



# NVM Group Support Center

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG  
SUPPORT TEAM

# Mục lục

<b>LÀM QUEN VỚI SUPPORT CENTER.....</b>	<b>3</b>
Support Center là gì .....	3
Làm quen với Support Center .....	3
Yêu cầu cho Trình duyệt .....	3
Thiết lập mức độ bảo mật .....	3
Giao diện chính Support Center .....	5
<b>SỬ DỤNG SUPPORT CENTER .....</b>	<b>6</b>
Đăng nhập Support Center .....	6
Quên mật khẩu .....	6
Tạo tài khoản mới .....	7
Tạo ticket mới .....	8
Quản lý ticket .....	9
Cập nhật, trả lời ticket .....	10
Thay đổi Profile/Password.....	11
Kiểm tra tình trạng ticket .....	12
Tra cứu FAQ - Knowledgebase.....	12

# LÀM QUEN VỚI SUPPORT CENTER

---

## Support Center là gì

Support Center là hệ thống trên nền tảng web giúp giải đáp các thắc mắc từ khách hàng của NVM Group. Tại đây, khách hàng có thể đặt ra các câu hỏi, báo lỗi hoặc góp ý về các sản phẩm của NVM Group. Ngoài ra, khách hàng cũng có thể tìm hiểu, tra cứu những vấn đề thường gặp trong quá trình sử dụng sản phẩm tại đây.

---

## Làm quen với Support Center

### Yêu cầu cho Trình duyệt

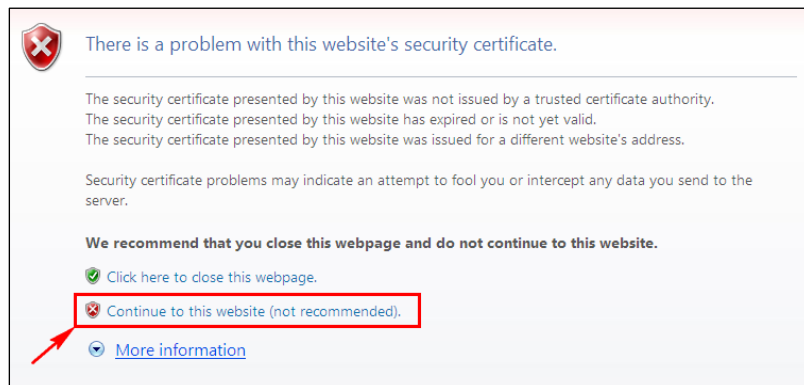
Để sử dụng Support Center, trình duyệt web phải hỗ trợ Java Script, HTML 4.0 và CSS 2.0. Các trình duyệt được hỗ trợ gồm:

- Microsoft Internet Explorer 7.0 trở lên
- Mozilla Firefox 10.0 trở lên
- Google Chrome 16.0 trở lên

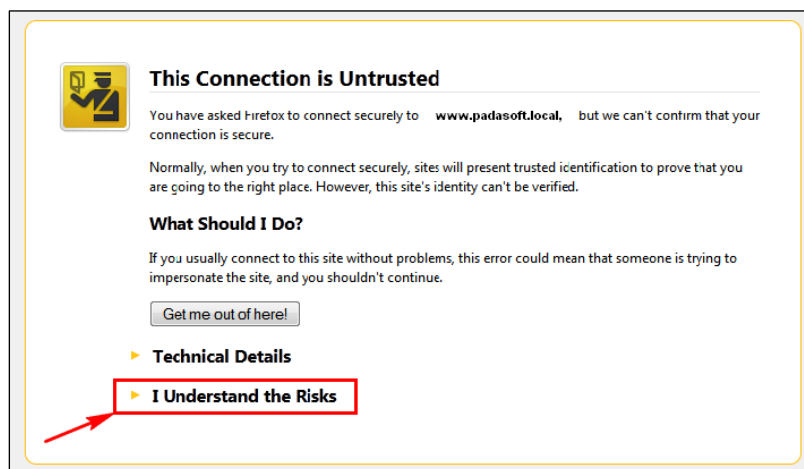
### Thiết lập mức độ bảo mật

Do sử dụng giải thuật mã hóa đường truyền nên có thể trong lần truy cập đầu tiên vào Support Center, bạn sẽ thấy thông báo về kết nối không an toàn hoặc trình duyệt không xác minh được chứng thư bảo mật của hệ thống. Trong trường hợp đó, bạn vui lòng chấp nhận bỏ qua thông báo hoặc thêm chứng thư bảo mật của hệ thống vào trường hợp loại trừ của trình duyệt như sau:

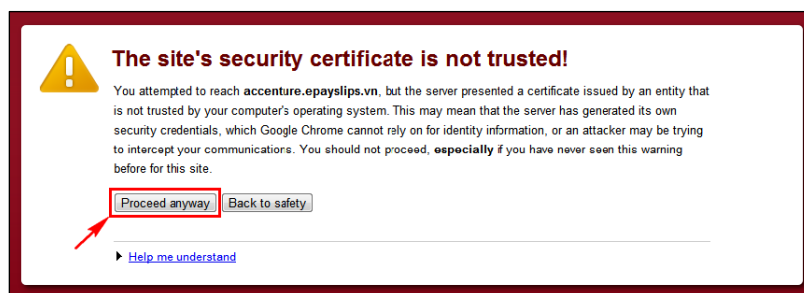
- IE7



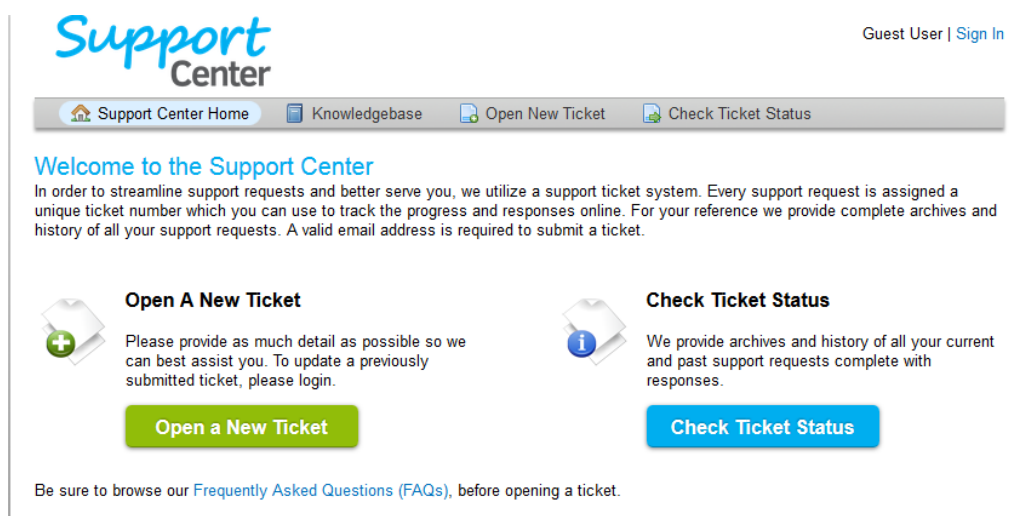
- Firefox



- Chrome



## Giao diện chính Support Center



**Hình 1:** Giao diện chính của Support Center

Từ giao diện chính, bạn có thể thực hiện hầu hết tất cả các chức năng chính của Support Center:

- Sign In: đăng nhập
- Open New Ticket: mở ticket mới (mỗi ticket tương đương với 1 request)
- Check Ticket Status: kiểm tra tình trạng của ticket đã gửi
- Browse knowledgebase (FAQ): tìm kiếm, tra cứu các câu hỏi thường gặp trong quá trình sử dụng các sản phẩm của NVM Group.

# SỬ DỤNG SUPPORT CENTER

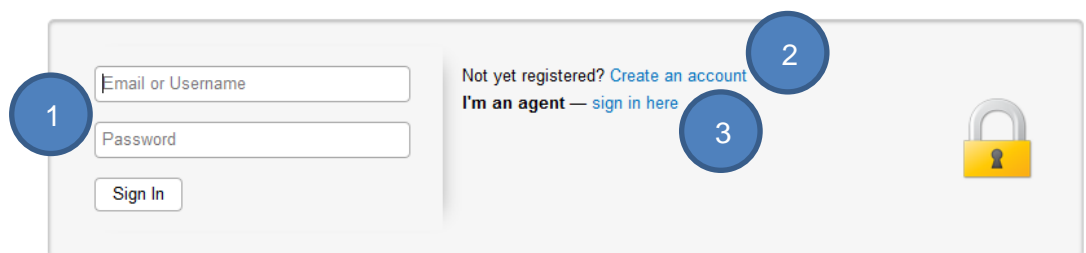
---

## Đăng nhập Support Center

Đăng nhập bằng cách click “Sign In”.

[Sign in to NVM Group](#)

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.



The screenshot shows a login form with three numbered callouts: 1. Points to the 'Email or Username' input field. 2. Points to the 'Create an account' link. 3. Points to the 'I'm an agent — sign in here' link. The form also includes a 'Password' input field, a 'Sign In' button, and a lock icon on the right.

**Hình 2:** Giao diện login

1. Nhập Email/Tên tài khoản và Password để đăng nhập.
2. Nếu chưa có tài khoản, click vào đây để tạo tài khoản mới.
3. Nếu bạn là staff, click vào đây để đăng nhập vào hệ thống quản lý của Staff.

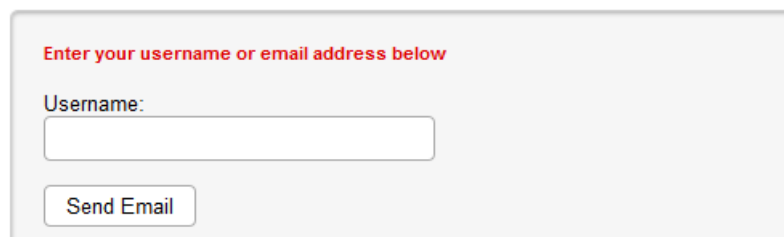
---

## Quên mật khẩu

Khi đăng nhập thất bại, link “Forgot My Password” sẽ hiện ra, click vào link để lấy lại mật khẩu.

[Forgot My Password](#)

Enter your username or email address in the form below and press the **Send Email** button to receive an email account on file.



The screenshot shows a form titled 'Forgot My Password' with the instruction 'Enter your username or email address below'. It includes a 'Username:' label, an input field, and a 'Send Email' button.

Nhập tên tài khoản và chọn “Send Email”. Một email xác nhận với tiêu đề “Staff Password Reset” sẽ được gửi đến tài khoản email của bạn, kiểm tra email và click vào link trong nội dung email và làm theo hướng dẫn để khôi phục mật khẩu.

---

## Tạo tài khoản mới

Chọn “Create an account” để tạo tài khoản mới.

### Account Registration

Use the forms below to create or update the information we have on file for your account

#### Contact Information

Email Address:  \* 1  
Full Name:  \*  
Phone Number:  Ext:

#### Preferences

Time Zone:   
Daylight Saving:  Observe daylight saving (Current Time: 06/23/2014 11:08 am)

#### Access Credentials

Create a Password:  2  
Confirm New Password:   
3

### Hình 3: Giao diện đăng ký tài khoản mới

1. Nhập Email và Full name
2. Nhập Password
3. Click Register để đăng ký, Cancel nếu bỏ qua

Ngoài các thông tin bắt buộc, bạn có thể nhập thêm Phone để tiện cho việc liên lạc.

Sau khi tạo tài khoản, một email xác nhận với tiêu đề “Welcome to NVM Group” sẽ được gửi đến tài khoản email của bạn, kiểm tra email và click vào link trong nội dung email để xác nhận tài khoản.

---

## Tạo ticket mới

Chọn “Open A New Ticket” để tạo ticket mới.

### Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.

Help Topic:  \*

1

Email: xfreshy0212@gmail.com  
Client: xfreshy0212

### Support Ticket

Please describe your needs and requirements for support in details. Also provide your contact details so we can contact you just in case

Issue Summary:

2

Issue Details:

3

Attachments:  No file selected.

4

5

### Hình 4: Giao diện tạo ticket mới

1. Chọn chủ đề cần hỗ trợ
2. Nhập tiêu đề, tóm tắt vấn đề cần hỗ trợ
3. Nhập nội dung chi tiết, lý do mở ticket
4. Bấm Browse và chọn các files cần gửi kèm (nếu có)
5. Chọn “Create Ticket” để tạo ticket mới, chọn “Cancel” nếu hủy bỏ.

Sau khi ticket được tạo, một email thông báo với tiêu đề “Support Ticket Opened” sẽ gửi đến email của bạn.



## Quản lý ticket

Chọn “Tickets (number)” trên menu làm việc chính để vào trang Quản lý ticket của bạn. Bạn phải có ít nhất 1 ticket mới vào được trang quản lý.

### Tickets

Showing 1 - 3 of 3 Open Tickets					
Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department	Phone Number
44	06/23/2014	Open	Cách đăng nhập vào PADA Zone		
47	06/23/2014	Open	Không thể thay đổi password trên CoRecruit		
48	06/23/2014	Open	Cách xem bảng lương trên ePayslip	Technology	

Page: [1]

### Hình 5: Giao diện quản lý ticket

Màn hình quản lý ticket hiện ra với danh sách các ticket đã được tạo, mặc định sẽ hiển thị các ticket có status Open. Mỗi ticket sẽ có thông tin:

- Mã Ticket
  - Create Date (ngày tạo)
  - Status (tình trạng)
  - Subject (tiêu đề)
  - Department (phòng ban đang xử lý ticket)
  - Phone (số điện thoại liên lạc khi cần)
1. Bạn có thể tìm kiếm hay lọc ticket theo status (Open/Close)
  2. Click vào Subject của ticket (hoặc mã ticket) để vào xem chi tiết ticket

---

## Cập nhật, trả lời ticket

Từ màn hình quản lý ticket, chọn ticket cần edit/reply.

### Ticket #48

1

 Edit

Ticket Status:	Open	Name:	Peter Wentz
Department:	Technology	Email:	peterwentzvn@gmail.com
Create Date:	06/23/2014 4:49 pm	Phone:	(098) 765-4321

Subject: **Không thể đổi password trên ePayslip**

06/23/2014 4:49 pm      xfreshy0212

Tôi không thể đổi password trên ePayslip được, nhờ BQT kiểm tra giúp. Cảm ơn rất nhiều.

### Post a Reply

To best assist you, please be specific and detailed \*

<>  **B**  *I*  U          

2

Attachments:

No file selected.

3

4

**Hình 6:** Hướng dẫn cập nhật/trả lời ticket

1. Click “Edit” để thay đổi tiêu đề của ticket
2. Nhập nội dung cần reply
3. Click “Browse” để gắn kèm tập tin nếu có
4. Click “Post Reply” để trả lời, chọn “Cancel” để hủy bỏ.

---

## Thay đổi Profile/Password

Sau khi đăng nhập, click chọn “Profile” từ header (góc phải trên màn hình).

### Manage Your Profile Information

Use the forms below to update the information we have on file for your account

---

#### Contact Information

Email Address:	<input type="text" value="petewentzvn@gmail.com"/>	*	1
Full Name:	<input type="text" value="Pete Wentz"/>	*	
Phone Number:	<input type="text" value="0987654321"/>	Ext: <input type="text"/>	

---

#### Preferences

Time Zone:	<input type="text" value="GMT 7.0 - Bangkok, Hanoi, Jakarta"/>	▼
Daylight Saving:	<input checked="" type="checkbox"/> Observe daylight saving (Current Time: 06/24/2014 2:49 am)	

---

#### Access Credentials

Current Password:	<input type="text"/>	2
New Password:	<input type="text"/>	
Confirm New Password:	<input type="text"/>	

---

3

**Hình 7:** Giao diện quản lý profile, password

1. Thay đổi địa chỉ Email, Full Name
2. Thay đổi password, nhập password hiện tại và password mới
3. Click “Update” để thay đổi, click “Cancel” để hủy bỏ

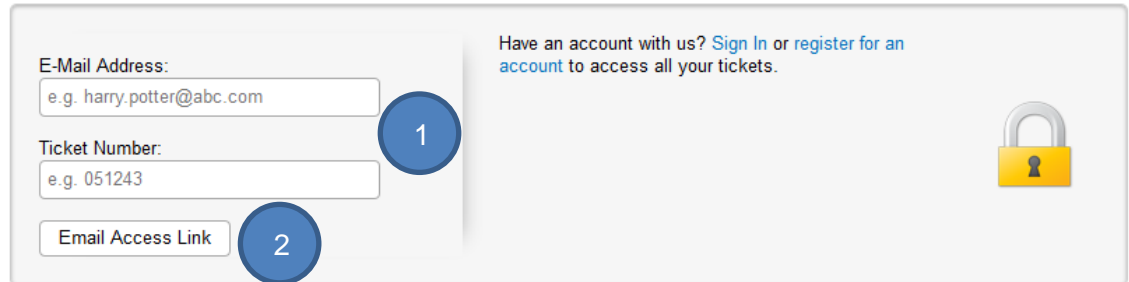
---

## Kiểm tra tình trạng ticket

Bạn có thể kiểm tra tình trạng ticket của mình mà không cần đăng nhập Support Center bằng cách chọn “Check Ticket Status” từ menu chính.

### Check Ticket Status

Please provide us with your email address and a ticket number, and an access link will be emailed to you.



If this is your first time contacting us or you've lost the ticket number, please [open a new ticket](#).

### Hình 8: Giao diện kiểm tra tình trạng ticket

1. Nhập email của bạn và mã ticket cần kiểm tra
2. Click “Email Access Link”

Nếu thông tin email và ticket chính xác, một email với tiêu đề “Ticket Access Link” sẽ được gửi tới email của bạn, click vào link trong nội dung email để kiểm tra ticket của mình.

---

## Tra cứu FAQ - Knowledgebase

Bạn có thể tra cứu những câu hỏi thường gặp (FAQ) bằng cách click chọn “Knowledgebase” từ thanh menu chính.

### Frequently Asked Questions



Click on the category to browse FAQs.



#### Security and Privacy (2)

If you have any concern on security on your account and data, please find available answers here before raising your own request.



#### Your application (2)

All you need to know about NVM applications for you as an employee. Please search our knowledge base before raising your request for support.

### Hình 9: Giao diện Knowledgebase

Màn hình FAQ sau đó sẽ hiện ra, bạn có thể tra cứu hoặc tìm kiếm những câu hỏi thường gặp trong quá trình sử dụng tại đây.

*Powered by*



**Head Office:**

Unit 2 – 4, Level 5, Annex Building, Park Royal Saigon  
309B – 311 Nguyen Van Troi St., Tan Binh Dist., HCMC, Vietnam

Tel: +848 3847 9364 | Fax: +848 3847 9365

**Representative Office in Ha Noi:**

Suite 1034, Floor 10, Pacific Palace Building  
83B Ly Thuong Kiet St., Hoan Kiem Dist., Ha Noi, Vietnam

Tel: +844 3946 1049 | Fax: +844 3946 1025