

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH



QUY TRÌNH  
HỖ TRỢ KỸ THUẬT




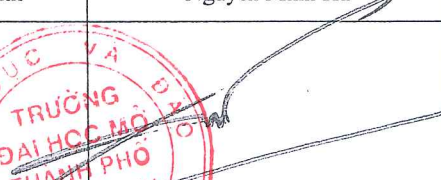
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2714/QĐ-ĐHM ngày 30 tháng 12 năm 2021 của Trường Đại học Mở TP.Hồ Chí Minh)

Mã hiệu : ĐTTT.08

Lần ban hành : 02

Ngày hiệu lực : 01/01/2022



	Đơn vị phụ trách	Đơn vị kiểm tra	Ban Giám hiệu phê duyệt
	TT. Đào tạo trực tuyến	Phòng Hành chính-Quản trị	Hiệu trưởng
Họ và tên	Phan Thị Nợc Thanh	Trần Thị Tuyết Trinh	Nguyễn Minh Hà
Chữ ký		 	

**BẢNG THEO DÕI NHỮNG THAY ĐỔI**

<b>TT</b>	<b>Ngày sửa</b>	<b>Trang sửa</b>	<b>Nội dung sửa đổi</b>
	22/12/2021	01, 03	Thay đổi ngày hiệu lực.
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		

<b>Quy trình Hỗ trợ kỹ thuật</b>	Mã hiệu : ĐTTT.08
	Lần ban hành : 02
	Ngày hiệu lực : 01/01/2022

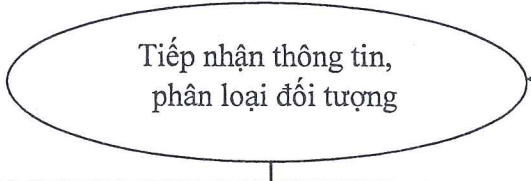
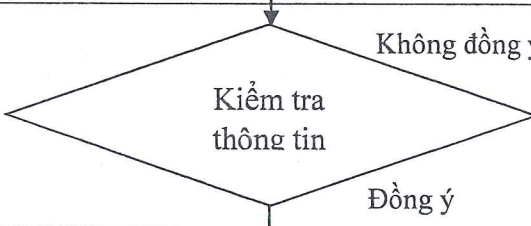
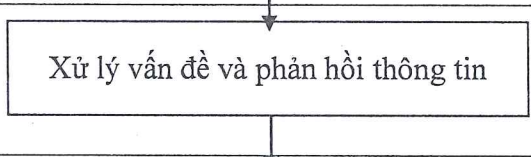
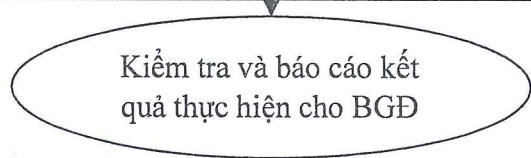
### 1. Căn cứ pháp lý

Quyết định số 79/QĐ-ĐHM ngày 20 tháng 02 năm 2014 của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của các đơn vị của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

### 2. Phạm vi áp dụng

Quy trình áp dụng nội bộ của Trung tâm Đào tạo trực tuyến.

### 3. Lưu đồ trình tự công việc:

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Văn bản và biểu mẫu đính kèm	Thời gian
Chuyên viên Tổ IT			0.5 ngày
Chuyên viên Tổ IT			0.5 ngày
Chuyên viên Tổ IT			1 ngày
Tổ trưởng Tổ IT			1 ngày



### 4. Diễn giải quy trình:


#### 4.1. Hướng dẫn thực hiện:

##### Bước 1: Tiếp nhận thông tin, phân loại đối tượng

- Chuyên viên phụ trách sẽ tiếp nhận thông tin về vấn đề kỹ thuật qua các kênh như email, điện thoại, trực tiếp.

- Tiến hành phân loại, xác định đối tượng là giảng viên hay sinh viên.

##### Bước 2: Kiểm tra thông tin

- Chuyên viên phụ trách sẽ kiểm tra và phân loại thông tin cần hỗ trợ. 

- Thông tin cần hỗ trợ không liên quan đến kỹ thuật => chuyển tiếp thông tin đến Tổ trưởng tổ chuyên môn liên quan.

- Thông tin cần hỗ trợ liên quan đến sự cố kỹ thuật => chuyên viên phụ trách tiến hành thực hiện theo "Quy trình xử lý sự cố kỹ thuật".

- Thông tin cần hỗ trợ liên quan đến hướng dẫn thao tác kỹ thuật => chuyên viên phụ trách tiến hành hướng dẫn trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua email .

### **Bước 3: Xử lý vấn đề và phản hồi thông tin**

- Tổ Trưởng sẽ phân công cho nhân sự phù hợp trong tổ giải quyết.

- Sau khi giải quyết xong vấn đề, Tổ trưởng tổ IT/nhân sự được phân công sẽ cập nhật thông tin trả lời vào phiếu đề nghị.

- Đồng thời, tổ trưởng Tổ IT/nhân sự được phân công sẽ liên hệ với đối tượng để cung cấp nội dung trả lời.

### **Bước 4: Kiểm tra và báo cáo kết quả thực hiện cho Giám đốc.**

- Lưu trong hồ sơ theo dõi (bản giấy và bản mềm).

- Báo cáo kết quả thực hiện cho Ban Giám đốc.

**4.2. Đơn vị phụ trách:** Trung tâm đào tạo trực tuyến

**5. Biểu mẫu đi kèm:** Không có.

**6. Phụ lục: Các biểu mẫu đi kèm:** Không có. 