

## Quy Trình 4 Bước Xử Lý Yêu Cầu IT

### **CẦN BIẾT !!! SLA**

#### **Định Nghĩa SLA (Service Level Agreement)**

Để đảm bảo hiệu quả, mỗi yêu cầu sẽ có thời gian xử lý mục tiêu dựa trên mức độ ưu tiên. Ứng dụng sẽ hiển thị cảnh báo cho IT khi yêu cầu sắp trễ hẹn.

#### **Bước 1: Khởi tạo Yêu cầu (Bên Nhân viên)**

- Đăng nhập/Nhận diện:** Nhân viên truy cập ứng dụng. (Ứng dụng sẽ tự động nhận diện người dùng thông qua user được cấp).
- Tìm kiếm & Xác nhận:** Nhân viên có thể tìm kiếm tên mình trong danh sách để xác nhận hoặc đơn giản là xem tên mình đã được điền sẵn vào form.
- Tạo Yêu cầu:** Nhân viên nhấp vào nút "Tạo Yêu cầu Mới" và điền đầy đủ thông tin, **bao gồm cả Mức độ Ưu tiên** để xác định SLA:
  - Loại yêu cầu (Mua sắm, Sửa chữa thiết bị, Hỗ trợ phần mềm, v.v.).
  - Mô tả chi tiết vấn đề hoặc nhu cầu.
  - Mức độ Ưu tiên** (Khẩn cấp, Cao, Trung bình, Thấp) -> Dùng để tính SLA mục tiêu.
- Gửi:** Nhân viên gửi yêu cầu.
  - Hệ thống:** Ghi nhận yêu cầu vào cơ sở dữ liệu với trạng thái ban đầu là "Mới" và SLA đã ghi lại trước đó

#### **Bước 2: Tiếp nhận và Xử lý (Bên Quản lý IT)**

- Thông báo Real-time & Cảnh báo SLA:** Quản lý IT truy cập vào trang tổng quan sẽ thấy ngay yêu cầu mới xuất hiện. Các yêu cầu sắp hết hoặc đã hết hạn SLA sẽ được **hiển thị nổi bật** (ví dụ: màu vàng/đỏ).
- Chọn và Cập nhật:** IT nhấp vào yêu cầu đó để xem chi tiết.

3. **Bắt đầu Xử lý:** IT chuyển trạng thái yêu cầu từ "**Mới**" sang "**Đang Xử lý**" và có thể thêm ghi chú nội bộ (ví dụ: "Đã đặt mua linh kiện", "Đã lên lịch sửa chữa vào 10h sáng mai").

- **Hệ thống:** Cập nhật lại thời gian SLA Mục tiêu nếu cần

#### **Bước 3: Theo dõi và Phản hồi (Bên Nhân viên & Ban Lãnh đạo)**

1. Theo dõi Trạng thái: Nhân viên quay lại ứng dụng và xem danh sách yêu cầu của mình. Họ sẽ thấy yêu cầu đó đã được cập nhật thành "**Đang Xử lý**".
2. Giám sát (Ban Lãnh đạo): Ban Lãnh đạo truy cập ứng dụng và xem **TẤT CẢ** các yêu cầu để giám sát hiệu suất IT, theo dõi các cảnh báo SLA.
3. Minh bạch: Nhân viên có thể thấy các ghi chú trạng thái công khai (nếu có) hoặc ít nhất là biết yêu cầu của họ đã được IT tiếp nhận và đang tiến hành.
4. Hệ thống: Nếu IT cập nhật ghi chú hoặc trạng thái, nhân viên và Ban Lãnh đạo sẽ thấy ngay mà không cần tải lại trang.

#### **Bước 4: Hoàn tất và Đóng Yêu cầu (Bên Quản lý IT)**

1. **Xác nhận Hoàn tất:** Sau khi công việc đã hoàn thành, IT quay lại yêu cầu.
2. **Cập nhật Cuối cùng:** IT chuyển trạng thái yêu cầu sang "**Hoàn thành**" (Completed) và có thể thêm tóm tắt về giải pháp (ví dụ: "Đã thay RAM 16GB mới, máy hoạt động bình thường").
  - **Hệ thống:** Ghi nhận trạng thái "**Hoàn thành**" và đánh dấu yêu cầu là **Đạt** hoặc **Không Đạt** SLA (dựa trên thời gian hoàn thành thực tế so với SLA Mục tiêu).