

MỤC LỤC

1. Danh sách nhóm hỗ trợ.....	3
1.1. Nguyên tắc add nhân sự vào nhóm.....	3
1.2. Danh sách nhóm hỗ trợ.....	3
2. Tổng quát luồng đơn hàng theo mô hình mới.....	4
2.1. Đơn về ĐGD.....	4
2.2. Đơn giao tại địa chỉ theo yêu cầu.....	4
2.3. Đơn Khách hàng seflcare tự Đăng ký thông tin thuê bao.....	4
2.4. Đơn Kênh bán tự thực hiện.....	4
2.5. Đơn hàng của CTV liên kết.....	5
2.6. Đơn tiếp thị lần 2.....	5
3. Các lỗi thường thường gặp.....	6
3.1. Các lỗi khi tạo đơn hàng.....	6
3.1.1. Lỗi chưa gán nhân viên mặc định.....	6
3.1.2. Lỗi chưa gán phòng bán hàng quản lý.....	8
3.1.3. Lỗi thiếu điểm giao dịch.....	9
3.2. Các lỗi về phân giao, luồng đơn hàng.....	11
3.2.1. NV XLĐH không nhận được đơn hàng về đơn vị để xác nhận xử lý đơn hàng.....	11
3.2.2. Đơn hàng về LD P.BHKV mà không về NV XLĐH.....	12
3.2.3. Đơn hàng giao về P.BH KHDN.....	12
3.2.4. Lỗi không nhận được đơn do vượt quá chỉ tiêu nhận đơn.....	12
3.2.5. Đơn về ĐGD nhưng GDV không nhìn thấy đơn.....	13
3.3. Các lỗi về xử lý đơn hàng.....	14
3.3.1. Lỗi STB được đặt qua kênh DigiShop.....	14
3.3.2. Lỗi Subscriber already exists.....	15
3.3.3. Lỗi khởi tạo thuê bao do mất đồng bộ trạng thái số.....	16

3.3.4.	Lỗi khởi tạo thuê bao do SIM đã sử dụng.....	17
3.3.5.	Lỗi video call khi không có KTV.....	18
3.3.6.	Lỗi video call do kết nối.....	20
3.3.7.	Lỗi Nhân viên không login vào được vào App Digishop.....	21
3.3.8.	Lỗi do hết hạn hoặc bị hủy giữ số.....	22
3.3.9.	Thuê bao vi phạm các TC.....	22
3.3.10.	Lỗi không khớp với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.....	23
3.3.11.	Lỗi quên mã giữ số.....	24
3.3.12.	Lỗi xử lý đơn hàng nút khởi tạo bị mờ.....	25
3.3.13.	Lỗi không phân đơn hàng tự động hoặc về sai.....	25

CÁC TÌNH HUỐNG HỎI ĐÁP VỀ ĐƠN HÀNG

1. Danh sách nhóm hỗ trợ

1.1. Nguyên tắc add nhân sự vào nhóm

- Chỉ được add các Nhân sự cấp TTKD phục vụ điều hành đơn hàng toàn tỉnh.
- Các cá nhân Add vào các nhóm đề nghị Tên có thông tin tỉnh hiển thị.
- Khi gửi phản ánh lên các nhóm cần thông tin chi tiết đơn hàng bao gồm: hình ảnh lỗi, số thuê bao, mã đơn hàng, user thực hiện, Điểm chạm bán hàng là gì (App Employee, App DigiShop, Web DigiShop...), chức năng bị lỗi... để các bên có đủ thông tin phối hợp xử lý.

1.2. Danh sách nhóm hỗ trợ

Loại nhóm hỗ trợ	Nội dung hỗ trợ	Link tham gia nhóm
DigiShop Web (DigiShop.vnpt.vn)	Vận hành chung, hỗ trợ xử lý vướng mắc	https://t.me/+iVuNzL8ZkkBiNTNI
	Cập nhật thông báo mới nhất từ BU KDS	https://t.me/+RVvfhIbSDYczOWQ1
DigiShop App (App XHH)	Vận hành chung, hỗ trợ xử lý vướng mắc	https://t.me/+4Y-9wzYX2HA1MjQ1
Triển khai mô hình mới di động	Vận hành chung, hỗ trợ xử lý vướng mắc	https://t.me/+WYkqWrjbr3VjYTB1

2. Tổng quát luồng đơn hàng theo mô hình mới

2.1. Đơn về ĐGD

- Đơn hàng về tất cả nhân viên, Cửa hàng trưởng gán với Điểm giao dịch. Nhắn tin báo cho Cửa hàng trưởng tất cả nhân viên đều nhìn thấy đơn hàng trên App Employee tại chức năng Đơn hàng SIM/KIT tab đơn hàng chưa phân giao.
- Đồng thời đơn hàng sẽ về bộ phận SC để giám sát

2.2. Đơn giao tại địa chỉ theo yêu cầu

- Đối với điểm chạm DigiShop Web và DigiShop App
 - ✓ Đơn hàng sẽ về Pool đơn hàng chung của Đơn vị PBH, tất cả các nhân viên xử lý đơn hàng của PBH đều nhìn thấy đơn hàng trên App Employee. Nhân viên có x phút (tùy theo từng tỉnh) nhân công tự nhận đơn, sau x phút hệ thống phân đơn tự động:
 - o Nếu chọn Ưu tiên về QL Kênh bán: Nếu tìm được NVQL Kênh bán(có chức năng XLĐH) chuyển về QL Kênh bán, nếu không tìm được NVQL Kênh bán đơn sẽ chuyển về Nhân viên quản lý địa bàn (có chức năng XLĐH), nếu không tìm được Nhân viên QL địa bàn-> đơn chuyển cho Admin XLĐH
 - o Nếu chọn Ưu tiên về QL địa bàn: Nếu tìm được NV QL địa bàn chuyển đơn về NV QL địa bàn, nếu không tìm được Nhân viên QL địa bàn-> chuyển đơn Admin XLĐH.
- Riêng đối với kênh DigiShop web: Đơn hàng B2C sẽ được mặc định về Pool chung của đơn vị PBH.
- Đồng thời đơn hàng sẽ về bộ phận SC để giám sát

2.3. Đơn Khách hàng seflcare tự Đăng ký thông tin thuê bao

- Chỉ chuyển về bộ phận SC để giám sát và phân đơn nhân công cho NVXL đơn hàng nếu cần.

2.4. Đơn Kênh bán tự thực hiện

- Hệ thống OneBSS chỉ lưu thông tin để quản lý, không giao đơn này về cho SC và XLĐH

2.5. Đơn hàng của CTV liên kết

- Luồng cho TTKD.HCM và TTKD.HNI:
 - ✓ Khách hàng quét QRcode của CTVLK->KH nhập thông tin nhu cầu trên Landing Page-> Nhân viên quản lý Kênh xác nhận xử lý trên App DigiShop (trong vòng 10phút)-> Nhân viên QLK hoàn thiện tạo đơn hàng trên DigiShop App-> Đơn hàng về One BSS/Employee. Nếu trong vòng 10 phút Nhân viên quản lý Kênh không xác nhận xử lý trên App DigiShop-> Đơn hàng về OBTT-> SC tư vấn chốt đơn trên OBTT và tạo đơn trên webview DigiShop từ OBTT -> Đơn hàng về One BSS/Employee.
- Luồng cho TTKD còn lại:
 - ✓ Khách hàng quét QRcode của CTVLK->KH nhập thông tin nhu cầu trên landing Page-> Đơn hàng về OBTT-> SC tư vấn chốt đơn trên OBTT và tạo đơn trên webview DigiShop từ OBTT -> Đơn hàng về One BSS/Employee.

2.6. Đơn tiếp thị lần 2

- Đơn hàng giới thiệu về OBTT-> SC tư vấn không chốt được đơn thực hiện chuyển tiếp tư vấn lần 2 cho địa bàn trên OBTT -> Đơn hàng giới thiệu về One BSS/Employee-> Nhân viên XLĐH tại địa bàn tiếp nhận tư vấn chốt đơn và xử lý đơn hàng.

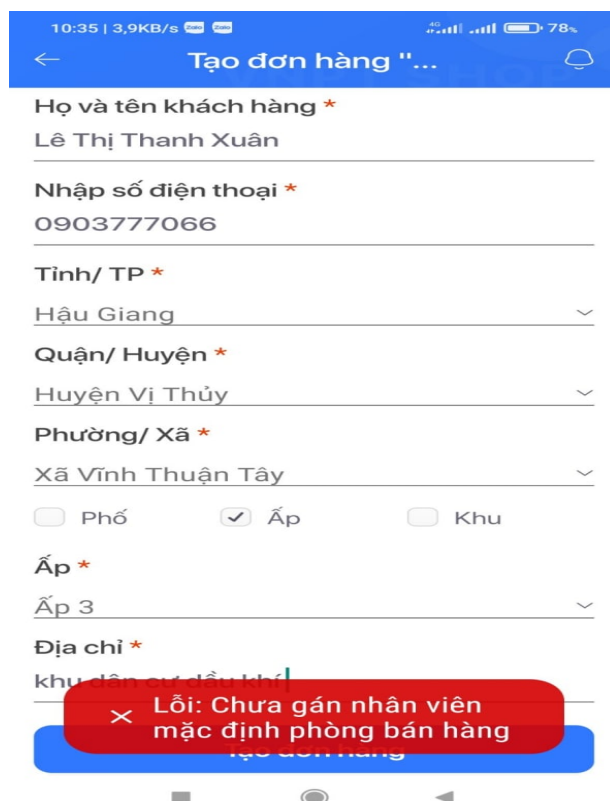
2.7.

3. Các lỗi thường thường gặp

3.1. Các lỗi khi tạo đơn hàng

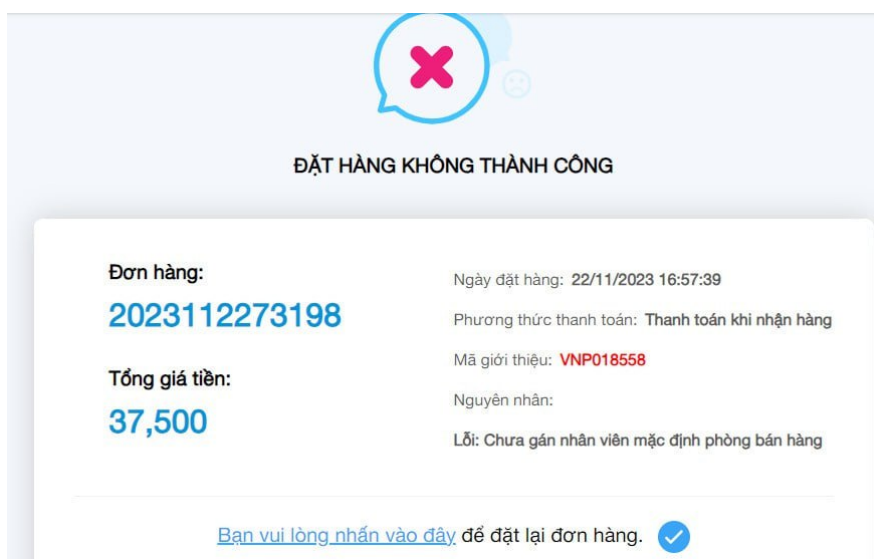
3.1.1. Lỗi chưa gán nhân viên mặc định

- Hình ảnh lỗi:



The screenshot shows the 'Tạo đơn hàng' (Create Order) screen in the DigiShop app. The form is partially filled with customer information: 'Họ và tên khách hàng' (Customer Name) is 'Lê Thị Thanh Xuân', 'Nhập số điện thoại' (Enter phone number) is '0903777066', 'Tỉnh/ TP' (Province/City) is 'Hậu Giang', 'Quận/ Huyện' (District/City) is 'Huyện Vị Thủy', 'Phường/ Xã' (Ward/Village) is 'Xã Vĩnh Thuận Tây'. There are radio buttons for 'Phố' (Street), 'Ấp' (Hamlet), and 'Khu' (Area), with 'Ấp' selected. Below this, 'Ấp' is listed as 'Ấp 3'. The 'Địa chỉ' (Address) field is partially filled with 'khu dân cư đầu phố'. A red error message box is overlaid on the bottom of the form, stating: 'Lỗi: Chưa gán nhân viên mặc định phòng bán hàng' (Error: No default sales staff assigned).

(Ảnh lỗi trên App DigiShop)



The screenshot shows the 'ĐẶT HÀNG KHÔNG THÀNH CÔNG' (Order Placement Failed) screen in the DigiShop app. At the top, there is a pink 'X' icon in a speech bubble. Below the title, the order details are displayed in a table-like format:

Đơn hàng:	Ngày đặt hàng: 22/11/2023 16:57:39
2023112273198	Phương thức thanh toán: Thanh toán khi nhận hàng
Tổng giá tiền:	Mã giới thiệu: VNP018558
37,500	Nguyên nhân:
	Lỗi: Chưa gán nhân viên mặc định phòng bán hàng

At the bottom, there is a blue button with a checkmark icon and the text: 'Bạn vui lòng nhấn vào đây để đặt lại đơn hàng.' (Please click here to place the order again.)

(Ảnh lỗi trên web DigiShop)

- Nguyên nhân: Không tìm thấy nhân viên tiếp nhận đơn hàng của địa bàn theo địa chỉ nhận đơn:
 - Cách xử lý: Kiểm tra khai báo trên chức năng Cập nhật Danh sách đơn vị-Địa danh-One BSS xem đã khai báo địa bàn này và nhân viên xử lý đơn hàng của địa bàn này chưa, nếu chưa thực hiện khai báo.
- ✓ Kiểm tra khai báo đơn vị địa danh: Nếu chưa thực hiện khai báo

HỆ THỐNG ĐIỀU HÀNH SẢN XUẤT KINH DOANH TẬP TRUNG - v1.0.0.1

ADMIN VNPT Thanh Hóa

CẬP NHẬT DANH SÁCH ĐƠN VỊ - ĐỊA DANH

Trang chủ / Dữ liệu / Phát triển thuê bao / Đơn vị - Trạm VT / Đơn vị - Địa danh (TZ)

Cập nhật | Nạp DL | Xóa nạp | Gán ĐVOL | Lịch sử sửa đổi | Hướng dẫn

Thông tin đơn vị

Loại đơn vị: Phòng BHKV

Đơn vị QL: TTVT Bim Sơn - Hà Trung

Danh sách đơn vị

Tên đơn vị
Phòng BH Yên Định
Phòng BH Yên Định - TTKD VNPT Thanh Hóa

10 bản ghi trên trang

Tổng cộng 1 bản ghi. Đang hiển thị bản ghi số 1 đến 1.

Thông tin địa danh

Tỉnh/TP: THÁ-Thanh Hóa

Quận: Huyện Yên Định

Phường: Xã Yên Thịnh

Danh sách phố đã gán

Tên phố	Tên phường
Không có bản ghi nào để hiển thị	

Danh sách phố chưa gán

Tên phố
Thôn 3
Thôn 3

Danh sách ấp đã gán

Tên Ấp	Tên Phường
Không có bản ghi nào để hiển thị	

Danh sách ấp chưa gán

Tên Ấp	
Không có bản ghi nào để hiển thị	

Danh sách khu đã gán

Tên Khu	Tên Phường
Không có bản ghi nào để hiển thị	

Danh sách khu chưa gán

Tên Khu	
Không có bản ghi nào để hiển thị	

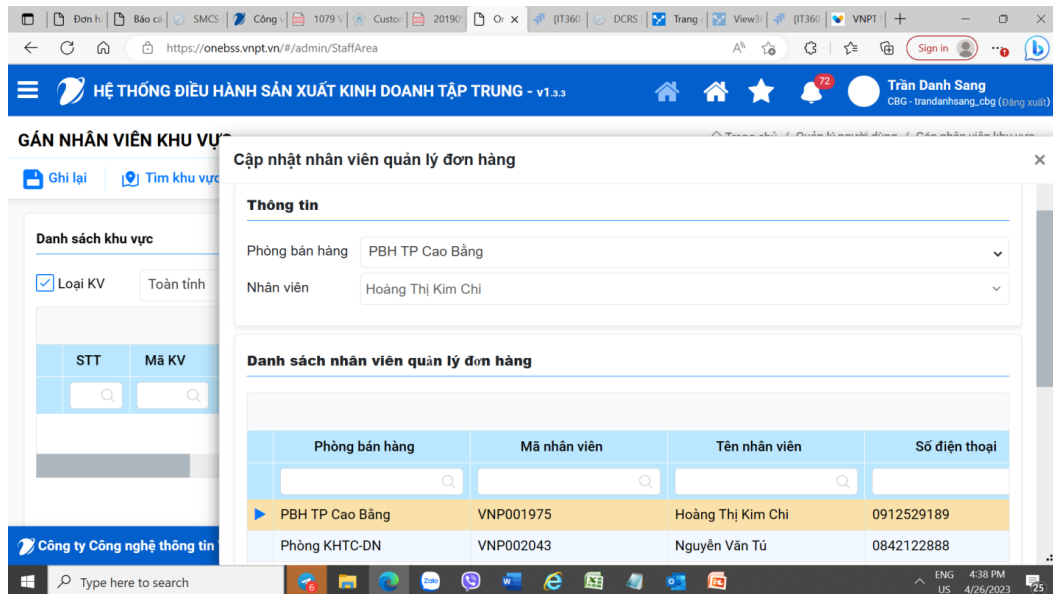
Danh sách đặc điểm đã gán

Đặc điểm	Phố/Ấp/Khu
Không có bản ghi nào để hiển thị	

Danh sách đặc điểm chưa gán

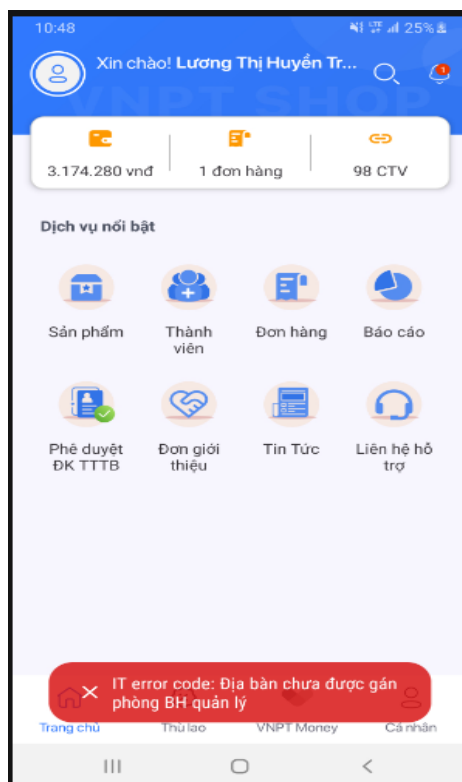
Đặc điểm	Phố/Ấp/Khu
Không có bản ghi nào để hiển thị	

- ✓ Gán phố vào khu vực (để từ địa danh lấy được ra khu vực).
- ✓ Gán phố vào phòng bán hàng (để có thể lấy ra nhân viên mặc định phòng BH)
- ✓ Kiểm tra đã có nhân viên xử lý đơn hàng khu vực đó chưa, nếu chưa khai báo



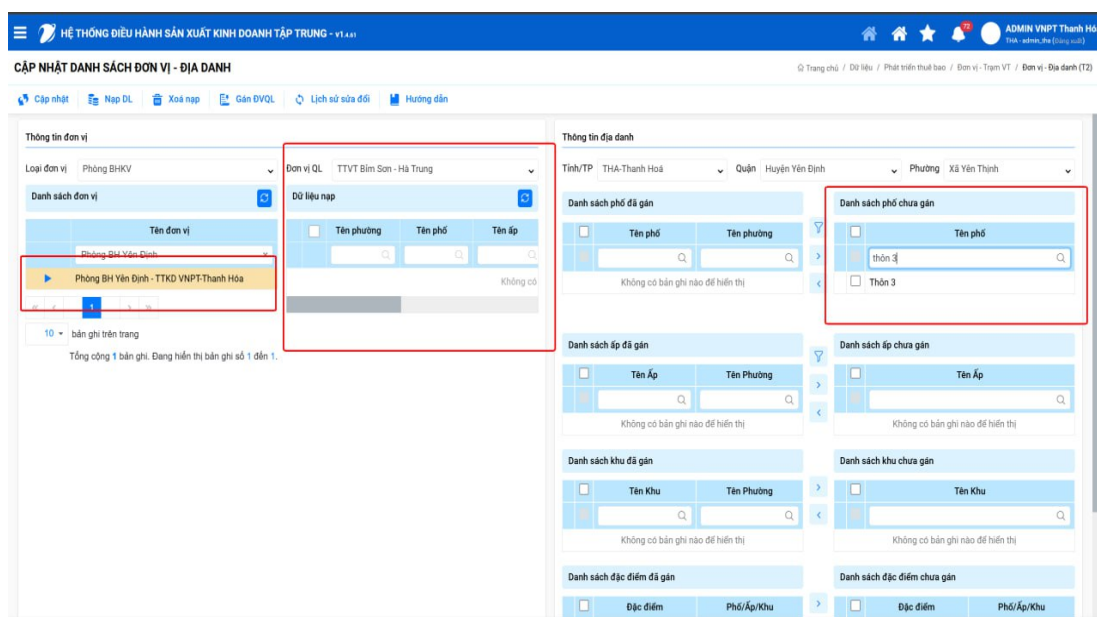
3.1.2. Lỗi chưa gán phòng bán hàng quản lý

- Hình ảnh lỗi:



- Nguyên nhân: địa danh theo địa chỉ đơn hàng chưa được gán vào Phòng Bán hàng nào:
- Cách xử lý:

- ✓ Bước 1: Vào CMS các hệ thống tạo đơn hàng như DigiShop web, Shop CTV: Kiểm tra xem đơn này đặt về địa chỉ nào.
- ✓ Bước 2: Vào chức năng Cập nhật Danh sách đơn vị-Địa Danh-One BSS: Kiểm tra địa bàn theo địa chỉ đơn hàng đã được gán vào PBH nào chưa, nếu chưa thực hiện Gán địa bàn vào Phòng bán hàng:



3.1.3. Lỗi thiếu điểm giao dịch

- Hình ảnh lỗi: Khi chọn nhận hàng tại điểm giao dịch nhưng không có ĐGD để chọn:

(*) Vui lòng điền đầy đủ các thông tin này

Hình thức nhận hàng

☐ Nhận tại địa chỉ yêu cầu
 ☒ Nhận tại điểm giao dịch

Thái Nguyên

Thành phố Thái Nguyên

Phường Phan Đình Phùng

Điểm giao dịch

Quý khách vui lòng chọn điểm giao dịch

Dường Cách Mạng Tháng Tám

Hình thức thanh toán

Quý khách vui lòng chọn một trong các hình thức thanh toán dưới đây

09:48 49

Giao Hàng

✓ Chosen số
 ✓ Chosen gói cước
 ✓ Nhập thông tin
 4 Giao hàng
 5 Thanh toán

Vui lòng hoàn thiện đơn hàng trong vòng 19:04

Địa chỉ giao hàng

Tỉnh/TP *

Cao Bằng

Quận/huyện *

Huyện Hà Quảng

Điểm giao dịch *

Chon điểm giao dịch

tiếp tục

- Nguyên nhân: ĐGD chưa được khai báo trên One BSS theo địa chỉ chọn
- Cách xử lý: Khai báo, gán bổ sung Điểm giao dịch trên One BSS:

- ✓ Trên giao diện Đơn vị trên hệ thống OneBSS: Gán thông tin “Điểm giao dịch” cho Điểm giao dịch khai đã có trên hệ thống.
- ✓ Khai báo mới nếu chưa có chưa có Đơn vị ĐGD và Gán thông tin “Điểm giao dịch” khi khai báo mới.

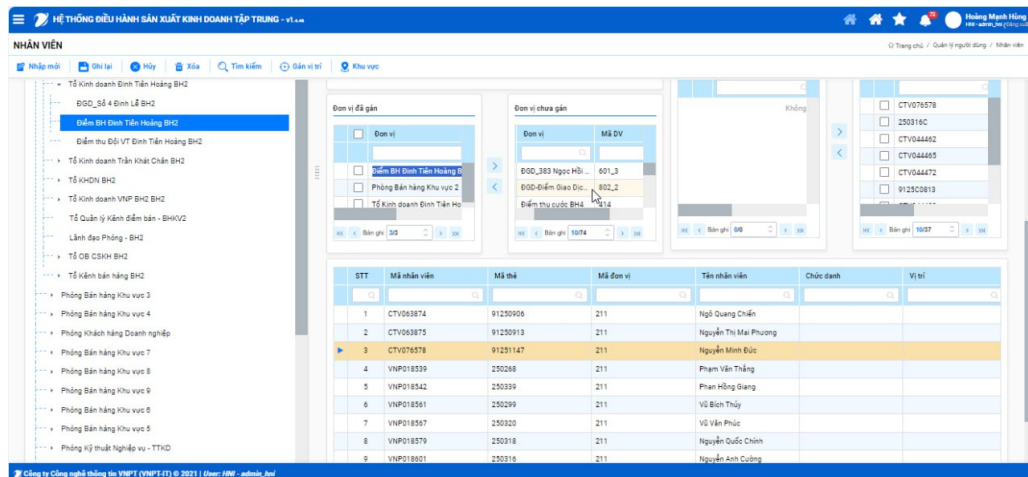
3.2. Các lỗi về phân giao, luồng đơn hàng

3.2.1. NV XLĐH không nhận được đơn hàng về đơn vị để xác nhận xử lý đơn hàng

- Nguyên nhân: Do nhân viên chưa được gán loại nhân viên XLĐH hoặc chưa gán vào PBH hoặc chưa gán làm nhân viên KD địa bàn
- Cách xử lý:
 - ✓ Vào One BSS mục Nhân viên: Kiểm tra lại khai báo của nhân viên đã được gán làm nhân viên Xử lý đơn hàng chưa, nếu chưa thực hiện gán bổ sung:

The screenshot displays the 'NHÂN VIÊN' (Employee) management interface in the OneBSS system. The left sidebar shows a hierarchical tree of organizational units, with 'Phòng Bán hàng KV1' (Sales Department KV1) selected. The main form contains fields for employee information: Mã NV (Employee ID), Tên NV (Employee Name), Ngày sinh (Date of Birth), Địa chỉ (Address), and Đơn vị (Unit). The 'Đơn vị' field is set to 'Phòng Bán hàng KV1'. The right side of the interface features two panels for assigning employee types. The 'Loại nhân viên đã gán' (Assigned employee types) panel shows 'Loại NV' (Employee type) selected. The 'Loại nhân viên chưa gán' (Unassigned employee types) panel shows 'Nhân viên xử lý đơn hàng' (Order processing employee) selected. The 'Đơn vị' field is set to 'Phòng Bán hàng KV1'.

- ✓ Vào One BSS mục Nhân viên : Kiểm tra lại phần khai báo của nhân viên đã được gán vào đơn vị Phòng bán hàng để nhận đơn chưa, nếu chưa thực hiện khai báo:



- ✓ Nếu là nhân viên địa bàn: Kiểm tra phần khai báo Nhân viên đã được khai báo làm nhân viên kinh doanh địa bàn chưa, nếu chưa thực hiện khai báo.

3.2.2. Đơn hàng về LĐ P.BHKV mà không về NV XLĐH

- Nguyên nhân do không có nhân viên xử lý đơn hàng nào được gán vào Phòng bán hàng hoặc không có nhân viên kinh doanh địa bàn được gán vào ô địa bàn và Lãnh đạo PBH được khai làm admin XLĐH.
- Cách xử lý: Tương tự như mục 1 vào One BSS mục Nhân viên thực hiện: gán Nhân viên làm chức danh XLĐH, Gán nhân viên XLĐH vào P.BH, gán nhân viên quản lý kinh doanh vào Ô địa bàn.

3.2.3. Đơn hàng giao về P.BH KHDN

- Nguyên nhân: Do PBH KHDN được gán làm PBH KV:
- Khắc phục: Bỏ loại PBH KV với PBH KHDN

3.2.4. Lỗi không nhận được đơn do vượt quá chỉ tiêu nhận đơn

- Nguyên nhân: Hệ thống hiện đang để chỉ tiêu mặc định 10 đơn/1 ngày cho nhân viên, nếu nhân viên đã được gán hoặc tự nhận 10 đơn, hệ thống sẽ không phân đơn về cho nhân viên nữa và nhân viên sẽ không nhận được đơn hàng.
- Cách xử lý: Vào chức năng ĐK nghỉ phép/chỉ tiêu Employee thực hiện điều chỉnh hạn mức nhận đơn:

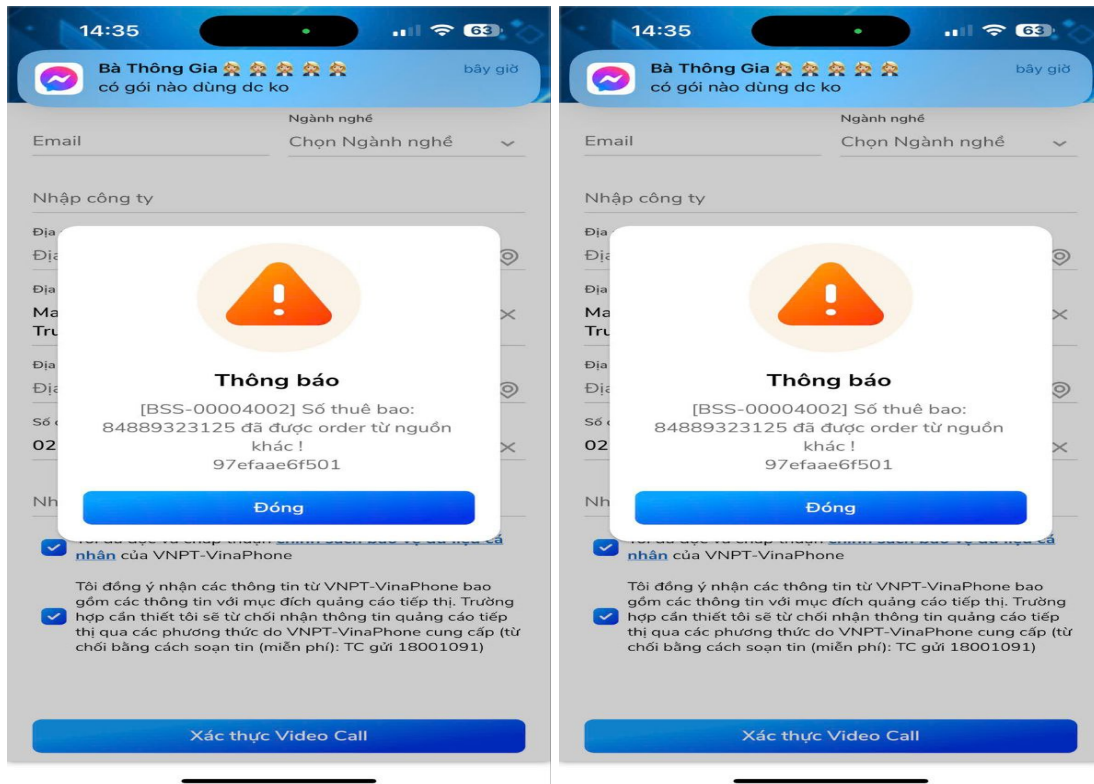
- ✓ Gán địa danh vào điểm giao dịch quản lý là ở chức năng Cập nhật danh sách đơn vị-địa danh:

- Gán chức năng Nhân viên xử lý đơn hàng cho CHT Và nhân viên điểm giao dịch.
- Xử lý tạm thời bằng cách điều chuyển đơn về một nhân viên XLĐH của địa bàn.

3.3. Các lỗi về xử lý đơn hàng

3.3.1. Lỗi STB được đặt qua kênh DigiShop

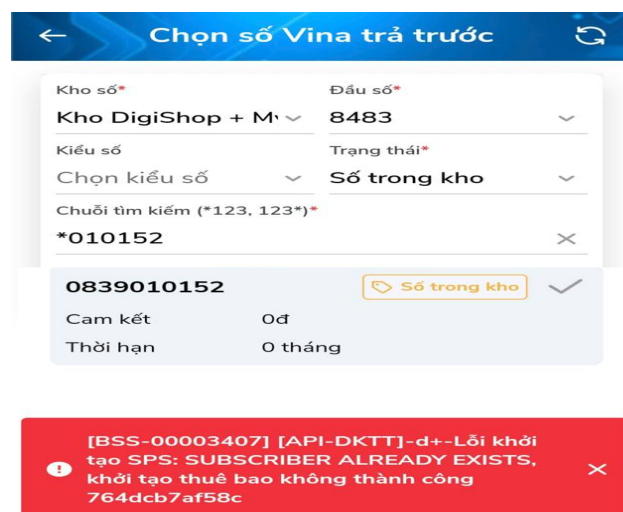
- Hình ảnh lỗi:



- Nguyên nhân và cách xử lý: Do vào nhầm chức năng, các tỉnh áp dụng mô hình mới sẽ sử dụng chức năng mới là Đơn hàng SIM KIT, các tỉnh áp dụng mô hình cũ vào chức năng cũ Phiếu yêu cầu SIM số và Giỏ hàng.

3.3.2. Lỗi Subscriber already exists

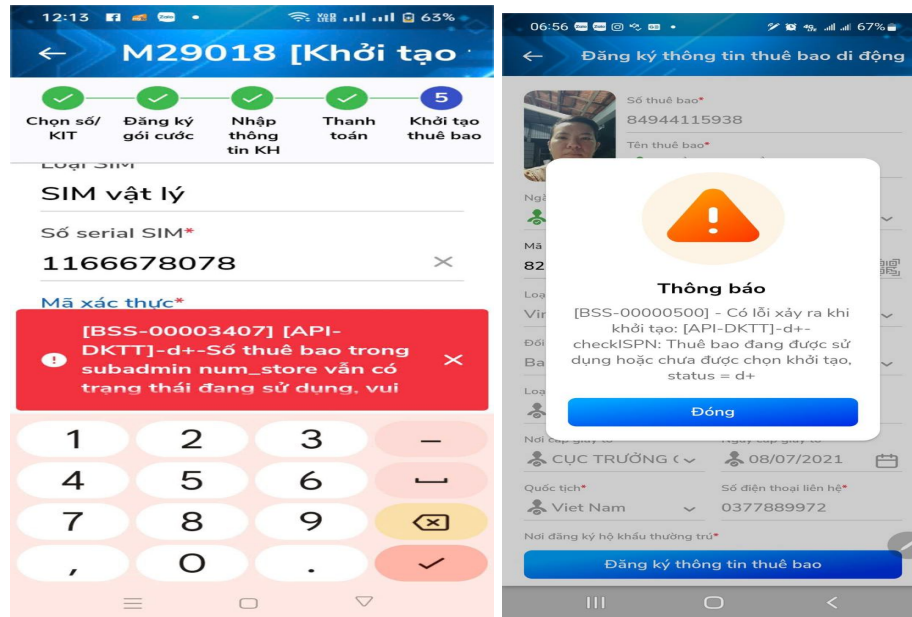
- Hình ảnh lỗi:

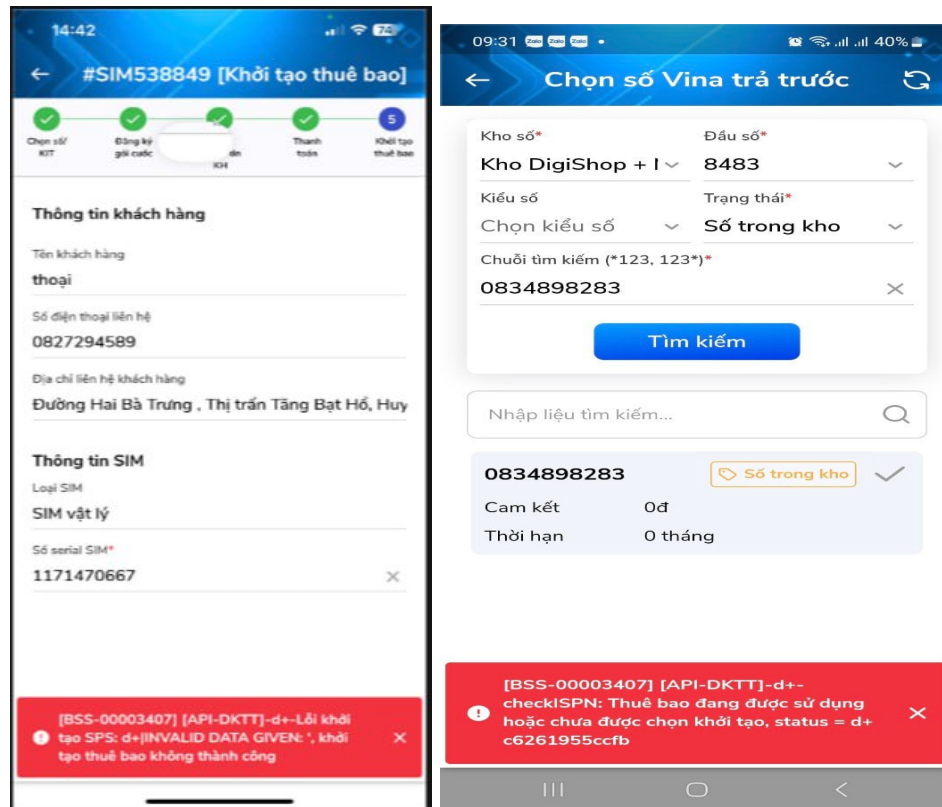


- Nguyên nhân: do thuê bao đã khởi tạo ở vòng đời trước và chưa được làm sạch khi đưa trở lại kho số.
- Cách xử lý: Gửi mail gqkn.tbdd@vnpt.vn hoặc gửi IT360 cho ĐHIT xử lý nhân công.

3.3.3. Lỗi khởi tạo thuê bao do mất đồng bộ trạng thái số

- Hình ảnh lỗi:

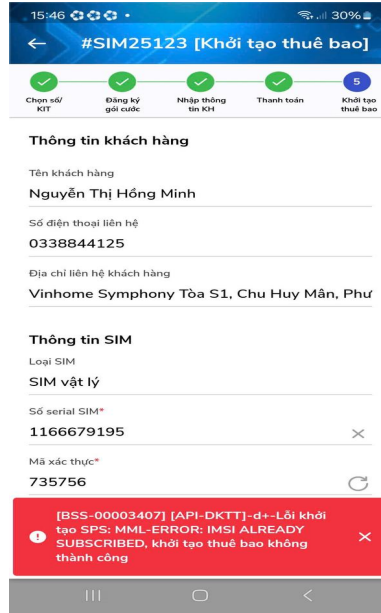




- Nguyên nhân: mất đồng bộ trạng thái thuê bao trên hệ thống
- Cách xử lý: Gửi mail gqkn.tbdd@vnpt.vn hoặc gửi IT360 cho ĐHIT xử lý nhân công.

3.3.4. Lỗi khởi tạo thuê bao do SIM đã sử dụng

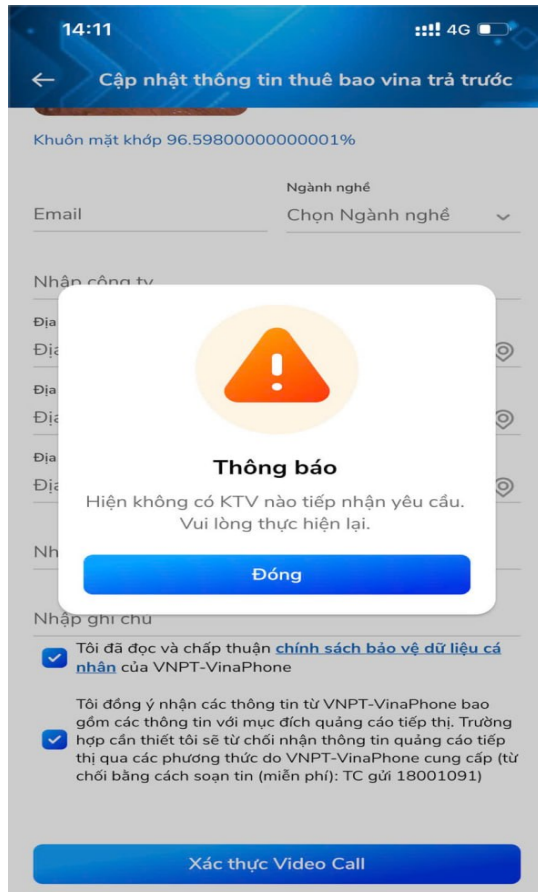
- Hình ảnh lỗi:



- Nguyên nhân: SIM đã được sử dụng
- Cách xử lý: Thay SIM khác và thực hiện lại

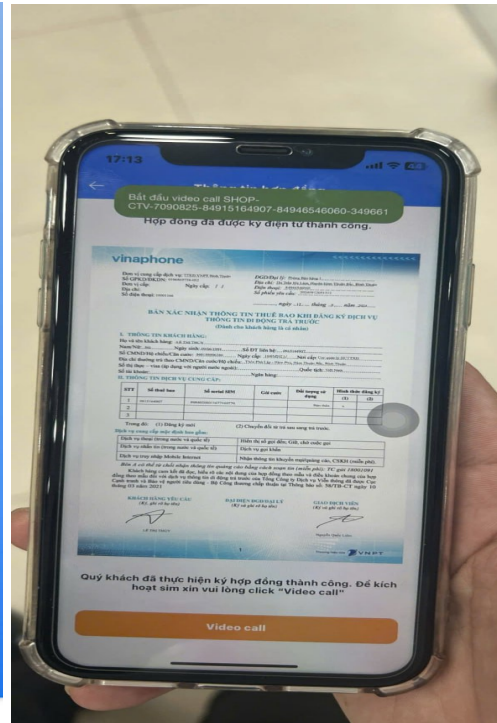
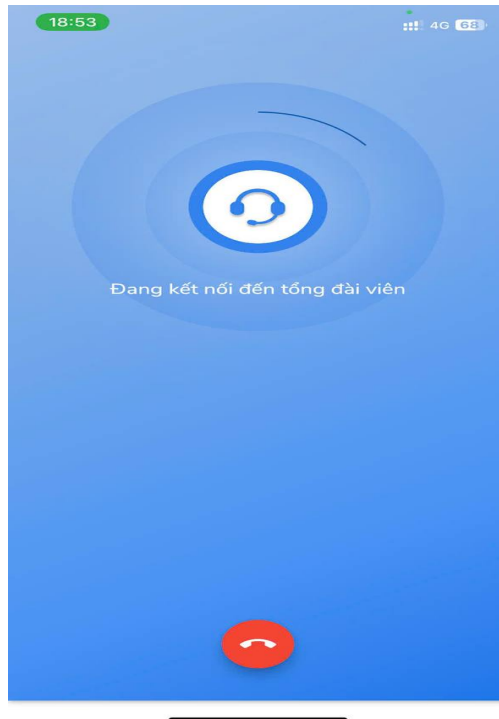
3.3.5. Lỗi video call khi không có KTV

- Hình ảnh lỗi:



- Nguyên nhân: Không còn bàn KTV nào sẵn sàng tiếp nhận cuộc gọi
- Cách xử lý: Thực hiện gọi lại sau vài phút. TTKD có thể chủ động theo dõi tình hình trực bàn của các Điện thoại viên của TTKD tại báo cáo online chi tiết trên CCOS: [Báo cáo online chi tiết \(vnpt.vn\)](http://vnpt.vn) nếu không còn bàn trực online -> thực hiện bổ sung bàn trực online.

3.3.6. Lỗi video call do kết nối



09:36 83%

← Đăng ký thông tin thuê bao di động

Khuôn mặt khớp 99.058%

Ngành nghề
Email Chọn Ngành nghề

Nhập công ty

Địa chỉ công ty
Địa chỉ công ty

Địa chỉ phòng giao dịch
Địa chỉ phòng giao dịch

Địa chỉ lắp đặt
Địa chỉ lắp đặt

Nhập số điện thoại phòng giao dịch

Nhập ghi chú

☒ Tôi đã đọc và chấp thuận **chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân** của VNPT-VinaPhone

Tôi đồng ý nhận các thông tin từ VNPT-VinaPhone bao gồm các thông tin với mục đích quảng cáo tiếp thị.

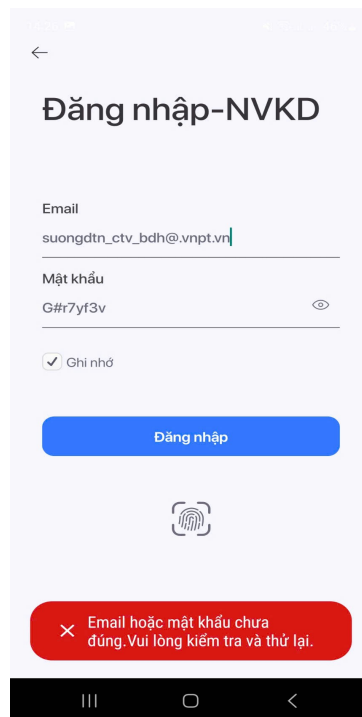
☒ Trường hợp cần thiết tôi sẽ từ chối nhận thông tin quảng cáo tiếp thị qua các phương thức do VNPT-VinaPhone cung cấp.

Dialpad: MQTT Not Connected !!

- Nguyên nhân: lỗi kết nối có thể do mạng không ổn định, chất lượng thấp
- Cách xử lý: kiểm tra mạng, chuyển từ mạng wifi sang 4G hoặc ngược lại tắt App và làm lại.

3.3.7. Lỗi Nhân viên không login vào được vào App Digishop

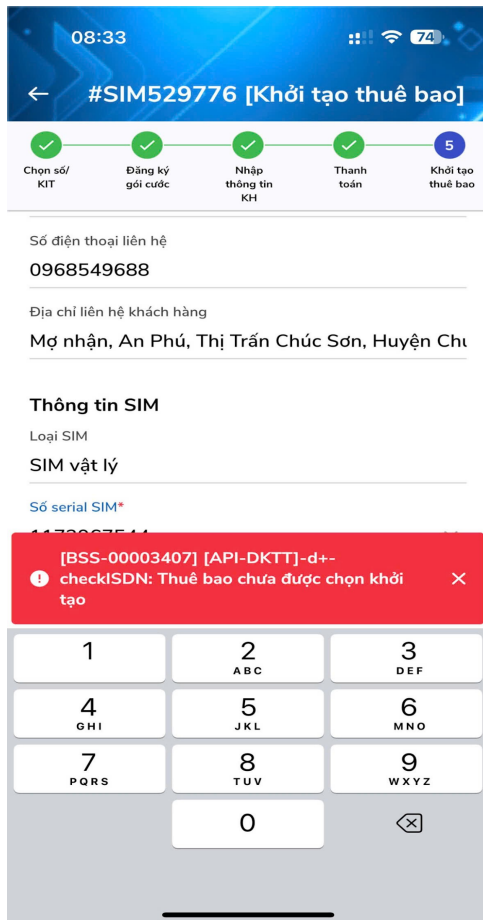
- Hình ảnh lỗi:



- Kiểm tra và xử lý
 - B1. Kiểm tra login vào email VNPT nếu được tiếp B2, nếu Không kiểm tra user/pass.
 - B2. Vào mục Quản lý thành viên/Nhân viên kinh doanh trên trạng Shop-CTV nếu có thực hiện B3. nếu không B5.
 - B3. Kiểm tra email của Nhân viên trên trạng Shop-CTV đã đúng với email trên HRM chưa, nếu đúng chuyển B4, nếu chưa thực hiện Bấm nút đồng bộ với HRM trên trạng Shop-CTV mục Quản lý thành viên/Nhân viên kinh doanh.
 - B4. Đăng nhập vào App Digishop: Dùng mã HRM nhập vào ô Email, pass là pass của email
 - B5. Kiểm tra khai báo trên One BSS xem nhân viên đã được khai làm Nhân viên kinh doanh địa bàn hoặc nhân viên CTV XHH chưa, chưa thì gán và đợi hôm sau hệ thống đồng bộ lại.
 - B6. Nếu Nhân viên tồn tại 2 Mã thì Tỉnh tự thực hiện xóa hoặc chuyển trạng thái trên HRM/One BSS, tạo It360 đề nghị xóa trên Shop-CTV.

3.3.8. Lỗi do hết hạn hoặc bị hủy giữ số

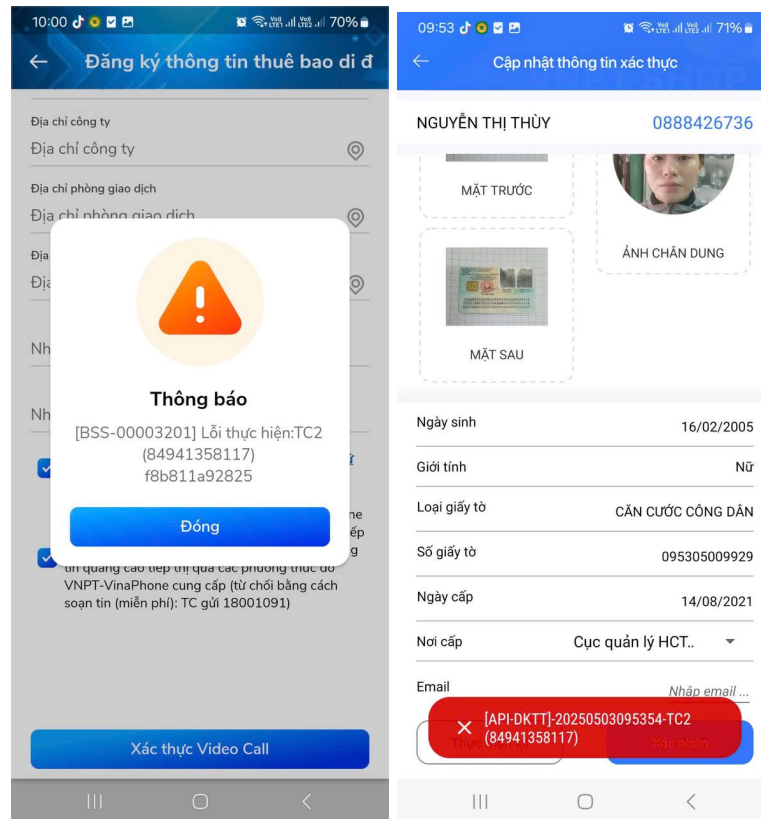
- Hình ảnh lỗi : Thông báo lỗi: Thuê bao chưa được chọn khởi tạo



- Nguyên nhân: Do hết hạn giữ số hoặc bị hủy giữ số.
- Cách kiểm tra: Vào CCBS Mục Chọn số/tra cứu thuê bao chọn số check thuê bao đúng đã bị hủy giữ số hay chưa(Nếu tra không thấy kết quả là đã bị hủy giữ số)
- Các khắc phục: đợi khoảng 30 phút để số về lại kho và chọn lại với đơn khác, nếu đơn cũ đã thanh toán thực hiện thủ tục hoàn tiền.

3.3.9. Thuê bao vi phạm các TC

- Hình ảnh lỗi

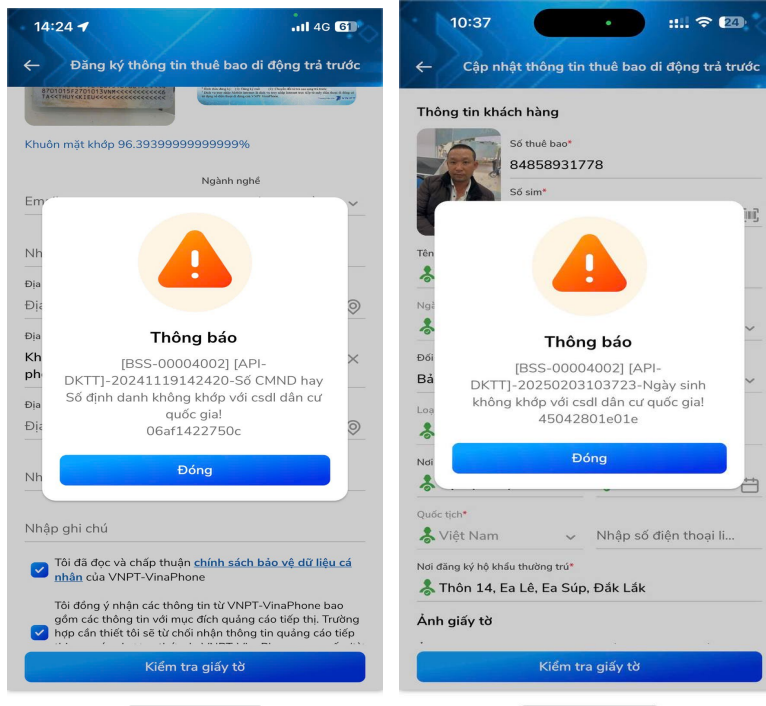


Do thông tin thuê bao hoặc giấy tờ vi phạm các tiêu chí sau:

- + TC02: Có số giấy tờ có cùng số CMT/CCCD nhưng khác tên thuê bao
- + TC03: Có số giấy tờ có cùng số CMT/CCCD nhưng khác ngày sinh
- + TC04: Có số giấy tờ có số CMT/CCCD sai định dạng (chứa ký tự đặc biệt, tiếng việt có dấu,...)
- + TC05: Có số giấy tờ có số CMT/CCCD khác 9 hoặc khác 12 ký tự
- + TC06: Có số giấy tờ có nhiều hơn 100 thuê bao
- + TC07: Có số giấy tờ có năm sinh trên số CCCD không khớp với năm sinh thuê bao
- + TC08: Có số giấy tờ có số CMND không khớp với nơi cấp thuê bao
- Các khắc phục, thực hiện chuẩn hóa thông tin thuê bao rồi thực hiện lại.

3.3.10.Lỗi không khớp với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư

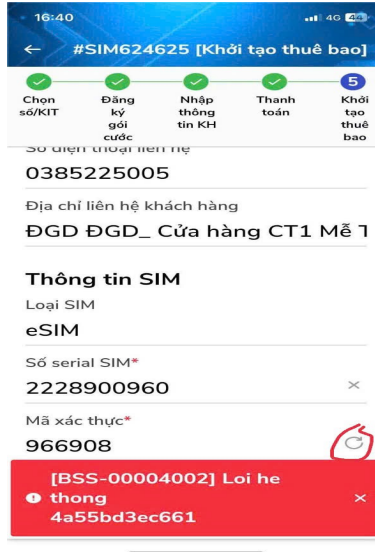
- Hình ảnh lỗi



- Nguyên nhân: Do dữ liệu khách hàng nhập không khớp với thông tin khai báo trên CSDL của Bộ Công an.
- Các khắc phục, kiểm tra: báo khách hàng liên hệ cập nhật thông tin với CSDL với Công an, trong trường hợp gấp có thể thực hiện trên CCBS.

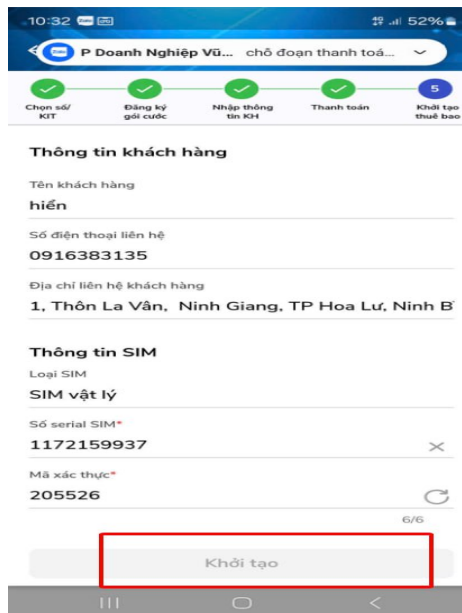
3.3.11. Lỗi quên mã giữ số

Vào chức năng Đơn hàng Sim kit trên Employee: Bấm vào nút chức năng bên cạnh Ô nhập để gửi lại MGS.



3.3.12.Lỗi xử lý đơn hàng nút khởi tạo bị mờ

- Hình ảnh lỗi



- **Nguyên nhân:** Do SIM trống không hợp lệ hoặc đã sử dụng hoặc do trạng thái thanh toán lỗi hoặc chưa thanh toán.
- **Cách xử lý:** Đổi SIM trống mới hoặc refresh lại trạng thái thanh toán, nếu vẫn lỗi gửi hỗ trợ.

3.3.13.Lỗi không phân đơn hàng tự động hoặc về sai

Kiểm tra các thiết lập cấu hình trên One BSS bao gồm các nội dung sau

1. Thiết lập loại nhân viên (loại trong mô hình), gán đơn vị cho nhân viên(để xác định nhân viên được xử lý đơn hàng của đơn vị nào)

Menu:



- 68 Nhân viên xử lý đơn hàng
- 69 Admin SC
- 70 Admin XLĐH đơn vị
- 71 SC tỉnh
- 72 Admin_xử lý đơn hàng tỉnh

2. Cấu hình loại đơn vị



- Gán loại Đơn vị: **Đơn vị xử lý đơn hàng**
- Gán loại đơn vị: **SC tỉnh**

3. Cấu hình phân giao: để xác định nguyên tắc giao đơn hàng

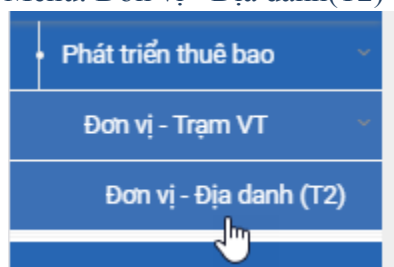
Hệ thống phân đơn về cho nhân viên xử lý đơn hàng

-> Không tìm thấy nhân viên xử lý đơn hàng : sẽ giao đơn hàng này về nhân viên admin xử lý đơn hàng đơn vị (Admin XLĐH đơn vị)

-> Không tìm thấy nhân viên Admin XLĐH đơn vị => Chuyển đơn hàng về admin xử lý đơn hàng tỉnh

4. Cập nhật danh sách đơn vị - Địa danh

Menu: Đơn vị - Địa danh(T2)

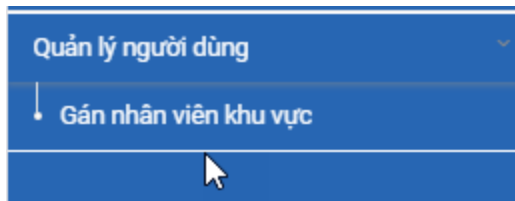


Chọn Loại đơn vị: Phòng BHKV

- Thực hiện gán địa danh cho đơn vị đó

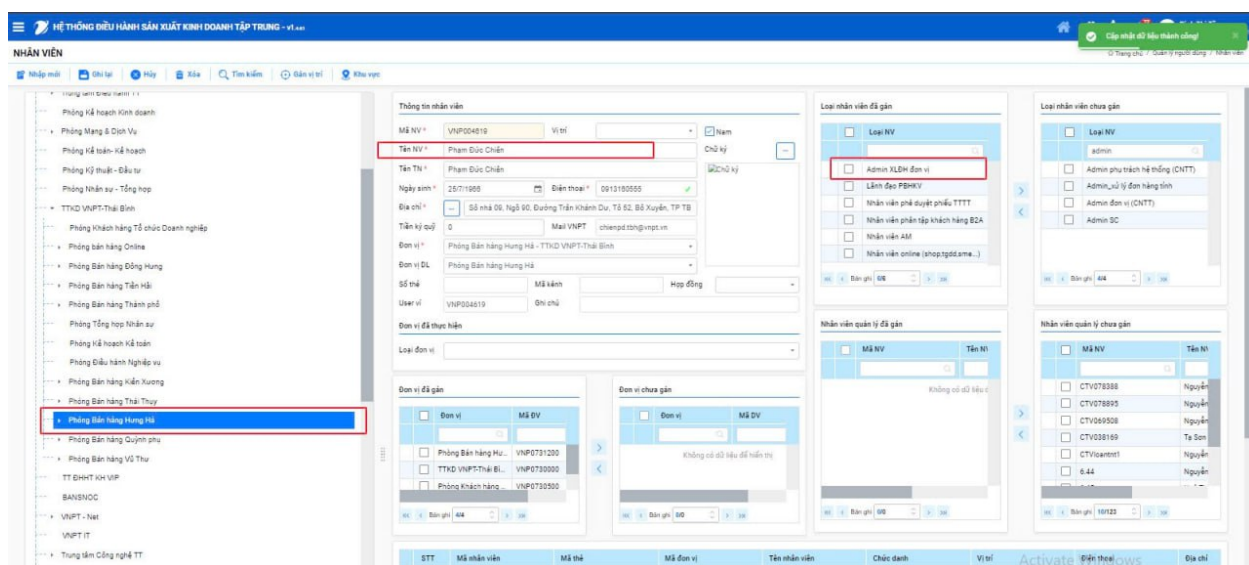
5. Cấu hình nhân viên quản lý ô địa bàn: Menu Gán nhân viên khu vực

Mục đích: Để thực hiện gán nhân viên quản lý khu vực nào => các định đơn hàng có địa chỉ thuộc khu vực nhân viên đc gán sẽ giao về nhân viên đó.



Ví dụ Check lỗi đơn hàng không về nhân viên XLĐH

1. Ai là admin XLĐH đơn vị PBH



2. Ai là nhân viên XLĐH PBH

HỆ THỐNG ĐIỀU HÀNH SẢN XUẤT KINH DOANH TẬP TRUNG - v1.4.41

CẬP NHẬT DANH SÁCH ĐƠN VỊ - ĐỊA DANH

Trang chủ / Dữ liệu / Phân bổ nhân sự / Đơn vị - Nhân sự / Địa danh (72)

Cấp nhật | Nạp DL | Koá nạp | Gán BVQL | Lịch sử sửa đổi | Hướng dẫn

Thông tin đơn vị

Loại đơn vị: Phòng BVNV

Danh sách đơn vị

Tên đơn vị
Phòng Bán hàng Đồng Hưng - TTND VNPT Thái Bình
Phòng Bán hàng Tiên Hải - TTND VNPT Thái Bình
Phòng Bán hàng Thành phố - TTND VNPT Thái Bình
Phòng Bán hàng Kiến Xương - TTND VNPT Thái Bình
Phòng Bán hàng Thái Thụy - TTND VNPT Thái Bình
Phòng Bán hàng Hưng Hà - TTND VNPT Thái Bình
Phòng Bán hàng Quỳnh phụ - TTND VNPT Thái Bình
Phòng Bán hàng Vũ Thư - TTND VNPT Thái Bình
Phòng Bán hàng Trần Phú - Khu vực Thành phố
Phòng Khách hàng Tổ chức Doanh nghiệp - TTND VNPT Thái Bình

Tổng cộng 10 bản ghi. Đang hiển thị bản ghi số 1 đến 10.

Dữ liệu nạp

☐	Tên phường	Tên phố	Tên ấp	Tên khu	
☐	Xã Minh Tân	Thôn Thanh Nga			H
☐	Xã Minh Tân	Thôn Tân Thái			H
☐	Xã Phúc Khánh	Thôn Khổng			H
☐	Xã Phúc Khánh	Thôn Bần			H
☐	Xã Phúc Khánh	Thôn Hương Xá			H
☐	Xã Phúc Khánh	Thôn Khâm Mệ			H
☐	Xã Phúc Khánh	Thôn Sỏi			H
☐	Xã Phúc Khánh	Thôn Sỏi II			H
☐	Xã Thái Phương	Thôn Hà Nguyễn			H
☐	Xã Thái Phương	Thôn Nhân Xá			H

Tổng cộng 26 bản ghi. Đang hiển thị bản ghi số 11 đến 20.

Thông tin địa danh

Tỉnh/TP: Thái Bình | Quận: Huyện Hưng Hà | Phường: Xã Phúc Khánh

Danh sách phố đã gán

☐	Tên phố	Tên phường
☐	Thôn Khổng	Xã Phúc Khánh
☐	Thôn Bần	Xã Phúc Khánh

Danh sách ấp đã gán

☐	Tên Ấp	Tên Phường
☐		

Danh sách khu đã gán

☐	Tên Khu	Tên Phường
☐		

Danh sách đặc điểm đã gán

☐	Đặc điểm	Phố/Ấp/Khu
☐		

5. Gán nhân viên Ô địa bàn chưa

HỆ THỐNG ĐIỀU HÀNH SẢN XUẤT KINH DOANH TẬP TRUNG - v1.4.41

GÁN NHÂN VIÊN KHU VỰC

Trang chủ / Quản lý người dùng / Gán nhân viên khu vực

Chỉ lại | Tìm khu vực | Gán NVQL | Lịch sử cập nhật | Gán nhiệm vụ

Danh sách khu vực

Loại KV: Khu vực khoán địa bàn kinh doanh, kỹ thuật

STT	Mã KV	Tên KV	Mã KV cha	
87	HH	Khu vực Hưng Hà	TA	Toàn Tín

Tổng cộng 1 bản ghi. Đang hiển thị bản ghi số 1 đến 1.

Nhân viên đã gán

☒	Loại NV	Mã NV	Tên NV
☒	Nhân viên quản lý kinh doanh	VNP004716	Trần Ngọc Hoa

Nhân viên chưa gán

Loại NV: Nhân viên quản lý kinh doanh

Mã NV: Mã DV:

Đơn vị: Tất cả

Nhiệm vụ: Lắp đặt + xử lý sự cố dịch vụ

☐	Mã NV	Tên nhân viên	Đơn vị	Số ĐT
☐	V. x			

Không có bản ghi nào để hiển thị

Công ty Công nghệ thông tin VNPT (VNPT-IT) © 2021 | User: TĐH - tamdt_it.thh

Type here to search

1:47 PM 31/10/2024

