# [HW2b] Xây dựng qui trình nghiệp vụ cho HW1

PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Họ Tên** | **Phần công việc được giao** | **Mức độ hoàn thành** | **Mức độ tích cực** | **Ghi chú** |
| 1 | Mai Nguyễn Trung Kiên | Khảo sát hiện trạng hệ thống Computing  Support Center. | 100% | 100% |  |
| 2 | Đỗ Phúc Thuận | Sơ đồ quy trình xử lý yêu cầu hỗ trợ (BPMN). Quy trình Quản lý Thông tin Phần mềm | 100% | 100% |  |
| 3 | Vương Tiểu Cường | Sơ đồ quy trình xử lý yêu cầu hỗ trợ (BPMN). Quy trình Quản lý Thông tin Phần mềm, | 100% | 100% |  |

**1) Khảo sát các quy trình nghiệp vụ có thể có trong cuộc phỏng vấn.**

Dựa trên các cuộc phỏng vấn, một số quy trình nghiệp vụ có thể được xây dựng bao gồm:

* **Quy trình Quản lý Thông tin Phần mềm:** Tập trung vào việc thu thập, lưu trữ và truy cập thông tin chi tiết về phần mềm.
* **Quy trình Hỗ trợ Người dùng:** Mô tả các bước tiếp nhận, xử lý và giải quyết yêu cầu hỗ trợ phần mềm.
* **Quy trình Theo dõi Vị trí Phần mềm:** Đảm bảo thông tin về phần mềm được cài đặt trên máy nào, ở đâu luôn được cập nhật.
* **Quy trình Thu thập Nhu cầu Đào tạo và Mua sắm Phần mềm:** Hướng dẫn cách thu thập thông tin từ người dùng và đưa ra các đề xuất phù hợp.

**2) Quy trình Quản lý Thông tin Phần mềm - Dựa trên những thông tin thu thập được từ Dorothy và Hy, đây là các bước chi tiết ban đầu có thể phác thảo:**

Quy trình Quản lý Thông tin Phần mềm:

1. **Xác định Phần mềm Mới:**

* Khi một phần mềm mới được triển khai *(mua mới, cài đặt theo yêu cầu, hoặc nâng cấp phiên bản)*, cần xác định rõ ràng đây là một phần mềm cần được quản lý thông tin.
* Nguồn thông tin: Thông tin này có thể đến từ yêu cầu mua sắm đã được phê duyệt, yêu cầu cài đặt từ người dùng, hoặc thông báo từ bộ phận IT.

1. **Thu thập Thông tin Chi Tiết về Phần mềm:**

* Tên phần mềm: Tên đầy đủ và phiên bản (ví dụ: Microsoft Office 365 ProPlus).
* Nhà cung cấp: Tên công ty phát triển hoặc cung cấp phần mềm.
* Thông tin liên hệ nhà cung cấp: Số điện thoại hỗ trợ, địa chỉ email hỗ trợ, hoặc đường dẫn đến trang web hỗ trợ. *(Như Hy đã đề cập, đây là thông tin rất quan trọng).*
* Thông tin bản quyền *(nếu có):* Số lượng giấy phép, thời hạn bản quyền, loại giấy phép (ví dụ: single user, site license).
* Yêu cầu hệ thống: Hệ điều hành tương thích, cấu hình phần cứng tối thiểu/đề nghị.
* Hướng dẫn sử dụng/Tài liệu tham khảo: Đường dẫn đến tài liệu hướng dẫn chính thức *(nếu có).*

1. **Lưu trữ Thông tin vào Cơ sở Dữ liệu:**

* Tất cả thông tin thu thập được ở bước 2 cần được nhập vào một hệ thống quản lý tập trung (Cơ sở dữ liệu Thông tin Phần mềm).
* Hệ thống này cần có khả năng tìm kiếm, lọc và sắp xếp thông tin một cách dễ dàng.
* Cần xác định các trường dữ liệu phù hợp để lưu trữ đầy đủ thông tin.
* Thông tin về chuyên gia hỗ trợ nội bộ (nếu có): Tên và bộ phận của người có kiến thức chuyên sâu về phần mềm này trong trường đại học. *(Liên quan đến mong muốn của Hy).*

1. **Cập nhật Thông tin Phần mềm:**

* Quy trình cần có cơ chế để cập nhật thông tin khi có thay đổi (ví dụ: phiên bản mới, thông tin liên hệ nhà cung cấp thay đổi, gia hạn bản quyền).
* Có thể thiết lập lịch trình kiểm tra định kỳ hoặc dựa vào thông báo từ nhà cung cấp hoặc bộ phận IT.

1. **Truy cập và Sử dụng Thông tin:**

* Nhân viên Trung tâm Hỗ trợ Máy tính cần có quyền truy cập dễ dàng vào Cơ sở dữ liệu Thông tin Phần mềm để tìm kiếm thông tin khi cần hỗ trợ người dùng.
* Giao diện truy cập cần thân thiện và cho phép tìm kiếm theo nhiều tiêu chí khác nhau (tên phần mềm, nhà cung cấp, v.v.).

**3) sơ đồ quy trình xử lý yêu cầu hỗ trợ (BPMN) có thể xây dựng cho Computing Support Center:**

A screenshot of a computer screen

AI-generated content may be incorrect.

**Mô tả quy trình:**

1. **Người dùng gửi yêu cầu hỗ trợ**: Yêu cầu có thể được gửi qua nhiều kênh khác nhau.
2. **Nhân viên Hỗ trợ tiếp nhận yêu cầu:** Nhân viên xác định xem đây có phải là một yêu cầu hợp lệ cần xử lý hay không.
3. **Phân loại và ghi nhận thông tin yêu cầu:** Nếu yêu cầu hợp lệ, nhân viên sẽ phân loại vấn đề và ghi lại các thông tin cần thiết.
4. **Yêu cầu có thể giải quyết ngay?:** Nhân viên đánh giá xem họ có đủ thông tin và quyền hạn để giải quyết vấn đề ngay lập tức hay không.
5. **Nhân viên Hỗ trợ cung cấp giải pháp:** Nếu có thể giải quyết, nhân viên sẽ hướng dẫn hoặc thực hiện các thao tác để giải quyết vấn đề cho người dùng.
6. **Người dùng xác nhận vấn đề đã được giải quyết?:** Xác nhận từ người dùng là cần thiết để đảm bảo vấn đề đã được giải quyết thỏa đáng.
7. **Cập nhật hồ sơ yêu cầu và đóng:** Khi vấn đề được giải quyết, hồ sơ yêu cầu sẽ được cập nhật và đóng lại.
8. **Thu thập thêm thông tin / Hỗ trợ thêm:** Nếu người dùng chưa hài lòng hoặc cần thêm hỗ trợ, nhân viên sẽ tiếp tục thu thập thông tin hoặc cung cấp thêm trợ giúp.
9. **Yêu cầu cần chuyên gia hỗ trợ?:** Nếu nhân viên hỗ trợ ban đầu không thể giải quyết, họ sẽ xác định xem yêu cầu này cần đến sự can thiệp của một chuyên gia cụ thể.
10. **Chuyển yêu cầu đến chuyên gia phù hợp:** Yêu cầu sẽ được chuyển đến người có chuyên môn phù hợp với vấn đề.
11. **Chuyên gia hỗ trợ xử lý yêu cầu:** Chuyên gia sẽ tiến hành các bước cần thiết để giải quyết vấn đề.
12. **Vấn đề đã được giải quyết?:** Chuyên gia xác định xem vấn đề đã được giải quyết hay chưa.
13. **Chuyên gia thông báo kết quả cho Nhân viên Hỗ trợ:** Kết quả sẽ được thông báo lại cho nhân viên hỗ trợ ban đầu để họ có thể cập nhật cho người dùng.
14. **Chuyên gia thu thập thêm thông tin / Tiếp tục xử lý:** Nếu vấn đề chưa được giải quyết, chuyên gia sẽ tiếp tục thu thập thông tin hoặc thực hiện các bước xử lý khác.
15. **Truy cập Cơ sở dữ liệu Thông tin Phần mềm:** Đối với các yêu cầu liên quan đến thông tin phần mềm (ví dụ: vị trí, cách sử dụng), nhân viên có thể truy cập cơ sở dữ liệu.
16. **Cung cấp thông tin cho người dùng:** Thông tin tìm được sẽ được cung cấp cho người dùng.