**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 VIMC.

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 VIMC *(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 VIMC.

**IV. Chú thích**

**4.1. Giải thích thuật ngữ:**

- VIMC: Tổng công ty Hàng hải 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**

Các bước xử lý

Bắt đầu/Kết thúc

Kết nối các

bước xử lý

Tài liệu đính kèm

Quy trình tiếp nối

Điều kiện rẽ nhánh

**V. Nội dung quy trình**

**5.1. Lưu đồ** *(Xem trang bên)*



**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 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 các kênh sau:

+ Hotline 1633/1635/

+ Email [ttcntt@VIMC.co](mailto:ttcntt@vimc.co)

+ Truy cập link: [https://hotro.VIMC.co](https://hotro.vimc.co)

+ Phần mềm văn phòng điện tử - VIMC e-Office tại [https://portal.VIMC.co](https://portal.vimc.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  Khẩn  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 nghiệp 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 | *Phụ thuộc nhà cung cấp* |

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 phục 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 | - NSD chậm thông báo.  - NSD thông báo yêu cầu hỗ trợ sai, thiếu sót. | - Hỏng hệ thống.  - Mất dữ liệu.  - Hỗ trợ không đạt yêu cầu. | - NSD cần thông báo ngay cho TTCNTT khi gặp sự cố.  - TTCNTT thực hiện giám sát cảnh bảo sớm sự cố bằng hệ thống.  - NSD gửi yêu qua các hệ thống chuẩn hóa tại [https://hotro.VIMC.co](https://hotro.vimc.co) |
| 2. Phân loại yêu cầu | Nhân viên CNTT chẩn đoán và phân loại sai. | - Chậm tiến độ.  - Hỏng hệ thống.  - Mất dữ liệu. | - 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. | - Chậm tiến độ. | - Tuân thủ KPI quy trình và thời gian cam kết khắc phục sự cố. |
| 4. Bàn giao kết quả | - Chậm trễ bàn giao.  - Không bàn giao đầy đủ.  - Không có thông tin xác nhận. | - Chậm tiến độ.  - Không đáp ứng yêu cầu.  - Hồ sơ thiếu sót. | - Giám sát tuân thủ KPI cam kết về thời hạn. |
| 5. Ghi hồ sơ theo dõi | Nhân viên CNTT quên không ghi hồ sơ, ghi hồ sơ sai sót. | - Không theo dõi được lịch sử sự cố và giải pháp đã thực hiện. | - GĐ TTCNTT kiểm 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 | VIMC-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:

------------------------------------------------------------------------------------------------

Mẫu 1

*Kính gửi người sử dụng A,*

*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 Cám ơn!*

*TTCNTT*

[*https://hotro.VIMC.co*](https://hotro.vimc.co)

------------------------------------------------------------------------------------------------

Mẫu 2

*Kính gửi người sử dụng A,*

*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 | Dellxps1038334 | Chuột/ cặp/ sạc |

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

*Trân trọng Cám ơn!*

*TTCNTT*

[*https://hotro.VIMC.co*](https://hotro.vimc.co)