HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG tiếp nhận và hỗ trợ người dùng

Đăng nhập • Tra cứu bài viết • Gửi và theo dõi yêu cầu

Tài liệu dành cho người dùng được cấp tài khoản.

Địa chỉ sử dụng: https://hotro.laichau.dcs.vn

Mục lục

Quy trình sử dụng hằng ngày 1
1. Đăng nhập bằng tài khoản được cấp 2
2. Khi cần OTP hoặc quên mật khẩu 3
3 Tìm bài ngay tại trang đăng nhập 4
4. Tra cứu trong danh sách bài viết 5
5. Tìm nội dung trong trang chi tiết 6
6. Đọc và sử dụng tài liệu đính kèm 7
7. Mở biểu mẫu gửi yêu cầu mới 8
8. Nhập nội dung yêu cầu rõ ràng 9
9. Đính kèm và gửi yêu cầu 10
10. Lưu nháp và mở lại để gửi 11
11. Tìm lại yêu cầu của mình 12
12. Biết phiếu đang ở đâu và ai phụ trách 13
13. Xem ai đã tiếp nhận và chuyển phiếu 14
14. Xem toàn bộ quy trình sáu bước 15
15. Bổ sung thông tin trong cùng phiếu 16
16. Kiểm tra kết quả và xác nhận hoàn thành 17
17. Mở lại nếu kết quả chưa đáp ứng 18
18. Đánh giá và kết thúc phiên làm việc 19
Các trạng thái và việc người gửi cần làm 20
Hiểu thời hạn xử lý 20
Vướng mắc thường gặp và kiểm tra nhanh 21
Mẫu hỏi tiến độ 21
Trước khi kết thúc công việc 21

Quy trình sử dụng hằng ngày

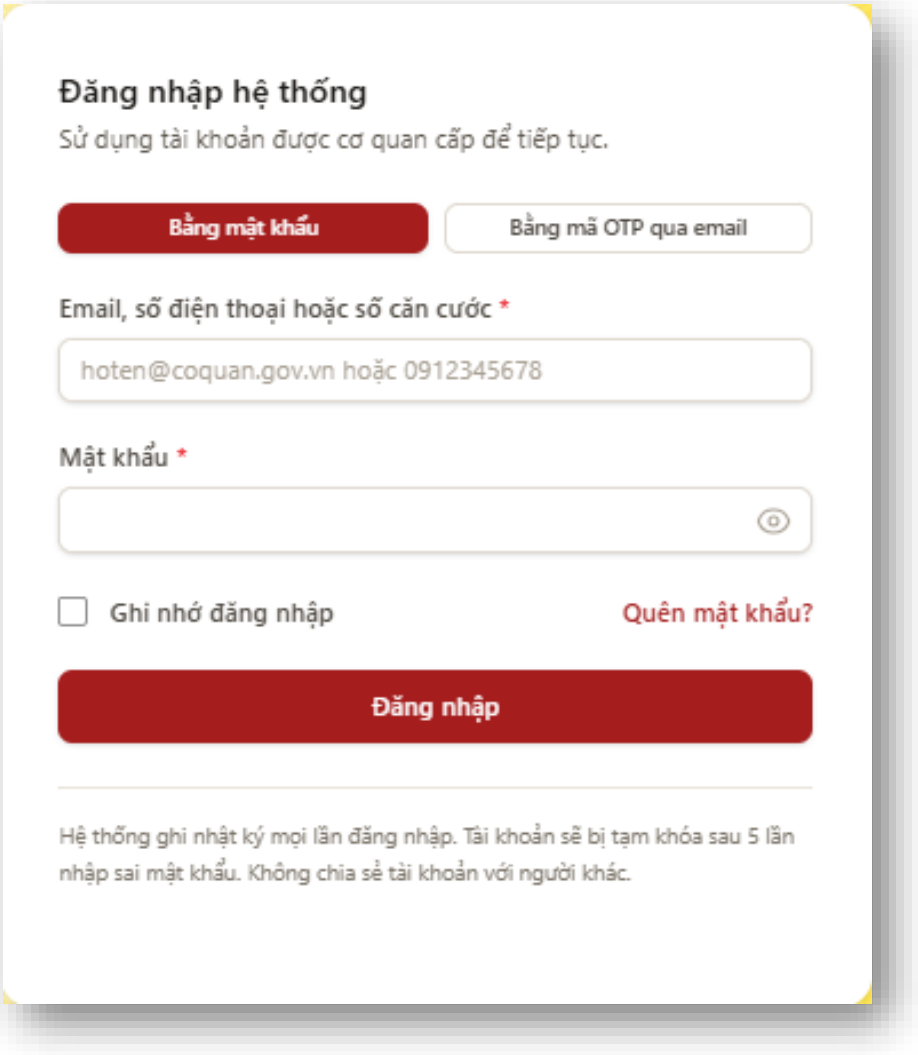
Tra cứu hướng dẫn → Đăng nhập → Gửi yêu cầu → Theo dõi và bổ sung thông tin → Kiểm tra kết quả → Xác nhận hoàn thành và đánh giá

1. Đăng nhập bằng tài khoản được cấp

B1. Mở địa chỉ hệ thống. Tại form "Đăng nhập hệ thống", chọn "Bằng mật khẩu" nếu có các thẻ lựa chọn.

B2. Nhập email, số điện thoại hoặc số căn cước đã đăng ký; nhập mật khẩu. Có thể bấm biểu tượng con mắt khi không có người khác nhìn màn hình.

B3. Chỉ chọn "Ghi nhớ đăng nhập" trên thiết bị cá nhân tin cậy rồi bấm "Đăng nhập".



Hình 1 Form đăng nhập và các trường thông tin tài khoản

Nếu tài khoản đang chờ đổi mật khẩu, hoàn tất form đổi mật khẩu sau đăng nhập. Mật khẩu được quản trị viên cấp lại chỉ dùng tạm thời. Không thử sai liên tục khi hệ thống đã cảnh báo khóa tạm.

2. Khi cần OTP hoặc quên mật khẩu

1. Nếu hệ thống có thẻ "Bằng mã OTP qua email", chọn thẻ này, nhập thông tin tài khoản và yêu cầu gửi mã. Mở email đã đăng ký, kiểm tra cả thư rác và nhập mã theo màn hình.

2. Nếu quên mật khẩu, chọn "Quên mật khẩu?", nhập thông tin định danh và bấm "Gửi liên kết đặt lại mật khẩu". Mở liên kết nhận được qua email và làm theo hướng dẫn.



Hình 2 Vị trí chọn OTP và liên kết Quên mật khẩu

Đăng nhập bằng OTP chỉ xuất hiện khi quản trị viên bật. Dùng gửi lại mã khi được phép nếu mã hết hạn; không chia sẻ mã cho người khác.

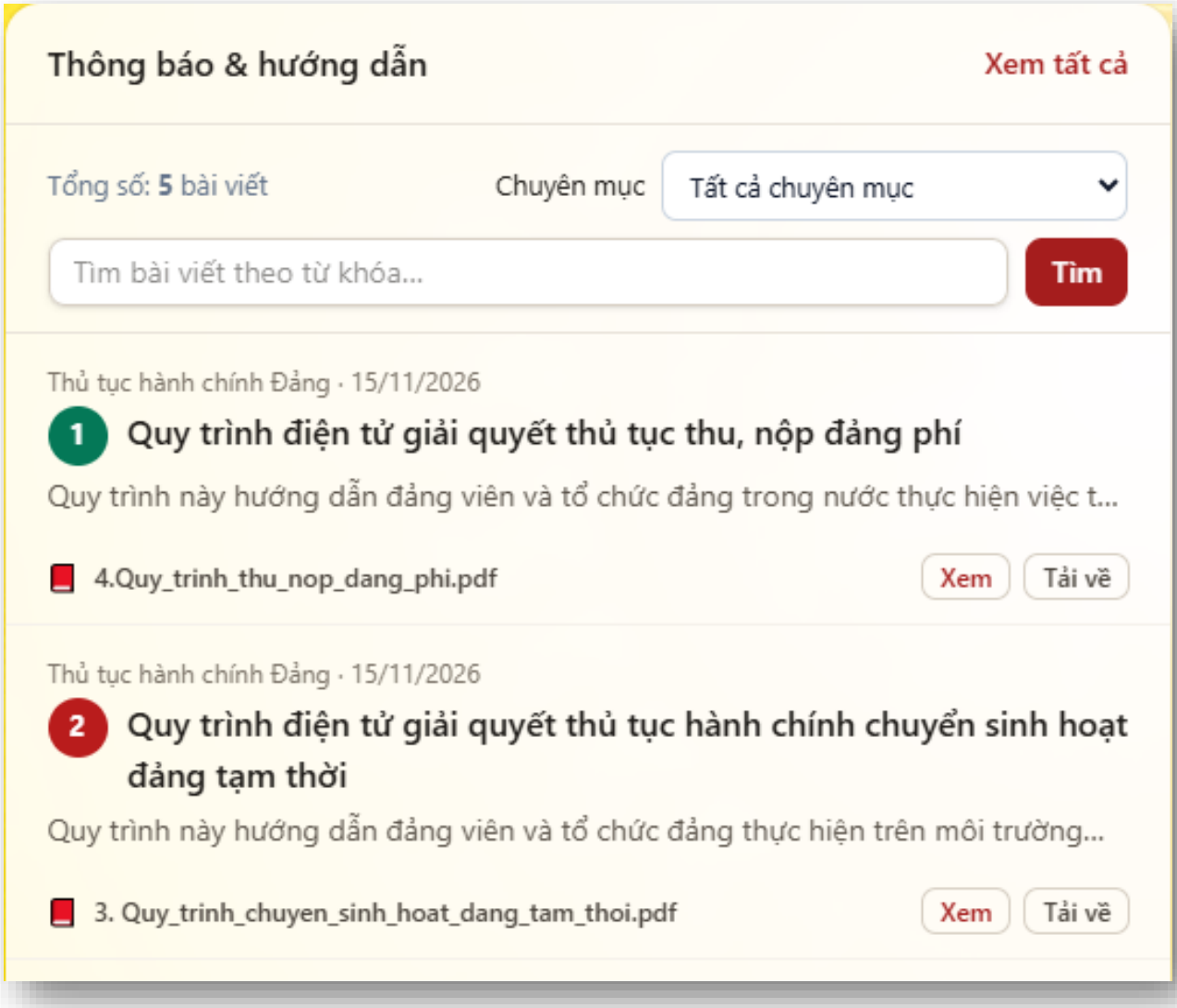
Nếu email chưa được cấu hình, không vào được hộp thư hoặc tài khoản bị khóa, liên hệ quản trị viên qua thông tin hỗ trợ hiện hành trên trang đăng nhập.

3 Tìm bài ngay tại trang đăng nhập

1. Trong "Thông báo & hướng dẫn", nhập từ khóa mô tả vấn đề. Có thể gõ không dấu; bấm "Tìm" hoặc Enter nếu cần.

2. Chọn chuyên mục để thu hẹp kết quả. Đọc tổng số bài và danh sách được cập nhật ngay trong khung; dùng Trước/Sau nếu có nhiều khối.

3. Bấm tên bài để xem chi tiết. "Xem tất cả" cho phép tra cứu rộng hơn theo giao diện hiện tại.



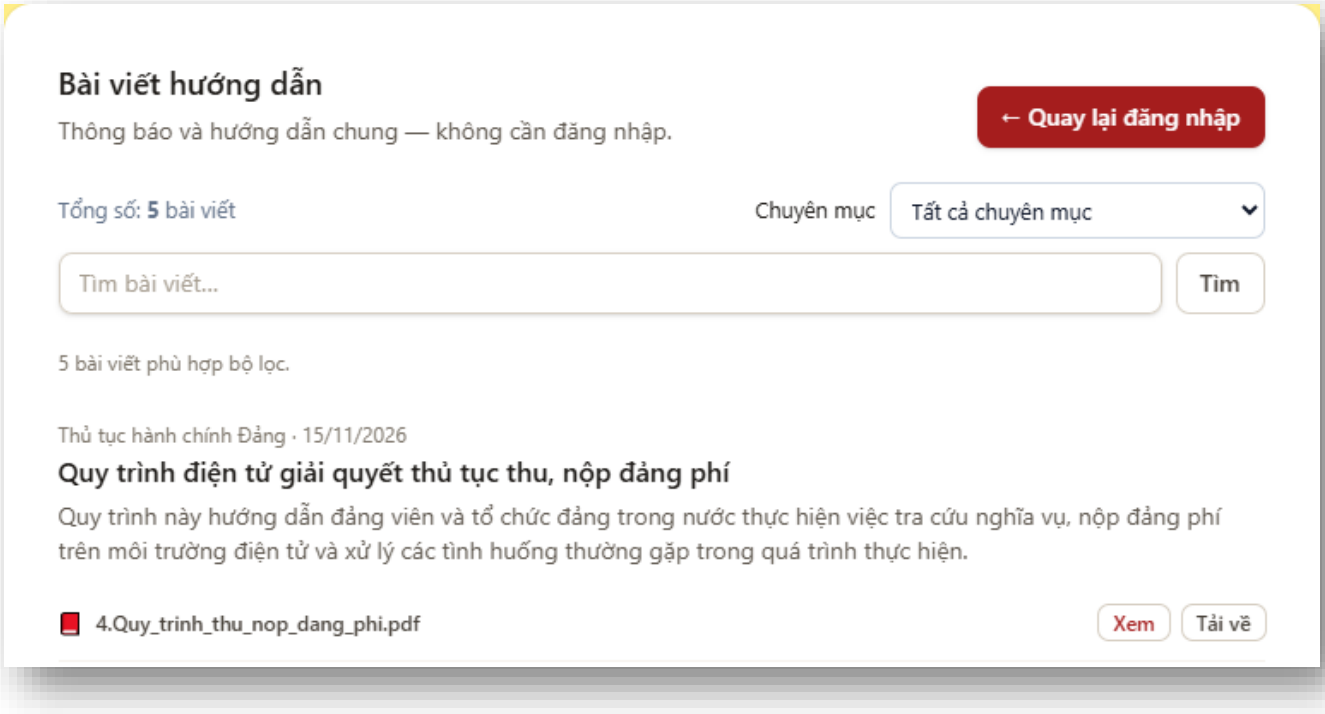
Hình 3 Từ khóa và bộ lọc chuyên mục tại trang đăng nhập

Anh/chị được đọc các bài công khai mà chưa cần đăng nhập. Số thứ tự trong vòng tròn giúp nhận biết từng bài; màu của số không thể hiện mức độ quan trọng.

4. Tra cứu trong danh sách bài viết

1. Mở danh sách “Bài viết hướng dẫn”. Nhập từ khóa và chọn chuyên mục phù hợp.

2. Đọc số bài phù hợp bộ lọc, bấm tên bài để mở; chuyển trang nếu danh sách có nhiều trang. Bỏ bộ lọc chuyên mục và thử từ khóa ngắn hơn nếu chưa có kết quả.



Hình 4 Tổng số bài viết cùng bộ lọc chuyên mục và từ khóa

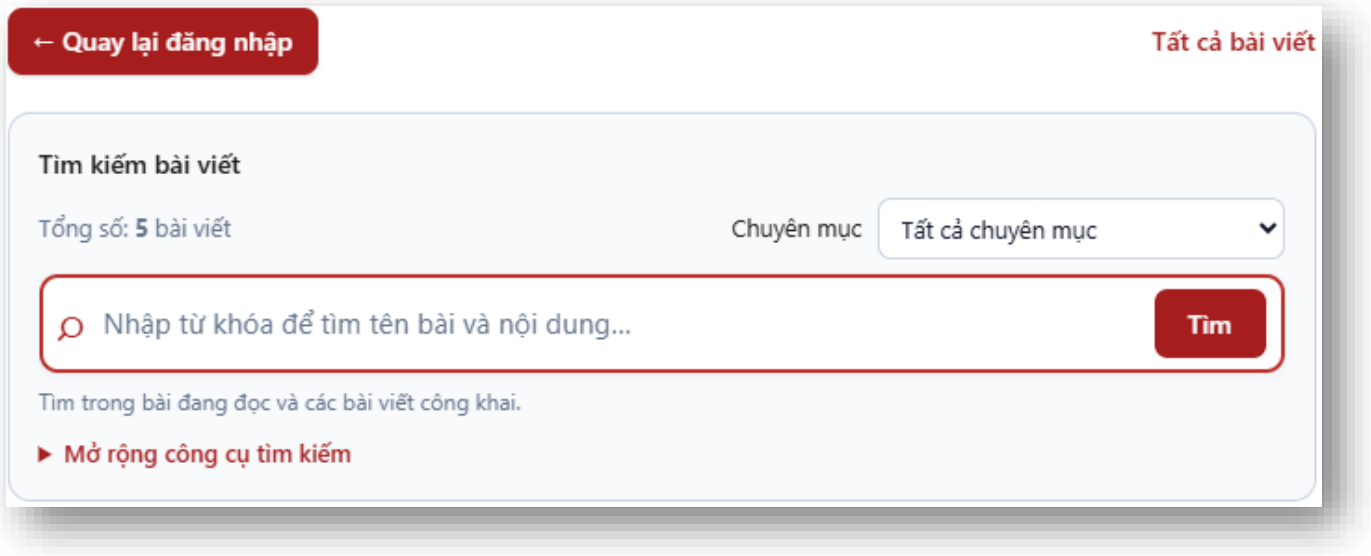
Tổng số bài công khai có thể khác số kết quả sau khi lọc. Bài chưa công khai hoặc đã gỡ không hiển thị cho khách.

5. Tìm nội dung trong trang chi tiết

1. Nhập từ khóa trong ô nổi bật ở khung "Tìm kiếm bài viết", rồi bấm "Tìm". Hệ thống tìm trong bài đang đọc và các bài công khai khác.

2. Đọc vị trí được tô sáng và kết quả ngay tại trang. Bấm "Mở rộng công cụ tìm kiếm" khi cần Trước/Sau, Xóa tìm hoặc xem thêm công cụ.

3. Bấm tên một bài trong kết quả mới chuyển sang bài đó. Dùng "Thu gọn" để ẩn các công cụ phụ.



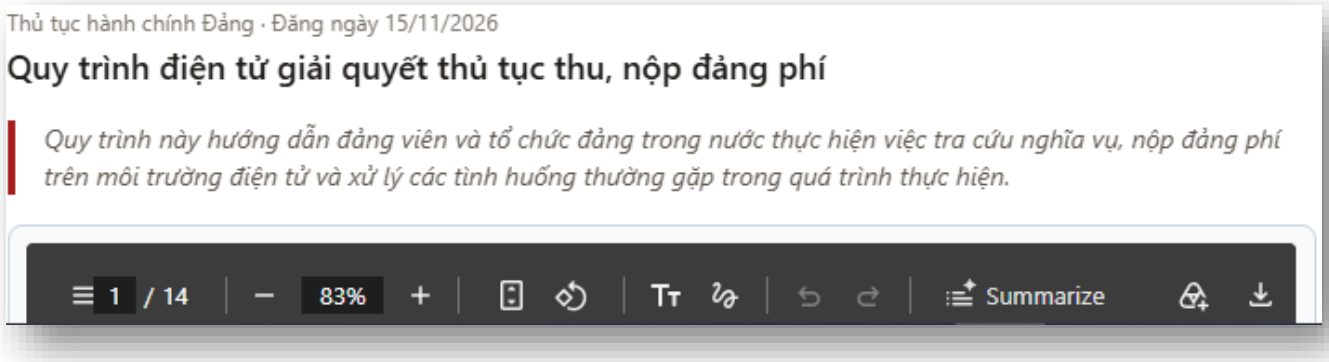
Hình 5 Ô tìm kiếm nổi bật và nút mở rộng công cụ

Tìm kiếm không thay thế việc đọc đủ các bước. Nếu cần về trang đăng nhập, bấm "Quay lại đăng nhập".

6. Đọc và sử dụng tài liệu đính kèm

1. Đọc trích dẫn và nội dung hướng dẫn. Xem ảnh, PDF, Word hoặc Excel được chèn trong bài nếu có.

2. Bấm "Xem" để mở trình xem hoặc "Tải về" để lấy tệp gốc. Với trình xem PDF, sử dụng thanh công cụ để chuyển trang và phóng to khi cần.



Hình 6 Vị trí tài liệu PDF và thanh công cụ trình xem

Bản xem Word/Excel có thể khác định dạng gốc. Muốn đối chiếu đầy đủ, tải tệp gốc và mở bằng ứng dụng phù hợp.

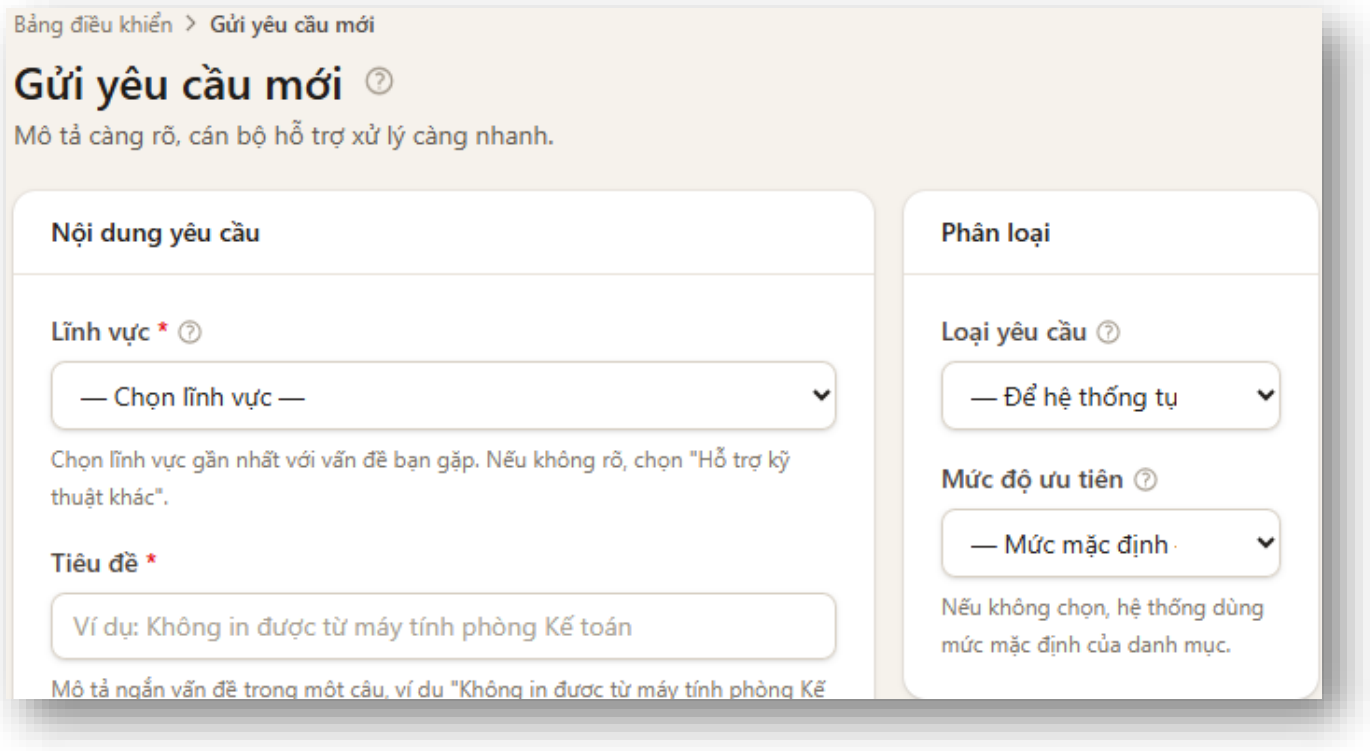
Tìm bài có thể nhận tên tệp, nhưng không tìm chữ bên trong ảnh hoặc toàn bộ nội dung PDF/Word/Excel. Mở tài liệu rồi dùng công cụ tìm của trình xem.

Sau đăng nhập, menu "Kho tri thức" có thể có thêm bài nội bộ hoặc bài theo cơ quan nếu tài khoản được phép. Nêu tên bài đã thử khi gửi yêu cầu hỗ trợ.

7. Mở biểu mẫu gửi yêu cầu mới

1. Sau đăng nhập, chọn “Gửi yêu cầu mới” ở menu bên trái.

2. Chọn “Lĩnh vực” gần nhất với vấn đề. Nếu xuất hiện “Danh mục” cấp dưới thì chọn tiếp và đọc mô tả trước khi nhập nội dung.



Hình 7 Lĩnh vực và phân loại trên form tạo yêu cầu

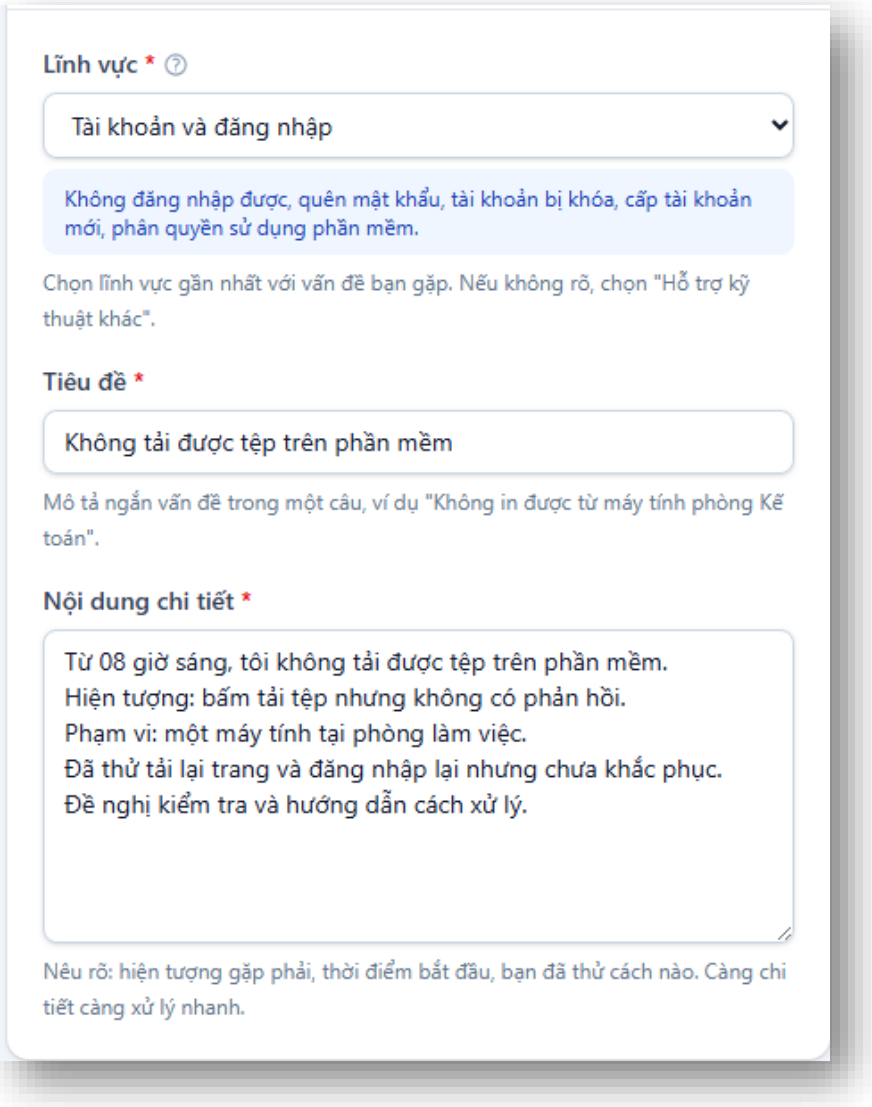
Mỗi phiếu nên nêu một vấn đề hoặc nhóm việc liên quan rõ ràng. Chuẩn bị tên phần mềm hoặc thiết bị, hiện tượng, thời điểm, phạm vi ảnh hưởng và những cách đã thử.

8. Nhập nội dung yêu cầu rõ ràng

1. Nhập tiêu đề ngắn gọn, ví dụ “Không tải được tệp trên phần mềm”.

2. Trong “Nội dung chi tiết”, nêu hiện tượng, thời điểm bắt đầu, ai hoặc thiết bị nào bị ảnh hưởng, những cách đã thử và đề nghị cần được hỗ trợ.

3. Chọn “Loại yêu cầu” và “Mức độ ưu tiên” nếu cần; có thể dùng mặc định khi form cho phép.



Hình 8 Ví dụ tiêu đề và nội dung chi tiết đã điền

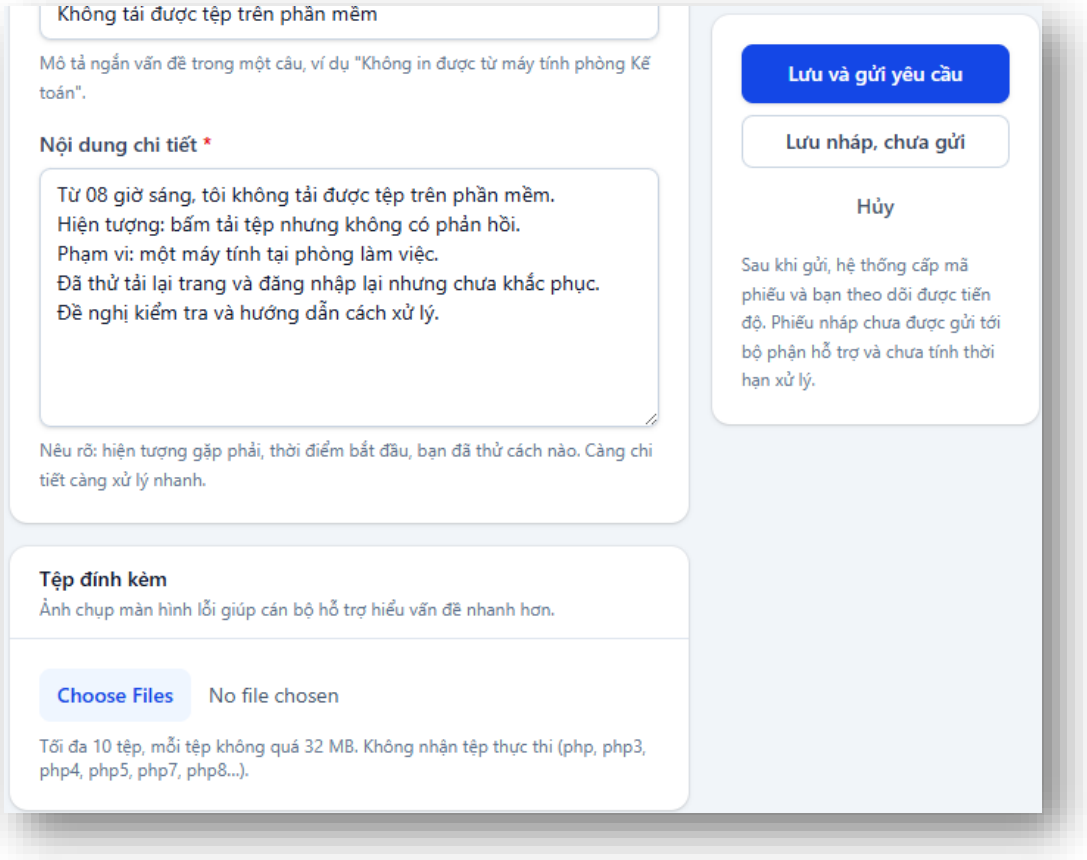
Nêu ảnh hưởng thực tế thay vì luôn chọn ưu tiên cao nhất. Không ghi mật khẩu, OTP hoặc thông tin không cần thiết cho việc xử lý.

9. Đính kèm và gửi yêu cầu

1. Tại “Tệp đính kèm”, chọn ảnh lỗi hoặc tài liệu cần thiết. Đọc loại tệp, số lượng và dung lượng cho phép ngay trên form.

2. Rà lại lĩnh vực, tiêu đề và mô tả. Bấm “Gửi yêu cầu”; nếu đang sửa nháp thì dùng “Lưu và gửi yêu cầu”.

3. Sau khi gửi thành công, ghi lại mã phiếu và kiểm tra trạng thái đã chuyển khỏi “Nháp”.



Hình 9 Vị trí đính kèm tệp và các nút lưu hoặc gửi

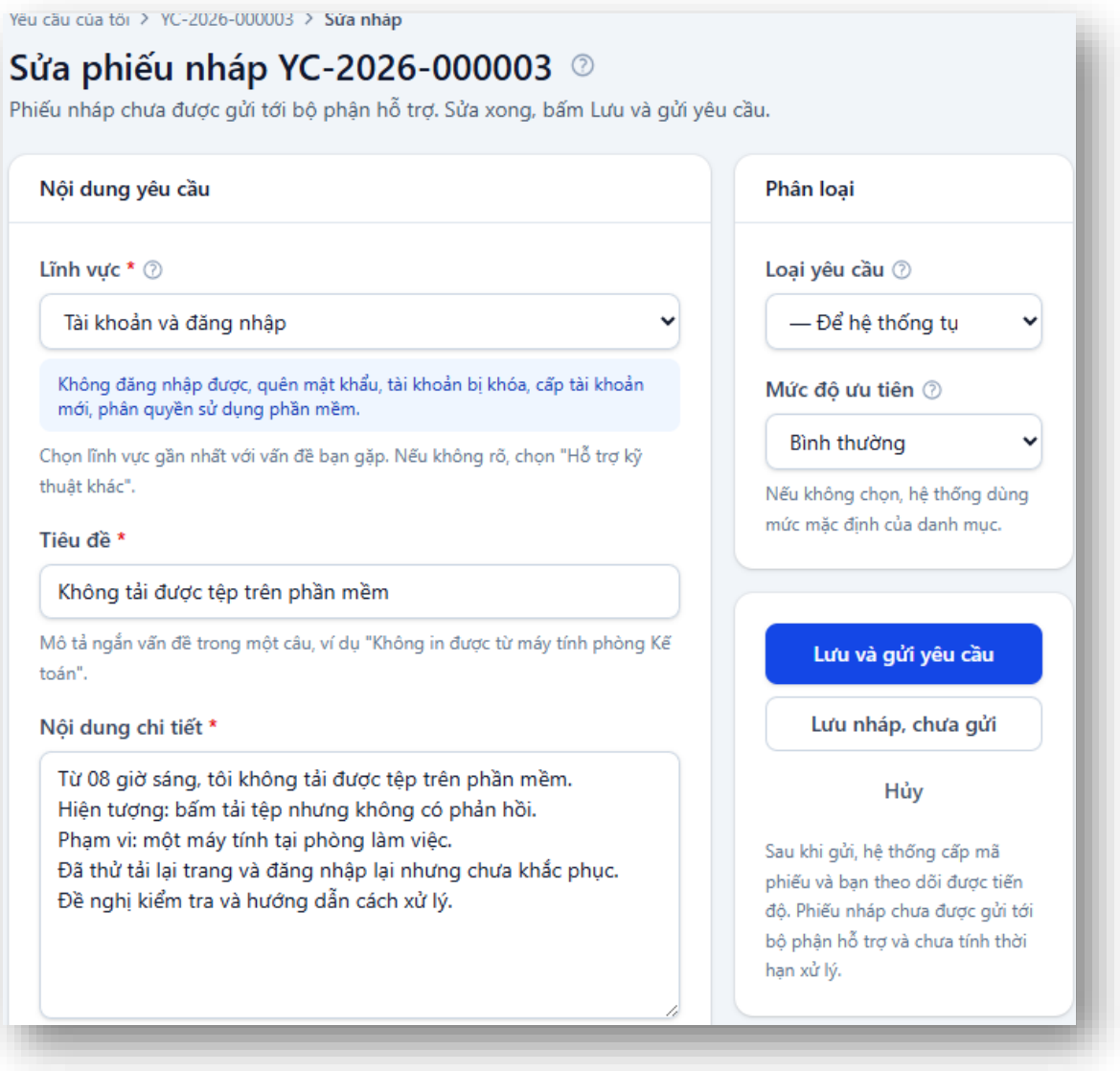
Nếu form báo lỗi, sửa đúng ô được chỉ ra rồi kiểm tra trước khi gửi lại. Không gửi trùng khi chưa chắc phiếu trước đã thất bại. Giới hạn tệp trên hosting có thể khác localhost.

10. Lưu nháp và mở lại để gửi

1. Khi chưa muốn gửi tới bộ phận hỗ trợ, bấm “Lưu nháp”.

2. Vào “Yêu cầu của tôi”, mở phiếu có trạng thái “Nháp”. Chọn sửa nháp để bổ sung, sau đó lưu lại hoặc gửi khi sẵn sàng.

3. Có thể dùng nút gửi trên trang chi tiết phiếu nháp sau khi đã hoàn tất các thông tin bắt buộc.



Hình 10 Bản nháp đã mở lại và các nút lưu hoặc gửi

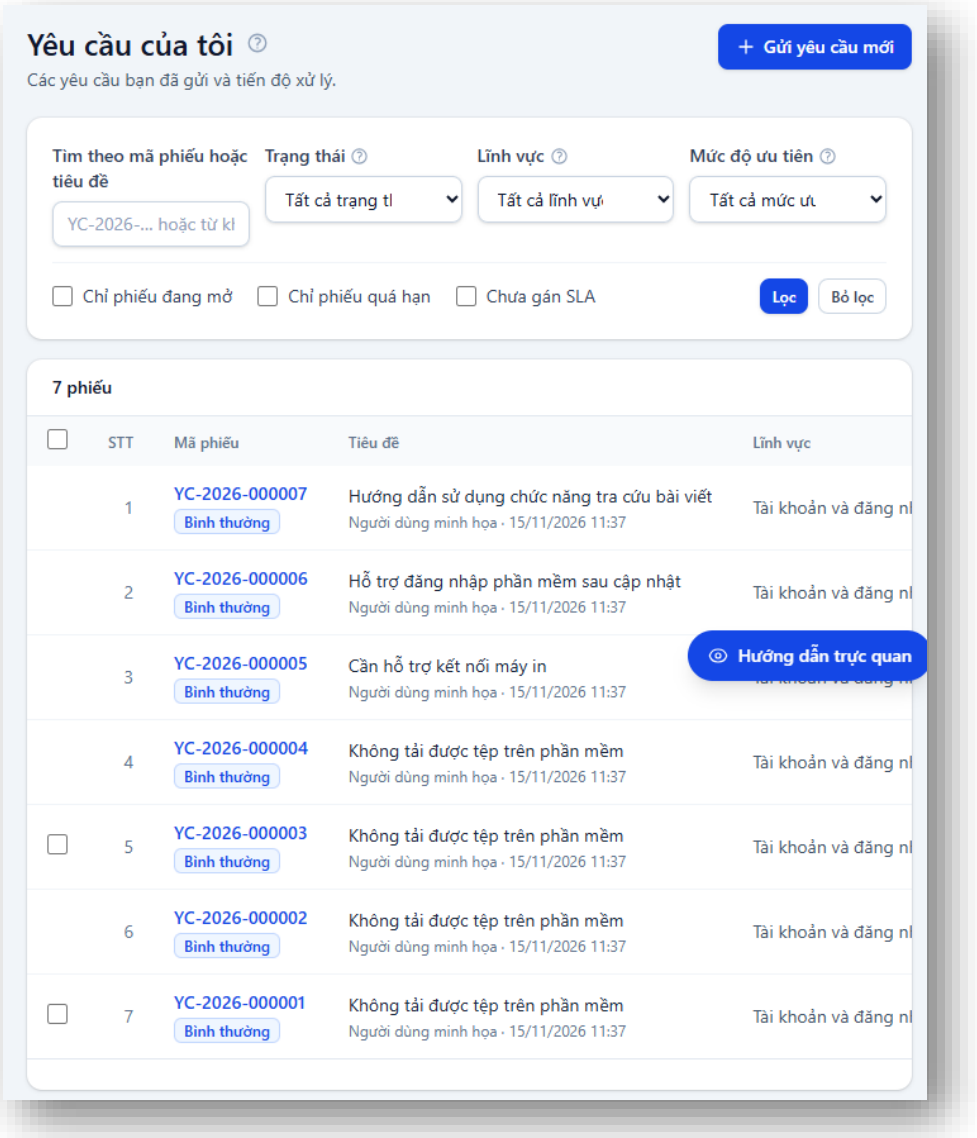
Phiếu nháp chưa được gửi và chưa tính thời hạn xử lý. Có mã phiếu chưa đủ để kết luận bộ phận hỗ trợ đã nhận yêu cầu.

11. Tìm lại yêu cầu của mình

1. Chọn “Yêu cầu của tôi”. Nhập mã phiếu hoặc từ khóa trong tiêu đề.

2. Chọn trạng thái, lĩnh vực hoặc mức ưu tiên nếu cần rồi bấm “Lọc”. Nếu không thấy phiếu, bấm “Bỏ lọc” và kiểm tra các trang tiếp theo.

3. Bấm mã phiếu để mở chi tiết; đối chiếu tiêu đề và nội dung để chắc chắn đúng yêu cầu.



Hình 11 Bộ lọc và các mã phiếu trong Yêu cầu của tôi

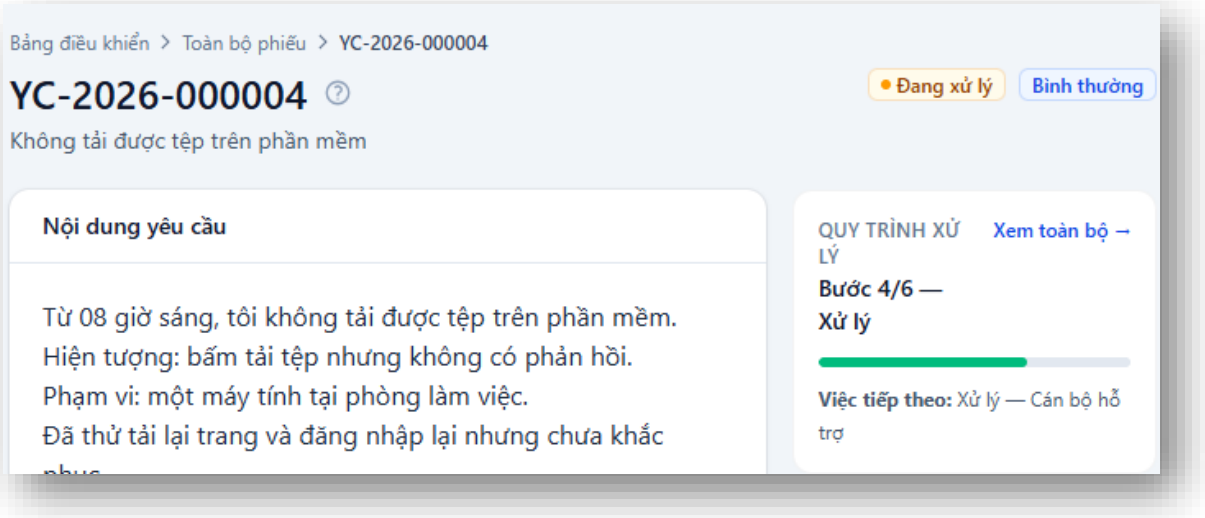
Danh sách có thể cần cuộn ngang trên cửa sổ hẹp để xem các cột trạng thái và người phụ trách. Không nhầm phiếu nháp với phiếu đã gửi.

12. Biết phiếu đang ở đâu và ai phụ trách

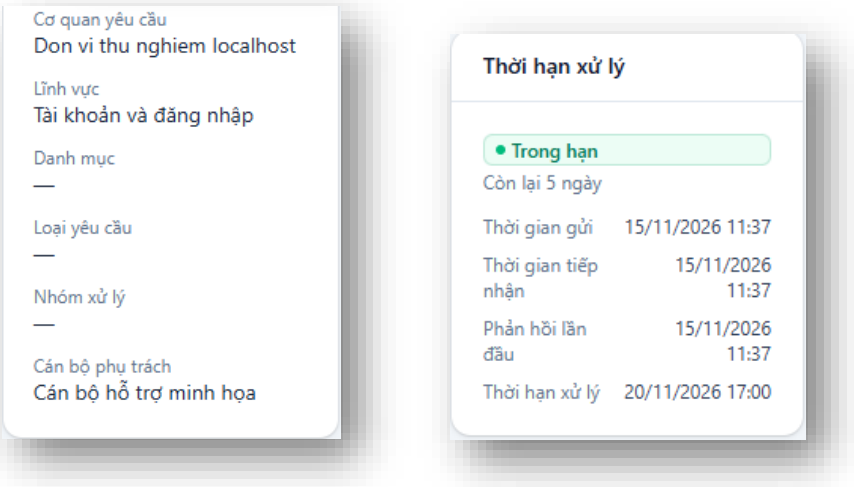
1. Đọc nhãn trạng thái ở đầu phiếu và khối "Quy trình xử lý". Chú ý "Việc tiếp theo" để biết người nào cần thực hiện.

2. Trong "Thông tin phiếu", xem "Cán bộ phụ trách" để biết người đang xử lý và "Nhóm xử lý" để biết nhóm được giao.

3. Xem "Thời hạn xử lý" ở phía dưới để theo dõi các mốc gửi, tiếp nhận, phản hồi và hạn xử lý.



Hình 12a Trạng thái và bước cần thực hiện



Hình 12b Cán bộ phụ trách và các mốc thời hạn xử lý

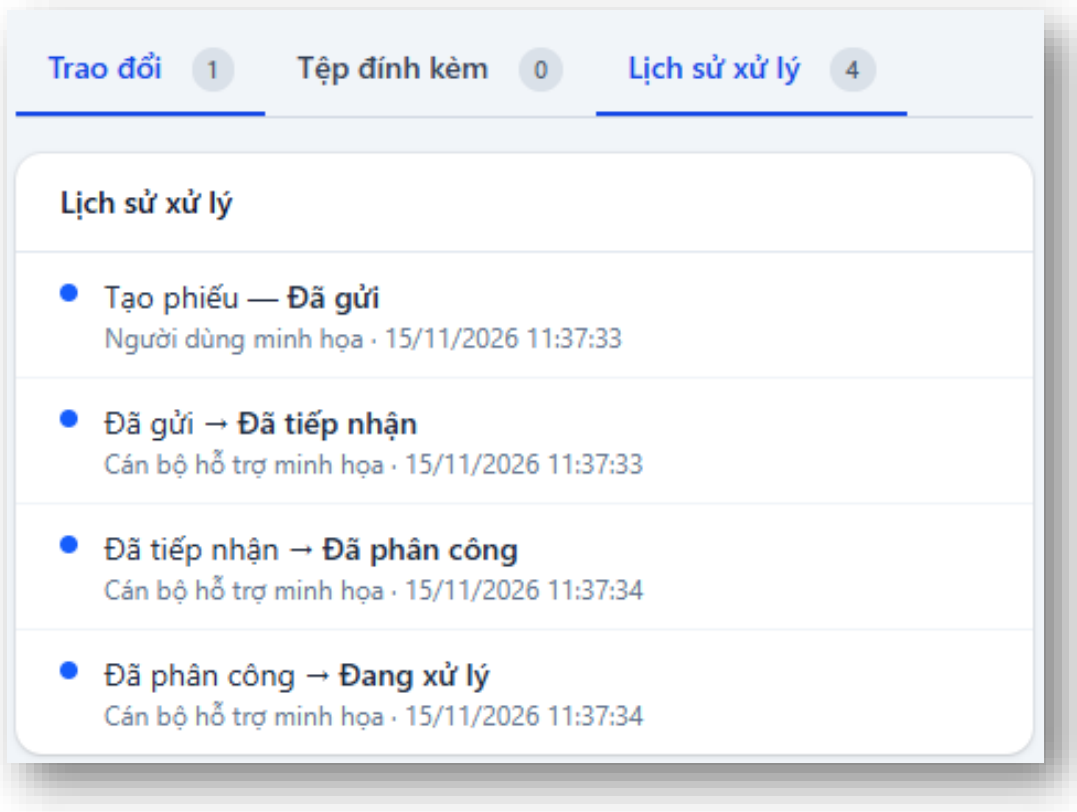
Chưa có cán bộ phụ trách có thể là đang chờ tiếp nhận hoặc phân công. Không suy ra người xử lý chỉ từ người trao đổi gần nhất. Trên điện thoại, cuộn xuống để xem các khối thông tin.

13. Xem ai đã tiếp nhận và chuyển phiếu

1. Trong chi tiết yêu cầu, chọn thẻ “Lịch sử xử lý”.

2. Tìm mốc chuyển sang “Đã tiếp nhận” để xem người thực hiện và thời gian. Đọc tiếp mốc “Đã phân công” và các cập nhật sau đó.

3. Đối chiếu lịch sử với “Cán bộ phụ trách” hiện tại; người tiếp nhận ban đầu có thể khác người đang xử lý.



Hình 13 Lịch sử ghi người thực hiện và thời điểm chuyển trạng thái

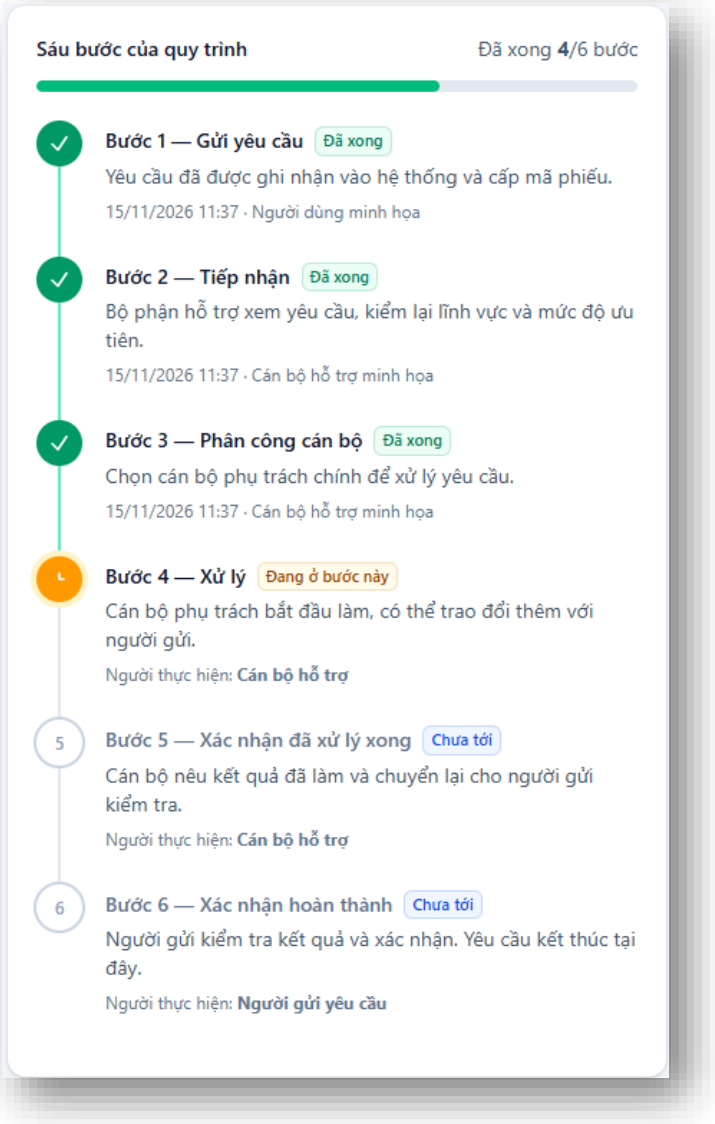
Nếu chưa có mốc tiếp nhận thì chưa thể xác định người tiếp nhận từ lịch sử. Khi hỏi tiến độ, nêu mã phiếu và lần cập nhật gần nhất.

14. Xem toàn bộ quy trình sáu bước

1. Tại khối “Quy trình xử lý”, bấm “Xem toàn bộ”.

2. Đọc khối việc tiếp theo ở đầu trang, sau đó xem từng bước đã xong, đang thực hiện hoặc chưa đến.

3. Nếu hệ thống ghi cần anh/chị thực hiện, quay về phiếu và hoàn tất thao tác tương ứng.



Hình 14 Sáu mốc xử lý và người cần thực hiện từng bước

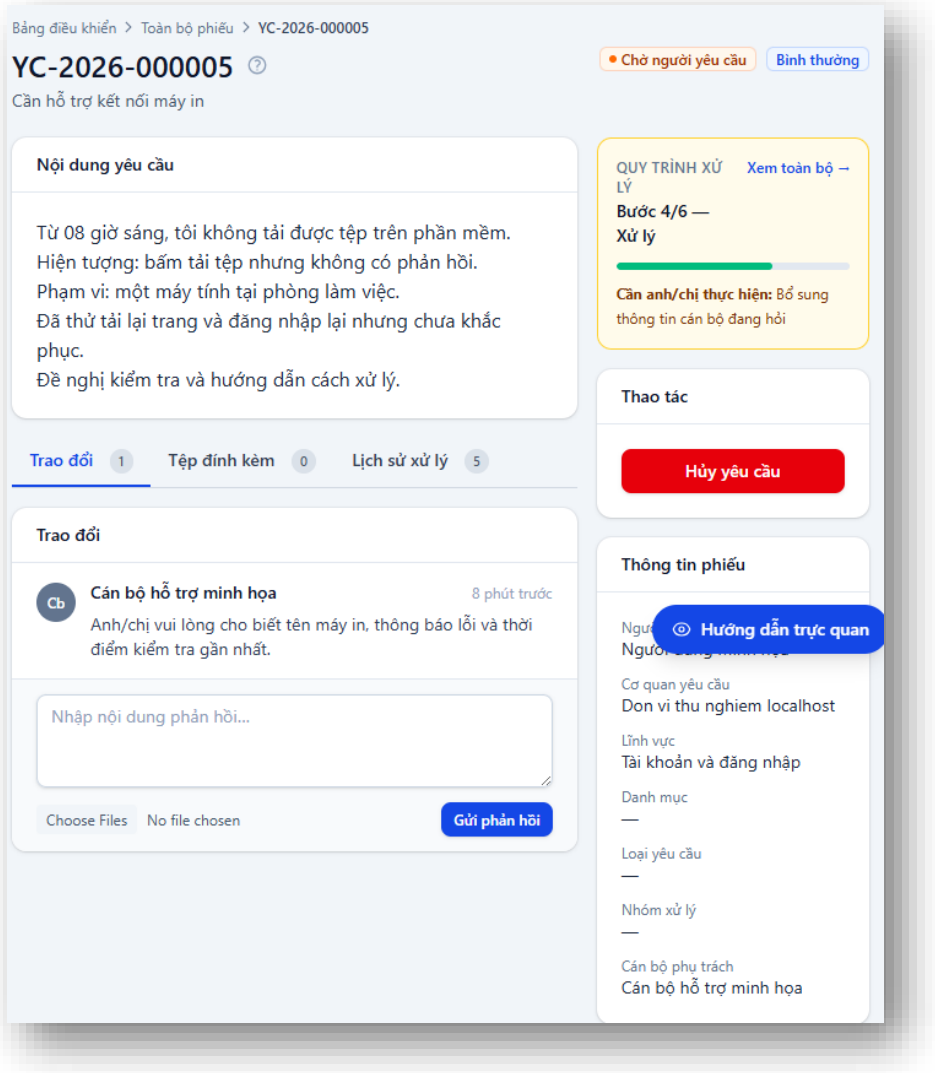
Sáu mốc là gửi yêu cầu, tiếp nhận, phân công cán bộ, xử lý, xác nhận đã xử lý xong và xác nhận hoàn thành. Phần trăm thể hiện mốc quy trình, không đo khối lượng công việc thực tế.

15. Bổ sung thông tin trong cùng phiếu

1. Mở phiếu đang "Chờ người yêu cầu" và đọc câu hỏi tại thẻ "Trao đổi".

2. Nhập trả lời cụ thể trong ô phản hồi, kèm tệp nếu cần. Trả lời lần lượt các ý cán bộ đã hỏi; ghi thời điểm kiểm tra và hiện tượng còn gặp.

3. Bấm "Gửi phản hồi", kiểm tra nội dung đã xuất hiện và đọc lại trạng thái hoặc việc tiếp theo.



Hình 15 Yêu cầu bổ sung và ô gửi phản hồi của người dùng

Hệ thống có thể tự tiếp tục xử lý sau phản hồi hợp lệ. Nếu vẫn chờ, kiểm tra đã gửi thành công hay chưa và hỏi trong cùng phiếu. Ghi chú nội bộ không hiển thị cho người gửi.

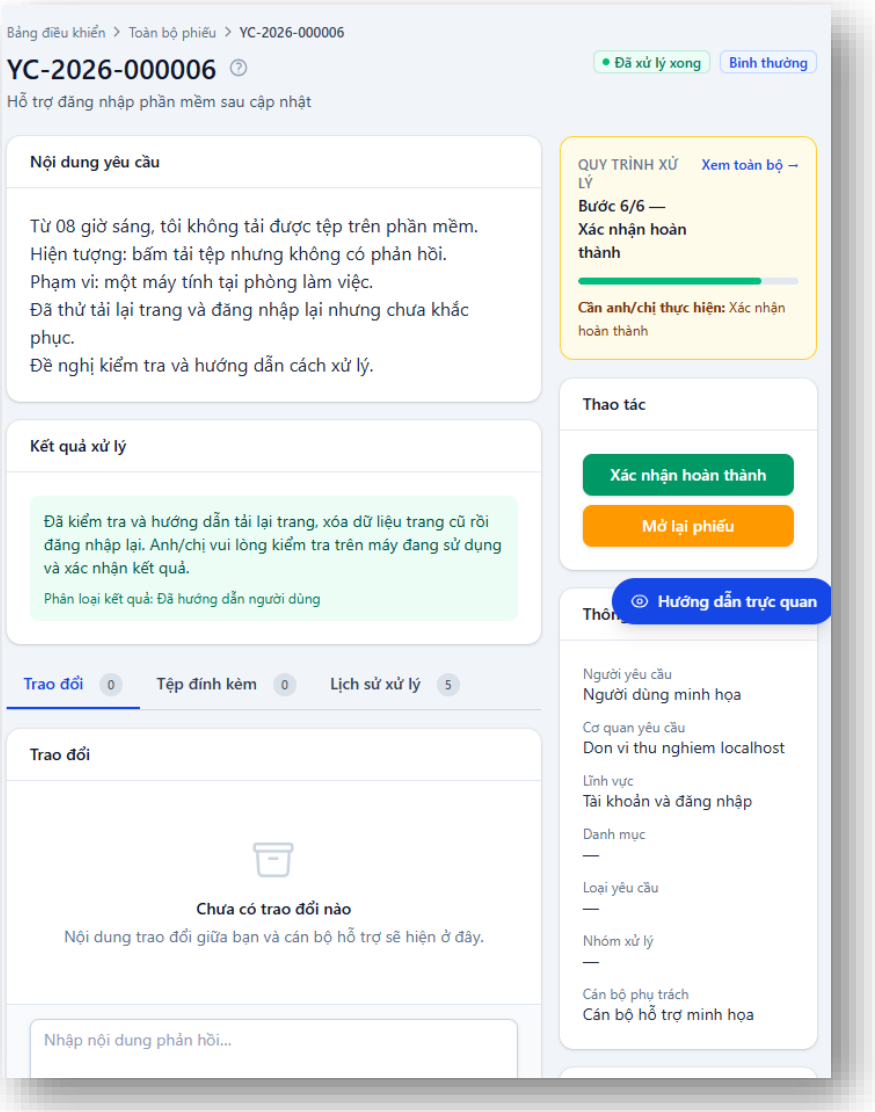
Chuông thông báo và email chỉ là phương tiện nhắc. Vào phiếu để đọc đầy đủ thông tin mới nhất.

16. Kiểm tra kết quả và xác nhận hoàn thành

1. Khi trạng thái là "Đã xử lý xong", đọc "Kết quả xử lý" và các tài liệu hoặc phản hồi của cán bộ.

2. Thử lại trên phần mềm hoặc thiết bị thực tế. Nếu kết quả đáp ứng, bấm "Xác nhận hoàn thành" khi nút xuất hiện.

3. Kiểm tra trạng thái đã chuyển sang "Đã hoàn thành".



Hình 16 Kết quả xử lý và nút xác nhận hoàn thành

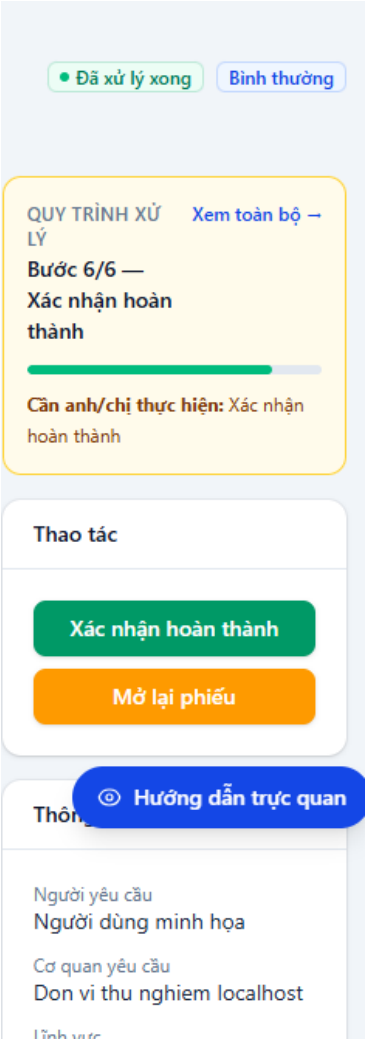
"Đã xử lý xong" vẫn còn chờ người gửi xác nhận. Không xác nhận chỉ vì đã nhận email; cần kiểm tra công việc thực tế.

17. Mở lại nếu kết quả chưa đáp ứng

1. Nếu lỗi còn xảy ra, tại phần thao tác chọn "Mở lại phiếu" khi hệ thống cho phép.

2. Nêu rõ lý do, bước đã thử, thời điểm thử và kết quả còn lỗi. Gửi lý do theo form; bổ sung ảnh hoặc tài liệu trong phần trao đổi nếu cần.

3. Theo dõi trạng thái "Đã mở lại", cán bộ phụ trách hiện tại và yêu cầu bổ sung tiếp theo.



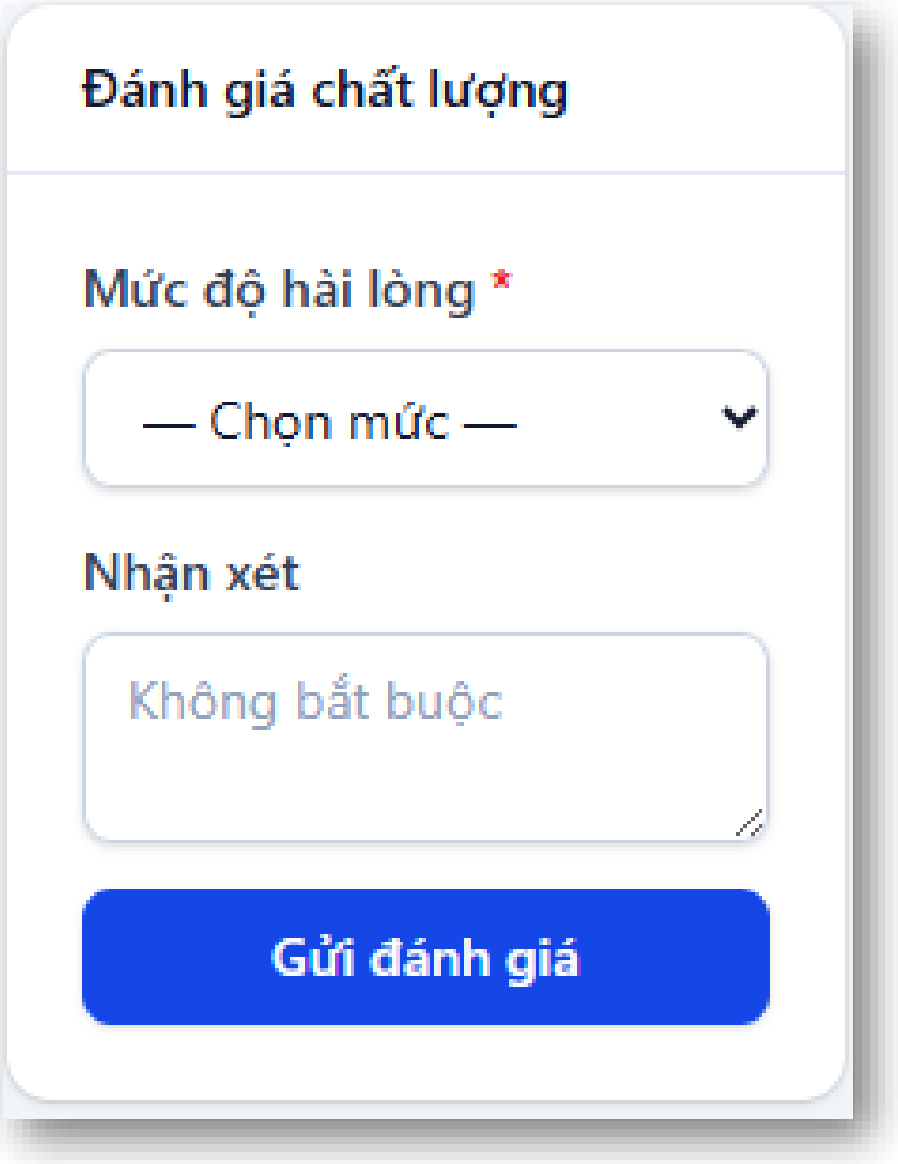
Hình 17 Thao tác mở lại bên cạnh xác nhận hoàn thành

Nếu không có nút mở lại, đọc việc tiếp theo và liên hệ hỗ trợ kèm mã phiếu. Không tạo phiếu trùng chỉ để đổi trạng thái.

18. Đánh giá và kết thúc phiên làm việc

1. Khi có form "Đánh giá chất lượng", chọn mức hài lòng từ 1 đến 5, nhập nhận xét nếu muốn rồi bấm "Gửi đánh giá".

2. Kiểm tra kết quả đã lưu. Khi xong việc, mở menu tài khoản ở góc trên bên phải và chọn đăng xuất, nhất là trên máy dùng chung.



Hình 18 Form đánh giá chất lượng sau khi hoàn thành

Nhận xét nên cụ thể về kết quả và sự rõ ràng của hướng dẫn. Nếu không còn nhu cầu trong khi phiếu còn mở, dùng "Hủy yêu cầu" khi được phép và nhập lý do; nếu không có nút, gửi phản hồi để đơn vị hỗ trợ biết.

Các trạng thái và việc người gửi cần làm

Trạng thái	Ý nghĩa và việc cần làm
Nháp	Chưa gửi. Sửa, bổ sung và gửi khi sẵn sàng.
Đã gửi	Chờ tiếp nhận. Giữ mã phiếu và theo dõi.
Đã tiếp nhận	Đã được nhận, có thể còn chờ phân công.
Đã phân công	Đã có người phụ trách. Xem Thông tin phiếu.
Đang xử lý	Cán bộ đang làm. Đọc cập nhật và phản hồi khi được hỏi.
Chờ người yêu cầu	Cần người gửi bổ sung. Mở Trao đổi và trả lời sớm.
Chờ đơn vị thứ ba	Đang cần phối hợp bên ngoài. Theo dõi cập nhật.
Đã xử lý xong	Đã có kết quả, chờ người gửi kiểm tra và xác nhận.
Đã hoàn thành	Đã được xác nhận. Đánh giá khi có form cho phép.
Đã mở lại	Kết quả chưa đạt. Nêu phần còn lỗi và theo dõi tiếp.
Đã hủy	Quy trình đã dừng. Đọc lý do trước khi gửi việc mới.

Hiểu thời hạn xử lý

Xem thời hạn hiển thị trên phiếu thay vì tự tính từ lúc mở trình duyệt. Chờ người yêu cầu và chờ đơn vị thứ ba là các tình huống tạm dừng tính thời hạn theo cơ chế hệ thống. Phản hồi sớm khi cán bộ yêu cầu bổ sung.

Nếu chưa có thời hạn hoặc đã quá hạn mà chưa rõ nguyên nhân, hỏi trong Trao đổi và nêu mã phiếu. Thông tin thời hạn không đồng nghĩa yêu cầu được giải quyết ngay lập tức.

Vướng mắc thường gặp và kiểm tra nhanh

Tình huống	Cách xử lý
Không tìm thấy bài	Bỏ lọc chuyên mục, thử từ khóa ngắn hoặc không dấu và xem tất cả. Bài chưa công khai hoặc đã gỡ không hiện cho khách.
Không nhận OTP hoặc email	Kiểm tra hộp thư đăng ký, thư rác và thời hạn mã. Gửi lại khi được phép; liên hệ hỗ trợ nếu vẫn chưa nhận.
Không thấy yêu cầu vừa soạn	Bỏ lọc, tìm theo mã hoặc tiêu đề và kiểm tra phiếu có còn ở Nháp không.
Chưa có cán bộ phụ trách	Đọc trạng thái tiếp nhận, phân công và Lịch sử xử lý; hỏi cập nhật trong cùng phiếu.
Không tải được tệp lên	Đọc giới hạn trên form, chọn đúng loại và dung lượng, chọn lại tệp sau khi sửa lỗi.
Phản hồi rồi nhưng vẫn chờ	Kiểm tra phản hồi đã xuất hiện chưa; tải lại phiếu và hỏi cán bộ phụ trách nếu cần.
Kết quả chưa khắc phục lỗi	Thử đúng hướng dẫn, ghi lại bước tái hiện và dùng Mở lại phiếu khi được phép.
Liên kết không truy cập được	Kiểm tra tài khoản và quyền; bài hoặc tệp có thể đã bị gỡ. Liên hệ hỗ trợ kèm mã phiếu hoặc tên bài.

Mẫu hỏi tiến độ

Tôi cần kiểm tra phiếu [mã phiếu], tiêu đề [tên yêu cầu], gửi ngày [ngày giờ]. Trạng thái hiện tại là [trạng thái]. Tôi đã phản hồi lúc [thời điểm]. Đề nghị cho biết cán bộ hoặc nhóm đang phụ trách và bước tiếp theo cần thực hiện.

Trước khi kết thúc công việc

- Đã giữ mã phiếu và kiểm tra phiếu cần hỗ trợ không còn ở Nháp.
- Đã đọc việc tiếp theo và trả lời các yêu cầu bổ sung.
- Đã kiểm tra thực tế trước khi xác nhận hoàn thành.
- Đã che dữ liệu không cần thiết trong tệp và đăng xuất khỏi máy dùng chung.