* **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.

+ Mỗi khách hàng đều có mã khách hàng để phân biệt, (...)

+ Trong đó loại yêu cầu được chia làm 2 loại:

* + Yêu cầu dịch vụ: Người yêu cầu cần được hổ trợ về sản phẩm (phần mềm, phần cứng, mạng,...), mua hàng, thông tin, tư vấn,...
  + 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, 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, phản hồi với khách hàng về tình trạng xác nhận yêu cầu.

+ Yêu cầu không được xác nhận thì phản hồi cho khách biết lý do không được xác nhận: Thiếu thông tin yêu cầu…

+ Yêu cầu đã xác nhận sẽ được chuyển sang quy trình xử lý. Trong quy trình xử lý:

* Nếu yêu cầu hoàn thành thì gữi phản hồi cho khách hàng là yêu cầu đã được giải quyết xong. Sau đó ,xác nhận đầy đủ thông tin, kết thúc.
* Nếu yêu cầu chưa hoàn thành, thì phảisẽ được phân công hỗ trợ xử lý tiếp.

+ Một số yêu cầu được mail hay gọi trực tiềp sẽ được quản lý tạo và gữi lên chương trình

+ 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.

* **Quy trình xử lý yêu cầu:**

+ Sau khi tiếp 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.

+ Trong quá trình xử lý yêu cầu thì yêu cầu sẽ có 3 trạng thái: 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 cần có sự xác nhận từ ban quản lý để được thông qua thì khi đó yêu cầu sẽ ở trạng thái đang treo và sẽ được mở lại sau khi được xự xác nhận từ cấp trên.

+ Sau khi giải quyết xong yêu cầu thì 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 thời gian được gán 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.

+ Thông tin về trạng thái của kĩ thuật viên sẽ được cập nhật qua cho người quản lý biết. Nếu yêu cầu đã ở trạng thái đã hoàn thành thì người quản lý 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 người quản lý cần cập nhật lại với trạng thái yêu cầu và thông báo đến kĩ thuật viên xử lý yêu cầu đó kèm theo ghi chú thông tin từ khách hàng. Khi đó những yêu cầu được hoàn lại để xử lý sẽ được sắp xếp lên đầu trong danh sách xử lý yêu cầu của kĩ thuậ viên đó.
* Nếu khách hàng xác nhận đã giải quyết thì người quản lý sẽ cập nhật lại trạng thái yêu cầu là đống và có quyền xóa yêu cầu và kết thúc công việc.
* **Báo cáo:**

Cuối mỗi tháng thì người quản lý cần xuất một số báo cáo để gửi lên cấp trên:

+ Báo cáo về loại yêu cầu:

* + - * Tên loại yêu cầu.
      * Số lượng yêu cầu.

+ Báo cáo về những yêu cầu đã được giải quyết:

* + - * Tên yêu cầu
      * Loại yêu cầu
      * Tình trạng.
      * Tổng số yêu cầu đã được giải quyết