1. **Danh sách thành viên & Công việc**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Họ & tên** | **MSSV** | **Công việc** | **Tiến độ** |
| Hoàng Nhật Minh | 1751120744 |  |  |
| Hoàng Đức Chính | 175A071373 |  |  |

1. **Nội dung nghiên cứu** Zammad ticketing system?

- Zammad là gì ?

Zammad là một hệ thống trợ giúp / hỗ trợ khách hàng mã nguồn mở được viết bằng Ruby. Đây là một hệ thống bán vé dựa trên web với nhiều tính năng, bao gồm hỗ trợ quản lý giao tiếp khách hàng qua một số kênh như Facebook, telegram, trò chuyện và email. Zammad được phân phối theo Giấy phép Công cộng Chung GNU AFFERO (AGPL) và có thể được cài đặt trên nhiều nền tảng như Linux, AIX, FreeBSD, OpenBSD và MacOSX. Nó có sẵn trên Github và miễn phí để cài đặt trên máy chủ của riêng bạn.

-Ticket system là gì ?  
Ticket system là “Hệ thống tiếp nhận – phân phối – xử lý – theo dõi – quản lý các yêu cầu của khách hàng từ nhiều kênh quy tụ lại thành một mối với hiệu quả vượt trội”. Quản lý nhiều kênh liên hệ tập trung chỉ trong 1 giao diện phần mềm Tiếp nhận, sàng lọc, phân loại, phân phối các yêu cầu đến đúng bộ phận phụ trách nhanh chóng và đầy đủ. Gán trách nhiệm cho từng người, khách hàng có thể đánh giá sự hài lòng ở cuối mỗi câu trả lời của nhân viên chỉ bằng 1 click chuột Hệ thống tự động với các thiết lập về quy tắc chuyển giao, xử lý, báo cáo, theo dõi để đảm bảo những yêu cầu luôn được xử lý một cách hiệu quả. Làm hài lòng khách hàng về mặt thời gian, trở thành nơi tin cậy trong và xây dựng thương hiệu mạnh.

* 1. Zammad có chức năng cụ thể là gì?

-Là nền tảng để triển khai hệ thống TICKET. Tương đương với vai trò như của các sản phẩm OSTicket.

-Tích hợp với các kênh như web, facebook, telegram để nhận và tương tác ticket. -Tức là cung cấp cơ chế nhận TICK qua nhiều kênh chứ không phụ thuộc vào UI của web.

-Xem lịch sử ticket.

-Tích hợp sẵn hệ thống livechat và cung cấp thông tin để tích hợp.

-Sử dụng elasticsearch.

-Cung cấp API, phù hợp tích hợp vào các giải pháp hiện có.

-Có bản OpenSource

* 1. Ticket system hoạt động như thế nào ?

-Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng từ nhiều kênh quy về 1 đầu mối trong giao diện Ticket system, từ đây bạn phản hồi cho khách hàng thì nó sẽ tự động đưa câu trả lời đến lại vị trí mà khách đã gửi (email, diễn đàn, hoặc trang facebook…).

-Cuộc trao đổi giữa bạn và khách hàng về cùng 1 vấn đề sẽ được tự động sắp xếp nối tiếp trong cùng 1 ticket kèm theo đường link với mã ID để dễ dàng theo dõi và quản lý.

-Nhiều bộ phận liên quan hay nhân viên nghỉ thay phiên có thể xử lý cùng 1 vấn đề cho khách một cách dễ dàng mà không bị nhầm lẫn (hệ thống sẽ giúp bạn theo dõi tiến trình, gán trách nhiệm cụ thể, giám sát sự hoàn thành…).

-Khách hàng có thể đánh giá mức độ hài lòng ở cuối mỗi câu trả lời của nhân viên chỉ bằng 1 click chuột.

-Khi khách hàng có vấn đề mới thì họ có thể tạo 1 Ticket khác, họ cũng có thể theo dõi các tikects của riêng mình một cách tiện lợi, bằng cách > [truy cập cổng Portal](http://support.ladesk.vn/) của bạn > sau đó click vào nút đăng nhập ở góc trên bên phải.

-…còn nữa, bạn sẽ khám phá thêm trong quá trình sử dụng sau nhé!