Quy trình tiếp nhận yêu cầu.

Quy trình xác nhận xử lý yêu cầu.

Quy trình xử lý yêu cầu.

Quy trình xác nhận giải quyết yêu cầu.

Kết thúc giải quyết 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.
* Nếu yêu cầu không được xác nhận thì phản hồi cho khách biết lý do không được xác nhận: Thiếu thông tin yêu cầu...
* Nếu yêu cầu đã xác nhận sẽ được chuyển sang quy trình xử lý. Trong quy trình xử lý:
* Nếu yêu cầu hoàn thành, gữi phản hồi cho khách hàng là yêu cầu đã được giải quyết xong. Xác nhận đầy đủ thông tin từ khách hàng và kết thúc.
* Nếu yêu cầu chưa hoàn thành sẽ được thông báo lại cho kĩ thuật viên để xử lý tiếp.
* Một số yêu cầu được gửi 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,người quản lý có thể xóa yêu cầu và kết thúc quy trình.