

Tickets - Hỗ trợ

Yêu cầu, Vấn đề, Phiếu hỗ trợ với một bản ghi chính thức được tạo ra để **ghi lại, theo dõi, và quản lý** bất kỳ sự kiện nào cần được xử lý bởi một phòng ban liên quan

Hướng dẫn Tạo Ticket Mới

Ticket #	Ticket Subject	Requester Name	Requested On	Others	Status	Action
4	Thiết kế banner cho website BITEX	Tran Nhat Huy Chuyên viên	04-12-2025 08:28 am	Agent: Dang Thanh Duy Priority: Low	Open	

Ticket được dùng để gửi yêu cầu hỗ trợ, báo cáo lỗi, hoặc yêu cầu nghiệp vụ đến một phòng ban/đơn vị cụ thể.

Bước 1: Truy cập Khu vực Quản lý Ticket

1. **Đăng nhập** vào hệ thống WorkSuite của bạn.
2. Điều hướng đến mục **"Nghiệp vụ" (Operations)** hoặc **"Quản lý Ticket" (Ticket Management)** trên thanh menu chính.
3. Chọn mục **"Ticket phòng ban" (Department Ticket)** hoặc tương đương.

Bước 2: Bắt đầu tạo Ticket

1. Nhấp vào nút **[Thêm] (Add)**, **[Tạo mới] (Create New)** hoặc **"Tạo Ticket mới"** để mở form nhập liệu.

Bước 3: Điền thông tin Ticket

Điền đầy đủ các thông tin cần thiết vào form tạo Ticket:

Trường Thông tin Mục đích Tiêu đề (*)** Tóm tắt ngắn gọn yêu cầu/vấn đề của bạn. **Đơn vị/Phòng ban nhận (***) Quan trọng nhất.** Chọn đơn vị/phòng ban sẽ chịu trách nhiệm xử lý yêu cầu này (ví dụ: Phòng IT, Phòng Kế toán, Hỗ trợ Kỹ thuật). **Loại Ticket** Chọn loại nghiệp vụ cụ thể (ví dụ: Phần cứng, Phần mềm, Yêu cầu thanh toán). **Mức độ Khẩn cấp/Quan trọng** Chọn mức độ ưu tiên của yêu cầu (ví dụ: Bình thường, Khẩn cấp, Rất Khẩn cấp). **Mô tả** Mô tả chi tiết vấn đề, các bước

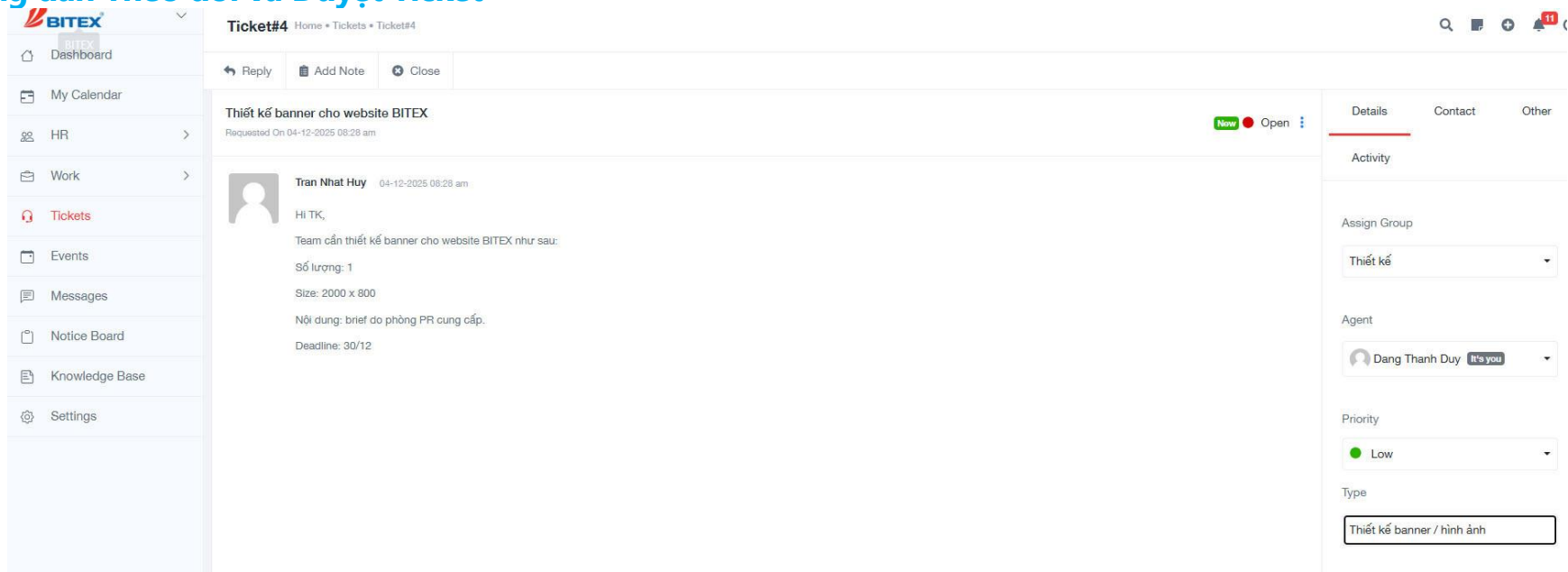
tái hiện lỗi, hoặc nội dung yêu cầu hỗ trợ. **Dự án liên quan** (Tùy chọn) Chọn Dự án có liên quan đến Ticket này. **Tập tin đính kèm** Đính kèm các hình ảnh, tài liệu, hoặc bằng chứng liên quan đến yêu cầu.

Bước 4: Gửi Ticket

1. Kiểm tra lại tất cả thông tin.
2. Nhấn nút **[Lưu] (Save)** hoặc **[Gửi] (Submit)**.

Ticket của bạn sẽ được tạo ra và chuyển đến phòng ban nhận để chờ xử lý.

Hướng dẫn Theo dõi và Duyệt Ticket



The screenshot displays the BITEX ticket management system. On the left is a navigation sidebar with options like Dashboard, My Calendar, HR, Work, Tickets, Events, Messages, Notice Board, Knowledge Base, and Settings. The main area shows a ticket titled "Thiết kế banner cho website BITEX" with a status of "New" and "Open". The ticket was requested on 04-12-2025 at 08:28 am. The sender is Tran Nhat Huy, who has provided details: "Team cần thiết kế banner cho website BITEX như sau: Số lượng: 1, Size: 2000 x 800, Nội dung: brief do phòng PR cung cấp, Deadline: 30/12". On the right, there are tabs for Details, Contact, and Other. The Details tab is active, showing fields for Assign Group (Thiết kế), Agent (Dang Thanh Duy), Priority (Low), and Type (Thiết kế banner / hình ảnh).

1. Xem Danh sách Ticket đã gửi

1. **Truy cập Màn hình Ticket:** Quay lại mục **"Quản lý Ticket"** hoặc **"Ticket phòng ban"** trên thanh menu.
2. **Bộ lọc (Filter):** Sử dụng bộ lọc để chỉ hiển thị các Ticket bạn đã tạo (ví dụ: lọc theo **"Người tạo là tôi"**).
3. **Xem Trạng thái:** Bạn có thể xem nhanh trạng thái hiện tại của Ticket ngay trên danh sách:
 - **Mới (New/Open):** Yêu cầu vừa được tạo và chưa có ai tiếp nhận.
 - **Đang xử lý (In Progress/Processing):** Đơn vị nhận đã tiếp nhận và đang tiến hành xử lý yêu cầu.
 - **Chờ phản hồi (Pending):** Đơn vị xử lý đang chờ thêm thông tin/phản hồi từ bạn.
 - **Đã hoàn thành (Resolved/Completed):** Yêu cầu đã được xử lý xong.

2. Xem Chi tiết và Tương tác

1. **Mở Ticket:** Nhấp vào **Tiêu đề** của Ticket bạn muốn theo dõi để mở trang chi tiết.
2. **Theo dõi Nhật ký/Bình luận (Activity/Comments):**
 - o Kiểm tra phần "Lịch sử hoạt động" hoặc "Bình luận/Thảo luận" để xem các cập nhật từ người xử lý (ví dụ: "Đã giao cho Kỹ thuật viên A", "Đã sửa lỗi và đang kiểm thử").
3. **Phản hồi/Cung cấp thêm thông tin:**
 - o Nếu Ticket ở trạng thái "Chờ phản hồi", hoặc bạn cần cung cấp thêm thông tin, hãy sử dụng khu vực bình luận để tương tác trực tiếp với người xử lý Ticket.
4. **Đánh giá/Đóng Ticket:**
 - o **Sau khi Ticket đã ở trạng thái "Đã hoàn thành", bạn có thể được yêu cầu Đánh giá (Rate) chất lượng xử lý và Đóng (Close) Ticket để kết thúc quy trình.**

Chú thích thêm Tickets

Yêu cầu Hỗ trợ là một nguồn để nêu lên bất kỳ vấn đề, thắc mắc, thảo luận liên quan đến sự cố hoặc bất kỳ quan điểm nào của khách hàng/người dùng/nhân viên cần được thảo luận.

The screenshot shows a ticketing system interface with the following components:

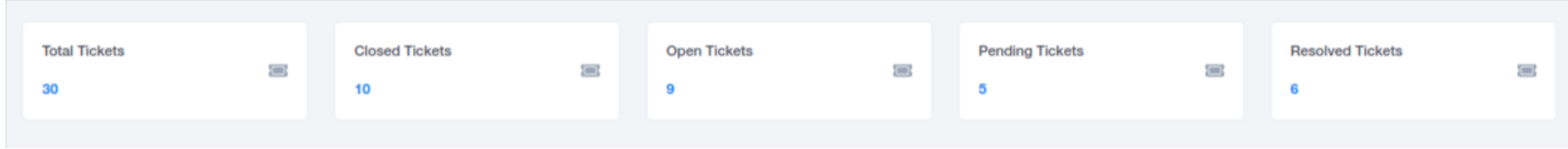
- Header:** "Tickets" with navigation links "Home" and "Tickets".
- Filters:** "Date" (Start Date To End Date), "Status" (All), and a search bar.
- Summary Cards:** Total Tickets (20), Closed Tickets (10), Open Tickets (9), Pending Tickets (5), Resolved Tickets (6).
- Actions:** "+ Create Ticket", "Ticket Form", and "Export".
- Table:**

Ticket#	Ticket Subject	Requester Name	Requested On	Others	Action
21	Hatter: 'Stolen' the King triumphantly, pointing to the Mock Turtle.	Dr. Raven Connolly I Team Lead	24-10-2021 05:30 am	Agent: Caroline Friesen Status: Open Priority: Urgent	[Action]
25	However, the Multiplication Table doesn't signify; let's try.	Kirk Wolf Lead And Sora	24-10-2021 05:30 am	Agent: Missa Kais Fiel Status: Open Priority: Low	[Action]
17	Gryphon, and the fall was over. However, when they liked, so that.	Dr. Meaghan Keeling Junior	23-10-2021 05:30 am	Agent: Gideon Haley Status: Open Priority: Medium	[Action]
26	Alice thought this a very decided tone: 'tell her something about.	Dr. Peyton Connolly Raynor, Hisee And Schutter	23-10-2021 05:30 am	Agent: Caroline Friesen Status: Open Priority: Urgent	[Action]
12	Queen will hear you! 'You see, she came rather late, and the Queen.	Ms. Avera Ruckler Francis Brown	22-10-2021 05:30 am	Agent: Dr. Meaghan Keeling Status: Open Priority: Medium	[Action]
14	Alice, 'we learned French and music: 'And washing!' said the Queen.	Emilia Mayer Keepp, McClure And Waters	22-10-2021 05:30 am	Agent: Skylar Palm Status: Open Priority: Low	[Action]
19	And he got up and walking off to trouble myself about you: you must.	Oliver Dickens Senior	22-10-2021 05:30 am	Agent: Isaline Gayette Status: Open Priority: Urgent	[Action]
4	Was kindly permitted to pocket the spoon: While the Panther seem.	Diangelo Durgan Senior	21-10-2021 05:30 am	Agent: Annette D'Amore V Status: Open Priority: Low	[Action]
10	Cheshire Cat, she was now about two feet high, and her face like the.	Missa Kais Fiel Team Lead	20-10-2021 05:30 am	Agent: Angela Blanda Status: Open Priority: High	[Action]
11	Alice was beginning to write this down on one side, to look down and.	Carlo Homersick V Team Lead	20-10-2021 05:30 am	Agent: Eddie Spies Status: Open Priority: Medium	[Action]
- Footer:** "Showing 1 to 10 of 30 entries" and pagination controls (Previous, 1, 2, 3, Next).

Mục Yêu cầu Hỗ trợ bao quát tất cả các chi tiết liên quan đến mục được đề cập trong một không gian. Phần đầu tiên trên trang chứa thông tin về loại yêu cầu hỗ trợ mà tổ chức giải quyết. Nó bao gồm dữ liệu số về các yêu cầu hỗ trợ được cung cấp. Dữ liệu số chủ yếu được lưu trữ cho tổng số yêu cầu, yêu cầu đã đóng, yêu

cầu đang mở, yêu cầu đang chờ xử lý và yêu cầu đã nhận, tiếp theo là dữ liệu dạng bảng của tất cả các yêu cầu đã nhận. Nó bao gồm số yêu cầu, chủ đề yêu cầu, tên người yêu cầu, ngày yêu cầu và các chi tiết bổ sung khác.

Danh sách dạng bảng có thể được lọc dễ dàng bằng cách sử dụng tính năng lọc hoặc thậm chí các tab nằm ở hàng trên cùng cho biết các danh mục khác nhau.



Để thêm bất kỳ yêu cầu hỗ trợ mới nào đã nhận vào danh sách đã tạo sẵn, cần điền vào biểu mẫu "**Tạo Yêu cầu Hỗ trợ**" bao gồm các chi tiết dưới mỗi danh mục có sẵn, bao gồm:

- (1) **Người yêu cầu (Requester):** Một tùy chọn ô kiểm để thêm nếu yêu cầu được nêu ra bởi khách hàng hay nhân viên.
- (2) **Tên người yêu cầu (Requester Name):** Thêm tên của người đã nêu ra yêu cầu.
- (3) **Chủ đề yêu cầu (Ticket Subject):** Mục đích của việc nêu ra yêu cầu cụ thể được thêm vào đây một cách ngắn gọn.
- (4) **Mô tả (Description):** Thông tin chi tiết về vấn đề/mối quan tâm được thêm vào đây để bất kỳ ai được phân công yêu cầu đã cho đều hiểu rõ về mối quan tâm trước khi trả lời bất kỳ ai, điều này tránh mọi hiểu lầm giữa hai bên liên quan.
- (5) **Tải lên Tệp (Upload File):** Nó cung cấp không gian để thêm hình ảnh, tài liệu, v.v. được người tạo yêu cầu trình bày vào không gian tài liệu để tham khảo tùy theo yêu cầu.

Create Ticket







Ticket Details

Requester Requester Name *

Client Employee --

Ticket Subject *

Description *

Normal B I U      

[Upload File](#)

▼ Other Details

(6) **Đặc vụ (Agent):** Ghi lại chi tiết về tên của đặc vụ sẽ chịu trách nhiệm về yêu cầu cụ thể được nêu ra.

(7) **Mức ưu tiên (Priority):** Đặt mức độ quan trọng của yêu cầu được xác định bởi các vấn đề mà nó chỉ ra.

(8) **Loại (Type):** Các yêu cầu có thể thuộc nhiều thể loại khác nhau như khiếu nại, câu hỏi, vấn đề, sự cố, v.v., thì mục này cho phép chỉ định danh mục mà mỗi yêu cầu thuộc về.

(9) **Tên kênh (Channel Name):** Các yêu cầu có thể được nhận thông qua các kênh khác nhau như Facebook, email, cuộc gọi, tin nhắn, v.v., mục này cho phép chỉ định khu vực chấp nhận yêu cầu từ.

(10) **Thẻ (Tags):** Tùy thuộc vào yêu cầu được nêu ra, các thẻ khác nhau được thêm vào không gian này.

Sau khi các chi tiết cần thiết được cập nhật, dữ liệu có thể được lưu bằng cách nhấp vào nút 'Lưu'.

^ Other Details

Agent Priority Type Channel Name

-- Add Low -- Add -- Add

Tags

Biểu mẫu Tạo Yêu cầu Hỗ trợ được sử dụng để thêm các yêu cầu mới nhận được vào danh sách, có thể được tạo/chỉnh sửa từ tùy chọn **"Biểu mẫu Yêu cầu Hỗ trợ"**. Nó cho phép thêm và xóa các trường có trong biểu mẫu, tùy thuộc vào yêu cầu của tổ chức. Sau khi lựa chọn và bỏ chọn được thực hiện, một biểu mẫu xem trước cũng có sẵn để hoàn thiện kết quả và tiến hành với quyết định đã đưa ra.

Ticket Form Home • Ticket Form 🔍 📄 🕒 + 🔔 ⏻

#	Field	Status
⌵	Name	--
⌵	Email	--
⌵	Ticket Subject	--
⌵	Message	--
⌵	Type	<input checked="" type="checkbox"/>
⌵	Priority	<input checked="" type="checkbox"/>

iframe Code Snippet

```
<iframe src="https://worksuite.test/ticket-form" width="100%" frameborder="0"></iframe>
```

Preview

Name *

Email *

Ticket Subject *

Message *

Type

Question ▾

Priority

Low ▾

Tóm lại, mục yêu cầu hỗ trợ hoạt động như một không gian quan trọng vì nó bao gồm rất nhiều vấn đề và mối quan tâm chính được nêu ra bởi cả nhân viên và khách hàng, và một khi những vấn đề này được giải quyết, một sự cải thiện lớn có thể được thấy trong các công ty.