

Địa chỉ: 17-11 Vincom 72 Lê Thánh Tôn, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh

Tel: +84 919 968 129

E-mail : admin@duyduc.vn

- Website: <https://erp.duyduc.vn/>

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

HỆ THỐNG EDFLY

ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG

PHÂN HỆ QUẢN LÝ HỖ TRỢ SINH VIÊN – TT.KẾT NỐI VÀ HỖ TRỢ SV

CÁC THUẬT NGỮ - VIẾT TẮT

THUẬT NGỮ	Ý NGHĨA
Odoo Helpdesk	Công cụ quản lý hỗ trợ sinh viên
QLHTSV	Quản lý hỗ trợ sinh viên
TTKN&HTSV	Trung tâm Kết nối và hỗ trợ sinh viên
Ticket	Phiếu yêu cầu hỗ trợ
SLA	Service-Level Agreement - các quy tắc SLA
KPI	Chỉ số đo lường và đánh giá hiệu quả hoạt động

MỤC LỤC

I. Thông tin thử nghiệm hệ thống	4
II. Khái quát chung về Odoo Helpdesk.....	4
III. Các chức năng chính	8
III.1. Tạo Ticket	8
III.2. Tạo Liên hệ	10
III.2.1. Tạo liên hệ là Công ty	11
III.2.2. Tạo liên hệ là Cá nhân	13
III.2.3. Tạo cá nhân thuộc Công ty	13
III.2.4. Tìm kiếm Liên hệ.....	15
III.3. Hướng dẫn quy trình hỗ trợ	16
III.3.1. TTKN&HTSV nhận yêu cầu hỗ trợ từ Sinh viên -> Xử lý yêu cầu.....	16
III.4. Cấu hình các thông tin (Phân quyền Admin).....	17
III.4.1. Tạo Quy trình.....	17
III.4.2. Thiết lập các giai đoạn cho các nhóm hỗ trợ quy trình.....	19
III.4.3. Thiết lập loại yêu cầu.....	20
III.4.4. Thiết lập Chính sách SLA.....	21
III.5. Hướng dẫn một số tính năng khác của Odoo – Helpdesk (Hỗ trợ)	22
III.5.1. Hướng dẫn tra cứu (tìm kiếm) ticket trên hệ thống	22
III.5.2. Một số tính năng hỗ trợ người dùng khác.....	23
III.5.3. Filters (Bộ lọc)	24
III.5.4. Group by (Nhóm theo).....	25
III.5.5. Hiện thị/Ẩn các trường	26
III.5.6. Xuất dữ liệu.....	27
III.5.7. Báo cáo.....	29

I. THÔNG TIN THỬ NGHIỆM HỆ THỐNG

Trang web của hệ thống: <https://e-office.tbd.edu.vn/> => Chọn Hỗ trợ

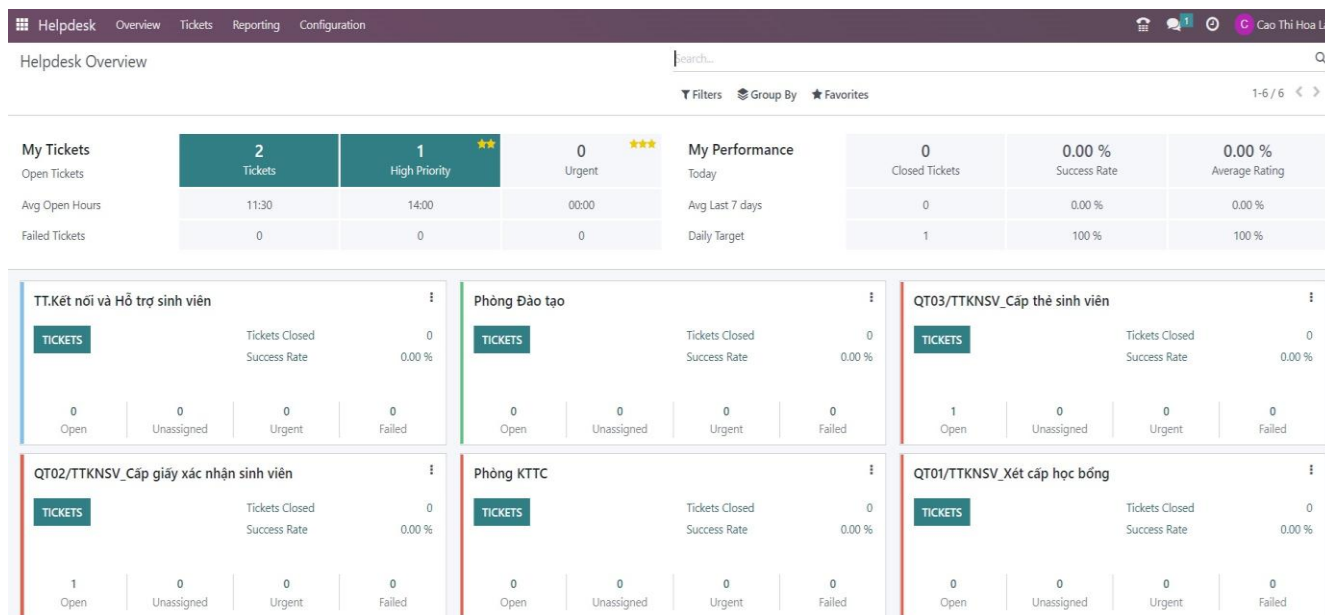
Trang web đọc email các tài khoản thử nghiệm: [Webmail Login \(emailserver.vn\)](mailto:Webmail Login (emailserver.vn))

Các tài khoản thử nghiệm:

- Admin:
- Hỗ trợ:
- Sinh viên 1:
- Sinh viên 2:

II. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ ODOO HELPDESK

Odoo Helpdesk là một công cụ quản lý hỗ trợ sinh viên hiệu quả giúp đơn vị duy trì mối quan hệ tốt với sinh viên bằng cách đáp ứng và giải quyết các yêu cầu hỗ trợ một cách nhanh chóng và chuyên nghiệp. Module này được thiết kế để giúp **Trung tâm Kết nối và hỗ trợ sinh viên** quản lý và giải quyết các yêu cầu của sinh viên cần hỗ trợ từ nhiều nguồn khác nhau như email, điện thoại và cổng thông tin sinh viên trực tuyến/trực tiếp tại trường. Ngoài ra, đây cũng là kênh cung cấp, thống kê thông tin cho trung tâm khi sinh viên gửi yêu cầu hỗ trợ và giúp sắp xếp các phiếu hỗ trợ (hay còn gọi là ticket) tại một nơi, theo quy trình chuẩn hóa của **TTKN&HTSV**.



Hình 1: Trang chủ

Với Odoo Helpdesk, TTKN&HTSV có thể quản lý tất cả các yêu cầu hỗ trợ (ticket) của mình theo từng quy trình đang áp dụng tại trung tâm, phân loại chúng theo mức độ ưu tiên và theo dõi tiến trình giải quyết. Module này cũng cho phép bạn theo dõi thời gian đáp ứng và thời gian giải quyết của các yêu cầu, từ đó đảm bảo rằng sinh viên nhận được sự phục vụ nhanh chóng và chất lượng.

❖ Các tính năng chính của Odoo Helpdesk:

- Quản lý yêu cầu hỗ trợ.
- Quản lý nhóm hỗ trợ.
- Tương tác với sinh viên.

❖ Liệt kê và mô tả một số chức năng của Odoo Helpdesk:

STT	Chức năng	Mô tả
1	<i>Quản lý yêu cầu hỗ trợ</i>	<i>Odoo Helpdesk cung cấp các tính năng quản lý yêu cầu hỗ trợ để giúp TTKN&HTSV theo dõi và quản lý hiệu quả các yêu cầu từ sinh viên theo quy trình.</i>
2	+ Quản lý Ticket	- Cho phép TTKN&HTSV tạo và quản lý các ticket. Mỗi ticket đại diện cho một yêu cầu hỗ trợ cụ thể từ sinh viên hoặc từ nhà trường.
3	+ Phân loại và ưu tiên hóa	- TTKN&HTSV có thể phân loại và ưu tiên các yêu cầu hỗ trợ dựa trên mức độ quan trọng. Ngoài ra, người dùng còn có thiết lập quy tắc SLA của riêng mình, chọn giai đoạn cần đạt được hoặc áp dụng SLA ở giai đoạn cụ thể.
4	+ Theo dõi thời gian và hiệu suất	- Cho phép TTKN&HTSV theo dõi thời gian giải quyết của mỗi ticket, từ đó đảm bảo các yêu cầu được xử lý nhanh chóng và đáp ứng yêu cầu của sinh viên.
5	+ Báo cáo và phân tích	- Odoo Helpdesk cung cấp các báo cáo và phân tích liên quan đến hoạt động hỗ trợ sinh viên. Bạn có thể xem các số liệu về số lượng yêu cầu, thời gian xử lý, tỷ lệ thành công và các thông tin khác để đánh giá hiệu suất và cải thiện quy trình hỗ trợ.

6	Quản lý nhóm hỗ trợ	<i>Odoo Helpdesk cung cấp các tính năng để quản lý nhóm hỗ trợ của TTKN&HTSV, giúp tăng cường sự phối hợp và hiệu quả trong công việc.</i>
7	+ Phân công và quản lý thành viên nhóm	- Odoo Helpdesk cho phép bạn xác định vai trò, kỹ năng và trách nhiệm của từng thành viên trong nhóm. Từ đó, TTKN&HTSV có thể thiết lập quy trình tiếp nhận ticket và tự động chuyển ticket cho người phụ trách phù hợp nhất.
8	+ Phân công yêu cầu hỗ trợ	- Tính năng này giúp TTKN&HTSV phân chia công việc một cách công bằng, tối ưu hóa sự phối hợp giữa các thành viên trong nhóm, cũng như mời chuyên gia hỗ trợ trực tiếp cho những vấn đề phức tạp. Thao tác này có thể được thực hiện tự động hoặc thủ công tùy theo nhu cầu của người dùng. Ngoài ra, Odoo Helpdesk còn có tính năng nâng mức độ quan trọng của ticket và tự động báo tình hình ticket cho quản lý chỉ trong một cú nhấp chuột.
9	+ Giao tiếp và chia sẻ thông tin	- Các thành viên trong nhóm hỗ trợ có thể trao đổi thông tin, chú thích và ghi chú với nhau để cập nhật tình hình và phối hợp công việc.
10	+ Quản lý thời gian và ưu tiên công việc	- Odoo Helpdesk cung cấp các công cụ để quản lý thời gian và ưu tiên công việc trong nhóm hỗ trợ. Bạn có thể đặt lịch và theo dõi thời gian hoạt động của từng thành viên và đảm bảo rằng các công việc được hoàn thành đúng thời hạn.
11	Tương tác với sinh viên	<i>Odoo Helpdesk cung cấp các tính năng để tương tác với sinh viên một cách hiệu quả và đáp ứng nhu cầu hỗ trợ của họ.</i>
12	+ Nhận yêu cầu hỗ trợ từ trang web của trường hoặc nhiều nguồn khác nhau	- Cho phép sinh viên gửi yêu cầu hỗ trợ thông qua nhiều kênh khác nhau, bao gồm email và các hình thức tương tác trên trang web của trường hay trực tiếp tại trung tâm. Điều này giúp tạo sự thuận tiện cho sinh viên và thu thập thông tin từ nhiều nguồn.
13	+ Giao tiếp qua email	- Cấu hình email tự động tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng. Tất cả giao tiếp qua email sẽ được ghi lại và liên kết với từng yêu cầu hỗ trợ.

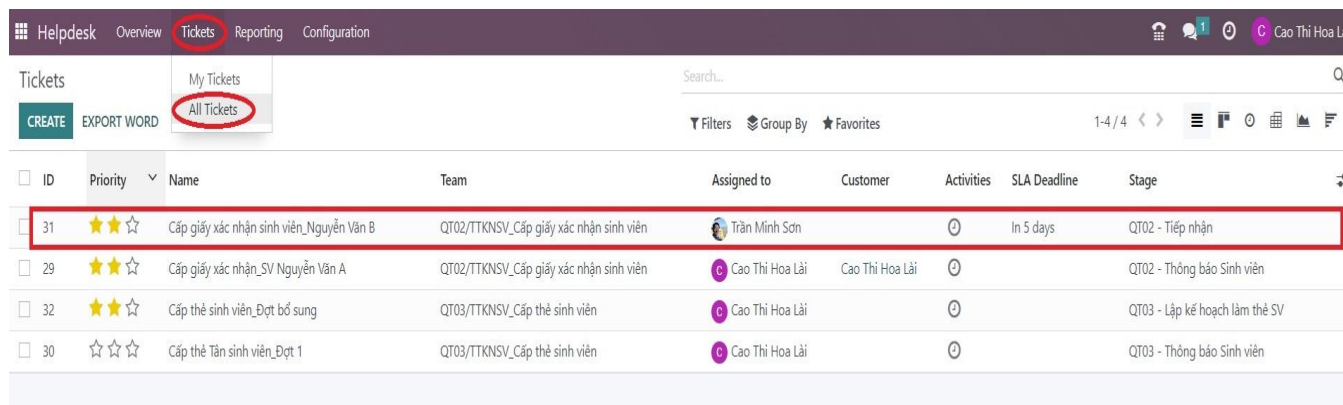
14	+ Cổng thông tin khách hàng trực tuyến	- Cung cấp một cổng thông tin sinh viên trực tuyến để sinh viên có thể gửi yêu cầu hỗ trợ và theo dõi trạng thái của yêu cầu. Sinh viên có thể đăng nhập vào cổng thông tin sinh viên để gửi yêu cầu mới, xem các yêu cầu đã gửi và nhận thông báo về tiến trình giải quyết.
15	+ Ghi chú và hướng dẫn	- Trong quá trình tương tác với sinh viên, bạn có thể ghi chú, ghi lại thông tin và cung cấp hướng dẫn cho sinh viên. Odoo Helpdesk cho phép bạn tạo ghi chú nội bộ và chia sẻ tài liệu hướng dẫn để hỗ trợ sinh viên một cách tốt nhất.
16	+ Tự động hóa phản hồi	- Có khả năng tự động hóa phản hồi đối với các yêu cầu hỗ trợ thường gặp.

III. CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH

III.1. Tạo Ticket

Là form tạo Ticket (Phiếu yêu cầu hỗ trợ) của Sinh viên để yêu cầu đến TTKN&HTSV hỗ trợ kỹ thuật hoặc xử lý một vấn đề nào đó.

Đường dẫn đến form tạo Ticket: Trang chủ -> Tickets -> All tickets -> Create



Hình 2: Form Tất cả các phiếu hỗ trợ (ticket)

Bước 1: Chọn menu Tickets -> All tickets

Bước 2: Tại trang thông tin tất cả các phiếu hỗ trợ, chọn mục Create (tạo) bên góc trái của form để mở form nhập nội dung ticket mới.

Bước 3: Sau khi nhập xong nội dung chọn Create (tạo) bên góc phải của form để tạo ticket mới.

Hình 3: Form nhập nội dung yêu cầu (ticket)

❖ **Đối với Yêu cầu được Sinh viên gửi từ các form trên trang web của trường:**

Bước 1: Sinh viên vào trang web của trường -> Hỗ trợ sinh viên -> Tổng hợp các form hỗ trợ -> Chọn form hỗ trợ được thiết lập sẵn/Chọn Hỗ trợ khác (nếu chưa có form hỗ trợ đúng nhu cầu).

Bước 2: Tại trang nhập thông tin chi tiết yêu cầu => Sinh viên nhập đầy đủ nội dung và file đính kèm thông tin hoặc minh chứng (nếu có) => Chọn **Gửi** => Nội dung yêu cầu sẽ được tạo giống như 1 yêu cầu mới được tạo trực tiếp từ trang chính ở Hình 3.



Hình 2_1: Trang tổng hợp các form hỗ trợ

Hình 3_1: Form nhập thông tin chi tiết yêu cầu cần hỗ trợ

III.2. Tạo Liên hệ

Là form tạo thông tin của bên Liên hệ là sinh viên hoặc khách hàng.

Đường dẫn đến form tạo Liên hệ (Customer): Trang chủ -> Tickets -> All tickets -> Create -> Customer -> Create and edit

Bước 1: Tại form nhập ticket -> Customer (Khách hàng liên hệ) -> gõ tên khách hàng cần tìm. Nếu sinh viên đã có trên hệ thống thì tên sẽ được hiện ra -> Chọn. Nếu thông tin sinh viên chưa có, tiếp tục chọn **Create and edit** để mở form tạo Liên hệ.

Hình 4: Form nhập nội dung yêu cầu (ticket), chọn Create and edit để tạo Liên hệ

Bước 2: Chọn liên hệ **Cá nhân** hoặc liên hệ là **Công ty**

Bước 3: Nhập thông tin

Hình 5: Form nhập thông tin Liên hệ

III.2.1. Tạo liên hệ là Công ty

Khi tạo liên hệ: Chọn liên hệ là Công ty

- Nhập các thông tin cần thêm tại các trường trên form: Tên, Địa chỉ, Mã số thuế của Cá nhân/Công ty, Xem thêm thông tin trên Hình 6.

- Tại Tab **Contacts & Addresses** (Các liên hệ & Địa chỉ) -> ADD (Thêm) -> Chọn và Nhập các thông tin Contact (Liên hệ), Invoice Address (Địa chỉ xuất hóa đơn), ... -> Chọn Save & Close (Lưu & Đóng/Lưu). Xem thêm thông tin trên Hình 7.

Bước 4: Chọn **Lưu**

Sau khi chọn **Lưu**, tên Cá nhân hoặc Công ty vừa tạo sẽ được lấy điền vào form nhập ticket.

Create Customer

☐ Individual ☒ Company

Đại học Thái Bình Dương

Is a Parent ☐
Is a Student ☐

Address: 79 Đường Mai Thị Đông, Vĩnh Ngọc, Nha Trang, Khánh Hòa (VN), ZIP, Vietnam
Phone: (0258)3 727 181
Mobile: 0886433379
Email: tbd@moet.edu.vn
Website: https://new.tbd.edu.vn/
Language: English (US)
Tags: e.g. "B2B", "VIP", "Consulting", ...

Tax ID? *Các liên lạc và Địa chỉ* *Bán hàng và Mua hàng* *Ghi chú nội bộ*

Contacts & Addresses | Sales & Purchase | Invoicing | Internal Notes | Partner Assignment

ADD *Lưu và đóng lại form* *Lên hóa đơn* *Chữ ký số*
Quay về trang trước

SAVE & CLOSE DISCARD

Hình 6: Form nhập Liên hệ là Trường học/Công ty

Create Contact *Địa chỉ xuất hóa đơn*

☐ Contact ☐ Invoice Address ☐ Delivery Address ☐ Private Address ☒ Other Address

Other address for the company (e.g. subsidiary, ...)

Contact Name: Khoa CNTT - ĐH Thái Bình Dương
Email: caohoalai@gmail.com
Address: 79 Đường Mai Thị Đông, Vĩnh Ngọc, Nha Trang, Khánh Hòa
Phone: 0913939076
Mobile:

Test Odoo - Helpdesk *Lưu và đóng* *Lưu và tạo thông tin liên hệ mới* *Quay về trang trước*

SAVE & CLOSE SAVE & NEW DISCARD

Hình 7: Form nhập Các liên hệ & Địa chỉ của khách hàng là Công ty/phòng ban

III.2.2. Tạo liên hệ là Cá nhân

Tương tự như nhập thông tin liên hệ là Công ty, phần nhập thông tin Cá nhân cũng nhập các thông tin cần thiết.

Hình 8: Form nhập Liên hệ là Cá nhân

III.2.3. Tạo cá nhân thuộc Công ty

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. Xem thêm thông tin trên Hình 9 và Hình 10.

Tickets / SV khoa CNTT - Hỗ trợ wifi phòng học A5 (#26) / Cao Thị Hoa Lài

Individual ☒ Company ☐

Cao Thị Hoa Lài

Đại học Thái Bình Dương (E-Office)

Is a Parent ☐

Is a Student ☒

Contact 79 Mai Thị Đồng

Nha Trang Khánh Hòa (VN) 700000

Tax ID ?

Job Position Nhân viên phòng IT

Phone 0913939076

Mobile

Email caoholai@gmail.com

Website e.g. https://www.odoo.com

Title e.g. Mister

Language ? English (US)

Tags e.g. "B2B", "VIP", "Consulting", ...

Contacts & Addresses Sales & Purchase Invoicing Internal Notes Partner Assignment

ADD

Hình 9: Form tạo Liên hệ là Cá nhân thuộc Công ty

Create Related Company

Is a Student ☒

Address 79 Đường Mai Thị Đồng, Vĩnh Ngọc, Nha Trang, Khánh Hòa

Street 2...

Nha Trang Khánh Hòa (VN) ZIP

Vietnam

Tax ID ?

Phone 0913939076

Mobile

Email caoholai@gmail.com

Website e.g. https://www.odoo.com

Language ? English (US)

Tags e.g. "B2B", "VIP", "Consulting", ...

Contacts & Addresses Sales & Purchase Invoicing Internal Notes Partner Assignment

ADD

Lên hóa đơn

Chữ ký số

Lưu và đóng lại form

Quay về trang trước

SAVE & CLOSE DISCARD

Hình 10: Form tạo Mối quan hệ giữa cá nhân và Công ty

III.2.4. Tìm kiếm Liên hệ

Trong form nhập mới ticket. Tại dòng Customer (Khách hàng liên hệ) -> Chọn **Search more** để mở form tìm kiếm.

Từ kết quả tìm kiếm, chọn tên khách hàng -> Thông tin khách hàng, số điện thoại, địa chỉ email, ... sẽ được đổ qua form nhập mới ticket.

Search: Customer

Nhập tên SV/khách hàng cần tìm

Name Đại học Thái Bình Dương Search...

Filters Group By Favorites 1-5 / 5

Name	Phone	Email	Salesperson	Activities	City	Country
Đại học Thái Bình Dương	(0258)3 727 181	tbd@moet.edu.vn			Nha Trang	Vietnam
Đại học Thái Bình Dương (E-Office)	0 258 3727 147	tuyensinh@tbd.edu.vn			Nha Trang	Vietnam
Đại học Thái Bình Dương (E-Office), Chester Reed	(979)-904-8902	chester.reed79@example.com			Nha Trang	Vietnam
Đại học Thái Bình Dương (E-Office), Đinh Thị Nga		nga.dt@tbd.edu.vn			Nha Trang	Vietnam
Đại học Thái Bình Dương (E-Office), Dwayne Newman	(614)-177-4937	dwayne.newman28@example.com			Nha Trang	Vietnam

CREATE CLOSE

Hình 11: Form Tìm kiếm liên hệ

III.3. Hướng dẫn quy trình hỗ trợ

III.3.1. TTKN&HTSV nhận yêu cầu hỗ trợ từ Sinh viên -> Xử lý yêu cầu

Bước 1: Các nhóm hỗ trợ thuộc TTKN&HTSV nhận yêu cầu từ sinh viên, nhập yêu cầu.

Đường dẫn: Trang chủ -> Tickets -> Tất cả tickets -> Tạo -> Nhập các thông tin:

Xem lại mục III.1; Hình 3: Form nhập nội dung yêu cầu (ticket).

*** Đối với yêu cầu được sinh viên tạo từ trang web của trường:**

Đường dẫn: Khi có yêu cầu từ sinh viên gửi đến thông qua các form trên website của trường -> Trang chủ -> Tickets -> Tất cả tickets -> Chọn ticket cần hỗ trợ -> Bổ sung các thông tin đầy đủ và phân công người hỗ trợ -> Thực hiện theo quy trình.

+ **Chủ đề (Loại yêu cầu chính):** Nhập nội dung cần hỗ trợ, ngắn gọn nhưng chứa thông tin cụ thể về loại yêu cầu. Ví dụ: Cấp giấy xác nhận SV_Nguyễn Văn A_Lớp ABC.

+ **Đội (Team):** Chọn Loại quy trình hỗ trợ. Ví dụ: QT03/TTKNSV.

+ **Phân công:** Khi nào người dùng click vào nút **PHÂN CÔNG CHO TÔI** thì sẽ hiển thị thông tin người được xử lý vào trường này. Nếu người dùng được phân quyền quản lý (Admin) -> có thể chọn phân công cho người dùng khác có theo danh sách.

+ **Độ ưu tiên:** Đánh dấu độ ưu tiên theo dấu sao (*) được tick.

+ **Loại:** Chọn Loại quy trình hỗ trợ. Ví dụ: QT03/TTKNSV - Cấp thẻ sinh viên

+ **Tag:** Lựa chọn Từ khóa để gắn thẻ. Mục đích phục vụ cho việc tìm kiếm, thống kê phiếu hỗ trợ. Ví dụ: Giấy xác nhận SV.

+ **Khách hàng:** Lựa chọn Sinh viên đã có trong danh sách (Nhập Tên hoặc số điện thoại để tìm SV) hoặc chọn Tạo để thêm mới Sinh viên (Xem lại mục II.2 Tạo liên hệ). Khi chọn tên liên hệ, nếu sinh viên này có địa chỉ email hoặc số điện thoại => Tự động điền vào 2 trường Email và Điện thoại.

+ **Email:** Địa chỉ Email của Sinh viên (Email được lấy bên phần thông tin Liên hệ của sinh viên).

+ **Điện thoại:** Số Điện thoại của Sinh viên (Điện thoại được lấy bên phần thông tin Liên hệ của sinh viên).

+ **Email CC:** Địa chỉ Email dự phòng của khách hàng hoặc quản lý (nếu có).

+ **Ref. Sales Order:** Mã số phiếu hỗ trợ (nếu có).

+ **Miêu tả của Ticket:** Nhập nội dung của phiếu hỗ trợ.

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

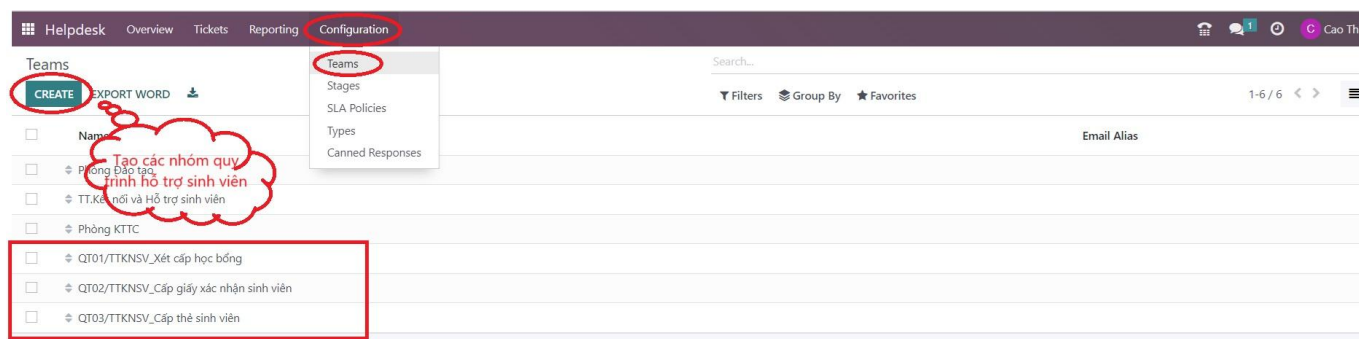
III.4.1. Tạo Quy trình

Việc thiết lập các Quy trình cho phép quản lý các nhóm quy trình sao cho phù hợp với công việc, phù hợp với từng nhóm hỗ trợ.

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

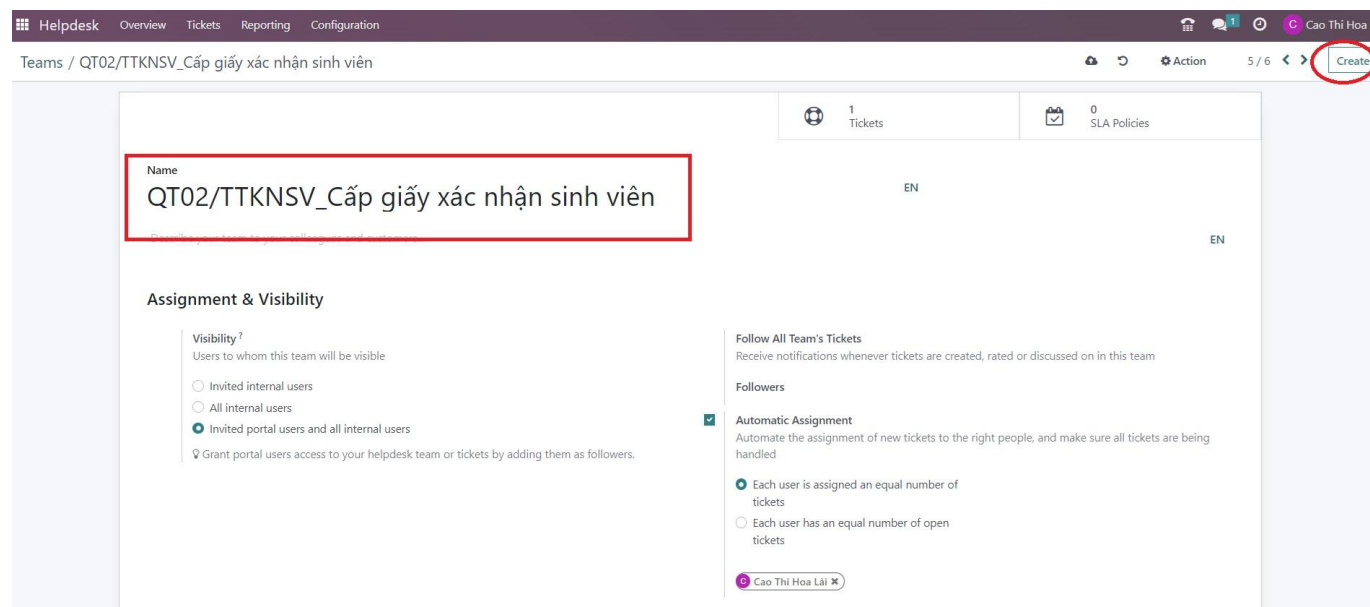
Chọn Configuration (Thiết lập) -> Teams (Nhóm Helpdesk/Nhóm Quy trình)

Bước 2: Chọn Create (Tạo) để tạo Loại/Tên quy trình.



Hình 20: Danh sách Quy trình hỗ trợ

Bước 3: Nhập thông tin cho Nhóm quy trình



Cao Thi Hoa Lai ✕

Channels

☒ **Email Alias**
Create tickets by sending an email to an alias
[→ Configure a custom domain](#)

☒ **Website Form**
Get tickets through an online form

☒ **Live Chat**
Get in touch with your website visitors
[Save this page and refresh to activate the feature.](#)

Track & Bill Time

☐ **Timesheets** ⓘ
Track the time spent on tickets

☐ **Time Billing** ⓘ
Bill the time spent on your tickets to your customers

Performance

☒ **SLA Policies** ⓘ
Make sure tickets are handled on time
Working Hours ⓘ Standard 44 hours/week

☐ **Customer Ratings**
Track customer satisfaction on tickets

Self-Service

☐ **Knowledge**
Centralize, manage, share and grow your knowledge library

☐ **eLearning**
Share presentations and videos, and organize them into courses

☐ **Closure by Customers** ⓘ
Allow your customers to close their own tickets

☒ **Community Forum**
Let your customers answer each other's questions on a forum
[Save this page and refresh to activate the feature.](#)

☐ **Automatic Closing**
Close inactive tickets automatically

After-Sales ⓘ

☐ **Refunds**
Issue credits notes

☐ **Returns**
Return faulty products

☐ **Field Service**
Plan onsite interventions

☐ **Coupons**
Grant discounts or free products

☐ **Repairs**
Send broken products for repair

Hình 21: Form nhập thông tin tạo Nhóm quy trình

- Thông tin nhóm quy trình:
 - + Tên nhóm.
 - + Mô tả nhóm.
- Chọn các thông số khác cho nhóm hỗ trợ quy trình.

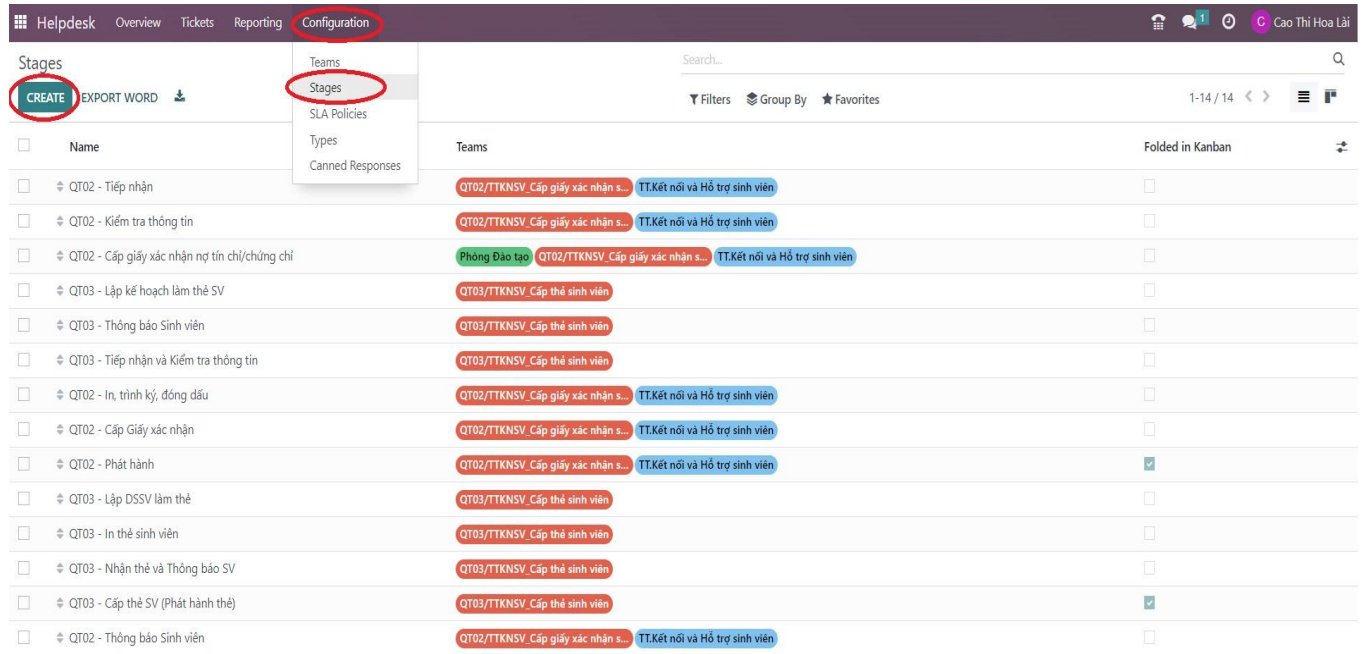
Bước 4: Chọn Create (Tạo) sau khi nhập xong thông tin.

III.4.2. Thiết lập các giai đoạn cho các nhóm hỗ trợ quy trình

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

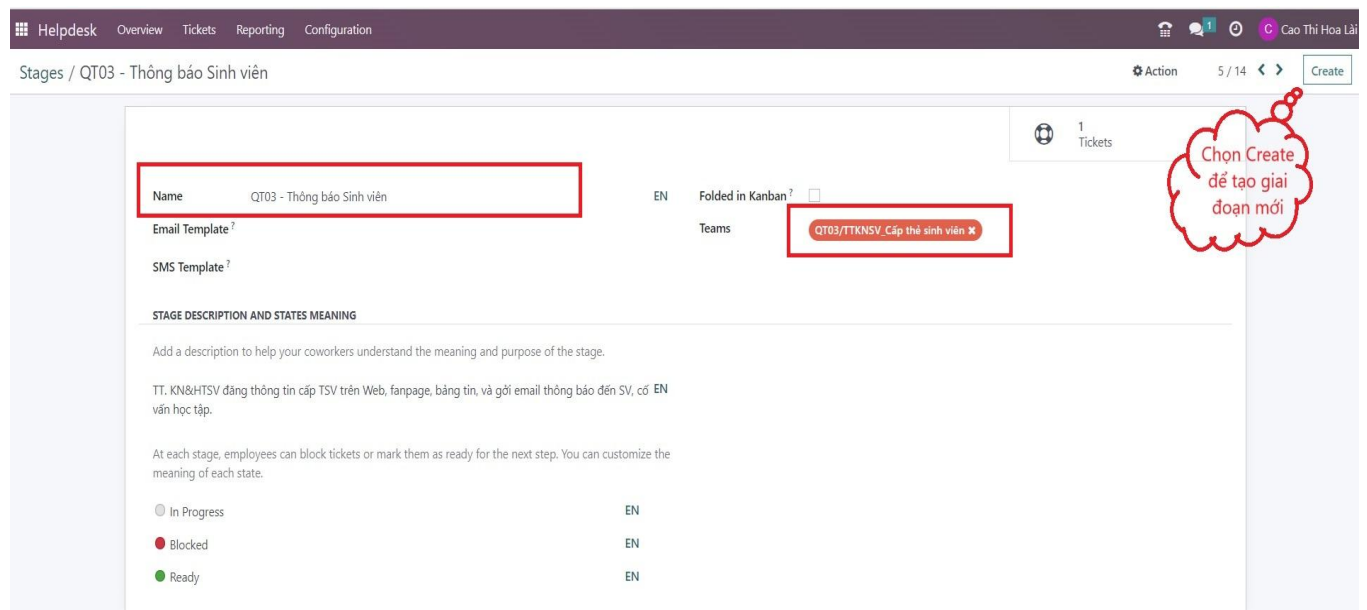
Chọn Configuration (Thiết lập) -> Stages (Giai đoạn)

Bước 2: Chọn Create (Tạo) để mở form nhập thông tin cho giai đoạn



Name	Teams	Folded in Kanban
QT02 - Tiếp nhận	QT02/TTKNSV_Cấp giấy xác nhận s... TT.Kết nối và Hỗ trợ sinh viên	☐
QT02 - Kiểm tra thông tin	QT02/TTKNSV_Cấp giấy xác nhận s... TT.Kết nối và Hỗ trợ sinh viên	☐
QT02 - Cấp giấy xác nhận nợ tín chỉ/chứng chỉ	Phòng Đào tạo QT02/TTKNSV_Cấp giấy xác nhận s... TT.Kết nối và Hỗ trợ sinh viên	☐
QT03 - Lập kế hoạch làm thẻ SV	QT03/TTKNSV_Cấp thẻ sinh viên	☐
QT03 - Thông báo Sinh viên	QT03/TTKNSV_Cấp thẻ sinh viên	☐
QT03 - Tiếp nhận và Kiểm tra thông tin	QT03/TTKNSV_Cấp thẻ sinh viên	☐
QT02 - In, trình ký, đóng dấu	QT02/TTKNSV_Cấp giấy xác nhận s... TT.Kết nối và Hỗ trợ sinh viên	☐
QT02 - Cấp Giấy xác nhận	QT02/TTKNSV_Cấp giấy xác nhận s... TT.Kết nối và Hỗ trợ sinh viên	☐
QT02 - Phát hành	QT02/TTKNSV_Cấp giấy xác nhận s... TT.Kết nối và Hỗ trợ sinh viên	☒
QT03 - Lập DSSV làm thẻ	QT03/TTKNSV_Cấp thẻ sinh viên	☐
QT03 - In thẻ sinh viên	QT03/TTKNSV_Cấp thẻ sinh viên	☐
QT03 - Nhận thẻ và Thông báo SV	QT03/TTKNSV_Cấp thẻ sinh viên	☐
QT03 - Cấp thẻ SV (Phát hành thẻ)	QT03/TTKNSV_Cấp thẻ sinh viên	☒
QT02 - Thông báo Sinh viên	QT02/TTKNSV_Cấp giấy xác nhận s... TT.Kết nối và Hỗ trợ sinh viên	☐

Hình 22: Danh sách các giai đoạn của nhóm hỗ trợ theo Quy trình



Name: QT03 - Thông báo Sinh viên

Email Template?

SMS Template?

STAGE DESCRIPTION AND STATES MEANING

Add a description to help your coworkers understand the meaning and purpose of the stage.

TT, KN&HTSV đăng thông tin cấp TSV trên Web, fanpage, bảng tin, và gửi email thông báo đến SV, cố EN vấn học tập.

At each stage, employees can block tickets or mark them as ready for the next step. You can customize the meaning of each state.

☐ In Progress EN

☒ Blocked EN

☐ Ready EN

Teams: QT03/TTKNSV_Cấp thẻ sinh viên

Chọn Create để tạo giai đoạn mới

Hình 23: Form nhập thông tin giai đoạn của nhóm hỗ trợ theo Quy trình

Bước 3: Nhập thông tin cho Giai đoạn

- Nhập tên giai đoạn:

Tùy theo nhu cầu hoạt động hoặc quy trình xử lý yêu cầu của từng trường học/công ty mà có các giai đoạn khác nhau. Ví dụ:

+ Bên Quy trình QT02/TTKNSV_Cấp giấy xác nhận sinh viên thì sẽ có các giai đoạn: QT02 - Tiếp nhận (Tiếp nhận thông tin đăng ký cấp giấy xác nhận sinh viên), QT02 - Kiểm tra thông tin, QT02 - Cấp giấy xác nhận nợ tín chỉ/chứng chỉ (Nếu có), QT02 - Thông báo Sinh viên, QT02 - In, trình ký, đóng dấu, QT02 - Cấp Giấy xác nhận, QT02 - Phát hành, ...

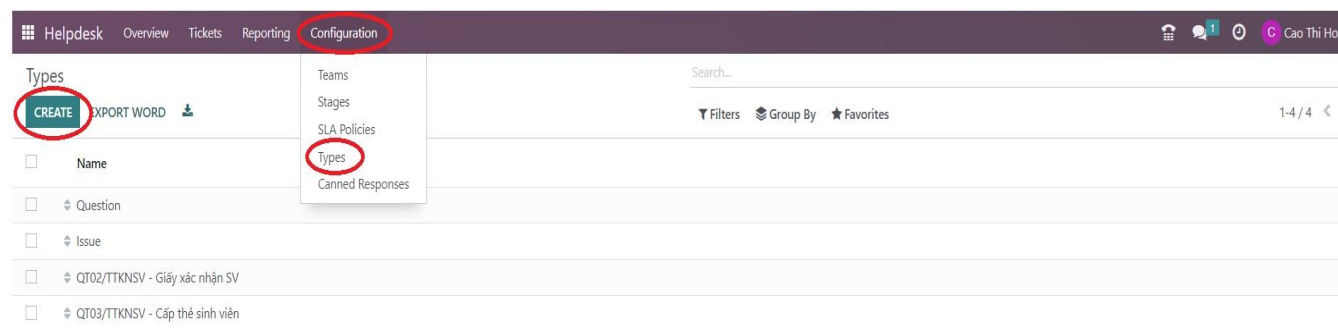
+ Bên QT03/TTKNSV_Cấp thẻ sinh viên thì sẽ có các giai đoạn: QT03 - Lập kế hoạch làm thẻ SV, QT03 - Thông báo Sinh viên, QT03 - Tiếp nhận và Kiểm tra thông tin, ...

- Chọn Quy trình: Nhóm hỗ trợ quy trình nào thì sẽ hiển thị giai đoạn của quy trình đó.

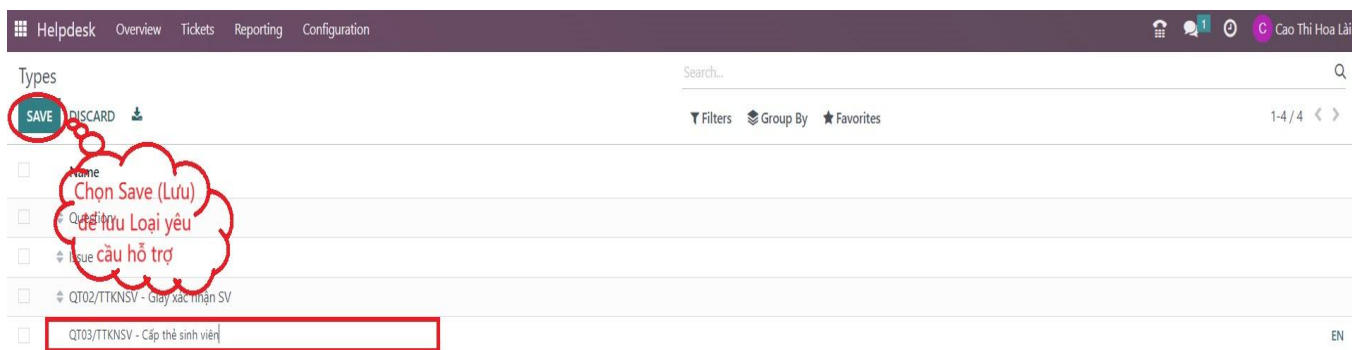
Thông tin được nhập trên form sẽ tự động lưu. Muốn tạo thêm giai đoạn mới thì chọn Create (Tạo) bên gốc phải của form.

III.4.3. Thiết lập loại yêu cầu

Helpdesk -> Chọn Configuration (Thiết lập) -> Types (Loại yêu cầu) -> Click Create (Tạo) -> Nhập tên loại yêu cầu và Lựa chọn nhóm sẽ hỗ trợ loại yêu cầu này -> Lưu



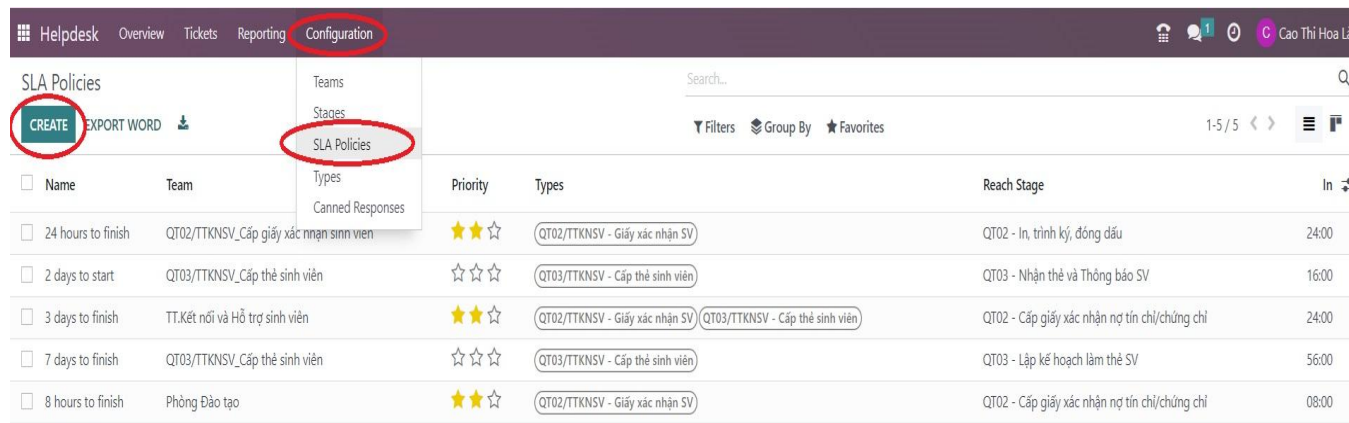
Hình 24: Danh sách Loại yêu cầu (Types)



Hình 25: Nhập Loại yêu cầu (Types)

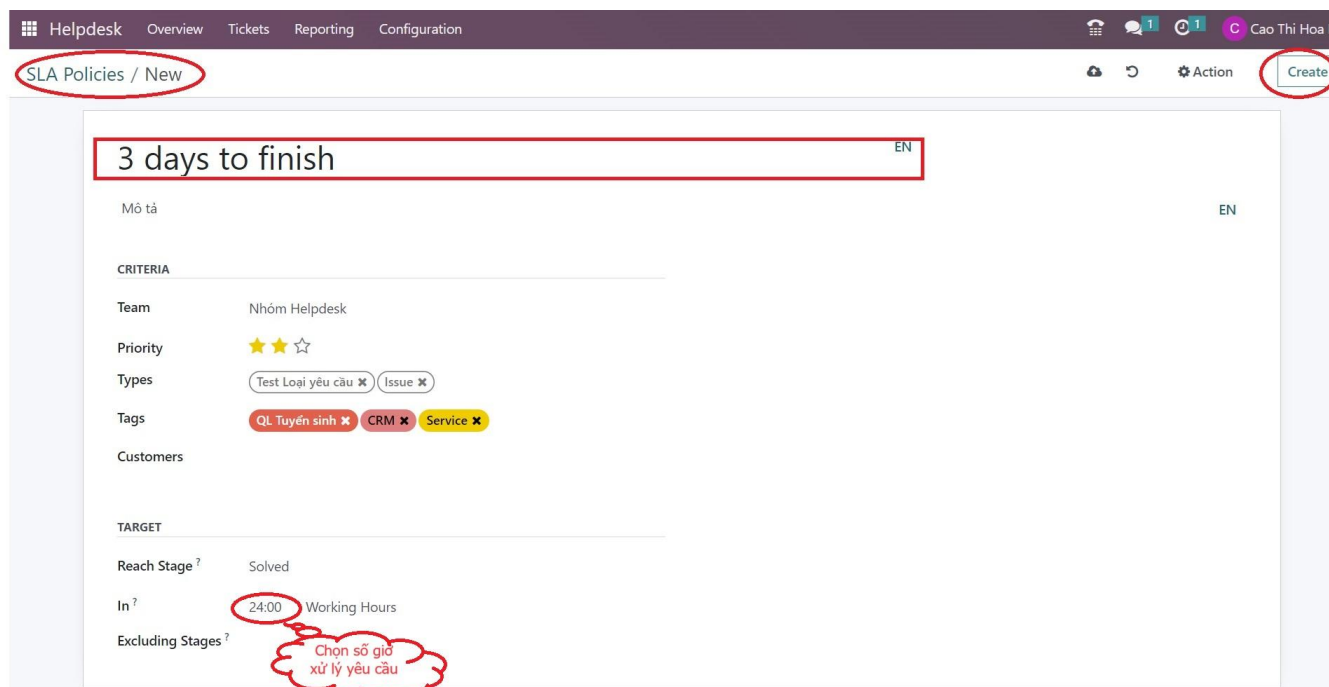
III.4.4. Thiết lập Chính sách SLA

Helpdesk -> Chọn Configuration (Thiết lập) -> SLA Policies (Chính sách SLA) -> Click Create (Tạo) -> Nhập thông tin cho Chính sách SLA -> Create (Tạo)



Name	Team	Priority	Types	Reach Stage	In
24 hours to finish	QT02/TTKNSV_Cấp giấy xác nhận sinh viên	★★★	QT02/TTKNSV - Giấy xác nhận SV	QT02 - In, trình ký, đóng dấu	24:00
2 days to start	QT03/TTKNSV_Cấp thẻ sinh viên	☆☆☆	QT03/TTKNSV - Cấp thẻ sinh viên	QT03 - Nhận thẻ và Thông báo SV	16:00
3 days to finish	TT.Kết nối và Hỗ trợ sinh viên	★★★	QT02/TTKNSV - Giấy xác nhận SV QT03/TTKNSV - Cấp thẻ sinh viên	QT02 - Cấp giấy xác nhận nợ tín chỉ/chứng chỉ	24:00
7 days to finish	QT03/TTKNSV_Cấp thẻ sinh viên	☆☆☆	QT03/TTKNSV - Cấp thẻ sinh viên	QT03 - Lập kế hoạch làm thẻ SV	56:00
8 hours to finish	Phòng Đào tạo	★★★	QT02/TTKNSV - Giấy xác nhận SV	QT02 - Cấp giấy xác nhận nợ tín chỉ/chứng chỉ	08:00

Hình 26: Danh sách chính sách SLA (SLA Policies)



3 days to finish EN

Mô tả EN

CRITERIA

Team: Nhóm Helpdesk

Priority: ★★★

Types: Test Loại yêu cầu ✕ Issue ✕

Tags: QL Tuyển sinh ✕ CRM ✕ Service ✕

Customers:

TARGET

Reach Stage?: Solved

In?: 24:00 Working Hours

Excluding Stages?:

Chọn số giờ xử lý yêu cầu

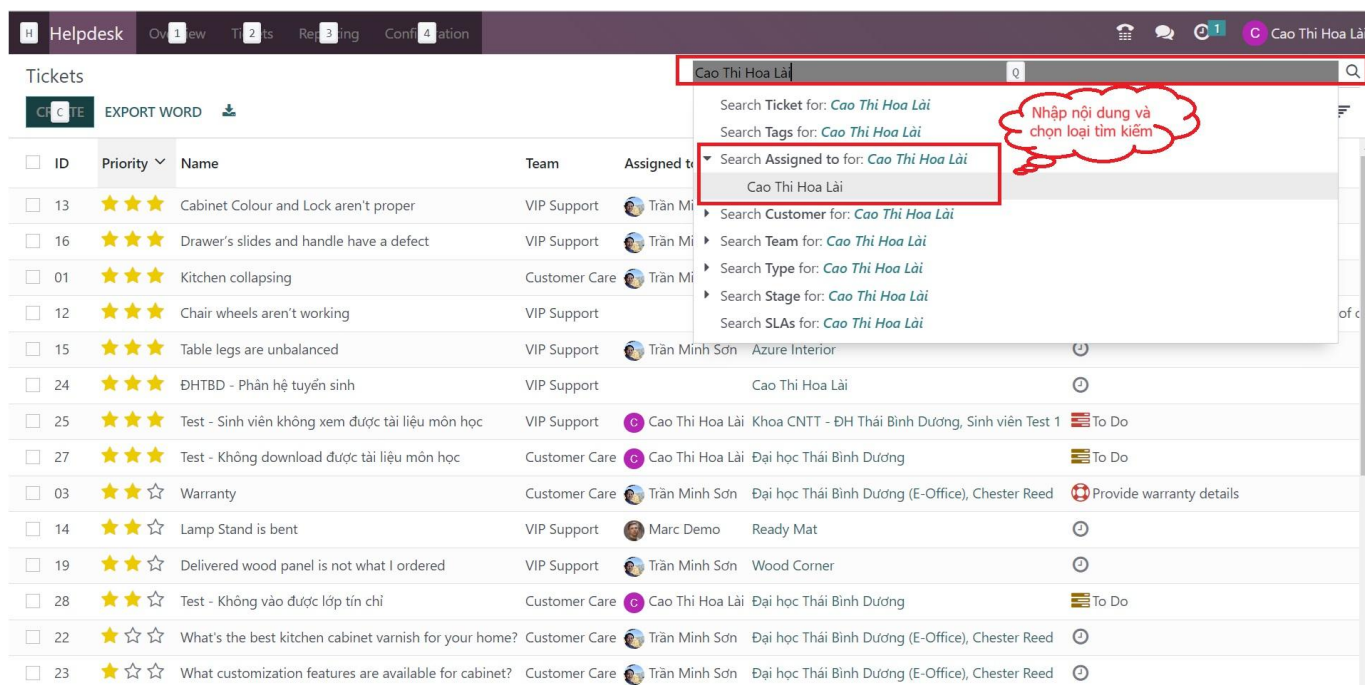
Hình 27: Nhập Chính sách SLA (SLA Policies)

III.5. Hướng dẫn một số tính năng khác của Odoo – Helpdesk (Hỗ trợ)

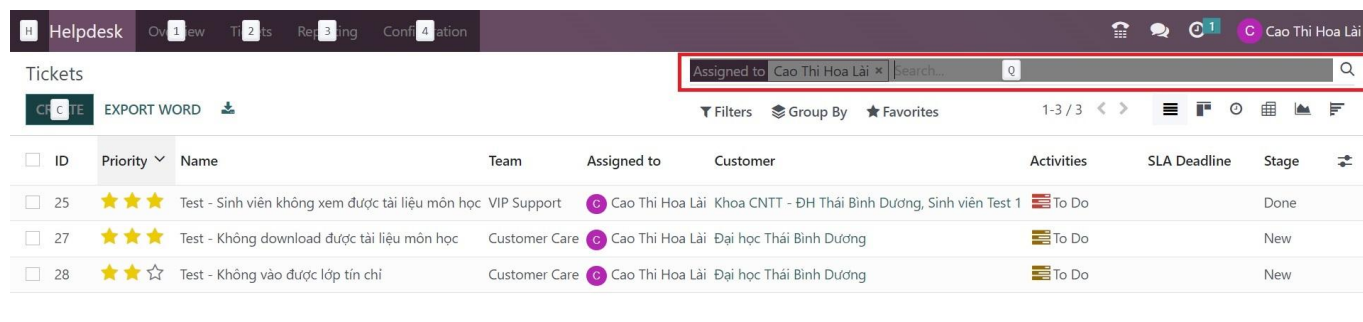
III.5.1. Hướng dẫn tra cứu (tìm kiếm) ticket trên hệ thống

Chức năng Tìm kiếm trên hệ thống giúp tìm kiếm ticket (phiếu hỗ trợ) theo nhiều tiêu chí khác nhau.

Nhập nội dung tìm kiếm vào ô tìm kiếm -> Chọn tiêu chí cần tìm cho nội dung vừa nhập -> Xem kết quả tìm kiếm.



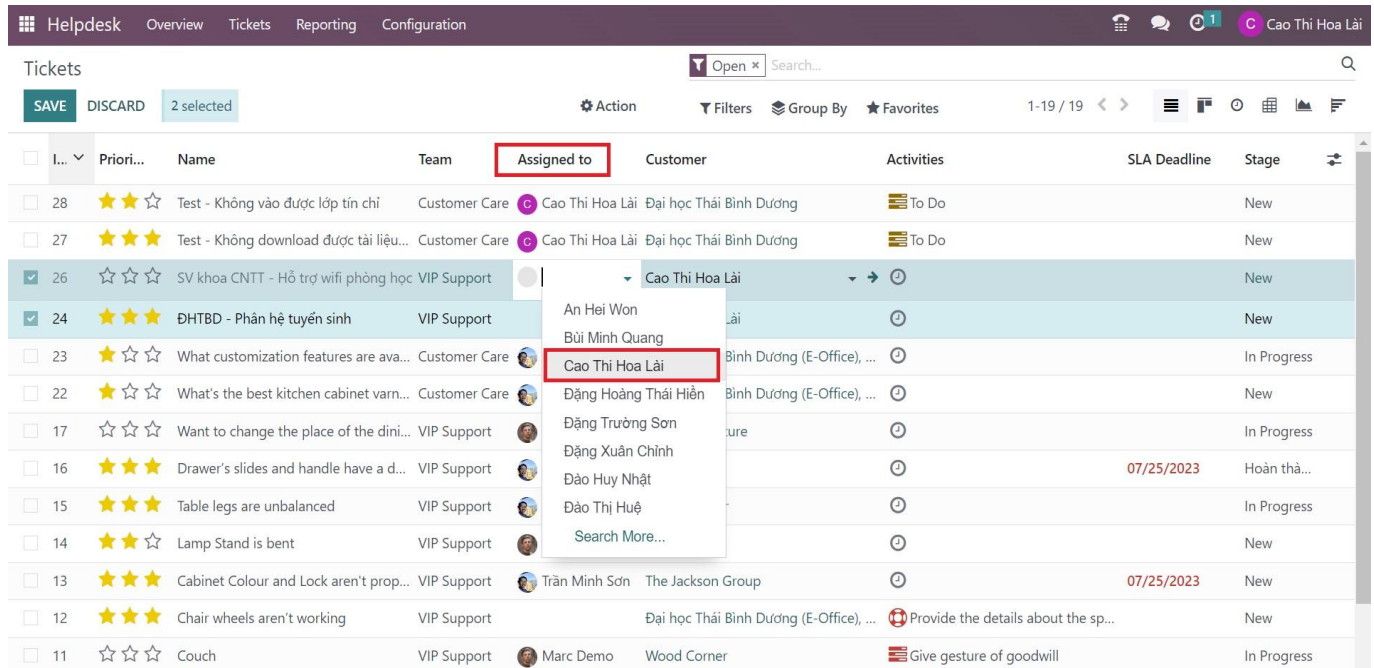
Hình 28: Tìm kiếm Ticket (phiếu hỗ trợ)



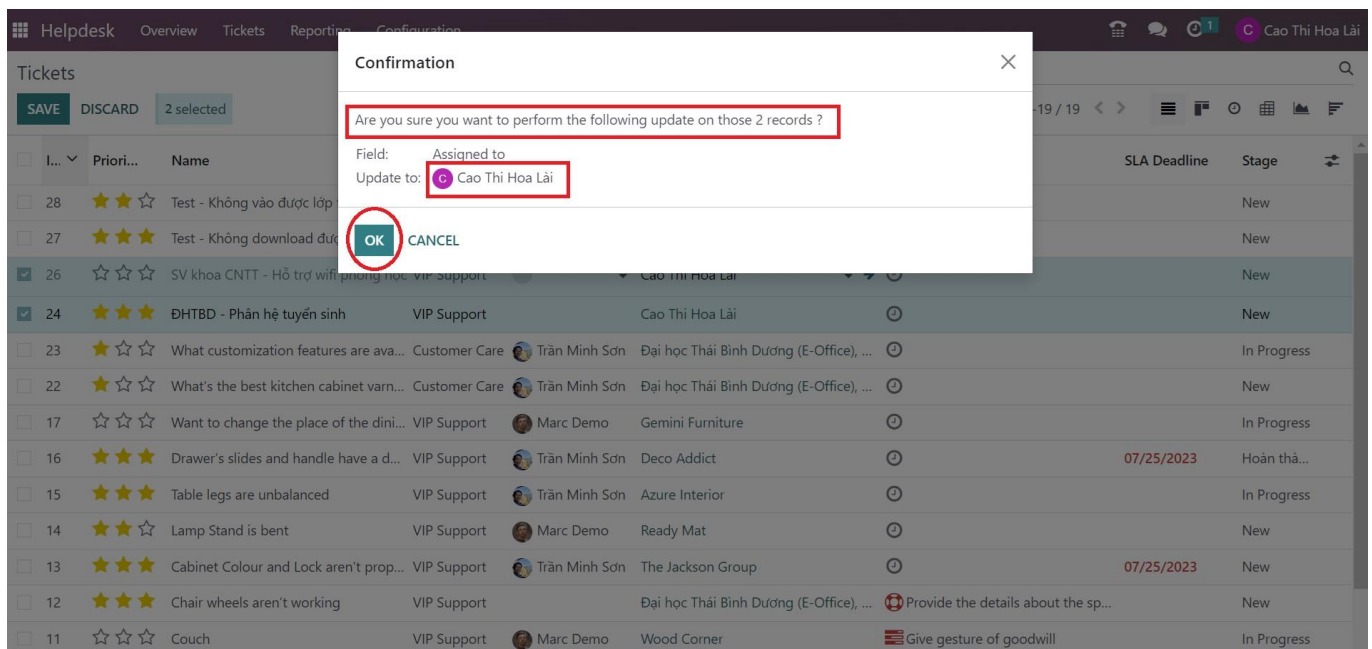
Hình 29: Kết quả tìm kiếm Ticket (phiếu hỗ trợ)

III.5.2. Một số tính năng hỗ trợ người dùng khác

Cho phép tích nhiều phiếu ticket để phân công bằng cách: Ở ngoài màn hình danh sách các yêu cầu mở, tích chọn nhiều yêu cầu -> Tại cột **Assigned to** chọn tên người phân công -> Chọn OK.



Hình 29: Phân công người hỗ trợ

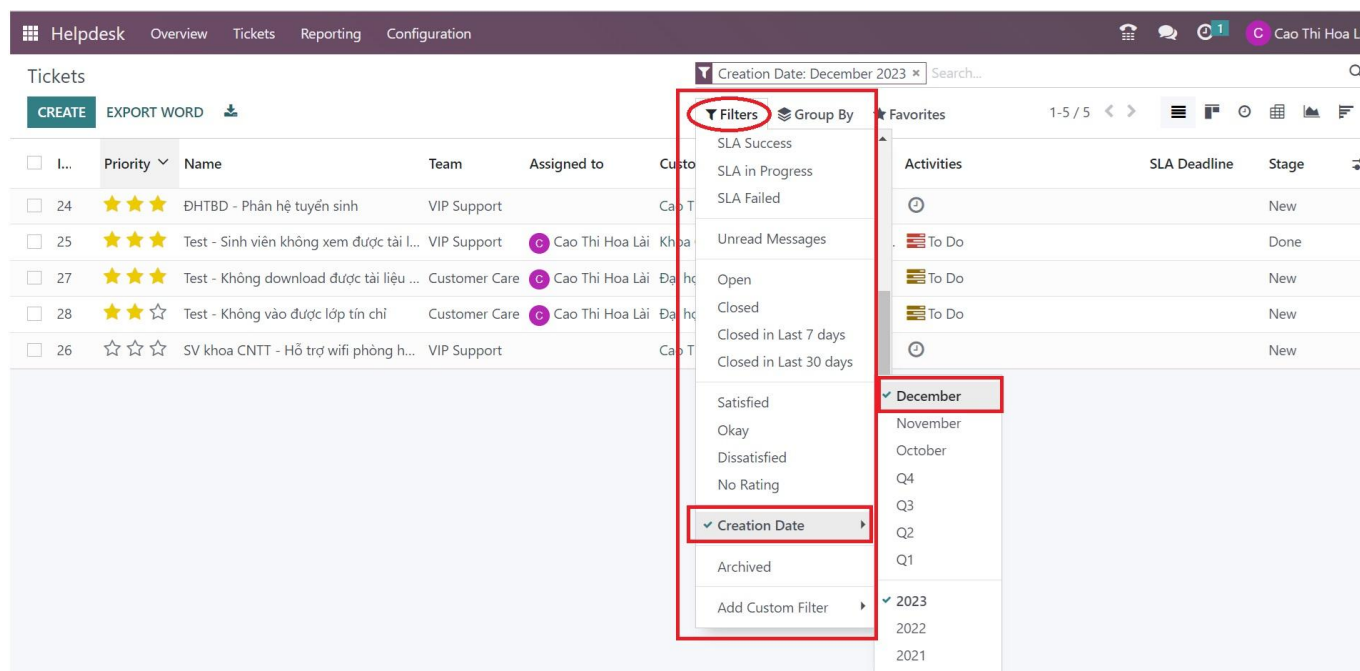


Hình 30: Xác nhận phân công người hỗ trợ

III.5.3. Filters (Bộ lọc)

Tại giao diện hiển thị của Helpdesk, chọn Filters (Bộ lọc) -> Chọn các tiêu chí cần lọc.

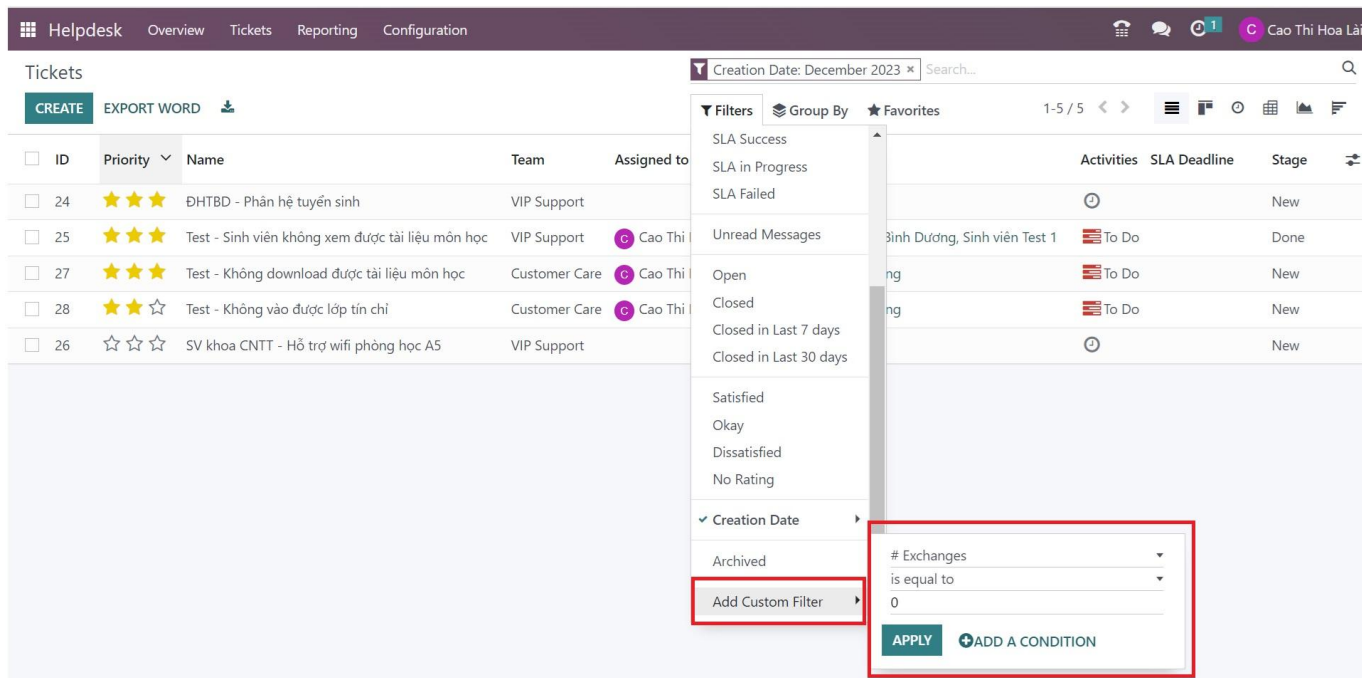
Ví dụ: Lọc những phiếu hỗ trợ của tháng 12 -> Kết quả sẽ hiển thị các ticket được tạo trong tháng 12



Hình 31: Lọc ticket theo tháng tạo

➤ Có thể Thêm bộ lọc tùy chỉnh:

Filters -> Add Custom Filter (Thêm bộ lọc tùy chỉnh) -> Chọn tiêu chí cần lọc -> Nhập tiêu chí -> Chọn Apply (Áp dụng)

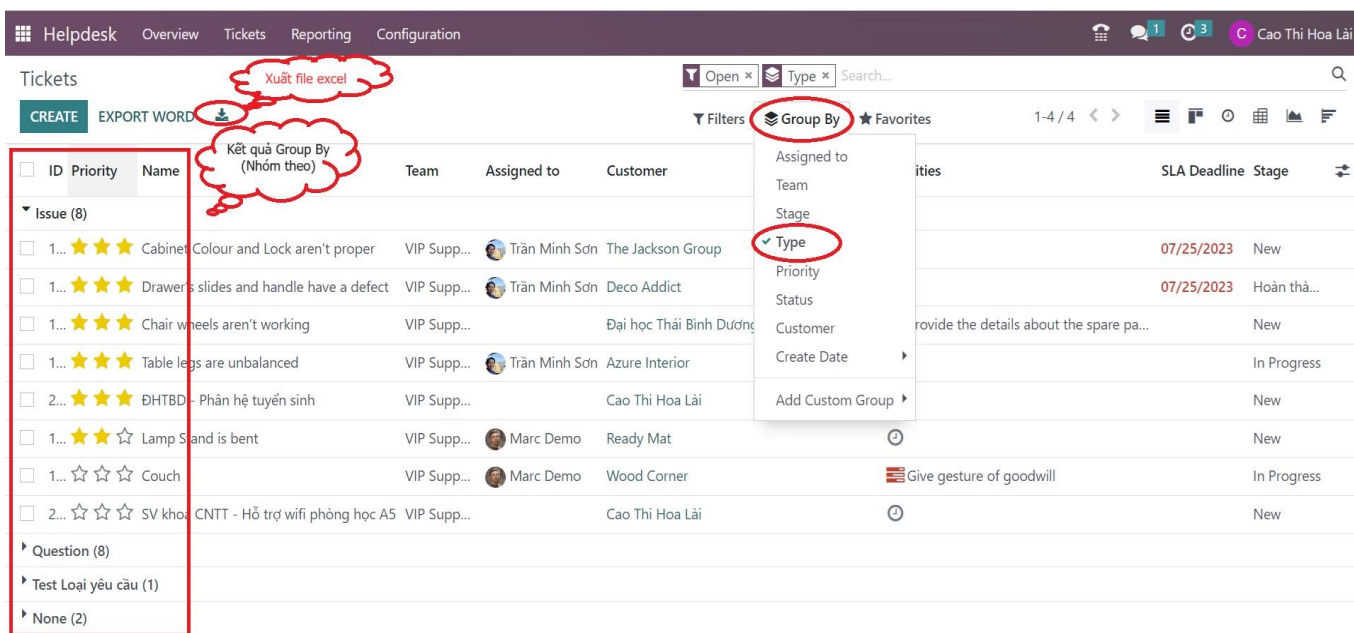


Hình 32: Thêm bộ lọc tùy chỉnh

III.5.4. Group by (Nhóm theo)

Tại giao diện hiển thị của Helpdesk, chọn Group by (Nhóm theo) -> Chọn các tiêu chí cần nhóm.

Ví dụ: Có thể nhóm theo Type (Loại Ticket)

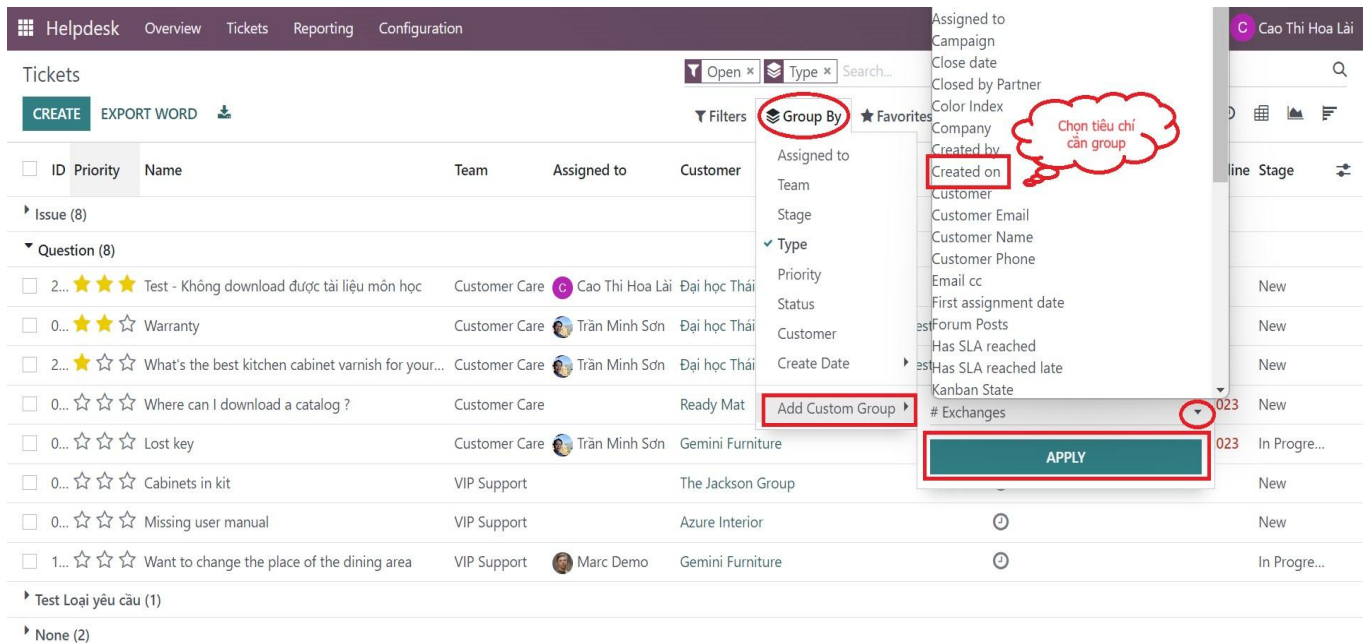


Hình 33: Group by (Nhóm theo) loại ticket

Có thể kết hợp Filter (Bộ lọc) và Group by (Nhóm theo), hoặc chọn nhiều tiêu chí lọc, nhóm theo nhiều tiêu chí.

➤ Có thể thêm Group by (Nhóm theo) tùy chỉnh:

Group by -> Add Custom Group (Thêm nhóm theo tùy chỉnh) -> Chọn tiêu chí cần nhóm -> Chọn Apply (Áp dụng)



Hình 34: Thêm Group by (nhóm theo) tùy chỉnh

III.5.5. Hiện thị/Ẩn các trường

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

The screenshot shows the 'Tickets' section of the EDFLY system. At the top, there are navigation tabs: Helpdesk, Overview, Tickets, Reporting, and Configuration. Below these, there's a search bar and filters. The main area displays a list of tickets with columns: I..., Priori..., Name, Team, Assigned to, Customer, Activities, SLA Deadline, and Stage. A dropdown menu is open on the right, showing options to 'Chon Hien thi / An cac truong' (Select fields to display / Hide fields). The menu includes checkboxes for ID, Priority, Team, Assigned to, Customer, Activities, SLAs, SLA Deadline, Creation Date, Last Updated on, Type, Tags, Rating, Kanban State, and Stage.

Hình 35: Hiển thị / Ẩn các trường

III.5.6. 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 được tạo trong năm 2023

Bước 1: Chọn lọc các ticket của năm 2023:

Filters (Bộ lọc) -> Creation Date (Ngày tạo) -> 2023

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 năm 2023.

Bước 3: Chọn Action (Thực hiện) -> Export (Xuất) (Hình 36).

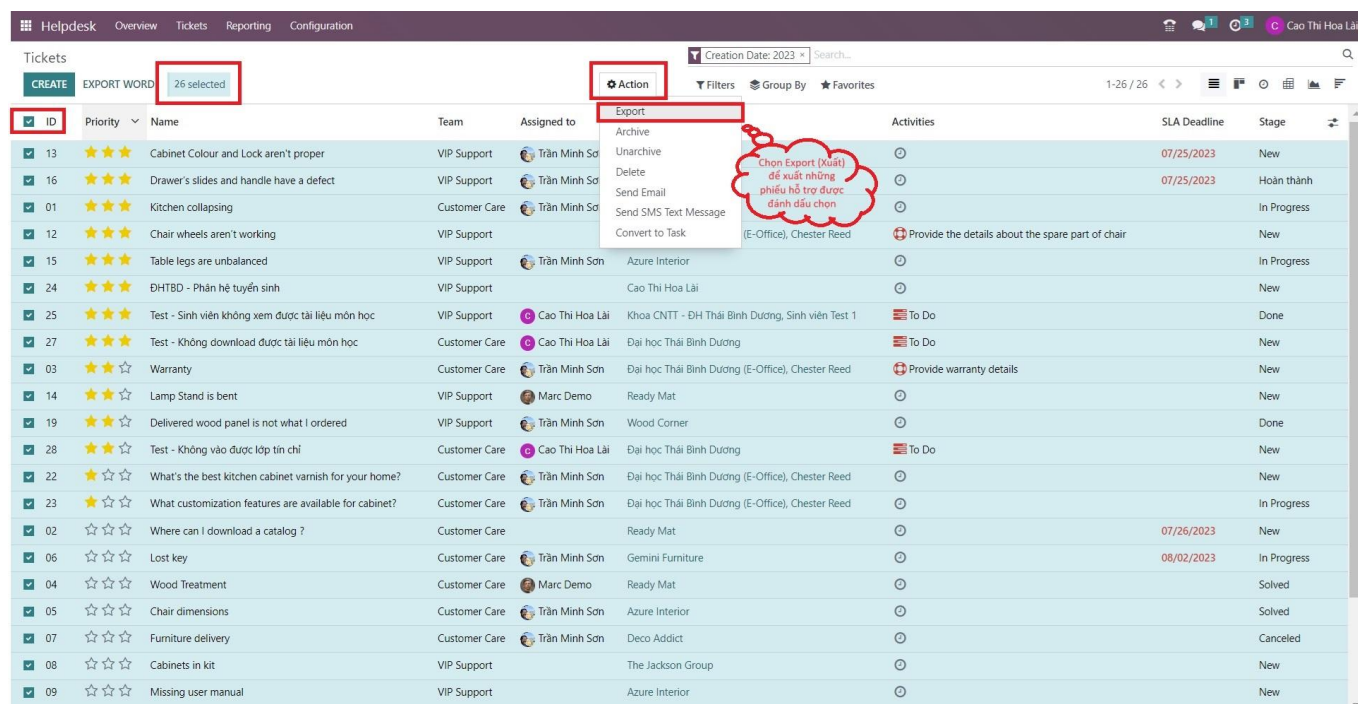
Bước 4: Phần *Available fields* (các trường khả dụng): Là các trường dữ liệu trên Odoo.

Phần *Fields to export* (các trường để trích xuất): Là các trường dữ liệu lấy để xuất ra file excel.

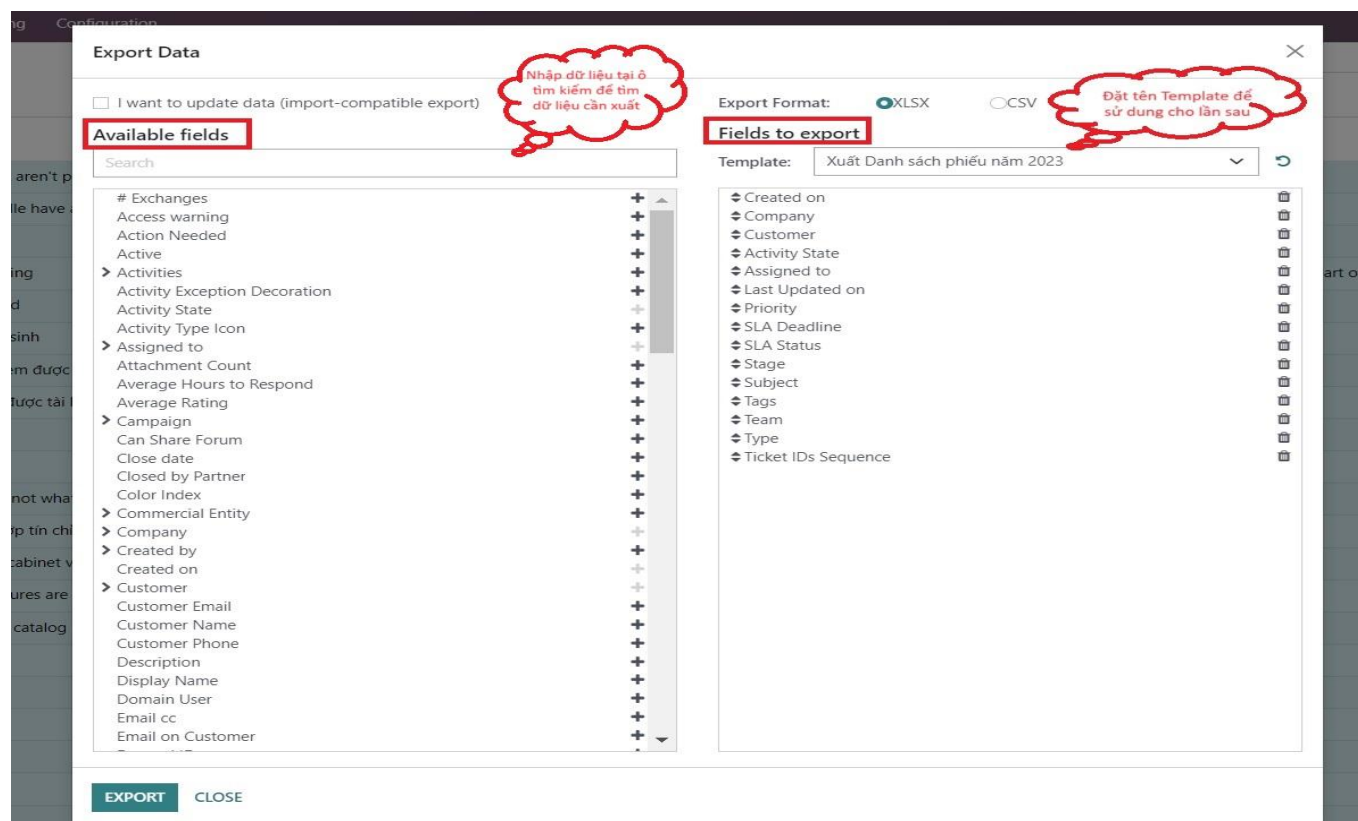
Nhập các trường dữ liệu tại ô Search (Tìm kiếm) -> Nhấn dấu + để lấy dữ liệu xuất ra:

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 -> Lưu template.

Bước 6: Export (Xuất) dữ liệu (Hình 37).



Hình 36: Xuất dữ liệu

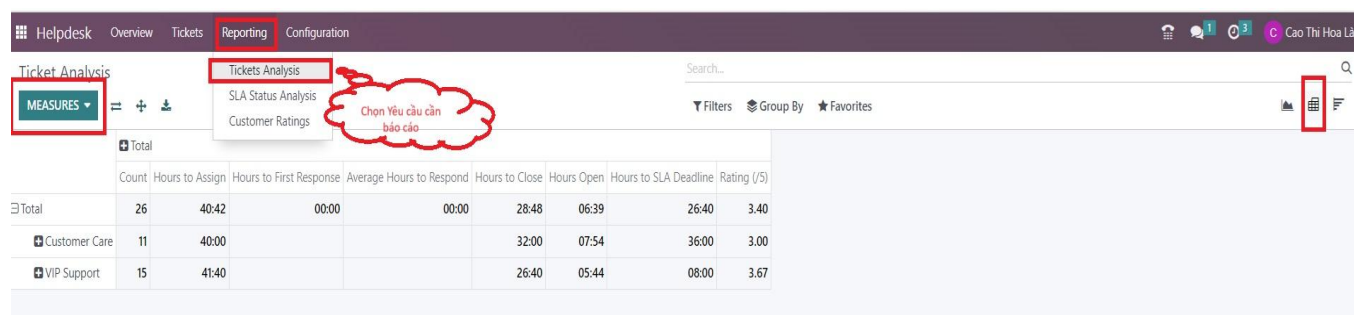


Hình 37: Chọn các trường dữ liệu cần xuất

III.5.7. Báo cáo

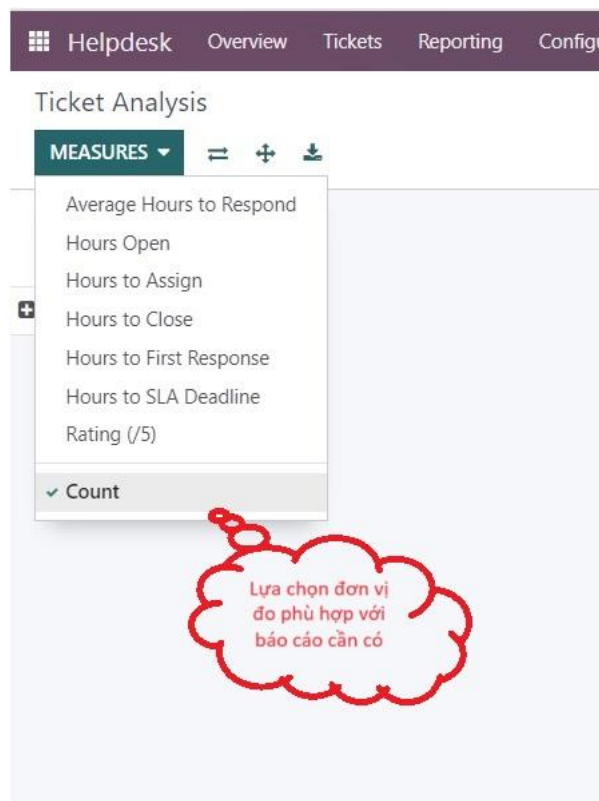
Tại giao diện hiển thị của Helpdesk, chọn Reporting (Báo cáo) -> Tickets Analysis (Chọn yêu cầu báo cáo).

- 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.



	Count	Hours to Assign	Hours to First Response	Average Hours to Respond	Hours to Close	Hours Open	Hours to SLA Deadline	Rating (/5)
Total	26	40:42	00:00	00:00	28:48	06:39	26:40	3.40
Customer Care	11	40:00			32:00	07:54	36:00	3.00
VIP Support	15	41:40			26:40	05:44	08:00	3.67

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



Hình 38: Báo cáo

Helpdesk Overview Tickets Reporting Configuration							
Ticket Analysis							
MEASURES ▾							
	Total						
	+ New	+ In Progress	+ Hoàn thành	+ Solved	+ Done	+ Canceled	
	Count	Count	Count	Count	Count	Count	Count ▾
Total	12	6	1	2	4	1	26
+ VIP Support	7	3	1		4		15
+ Customer Care	5	3		2		1	11

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

Helpdesk Overview Tickets Reporting Configuration							
Ticket Analysis							
MEASURES ▾							
	Total						
	+ New	+ In Progress	+ Hoàn thành	+ Solved	+ Done	+ Canceled	
	Count	Count	Count	Count	Count	Count	Count ▾
+ Total	12	6	1	2	4	1	26
Assigned to Team Stage Type Priority Status Customer Creation Date ▶ SLA Deadline ▶ Closing Date ▶ Add Custom Group ▶							

Hình 39: Báo cáo dạng pivot (dạng bảng)