# 1. Khảo sát hiện trạng hệ thống Computing Support Center

## 1.1. Giới thiệu về hệ thống

Computing Support Center (CSC) là trung tâm hỗ trợ kỹ thuật về CNTT cho tổ chức/doanh nghiệp. Hệ thống hiện tại phục vụ xử lý các yêu cầu hỗ trợ, bảo trì phần cứng và phần mềm, hỗ trợ người dùng nội bộ.

## 1.2. Các thành phần chính của hệ thống

* Bộ phận tiếp nhận yêu cầu: Nhận thông tin từ khách hàng qua email, điện thoại hoặc trực tiếp.
* Bộ phận xử lý kỹ thuật: Gồm các nhân viên kỹ thuật phân loại yêu cầu, xử lý vấn đề từ xa hoặc trực tiếp.
* Hệ thống quản lý yêu cầu: Phần mềm theo dõi tiến trình xử lý yêu cầu và lịch sử hỗ trợ.
* Bộ phận quản trị hệ thống: Đảm bảo hạ tầng mạng, server hoạt động ổn định.

## 1.3. Các vấn đề gặp phải

* Chậm trễ trong xử lý yêu cầu do thiếu quy trình phân luồng hiệu quả.
* Hệ thống theo dõi yêu cầu chưa tối ưu, khó tra cứu lịch sử hỗ trợ.
* Thiếu nhân lực trong giờ cao điểm, ảnh hưởng thời gian phản hồi.
* Thiếu báo cáo và thống kê, gây khó khăn trong đánh giá hiệu suất làm việc.

# 3. Sơ đồ quy trình xử lý yêu cầu hỗ trợ (BPMN).

A diagram of a flowchart

AI-generated content may be incorrect.

**Giải thích sơ đồ quy trình xử lý yêu cầu hỗ trợ (BPMN):**

1. Người dùng gửi yêu cầu hỗ trợ

* Người dùng nội bộ hoặc khách hàng gửi yêu cầu hỗ trợ qua email, điện thoại hoặc hệ thống trực tuyến.

1. Bộ phận tiếp nhận yêu cầu

* Tiếp nhận thông tin, phân loại yêu cầu và ghi nhận vào hệ thống.

1. Phân loại yêu cầu

* Xác định loại yêu cầu: Phần mềm, phần cứng hay các vấn đề khác.
* Nếu yêu cầu đơn giản, bộ phận tiếp nhận có thể hỗ trợ ngay (ví dụ: reset mật khẩu).

1. Chuyển yêu cầu đến bộ phận kỹ thuật

* Nếu yêu cầu phức tạp hơn, chuyển đến kỹ thuật viên phù hợp.

1. Bộ phận kỹ thuật xử lý yêu cầu

* Nhân viên kỹ thuật phân tích vấn đề và thực hiện hỗ trợ từ xa hoặc trực tiếp.

1. Hoàn tất yêu cầu và phản hồi người dùng

Khi xử lý xong, hệ thống cập nhật trạng thái và gửi phản hồi cho người dùng.

* Nếu vấn đề chưa được giải quyết, có thể cần nâng cấp hỗ trợ (ví dụ: yêu cầu cấp cao hơn hoặc thay thế thiết bị).

1. Đánh giá và cải tiến quy trình

* Ghi nhận ý kiến phản hồi từ người dùng.
* Cập nhật báo cáo để tối ưu hóa quy trình.