

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN



MÔN: CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM
HW2b - Xây dựng quy trình nghiệp vụ cho HW1

MSSV	Họ tên
3121411117	Nguyễn Văn Kiệt
3121411171	Vũ Bình Phước
3121411154	Phạm Thanh Nhân

Lớp: DCT121C3
Giảng viên hướng dẫn: TS. Đỗ Như Tài

Quy trình nghiệp vụ của Computing Support Center

1. Quy trình Quản lý Tài sản Phần cứng

Mục tiêu: Giúp theo dõi, cập nhật và quản lý thiết bị phần cứng hiệu quả hơn.

Bước 1: Nhập thông tin thiết bị mới vào hệ thống

Dẫn chứng từ phỏng vấn:

- *Dot:* "We need to track details like the type of machine, manufacturer, memory, hard drive, location, serial number, and purchase date."

Thực hiện:

- Khi có máy mới, nhân viên nhập các thông tin này vào hệ thống.
- Lưu thông tin hợp đồng bảo trì và bảo hành nếu có.

Bước 2: Cập nhật vị trí thiết bị khi di chuyển

Dẫn chứng từ phỏng vấn:

- *Paige:* "Computers move from one office to another, but no one updates the records."

Thực hiện:

- Khi thiết bị di chuyển, nhân viên IT cập nhật vị trí mới vào hệ thống.
- Hệ thống nhắc nhở kiểm tra vị trí định kỳ.

Bước 3: Kiểm tra và bảo trì định kỳ

Dẫn chứng từ phỏng vấn:

- *Mike:* "There's no system to remind us of routine maintenance, so we rely on paper logs."

Thực hiện:

- Hệ thống gửi thông báo khi đến lịch bảo trì.
- Nhân viên kỹ thuật kiểm tra và cập nhật trạng thái bảo trì.

2. Quy trình Quản lý Phần mềm

Mục tiêu: Giúp quản lý danh sách phần mềm, kiểm soát giấy phép và theo dõi các phiên bản đang sử dụng.

Bước 1: Đăng ký phần mềm mới

Dẫn chứng từ phỏng vấn:

- *Cher*: "Faculty and staff buy software on their own, and we don't even know what's installed."

Thực hiện:

- Khi mua phần mềm, phải nhập vào hệ thống các thông tin:
 - Tên phần mềm, phiên bản
 - Số lượng bản quyền, loại giấy phép
 - Máy tính nào được cài đặt

Bước 2: Kiểm tra và gỡ bỏ phần mềm cũ

Dẫn chứng từ phỏng vấn:

- *Cher*: "There are old versions of software left installed, creating clutter."

Thực hiện:

- Định kỳ rà soát danh sách phần mềm.
- Gỡ bỏ các phiên bản cũ nếu không còn sử dụng.

Bước 3: Theo dõi giấy phép phần mềm

Dẫn chứng từ phỏng vấn:

- *Cher*: "We struggle to keep track of how many licenses we actually have."

Thực hiện:

- Lập danh sách phần mềm có giấy phép và theo dõi hạn sử dụng.
- Cảnh báo khi sắp hết hạn giấy phép.

3. Quy trình Báo lỗi và Bảo trì Thiết bị

Mục tiêu: Đơn giản hóa quy trình báo lỗi và giúp nhân viên IT xử lý nhanh hơn.

Bước 1: Báo lỗi qua hệ thống

Dẫn chứng từ phỏng vấn:

- *Mike*: "Right now, users report problems by phone or in person, which is inefficient."

Thực hiện:

- Tạo website cho phép người dùng báo lỗi trực tuyến.
- Khi báo lỗi, nhập thông tin:
 - Mô tả lỗi
 - Thiết bị gặp lỗi
 - Tình trạng hiện tại

Bước 2: Xử lý và theo dõi tình trạng sửa chữa

Dẫn chứng từ phỏng vấn:

- *Mike*: "We need to know which computers are under repair and how long it will take."

Thực hiện:

- Nhân viên kỹ thuật tiếp nhận lỗi, cập nhật trạng thái sửa chữa.
- Hệ thống thông báo tiến độ xử lý cho người báo lỗi.

4. Quy trình Hỗ trợ Người Dùng

Mục tiêu: Cung cấp thông tin về phần mềm và hỗ trợ tốt hơn cho người dùng.

Bước 1: Tạo danh sách phần mềm có sẵn

Dẫn chứng từ phỏng vấn:

- *Hy*: "Users often don't know which software is available or where to find it."

Thực hiện:

- Tạo danh sách phần mềm trên website, phân theo phòng/lab.

Bước 2: Cung cấp hỗ trợ theo phiên bản phần mềm

Dẫn chứng từ phỏng vấn:

- *Hy*: "If we knew the exact software version users have, we could provide better support."

Thực hiện:

- Khi hỗ trợ kỹ thuật, hệ thống hiển thị phiên bản phần mềm của người dùng.

Bước 3: Khảo sát nhu cầu phần mềm mới**Dẫn chứng từ phỏng vấn:**

- Hy: "We don't know what software faculty and students actually need."

Thực hiện:

- Định kỳ gửi khảo sát để thu thập nhu cầu phần mềm.