



Smart IT Help-Desk

Giới thiệu dịch vụ
Service Presentation

2025

IPSIP VIETNAM





Mục lục / Agenda

- 01. Giới thiệu / Intro**
- 02. IT HELPDESK PRO**
Gói IT Helpdesk cơ bản/
Basic package
- 03. IT HELPDESK PRO+**
Gói IT Helpdesk cơ bản + An ninh mạng/
Basic package + CyberSec.
- 04. Lợi ích / Benefits**
- 05. Quy trình triển khai /Implementation**

1. Giới thiệu / *Intro*

Một số vấn đề IT phổ biến tại các doanh nghiệp



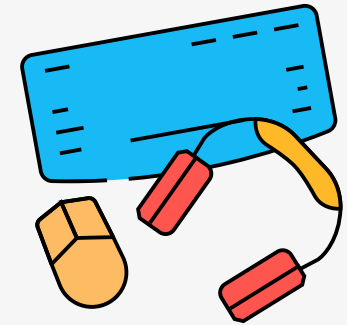
Quên / bị khóa
mật khẩu



Sự cố mạng – Internet
chập chờn / mất kết nối



Máy tính chạy chậm,
treo máy / lỗi phần mềm



Sự cố với các thiết bị
ngoại vi



Không gửi/nhận
được email



Cài đặt / nâng cấp
phần mềm



Mất dữ liệu do lỗi người
dùng / sự cố kỹ thuật



Phát hiện dấu hiệu bị
tấn công mạng (virus,
mã độc, email lừa đảo)

IT HELP-DESK – GIẢI PHÁP CẦN THIẾT

IT HELPDESK PRO

Gói IT Help-Desk cơ bản



Hỗ trợ Kỹ thuật từ xa và tại chỗ

Hỗ trợ kỹ thuật linh hoạt, bao gồm cả **từ xa** và **trực tiếp** tại văn phòng



Khắc phục sự cố liên quan đến phần mềm, hệ điều hành và ứng dụng văn phòng.



Cài đặt và nâng cấp phần mềm, ứng dụng theo yêu cầu.



Cấu hình & hiệu chỉnh các thiết bị mạng: router, switch, firewall

Tùy chọn có tính phí





Hỗ trợ từ xa (Remote Support)

- Sử dụng các phần mềm truy cập từ xa để xử lý sự cố.
- Hỗ trợ người dùng qua hệ thống ticket IPSIP.
- Giải quyết các vấn đề về phần mềm, cấu hình hệ điều hành, ứng dụng văn phòng, email, v.v.
- Cài đặt và cập nhật phần mềm theo yêu cầu, không cần kỹ thuật viên đến tận nơi.



Hỗ trợ tại chỗ (On-site Support)

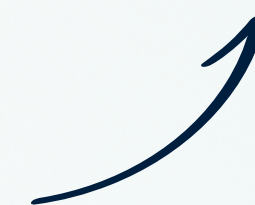
- Cử kỹ thuật viên đến văn phòng khách hàng để xử lý các sự cố cần can thiệp vật lý hoặc có độ phức tạp cao.
- Thực hiện bảo trì định kỳ (theo kế hoạch hoặc theo yêu cầu)
- Kiểm tra và xử lý các lỗi phần cứng, thiết bị mạng nội bộ (router, switch, firewall, camera, ...).
- Cấu hình hệ thống, kiểm tra hiệu suất máy chủ, mạng LAN/WiFi và các thiết bị ngoại vi.



Lịch trình hỗ trợ linh hoạt

- Hỗ trợ khi có phát sinh 24/7
- Kết hợp giữa hỗ trợ từ xa và tại chỗ tùy theo mức độ ưu tiên và loại sự cố.

Tùy chọn có tính phí



2.2 Quản lý yêu cầu



Hệ thống quản lý yêu cầu (IPSIP Ticketing System)

01

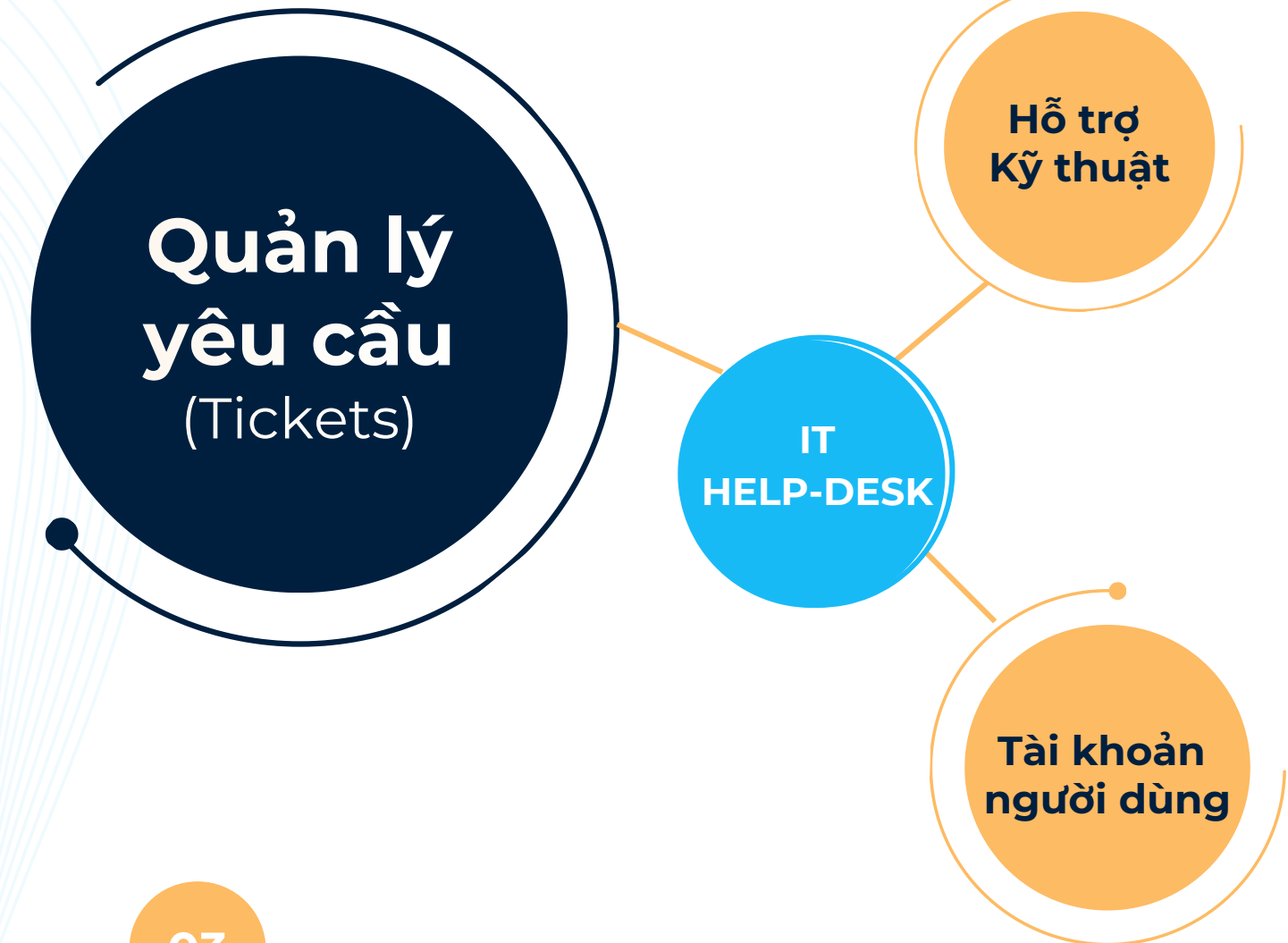
Khi có sự cố **cần hỗ trợ**, người dùng tạo ticket gửi qua hệ thống

02

Mỗi yêu cầu hỗ trợ được ghi nhận tức thời qua hệ thống ticket và có phản hồi / can thiệp đầu tiên trong 15 phút kể từ khi nhận.

03

Mỗi ticket đều được theo dõi từ lúc tạo (create ticket) đến khi xử lý xong (closed ticket), đảm bảo không bị bỏ sót và xử lý đúng tiến độ.



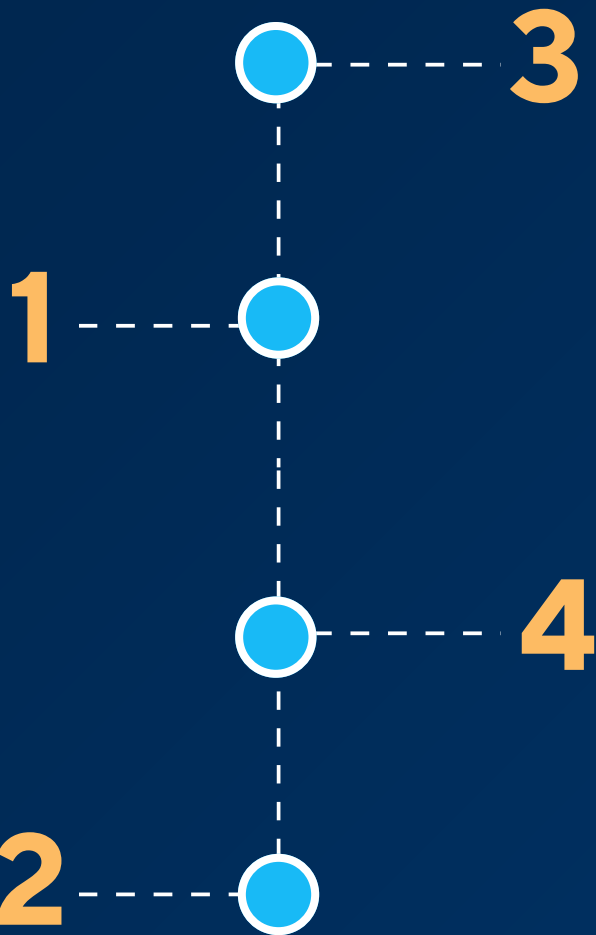
Hình thức triển khai

Hướng dẫn dùng IPSIP Ticketing System

- Cài đặt và cấu hình phần mềm quản lý Ticket (IPSIP cung cấp quyền truy cập vào hệ thống Ticket)
- Tùy chỉnh giao diện, quy trình và phân loại yêu cầu theo đặc thù của doanh nghiệp (Hỗ trợ phần mềm, phần cứng, mạng, tài khoản người dùng...).
- Thiết lập các mức độ ưu tiên (priority), cấp độ hỗ trợ (level 1, 2...) và người phụ trách.

Tiếp nhận yêu cầu đa kênh

- Người dùng có thể gửi yêu cầu qua nhiều kênh: email, hệ thống ticket, điện thoại.
- Mỗi yêu cầu đều được tạo mã số (ticket ID) riêng để theo dõi.



Theo dõi và cập nhật trạng thái

- Hệ thống ghi lại toàn bộ quá trình xử lý: thời gian tiếp nhận, người xử lý, trao đổi kỹ thuật, tình trạng hiện tại.
- Trạng thái ticket được cập nhật rõ ràng: Đã tiếp nhận → Đang xử lý → Đang chờ → Hoàn tất.

Đóng ticket và đánh giá

- Sau khi sự cố được xử lý, ticket sẽ được đóng lại.
- Người dùng có thể nhận thông báo kết quả và phản hồi đánh giá chất lượng dịch vụ.

2.3 Tài khoản người dùng

Hình thức triển khai

1. Tiếp nhận yêu cầu thông qua hệ thống ticket

- Mọi thao tác liên quan đến tài khoản đều được xử lý theo quy trình rõ ràng qua hệ thống ticket IPSIP.
- Ghi nhận đầy đủ thông tin: người yêu cầu, mục đích, thời gian và mức độ ưu tiên.

2. Tạo, điều chỉnh và vô hiệu hóa tài khoản

- Tạo mới tài khoản cho nhân viên mới (email, truy cập hệ thống nội bộ, phần mềm chuyên dụng...).
- Cập nhật thông tin người dùng khi có thay đổi (chức danh, bộ phận, quyền hạn).
- Vô hiệu hóa hoặc xóa tài khoản khi nhân sự nghỉ việc, chuyển bộ phận hoặc theo yêu cầu bảo mật.

3. Phân quyền truy cập theo vai trò

- Thiết lập quyền truy cập dữ liệu, thư mục, ứng dụng... dựa trên nguyên tắc "vai trò phù hợp – quyền tối thiểu" (Role-based Access Control – RBAC).
- Đảm bảo người dùng chỉ có quyền truy cập đúng với công việc được giao, hạn chế rủi ro rò rỉ dữ liệu.

4. Đặt lại mật khẩu và hỗ trợ bảo mật

- Hỗ trợ người dùng đặt lại mật khẩu trong trường hợp quên, khóa tài khoản, hoặc theo định kỳ.
- Áp dụng chính sách bảo mật: xác thực 2 yếu tố (2FA), nhắc đổi mật khẩu định kỳ

5. Lưu và kiểm soát thay đổi

- Mọi thay đổi về tài khoản đều được ghi log để đảm bảo tính minh bạch và dễ truy xuất khi cần điều tra hoặc kiểm tra bảo mật.

3. IT HELP-DESK PRO+



IT HELPDESK PRO+

GÓI CƠ BẢN + AN NINH MẠNG

3.1 An ninh mạng



Tùy chọn có tính phí



3.1 An ninh mạng



An ninh mạng tổng thể (Cybersecurity Protection)

- Ghi nhận hiện trạng hệ thống (network, thiết bị đầu cuối, ứng dụng).
- Triển khai giải pháp bảo vệ đa lớp: tường lửa (firewall), chống mã độc (antivirus/EDR)
- Giám sát và cảnh báo mối đe dọa theo thời gian thực (nếu tích hợp với SOC)

Hình thức triển khai



Bảo mật ứng dụng đám mây (Cloud App Security)

- Cấu hình chính sách bảo mật cho email, Drive, OneDrive, SharePoint, Microsoft 365, Google Workspace...
- Phát hiện và cảnh báo truy cập trái phép, rò rỉ dữ liệu từ tài khoản người dùng.
- Áp dụng kiểm soát truy cập có điều kiện (Conditional Access), bảo vệ file lưu trữ trên cloud.



Bảo vệ thư điện tử (Email Protection)

- Chống phần mềm độc hại (malware)
- Chống giả mạo người dùng / các cuộc tấn công lừa đảo (phishing)
- Chống thư rác (spam)
- **Lọc loại tệp đính kèm đối với email gửi đến và đi**
- **Lọc nội dung theo từ khóa đối với email gửi đến và đi**

Tùy chọn có tính phí

3.1 An ninh mạng



Phòng chống tấn công qua mạng không dây (Wi-Fi Security)

- Kiểm tra bảo mật hệ thống Wi-Fi doanh nghiệp: mật khẩu, bao ve, phân vùng mạng (guest/private).
- Cấu hình cảnh báo khi có thiết bị lạ truy cập vào mạng.
- Tư vấn thay đổi thiết bị Wi-Fi hoặc nâng cấp cấu hình nếu cần thiết.



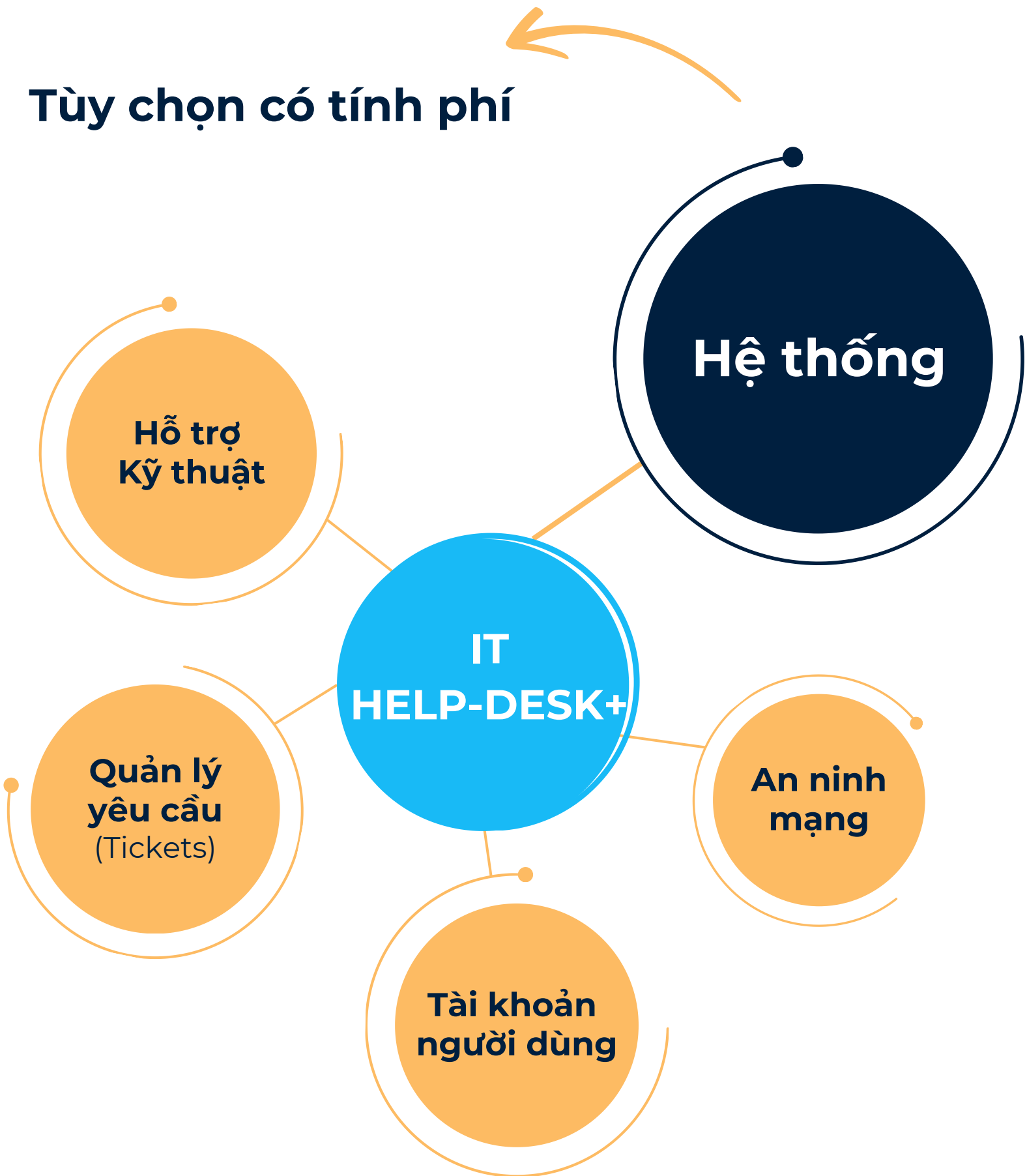
Quản lý thiết bị di động (Mobile Device Management – MDM)

- Cài đặt phần mềm MDM để theo dõi và kiểm soát thiết bị di động (smartphone, tablet) của
 - Cho phép doanh nghiệp:
 - Cài đặt ứng dụng từ xa.
 - Giới hạn truy cập theo vùng địa lý hoặc thời gian.
 - Xóa dữ liệu từ xa khi mất thiết bị hoặc có nguy cơ rò rỉ.



Tùy chọn có tính phí

Tùy chọn có tính phí



Giám sát hệ thống

- Theo dõi liên tục tình trạng hoạt động của máy chủ, thiết bị mạng và các dịch vụ quan trọng.
- Kịp thời phát hiện và xử lý các sự cố kỹ thuật, hạn chế tối đa rủi ro ngừng hoạt động.
- Thực hiện sao lưu dữ liệu định kỳ nhằm bảo vệ thông tin quan trọng và hỗ trợ khôi phục khi cần.

3.2 Giám sát hệ thống

Hình thức triển khai



Cài đặt công cụ giám sát chuyên dụng

- Triển khai các phần mềm giám sát hệ thống như Zabbix, PRTG, Nagios hoặc các giải pháp SaaS (giám sát từ xa qua cloud).
- Cấu hình giám sát theo thời gian thực các thành phần như: máy chủ (server), switch, router, firewall, hệ điều hành, dung lượng ổ đĩa, dịch vụ mạng (web, mail, DNS...).



Thiết lập cảnh báo tự động (Alerts)

- Đặt ngưỡng cảnh báo (ví dụ: CPU vượt 80%, ổ cứng đầy 90%, dịch vụ ngưng hoạt động...).
- Hệ thống sẽ gửi cảnh báo qua email, SMS hoặc phần mềm chat khi có dấu hiệu bất thường.



Giám sát 24/7 hoặc theo khung giờ

Linh hoạt theo nhu cầu doanh nghiệp:

- Giám sát toàn thời gian (24/7).
- Giám sát theo giờ làm việc.
- Giám sát theo lịch trình cụ thể cho từng hệ thống.

Quản lý và kiểm tra bản sao lưu (Backup Monitoring)

- Thiết lập lịch sao lưu dữ liệu định kỳ (hàng ngày, hàng tuần...).
- Theo dõi kết quả backup (thành công/thất bại), phát hiện lỗi kịp thời.
- Hỗ trợ phục hồi dữ liệu khi có sự cố mất mát hoặc lỗi hệ thống.

SỰ KHÁC BIỆT GIỮA CÁC GÓI DỊCH VỤ

IT HELP-DESK PRO

- 1. Không bao gồm giám sát hệ thống 24/7**
- 2. Hỗ trợ kỹ thuật (24/7)**
 - Tiếp nhận, phản hồi, can thiệp và xử lý các sự cố IT thường gặp
 - Dịch vụ hỗ trợ dựa trên yêu cầu phát sinh từ phía người dùng

IT HELP-DESK PRO+

- 1. Bao gồm giám sát hệ thống liên tục 24/7**
- 2. Tích hợp khả năng phát hiện sớm các rủi ro tiềm ẩn và tấn công mạng**
- 3. Triển khai và quản lý giải pháp EDR (Endpoint Detection & Response) từ xa**

Hệ thống được bảo vệ toàn diện dưới sự giám sát và vận hành bởi đội ngũ chuyên gia IPSIP.

Lợi ích

IT Helpdesk hỗ trợ doanh nghiệp vận hành ổn định mỗi ngày nhờ vào phản hồi nhanh, chuyên môn cao và khả năng bảo vệ an ninh mạng toàn diện.

4. Lợi ích

Hỗ trợ 24/7

Luôn sẵn sàng hỗ trợ bất cứ lúc nào – kể cả ngoài giờ – để xử lý sự cố kịp thời, giảm thiểu gián đoạn.

Đội ngũ chuyên môn cao

Tiếp cận đội ngũ kỹ sư IT nhiều kinh nghiệm, có chứng chỉ chuyên ngành, giúp chẩn đoán và xử lý sự cố hiệu quả.

Tăng cường an ninh mạng

Bảo vệ doanh nghiệp khỏi virus, email giả mạo và các mối đe dọa tiềm ẩn nhờ giám sát liên tục và giải pháp bảo mật đa lớp (với gói PRO+).

4. Lợi ích

Chi phí duy trì nhân viên IT nội bộ mỗi tháng thường cao, nhưng hiệu quả hỗ trợ và bảo mật chưa chắc toàn diện.

Chi phí cho 1 nhân viên IT in-house mỗi tháng		
Chi phí	Số tiền (VNĐ)	Ghi chú
Chi phí trực tiếp		
Lương	10.000.000	
Bảo hiểm 21.5% (BHYT, BHXH, BHTN)	2.150.000	
Chi phí gián tiếp		
Chi phí tuyển dụng (Giả sử nhân viên chỉ làm 2 năm)	125.000	Đăng tuyển trên VietnamWorks... Thời gian (lương) của HR để phỏng vấn
Đào tạo ban đầu & liên tục cho nhân viên IT	125.000	Chính sách đào tạo của công ty Đào tạo phần mềm chuyên dụng, kỹ năng mềm, v.v. Mất năng suất khi chưa quen việc
Thiết bị làm việc cho nhân viên IT (máy tính, bàn, v.v.)	555.556	Giả sử máy tính trị giá 20 triệu và khấu hao trong 3 năm theo luật kế toán
Phúc lợi khác của công ty (tiệc sinh nhật, lương tháng 13, du lịch, v.v.)	1.000.000	
Tổng chi phí công ty trả cho 1 nhân viên IT	13.955.556	

4. Lợi ích

Theo báo cáo HDI Support Center Practices & Salary Report (2019, 2021)

Một nhân viên IT có thể hỗ trợ hiệu quả 30-50 máy tính, tùy theo mức độ phức tạp của hệ thống. Trong trường hợp này, lấy trung bình là 1 nhân viên IT quản lý 35 máy tính.

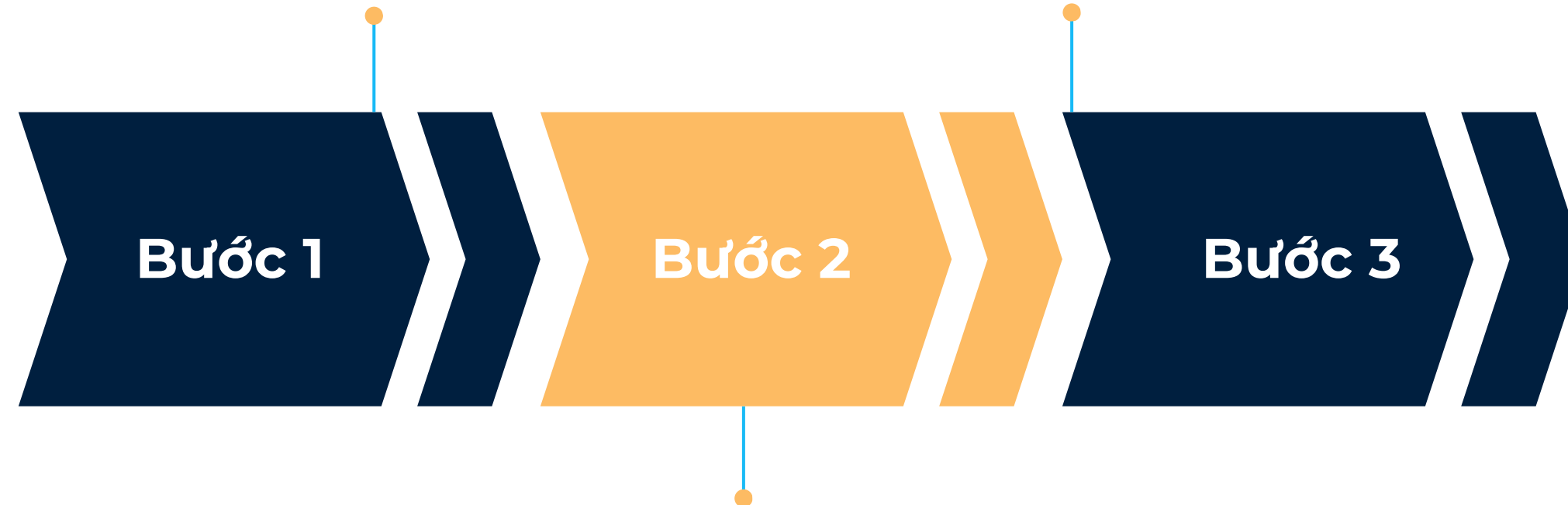
So sánh chi phí giữa sử dụng nhân sự IT nội bộ và dịch vụ IT của IPSIP				
Số lượng máy tính trong công ty	Chi phí mỗi máy tính nếu dùng IT nội bộ (VNĐ/tháng)	Tổng chi phí của công ty mỗi năm (VNĐ)	Chi phí sử dụng dịch vụ IT của IPSIP mỗi năm (VNĐ)	Khoản tiết kiệm của công ty mỗi năm (VNĐ)
			Gói 220.000	Gói 345.000
10	1.395.556	167.466.667	26.400.000	41.400.000
30	465.185	167.466.667	79.200.000	124.200.000
50	558.222	334.933.333	132.000.000	207.000.000
100	418.667	502.400.000	264.000.000	414.000.000

5. Quy trình triển khai

Quy trình triển khai IT HELP-DESK IPSIP

Bước 1: Tiếp nhận & Thu thập thông tin

Thu thập thông tin kỹ thuật ban đầu:
danh sách nhân viên, thiết bị, tài
khoản người dùng và sơ đồ mạng
(nếu có).



Bước 2: Khởi tạo

- Thiết lập các kết nối từ xa
- Hướng dẫn sử dụng hệ thống ticket
- Chạy thử nghiệm

Bước 3: Xử lý yêu cầu & Duy trì liên tục

- Xử lý yêu cầu
- Duy trì dịch vụ liên tục
- Gửi báo cáo định kỳ

Scope of work

Conclusion

IT HELP-DESK PRO

Hỗ trợ Kỹ thuật từ xa & tại chỗ Remote & Onsite Technical Support	Khắc phục sự cố: phần mềm, hệ điều hành, ứng dụng văn phòng (Troubleshoot issues: software, operating systems, and office apps)	Cài đặt và nâng cấp phần mềm, ứng dụng theo yêu cầu (Install and upgrade software, apps as needed)	Thực hiện bảo trì định kỳ theo yêu cầu (Perform periodic maintenance on demand)
Hệ thống quản lý yêu cầu (IPSIP Ticketing System)	Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ (Request/Incident Logging)	Phân loại & Ưu tiên hóa yêu cầu (Categorization & Prioritization)	Gán và xử lý yêu cầu (Assignment & Resolution)
Quản lý tài khoản người dùng nội bộ Internal User Account Management	Tạo mới, điều chỉnh thông tin/vô hiệu hóa tài khoản khi cần. (Create, edit, or disable user accounts as needed)	Phân quyền truy cập người dùng (User Access Control)	Hỗ trợ đặt lại mật khẩu & bảo mật tài khoản. (Assist with password resets & account security requirements)

IT HELP-DESK PRO+

An ninh mạng CyberSecurity	An ninh mạng tổng thể (Cybersecurity Protection)	Bảo mật ứng dụng đám mây (Cloud App Security)	Bảo vệ thư điện tử (Secure Mail Protection)
-----------------------------------	--	---	---

Service Level Commitments (SLA)

Conclusion

No.	GENERAL INFORMATION	PACKAGE	NOTES
1.	Business Size	 users	Users include: PCs/Laptops, ...
	Support Activity	Response Time	
2.	Ghi nhận sự cố ban đầu Issue acknowledgment	10 phút Within 10 minutes of notification	
3.	Hỗ trợ từ xa Remote troubleshooting	15 phút 15 minutes	
4.	Cử nhân sự đến tận nơi Onsite technician arrival	Trong vòng 1 giờ Within an 1 hour	Áp dụng trong giờ hành chính During business hours only
5.	Hoàn tất xử lý sự cố Full issue resolution	Trong vòng 4 giờ Within 4 hours	
6.	Khung giờ làm việc Support availability	Hỗ trợ 24/7 24/7 coverage	Áp dụng cả vào cuối tuần và ngày lễ Including weekends and holidays
7.	Số lượt hỗ trợ theo yêu cầu Unlimited support requests	Không giới hạn No cap on the number of tickets	



LIÊN HỆ VỚI CHÚNG TÔI



sales-vn@ipsip.eu



(+84) 918 853 068



ipsip.eu



Số SH05.01 Đường B4 - Khu Saritown,
Phường An Lợi Đông, TP. Thủ Đức, TP. HCM

Thank you!