

	SAIGON CO.OP TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN	- Ký hiệu	ATTT/HD-67
		- Trang	
		- Lần BH	02
	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG OTRS CUSTOMERS	- Ngày BH	/2016
		- Duyệt	ĐDLĐ

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG OTRS CUSTOMERS

I.	PHẠM VI ÁP DỤNG.....	3
II.	TRÁCH NHIỆM	3
III.	NỘI DUNG	3
IV.	CÁC THÔNG TIN CỦA TICKET.....	8
V.	BIỂU MẪU ÁP DỤNG VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN (không có)	10
VI.	LƯU ĐÒ QUI TRÌNH XỬ LÝ SỰ CỐ	10

	SAIGON CO.OP TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN	- Ký hiệu	ATTT/HD-67
		- Trang	
		- Lần BH	02
	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG OTRS CUSTOMERS	- Ngày BH	/2016
		- Duyệt	ĐDLĐ

Ghi chú:

- Ngày cập nhật 15/07/2016
- Tác giả: Nguyễn Minh Trí

	SAIGON CO.OP TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN	- Ký hiệu	ATTT/HD-67
		- Trang	
		- Lần BH	02
	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG OTRS CUSTOMERS	- Ngày BH	/2016
		- Duyệt	ĐDLĐ

I. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng trong việc trao đổi thông tin giữa người dùng và phòng CNTT liên quan đến các yêu cầu, hỗ trợ các sự cố, vấn đề phát sinh liên quan đến hệ thống thông tin Saigon Co.op
Ghi nhận và thể hiện tình trạng giải quyết các yêu cầu này trên hệ thống.

II. TRÁCH NHIỆM

Tất cả người dùng sử dụng hệ thống thông tin Saigon Co.op thực hiện theo hướng dẫn này.

III. NỘI DUNG

Khi có yêu cầu hỗ trợ, thông tin sự cố CNTT., ngoài các kênh giao tiếp điện thoại, thư điện tử., người dùng nên thực hiện qua kênh thông tin sau:

- Đăng nhập vào địa chỉ <http://helpdesk.saigonco-op.vn>

SAIGON CO.OP HELPDESK SUPPORT

Login

[Forgot password?](#)

Not yet registered? [Sign up now.](#)

- Nếu người dùng chưa có Username:
 - o Click vào **Sign up now**

	SAIGON CO.OP TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN	- Ký hiệu	ATTT/HD-67
		- Trang	
		- Lần BH	02
	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG OTRS CUSTOMERS	- Ngày BH	/2016
		- Duyệt	ĐDLĐ

SAIGON CO.OP HELPDESK SUPPORT

[← Back](#)

Create Account

Please fill out this form to receive login credentials.

Title
* Firstname
* Lastname
* Email
* Company
* Mobile
Create

- Điền đầy đủ các thông tin:
 - Title : Chức Vụ.
 - FirstName: Họ và chữ lót.
 - Lastname: Tên.
 - Email: Địa chỉ Email.
 - Nhấn nút Create.
 - Check mail để nhận các thông tin liên quan về tài khoản đăng nhập.
 - Login vào với username là địa chỉ mail.
 - Mật khẩu nhận được từ mail phản hồi của trang thông tin
- Sau khi đăng nhập thành công lần đầu tiên màn hình sẽ thể hiện như bên dưới:



- Người dùng click vào nút **create your first ticket** để bắt đầu gửi phản hồi.
- Nếu người dùng đã đăng nhập nhiều lần màn hình sẽ thể hiện như bên dưới.

Lưu ý: Tài liệu hệ thống an toàn thông tin tài sản của Saigon Co.op. Không được phép sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu không được sự chấp thuận bằng văn bản của Tổng Giám Đốc hoặc Đại diện lãnh đạo.

	SAIGON CO.OP TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN	- Ký hiệu	ATTT/HD-67
		- Trang	
		- Lần BH	02
	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG OTRS CUSTOMERS	- Ngày BH	/2016
		- Duyệt	ĐDLĐ

SAIGON CO.OP HELPDESK SUPPORT



 Nhân viên đang online: Dao Hoang Oanh (oanh-dh@saigonco-op.com.vn), Ho Vu Phong (phong-hv@saigonco-op.com.vn), Le Tuan Linh (linh-lt@saigonco-op.com.vn), Le Vu Hiep (hiep-w@saigonco-op.com.vn), Ngo Huynh Kim Hoa (hoa-nhk@saigonco-op.com.vn), Nguyen Bao Tan (tan-nb@saigonco-op.com.vn), Nguyen Do Anh Tuan (tuan-nda@saigonco-op.com.vn), Nguyen Le Bao Khanh (khanh-nlb@saigonco-op.com.vn), Nguyen Minh Tri (tri-nm@saigonco-op.com.vn), Nguyen Quoc Trung (trung-nq@saigonco-op.com.vn), Nguyen Thi Hong Dao (dao-nth@saigonco-op.com.vn), Nguyen Thi Minh Tam (tam-ntm@saigonco-op.com.vn), Nguyen Van Thong (thong-nv@saigonco-op.com.vn), Pham Thanh Lam (lam-pt@saigonco-op.com.vn), Phan Ngoc Tuyet (tuyet-pn@saigonco-op.com.vn), Tran Thi Kim Xuan (xuan-ttk@saigonco-op.com.vn), Truong Ngoc Bich (bich-tn@saigonco-op.com.vn), Vu Vu Hau (hau-vv@coopmart.vn)

Thẻ mới

Các thẻ

FAQ

Giao diện

Logout Nguyen Minh Tri

tất cả (2) | Open (0) | Closed (2) |

TICKET#	TITLE	STATUS	ASSIGN TO	LEVEL	PHONE CONTACT	SECTION - ĐƠN VỊ	AGE
2014073110000054	Yêu cầu hỗ trợ - Kính gửi các anh	đóng thành công	Nguyen Minh Tri	Helpdesk::1-very-low	1080	Helpdesk	2 giờ 5 phút
2014071810000034	Hỗ trợ - Dear KTV Nguyen Minh	đóng thành công	Nguyen Minh Tri	Helpdesk::2-low			13 ngày 1 giờ 5 [...]

Chạy trên nền OTRS 3.3.7

- Người dùng click vào nút **Các thẻ** → **Thẻ mới** để bắt đầu tạo thẻ để gửi yêu cầu đến bộ phận helpdesk:

Các thẻ

FAQ

Tuỳ chọn

Logout Nguyen Minh Tri

* Tới:

* Tiêu đề:

* Văn bản:

B

I

U

S

Định dạng

Phông

Cỡ c...

Đính kèm:

Browse...

No file selected.

* Phone Contact:

* Section - Đơn vị:

Xác nhận

- Người dùng điền các thông tin cần thiết:
 - o Tới: chuyển yêu cầu đến phòng kế toán, các bộ phận của phòng công nghệ thông tin.
 - o Tiêu đề: phải ghi rõ ràng (VD: Không go duoc tieng Viet).

Lưu ý: Tài liệu hệ thống an toàn thông tin tài sản của Saigon Co.op. Không được phép sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu không được sự chấp thuận bằng văn bản của Tổng Giám Đốc hoặc Đại diện lãnh đạo.

	SAIGON CO.OP TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN	- Ký hiệu	ATTT/HD-67
		- Trang	
		- Lần BH	02
	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG OTRS CUSTOMERS	- Ngày BH	/2016
		- Duyệt	ĐDLĐ

- Đính kèm: hình ảnh hoặc file log các sự cố, ...
- Phone Contact: số điện thoại liên hệ.
- Section – Đơn vị: phòng ban/bộ phận/đơn vị.
- Chọn xác nhận để gửi thông tin đến bộ phận helpdesk.

Các thẻ FAQ

* Tới: Accounting Queue x

* Tiêu đề: Lỗi định khoản

* Văn bản:

B I U S

Định dạng

Phông

Cỡ c...

A- A- Ix Ω ↻ ↺

Nhờ phòng Kế Toán kiểm tra lỗi định khoản giúp. Cảm ơn.

Đính kèm: Browse... No file selected.

* Phone Contact:

* Section - Đơn vị:

Xác nhận

- Ngoài chức năng tạo thẻ mới để gửi yêu cầu cho helpdesk, chương trình còn một số chức năng khác
 - Các thẻ:
 - My Tickets: Xem lại tất cả các yêu cầu của mình.
 - Thẻ mới/New Tickets: Tạo một yêu cầu mới.
 - Tìm kiếm/Search: Tìm kiếm 1 yêu cầu trong quá khứ.

Lưu ý: Tài liệu hệ thống an toàn thông tin tài sản của Saigon Co.op. Không được phép sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu không được sự chấp thuận bằng văn bản của Tổng Giám Đốc hoặc Đại diện lãnh đạo.

	SAIGON CO.OP TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN	- Ký hiệu	ATTT/HD-67
		- Trang	
		- Lần BH	02
	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG OTRS CUSTOMERS	- Ngày BH	/2016
		- Duyệt	ĐDLĐ

- FAQ:
 - FAQ Explorer: Xem các thông tin liên quan đến yêu cầu.
 - Tìm kiếm các sự cố: Tìm kiếm các thông tin liên quan đến yêu cầu.

Các thể

FAQ

Tuỳ chọn

Logout Nguyen Minh Tri

FAQ Explorer

FAQ

Subcategories

TÊN	NHẬN XÉT	SUBCATEGORIES	FAQ ARTICLES
Accounting	FAQ for Accounting	0	1
Backend	FAQ for Oracle, MMS	0	8
Barcode	FAQ for Barcode	0	2
Frontend	FAQ for Customeer, HR, WinDSS, VIPM, Tools, Report..	0	9
Helpdesk	FAQ for Helpdesk, IT infrastructure	0	13

Latest created FAQ articles

Oracle Test
Accounting - en - public (all) - 11.07.2016 10:24
[Kiểm soát dứt hàng] Yêu cầu đối với trình duyệt Web
Frontend - en - public (all) - 04.07.2016 16:41
[Network] Đường truyền mạng tại các CFD mất tín hiệu
Helpdesk - en - public (all) - 07.06.2016 08:44

Latest updated FAQ articles

Oracle Test
Accounting - en - public (all) - 11.07.2016 10:24
[Kiểm soát dứt hàng] Yêu cầu đối với trình duyệt Web
Frontend - en - public (all) - 04.07.2016 16:41
[Kiểm soát dứt hàng] Phân quyền user
Frontend - en - public (all) - 20.05.2016 11:09

FAQ Articles

FAQ#	TÌEÙ ĐỀ	PHÂN LOẠI	NGÔN NGỮ	TRẠNG THÁI
No FAQ articles found.				

- Tất cả (100...): Tổng số sự cố trong hệ thống.
 - Open: Tổng số sự cố đang được theo dõi.
 - Close: Tổng số sự cố đã giải quyết.
- Click vào **Tất cả/All** để xem trạng thái của 1 ticket.

SAIGON CO.OP HELPDESK SUPPORT



SAIGON CO.OP

điều hành viên đang online: Dao Hoang Oanh (oanh-dh@saigonco-op.com.vn), Duong Minh Trung (trung-dm@saigonco-op.com.vn), Nguyen Anh Quan (quan-na@saigonco-op.com.vn), Nguyen Minh Tri (tri-nm@saigonco-op.com.vn), Nguyen Thanh Hoa Binh (binh-nth@saigonco-op.com.vn), Nguyen Thi Hong Dao (dao-nth@saigonco-op.com.vn), Nguyen Thi Minh Tam (tam-ntm@saigonco-op.com.vn), Pham Minh (phamminh@saigonco-op.com.vn), Pham Thanh Lam (lam-pt@saigonco-op.com.vn), Phan Ngoc Tuyet (tuyet-pn@saigonco-op.com.vn), To Minh Son (son-tm@saigonco-op.com.vn)

Các thể

FAQ

Tuỳ chọn

Logout Nguyen Minh Tri

TicketNo:	Tiêu đề	Trạng thái	Hàng đợi	Phone Contact	Section - Đơn vị	Tuổi
2016071216000281	Lỗi định khoản - Nho kiểm tra trường hợp lỗi định khoản	đồng thành công	Accounting	1080	vph	1 ngày 4 giờ 23 phút
2016071116000578	kiem tra dinh khoan - kt	đồng thành công	Accounting	1080	vph	2 ngày 1 giờ 28 phút
2016071116000032	kiem tra dinh khoan - kt	đồng thành công	Accounting	1080	vph	2 ngày 6 giờ 59 phút
2016070916000377	OK chưa - HELP	đồng thành công	Accounting::Oracle	0838360143	Phong IT	4 ngày 0 giờ 34 phút
2016070916000359	Khong Dong TK - HELP	đồng thành công	Accounting::Payab...	0909097447	IT SGC	4 ngày 0 giờ 52 phút
2016070916000224	kiem tra dinh khoan - kt	đồng thành công	Accounting	1080	vph	4 ngày 4 giờ 36 phút
2016070716000326	Lỗi định khoản - Gửi phòng kế toán, Nhờ anh/chị hỗ trợ kiểm	đồng thành công	Accounting	1080	vph	6 ngày 0 giờ 13 phút
2016070716000219	kiem tra - kt	đồng thành công	Accounting::MMS	1080	vph	6 ngày 1 giờ 15 phút
2016062116000328	ke toan - ke toan	đồng thành công	Helpdesk::3-normal	1080	vp	22 ngày 1 giờ 7 phút

- Để phản hồi thông tin
 - Double click vào nội dung cần phản hồi
 - Chọn Reply nếu có nhu cầu cần phản hồi kịp thời trong thời gian xử lý

Lưu ý: Tài liệu hệ thống an toàn thông tin tài sản của Saigon Co.op. Không được phép sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu không được sự chấp thuận bằng văn bản của Tổng Giám Đốc hoặc Đại diện lãnh đạo.

	SAIGON CO.OP TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN	- Ký hiệu	ATTT/HD-67
		- Trang	
		- Lần BH	02
	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG OTRS CUSTOMERS	- Ngày BH	/2016
		- Duyệt	ĐDLĐ

Loi dinh khoan

IT Nguyen Minh Tri – Loi dinh khoan 0 phút

Saigon Co .op Helpdesk Services – Loi dinh khoan 0 phút

Từ: Saigon Co .op Helpdesk Services

Tới: IT Nguyen Minh Tri

Tiêu đề: Loi dinh khoan

Xin chào IT Nguyen Minh Tri

Yêu cầu của bạn đã được hệ thống tiếp nhận với thông tin:

- * Số : 2016071316000467
- * Tình trạng: mới
- * Hàng đợi/Thời gian dự kiến: Accounting
- * Yêu cầu của bạn được giải quyết bởi: OTRS System Admin

Cảm ơn bạn đã gửi yêu cầu.

Lưu ý, bạn không cần trả lời mail này!

Bạn đã viết:

"

Nhờ phòng Kế toán kiểm tra lỗi định khoản giúp.

Cảm ơn.

"

Saigon Co.op Helpdesk Support Team
IT Department
Email: services@saigonco-op.com.vn -
Website: <http://www.saigonco-op.com.vn>

Thông tin

TicketNo.: 2016071316000467

Trạng thái: mới

Phone Contact: 1080

Section - Đơn vị: vpjh

Ưu tiên: 3 bình thường

Hàng đợi: Accounting

Reply

IV. CÁC THÔNG TIN CỦA TICKET

- Ticket No (Số ticket): số ticket có cấu trúc như năm-tháng-ngày-mã số đuôi.
- Type (Loại):
 - Request (yêu cầu): một yêu cầu hỗ trợ. Ví dụ: tạo tài khoản mail, hỗ trợ di dời máy tính, bổ sung bác cáo chạy chi tiết giao dịch MMS, ...
 - Incident (sự cố): một yêu cầu hỗ trợ sự cố. Ví dụ: máy tính không khởi động được, không đăng nhập vào được ứng dụng, lỗi không định khoản được, ...
 - Incident::KnowError (sự cố đã được biết lỗi): một yêu cầu hỗ trợ về sự cố đã được biết lỗi phát sinh. Ví dụ: Lỗi phân hệ AP, ...
 - Problem (vấn đề): một yêu cầu về vấn đề gây ảnh hưởng đến hoạt động nhiều người dùng mà chưa tìm ra nguyên nhân lỗi, ví dụ như hệ thống báo cáo hoạt động không ổn định mặc dù đã nâng cấp phần cứng, các batchjob chạy không ổn định, số liệu không chính xác, ...
 - Problem::KnowError (vấn đề đã được biết lỗi): một yêu cầu về vấn đề gây ảnh hưởng đến hoạt động nhiều người dùng mà đã tìm ra nguyên nhân lỗi.
 - Problem::PendingRFC: một yêu cầu liên quan đến việc thay đổi, ví dụ như cấu hình lại bộ định tuyến, nâng cấp phần mềm ứng dụng, thay đổi qui trình vào ra dữ liệu, ...
- Tình trạng (State): được chia ra nhiều tình trạng khác nhau:

Lưu ý: Tài liệu hệ thống an toàn thông tin tài sản của Saigon Co.op. Không được phép sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu không được sự chấp thuận bằng văn bản của Tổng Giám Đốc hoặc Đại diện lãnh đạo.

	SAIGON CO.OP TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN	- Ký hiệu	ATTT/HD-67
		- Trang	
		- Lần BH	02
	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG OTRS CUSTOMERS	- Ngày BH	/2016
		- Duyệt	ĐDLĐ

- Open: trạng thái mặc định của một ticket mới được tạo từ new phone ticket, chuyển tới hàng đợi cho các Helpdesk Agent.
- Close successful: kết thúc công việc giải quyết một ticket thành công, yêu cầu được đóng lại, và bạn không thể mở lại được ticket này.
- Closed unsuccessful: kết thúc công việc giải quyết một ticket không thành công, yêu cầu được đóng lại, và bạn không thể mở lại được ticket này.
- Pending auto close+ : ticket trong trạng thái này sẽ tự động chuyển đến trạng thái “Close successful” nếu thời gian tạm dừng hết hạn (thời gian tạm dừng: 24 giờ). Thời gian của ticket trong trạng thái này vẫn được tính và xem như vượt quá thời gian xử lý nếu xảy ra.
- Pending auto close- : ticket trong trạng thái này sẽ tự động chuyển đến trạng thái “Close unsuccessful” nếu thời gian tạm dừng hết hạn. Thời gian của ticket trong trạng thái này vẫn được tính và xem như vượt quá thời gian xử lý nếu xảy ra.
- Pending reminder: sau khi thời gian tạm dừng hết hạn, chủ nhân của ticket sẽ nhận được một E-mail nhắc nhở liên quan đến ticket đó, nếu ticket không được lock thì thông tin nhắc nhở này sẽ gửi đến toàn bộ Helpdesk Agent làm việc trong hàng đợi, thông tin nhắc nhở này chỉ được gửi trong giờ làm việc và sẽ lặp lại sau 24h cho đến khi nào trạng thái của ticket được thay đổi bởi Helpdesk Agent. Thời gian của ticket trong trạng thái này vẫn được tính và xem như vượt quá thời gian xử lý nếu xảy ra.
- Hàng đợi (Queue): được chia theo từng bộ phận xử lý và mức độ
 - Hàng đợi Raw cho các yêu cầu khác.
 - Hàng đợi Helpdesk sẽ được sử dụng mặc định cho Helpdesk Agent và Cơ sở hạ tầng.
 - Hàng đợi Backend sẽ được sử dụng mặc định cho bộ phận MMS và Oracle.
 - Hàng đợi Frontend sẽ được sử dụng mặc định cho bộ phận Tool và WinDSS.
 - Hàng đợi Barcode sẽ được sử dụng mặc định cho bộ phận Mã Hàng.
 - Hàng đợi Accounting sẽ được sử dụng mặc định cho phòng Kế Toán.
 - Các hàng đợi phụ như very high, high, normal, low, very low sẽ được Helpdesk Agent phân loại và chuyển đến các hàng đợi thích hợp.
 - Hàng đợi Junk chứa các yêu cầu không đáp ứng hoặc không thỏa các điều kiện và sẽ được xóa định kỳ.
- Thời gian phản hồi (First Responsible Time)
- Thời gian cập nhật (Update Time): Thời gian chờ người dùng cung cấp đầy đủ thông tin.
- Thời gian xử lý (Solution Time): Thời gian để bộ phận phụ trách xử lý yêu cầu.
- Thời gian xử lý các hàng đợi như sau:
 - Very low: 113 giờ 59 phút

	SAIGON CO.OP TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN	- Ký hiệu	ATTT/HD-67
		- Trang	
		- Lần BH	02
	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG OTRS CUSTOMERS	- Ngày BH	/2016
		- Duyệt	ĐDLĐ

- Low: 92 giờ 58 phút
- Normal: 41 giờ 58 phút
- High: 24 giờ 56 phút
- Very high: 20 giờ 56 phút
- Thời gian trên chỉ được tính theo giờ làm việc **từ 8g đến 17h30m từ thứ hai đến thứ sáu và từ 8h đến 12h ngày thứ 7 hằng tuần**. Đồng thời, **không tính** những ngày nghỉ lễ và ngày tết.
- **Lưu ý:** đối với các yêu cầu gửi trực tiếp qua E-mail: helpdesk@saigonco-op.com.vn sẽ được đưa vào hàng đợi Very low.

V. BIỂU MẪU ÁP DỤNG VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN (không có)

VI. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH XỬ LÝ SỰ CỐ: tài liệu đính kèm