

ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HCM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - LUẬT

Địa chỉ: Khu phố 3, phường Linh Xuân, quận Thủ Đức, TP. HCM
Điện thoại: (08) 37244555 Fax: (08) 37244500 Website: www.uel.edu.vn



QUY TRÌNH
HỖ TRỢ SỬ DỤNG VÀ KHẮC PHỤC SỰ CỐ TRÊN WEBSITE MYUEL

Mã hiệu :/CNTT
Ngày hiệu lực : .../.../.....
Lần ban hành : 01

Trách nhiệm	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên	Tổ Trưởng	Hiệu trưởng
Chữ ký			
Họ và tên	Huỳnh Thanh Quảng	Nguyễn Hoàng Đoan	Nguyễn Tiến Dũng

LÝ LỊCH TÀI LIỆU			
Ngày ban hành	Cơ sở hoặc lý do của việc ban hành, sửa đổi/bổ sung	Tóm tắt nội dung ban hành, sửa chữa/bổ sung	Lần ban hành
	Ban hành lần đầu		01

MỤC LỤC

I. TRANG KIỂM SOÁT

1. Nơi phân phối tài liệu
2. Danh mục biểu mẫu đi kèm

II. TRANG NỘI DUNG

1. Mục đích
2. Phạm vi áp dụng
3. Định nghĩa và chữ viết tắt
4. Nội dung

I. TRANG KIỂM SOÁT

1. Nơi phân phối tài liệu

Quy trình này có liên quan đến tất cả các đơn vị thuộc Trường Đại học Kinh tế - Luật.

2. Danh mục biểu mẫu đi kèm

STT	Số hiệu	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Ghi chú
		Phiếu yêu cầu hỗ trợ sử dụng & khắc phục sự cố trên website MyUEL		

II. TRANG NỘI DUNG

1. Mục đích

- Nhằm quy định trình tự đối với giảng viên, chuyên viên, người học hoặc đơn vị cần hỗ trợ sử dụng website hoặc giải quyết các sự cố có liên quan đến Website MyUEL.
- Đảm bảo việc xử lý các sự cố này đáp ứng kịp thời và hiệu quả cho cá nhân hoặc đơn vị đang sử dụng.

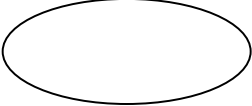

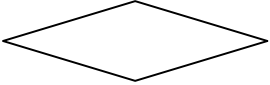

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng cho tất cả các đơn vị thuộc Trường Đại học Kinh tế - Luật.

3. Định nghĩa và chữ viết tắt

3.1. Giải thích

- Ban Giám hiệu: Hiệu trưởng và Phó Hiệu trưởng được ủy quyền.
- Đơn vị: Khoa, Phòng, Trung tâm, Ban, Cơ sở trực thuộc trường.

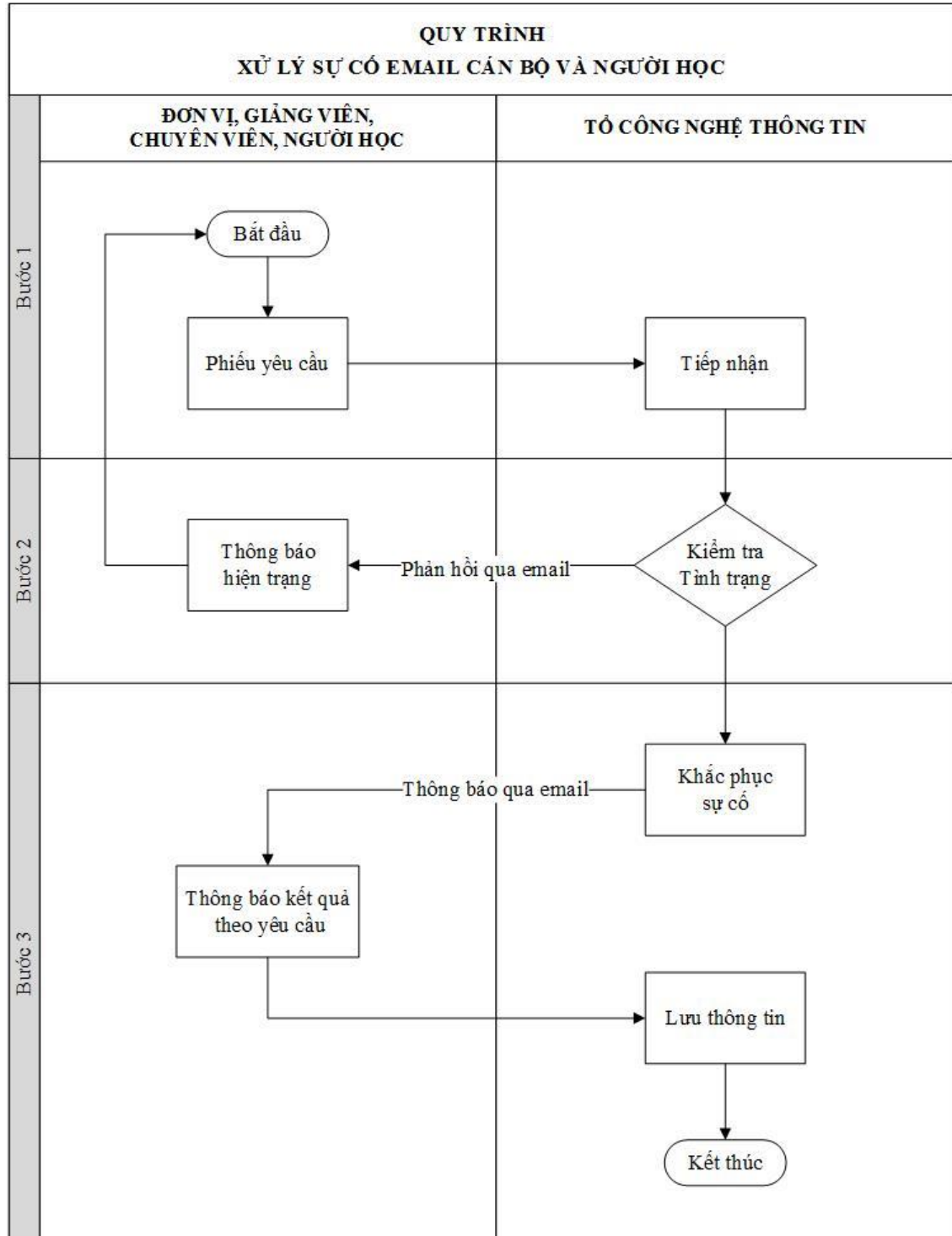
	<p>Biểu tượng bắt đầu và kết thúc – sử dụng để mở đầu và kết thúc lưu trình của một quá trình.</p>
	<p>Biểu tượng hoạt động – bên trong hình chữ nhật là mô tả vắn tắt của hoạt động cần theo dõi (thực hiện)</p>
	<p>Biểu tượng ra quyết định – hướng tiếp theo của quá trình được lựa phụ thuộc vào việc chấp nhận hoặc không chấp nhận.</p>
	<p>Đường dẫn – mô tả hướng đi của quá trình, liên kết các yếu tố của quá trình với nhau.</p>

3.2. Chữ viết tắt

- Tổ CNTT: Tổ Công Nghệ Thông Tin
- ĐV: Đơn vị sử dụng
- GV: Giảng viên
- CV: Chuyên viên
- NH: Người học

4. Nội dung

4.1 Lưu đồ



4.2 Diễn giải lưu đồ

	Nội dung thực hiện	Chứng từ/hồ sơ	Đơn vị liên quan	Thời gian thực hiện
Bước 1: Gửi yêu cầu				
	<p>Người sử dụng đang có nhu cầu cần hướng dẫn sử dụng hoặc xử lý sự cố trên website MyUEL lập phiếu yêu cầu và gửi đến Tổ CNTT.</p> <p><u>Các lỗi cần xử lý:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Không truy cập/ đăng nhập được trên website MyUEL. - Lỗi sai thông tin hồ sơ cá nhân. - Lỗi hệ thống và một số sự cố khác. 	Phiếu yêu cầu	ĐV, CV, GV, NH	
Bước 2: Kiểm tra tình trạng				
	Tổ CNTT kiểm tra lại tình trạng sự cố theo yêu cầu, phản hồi thông tin ngay khi kiểm tra cho người sử dụng.		Tổ CNTT	1 ngày làm việc
Bước 3: Xử lý và thông báo kết quả				
	Tổ CNTT xử lý sự cố và thông báo kết quả qua email đến người dùng, sau đó lưu thông tin.			