

# HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

## 1. Hướng dẫn tạo và cập nhật danh sách người yêu cầu

**NGƯỜI YÊU CẦU**  
Hiển thị danh sách các tài khoản có thể gửi yêu cầu hỗ trợ lên hệ thống.

BẢNG ĐIỀU KHIỂN > Danh sách người yêu cầu

**Danh sách người yêu cầu**

Copy CSV Excel PDF Print Xem 10 mục Tìm:

STT	Họ và tên	Địa chỉ	Đơn vị	Email	Số điện thoại	Trạng thái	Thao tác
1	Nguyễn Văn Anh	HNN	Ban Giám Đốc	nva@vnuhcm.edu.vn	0123456789	ACTIVE	
2	Nguyễn Văn B	VNU	Văn Phòng- QT-TB	nvb@vnuhcm.edu.vn	0147258369	ACTIVE	

Đang xem 1 đến 2 trong tổng số 2 mục

Trước 1 Tiếp

Sau khi đăng nhập vào hệ thống bạn chọn “**Danh sách người yêu cầu**” sau đó:

- Để thêm người yêu cầu mới: Bạn chọn vào nút dấu ở góc trên phải khi đó sẽ hiện 1 biểu mẫu như hình bên dưới sau khi điền đầy đủ thông tin bạn chọn **Thêm** sau đó nếu nhận được một thông báo **Thành công** thì tài khoản đã được tạo với mật khẩu mặc định.

**Thêm khách hàng**

Họ và tên \*

Email \*

Địa chỉ \*


Điện thoại \*

Đơn vị \*

Tình trạng \*

Đóng

Thêm

- Để chỉnh sửa thông tin người yêu cầu ở cột thao tác bạn chọn vào nút  sẽ hiện lên biểu mẫu như hình bên dưới và bạn đã có thể thay đổi các thông tin mà bạn muốn sau đó chọn **Cập nhật** sau đó nếu nhận được một thông báo Thành công thì bạn đã hoàn tất cập nhật.

Cập nhật đơn vị

Tên đơn vị \*

Trạng thái \*

Điện thoại \*

Email \*

Giới thiệu \*

Đóng

Cập nhật

- Để xóa người yêu cầu thì bạn chọn nút  sau đó đó xác nhận yêu cầu xóa của mình.

## 2. Hướng dẫn tạo và cập nhật danh sách đơn vị

BẢNG ĐIỀU KHIỂN

Bảng điều khiển

QUẢN LÝ

Danh sách người yêu cầu

Đơn vị

Hỗ trợ "Ticket"

Phương thức xử lý

Quản lý hệ thống

Hotline

Chính sách

Câu hỏi thường gặp

Hướng dẫn

Đăng xuất

Danh sách đơn vị

Copy

CSV

Excel

PDF

Print

Xem 10 ▼ mục

Tìm:

STT	Tên đơn vị	Giới thiệu	Điện thoại	Email	Trạng thái	Thao tác
1					ACTIVE	<div></div> <div></div>
2					ACTIVE	<div></div> <div></div>
3					ACTIVE	<div></div> <div></div>
4					ACTIVE	<div></div> <div></div>
5					ACTIVE	<div></div> <div></div>
6					ACTIVE	<div></div> <div></div>
7					ACTIVE	<div></div> <div></div>
8					ACTIVE	<div></div> <div></div>
9					ACTIVE	<div></div> <div></div>
10					ACTIVE	<div></div> <div></div>

Đang xem 1 đến 10 trong tổng số 36 mục

Trước

1



2

3

4

Tiếp

Sau khi đăng nhập vào hệ thống bạn chọn “**Đơn vị**” sau đó:

- Để thêm đơn vị mới: Bạn chọn vào nút dấu  ở góc trên phải khi đó sẽ hiện 1 biểu mẫu như hình bên dưới sau khi điền đầy đủ thông tin bạn chọn  sau đó nếu nhận được một thông báo **Thành công** thì người yêu cầu đã được tạo với mật khẩu mặc định.

Thêm đơn vị

Tên đơn vị \*

Tên đơn vị

Trạng thái \*

Chọn...

Điện thoại \*

Điện thoại

Email \*



Email

Giới thiệu \*

Giới thiệu

Đóng

Thêm

- Để chỉnh sửa thông tin người yêu cầu ở cột thao tác bạn chọn vào nút  sẽ hiện lên biểu mẫu như hình bên dưới và bạn đã có thể thay đổi các thông tin mà bạn muốn sau đó chọn  sau đó nếu nhận được một thông báo Thành công thì bạn đã hoàn tất cập nhật.

Cập nhật đơn vị

Tên đơn vị \*

Trạng thái \*

Active

Điện thoại \*

Email \*

Giới thiệu \*

Đóng

Cập nhật

- Để xóa đơn vị thì bạn chọn nút  sau đó xác nhận yêu cầu xóa của mình.

### 3. Hướng dẫn cập nhật tiến độ thực hiện hỗ trợ

BẢNG ĐIỀU KHIỂN

Bảng điều khiển

QUẢN LÝ

Danh sách người yêu cầu

Đơn vị

Hỗ trợ "Ticket"

Danh sách

Của tôi

Phương thức xử lý

Quản lý hệ thống

Hotline

Chính sách

Câu hỏi thường gặp

Hướng dẫn

Đăng xuất

HỖ TRỢ CỦA TÔI

Thông tin các hỗ trợ mà bạn được giao giải quyết.

BẢNG ĐIỀU KHIỂN > Hỗ trợ của tôi

Danh sách yêu cầu hỗ trợ

Loại yêu cầu: UPDATE Thêm mới, nâng cấp hoặc sửa chữa; OTHER Yêu cầu khác

Copy

CSV



Excel

PDF

Print

Xem 10 mục

Tìm:

#	Mã hỗ trợ	Loại yêu cầu	Người yêu cầu	Nội dung	Tệp tin	Mức độ	Thời gian yêu cầu	Người giao	Thời gian giao việc	Thời gian hoàn thành	Trạng thái	Thao tác
1	EMAIL-00002	UPDATE	Nguyễn Văn Anh	Tạo tài khoản email mới		THƯỜNG	05-07-2018 05:31:39	admin	11-07-2018 13:43:50	06-06-2018 02:00:00	XONG	 


Đang xem 1 đến 1 trong tổng số 1 mục

Trước

1

Tiếp

Sau khi đăng nhập vào hệ thống bạn chọn “Hỗ trợ “Ticket ” > Của tôi ” sẽ hiển thị ra danh sách các yêu cầu bạn được giao.

Để cập nhật tiến độ cũng nhân thông báo về quá trình làm việc bạn chọn nút  sẽ hiện ra một cửa sổ có các thông tin của yêu cầu. Bạn có thể trao đổi với người giao việc cho bạn trong phần bình luận. Bạn cập nhật tình trạng giải quyết yêu cầu ở phần **Tình trạng** và tiến độ (Hoàn thành bao nhiêu %) yêu cầu được giao ở phần **Tiến độ**.

Thông tin hỗ trợ

×

THÔNG TIN

Mã hỗ trợ: EMAIL-00002

Tiêu đề: UPDATE

Người yêu cầu: Nguyễn Văn Anh

Mức độ ưu tiên: THƯỜNG

Người giao: admin

Ngày giao việc: 11-07-2018 13:43:50

Ngày hoàn thành: 06-06-2018 02:00

Tình trạng

Xong

Tiến độ

100 %

Lưu thông tin

NỘI DUNG YÊU CẦU HỖ TRỢ

Đơn vị: Văn Phòng - Tài vụ

Họ và tên: Nguyen Van B

Số điện thoại: 01234567890

Email: nvb@gamil.com

Đơn vị làm việc: HNN

Ghi chú: Tạo đùm nhé

BÌNH LUẬN

admin

From: admin@vnuhcm.edu.vn

Thêm

19/07/2018 13:32

Bình luận mới

admin

From: admin@vnuhcm.edu.vn

Thêm

19/07/2018 13:32

Bình luận mới 2