

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT

YÊU CẦU HỖ TRỢ VÀ KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Mục đích

- Đảm bảo mọi khiếu nại của khách hàng được xử lý nhanh chóng, công bằng và hiệu quả
- Nâng cao sự hài lòng của khách hàng
- Cải thiện chất lượng sản phẩm/dịch vụ
- Duy trì uy tín và thương hiệu của doanh nghiệp

2. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng cho tất cả các yêu cầu hỗ trợ, khiếu nại của khách hàng liên quan đến sản phẩm/dịch vụ
- Áp dụng cho tất cả nhân viên có liên quan đến việc tiếp nhận và xử lý yêu cầu hỗ trợ và khiếu nại

II. PHÂN LOẠI CÁC CẤP ĐỘ HỖ TRỢ KỸ THUẬT

1. Định nghĩa

- **Thời gian phản hồi** là thời gian tối đa từ khi Khách hàng gửi yêu cầu xử lý vấn đề đến Trung tâm hỗ trợ của VAGOGE đến khi VAGOGE có phản hồi hoặc xác nhận yêu cầu lên bộ phận kỹ thuật cấp cao nhất để hỗ trợ giải quyết.
- **Thời gian cung cấp giải pháp khắc phục tạm thời** là thời gian cần thiết để giải quyết vấn đề/sự cố Khách hàng gặp phải hoặc có câu trả lời. Thời gian này được tính từ khi VAGOGE phản hồi yêu cầu xử lý vấn đề của Khách Hàng.
- **Thời gian cung cấp giải pháp khắc phục triệt để** là thời gian cần thiết để cung cấp kế hoạch giải quyết vấn đề hoàn toàn. Thời gian này được tính bắt đầu từ khi VAGOGE cung cấp giải pháp khắc phục tạm thời cho Khách Hàng.

2. Đối với các sự cố kỹ thuật

Mức độ Vấn đề	Mô tả	Thời gian tiếp nhận yêu cầu	Thời gian phản hồi	Thời gian cung cấp giải pháp tạm thời	Thời gian cung cấp giải pháp khắc phục triệt để	Khả năng hỗ trợ trực tiếp (onsite) khi cần thiết
Severity 1 (Nghiêm trọng)	Sự cố nghiêm trọng là khi hệ thống của Khách hàng dừng hẳn: không vào được ứng dụng, không đăng nhập, không thực hiện giao dịch hay xử lý dữ liệu, và tất cả người dùng đều bị ảnh hưởng.	24 x 7 x 365	01 giờ	03 giờ	10 giờ	Có
Severity 2 (Quan trọng)	Vấn đề quan trọng được định nghĩa là việc tiếp tục sử dụng phần mềm gây ra một hoặc nhiều lỗi phần mềm và (a) Không có lựa chọn thay thế cho ít nhất một chức năng của phần mềm, hoặc (b) Ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh.	24 x 7 x 365	01 giờ	03 giờ	20 giờ	Có
Severity 3 (Trung bình)	Vấn đề trung bình được định nghĩa là khi một chức năng của phần mềm có lỗi, nhưng các lựa chọn thay thế vẫn cho phép Khách hàng sử dụng không quá (10) ngày làm việc để kinh doanh.	24 x 7 x 365	02 giờ	05 giờ	07 ngày	Không
Severity 4 (Nhỏ)	Vấn đề nhỏ được định nghĩa là một vấn đề nhỏ như in báo cáo, bất kỳ vấn đề quan trọng nào khác hoặc một vấn đề chưa được phân loại ở các mức trên.	24 x 7 x 365	04 giờ	08 giờ	07 ngày	Không

3. Đối với các sự cố phi chức năng liên quan đến tính khả dụng của hệ thống

Mức độ Vấn đề	Mô tả Vấn đề	Thời gian tiếp nhận yêu cầu	Thời gian phản hồi	Thời gian cung cấp giải pháp tạm thời	Thời gian phục hồi	Cam kết thời gian mất dữ liệu tối đa
Severity 1 (Lỗi hệ thống không khả dụng)	Vấn đề lỗi hệ thống không khả dụng cho biết rằng máy chủ tạm thời không thể xử lý yêu cầu. Nguyên nhân gây ra lỗi máy chủ có thể ngừng hoạt động do bảo trì theo lịch trình đã được báo trước hoặc máy chủ từ chối yêu cầu do quá tải.	24 x 7 x 365	30 phút	01 giờ	03 giờ	30 phút
Severity 2 (Thảm họa)	Vấn đề thảm họa được định nghĩa là việc hệ thống ngừng hoạt động do các tình huống không lường trước được như mất điện, các sự kiện tự nhiên hoặc chiến tranh, virus, cháy nổ, phá hoại từ nội bộ.	24 x 7 x 365	30 phút	02 giờ	08 giờ	30 phút
Severity 3 (Mất dữ liệu)	Vấn đề mất dữ liệu được định nghĩa là việc dữ liệu trên hệ thống không được ghi nhận trong một khoảng thời gian nhất định do các lỗi phần cứng, phần mềm hoặc do thao tác của người dùng.	24 x 7 x 365	30 phút	02 giờ	08 giờ (có thể phục hồi bằng bản cứng)	30 phút

III. Các cam kết trong SLA

Nội dung	Mô tả/Cam kết
Cam kết về thời gian bảo hành sau khi triển khai giải pháp	1 năm
Cam kết độ sẵn sàng dịch vụ	98 - 99%
Cam kết về thời gian hỗ trợ xử lý sự cố và giải đáp thắc mắc	24 x 7
Cam kết cung cấp dịch vụ bảo hành, hỗ trợ và tối ưu hóa	1 năm
Hình thức hỗ trợ	1. Đối với Severity 4: Hotline hỗ trợ: (+84) 98 595 1865 hoặc (+84) 969 018 816 Email: info@vagoge.com 2. Đối với Severity 1, 2 & 3 Trưởng nhóm kỹ thuật: Ông Nguyễn Văn Dương SĐT: +84 97 542 75 60 Email: duongnv@vagoge.com 3. Đầu mối tăng cấp CTO: Nguyễn Ngọc Hà Email: hanv@vagoge.com
Bảo trì, bảo dưỡng	Khách hàng sẽ được thông báo trước 07 ngày về lịch bảo trì, bảo dưỡng. Bảo trì, bảo dưỡng sẽ được tiến hành vào cuối tuần (thứ 7, Chủ nhật) hoặc ngoài giờ làm việc (từ 23:00 đến 03:00) tùy theo thỏa thuận giữa Khách hàng và VAGOGE trong từng đợt bảo trì, bảo dưỡng. Việc bảo trì khẩn cấp có thể được tiến hành vào bất kỳ thời điểm nào. Khách hàng sẽ được thông báo ngay lập tức khi có sự cố cần bảo trì khẩn cấp.
Các cập nhật định kỳ/nâng cấp/bổ sung tính năng/bản vá bảo mật	Theo mô tả tại điều 3. Chính sách cập nhật định kỳ/nâng cấp/bổ sung tính năng/bản vá bảo mật của SLA này
Cam kết về thời gian hỗ trợ	24 x 7

trợ xử lý sự cố và giải đáp thắc mắc	
---	--

IV. CHÍNH SÁCH CẬP NHẬT ĐỊNH KỲ/NÂNG CẤP/BỔ SUNG TÍNH NĂNG/BẢN VÁ BẢO MẬT

Các bản cập nhật của sản phẩm, giải pháp của VAGOGÉ được cung cấp cho Khách hàng thông qua các kênh bảo mật trực tuyến. Chúng tôi khuyến nghị Khách hàng cập nhật sản phẩm theo các phiên bản mới nhất được khuyến cáo bằng văn bản của chúng tôi. Trong trường hợp VAGOGÉ xác định cần có bản cập nhật để sửa lỗi đối với sản phẩm, giải pháp hoặc thành phần của giải pháp, chúng tôi sẽ phát triển bản vá lỗi để cập nhật cho Khách hàng...

V. QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Bước	Hoạt động	Hướng dẫn	Tài liệu/ Biểu mẫu	Người thực hiện/tiếp nhận
1	Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật	- Khách hàng gọi điện trực tiếp vào hotline của công ty: hoặc Số điện thoại của Cán bộ Kỹ thuật đã được cung cấp. - Khách hàng gửi qua đường email thông qua địa chỉ: info@vagoge.com hoặc email của Cán bộ Kỹ thuật đã được cung cấp		1. Nhân sự trực hotline/email công ty 2. Cán bộ kỹ thuật phụ trách dự án
2	Phân loại thông tin	1. Thông tin tham khảo, đối chiếu cho việc phân loại thông tin là: - Hợp đồng với Khách hàng và các phụ lục - Bảng danh sách phần mềm, hệ thống - Mức độ của yêu cầu cần xử lý theo phân loại ở Mục II. của văn bản này. 2. Xác minh sự cố có liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của Vagoge cung cấp trong Hợp đồng và các phụ lục.		
3	Chuyển thông tin cho bộ phận chuyên môn phụ trách	1. Người tiếp nhận yêu cầu tạo Phiếu yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật 2. Cán bộ phụ trách và cán bộ nhận việc ký vào Phiếu 3. Thực hiện phản hồi đến Khách hàng bằng việc gửi email Phiếu yêu cầu cho người liên hệ và cho group mail các cán bộ	Phiếu yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật	1. Cán bộ kỹ thuật phụ trách dự án 2. Cán bộ nhận việc xử lý sự cố

		liên quan của Khách hàng và Vagoge		
4	Tiến hành hỗ trợ kỹ thuật/xử lý sự cố	1. Xác định nguyên nhân và giải pháp 2. Phản hồi cho Khách hàng về giải pháp tạm thời và triệt để đối với sự cố. Thời gian phản hồi theo quy định tại Mục II của văn bản này. 3. Thực hiện các giải pháp đã biết cho sự cố, liên quan đến việc sử dụng sản phẩm, cấu hình, triển khai, cập nhật bản vá. 4. Tái hiện sự cố, phân tích và debug. Cung cấp bản sửa lỗi thông qua hướng dẫn cấu hình hoặc điều chỉnh sản phẩm, môi trường triển khai hoặc cung cấp bản cập nhật sản phẩm/bản sửa lỗi cùng tài liệu để giải quyết vấn đề. 5. Việc xử lý sự cố được thực hiện từ xa nếu không có yêu cầu phải xử lý tại chỗ.	Nhật ký hỗ trợ kỹ thuật/xử lý sự cố	1. Cán bộ kỹ thuật phụ trách dự án 2. Cán bộ nhận việc xử lý sự cố 3. Các chuyên gia hỗ trợ xử lý (nếu cần thiết)
5	Thông báo kết quả	1. Thông báo kết quả khắc phục cho Khách hàng qua email 2. Gửi Biên bản hỗ trợ kỹ thuật và xử lý sự cố cho Khách hàng qua email	1. Biên bản hỗ trợ kỹ thuật và xử lý sự cố 2. Báo cáo khác (nếu có)	1. Cán bộ kỹ thuật phụ trách dự án
6	Theo dõi sau khi khắc phục	1. Theo dõi sự cố đối với các lỗi chưa khắc phục được hoặc khắc phục xong rồi nhưng cần theo dõi 2. Định kỳ kiểm tra và thông báo cho Khách hàng qua email.	Nhật ký theo dõi sự cố	1. Cán bộ kỹ thuật phụ trách dự án
7	Kết thúc và lưu hồ sơ	1. Xác nhận sự hài lòng của khách hàng 2. Tổng kết và rút kinh nghiệm 3. Lưu trữ hồ sơ khiếu nại 4. Cập nhật vào cơ sở dữ liệu		1. Cán bộ kỹ thuật phụ trách dự án 2. Cán bộ nhận việc xử lý sự cố 3. Các chuyên gia hỗ trợ xử lý (nếu cần thiết)

IV. TRÁCH NHIỆM CÁC BÊN LIÊN QUAN

1. Bộ phận chăm sóc khách hàng

- Là nhân sự trực hotline/email công ty hoặc cán bộ kỹ thuật phụ trách dự án
- Tiếp nhận và ghi nhận khiếu nại
- Phân loại và chuyển tiếp khiếu nại
- Theo dõi tiến độ giải quyết
- Phản hồi khách hàng

2. Các bộ phận chuyên môn

- Hỗ trợ điều tra, xác minh
- Đề xuất giải pháp kỹ thuật
- Thực hiện giải pháp được phê duyệt

3. Ban lãnh đạo

- Phê duyệt giải pháp cho các khiếu nại nghiêm trọng
- Giám sát quy trình xử lý
- Đưa ra quyết định cuối cùng trong trường hợp cần thiết

V. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO VÀ ĐÁNH GIÁ

1. Báo cáo định kỳ

- Báo cáo hàng tuần về tình hình xử lý khiếu nại
- Báo cáo tháng về thống kê và phân tích xu hướng
- Báo cáo quý về đánh giá hiệu quả quy trình

2. Đánh giá và cải tiến

- Rà soát định kỳ quy trình xử lý
- Đề xuất cải tiến quy trình
- Cập nhật và điều chỉnh quy trình khi cần thiết

VI. PHỤ LỤC

1. Biểu mẫu sử dụng

- Mẫu tiếp nhận khiếu nại
- Mẫu báo cáo điều tra
- Mẫu đề xuất giải pháp
- Mẫu phê duyệt
- Mẫu kết thúc khiếu nại

2. Hướng dẫn phân loại khiếu nại

- Tiêu chí phân loại mức độ khẩn cấp
- Tiêu chí phân loại mức độ nghiêm trọng
- Tiêu chí phân loại khiếu nại thông thường

NGƯỜI PHÊ DUYỆT

GIÁM ĐỐC

PHẠM MINH TUẤN