# Hướng dẫn sử dụng phần HELPDESK/HỖ TRỢ

Khi có cuộc gọi đến, hệ thống sẽ bật popup có cuộc gọi đến với các thông tin:

- Số điện thoại gọi đến
- Thông tin tổng đài



Khi chọn chức năng Helpdesk, các ticket đang ở trạng thái Open (mở) hiển thị.

Phần Ticket bao gồm các mục:

- Yêu cầu mở: Hiển thị tất cả các ticket đang ở trạng thái Mở/Hoàn thành/Đang xử lý... của tất cả thành viên trong team
- Yêu cầu đóng: Hiển thị tất cả các ticket đã ở trạng thái Đóng của tất cả thành viên trong t team.
- Yêu cầu mở của tôi: Hiển thị các ticket của user đang ở trạng thái Mở/Hoàn thành/Đang xử lý được phân công cho user.
- Yêu cầu đóng của tôi: Hiển thị các ticket của user đã ở trạng thái Đóng được phân công cho user.
- Tất cả yêu cầu: Hiển thị tất cả các ticket ở tất cả các trạng thái của tất cả thành viên trong team.



Bên trái giao diện Helpdesk sẽ là phần tiện ích cho phép người dùng click để lọc nhanh các yêu cầu theo các loại: Theo Nhóm Helpdesk, theo Sản phẩm, ...



# 1. Tạo Ticket từ phần Liên hệ

Bước 1: Chọn menu Liên hệ



Có thể tạo liên hệ mới hoặc chọn liên hệ đã có sẵn.

Bước 2: Tại thông tin liên hệ của KH, chọn mục Tickets.

| Liên hệ / AN | IH AN                                     |                      |                |                |   |                    |             |                  |           |
|--------------|---|----------------------|----------------|----------------|---|--------------------|-------------|------------------|-----------|
| SửA TẠO      |   |                      |                | 🗘 Thực hiện    |   |                    |             |                  | 10/80 < > |
|              |   | ¢                    | ) 1<br>Tickets | ) Mua hàng     | Chưa có dữ li<br>Tỷ lệ đúng giờ                       | 0 đ<br>Đã xuất hóa | Công nợ nhà | Đến<br>Trang web |           |
|              | ANH AN                                    |                      |                |                |   |                    |             |                  |           |
|              | Mã phiếu<br>Mã số thuế<br>Company Address | 1210836040           |                |                | Điện thoại<br>Di động<br>Email<br>Website Link<br>Tag | 0914903111 🛛 sмs   | Call        |                  |           |
|              | Các liên lạc & Địa chỉ                    | Bán hàng và Mua hàng | J Lên hóa đơn  | Ghi chú nội bộ |   |                    |             |                  |           |

Bước 3: Chọn TẠO để tạo ticket mới

| Liên h | nệ / ANH AN / All Tickets  |         |               |                |                | Tìm          |                |                     |           |           |        |         | Q |
|--------|--|---------|---------------|----------------|----------------|--------------|----------------|---------------------|-----------|-----------|--------|---------|---|
| TẠO    | TẠO     ▲     T Bộ lọc     ≡ Nhóm theo     ★ Yêu thích     1-1 / |         |               |                |                |              |                | < >                 | ≔         | =         | 0      |         |   |
| # 🗆    | Ticket Name  | Liên hệ | Contact Phone | Contact Mobile | Tax Identifica | ition Number | Phân công cho  | Thời điểm tạo       | Hoạt động | tiếp theo | Giai đ | pạn     | ÷ |
| 1 🗆    | II.1. Hướng dẫn sử dụng (#133)                                   | ANH AN  | 0914903111    |                |                |              | 🚺 Mai Thị Thơm | 12/08/2021 11:08:11 |           |           | Đã hoạ | àn thàn | h |
|        |  |         |               |                |                |              |                |                     |           |           |        |         |   |

# 2. Tạo Liên hệ

Bước 1: Tại giao diện odoo chọn Helpdesk > Chọn menu Liên hệ



Ở màn hình của Admin Helpdesk sẽ có thêm menu Báo cáo.

*Bước 2:* Tạo giao diện chính của phần Liên hệ > Chọn **Tạo** 

| =    | Helpdesk | Yêu cầu | Liên hệ | Cấu hình |
|------|----------|---------|---------|----------|
| Liên | hệ       |         |         |          |
| TẠO  |          |         |         |          |

#### Bước 3: Chọn liên hệ Cá nhân hoặc liên hệ là Công ty

| <b>≣ Helpdesk</b> Yêu ciiu         | Liên hệ Báo cáo Cấu hình         |                                   |                    |                     |                         | * <b>&lt;"</b> 🛛 G 📀    | 🕼 Nguyễn Thủy Dương (npp-dev |
|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------|
| .iên hệ / Mới                      |                                  |                                   |                    |                     |                         |                         |                              |
| LƯU HUÝ BỔ                         |                                  |                                   |                    |                     |                         |                         |                              |
| TRỞ THÀNH KHÁCH HÀNG TRỞ THÀNH     | I NHÀ CUNG CẤP TRỞ THÀNH ĐL/CTV  | CẬP NHẬT LOẠI ĐỊNH DANH CÁ NHÂN C | CẬP NHẬT LOẠI ĐỊNH | DANH TCDN           |                         |                         |                              |
| 📌 0<br>Cơ hội                      | Cuộc gặp \$                      | 0<br>Bán hàng                     | D<br>Tickets       | Mua hàng            | 0 %<br>Tỷ lệ đúng giờ   | 0,00<br>Dã xuất hóa đơn | Thêm 👻                       |
| ⊖ Cánhân o Công ty<br>Tên          |                                  |                                   |                    |                     |                         |                         |                              |
| Mã phiếu                           | 1220879627                       |                                   |                    | Hồ sơ pháp lý TCDN  | TẢI LÊN TẬP TIN CỦA BẠN |                         |                              |
| Loại định danh TCDN                |                                  |                                   |                    | URL hồ sơ pháp lý   |                         |                         |                              |
| Mã số thuế                         | ví dụ: BE0477472701              | Get Information                   | from Database 🔲    | Điện thoại          |                         |                         |                              |
| Issued Date                        |                                  |                                   | -                  | Di động             |                         |                         |                              |
| Mã cơ quan thuế                    |                                  |                                   |                    | Email               |                         |                         |                              |
| Tên cơ quan thuế                   |                                  |                                   |                    | Địa chỉ web         |                         |                         |                              |
| Mã số thẻ BHXH                     |                                  |                                   |                    | Ngôn ngữ            | Vietnamese / Tiếng Việt |                         | - 0                          |
| Lĩnh vực kinh doanh                |                                  |                                   |                    | Тад                 | Từ khóa                 |                         | -                            |
| Loại hình đơn vị                   |                                  |                                   | •                  | Lĩnh vực kinh doanh |                         |                         | •                            |
| Địa chỉ công ty                    |                                  | Province (City)                   | -                  |                     |                         |                         |                              |
|                                    |                                  | - Ward                            | -                  |                     |                         |                         |                              |
|                                    | Street                           |                                   |                    |                     |                         |                         |                              |
| Mối quan hệ Các liên lạc & Địa chỉ | Bán hàng và Mua hàng Lên hóa đơn | Ghi chú nội bộ Digital Signature  |                    |                     |                         |                         |                              |
| THÊM<br>#. Môi quan hệ Li          | iên hệ Chức năn                  | g Diện thoại                      | Em                 | ail Số Cứ           | CCD Ngày cấp            | Nơi cấp Liên ki         | t                            |

#### Bước 4: Nhập thông tin

Lưu ý: các trường gạch đậm không được bỏ trống

#### 2.1. Tạo liên hệ là Công ty

Khi tạo liên hệ: Chọn liên hệ là Công ty

#### Odoo – HDSD Helpdesk

| 🗰 Helpdesk 🛛 Yêu cilu              | Liên hệ Báo cáo Cấu hình         |                                  |                    |                     |         |                          | # <b>4</b> 2           | 0 G O    | 🕼 Nguyễn Thủy Dương (npp-dev1) |
|------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------|---------------------|---------|--------------------------|------------------------|----------|--------------------------------|
| Liên hệ / Mới                      |                                  |                                  |                    |                     |         |                          |                        |          |                                |
| LƯU HUÝ BỔ                         |                                  |                                  |                    |                     |         |                          |                        |          |                                |
| - ກໍ່ສາມັນແຜນໂດຍແມ່ນດ. ສາໃສມມ      | ແມະນຳລາຍດຸດໂຕ ຫາສໍານຳມະຍະແຕນເ    |                                  | olomultioupper     | D 4181 7001         |         |                          |                        |          |                                |
| TRU THANH KHACH HANG TRU THAP      | IN NHA CUNG CAP TRU THANH DE/CTV | CạP NHẠI LOẠI ĐỊNH DANH CA NHAN  | CẠP NHẠT LUẠI ĐỊNH | DANH TODN           |         |                          |                        |          |                                |
| 🚖 0<br>Cơ hội                      | Cuộc gặp \$                      | 0<br>Bán hàng                    | 0<br>Tickets       | Mua hàng            |         | 0 %<br>Tỷ lệ đúng giờ    | 0,00<br>Đã xuất hóa đơ |          | Thêm 👻                         |
|                                    |                                  |                                  |                    |                     |         |                          |                        |          |                                |
| Canhan Cong ty                     |                                  |                                  |                    |                     |         |                          |                        |          |                                |
| Ten                                |                                  |                                  |                    |                     |         |                          |                        |          | $\oplus$                       |
|                                    |                                  |                                  |                    |                     |         |                          |                        |          |                                |
| Mã phiếu                           | 1220879627                       |                                  |                    | Hồ sơ pháp lý TCDN  |         | TẢI LÊN TẬP TIN CỦA BẠN  |                        |          |                                |
| Loại định danh TCDN                |                                  |                                  |                    | URL hồ sơ pháp lý   |         |                          |                        |          |                                |
| Mã số thuế                         | ví dy: BE0477472701              | Get Informatio                   | on from Database 🔲 | Điện thoại          |         |                          |                        |          |                                |
| Issued Date                        |                                  |                                  | -                  | Di động             |         |                          |                        |          |                                |
| Mã cơ quan thuế                    |                                  |                                  |                    | Email               |         |                          |                        |          |                                |
| Tên cơ quan thuế                   |                                  |                                  |                    | Địa chỉ web         |         | vd: https://www.odoo.com |                        |          |                                |
| Mã số thẻ BHXH                     |                                  |                                  |                    | Ngôn ngữ            |         | Vietnamese / Tiếng Việt  |                        |          | - 0                            |
| Lĩnh vực kinh doanh                |                                  |                                  |                    | Tag                 |         | Từ khóa                  |                        |          |                                |
| Loại hình đơn vị                   |                                  |                                  | -                  | Lïnh vực kinh doanh |         |                          |                        |          |                                |
| Địa chỉ công ty                    |                                  | Province (City)                  | -                  |                     |         |                          |                        |          |                                |
|                                    |                                  | - Ward                           | -                  |                     |         |                          |                        |          |                                |
|                                    |                                  |                                  |                    |                     |         |                          |                        |          |                                |
| Mối quan hệ Các liên lạc & Địa chỉ | Bán hàng và Mua hàng Lên hóa đơn | Ghi chú nội bộ Digital Signature |                    |                     |         |                          |                        |          |                                |
|                                    |                                  |                                  |                    |                     |         |                          |                        |          |                                |
| THÊM                               |                                  |                                  |                    |                     |         |                          |                        |          |                                |
| #. Môi quan hệ                     | Liên hệ Chức năi                 | ng Điện thoại                    | Em                 | nail                | Số CCCD | Ngày cấp                 | Nơi cấp                | Liên kết |                                |

- Nhập các thông tin cần thêm tại các trường gạch đậm của liên hệ: Tên, Mã phiếu (sau mã phiếu sẽ được cấu hình để hệ thống tự động nhảy) sau đó nhập Mã số thuế của Cá nhân/Công ty > Tích chọn Get Information from Database > Hệ thống sẽ cập nhập các thông tin tên công ty, mã số thuế, ngày cấp, nơi cấp, địa chỉ, ... (nếu có)
- Tại Tab Các liên hệ & Địa chỉ > Thêm

|   |                        | 1                    |             |                |  |
|---|------------------------|----------------------|-------------|----------------|--|
|   | Các liên lạc & Địa chỉ | Bán hàng và Mua hàng | Lên hóa đơn | Ghi chú nội bộ |  |
| L | THÊM                   |                      |             |                |  |

> Chọn và Nhập các thông tin Liên hệ, Địa chỉ xuất hóa đơn, ... > Chọn Lưu & Đóng/Lưu

| Tạo Liên hệ    |  |                                  | × |
|----------------|--|----------------------------------|---|
| 🔾 Liên hệ 🛛 Đị | a chỉ xuất hoá đơn 🛛 Địa chỉ giao hàng | ● Địa chỉ khác 🛛 Địa chỉ cá nhân |   |
| Tên liên hệ    |  | Email                            |   |
| Địa chỉ        | Địa chỉ                                | Điện thoại                       |   |
|                | Địa chỉ, đường                         | Di động                          |   |
|                | Thành phố 🛛 Trạng tỉ 👻 Mã bưu          |                                  |   |
|                | Quốc gia 👻                             |                                  |   |
| Ghi chú        | Ghi chú nội bộ                         |                                  |   |
|                |  |                                  |   |
|                |  |                                  |   |
|                |  |                                  |   |
| LƯU & ĐÓNG LU  | JU & TẠO MỚI HUỶ BỎ                    |                                  |   |

Bước 5: Chọn Lưu

#### Odoo – HDSD Helpdesk

| 🎟 Helpdesk 🛛 Yêu वो              | iu Liên hệ Cấu hình   |                               |              |                        |                           |                       | 🔍 🕘 🛛 🖓 Nguyễn Thị Khánh Vậ |
|----------------------------------|---|-------------------------------|--------------|------------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Liên hệ / CÔNG TY CỔ PHẦN        | CHỮ KÝ SỐ NEWCA   |                               |              |                        |                           |                       |                             |
| SỨA TẠO                          |   |                               | Thực         | c hiện                 |                           |                       | 1/1 < >                     |
|                                  |   |                               | 0<br>Tickets | 0 đ<br>Đã xuất hóa đơn | 0<br>Công nợ nhà cung cấp | P 8<br>Certifications | Đến<br>Trang web            |
| CÔNG TY CỔ PH                    | IẦN CHỮ KÝ SỐ N   | EWCA                          |              |                        |                           |                       |                             |
| Mã phiếu                         | 1220263027  |                               |              | URL hồ sơ pháp lý      |                           |                       |                             |
| Loại định danh TCDN              | Mã số thuế  |                               |              | Điện thoại             | 0936208068 [] SMS Call    |                       |                             |
| Mã số thuế                       | 0106234569  |                               |              | Di động                | 0936208068 [] SMS Call    |                       |                             |
| Issued Date                      | 18/07/2013  |                               |              | Email                  | info@newca.vn             |                       |                             |
| Tên cơ quan thuế                 | Chi Cục Thuế Quận Bắc Từ Liêm   |                               |              |                        |                           |                       |                             |
| Mã số thẻ BHXH                   |   |                               |              | Tag                    |                           |                       |                             |
| Lĩnh vực kinh doanh              |   |                               |              | Lĩnh vực kinh doanh    |                           |                       |                             |
| Loại hình đơn vị                 |   |                               |              |                        |                           |                       |                             |
| Địa chỉ công ty                  | Na chỉ công ty Tâng 4, Tòa nhà T608, K9T mối Cổ Nhuế, Phường Cổ Nhuế 1, Phường Cổ Nhuế 1, Quận Bắc Từ Liêm, Hà<br>Nội |                               |              |                        |                           |                       |                             |
| Mối quan hệ Các liên lạc & Địa c | hỉ Bán hàng và Mua hàng Lên hóa đ   | ơn Ghi chú nội bộ Digital Sig | gnature      |                        |                           |                       |                             |
| THÊM                             |   |                               |              |                        |                           |                       |                             |
| #. Mõi quan hệ                   | Liên hệ   | Chức năng                     | Điện thoại   | Email                  | Sõ CCCD Ngày cấp          | Nơi cấp               | Liën kët                    |
| 1 Người đại diện                 | bo thị thủ Hương  |                               | 0906129995   | nuongatti@newca.vn     |                           |                       |                             |

# 2.2. Tạo liên hệ là Cá nhân

| 🗰 Helpdesk 🛛 Yêu cilu                 | Liên hệ Ciấu hình                                    |                     |                         | 📢 🕐 👘 Nguyễn Thị Khánh Văn                |
|---------------------------------------|--|---------------------|-------------------------|---|
| Liên hệ / Mới                         |  |                     |                         |   |
| LƯU HUÝ BỔ                            |  |                     |                         |   |
| _                                     |  |                     |                         |   |
|                                       |  | D O<br>Tickets      | Ø,00<br>Dä xuất hóa đơn | 0 Đến<br>Công nợ nhà cung cấp 🤡 Trang web |
| O Cá nhân ○ Công tự                   |  |                     |                         |   |
| Tên                                   |  |                     |                         |   |
|                                       |  |                     |                         | +   |
|                                       | •  |                     |                         |   |
| Mã phiếu                              | 0220885742   | Hồ sơ xác nhận      | TẢI LÊN TẬP TIN CỦA BẠN |   |
| Identity Type                         |  | URL hồ sơ xác nhận  | false                   |   |
| Identity Code                         |  | Phòng/ban           |                         |   |
| Mã số thuế                            | ví dy: BE0477472701 Get Information from Database    | Chức vụ             | e.g. Sales Director     |   |
| Issued Date                           |  | Diện thoại          |                         |   |
| Tin tin dinh danh                     | τέν έντες τη κάλ βαι                                 | Di aộng             |                         |   |
| URL tâp tin định danh                 | HALLEN THE LOA BAN                                   | Tiêu đề             | wł: Cő                  |   |
| Loại định danh cá nhân                |  | Tag                 |                         |   |
| Mã định danh                          |  | Lĩnh vực kinh doanh |                         |   |
| Ngày cấp                              | •  |                     |                         |   |
| Noi cấp                               |  |                     |                         |   |
| Địa chỉ công ty                       | Country - Province (City) -                          |                     |                         |   |
|                                       | District • Ward •                                    |                     |                         |   |
|                                       |  |                     |                         |   |
| Các liên lạc & Địa chỉ Bán hàng và Mu | ua hàng Lên hóa đơn Ghi chú nói bộ Digital Signature |                     |                         |   |
| Durning to my                         | an unital Province and Anna and Mana and 1979.6      |                     |                         |   |

Tương tự như nhập thông tin Công ty: phần nhập thông tin Cá nhân cũng nhập các thông tin cần thiết, các trường gạch đậm không được bỏ trống.

# 2.3. Tạo cá nhân thuộc Công ty

<u>Cách 1:</u> Trường hợp cá nhân thuộc công ty thì cần tạo công ty trước, sau đó tạo liên hệ cá nhân rồi chọn thuộc công ty đó.

| HUỶ BỎ            |                      |                  |              |                 |                       |                     |        |
|-------------------|----------------------|------------------|--------------|-----------------|-----------------------|---------------------|--------|
| E CUSTOMER BECOME | SUPPLIER BECOME AC   | ENCY             |              |                 |                       |                     |        |
| 🔶 0<br>Cơ hội     | 0<br>Cuộc gặp        | \$ 0<br>Bán hàng | 0<br>Tickets | ) 0<br>Mua hàng | 0 %<br>Tỷ lệ đúng giờ | 0,00<br>Đã xuất hóa | Thêm 👻 |
| O Cá nhân 🤇       | ) Công ty            |                  |              |                 |                       |                     |        |
| Nauvễ             | n Thùy Dực           | ma               |              |                 |                       |                     |        |
| Công ty           | ,                    |                  |              | -               |                       |                     |        |
| ANH               |                      |                  |              |                 | _1                    |                     |        |
| CHỊ CHÂU          |                      |                  |              | tion File       | TAI LEN TẠP TIN CUA   | BAN                 |        |
| CHị LỆ            |                      |                  |              | tion File URL   | Taise                 |                     |        |
| CÔNG TY (         | CÔ PHẦN CYBERLOTUS - | - 0105232093     |              | n               |                       |                     |        |
| CÔNG TY (         | CỔ PHẦN VIỄN THÔNG X | ANH VIỆT NAM     |              |                 | e.g. Sales Director   |                     |        |
| CÔNG TY (         | GÕ MINH LONG SANG TR | QNG – 0101023032 |              | i               |                       |                     |        |
| CÔNG TY I         | NHÔM KÍNH MINH VIỆT  |                  |              |                 |                       |                     |        |
|                   |                      |                  |              |                 |                       |                     |        |
| Tìm kiếr          | m thêm               |                  |              |                 |                       |                     |        |

<u>Cách 2:</u> Khi tạo liên hệ Công ty, tại Tab Relationship (Mối qua hệ) > Chọn Thêm

| Mối quan hệ            | Các liên lạc & Địa chỉ | Bán hàng và Mua hàng | Lên hóa đơn | Ghi chú nội bộ | Chữ ký số |         |     |
|------------------------|------------------------|----------------------|-------------|----------------|-----------|---------|-----|
| THÊM<br>#. Mối quan hệ | Liên hệ Chu            | rc vụ Điện thoại     | Email       | Số CCCD        | Ngày cấp  | Nơi cấp | URL |

Chọn Người đại diện/Đầu mối liên hệ có sẵn trên hệ thống hoặc Tạo mới

| 🕸 Thêm mối quan  | 🏦 Thêm mối quan hệ 🔹 🗙              |  |  |  |  |  |  |
|------------------|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Loại mối quan hệ | <ul> <li>Người đại diện</li> </ul>  |  |  |  |  |  |  |
|                  | 🔿 Đầu mối                           |  |  |  |  |  |  |
|                  | ○ Khác                              |  |  |  |  |  |  |
| Lựa chọn         | <ul> <li>Tạo mới liên hệ</li> </ul> |  |  |  |  |  |  |
|                  | Chọn liên hệ đã có                  |  |  |  |  |  |  |
|                  |                                     |  |  |  |  |  |  |
|                  |                                     |  |  |  |  |  |  |
| XÁC NHẬN Hủy     |                                     |  |  |  |  |  |  |

# 2.4. Tạo Liên hệ khi tạo ticket

**Bước 1**: Đường dẫn: Helpdesk > Yêu cầu > Yêu cầu > Tạo

| <b>Ⅲ</b> Helpdesk     | Yêu cầu                        | Liên hệ                   | Cấu hình |
|-----------------------|--------------------------------|---------------------------|----------|
| Tất cả yêu cầu<br>Tạo | Tất cả y<br>Yêu cầu<br>Yêu cầu | êu cầu<br>1 mở<br>1 đóng  |          |
| HELPDESK PRODUCT      | Yêu cầu<br>Yêu cầu             | ı mở của tô<br>I đóng của | tôi      |



**Bước 2**: Tại mục Chi tiết liên hệ (Contact Detail): Nhập số điện thoại/mst/email/tên liên hệ vào trường Liên hệ để tìm kiếm.

|     | Helpdesk           | Yêu cầu Liên hệ Ciốu hình         |     |                  |     |            |               |           | <b>.</b> 0 I | 🗿 Nguyễn T | hị Khánh Văn |
|-----|--------------------|-----------------------------------|-----|------------------|-----|------------|---------------|-----------|--------------|------------|--------------|
| Yêu | ı cầu mở / Mới     |                                   |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |
| LU  | U HUÝ BÔ           |                                   |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |
| ТА  | O YÊU CẦU PHÂN CÔN | IG CHO TÓL GHI CHÚ                |     |                  | MÓI | ĐANG XỬ LÝ | CHUYẾN HỒ TRƠ | ĐÃ HỒ TRƠ | HOÀN THÀNH   | DÓNG       | THÊM +       |
|     |                    |                                   |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |
|     |                    |                                   |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |
| Y   | êu cầu             |                                   |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |
| c   | hi tiết yêu cầu    |                                   |     | Chi tiết liên hệ |     |            |               |           |              |            |              |
| S   | ån phäm Helpdesk   |                                   | •   | Liên hệ          |     |            |               |           |              | *          |              |
| c   | hủ đề              |                                   | -   | Tên              |     |            |               |           |              | Tạo mới    |              |
| c   | ác từ khóa         |                                   | •   | Email            |     |            |               |           |              |            |              |
| Ð   | ộ ưu tiên          |                                   |     | Điện thoại       |     |            |               |           |              |            |              |
| N   | gười tạo           |                                   |     | Di dộng          |     |            |               |           |              |            |              |
|     | gay tạo            |                                   |     | Ma so true       |     |            |               |           |              |            |              |
|     | gay don nạn        |                                   |     | clenny cong ty   |     |            |               |           |              |            | - 11         |
| I T | rang web hỗ trợ    |                                   |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |
| R   | esolution          |                                   |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |
|     |                    |                                   |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |
| С   | hi tiết phân công  |                                   |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |
| N   | hóm helpdesk       | BP. Nghiệp vụ 2                   | - 2 |                  |     |            |               |           |              |            |              |
|     | nan cong           |                                   |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |
|     | gày boàn thành     |                                   |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |
|     | gey                |                                   |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |
|     | Mô tả Kết quả Đán  | nh alá Ghi chú                    |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |
| E.  | Z- BIUD            | ✓ NAN * A * ✓ * Ⅲ Ⅲ ☑ № * Ⅲ * % ☑ | 5 C |                  |     |            |               |           |              |            |              |
|     |                    |                                   |     |                  |     |            |               |           |              |            |              |

- Nếu liên hệ đã có trên hệ thống > Nhập thông tin tìm kiếm > Chọn liên hệ
- Nếu liên hệ chưa có trên hệ thống, nhập các thông tin của liên hệ (nhập các thông tin bắt buộc) > Click Tạo mới (Create new) để tạo Liên hệ này.

| Chi tiết liên hệ<br><b>Liên hệ</b> |              |         |
|------------------------------------|--------------|---------|
| Tên                                | Khách hàng 1 | Tạo mới |
| Email                              |              |         |
| Điện thoại                         | 01122334455  | Call    |
| Di động                            |              |         |
| Mã số thuế                         | 1234567890   |         |
| Liên hệ công ty                    |              | -       |
|                                    |              |         |

Bước 3: Nhập các thông tin khách hàng tương tự như phần 3.1, 3.2, 3.3

#### Odoo – HDSD Helpdesk

| Yéu cầu mở / NCANV220200000 (#134)   | 🗰 Helpdesk Yêu cilu Liên hệ Cấu hình  | Tao liên hê   |   |                         | ×         | <b>4</b> . O                    | 👩 Nguyễn Thị Khánh Văn |  |
|--|---|---|---|-------------------------|-----------|---------------------------------|------------------------|--|
| LUD       HoY B0G       Image and the set of the s  | Yêu cầu mở / NCANV2202200030 (#134)   |   | € °                                     | C# 0,00                 | 👩 Đến 🍵   |                                 |                        |  |
| Trial Data Calue Calue Data         O E da hain         C deng tr           Viere allor         Chi tifk tyles Calue         Colory tr         Hiè ere also mbajo         Trial Data Table Trian Calue Allor Trian Trial Data Table Trian Calue Allor Trian Trial Data Trian Trian Calue Allor Trian Trian Calue Allor Trian Callor Trian Calue Allor Trian Calue Allor Trian Calue Allor Calue A  | LUU HUÝBÓ   |   | U Tickets                               | Đã xuất hó Công nợ n    | Trang web |                                 | 12/12 < >              |  |
| Khách hàng 1       Ling tr         Chi tiết trực đui       Coing tr       Mỹ phiếu       020560727       Hồ trừ đư chính       Trừ trực trực trực trực trực trực trực trực   | TẠO YÊU CẦU PHÂN CÔNG CHO TỔI GHI CHÚ   | O Cá nhân ○ Công ty                                   |   |                         |           | CHUYẾN HỒ TRợ ĐÃ HỒ TRợ HOÀN TH | ành dóng thêm •        |  |
| Net colspan="2"     Net colspan="2"       Vie colspan="2"     Cols giv       Cols giv       Cols giv       Sin plain Neidplack     Observision       Sin plain Neidplack     Observision       Cols giv     Cols giv       Sin plain Neidplack     Observision       Cols giv     Cols giv     Cols giv     Cols giv       Cols giv     Cols giv     Cols giv     Cols giv     Cols giv     Cols giv     Cols giv     To endi       Cols giv     Cols giv     Cols giv     Cols giv     To endi       Cols giv     Cols giv     Cols giv     Cols giv     To endi       Cols giv     Cols giv     Cols giv     To endi       Cols giv     Cols giv <th colspa="&lt;/td"><td></td><td>Khách hàng 1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></th>   | <td></td> <td>Khách hàng 1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> |   | Khách hàng 1                            |                         |           |                                 |                        |  |
| Year call     Mit p Mice     Mite  |   | Charter   |   |                         |           |                                 |                        |  |
| Chi Bitly Hou Calu     Maj palviu     Documentary Transmit     Prior or survice Print Print Out Based       Sch Bitly Hou Calu     Option Signing     Mentity Type     -     URL bits arise Indig Target Constanting     Indice     -     -       Calu data     Option Signing     Mentity Type     -     URL bits arise Indig Target Constanting     Indice     -     -     Target Constanting     Target Constanting     Target Constanting     Target Constanting     Target Constanting     -     Target Constanting     Target Constanting     -     -     Target Constanting     -     Target Constanting     -     -     Target Constanting     -     -     -     Target Constanting     - </td <td>Yeu cau</td> <td>Congity</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>   | Yeu cau   | Congity   |   |                         |           |                                 |                        |  |
| She philm Heldplock     Optic Sign     Identity Type     URL hb ard achign     Idete       Chi de     07. db to bask-thing     Mentity Type     Philm Sint     Philm Sint     The philm Sint       Leap lake Chier philm     Middlo     Chier philm Sint     Philm Sint     The philm Sint     The philm Sint       Chier bit Mend     Middlo     Chier philm Sint     Chier philm Sint     Sint Sint Sint Sint     Chier philm Sint       Che bit Mend     Tim or quant thuf     Di deg     01 (dg)     01 (2324455)     Call       Napht tam     Tim or quant thuf     Di deg     01 (2324455)     Call       Napht tam     Tige the diphic tam     Tike d'A     Chier philm     Call       Napht tam     URL tage tage tage tage     Tike d'A     Chier philm     Call       Napht tam     URL tage tage tage tage     Tike d'A     Chier philm     Call       Napht tam     URL tage tage tage tage     Tike d'A     Chier philm     Call       Napht tam     Call diphic tage tage     Tige d'A     Call     Call       Napht tage     Call diphic tage tage     Tige d'A     Call     Call       Napht tage     Call diphic tage     Tige d'A     Call     Call     Call       Napht tage     Call diphic tage     Tige d'A     Call   | Chi tiết yêu cầu  | Mã phiếu 0220860787                                   | Hồ sơ xác nhận                          | TẢI LÊN TẬP TIN CỦA BẠN |           |                                 |                        |  |
| Chá dâ     09. Hồ try thách hàng     Identity Code     Phóng hàn     Trigo mối     Trigo mối       Loại ylu của phý     6.4. Rhác     Mã số thuế     1234578 diet Information from Database       Châo yu     ng Salais Girector     Call       Các tá bháa     Naso Date     Mã số thuế     1234578 diet Information from Database       Châo yu     ng Salais Girector     Call       Độ vư tiên     Tân crigan thiết     Diễt ngo     Diễt ngo     Call     Call       Ngait tạo     Tân crigan thiết     Diễt ngo     Call     Call       Ngait tạo     Tân crigan thiết     Brait Stratution     Email     Call       Ngàit tạo     URL tại tíng nh damh     Tál tiết NAS THACUA BAN     Email     Call       Ngàit tạo     URL tại tíng nh damh     Tál tiết NAS THACUA BAN     Email     Call       Ngàit tạo     URL tại tíng nh damh     Tál tiết NAS THACUA BAN     Tál diễn     Call       Ngàit tạo     URL tại ting nh damh     Tál tiết NAS THACUA BAN     Tál diễn     Call       Ngài tạo     URL tại ting nh damh     Tál tiết NAS THACUA BAN     Tál diễn     Call       Ngài tạo     URL tại ting nh damh     Tál ting thát damh     Tál ting thát ting   | Sån phäm Helpdesk CyberSign   | Identity Type   | <ul> <li>URL hồ sơ xác nhận</li> </ul>  | false                   |           |                                 | -                      |  |
| Leg jebr calls phy         6.4. trade         Må of flut         12345678 (det information from Dutabase and the part of the   | Chủ đề 09. Hỗ trợ khách hàng  | Identity Code   | Phòng/ban                               |                         |           |                                 | Tạo mới                |  |
| Cec luk Mola     Issued Oute     Objet the pail     Cecility of the paility of the pail the pail the pail     Cecility of t   | Loại yêu cầu phụ 6.4. Khác  | Mã số thuế 12345678 Get Informatio                    | ion from Database 🔲 🛛 Chức vụ           | e.g. Sales Director     |           |                                 |                        |  |
| DB statistic         Di ding         Di ding         Call           Ngardi tab         Tip tin djih danh tab         Email   | Các từ khóa   | Issued Date   | - Diện thoại                            |                         |           |                                 | Call                   |  |
| Ngenit type     Tip tin dipin damin     TAL LEN TAP TIN CÚA BAM     Email       Ngir type     URL tig tin dipin damin     Tike dia     -       Ngir type     Load dipin damin damin     Tike dia     -       Ngir type     Load dipin damin damin     Tige     -       Ngir type     Load dipin damin damin     Tige     -       Tote type dipin damin     Linin vup kind daamin     -   | Độ ưu tiên  | Tên cơ quan thuế                                      | Di động                                 | 01122334455             | Call      |                                 |                        |  |
| Ngiy tạo     URL tập tín định danh     Tiêu đề     vị C ô     -       Ngiy đinh tạn     Loại định danh cá     -     Tag     Từ thôa       Thời hạn dự kiến     hản     Linh vực kinh daanh     -       Trang vớc hằ trạ     Linh vực kinh daanh     -     -       Trang vớc hằ trạ     -     -     -   | Người tạo   | Tập tin định danh T <mark>ÁI LÊN TẬP TIN CỦA</mark> B | BAN Email                               |                         |           |                                 |                        |  |
| Ngày đinhan     Loại định dan bả     Tag     Tù Nha       Thời hạn dự Min     Lính vực kinh daanh     -       Thời hạn dự Min     Mỹ định danh     -   | Ngày tạo  | URL tập tin định danh                                 | Tiêu đề                                 |                         | -         |                                 | -                      |  |
| Thick light dy klift     Link upp klink deark       Trang wish bit try     Må gind danh  | Ngày đến hạn  | Loại định danh cá                                     | - Tag                                   | Từ khóa                 | -         |                                 |                        |  |
| Trang web hb try Ngiy cấp  | Thời hạn dự kiến  | Mã định dạnh  | Lïnh vực kinh doanh                     |                         |           |                                 |                        |  |
| Breakilie  | Trang web hỗ trợ  | Ngày cấp  |   |                         |           |                                 |                        |  |
| Noi cáp  | Resolution  | Noi cấp   |   |                         |           |                                 |                        |  |
| Diachi-dong ty Country - Province (Ch) -   |   | Dia chỉ công ty Country - Pro                         | ovince (City) 📼                         |                         |           |                                 |                        |  |
| Chi tet phan công District • Ward •  | Chi tiet phan cong<br>Nhóm heindesk BP Mohión sa 2                                | District - Wa   | ard -                                   |                         |           |                                 |                        |  |
| Phin clima Direct Direc | Phân công   | Street  |   |                         |           |                                 |                        |  |
| Naky oblan sing  | Ngày phân công  |   |   |                         |           |                                 |                        |  |
| Các liên lực & Địa ch<br>Năm hoàn thình  | Ngày hoàn thành   | Các liên lạc & Địa chỉ Bán hàng và Mua hàng           | Lên hóa đơn Ghi chú nội bộ Digital Sign | ature                   |           |                                 |                        |  |
|  |   |   |   |                         | *         |                                 |                        |  |
|  | Mộ tả Kất quả Đánh niá Chi chủ  | ιυυ Ηυν Βό  |   |                         |           |                                 |                        |  |
|  |   |   |   |                         |           |                                 |                        |  |

#### 3. Hướng dẫn quy trình hỗ trợ

#### 3.1. Các team nhận yêu cầu hỗ trợ từ KH > Xử lý yêu cầu

Bước 1: Các nhóm hỗ trợ nhận yêu cầu từ Khách hàng, nhập yêu cầu

Đường dẫn: Helpdesk > Yêu cầu > Yêu cầu mở > Tạo > Nhập các thông tin:

- Tại nhóm Chi tiết yêu cầu:
  - + Sản phẩm Helpdesk: Chọn sản phẩm Helpdesk sẽ hỗ trợ
  - + Chọn Chủ đề (Loại yêu cầu chính) (bắt buộc): Loại yêu cầu chính sẽ phụ thuộc vào sản phẩm Helpdesk đã chọn
  - + Chọn Loại yêu cầu phụ (bắt buộc): Loại yêu cầu phụ sẽ phụ thuộc vào loại yêu cầu chính đã chọn
  - + Lựa chọn từ khóa: VD như: CyberCare, CyberSign, Invoice, ...
  - + Độ ưu tiên: Lựa chọn các độ ưu tiên như: Khẩn cấp/Cao/Bình thường/Thấp/...
  - + Ngày tạo, Người tạo: Tự động cập nhật theo thông tin của người tạo yêu cầu và thời gian tạo yêu cầu này
  - + Ngày đến hạn: Hệ thống tự động tính toán theo thời gian SLA của loại yêu cầu phụ đã được cấu hình
- **Tại nhóm Chi tiết liên hệ:** Chọn hoặc nhập liên hệ mới (Như phần 3)
- Tại nhóm Chi tiết phân công:
  - + *Nhóm Helpdesk*: Nhân viên nhóm nào sẽ tự cập nhật nhóm khi tạo yêu cầu
  - + Phân công: Khi nào user click vào button PHÂN CÔNG CHO TÔI thì sẽ hiển thị thông tin người được xử lý vào trường này
  - + Ngày phân công: Tự động cập nhật khi user phân công xử lý

- + Ngày hoàn thành: Tự động cập nhật khi đóng yêu cầu xử lý
- Tab Mô tả:

\_

- + Nhập thông tin mô tả khi tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ
- + Đính kèm file: Click Thêm một dòng: Nhập tên tệp, click TẢI LÊN TẬP TIN CỦA
   BẠN để đính kèm file (ảnh, tệp tin tài liệu)

\* Trường hợp đính kèm ảnh, có thể chụp và paste ảnh vào mô tả/kết quả => Click LƯU ticket, file ảnh sẽ tự động được đính kèm ở phần Đính kèm file

| lô tả của yêu cầu       |                       |           |            |            |
|-------------------------|-----------------------|-----------|------------|------------|
|                         |                       |           |            |            |
| ệp đính kèm             |                       |           |            |            |
| ệp đính kèm<br>#. Mô tả | File Content (base64) | Minio URL | Updated by | Updated at |

Sau khi đính kèm file, sẽ hiển thị link file ở cột Minio URL:

| Mô tả                                 | Kết quả | Đánh giá      | Ghi chú |           |                   |                     |  |  |  |  |
|---------------------------------------|---------|---------------|---------|-----------|-------------------|---------------------|--|--|--|--|
| Hỗ trợ ký DK01<br><b>Têp đính kèm</b> |         |               |         |           |                   |                     |  |  |  |  |
| #. Mô tả                              | File C  | Content (base | :64)    | Minio URL | Updated by        | Updated at          |  |  |  |  |
| 1 Dk01                                |         |               |         | Download  | Nguyễn Thùy Dương | 30/08/2022 14:12:22 |  |  |  |  |

Tab Ghi chú: Cho phép user nhập các ghi chú (nếu có)

| 🗰 Helpdesk 🛛 Yêu ciêu         | Liên hệ Cấu hình     |     |                             |              |    |            |               |             | •• •       | 👌 Nguyễn T | hị Khánh Vân |
|-------------------------------|----------------------|-----|-----------------------------|--------------|----|------------|---------------|-------------|------------|------------|--------------|
| Yêu cầu mở / NCANV220220003   | 0 (#134)             |     |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |
| LƯU HUÝ BỔ                    |                      |     |                             |              |    |            |               |             |            | 12/1       | 2 < >        |
|                               | 2014 (2014)          |     |                             |              | MÓ | ĐANG VITIÝ | CHUYÉN HỔ TRƠ | nat hồ trực | ноли тнали | eóno       | THÊM +       |
| TÃO FEO CAO PHAN CONO CHO TOP |                      |     |                             |              |    |            | enercarno my  | on the the  |            |            |              |
|                               | 20020                |     |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |
|                               | 00030                |     |                             |              |    |            |               |             |            |            | - 18         |
| all office and the            |                      |     |                             |              |    |            |               |             |            |            | - 18         |
| Sán phẩm Helpdesk             | Chữ ký số            | - 6 | Chi tiet lien nę<br>Liên hê | Khách Hàng 1 |    |            |               |             |            |            | e*           |
| Chủ đề                        | 03. Cấp bù           | - 6 | Email                       |              |    |            |               |             |            |            |              |
| Loại yêu cầu phụ              | 3.4. Khád            | - 0 | Diện thoại                  | 01122334455  |    |            |               |             |            | Call       | - 18         |
| Các từ khóa                   |                      | -   | Di động                     |              |    |            |               |             |            | _          | - 18         |
| Độ ưu tiên                    |                      | -   | Mā số thuế                  | 1234567899   |    |            |               |             |            |            | - 18         |
| Người tạo                     | Nguyễn Thị Khánh Văn |     | Liên hệ công ty             |              |    |            |               |             |            |            | - 18         |
| Ngày tạo                      | 25/08/2022 09:57:59  |     |                             |              |    |            |               |             |            |            | - 18         |
| Ngày đến hạn                  |                      |     |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |
| Thời hạn dự kiến              |                      |     |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |
| Trang web hỗ trợ              |                      |     |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |
| Resolution                    |                      |     |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |
| Chi tiất nhân công            |                      |     |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |
| Nhóm helpdesk                 | BP. Nghiệp vụ 2      | - 0 |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |
| Phân công                     |                      | -   |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |
| Ngày phân công                |                      |     |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |
| Ngày hoàn thành               |                      |     |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |
|                               |                      |     |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |
| Mô tả Kết quả Đánh giá Ghi ch | nû                   |     |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |
|                               |                      |     |                             |              |    |            |               |             |            |            |              |

Bước 2: Xử lý yêu cầu, chuyển trạng thái yêu cầu

Người hỗ trợ sẽ tiến hành xử lý các yêu cầu và click chuyển trạng thái tương ứng (mỗi nhóm hỗ trợ sẽ có quy trình xử lý yêu cầu khác nhau)

Nhập kết quả và đính kèm file vào tab Kết quả, để có thể thấy được thông tin mà mình đã xử lý.

| 🗰 Helpdesk 🛛 Yêu ciêu      | Liên hệ Cấu hình        |           |                  |               |     |            |               |           | • • •      | ) Nguyễn Th | Khánh Vân |
|----------------------------|-------------------------|-----------|------------------|---------------|-----|------------|---------------|-----------|------------|-------------|-----------|
| Yêu cầu mở / NCANV22022000 | 30 (#134)               |           |                  |               |     |            |               |           |            |             |           |
| SÚA TẠO                    |                         | Thực hiện |                  |               |     |            |               |           |            | 12/12       | 2 < >     |
|                            |                         |           |                  |               | MÓI | ĐẠNG XỬ LÝ | CHUYẾN HỔ TRƠ | ĐÃ HỒ TRƠ | HOÀN THÀNH | BÓNG        | THÊM •    |
|                            |                         |           |                  |               |     |            | /             |           |            | / /         |           |
| NCANV22022<br>Yêu cầu      | 200030                  |           |                  |               |     |            |               |           |            |             |           |
| Chi tiết yêu cầu           |                         |           | Chi tiết liên hệ |               |     |            |               |           |            |             | - 18      |
| Sån phẩm Helpdesk          | Chữ ký số               |           | Liên hệ          | Khách Hàng 1  |     |            |               |           |            |             | - 18      |
| Chủ đề                     | 03. Cấp bù              |           | Email            |               |     |            |               |           |            |             | - 18      |
| Loại yêu cầu phụ           | 3.4. Khác               |           | Điện thoại       | 01122334455 C | all |            |               |           |            |             | - 18      |
| Các từ khóa                |                         |           | Di động          |               |     |            |               |           |            |             | - 18      |
| Độ ưu tiên                 |                         |           | Mã số thuế       | 1234567899    |     |            |               |           |            |             | - 18      |
| Người tạo                  | Nguyễn Thị Khánh Vân    |           | Liên hệ công ty  |               |     |            |               |           |            |             | - 18      |
| Ngày tạo                   | 25/08/2022 09:57:59     |           |                  |               |     |            |               |           |            |             | - 18      |
| Ngày đến hạn               |                         |           |                  |               |     |            |               |           |            |             | - 18      |
| Thời hạn dự kiến           |                         |           |                  |               |     |            |               |           |            |             | - 15      |
| Trang web hỗ trợ           |                         |           |                  |               |     |            |               |           |            |             |           |
| Resolution                 |                         |           |                  |               |     |            |               |           |            |             |           |
|                            |                         |           |                  |               |     |            |               |           |            |             |           |
| Chi tiết phân công         | DD Nabile or D          |           |                  |               |     |            |               |           |            |             |           |
| Nhom neipdesk              | BP: Ngruệp vụ z         |           |                  |               |     |            |               |           |            |             |           |
| Phan cong                  | E3 Nguyen ini khann van |           |                  |               |     |            |               |           |            |             |           |
| Ngay phan cong             | 20/00/2022 10.21.10     |           |                  |               |     |            |               |           |            |             |           |
| Ngay noan thann            |                         |           |                  |               |     |            |               |           |            |             |           |
| Mô tả Kết quả Đánh giá Ghi | chú                     |           |                  |               |     |            |               |           |            |             |           |

Tại tab Kết quả, nhập thông tin kết quả và đính kèm file (nếu có)

| Mô tả Kết quả | Đánh giá | Ghi chú               |      |   |           |            |            |   |
|---------------|----------|-----------------------|------|---|-----------|------------|------------|---|
| Đã hoàn thành |          |                       |      |   |           |            |            |   |
| Têp đính kèm  |          |                       |      |   |           |            |            |   |
| #. Mô tả      |          | File Content (base64) |      |   | Minio URL | Updated by | Updated at |   |
| 1 File KQ     |          | HTKD Hepldesk.xlsx    | (MA) | Û | Download  |            |            | Û |
| Thêm một dòng |          |                       |      |   |           |            |            |   |

Lưu ý: Đối với đội Support, khi click chuyển sang trạng thái Done (Đã hoàn thành) sẽ tự động tạo 1 yêu cầu cho đội CSKH để đội CSKH gọi ra. Yêu cầu gọi ra của đội CSKH sẽ có cả thông tin, file đính kèm ở tab Mô tả và Kết quả.

3.2. Yêu cầu của KH vượt quá khả năng xử lý của nhóm hỗ trợ > Chuyển yêu cầu hỗ trợ đến các bộ phận cao hơn hoặc Jira

Trường hợp 1: Chuyển yêu cầu đến bộ phận xử lý cao hơn trong cùng công tỵ

Bước 1: Tạo yêu cầu cho nhóm mình, nhập các thông tin tương ứng và đính kèm fileBước 2: Click chuyển trạng thái Chuyển hỗ trợ

| Tiếp nhận yêu cầu | Đang xử lý | Chuyển hỗ trợ | Đã hỗ trợ | Hoàn thành | Đóng | Hủy |
|-------------------|------------|---------------|-----------|------------|------|-----|
|                   |            |               |           |            |      |     |

*Bước 3*: Sau khi chuyển trạng thái Chuyển hỗ trợ, click button Tạo yêu cầu (Create Ticket) để tạo yêu cầu cho nhóm khác xử lý.



Bước 4: Tại cửa sổ Create Ticket (Tạo yêu cầu):

- Tại mục *Loại dịch vụ* (Service Type) (bắt buộc): lựa chọn Nội bộ
- Nhóm Helpdesk (bắt buộc): Lựa chọn nhóm hỗ trợ mà bạn muốn chuyển yêu cầu đến
- Sản phẩm Helpdesk (bắt buộc): Lựa chọn sản phẩm hỗ trợ
- Loại yêu cầu, Loại yêu cầu phụ (bắt buộc): lựa chọn lại ticket type hoặc subtype sao cho phù hợp. Loại yêu cầu và loại yêu cầu phụ sẽ phụ thuộc vào nhóm Helpdesk và sản phẩm Helpdesk đã chọn

| Helpdesk Yêu ci                       | ầu Liên hệ Cấu hình    | Tao yêu cầu             |                    |                        |                           | ×                                     | 📢 🕐 🎼 Nguyễn Thị Khánh Vân   |
|---------------------------------------|------------------------|-------------------------|--------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| Yêu cầu mở / NCANV220220              | 0030 (#134)            | Thông tin người nhân    |                    | Chi tiết vêu cầu chính |                           | i i i i i i i i i i i i i i i i i i i | 12/12 🔇 🕻                    |
| TẠO YÊU CẦU GHI CHỦ                   |                        | Loại dịch vụ            | Nội bộ             | Yêu cầu chính          | NCANV2202200030           | CHUYẾN HỎ TRợ ĐÃ HỎ TRợ               | HOÀN THÀNH 🔷 ĐÔNG 🔷 THÊM 👻 👚 |
|                                       |                        | Nhóm helpdesk           | Hỗ trợ kinh doanh  | ピ Loại yêu cầu         | 09. Hỗ trợ khách hàng 👻 🖙 |                                       |                              |
| NCANV2202                             | 2200030                | Sån phẩm Helpdesk       | Chữ ký số          | Céc từ khóa            | 6.4. Khác 👻 🖓             |                                       |                              |
|                                       |                        |                         |                    | Đô ưu tiên             |                           |                                       |                              |
| Chi tiết yêu cầu<br>Sản phẩm Helpdesk | Chữ ký số              |                         |                    | Ngày đến hạn           | 25/08/2022 10:24:24 ~     |                                       |                              |
| Chủ đề                                | 03. Cấp bù             |                         |                    |                        |                           |                                       |                              |
| Loại yêu cầu phụ                      | 3.4. Khác              | Chi tiết liên hệ        |                    |                        |                           |                                       |                              |
| Các từ khóa                           |                        | Tên liên hệ             | Khách Hàng 1       | Email                  |                           |                                       |                              |
|                                       |                        | Mã số thuế              | 1234567899         | Di động                |                           |                                       |                              |
| Người tạo                             | Nguyễn Thị Khánh Vân   | Liên hệ công ty         |                    | Điện thoại             | 01122334455               |                                       |                              |
| Ngày tạo                              | 25/08/2022 09:57:59    | Mô tả                   |                    |                        |                           |                                       |                              |
|                                       |                        | <i>⊁</i> - B I <u>U</u> | 🝠 13 • A • 🖌 • 🗎 🗮 | ⊠ ≞ · ⊞ · % (          | 5 6                       |                                       |                              |
|                                       |                        | Test                    |                    |                        |                           |                                       |                              |
| Trang web hỗ trợ                      |                        |                         |                    |                        |                           |                                       |                              |
| Resolution                            |                        |                         |                    |                        |                           |                                       |                              |
| Chi tiết phân công                    |                        |                         |                    |                        |                           |                                       |                              |
| Nhóm helpdesk                         | BP. Nghiệp vụ 2        |                         |                    |                        |                           |                                       |                              |
| Phân công                             | 😰 Nguyên Thị Khánh Văn |                         |                    |                        |                           |                                       |                              |
| Ngày phân công                        |                        |                         |                    |                        |                           |                                       |                              |
|                                       |                        |                         |                    |                        |                           |                                       |                              |
| Mô tả Kết quả Đánh giá (              | Ghí chủ                | Tạo Húy                 |                    |                        |                           |                                       |                              |

Bước 5: Nhấn TẠO và theo dõi quá trình yêu cầu được xử lý

Khi user nhấn Tạo, hệ thống sẽ tự động tạo 1 yêu cầu cho đội hỗ trợ được chuyển đến tại tab Yêu cầu phụ (Subticket): Bộ phận tiếp nhận sẽ được 1 ticket mới với nội dung yêu cầu và file đính kèm (nếu có)

| Ⅲ Helpdesk          | Yêu cầu Liên hệ Cấu hình |            |                   |                     |              |     |                        |              | <b>v</b> o i | 🕼 Nguyễn T | hị Khánh Vân |   |
|---------------------|--------------------------|------------|-------------------|---------------------|--------------|-----|------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|---|
| Yêu cầu mở / NCANV2 | 202200030 (#134)         |            |                   |                     |              |     |                        |              |              |            |              | 1 |
| SÚA TẠO             |                          |            |                   | O Thực hiện         |              |     |                        |              |              | 12/        | 12 < >       |   |
| TẠO YÊU CẦU GHI CHỦ |                          |            |                   |                     |              | MÓI | ĐẠNG XỬ LÝ CHUYẾN HỔ T | Iợ ĐÃ HỒ TRợ | HOÀN THÀNH   | DÓNG       | тнём •       |   |
|                     |                          |            |                   |                     |              |     |                        |              |              |            |              |   |
| Chi tiết phân công  |                          |            |                   |                     |              |     |                        |              |              |            |              |   |
| Nhóm helpdesk       | BP. Nghiệp vụ 2          |            |                   |                     |              |     |                        |              |              |            |              |   |
| Phän công           | 🚓 Nguyễn Thị Khánh Văn   |            |                   |                     |              |     |                        |              |              |            |              |   |
| Ngày phân công      | 25/08/2022 10:21:13      |            |                   |                     |              |     |                        |              |              |            |              |   |
| Ngày hoàn thành     |                          |            |                   |                     |              |     |                        |              |              |            |              |   |
|                     |                          |            |                   |                     |              |     |                        |              |              |            |              |   |
| Mô tả Kết quả Yêu   | cầu phụ Đánh giá Ghi chú |            |                   |                     |              |     |                        |              |              |            |              | i |
| #. Mã yêu cầu       | Mä                       | Người nhận | Nhóm              | Ngày tạo            | Ngày đến hạn |     | Ngày hoàn thành        |              | Trạng t      | hái        | 1            |   |
| 1 135               | NCAHTKD202200016         |            | Hỗ trợ kinh doanh | 25/08/2022 10:37:38 |              |     |                        |              | Mói          |            |              |   |

#### Odoo – HDSD Helpdesk

**Bước 6**: Bộ phận tiếp nhận yêu cầu xử lý yêu cầu, đính kèm file kết quả và trả trạng thái Tại tab **Kết quả**, nhập kết quả và đính kèm file (đính kèm tương tự ở Bước 1)

| Mô tả Kết quả Đán | h giá Ghi chú         |     |           |            |            |   |
|-------------------|-----------------------|-----|-----------|------------|------------|---|
| Đã hoàn thành     |                       |     |           |            |            |   |
| Tệp đính kèm      |                       |     |           |            |            |   |
| #. Mô tả          | File Content (base64) |     | Minio URL | Updated by | Updated at |   |
| 1 Ảnh kết quả     | odoo_logo.png         | e 🗎 | Download  |            |            | Ē |
| Thêm một dòng     |                       |     |           |            |            |   |

Bước 7: Bộ phận level 1 (ở yêu cầu chính) xem thông tin kết quả ở tab Yêu cầu phụ

| Tất cả y | ∕êu cầu / I | NCAHTKD20        | 2200050 ( | #259)        |                          |                              |                     |                     |     |            |               |           |            |      |        |
|----------|-------------|------------------|-----------|--------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|---------------------|-----|------------|---------------|-----------|------------|------|--------|
| SŮA      | TÃO         |                  |           |              |                          |                              | Thực hiện           |                     |     |            |               |           |            | 2/80 | • < >  |
| TẠO YÊU  | CĂU PUS     | H TICKET TO JIRA | TEST AD   | D ATTACHME   | NT ISSUE GHI CHÚ ĐẦY GIA | NI ĐOẠN YỀU CẦU CẬP NHẬT TÊN | GIAI ĐOẠN           |                     | MÓI | ĐẠNG XỬ LÝ | CHUYẾN HỒ TRỢ | ĐÃ HỒ TRỢ | HOÀN THÀNH | ĐÓNG | THÊM 👻 |
| Resolu   | ion         |                  |           |              |                          |                              |                     |                     |     |            |               |           |            |      |        |
| Chi tiế  | phân công   |                  |           |              |                          |                              |                     |                     |     |            |               |           |            |      |        |
| Nhóm     | elpdesk     |                  | Hồ trợ i  | kinh doanh   |                          |                              |                     |                     |     |            |               |           |            |      |        |
| Phân c   | òng         |                  | 🚯 Ng      | uyển Thủy Di | rang                     |                              |                     |                     |     |            |               |           |            |      |        |
| Ngày p   | hân công    |                  | 30/08/    | 2022 14:16:2 | 8                        |                              |                     |                     |     |            |               |           |            |      |        |
| Ngày h   | oàn thành   |                  |           |              |                          |                              |                     |                     |     |            |               |           |            |      |        |
|          |             |                  |           |              |                          |                              |                     |                     |     |            |               |           |            |      |        |
| Mô t     | i Kết quả   | Yêu cầu phụ      | Đánh giá  | Ghi chú      |                          |                              |                     |                     |     |            |               |           |            |      |        |
| π.       | Mã yê       | u cầu Mã         |           |              | Người nhận               | Nhóm                         | Ngày tạo            | Ngày đến hạn        |     | Ngày       | hoàn thành    |           | Trạng thái |      | 1      |
| 1        |             | 260 NCANV2       | 02200016  |              | Nguyễn Thủy Dương        | Phòng Nghiệp vụ              | 30/08/2022 14:51:42 | 31/08/2022 14:51:42 |     |            |               |           | Đang xử lý |      |        |
|          |             |                  |           |              |                          |                              |                     |                     |     |            |               |           |            |      |        |

> Chọn yêu cầu cầu cần xem > Click tab Kết quả để xem kết quả và download file đính kèm (nếu

có).

| Mở: Yêu cầu phụ  |                     |           |                      |                                 |  |
|------------------|---------------------|-----------|----------------------|---------------------------------|--|
| Chi tiết vêu cầu |                     |           | Thông tin người nhận |                                 |  |
| Mã yêu cầu       | 260                 |           | Loại dịch vụ         | Nội bộ                          |  |
| Mã               | NCANV202200016      |           | Nhóm helpdesk        | Phòng Nghiệp vụ                 |  |
| Các từ khóa      |                     |           | Người nhận           | Nguyễn Thùy Dương               |  |
| Độ ưu tiên       |                     |           |                      |                                 |  |
| Ngày tạo         | 30/08/2022 14:51:42 |           |                      |                                 |  |
| Ngày đến hạn     | 31/08/2022 14:51:42 |           |                      |                                 |  |
| Thời hạn dự kiến | 31/08/2022 14:51:41 |           |                      |                                 |  |
| Ngày hoàn thành  |                     |           |                      |                                 |  |
| Trạng thái       | Đang xử lý          |           |                      |                                 |  |
|                  |                     |           |                      |                                 |  |
| Chi tiết liên hệ |                     |           |                      |                                 |  |
| Tên liên hệ      | Bao Xiao            |           | Email                | risingsun174@gmail.odootest.com |  |
| Mã số thuế       | 0936045072          |           | Di động              | 0936045072                      |  |
| Liên hệ công ty  |                     |           | Điện thoại           | 0936045072                      |  |
|                  |                     |           |                      |                                 |  |
| Mô tả Kết quả    | Jira Comment        |           |                      |                                 |  |
| Kết quả          |                     |           |                      |                                 |  |
| Tệp đính kèm     |                     |           |                      |                                 |  |
| #. Mô tả File    | e Content (base64)  | Minio URL | Updated by           | Updated at                      |  |
| 1 KQ             |                     | Download  | Nguyễn Thùy Dương    | 30/08/2022 14:52:05             |  |
|                  |                     |           |                      |                                 |  |
|                  |                     |           |                      |                                 |  |
|                  |                     |           |                      |                                 |  |

#### Trường hợp 2: Chuyển yêu cầu từ hệ thống Odoo NewCA sang hệ thống Odoo Ecobiz

Bước 1: Tạo yêu cầu cho nhóm mình, nhập các thông tin tương ứng

Bước 2: Click chuyển trạng thái Chuyển hỗ trợ

|  | Tiếp nhận yêu cầu 🛛 Đang xử lý | Chuyển hỗ trợ | Đã hỗ trợ | Hoàn thành | Đóng | Hủy |
|--|--------------------------------|---------------|-----------|------------|------|-----|
|--|--------------------------------|---------------|-----------|------------|------|-----|

**Bước 3**: Sau khi chuyển trạng thái Chuyển hỗ trợ, click button Create Ticket (Tạo yêu cầu) để tạo yêu cầu cho nhóm khác xử lý



Bước 4: Tại cửa sổ Create Ticket (Tạo yêu cầu):

- Tại mục Loại dịch vụ (Service Type) (bắt buộc): lựa chọn External (Hệ thống ngoài, để chuyển yêu cầu từ hệ thống Odoo NewCA sang hệ thống Odoo Ecobiz)
- Dịch vụ hỗ trợ (Helpdesk Service) (bắt buộc): Lựa chọn hệ thống odoo muốn gửi yêu cầu đến
- Nhóm helpdesk (Helpdesk Team) (bắt buộc): Lựa chọn nhóm hỗ trợ mà bạn muốn chuyển yêu cầu đến
- Sån phẩm Helpdesk (Helpdesk Product) (bắt buộc): Lựa chọn sản phẩm hỗ trợ
- Loại yêu cầu, Loại yêu cầu phụ (bắt buộc): lựa chọn lại ticket type hoặc subtype sao cho phù hợp.

| 🗰 Helpdesk 🖓                                    | lụ cầu Liên hệ Cấu hình | Teachualtu   |   |   |  | ~ |               | •         | <b>v</b> o 🕼 | Nguyễn Th | ý Khánh Vâ |   |
|---|-------------------------|--|---|---|--|---|---------------|-----------|--------------|-----------|------------|---|
| Yêu cầu mở / NCANV2202                          | 200030 (#134)           | Tạo yeu cau  |   |   |  | ^ |               |           |              |           |            |   |
| SỨA TAO   |                         |  |   |   |  |   |               |           |              |           | < >        |   |
| TẠO YÊU CẦU CHU CHÚ<br>NCANV220<br>Yêu cầu      | 02200030                | Thông tin người nhận<br>Loại địch vụ<br>Dịch vụ hỗ trợ<br>Nhóm helpdesk<br>Sản phẩm Helpdesk | Hệ thống ngoài<br>ERP MYCCYBER - SP CYBER -<br>Support -<br>Chữ kỳ đổ | C | Chi tiết yêu cầu chính<br>Yêu cầu chính NCANV2202200090<br>Loại yêu cầu<br>Các từ khóa<br>Độ ưu tiên |   | CHUYẾN HỎ TRợ | ĐÃ HỔ TRợ | HOÀN THÀNH   | DÓNG      | THÉM +     |   |
| Chi tiết yêu cầu<br>Sản phẩm Helpdesk<br>Chủ đề | Chữ ký số<br>03. Cấp bù | Chi tiết liên hệ   |   |   | Ngày đến hạn   |   |               |           |              |           |            |   |
| Loại yêu cầu phu                                | 3.4. Khác               | Tên liên hệ  | Khách Hàng 1  |   | Email  |   |               |           |              |           |            |   |
|   |                         | Mã số thuế   | 1234567899  |   | Di động  |   |               |           |              |           |            |   |
|   |                         | Liên hệ công ty  |   |   | Diện thoại 01122334455   |   |               |           |              |           |            |   |
| Người tạo                                       | Nguyễn Thị Khánh Văn    |  |   |   |  |   |               |           |              |           |            |   |
| Ngày tạo  | 25/08/2022 09:57:59     | Mô tả  |   |   |  |   |               |           |              |           |            |   |
| Ngày đến hạn                                    |                         |  | 2 σ NAN * Λ * σ * IΞ IΞ   |   |  |   |               |           |              |           |            |   |
|   |                         | Test   |   |   |  |   |               |           |              |           |            |   |
| Trang web hỗ trợ                                |                         |  |   |   |  |   |               |           |              |           |            |   |
| Resolution                                      |                         |  |   |   |  |   |               |           |              |           |            |   |
| Chi tiết phân công<br>Nhóm helpdesk             | BP. Nghiệp vụ 2         |  |   |   |  |   |               |           |              |           |            |   |
| Phân công                                       | 😰 Nguyễn Thị Khánh Vân  |  |   |   |  |   |               |           |              |           |            |   |
| Ngày phân công                                  | 25/08/2022 10:21:13     |  |   |   |  |   |               |           |              |           |            |   |
|   |                         | TẠO Hủy  |   |   |  |   |               |           |              |           |            |   |
| Mô tả Kết quả Yêu cầu p                         | hụ Đánh giá Ghi chú     |  |   |   |  |   |               |           |              |           |            | l |

Bước 5: Nhấn TẠO và theo dõi quá trình yêu cầu được xử lý

Khi user nhấn Tạo, hệ thống sẽ tự động tạo 1 yêu cầu cho đội hỗ trợ được chuyển đến tại tab Yêu cầu phụ (Subticket) (bộ phận xử lý level 2): Bộ phận tiếp nhận sẽ được 1 ticket mới với nội dung yêu cầu và file đính kèm (nếu có)

Bước 6: Bộ phận tiếp nhận yêu cầu xử lý yêu cầu, đính kèm file kết quả và trả trạng thái

Tại tab Kết quả, nhập kết quả và đính kèm file (đính kèm tương tự ở Bước 1)

| Mô tả Kết quả Đá                          | inh giá Ghi chú                       |         |   |                       |            |            |   |
|---|---------------------------------------|---------|---|-----------------------|------------|------------|---|
| Đã hoàn thành                             |                                       |         |   |                       |            |            |   |
|   |                                       |         |   |                       |            |            |   |
| iệp đính kèm                              |                                       | 4)      |   | Minia UDI             | Undeted by | Undeted of |   |
| Tệp đính kèm<br>#. Mô tả                  | File Content (base64                  | 4)      |   | Minio URL             | Updated by | Updated at |   |
| 'ệp đính kèm<br>#. Mô tả<br>1 Ảnh kết quả | File Content (base64<br>odoo_logo.png | 4)<br># | â | Minio URL<br>Download | Updated by | Updated at | ÷ |

Bước 7: Bộ phận level 1 (ở yêu cầu chính) xem thông tin kết quả ở tab Yêu cầu phụ

| Tất cả yêu cầu / NCAHTKD202200050 (#259)              |                                  |                             |                     |                     |                |                    |                  |             |
|---|----------------------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------|----------------|--------------------|------------------|-------------|
| SỬA TẠO   |                                  | 0                           | Thực hiện           |                     |                |                    |                  | 2/80 < >    |
| TẠO YỀU CẦU PUSH TICKET TO JIRA TEST ADD ATTACHME     | NT ISSUE GHI CHỦ ĐẦY GIAI ĐOẠN Y | YÊU CẦU CẬP NHẬT TÊN GIAI Đ | DOÁN                |                     | MỚI ĐANG XỬ LÝ | CHUYẾN HỒ TRỢ ĐÃ H | ό trợ hoàn thành | ĐÓNG THẾM 🕶 |
| Chỉ tiết phân công<br>Nhóm helpdesk Hỗ trợ kinh doanh |                                  |                             |                     |                     |                |                    |                  |             |
| Phân công 🚳 Nguyễn Thủy Dư                            | ang                              |                             |                     |                     |                |                    |                  |             |
| Ngày phân công 30/08/2022 14:16:28                    |                                  |                             |                     |                     |                |                    |                  |             |
| Ngày hoàn thành                                       |                                  |                             |                     |                     |                |                    |                  |             |
| Mô tả Kết quả Yêu cầu phụ Đánh giá Ghi chú            |                                  |                             |                     |                     |                |                    |                  |             |
| #. Mã yêu cầu Mã                                      | Người nhận                       | Nhóm                        | Ngày tạo            | Ngày đến hạn        | Ngày l         | noàn thành         | Trạng thái       | 1           |
| 1 260 NCANV202200016                                  | Nguyễn Thủy Dương                | Phòng Nghiệp vụ             | 30/08/2022 14:51:42 | 31/08/2022 14:51:42 |                |                    | Đang xử lý       |             |
|   |                                  |                             |                     |                     |                |                    |                  |             |

> Chọn yêu cầu cầu cần xem > Click tab Kết quả để xem kết quả và download file đính kèm (nếu có).

| io. Teu eau prių  |   |           |  |   |  |
|---|---|-----------|--|---|--|
| Chi tiết yêu cầu  |   |           | Thông tin người nhận                         |   |  |
| Mã yêu cầu  | 260   |           | Loại dịch vụ                                 | Nội bộ  |  |
| Mã  | NCANV202200016  |           | Nhóm helpdesk                                | Phòng Nghiệp vụ   |  |
| Các từ khóa   |   |           | Người nhận                                   | Nguyễn Thùy Dương   |  |
| Độ ưu tiên  |   |           |  |   |  |
| Ngày tạo  | 30/08/2022 14:51:42   |           |  |   |  |
| Ngày đến hạn  | 31/08/2022 14:51:42   |           |  |   |  |
| Thời hạn dự kiến  | 31/08/2022 14:51:41   |           |  |   |  |
| Ngày hoàn thành   |   |           |  |   |  |
| Trang thái  | Đang xử lý  |           |  |   |  |
| Trạng thai  | с , ,   |           |  |   |  |
| Trạng thai  |   |           |  |   |  |
| Chi tiết liên hệ  |   |           |  |   |  |
| Chi tiết liên hệ<br>Tên liên hệ   | Bao Xiao  |           | Email  | risingsun174@gmail.odootest.com   |  |
| Chi tiết liên hệ<br>Tên liên hệ<br>Mã số thuế   | Bao Xiao<br>0936045072  |           | Email<br>Di động                             | risingsun174@gmail.odootest.com<br>0936045072                             |  |
| Chi tiết liên hệ<br>Tên liên hệ<br>Mã số thuế<br>Liên hệ công ty  | Bao Xiao<br>0936045072  |           | Email<br>Di động<br>Điện thoại               | risingsun174@gmail.odootest.com<br>0936045072<br>0936045072               |  |
| Chi tiết liên hệ<br>Tên liên hệ<br>Mã số thuế<br>Liên hệ công ty  | Bao Xiao<br>0936045072  |           | Email<br>Di động<br>Điện thoại               | risingsun174@gmail.odootest.com<br>0936045072<br>0936045072               |  |
| Chi tiết liên hệ<br>Tên liên hệ<br>Mã số thuế<br>Liên hệ công ty<br>Mô tả Kết quả   | Bao Xiao<br>0936045072<br>Jira Comment                        |           | Email<br>Di động<br>Điện thoại               | risingsun174@gmail.odootest.com<br>0936045072<br>0936045072               |  |
| Chi tiết liên hệ<br>Tên liên hệ<br>Mã số thuế<br>Liên hệ công ty<br>Mô tả Kết quả<br>Kết quả                                | Bao Xiao<br>0936045072<br>Jira Comment                        |           | Email<br>Dỉ động<br>Điện thoại               | risingsun174@gmail.odootest.com<br>0936045072<br>0936045072               |  |
| Chi tiết liên hệ<br>Tên liên hệ<br>Mã số thuế<br>Liên hệ công ty<br>Mô tả Kết quả<br>Kết quả<br>Tệp đính kèm                | Bao Xiao<br>0936045072<br>Jira Comment                        |           | Email<br>Di động<br>Điện thoại               | risingsun174@gmail.odootest.com<br>0936045072<br>0936045072               |  |
| Chi tiết liên hệ<br>Tên liên hệ<br>Mã số thuế<br>Liên hệ công ty<br>Mô tả Kết quả<br>Kết quả<br>Tập định kèm<br>#. Mô tả Fi | Bao Xiao<br>0936045072<br>Jira Comment<br>le Content (base64) | Minio URL | Email<br>Di động<br>Điện thoại<br>Updated by | risingsun174@gmail.odootest.com<br>0936045072<br>0936045072<br>Updated at |  |

#### Trường hợp 3: Chuyển yêu cầu lên cho CBQL xử lý

Đối với các yêu cầu mà CBNV đã phân công cho mình, tuy nhiên vượt quá khả năng xử lý của nhân viên, CBNV sẽ đẩy yêu cầu hỗ trợ đó lên cho CBQL của mình xử lý

- Click chọn yêu cầu cần đẩy lên CBQL > Chọn Thực hiện > Chọn Đẩy lên CBQL (Push to Manager)
- Hoặc chọn mở một yêu cầu cần chuyển > Thực hiện > Chọn Đẩy lên CBQL

|   |   |   |                 |                         |                        |            | Tim   |          |                    |              |            |                     |            |                     |             | ۹       |
|---|---|---|-----------------|-------------------------|------------------------|------------|---|----------|--------------------|--------------|------------|---------------------|------------|---------------------|-------------|---------|
|   |   |   |                 |                         |                        | [          | 🌣 Thực hiện 🛛 🕇 Bộ lọc 🗉                      | ≣ Nhóm t | theo 🛛 🛧 Yêu thích |              |            |                     |            | 1-12/12 🔇 🕻         | := ::       | 0       |
| # |   |   | Chủ đề          | Loại yêu cầu            | Loại yêu cầu phụ       | Liên hệ    | Lưu trữ<br>Bỏ lưu trữ                         |          | Nhóm helpde        | Ngày đến hạn | Trạng thái | Ngày tạo            | Độ ưu tiên | Hoạt động tiếp theo | Trang web h | ỗ trợ 🚦 |
| 1 | × | - | NCANV2202200030 | 03. Cấp bù              | 3.4. Khác              | Khách Hàng | Đồng bộ Project trên Jira                     | hánh V   | BP. Nghiệp vụ 2    |              | Mới        | 25/08/2022 09:57:59 |            |                     |             |         |
| 2 |   | 5 | NCANV2202200029 | 10. Giấy chứng nhận Đại | 10.1 Cung cấp giấy chứ | CÔNG TY C  | Đồng bộ loại ticket trên Jira<br>Đẩy lên CBOI |          | BP. Nghiệp vụ 2    |              | Μόί        | 25/08/2022 09:42:35 |            |                     |             |         |
| 3 |   | - | NCANV2202200028 | 04. Yêu cầu khác        | 8.1. Khác              | 020063867  | ICT INDUVED THE                               | nánh V.  | BP. Nahiêp vu 2    |              | Đã hỗ trơ  | 17/08/2022 14:00:03 |            | 0                   |             |         |

- Tại cửa sổ Đẩy ticket cho CBQL (Push Ticket to Manager), lựa chọn CBQL tương ứng của bộ phận mình (chỉ những CBQL được phân quyền Quản lý ở mục Helpdesk mới hiển thị tên tại trường này)
- Sau khi đã chọn CBQL muốn chuyển yêu cầu đến > Click ĐÂY LÊN CBQL (PUSH TO MANAGER) để chuyển yêu cầu lên CBQL > hệ thống sẽ tự động phân công lại người xử lý yêu cầu này là CBQL được chọn và có thông báo đến CBQL.

| III Helpdesk          | Yêu cîk | a Life | hệ Cấu bình       |                        |                          |                    |                    |                 |           | _                   |            | 💶 o 🙉              | Youwin Thi Khánh Văn |
|-----------------------|---------|--------|-------------------|------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|-----------------|-----------|---------------------|------------|--------------------|----------------------|
| in Helpdeok           |         |        |                   | Đẩy ticket cho CB      | QL                       |                    |                    |                 | >         | <                   |            |                    |                      |
| Yêu cầu mở            |         |        |                   |                        |                          |                    |                    |                 |           |                     |            |                    | ٩                    |
| TẠO 1 selected        |         |        |                   | Chọn một ĐỔ THỊ TH     | HANH HÀ 👘 🖉              |                    |                    |                 |           |                     |            | 1-12/12 <          | ) III 0              |
|                       |         |        | Chủ đề L          | .03                    |                          |                    |                    |                 |           | igày tạo            | Độ ưu tiên | Hoạt động tiếp the | o Trang web hỗ trợ 🚦 |
| TRAL                  | 1       |        | NCANV2202200030 0 | DÂY LÊN CBQL           | Húy                      |                    |                    |                 |           | 5/08/2022 09:57:59  |            |                    |                      |
| ERP MYCCYBER - SP CYB | 2       |        | NCANV2202200029 1 | 0. Giày chứng nhận Đại | 10.1 Cung cáp giáy chữ   | CONG TY CO PHAN CH |                    | BP: Nghiệp vụ 2 | Mới       | 25/08/2022 09:42:35 |            |                    |                      |
| NEWCA                 | 3       |        | NCANV2202200028 0 | 14. Yêu cầu khác       | 8.1. Khác                | 0200638671         | Nguyễn Thị Khánh V | BP. Nghiệp vụ 2 | Đã hỗ trợ | 17/08/2022 14:00:03 |            |                    |                      |
| 🖿 SẢN PHẨM HELPDESK   | 4       |        | NCANV2202200026 0 | 19. Hỗ trợ khách hàng  | 6.4. Khác                | 0200638671         |                    | BP. Nghiệp vụ 2 | Mới       | 16/08/2022 17:13:58 |            |                    |                      |
|                       |         |        |                   |                        | a sector a sector sector |                    |                    |                 |           |                     |            |                    |                      |

## Trường hợp 4: Chuyển yêu cầu từ Odoo lên hệ thống Jira

Bước 1: Tạo yêu cầu cho nhóm mình, nhập các thông tin tương ứng và đính kèm file

| ≡ Helpdesk        | lickets Contacts Rep | orting Configuration   |          |                   |                  |    |                 |                        |                   |            | ¥ 💶 🛛 🖸       | Nguyễ      | n Thùy Dươi | ng (npp-devl) |
|-------------------|----------------------|------------------------|----------|-------------------|------------------|----|-----------------|------------------------|-------------------|------------|---------------|------------|-------------|---------------|
| Open Tickets / Мо | ŕi                   |                        |          |                   |                  |    |                 |                        |                   |            |               |            |             |               |
| CREATE TICKET     | PUSH TICKET TO JIRA  | ASSIGN TO ME           | LOG NOTE | PUSH TICKET STAGE | UPDATE STAGE NAM | Æ  |                 |                        | τιέρ ΝΗΛΝ ΥΕυ Ολυ | ĐANG XỬ LÝ | CHUYÊN HỖ TRỢ | HOÀN THÀNH | DÓNG        | ТНЁМ +        |
| Ticket            |                      |                        |          |                   |                  |    |                 |                        |                   |            |               |            |             | •             |
| Ticket Detail     |                      |                        |          |                   |                  |    | Contact Detail  |                        |                   |            |               |            |             |               |
| Subject           | II. 10. HTKH Hướng c | lẫn sử dụng TT78       |          |                   |                  | C, | Contact         | Nguyễn Thùy Dương      |                   |            |               |            | -           | e             |
| Ticket Subtype    | II.10.8 Hóa dơn Trại | ig thái TVAN tiếp nhậi | n        |                   |                  | C. | Contact Email   | duongnt@cyberlotus.com | ı                 |            |               |            |             |               |
| Tags              |                      |                        |          |                   |                  | ·  | Contact Mobile  |                        |                   |            |               |            |             |               |
| Priority          |                      |                        |          |                   |                  |    | Contact Phone   | 0                      |                   |            |               |            | Call        |               |
| Helpdesk Product  | CyberBill            |                        |          |                   |                  |    | Ταχ ID          | 0                      |                   |            |               |            |             |               |
| Created on        |                      |                        |          |                   |                  |    | Contact Company |                        |                   |            |               |            | -           |               |
| Ngày đến hạn      |                      |                        |          |                   |                  | •  |                 |                        |                   |            |               |            |             |               |
| Expected Deadline |                      |                        |          |                   |                  |    |                 |                        |                   |            |               |            |             |               |
| Website Support   |                      |                        |          |                   |                  |    |                 |                        |                   |            |               |            |             |               |
| Assignation De    | tail                 |                        |          |                   |                  |    |                 |                        |                   |            |               |            |             |               |
| Resolution        |                      |                        |          |                   |                  |    |                 |                        |                   |            |               |            |             |               |
| Helpdesk Team     | Support              |                        |          |                   |                  | •  |                 |                        |                   |            |               |            |             |               |

Bước 2: Click chuyển trạng thái Chuyển hỗ trợ

| Tiếp nhận yêu cầu | Đang xử lý | Chuyển hỗ trợ | Đã hỗ trợ | Hoàn thành | Đóng | Hủy |
|-------------------|------------|---------------|-----------|------------|------|-----|

Hệ thống tự động tạo 1 yêu cầu trên Odoo để theo dõi, đồng thời đẩy yêu cầu hỗ trợ lên Jira vào các project tương ứng.

Tương tự user có thể theo dõi subticket được tạo cho đội MSP đẩy lên Jira lại tab Subticket



Lưu ý: Chỉ những loại yêu cầu phụ (subtype) được cấu hình chuyển đến cho MSP (trên hệ thống Jira) thì mới chuyển được yêu cầu (Xem thiết lập ở mục 5.3.2)

Bước 3: Nhóm MSP/Tech xử lý các lỗi trên Jira

Yêu cầu được đẩy lên Jira sẽ được tạo thành các task/bug ... tương ứng với project đã cấu hình trước đó.

#### Odoo – HDSD Helpdesk

|         | ♦ Jira Software Dashb                       | vards + Projects + Issues + Boards + Plans + Create   |   | Q Search   | 🕂 😧 🗘 🕕                     |
|---------|---|---|---|--|-----------------------------|
| 8       | Open issues Switch filter ~                 |   |   |  | View all issues and filters |
| ?*<br>₩ | Order by Priority $\checkmark$ $\downarrow$ | Helpotek-Test2 / SUPTR2-2     N/CAMS202200021   |   |  | 1of1 ^ ~ *                  |
| 2       | SUPT02-2<br>NCAM5202200021                  | Edit Q Add comment Assign More      Start Progress Need more info Not software bug  |   |  | < 🍵 Export 🛩                |
|         |   | V Details     Type:     Brug     Status:     Extent       Priority:     —     Medium     Resolution:     Unresolved       Libelt:     None         V Description     +++ Description:     <=>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>> | <ul> <li>People</li> <li>Assignee:</li> <li>Reporter:</li> <li>Votes:</li> <li>Watchers:</li> <li>Watchers:</li> <li>Dates</li> <li>Created:</li> <li>Updated:</li> </ul> | <ul> <li>Unassigned<br/>Assignto me</li> <li>Service/Deck Plus</li> <li>Top watching this issue</li> <li>4 minutes ago</li> <li>4 minutes ago</li> </ul> |                             |
|         |   | C Drop files to attach, or browne.  All <u>Comments</u> Work Log History Activity  There are no comments yet on this issue.  Add comment  |   |  |                             |

Trên hệ thống Jira sẽ hiển thị file đính kèm ở phần Attachments

| Helpdesk-Test1 / SUPT01-54<br>EBM202200038  |                               |                                |       |           |                             | 2 of 42 🔹 👻 🦿 |
|---|-------------------------------|--------------------------------|-------|-----------|-----------------------------|---------------|
|   | more info Not software bug    |                                |       |           |                             | < 🏦 Export 👻  |
| ✓ Details   |                               |                                | ~     | People    |                             |               |
| Type: DBug<br>Priority: — Medium  | Status: OP<br>Resolution: Unr | EN (View Workflow)<br>resolved |       | Assignee: | Unassigned     Assign to me |               |
| Labels: None  |                               |                                |       | Reporter: | ServiceDesk Plus            |               |
|   |                               |                                |       | Votes:    | 0 Vote for this issue       |               |
| <ul> <li>Description</li> </ul>   |                               |                                |       | Watchers: | 1 Start watching this issue |               |
| +++ Contacts: A Båo - Email: 1234567890 - Phone: 1234567890                                 |                               |                                |       |           |                             |               |
| +++ Due Date: False   |                               |                                | ~     | Dates     |                             |               |
| +++ Description:  |                               |                                |       | Created:  | Yesterday                   |               |
| iest  |                               |                                |       | Updated:  | Yesterday                   |               |
| ✓ Designs   |                               |                                |       |           |                             |               |
| Figma URL   |                               |                                | Add 🗘 |           |                             |               |
| Paste your Figma link (public or private) to attach it to this Jira issue. More information |                               |                                |       |           |                             |               |
|   |                               |                                |       |           |                             |               |
|   |                               |                                |       |           |                             |               |
|   |                               |                                |       |           |                             |               |
|   |                               |                                |       |           |                             |               |
|   |                               |                                |       |           |                             |               |
|   |                               |                                |       |           |                             |               |
|   |                               |                                |       |           |                             |               |
|   |                               |                                |       |           |                             |               |
| ✓ Attachments   |                               |                                |       |           |                             |               |
|   | in files to attach, or browse |                                |       |           |                             |               |
|   | ip nes to attach, or browse.  |                                |       |           |                             |               |
|   |                               |                                |       |           |                             |               |
|   |                               |                                |       |           |                             |               |
|   |                               |                                |       |           |                             |               |
|   |                               |                                |       |           |                             |               |
|   |                               |                                |       |           |                             |               |
| HDSD-Helpdesk-25.08.2022  |                               |                                |       |           |                             |               |
| Yesterday 3.65 MB   |                               |                                |       |           |                             |               |

Đội hỗ trợ Jira sẽ tiến hành xử lý yêu cầu, chuyển giai đoạn tương ứng cho các task/bug, ... mỗi trạng thái tương ứng, kết quả sẽ được cập nhật trên Odoo.

|   | Descriptio | n Resu | lt Subticket        | Rating | Note       | Jira Comments |       |             |              |                  |   |
|---|------------|--------|---------------------|--------|------------|---------------|-------|-------------|--------------|------------------|---|
| # | Ticket ID  | Team   | Created on          | Ngć    | ày đến hạn | Ngày hoàn     | thành | Trạng thái  | Service Type | Helpdesk Service | ÷ |
| 1 | 52         | MSP    | 18/07/2022 16:06:12 | 2      |            |               |       | In Progress | Nội bộ       |                  |   |

| As | signation D           | etail  |        |   |               | Main Ticket [  | Detail       |
|----|-----------------------|--------|--------|---|---------------|----------------|--------------|
| Re | olution               | Done   |        |   |               | Service Type   | Nội bộ       |
| Не | pdesk Team            | MSP    |        |   |               | Main Ticket    | NCASP2022000 |
| As | signed to             |        |        |   |               | Main Ticket ID | 51           |
| As | signed Date           |        |        |   |               |                |              |
| Ng | ày hoàn thành         |        |        |   |               |                |              |
|    |                       |        |        |   |               |                |              |
|    |                       |        |        |   |               |                |              |
|    |                       | · ·    |        | <u>, , , , , , , , , , , , , , , , , , , </u> |               |                |              |
|    | Description           | Result | Rating | Note  | Jira Comments |                |              |
| #  | Description<br>Author | Result | Rating | Note  | Jira Comments | Ý kiến         |              |

#### • Cập nhật mô tả/file đính kèm lên Jira

Trường hợp đã đẩy yêu cầu từ Odoo lên Jira nhưng do thiếu thông tin cần cập nhật thông tin B1: Tại yêu cầu chính, click Sửa



B2: Tại tab Yêu cầu phụ, chọn sub ticket đã đẩy lên Jira

|   | Mô tả | Kết quả    | Yêu cầu phụ  | Đánh giá | Ghi chú    |      |                     |                     |                 |             |   |
|---|-------|------------|--------------|----------|------------|------|---------------------|---------------------|-----------------|-------------|---|
| # |       | Mã yêu cầu | Mã           |          | Người nhận | Nhóm | Ngày tạo            | Ngày đến hạn        | Ngày hoàn thành | Trạng thái  | ÷ |
| 1 |       | 39         | 2 NCAMS20220 | 0097     |            | MSP  | 18/09/2022 20:35:57 | 19/09/2022 20:35:57 |                 | In Progress |   |
|   |       |            |              |          |            |      |                     |                     |                 |             |   |

Nhập nội dung cần bổ sung hoặc file đính kèm cần thêm ở sub ticket

| 🗰 Helpdesk Yêu cầu Liên hệ Cấu hình                | Mới Vậu cầu phụ                |                        |                                      |  | ×           |                        |
|--|--------------------------------|------------------------|--------------------------------------|--|-------------|------------------------|
| Yêu cầu mở / NCAKD2202200019 (#391)                | UPDATE TO JIRA                 |                        | IN PROGRESS                          | RESOLVED DONE REOPENED DĂ HỔ   | ŠTRO 🔺      |                        |
| LƯU HUYBO<br>TẠO YÊU CẦU PHÂN CÔNG CHO TÔI GHI CHÚ | Chi tiết yêu cầu<br>Mã yêu cầu | 392                    | Thông tin người nhận<br>Loại dịch vụ | Nội bộ   | P CHUYEN HÔ | 31/31 <b>&lt; &gt;</b> |
| Trang web hỗ trợ                                   | Mã                             | NCAMS202200097         | Nhóm helpdesk                        | MSP  |             |                        |
| Resolution   | Các từ khóa                    | -                      | Người nhận                           |  |             |                        |
|  | Độ ưu tiên                     |                        |                                      |  |             |                        |
| Chi tiết phân công                                 | Ngày tạo                       | 18/09/2022 20:35:57    |                                      |  |             |                        |
| Philo size   | Ngày đến hạn                   | 19/09/2022 20:35:57    |                                      |  |             |                        |
|  | Thời hạn dự kiến               | 19/09/2022 20:35:55    |                                      |  |             |                        |
|  | Ngày hoàn thành                |                        |                                      |  |             |                        |
|  | Trạng thái                     | In Progress            |                                      |  |             |                        |
| Mô tả Kết quả Yêu cầu phụ Đánh giá Ghi chú         | Chi tiết liên hê               |                        |                                      |  |             |                        |
| #. Mã yêu cầu Mã                                   |                                | 0312074055             | r                                    | - tis to a final state of the s | h           | Trạng thái I           |
| 1 392 NCAMS202200097                               | Ten lien ne                    | 03130/4955             | Email                                | ngnia.tran@www.www.tuturetech.vn   | _           | In Progress            |
|  | Ma so thue                     | 03130/4955             | Di aong                              | 0902541828   | _           |                        |
|  | Lien nẹ cong ty                |                        | Điện thoại                           | 0407241858   | _           |                        |
|  | Mô tả Kết quả                  | Jira Comment           |                                      |  |             |                        |
| Send meas  | <i>≥</i> - B I <u>I</u>        | 2 / 13 - A - 🖌 - 😑 🖻 🗖 | i≣- ⊞- %                             | 5 0 2  | 5i 👗 2      |                        |
|  | Test<br>test 2                 |                        |                                      |  |             |                        |
|  | <sup>ο</sup> Lưu Huỷ Bồ        |                        |                                      |  | ·           |                        |

B3: Click UPDATE TO JIRA để cập nhật nội dung, file đính kèm lên Jira

| Mở: Yêu cầu phụ                | x   | 1 |
|--------------------------------|---|---|
| UPDATE TO JIRA                 | IN PROGRESS RESOLVED DONE REOPENED DĂ HỔ TRợ    | • |
| Chi tiết yêu cầu<br>Mã yêu cầu | Thông tin người nhận     392   Loại dịch vụ     | 8 |
| Mã                             | NCAMS202200097 Nhóm helpdesk MSP                | l |
| Các từ khóa                    | - Người nhận                                    | l |
| Độ ưu tiên                     |   | l |
| Ngày tạo                       | 18/09/2022 20:35:57                             | l |
| Ngày đến hạn                   | 19/09/2022 20:35:57                             | l |
| Thời hạn dự kiến               | 19/09/2022 20:35:55                             | l |
| Ngày hoàn thành                |   | l |
| Trạng thái                     | In Progress                                     | l |
|                                |   | • |
| Chi tiet lien hệ               |   |   |
| Ten lien ne                    | 0313074955 Email ngnia.tran@wwwwwwtuturetech.vn |   |
| Ma so true                     | 03130/4933 Didong 0402341828                    |   |
| Lien nẹ cong ty                | ນເອົາ ເກດລູ່າ 0902341828                        |   |
|                                |   | ł |
| Mô tá Kết quá                  | Jira Comment                                    | 5 |
| <i>▶</i> - B I <u>U</u>        |   |   |
| Test<br>test 2                 |   | - |
| LƯU HUỶ BỔ                     |   |   |

# 4. Cấu hình các thông tin (Phân quyền Admin)

# 4.1. Tạo Nhóm Helpdesk

Việc thiết lập các nhóm Hỗ trợ cho phép quản lý các nhóm Hỗ trợ sao cho phù hợp với công việc, phù hợp với từng nhóm ticket.

Bước 1: Giao diện chính của Odoo chọn Helpdesk/Hỗ trợ

Chọn Thiết lập > Nhóm Helpdesk

Bước 2: Chọn Tạo



Bước 3: Nhập thông tin cho Nhóm hỗ trợ

#### Odoo – HDSD Helpdesk

| III Helpdesk Yeucilu Lilen hit Blacado Cifurhinh  | ≰ <b>≪™</b> ∎ ഒ ⊘ | 🅼 Nguyễn Thủy Dương (npp-dev1) |
|---|-------------------|--------------------------------|
| Nhóm helpdesk / Mói   |                   |                                |
| LUU HUÝBÓ   |                   |                                |
|   |                   |                                |
| Nhóm helpdesk   |                   |                                |
| Nhóm helpdesk   |                   |                                |
| Mš  |                   |                                |
| Logi djch vy Noj bó   |                   | · · ·                          |
| Push Ticket to JIRA7  |                   |                                |
| no la che cong energi en vi normang   |                   |                                |
|   |                   |                                |
| Productivity & Visibility   |                   |                                |
| Phương thức phân công<br>Cách phân công yêu của mới tạo cho đúng người<br>Thành viên nhằm mà nhằm này sẽ được hiến tếi, Đế trống cho mọi người xam đặi này. |                   |                                |
| • Thủ công  |                   |                                |
| Ngju nilen     Dia Nation   |                   |                                |
| U winning   |                   |                                |
| Channels  |                   |                                |
| E Emailalas   |                   |                                |
| Tipo yilu ciku tri email difin  |                   |                                |
| Q Enable the External Email Servers feature in the General Settings and indicate an alias domain  |                   |                                |
|   |                   |                                |

- Thông tin nhóm
  - + Tên nhóm, mã nhóm
  - + Nhóm này là nhóm hỗ trợ nội bộ hay nhóm bên ngoài: Nếu là nhóm của hệ thống khác thì cần chọn cả hệ thống bên ngoài
  - Nhóm này có phải nhóm hỗ trợ trên Jira hay không? Nếu là nhóm hỗ trợ trên Jira (đẩy yêu cầu lên Jira) thì tích chọn button > Click Thêm một dòng để chọn thông tin cho project trên Jira
    - . Sản phẩm hỗ trợ: lựa chọn sản phẩm hỗ trợ
    - . Server Jira sẽ đẩy yêu cầu hỗ trợ lên: Lựa chọn server jira
    - . Dự án hỗ trợ: lựa chọn dự án jira để đẩy các yêu cầu lên

. Loại yêu cầu hỗ trợ trên jira: yêu cầu đẩy từ odoo lên sẽ là các task hay bug, ...

|   | [                    |                      |                |            |   |
|---|----------------------|----------------------|----------------|------------|---|
| vice Type<br>sh Ticket t<br>a Configur<br># Hel | to JIRA? V<br>ration | Server Configuration | Dự án          | issue Type |   |
| 1 Cy  | berSign              | Jira mycyber         | Helpdesk-Test1 | Bug        | Đ |

- Chọn phương thức giao việc sao cho phù hợp:
  - Thủ công: ticket được giao theo cách thủ công, CBNV có thể chọn ticket;
  - Ngẫu nhiên: ticket được giao ngẫu nhiên và CBNV nhận được số ticket như nhau;

- Cân bằng: ticket được giao cho người có số lượng ticket ít nhất để mọi người đều nhận được khối lượng công việc như nhau.
- Đối với các phương pháp phân công Ngẫu nhiên và Cân bằng, bạn có thể thêm các thành viên được ở phần Thành viên. Để trống trường nếu muốn bao gồm tất cả nhân viên.
- Phần Hiển thị cho cho phép chỉ định những người có thể xem và truy cập ticket của nhóm.
   Để trống trường để nếu muốn bao gồm tất cả nhân viên.

| hiết lập   |  |
|--|--|
| Phương thức giao việc<br>How to assign newly created tickets to the right person | Thành viên<br>Individuals to whom the tickets will be automatically assigned. Keep empty for |
| ⊖ Thủ công   | everyone to be part of the team.   |
| O Ngẫu nhiên   | <b>~</b>   |
| 🔿 Cân bằng   |  |
| Hiến thị cho   |  |
| Team Members to whom this team will be visible. Keep empty for everyone to see   |  |
| this team.   |  |
| •  |  |

# 4.2. Thiết lập các giai đoạn cho các nhóm Helpdesk

Bước 1: Giao diện chính của Odoo chọn Helpdesk/Hỗ trợ

Chọn Thiết lập > Giai đoạn

Bước 2: Chọn Tạo



Bước 3: Nhập thông tin cho Giai đoạn

- Nhập tên giai đoạn:
  - Bên Support team thì sẽ có các giai đoạn: Mở, Chờ xử lý, Chuyển hỗ trợ, Chuyển đến CSKH, Đã hoàn thành, Đóng, Hủy
  - Bên CSKH thì sẽ có các giai đoạn: Mở, Đóng, Hủy, ...
  - Bên MSP thì sẽ có các giai đoạn: Tiếp nhận, Đang xử lý, ...

Ví dụ: Cấu hình giai đoạn Chuyển đến CSKH

- Chọn Nhóm: nhóm hỗ trợ nào thì sẽ hiển thị giai đoạn của nhóm hỗ trợ đó.
- Tại Additional Action (Thêm hành động): Tích chọn Adding Action, tại mục Action Type chọn:
  - + Create New Ticket (Tạo ticket mới): Sử dụng để tạo ticket mới cho nhóm hỗ trợ
  - Update Main Ticket (Cập nhật trạng thái ở ticket chính): Khi chọn update main ticket, sẽ cho phép cập nhật đến trạng thái nào đó ở yêu cầu hỗ trợ chính

Lựa chọn Cập nhật trạng thái ở ticket chính còn cho phép người dùng cấu hình trong trường hợp Yêu cầu phụ cần yêu cầu hỗ trợ lại thì sẽ gán yêu cầu chính cho CBQL của team phụ trách yêu cầu chính, sau đó CBQL sẽ thực hiện xử lý và phân công cho người khác.

| Tên giai đoạn  | Yêu cầu hỗ trợ lại                               | VI | Kết thúc giai đoạn      |   |
|--|--|----|-------------------------|---|
| Thứ tự   | 5  |    | Giai đoạn hủy           | 0 |
| Nhóm   | Chăm sóc khách hàng 🗙                            | -  | Đóng gọn trên<br>kanban | 0 |
| Email mẫu  |  | -  |                         |   |
| Hành động bổ s<br>Thêm hành động<br>Loại hoạt động<br>Chuyển sang giai | ung<br>Cập nhật Main Ticket ✓<br>Hỗ tro lai ✓ 77 |    |                         |   |
| đoạn<br>Thông báo  |  |    |                         |   |
| I nong bao   |  |    |                         |   |
| Assign to Manager  | Đinh Thị Hương Quỳnh 👻 📝                         |    |                         |   |

Ví dụ: Đội CSKH gọi ra và yêu cầu hỗ trợ lại, khi đó yêu cầu chính của Support sẽ chuyển sang trạng thái Hỗ trợ lại và gán yêu cầu đó cho CBQL của Support

- + Push ticket (Tự động đẩy ticket sang cho đội hỗ trợ khác).
- Tại List Action: Chọn Helpdesk Team

Ví dụ: Chọn chuyển đến CSKH thì sẽ chọn nhóm CSKH.

| BỔ               |                     |                |                    |                 |   |
|------------------|---------------------|----------------|--------------------|-----------------|---|
|                  |                     |                |                    |                 |   |
|                  |                     |                |                    |                 |   |
| Tin sisi dasa    | ol                  | 10 102         | aluán nini Anna 🔲  |                 |   |
| Ten giai doạn    | Chuyen den cskh     | VI Ke          | thức giải đoạn     |                 |   |
| Thứ tự           | 30                  | Ca             | icelled Stage      |                 |   |
| Nhóm             | Support Team 🗙      | Đo             | ng gọn trên kanban |                 |   |
| Email mẫu        |                     | ~              |                    |                 |   |
|                  |                     |                |                    |                 |   |
| Additional Actio | an an               |                |                    |                 |   |
| Additional Actio | 51                  |                |                    |                 |   |
| Adding Action    | ×.                  |                |                    |                 |   |
| Action Type      | Create New Ticket - |                |                    |                 |   |
| List Action      |                     |                |                    |                 |   |
| #. Helpdesk Team | Ticket Type         | Ticket Subtype | Nhân viên          | Required Result |   |
| 1 (CSKH)         |                     |                |                    | 2               | 亩 |
|                  |                     |                |                    | _               |   |

> Lưu

## 4.3. Thiết lập loại yêu cầu và loại yêu cầu phụ

# 4.3.1. Thiết lập loại yêu cầu

Helpdesk > Cấu hình > Loại yêu cầu > Click Tạo > Nhập tên loại yêu cầu và Lựa chọn nhóm sẽ hỗ trợ loại yêu cầu này > Lưu

| Ticl | ket T | Гуре  | Tim_ Q  |
|------|-------|---|---|
| u    | ν     | HUÝ BỔ 🗶                                    | ▼B0 loc         ■Nhôm theo         ★Yêu thich         1-67 / 67         <         > |
| #    |       | Name  | Helpdesk Team   |
| 60   |       | 💠 II.11 Xừ lý hóa đơn sai sót TT78          | (Support)   |
| 61   |       | 🛟 II. 11. Kết xuất báo cáo                  | (Support)   |
| 62   |       | 💠 II.12. Thay đổi thông tin dơn vị          | (Support)   |
| 63   |       | 🕂 III. 01. HTKH CARE Hướng dẫn sử dụng CARE | (Support)   |
| 64   |       | 💠 III. 02. HTKH CARE Ký hồ sơ CARE          | (Support)   |
| 65   |       | - <b>‡</b> ∗ 05. Token                      | (Nghiáp vụ)   |
| 66   |       | 💠 06. Thông tin CTS                         | (Nghiáp vụ)   |
| 67   |       |   | vi  |

## 4.3.2. Thiết lập loại yêu cầu phụ (SubTicket)

Helpdesk > Cấu hình > Loại yêu cầu phụ > Click Tạo > Nhập tên subticket, chọn loại ticket chính (cấu hình ở phần 5.3.1), nhập SLA, lựa chọn phòng ban tiếp nhận subticket, chọn loại sản phẩm và nhóm mà loại yêu cầu phụ này sẽ được đẩy đến nhóm đó để hỗ trợ > Lưu

| Tic | ket Sul | otype                                   |               |                      |           |                   |                  | ٩                  |
|-----|---------|---|---------------|----------------------|-----------|-------------------|------------------|--------------------|
| u   | ru F    | luý bộ 🖉                                | ▼Bộ lọc =Nhóm | i theo 🖌 🛨 Yêu thích |           |                   |                  | 1-80 / 302 < >     |
| #   |         | Name                                    | Parent Type   | Default Deadline in  | Time Unit | Helpdesk Team     | Helpdesk Product | Supporting Helpdes |
| 74  |         | 🛧 5.1. Khóa mất token                   | 05. TMS       | 0,00                 | Giờ       | (BP. Nghiệp vụ 1) |                  |                    |
| 75  |         | 💠 4.2. Khác                             | 04. DK02      | 0,00                 | Giờ       | (BP. Nghiệp vụ 1) | Chữ ký số        |                    |
| 76  |         | 4.1. Link DK02                          | 04. DK02      | 0,00                 | Giờ       | (BP. Nghiệp vụ 1) | Chữ ký số        |                    |
| 77  |         | ♣ 4.1. Tải DK02                         | 04. DK02      | 0,00                 | Giờ       | (BP. Nghiệp vụ 1) | Chữ ký số        |                    |
| 78  |         | ♣ 3.4. Khác                             | 03. Cấp bù    | 0,00                 | Giờ       | (BP. Nghiệp vụ 1) | Chữ ký số        |                    |
| 79  |         | 🛧 3.3. Gen cấp bù lỗi LV2               | 03. Cấp bù    | 0,00                 | Giờ       | (BP. Nghiệp vụ 1) | Chữ ký số        |                    |
| 80  |         | 🕈 3.2. Lỗi không thuộc đối tượng cấp bù | 03. Cấp bù    | 0,00                 | Giờ       | (BP. Nghiệp vụ 1) | Chữ ký số        |                    |
| 81  |         | VI                                      |               | 0,00                 | Giờ       | •                 |                  |                    |

Với những loại ticket phụ muốn tự động chuyển cho bộ phận khác, khi cấu hình sẽ thêm thông tin của bộ phận được chuyển yêu cầu tại cột Supporting Helpdesk Team

| Loại ti | ket phụ  | Search                           |                             |                     | ٩                                    |
|---------|--|----------------------------------|-----------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| Tạo     | <b>▲</b>   | T Bộ lọc                         | ≡ Nhóm theo ★ Yêu thích     |                     | 1-80 / 299 🔇 🔪                       |
| # 🔾     | Tên  | Loại yêu cầu                     | Thời hạn mặc định Time Unit | Đội hỗ trợ Helpdes  | k Product Supporting Helpdesk Team - |
| 1 0     | 💠 1.5. Klểm tra phân loại lỗi token              | TOKEN                            | 0,00 Giờ                    | (Support)           | Nghiệp vụ                            |
| 2 🔾     | 💠 1.4. Xử lý lỗi TOKEN phát sinh (Không hợp lệ ) | TOKEN                            | 16,50 Phút                  | Support             | Nghiệp vụ                            |
| 3 ()    | 🕂 11.2 Xừ lý lỗi                                 | 11. Cấp bù thời hạn              | 26,50 Phút                  | Support             | Nghiệp vụ                            |
| 4 🔾     | + II.6.8 Không xem được ND hóa đơn               | II. 06.Lõi Phần mềm              | 10,00 Phút                  | Support             | MSP team                             |
| 5 🔾     | 🕂 II.11.7 Nội dụng hóa đơn hiển thị NaN          | II.11 Xử lý hóa đơn sai sót TT78 | 0,00 Giờ                    | (Support) CyberBill | MSP team                             |

# 4.4. Cấu hình Service để chuyển yêu cầu từ hệ thống A sang hệ thống B

Bước 1: Helpdesk > Cấu hình > Helpdesk Service > Tạo



Bước 2: Nhập thông tin, cấu hình URL và token tương ứng

- Liên kết: ví dụ: https://erp.cyberlotus.com
- Sending Token: Token admin của hệ thống được chuyển yêu cầu đến (CyberLotus) (Xem thông tin token tại Thiết lập > Người dùng > Administrator > tab Tùy chỉnh cá nhân)
- Authenticate Token: Token admin của hệ thống hiện tại

Ví dụ: Chuyển từ NewCA sang CyberLotus

- + Liên kết sẽ là URL của CyberLotus
- + Sending Token: Token của CyberLotus
- + Authenticate Token: Token của NewCA

| SỬA TẠO        |                | OThực hiện |                |                                  | 1/1 | < > |
|----------------|----------------|------------|----------------|----------------------------------|-----|-----|
|                |                |            |                |                                  |     |     |
|                |                |            |                |                                  |     |     |
| Partner Inforr | nation         | Serv       | /ice Informa   | ation                            |     |     |
| Đối tác        | 虑 Erp Myccyber | Liên ki    | ét             | https://erp.mycyber.vn           |     |     |
| Ghi chú        |                | Sendi      | ng Token       | 4ff0e8280b7b4ef29620fc6ad6ebfd40 |     |     |
|                |                | Authe      | enticate Token | 7156d1b3b23a42d1be8d0224e52e1431 |     |     |

# 4.5. Cấu hình các sản phẩm hỗ trợ

Mỗi công ty sẽ có các sản phẩm khác nhau, việc phân loại sản phẩm theo công ty sẽ giúp xác nhận được việc sản phẩm hỗ trợ đó thuộc vào công ty nào.

*Buớc 1*: Helpdesk > Cấu hình > Helpdesk Product > Tạo

| 🗰 Helpdesk                  | Yêu cầu Liên hệ Báo ( | cáo Cấu hình                                     |
|-----------------------------|-----------------------|--|
| Tất cả yêu cầu<br>TẠO 🛓     |                       | Nhóm helpdesk<br>Jira Management<br>Project Jira |
| HELPDESK PRODUCT<br>SERVICE | # □ Chủ đề            | Issue Type<br>Giai đoạn                          |
| Tất cả                      | 1 📄 🖻 NCASP2          | 0220 Từ khóa vêu cầu                             |
| ERP MYCCYBER - SP CY 36     | 2 🔲 🖕 NCASP2          | 0220<br>Loại yêu cầu                             |
| VÍ DỤ VỀ SP NEWCA 5         | 3 🔲 🖕 NCACSK          | KH202 Loại yêu cầu phụ                           |
| HELPDESK PRODUCT            | 4 🔲 🖕 NCASP2          | 0220 Helpdesk Product                            |
| Tất cả                      | 5 🔲 🖿 NCASP2          | 0220 Helpdesk Services                           |

Bước 2: Nhập tên sản phẩm, lựa chọn Helpdesk service

| III Helpdesk     | Yêu cầu Liên hệ Báo cáo Cấu hình |                                  | 🚖 🔍 🗖 🔯 📀 🏀 Nguyễn Thủy Dương (npp-dev1) |
|------------------|----------------------------------|----------------------------------|--|
| Helpdesk Product |                                  |                                  | Q  |
| LUU HUÝBÓ 📥      |                                  | ¥ Bộ lọc ≡ Nhóm theo ★ Yếu thích | 1-7/7 < >                                |
| HELPDESK SERVICE | # 🗌 Tên                          | Helpdesk Service                 |  |
| Tất cả           | 1                                |                                  | •  |
| NEWCA 1          | 2 CyberSign<br>3 Token           | ERP MYCCYBER - SP CYBER<br>NEWCA |  |

```
> LƯÙ.
```

## 5. Hướng dẫn kiểm tra thông tin Lịch sử cuộc gọi

Phân quyền kiểm tra lịch sử cuộc gọi tại Stringee Management:

| Stringee Management |   |        |   |
|---------------------|---|--------|---|
| Admin               |   | Agents | * |
| Manager             | 0 |        |   |

- Admin: tạo, xem, sửa, xóa các thông tin trong Stringee Management
- Manager: ở 1 số model chỉ xem, sửa, tạo, không xóa đc: Kịch bản, Queue, Group, Agent
- Agents: Xem được thông tin ở các menu, không có quyền tạo, sửa, xóa

#### 5.1. Kiểm tra thông tin các cuộc gọi

Đường dẫn: Odoo > Stringee Management > Lịch sử cuộc gọi > Lịch sử cuộc gọi

|    | Stringee Management | Đầu số | Kịch bản | Queue | Nhóm | Agents | Lịch sử cuộc gọi | Cấu hình |
|----|---------------------|--------|----------|-------|------|--------|------------------|----------|
| Cu | iộc gọi nhỡ         |        |          |       |      |        | Cuộc gọi nhỡ     |          |
| Та | ao 🛃                |        |          |       |      |        | Lịch sư cuộc gọ  |          |

Lịch sử cuộc gọi hiển thị với các thông tin như:

- Thông tin KH: Tên (nếu KH đã có trên hệ thống), số điện thoại của khách hàng
- Thông tin đầu số hotline mà KH đã gọi đến
- Thông tin số máy lẻ của nhân viên tiếp nhận cuộc gọi

|       | Stringee Management Number IVR Queue Group Agents Call Log Configuration                 |                   |                |                     |             |              |             | -         | <mark>ເຈັ</mark> ຍ ຄ © ( | 🥼 Nguyễn Thủy Dương |
|-------|--|-------------------|----------------|---------------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--------------------------|---------------------|
| Phone | Log  |                   | Tim            |                     |             |              |             |           |                          | ٩                   |
| *     |  |                   | ¥ Bộ lọc ≣ Nhớ | im theo 🔺 Yêu thích | 1           |              |             |           |                          | 1-16/16 < >         |
| * 🗆   | Name   | User              | Phone Number   | From Extension      | From Number | To Extension | To Number   | Direction | Time Start               | Talk Time (s)       |
| 1 🗆   | CHI NHẢNH 1 - CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN SẢN XUẤT THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VÀ VẬN TẢI BẢO BẢO | Nguyễn Thủy Dương | 84377485059    |                     | 84377485059 | htkt1        | 84899098900 | Call On   | 18/11/2022 09:02:16      | 0.0                 |
| 2 🗌   | CHI NHÁNH 1 - CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN SẢN XUẤT THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VÀ VẬN TẢI BẢO BẢO | Nguyễn Thủy Dương | 84377485059    |                     | 84377485059 | htkt1        | 84899098900 | Call On   | 18/11/2022 09:02:16      |                     |
| 3 🗆   | CHI NHÂNH 1 - CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN SẮN XUẤT THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VÀ VẬN TẢI BẢO BẢO | Nguyễn Thủy Dương | 84377485059    |                     | 84377485059 | htkt1        | 84899098900 | Call On   | 18/11/2022 09:01:12      | 0.0                 |
| 4 🗆   | CHI NHÁNH 1 - CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN SẢN XUẤT THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VÀ VẬN TẢI BẢO BẢO | Nguyễn Thủy Dương | 84377485059    |                     | 84377485059 | htkt1        | 84899098900 | Call On   | 18/11/2022 09:00:30      | 0.0                 |
| 5 🗆   | CHI NHÁNH 1 - CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN SẢN XUẤT THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VÀ VẬN TẢI BẢO BẢO | Nguyễn Thủy Dương | 84377485059    |                     | 84377485059 | htkt1        | 84899098900 | Call On   | 18/11/2022 09:00:30      |                     |

# 5.2. Kiểm tra thông tin các cuộc gọi nhỡ

Đường dẫn: Odoo > Stringee Management > Lịch sử cuộc gọi > Cuộc gọi nhỡ

|    | Stringee Management | Đầu số | Kịch bản | Queue | Nhóm | Agents | Lịch sử cuộc gọi | Cấu hình |
|----|---------------------|--------|----------|-------|------|--------|------------------|----------|
| Cu | iộc gọi nhỡ         |        |          |       |      |        | Cuộc gọi nhỡ     |          |
| Та | ao 🛃                |        |          |       |      |        | Lịch sử cuộc gọi |          |

|     | Stringee Manager            | nent Đầu số Kịch bản ( | Queue Nhóm Agent | s Lịch sử cuộc gọi Cấu hình |                  |                     |               |                     | 🕐 🛛 👩 Nguyễn Thủy Dương |
|-----|-----------------------------|------------------------|------------------|-----------------------------|------------------|---------------------|---------------|---------------------|-------------------------|
| Cut | ic gọi nhỡ                  |                        |                  |                             | T                | No Process x Search |               |                     | ٩                       |
| Tạ  | ▲                           |                        |                  |                             | ТВ               | 3ộ lọc              | ★ Yêu thích   |                     | 1-26/26 < >             |
| 8   | <ul> <li>Đối tác</li> </ul> | Số điện thoại          | Hotline          | Agents                      | Đầu số           | Ngườ                | ời dùng       | Ngày tạo            | Trạng thái              |
| 1   | D                           | 84332177362            |                  | 201                         | B. Outbound_Mobi | Nguyé               | ễn Thị Phương | 17/11/2022 17:24:46 | Chưa xử lý              |
| 2   | D                           | 84332177362            |                  | 201                         | B. Outbound_Mobi | Nguyi               | ễn Thị Phương | 17/11/2022 17:24:46 | Chưa xử lý              |
| 3   | 2                           | 84332177362            |                  | 201                         | B. Outbound_Mobi | Nguyi               | ễn Thị Phương | 17/11/2022 17:24:46 | Chưa xử lý              |
| 4   | 0                           | 84332177362            |                  | 206                         | B. Outbound_Mobi | Phan                | Anh Trà       | 17/11/2022 16:50:22 | Chưa xử lý              |
| 5   | 0                           | 84332177362            |                  | 206                         | B. Outbound_Mobi | Phan                | Anh Trà       | 17/11/2022 16:50:22 | Chưa xử lý              |
| 6   | 2                           | 84332177362            |                  | 201                         | B. Outbound_Mobi | Nguyé               | ễn Thị Phương | 17/11/2022 14:26:25 | Chưa xử lý              |
| 7   | 2                           | 84332177362            |                  | 201                         | B. Outbound_Mobi | Nguyé               | ễn Thị Phương | 17/11/2022 14:26:24 | Chura xử lý             |

Cuộc gọi nhỡ có 2 trạng thái:

- Chưa xử lý
- Đã xử lý

Những cuộc gọi Chưa xử lý sẽ được nhân viên tiến hành gọi lại và click nút Đã xử lý để chuyển sang trạng thái Đã xử lý, CBQL có biết cuộc gọi này đã được nhân viên xử lý hay chưa.

#### 6. Hướng dẫn một số tính năng khác của Odoo – Helpdesk (Hỗ trợ)

#### 6.1. Hướng dẫn tra cứu (tìm kiếm) ticket trên hệ thống

#### Trường hợp 1: Đối với các ticket trong cùng 1 phòng ban trong cùng 1 hệ thống:

Ví dụ 1 ticket NCAPM42022000555 (#34370), trong đó: NCAPM42022000555 là Chủ đề của yêu cầu, 34370 là Mã yêu cầu (ID).

Để tìm kiếm yêu cầu này:

- Nếu tìm kiếm theo Chủ đề NCAPM42022000555 thì lựa chọn Tìm kiếm theo Chủ đề.

|          | NC | APM4202200055   |
|----------|----|---|
|          |    | Tìm kiếm <i>Chủ đ</i> ề for: <b>NCAPM4202200055</b>     |
|          |    | Tìm kiếm Yêu cầu chính for: NCAPM4202200055             |
| -        |    | Tìm kiểm Mã yêu cầu chính for: NCAPM4202200055          |
| n công   |    | Tìm kiếm Mã yêu cầu hệ thống ngoài for: NCAPM4202200055 |
|          |    | Tìm kiểm Các từ khóa for: NCAPM4202200055               |
| Nguyể    | •  | Tîm kiếm Nhóm helpdesk for: NCAPM4202200055             |
|          | •  | Tìm kiểm Phân công for: NCAPM4202200055                 |
| Nguyê    | •  | Tîm kiếm Liên hệ for: NCAPM4202200055                   |
| Mai Ti   |    | Tìm kiểm Email for: NCAPM4202200055                     |
| IVIGI II |    | Tîm kiếm <i>Di động</i> for: NCAPM4202200055            |
| Nguyể    |    | Tìm kiểm Mã số thuế for: NCAPM4202200055                |
|          |    | Tìm kiếm Các từ khóa for: NCAPM4202200055               |
| Nguyé    | •  | Tìm kiểm Loại yêu cầu for: NCAPM4202200055              |
| Maunié   | •  | Tìm kiểm Loại yêu cầu phụ for: NCAPM4202200055          |
| TAGUYE   | ۲  | Tìm kiếm Sản phẩm Helpdesk for: NCAPM4202200055         |
| 2        |    |   |

- Nếu tìm kiếm theo ID thì lựa chọn tìm kiếm theo Mã yêu cầu (Ticket ID).



# Trường hợp 2: Đối với các yêu cầu của team khác gửi đến cho team mình trong cùng 1 hệ thống:

Ví dụ: Team HTKD gửi thông tin cho team QLDV như sau: NCAHTKD202210590 (#34389), dựa vào mã NCAHTKD có thể biết được đây là chủ đề và mã yêu cầu chính của đội HTKD. Team QLDV sẽ thực hiện tìm kiếm như sau:

Nếu tìm kiếm theo NCAHTKD202210590, sẽ thực hiện lựa chọn Tìm kiếm Yêu cầu chính (Ticket chính).

| ļ | NC | AHTKD202210590   |
|---|----|--|
|   |    | Tìm kiếm Chủ đề for: NCAHTKD202210590                    |
| ſ |    | Tìm kiếm Yêu cầu chính for: NCAHTKD202210590             |
| F |    | Tìm kiếm Mã yêu cầu chính for: NCAHTKD202210590          |
|   |    | Tìm kiếm Mã yêu cầu hệ thống ngoài for: NCAHTKD202210590 |
|   |    | Tìm kiếm Các từ khóa for: NCAHTKD202210590               |
|   | ٠  | Tim kiếm Nhóm helpdesk for: NCAHTKD202210590             |
|   | •  | Tìm kiếm Phân công for: NCAHTKD202210590                 |
|   | •  | Tìm kiếm Liên hệ for: NCAHTKD202210590                   |
| 1 |    | Tìm kiếm Email for: NCAHTKD202210590                     |
| 1 |    | Tìm kiếm Di động for: NCAHTKD202210590                   |
| ٦ |    | Tìm kiếm Mã số thuế for: NCAHTKD202210590                |
|   |    | Tìm kiếm Các từ khóa for: NCAHTKD202210590               |
| 1 | •  | Tìm kiếm Loại yêu cầu for: NCAHTKD202210590              |
|   | ۲  | Tìm kiếm Loại yêu cầu phụ for: NCAHTKD202210590          |
| ľ | •  | Tìm kiếm Sản phẩm Helpdesk for: NCAHTKD202210590         |
|   |    |  |

Nếu thực hiện tìm kiếm theo ID 34389, sẽ thực hiện lựa chọn Tìm kiếm theo Mã yêu cầu chính (ID ticket chính).



Ví dụ: Team HTKD gửi thông tin cho team QLDV như sau: Chủ đề NCAQL202205866 hoặc mã 34390, dựa vào mã NCAQL có thể biết được đây là chủ đề và mã yêu cầu phụ của đội HTKD. Team QLDV sẽ thực hiện tìm kiếm như sau:

- Nếu thực hiện tìm kiếm theo Chủ đề, lựa chọn Tìm kiếm theo Chủ đề.
- Nếu thực hiện tìm kiếm theo ID, lựa chọn *Tìm kiếm theo Mã yêu cầu (ID ticket)*

# Trường hợp 3: Đối với các ticket hệ thống khác gửi tới:

Ví dụ: Team SP (Ecobiz) gửi thông tin cho team QLDV (NewCA) như sau: ECOBIZSP202290736 (#192642), dựa vào mã ECOBIZSP có thể biết được đây là chủ đề và mã yêu cầu chính của đội SP trên hệ thống Ecobiz. Team QLDV sẽ thực hiện tìm kiếm như sau:

 Tìm kiếm theo chủ đề ECOBIZSP202290736, lựa chọn Tìm kiếm theo Yêu cầu chính (Ticket chính).



- Tìm kiếm theo ID 192643, lựa chọn *Tìm kiếm theo Mã yêu cầu chính*.



Ví dụ: Team SP gửi thông tin cho team QLDV như sau: ECOBIZQL202201529 hoặc 192643, dựa vào mã ECOBIZQL có thể biết được đây là chủ đề và mã yêu cầu phụ của đội SP trên hệ thống Ecobiz. Team QLDV sẽ thực hiện tìm kiếm như sau:

 Tìm kiếm theo ID 192643, lựa chọn Tìm kiếm theo Mã yêu cầu hệ thống ngoài (ID ticket hệ thống ngoài).



Đối với các thông tin khác, thực hiện tra cứu theo các tiêu chí đã có ở phần Tìm kiếm.

## 6.2. Một số tính năng hỗ trợ người dùng khác

• Hiển thị cảnh báo có bao nhiêu yêu cầu có chung 1 liên hệ: số điện thoại, email, mã số thuế

| Tất cả yêu cầu / ECOBIZCSKH202          | 2289072 (#192632)   |                       |   |             |
|---|---|-----------------------|---|-------------|
| Sửa Tạo                                 | • Action  |                       |   | 1/80 < >    |
| Tạo yêu cầu Đẩy yêu cầu lên Jira Test a | dd Attachment issue 🛛 Phân công cho tới 🛛 Đánh giá Main ticket 🛛 Log Note 🛛 Đồng bộ ticket 🛛 Đẩy giai đoạn 🖉 Cập nhật tên giai đoạn | Tiếp nhận yêu cầu Yêu | iu cầu hỗ trợ lại 🔷 Không đóng được request | Đóng Thêm - |
|   |   |                       |   |             |

# • Cho phép tích nhiều yêu cầu để phân công

Cho phép người dùng tích nhiều yêu cầu để phân công bằng cách: ở ngoài màn hình danh sách các yêu cầu mở, tích chọn nhiều yêu cầu



Sau đó chọn Thực hiện >> Chọn Phân công cho tôi (Assign to me)

#### Odoo – HDSD Helpdesk

| 🗰 Helpdesk  | Yêu c | ầu | Liên ł | nệ Cấu hình     |                           |                           |             |                                       |         |             |
|---|-------|----|--------|-----------------|---------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------------------|---------|-------------|
| Tất cả yêu cầu     ▼ Mớ × Tim       TAO     9 selected       Φ Thực hiện     ▼ Bộ lọc       Ξ Nhóm theo     ★ |       |    |        |                 |                           |                           |             |                                       |         |             |
| HELPDESK PRODUCT  | #     |    |        | Chủ đề          | Loại yêu cầu              | Loại yêu cầu phụ          | Liên hệ     | Lưu trữ<br>Bỏ lưu trữ                 |         | Nhóm helpo  |
| Tất cả  | 1     | ~  | •      | NCAKD2202200032 | 14. Hồ sơ CyberSign       | 14.1. Ký hợp đồng bán h   | ĐỊA ĐIỂM K  | Get Project List                      | ANH DOA | Kinh doanh  |
| HỆ THỔNG NGOÀI (VĐ C 57   | 2     | *  | Þ      | NCAKD2202200031 | 03. HAI QUAN              | 3.1. Đăng ký, cập nhật C  | Chị Thu     | - Get Issue Type List<br>Đẩy lên CBOI | ANH DOA | Kinh doanh  |
| NEWCA 85  |       | *  | Þ      | NCAHTKD2022001  | II.12. Thay đổi thông tin | II.12.1 Thay đổi thông ti | Lại Là Dươi | n Cập nhật tên giai đoạn              | ANH DOA | Hỗ trợ kinh |
| 🖿 SẢN PHẨM HELPDESK   | 4     | *  | Þ      | NCAHTKD2022001  | 02. Triển khai chữ ký số  | 2.1 Tạo và ký hồ sơ DK01  | Lại Là Dươi | n Assign to me                        | NH DOA  | Hỗ trợ kinh |

# 6.3. Bộ lọc

Tại giao diện hiển thị của Helpdesk, chọn Bộ lọc > Chọn các yếu tố cần lọc

| [   | <b>▼</b> Bộ lọc  | ≡ Nhóm theo            | *    |  |  |  |
|-----|------------------|------------------------|------|--|--|--|
| Тах | Yêu cầ<br>Chưa ở | u của tôi<br>được giao | :ôn  |  |  |  |
|     | Mở<br>Đã đór     | ng                     | guy  |  |  |  |
|     | Tin chưa đọc     |                        |      |  |  |  |
|     | Ngày t           | ao I                   | ×    |  |  |  |
|     | Đã lưu           |                        | i T  |  |  |  |
|     | Thêm             | bộ lọc tùy chỉnh<br>   | ji T |  |  |  |

Ví dụ: Lọc các ticket trong tháng 8, chọn Bộ lọc > Ngày tạo > tháng 8



Kết quả sẽ hiển thị các ticket được tạo trong tháng 8

| Open | Tickets   |                           |                   |             |                | ▼ Ngày tạo: tháng 8   | 3 2021 ¥ Tim     |                     |                     |               | Q     |
|------|-----------|---------------------------|-------------------|-------------|----------------|-----------------------|------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------|
| TẠO  | *         |                           |                   |             |                | ▼ Bộ lọc 🛛 ≡ Nhóm     | theo 🔺 Yêu thích |                     | 1-80 / 651 🔇        | > = :         | •     |
| # 🗆  | Ticket ID | Ticket Name               | Liên hệ           | Contact Pho | Contact Mobile | Tax Identification Nu | Phân công cho    | Thời điểm tạo       | Hoạt động tiếp theo | Giai đoạn     | I Å   |
| 1    | 690       | VII.02. CyberBill_Sửa lỗi | Nguyễn Thị Hạnh   |             |                |                       |                  | 30/08/2021 08:33:05 |                     | Tiếp nhận yê  | u cầu |
| 2    | 686       | VII.02. CyberBill_Sửa lỗi | Nguyễn Thị Hạnh   |             |                |                       | 🕥 Nguyễn Việt An | 30/08/2021 08:13:06 |                     | Đã hoàn thàn  | ih    |
| 3    | 602       | XI.01. Lỗi khác (#602)    | Chị Thảo          |             |                |                       | 🚺 Mai Thị Thơm   | 27/08/2021 09:55:43 |                     | Đã hoàn thàn  | ıh    |
| 4    | 528       | VII.02. CyberBill_Sửa lỗi | Chị Hạnh          |             |                |                       | 😂 Lê Xuân Lộc    | 25/08/2021 17:12:21 |                     | On hold       |       |
| 5    | 526       | VII.02. CyberBill_Sửa lỗi | Chị Hạnh          |             |                |                       | 🚺 Lại Thùy Nhung | 25/08/2021 17:09:08 |                     | Chuyển hỗ trợ | ġ     |
| 6    | 705       | II.3. Ký hóa đơn (#705)   | Anh Quân          |             |                |                       |                  | 30/08/2021 09:39:09 |                     | Tiếp nhận yê  | u cầu |
| 7 🗆  | 695       | II.3. Ký hóa đơn (#695)   | Anh Quân          |             |                |                       | 🚺 Lại Thùy Nhung | 30/08/2021 09:08:09 |                     | Đã hoàn thàn  | ıh    |
| 8    | 687       | II.2. Bật tiện ích (#687) | Chị Hương         |             |                |                       |                  | 30/08/2021 08:23:29 |                     | Tiếp nhận yê  | u cầu |
| 9 🗆  | 683       | II.2. Bật tiện ích (#683) | Chị Hương         |             |                |                       | 🚺 Đào Thị Linh   | 30/08/2021 08:04:25 |                     | Đã hoàn thàn  | ih    |
| 10 🗌 | 750       | II.3. Ký hóa đơn (#750)   | CHỊ HẢI           |             |                |                       |                  | 30/08/2021 11:46:49 |                     | Tiếp nhận yê  | u cầu |
| 11   | 749       | II.2. Bật tiện ích (#749) | PHƯƠNGNT (HTKD NE |             |                |                       |                  | 30/08/2021 11:45:41 |                     | Tiếp nhận yê  | u cầu |
| 12 🗌 | 748       | VII.01. CyberBill_Sửa m   | ÐL THỌ PHÁT       |             |                |                       |                  | 30/08/2021 11:44:06 |                     | Tiếp nhận yê  | u cầu |
| 13 🗌 | 747       | II.2. Bật tiện ích (#747) | PHƯƠNGNT (HTKD NE |             |                |                       | 🚺 Lại Thùy Nhung | 30/08/2021 11:40:58 |                     | Đã hoàn thàn  | ih    |

Có thể chọn lọc ticket theo các ticket chưa được phân công

|     | ▼ Bộ lọc 🛛 = Nhóm theo | *  |
|-----|------------------------|----|
|     | Yêu cầu của tôi        |    |
| e [ | ✔ Chưa được giao       | Ph |
|     | Mở                     |    |
|     | Đã đóng                |    |
|     | Tin chưa đọc           |    |
|     | ✓ Ngày tạo             | -  |
|     | Đã lưu                 | -  |
|     | Thêm bộ lọc tùy chỉnh  |    |

• Có thể Thêm bộ lọc tùy chỉnh:

Bộ lọc > Thêm bộ lọc tùy chỉnh > Chọn tiêu chí cần lọc > Nhập tiêu chí

| Thêm bộ lọc       | tùy chỉnh       |  |  |  |  |  |
|-------------------|-----------------|--|--|--|--|--|
| Nhóm Helpdesk 🔹 👻 |                 |  |  |  |  |  |
| chứa              | -               |  |  |  |  |  |
| Hỗ trợ khách      | hàng            |  |  |  |  |  |
| ÁP DỤNG           | OTHÊM ĐIỀU KIỆN |  |  |  |  |  |

> Chọn ÁP DỤNG

• Phân loại yêu cầu đến/đi: Bộ lọc > Incoming Request/Outgoing Request



#### 6.4. Nhóm theo

Tại giao diện hiển thị của Helpdesk, chọn Nhóm theo > Chọn các tiêu chí cần nhóm



# Ví dụ: Có thể nhóm theo Loại Ticket

| Open Tickets                        | E Logi Ticket 🗙 Tim  |         | Q |
|-------------------------------------|--|---------|---|
| TẠO 📥                               | ▼ Bộ lọc   | := ::   | 0 |
| # 🗌 Ticket ID Ticket Name Liên      | rệ Contact Phone Contact Mobile Tax Identification Phân công cho Thời điểm tạo Hoạt động tiếp theo Gia | ii đoạn | Ŧ |
| II.1. Hướng dẫn sử dụng (166)       |  |         |   |
| II.4. Liên quan đến email (5)       |  |         |   |
| ▶ I.2. Logo (1)                     |  |         |   |
| ▶ XI.01. Lỗi khác (2)               |  |         |   |
| I.4. Nộp hồ sơ online (1)           |  |         |   |
| ▶ II.6. Phần mềm (102)              |  |         |   |
| ▶ I.6. Hợp đồng (2)                 |  |         |   |
| II.3. Ký hóa đơn (263)              |  |         |   |
| ▶ II.5. Hợp đồng (2)                |  |         |   |
| I.1. Tạo mẫu hóa đơn (8)            |  |         |   |
| I.3. TBPH và Quyết định sử dụng (6) |  |         |   |

Có thể kết hợp Bộ lọc và Nhóm theo, hoặc chọn nhiều tiêu chí lọc, nhóm theo nhiều tiêu chí.

• Có thể Thêm nhóm tùy chỉnh:

Nhóm theo > Thêm nhóm tùy chỉnh > Chọn tiêu chí để nhóm



### > Chọn ÁP DỤNG

# 6.5. Hiển thị/Ấn các trường

Chọn biểu tượng 3 chấm ở góc phải màn hình > Tích chọn các trường muốn hiển thị, bỏ tích các trường muốn ẩn đi.

| Open | 1 Tickets                     |                     |                | Tîm                   |                    |                     |      |         |                                | Q   |
|------|-------------------------------|---------------------|----------------|-----------------------|--------------------|---------------------|------|---------|--------------------------------|-----|
| TẠO  | *                             |                     |                | ▼ Bộ lọc 🛛 ≡ Nhóm     | i theo 🔺 Yêu thích |                     | 1-8  | 0 / 682 | < > ∷ ∷                        | 0   |
| # 🗆  | Ticket ID Ticket Name         | Liên hệ Contact Pho | Contact Mobile | Tax Identification Nu | Phân công cho      | Thời điểm tạo       | Hoạt | động ti | ếp theo Giai đoạn              | ÷   |
| 1 🗆  | 690 VII.02. CyberBill_Sửa lỗi | Nguyễn Thị Hạnh     |                |                       |                    | 30/08/2021 08:33:05 |      |         | Liên hệ<br>Contact Email       | - 1 |
| 2    | 686 VII.02. CyberBill_Sửa lỗi | Nguyễn Thị Hạnh     |                |                       | 🕥 Nguyễn Việt An   | 30/08/2021 08:13:06 |      |         | Contact Phone                  |     |
| 3    | 602 XI.01. Lỗi khác (#602)    | Chị Thảo            |                |                       | 🚺 Mai Thị Thơm     | 27/08/2021 09:55:43 |      |         | Contact Mobile                 |     |
| 4 🗆  | 528 VII.02. CyberBill_Sửa lỗi | Chị Hạnh            |                |                       | 🕘 Lê Xuân Lộc      | 25/08/2021 17:12:21 |      |         | Tax Identification Numb        | er  |
| 5    | 526 VII.02. CyberBill_Sửa lỗi | Chị Hạnh            |                |                       | 🜔 Lại Thùy Nhung   | 25/08/2021 17:09:08 |      |         | Phan cong cho<br>Thời điểm tao |     |
| 6 🗌  | 705 II.3. Ký hóa đơn (#705)   | Anh Quân            |                |                       |                    | 30/08/2021 09:39:09 |      |         | Loại Ticket                    |     |
| 7 🗆  | 695 II.3. Ký hóa đơn (#695)   | Anh Quân            |                |                       | 🚺 Lại Thùy Nhung   | 30/08/2021 09:08:09 |      |         | Ticket phụ                     |     |
| 8    | 687 II.2. Bật tiện ích (#687) | Chị Hương           |                |                       |                    | 30/08/2021 08:23:29 |      |         | Ưu tiên                        |     |
| 9 🗆  | 683 II.2. Bật tiện ích (#683) | Chị Hương           |                |                       | 🕥 Đào Thị Linh     | 30/08/2021 08:04:25 |      |         | Due Date                       |     |
| 10 🗆 | 750 II.3. Ký hóa đơn (#750)   | CHỊ HẢI             |                |                       |                    | 30/08/2021 11:46:49 |      |         | Assigned Date                  |     |
| 11   | 749 II.2. Bật tiện ích (#749) | PHƯƠNGNT (HTKD NE   |                |                       |                    | 30/08/2021 11:45:41 |      |         | Completion Date                |     |
| 12 🗆 | 748 VII.01. CyberBill_Sửa m   | ÐL THỌ PHÁT         |                |                       |                    | 30/08/2021 11:44:06 |      |         | Hoạt động<br>Ciai đoạn         |     |
| 13 🗌 | 747 II.2. Bật tiện ích (#747) | PHƯƠNGNT (HTKD NE   |                |                       | Ω Lại Thùy Nhung   | 30/08/2021 11:40:58 |      |         | Đa hoan thanh                  |     |

# 6.6. Xuất dữ liệu

Cần được phân quyền xuất dữ liệu trên hệ thống mới có thể sử dụng tính năng xuất.

Ví dụ xuất thông tin ticket tháng 8 của nhóm HTKH (đối với TTT HTKH)

Bước 1: Chọn lọc các ticket của tháng 8

Bộ lọc > Ngày tạo > tháng 8

| Тах | ▼ Bộ lọc ≡ Nhóm theo<br>Yêu cầu của tôi<br>Chưa được giao | ★ Yêu<br>Â<br>g cł |
|-----|---|--------------------|
|     | Mở<br>Đã đóng   | 'ễn '              |
|     | Tin chưa đọc<br>Ngày tạo 🔹                                | Thị 1<br>Jân       |
|     | tháng 8<br>tháng 7  | hùy                |
|     | tháng 6   |                    |

Có thể lọc hoặc nhóm theo tiêu chí phù hợp để xuất ra dữ liệu mong muốn.

**Bước 2:** Tích chọn dữ liệu cần xuất hoặc xuất tất cả, sau đó chọn Select all để lấy tất cả các bản ghi cần xuất của tháng 8.

|                  | 1           |                           |                     |             |                |                      | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · |                           |                     |                      |     |
|------------------|-------------|---------------------------|---------------------|-------------|----------------|----------------------|---------------------------------------|---------------------------|---------------------|----------------------|-----|
| Open Ti          | ckets       | 2                         |                     |             |                | Y Ngày tạo: th       | áng 8 2021 🗙 🚺 Nhóm He                | Ipdesk chứa "Hỗ trợ khách | hàng" 🗙 Tim         |                      |     |
| TẠO 8            | 30 selecte  | d → Select all 617        |                     |             | 🌣 Thực hiện    | ▼ Bộ lọc 🛛 ≡ N       | lhóm theo 🛛 ★ Yêu thích               |                           | 1-80 / 617 🔇        | > ≔ =                | e ( |
| <sup>1</sup> ш т | icket ID    | Ticket Name               | Liên hệ             | Contact Pho | Contact Mobile | Tax Identification N | u Phân công cho                       | Thời điểm tạo             | Hoạt động tiếp theo | Giai đoạn            |     |
|                  | 686         | VII.02. CyberBill_Sửa lỗi | Nguyễn Thị Hạnh     |             |                |                      | 🕥 Nguyễn Việt An                      | 30/08/2021 08:13:06       |                     | Đã hoàn thành        | 1   |
| ~                | 602         | XI.01. Lỗi khác (#602)    | Chị Thảo            |             |                |                      | 🚺 Mai Thị Thơm                        | 27/08/2021 09:55:43       |                     | Đã hoàn thành        | 1   |
| ~                | 526         | VII.02. CyberBill_Sửa lỗi | Chị Hạnh            |             |                |                      | 🚺 Lại Thùy Nhung                      | 25/08/2021 17:09:08       |                     | Chuyển hỗ trợ        |     |
| *                | 695         | II.3. Ký hóa đơn (#695)   | Anh Quân            |             |                |                      | 🚺 Lại Thùy Nhung                      | 30/08/2021 09:08:09       |                     | Đã hoàn thành        | 1   |
| *                | 683         | II.2. Bật tiện ích (#683) | Chị Hương           |             |                |                      | 🕥 Đào Thị Linh                        | 30/08/2021 08:04:25       |                     | Đã hoàn thành        | 1   |
| *                | 752         | II.2. Bật tiện ích (#752) | CHỊ HƯỜNG (ĐL FADI) | 0869348986  |                |                      | 8 Nguyễn Trà My                       | 30/08/2021 13:33:02       |                     | Đã hoàn thành        | 1   |
| ~                | 751         | I.5. Duyệt sử dụng (#751) | Chị Hường           |             |                |                      | 🚺 Lại Thùy Nhung                      | 30/08/2021 13:31:27       |                     | Tiếp nhận yêu        | cầ  |
| ~                | 747         | II.2. Bật tiện ích (#747) | PHƯƠNGNT (HTKD NE   |             |                |                      | 🚺 Lại Thùy Nhung                      | 30/08/2021 11:40:58       |                     | Đã hoàn thành        | 1   |
| *                | 745         | VII.01. CyberBill_Sửa m   | ÐL THỌ PHÁT         | 0908016128  |                |                      | 🚺 Lại Thùy Nhung                      | 30/08/2021 11:40:11       |                     | Đã hoàn thành        | 1   |
| *                | 743         | II.2. Bật tiện ích (#743) | CHị LAN             | 0377428161  |                | 0315771775           | 🚺 Lại Thùy Nhung                      | 30/08/2021 11:33:25       |                     | Đã hoàn thành        | 1   |
| ¥                | 738         | II.2. Bật tiện ích (#738) | Chị Hoài            | 02432262271 |                | 0108935866           | 🚺 Lại Thùy Nhung                      | 30/08/2021 11:21:47       |                     | Đã hoàn thành        | 1   |
| *                | 736         | II.1. Hướng dẫn sử dụn    | Chị Thương          |             |                |                      | 8 Nguyễn Trà My                       | 30/08/2021 11:14:07       |                     | Đã hoàn thành        | 1   |
| *                | 734         | II.3. Ký hóa đơn (#734)   | Anh Quang           | 0889787599  |                |                      | 🚺 Đào Thị Linh                        | 30/08/2021 11:11:43       |                     | Đã hoàn thành        | 1   |
| ://erp.cy        | berlotus.co | m/web#                    | our sta             | 000040045   |                |                      | A statistic New Advance               | 00/00/0001 11:11:10       |                     | D 7 h - ) - dh ) - h |     |

Bước 3: Chọn Thực hiện > Xuất



Bước 4: Phần các trường khả dụng: Là các trường dữ liệu trên Odoo

Phần các trường để trích xuất: Là các trường dữ liệu lấy để xuất ra file excel

| Xuất dữ liệu  |   | × |
|---|---|---|
| □ I want to update data (import-compatible export)         Các trường khả dụng         Tim kiểm         > Additional Action         Am I assigned         Assigned Date         Biểu trựng hoạt động         Biểu trựng hoạt động         Biểu trựng hoạt động         Chiến địch         Chiến đệ         Close date         Closed by Partner         Column Status         Completion Date         +         > Contact Company | Xuất định dạng: <ul> <li>XLSX</li> <li>CSV</li> </ul> Các trường để trích xuất           Template:           + External ID           + Trên hiến thị           + Liên hệ           + Contact Phone           + Contact Phone           + Contact Mobile           + Tax Identification Number           + Thần công cho           + Thần dồng           + Giai đóng           + Giai đoạn |   |
| Contact Email +<br>Contact Mobile +<br>Contact Phone +  |   |   |

Nhập các trường dữ liệu tại phần tìm kiếm > Nhấn dấu + để lấy dữ liệu xuất ra:

| Các trường khả dụng   | C                |
|---|------------------|
| ticket  | × 1              |
| <ul> <li>Loại Ticket</li> <li>Main Ticket</li> <li>Number of closed tickets from the same partner</li> <li>Subticket</li> <li>Ticket phụ</li> </ul> | +<br>+<br>+<br>+ |

**Bước 5:** Sau khi đã lấy các trường cần xuất, tại phần Các trường để trích xuất > chọn New template để đặt tên template để sử dụng cho các lần sau

| Các trường để t | trích xuất   |  |
|-----------------|--------------|--|
| Template:       |              |  |
| 🕂 External ID   | New template |  |

> Sau đó lưu template

| Cac truor   | g de tricri xuat  |          |
|-------------|-------------------|----------|
| Save as :   | Template 1        | <b>×</b> |
| ++ External | ID                | Û        |
| 🕂 Tên hiểr  | thị               | Û        |
| 🕂 Liên hệ   |                   | Û        |
| 🕂 Contact   | Phone             | Û        |
| + Contact   | Mobile            | Û        |
| 🕂 Tax Ider  | tification Number | Û        |
| 🕂 Phân cô   | ng cho            | 節        |
| 🕂 Thời điể  | m tạo             | 節        |
| 🕂 Giai đoạ  | n                 | 節        |
| 🕂 Loại Tic  | ket               | Û        |

# Bước 6: Xuất dữ liệu

#### 6.7. Báo cáo

Đường dẫn: Helpdesk > Báo cáo > Yêu cầu

|    | Helpdesk  | Yêu cầu | Liên hệ | Báo cáo | Cấu hình |
|----|-----------|---------|---------|---------|----------|
| Yê | eu cầu mở |         |         | Yêu cầu | I        |

- Đối với báo cáo dạng biểu đồ, sẽ có các biểu đồ dạng cột, biểu đồ đường, biểu đồ tròn, ...

tùy thuộc vào mục đích sử dụng của người dùng

| Helpdesk Yêu cầu Liên hệ Bảo cáo Cấu hình | 🔹 🔍 😃 🙆 Nguyễn Thủy Dương (test-cyber)   |
|---|--|
| Phân tích yêu cầu Helpdesk                | E Ngày tạo: Tuần xĩ Tim Q                |
| Thước đo > 🔛 🛎 📽 🛢 IF IL                  | ▼ Bộ lọc     Ξ Nhóm theo     ★ Yêu thích |
|   | ble obi                                  |

- Tại mục Thước đo: lựa chọn loại đơn vị đo phù hợp với báo cáo cần có



- Sử dụng báo cáo dạng pivot (dạng bảng):

| Phân tích yêu cầu Helpdesk |                  |        |                     |                        |            |              | Y Ngày tạo: th | Vgây tạo: tháng 7 2022 🛪 Tim |                 |                    |             |      |            |
|----------------------------|------------------|--------|---------------------|------------------------|------------|--------------|----------------|------------------------------|-----------------|--------------------|-------------|------|------------|
| Thước đo 🍷                 | Thước đo 🕤 🚍 🕂 🛓 |        |                     |                        |            |              | ▼ Bộ lọc       | ■ Nhóm theo                  |                 | O So sánh          |             |      |            |
|                            | - Tống           |        |                     |                        |            |              |                |                              |                 |                    |             |      |            |
|                            | + N              | lói    | + Tiếp nhận yêu cầu | 🕈 Tiếp nhận yêu cầu (2 | ) 🕈 To Do  | 🕈 Đang xử lý | + In Progress  | + Done                       | + Chuyển hỗ trợ | + Chuyển hỗ trợ (2 | ) 🕇 Hoàn th | ành  |            |
|                            | Sốb              | àn ghi | Số bản ghi          | Số bản ghi             | Số bản ghi | Số bản ghi   | Số bản ghi     | Số bản ghi                   | Số bản ghi      | Số bản ghi         | Số bản g    | hi : | Số bản ghi |
| <ul> <li>Tống</li> </ul>   |                  | 19     | 21                  | 1                      | 1 5        | 1            | 1              | 6                            | 5               | 1                  | 1           | 1    | 71         |
| + Không xi                 | ác định          |        | 4                   | 1                      | 3          |              |                | 2                            | 1               |                    |             |      | 11         |
| + Token                    |                  | 6      | 8                   | 3 1                    | 1          | 1            |                |                              | 4               |                    |             |      | 21         |
| + CyberTa:                 | ×                |        | 1                   |                        |            |              |                |                              |                 |                    |             |      | 1          |
| 🕇 Chữ ký s                 | số               | 4      | 3                   | 3                      |            |              |                | 1                            |                 |                    |             | 1    | 9          |
| + CyberCa                  | are              |        | 4                   | 1                      | 1          |              |                | 1                            |                 |                    |             |      | 6          |
| + CyberBill                | 1                | 9      | 1                   |                        | 1          |              | 1              | 2                            |                 | 9                  | 9           |      | 23         |

- Click dấu cộng + để lựa chọn thông tin cần thiết



- Sử dụng kết hợp bộ lọc, nhóm theo để có thể đưa ra báo cáo phù hợp nhất