

OS Ticket

- [SỬ DỤNG HỆ THỐNG OSTICKET](#)

S? D?NG H? TH?NG OSTICKET

Bước 1: Người dùng truy cập vào hệ thống OsTicket bằng link <https://itservices.umt.edu.vn> . Chọn **Sign In**, Username là email của người dùng nhưng bỏ @umt.edu.vn, mật khẩu là mật khẩu email của người dùng

The screenshot shows the login page of the OsTicket system. The browser address bar displays <https://itservices.umt.edu.vn/login.php>. The page header includes the UMT logo and the text "UNIVERSITY OF MANAGEMENT AND TECHNOLOGY, HO CHI MINH CITY". A navigation bar contains links for "Support Center Home", "Knowledgebase", "Open a New Ticket", and "Check Ticket Status". The main heading reads "Sign in to UNIVERSITY OF MANAGEMENT AND TECHNOLOGY, HO CHI MINH CITY". Below this, a message states: "To better serve you, we encourage our Clients to register for an account." The login form consists of two input fields: the first contains the username "thai.duongleviet" and the second contains the password "matkhauemail". A "Sign In" button is located below the password field. A red box highlights the entire login form area. A red arrow labeled "1" points to the "Sign In" link in the top right corner. A red arrow labeled "2" points to the password field. A red arrow labeled "3" points to the "Sign In" button. To the right of the password field, there is a link that says "I'm an agent — sign in here" and a yellow padlock icon. At the bottom of the page, a message reads: "If this is your first time contacting us or you've lost the ticket number, please [open a new ticket](#)".

Bước 2: Chọn **Open a New Ticket**

Search

Help Topic: — All Help Topics —

Tickets

Closed (73)

Open Tickets

Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department
Your query did not match any records				

Bước 3: Tại giao diện tạo ticket, người dùng cần chọn **Help Topic** ứng với danh mục cần hỗ trợ.

Lưu ý: Trường hợp người dùng không rõ vấn đề cần hỗ trợ của mình thuộc danh mục nào thì chọn **Help topic** là **Other Requests**

Open a New Ticket

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

Email: thai.duongleviet@umt.edu.vn
Client: Duong Le Viet Thai

Help Topic

Other request (Các yêu cầu khác ngoài doanh mục trên) ▾ *

— Select a Help Topic —

E-mail (Các lỗi liên quan đến Email)

Event IT Services (Yêu cầu hỗ trợ CNTT cho các sự kiện)

Hardware (PC/Laptop/Máy in/Máy chiếu/Thiết bị phòng họp/...)

Hệ thống CCTV (Camera)

Microsoft 365 (Các lỗi liên quan đến Office 365, Sharepoint, Onedrive, Microsoft Forms, Microsoft Teams)

Network (Lỗi mạng nội bộ/Wifi/Internet/VPN/Đường truyền, ...)

Other request (Các yêu cầu khác ngoài doanh mục trên)

Software : SIS Support

Software: Canvas, Zalo OA, SMS

Tổng đài điện thoại Mắt Bão (số nội bộ, định tuyến gọi ra/vào)

Drop files here or choose them

Bước 4: Người dùng đặt tiêu đề cho ticket cần hỗ trợ, ví dụ: Hỗ trợ máy in lâu 2 tại ô **Issue Summary (1)**. **Ô nội dung (2)** người dùng cần mô tả chi tiết vấn đề cần hỗ trợ, và **đính kèm hình ảnh, video nếu có (3)**. Sau khi hoàn tất, người dùng chọn **Create Ticket (4)** để gửi thông tin cần hỗ trợ cho phòng IT tiếp nhận xử lý.

Open a New Ticket

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

Email: thai.duongleviet@umt.edu.vn
Client: Duong Le Viet Thai

Help Topic

Other request (Các yêu cầu khác ngoài doanh mục trên) ▼ *

Ticket Details

Please Describe Your Issue

Issue Summary *

Hỗ trợ máy in văn phòng lầu 2



<>

Dear IT,

Mình cần hỗ trợ máy in văn phòng lầu 2 bị kẹt giấy,



Best Regards,

unsaved

Drop files here or choose them



Create Ticket Reset Cancel

