

TẬP ĐOÀN BÁCH TƯỜNG PHÁT

-----o0o-----



**SỔ TAY CÔNG VIỆC
- PHÒNG CNTT -**

Hà Nội, tháng 06/2021

	SỔ TAY CÔNG VIỆC PHÒNG CNTT	Mã tài liệu: CNTT- ST01
		Lần ban hành: 01

MỤC LỤC

1.	Mục đích	2
2.	Phạm vi áp dụng.....	2
3.	Giải thích thuật ngữ và viết tắt	2
4.	Nội dung thực hiện các mảng công việc	2
4.1	Quản trị vận hành hệ thống CNTT (IT Systems).....	2
4.2	Quản lý vận hành các ứng dụng phần mềm (IT Software)	6
4.3	Quản trị vận hành và phát triển dịch vụ website.....	8
4.4	Hỗ trợ xử lý sự cố người dùng	9
5.	Tính hiệu lực.....	12

	SỔ TAY CÔNG VIỆC PHÒNG CNTT	Mã tài liệu: CNTT- ST01
		Lần ban hành: 01

1. Mục đích

- Đảm bảo tính kế thừa và nguyên vẹn của thông tin quản trị vận hành hệ thống CNTT trong Công ty;
- Giảm thiểu tình trạng thất lạc thông tin, sử dụng thông tin từ nguồn không chính thống;
- Hỗ trợ tính kết nối và chia sẻ thông tin trong nội bộ công ty.

2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hệ thống CNTT trong Công ty.

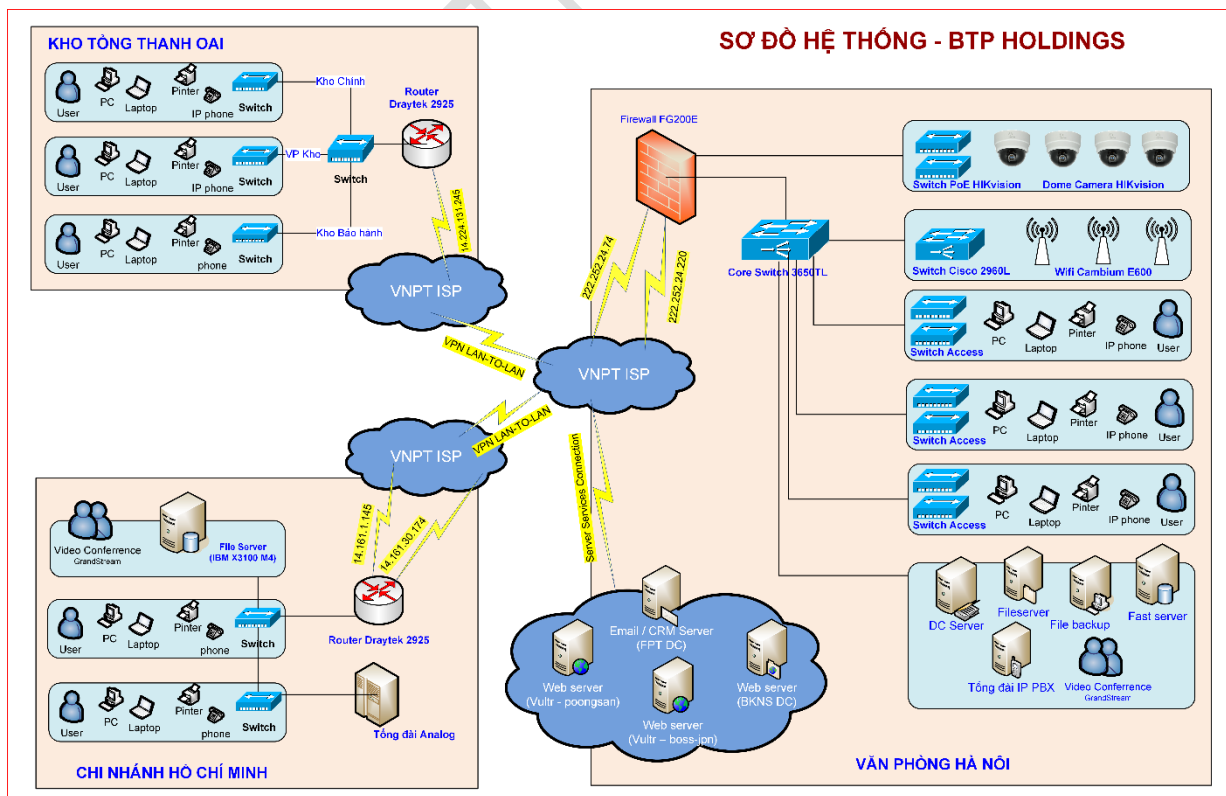
3. Giải thích thuật ngữ và viết tắt

- Hệ thống Mạng nội bộ: là một hệ thống mạng dùng để kết nối các thiết bị mạng, bảo mật, Server, thiết bị lưu trữ, các máy tính và các thiết bị văn phòng như máy in, máy photocopy chung trong hệ thống tại Công ty.
- Máy chủ (server): Là máy chủ được nối mạng, có năng lực xử lý cao và được cài đặt các phần mềm, lưu trữ dữ liệu... để phục vụ cho các máy tính truy cập để yêu cầu cung cấp các dịch vụ và tài nguyên.
- Phần mềm ứng dụng: là tất cả các phần mềm nghiệp vụ dùng chung đang được sử dụng và triển khai sử dụng trong Công ty như: Phần mềm ERP, phần mềm Fast, phần mềm IOffice, phần mềm CRM....
- Hệ thống website: là tất cả các website của Công ty, đang sử dụng cho mục đích truyền thông hình ảnh Công ty, thông tin các sản phẩm hàng hóa phục vụ cho các hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty
- Hệ thống tổng đài: là hệ thống tổng đài nội bộ sử dụng chung của toàn Công ty, tổng đài chăm sóc khách hàng – bán hàng online 1900 của Công ty

4. Nội dung thực hiện các mảng công việc

4.1 Phần Quản trị vận hành hệ thống CNTT (IT Systems)

a. Sơ đồ logic kết nối hệ thống CNTT của Công ty



Hình 1: Sơ đồ kết nối logic hệ thống IT hiện tại – BTP Holdings

	SỔ TAY CÔNG VIỆC PHÒNG CNTT	Mã tài liệu: CNTT- ST01
		Lần ban hành: 01

b. Quản trị vận hành hệ thống: (Network, Firewall, Wifi...)

• **Check list công việc hàng ngày:**

- Bước 1: Kiểm tra trạng thái online các thiết bị: Kiểm tra nguồn điện, dịch vụ kết nối, cấu hình thiết bị hệ thống, thời gian online
- Bước 2: Kiểm tra log các truy cập (log được đẩy thông báo qua email).
- Bước 3: Kiểm tra / hoặc thêm các rules ngăn chặn các truy cập không được phép (căn cứ trên cơ sở log hệ thống cảnh báo)

• **Xử lý các lỗi phát sinh:**

- Bước 1: Kiểm tra, xác định lỗi và khoanh vùng nguồn gây lỗi.
- Bước 2: Xử lý trên cấu hình thiết bị, xử lý đường dây hoặc trên máy người dùng dựa theo lỗi đã xác định.
- Bước 3: Kiểm tra lại các kết nối
- Bước 4: Hoàn thành, update ghi log theo dõi hệ thống

➤ **Chu kỳ thực hiện:**

Stt	Nội dung công việc	Chu kỳ công việc thực hiện định kỳ			Bảo trì, nâng cấp		Ghi chú
		Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	hàng quý	Hàng năm	
1	Kiểm tra Hệ thống mạng (Core, Switch, Modem, wifi..)	check list hàng ngày	Theo check list hàng tuần	Kiểm tra cập nhật / Backup config	Thực hiện định kỳ	Thực hiện định kỳ	
2	Kiểm tra Hệ thống bảo mật (firewall. Vpn...)	check list hàng ngày	Theo check list hàng tuần	Kiểm tra cập nhật / Backup config	Thực hiện định kỳ	Thực hiện định kỳ	
3	Fix lỗi ...	Theo sự cố lỗi phát sinh					
4	Update patch...	Theo định kỳ khi có version mới báo của hãng					

c. Quản trị vận hành thống Server ứng dụng, lưu trữ và backup dữ liệu (AD/FileServer/ FastServer/ CRMServer/ MailServer/ WebServer/ BackupServer)

• **Check list công việc hàng ngày:**

- Bước 1: Kiểm tra trạng thái online các thiết bị: Kiểm tra nguồn điện, dịch vụ kết nối, cấu hình thiết bị hệ thống, thời gian online
- Bước 2: - Kiểm tra các bản backup gần nhất để kiểm tra tiến trình backup
- Bước 3: Kiểm tra kết nối dữ liệu tới các dịch vụ Cloud để upload tự động. (Fast/CRM/Website)
- Bước 4: Kiểm tra Firewall /Iptable/IP Ban để tổng hợp IP xâm nhập đưa vào blacklist.(Website/Mail Server/Tổng đài)
- Bước 5: Cập nhật phần mềm quét virus. Quét virus hệ thống

	SỔ TAY CÔNG VIỆC PHÒNG CNTT	Mã tài liệu: CNTT- ST01
		Lần ban hành: 01

• ***Xử lý các lỗi phát sinh:***

- **Bước 1:** Kiểm tra, xác định các lỗi như truy cập máy chủ, phần mềm, xác thực tài khoản, phân quyền người dùng, chính sách truy cập và các dịch vụ khác.
- **Bước 2:** Xử lý trên cấu hình thiết bị, các dịch vụ kết nối ứng dụng, hoặc các kết nối dịch vụ phần mềm với máy người dùng dựa theo lỗi đã xác định.
- **Bước 3:** Kiểm tra lại và thông báo lại cho người dùng (nếu nhận được yêu cầu lỗi từ người dùng)
- **Bước 4:** Hoàn thành, update ghi log theo dõi hệ thống

➤ **Chu kỳ thực hiện:**

Stt	Nội dung công việc	Chu kỳ công việc thực hiện định kỳ		Hàng tháng	Ghi chú
		Hàng ngày	Hàng tuần		
1	Kiểm tra Hệ thống Máy chủ (Server, BackupServer, ...)	8h30 -Kiểm tra kết nối, quét virus, kiểm tra log backup (Theo checklist)	Thứ 7 – Kiểm tra cập nhật các bản vá lỗi		
2	Thực hiện Backup dữ liệu:				
2.1	<i>AD/FileServer</i>	<i>22h hàng ngày (đặt lịch tự động bk sang Server 1.226)</i>			
2.2	<i>FastServer/ CRM</i>	<i>23h hàng ngày (đặt lịch tự động bk sang 1.226 và GG Drive)</i>			
2.3	<i>MailServer</i>	<i>0h30 hàng ngày (đặt lịch tự động bk sang Server 1.226)</i>			
2;4	<i>WebServer/Danh bạ/ Khảo sát DVKH...</i>		<i>0h00-Chủ nhật hàng tuần (Bk tại local và upload lên GG Drive)</i>		
3	Kiểm tra Hệ thống khác (Hệ thống mạng các chi nhánh, kho vận, và Tổng đài ...)	Xử lý theo sự cố hàng ngày/tuần/tháng khi có phát sinh			
4	Fix lỗi ...	Theo sự cố lỗi phát sinh			
5	Update patch...	Theo định kỳ khi có version mới báo của hãng			

	SỔ TAY CÔNG VIỆC PHÒNG CNTT	Mã tài liệu: CNTT- ST01
		Lần ban hành: 01

Sau 6 tháng sẽ đánh giá thiết bị cơ sở dựa trên khả năng đáp ứng so với nhu cầu truy cập khai thác hệ thống xem tính phù hợp với hệ thống hiện tại và sắp tới hay không để làm căn cứ đề xuất nâng cấp hệ thống (nếu cần).

d. Triển khai, nâng cấp hệ mới hệ thống

- Bước 1: Xây dựng đề xuất yêu cầu (căn cứ trên cơ sở từ yêu cầu nâng cấp hệ thống hoặc định hướng phát triển mở rộng quy mô hệ thống phục vụ hoạt động kinh doanh công ty)
- Bước 2: Khảo sát hệ thống, khảo sát tính năng thiết bị từ hãng hoặc nhà cung cấp
- Bước 3: Xây dựng đưa các phương án nâng cấp để lựa chọn
- Bước 4: Đề xuất nâng cấp hệ thống trình BGĐ
- Bước 5: Triển khai theo phương án phê duyệt (có thể kết hợp với các đối tác hoặc nhà cung cấp để triển khai)
- Bước 6: Hoàn thành đưa vào sử dụng

e. Danh mục thông tin quản trị các thiết bị hệ thống đang sử dụng

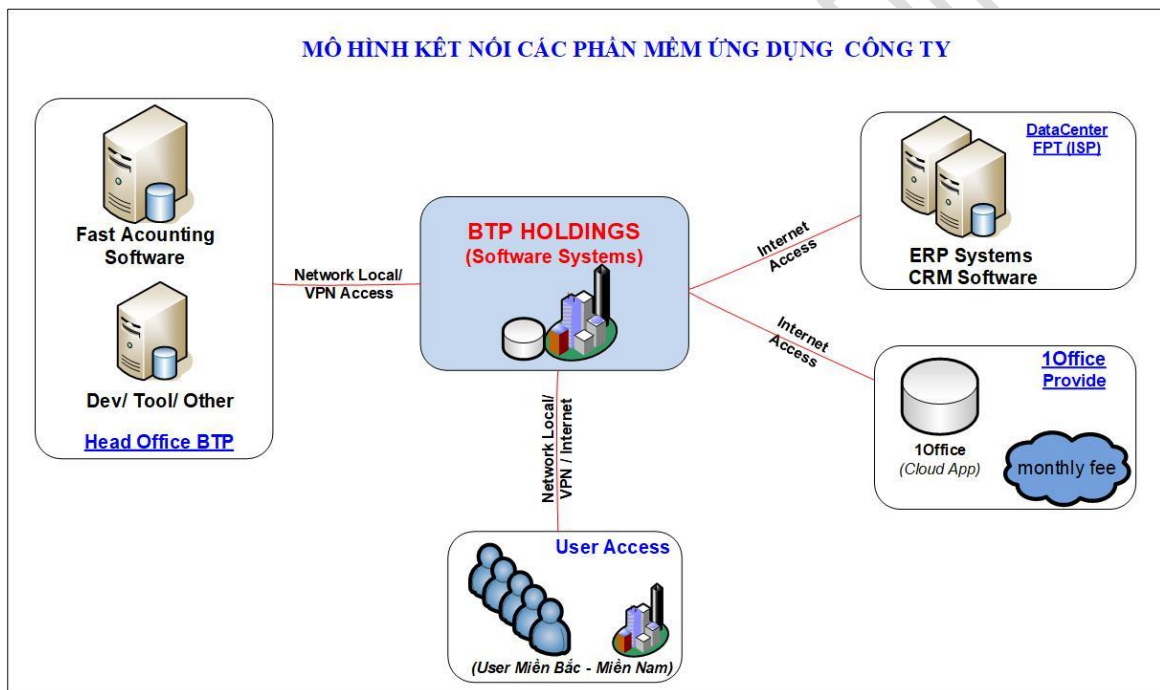
Stt	Tên thiết bị/ hệ thống	Số lượng	Dịch vụ sử dụng	IP	Tài khoản	Mật khẩu	Ghi chú
1	Firewall Fortinet FG200E	01	Firewall/ Router	192.168.222.254	admin	Bxxxxx	
2	Switch Cisco C3650 – 24 port	01	Core Switch/ DHCP server	192.168.1.1	admin	Bxxxxx	
3	Switch Cisco 2960L – 24 port	01	Access VLAN WIFI	192.168.1.10	admin	Bxxxxx	
4	Switch SG350 – 24 port	6	Access VLAN	192.168.1.4 -> 192.168.1.9	admin	Bxxxxx	
5	WIFI Cambium E600	12	Phát sóng WIFI	192.168.10.30 - > 192.168.10.41	admin	Bxxxxx	
6	Tổng đài Yealink S100	01	Tổng đài điện thoại TĐ/CSKH/KDOL/Kho/Caoza	192.168.1.101	admin	Bxxxxx	
7	Máy chủ SuperMicro	01	Máy chủ Fileserver	192.168.1.227	admin	Bxxxxx	
8	Máy chủ SuperMicro	01	Máy chủ AD/DC	192.168.1x.xxx	admin	Bxxxxx	
9	Máy chủ Dell T130	01	Máy chủ FAST	192.168.1x.xxx	admin	Bxxxxx	
10	Máy chủ IBM x3200M3	01	Máy chủ LAB/ Dev	192.168.1x.xxx	admin	Bxxxxx	

	SỔ TAY CÔNG VIỆC PHÒNG CNTT	Mã tài liệu: CNTT- ST01
		Lần ban hành: 01

11	PC Lenovo S510 (Server bk)	01	Backup Files	192.168.1.xxx	admin	Bxxxxx	
12	Switch PoE Hikvision 16 port	02	Kết nối Camera		admin	Bxxxxx	
13	Hikvision DS7732 –32 kênh	01	Đầu ghi Camera	192.168.200.250	admin	Bxxxxx	

4.2 Quản lý vận hành các ứng dụng phần mềm (IT Software)

a. Sơ đồ logic kết nối các phần mềm ứng dụng của Công ty



Hình 2: Sơ đồ logic kết nối các hệ thống phần mềm hiện tại

b. Quản lý vận hành và hỗ trợ phần mềm Fast/ 1Office/ CRM

• Check list công việc hàng ngày:

- Bước 1: Kiểm tra trạng thái hoạt động online các ứng dụng phần mềm: Fast, Aounting, CRM, 1Office...và các Api, tool kết nối PM
- Bước 2: - Kiểm tra các bản backup database gần nhất để đảm bảo tính dự phòng
- Bước 3: Kiểm tra các dịch vụ kết nối dữ liệu từ user với phần mềm sử dụng
- Bước 4: Điều chỉnh, bổ xung hoặc update các tính năng hoặc số liệu từ các bộ phận yêu cầu
- Bước 5: Hoàn thành, duy trì dịch vụ hoạt động của các Phần mềm

	SỔ TAY CÔNG VIỆC PHÒNG CNTT	Mã tài liệu: CNTT- ST01
		Lần ban hành: 01

• **Xử lý các lỗi phát sinh:**

- Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ và phân loại yêu cầu.
- Bước 2: Kiểm tra, xử lý hoặc chuyển thông tin đến bộ phận thực hiện.
- Bước 3: Thông báo lại cho người dùng
- Bước 4: Hoàn thành, update ghi log theo dõi hệ thống

➤ **Chu kỳ thực hiện:**

Stt	Nội dung công việc	Chu kỳ công việc thực hiện định kỳ			Bảo trì, nâng cấp		Ghi chú
		Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	hàng quý	Hàng năm	
1	Kiểm tra sự hoạt động Server và phần mềm Fast/ERP	x	x	x	x		
2	Kiểm tra sự hoạt động Server và phần mềm IOffice	x	x	x			
3	Kiểm tra sự hoạt động Server và phần mềm CRM	x	x	x	x		
4	Thực hiện Backup dữ liệu:						
5	<i>FastServer/ ERP</i>	x					
6	<i>CRM/ IOffice</i>	x					
7	Hệ thống khác (Tool đồng bộ vân tay...)	x	x				

c. Nâng cấp/ Triển khai phần mềm mới (ERP...)

- Bước 1: Căn cứ trên nhu cầu nghiệp vụ → từ đó tìm hiểu và xây dựng or lựa chọn các giải pháp phần mềm phù hợp đề xuất triển khai
- Bước 2: Khảo sát đánh giá các quy trình nghiệp vụ đặc thù đưa vào triển khai theo phuwowng án phần mềm đã được phê duyệt
- Bước 3: Triển khai phần mềm (Áp dụng theo quy trình triển khai dự án CNTT đã ban hành)
- Bước 4: Đánh giá, điều chỉnh, bổ xung phù hợp với tính mở rộng
- Bước 5: Hoàn thành đưa vào sử dụng, vận hành

d. Danh mục thông tin truy cập các hệ thống phần mềm

Stt	Tên thiết bị/ phần mềm	Số lượng	IP	Tài khoản	Mật khẩu	Ghi chú
1	Phần mềm CRM	2	192.168.1.xxx	Admin	xxxxxxxx	(HN/HCM)
2	Phần mềm FAST (BTP/Nguyên cát/rồng phương nam, BTP thương mại)	8	192.168.1.xxx	Administrator	xxxxxxxx	(HN/HCM)

	SỔ TAY CÔNG VIỆC PHÒNG CNTT	Mã tài liệu: CNTT- ST01
		Lần ban hành: 01

3	Phần mềm lOffice	1	lOffice.btpholdings.vn	Admin	xxxxxxx	
4	Database FAST	1	192.168.1.xxx	Sadmin	xxxxxxx	
5	Database CRM	1	192.168.1.xxx	Sadmin	xxxxxxx	

4.3 Quản trị vận hành và phát triển dịch vụ website

a. Quản trị vận hành duy trì hoạt động WebServer trong nước

- Bước 1: Kiểm tra tình trạng hoạt động của tất cả các website công ty (bao gồm cả tên miền) (đảm bảo Hoạt động bình thường)
- Bước 2: Kiểm tra tình trạng máy chủ / VPS/host/SSL của các web công ty (đảm bảo Hoạt động bình thường)
- Bước 3: Kiểm tra chức năng, điểm đánh giá performance website
- Bước 4: Bật ghi dấu Bug để kiểm tra CODE
- Bước 5: Xử lý các lỗi phát sinh (nếu có) đảm bảo các website hoạt động bình thường
- Bước 6: Duy trì hoạt động vận hành đảm bảo các web online và tốc độ truy cập

b. Quản trị vận hành máy chủ ảo, tài khoản đăng ký ở nước ngoài

- Bước 1: Chọn nơi đặt, nhà cung cấp, đăng ký, nạp tiền vào tài khoản thuê dịch vụ
- Bước 2: Kiểm tra Theo dõi tình trạng hoạt động và sử dụng, số giờ dịch vụ hoạt động, số tiền còn lại của tài khoản

➤ Chu kỳ thực hiện:

Stt	Nội dung công việc	Chu kỳ công việc thực hiện định kỳ			Ghi chú
		Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	
1	Kiểm tra sự hoạt động Server web với tất cả các trang web / portal của Công ty	x	x	x	
2	Thực hiện Backup các web	x	x	x	
3	Kiểm tra Máy chủ ảo/ Hosting nước ngoài	x	x	x	

c. Phát triển, nâng cấp các chức web

- Bước 1: Trao đổi, nắm rõ yêu cầu, tư vấn thêm về chức năng
- Bước 2: Lên danh sách các layout ảnh hưởng, phát sinh để phối hợp bên thiết kế vẽ mô tả
- Bước 3: Code, thử nghiệm, rà soát lại với yêu cầu đưa ra ban đầu
- Bước 4: Kiểm tra hoạt động website sau nâng cấp, điểm đánh giá performance để có hướng giải quyết hoặc kết thúc công việc nâng cấp.

d. Làm mới web

- Bước 1: Trao đổi, nắm rõ yêu cầu, tư vấn thêm về chức năng, mô tả các giao diện cần làm, giao diện phát sinh theo hành động người dùng
- Bước 2: Lên danh sách các layout ảnh hưởng, phát sinh để phối hợp bên thiết kế vẽ mô tả
- Bước 3: Code các mục quản lý ở trang quản trị

	SỔ TAY CÔNG VIỆC PHÒNG CNTT	Mã tài liệu: CNTT- ST01
		Lần ban hành: 01

- Bước 4: Xử lý giao diện theo mẫu từ thiết kế, đổ dữ liệu ra giao diện
- Bước 5: Đẩy Code Online, phối hợp content cùng quản trị, thu thập các hạn chế để khắc phục, rà soát lại với yêu cầu đưa ra ban đầu
- Bước 6: Kiểm tra hoạt động website mới ở các khung hình điện thoại – ipad – máy tính, điểm đánh giá performance để có hướng giải quyết hoặc kết thúc công việc làm mới.

e. Danh sách các website đang hoạt động:

Stt	Các trang web	Server/host	IP host	Tài khoản	Mật khẩu	Ghi chú
1	btpholdings.com.vn	VPS1 - WebServer	103.74.120.75	admin	Btp@xxxxxx	Server web Công ty
2	junger-eu.com	VPS1 - WebServer	103.74.120.75	admin	Btp@xxxxxx	
3	poongsan-korea.vn	VPS1 - WebServer	103.74.120.75	admin	Btp@xxxxxx	
4	quatboss.vn	VPS2 - WebServer	103.74.120.129	admin	Btp@xxxxxx	
5	boss-electronic.com	VPS2 - WebServer	103.74.120.129	admin	Btp@xxxxxx	
6	bossmassage.vn	VPS2 - WebServer	103.74.120.129	admin	Btp@xxxxxx	
7	junger-kitchenware.com	VPS3 - WebServer	103.74.120.144	admin	Btp@xxxxxx	
8	hawonkoo.com.vn	VPS3 - WebServer	103.74.120.144	admin	Btp@xxxxxx	
9	caozza.com.vn	VPS3 - WebServer	103.74.120.144	admin	Btp@xxxxxx	
10	poongsan-korea.com	Host Godady	141.164.62.92	admin	Btp@xxxxxx	Location Korea
11	Boss-jpn.com	Host Godady	45.32.40.48	admin	Btp@xxxxxx	Location Japan
12	danhba.btpholdings.vn	VPS1 - WebServer	103.74.120.75	admin	Btp@xxxxxx	Server web Công ty
13	Dvkh.btpholdings.vn	VPS1 - WebServer	103.74.120.75	admin	Btp@xxxxxx	

4.4 Hỗ trợ xử lý sự cố người dùng

a. Cài đặt phần mềm và bàn giao máy tính/ điện thoại bàn cho người dùng

- **Cài đặt và bàn giao máy tính cho người dùng**
 - Bước 1: Tiếp nhận máy tính mới / hoặc máy tính thu hồi để cấp cho nhân viên mới sử dụng
 - Bước 2: Cài đặt các phần mềm máy tính theo tiêu chuẩn tối thiểu của từng máy tính, bao gồm:
 - Cài đặt và update phiên bản mới nhất của Windows 10 pro
 - Cài đặt phần mềm Office 2016 hoặc 2019 (word, excel, powerpoint, outlook...)
 - Cài đặt bộ gõ tiếng việt Unikey
 - Cài đặt phần mềm Acrobat (đọc file pdf)
 - Cài đặt ứng dụng duyệt trình web (firefox, chrome)
 - Cài đặt mail outlook

- Cài đặt phần mềm Mind master
- Cài đặt phần mềm Fast accounting (với các nhân viên TCKT, sale admin,...)
- Cài đặt phần mềm CRM (với các nhân viên Sale Online, CSKH, QLBH...)
- Cài đặt phần mềm thiết kế xử lý ảnh (với các Nhân viên Thiết kế, đồ họa...)
- Hướng dẫn truy cập vào các trang: 1Office, webmail, danhba
- Join domain btpholdings.com nội bộ của Tập đoàn để truy cập hệ thống Server
- Tạo/Cấp user vào server, mail theo từng vị trí công việc
- Bước 3: Bàn giao máy tính cho nhân viên sử dụng (bao gồm cả bàn giao user và email)
- Bước 4: Hướng dẫn sử dụng truy cập cơ bản một số phần như: check mail, truy cập thư mục dùng chung trên server, truy cập vào phần mềm như 1Office, fast, crm...
- Bước 5: Hoàn thành ký biên bản bàn giao tài sản máy móc
- Bước 6: Bàn giao lại biên bản bàn giao tài sản cho P. Hành chính để cập nhật lên phần mềm quản lý tài sản của CBNV đó.
- **Cài đặt và bàn giao máy tính cho người dùng**
 - Bước 1: Tiếp nhận máy điện thoại bàn mới / hoặc máy cũ thu hồi để cấp cho nhân viên mới sử dụng
 - Bước 2: Cài đặt số máy lẻ vào điện thoại
 - Bước 3: Bàn giao máy điện thoại + số máy lẻ và code gọi ra cho nhân viên mới
 - Bước 4: Hướng dẫn sử dụng gọi nội bộ và gọi ra ngoài với mã code được cấp
 - Bước 5: Chuyển cho P. Hành chính biên bản bàn giao máy ĐT để cập nhật vào danh mục quản lý tài sản trên phần mềm
 - Bước 6: Cập nhật số máy lẻ lên trang danhba Công ty
- b. **Tạo lập user, phân quyền truy cập hệ thống**
 - Bước 1: Tiếp nhận thông tin yêu cầu hỗ trợ sửa lỗi từ người dùng (qua email, ĐT, whatsapp...)
 - Bước 2: Thực hiện tạo lập policy phân quyền truy cập theo từng cấp độ của level nhân viên vào hệ thống Server (mỗi nhân viên chỉ được truy cập vào tài liệu văn bản chung của công ty, các hình ảnh hoạt động tập đoàn và thư mục riêng của phòng mình để sử dụng). Đối với internet cũng tương tự (giới hạn phân quyền truy cập sử dụng internet theo cấp độ: Nhân viên trong giờ không được vào các trang mạng xã hội và một số trang ko liên quan, quản lý trở lên được truy cập bình thường, Ban giám đốc không giới hạn)
 - Bước 3: Quản lý cập nhật thay đổi và duy trì hoạt động hàng ngày theo policy quy định
- c. **Kiểm tra, sửa chữa cài đặt khắc phục sự cố các phần mềm máy tính, máy in người dùng**
 - Bước 1: Tiếp nhận thông tin yêu cầu hỗ trợ sửa lỗi từ người dùng (qua email, ĐT, whatsapp... hoặc trực tiếp)
 - Bước 2: Đến kiểm tra trực tiếp/ hoặc ultraview từ ra trên máy người dùng lỗi phần mềm hoặc lỗi máy in
 - Bước 3: Sửa chữa, fix lỗi hoặc, hoặc cài đặt lại phần mềm, cài lại máy in ...
 - Bước 4: Hoàn thành khắc phục lỗi cho người dùng vào sử dụng bình thường

(*Note: đối với 1 số lỗi phần cứng thiết bị thì cần nhận máy về để liên hệ với đối tác hoặc nhà cung cấp để sửa chữa bảo hành thay thế trong thời gian nhanh nhất*)

	SỔ TAY CÔNG VIỆC PHÒNG CNTT	Mã tài liệu: CNTT- ST01
		Lần ban hành: 01

d. Kiểm tra, Sửa chữa cài đặt khắc phục sự cố mất kết nối mạng/ wifi máy người dùng

- Bước 1: Tiếp nhận thông tin yêu cầu hỗ trợ sự cố mạng từ người dùng (qua email, ĐT, whatsapp... hoặc trực tiếp)
- Bước 2: Kiểm tra các dịch vụ kết nối mạng từ máy tính (kết nối mạng có dây hoặc wifi), các trang truy cập mạng
- Bước 3: Xử lý kết nối lại dịch vụ mạng (kiểm tra jack RJ45 kết nối, đặt IP, các thiết bị switch/modem/wifi kết nối.
- Bước 4: Kết nối lại dịch vụ mạng kiểm tra
- Bước 5: Hoàn thành sử dụng

e. Kiểm tra, Sửa chữa cài đặt khắc phục sự cố mất tín hiệu Điện thoại bàn, không gọi ra vào đc

- Bước 1: Tiếp nhận thông tin yêu cầu hỗ trợ sự cố mạng từ người dùng (qua email, ĐT, whatsapp... hoặc trực tiếp)
- Bước 2: Kiểm tra điện thoại xem có tín hiệu ko, có hiện số máy lẻ hay không
- Bước 3: Xử lý thử rút dây mạng điện thoại ra cắm lại, thay dây mạng khác (kiểm tra kết nối dịch vụ mạng)
- Bước 4: Kiểm tra cài lại tài khoản số máy lẻ, test gọi ra vào với tổng đài
- Bước 5: Hoàn thành kết nối, sử dụng bình thường cho người dùng

f. Hỗ trợ setup kết nối máy chiếu phòng họp, hệ thống họp trực tuyến các Bộ phận người dùng

- Bước 1: Tiếp nhận thông tin yêu cầu hỗ trợ của các bộ phận về thời gian cần thiết lập hệ thống kết nối họp trực tuyến (qua email, ĐT, whatsapp... hoặc trực tiếp)
- Bước 2: Bật hệ thống tại phòng họp + máy chiếu kết nối họp (với miền bắc qua hệ thống họp trực tuyến Grand Stream, với các bộ phận họp với đối tác hoặc họp từ bên ngoài sử dụng hệ thống họp Google Meet hoặc zoom)
- Bước 3: Nếu dùng hệ thống họp Google meet hoặc Zoom thì cần thực hiện gửi link hoặc id để mời các thành viên kết nối join phòng họp
- Bước 4: Bật/ tắt mic khi tham gia trao đổi + Hướng dẫn sử dụng trình chiếu file nội dung trên phòng họp cho các điểm cầu xem
- Bước 5: Hoàn thành cuộc họp, out khỏi hệ thống, tắt thiết bị.

(Lưu ý: Tại phòng họp VP Công ty việc sử dụng máy chiếu để trình chiếu cần xem hold mica với các bước hướng dẫn thực hiện trên bàn họp)

g. Chu kỳ thực hiện:

Stt	Nội dung công việc	Chu kỳ công việc thực hiện định kỳ			Ghi chú
		Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	
1	Kiểm tra, Sửa chữa cài đặt khắc phục sự cố mất kết nối mạng/ wifi máy người dùng	x	x	x	Xử lý khắc phục khi có yêu cầu từ người dùng
2	Kiểm tra, Sửa chữa cài đặt khắc phục sự cố các phần mềm máy tính người dùng	x			Xử lý khắc phục khi có yêu cầu từ người dùng

	SỔ TAY CÔNG VIỆC PHÒNG CNTT	Mã tài liệu: CNTT- ST01
		Lần ban hành: 01

3	Kiểm tra, Sửa chữa cài đặt khắc phục sự cố lỗi máy in, máy photo người dùng	x			Xử lý khắc phục khi có yêu cầu từ người dùng
4	Kiểm tra, Sửa chữa cài đặt khắc phục sự cố mất tín hiệu Điện thoại bàn, không gọi ra vào đc	x			Xử lý khắc phục khi có yêu cầu từ người dùng
5	Hỗ trợ setup kết nối máy chiếu phòng họp, hệ thống họp trực tuyến các Bộ phận người dùng	x			Xử lý khắc phục khi có yêu cầu từ người dùng
6	Kiểm tra, tiếp nhận máy móc mới, cài đặt phần mềm và bàn giao máy tính/ điện thoại bàn / tài sản cho người dùng	Khi có thông tin từ Nhân sự mới			Chuẩn bị khi có thông tin từ Nhân sự và Hành Chính

5. Một số lưu ý

a. Với hệ thống mạng:

- Hệ thống được cấu hình chia mỗi phòng ban 1 lớp mạng (VLAN), nhằm tránh rủi ro khi có sự cố chập cháy hoặc virus thì ko lây lan sang lớp mạng phòng khác
- Tất cả được thiết lập policy truy cập internet theo từng cấp: BGD/ Trưởng BP/ và nhân viên
- Trong giờ làm việc cấp nhân viên hoặc những trường hợp không theo đặc thù công việc sẽ bị giới hạn không truy cập được các trang mạng xã hội

b. Với hệ thống truy cập máy chủ:

- Mỗi phòng ban sẽ được thiết lập với ổ lưu trữ riêng và được phân quyền truy cập theo group riêng trên máy chủ để lưu trữ các tài liệu dùng chung của phòng
- Đối với các văn bản quy định chung của Công ty sẽ được lưu trữ theo cây thư mục quy định và phân quyền cho các CBNV truy cập
- Mỗi CBNV khi vào làm việc tại Công đều được cấp 1 user để truy cập vào hệ thống Server, và tất cả các máy đều được join domain BTPHoldings để sử dụng và phân quyền truy cập quản lý theo từng phân cấp level nhân viên
- Nhằm bảo mật thông tin dữ liệu, các user được set chế độ nhập mật khẩu sai 5 lần sẽ bị khóa, tài khoản cần định kỳ đổi mật khẩu trong vòng 45 ngày (nếu ko sẽ ko vào đc)

c. Với hệ thống các phần mềm ứng dụng

- Với 1Office: Tất cả các CBNV khi vào công ty đều được cấp 1 tài khoản 1Office để vào sử dụng. Tùy mức độ công việc sẽ được phân quyền theo nhóm chức năng công việc riêng mỗi người
- Với phần mềm kế toán Fast/ ERP: Các CBNV khi vào làm việc các bộ phận trực tiếp liên quan đến nghiệp vụ mua hàng/bán hàng/ TCKT/ kinh doanh/ ckkh/ bảo hành/kho và cấp quản lý sẽ được cấp user với phân quyền tương ứng để sử dụng trong công việc

d. Với hệ thống Email:

	SỔ TAY CÔNG VIỆC PHÒNG CNTT	Mã tài liệu: CNTT- ST01
		Lần ban hành: 01

- Mỗi CBNV vào công được cấp 1 địa chỉ email (trừ PG/PB), địa chỉ email sẽ được sử dụng và đặt tên quy quy định level (từ cấp quản lý PP/TP trở lên sẽ đc cấp địa chỉ email theo tên riêng, còn lại sẽ cấp địa chỉ email theo vị trí công việc)
- Mỗi phòng ban sẽ có 1 nhóm email riêng để trao đổi nội bộ phòng
- Các công việc liên quan đến từng nhóm đặc thù hoặc các cấp quản lý sẽ được tạo nhóm email riêng để tiện trao đổi công việc
- Hệ thống Email sử dụng là IMAP lưu dữ liệu mail tập trung
- Hỗ trợ giao diện sử dụng webmail và outlook

e. Với hệ thống điện thoại:

- Hệ thống tổng đài IP của Công ty sử dụng chung cho Văn phòng Hà nội, Kho vận, bảo hành và kiêm luôn tổng đài 1900 dùng cho CSKH và Kinh doanh Online 2 miền Bắc – Nam
- Khi thực hiện gọi vào sẽ theo kịch bản tổng đài set sẵn để liên lạc với các BP trong công và hoặc với CSKH Miền Bắc – Miền Nam
- Mỗi Nhân viên đều có 1 code để thực hiện gọi ra từ tổng đài (trừ các số máy của BGD)

f. Với Máy in, photo

- Các thiết bị máy in mạng và photo dùng chung tại Văn phòng Công ty khi sử dụng photo hoặc in mạng đều được xác thực dùng mã code thì mới dùng đc

g. Với hệ thống camera

- Hệ thống camera tại Văn phòng Công ty là hệ thống camera IP hoạt động 24/24 và được quản lý giám sát bởi bộ phận Giám sát hình ảnh – phòng CSKH
- Hệ thống camera tại Kho vận - hoạt động 24/24 có màn hình tivi show trực tiếp tại Văn phòng Kho vận, và được quản lý bởi PT. HCNS kho vận, và bộ phận Giám sát hình ảnh – phòng CSKH
- Hệ thống camera tại các Shop là hệ thống camera IP không dây, được quản lý bởi các QLKV, QL BH shop và giám sát bởi bộ phận Giám sát hình ảnh – phòng CSKH

6. Tính hiệu lực

- Sổ tay này được xây dựng nhằm mục đích cụ thể hóa các nội dung cần thực hiện của mỗi vị trí công việc trong phòng CNTT.
- Các nội dung này định kỳ được update cập nhật thêm các nội dung thực hiện. hoặc chỉnh sửa nội dung đảm bảo tính phù hợp và sự kế thừa khi có sự kế nhiệm.