HƯỚNG DẪN NHẬN BIẾT SỰ CỐ KHÔNG ĐĂNG NHẬP ĐƯỢC EMAIL

Hướng dẫn này giúp nhân viên nhận biết các dấu hiệu không đăng nhập được hệ thống Email, xác định nguyên nhân ban đầu và biết cách thông báo cho bộ phận IT hỗ trợ.

A. Các dấu hiệu nhận biết

1. Sai tên đăng nhập hoặc mật khẩu

- Xuất hiện thông báo Incorrect Password.
- Hệ thống báo Invalid Username or Password.
- Đã nhập đúng nhưng vẫn không đăng nhập được.

2. Tài khoản bị khóa

- Xuất hiện thông báo Account Locked.
- Tài khoản bị khóa do nhập sai mật khẩu nhiều lần.
- Hệ thống yêu cầu liên hệ quản trị viên.

3. Không kết nối được máy chủ Email

- Xuất hiện lỗi Server Unavailable.
- Thông báo Cannot Connect to Server.
- Trang đăng nhập không tải được hoặc liên tục quay vòng.

4. Lỗi xác thực bảo mật (MFA/OTP)

- Không nhận được mã OTP.
- Mã xác thực không hợp lệ hoặc hết hạn.
- Không nhận được yêu cầu xác nhận trên ứng dụng Authenticator.

5. Phiên đăng nhập hết hạn

- Hệ thống yêu cầu đăng nhập lại.
- Tài khoản tự động thoát khỏi hệ thống.
- Không duy trì được trạng thái đăng nhập.

B. Các nguyên nhân thường gặp

Nhóm nguyên nhân	Nội dung
Tài khoản	Sai tên đăng nhập, tài khoản bị khóa hoặc bị vô hiệu hóa
Mật khẩu	Nhập sai, hết hạn hoặc chưa được cập nhật
Kết nối mạng	Mất Internet, lỗi VPN hoặc mạng nội bộ
Máy chủ Email	Mail Server bị gián đoạn hoặc quá tải
Bảo mật	MFA/OTP lỗi, IP hoặc thiết bị bị chặn
Cấu hình	Lỗi trình duyệt, Outlook hoặc cấu hình tài khoản
Tấn công	Tài khoản bị chiếm quyền hoặc bị quản trị viên khóa để bảo vệ

C. Hướng dẫn nhân viên tự kiểm tra

1. Kiểm tra kết nối Internet và thử truy cập website khác.
2. Kiểm tra chính xác địa chỉ email và mật khẩu, lưu ý Caps Lock và bộ gõ tiếng Việt.
3. Thử đăng nhập bằng trình duyệt khác hoặc cửa sổ ẩn danh.
4. Kiểm tra mã OTP hoặc yêu cầu xác thực MFA.
5. Thử truy cập email trên thiết bị khác để xác định lỗi thiết bị hay lỗi tài khoản.
6. Nếu xuất hiện thông báo tài khoản bị khóa, liên hệ IT để kiểm tra và mở khóa.
7. Chụp ảnh thông báo lỗi và cung cấp thời gian xảy ra sự cố cho IT.

Lưu ý bảo mật

Không nhập mật khẩu liên tục khi đăng nhập thất bại. Không cung cấp mật khẩu hoặc mã OTP cho bất kỳ ai, kể cả người tự xưng là nhân viên IT. Nếu nghi ngờ tài khoản bị chiếm quyền, cần thông báo ngay cho IT.