



CÔNG TY CỔ PHẦN SWEETSOFT

Địa chỉ: Ô 10 Tầng 12A - Tòa nhà VCN Tower,
số 02 đường Tố Hữu, Khu đô thị VCN, P. Phước Hải,
Tp. Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa, Việt Nam.
Điện thoại: 0258.370 4199 - 0258.656 7900
Email: info@sweetsoft.vn | Website: www.sweetsoft.vn
Mã số thuế: 4201741703

Thiết kế web & ứng dụng trực tuyến | Phát triển & gia công phần mềm | Kinh doanh phần mềm tin học | Tư vấn giải pháp CNTT

PHẦN MỀM QUẢN LÝ CÁC YÊU CẦU HỖ TRỢ KỸ THUẬT (TECH SUPPORT TICKET)

TP. Nha Trang, ngày 25 tháng 11 năm 2024

A. TỔNG QUAN YÊU CẦU:

- Phần mềm quản lý hoạt động trên môi trường web
- Các nhóm tùy chọn công nghệ phát triển, ưu tiên công nghệ ASP.NET.
- Công ty sẽ giao cho mỗi nhóm một host để triển khai (deploy) phần mềm trong lúc làm.
- Kết quả bàn giao và cơ sở đánh giá hoạt động của các nhóm
 - Tài liệu dự án: Kế hoạch, timeline, tài liệu phân tích thiết kế hệ thống
 - Mã nguồn.
 - Phần mềm chạy được trên host.
 - Tài liệu hướng dẫn sử dụng

B. CHI TIẾT CÁC CHỨC NĂNG PHẦN MỀM:

STT	CHỨC NĂNG	TÊN TÁC NHÂN	MÔ TẢ CHỨC NĂNG
1.	Quản lý tài khoản người dùng	Quản trị hệ thống	Quản lý tài khoản truy cập hệ thống quản trị nội dung theo phân hệ người dùng <ul style="list-style-type: none">Trang đăng nhập với tài khoản, mật khẩu và captchaChức năng quên mật khẩu, hỗ trợ tạo lại mật khẩu qua xác thực emailThêm mới, sửa, xóa các thông tin người dùng.<ul style="list-style-type: none">✓ Họ tên, email, điện thoại✓ Tên đăng nhập, mật khẩu✓ Reset mật khẩuHỗ trợ gửi mail thông tin tài khoản tới người dùng.
2.	Phân quyền người dùng	Quản trị hệ thống	<ul style="list-style-type: none">Tạo nhóm quyền/nhóm tài khoảnPhân quyền truy cập theo trang chức năngQuản trị viên cấp cao phân quyền và quản lý phân quyền cụ thể cho từng thành viênCác tài khoản thành viên khác chỉ có thể truy cập và thao tác theo các chức năng được quản trị viên cấp cao phân quyền.

STT	CHỨC NĂNG	TÊN TÁC NHÂN	MÔ TẢ CHỨC NĂNG
3.	Quản lý thông tin khách hàng	Quản trị hệ thống	<ul style="list-style-type: none"> - Thêm mới, sửa, xóa các thông tin khách hàng <ul style="list-style-type: none"> ✓ Họ tên, email, điện thoại, mã số thuế. ✓ Website, phần mềm của khách hàng. ✓ Tên đăng nhập, mật khẩu ✓ Reset mật khẩu - Hỗ trợ gửi mail thông tin tài khoản tới người dùng. - Chức năng quên mật khẩu, hỗ trợ tạo lại mật khẩu qua xác thực email. - Hỗ trợ quản trị viên phê duyệt hoạt động của tài khoản khách hàng.
4.	Quản lý phòng ban	Quản trị hệ thống	<ul style="list-style-type: none"> - Quản lý phòng ban trong hệ thống. - Thêm mới, xóa, sửa, thông tin của đơn vị: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tên đơn vị ✓ Trạng thái.
5.	Quản lý yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật	Quản trị hệ thống	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống lưu trữ yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật - Quản lý các thông tin (thêm/ sửa/ xóa/ xem) bao gồm: thông tin khách hàng, yêu cầu , phòng ban tiếp nhận yêu cầu, thời gian tiếp nhận, trạng thái xử lý - Hỗ trợ tra cứu yêu cầu theo trạng thái, theo tiêu chí lọc. - Hỗ trợ quản trị viên chuyển yêu cầu qua lại các bộ phận xử lý kỹ thuật - Hỗ trợ quản trị viên thay đổi, cập nhật trạng thái của yêu cầu. - Gửi thông báo kết quả xử lý qua email khách hàng, - Ghi nhận lịch sử thay đổi yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật.
6.	Báo cáo	Quản trị hệ thống	<p>Báo cáo số lượng yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Theo khách hàng - Theo loại - Theo phòng ban - Theo thời gian.
7.	Trang chủ	Người dùng	<ul style="list-style-type: none"> - Hiển thị thông tin chung của công ty. - Một số thông tin giới thiệu hệ thống, hình ảnh.
8.	Đăng ký/ đăng nhập tài khoản khảo sát viên	Người dùng	<ul style="list-style-type: none"> - Khảo sát viên đăng ký tài khoản, thông tin bao gồm: Họ tên, email, số điện thoại, ... - Tài khoản được kích hoạt và nhận thông tin đăng nhập hệ thống qua email - Quản lý hồ sơ tài khoản: Tên, Công ty, mật khẩu, thay đổi mật khẩu,...

STT	CHỨC NĂNG	TÊN TÁC NHÂN	MÔ TẢ CHỨC NĂNG
9.	Gửi yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật	Người dùng	<ul style="list-style-type: none"> - Sau khi đăng nhập, khảo sát viên tiến hành điền thông tin cần hỗ trợ kỹ thuật. - Chọn phòng ban tiếp nhận yêu cầu (kỹ thuật, kế toán, hạ tầng,...) - Hệ thống sẽ ghi nhận và lưu trữ kết quả của phiếu yêu cầu sau khi khách hàng xác nhận “Gửi yêu cầu”
10.	Xem danh sách yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật	Người dùng	<ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp cho người dùng danh sách yêu cầu đã gửi. - Xem thông tin yêu cầu đã gửi và trạng thái xử lý của từng yêu cầu.
11.	Tìm kiếm	Người dùng	<ul style="list-style-type: none"> - Cho phép người dùng tìm kiếm các thông tin thông qua các từ khóa. - Hệ thống truy vấn và hiển thị danh sách thông tin liên quan đến từ khóa đến người dùng.
12.	Xem thông tin bài viết hướng dẫn	Người dùng	<ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp cho người dùng những thông tin bài viết, các câu hỏi thường gặp và giải đáp của quản trị viên cho từng câu hỏi.

*** Mọi chi tiết vui lòng liên hệ:**

Chị Lê Thị Hoàng Yến Nhi

Email: nhi.le@sweetsoft.vn

Điện thoại: 089 838 2020

Trân trọng cảm ơn./.