

SỰ KIỆN	VẤN ĐỀ	CÂU HỎI	PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT	GHI CHÚ
TÀI KHOẢN		Anh/ Chị không đăng nhập được tài khoản (Học viên thông báo không đăng nhập được với email, có thể nhiều nguyên nhân)	<p>Bước 1: Y/c Cập màn hình để kiểm tra xem (tên trang web, tên đăng nhập và mật khẩu) đã đúng chưa ?!</p> <p>BƯỚC 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vào khóa học theo vai trò học viên cụ thể và nhập email học viên vào =&gt; kiểm tra đúng email học viên này đã được đăng ký vào lớp học hay chưa</li> <li>Kiểm tra email học viên trong danh sách lớp học (file Excel trên Thư mục lớp học) =&gt; đúng email học viên đã đăng ký chưa</li> <li>Đăng nhập bằng tài khoản học viên với mật khẩu mặc định (abc12345) =&gt; có đăng nhập được bình thường không</li> <li>Nếu không đăng nhập được do sai mật khẩu, thực hiện chức năng "Quên mật khẩu" và check mail gửi đi từ daolao.ai@hus.edu.vn để lấy link reset mật khẩu. Reset mật khẩu về mặc định và bảo cho học viên.</li> <li>Xử lý tài khoản bị lock do đăng nhập sai nhiều lần. Học viên nếu nhập sai mật khẩu nhiều lần sẽ bị khóa tài khoản tạm thời (khi đăng nhập có thông báo) =&gt; dùng tool này để unlock tài khoản học viên (cần quyền admin hệ thống): <a href="https://study.soict.ai/admin/student/Loginfailures/">https://study.soict.ai/admin/student/Loginfailures/</a></li> </ul>	MUC 2.3
		Người học yêu cầu đổi email, hoặc đổi thông tin cá nhân	Liên hệ quản lý lớp để xác nhận => Báo admin	
		Người học mới thay thế người học cũ trong danh sách?	Liên hệ quản lý lớp để xác nhận => Báo admin	
QUÁ TRÌNH HỌC (THAO TÁC HỌC)	Lúc xem video, anh/chị trả lời sai, sau đó chị trả lời lại cho đúng thì có được tính điểm ko em?	Anh/Chị xem lại video và trả lời lại đúng mới tính điểm. Hệ thống chỉ ghi nhận câu trả lời đúng cho lần ấn Gửi đầu tiên		
	Anh/chị học và xem video nhưng không hiện lên câu hỏi và tiến độ học tập không được cập nhật	Anh/Chị vui lòng xem video ở tốc độ x1, không skip hoặc tua để câu hỏi được hiển thị. Khi anh/chị trả lời câu hỏi, Hệ thống chỉ ghi nhận câu trả lời đúng cho lần ấn Gửi đầu tiên thì tiến độ mới được cập nhật. Do đó nếu lần ấn gửi đầu tiên a/c trả lời sai thì Anh/Chị xem lại video và trả lời lại đúng mới được tính điểm.		
	Tiến độ như thế nào thì đủ để được giấy chứng nhận ạ?	Dạ Trên 50% tất cả các Vid và làm bài kiểm tra cuối khóa học là cơ bản đạt đủ yêu cầu ạ	Khuyến khích mọi người học cho đủ 100%	
	Ko load được video bài giảng	A/c kiểm tra lại mạng Internet. A/c Vào thử Youtube xem có xem được các video trên đó ko? Nếu ko thì a/c chuyển sang mạng khác xem hoặc dùng 4g trên điện thoại để học cũng được.		
	mục kiểm tra tiến độ học tập là CHế độ dự thính và không được cấp chứng chỉ.	Đây là chế độ mặc định của hệ thống cho các khóa học không trả phí nên nó hiển thị như thế. Tuy nhiên việc này không ảnh hưởng đến việc được cấp chứng nhận. Việc cấp chứng nhận sẽ căn cứ vào điểm kiểm tra và điểm tiến độ học tập		
TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN HỌC VIÊN		Bao gồm: file PDF + VIDEO HƯỚNG DẪN HỌC+ VIDEO LÀM BÀI THI	<a href="#">Video Hướng Dẫn</a> <a href="#">PDF</a> <a href="#">Video Test</a>	(DANH SÁCH THI LẠI)
	Nếu bài kiểm tra chưa đạt 50% thì có được làm lại không ạ?	Bổ sung tên người thi lại vào danh sách bên cạnh => báo admin Script: A/c sẽ được thi lại 1 lần duy nhất nếu vẫn ko đạt sẽ ko được cấp chứng nhận ạ		

THI TỔNG KẾT	Cap màn hình và hỏi đã hoàn thành hay chưa	Kết quả kiểm tra và kết quả trả lời các câu hỏi ở video bài học trên 50% và hoàn thành bài khảo sát là đã hoàn thành khóa học a!	
	Đang kiểm tra mà thoát ra thì xử lý thế nào	Các anh chị tự bố trí thời gian phù hợp đảm bảo thi trong 30 phút ko ngắt quãng. E chỉ hỗ trợ kĩ thuật không có thẩm quyền giải quyết được những việc như thế này a.	
	Làm bài kiểm tra như thế nào? Hướng dẫn bật cam?	Anh chị đọc kĩ mục VII trong tài liệu hướng dẫn học viên và tham khảo video này để vào làm bài kiểm tra a: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=j_PVbbL2hKo">https://www.youtube.com/watch?v=j_PVbbL2hKo</a>	
	Làm bài mà không bật cam	A/c cần phải thi lại với chế độ đã bật cam và chỉ được thi lại 1 lần duy nhất. Bổ sung tên người thi lại vào danh sách bên cạnh => báo admin	(DANH SÁCH THI LẠI)
	Cam bật rồi mà ko phát hiện ra học viên	Hệ thống đã ghi nhận quá trình làm bài của a/c. BTC sẽ kiểm tra lại video, nếu phát hiện bất thường sẽ báo lại với a/c sau. A/c cứ đảm bảo người thật việc thật là ok	
KHÁC	Làm bài kiểm tra trên điện thoại	<a href="#">A/c tham khảo video sau</a>	
	Chị đang trông con chưa học được	Học viên cần hoàn thành khóa học và bài thi trước 24h ngày 30/12 để được cấp chứng chỉ	Ko bắt buộc trả lời
	mắt điện chưa học được, chưa thi được	Học viên cần hoàn thành khóa học và bài thi trước 24h ngày 30/12 để được cấp chứng chỉ	Ko bắt buộc trả lời
	Bộn đi họp Đảng không thi được	Học viên cần hoàn thành khóa học và bài thi trước 24h ngày 30/12 để được cấp chứng chỉ	Ko bắt buộc trả lời
	Chương trình học ... cái này cái kia... chưa hợp lý, nên như thế này... như thế kia, vv	Dạ vâng a, chúng e xin được tiếp thu và gửi ý kiến của anh chị về cho BTC a	Tuyệt đối không tranh cãi (Gửi thông tin về cho Ban điều hành)
TÀI LIỆU	Anh/chị thấy số lượng câu hỏi trong bài giảng ít hơn số câu hỏi được ghi ở bài học	Số câu hỏi đã ghi chắc chắn đủ. Anh/chị cần chú ý học hết tất cả các phần trong bài học. Nếu vẫn thiêu thì nguyên nhân là do anh/chị đã bị bỏ sót câu hỏi trong bài học. Anh/chị có thể thực hiện xem lại video đó.	
	<a href="#">TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NHÂN VIÊN VẬN HÀNH</a>	<a href="#">PDF</a>	<a href="#">PDF</a>
	<a href="#">TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN HỌC VIÊN</a>	Bao gồm: file PDF + VIDEO HƯỚNG DẪN HỌC+ VIDEO LÀM BÀI THI	<a href="#">Video HD</a> <a href="#">PDF</a> <a href="#">Video Test</a>

















































