



HỆ THỐNG HỖ TRỢ VÀ ĐIỀU HÀNH TRỰC TUYẾN

1. Mục tiêu

- ✓ Hỗ trợ nhà quản trị, quản lý và chuyên viên kỹ thuật trong việc khai thác, phân tích, đánh giá, thu thập thông tin, xử lý và thống kê – báo cáo giúp nâng cao hiệu quả quản trị, quản lý và ra quyết định.
- ✓ Rút ngắn thời gian gửi và tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ, nâng cao dịch vụ chăm sóc đến người sử dụng (nội bộ và bên ngoài).
- ✓ Nâng cao hiệu quả giám sát, điều hành và đánh giá chất lượng.

2. Phạm vi

- ✓ Hỗ trợ gửi và tiếp nhận yêu cầu trong thời gian ngắn.
- ✓ Hỗ trợ tự động hóa phân bổ nguồn lực và công việc.
- ✓ Hỗ trợ giám sát, điều hành và đánh giá chất lượng công tác hỗ trợ.
- ✓ Phân tích hiệu quả công tác hỗ trợ và điều hành.
- ✓ Bảng điều khiển và báo cáo – thống kê.

3. Chức năng

- ✓ Hệ thống phục vụ: lãnh đạo, chuyên viên điều hành, người yêu cầu hỗ trợ và người trực tiếp thực hiện công tác hỗ trợ, hệ thống bao gồm các chức năng chính:

STT	Chức năng
1	Bảng điều khiển (Dashboard)
2	Gửi và tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ
3	Giám sát, điều hành, đánh giá chất lượng giải quyết công việc
4	Báo cáo – thống kê
5	Thông báo (SMS/Email/OTT)
6	Quản lý vai trò (role), quản lý người dùng
7	Quản lý lịch sử hoạt động trong hệ thống
8	Thiết lập cấu hình hệ thống
9	Backup/Restore cơ sở dữ liệu, hệ thống file dữ liệu liên quan

4. Giới thiệu về chúng tôi

- ✓ Có nhiều năm kinh nghiệm triển khai thành công cho các tổ chức, doanh nghiệp; có khung nền làm chuẩn dựa trên kinh nghiệm triển khai lâu năm; hiểu rõ tường tận và làm chủ hoàn toàn về giải pháp; xây dựng tài liệu và sẵn sàng chuyển giao; đội ngũ chuyên gia dày dặn kinh nghiệm kết hợp với sức trẻ; phương pháp luận rõ ràng; có kinh nghiệm triển khai hệ thống nhanh; hỗ trợ vận hành, hiệu chỉnh và nâng cấp khi có yêu cầu; và luôn tiếp cận và ứng dụng các công nghệ tiên tiến.

5. Thông tin bổ sung

- ✓ Các thông tin bổ sung về hệ thống hỗ trợ kỹ thuật xin vui lòng gửi đến info@honeynet.vn