

--	--

QUY TRÌNH HỖ TRỢ NGƯỜI SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

BIÊN SOẠN	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
Nhóm SOP CNTT	Tổ SOP	Tổng giám đốc

Phiên bản	Trang	Nội dung thay đổi
20230710	Tất cả	- Chuẩn hóa quy trình theo SOP

I. Mục tiêu

Hướng dẫn người sử dụng gửi yêu cầu hỗ trợ giải quyết các sự cố, vướng mắc trong quá trình sử dụng hệ thống công nghệ thông tin.

Hướng dẫn nhân viên Trung tâm Công nghệ thông tin các bước tiếp nhận, thực hiện hỗ trợ người sử dụng trong việc: đào tạo, sửa chữa, thay thế, trang bị mới phần mềm và phần cứng thuộc VNCC.

Đảm bảo tiếp nhận kịp thời các yêu cầu, đáp ứng thời gian và chất lượng phục vụ người sử dụng các dịch vụ CNTT (bao gồm: hạ tầng phần cứng và phần mềm) theo cam kết.

II. Phạm vi

Áp dụng cho các đối tượng là cán bộ công nhân viên đang công tác tại Văn phòng cơ quan VNCC *(các doanh nghiệp thành viên có thể vận dụng quy trình để triển khai áp dụng phù hợp với đặc thù tại doanh nghiệp)*.

III. Tài liệu liên quan

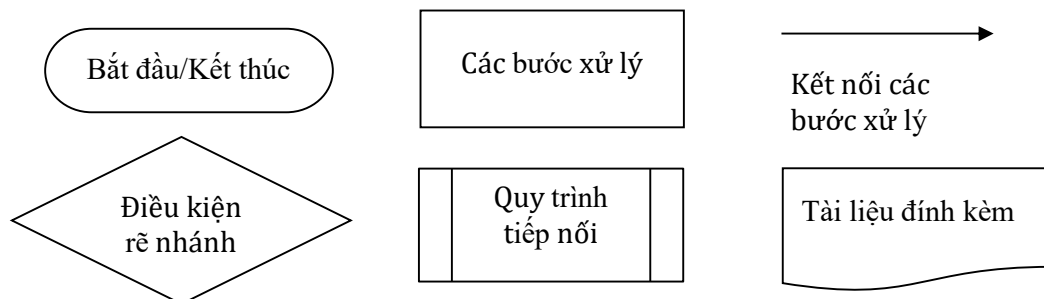
- Bộ tài liệu ISO 9001-2015, ISO 27001.
- Các Quy định nội bộ có liên quan của VNCC.

IV. Chú thích

4.1. Giải thích thuật ngữ:

- VNCC: Tổng công ty Hàng không Việt Nam – CTCP.
- NSD: Người sử dụng các hệ thống CNTT.
- TTCNTT: Trung tâm Công nghệ thông tin.
- Lãnh đạo TTCNTT: Giám đốc/ Phó giám đốc TTCNTT.
- RACI: A: phê duyệt kết quả; R: người thực hiện; C: người tư vấn/ hỗ trợ; I: người được thông báo kết quả.

4.2. Giải thích lưu đồ



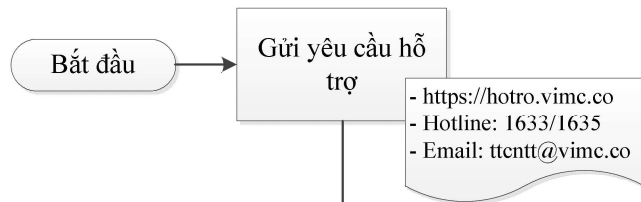
V. Nội dung quy trình

5.1. Lưu đồ *(Xem trang bên)*

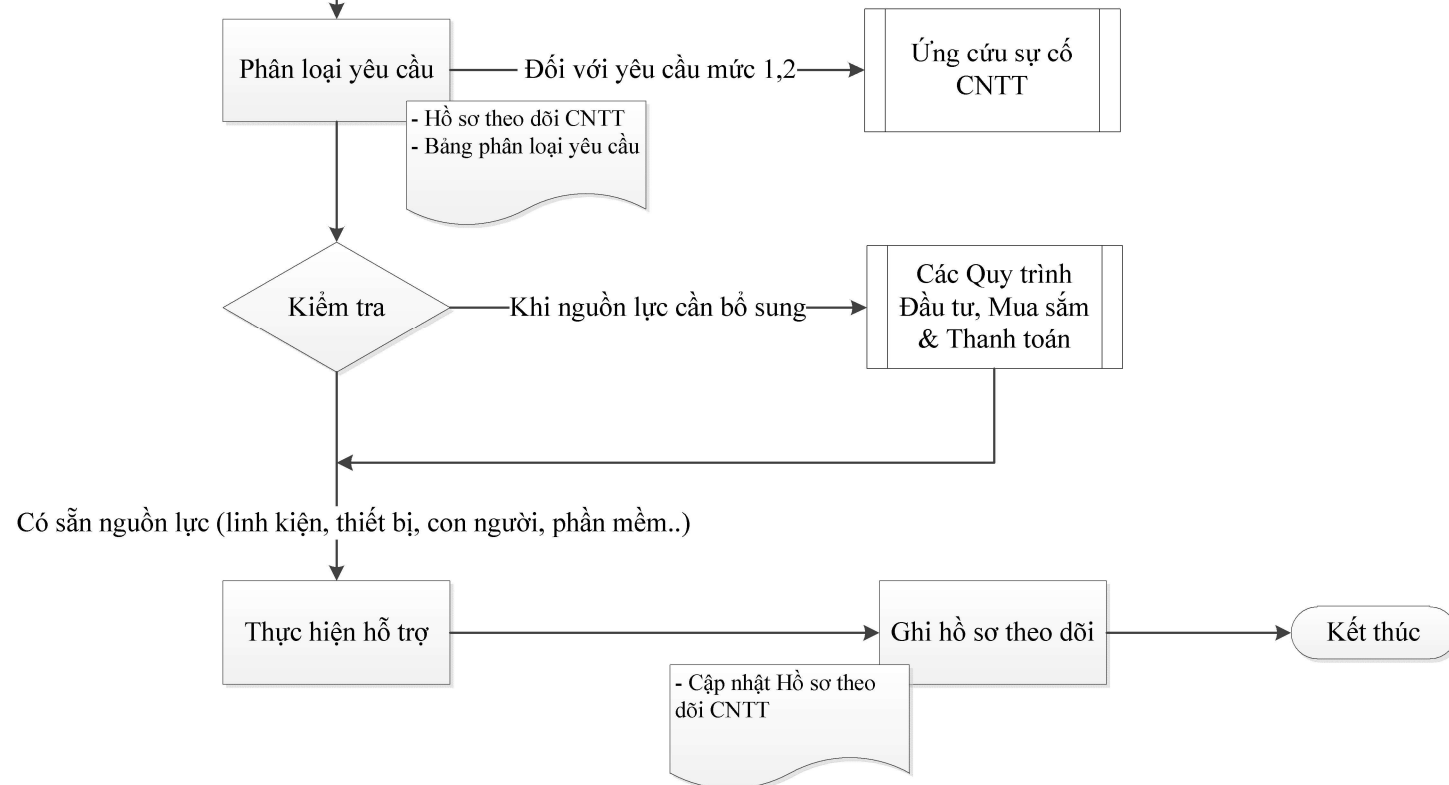
Quy trình hỗ trợ người sử dụng Công nghệ thông tin

Mã QT: CNTT01

Người sử dụng



Nhân viên TTCNTT



--	--

5.2 Ma trận vai trò RACI & KPI quy trình

Bước thực hiện	Người sử dụng	Nhân viên CNTT	Lãnh đạo TTCNTT	KPI
1. Gửi yêu cầu hỗ trợ	R	I	I	100% tiếp nhận
2. Phân loại yêu cầu	I	R		- Phân loại và thông báo cho NSD không chậm hơn ½ giờ
3. Thực hiện hỗ trợ	I	R		Cam kết theo từng loại yêu cầu
4. Bàn giao kết quả	I	R	I	- Sau ½ giờ hoàn thành - Lấy xác nhận hoàn thành hỗ trợ trong vòng 24h
5. Ghi nhật ký theo dõi		R		- Ghi nhật theo dõi CNTT trong vòng 24 giờ

5.3 Diễn giải các bước

Bước 1: Gửi yêu cầu hỗ trợ

Khi có nhu cầu cần hỗ trợ trong quá trình sử dụng các dịch vụ Công nghệ thông tin, bao gồm phần cứng và phần mềm, người sử dụng gửi yêu cầu đến TTCNTT thông qua một trong các kênh sau:

+ Hotline 1633/1635/

+ Email ttcntt@VNCC.co

+ Truy cập link: <https://hotro.VNCC.co>

+ Phần mềm văn phòng điện tử - VNCC e-Office tại <https://portal.VNCC.co>

Bước 2: Phân loại yêu cầu

Trung tâm CNTT tiếp nhận 100% các yêu cầu, tiến hành phân loại yêu cầu theo bảng bên dưới, căn cứ theo loại yêu cầu để xác định thời gian cam kết thực hiện và thông báo cho người gửi yêu cầu.

Bảng phân loại yêu cầu hỗ trợ

Mức Khả Cấp Xử lý	Ảnh hưởng khách hàng bên ngoài	Dừng/ gián đoạn sản xuất kinh doanh	Dừng/ gián đoạn hoạt động kế toán	Liên quan nghị vụ văn phòng (MS- Office, Email ...)	Liên quan đến đào tạo, hướng dẫn sử dụng CNTT	Khác (nâng cấp, chỉnh sửa phần mềm và thuê ngoài ...)
Loại yêu cầu	1	2	3	4	5	6
Thời gian xử lý (giờ)	0.5	1	1.5	2	6	<i>Phụ thuộc nhà cung cấp</i>

Sau khi phân loại yêu cầu, tiến hành ghi nhận thông tin vào hệ thống theo dõi, thông tin ghi nhận phải đầy đủ như sau:

Hồ sơ theo dõi Công nghệ thông tin

Nội dung yêu cầu	Ngày yêu cầu	Người yêu cầu	Người xử lý	Loại yêu cầu	Thời gian xử lý	Lý do sự cố (nếu có)	Phương pháp xử lý	Trạng thái xử lý
Lỗi máy tính	10/10/ 2020	Lê Đông	Doãn Quốc Huy	2				

Bước 3: Thực hiện hỗ trợ

Đối với những yêu cầu thuộc loại 1,2, nhân viên CNTT chuyển sang thực hiện từ bước 2 của “**Quy trình ứng cứu sự cố CNTT**”

Đối với các yêu cầu mà TTCNTT có sẵn nguồn lực, bao gồm: con người, linh kiện, thiết bị, phần mềm và giải pháp để thực hiện, nhân viên CNTT được phân công sẽ thực hiện hỗ trợ người dùng, thời gian thực hiện theo cam kết đối với từng loại yêu cầu (*xem tại Bảng phân loại yêu cầu hỗ trợ*).

Đối với những yêu cầu mà nguồn lực không có sẵn, nhân viên CNTT phải bổ sung bên ngoài bằng các hình thức như: thuê nhân lực, dịch vụ; đầu tư; mua sắm trang thiết bị, linh kiện... thì nhân viên CNTT, đối với từng mức đầu tư, sẽ thực hiện theo tham chiếu tới “**Quy trình Đầu tư**” hoặc “**Mua sắm và thanh toán**”.

Sau khi có đủ nguồn lực, nhân viên CNTT tiến hành hỗ trợ yêu cầu người

dùng theo đúng thời hạn cam kết.

Bước 4: Bàn giao kết quả

Ngay sau khi hoàn thành công việc, đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về: chất lượng, tiến độ, bảo hành và an toàn thông tin, nhân viên CNTT tiến hành bàn giao kết quả cho người sử dụng,

Khi bàn giao, cần lấy xác nhận kết quả qua email, riêng đối với việc trang bị máy móc, thiết bị, cần nội dung bàn giao đi kèm (*tham khảo phụ lục*).

Bước 5: Ghi hồ sơ theo dõi

Nhân viên CNTT sau khi được xác nhận hoàn thành công việc từ người sử dụng, thực hiện cập nhật kết quả vào “Hồ sơ theo dõi Công nghệ thông tin”.

VI. Rủi ro và kiểm soát

Bước thực hiện	Mối nguy	Rủi ro	Kiểm soát
1. Gửi yêu cầu hỗ trợ	<ul style="list-style-type: none">- NSD chậm thông báo.- NSD thông báo yêu cầu hỗ trợ sai, thiếu sót.	<ul style="list-style-type: none">- Hỏng hệ thống.- Mất dữ liệu.- Hỗ trợ không đạt yêu cầu.	<ul style="list-style-type: none">- NSD cần thông báo ngay cho TTCNTT khi gặp sự cố.- TTCNTT thực hiện giám sát cảnh báo sớm sự cố bằng hệ thống.- NSD gửi yêu qua các hệ thống chuẩn hóa tại https://hotro.VNCC.co
2. Phân loại yêu cầu	Nhân viên CNTT chẩn đoán và phân loại sai.	<ul style="list-style-type: none">- Chậm tiến độ.- Hỏng hệ thống.- Mất dữ liệu.	<ul style="list-style-type: none">- Xây dựng bảng tiêu chí kiểm tra/ phân loại vấn đề.- Nhân viên CNTT phối hợp đồng nghiệp cùng thực hiện.
3. Thực hiện hỗ trợ	Chậm trễ.	<ul style="list-style-type: none">- Chậm tiến độ.	<ul style="list-style-type: none">- Tuân thủ KPI quy trình và thời gian cam kết khắc phục sự cố.
4. Bàn giao kết quả	<ul style="list-style-type: none">- Chậm trễ bàn giao.- Không bàn giao đầy đủ.- Không có thông tin xác nhận.	<ul style="list-style-type: none">- Chậm tiến độ.- Không đáp ứng yêu cầu.- Hồ sơ thiếu sót.	<ul style="list-style-type: none">- Giám sát tuân thủ KPI cam kết về thời hạn.
5. Ghi hồ sơ theo dõi	Nhân viên	<ul style="list-style-type: none">- Không theo	<ul style="list-style-type: none">- GD TTCNTT kiểm

	CNTT quên không ghi hồ sơ, ghi hồ sơ sai sót.	đổi được lịch sử sự cố và giải pháp đã thực hiện.	tra hồ sơ hàng ngày và yêu cầu cập nhật đầy đủ.

VII. Hồ sơ lưu

STT	Tên Hồ sơ	Người lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Hồ sơ theo dõi CNTT	Nhân viên TTCNTT	VNCC-Cloud	Không xác định

VIII. Biểu mẫu/ phụ lục

Các mẫu Email (2 mẫu) bàn giao và xác nhận kết quả hỗ trợ yêu cầu người sử dụng Công nghệ Thông tin:

Kính gửi người sử dụng A,

Mẫu 1

TTCNTT nhận được yêu cầu hỗ trợ với thông tin như sau:

Nội dung yêu cầu	Ngày yêu cầu	Người yêu cầu	Người xử lý	Loại yêu cầu	Thời gian xử lý	Lý do sự cố (nếu có)	Phương pháp xử lý	Trạng thái xử lý
Mất mạng	10/10/2020	Lê Đông	Doãn Quốc Huy	2	0.5 giờ	Đứt cáp	Hàn tại chỗ	Hoàn thành

Đề nghị Quý đồng nghiệp xác nhận kết quả hỗ trợ của TTCNTT bằng cách reply email này trong vòng 24h.

Trân trọng Cảm ơn!

TTCNTT

<https://hotro.VNCC.co>

Kính gửi người sử dụng A,

Mẫu 2

TTCNTT nhận được yêu cầu hỗ trợ với thông tin như sau:

--	--

Nội dung yêu cầu	Ngày yêu cầu	Người yêu cầu	Người xử lý	Loại yêu cầu	Thời gian xử lý	Lý do sự cố (nếu có)	Phương pháp xử lý	Trạng thái xử lý
Mua laptop	10/10/2020	Lê Đông	Doãn Quốc Huy	6	36 giờ	Cấp phát	Mua mới	Hoàn thành

Thiết bị đã bàn giao với thông tin như sau:

Ngày bàn giao	Người bàn giao	Người nhận bàn giao	Mô tả tình trạng	Tên thiết bị/ Nhãn hiệu	Mã thiết bị/ Serial	Thiết bị đi kèm/ Mô tả thêm
10/10/2022	Doãn Quốc Huy	Lê Thị Gái	Mới 100%	Laptop Dell XPS 2023 pr	Dellxps1 038334	Chuột/ sạc

Đề nghị Quý đồng nghiệp xác nhận kết quả hỗ trợ của TTCNTT bằng cách reply email này trong vòng 24h.

Trân trọng Cảm ơn!

TTCNTT

<https://hotro.VNCC.co>