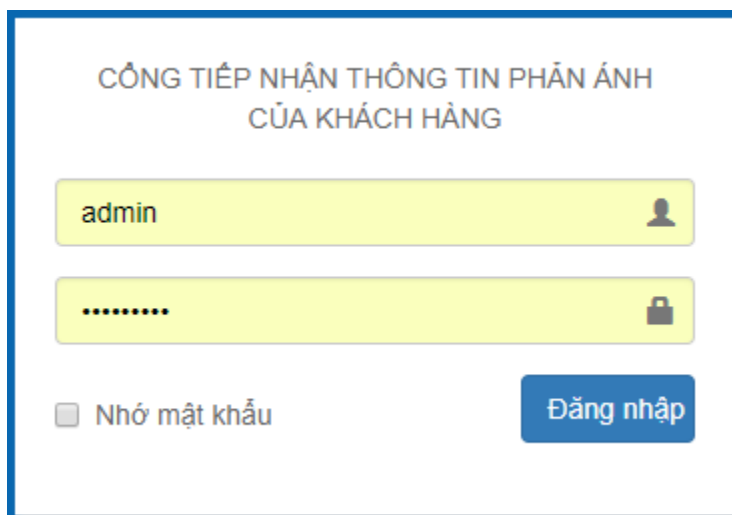


# HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH PHẢN ÁNH KHÁCH HÀNG QUA HOTLINE 800126 VNPT ĐỒNG NAI

## I. Phân hệ admin

### 1. Đăng nhập

- Người dùng truy cập đường link: <https://phananh.vnpthoabinh.vn:8000/> và đăng nhập bằng user/mật khẩu đã được cấp cho admin.



Hình 1.1. Form đăng nhập

### 2. Các chức năng

- Admin có chức năng phân quyền, thêm, sửa, xóa người dùng, đơn vị.

## II. Phân hệ điện thoại viên

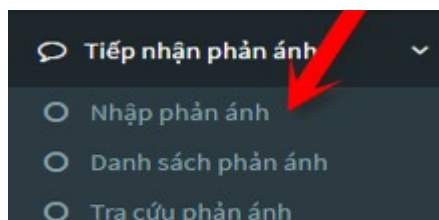
### 1. Đăng nhập

Người dùng truy cập đường link: <https://phananh.vnpthoabinh.vn:8000/> và đăng nhập bằng user đã được cấp cho điện thoại viên.

### 2. Các chức năng

#### 2.1 Tiếp nhận phản ánh.

- Khi đăng nhập vào màn hình chính, chọn ở menu bên trái chọn *Tiếp nhận phản ánh* → *Nhập phản ánh*.



Hình 2.1. Menu chức năng

- Điền đầy đủ thông tin phản ánh, chọn *Kết quả xử lý*. Nếu xử lý được, thì chọn kết quả xử lý là *Đã xử lý* và nhấn *Cập nhật* để lưu phiếu.
- Nếu điện thoại viên không xử lý được thì chọn *Kết quả xử lý* là *Đang xử lý*. *Chuyển cấp độ 2* → Chọn Đơn vị, Phòng ban, Trung tâm cần phối hợp xử lý → Nhấn *Cập nhật*.

NHẬP PHẢN ÁNH CỦA KHÁCH HÀNG

Trang chủ > Nhập phản ánh

Thông tin khách hàng

Họ tên

Dương Văn Lâm

CMND

272203265

Số ĐT

0941500550

Email

email@yahoo.com

Địa chỉ

Biên Hòa

Đ/tượng

Cá nhân

Huyện/Tp

Biên Hòa

Phường

phường Bình Đa

Thông tin phản ánh

Nội dung

Dịch vụ không tốt

Lĩnh vực

Bảo hư không đến sửa, sửa chậm, chấp chôn, yêu cầu giảm cước

Loại Y/C

Phản ánh

Kênh

Điện thoại

Mạng XH

-Không-

Xử lý

Đang xử lý

Cấp 2

Trung tâm VT Biên Hòa 1

Nội dung xử lý

Phản ánh mới

Cập nhật

Hình 2.2. Thông tin phản ánh

- Sau khi *Cập nhật* xong, nhấn *Phản ánh* mới để tiếp tục nhập mới thông tin phản ánh của khách hàng tiếp theo.

## 2.2 Danh sách phản ánh.

- Vào menu *Tiếp nhận phản ánh* → *Danh sách phản ánh*
- Chọn các tiêu chí: từ ngày, đến ngày, tình trạng xử lý và nhấn *Tìm kiếm*.

HOTLINE											
Administrator											
VIỆN THÔNG ĐỒNG NAI											
CHỨC NĂNG											
Hệ thống											
Tiếp nhận phản ánh											
Xử lý phản ánh											
Thống kê - Báo cáo											
Hướng dẫn sử dụng											
DANH SÁCH ĐÃ TIẾP NHẬN											
Bộ lọc											
Từ ngày											
Đến ngày											
Lọc dữ liệu											
Đang xử lý(3) Sai đơn vị(0) Đang phối hợp xử lý(0) Đã xử lý(1)											
Mã YC	Thời gian	Họ tên	SĐT	Nội dung	Loại YC	Lĩnh vực	Cấp độ	Đ.vị đang xử lý	Điện thoại viên	Đã gọi kiểm?	Ghi âm
FB850300817	30/08/2017 18:47:23	Mai Hữu Nghĩa	0917771777	Không có giấy bảo cước nhưng lại ngưng cung cấp dịch vụ	Phản ánh	DL - 9. KH phản ánh nhân viên thu cước	Cấp độ 2	Trung tâm Kinh Doanh	Administrator 0941500550		Tải lên
C1F12300817	30/08/2017 18:41:03	Huỳnh Bảo Quốc	0918354477	Đường dây internet ở nhà truy cập chậm, không sử dụng được. Bảo sửa nhiều lần mà chưa dứt điểm	Phản ánh	Bảo hu không đến sửa, sửa chậm, chấp chờn, yêu cầu giảm cước	Cấp độ 2	Trung tâm VT Biên Hòa 1	Administrator 0941500550		Tải lên
C751A300817	30/08/2017 13:26:29	Dương Văn Lâm	0941500550	Dịch vụ không tốt	Phản ánh	Bảo hu không đến sửa, sửa chậm, chấp chờn, yêu cầu giảm cước	Cấp độ 2	Trung tâm Công nghệ Thông tin	Administrator 0941500550		Tải lên

Hình 2.3. Danh sách phản ánh

## 2.3 Tra cứu phản ánh.

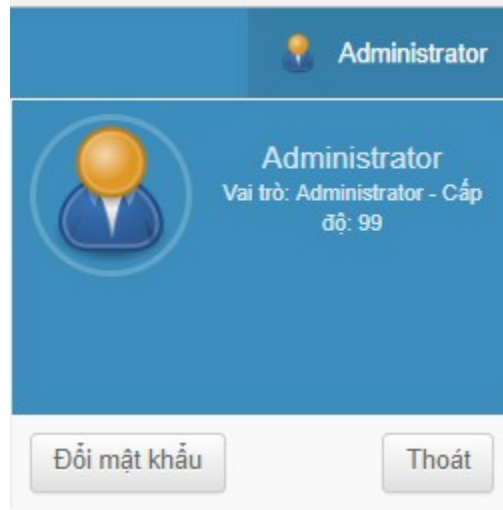
- Vào menu *Tiếp nhận phản ánh* → *Tra cứu phản ánh*.
- Chọn tiêu chí từ ngày, đến ngày, nhập từ khóa (có thể nhập mã phản ánh, họ tên, số điện thoại người phản ánh) và nhấn *Tìm kiếm*.

TRA CỨU PHẢN ÁNH - CẤP ĐỘ 1																				
Trang chủ																				
Từ ngày			Đến ngày																	
29/08/2017			30/08/2017																	
Từ khóa			Loại																	
Lâm			Họ tên																	
			Mã phản ánh																	
			Số điện thoại																	
			Họ tên																	
Lọc dữ liệu																				
Danh sách chi tiết																				
Mã YC	Thời gian	Họ tên	SĐT	Nội dung	Loại YC	Lĩnh vực	Cấp độ	Trạng thái	Đ.vị đang xử lý	ND xử lý										
C751A300817		Dương Văn Lâm	0941500550	Dịch vụ không tốt	Phản ánh	Bảo hu không đến sửa, sửa chậm, chấp chờn, yêu cầu giảm cước	Cấp độ 2	đang xử lý	Trung tâm Công nghệ Thông tin	C2 : C1 : Đã xử lý										
179EB300817		Dương Văn Lâm	0941500550	Dịch vụ không tốt	Phản ánh	Bảo hu không đến sửa, sửa chậm, chấp chờn, yêu cầu giảm cước	Cấp độ 1	đã xử lý	Điện thoại viên	C2 : C1 : Đã xử lý tốt										

Hình 2.4. Danh sách tra cứu phản ánh.

## 2.4 Đổi mật khẩu

- Người dùng bấm vào chức năng này để thay đổi mật khẩu khi có nhu cầu thay đổi.



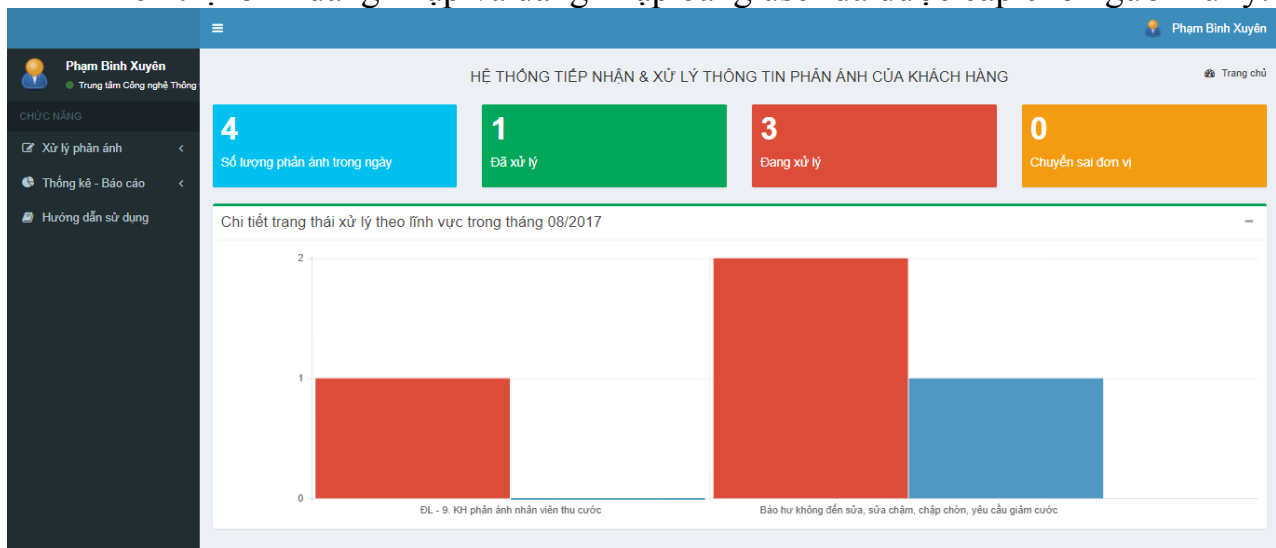
Hình 2.5 Đổi mật khẩu

- Người dùng điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu, sau đó bấm chọn nút **Chấp nhận** để hoàn tất việc thay đổi mật khẩu, nếu không muốn thực hiện thao tác người dùng bấm chọn nút **Trở về** để hủy thao tác.

### III. Phân hệ xử lý cấp độ 2:

#### 1. Đăng nhập:

- ✓ Người sử dụng: Chuyên viên sở ban ngành xử lý phản ánh.
- ✓ Người dùng truy cập đường link: <https://phananh.vnpthoabinh.vn:8000/> sẽ hiển thị form đăng nhập và đăng nhập bằng user đã được cấp cho người xử lý.



Hình 3.1 Form user xử lý

#### 2. Các chức năng:

##### 2.1 Xử lý phản ánh:

- ✓ Khi vào màn hình xử lý, ở bên trái màn hình có menu *Chức năng*. Tại đây, người dùng chọn *Xử lý phản ánh* → *Xử lý cấp độ 2*



Hình 3.2 Menu chức năng

- ✓ Lúc này sẽ hiển thị danh sách chi tiết các phiếu phản ánh và trạng thái của phiếu.
- ✓ Trên form Xử lý phản ánh cấp độ 2, chọn **từ ngày**, **đến ngày**, sau đó nhấn **Lọc dữ liệu** để thấy phiếu phản ánh theo tiêu chí cần tìm.

XỬ LÝ CẤP ĐỘ 2 Trang chủ

Bộ lọc

Từ ngày

Đến ngày

**Lọc dữ liệu**

Đang xử lý(1)
Sai đơn vị(0)
Đang phối hợp xử lý(0)
Đã xử lý(0)

	Mã YC	Thời gian	Họ tên	SĐT	Nội dung	Loại YC	Lĩnh vực	Cấp độ	Đ.vị đang xử lý	Điện thoại viên	Đã gọi kiểm?	Ghi âm
	C751A300817	30/08/2017 13:26:29	Dương Văn Lâm	0941500550	Dịch vụ không tốt	Phản ánh	Bảo hư không đến sửa, sửa chậm, chấp chừa, yêu cầu giảm cước	Cấp độ 2	Trung tâm Công nghệ Thông tin	Administrator 0941500550		

Hình 3.3 Danh sách phiếu xử lý

- ✓ Để xử lý phản ánh, ta tích vào nút ở đầu mỗi dòng → Hiển thị thông tin chi tiết của phiếu. (hình 3.3)
- ✓ Trong đó:
  - **Thông tin chung**: hiển thị Thời gian tiếp nhận, nội dung phản ánh, lĩnh vực.

Thông tin chung	Thông tin khách hàng	Kết quả xử lý	Lịch sử xử lý
<p><b>Thông tin chung</b></p> <p>T.gian tiếp nhận: 30/08/2017 13:26:29</p> <p>Nội dung phản ánh: Dịch vụ không tốt</p> <p>Lĩnh vực: Bảo hư không đến sửa, sửa chậm, chấp chừa, yêu cầu giảm cước</p> <p>Đã gọi kiểm: <input type="checkbox"/></p>			

Sai đơn vị

Đang phối hợp

Chuyển cấp độ

Đã xử lý

MS WORD

Đóng

Hình 3.4 Thông tin chung

➤ **Thông tin khách hàng:** hiển thị thông tin người phản ánh.

Thông tin chung	Thông tin khách hàng	Kết quả xử lý	Lịch sử xử lý
<p><b>Thông tin khách hàng</b></p> <p>Họ tên: Dương Văn Lâm</p> <p>Số ĐT: 0941500550</p> <p>Email: email@yahoo.com</p> <p>CMND: 272203265</p> <p>Đối tượng: Cá nhân</p> <p>Mạng XH: -Không-</p> <p>Nickname:</p> <p>Địa chỉ: Biên Hòa</p> <p>Xã/Phường: -Không-</p> <p>Huyện/Tp: -Không-</p>			

Sai đơn vị

Đang phối hợp

Chuyển cấp độ

Đã xử lý

MS WORD

Đóng

Hình 3.5 Thông tin khách hàng phản ánh

➤ **Kết quả xử lý:** Hiển thị đơn vị, cấp độ đang xử lý. Tại tab **Kết quả xử lý**, đều có ô nhập nội dung xử lý theo cấp độ hiện tại của người dùng. (hình 3.6)

- Trường hợp điện thoại viên gửi sai đơn vị, người dùng nhập vào ô *Nội dung xử lý* (Ví dụ: Sai đơn vị) → Nhấn *Báo sai đơn vị* để trả phiếu về điện thoại viên giao lại đơn vị đúng.
- Trường hợp đang chờ xử lý thì nhấn *Đang phối hợp xử lý* để Điện thoại viên trả lời khách hàng.
- Trường hợp cần chuyển cho lãnh đạo đơn vị giải quyết thì nhấn nút *Chuyển cấp độ*.
- Trường hợp xử lý được, nhấn nút *Đã xử lý* để hoàn thành. Dựa vào đó, Điện thoại viên có căn cứ để trả lời khách hàng.
- Trường hợp trễ quá hạn mà không có tác động lên phiếu phản ánh thì sẽ tự động chuyển cho lãnh đạo của Sở, ban, ngành đó. (Chuyển xử lý cấp độ 3)
- Trong quá trình xử lý, chuyên viên có thể gắn file đính kèm bằng cách nhấn vào chọn tệp để thêm file.
- Ngoài ra, để lưu thông tin, kết quả xử lý, chuyên viên có thể nhấn vào nút MS Word để xuất dữ liệu ra file word.
- Sau khi thực hiện xong các thao tác, chuyên viên nhấn Đóng để kết thúc.

Thông tin phản ánh C751A300817 - cấp độ 2 đang xử lý

Thông tin chung   Thông tin khách hàng   **Kết quả xử lý**   Lịch sử xử lý

Chi tiết xử lý

**Cấp độ 1**

- Đơn vị xử lý: Điện thoại viên
- Nội dung xử lý: Đã xử lý
- Thời gian xử lý: 30/08/2017 13:26:29

**Cấp độ 2**

- Đơn vị xử lý: Trung tâm Công nghệ Thông tin
- Thời gian để xử lý từ 30/08/2017 13:26:29 đến 31/08/2017 13:26:29
- Thời gian xử lý:
- Nội dung xử lý:

Không có tệp nào được chọn

Sai đơn vị   Đang phối hợp   Chuyển cấp độ   **Đã xử lý**   MS WORD   Đóng

Hình 3.6 Kết quả xử lý

➤ Lịch sử xử lý: Lưu lại quá trình xử lý.

Thông tin chung	Thông tin khách hàng	Kết quả xử lý	Lịch sử xử lý
Lịch sử xử lý			
Thời gian	Người dùng	Thao tác	Nội dung
30/08/2017 20:27:42	Phạm Bình Xuyên 01293120181	Phiếu đã được đơn vị theo dõi chi tiết	

Sai đơn vị
Đang phối hợp
Chuyển cấp độ
Đã xử lý
MS WORD
Đóng

Hình 3.7 Lịch sử xử lý

## 2.2 Xem thống kê báo cáo:

- ✓ Người dùng vào thanh menu chức năng bên trái → chọn *Thống kê – báo cáo*, bao gồm:
  - Biểu đồ thống kê: Thống kê số lượng tiếp nhận trong ngày, tuần. Chi tiết trạng thái xử lý trong tuần, tháng đó bằng biểu đồ.



Hình 3.8 Thống kê số lượng tiếp nhận trong tuần



Phạm Bình Xuyên

Trung tâm Công nghệ Thông tin

CHỨC NĂNG

Xử lý phản ánh

Thống kê - Báo cáo

Biểu đồ thống kê

Tình trạng xử lý

Hướng dẫn sử dụng

DANH SÁCH ĐÃ TIẾP NHẬN

Trang chủ

Bộ lọc

Từ ngày

29/08/2017

Đến ngày

30/08/2017

Lọc dữ liệu

Nhóm theo:

Lĩnh vực

Lĩnh vực

Loại yêu cầu

Đơn vị

Hình thức

Đối tượng

Kênh tiếp nhận

Cấp độ

Trạng Thái

					phieu	cap 2	cap 3	cap 4	cap 3	cap 4	don vi	huy
1	FB850300817	30/08/2017 18:47:23	Mai Hữu Nghĩa	0917771777	đang xử lý						0	0
2	C1F12300817	30/08/2017 18:41:03	Huỳnh Bảo Quốc	0918354477	đang xử lý						0	0
3	C751A300817	30/08/2017 13:26:29	Dương Văn Lâm	0941500550	đang xử lý						0	0
4	179EB300817	30/08/2017 13:25:58	Dương Văn Lâm	0941500550	đã xử lý						0	0

Hình 3.9 Thống kê theo yêu cầu

## 2.3 Đổi mật khẩu:

- Người dùng bấm vào tên hiển thị của người dùng ở góc phải màn hình để hiển thị form và chọn *Đổi mật khẩu*.
- Người dùng bấm vào chức năng này để thay đổi mật khẩu khi có nhu cầu thay đổi.

ĐỔI MẬT KHẨU

Đổi mật khẩu

Mật khẩu cũ

Mật khẩu cũ

Mật khẩu mới

Mật khẩu mới

Xác nhận mật khẩu

Xác nhận mật khẩu

Trở về

Chấp nhận

Hình 3.11 Đổi mật khẩu

- Người dùng điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu, sau đó bấm chọn nút **Chấp nhận** để hoàn tất việc thay đổi mật khẩu, nếu không muốn thực hiện thao tác người dùng bấm chọn nút **Trở về** để hủy thao tác.


#### IV Phân hệ xử lý cấp độ 3:

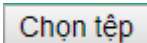
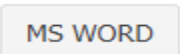
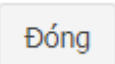
##### 1. Đăng nhập:

- ✓ Người sử dụng: Lãnh đạo các đơn vị, phòng ban, trung tâm.
- ✓ Người dùng truy cập đường link: <https://phananh.vnpthoabinh.vn:8000/> sẽ hiển thị form đăng nhập và đăng nhập bằng user đã được cấp. (Tương tự như cấp độ 2)

##### 3. Các chức năng:

##### 3.1 Xử lý phản ánh:

- ✓ Khi vào màn hình xử lý, ở bên trái màn hình có menu *Chức năng*. Tại đây, người dùng chọn *Xử lý phản ánh* → *Xử lý cấp độ 3*
- ✓ Các form xử lý tiếp theo giống như ở phân hệ xử lý cấp độ 2.
- ✓ Lúc này sẽ hiển thị danh sách chi tiết các phiếu phản ánh và trạng thái của phiếu.
- ✓ Trên form Xử lý phản ánh cấp độ 3, chọn *từ ngày*, *đến ngày*, hay *trạng thái*, sau đó nhấn *Tìm kiếm* để thấy phiếu phản ánh theo tiêu chí cần tìm.
- ✓ Để xử lý phản ánh, ta tích vào nút  ở đầu mỗi dòng → Hiển thị thông tin chi tiết của phiếu. (Giống form xử lý cấp độ 2)
- ✓ Trong đó:
  - *Thông tin chung*: hiển thị Thời gian tiếp nhận, nội dung phản ánh, lĩnh vực.
  - *Thông tin khách hàng*: hiển thị thông tin người phản ánh.
  - *Kết quả xử lý*: Hiển thị đơn vị, cấp độ đang xử lý.
    - Trường hợp sai đơn vị, người dùng nhập vào ô *Nội dung xử lý* (Ví dụ: Sai đơn vị) → Nhấn *Báo sai đơn vị* để trả phiếu về điện thoại viên giao lại đơn vị đúng.
    - Trường hợp đang chờ xử lý thì nhấn *Đang phối hợp xử lý* để Điện thoại viên trả lời khách hàng.
    - Trường hợp xử lý được, nhấn nút *Đã xử lý* để hoàn thành. Dựa vào đó, Điện thoại viên có căn cứ để trả lời khách hàng.

- Trong quá trình xử lý, người dùng xử lý cấp độ 3 có thể gắn file đính kèm bằng cách nhấn vào  để thêm file.
- Ngoài ra, để lưu thông tin, kết quả xử lý, người dùng có thể nhấn vào nút  để xuất dữ liệu ra file word.
- Sau khi thực hiện xong các thao tác, người dùng nhấn  để kết thúc.

### 3.2 Xem thông kê báo cáo/ Đổi mật khẩu: tương tự phần Xử lý cấp độ 2


## V. Phân hệ xử lý cấp độ 4.

### 1. Đăng nhập:

- ✓ Người sử dụng: Lãnh đạo Viễn thông tỉnh.
- ✓ Người dùng truy cập đường link: <https://phananh.vnpthoabinh.vn:8000/> sẽ hiển thị form đăng nhập và đăng nhập bằng user đã được cấp cho người xử lý.  
(Tương tự các cấp độ trước)

### 2. Các chức năng:

#### 2.1 Xử lý phản ánh: (Xem hướng dẫn cấp độ 2,3)

- ✓ Khi vào màn hình xử lý, ở bên trái màn hình có menu *Chức năng*. Tại đây, người dùng chọn *Xử lý phản ánh* → *Xử lý cấp độ 4*
- ✓ Lúc này sẽ hiển thị danh sách chi tiết các phiếu phản ánh và trạng thái của phiếu.
- ✓ Trên form Xử lý phản ánh cấp độ 4, chọn *từ ngày*, *đến ngày* sau đó nhấn *Lọc dữ liệu* để thấy phiếu phản ánh theo tiêu chí cần tìm.
- ✓ Để xử lý phản ánh, ta tích vào nút  ở đầu mỗi dòng → Hiển thị thông tin chi tiết của phiếu.
- ✓ Trong đó:
  - *Thông tin phản ánh*: hiển thị Thời gian tiếp nhận, nội dung phản ánh, lĩnh vực.
  - *Thông tin khách hàng*: hiển thị thông tin người phản ánh.
  - *Kết quả xử lý*: Hiển thị đơn vị, cấp độ đang xử lý.

#### 2.2 Xem thông kê báo cáo (Tương tự phân hệ cấp độ xử lý 2 và 3)

#### 2.3 Đổi mật khẩu: (Tương tự phân hệ cấp độ xử lý 2 và 3)



## **VI. Phân hệ giám sát:**

### **1. Đăng nhập:**

- ✓ Người sử dụng: Lãnh đạo các trung tâm, phòng ban.
- ✓ Người dùng truy cập đường link: <https://phananh.vnpthoabinh.vn:8000/> sẽ hiển thị form đăng nhập và đăng nhập bằng user đã được cấp cho người xử lý.  
(Tương tự các cấp độ trước)

### **2. Các chức năng:** Giám sát các quá trình xử lý ở từng cấp độ.

*The end./*