## TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SUPPORT SYSTEM

### KỸ NĂNG HƯỚNG DẪN

- 1. Truy cập hệ thống hỗ trợ Bảo Long.
- 2. Đổi mật khẩu truy cập.
- 3. Tạo mới một yêu cầu hỗ trợ (ticket).
- 4. Quản lý yêu cầu (ticket).

### MỤC LỤC

### Phần A – Hướng dẫn cho CBNV sử dụng

1.	Truy cập hệ thống hỗ trợ
2.	Đăng nhập hệ thống 4
3.	Lấy lại mật khẩu5
4.	Tạo một yêu cầu hỗ trợ8
5.	Quản lý yêu cầu9
Pł	nần B – Hướng dẫn cho CBNV thực hiện hỗ trợ
1.	Xác nhận tài khoản và tạo mật khẩu 11
-	

- 2. Đăng nhập & tiếp nhận hỗ trợ......13
- 3. Xử lý hỗ trợ ..... 15

### MụC TIÊU

Biết cách vận dụng hệ thống hỗ trợ (Support System) của Bảo Long trong việc liên lạc và nhận/xử lý yêu cầu hỗ trợ từ các Ban/Đơn vị.

TP.HCM tháng 10/2016 Bảo hiểm Bảo Long Ban CNTT

Tài liệu có tổng cộng 15 trang

# PHẦN A

# HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CBNV SỬ DỤNG HỆ THỐNG HỖ TRỢ

#### 1. TRUY CẬP HỆ THỐNG HỖ TRỢ

Có 2 cách truy cập vào hệ thống hỗ trợ:

<u>Cách 1</u>: Sử dụng trình duyệt Web, truy cập địa chỉ http://portal.baohiembaolong.vn | Chọn ứng dụng Support System.



CHƯƠNG TRÌNH XEM TỐT NHẤT TRÊN TRÌNH DUYỆT INTERNET EXPLORER VERSION 7 TRỞ LÊN - ĐỘ PHÂN GIẢI MÀN HÌNH 1024\*768

BẢN QUYỀN THUỘC BẢO HIẾM BẢO LONG (BAOLONG @2015)

#### <u>Cách 2</u>: Sử dụng trình duyệt Web, truy cập địa chỉ <u>http://hotro.bhbl.vn:89</u>



#### 2. ĐĂNG NHẬP HỆ THỐNG

**<u>Bước 1</u>**: từ màn hình chính của ứng dụng, Chọn **"Đăng nhập".** 



<u>Bước 2</u>: Nhập thông tin ở vùng 2 (email Bảo Long và Mật khẩu được cung cấp bởi Ban CNTT) | Click vào nút "Đăng nhập".

BAO LONG INSURANCE Dong hanh Dong chia sé	Đăng nhập 🔤 🍽
🏠 Trung tâm hỗ trợ 🛛 🔒 Tạo hỗ trợ mới 🛛 🔒 Kiểm tra tình trạng Yêu cầu	
Đăng nhập vào Bảo Long IT Support App Chúng tôi khuyến khích các bạn đăng ký tài khoản để được hỗ trợ đầy đủ nhất.	
Email hoặc tên đăng nhập         Mật khẩu         Đăng nhập         Quen mặt khẩu	2
Copyright © 2016 Bảo Long IT Support App - All rights reserved.	

### 3. LẤY LẠI MẬT KHẨU

Bước 1: Truy cập vào màn hình đăng nhập, chọn chức năng "Quên mật khẩu".

BAO LONG INSURANCE Dong hanh Dong chia sé	Đăng nhập
🏫 Trung tâm hỗ trợ 📄 🔒 Tạo hỗ trợ mới 🛛 🔒 Kiểm tra tình trạng Yêu cầu	
Đăng nhập vào Bảo Long IT Support App Chúng tôi khuyến khích các bạn đăng ký tài khoản để được hỗ trợ đầy đủ nhất.	
Email hoặc tên đăng nhập Mật khẩu Đăng nhập Quên mật khẩu 1	2
Copyright © 2016 Bảo Long IT Support App - All rights reserved.	_

**Bước 2:** Nhập tài khoản (là địa chỉ mail nội bộ của Bảo Long) | Click vào nút "**Gửi email".** Thông tin hướng dẫn khởi tạo lại mật khẩu sẽ được gửi vào email đã cung cấp.



**Bước 3:** Truy cập hộp mail, tìm mail hệ thống hỗ trợ gửi, click vào liên kết khởi tạo lại (reset) mật khẩu.



Bước 4: Nhập lại địa chỉ mail truy cập vào hệ thống hỗ trợ cần cấp mật khẩu | Click vào "Login".

BAO LONG INSURANCE Dong hanh Dong chia sé	Đăng nhập 🎫 💌
🏠 Trung tâm hỗ trợ 🛛 🔒 Tạo hỗ trợ mới 🖉 🔒 Kiểm tra tình trạn	g Yêu cầu
Quên mật khẩu Nhập tên truy cập hoặc địa chỉ email trong mẫu dưới đây và ấn Đăng nhập đ	ế truy cập tài khoản của bạn và làm mới Mật khẩu.
Nhập lại tên người dùng hoặc email của bạn         Tên đăng nhập:         test@baohiembaolong.vn          Login         6	2
Copyright © 2016 Bảo Long IT Support App powered by BAO LONG	) - All rights reserved.

**Bước 5:** Nhập lại thông tin mật khẩu ở vùng 7 | Click vào "Update".

🏡 Trung tâm hỗ trợ 🛛 📑 Tạo hỗ trợ mới 📄 Lệnh (1)								
🔺 Bắt buộc thay đổi mật khẩu để tiếp tục								
Quản lý thông tin cá	nhân của bạn							
Sử dụng biểu mẫu bên dưới đ	ể cập nhật thông tin chúng tôi đã gửi vào tài khoản của bạn							
Thông tin liên hệ								
Địa chỉ email:	test@baohiembaolong.vn	*						
Họ và tên:	Kiểm tra hệ thống	*						
Số điện thoại:	Số máy lẻ:	]						
Ưu tiên								
Múi giờ:	GMT 7.0 - Bangkok, Hanoi, Jakarta	▼						
Daylight Saving:	Tuân thủ việc lưu daylight (Thời gian hiện tại: 29	/09/2016 5:12 am)						
Ngôn ngữ ưu tiên:	— Sử dụng trình duyệt ưu tiên — ▼							
Chứng nhận quyền truy	/ nhập							
Mật khẩu mới:	Mật khẩu mới: 7							
Xác nhận Mật khẩu Mới:								
	8 Update Reset Cancel							

4. TẠO MỘT YÊU CẦU HỖ TRỢ (TICKET)
 <u>Bước 1</u>: Đăng nhập vào hệ thống (theo các hướng dẫn trên).
 <u>Bước 2</u>: Hệ thống tự chuyển sang giao diện tạo hỗ trợ, nhập thông tin hỗ trợ

BAO LONG	JPPORT CENTER Support Ticket System	test   Thông tin cá nhân   Lệnh (0) - Đăng xuất 🎫 💜
A Trung tâm hỗ t	rợ 🕞 Tạo hỗ trợ mới 📄 Lệnh (0)	
Tạo hỗ trợ mới Hãy điền vào bảng dượ Chủ đề Trợ giúp:	ới đây đễ mở lệnh mới. ☐— Chọn một chủ đề trợ giúp —   ▼ )*	Chọn <u>chính xác</u> chủ đề cần hỗ trợ. Chủ đề này sẽ liên quan đến Ban nghiệp vụ nhận yêu cầu.
Email: Khách hàng:	test@baohiembaolong.vn test	
Thông tin chi tiết Hãy mô tả vấn đề của Tóm tắt vấn đề: Chi tiết vấn đề: <> ¶ B I	Ticket	Tóm tắt tiêu đề cần hỗ trợ. ■ ∞ = -
Nội dung chi tiết vấn	đề cần hỗ trợ.	Chèn hình trực tiếp vào nội dung.
Nhập nội dun	g chính yêu cầu hỗ trợ. n noặc chọn files	Click chuột chọn file đính kèm, có thể chọn hiều file, mỗi file tối đa 2MB, chỉ chấp hận các định dạng: .doc, .pdf, .jpg, .jpeg, gif, .png, .xls, .docx, .xlsx, .txt, .rar
	Gởi đi làm mơ	Hủy bỏ Nhấn "Gởi đi" sau khi nhập đủ thông tin cần thiết.

#### 5. QUẢN LÝ DANH SÁCH YÊU CẦU

**<u>Bước 1</u>**: Đăng nhập vào hệ thống (theo các hướng dẫn trên).

**Bước 2:** Chọn chức năng "**Lệnh**" trên thanh Menu để xem danh sách các yêu cầu, tình trạng (Mở/Đóng) và thông tin phản hồi.



# PHẦN B

# HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CBNV THỰC HIỆN HỖ TRỢ (CBNV CÁC BAN NGHIỆP VỤ)

### 1. XÁC NHẬN TÀI KHOẢN VÀ TẠO MẬT KHẨU

Khi tài khoản của 1 nhân sự quản lý hỗ trợ được tạo, một mail kích hoạt sẽ được gởi trực tiếp vào hộp mail của nhân sự này.

**Bước 1**: Đăng nhập hộp mail, click vào liên kết kích hoạt.

From: Bảo Long Support System cảnh báo [mailto:alert@baohiembaolong.vn] Sent: Thứ Năm, Tháng Mười 27, 2016 1:41 PM To: Subject: Chào mừng tới hệ thống hỗ trợ của Bảo Long Support System Xin chào Chúng tôi đã tạo cho bạn một tài khoản tại <u>http://hotro.bhbl.vn:89/support.</u> Vui lòng truy cập link bên dưới để xác nhận tài khoản và truy cập vào hệ thống hỗ trợ của bạn. <u>http://hotro.bhbl.vn:89/support/scp/pwreset.php?token=Zfv2D8kAdXaiBquRY4FopvcTZsySWJ92alKjlqtl6bQazszh <http://hotro.bhbl.vn:89/support System</u> <u>DUCC 4</u>.INIAP VAO CIA CHI HIAH CA IHIAH, CHCK VAO HUC LOGH .



<u>Bước 3</u>: Thiết lập thông tin cá nhân, lưu ý quan trọng là mật khẩu và ngôn ngữ sử dụng, click "Save Changes".

	IRT CENTER Support Ticket System	Welcome, Lê.   Agent Panel   My Preferences   Log Out					
Dashboard	Users Tickets Knowledgebase						
🔄 Dashboard 🛛 🦓 Agent I	Directory 👗 My Profile						
🕕 Hi Lê - You must chang	e your password to continue!						
My Account Profile							
Account Information							
Contact information							
Username:	nam 💿						
First Name:	× *						
Last Name:	•						
Email Address:	•						
Phone Number:	Ext						
Mobile Number:							
Preferences: Profile preferen	nces and settings.						
Time Zone:	GMT 7.0 - Bangkok, Hanoi, Jakarta	n ngôn ngữ sử dụng.					
Preferred Language:	— Use Browser Preference — 🗸 4	lễ chọn tiếng Việt					
Daylight Saving:	Observe daylight saving (Current Time: 27/10/2016 2::	te enon tieng việt.					
Maximum Page size:	show 25 records V per page.						
Auto Refresh Rate:	— disable —						
Default Signature:	- None - V (This can be selected when replyin	g to a ticket)					
Default Paper Size:	Letter  V Paper size used when printing tickets to PDF						
Show Assigned Tickets:	□ Show assigned tickets on open queue.						
Password: To reset your pas	ssword, provide your current password and a new	2					
New Password:	<b>Nhập mật</b>	khâu và xác					
Confirm New Password:	nhận lại.						
Signature: Optional signature	e used on outgoing emails. 💿						
Signature: Optional signature used on outgoing emails.							

# ĐĂNG NHẬP HỆ THỐNG TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ HỖ TRỢ <u>Bước 1</u>: từ màn hình chính của ứng dụng, Chọn "Đăng nhập".

PAOLO					Đăng nhập	
BAU LU Insura						
Đông hành	Đông chia sẽ ung tâm hỗ trợ	📘 Tạo hỗ trợ mới	🛃 Kiểm tra tình trạng Yêu c	âu		
Chào m	nừng đấn với	i Trung tâm hỗ tr	0			
Dễ hạp cá		nhất chúng tôi cử dụng	Ų	có một mã cố riệng để họp có thể th	oo dõi quá trình	
xử lý và ph	iản hồi trực tuyến. Iản tickot	Chúng tôi sẽ lưu trữ đầy	đủ lịch sử và tất cả các yêu c	ầu hỗ trợ của bạn. Bạn cần dùng địa	chỉ email hợp	
iệ để gửi m	iột ticket.					
		<i>.</i> .				
	Tạo hô trợ mới			Kiêm tra tình trạng Yêu câu		
	Xin vui lòng cung để chúng tôi hỗ tr	cấp chi tiết thông tin nhi ợ bạn tốt nhất. Đễ cập n	ều hơn hật hỗ	Chúng tôi cung cấp lưu trữ và lịch các hỗ trợ hiện tại và trước đây củ	sử của tất cà la bạn đã yêu	
	trợ trước trước,	xin vui lòng đăng nhập.		cầu với các kết quả trà lời.		
	Tạo hỗ trợ	mới		Kiểm tra tình trạng Yêu c	àu	
					_	
		Copyright © 20	16 Bảo Long IT Support App - All righ	ts reserved.		
			powered by BAO LONG			

### **<u>Bước 2</u>**: Click vào liên kết **"đăng nhập tại đây"**.

BAO LONG INSURANCE Döng hành Đông chia sé		Đăng nhập 飅 💌
🏠 Trung tâm hỗ trợ 🛛 🔒 Tạo hỗ trợ mới	🛃 Kiểm tra tình trạng Yêu cầu	
Đăng nhập vào Bảo Long IT Sup Chúng tôi khuyến khích các bạn đăng ký tài khoản	port App i để được hỗ trợ đầy đủ nhất.	
Email hoặc tên đăng nhập	Tôi là một nhân viên — đăng nhập tại đây 2	
Đăng nhập Quên mật khẩu		2
Copyright	© 2016 Båo Long IT Support App - All rights reserved.	

Bước 3: Nhập thông tin đăng nhập, click vào nút "Đăng nhập"

BAO LONG SUPPORT CENTER INSURANCE Dong hành Đông chia só
Yêu cầu đăng nhập để xác thực tải khoản phong
Đăng nhập 4

BAO LONG	SUPPORT C	ENTER Ticket System		Welcor	me, <b>Thanh</b> .   A	dmin Panel	My Preferences	Log Out
Dashboard	Users	Tickets	Knowledgebase					
🗊 Open (1)	🗊 Closed (0) 🛛 🔒 N	lew Ticket						
C Open Ticket	Search       [advanced] @         Copen Tickets — Showing 1 - 1 of 1       Image Status							自 Delete
Ticket 🗢	Date 🗢	Subject	\$	From	\$	Priority <b>\$</b>	Assigned To	\$
🔲 🛃 649129	12/10/2016 4:31 pm	Không biết nhập phần mề	im 💊	test		Trung bình		
Select: All Non	Select: All None Toggle							
Page: [1] Export @								

Bản quyền © 2006-2016 Bảo Long Support System Tất cả quyền được bảo lưu.

Giao diện màn hình của nhân viên tiếp nhận và xử lý hỗ trợ

#### 3. XỬ LÝ HỖ TRỢ

**Bước 1**: từ màn hình xử lý hỗ trợ (sau khi đăng nhập theo hướng dẫn của phần trên), chọn **"Lệnh"** | Từ danh sách yêu cầu hỗ trợ bên dưới, click chọn yêu cầu cần xem / trả lời.

BA	O LONG SURANCE	SUPPORT C	ENTER Ticket System			Chào mừng, <b>Thanh</b> .	Kênh admin   Quyền u	ru tiên của tôi   Đăng	j xuất
b	ang điều khi	ển Người dùr	ng	Lệnh thứ	c chung				
đ	Mở (1) 🛛 🎼	Quá hạn (1) 🏼 👘 Đ	ã đóng (0) 🛛 🗐	Lệnh mới					
Tìm kiếm       [nâng cấp] @         C Mở Tickets — Hiến thị 1 -1 của 1       Im Thay đối tình trạng v @ xóa         Vậu sốu đã um tiên đ       Trừng tiên đã um tiên đế mụ tiên tiên tiên tiên tiên tiên tiên tiên							î xóa ♦		
	<b>649129</b>	12/10/2016 4:31 pm	📄 Không biết	t nhập phần mềm (2) 오	🗞 te	st	Trung bình	Ū	
Lựa	chọn: Tất cả	Không Chuyển ch	ie dò						
Tran	ıg: <b>[1]</b> Xuất ra	Ø			2				
			Bàn quyền (	@ 2006-2016 Bảo Long Su	nnort Svet	am Tất cả quyền được bả	oluu		

Bước 2: nhập các thông tin liên quan, chọn "Đăng tải phản hồi"



------ KẾT THÚC -----