



HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG HR SERVICEDESK

TỔNG QUAN

- ❖ HR Service Desk là hệ thống kết nối giữa Cán bộ nhân viên với bộ phận nhân sự
- ❖ Tư vấn, giải đáp hỗ trợ Cán bộ nhân viên liên quan đến các quy trình nhân sự trên hệ thống như:
 - Cung cấp thông tin hợp đồng lao động
 - Giải đáp thông tin lương, xác nhận lương
 - Chính sách đãi ngộ và chiến lược phát triển tổ chức
 - Tuyển dụng nội bộ
 - Kế hoạch, chương trình đào tạo,...



NỘI DUNG

- 01** Truy cập vào hệ thống HR Servicedesk
- 02** Tạo yêu cầu trên hệ thống HR Servicedesk
- 03** Theo dõi yêu cầu trên hệ thống HR Servicedesk
- 04** Survey đánh giá chất lượng xử lý yêu cầu

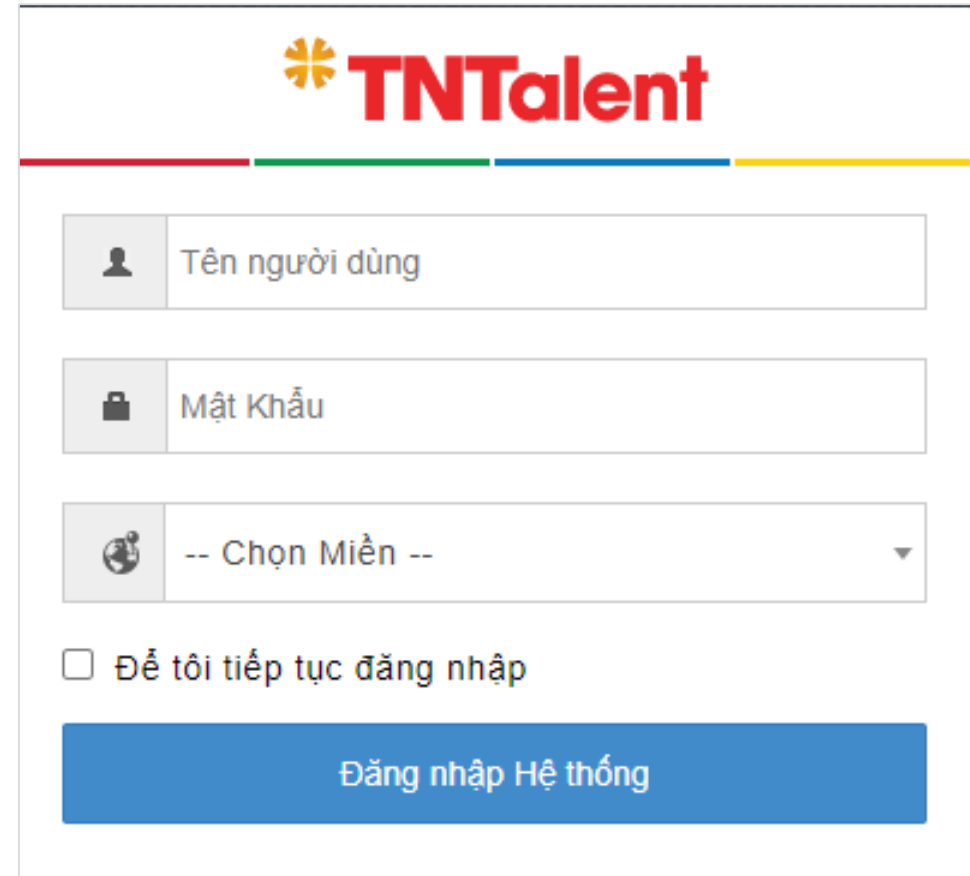


01

TRUY CẬP VÀO HỆ THỐNG
HR SERVICEDESK

Truy cập vào hệ thống HR ServiceDesk

- Truy cập vào hệ thống theo đường dẫn:
<http://support.tntalent.vn>
- Tên người dùng: Nhập tên email không bao gồm đuôi
VD: HANHDT
- Mật khẩu: mật khẩu outlook
- Chọn miền: khi nhập tên người dùng, hệ thống tự động hiển thị tên miền tương ứng
- Bấm “Đăng nhập hệ thống”



TNTalent

Tên người dùng

Mật Khẩu

-- Chọn Miền --

Để tôi tiếp tục đăng nhập

Đăng nhập Hệ thống



02

TẠO YÊU CẦU TRÊN HỆ THỐNG
HR SERVICEDESK

2. Tạo yêu cầu trên hệ thống HR Servicedesk

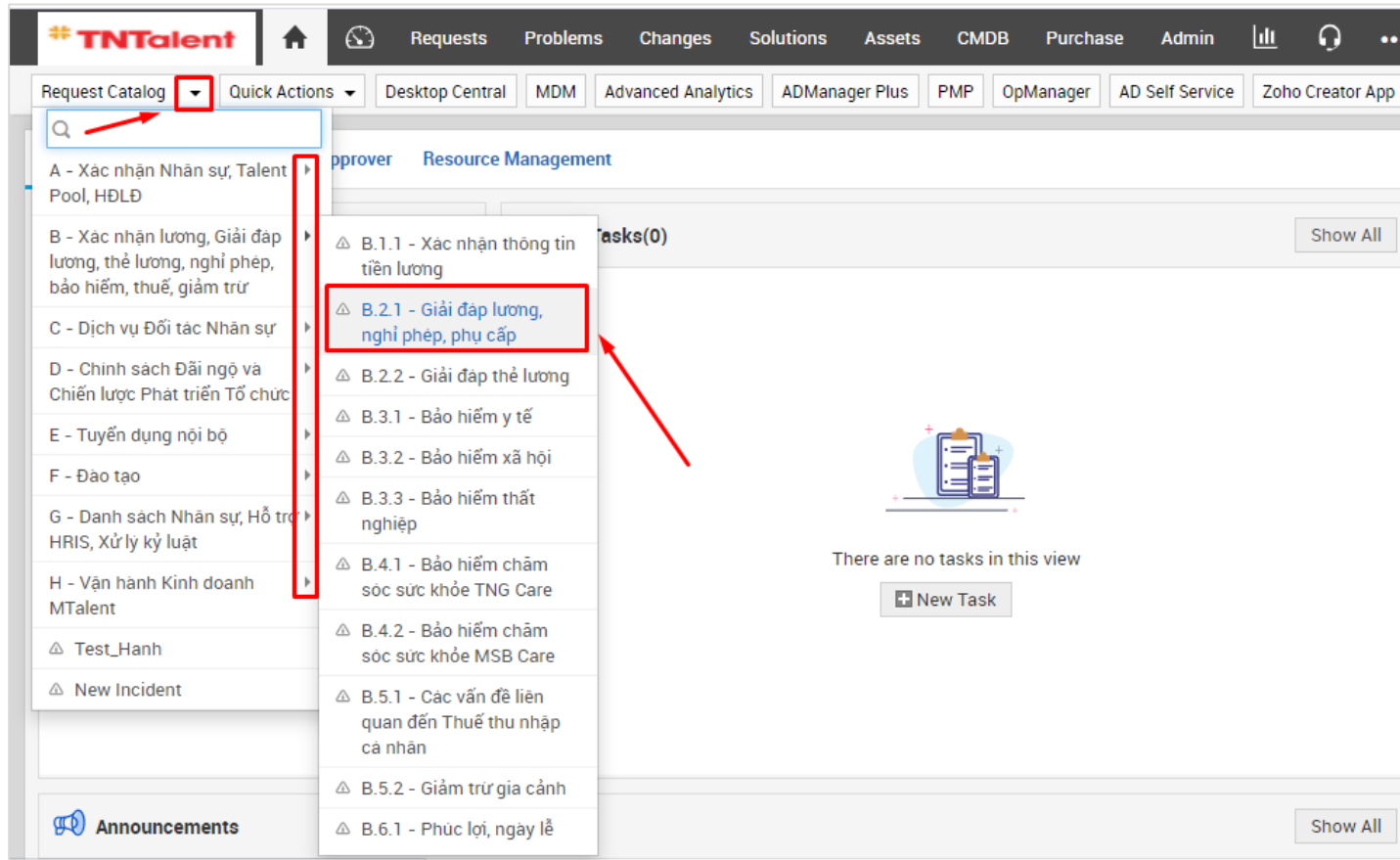
Có 2 cách để tạo mới một yêu cầu gửi về hệ thống HR Servicedesk

- Cách 1: Tạo trên hệ thống HR Servicedesk: <http://support.tntalent.vn>
- Cách 2: Sử dụng email gửi về hòm thư “tnt_support@tntalent.vn”

2. Tạo yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

Cách 1: Tạo trên hệ thống HR ServiceDesk

- CBNV đăng nhập vào hệ thống HR Servicedesk: <http://support.tntalent.vn>
- CBNV truy cập vào mục “Request Catalog” > lựa chọn mục chức năng mà CBNV cần nhân sự hỗ trợ
- Tương ứng mỗi mục chức năng sẽ có mẫu form tương ứng



The screenshot displays the HR ServiceDesk interface. At the top, there is a navigation bar with the TNTalent logo and various menu items: Requests, Problems, Changes, Solutions, Assets, CMDB, Purchase, Admin, and a search icon. Below this, a secondary navigation bar contains 'Request Catalog' (highlighted with a red box and a red arrow), 'Quick Actions', and several application-specific buttons like 'Desktop Central', 'MDM', 'Advanced Analytics', etc. A dropdown menu is open under 'Request Catalog', listing various service categories from 'A - Xác nhận Nhân sự' to 'H - Vận hành Kinh doanh'. A sub-menu is also visible, listing specific services such as 'B.1.1 - Xác nhận thông tin tiền lương' and 'B.2.1 - Giải đáp lương, nghỉ phép, phụ cấp' (highlighted with a red box and a red arrow). The main content area shows a 'Tasks(0)' section with a 'Show All' button and a message: 'There are no tasks in this view' with a '+ New Task' button.

2. Tạo yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

Nhập các thông tin tại màn hình hiển thị:

- Chủ đề: Nhập chủ đề cần tư vấn
- Mô tả: mô tả rõ ràng, chi tiết cần tư vấn
- Đơn vị của người gửi yêu cầu: chọn trong dữ liệu danh mục
- Đơn vị của người cần được hỗ trợ: chọn trong dữ liệu danh mục
- Địa điểm của người cần được hỗ trợ: chọn trong dữ liệu danh mục
- Gắn file: đính kèm tệp nếu có
- ID email để thông báo: nhập tên email của người mà đồng nhận thông báo khi yêu cầu được tạo
- Lưu ý: các trường được đánh dấu đỏ "*" là trường bắt buộc phải nhập
- Bấm "Thêm yêu cầu" để hoàn thành tạo mới
- Bấm "làm lại" form nhập được làm mới, thông tin vừa nhập bị xóa đi
- Bấm "Hủy bỏ" thoát khỏi màn hình.

Vấn đề Mới Mẫu B.2.1 - Giải đáp lương, nghỉ phép, p...

• Tên Dung Tran Viet ((MT-DTNS CG QTHT))

(Các) tài sản

Cơ sở

(Các) id e-mail để thông báo

Đơn vị của người gửi yêu cầu --- Chọn --- Đơn vị của người gửi yêu cầu ---

• Đơn vị của người cần được hỗ trợ --- Chọn --- Đơn vị của người cần được hỗ trợ ---

• Địa điểm của người cần được hỗ trợ --- Chọn --- Địa điểm của người cần được hỗ trợ ---

• Chủ đề

• Mô tả


B *I* U ~~ABC~~ **F** 10

Các phần đính kèm:

2. Tạo yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

Sau khi bấm “Thêm yêu cầu” sẽ có email từ hệ thống HR ServiceDesk trả về người lao động

Trong email trả về sẽ có mã ID được tự động sinh ra trên hệ thống

 T4 20/01/2021 11:10 SA
TNTalent Support <tntalent_support@tntalent.vn>
Yêu cầu của bạn đã được tạo trên hệ thống với mã ID là ##123410##

To Hanh Dao Thi (TTL-QTHT)


Thân gửi Hanh Dao Thi (TTL-QTHT),

Đây là thư xác nhận cho yêu cầu của bạn. Yêu cầu được tạo ra với mã ID là id 123410 . Tiêu đề của yêu cầu là : Thắc mắc thông tin lương tháng 8/2020 .
Để theo dõi tiến trình xử lý yêu cầu, vui lòng truy cập theo đường dẫn sau:
<http://support.tntalent.vn/WorkOrder.do?woMode=viewWO&woID=123410&PORTALID=1>

Các yêu cầu có thời hạn xử lý SLA là 3 ngày làm việc. Nếu yêu cầu cần được xử lý gấp, bạn vui lòng liên hệ với kỹ thuật viên tương ứng

Trân trọng,
Sys Admin team.

Hệ thống đồng thời gửi mail về cho email được cc trong yêu cầu

 T4 20/01/2021 11:28 SA
TNTalent Support <tntalent_support@tntalent.vn>
New request created with ID: ##RE-123412## from Dung Tran Viet (TTL-DTNS CG QTHT)

To Hanh Dao Thi (TTL-QTHT)

A new request with request id 123412 has been created by Dung Tran Viet (TTL-DTNS CG QTHT). Short info on the request is :

Title : Test_Thắc mắc thông tin lương tháng 8/2020
Category : G - Danh sách Nhân sự, Hỗ trợ HRIS, Xử lý kỷ luật
Description :

2. Tạo yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

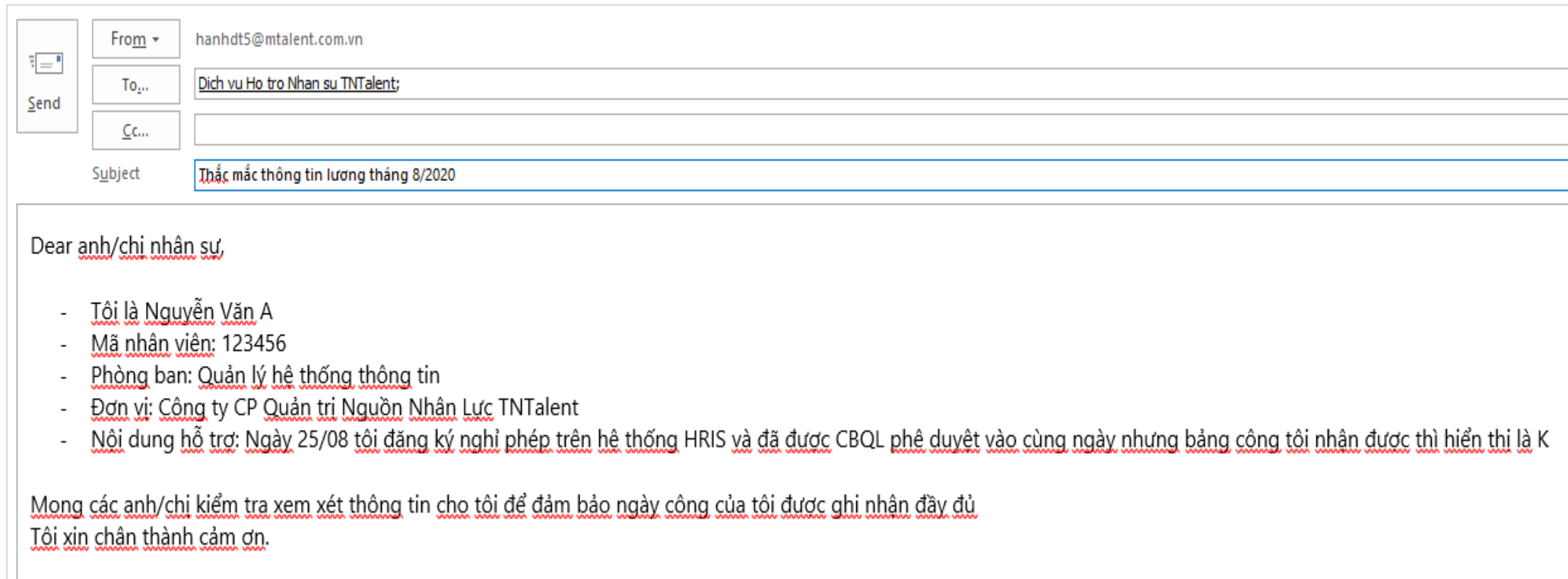
Cách 2: Sử dụng email gửi về hòm thư ttn_support@tntalent.vn

- CBNV sử dụng email của mình để gửi thư về cho hệ thống HR servicedesk theo email: [“ttn_support@tntalent.vn”](mailto:ttn_support@tntalent.vn)
- Khi gửi thông tin qua mail đề nghị nhập đầy đủ các thông tin:
 - Họ và tên:
 - Mã nhân viên:
 - Phòng ban hiện tại:
 - Đơn vị hiện tại:
 - Nội dung cần hỗ trợ:

2. Tạo yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

Cách 2: Sử dụng email gửi về hòm thư tntalent.support@tntalent.vn

- Dưới đây là một hình ảnh ví dụ minh họa



The screenshot shows an email composition interface. The 'From' field is 'hanhdt5@mtalent.com.vn'. The 'To' field is 'Dịch vụ Hỗ trợ Nhân sự TNTalent;'. The 'Subject' field is 'Thắc mắc thông tin lương tháng 8/2020'. The body of the email contains the following text:

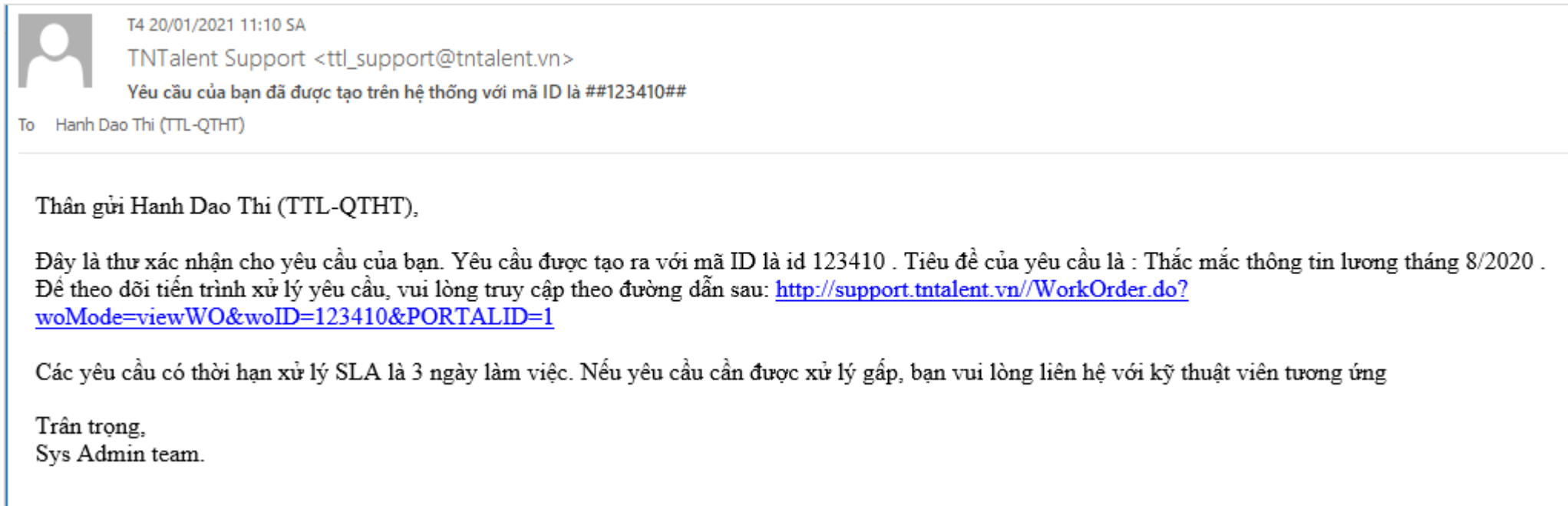
Dear anh/chi nhân sự,

- Tôi là Nguyễn Văn A
- Mã nhân viên: 123456
- Phòng ban: Quản lý hệ thống thông tin
- Đơn vị: Công ty CP Quản trị Nguồn Nhân Lực TNTalent
- Nội dung hỗ trợ: Ngày 25/08 tôi đăng ký nghỉ phép trên hệ thống HRIS và đã được CBQL phê duyệt vào cùng ngày nhưng bảng công tôi nhận được thì hiển thị là K

Mong các anh/chi kiểm tra xem xét thông tin cho tôi để đảm bảo ngày công của tôi được ghi nhận đầy đủ
Tôi xin chân thành cảm ơn.

2. Tạo yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

- Sau khi mail được gửi đi thì hệ thống HR ServiceDesk sẽ có email phản hồi lại cho CBNV
- Trong email trả về sẽ có mã ID được tự động sinh ra trên hệ thống
- CBNV bấm vào đường link, theo dõi quá trình xử lý yêu cầu theo mã ID này.



2. Tạo yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

Lưu ý:

Trường hợp CBNV đã nghỉ việc không còn email công ty thì có thể sử dụng email có đuôi @GMAIL.COM để gửi yêu cầu cho HR servicedesk tntalent.vn

Trong thư, người lao động cần nêu rõ các mục nội dung sau:

- *Họ và tên:*
- *Mã nhân viên cũ:*
- *Phòng ban trước khi nghỉ:*
- *Đơn vị trước khi nghỉ:*
- *Tỉnh thành /Chi nhánh /PGD làm việc trước khi nghỉ:*
- *Nội dung cần hỗ trợ:*

Sau khi email được gửi đi, người lao động sẽ được hệ thống trả về mã yêu cầu (mã ID) như bình thường, kỹ thuật viên sẽ xử lý yêu cầu qua thông tin Gmail của người lao động.



03

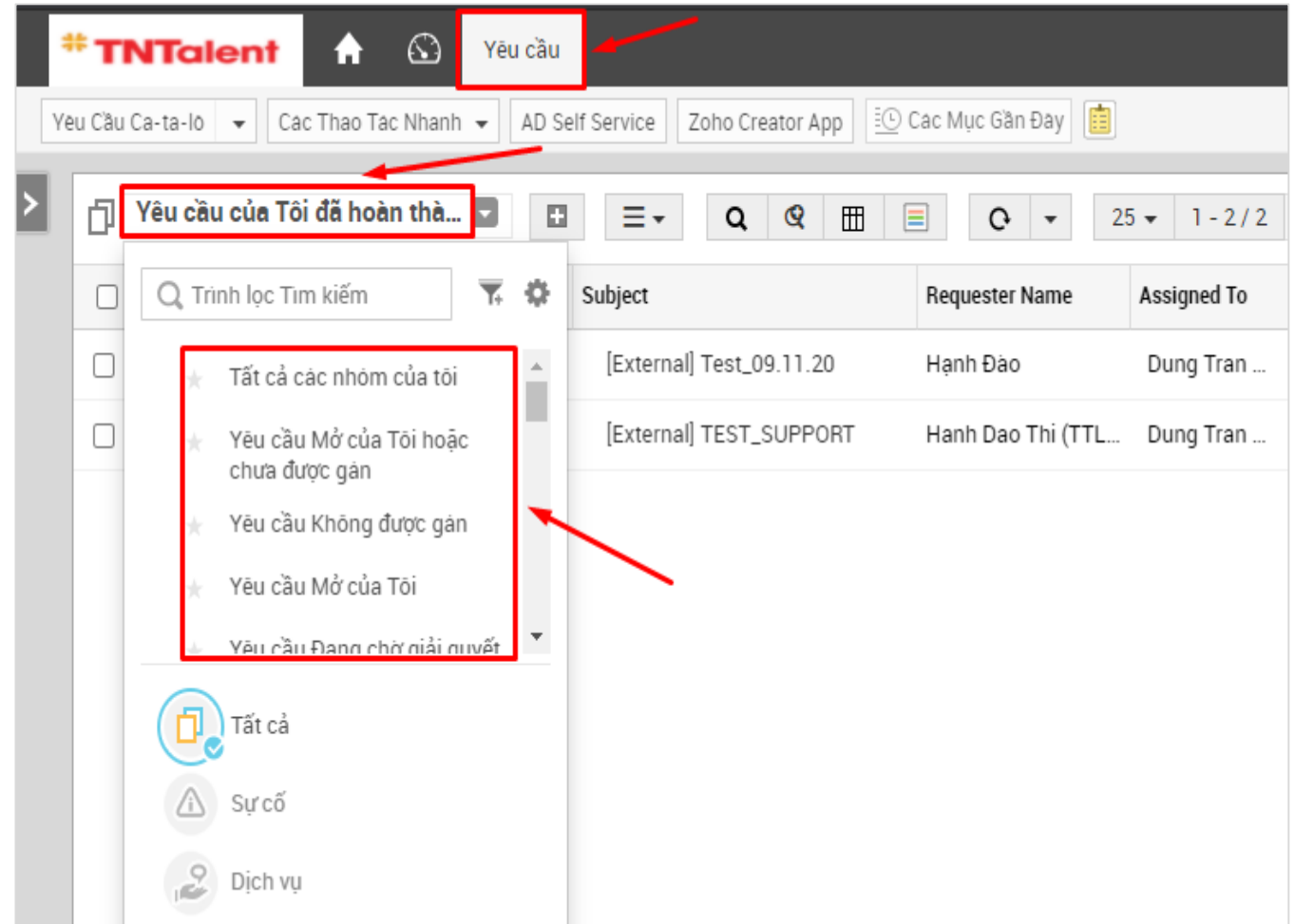
THEO DÕI YÊU CẦU TRÊN HỆ
THỐNG HR SERVICEDESK

3. Theo dõi yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

Sau khi được tạo trên hệ thống, các yêu cầu sẽ được lưu trữ tại mục “Yêu cầu” trên thanh công cụ

Người lao động sử dụng các Tệp chức năng tác vụ để theo dõi các yêu cầu của mình như:

- Tất cả yêu cầu của tôi: tất cả các yêu cầu của người lao động gửi về hệ thống HR service
- Yêu cầu mở của tôi: yêu cầu đang ở trạng thái mở (Open)
- Yêu cầu của tôi đã hoàn thành: Yêu cầu đang ở trạng thái resolve (hoàn thành)
- Yêu cầu của tôi đã đóng: Yêu cầu đang ở trạng thái Close



The screenshot shows the TNTalent HR ServiceDesk interface. At the top, there is a navigation bar with the TNTalent logo, a home icon, a clock icon, and a 'Yêu cầu' (Requests) button highlighted with a red box and an arrow. Below the navigation bar, there are several tabs: 'Yêu Cầu Ca-ta-lo', 'Các Thao Tác Nhanh', 'AD Self Service', 'Zoho Creator App', and 'Các Mục Gần Đây'. The main content area shows a list of requests. A dropdown menu is open, showing a search bar 'Trình lọc Tìm kiếm' and a list of filter options: 'Tất cả các nhóm của tôi', 'Yêu cầu Mở của Tôi hoặc chưa được gán', 'Yêu cầu Không được gán', 'Yêu cầu Mở của Tôi', and 'Yêu cầu Đang chờ giải quyết'. The 'Yêu cầu của Tôi đã hoàn thành' option is highlighted with a red box and an arrow. Below the dropdown, there are three filter icons: 'Tất cả' (All), 'Sự cố' (Incident), and 'Dịch vụ' (Service). The main table displays a list of requests with columns for Subject, Requester Name, and Assigned To.

Subject	Requester Name	Assigned To
[External] Test_09.11.20	Hạnh Đào	Dung Tran ...
[External] TEST_SUPPORT	Hanh Dao Thi (TTL...	Dung Tran ...

3. Theo dõi yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

Mỗi yêu cầu được tạo trên hệ thống sẽ có những thông tin cơ bản sau:

Tại Tab thông tin “chi tiết”

- hệ thống sẽ tự động sinh ra mã ID của yêu cầu
- Trạng thái của yêu cầu: Open/close,...
- Due By date: ngày hết hạn của kỹ thuật viên xử lý yêu cầu
- Cuộc trao đổi: nơi lưu trữ toàn bộ quá trình trao đổi giữa người gửi yêu cầu và Kỹ thuật viên xử lý yêu cầu.

The screenshot displays a ticket interface for HR ServiceDesk. At the top, the ticket ID is #119031, titled "Test tính năng hệ thống HR service desk", created by Dung Tran Viet ((MT-DTNS CG QTHT)) on Sep 30, 2020 at 11:43 AM, with a due date of Oct 1, 2020 at 04:02 PM. The status is "Open". Below the header are tabs for "Chi tiết", "Giải quyết", and "Lịch sử". The "Chi tiết" tab is active, showing a description of the test and a "Phản hồi" button. A "Cuộc Trao đổi" section is highlighted, showing a chat history with messages from Dung Tran Viet, System, and Hanh Dao Thi. On the right, a sidebar shows the user profile for Dung Tran Viet ((MT-DTNS CG QTHT)) with contact information and a table of employee details.

Employee ID	-
Department Name	-
Phone	0983462026
Job title	-
Reporting To	-
Mobile	-

3. Theo dõi yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

Mục thông tin “Đặc trưng”: Hiển thị các thông tin chi tiết yêu cầu của CBNV: Ngày tạo, phòng ban, đơn vị, địa điểm của người hỗ trợ, cùng thông tin “Technician” – là kỹ thuật viên chịu trách nhiệm xử lý yêu cầu

Đặc trưng			
Site	Không liên kết với bất kỳ trang nào	Đơn vị của người gửi yêu cầu	Không được gán
		Đơn vị của người cần được hỗ trợ	+Nội bộ Nhân sự MTalent
		Địa điểm của người cần được hỗ trợ	++Hà Nội
Status	Open	Technician	Lam Nguyen Tung (TTL-TLPL)
Asset(s)	-	Created By	Dung Tran Viet (TTL-DTNS CG QTHT)
Department	Không được gán	Template	G.2.1 - Hướng dẫn, hỗ trợ HRIS (hr.msb.com.vn)
Created Date	Jan 18, 2021 05:24 PM	DueBy Date	-
Last Update Time	-		

3. Theo dõi yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

Tại Tab thông tin “Lịch sử” là nơi lưu trữ toàn bộ quá trình hành động, thời gian diễn biến xử lý yêu cầu, CBNV có thể theo dõi quá trình xử lý yêu cầu của mình

Chi tiết	Giải quyết	Lịch sử
Jan 18, 2021		
05:24 PM	Created	bởi Dung Tran Viet (TTL-DTNS CG QTHT) From Host/IP Address : 10.84.192.27
05:26 PM	Updated	bởi Hanh Dao Thi (TTL-QTHT) Technician được thay đổi từ Lam Nguyen Tung (TTL-TLPL) đến Hanh Dao Thi (TTL-QTHT) Time of technician assignment được thay đổi từ Jan 18, 2021 05:24 PM đến Jan 18, 2021 05:26 PM ISREAD được thay đổi từ false đến true
05:26 PM	Reply	bởi Hanh Dao Thi (TTL-QTHT)

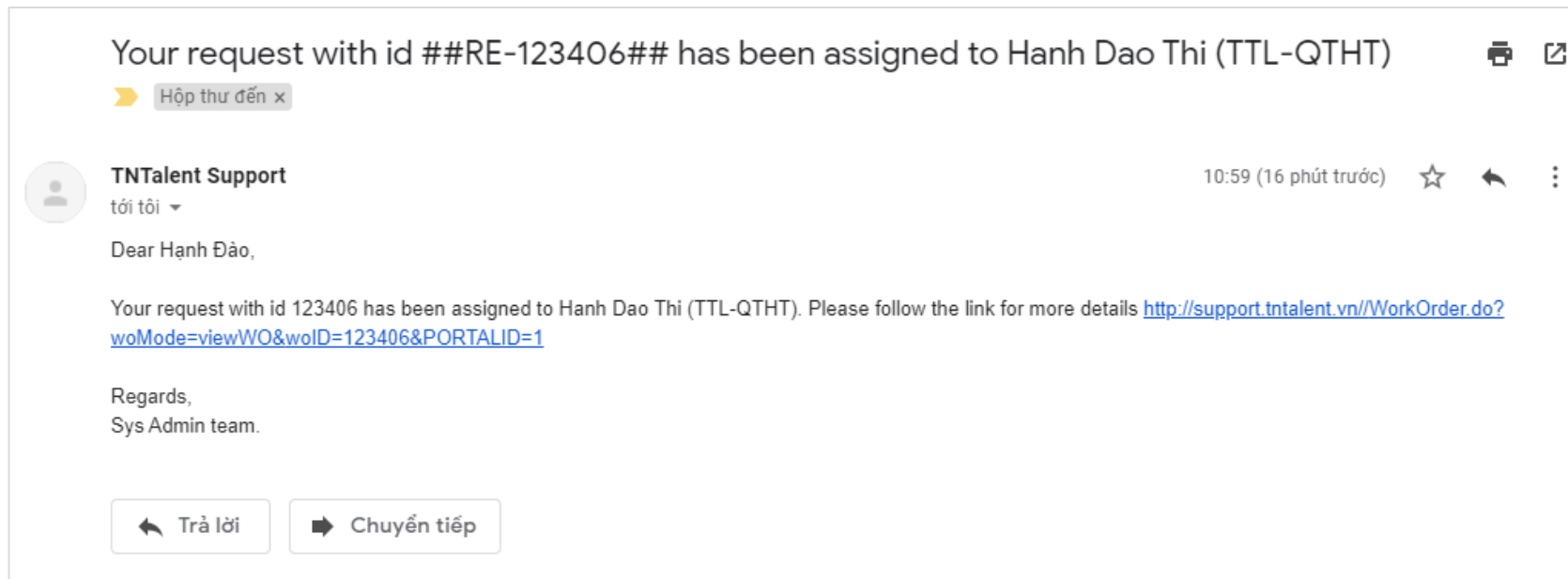
3. Theo dõi yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

Khi yêu cầu có thay đổi thì sẽ có email thông báo gửi về cho người lao động như

- Thay đổi về kỹ thuật viên xử lý yêu cầu
- Khi có email phản hồi trao đổi của kỹ thuật viên xử lý yêu cầu
- Khi yêu cầu của người lao động được chuyển trạng thái: Resolve/Close,...

Dưới đây sẽ là một số hình ảnh mail minh họa

1. Khi có sự thay đổi về kỹ thuật viên xử lý yêu cầu



3. Theo dõi yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

Dưới đây sẽ là một số hình ảnh mail minh họa

2. Khi có email phản hồi trao đổi của kỹ thuật viên xử lý yêu cầu

From: TNTalent Support [<mailto:tntalent.support@tntalent.vn>]
Sent: 18 Tháng Giêng 2021 5:15 CH
To: Dung Tran Viet (TTL-DTNS CG QTHT) <dungtv4@tntalent.vn>
Subject: Re: [Request ID :##RE-123350##] : Test_Thắc mắc ngày công

Dear anh,
anh vui lòng cung cấp thông tin chi tiết để nhân sự hỗ trợ nhé

Trân trọng,

Đào Thị Hạnh
Phòng Quản trị hệ thống và chất lượng

3. Khi yêu cầu được chuyển trạng thái

From: TNTalent Support [<mailto:tntalent.support@tntalent.vn>]
Sent: 18 Tháng Giêng 2021 5:32 CH
To: Dung Tran Viet (TTL-DTNS CG QTHT) <dungtv4@tntalent.vn>
Subject: Yêu cầu [ID:123351] của anh/chị đã được xử lý - vui lòng tham gia khảo sát để giúp TNTalent nâng cao chất lượng dịch vụ

Kính gửi anh/chị,


Yêu cầu [ID:123351] đã được xử lý
Tiêu đề: Test thắc mắc bảng công

Để giúp chúng tôi có thể nâng cao chất lượng dịch vụ, anh/chị vui lòng dành một chút thời gian để góp ý cho chúng tôi bằng việc thực hiện survey đánh giá yêu cầu [ID:123351] nói trên.

Anh/chị Bấm vào đường Link được gán tại các biểu tượng cảm xúc dưới đây để thực hiện khảo sát



Khi bấm vào đường link nếu không hiển thị ra màn hình survey, anh/chị lưu ý có thể do máy tính đang bị chặn Popup.

Để xử lý trường hợp máy tính bị chặn Popup, anh/chị bấm vào biểu tượng "đá chặn cửa sổ bật lên"  trên thanh địa chỉ ở góc phải màn hình và chọn "Luôn cho phép cửa sổ bật lên"

Trân trọng cảm ơn anh/chị

Nhân sự TNTalent

3. Theo dõi yêu cầu trên hệ thống HR ServiceDesk

Lưu ý

- Khi cần phản hồi email của kỹ thuật viên: cung cấp thêm thông tin hoặc làm rõ yêu cầu,...Cán bộ nhân viên hãy vào hệ thống HR servicedesk, truy cập vào đúng yêu cầu, sử dụng tính năng “phản hồi”, tránh việc phản hồi lại email [ttl_support@tntalent.vn](mailto:ttn_support@tntalent.vn) sẽ làm hệ thống tự động sinh ra 1 yêu cầu mới.
- Yêu cầu ở trạng thái “Close” (đóng) thể hiện quá trình xử lý yêu cầu đã hoàn tất.

The screenshot displays the HR ServiceDesk interface for a ticket with ID #123351, titled "Test thắc mắc bảng công". The ticket is in a "Closed" status, indicated by a green checkmark and the word "Closed" in the top right corner. A red box highlights the "Closed" status in the right-hand sidebar, with a red arrow pointing to it. Another red box highlights the "Phản hồi" (Reply) button in the bottom left of the ticket details, also with a red arrow pointing to it. The ticket was created by Dung Tran Viet (TTL-DTNS CG QTHT) on 18/01/2021 at 05:24 PM. The description is "Test thắc mắc bảng công". The right sidebar shows details such as the technician (Hanh Dao Thi), group (None), and base (None). The bottom of the interface shows notification settings for "Cuộc Trao đổi", "Email", "Thông Báo Hệ Thống", and "Các ghi chú".





04


SURVEY ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG
XỬ LÝ YÊU CẦU





4. Survey đánh giá chất lượng xử lý yêu cầu

Khi yêu cầu được chuyển về trạng thái “Close” sẽ có email gửi về Cán bộ nhân viên gồm hai nội dung:

- Thông báo yêu cầu đã được xử lý hoàn tất.
- Thư survey đánh giá chất lượng xử lý yêu cầu.
- Mỗi CBNV hãy tham gia thực hiện survey đánh giá để giúp TNTalent nâng cao chất lượng dịch vụ.

Yêu cầu [ID:123326] của anh/chị đã được xử lý - vui lòng tham gia khảo sát để giúp TNTalent nâng cao chất lượng dịch vụ  

 Hộp thư đến x



 TNTalent Support
tới tôi → 17:06 (0 phút trước)   

Kính gửi anh/chị,


Yêu cầu [ID:123326] đã được xử lý
Tiêu đề: test22334

Để giúp chúng tôi có thể nâng cao chất lượng dịch vụ, anh/chị vui lòng dành một chút thời gian để góp ý cho chúng tôi bằng việc thực hiện survey đánh giá yêu cầu [ID:123326] nói trên.

Anh/chị Bấm vào đường Link được gán tại các biểu tượng cảm xúc dưới đây để thực hiện khảo sát

 **Hài Lòng**  **Không Hài Lòng**

Khi bấm vào đường link nếu không hiển thị ra màn hình survey, anh/chị lưu ý có thể do máy tính đang bị chặn Popup.

Để xử lý trường hợp máy tính bị chặn Popup, anh/chị bấm vào biểu tượng "đã chặn cửa sổ bật lên"  trên thanh địa chỉ ở góc phải màn hình và chọn "Luôn cho phép cửa sổ bật lên"

Trân trọng cảm ơn anh/chị

Nhân sự TNTalent

4. Survey đánh giá chất lượng xử lý yêu cầu

Khi bấm vào link, hệ thống hiển thị nội dung survey như sau:

- Bấm nút “Đưa ra” để hoàn thiện thông tin, thông tin này là đầu vào để nội bộ TNTalent xem xét và phục vụ tốt hơn trong quá trình tương tác với người lao động.

Bạn hãy dành thêm chút thời gian để giúp MTalent nâng cao chất lượng công việc nhé !

Chào mừng bạn Hạnh Đào,
Đã gửi khảo sát cho yêu cầu. "[External] Test 3"
ID Yêu Cầu 120612 | Được tạo vào Nov 5, 2020 06:16 PM | Đã đóng vào Nov 5, 2020 06:17 PM

1. Bạn có hài lòng với cách thức hỗ trợ yêu cầu này của bạn không *

2. Bạn vui lòng đánh giá chất lượng chuyên môn trong phương án hỗ trợ mà cán bộ nhân sự đã gửi tới bạn:

Rất kém Kém Trung bình Tốt Xuất sắc

3. Bạn vui lòng đánh giá tốc độ phản hồi của cán bộ hỗ trợ *

Rất chậm Chậm Trung bình Nhanh Rất nhanh

4. Bạn vui lòng đánh giá thái độ trong quá trình trao đổi phản hồi của cán bộ hỗ trợ *

Rất kém Kém Trung bình Hài lòng Rất hài lòng

Nhận Xét Bổ Sung



Thank You!