**ĐỀ TÀI**

**VIẾT CHƯƠNG TRÌNH QUẢN LÝ YÊU CẦU DỊCH VỤ VÀ SỰ CỐ TẠI VĂN PHÒNG IT TRONG CÔNG TY (IT SERVICE)**

**Giới thiệu:** IT Service là một phần rất quan trọng của bộ phận CNTT, chịu trách nhiệm xử lý các hoạt động về hỗ trợ sử dụng các dịch vụ CNTT. Việc hỗ trợ có thể được thực hiện thông qua điện thoại, web hay công cụ hỗ trợ. Bộ phận IT Service là đầu mối liên lạc, nơi tiếp nhận yêu cầu đối với người dùng, nơi nhận và xử lý các sự cố, quản lý yêu cầu dịch vụ và trả lời câu hỏi, hỗ trợ người dùng.

**Mô tả quy trình hoạt động:**

* Mỗi khách hàng(Toàn thể nhân viên trong công ty) khi yêu cầu dịch vụ,sự cố đều được cấp mã khách hàng để phân biệt cùng với các thông tin cá nhân cần thiết: họ tên, email, số điện thoại, chức vụ.
* Khi khách hàng gặp sự cố hay muốn yêu cầu dịch vụ có thể dựa vào tên sự cố hoặc tên dịch vụ để mô tả cụ thể dịch vụ hoặc sự cố muốn yêu cầu.
* Mỗi yêu cầu sau khi được khách gữi đều có mã riêng để phân biệt cùng với tiêu đề và ngày lập yêu cầu đó. Yêu cầu được xếp theo từng loại dựa và mẫu yêu cầu cho từng dịch vụ , sự cố.
* Yêu cầu sau khi được gữi sẽ được cập nhật trạng thái xác nhận, mô tả chi tiết tình trạng yêu cầu để quản lý phân công cho từng kỹ thuật viên giải quyết. Mỗi kỹ thuật viên có mã duy nhất để phân biệt, họ tên, emali, số điện thoại liên lạc khi cần thiết. Kỹ thuật viên cũng được phân chia theo nhóm để giải quyết những yêu cầu phức tạp hơn.

**Mô tả chi tiết quy trình hoạt động:**

**Quy trình tiếp nhận yêu cầu:**

* Khách hàng(Toàn thể nhận viên trong công ty) gửi thông tin yêu cầu cho bộ phận tiếp nhận yêu cầu gồm loại yêu cầu và thông tin chi tiết của yêu cầu đó và được ghi nhận trong phiếu yêu cầu.
* Trong đó loại yêu cầu được chia làm 2 loai:
  + Yêu cầu dịch vụ: Người yêu cầu cần được hổ trợ về cung cấp những sản phẩm về phần mềm, phần cứng, mạng,...
  + Yêu cầu sự cố: Người yêu cầu cần được giải quyết về sự cố kỹ thuật, dịch vụ công nghệ thông tin, lỗi hệ thống,...
* Các lĩnh vực yêu cầu bao gồm: phần cứng , mạng, phần mềm…
* Thông tin chi tiết yêu cầu bao gồm: Mã yêu cầu, thông tin người gữi yêu cầu, Loại yêu cầu, Tiêu đề yêu cầu, Mô tả chi tiết yêu cầu.

**Quy trình xác nhận xử lý yêu cầu:**

* Yêu cầu sau khi được tiếp nhận và xem xét có được giải quyết hay không, sau đó phản hồi với khách hàng về tình trạng xác nhận yêu cầu.
* Yêu cầu không được xác nhận thì phản hồi(thông qua mail hoặc được kĩ thuật viên gọi điện trực tiếp) cho khách biết lý do không được xác nhận: vd: Thiếu thông tin yêu cầu…
* Yêu cầu đã xác nhận sẽ được chuyển sang quy trình xử lý và mọi thông tin được lưu trong phiếu yêu cầu.
* Đỗi với mỗi thuộc tính riêng của từng yêu cầu (vd: yêu cầu laptop thì thuộc tính riêng là hãng, loại laptop. Yêu cầu về sự cố mạng wifi không kết nối được thì thuộc tính riêng là địa chỉ ip của máy hoặc của mạng wifi đó) sẽ được tổng hợp và lưu trữ trong mục mô tả của phiếu yêu cầu và được phân biệt bởi dấu “-“ (dễ dàng cho người quản lý khi muốn truy xuất chi tiết từng yêu cầu trong phiếu yêu cầu vì chỉ cần cắt chuỗi).
* Một số yêu cầu được mail hay gọi trực tiềp sẽ được quản lý tạo và gữi lên chương trình và cũng được lưu trong phiếu yêu cầu.
* Sau khi đã phản hồi với khách hàng về vấn đề yêu cầu không được tiếp nhận, khách hàng không có phản hồi lại thì yêu cầu đó sẽ bị bỏ qua không được xử lý chuyển sang trạng thái đóng, kết thúc quy trình. Người quản lý có thể xóa yêu cầu đó nếu cần thiết.

**Quy trình xử lý yêu cầu:**

* Mỗi yêu cầu sau khi được tiếp nhận xử lý sẽ được lưu thông tin trong phiếu yêu cầu.
* Sau khi yêu cầu đã được tiếp nhận xử lý thì người quản lý sẽ xem xét gán các yêu cầu cho các kĩ thuật viên phù hợp để giải quyết.Mỗi yêu cầu chỉ được phép gán cho một kỉ thuật viên xử lý. Mỗi kĩ thuật viên có thể xử lý nhiều yêu cầu. Thông tin gửi cho các kĩ thuật viên bao gồm thông tin người gửi yêu cầu, thông tin yêu cầu, thời gian hết hạn yêu cầu..
* Danh sách các yêu cầu được gán sẽ được sắp xếp theo: những yêu cầu đã hoàn thành, những yêu cầu đang xử lý,những yêu cầu hết hạn,những yêu cầu đang treo.
* Trong quá trình tiếp nhận và giải quyết yêu cầu thì tình trạng yêu cầu trong phiếu yêu cầu sẽ có 4 tình trạng: đang mở, đang xử lý, đang treo, đã hoàn thành, đống.
* Các kĩ thuật viên có thể thêm ghi chú cho các yêu cầu đang xử lý để thuận tiện trong quá trình xử lý lâu dài.
* Có một số yêu cầu về dịch vụ hoặc sự cố cần có sự xác nhận từ giám đốc để được thông qua thì khi đó yêu cầu sẽ ở trạng thái đang treo và sẽ được mở lại. Nếu giám đốc không đồng ý xác nhận yêu cầu thì yêu cầu sẽ bị đóng.
* Sau khi giải quyết xong yêu cầu, kĩ thuật viên sẽ cập nhật trạng thái yêu cầu là đã hoàn thành và liên hệ với khách hàng để xác nhận giải quyết (kỹ thuật viên có thể liên hệ qua mail hoặc gọi điện trực tiếp).
* Khi hết thời gian giải quyết yêu cầu mà kĩ thuật viên chưa xử lý xong thì phải liên hệ với ban quản lý để cung cấp thêm giời gian hoặc hướng giải quyết khác.
* Lịch sử giải quyết yêu cầu của kỹ thuật viên sẽ được ghi nhận lại cho đến khi kết thúc yêu cầu đó. Bao gồm tổng thời gian xử lý yêu cầu, các cập nhật trong quá trình xử lý yêu cầu…

**Xác nhận giải quyết và đống yêu cầu:**

- Sau khi giải quyết xong yêu cầu thì kĩ thuật viên cần cập nhật lại trạng thái yêu cầu và đã hoàn thành.

- Kỹ thuật viên cần phải liên hệ với khách hàng để xác nhận giải quyết.

* + Nếu khách hàng xác nhận yêu cầu của họ chưa được giải quyết thì kĩ thuật viên xử lý yêu cầu đó cần cập nhật lại thông tin từ khách hàng sau đó xử lý tiếp hoặc liên hệ với ban quản lý để cung cấp thêm thời gian sử lý yêu cầu nếu yêu cầu đó đã hết hạn.
  + Nếu khách hàng xác nhận đã giải quyết thì kết thúc yêu cầu.