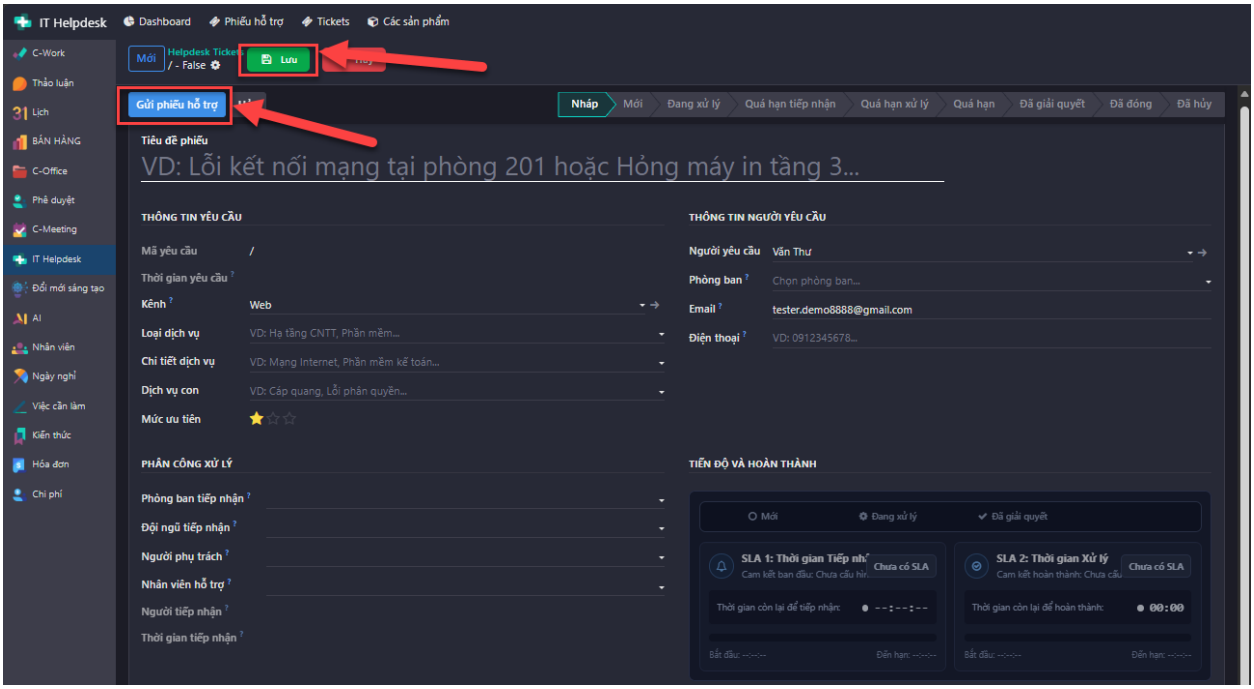


Ít nhất cần nhập:

Tiêu đề phiếu	Mô tả ngắn gọn vấn đề (VD: "Cài lại WIN", "Lỗi phần mềm kế toán")
Loại dịch vụ	Chọn đúng nhóm dịch vụ (VD: C-Office, Hạ tầng...)
Chi tiết dịch vụ	Chọn nội dung cụ thể (VD: Quản lý User, Hủy/ngừng sử dụng)
Dịch vụ con	Chọn dịch vụ chi tiết nhất nếu có
Mô tả chi tiết	Mô tả mong muốn cần xử lý

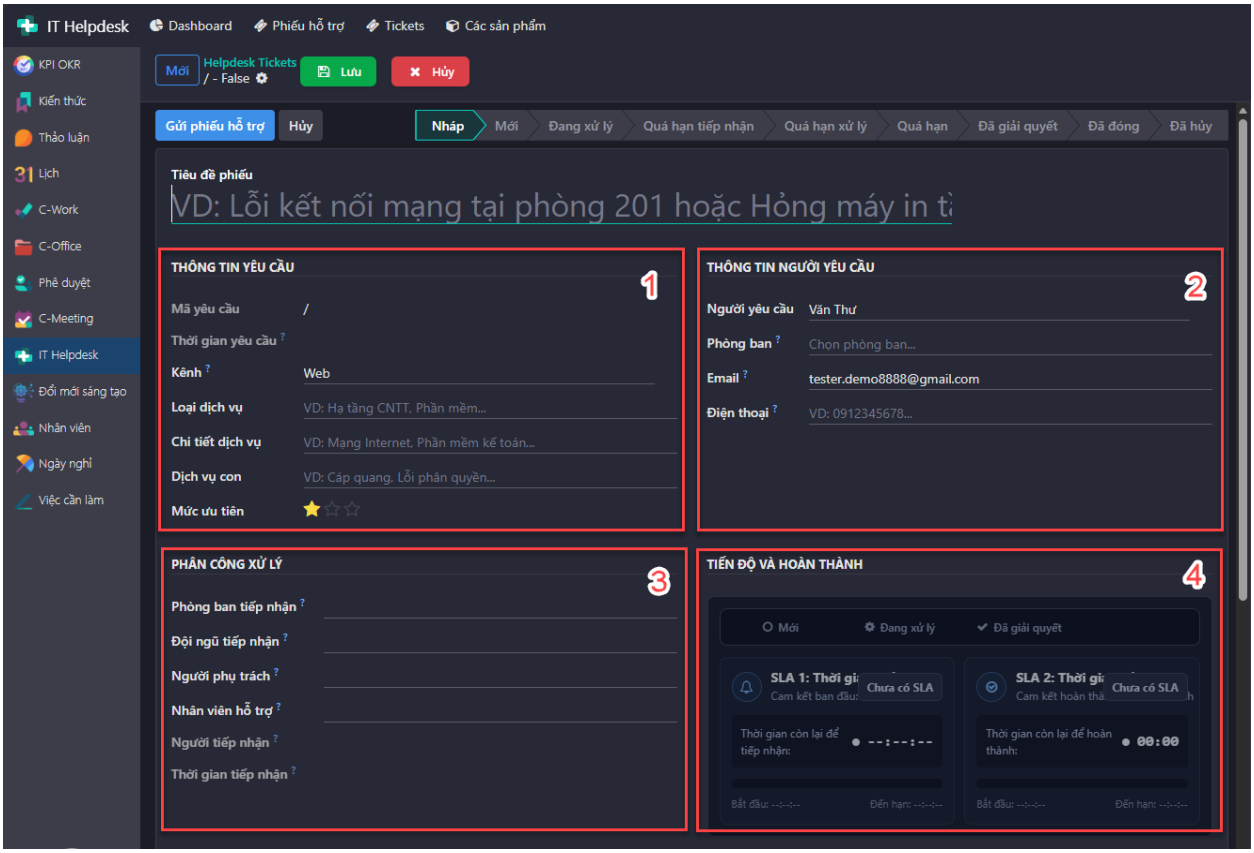
> *Lưu ý: Điền đầy đủ và chính xác để tránh bị yêu cầu bổ sung, gây kéo dài thời gian xử lý và ảnh hưởng SLA.*

Bước 3: Anh/Chị nhấn nút Lưu để lưu tạm yêu cầu hoặc nút Gửi phiếu hỗ trợ để chuyển luôn yêu cầu cho CNTT.

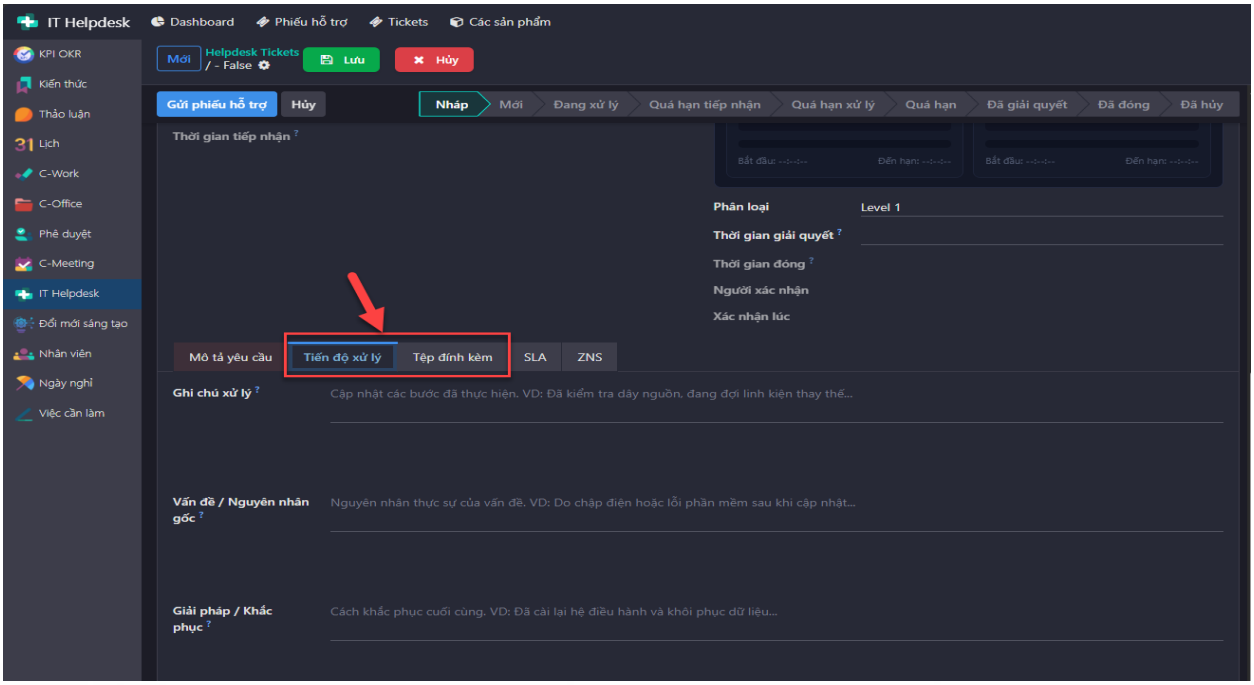


Giải thích ý nghĩa các mục:

- **(2) Thông tin người yêu cầu**: tự động điền thông tin tài khoản đang dùng.
- **(3) Phân công xử lý**: hệ thống tự động điền theo yêu cầu đã chọn bên trên.
- **(4) Tiến độ và hoàn thành**: hệ thống tự động tính toán theo thời gian CNTT xử lý yêu cầu.



- **Tiến độ xử lý**: CNTT sẽ điền thông tin nguyên nhân, giải pháp xử lý. Người dùng có thể theo dõi ở đây.
- **Tệp đính kèm**: người tạo yêu cầu hoặc CNTT có thể đính kèm file liên quan (nếu cần).



2.2. Theo dõi trạng thái phiếu

Sau khi gửi, phiếu sẽ chuyển qua các trạng thái dưới đây. Anh/Chị có thể theo dõi trực tiếp trên hệ thống hoặc qua thông báo:

Trạng thái	Giải thích
Nháp	**Người dùng mới tạo yêu cầu, chưa gửi CNTT.**
Mới	**Người dùng đã gửi yêu cầu đến CNTT.**
Đang xử lý	**CNTT đang xử lý yêu cầu.**
Đã giải quyết	**CNTT giải quyết xong yêu cầu.**
Đã đóng	**Người dùng xác nhận CNTT xử lý xong.**
Quá hạn tiếp nhận	**CNTT chưa tiếp nhận yêu cầu**
Quá hạn xử lý	**CNTT chưa xử lý hoặc xử lý mất nhiều thời gian hơn dự kiến.**
Đã hủy	**Người dùng không cần hỗ trợ nữa thì có thể hủy yêu cầu.**

Anh/Chị sẽ nhận thông báo khi CNTT cập nhật trạng thái hoặc khi cần bổ sung thông tin. Hãy kiểm tra thường xuyên để phản hồi kịp thời.

2.3. Nhận kết quả & xác nhận đóng phiếu

Khi CNTT hoàn thành xử lý, Anh/Chị sẽ nhận được thông báo kết quả. Tiến hành xác nhận theo tình huống:

Nếu đã OK	Anh/Chị click nút **Đóng** — phiếu chuyển sang trạng thái Đã đóng, SLA được ghi nhận.
Nếu chưa OK	Anh/Chị click nút **Mở lại**, phản hồi nội dung chưa được giải quyết. Phiếu sẽ được Reopen và CNTT tiếp tục xử lý (SLA cộng thêm thời gian cho phép).

> *Vui lòng phản hồi kịp thời sau khi nhận thông báo kết quả để không ảnh hưởng đến KPI chung của phòng ban.*

2.4. Xử lý khi bị yêu cầu bổ sung thông tin

Nếu CNTT thấy yêu cầu chưa rõ ràng hoặc thiếu thông tin, phiếu sẽ được gửi lại kèm nội dung cần chỉnh sửa. Anh/Chị cần thực hiện theo các bước:

Bước 1	Đọc kỹ phản hồi từ CNTT — xác định rõ nội dung nào cần bổ sung hoặc chỉnh sửa
Bước 2	Chỉnh sửa thông tin hoặc bổ sung tài liệu đính kèm còn thiếu

> *Lưu ý: Thời gian phiếu chờ bổ sung thông tin không được tính vào SLA. Tuy nhiên, nên phản hồi sớm để tránh ảnh hưởng tiến độ.*

3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TIẾP NHẬN YÊU CẦU

Hướng dẫn dành cho nhân viên Phòng Công nghệ Thông tin trong việc tiếp nhận, phân loại và xử lý yêu cầu.

3.1. Tiếp nhận & kiểm tra yêu cầu

Khi có phiếu mới (ở trạng thái Đang xử lý), SLA 1 (Thời gian tiếp nhận) bắt đầu chạy ngay. Kiểm tra đầy đủ các thông tin sau:

Mã phiếu	Ghi nhận mã HT (VD: HT00580) để theo dõi và tra cứu
Loại & chi tiết dịch vụ	Xác định đúng nội dung cần xử lý, tránh phân loại nhầm
Người yêu cầu	Kiểm tra phòng ban, email, số điện thoại liên hệ

Mức ưu tiên	Ưu tiên xử lý phiếu có mức sao cao hơn
Thông tin đính kèm	Đọc kỹ mô tả chi tiết và tài liệu đính kèm (nếu có)

3.2. Phân loại yêu cầu (L1 / L2 / L3)

Sau khi kiểm tra tính hợp lệ, xác định cấp xử lý phù hợp:

Cấp xử lý	Đơn vị xử lý	SLA xử lý
Level 1 (L1)	Helpdesk tự xử lý	Tùy yêu cầu cụ thể
Level 2 (L2)	BA / Trưởng đơn vị	Thương lượng
Level 3 (L3)	Outsource / Vendor	Theo hợp đồng

Nếu yêu cầu không hợp lệ (thiếu thông tin, không đúng quy trình): phản hồi lại khách hàng, nêu rõ nội dung cần chỉnh sửa/bổ sung trước khi tiếp tục.

3.3. Xử lý & cập nhật giải pháp

Tiến hành xử lý theo đúng cấp đã phân loại. Trong quá trình xử lý cần đảm bảo:

Cập nhật tiến độ	Ghi chú tiến độ và giải pháp đang áp dụng vào phiếu để khách hàng theo dõi
Theo dõi SLA 2	Cam kết hoàn thành trong vòng 15 phút (L1). L2: Thương lượng. L3: Theo hợp đồng
Thông báo kết quả	Thông tin kết quả xử lý tới khách hàng ngay sau khi hoàn thành

> *Cảnh báo: Nếu SLA 2 hiển thị Vi phạm SLA (số âm màu đỏ), cần báo cáo ngay cho Trưởng đơn vị và ghi nhận rõ lý do chậm trễ.*

3.4. Đóng phiếu & leo thang xử lý (Escalate)

Có 3 tình huống khi kết thúc xử lý:

Đóng thường	Sau khi khách hàng xác nhận kết quả, nhấn Đã giải quyết. Chờ khách hàng xác nhận để phiếu chuyển sang Đã đóng. SLA được ghi nhận vào KPI.
Reopen	Nếu khách hàng chưa hài lòng, phiếu được mở lại. Tiếp tục xử lý theo giải pháp mới. SLA cộng thêm thời gian được phép theo quy định.
Leo thang (Escalate)	Nếu vượt thẩm quyền hoặc phức tạp kỹ thuật, thông báo ngay tới Trưởng đơn vị để có chỉ đạo xử lý kịp thời.

> *Đường leo thang: Helpdesk → Trưởng đơn vị → Tổng Giám đốc (TGĐ). Ghi nhận đầy đủ nội dung leo thang vào phiếu.*