Request: support về kĩ thuật (sự cố), support dịch vụ.

Change: ticket với nội dung mong muốn thay đổi dịch vụ.

Phía bên KH thì chỉ mô tả bằng lời + attach file hình. Technician là người phân loại ticket thành request, problem, change.

Ticket đến, người phân loại mới gán độ ưu tiên và assign cho người kĩ thuật. KTV sẽ nhận ticket theo độ ưu tiên.

Có thể xem xét có bao nhiêu ticket đang đợi nviên đó để cân bằng.

Chỉ gán cho 1 nhân viên duy nhất. (Việc gán cho group chỉ để tìm kiếm)

Những công việc lặp đi lặp lại: cùng 1 ticket nội dung như ticket cũ, làm sao cho xử lí nhanh hơn. (Ví dụ, tự động nhận diện sau đó suggest giải pháp cho người dùng hoặc người gán).

Tìm xem trong request, subject có chứa các từ khóa trong router hay ko để hiện ra solution trong KB.

ABR: hỗ trợ người dùng tìm kiếm nhanh các request tương tự có trong quá khứ.