

**PHỤ LỤC 2**  
**PHÂN CÔNG PHỐI HỢP XỬ LÝ YÊU CẦU TRÊN KHO TRI THỨC**

<b>Stt</b>	<b>Hệ thống</b>	<b>Chức năng</b>	<b>Ghi chú</b>
1.	Kho tri thức UEH (hotro.ueh.edu.vn)	Đăng mới hoặc cập nhật nội dung bài viết thông qua chức năng quản lý yêu cầu.	- Tất cả viên chức, người lao động đều thực hiện được bằng cách đăng nhập qua email UEH. - Phòng Quản trị nguồn nhân lực và Phòng chăm sóc hỗ trợ người học chịu trách nhiệm duyệt nội dung trước khi public thông tin.
2.	Cổng giao dịch điện tử UEH (es.ueh.edu.vn)	- Thiết kế biểu mẫu thực hiện dịch vụ. - Gửi yêu cầu tích hợp CRM (ticket).	Các nhân sự phụ trách dịch vụ được phân quyền để tạo biểu mẫu trên hệ thống.
3.	Hệ thống quản lý yêu cầu người dùng UEH (crm.ueh.edu.vn)	- Quản lý quá trình xử lý yêu cầu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Theo dõi tiến độ nhân sự phụ trách.</li> <li>• Phản hồi thông tin đến người dùng.</li> <li>• Đóng ticket khi hoàn tất để được người dùng đánh giá.</li> </ul> - Tự động gửi email nhắc nhở cho các đơn vị, nhân sự phụ trách (định kỳ mỗi quý) cập nhật, điều chỉnh nội dung (nếu có)	- Mỗi đơn vị quản lý đều được cấp 01 tài khoản và phân công 01 nhân sự phụ trách CRM.  - Nhân sự phụ trách CRM cần hiểu rõ quy trình tiếp nhận, xử lý yêu cầu trên hệ thống CRM và hướng dẫn các nhân sự phụ trách dịch vụ đăng tải bài viết trên trang hotro.ueh.edu.vn và thiết kế biểu mẫu thực hiện trên es.ueh.edu.vn