1/ can xem xet nguoi truong nhom la hesp desk luon ???

2/ customer resquest ticket bang cach nao ? ==> email phai co dinh dang cu the ? Cái subject la phai ghi prefix de xac (chi gui mail hoac dien vao form, goi điện )🡺 phan thầy trả lời

dinh loai request nao ...

neu khong dung dinh dang thi van part ra ticket nhung ma phai thong qua helpdesk phan loai ticket

khong goi dt xac nhan voi khach hàng.

phai có bằng chứng là chỉ co khach hang moi duoc tao ticket!

Nếu hệ thống co ho tro viec ghi de ho tro danh gia thi moi co chuc nang nhan vien tao ticket ?

3 / những request la support ve ki thuật khi dang su dụng dịch vụ nhưng gặp sự cố

Chỉ hỗ trợ xữ lý khi găp vấn đề khi sữ dụng dich vụ

Nguoiki thuật có thể ghi loai prolem : prolem la 1 thuộc tính củ request

* Phía ben khách hàng thi chỉ mo ta bang loi hoac attach file hinh ….thi ben helpdesk se tu phan loai

Prority la help desk là chỉ định …(không phải do tech chỉ định, cũng không phải khách hàng )

Chỉ gán assign cho một nhân viên duy nhất (việc gán group chi de tim kiem thôi)

Nhung cong viec lap di lai lai tiep nhan xu ly 1 yeu ve 1 duong truyen ngay thu 2 cung y vay thi co the chi dinh hoac thao tac nhanh hon ….

Tao ra copy request cu tu khach hang, ( co the luu lich su request cua khach hàng)

Kownlege base : tao sua , search theo key word , (tu dong tao ra 1 cai link link to chu de chua kowlege base )

Khi viet report can luu y viet ro automation business rule la cái hỗ trợ người user xữ lý nhanh những request đã gặp trong quá khứ

Chieu chủ nhật khoản 3 h gặp thầy !