

HƯỚNG DẪN

QUY TRÌNH PHẢN HỒI



Để biết thêm thông tin chi tiết và được hướng dẫn cụ thể hơn xin vui lòng liên hệ Hotline: **1900.561.566**



Bước 1

Khách hàng nhận thông tin tài khoản quản lý căn hộ (Tên đăng nhập/ Mật khẩu) thông qua Email hoặc SMS.





Bước 2

Đăng nhập vào Website tại địa chỉ

<http://support.i-home.vn>

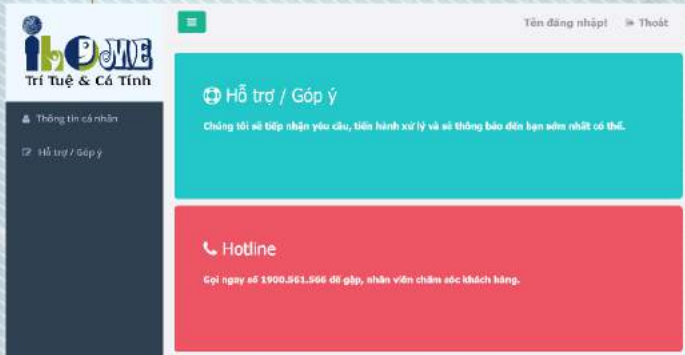


Welcome to IHome website © 2016



Bước 3

Khách hàng có thể gửi yêu cầu góp ý về căn hộ thông qua Hotline **1900.561.566** hoặc vào mục “Hỗ trợ/Góp ý” dành cho khách hàng.

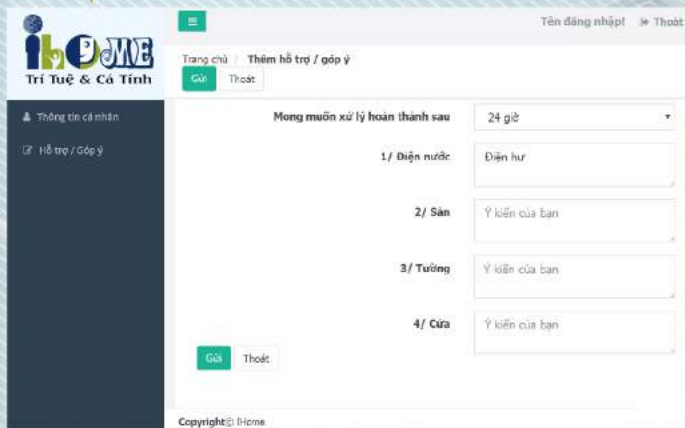




Bước 4

Nhấp vào “Hỗ trợ/ Góp ý” màu xanh, màn hình sẽ mở ra mẫu điền yêu cầu

VD: Điện hư



The screenshot shows the 'Hỗ trợ / Góp ý' (Support / Feedback) form on the iHOME website. The form is titled 'Mong muốn xử lý hoàn thành sau' (Desired resolution time) and has a dropdown menu set to '24 giờ'. Below this, there are four numbered steps for providing feedback:

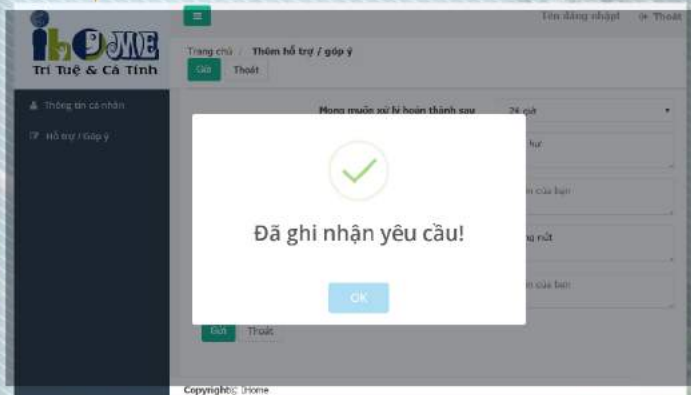
- 1/ Điện nước: Điện hư
- 2/ Sàn: Ý kiến của bạn
- 3/ Tường: Ý kiến của bạn
- 4/ Cửa: Ý kiến của bạn

At the bottom of the form, there are 'Gửi' (Submit) and 'Thoát' (Cancel) buttons. The footer of the page reads 'Copyright © iHome'.



Bước 5

Sau khi hoàn tất các yêu cầu và bấm nút **"Gửi"**, màn hình sẽ hiện lên ô cửa sổ **"Đã ghi nhận yêu cầu"**. Điều này đồng nghĩa với việc thông tin đã được chuyển đến bộ phận liên quan xử lý.

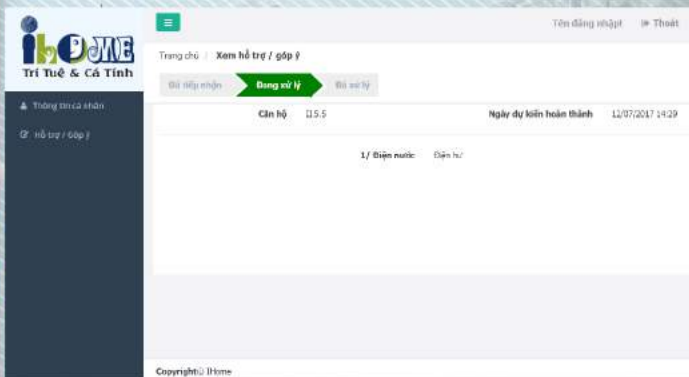




Bước 6

Sau khi tiếp nhận thông tin, các bộ phận sẽ xử lý yêu cầu giải quyết. Lúc này màn hình có 3 trạng thái:

- **Đã tiếp nhận:** Thông tin đã được gửi đến bộ phận liên quan.
- **Đang xử lý:** Yêu cầu đang được giải quyết.
- **Đã xử lý:** Các yêu cầu đã được giải quyết xong



The screenshot shows the iHOME website interface. At the top left is the iHOME logo with the tagline 'Trí Tuệ & Cá Tính'. To the right of the logo are navigation links: 'Trang chủ', 'Xem hỗ trợ / góp ý', 'Tên đăng nhập', and 'Thoát'. Below the logo is a sidebar menu with 'Thông tin cá nhân' and 'Hỗ trợ / Góp ý'. The main content area has three tabs: 'Đã tiếp nhận', 'Đang xử lý' (which is highlighted in green), and 'Đã xử lý'. Below the tabs, there is a table with the following data:

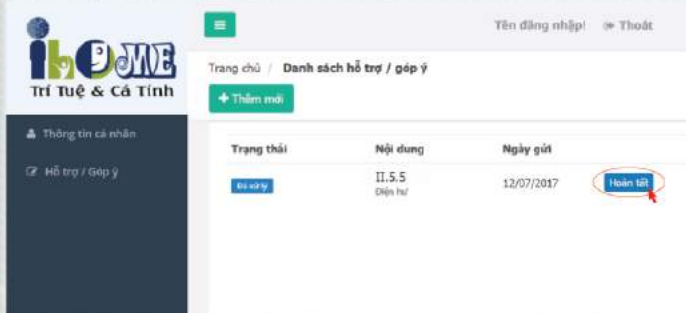
Cần hộ	15.5	Ngày dự kiến hoàn thành	11/07/2017 14:29
1/ Điện nước	Điện hư		

At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © iHome'.



Bước 7

Để kiểm tra trạng thái xử lý yêu cầu, nhấn vào mục **“Hỗ trợ/Góp ý”** phía bên trái màn hình để kiểm tra. Ở đây, hiển thị đầy đủ lịch sử về những yêu cầu của căn hộ cũng như trạng thái của các yêu cầu.



The screenshot shows the iHOME website interface. On the left is a dark sidebar with the iHOME logo and the text 'Trí Tuệ & Cá Tính'. Below the logo are two menu items: 'Thông tin cá nhân' and 'Hỗ trợ / Góp ý', with the latter being selected. The main content area has a header with a hamburger menu icon, the text 'Tên đăng nhập! Thoát', and a breadcrumb trail 'Trang chủ / Danh sách hỗ trợ / góp ý'. Below the breadcrumb is a green button with a plus sign and the text 'Thêm mới'. A table displays the request history with three columns: 'Trạng thái', 'Nội dung', and 'Ngày gửi'. The table contains one row with the status 'Hoàn tất' (highlighted with a red circle), the content 'II.5.5 Điện hư', and the date '12/07/2017'. A red arrow points to the 'Hoàn tất' status.

Trạng thái	Nội dung	Ngày gửi
Hoàn tất	II.5.5 Điện hư	12/07/2017

Khách hàng sẽ được thông báo về tình trạng xử lý và cách xử lý.

Sau khi hoàn tất yêu cầu xử lý. Khách hàng vui lòng xác nhận vào nút [HOÀN TẤT]