

iServiceDesks

ระบบรับแจ้งเหตุ ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ตามมาตรฐาน ITIL

รุ่นที่ 1.1

วันที่ 14 กันยายน 2563

การติดต่อซอฟต์แวร์ iServiceDesks

คุณสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของซอฟต์แวร์ iServiceDesks ที่ <http://www.iservicedesks.com> หรือ <http://www.sscs.co.th> จากเว็บไซต์นี้คุณจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมพิเศษ

สถานที่ตั้ง

บริษัท SSC Solutions Co., Ltd.

25 อาคารอัลมาลิงค์

ชั้น 8, ซอยชิดลม, ลุมพินี

เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

โทรศัพท์: (+66) 2 655 3953

แฟกซ์: (+66) 2 655 3953

อีเมล: info@sscs.co.th

ลิขสิทธิ์ 2019 -2020 ซอฟต์แวร์ iServiceDesks

ซอฟต์แวร์ iServiceDesks เป็นคุณสมบัติเฉพาะ ถูกจดทะเบียนในประเทศไทย และอาจได้รับการจดทะเบียน หรืออยู่ระหว่างดำเนินการลงทะเบียนในประเทศอื่น ๆ

ข้อมูลที่อยู่ในเอกสารฉบับนี้เป็นข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ และเป็นความลับของซอฟต์แวร์ iServiceDesks การใช้ข้อมูลนี้ของคุณอยู่ภายใต้ข้อกำหนด และเงื่อนไขของข้อตกลงสิทธิ์การใช้งานสำหรับผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ และประกาศเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ และสิทธิ์ที่จำกัด ซึ่งกำหนดอยู่ในเอกสารประกอบของผลิตภัณฑ์

คำอธิบายสิทธิ์ที่จำกัด

ประเทศไทยจำกัดสิทธิ์ในซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ สงวนภายใต้กฎหมายลิขสิทธิ์ของไทย การใช้ การทำซ้ำหรือการเปิดเผยข้อมูล และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ใด ๆ อยู่ภายใต้ข้อจำกัดตามกฎหมายของรัฐบาลไทย

สนับสนุนลูกค้า

คุณสามารถขอรับการสนับสนุนทางเทคนิคได้ติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ หรืออีเมล เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการรับบริการ โปรดพิจารณาหัวข้อ “ก่อนติดต่อทีมสนับสนุน iServiceDesks” ในเอกสารฉบับนี้

เว็บไซต์สนับสนุน

คุณสามารถขอรับการสนับสนุนทางเทคนิคจากทีมงาน iServiceDesks ในวันทำการ ชั่วโมงการทำงาน (8:30-17:30) จากเว็บไซต์นี้คุณสามารถ:

- อ่านภาพรวมเกี่ยวกับบริการสนับสนุน และโปรแกรมที่ iServiceDesks มอบให้
- ค้นหาข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ iServiceDesks

- รายงานปัญหาหรือสอบถาม
- ค้นหาที่ตั้งศูนย์บริการในท้องถิ่น และข้อมูลติดต่อ รวมถึงที่อยู่อีเมลหมายเลขโทรสาร และหมายเลขโทรศัพท์

การสนับสนุนทางโทรศัพท์หรืออีเมล

ในประเทศไทย หากคุณต้องการความช่วยเหลือด้านเทคนิค กรุณาติดต่อหมายเลขโทรศัพท์ (+66) 2 655-3953 หรือส่งข้อความไปยังอีเมล info@sscs.co.th (ในหัวเรื่องโปรดระบุ Cus ID: < yourSupportContractID> เช่น Cus ID : 12345)

ก่อนติดต่อทีมสนับสนุนทางเทคนิค iServiceDesks

โปรดเตรียมข้อมูลดังต่อไปนี้ เพื่อให้ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิค ช่วยแก้ไขปัญหาของคุณได้ทันที:

- ข้อมูลสินค้า
 - ชื่อผลิตภัณฑ์
 - รุ่นผลิตภัณฑ์ (หมายเลขรีลีส)
 - หมายเลขใบอนุญาตและรหัสผ่าน (ทดลองหรือถาวร)
- ข้อมูลระบบปฏิบัติการและสภาพแวดล้อม
 - ประเภทเครื่อง
 - ประเภทระบบปฏิบัติการรุ่น และเซอวิสแพ็ค
 - การกำหนดค่าคอนฟิกของระบบ
 - ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง (เว็บเซิร์ฟเวอร์ ฐานข้อมูล และแอปพลิเคชันอื่น ๆ) รวมถึงประเภทรุ่น และ เซอวิสแพ็ค หรือระดับการบำรุงรักษา
- ลำดับเหตุการณ์ที่นำไปสู่ปัญหา
- คำสั่งและตัวเลือกที่คุณใช้
- ข้อความที่ได้รับ (วันที่และเวลาที่คุณได้รับ)
 - ข้อความแสดงข้อผิดพลาดผลิตภัณฑ์
 - ข้อความจากระบบปฏิบัติการ เช่น ระบบไฟล์เต็ม
 - ข้อความจากซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง
- เปิดไหมติวิเคราะห์ข้อผิดพลาดของโปรแกรม เพื่อจัดเก็บสมุดบันทึก (log)
 - เปิดไหมติวิเคราะห์ข้อผิดพลาดของโปรแกรม รายละเอียดอยู่ในหัวข้อการตั้งค่า
 - ส่งไฟล์สมุดบันทึก (log) ล่าสุด ให้ผู้พัฒนาระบบ เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา

สารบัญ

บทที่ 1	7
แนะนำ iServiceDesks.....	7
เกี่ยวกับ iServiceDesks	7
คุณสามารถทำอะไรได้บ้างกับ iServiceDesks	7
iServiceDesks ทำงานอย่างไร	14
ทรัพยากรเอกสาร.....	15
บทที่ 2	17
ทำความเข้าใจกับแนวคิด iServiceDesks	17
ส่วนประกอบของ iServiceDesks.....	17
หมายเลขคำร้อง (Service ID) ทำงานอย่างไร.....	18
เกี่ยวกับสิทธิ์ใช้งาน iServiceDesks	18
บทที่ 3	19
การล็อกอินเข้าสู่ระบบ	19
เกี่ยวกับการล็อกอิน (Login Service).....	19
การขอรีเซ็ตรหัสผ่าน	19
บทที่ 4	21
การจัดการคำขอบริการ.....	21
แนะนำการกรอกข้อมูลคำขอบริการ	21
ส่งคำขอบริการ (สำหรับผู้ร้องขอ).....	24
ส่งคำขอบริการ (สำหรับผู้สนับสนุนทางเทคนิค)	29
แก้ไขคำขอบริการ	30
บทที่ 5	31

การจัดการรับแจ้งเหตุ	31
แนะนำการจัดการรับแจ้งเหตุ	31
ส่งคำร้องรับแจ้งเหตุ (สำหรับผู้ร้องขอ).....	39
ส่งคำร้องรับแจ้งเหตุ (สำหรับทีมสนับสนุนทางเทคนิค)	45
การแก้ไขคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น.....	47
บทที่ 6	49
การจัดการสาเหตุของปัญหา	49
แนะนำการจัดการสาเหตุของปัญหา.....	49
ส่งคำร้องสาเหตุของปัญหา	55
เชื่อมโยงคำร้องรับแจ้งเหตุกับคำร้องสาเหตุของปัญหา	55
การทำงานของคำร้องสาเหตุของปัญหา.....	56
การสร้างคำขอเปลี่ยนแปลงจากคำร้องสาเหตุของปัญหา	56
พิจารณาวิธีแก้ไขปัญหา.....	57
บทที่ 7	58
การจัดการคำร้องขอเปลี่ยนแปลง	58
แนะนำการจัดการเปลี่ยนแปลง	58
ส่งคำขอเปลี่ยนแปลง.....	65
การอนุมัติและดำเนินการเปลี่ยนแปลง.....	71
บทที่ 8	73
การจัดการฐานความรู้ในองค์กร	73
แนะนำการจัดการฐานความรู้ในองค์กร	73
การประมวลผลคำร้องฐานความรู้ในองค์กร	76
การจัดการฐานความรู้ในองค์กร.....	81
การใช้ฐานความรู้ในองค์กร.....	82
บทที่ 9	84
การสื่อสารในหน้าจอบุคลากรกระบวนกร	84
การส่งอีเมลในหน้าจอบุคลากรกระบวนกร	84

บทที่ 10	86
การเรียกดูรายงาน.....	86
แนะนำการจัดระเบียบรายงาน	86
การเรียกดูรายงาน.....	86
บทที่ 11	88
การตั้งค่าและการบริการระบบ iServiceDesks	88
การกำหนดค่าในระบบ iServiceDesks	88
การจัดการความปลอดภัยผู้ใช้ บทบาทกลุ่ม และการอนุญาต	96
การจัดการเชื่อมต่อ LDAP	102
การจัดการ Application Programming Interface (API).....	105
การจัดการออกแบบเวิร์คโฟลว์.....	106
วิเคราะห์ข้อผิดพลาดของโปรแกรม.....	108

บทที่ 1

แนะนำ iServiceDesks

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้

- เกี่ยวกับ iServiceDesks
- คุณสามารถทำอะไรได้บ้างกับ iServiceDesks
- iServiceDesks ทำงานอย่างไร
- ทรัพยากรเอกสาร

เกี่ยวกับ iServiceDesks

iServiceDesks เป็นระบบให้บริการรับแจ้งปัญหาในองค์กรเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้แนวทางปฏิบัติตามพื้นฐานของ Information Technology Infrastructure Library (ITIL) บริการเหล่านี้จะรวม คำขอบริการ (Service Request) การจัดการรับแจ้งเหตุ (Incident Management) การจัดการสาเหตุของปัญหา (Problem Management) การจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการจัดการฐานความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) สามารถใช้งานผ่านเว็บบนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือ ผ่านโทรศัพท์มือถือได้เป็นอย่างดี สามารถกำหนดสิทธิ์ และ รองรับการเข้าใช้งานพร้อม ๆ กันได้

คุณสามารถสร้างเวิร์กโฟลว์ในระบบ iServiceDesks เพื่อกำหนดกระบวนการให้เหมาะกับองค์กรของคุณ คำขอ บริการ การจัดการรับแจ้งเหตุ การจัดการสาเหตุของปัญหา การจัดการเปลี่ยนแปลง และการจัดการฐานความรู้ในองค์กร

คุณสามารถทำอะไรได้บ้างกับ iServiceDesks

iServiceDesks มีหลายบริการตามมาตรฐาน ITIL เพื่อนำไปให้บริการในองค์กรของคุณ บริการเหล่านี้จะช่วยให้คุณจัดการคำขอบริการ (Service Request) การจัดการรับแจ้งเหตุ (Incident Management) การจัดการสาเหตุของปัญหา (Problem Management) การจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการจัดการฐานความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) รองรับการใช้งานที่กึ่งและแสดงผลข้อมูลได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ



รูปที่ 1-1 บริการ iServiceDesks

iServiceDesks ได้จัดเตรียมบริการหลักๆ ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ITIL มีหน้าจของผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) เพื่อบริหารจัดการ สามารถกำหนดกระบวนการเวิร์คโฟลว์ให้ตรงตามความต้องการทางธุรกิจ โดยใช้งานผ่านเว็บบนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือ ผ่านโทรศัพท์มือถือ

บริการหลักๆ เพื่อให้บริการในองค์กรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้:

ตารางที่ 1-1 คุณสมบัติและบริการในระบบ iServiceDesks

บริการ	ลักษณะ
คำขอบริการ	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบการจัดการกับคำขอบริการ หน้าจocabบริการ ผู้ใช้งานจำเป็นต้องใส่ข้อมูลดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ผู้ร้องขอ (Raised by) ผู้เปิดคำร้องขอ (Opened by) อีเมลของผู้ร้องขอ (Email of Requestor) หมวดหมู่ ชื่อระบบ ชื่อบริการ (Category / System Name / Service Name) ประเภทคำขอ (Request Type) สถานะ (Stage or Status) มอบหมายให้บุคคลที่ดำเนินการต่อไป (Assign to) หัวเรื่อง และรายละเอียดคำร้อง (Subject and Description) รายละเอียดที่ดำเนินการจนเสร็จสิ้น (Work done) หมายเหตุ หรือแสดงความคิดเห็น (Note or comment) เอกสารแนบ (Attachment) ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดกระบวนการเวิร์คโฟลว์ (workflow) ได้ด้วยตัวเอง สามารถสร้าง (Create), ปรับปรุง (Update) และ ปิด (Close) คำขอบริการ สามารถแสดงคำขอบริการในรูปแบบตาราง สามารถค้นหา ด้วยคำหลัก เพื่อแสดงคำขอบริการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด สามารถดาวน์โหลดคำขอบริการทั้งหมดในรูปแบบ CSV โดยรองรับตัวอักษรภาษาไทย

บริการ	ลักษณะ
	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถเชื่อมโยงคำขอบริการ (Service Request) กับ การรับแจ้งเหตุ (Incident) สาเหตุของปัญหา (Problem) การเปลี่ยนแปลง (Change) และฐานความรู้ในองค์กร (Knowledge) • สามารถเขียนบันทึก (Note) เพื่อสื่อสารกับทีมสนับสนุนทางเทคนิค • สามารถแนบรูปภาพ (Copy and Paste) หรือ อัปโหลดไฟล์รูปภาพ (upload) • สามารถส่งการร้องขอไปยังทีมช่วยเหลือ (Service Desk) และ ผู้สนับสนุนทางเทคนิค (Technician) เพื่อให้ตอบสนองต่อคำร้อง • สามารถแสดงประวัติ (History) หรือตรวจสอบเส้นทางของคำขอบริการ (Audit Trail) • แจ้งเตือนผู้เกี่ยวข้องทางอีเมล หรือไลน์แชท (Line Chat) โดยผู้รับแจ้งเตือนสามารถเรียกดูคำขอบริการได้ทันที ด้วยระบบรักษาความปลอดภัยแบบโทเคน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง • ส่งอีเมลให้ผู้ขอรับบริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจก่อนปิดคำร้อง • สามารถดึงและบันทึกตำแหน่งทางภูมิศาสตร์จาก Google Geometry
รับแจ้งเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> • มีระบบการจัดการกับการรับแจ้งเหตุ (incident) • หน้าจอการรับแจ้งเหตุ ผู้ใช้งานจำเป็นต้องใส่ข้อมูลดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ ผู้ร้องขอ (Raised by) ○ ผู้เปิดคำร้องขอ (Opened by) ○ อีเมลผู้ร้องขอ (Email of Requestor) ○ ชื่อระบบ หรือชื่อบริการ (System name or Service name) ○ ประเภทคำขอ (Request Type) ○ สถานะ (Stage or Status) ○ มอบหมายให้บุคคลที่ดำเนินการต่อไป (Assign to) ○ ผลกระทบ (Impact) ○ ความเร่งด่วน (Urgency) ○ ลำดับความสำคัญ (Priority) ○ หัวเรื่อง และรายละเอียดคำร้อง (Subject and Description) ○ ผลการตรวจสอบ (Investigation Result) ○ รายละเอียดการแก้ปัญหา (Resolution) ○ หมายเหตุหรือแสดงความคิดเห็น (Note or Comment) ○ เอกสารแนบ (Attachment) • ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดกระบวนการเวิร์คโฟลว์ (workflow) ได้ด้วยตัวเอง

บริการ	ลักษณะ
	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถสร้าง (Create), ปรับปรุง (Update) และปิด (Close) คำร้องรับแจ้งเหตุได้ • สามารถส่งการรับแจ้งเหตุไปยังทีมช่วยเหลือ (Service Desk) เพื่อบริการงาน (assign) ให้แก่ทีมสนับสนุนทางเทคนิค (Technician) ดำเนินการตามคำร้อง • สามารถส่งต่อ (escalate) คำร้องให้ผู้อื่นได้ตามเวิร์กโฟลว์ที่กำหนดไว้ • สามารถติดตามสถานะของคำร้อง (tracking) และวินิจฉัยปัญหา (diagnose) • สามารถค้นหา ด้วยคำหลัก (keyword) เพื่อแสดงการรับแจ้งเหตุที่เกี่ยวข้องทั้งหมด • สามารถแสดงการรับแจ้งเหตุในรูปแบบตาราง • สามารถดาวน์โหลดการรับแจ้งเหตุทั้งหมดในรูปแบบ CSV โดยรองรับตัวอักษรภาษาไทย • สามารถเชื่อมโยง การรับแจ้งเหตุ (Incident) กับ คำขอบริการ (Service Request) สาเหตุของปัญหา (Problem) คำร้องขอเปลี่ยนแปลง (Change) และฐานความรู้ในองค์กร (Knowledge) • สามารถเขียนบันทึก (Note) เพื่อสื่อสารกับทีมสนับสนุน • สามารถแนบรูปภาพ (Copy and Paste) หรือ อัปโหลดไฟล์รูปภาพ (Upload) • สามารถแสดงประวัติ (History) หรือตรวจสอบเส้นทางของการร้องขอ (Audit Trail) • แจ้งเตือนผู้เกี่ยวข้องทางอีเมล หรือไลน์แชท (Line Chat) โดยผู้รับแจ้งเตือนสามารถเรียกดูคำร้องขอได้ทันที ซึ่งมีระบบรักษาความปลอดภัยแบบโทเคน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง • ส่งอีเมลให้ผู้รับบริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจก่อนปิดการรับแจ้งเหตุ • สามารถดึงและบันทึกตำแหน่งทางภูมิศาสตร์จาก Google Geometry • สามารถโอนการรับแจ้งเหตุให้กับ Service Desk โดยอัตโนมัติ โดยคำนวณจากคิวนานน้อยที่สุดของทีมงานในกลุ่มในขณะนั้น • สามารถเชื่อมต่อ (API) กับอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์หรือแอปพลิเคชัน เพื่อเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุ
สาเหตุของปัญหา	<ul style="list-style-type: none"> • มีระบบการจัดการกับสาเหตุของปัญหา • หน้าจอสาเหตุของปัญหา ผู้ใช้งานจำเป็นต้องใส่ข้อมูลดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ ผู้เปิดคำร้อง (Opened by) ○ ชื่อระบบ หรือชื่อบริการ (System name or Service name) ○ ประเภทคำขอ (Request Type) ○ สถานะ (Stage or Status) ○ มอบหมายให้บุคคลที่ดำเนินการต่อไป (Assign to) ○ ผลกระทบ (Impact)

บริการ	ลักษณะ
	<ul style="list-style-type: none"> ○ ความเร่งด่วน (Urgency) ○ ลำดับความสำคัญ (Priority) ○ หัวเรื่อง และรายละเอียดคำร้อง (Subject and Description) ○ ผลการตรวจสอบปัญหา (Investigation Result) ○ รายละเอียดการแก้ปัญหา (Resolution) ○ หมายเหตุ หรือแสดงความคิดเห็น (Note or comment) ○ เอกสารแนบ (Attachment) ● ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดกระบวนการเวิร์คโฟลว์ (workflow) ได้ด้วยตัวเอง ● สามารถสร้าง (Create), ปรับปรุง (Update) และปิด (Close) คำร้องสาเหตุของปัญหาได้ ● สามารถแสดงสาเหตุของปัญหาในรูปแบบตาราง ● สามารถค้นหา ด้วยคำหลัก (keyword) เพื่อแสดงสาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ● สามารถดาวน์โหลดสาเหตุของปัญหาทั้งหมดในรูปแบบ CSV โดยรองรับตัวอักษรภาษาไทย ● สามารถเชื่อมโยง สาเหตุของปัญหา (Problem) กับ คำขอบริการ (Service Request) การรับแจ้งเหตุ (Incident) การเปลี่ยนแปลง (Change) และฐานความรู้ในองค์กร (Knowledge) ● สามารถเขียนบันทึก (Note) เพื่อสื่อสารกับทีมสนับสนุน ● สามารถแนบรูปภาพ (Copy and Paste) หรือ อัปโหลดไฟล์รูปภาพ (Upload) ● สามารถแสดงประวัติ (History) หรือตรวจสอบเส้นทางของการร้องขอ (Audit Trail) ● แจ้งเตือนผู้เกี่ยวข้องทางอีเมล หรือไลน์แชท (Line) โดยผู้รับแจ้งเตือนสามารถเรียกดูคำร้องขอได้ทันที ซึ่งมีระบบรักษาความปลอดภัยแบบโทเคน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ● สามารถเปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจากสาเหตุของปัญหาได้
คำร้องขอเปลี่ยนแปลง	<ul style="list-style-type: none"> ● มีระบบการจัดการกับคำร้องขอเปลี่ยนแปลง ● หน้าจอคำร้องขอเปลี่ยนแปลง ผู้ใช้งานจำเป็นต้องใส่ข้อมูลดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ ผู้เปิดคำร้องขอ (Opened by) ○ ชื่อระบบหรือชื่อบริการ (System name or Service name) ○ ประเภทคำขอ (Request Type) ○ สถานะ (Stage or Status) ○ มอบหมายให้บุคคลที่ดำเนินการต่อไป (Assign to) ○ ผลกระทบ (Impact) ○ ความเร่งด่วน (Urgency)

บริการ	ลักษณะ
	<ul style="list-style-type: none"> ○ ลำดับความสำคัญ (Priority) ○ หัวเรื่อง และรายละเอียดคำร้อง (Subject and Description) ○ เหตุผลคำร้อง (Reason for Change) ○ ผลกระทบ (Impact) และ ความเสี่ยง (Risk) ○ ขั้นตอนดำเนินการ (Deployment procedure) ○ ขั้นตอนการถอยกลับ (Rollback procedure) ○ ปิดระบบหรือไม่ (Downtime) ○ ลูกค้านุมัติ (Customer approve) ○ คณะกรรมการเปลี่ยนแปลงอนุมัติ (CAB approve) ○ หมายเหตุ หรือแสดงความคิดเห็น (Note or Comment) <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดกระบวนการเวิร์คโฟลว์ (workflow) ได้ด้วยตัวเอง เพื่อส่งต่อคำร้องขอเปลี่ยนแปลงไปยังคณะกรรมการเปลี่ยนแปลง (CAB) พิจารณานุมัติ ● สามารถสร้าง (Create), ปรับปรุง (Update) และ ปิด (Close) คำร้องขอเปลี่ยนแปลง ● สามารถแสดงคำร้องขอเปลี่ยนแปลงในรูปแบบตาราง ● สามารถค้นหา ด้วยคำหลัก เพื่อแสดงคำร้องขอเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ● สามารถดาวน์โหลดคำร้องขอเปลี่ยนแปลงทั้งหมดในรูปแบบ CSV โดยรองรับตัวอักษรภาษาไทย ● สามารถดึงข้อมูลจากคำร้องรับแจ้งเหตุ (incident) หรือ สาเหตุของปัญหา (problem) เพื่อนำมาบันทึกลงในคำร้องขอเปลี่ยนแปลงได้ ● สามารถเชื่อมโยง คำร้องขอเปลี่ยนแปลง (Change) กับ คำขอบริการ (Service Request) การรับแจ้งเหตุ (Incident) สาเหตุของปัญหา (Problem) และฐานความรู้ในองค์กร (Knowledge) ● สามารถเขียนบันทึก (Note) เพื่อสื่อสารกับทีมสนับสนุน ● สามารถแนบรูปภาพ (Copy and Paste) หรือ อัปโหลดไฟล์รูปภาพ (Upload) ● สามารถแสดงประวัติ (History) หรือตรวจสอบเส้นทางของการร้องขอ (Audit Trail)
ฐานความรู้องค์กร	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดให้มีกระบวนการสำหรับการจัดการฐานความรู้ในองค์กร ซึ่งรวมถึงการรวบรวมการวิเคราะห์ การจัดเก็บ และการแบ่งปันความรู้ของข้อมูลภายในองค์กร ● สามารถแบ่งกลุ่ม ฟอรัมและชุมชน, กรณีกิจาและข้อผิดพลาด ● สามารถระบุประเภทของข้อมูล เช่น การปรับปรุงประสิทธิภาพ การค้นพบความรู้ใหม่ ● สามารถค้นหาคำหลัก และแสดงฐานความรู้ในองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ● ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดกระบวนการเวิร์คโฟลว์ได้ด้วยตัวเอง

บริการ	ลักษณะ
การบริหารงาน	<ul style="list-style-type: none"> สร้างชื่อผู้ใช้ กลุ่ม ชื่อแผนก ฯลฯ กำหนดชื่อผู้ใช้เข้าสู่ระบบ และรหัสก่อนเข้าใช้งานระบบ กำหนดมาตรฐานนโยบายรหัสผ่าน <ul style="list-style-type: none"> รหัสผ่านควรมีความซับซ้อน <ul style="list-style-type: none"> ตัวเลข อักษรตัวเล็กอักษรตัวใหญ่ ตัวละครพิเศษ ความยาวรหัสผ่านสามารถกำหนดค่าได้ สามารถเปิดและปิดการแจ้งเตือนต่อคำขอบริการการ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนโปรไฟล์ด้วยตนเอง เพื่อลดการทำงานของผู้ดูแลระบบสำหรับงานประจำวัน เช่น เปลี่ยนรูป รหัสผ่าน, ขนาดตัวอักษร, ชื่อ, แผนก, ที่อยู่อีเมล และหมายเลขโทรศัพท์ รองรับการบันทึกข้อมูลและแสดงผลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สามารถรวมถึงการดึงข้อมูลออกมาเป็นไฟล์ บันทึกการเข้าออกจากระบบ (Login and Logout) สามารถเชื่อมต่อกับ Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) สามารถกำหนดกระบวนการเวิร์คโฟลว์ของแต่ละบริการได้ สามารถกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) สำหรับการรับแจ้งเหตุได้ สามารถเปิดหรือยกเลิก SLA ที่สร้างได้ แจ้งเตือนทางอีเมลถึงผู้สนับสนุนทางเทคนิค (Technician) เมื่อเหตุการณ์เกินข้อตกลงที่กำหนดล่วงหน้า (SLA)
รายงาน	<ul style="list-style-type: none"> แสดงรายงานในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) <ul style="list-style-type: none"> ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (ผ่าน, ล้มเหลว, เกินกำหนด) สถานะรับแจ้งเหตุ ลำดับความสำคัญรับแจ้งเหตุ สถานะคำร้องขอเปลี่ยนแปลง ลำดับความสำคัญคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนการทำงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าให้กับผู้เกี่ยวข้องทั้ง 3 กลุ่ม

กลุ่มแรก end-user ทำหน้าที่ร้องขอ รวมถึงผู้มีอำนาจอนุมัติคำขอบริการ

กลุ่มที่สอง Service Desk หรือทีมช่วยเหลือ ที่ช่วยส่งคำร้องไปยังทีมสนับสนุนทางเทคนิค

กลุ่มที่สาม Technician ทีมสนับสนุนทางเทคนิค ประกอบด้วยทีมโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) ทีมเครือข่าย (network) ทีมดาต้าเบส (database) ทีมซอฟต์แวร์ (application) หรือทีมสนับสนุนอื่น ๆ

iServiceDesks ทำงานอย่างไร

iServiceDesks ออกแบบตามพื้นฐานของ ITIL ทำงานโดยกำหนดกระบวนการเวิร์คโฟลว์ไว้ล่วงหน้า ซอฟต์แวร์นี้จะรองรับบางบริการของ ITIL เฉพาะโดเมนการดำเนินงานบริการ (Service Operation) และการเปลี่ยนแปลงบริการ (Service Transition)

โดเมนการดำเนินงานบริการ (Service Operation)

- คำขอบริการ (Service Fulfillment)
- การจัดการรับแจ้งเหตุ (Incident Management)
- การจัดการสาเหตุของปัญหา (Problem Management)

โดเมนการเปลี่ยนแปลงบริการ (Service Transition)

- การจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- การจัดการฐานความรู้ในองค์กร (Knowledge Management)

iServiceDesks มีคุณสมบัติที่สำคัญหลายประการ เพื่อช่วยให้คุณจัดการสภาพแวดล้อมการให้บริการในองค์กร

ตารางที่ 1-2 คุณสมบัติหลักของซอฟต์แวร์ iServiceDesks

ลักษณะเฉพาะ	ลักษณะ
ให้บริการตามกระบวนการของ ITIL	<ul style="list-style-type: none"> ● บริการของ iServiceDesks ทั้งหมดจะถูก implement และใช้กระบวนการทำงานของ ITIL ● ชุดซอฟต์แวร์ iServiceDesks ผ่านการพัฒนา และทดสอบ เพื่อให้มีคุณภาพสูงที่สุดกับองค์กร
แบบฟอร์มที่ขับเคลื่อนกระบวนการ	<ul style="list-style-type: none"> ● แบบฟอร์มของซอฟต์แวร์ iServiceDesks ถูกนำมาใช้เป็นระบบขับเคลื่อนกระบวนการในองค์กรมากกว่านำมาใช้เก็บข้อมูล ● ผู้ใช้งาน (end-user) ไม่เห็นข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดในแบบฟอร์ม จะเห็นเฉพาะสิ่งที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปกับกระบวนการเวิร์คโฟลว์ ● การโฟกัสให้แคบลงนี้ช่วยให้มั่นใจว่า กระบวนการนั้นได้รับการปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง และทำให้การติดตามกระบวนการง่ายขึ้นสำหรับผู้ใช้รายใหม่

ลักษณะเฉพาะ	ลักษณะ
รองรับเวลาทำการ	<ul style="list-style-type: none"> การคำนวณชั่วโมงตามธุรกิจ (business hour support) และออกรายงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) อย่างถูกต้อง เวลาตอบสนอง (response time) และเวลาในการแก้ไข (resolution time) สามารถกำหนดเวลาทำการปกติสำหรับองค์กรของคุณ (normal business hour) รวมถึงกำหนดวันหยุดในแต่ละสัปดาห์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ (public holiday)
แจ้งเตือนในรูปแบบอีเมล (Email Notification)	<ul style="list-style-type: none"> แจ้งเตือนอีเมลโดยอัตโนมัติ หากผู้มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เพื่อให้ผู้ร้องขอรับรู้ข่าวสารปัญหาที่ได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ในกระบวนการใด ๆ การแจ้งเตือนทางอีเมลสามารถใช้ เพื่อแจ้งเตือนผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องสำหรับการมอบหมายงาน
แจ้งเตือนผ่านไลน์ (Line Notification)	<ul style="list-style-type: none"> แจ้งเตือนผ่านไลน์โดยอัตโนมัติ ตามเงื่อนไขที่กำหนด เพื่อให้ผู้ใช้และผู้สนับสนุนทางเทคนิคตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงสถานะ และให้ผู้ร้องขอรับรู้ข่าวสาร ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ในกระบวนการใด ๆ แจ้งเตือนผ่านไลน์ไปยังผู้ติดต่อ และผู้เกี่ยวข้องกับการคำร้อง
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	<ul style="list-style-type: none"> กรอบเวลาข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่จัดตั้งขึ้น ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) สามารถกำหนดกรอบเวลาข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในระบบ iServiceDesks ตามนโยบายในองค์กร
แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Survey)	<ul style="list-style-type: none"> ส่งเมลสำรวจความพึงพอใจไปยังผู้ร้องขอ เพื่อประเมินคะแนนการให้บริการ และภาพรวมการแก้ปัญหา
รายงาน (Report)	<ul style="list-style-type: none"> สามารถออกรายงานในรูปแบบ CSV และดาวน์โหลดไปยังคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของคุณได้ แดชบอร์ดสามารถแสดงสถานการณ์รับแจ้งเหตุ (incident) ในรูปแบบแผนภูมิแท่ง
ความปลอดภัยในแต่ละหน้าเว็บ	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการรักษาความปลอดภัยเข้าถึงแต่ละหน้าเว็บ (แบบฟอร์ม และข้อมูล) โดยผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) จะเป็นผู้กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงไว้ล่วงหน้า User Access Matrix (UAM) รวมถึงกระบวนการเวิร์คโฟลว์ที่ให้สิทธิ์เฉพาะกลุ่มที่เข้าใช้งาน เพื่อแสดงผล สร้าง แก้ไข คำร้อง โดยผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) จะเป็นผู้กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงไว้ล่วงหน้าในการออกแบบเวิร์คโฟลว์ (Workflow Design)

ทรัพยากรเอกสาร

ค้นหาแหล่งข้อมูลเอกสารต่อไปนี้ เพื่อเรียนรู้ และใช้ผลิตภัณฑ์นี้

ตารางที่ 1-3 ทรัพยากรเอกสาร

เอกสาร	ลักษณะ	ที่ตั้ง
คู่มือการใช้งาน	ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ผลิตภัณฑ์นี้ รวมถึงข้อมูลทางเทคนิคโดยละเอียด และคำแนะนำสำหรับการปฏิบัติงานทั่วไป	เอกสารห้องสมุดที่มีอยู่ใน iServiceDesks คู่มือการใช้งานเมนู

บทที่ 2

ทำความเข้าใจกับแนวคิด iServiceDesks

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- ส่วนประกอบของ iServiceDesks
- หมายเลขคำร้อง (Service ID) ทำงานอย่างไร
- เกี่ยวกับสิทธิ์ใช้งาน iServiceDesks

ส่วนประกอบของ iServiceDesks

ส่วนประกอบของ iServiceDesks รวมกัน เพื่อให้คุณใช้กระบวนการ ITIL จัดการกับคำขอบริการ และบริหารฐานความรู้ในองค์กรของคุณ

ตาราง 2-1 ส่วนประกอบของ iServiceDesks

ตัวแทน	ลักษณะ
ซอฟต์แวร์โซลูชัน iServiceDesks	<ul style="list-style-type: none">● สามารถติดตั้ง iServiceDesks บนหลายแพลตฟอร์ม เช่น Microsoft Windows และ Linux รองรับการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ ผ่านเบราว์เซอร์ซาฟารี (iOS) และเบราว์เซอร์โครม Chrome บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) และรองรับบริการตลอด 24x7
บริการ iServiceDesks	<ul style="list-style-type: none">● ใช้กระบวนการตาม ITIL ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า กระบวนการเหล่านี้ช่วยให้คุณจัดการคำขอ บริการการรับแจ้งเหตุ สาเหตุของปัญหา การเปลี่ยนแปลง และฐานความรู้ในองค์กร● หลังการติดตั้ง ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) ต้องกำหนดค่ากระบวนการเหล่านี้ เพื่อตอบสนองความต้องการในองค์กรของคุณ
หน้าจอผู้จัดการกระบวนการ	<ul style="list-style-type: none">● สามารถบริหารจัดการการเข้าถึงกระบวนการใน iServiceDesks ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ไฟล์● ผู้ใช้สามารถเข้าถึงหน้าจอผู้จัดการกระบวนการจากเว็บเบราว์เซอร์
ฐานข้อมูลผู้จัดการกระบวนการ	<ul style="list-style-type: none">● เก็บรายละเอียดตัวจัดการกระบวนการเวิร์คโฟลว์ เช่น กลุ่มผู้ใช้ และสิทธิ์การเข้าถึง● เก็บข้อมูลในฐานข้อมูล กระบวนการบนเซิร์ฟเวอร์

ตัวแทน	ลักษณะ
ฐานข้อมูลการจัดการความรู้ (KMDB)	<ul style="list-style-type: none"> แหล่งเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบ หรือทรัพยากรทั้งหมดในระบบสารสนเทศ KMDB ในบริบทของ ITIL หมายถึงพื้นที่เก็บข้อมูลของฐานความรู้ในองค์กร

หมายเลขคำร้อง (Service ID) ทำงานอย่างไร

หมายเลขคำร้องสำหรับ คำขอบริการ รับแจ้งเหตุ สาเหตุของปัญหา การเปลี่ยนแปลง ที่ถูกสร้างขึ้นเมื่อเปิดคำร้องในครั้งแรก ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณสร้างคำขอบริการในครั้งแรก หมายเลขคำร้องจะถูกสร้างขึ้นสำหรับเหตุการณ์นั้น คุณสามารถค้นหา หมายเลขคำร้อง เพื่อแสดงหมายเลขคำร้องที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

ตาราง 2-2 หมายเลขคำร้อง

ส่วน	ลักษณะ
คำนำหน้า	<p>แสดงถึง คำนำหน้าหมายเลขคำร้อง</p> <p>คำนำหน้าหมายเลขคำร้อง ใช้สื่อสารภายในองค์กร สามารถกำหนดได้ดังนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> SR: คำขอบริการ INC: รับแจ้งเหตุ PRB: สาเหตุของปัญหา CHG: คำร้องขอเปลี่ยนแปลง KM: ฐานความรู้ในองค์กร
หมายเลขคำร้อง	<p>ตัวเลขที่สร้างขึ้นโดยอัตโนมัติ เมื่อเปิดคำขอบริการ ตัวอย่างเช่น คำขอบริการที่เกิดขึ้นใหม่มีการกำหนดหมายเลข SR-001</p>

เกี่ยวกับสิทธิ์ใช้งาน iServiceDesks

iServiceDesks อนุญาตให้คุณใช้งานตามจำนวนบัญชีผู้ใช้งานที่ถูกสร้างในระบบ โดยสอดคล้องตามจำนวนใบอนุญาตสั่งซื้อที่ตกลงกันได้ (software license) ไม่ได้นับตามจำนวนผู้ใช้งานที่ล็อกอินในขณะใดขณะหนึ่ง

iServiceDesks เป็นลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ สามารถติดตั้งและเรียกใช้งานซอฟต์แวร์ iServiceDesks ในหนึ่งอินสแตนซ์บนคอมพิวเตอร์เครื่องเดียว หรือ ตามจำนวนที่ตกลงกันได้ล่วงหน้า

ซอฟต์แวร์นี้รองรับการบันทึกและแสดงผลข้อมูลได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ กับเวลาท้องถิ่น (time zone)

บทที่ 3

การล็อกอินเข้าสู่ระบบ

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับล็อกอิน Service
- การขอการรีเซ็ตรหัสผ่าน

เกี่ยวกับการล็อกอิน (Login Service)

ก่อนอื่นผู้ที่ใช้ iServiceDesks ต้องลงทะเบียน โดยแจ้งชื่อ ที่อยู่ อีเมลของคุณแก่ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) จากนั้นผู้ดูแลระบบจะสร้างบัญชีผู้ใช้ และส่งรหัสผ่านชั่วคราวไปยังอีเมลนั้น ซึ่งวิธีการรักษาความปลอดภัยในลักษณะนี้ ทำให้ไม่มีใครรู้รหัสผ่านแม้แต่ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นี้ผู้ดูแลระบบ ต้องตัดสินใจเลือกใช้การพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้งาน ระหว่างระบบ LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) หรือ การพิสูจน์ตัวตนจากภายในตัวเอง (Native Authentication)

การพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้ LDAP เป็นกระบวนการตรวจสอบชื่อผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ร่วมกับไดเรกทอรีเซิร์ฟเวอร์ เช่น MS Active Directory, OpenLDAP หรือ OpenDJ โดยไดเรกทอรีเซิร์ฟเวอร์ LDAP เป็นเทคโนโลยีมาตรฐานสำหรับการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้กลุ่ม และการอนุญาต ให้บริการแก่แอปพลิเคชันในองค์กร

การพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้ด้วยไดเรกทอรี LDAP มีกระบวนการสองขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 – ตรวจสอบบัญชีชื่อผู้ใช้ กับแอตทริบิวต์รายการในไดเรกทอรี

ขั้นตอนที่ 2 – ตรวจสอบรหัสผ่านผู้ใช้

อีกวิธีคือ การพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้งานจากฐานข้อมูลตนเอง โดยซอฟต์แวร์ iServiceDesks จะเก็บบัญชีผู้ใช้ และรหัสผ่านลงในฐานข้อมูลตัวเอง เพื่อใช้ตรวจสอบในขณะที่ล็อกอินเข้าสู่ระบบ

iServiceDesks ช่วยให้คุณสามารถเข้าสู่ระบบโดยใส่บัญชีผู้ใช้ หรืออีเมล เพื่อวัตถุประสงค์ที่สะดวก โดยคุณสามารถเปลี่ยนอีเมลของคุณเองได้ตลอดเวลา

การขอรีเซ็ตรหัสผ่าน

การพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้งาน LDAP ผู้ใช้ต้องตั้งคำรหัสผ่านบนโดเมน LDAP ตามปกติก่อน จึงจะเข้าสู่ระบบ iServiceDesks

การพิสูจน์ตัวตนจากภายในตัวเอง (Native Authentication) ผู้ใช้สามารถส่งคำร้องไปยังผู้ดูแลระบบให้สร้างบัญชีชื่อผู้ใช้งาน จากนั้นระบบจะส่งรหัสผ่านชั่วคราวไปยังที่อยู่อีเมลนั้น เพื่อให้ผู้ใช้งานล็อกอินและเปลี่ยนรหัสผ่านตัวใหม่ที่เหมาะสมในภายหลัง

ขั้นตอนการขอรีเซ็ตรหัสผ่าน

1. ในหน้าล็อกอินเข้าสู่ระบบ คลิกปุ่ม ลืมรหัสผ่าน
2. ใส่ อีเมลของคุณ และ รหัสแคปชา (CAPTCHA)
3. คลิกปุ่ม รีเซ็ตรหัสผ่าน
4. ไปยังกล่องเมลรับข้อความ (mailbox) ค้นหาอีเมลล่าสุดที่บรรจุรหัสผ่านใหม่ตัวใหม่
5. กลับไปยังระบบ iServiceDesks บอกรหัสผ่านใหม่ของคุณ
6. คลิกปุ่ม ล็อกอิน

บทที่ 4

การจัดการคำขอบริการ

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- แนะนำการกรอกข้อมูลคำขอบริการ

แนะนำการกรอกข้อมูลคำขอบริการ

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับกระบวนการจัดการคำขอบริการ
- การใช้หน้าจอกอนโซลคำขอรายการ
- การเรียงลำดับรายการในหน้าจอกอนโซลคำขอบริการ
- ยกตัวอย่างสถานการณ์การใช้งาน

เกี่ยวกับกระบวนการจัดการคำขอบริการ

เป้าหมายของการจัดการ คำขอบริการ คือการให้บริการตามคำร้องขอ ตัวอย่างประเภทบริการ เช่น

- ขอบัญชีผู้ใช้ใหม่ หรือบัญชี VPN
- ขออีเมลใหม่
- ขอรหัสผ่าน
- ขอคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือแล็ปท็อปเครื่องใหม่

กระบวนการเวิร์คโฟลว์คำขอบริการ จะเริ่มขึ้น ต่อเมื่อผู้ใช้สร้างคำร้องในระบบ

การเริ่มต้นคำขอบริการ ผู้ใช้สามารถดำเนินการได้ดังต่อไปนี้:

ตารางที่ 4 -1 กระบวนการการจัดการคำขอบริการ

ขั้นตอน	กระบวนการ	ลักษณะ
ขั้นตอนที่ 1	เปิดคำขอบริการ	เปิดคำขอบริการในระบบ iServiceDesks เพื่อแสวงหาบางสิ่งบางอย่าง

ขั้นตอน	กระบวนการ	ลักษณะ
		คำขอบริการสามารถเกิดจากผู้ให้บริการ โทรขอความช่วยเหลือ หรือส่งอีเมลไปยังทีมช่วยเหลือ (Service Desk) หรือทีมสนับสนุนทางเทคนิคในองค์กรโดยตรง
ขั้นตอนที่ 2	ร้องขอบริการข้อมูลการวิเคราะห์และมอบหมายให้ทีมสนับสนุนทางเทคนิคเพื่อตอบสนอง	เมื่อเปิดคำขอบริการแล้ว ระบบจะดำเนินการดังต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> จัดเก็บข้อมูลลงในฐานข้อมูล ทีมช่วยเหลือ (Service Desk) จะรับคำร้อง และส่งต่อให้กับบุคคลหรือทีมที่เหมาะสม
ขั้นตอนที่ 3	ทีมสนับสนุนทางเทคนิคดำเนินการต่อคำขอบริการ	คำขอบริการจะปรากฏในรายการงานของทีมสนับสนุนทางเทคนิค (Technician) โดยทีมสนับสนุนจะได้รับอีเมลแจ้งเตือนอีกทางหนึ่งด้วย <p>ทีมสนับสนุนทางเทคนิค สามารถตอบสนองต่อคำขอบริการ ตัวอย่างของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีดังนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> มอบหมายคำร้องขอไปยังทีมสนับสนุนทางเทคนิค หรือบุคคลอื่น แก้ไขข้อมูลในคำขอบริการ เพิ่มโน้ต เพื่อสื่อสารภายในองค์กร เชื่อมโยงคำร้อง ระหว่าง คำขอบริการ รับแจ้งเหตุ สาเหตุปัญหา หรือ คำขอเปลี่ยนแปลง ฐานความรู้ในองค์กร ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 4	ทีมสนับสนุนทางเทคนิคส่งต่อ (escalates) คำร้องไปยังทีมอื่น	คำขอบริการสามารถส่งต่อไปยังผู้อื่นในระดับที่สูงกว่า เพื่อให้ได้รับการจัดการแก้ไข <p>การดำเนินการดังกล่าวสามารถกำหนดในกระบวนการเวิร์คโฟลว์</p>
ขั้นตอนที่ 5	คำขอบริการได้รับการแก้ไข	ทีมสนับสนุนทางเทคนิคมีหน้าที่ประเมินความต้องการ และติดต่อผู้ร้องขอเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อดำเนินการแล้ว ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถเปลี่ยนสถานะของคำร้องในระบบ iServiceDesks โดยใช้รายละเอียด สาเหตุของปัญหาสิ่งที่ดำเนินการไปแล้ว เพื่อแสดงข้อมูลดังกล่าวให้ผู้ร้องขอรับทราบ
ขั้นตอนที่ 6	ผู้ร้องขอสามารถตรวจสอบรายละเอียด และยืนยันการแก้ไขเพื่อปิดคำร้องหรือเปิดคำขอบริการอีกครั้ง	ผู้ร้องขอจะได้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล หลังจากผู้สนับสนุนทางเทคนิคปรับเปลี่ยนสถานะในคำขอบริการ เพื่อเข้าไปตรวจสอบรายละเอียด และยืนยันการแก้ไข โดยเปลี่ยนสถานะคำร้องเป็น ปิด (close) เมื่อเสร็จสมบูรณ์ <p>หากการดำเนินการไม่สมบูรณ์ ผู้ร้องขอสามารถเปิดคำขอบริการอีกครั้ง เพื่อให้ผู้สนับสนุนทางเทคนิคแก้ไขจนกว่าจะเสร็จสมบูรณ์</p>

iServiceDesks สามารถกำหนดค่าการส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้ร้องขอ ทีมช่วยเหลือ หรือทีมสนับสนุนทางเทคนิค ทุกครั้งที่ปรับเปลี่ยนสถานะในคำขอบริการ

การใช้หน้าจอคอนโซลคำขอบริการ

หน้าจอกอนโซลคำขอบริการ เป็นหน้าจอหลัก เพื่อแสดงรายการคำร้องขอทั้งหมด สามารถค้นหารายการคำร้องด้วยคำสำคัญ (keyword) ที่ต้องการได้จากหน้าจอนี้ หรือใช้เปิดคำขอบริการใหม่

หน้าจอกอนโซลคำขอบริการใช้งานง่าย โดยมีความสามารถดังนี้:

- ค้นหาคำขอบริการ
- ดูสถานะคำขอบริการของคุณ หรือ เรียกดูทั้งหมด
- สร้างคำขอบริการใหม่
- กรอกข้อมูลในคำขอบริการแทนคนในทีม
- เรียงลำดับคำขอบริการ

นอกจากนี้ หน้าจอกอนโซลคำขอบริการจะแสดงใหม่รายการล่าสุด เพื่อลดเวลาที่คุณใช้ในการค้นหาคำร้อง

การเรียงลำดับรายการในหน้าจอกำขอบริการ

หน้าจอกอนโซลคำร้องขอ จะกำหนดค่าเริ่มต้นการเรียงลำดับคำขอบริการในรูปแบบตาราง โดยเรียงลำดับจากคำร้องขอล่าสุดจากบนลงล่าง คุณสามารถจัดเรียงลำดับ โดยคลิกบนหัวตารางในแต่ละคอลัมน์ ยกตัวอย่างเช่น การเรียงลำดับตาม 'ผู้ร้องขอ (Raised by)'

แสดงรายการคำขอบริการตามลำดับต่อไปนี้:

- เรียงตามวันที่เปิดคำร้องขอล่าสุด
- สามารถจัดเรียงลำดับ โดยคลิกบนหัวตารางในแต่ละคอลัมน์
- กำหนดค่าเริ่มต้นให้แสดงทีละ 10 รายการ
- หากกดปุ่ม 'ถัดไป' ระบบจะดึง 10 รายการถัดไปขึ้นมาแสดงผล หรือ กดปุ่ม 'ย้อนกลับ' ได้ตามที่ต้องการ

ยกตัวอย่างสถานการณ์การใช้งาน

เช่น วันจันทร์ คุณต้องรีบพิมพ์สื่อ เพื่อนำเสนอในที่ประชุมสำคัญที่จะจัดขึ้นในอีกสองชั่วโมงข้างหน้า จำเป็นต้องมีใครสักคนที่จะติดตั้ง และการตั้งค่าเครื่องพิมพ์

คุณสามารถค้นหา และเรียกดูฐานความรู้ในองค์กรของระบบ iServiceDesks เพื่อให้ทราบวิธีการติดตั้ง และการตั้งค่าเครื่องพิมพ์ หากคุณพบวิธีแก้ไขปัญหาเครื่องพิมพ์ คุณไม่จำเป็นต้องเปิดคำขอบริการ ซึ่งต้องใช้เวลา

หากคุณค้นหาวิธีการติดตั้ง และการตั้งค่าเครื่องพิมพ์ไม่พบ และคุณไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ คุณสามารถเปิดคำขอบริการใหม่ เพื่อให้ทีมช่วยเหลือ และทีมสนับสนุนทางเทคนิคเข้ามาช่วย

การระบุบริการ และป้อนข้อมูลที่จำเป็น และส่งคำร้องขอ คำร้องขอนี้อาจส่งไปยังหัวหน้างานของคุณ เพื่อขออนุมัติ หรือส่งตรงไปยังทีมช่วยเหลือ หลังจากนั้นคุณจะได้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล เมื่อคำขอบริการได้มอบหมายไปยังทีมสนับสนุนทางเทคนิค และการทำงานเกี่ยวกับคำขอของคุณในการติดตั้ง และการตั้งค่าเครื่องพิมพ์จนเสร็จสิ้น

คุณสามารถตรวจสอบสถานะการให้บริการ ในหน้าจอคอนโซลคำขอบริการ เพื่อดูสถานะคำร้องมีความคืบหน้าอย่างไร

เมื่อทีมสนับสนุนทางเทคนิคป้อนข้อมูลเพิ่มเติมในคำขอบริการติดตั้งเครื่องพิมพ์ คุณจะได้รับอีเมลแจ้งเตือน

ส่งคำขอบริการ (สำหรับผู้ร้องขอ)

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- สร้างคำขอบริการใหม่
- การแนบไฟล์กับคำขอบริการใหม่
- กล้องโต้ตอบการแนบไฟล์ไปยังคำขอบริการ
- การค้นหาและตรวจสอบคำขอบริการของคุณ
- พิจารณารายละเอียดคำขอบริการที่ได้รับการแก้ไข
- พิจารณาคำขอบริการเสร็จสมบูรณ์ และเปลี่ยนสถานะเป็นปิด
- การเปิดคำขอบริการอีกครั้ง

สร้างคำขอบริการใหม่

ผู้ร้องขอสามารถสร้างคำขอบริการใหม่ในระบบ iServiceDesks โดยกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มคำขอบริการทั่วไป แบบฟอร์มดังกล่าวได้กำหนดฟิลด์เริ่มต้นที่จำเป็นสำหรับคำขอบริการ

เมื่อคุณสร้างคำขอบริการใหม่ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

1. ในหน้าจอคอนโซลคำขอบริการ คลิกปุ่ม New
2. คุณสามารถป้อนรายละเอียด และตัวเลือกที่มีอยู่ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-2 ตัวเลือกในการสร้างคำขอบริการใหม่

ตัวเลือก	ลักษณะ
ร้องขอโดย (Raised by)	ระบุชื่อผู้ร้องขอ หรือผู้รายงานคำขอบริการนี้
อีเมลผู้ร้องขอ	ระบุที่อยู่อีเมลผู้ร้องขอ เพื่อให้สามารถรับการแจ้งเตือนทางอีเมล เมื่อมีผู้รับแก้ไขคำร้องขอนี้
ประเภทคำร้องขอ (Category)	ระบุชนิด หรือความเร่งด่วนของการบริการ ตัวเลือกมีดังนี้: ด่วน: ต้องการให้ดำเนินการโดยเร่งด่วน

ตัวเลือก	ลักษณะ
	ไม่เร่งด่วน: ไม่เร่งด่วน สามารถดำเนินการกับคำร้องที่เร่งด่วนอื่นก่อนได้ สอบถามข้อมูล: ต้องการคำตอบสำหรับคำถามที่สอบถามไป องค์กร หรือผู้จัดการของคุณอาจให้แนวทางในการใช้ตัวเลือกเหล่านี้ได้
ชื่อระบบ หรือ บริการ	ระบุหมวดหมู่ คำขอบริการ เช่น บัญชีผู้ใช้ใหม่ หรือบัญชี VPN ที่อยู่อีเมลใหม่ รีเซตรหัสผ่าน ขอคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือแล็ปท็อปเครื่องใหม่
วันที่คาดหวัง	เลือกวันที่คาดหวังว่าคำขอบริการจะดำเนินการเสร็จ เมื่อคุณคลิกกล่องวันที่คาดหวัง ปฏิทินจะปรากฏขึ้น เพื่อให้คุณสามารถเลือกวันที่คาดหวัง
หัวเรื่อง	คุณสามารถพิมพ์คำอธิบายสั้นๆ ของคำร้องขอ โดยให้คำอธิบายนี้เฉพาะเจาะจงที่สุดเท่าที่จะทำได้ ตัวอย่างเช่น แทนที่จะพิมพ์ว่า "ปัญหาอีเมล" คุณอาจพิมพ์ "โปรดสร้างที่อยู่อีเมลใหม่" คำอธิบายนี้กลายเป็นชื่อคำขอบริการ ซึ่งระบุคำขอบริการนี้ในรายการคำขอบริการใดๆ หน้าจอคอนโซลคำร้องขอ
รายละเอียดคำร้องขอ	คุณสามารถพิมพ์รายละเอียด เพื่ออธิบายถึงคำร้องขอให้ชัดเจน ตัวอย่างเช่น คุณอธิบายรายละเอียดที่คุณต้องการ หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็น
ตำแหน่งของผู้เปิดคำร้อง (Location Service)	iServiceDesks จะตรวจสอบตำแหน่งของคุณ โดยใช้ตำแหน่งภูมิศาสตร์จาก Google Geometry เพื่อแสดงที่ตั้งของผู้เปิดคำร้อง วิธีนี้จะช่วยให้ทีมสนับสนุนทางเทคนิคทราบว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นที่ไหนและสามารถไปถึงที่นั่นได้
แนบไฟล์	คุณสามารถแนบไฟล์เดียวหรือมากกว่าหนึ่งไฟล์ โดยอัปโหลดไฟล์ที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอบริการ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถแนบไฟล์ตัวอย่าง หรือภาพหน้าจอที่แสดงข้อผิดพลาด หากคุณใช้โทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชันจะอนุญาตให้คุณถ่ายภาพหน้าจอ และอัปโหลดภาพนี้ไปยังคำขอบริการโดยอัตโนมัติ ไฟล์ใด ๆ ที่คุณแนบจะปรากฏในรายการสิ่งที่แนบ
โน้ตจดบันทึก	คุณสามารถโน้ตจดบันทึก เพื่อสื่อสารกับผู้ช่วยเหลือ หรือ ผู้สนับสนุนทางเทคนิค แถบเครื่องมือที่ปรากฏในส่วนนี้ จะมีเครื่องมือจัดรูปแบบข้อความทั่วไป (toolbox)

3. กดปุ่ม 'สร้างคำร้องขอ'

- โปรแกรมจะตรวจสอบข้อมูลของคุณ ถ้าไม่สมบูรณ์ คุณต้องกรอกข้อมูลให้ครบแล้วกดปุ่ม 'สร้างคำร้องขอ' ใหม่อีกครั้ง
- หากคุณเปิดการรับแจ้งเตือนทางอีเมล คุณจะได้รับการแจ้งเตือน โปรดตรวจสอบกล่องอีเมล หรือไลน์ ของคุณ

การแนบไฟล์กับคำขอบริการใหม่

ในระหว่างกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มคำขอบริการ คุณสามารถแนบไฟล์เดียวหรือหลายๆ ไฟล์เข้ากับคำขอบริการ เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา ตัวอย่างเช่น คุณสามารถแนบไฟล์ตัวอย่างหรือภาพหน้าจอที่แสดงข้อผิดพลาด โดยไฟล์ที่แนบเข้าไปในระบบไม่ควรมีขนาดไฟล์ใหญ่เกินกว่า 20 MB

วิธีแนบไฟล์ไปยังคำขอบริการ

- ด้านล่างของคำขอบริการใหม่ คลิกปุ่ม อัปโหลดไฟล์
- เลือกไฟล์เดียว หรือหลายไฟล์
- เมื่อคุณเสร็จสิ้นการเพิ่มไฟล์ คลิกปุ่ม เปิด
- หลังจากนั้นสามารถใส่โน้ตฉบับนี้ที เพื่ออธิบายรายละเอียดของไฟล์ที่อัปโหลดเข้าไป

ไฟล์ที่คุณแนบกับคำขอบริการจะถูกเพิ่มในโน้ตฉบับนี้ที ไฟล์จะปรากฏด้านล่างชื่อของคุณ โดยระยะเวลาที่สร้างโน้ตฉบับนี้ทีด้วย

นอกจากนี้คุณยังสามารถแนบไฟล์ในคำขอบริการหลังจากที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว โดยคลิกที่แท็บ 'โน้ต' ในภายหลัง

กล่องโต้ตอบการแนบไฟล์ไปยังคำขอบริการ

กล่องโต้ตอบนี้จะช่วยให้คุณแนบไฟล์เดียว หรือหลายๆ ไฟล์ไปยังคำขอบริการ เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำอธิบาย กล่องโต้ตอบนี้จะปรากฏขึ้นเมื่อคุณเลือกที่จะแนบไฟล์ระหว่างรายการคำขอบริการ

ตารางที่ 4-3 ตัวเลือกในกล่องโต้ตอบแนบไฟล์กับเหตุการณ์

ตัวเลือก	ลักษณะ
ไฟล์ที่จะเพิ่ม	ระบุไฟล์ที่ต้องการเพิ่ม คุณสามารถเพิ่มเอกสารสเปรดชีต รูปภาพ และไฟล์รูปแบบอื่นๆ อีกมากมาย เช่น "jpg", "jpeg", "gif", "png", "tif", "doc", "docx", "wpd", "csv", "xls", "xlsx", "pdf", "pps", "ppt", "pptx", "pub", "txt", "log", "zip", "rar"
ไฟล์แนบปัจจุบัน	แสดงไฟล์แนบในปัจจุบันที่มากับคำร้องขอ ในการลบไฟล์จากคำร้องขอ สามารถทำได้ โดยเข้าไปในหน้าจอโน้ต ค้นหาบันทึกของคุณ และไฟล์แนบ จากนั้นคลิกไอคอน ลบ

ตัวเลือก	ลักษณะ
เพิ่มอีกหนึ่งไฟล์	สามารถเพิ่มไฟล์ใหม่เข้าไปได้ จากเดิมที่มีไฟล์แนบอยู่แล้ว ซึ่งจะช่วยให้คุณระบุไฟล์อื่นที่จะแนบ โดยไม่ต้องออกจากกล่องโต้ตอบแนบไฟล์ไปยังแบบฟอร์มคำร้องขอ
เพิ่มและปิด	เพิ่มสิ่งที่แนบปัจจุบันและปิดกล่องโต้ตอบ

การค้นหาและตรวจสอบคำขอบริการของคุณ

คุณสามารถเรียกดูคำขอบริการที่คุณสร้างขึ้น แม้ว่า คุณจะไม่สามารถแก้ไขคำขอบริการได้ แต่คุณสามารถดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการนี้

หากคำขอบริการเปิดไปแล้ว หรืออยู่ในความคืบหน้า คุณมีสิทธิ์ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- เพิ่มบันทึกหรือแสดงความคิดเห็น
- อัปโหลดไฟล์เดียวหรือหลายไฟล์

หากปิดคำขอบริการ คุณจะไม่สามารถเรียกดูได้เท่านั้น

วิธีการค้นหาและเรียกดูคำขอบริการ

1. เมนูด้านซ้ายมือ คลิกที่เมนู คำขอบริการ
2. หากไม่พบคำขอบริการ คุณสามารถพิมพ์คำสำคัญ (keyword) แล้วคลิกไอคอน ค้นหา (สัญลักษณ์แว่นขยาย)
3. ระบบจะแสดงรายการคำขอบริการที่สอดคล้องกับคำสำคัญในตาราง เลือกคำขอบริการที่ต้องการ
4. คุณจะเห็นรายละเอียดในแบบฟอร์มคำขอบริการ
5. เมื่อเสร็จแล้วให้ปิดหน้าต่าง แบบฟอร์มคำขอบริการ

พิจารณารายละเอียดคำขอบริการที่ได้รับการแก้ไข

หลังจากที่คำขอบริการได้รับการแก้ไข คำร้องดังกล่าวจะถูกส่งกลับไปยังผู้ร้องขอ เพื่อพิจารณารายละเอียดที่ดำเนินการแก้ไข

ตารางที่ 4-4 กระบวนการทำงานของคำร้องขอที่ได้รับการแก้ไข

ขั้นตอน	กระบวนการ	ลักษณะ
ขั้นตอนที่ 1	พิจารณารายละเอียดของงาน ที่ทีมสนับสนุนทางเทคนิค ดำเนินการไปแล้ว หรือ แนะนำ ให้ผู้ร้องขอดำเนินการใดๆ	พิจารณารายละเอียดของคำขอบริการ ที่ทีมสนับสนุนทางเทคนิคดำเนินการ ไปแล้ว หรือหากทีมสนับสนุนทางเทคนิคให้คำแนะนำ หรือดำเนินการใดๆ ตัวอย่างเช่น คุณอาจจะได้รับคำแนะนำให้เข้าไปเรียกดูฐานความรู้ในองค์กร หรือแนะนำทางเลือกอื่น

ขั้นตอน	กระบวนการ	ลักษณะ
ขั้นตอนที่ 2	ทดสอบหลังจากรับทราบว่าคุณขอรับบริการดำเนินการเสร็จสมบูรณ์	ขั้นตอนนี้มีความสำคัญไม่ว่าคุณจะทำด้วยตัวเอง หรือร้องขอใครบางคนดำเนินการทดสอบแทนคุณ
ขั้นตอนที่ 3	หากคำขอรับบริการไม่เสร็จสมบูรณ์ หรือถ้าคุณไม่พอใจกับการดำเนินการดังกล่าว สามารถเปิดคำขอรับบริการนี้อีกครั้ง	เมื่อคุณเปิดคำขอรับบริการอีกครั้ง คำขอรับบริการจะถูกส่งกลับไปยังทีมช่วยเหลือหรือ ทีมสนับสนุนทางเทคนิค หลังจากที่คุณเปิดคำขอรับบริการอีกครั้ง ให้รอจนกว่างานดังกล่าวจะได้รับแก้ไขจนเสร็จสมบูรณ์
ขั้นตอนที่ 4	หากคำขอรับบริการเสร็จสมบูรณ์แล้ว ผู้ร้องขอยืนยัน เพื่อปิดคำขอรับบริการ	หากผู้ร้องขอมีความพึงพอใจกับการกระทำ ทีมช่วยเหลือหรือการสนับสนุนทางเทคนิค ผู้ร้องขอสามารถปิดคำร้องในขั้นตอนถัดไป

พิจารณาคำขอรับบริการเสร็จสมบูรณ์ และเปลี่ยนสถานะเป็นปิด

หลังจากที่คำขอรับบริการได้รับการแก้ไข ผู้ร้องขอจะได้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล เพื่อเข้าไปพิจารณารายละเอียดที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ รวมถึงความคิดเห็นและข้อมูลอื่นๆ หากงานที่ทำเสร็จสมบูรณ์ คุณสามารถยืนยัน เพื่อปิดคำขอรับบริการนี้ได้

หากต้องการพิจารณารายละเอียดที่ดำเนินการ เพื่อปิดคำขอรับบริการที่ได้รับการดำเนินการเสร็จสมบูรณ์

1. ตรวจสอบกล่องจดหมายของคุณ คุณควรได้รับการแจ้งเตือนเมื่อคำขอรับบริการเสร็จสมบูรณ์
2. พิจารณารายละเอียดที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ โดยพิจารณาจากข้อมูลของทีมช่วยเหลือ หรือ ทีมสนับสนุนทางเทคนิคใส่ข้อมูลรายละเอียดการแก้ไขเข้าไปในระบบ iServiceDesks หากคุณมีความพึงพอใจกับผลดังกล่าว คุณสามารถยืนยัน เพื่อปิดคำขอรับบริการนี้ได้
3. ถ้าคุณไม่พอใจกับการดำเนินการเกี่ยวกับคำขอรับบริการดังกล่าว คุณสามารถใส่เหตุผลในแท็บโน้ตฉบับที่ก จากนั้นคลิกเปิดการร้องขอรับบริการใหม่อีกครั้ง

การเปิดคำขอรับบริการอีกครั้ง

หลังจากที่คำขอรับบริการได้รับการแก้ไข ทีมช่วยเหลือหรือทีมสนับสนุนทางเทคนิคจะใส่อธิบายรายละเอียดที่ดำเนินการในคำขอรับบริการ หากคำขอรับบริการเสร็จสมบูรณ์ ผู้ร้องขอสามารถยืนยันการทำงาน หากคำร้องขอไม่เสร็จสมบูรณ์ หรือถ้าคุณไม่พอใจกับงานดำเนินการไปแล้ว คุณสามารถเปิดคำขอรับบริการใหม่อีกครั้งได้

คำขอบริการจะถูกส่งกลับไปยังทีมช่วยเหลือหรือทีมสนับสนุนทางเทคนิค เพื่อตอบสนองต่อการร้องขอ หรือเพิ่มระดับการสนับสนุนที่สูงขึ้น เมื่อการร้องขอบริการได้รับการแก้ไขอีกครั้ง ผู้ร้องขอจะพิจารณารายละเอียดการแก้ไขอีกครั้ง

วิธีเปิดคำขอบริการอีกครั้ง

1. ติดต่อทีมช่วยเหลือ (Service Desk) หรือ เปิดคำขอบริการอีกครั้งด้วยตนเอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการเวิร์คโฟลว์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
2. ทีมช่วยเหลือ (Service Desk) จะปรับเปลี่ยนสถานะคำขอบริการจาก “แก้ไขแล้ว” (Resolved) เป็น “ทำงาน” (Active) ใหม่อีกครั้ง
3. ผู้ร้องขอ หรือ ทีมช่วยเหลือควรใส่หมายเหตุในแท็บโน้ตฉบับทันที เพื่ออธิบายรายละเอียดที่ต้องการให้เริ่มใหม่อีกครั้ง หรือ เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ รวมถึงผลการทดสอบและระบุรายละเอียดขั้นตอนที่คุณทำด้วย
4. คุณสามารถแนบไฟล์กับคำขอบริการ เพื่อสนับสนุนคำอธิบายของคุณ โดยมีตัวเลือกดังนี้:

เพิ่มไฟล์	คุณสามารถแนบไฟล์เดียว หรือหลายๆ ไฟล์ได้ เพื่อเพิ่มเติมข้อมูลเกี่ยวกับการร้องขอบริการ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถแนบตัวอย่างไฟล์ หรือภาพหน้าจอแสดงข้อผิดพลาด
ลบ	คุณสามารถลบไฟล์ที่แนบมากับการร้องขอบริการ ไฟล์ที่แนบมาอยู่ภายใต้เอกสารแนบ

5. ในกระบวนการ คลิปุ่ม บันทึก เพื่อเปิดการร้องขอบริการอีกครั้ง

ส่งคำขอบริการ (สำหรับผู้สนับสนุนทางเทคนิค)

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- [การค้นหาและตรวจสอบคำขอบริการ](#)

การค้นหาและตรวจสอบคำขอบริการ

คุณสามารถค้นหาคำร้องขอ โดยพิมพ์คำสำคัญ (keyword) แล้วคลิกไอคอน ค้นหา (สัญลักษณ์แว่นขยาย) หรือการจัดเรียงลำดับคำร้องทั้งหมด จากนั้นคุณสามารถเลือกคำขอบริการที่ต้องการ หรือเลือกค้นหารายการขั้นสูง

เมื่อคุณเลือกรายการหนึ่งในหน้าจอกอนโซลคำร้องขอ ระบบจะเปิดแบบคำขอบริการให้คุณแก้ไข

ตารางที่ 4-5 ตัวเลือกในหน้าจอกอนโซลคำขอบริการ

ตัวเลือก	ลักษณะ
ค้นหา	พิมพ์คำหลัก (keyword) แล้วคลิกไอคอน ค้นหา (สัญลักษณ์แว่นขยาย) เพื่อแสดงรายการคำขอบริการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
การค้นหาขั้นสูง	คุณสามารถระบุหลักเกณฑ์การค้นหาเพิ่มเติม เพื่อให้ระบบค้นหาคำขอบริการตามเงื่อนไขที่กำหนด
ผลการค้นหา	แสดงรายการคำขอบริการ เพื่อให้คุณเลือกรายการใดรายการหนึ่งจากผลการค้นหาของคุณ

แก้ไขคำขอบริการ

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- [แก้ไขคำขอบริการ](#)

แก้ไขคำขอบริการ

ทีมสนับสนุนทางเทคนิค สามารถตอบกลับไปยังผู้ร้องขอ โดยบันทึกรายละเอียดที่ดำเนินการไปแล้วในรูปแบบฟอร์มคำขอบริการ หลังจากคำขอบริการได้รับการแก้ไขโดยทันที ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถเปลี่ยนสถานะคำร้องเป็น แก้ไขเรียบร้อยแล้ว (Resolved) ในเวลาเดียวกันกับรายการคำขอบริการ

ตัวอย่างเช่น ผู้ร้องขอ ขอให้ทีมช่วยเหลือ ช่วยติดตั้งเซิร์ฟเวอร์ ในกรณีที่โทรคุย ทีมสนับสนุนทางเทคนิคได้ดำเนินการติดตั้งเซิร์ฟเวอร์โดยทันที เมื่อสิ้นสุดการโทร ทีมสนับสนุนทางเทคนิคจะอธิบายรายละเอียดการแก้ไขในคำขอบริการ

หากคุณไม่สามารถดำเนินการตามคำขอบริการ คุณอาจต้องส่งต่อไปยังผู้ปฏิบัติงานรายอื่น

กระบวนการแก้ไขคำขอบริการ

1. ในหน้าจอคอนโซลคำขอบริการ คุณสามารถสร้างคำขอบริการ หรือเรียกดูคำร้องนั้นๆ เพื่อแก้ไขได้

ตารางที่ 4-6 ตัวเลือกการแก้ไขคำขอบริการ

ตัวเลือก	ลักษณะ
ทำงานเสร็จแล้ว	บันทึกรายละเอียดของงานที่ดำเนินการไปแล้วโดยระบุ <ul style="list-style-type: none">● ดำเนินการอะไรบ้าง● มีแนวทางหรือคำแนะนำอะไรบ้าง● สมมติฐานอะไร● อะไรที่ต้องดำเนินการต่อไป
สถานะคำร้องขอ	เปลี่ยนสถานะระหว่าง “แก้ไขเรียบร้อยแล้ว” (Resolved) หรือ “ปิด” (Closed)

2. เมื่อเสร็จสิ้นการป้อนข้อมูลเกี่ยวกับการร้องขอบริการ เปลี่ยนสถานะเป็น “แก้ไขเรียบร้อยแล้ว”

3. ระบุรายละเอียดที่ดำเนินการไปแล้ว รวมถึงคำแนะนำและแนวทางปฏิบัติให้ผู้ร้องขอ

คุณสามารถค้นหาคำแนะนำ และแนวทางปฏิบัติจากฐานความรู้ในองค์กร

4. เมื่อคุณเสร็จสิ้นการกรอกรายละเอียดในคำร้องขอ คลิกรูป ‘บันทึก’

บทที่ 5

การจัดการรับแจ้งเหตุ

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- แนะนำการจัดการรับแจ้งเหตุ
- ส่งคำร้องรับแจ้งเหตุ (สำหรับผู้ร้องขอ)
- ส่งคำร้องรับแจ้งเหตุ (สำหรับทีมสนับสนุนทางเทคนิค)
- การแก้ไขคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น

แนะนำการจัดการรับแจ้งเหตุ

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับการจัดการรับแจ้งเหตุ
- เกี่ยวกับกระบวนการรับแจ้งเหตุ
- สถานะรับแจ้งเหตุ
- บทบาทในการจัดการรับแจ้งเหตุ
- แหล่งที่มาของคำร้องรับแจ้งเหตุ
- การแจ้งเตือนทางอีเมลจากคำร้องรับแจ้งเหตุ
- เรียกดูคำร้องรับแจ้งเหตุ

เกี่ยวกับการจัดการรับแจ้งเหตุ

การจัดการรับแจ้งเหตุเป็นหนึ่งในกระบวนการหลักที่ใช้ในกระบวนการ ITIL และเป็นกระบวนการที่ผู้ร้องขอใช้ iServiceDesks เป็นเครื่องมือบ่อยที่สุด เพื่อจัดการและแก้ไขเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงใช้วิเคราะห์ ติดตามและช่วย จัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้

เป้าหมายของการจัดการรับแจ้งเหตุคือ การกู้คืนระบบหรือบริการให้กลับมาสู่สถานะปกติโดยเร็วที่สุด

การจัดการรับแจ้งเหตุมีคุณสมบัติที่สำคัญดังต่อไปนี้:

- กำหนดกระบวนการเวิร์คโฟลว์ภายในองค์กรไว้ล่วงหน้า จะช่วยให้คุณดำเนินการใด ๆ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขและการตัดสินใจที่อาจเกิดขึ้นในเวลานั้น
- แบบฟอร์มที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทุกคน ให้สามารถจัดการรับแจ้งเหตุได้ด้วยตนเอง
- สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ผู้ใช้งานทุกฝ่ายกรอกลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้
- สามารถเก็บรวบรวมเอกสารแนบ และรูปภาพ เช่น หน้าจอแสดงผลความผิดพลาด เพื่อให้ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถวินิจฉัยปัญหา และช่วยเปิดโอกาสในการแก้ไข หรือส่งต่อปัญหา (escalate) ได้ง่ายขึ้น
- สามารถใช้ฐานความรู้ในองค์กร เพื่อช่วยให้ทีมสนับสนุนทางเทคนิคแก้ไขเหตุการณ์ และให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือคำแนะนำ (guideline หรือ instruction) แก่ผู้ร้องขอ
- เปิดโอกาสให้ผู้ร้องขอสามารถตัดสินใจว่าปัญหาได้รับการแก้ไขหรือไม่ และประเมินความพึงพอใจ ผู้ร้องขอยังสามารถให้ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการในอนาคต
- สามารถนำข้อมูลจากกระบวนการรับแจ้งเหตุไปใช้กับกระบวนการอื่นในระบบ iServiceDesks ได้ดังต่อไปนี้:
 - นำข้อมูลจากกระบวนการรับแจ้งเหตุ ไปใช้กับกระบวนการจัดการสาเหตุของปัญหา (Problem Management) เพื่อวิเคราะห์และสืบหาต้นเหตุของปัญหา ป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีกในอนาคต
 - นำข้อมูลจากกระบวนการรับแจ้งเหตุ ไปใช้กับกระบวนการเปลี่ยนแปลง โดยกำหนดขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในกระบวนการเปลี่ยนแปลง และตรวจสอบได้ในอนาคต

เกี่ยวกับกระบวนการรับแจ้งเหตุ

เป้าหมายของกระบวนการรับแจ้งเหตุคือ การกู้คืนระบบหรือบริการให้กลับมาสู่สถานะปกติโดยเร็วที่สุด

ระบบ iServiceDesks สามารถกำหนดค่าเริ่มต้นให้ส่งการแจ้งเตือนอีเมลไปยังผู้ร้องขอ หรือทีมอื่นๆ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างในคำร้องรับแจ้งเหตุ

ตารางที่ 5-1 กระบวนการรับแจ้งเหตุ

ขั้นตอน	กระบวนการ	ลักษณะ
ขั้นตอนที่ 1	เปิดคำร้องรับแจ้งเหตุ	มีผู้เปิดคำร้องรับแจ้งเหตุ ซึ่งรายงานปัญหาที่เกิดขึ้น คำร้องรับแจ้งเหตุ สามารถเกิดขึ้นจาก ผู้ร้องขอโทรหรือส่งอีเมลแจ้งทีมช่วยเหลือ หรือเกิดจากทีมสนับสนุนทางเทคนิค หรือจากบุคคลภายนอก
ขั้นตอนที่ 2	ข้อมูลรับแจ้งเหตุได้รับการวิเคราะห์และส่งให้กับทีมสนับสนุนทางเทคนิค เพื่อแก้ไขปัญหา	การดำเนินการในขั้นตอนรับแจ้งเหตุ มีดังต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> ● ข้อมูลจะถูกบันทึกเก็บไว้ ● ระบุผลกระทบ (Impact) และความเร่งด่วน (Urgency)

ขั้นตอน	กระบวนการ	ลักษณะ
		<ul style="list-style-type: none"> ● ความสำคัญของคำร้อง (Priority) เกิดจากการคำนวณของผลกระทบ (Impact) และความเร่งด่วน (Urgency) ● ระบบจะคำนวณจากคิวงานของแต่ละคนที่ช่วยเหลือ และระบุชื่อเริ่มต้นของทีมช่วยเหลือให้โดยอัตโนมัติ ● ทีมช่วยเหลือสามารถมอบหมายคำร้องให้ทีมสนับสนุนทางเทคนิคที่เหมาะสมได้ในภายหลัง
ขั้นตอนที่ 3	ทีมสนับสนุนทางเทคนิครับคำร้อง	<p>รายการรับแจ้งเหตุทั้งหมดจะแสดงในคอนโซลรับแจ้งเหตุ หากรายการใดได้ถูกมอบหมาย ผู้สนับสนุนทางเทคนิคจะได้รับอีเมลแจ้งเตือน</p> <p>นอกเหนือจากการเรียกดูและแก้ไขเหตุการณ์แล้ว ผู้สนับสนุนทางเทคนิคสามารถดำเนินการอื่นๆ ได้</p> <p>ตัวอย่างของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีดังนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มอบหมายคำร้องรับแจ้งเหตุให้ปฏิบัติงานรายอื่น ● แก้ไขคำร้องรับแจ้งเหตุ ● เปิดคำร้องสาเหตุของปัญหา ● เป็นฐานความรู้ในองค์กร
ขั้นตอนที่ 4	(ทางเลือก) ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถส่งต่อให้ผู้ปฏิบัติงานรายอื่น	<p>ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถส่งต่อให้ผู้ปฏิบัติงานรายอื่น เมื่อใกล้ถึงวันต้องได้รับการแก้ไข หรือเมื่อต้องรีบแก้ไขโดยด่วน</p> <p>ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถส่งต่อให้ผู้ปฏิบัติงานรายอื่น โดยระบุบุคคลที่เหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการเวิร์คโฟลว์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า</p>
ขั้นตอนที่ 5	คำร้องรับแจ้งเหตุได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว	<p>ทีมสนับสนุนทางเทคนิคมีหน้าที่ตรวจสอบ และวิเคราะห์ปัญหา กระบวนการเหล่านี้เกิดขึ้นระหว่างการแก้ไขปัญหา เมื่อมีการยืนยันสมมติฐานเริ่มต้นว่าถูกต้อง หากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้รับการวินิจฉัย ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถนำไปใช้แก้ปัญหา เช่น การเปลี่ยนการตั้งค่าซอฟต์แวร์ ติดตั้งแพทช์ หรือสั่งซื้อฮาร์ดแวร์ใหม่</p> <p>หลังจากทีมสนับสนุนทางเทคนิคกู้คืนระบบหรือบริการภายในเวลาที่กำหนดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และแจ้งให้ผู้ร้องขอทราบ ทีมสนับสนุนทางเทคนิคจะเปลี่ยนสถานะคำร้องเป็น “แก้ไขเรียบร้อยแล้ว” (Resolved)</p>

ขั้นตอน	กระบวนการ	ลักษณะ
ขั้นตอนที่ 6	ผู้ร้องขอเรียกดูรายละเอียดการแก้ไขปัญหา และยืนยันการปิด หรือเปิดคำร้องใหม่อีกครั้ง	รายละเอียดการแก้ไขปัญหาจะปรากฏในคอลัมน์รับแจ้งเหตุ โดยผู้ร้องขอจะได้รับ การแจ้งเตือนทางอีเมล สามารถเรียกดูรายละเอียด หากทีมสนับสนุนทางเทคนิค ให้คำแนะนำการแก้ไขด้วยตนเอง หรือเพื่อให้ผู้ร้องขอทดสอบ หากการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว ผู้ร้องขอจะยืนยันการแก้ไข และดำเนินการ เปลี่ยนสถานะคำร้องเป็น 'ปิด' หากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ผู้ร้องขอสามารถเปิดคำร้อง ใหม่อีกครั้ง เพื่อส่งคำร้องกลับไปยังทีมช่วยเหลือ หรือทีมสนับสนุนทางเทคนิค
ขั้นตอนที่ 7	(ทางเลือก) ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถเปิดคำร้องสาเหตุของปัญหา หรือคำร้องฐานความรู้ในองค์กร	ในระหว่างการวิเคราะห์ และหาสาเหตุ หากพบว่าเป็นปัญหาเดิมที่เกิดขึ้น ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถเปิดคำร้องสาเหตุของปัญหาได้ ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถดำเนินการใด ๆ ต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> • เปิดคำร้องสาเหตุปัญหา เพื่อดันหาสาเหตุที่แท้จริง • หากพบสาเหตุที่แท้จริงแล้ว สามารถเปิดฐานความรู้ในองค์กร โดยดึงรายละเอียดคำร้องรับแจ้งเหตุ หรือคำถามที่พบบ่อย • เปิดคำร้องรับแจ้งเหตุอีกครั้ง หากผู้ร้องขอ หรือทีมสนับสนุนทางเทคนิคเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุอีกครั้ง ขั้นตอนการ แก้ปัญหาจะทำซ้ำตามกระบวนการเดิม

สถานะรับแจ้งเหตุ

สถานะรับแจ้งเหตุ จะรายงานความคืบหน้า และผลลัพธ์ของขั้นตอนกระบวนการรับแจ้งเหตุ แสดงผลระดับความสำเร็จเป็นเปอร์เซ็นต์ ตัวอย่างเช่น แสดงผลร้อยละ 60 หมายความว่า กระบวนการดังกล่าวใช้เวลาไปแล้ว 60 เปอร์เซ็นต์ เทียบกับข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่กำหนดไว้

สถานะและเปอร์เซ็นต์ที่ใช้เวลาไปแล้วของคำร้องรับแจ้งเหตุทั้งหมด จะปรากฏในหน้าจอคอลัมน์รับแจ้งเหตุ

ตารางที่ 5-2 ค่าเริ่มต้นของสถานะรับแจ้งเหตุ

สถานะ	ลักษณะ
รับคำร้อง (Accepted)	รับมอบหมายคำร้องรับแจ้งเหตุที่ส่งมาและพร้อมที่จะทำงาน
ได้รับมอบหมาย (Assigned to)	เหตุการณ์ได้รับมอบหมายให้บุคคล หรือกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย เพื่อทำการแก้ไข

สถานะ	ลักษณะ
หยุดพัก หรือรอ ดำเนินการ (Pending)	คำร้องถูกหยุดพักเอาไว้ เนื่องจากกำหนดไว้ในกระบวนการ หรือ อยู่ระหว่างดำเนินการ โดยทั่วไปสถานะนี้หมายความว่าจำเป็นต้องใช้เวลาวินิจฉัย หรือวิเคราะห์เพิ่มเติม
อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (Working)	อยู่ระหว่างการวินิจฉัย และ วิเคราะห์ปัญหา และดำเนินการแก้ไขจนเสร็จสมบูรณ์ รวมถึงแจ้งผู้เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
แก้ไขเรียบร้อยแล้ว (Resolved)	ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว พร้อมให้ทดสอบและอนุมัติในขั้นตอนต่อไป
ยกเลิก (Rejected)	กรณีเข้าใจผิด หรือ เปิดคำร้องผิดประเภท คำร้องจะถูกยกเลิก
ปิด (Closed)	การทำงานด้วยตนเอง หรือ ทำงานแบบอัตโนมัติจนเสร็จสมบูรณ์ และเหตุการณ์ถูกปิด
เปิดใหม่อีกครั้ง (Reopen)	หลังการทดสอบ พบว่าการแก้ไขไม่เสร็จสมบูรณ์ จำเป็นต้องเปิดคำร้องใหม่อีกครั้ง

บทบาทในการจัดการรับแจ้งเหตุ

คุณสามารถกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละทีมในระบบ iServiceDesks รวมถึงกิจกรรมอื่น ๆ ภายในกระบวนการเวิร์คโฟลว์ตามมาตรฐานของ ITIL

การกำหนดบทบาทหน้าที่ในกระบวนการจัดการรับแจ้งเหตุให้ชัดเจน จะช่วยให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้เร็วที่สุด

ตาราง 5-3 บทบาทในการจัดการรับแจ้งเหตุ

บทบาท	ลักษณะ
ผู้ร้องขอ (Raised by)	ทุกคนในองค์กรหรือบุคคลภายนอกสามารถเป็นผู้ร้องขอ เพื่อเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุได้ โดยทั่วไปผู้ร้องขอจะถูกจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงในกระบวนการของระบบ iServiceDesks
ทีมสนับสนุนทางเทคนิค (Technician)	<p>ทีมสนับสนุนทางเทคนิคเป็นพนักงานแผนกภายในองค์กร เพื่อรับมือกับคำร้องรับแจ้งเหตุ โดยองค์กรสามารถกำหนดโครงสร้างการจัดการให้กับทีมสนับสนุนทางเทคนิคเอง</p> <p>ตัวอย่างเช่น ทีมสนับสนุนทางเทคนิคทีมแรกตรวจสอบเหตุการณ์เบื้องต้น และแก้ไขปัญหา หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยทันที จำเป็นต้องยกระดับปัญหาดังกล่าว ส่งต่อไปยังทีมสนับสนุนทีมอื่นในลำดับที่สอง เพื่อวิเคราะห์เหตุการณ์ และแก้ไขปัญหา</p> <p>คำร้องรับแจ้งเหตุสามารถมอบหมายให้กับผู้ใช้ กลุ่มในองค์กร โดยคำร้องดังกล่าวจะเพิ่มเข้าไปในคิวงานของผู้ใช้ หรือ กลุ่มในองค์กรตามที่กำหนดไว้ในกระบวนการเวิร์คโฟลว์</p>

บทบาท	ลักษณะ
	บางองค์กรอาจกำหนดทีมสนับสนุนทางเทคนิคในลำดับที่สาม โดยทั่วไปลำดับนี้จะแสดงถึงผู้ขายภายนอกหรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์
ทีมช่วยเหลือ (Service Desk)	โดยทั่วไปทีมช่วยเหลือจะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการติดต่อให้กับผู้ใช้งานทุกคน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ร้องขอจะได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมในการบริการลูกค้า ทีมช่วยเหลือจะจัดการคำร้องขอผ่านการใช้งานในระบบ iServiceDesks เช่น ช่วยติดตามปัญหา ตามลำดับความสำคัญของคำร้องขอจากผู้ใช้งานทุกคน โดยแยกประเภทของปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง หรือหมวดหมู่ที่คล้ายกัน จากนั้นมอบหมายคำร้องขอให้ทีมสนับสนุนทางเทคนิคดำเนินการต่อไป
ผู้ดูแลแอดมิน (Administrator)	สามารถกำหนดติดตั้งค่าเริ่มต้นในระบบ iServiceDesks ดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> • สร้างและแก้ไขบัญชีผู้ใช้งาน และ กลุ่ม • สร้างชื่อระบบ (จำเป็นต้องกำหนดค่าเริ่มต้นก่อนใช้งาน) • ผลกระทบ (การกำหนดค่าเริ่มต้นไว้ล่วงหน้า) • ความเร่งด่วน (กำหนดค่าเริ่มต้นไว้ล่วงหน้า) • ลำดับความสำคัญ (กำหนดค่าเริ่มต้นไว้ล่วงหน้า) • สถานะ (กำหนดค่าเริ่มต้นไว้ล่วงหน้า) • แจ้งเตือนทางอีเมล และไลน์ (Line Chat) • ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) • กำหนดค่าเริ่มต้นสำหรับการเชื่อมต่อกับระบบ LDAP • ออกแบบกระบวนการเวิร์กโฟลว์ (Workflow Design)
แขกผู้เยี่ยมชม (Guest)	สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันด้วยบริการตนเอง เพื่อจุดประสงค์ในการเรียกดูเท่านั้น ไม่สามารถสร้างใหม่ หรือแก้ไขคำร้องเดิมที่มีอยู่แล้วได้

แหล่งที่มาของคำร้องรับแจ้งเหตุ

การสร้างคำร้องรับแจ้งเหตุ สามารถดำเนินการตามกระบวนการจัดการรับแจ้งเหตุ โดยคำร้องรับแจ้งเหตุได้มาจากหลายแหล่ง

ตารางที่ 5-4 แหล่งที่มาของเหตุการณ์ iServiceDesks

แหล่ง	ลักษณะ
ผู้ใช้งาน (Users)	ผู้ใช้งานภายใน หรือภายนอกองค์กร รายงานปัญหาด้วยการสร้างคำร้องรับแจ้งเหตุจากหน้าจอคอนโซลรับแจ้งเหตุ

แหล่ง	ลักษณะ
ทีมช่วยเหลือ (Service Desk)	โดยทั่วไป ทีมช่วยเหลือสามารถสร้างคำร้องรับแจ้งเหตุ เพื่อตอบสนองต่อคำขอจากผู้ใช้งานทางโทรศัพท์หรืออีเมล
ระบบภายนอก (Vendor)	องค์กรของคุณสามารถสร้างเว็บเซอร์วิส (RESTful) โดยส่งข้อมูลไปยังระบบ iServiceDesks เพื่อเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุ ตัวอย่างเช่น คุณอาจส่งข้อความจาก Microsoft SharePoint, Microsoft InfoPath, Lotus Notes, Microsoft Systems Management Server (SMS), Adobe LifeCycle และ HP OpenView ไปยังระบบ iServiceDesks ผ่านโปรโตคอล RESTful เพื่อเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุใหม่

การแจ้งเตือนทางอีเมลจากคำร้องรับแจ้งเหตุ

ระบบ iServiceDesks สามารถส่งอีเมลแจ้งเตือนเกี่ยวกับคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น การกระทำใด ๆ ที่ถูกนำมาใช้เพื่อสร้างหรือทำงานกับคำร้องรับแจ้งเหตุสามารถใช้เป็นตัวกระตุ้น โดยคุณต้องกำหนดค่าเริ่มต้นว่าใครต้องการรับอีเมลแจ้งเตือนคำร้องรับแจ้งเหตุบ้าง

คุณสามารถตั้งค่าการแจ้งเตือนทางอีเมลให้กับผู้ใช้งาน เมื่อมีใครเปลี่ยนแปลงข้อมูลในคำร้องรับแจ้งเหตุ ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนโดยอัตโนมัติ

ตัวอย่างของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อใช้กระตุ้นการแจ้งเตือนทางอีเมลมีดังนี้:

ตารางที่ 5-5 การแจ้งเตือนทางอีเมลของคำร้องรับแจ้งเหตุในระบบ iServiceDesks

เหตุการณ์	ผู้รับอีเมล
สร้างคำร้องรับแจ้งเหตุ	ผู้ร้องขอ หรือ ผู้เปิดคำร้องรับแจ้งเหตุ
มอบหมายคำร้องรับแจ้งเหตุให้กับทีมสนับสนุนทางเทคนิค	ผู้ร้องขอ และ ทีมสนับสนุนทางเทคนิค
ทีมสนับสนุนทางเทคนิคปรับปรุงคำร้อง หลังจากแก้ไขระบบให้กลับมาทำงานเป็นปกติ (Resolved) โดยระบุสิ่งที่ดำเนินการแก้ไขไปแล้ว	ผู้ร้องขอ
หากคำร้องรับแจ้งเหตุเกินข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	ผู้ร้องขอ

เรียกดูคำร้องรับแจ้งเหตุ

หน้าจอลิสต์คำร้องรับแจ้งเหตุ คือหน้าจอหลักสำหรับการทำงาน เพื่อค้นหา และเรียกดูคำร้องรับแจ้งเหตุ

นอกเหนือจากการดำเนินการทั่วไปที่คุณสามารถดำเนินการคำร้องรับแจ้งเหตุทั้งหมดแล้ว หน้าจอลิสต์คำร้อง หรือแบบฟอร์มคำร้องยังมีการดำเนินการเพิ่มเติมเฉพาะเรื่อง การกระทำที่มีอยู่ขึ้นอยู่กับการอนุญาตของคุณ รวมถึงสถานะของคำ

ร้องรับแจ้งเหตุ ตัวอย่างเช่น หากคำร้องรับแจ้งเหตุถูกส่งต่อไปให้กับทีมในลำดับถัดไป เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา คุณจะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในคำร้องรับแจ้งเหตุได้อีกต่อไป

ทีมสนับสนุนดำเนินการในหน้าแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุ:

ตารางที่ 5-6 คำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น

กระบวนการ	คำอธิบาย
มอบหมายคำร้องใหม่	ช่วยให้คุณกำหนดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับทีมงาน ตัวอย่างเช่น ทีมสนับสนุนทางเทคนิคลำดับที่หนึ่งเริ่มทำงานกับคำร้องรับแจ้งเหตุ แต่จำเป็นต้องออกไปรับประทานอาหารกลางวัน ซึ่งคำร้องรับแจ้งเหตุดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขตามเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นที่อยู่ในทีมเดียวกันหรือระดับเดียวกัน สามารถเข้าไปแก้ไขคำร้องรับแจ้งเหตุ และปรับสถานะคำร้องเป็น 'แก้ไขเรียบร้อยแล้ว'
รายละเอียดการแก้ไข	การเริ่มกระบวนการแก้ไขปัญหา คุณสามารถใส่รายละเอียดของเหตุการณ์ สาเหตุที่พบเจอ ผลกระทบเชิงธุรกิจและไอที วิธีการแก้ปัญหาที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ คำแนะนำเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
ยกเลิกการหยุดพัก	ให้คุณเปลี่ยนสถานะ 'หยุดพัก' กลับมาเป็น 'ทำงาน' อีกครั้ง

ตารางที่ 5-7 เชื่อมโยงคำร้องรับแจ้งเหตุ กับ สาเหตุของปัญหา หรือ คำร้องขอเปลี่ยนแปลง

กระบวนการ	ลักษณะ
เชื่อมโยงกับสาเหตุของปัญหา	ให้คุณสร้างสาเหตุของปัญหาตามคำร้องรับแจ้งเหตุ กรณีที่เกิดเหตุการณ์ซ้ำหลายครั้ง หรือ ยังไม่ทราบสาเหตุที่แท้จริง ให้คุณค้นหาและเรียกดูคำร้องรับแจ้งเหตุ หรือ สาเหตุของปัญหาที่มีอยู่ จากนั้นเชื่อมโยงทั้งสองคำร้องเข้าด้วยกัน
เชื่อมโยงกับคำขอเปลี่ยนแปลง	ให้คุณสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลงตามคำร้องรับแจ้งเหตุ เพื่อนำไปสู่การแก้ไข

ตารางที่ 5-8 งานอื่น ๆ

กระบวนการ	ลักษณะ
แก้ไขคำร้อง	คุณสามารถเพิ่ม หรือแก้ไขรายละเอียดคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น เช่น ผลการตรวจสอบ สาเหตุของปัญหา อธิบายรายละเอียดการแก้ไข วันที่ดำเนินการ หรือเปลี่ยนสถานะเป็น 'แก้ไขเรียบร้อยแล้ว'

กระบวนการ	ลักษณะ
เชื่อมโยงคำร้อง	คุณสามารถเชื่อมโยงคำร้องรับแจ้งเหตุ กับ สาเหตุของปัญหา และ คำร้องขอเปลี่ยนแปลง
หยุดพัก หรือ รอ ดำเนินการ (Pending or Hold)	คุณสามารถเปลี่ยนสถานะคำร้องเป็น 'หยุดพัก' หรือ 'รอดำเนินการ' เมื่อคำร้องอยู่ในสถานะ 'หยุดพัก' (Pending or Hold) ระบบจะไม่นำช่วงเวลาดังกล่าวการ คำนวณข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA จนกว่าคุณจะเปลี่ยนสถานะคำร้องกลับมา 'ทำงาน' (Active or Working in Progress) อีกครั้ง
เปิดคำร้องรับแจ้งเหตุ อีกครั้ง (Reopen)	คุณสามารถเปลี่ยนสถานะคำร้องเป็น 'เปิดอีกครั้ง' (Reopen) กรณีที่คำร้องไม่ได้รับการแก้ไข อย่างสมบูรณ์ หรือยังไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ
โน้ตจดบันทึก	คุณสามารถโน้ตจดบันทึก เพื่อสื่อสารกับบุคคลอื่น
อัปโหลดไฟล์หรือ รูปภาพ	คุณสามารถอัปโหลดไฟล์หรือรูปภาพเข้าไปยังระบบ iServiceDesks
การจัดการฐานความรู้ ในองค์กร	คุณโพสต์บทความลงฐานความรู้ในองค์กร หรือคำถามที่พบบ่อย ซึ่งให้คำแนะนำการแก้ปัญหา ในองค์กร

ส่งคำร้องรับแจ้งเหตุ (สำหรับผู้ร้องขอ)

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- [สร้างคำร้องรับแจ้งเหตุ](#)
- [การแนบไฟล์กับคำร้องรับแจ้งเหตุใหม่](#)
- [กล่องโต้ตอบแนบไฟล์ไปยังคำร้องรับแจ้งเหตุ](#)
- [การค้นหาและตรวจสอบคำร้องรับแจ้งเหตุของคุณ](#)
- [พิจารณารายละเอียดคำร้องรับแจ้งเหตุที่ได้รับการแก้ไข](#)
- [พิจารณาแบบประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ](#)
- [เปิดคำร้องรับแจ้งเหตุอีกครั้ง](#)

สร้างคำร้องรับแจ้งเหตุ

ผู้ร้องขอ สามารถสร้างคำร้องรับแจ้งเหตุ เพื่อรายงานความผิดปกติได้ โดยผู้ร้องขอสร้างคำร้องรับแจ้งเหตุในระบบ iServiceDesks ซึ่งใช้แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ที่กำหนดไว้ แบบฟอร์มนี้จะมีข้อมูลที่จำเป็นในการสร้างคำร้องรับแจ้งเหตุ

เมื่อคุณสร้างคำร้องรับแจ้งเหตุ คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้:

1. หน้าจอคอนโซลคำร้องรับแจ้งเหตุ คลิกปุ่ม 'เพิ่ม' (Add)

2. สามารถระบุรายละเอียด โดยมีตัวเลือกดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5-9 ตัวเลือกในการสร้างคำร้องรับแจ้งเหตุใหม่

ตัวเลือก	ลักษณะ
ผู้ร้องขอ (Raised by)	ระบุชื่อผู้รายงานเหตุการณ์นี้
อีเมล	ระบุที่อยู่อีเมลของผู้ร้องขอ
คุณพบปัญหาอะไร	คุณสามารถพิมพ์คำอธิบายสั้น ๆ ของปัญหาหัวข้อเรื่อง ทำให้คำอธิบายนี้เฉพาะเจาะจงที่สุดเท่าที่จะทำได้ ตัวอย่างเช่น แทนที่จะเป็น "ปัญหาอีเมล" คุณอาจพิมพ์ "ไม่สามารถรับอีเมลภายนอก" คำอธิบายนี้กลายเป็นชื่อเหตุการณ์ และปรากฏในคอนโซลคำร้องรับแจ้งเหตุ
รายละเอียดที่อาจช่วยแก้ไขปัญหานี้	พิมพ์ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่ออธิบายปัญหา ตัวอย่างเช่น คุณอาจอธิบายขั้นตอนในการทำรายการ จนพบปัญหาอีกครั้ง หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น
วันที่คาดหวัง	เลือกวันที่คาดหวังว่าคำขอบริการจะดำเนินการเสร็จ เมื่อคุณคลิกกล่องวันที่คาดหวัง ปฏิทินจะปรากฏขึ้น เพื่อให้คุณสามารถเลือกวันที่คาดหวัง
สถานที่เปิดคำร้อง	iServiceDesks จะตรวจสอบตำแหน่งของคุณ โดยใช้ตำแหน่งภูมิศาสตร์จาก Google Geometry เพื่อแสดงที่ตั้งของผู้เปิดคำร้อง วิธีนี้จะช่วยให้ทีมสนับสนุนทางเทคนิคทราบว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นที่ไหนและสามารถไปถึงที่นั่นได้
ผลกระทบ ใครได้รับผลกระทบ (Impact)	คุณสามารถระบุผลกระทบ โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้บริการ ข้อมูลนี้จะรวมกับข้อมูลความเร่งด่วน เพื่อกำหนดลำดับความสำคัญของคำร้อง ตัวเลือกผลกระทบมีดังนี้: <ul style="list-style-type: none"> 1 - High: เกิดเสียหาย ส่งผลกระทบต่อการบริการให้กับลูกค้าทั้งหมด 2 - Medium: กระทบกับบริการบางอย่างมีนัยสำคัญ บริการไม่พร้อมใช้งาน หรือบางฟังก์ชันสำคัญที่ขาดหายไป 3 - Low: ผลกระทบที่เกิดกับผู้ใช้จำนวนน้อย เช่น กระทบผู้ใช้งานคนเดียว หรือ เป็นปัญหาทั่วไป ที่ไม่กระทบต่อธุรกิจ หรือกระทบการเงิน เช่น การออกรายงานทั่วไปที่สามารถรอได้
ความเร่งด่วน (Urgent)	ให้คุณระบุความรุนแรงของปัญหา ตัวเลือกมีดังนี้: <ul style="list-style-type: none"> 1 - High: เร่งด่วนมาก เพื่อให้ระบบหรือบริการกลับมาใช้งานได้เร็วที่สุด 2 - Medium: เร่งด่วนปานกลาง ต้องการการแก้ไขโดยเร็วเท่าที่เป็นไปได้ 3 - Low: ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผลกระทบไม่กระทบการเงิน หรือ มีทางออกอื่นรองรับไว้แล้ว

ตัวเลือก	ลักษณะ
	องค์กรหรือผู้จัดการของคุณอาจกำหนดเงื่อนไข หรือ แนวทางการพิจารณาใช้ตัวเลือกเหล่านี้
แนบไฟล์	<p>ให้คุณแนบไฟล์อัปโหลดอย่างน้อยหนึ่งไฟล์ที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเหตุการณ์ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถแนบไฟล์บันทึกข้อผิดพลาด หรือภาพหน้าจอที่พบปัญหา</p> <p>หากคุณใช้โทรศัพท์มือถือแอปพลิเคชัน จะอนุญาตให้คุณจับภาพหน้าจอ และอัปโหลดไปยังเหตุการณ์นี้โดยอัตโนมัติ</p> <p>ไฟล์ใด ๆ ที่คุณแนบปรากฏในแท็บโน้ตจดบันทึก</p>
โน้ตจดบันทึก	คุณสามารถเขียนโน้ตจดบันทึก เพื่อสื่อสารกับบุคคลอื่น
การจัดการฐานความรู้ในองค์กร	คุณสามารถเขียนบทความความรู้ในองค์กร หรือคำถามที่พบบ่อย ซึ่งให้คำแนะนำการแก้ปัญหา

3. คลิกปุ่ม 'เพิ่ม' เพื่อเปิดคำร้อง
4. โปรแกรมจะตรวจสอบข้อมูลของคุณ หากคุณกรอกข้อมูลไม่สมบูรณ์ คุณต้องกรอกจนครบ และส่งใหม่อีกครั้ง
5. หากคุณเปิดการรับแจ้งเตือนทางอีเมล คุณจะได้รับการแจ้งเตือน โปรดตรวจสอบกล่องอีเมล หรือไลน์ ของคุณ

การแนบไฟล์กับคำร้องรับแจ้งเหตุใหม่

ในระหว่างกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุใหม่ คุณสามารถแนบไฟล์เดียว หรือมากกว่าหนึ่งไฟล์เข้ากับคำร้องรับแจ้งเหตุ เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา ตัวอย่างเช่น คุณสามารถแนบไฟล์ตัวอย่าง หรือภาพหน้าจอที่แสดงข้อความผิดพลาด (ระบบไม่รองรับไฟล์ที่มีขนาดใหญ่เกินกว่า 20 MB)

การแนบไฟล์ไปยังคำร้องรับแจ้งเหตุ

1. ด้านล่างของคำร้องรับแจ้งเหตุใหม่ คลิกปุ่ม อัปโหลดไฟล์ (สัญลักษณ์คลิปหนีบ)
2. เลือกไฟล์เดียว หรือหลายไฟล์
3. เมื่อคุณเสร็จสิ้นการเพิ่มไฟล์คลิกปุ่ม เปิด
4. หลังจากนั้นสามารถเขียนโน้ตจดบันทึก เพื่ออธิบายรายละเอียดของไฟล์ที่แนบเข้าไป

ไฟล์ที่คุณแนบกับคำร้องรับแจ้งเหตุจะถูกเพิ่มในแท็บบันทึก ของหน้าจอแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุ ไฟล์จะปรากฏด้านล่างชื่อของคุณ โดยระบุวันที่เขียนโน้ตจดบันทึกด้วย

นอกจากนี้คุณยังสามารถแนบไฟล์ในคำร้องรับแจ้งเหตุหลังจากที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว โดยคลิกที่แท็บ 'โน้ต'

กล่องโต้ตอบแนบไฟล์ไปยังคำร้องรับแจ้งเหตุ

กล่องโต้ตอบนี้จะช่วยให้คุณแนบหนึ่งไฟล์ หรือมากกว่าหนึ่งไฟล์ไปยังคำร้องรับแจ้งเหตุ เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำอธิบาย กล่องโต้ตอบนี้จะปรากฏขึ้นเมื่อคุณเลือกที่จะแนบไฟล์ระหว่างรายการคำร้องรับแจ้งเหตุ

ตารางที่ 5-10 ตัวเลือกในกล่องโต้ตอบแนบไฟล์กับเหตุการณ์

ตัวเลือก	ลักษณะ
ไฟล์ที่จะเพิ่ม	ระบุไฟล์ที่ต้องการเพิ่ม คุณสามารถเพิ่มเอกสารสเปรดชีตไฟล์ข้อความบันทึก และไฟล์รูปแบบอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น "jpg", "jpeg", "gif", "png", "tif", "doc", "docx", "wpd", "csv", "xls", "xlsx", "pdf", "pps", "ppt", "pptx", "pub", "txt", "log", "zip", "rar"
ไฟล์แนบปัจจุบัน	แสดงไฟล์แนบในปัจจุบันที่มากับคำร้องรับแจ้งเหตุ สามารถลบไฟล์จากคำร้องรับแจ้งเหตุได้ โดยเข้าไปในหน้าจอโน้ต ค้นหาบันทึกของคุณ และไฟล์แนบ จากนั้นคลิกไอคอน ลบ (สัญลักษณ์ถังขยะ)
แนบไฟล์เพิ่ม	สามารถแนบไฟล์ใหม่เพิ่มเข้าไปได้ จากเดิมที่มีไฟล์แนบอยู่แล้ว ซึ่งจะช่วยให้คุณแนบไฟล์อื่นโดยไม่ต้องออกจากกล่องโต้ตอบแนบไฟล์ไปยังแบบฟอร์มคำร้องขอ
ปุ่มแนบไฟล์	เมื่อแนบไฟล์เรียบร้อยแล้ว กดปุ่ม เปิด ด้านล่างกล่องตอบโต้

การค้นหาและตรวจสอบคำขอบริการของคุณ

คุณสามารถเรียกดูคำร้องรับแจ้งเหตุที่สร้างขึ้น แม้ว่าคุณจะไม่สามารถแก้ไขคำร้องรับแจ้งเหตุ แต่คุณสามารถดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคำร้องนี้ได้

หากคำร้องรับแจ้งเหตุเปิดไปแล้ว หรืออยู่ในความคืบหน้า คุณมีสิทธิ์ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- เพิ่มบันทึกหรือแสดงความคิดเห็น
- แนบไฟล์เดียวหรือหลายไฟล์

หากปิดคำร้องรับแจ้งเหตุไปแล้ว คุณยังสามารถเรียกดูได้

วิธีการค้นหาและเรียกดูคำร้องรับแจ้งเหตุ

1. เมนูด้านซ้ายมือ คลิกที่เมนู คำร้องรับแจ้งเหตุ
2. คุณจะพบรายการคำร้องทั้งหมดด้านขวามือ โดยเรียงลำดับคำร้องล่าสุด
3. หากไม่พบคำร้องรับแจ้งเหตุ คุณสามารถพิมพ์คำสำคัญ (keyword) แล้วคลิกไอคอน ค้นหา (สัญลักษณ์แว่นขยาย)
4. ระบบจะแสดงรายการคำร้องรับแจ้งเหตุที่สอดคล้องกับคำสำคัญในตาราง เลือกหมายเลขคำร้องรับแจ้งเหตุที่ต้องการ
5. คุณจะเห็นรายละเอียดในแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุ

6. เมื่อเสร็จแล้วให้ปิดหน้าแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุ

พิจารณารายละเอียดคำร้องรับแจ้งเหตุที่ได้รับการแก้ไข

หลังจากที่คำร้องรับแจ้งเหตุได้รับการแก้ไข คำร้องดังกล่าวจะถูกส่งกลับไปยังผู้ร้องขอ เพื่อพิจารณารายละเอียดที่ดำเนินการแก้ไข

หลังจากคุณตรวจสอบและยืนยันว่า ระบบหรือบริการกลับมาใช้งานได้เรียบร้อยแล้ว คุณจะได้รับอีเมลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อดำเนินการในขั้นตอนสุดท้าย

ตารางที่ 5-11 การยืนยันการแก้ไขปัญหาของคำร้องรับแจ้งเหตุ

ขั้นตอน	กระบวนการ	ลักษณะ
ขั้นตอนที่ 1	พิจารณารายละเอียดของงานที่ทีมสนับสนุนทางเทคนิคดำเนินการไปแล้ว หรือแนะนำให้ผู้ร้องขอดำเนินการใด ๆ	พิจารณารายละเอียดของคำร้องรับแจ้งเหตุ ที่ทีมสนับสนุนทางเทคนิคดำเนินการไปแล้ว หรือหากทีมสนับสนุนทางเทคนิคให้คำแนะนำให้ดำเนินการใด ๆ ตัวอย่างเช่น คุณอาจได้รับคำแนะนำให้เข้าไปเรียกดูฐานความรู้ในองค์กร หรือแนะนำทางเลือกอื่น
ขั้นตอนที่ 2	ทดสอบเพื่อยืนยันคำขอบริการเสร็จสมบูรณ์	ขั้นตอนนี้มีความสำคัญไม่ว่าคุณจะทำทดสอบด้วยตัวเอง หรือร้องขอใครบางคนดำเนินการให้คุณ
ขั้นตอนที่ 3	หากคำร้องรับแจ้งเหตุไม่เสร็จสมบูรณ์ หรือถ้าคุณไม่พอใจกับการดำเนินการดังกล่าว สามารถเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุนี้อีกครั้ง	เมื่อคุณเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุอีกครั้ง คำร้องรับแจ้งเหตุจะถูกส่งกลับไปยังทีมช่วยเหลือ หรือ ทีมสนับสนุนทางเทคนิค หลังจากที่คุณเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุอีกครั้ง ให้รอจนกว่างานดังกล่าวจะได้รับแก้ไขจนแล้วเสร็จ
ขั้นตอนที่ 4	หากคำร้องรับแจ้งเหตุเสร็จสมบูรณ์แล้ว ผู้ร้องขอควรดำเนินการปิดคำร้อง	หากผู้ร้องขอมีความพึงพอใจกับการกระทำ ทีมช่วยเหลือหรือการสนับสนุนทางเทคนิค ผู้ร้องขอสามารถปิดคำร้องในขั้นตอนถัดไป

พิจารณาคำร้องรับแจ้งเหตุเสร็จสมบูรณ์ และปิดคำร้องรับแจ้งเหตุที่แก้ไขแล้ว

หลังจากที่คำร้องขอรับแจ้งเหตุได้รับการแก้ไข ผู้ร้องขอจะได้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล เพื่อเข้าไปพิจารณารายละเอียดที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ รวมถึงความคิดเห็น และข้อมูลอื่น ๆ หากงานที่ทำเสร็จสมบูรณ์ คุณสามารถยืนยัน เพื่อปิดคำขอบริการนี้ได้ จากนั้นคุณจะได้รับอีเมลสำรวจความพึงพอใจปรากฏในกล่องจดหมายของคุณ คุณสามารถประเมินความพึงพอใจและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา

หากต้องการพิจารณารายละเอียดที่ดำเนินการ เพื่อปิดคำขอบริการที่ได้รับการแก้ไข

1. ตรวจสอบกล่องจดหมายของคุณ คุณควรได้รับการแจ้งเตือนเมื่อคำร้องรับแจ้งเหตุได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
2. พิจารณารายละเอียดที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ทีมช่วยเหลือ หรือ ทีมสนับสนุนทางเทคนิคกรอกข้อมูลรายละเอียดการแก้ไขเข้าไปในระบบ iServiceDesks หากคุณมีความพึงพอใจกับผลดังกล่าว คุณสามารถยืนยัน เพื่อปิดคำร้องรับแจ้งเหตุนี้ได้
3. ถ้าคุณไม่พอใจกับการดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องรับแจ้งเหตุดังกล่าว คุณสามารถใส่เหตุผลในแท็บโน้ตฉบับที่ก จากนั้นคลิกปุ่ม 'เปิดใหม่อีกครั้ง' (Reopen) เพื่อเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุใหม่อีกครั้ง

พิจารณาแบบประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

หลังจากปิดคำร้องรับแจ้งเหตุแล้ว ผู้ร้องขอจะได้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล เพื่อพิจารณาแบบประเมินความพึงพอใจ และให้ข้อเสนอแนะกับทีมสนับสนุนทางเทคนิค คุณสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในอนาคต

1. ตรวจสอบกล่องจดหมายของคุณ คุณควรได้รับแบบประเมินความพึงพอใจ โดยคลิกเลือกหมายเลขด้านล่าง
 - 5 ดาว – ดีมาก (Very Good)
 - 4 ดาว – ดี (Good)
 - 3 ดาว - พึงพอใจ (Satisfy) หรือตอบสนองความคาดหวัง
 - 2 ดาว – แย่ (Bad) ได้รับการบริการที่ไม่ดีเพียงพอ โปรดใส่ความคิดเห็นของคุณเพิ่มเติม เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงบริการในอนาคต
 - 1 ดาว- ผิดหวังมาก (Unsatisfaction) ได้รับการบริการที่ผิดหวังมาก ๆ โปรดใส่ความคิดเห็นของคุณเพิ่มเติม เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงบริการในอนาคต
2. คุณสามารถไปที่หน้าแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุ เพื่อตรวจสอบรายละเอียดผลการวิเคราะห์ และรายละเอียดวิธีการแก้ปัญหาที่ดำเนินการไปแล้ว
3. หาก你不พอใจกับการดำเนินการดังกล่าว คลิกปุ่ม 'เปิดใหม่อีกครั้ง' (Reopen) กับคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น โดยเพิ่มคำอธิบายความไม่พึงพอใจในแท็บฉบับที่ก

เปิดคำร้องรับแจ้งเหตุอีกครั้ง

หลังจากที่คำร้องรับแจ้งเหตุได้รับการแก้ไข ทีมช่วยเหลือหรือทีมสนับสนุนทางเทคนิคจะใส่อธิบายรายละเอียดที่ดำเนินการในแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุ หากคำร้องเสร็จสมบูรณ์ ผู้ร้องขอสามารถยืนยันการทำงาน หากคำร้องรับแจ้งเหตุไม่เสร็จสมบูรณ์ หรือถ้าคุณไม่พอใจกับงานดำเนินการไปแล้ว คุณสามารถเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุใหม่อีกครั้งได้

คำร้องรับแจ้งเหตุจะถูกส่งกลับไปยังทีมช่วยเหลือหรือทีมสนับสนุนทางเทคนิค เพื่อตอบสนองต่อการร้องขอ หรือเพิ่มระดับการสนับสนุนที่สูงขึ้น เมื่อคำร้องรับแจ้งเหตุได้รับการแก้ไขอีกครั้ง ผู้ร้องขอจะพิจารณารายละเอียดการแก้ไขอีกครั้ง

หากต้องการเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุใหม่อีกครั้ง

1. สามารถติดต่อทีมช่วยเหลือ (Service Desk) หรือ เปิดคำร้องรับแจ้งเหตุอีกครั้งด้วยตนเอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการเวิร์คโฟลว์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
2. ทีมช่วยเหลือ (Service Desk) จะปรับเปลี่ยนสถานะคำร้องรับแจ้งเหตุจาก “แก้ไขแล้ว” (Resolved) เป็น “ทำงาน” (Active) ใหม่อีกครั้ง
3. ผู้ร้องขอ หรือ ทีมช่วยเหลือควรใส่ หมายเหตุ ในแท็บโน้ตฉบับบันทึก เพื่ออธิบายรายละเอียดที่ต้องการให้เริ่มใหม่อีกครั้ง หรือ เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ รวมถึงผลการทดสอบและระบุรายละเอียดขั้นตอนที่คุณทำด้วย
4. คุณสามารถแนบไฟล์กับคำร้องรับแจ้งเหตุ เพื่ออธิบายรายละเอียดของคุณ โดยมีตัวเลือกดังนี้:

เพิ่มไฟล์	ช่วยให้คุณสามารถแนบไฟล์เดียว หรือมากกว่าหนึ่งไฟล์ เพื่ออธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำร้องรับแจ้งเหตุ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถแนบตัวอย่างไฟล์ หรือภาพบนหน้าจอที่คุณบันทึก
ลบ	ช่วยให้คุณลบไฟล์ที่แนบมากับคำร้องรับแจ้งเหตุ ไฟล์ที่แนบมาอยู่ภายใต้เอกสารแนบ

5. ในกระบวนการ คลิปปุ่ม บันทึก เพื่อเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุใหม่อีกครั้ง

ส่งคำร้องรับแจ้งเหตุ (สำหรับทีมสนับสนุนทางเทคนิค)

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- [การค้นหาและตรวจสอบคำร้องรับแจ้งเหตุ](#)
- [หยุดพัก หรือ รอดำเนินการ](#)
- [การสร้างคำขอเปลี่ยนแปลงจากคำร้องรับแจ้งเหตุ](#)

การค้นหาและตรวจสอบคำร้องรับแจ้งเหตุ

คุณสามารถค้นหาคำร้องรับแจ้งเหตุ โดยพิมพ์คำสำคัญ (keyword) แล้วคลิกไอคอน ค้นหา (สัญลักษณ์แว่นขยาย) หรือการจัดเรียงลำดับคำร้องทั้งหมด จากนั้นคุณสามารถเลือกคำร้องรับแจ้งเหตุที่ต้องการ หรือเลือกค้นหารายการขั้นสูง

เมื่อคุณเลือกรายการหนึ่งที่หน้าจอกอนโซลคำร้อง ระบบจะแสดงผล เพื่อให้คุณแก้ไขคำร้องรับแจ้งเหตุ

ตารางที่ 5-12 ตัวเลือกในหน้าค้นหากระบวนการที่เกี่ยวข้อง

ตัวเลือก	ลักษณะ
ค้นหา	พิมพ์คำหลัก (keyword) แล้วคลิกไอคอน ค้นหา (สัญลักษณ์แว่นขยาย) เพื่อแสดงรายการคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

ตัวเลือก	ลักษณะ
การค้นหาขั้นสูง	คุณสามารถระบุหลักเกณฑ์การค้นหาเพิ่มเติม เพื่อให้ระบบค้นหาคำร้องรับแจ้งเหตุตามเงื่อนไขที่กำหนด
ผลการค้นหา	แสดงรายการคำร้องรับแจ้งเหตุ เพื่อให้คุณเลือกขยายการใดรายการหนึ่งจากผลการค้นหาของคุณ

หยุดพัก หรือ รอดำเนินการ

คุณสามารถหยุดพักคำร้องที่ได้รับมอบหมายชั่วคราว โดยการเปลี่ยนสถานะคำร้องเป็น หยุดพัก (Hold) หรือ รอดำเนินการ (Pending) เมื่อคุณหยุดพักคำร้องรับแจ้งเหตุดังกล่าว ระบบจะไม่นำช่วงเวลาดังกล่าวมาคำนวณข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

หากคุณพร้อมที่จะรับมือกับคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้นในช่วงวันหยุด คุณสามารถเปลี่ยนสถานะกลับเป็น ทำงาน ได้ สิ่งที่คุณควรทำ เมื่อคุณต้องการหยุดพักคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น

- สถานะจะเปลี่ยนเป็น หยุดพัก หรือ รอดำเนินการ
- คุณควรเพิ่มโน้ตฉบับบันทึก เพื่ออธิบายสาเหตุที่คุณพิจารณาหยุดพักนี้
- ระบบจะบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณในสวนประวัติ
- ระบบจะไม่นำช่วงเวลาดังกล่าวมาคำนวณข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

สิ่งที่คุณควรทำ เมื่อคุณต้องการเปลี่ยนสถานะเป็น หยุดพัก หรือ รอดำเนินการ ที่เกิดขึ้น

- 1 ในหน้าจอลำดับคำร้องรับแจ้งเหตุ คลิกรายการที่ต้องการเรียกดู
- 2 ในหน้ารายการงานการค้นหา และเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุที่คุณต้องการหยุดพัก
- 3 ในคำร้องรับแจ้งเหตุ พิจารณาฟิลด์ สถานะ เปลี่ยนเป็น หยุดพัก หรือ รอดำเนินการ
- 4 (ทางเลือก) ในกล่องโต้ตอบบันทึกย่อให้พิมพ์สาเหตุของการยกเลิก หรือ หยุดพักคำร้อง
- 5 คลิกปุ่ม บันทึก

สิ่งที่คุณควรทำ เมื่อคุณต้องการเปลี่ยนสถานะเป็น ทำงาน อีกครั้ง

- เปลี่ยนสถานะเป็น ทำงาน
- คุณควรเพิ่มโน้ตฉบับบันทึก เพื่ออธิบายสาเหตุที่คุณพิจารณากลับมา ทำงาน อีกครั้ง
- ระบบจะกลับมามีค่าคำนวณข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) อีกครั้ง

สร้างคำขอเปลี่ยนแปลงจากคำร้องรับแจ้งเหตุ

ทีมสนับสนุนทางเทคนิค หรือผู้ใช้งานอื่น ที่ทำงานกับคำร้องรับแจ้งเหตุสามารถสร้างคำขอเปลี่ยนแปลง

การสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลงเป็นขั้นตอนในกระบวนการจัดการการคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนการสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจากเหตุการณ์

1. ในหน้าจอคอนโซลคำร้องรับแจ้งเหตุการณ์ เลื่อนลงไปที่ด้านล่างสุด
2. หากคุณสามารถแก้ไขคำร้อง และมีสิทธิ์เปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลงได้ คุณจะพบปุ่ม เปิดคำร้องใหม่ คลิกปุ่มดังกล่าว
3. เลือกกระบวนการเวิร์คโฟลว์ที่ต้องการ ระบบจะคัดลอกข้อมูลคำร้องรับแจ้งเหตุไปยังคำร้องขอเปลี่ยนแปลง
4. ระบบจะเชื่อมโยงคำร้องรับแจ้งเหตุ และ คำร้องขอเปลี่ยนแปลง ให้โดยอัตโนมัติ

หากคุณไม่พบปุ่ม คำร้องขอเปลี่ยนแปลง คุณอาจจำเป็นต้องสร้างคำร้องรับแจ้งเหตุให้เสร็จก่อน

1. กรอกข้อมูลในคำร้องรับแจ้งเหตุของคุณ
2. คลิกปุ่ม บันทึก
3. เลือกคำร้องนี้อีกครั้ง จากนั้นการกระทำนี้จะช่วยให้คุณเปิดคำขอเปลี่ยนแปลงใหม่ได้

การแก้ไขคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- [แก้ไขคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น](#)

การแก้ไขคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น

การตอบกลับโทรศัพท์หรืออีเมลจากผู้ร้องขอ ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถบันทึกเหตุการณ์ลงในแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุ หากคำร้องรับแจ้งเหตุได้รับการแก้ไขโดยทันที ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถเปลี่ยนสถานะเป็น 'แก้ไขเรียบร้อยแล้ว' (Resolved)

ตัวอย่างเช่น ผู้ร้องขอ (Requestor) ติดต่อทีมช่วยเหลือ (Helpdesk หรือ Service Desk) เนื่องจากเครื่องพิมพ์ติดขัด ในระหว่างการโทรศัพท์ติดต่อ ทีมสนับสนุนทางเทคนิคอธิบายวิธีล้างหัวเครื่องพิมพ์ที่ติดขัดให้ผู้ใช้งาน เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว เมื่อการโทรสิ้นสุดลง ทีมสนับสนุนทางเทคนิคกรอกข้อมูลที่ดำเนินการไปแล้วในแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุ และเปลี่ยนสถานะเป็น 'แก้ไขเรียบร้อยแล้ว' ทันที

หากทีมสนับสนุนทางเทคนิคไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ อาจส่งคำร้องต่อไปยังผู้ปฏิบัติงานรายอื่น

วิธีแก้ไขคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น

1. ในหน้าจอกอนโซลรับแจ้งเหตุ คุณสามารถสร้างคำร้องรับแจ้งเหตุ โดยกรอกข้อมูลลงบนแบบฟอร์มดังนี้

ตารางที่ 5-13 ตัวเลือกในหน้าแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุ

ตัวเลือก	ลักษณะ
ผลการสอบสวน	คุณสามารถพิมพ์ผลการสอบสวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ตัวเลือก	ลักษณะ																														
	<ul style="list-style-type: none">● พบเจออะไร มีข้อสงสัยอะไรบ้าง● มีผลกระทบกับอะไรบ้าง● ผลการวิเคราะห์ และตรวจสอบ หรือจำลองเหตุการณ์● สาเหตุของปัญหา																														
การแก้ไข	คุณสามารถพิมพ์แนวทางแก้ไข และสิ่งที่ดำเนินการไปแล้ว																														
ผลกระทบ	คุณสามารถกำหนดขอบเขตของปัญหา และจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบในบริการดังกล่าว																														
ความเร่งด่วน	คุณสามารถระบุความเร่งด่วนว่าต้องการให้แก้ไขเสร็จภายในวันไหน																														
ลำดับความสำคัญ	ระบบจะคำนวณลำดับความสำคัญของเหตุการณ์นี้โดยอัตโนมัติ																														
	<table><tr><th>ส่งผลกระทบ</th><th>การเร่งรีบ</th><th>ลำดับความสำคัญ</th></tr><tr><td>1 - สูง</td><td>1 - สูง</td><td>1 - สำคัญ</td></tr><tr><td>1 - สูง</td><td>2 - ปานกลาง</td><td>2 - สูง</td></tr><tr><td>1 - สูง</td><td>3 - ต่ำ</td><td>3 - ปานกลาง</td></tr><tr><td>2 - ปานกลาง</td><td>1 - สูง</td><td>2 - สูง</td></tr><tr><td>2 - ปานกลาง</td><td>2 - ปานกลาง</td><td>3 - ปานกลาง</td></tr><tr><td>2 - ปานกลาง</td><td>3 - ต่ำ</td><td>4 - ต่ำ</td></tr><tr><td>3 - ต่ำ</td><td>1 - สูง</td><td>3 - ปานกลาง</td></tr><tr><td>3 - ต่ำ</td><td>2 - ปานกลาง</td><td>4 - ต่ำ</td></tr><tr><td>3 - ต่ำ</td><td>3 - ต่ำ</td><td>5 - การวางแผน</td></tr></table>	ส่งผลกระทบ	การเร่งรีบ	ลำดับความสำคัญ	1 - สูง	1 - สูง	1 - สำคัญ	1 - สูง	2 - ปานกลาง	2 - สูง	1 - สูง	3 - ต่ำ	3 - ปานกลาง	2 - ปานกลาง	1 - สูง	2 - สูง	2 - ปานกลาง	2 - ปานกลาง	3 - ปานกลาง	2 - ปานกลาง	3 - ต่ำ	4 - ต่ำ	3 - ต่ำ	1 - สูง	3 - ปานกลาง	3 - ต่ำ	2 - ปานกลาง	4 - ต่ำ	3 - ต่ำ	3 - ต่ำ	5 - การวางแผน
	ส่งผลกระทบ	การเร่งรีบ	ลำดับความสำคัญ																												
	1 - สูง	1 - สูง	1 - สำคัญ																												
	1 - สูง	2 - ปานกลาง	2 - สูง																												
	1 - สูง	3 - ต่ำ	3 - ปานกลาง																												
	2 - ปานกลาง	1 - สูง	2 - สูง																												
	2 - ปานกลาง	2 - ปานกลาง	3 - ปานกลาง																												
	2 - ปานกลาง	3 - ต่ำ	4 - ต่ำ																												
	3 - ต่ำ	1 - สูง	3 - ปานกลาง																												
3 - ต่ำ	2 - ปานกลาง	4 - ต่ำ																													
3 - ต่ำ	3 - ต่ำ	5 - การวางแผน																													
สถานะ	คุณสามารถเปลี่ยนสถานะเป็น หยุดพัก รอดำเนินการ หรือ แก้ไขเรียบร้อยแล้ว (Resolved)																														

- เมื่อคุณเสร็จสิ้นการกรอข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เปลี่ยนสถานะเป็น 'แก้ไขเรียบร้อยแล้ว' (Resolved)
- ใส่แนวทางแก้ไข และสิ่งที่ดำเนินการไปแล้ว
โปรดทราบว่า คุณสามารถค้นหาแนวทางการแก้ไข โดยใส่คำสำคัญในหน้าจอคอนโซลฐานความรู้ในองค์กร หรือระบุคำอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการแก้ปัญหานี้
- เมื่อคุณเสร็จสิ้นการกรอรายละเอียดการแก้ไขปัญหา คลิปุ่ม บันทึก

บทที่ 6

การจัดการสาเหตุของปัญหา

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- แนะนำการจัดการสาเหตุของปัญหา
- ส่งคำร้องสาเหตุของปัญหา
- เชื่อมโยงคำร้องรับแจ้งเหตุกับคำร้องสาเหตุของปัญหา
- การทำงานกับคำร้องสาเหตุของปัญหา
- พิจารณาการวิธีแก้ไขปัญหา

แนะนำการจัดการสาเหตุของปัญหา

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับการจัดการสาเหตุของปัญหา
- เกี่ยวกับกระบวนการจัดการสาเหตุของปัญหา
- สถานะสาเหตุของปัญหา
- บทบาทในการจัดการสาเหตุของปัญหา
- แหล่งที่มาคำร้องสาเหตุของปัญหา
- แจ้งเตือนทางอีเมลจากการจัดการสาเหตุของปัญหา
- หน้าจอคอนโซลสาเหตุของปัญหา

เกี่ยวกับการจัดการสาเหตุของปัญหา

กระบวนการการจัดการสาเหตุของปัญหา จะพิจารณาที่ต้นเหตุของปัญหาที่ทำให้เกิดหลายๆเหตุการณ์ แต่เกิดจากสาเหตุเดียวกัน การจัดการปัญหาพยายามดำเนินการเพื่อแก้ไขสถานการณ์และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ เป้าหมายของกระบวนการคือการลดผลกระทบของเหตุการณ์และปัญหาที่มีต่อธุรกิจ

เพื่อให้ภารกิจการจัดการสาเหตุของปัญหาสำเร็จลุล่วง คุณต้องดำเนินการดังต่อไปนี้:

- ติดตามปัญหา (tracking)
- วินิจฉัยปัญหา (diagnose)
- แก้ไขสาเหตุของปัญหาผ่านกระบวนการเปลี่ยนแปลง
- เผยแพร่ข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้น เพื่อช่วยแก้ไขปัญหานในอนาคต

ส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการสาเหตุของปัญหาคือ การจัดกลุ่มคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกี่ยวข้องกัน โดยนำไปวิเคราะห์เพิ่มเติมและการค้นหาสาเหตุที่แท้จริง การวิเคราะห์และการค้นพบนี้จะช่วยให้การจัดการปัญหาดำเนินการไปอีกขั้น เพื่อให้ผู้ใช้งานกลับมาทำงานได้ใหม่อีกครั้ง ซึ่งการจัดการปัญหาจะดำเนินการตรวจสอบในเชิงลึก และพยายามป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีกครั้ง เมื่อระบุสาเหตุของปัญหาได้ ก็สามารถสร้างคำขอเปลี่ยนแปลงได้ หรือสามารถค้นหาจากบทความในฐานความรู้ในองค์กรได้

โดยทั่วไปการจัดการสาเหตุของปัญหา จะจัดการกับปัญหาที่ผู้ใช้หลายคนพบ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้หลายคนอาจประสบปัญหากับโปรแกรมซอฟต์แวร์บางอย่าง ปัญหาเหล่านี้แต่ละข้อสามารถแก้ไขได้เป็นรายบุคคลผ่านกระบวนการจัดการรับแจ้งเหตุ อย่างไรก็ตามกระบวนการจัดการสาเหตุของปัญหา อาจแนะนำให้ติดตั้งโปรแกรมปรับปรุง Service Pack สำหรับผู้ใช้ทั้งหมดของซอฟต์แวร์นั้น การแก้ปัญหานี้จะแก้ปัญหาแต่ละเหตุการณ์ และป้องกันไม่ให้ผู้ใช้อื่นประสบปัญหา และสร้างเหตุการณ์ใหม่

การจัดการสาเหตุของปัญหามีคุณสมบัติที่สำคัญดังต่อไปนี้:

- ความสามารถในการจัดกลุ่มคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สาเหตุของเหตุการณ์ทั้งหมดได้
- ฐานความรู้ในองค์กรสามารถนำมาใช้แสดงรายละเอียดของปัญหา และวิธีการแก้ปัญหา
- กระบวนการจัดการสาเหตุของปัญหาให้ข้อมูลกับกระบวนการอื่นของ iServiceDesks ดังนี้:
 - เปิดคำร้องสาเหตุของปัญหาจากกระบวนการคำร้องรับแจ้งเหตุ
 - จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของปัญหา เพื่อช่วยในการตัดสินใจในกระบวนการจัดการคำร้องขอเปลี่ยนแปลง
 - นำข้อมูลในคำร้องสาเหตุของปัญหาส่งไปเปิดคำร้องฐานความรู้ในองค์กร

เกี่ยวกับกระบวนการจัดการสาเหตุของปัญหา

เป้าหมายของการจัดการสาเหตุของปัญหาคือ ลดผลกระทบของปัญหาและข้อผิดพลาดที่รู้จัก ซึ่งเกิดจากปัญหาภายในระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที กระบวนการจัดการปัญหาช่วยให้คุณสามารถติดตาม วินิจฉัยปัญหา เสนอวิธีการ และดำเนินการแก้ไขปัญหา

กระบวนการจัดการสาเหตุของปัญหาเริ่มต้นจากการสร้างคำร้องสาเหตุของปัญหา

วิธีระบุสาเหตุของปัญหา สามารถใช้แนวทางต่อไปนี้:

ตารางที่ 6-1 กระบวนการจัดการสาเหตุของปัญหา

ขั้นตอน	กระบวนการ	ลักษณะ
ขั้นตอนที่ 1	สร้างคำร้องสาเหตุของปัญหา	นักวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาจะตรวจสอบเหตุการณ์ เพื่อค้นหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งและสร้างคำร้องสาเหตุของปัญหาสำหรับข้อผิดพลาดเหล่านั้น
ขั้นตอนที่ 2	นักวิเคราะห์ปัญหาทำงานคำร้องสาเหตุของปัญหา	นักวิเคราะห์สาเหตุของหาปัญหาเรียกดูคำร้องและวินิจฉัยปัญหา หลังจากการวิเคราะห์เสร็จสิ้น นักวิเคราะห์จะบรรยายละเอียดในคำร้อง พร้อมทั้งเสนอวิธีการหรือแนวทางแก้ไขปัญหาเบื้องต้น จากนั้นจะส่งต่อคำร้องให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ เมื่อคำร้องสาเหตุของปัญหาถูกเปิดขึ้นแล้ว คำร้องจะแสดงในหน้าคอนโซลคำร้องสาเหตุของปัญหา
ขั้นตอนที่ 3	(ทางเลือก) ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัญหาสามารถเชื่อมโยงคำร้องสาเหตุของปัญหาได้	หากพบปัญหาเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์อย่างน้อยหนึ่งเหตุการณ์ คุณสามารถเชื่อมโยงกับคำร้องสาเหตุของปัญหาได้ เหตุการณ์สามารถช่วยในการค้นหาสาเหตุที่แท้จริง คุณสามารถเพิ่มคำร้องรับแจ้งเหตุกับคำร้องสาเหตุของปัญหาได้ตลอดเวลา ก่อนที่ผู้ตรวจสอบปัญหาจะอนุมัติการแก้ไขหรือวิธีแก้ไขปัญหา
ขั้นตอนที่ 4	ผู้ตรวจสอบปัญหาจะตรวจสอบข้อเสนอแนะ	ผู้ตรวจสอบปัญหาจะตรวจสอบข้อเสนอแนะ และตัดสินใจว่าจะจัดการอย่างไร เมื่อข้อเสนอแนะได้รับการยอมรับ ผู้ตรวจสอบปัญหาจะตัดสินใจว่าจะสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลง หรือคำร้องขอสร้างฐานความรู้ในองค์กร เมื่อข้อเสนอแนะถูกปฏิเสธ ผู้ตรวจสอบปัญหาจะให้เหตุผลในการปฏิเสธ
ขั้นตอนที่ 5	หากผู้ตรวจสอบปัญหาต้องการสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลง	ผู้จัดการการคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจะตรวจสอบคำร้อง และอนุมัติหรือปฏิเสธ
ขั้นตอนที่ 6	ปัญหาถูกปิด	คำร้องสาเหตุของปัญหาสามารถปิดได้ด้วยวิธีต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> ผู้ตรวจสอบปัญหายอมรับข้อเสนอแนะ และขอสร้างฐานความรู้ในองค์กร และเปลี่ยนสถานะคำร้องเป็น 'ปิด'

สถานะสาเหตุของปัญหา

สถานะสาเหตุของปัญหาจะรายงานความคืบหน้า และผลลัพธ์ของขั้นตอนในกระบวนการจัดการสาเหตุของปัญหา

สถานะปรากฏ ในหน้าจอกอนโซลคำร้องสาเหตุของปัญหา

ตารางที่ 6-2 สถานะคำร้องสาเหตุของปัญหา

สถานะ	ลักษณะ
วิเคราะห์ปัญหาใหม่ (Analyze New Problem)	คำร้องสาเหตุของปัญหาอยู่ในสถานะรอให้นักวิเคราะห์ปัญหาตรวจสอบ และเสนอวิธีการแก้ไข
รอการตรวจสอบ ข้อเสนอแนะ (Awaiting proposal review)	นักวิเคราะห์ปัญหาเสนอวิธีการแก้ไข และส่งคำร้องสาเหตุของปัญหา ซึ่งอยู่ในสถานะรอให้ผู้ตรวจสอบปัญหาตรวจสอบคำร้อง
รอการจัดการ เปลี่ยนแปลง (Waiting on Change Management)	เปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลง เพื่อแก้ไขปัญหา โดยเปลี่ยนสถานะคำร้องเป็น “รอกระบวนการเปลี่ยนแปลง”
ปิด (Closed)	กระบวนการแก้ปัญหาเสร็จสมบูรณ์ การปิดเกิดขึ้นเมื่อนักวิเคราะห์ปัญหา หรือผู้ตรวจทานปิดคำร้องสาเหตุของปัญหา
ส่งกำหนดการ เปลี่ยนแปลงแล้ว (Schedule Change has been submitted)	ส่งกำหนดการเปลี่ยนแปลง เพื่อแก้ไขปัญหา
สร้างเอกสาร (Create Document)	วิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้นสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถนำไปเปิดฐานความรู้ใหม่ในองค์กร ตามคำขอของบทความฐานความรู้
คำร้องถูกปฏิเสธ (Solution was rejected)	ผู้ตรวจสอบปัญหาปฏิเสธคำร้องสาเหตุปัญหา แล้วส่งคืนให้นักวิเคราะห์ปัญหา คำร้องอยู่ในสถานะรอการวิเคราะห์ปัญหาในการกลับมาทำใหม่ หรือยกเลิกคำร้อง

บทบาทในการจัดการสาเหตุของปัญหา

บางองค์กรอาจมีกระบวนการและขั้นตอนที่แตกต่างกัน การกำหนดบทบาทกลุ่มสำหรับการจัดการปัญหาขึ้นอยู่กับโครงสร้างขององค์กร คุณสามารถสร้างกลุ่มเริ่มต้นสองกลุ่มสำหรับการจัดการปัญหา คือ นักวิเคราะห์ปัญหา และผู้ตรวจสอบปัญหา

ตารางที่ 6-3 บทบาทในการจัดการสาเหตุของปัญหา

บทบาท	ลักษณะ
นักวิเคราะห์ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เสนอแนวทางแก้ไข และส่งข้อเสนอ ในรูปแบบของการแก้ไขหรือวิธีแก้ปัญหา ในหลาย ๆ องค์การบุคคลเดียวกันจะทำหน้าที่เป็นนักวิเคราะห์ปัญหา และผู้ตรวจสอบปัญหา อย่างไรก็ตามในองค์กรขนาดใหญ่จะมีการกำหนดบทบาทนักวิเคราะห์ปัญหาให้กับบุคคลอย่างน้อยหนึ่งคน นอกเหนือจากผู้ตรวจสอบปัญหา
ผู้ตรวจสอบปัญหา	อนุมัติการแก้ไขที่เสนอหรือวิธีแก้ปัญหา และตัดสินใจว่าจะจัดการกับสาเหตุของปัญหาอย่างไร หรือส่งคืนปัญหาให้กับนักวิเคราะห์ปัญหา เพื่อดำเนินการอีกครั้ง

ITIL แนะนำว่าบุคคลเดียวกัน ไม่ควรเกี่ยวข้องกับการจัดการรับแจ้งเหตุ และการจัดการสาเหตุของปัญหา เนื่องจากลำดับความสำคัญของทั้งสองกระบวนการมักไม่สอดคล้องกัน

แหล่งที่มาคำร้องสาเหตุของปัญหา

การสร้างคำร้องสาเหตุของปัญหาจะทำให้เกิดกระบวนการจัดการปัญหา คำร้องสาเหตุของปัญหาสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายแหล่ง

ตารางที่ 6-4 แหล่งที่มาคำร้องสาเหตุของปัญหา

แหล่ง	ลักษณะ
ทีมช่วยเหลือ หรือทีมบริการ	ทีมช่วยเหลือด้านทั่วไป ดำเนินการ ณ จุดเดียวของการติดต่อสำหรับทุกคน สามารถเปิดคำร้องสาเหตุของปัญหาผ่านระบบ iServiceDesks ทีมช่วยเหลือสามารถกำหนดคำร้องที่เหมาะสมให้กับทีมสนับสนุนทางเทคนิค และติดตามปัญหาจนกว่าจะปิด
หน้าจอบนโซลคำร้องสาเหตุของปัญหา	นักวิเคราะห์ปัญหา หรือผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ สร้างคำร้องสาเหตุของปัญหา และเชื่อมโยงกับคำร้องรับแจ้งเหตุ
คำร้องรับแจ้งเหตุ	ผู้สนับสนุนปฏิบัติงานจะสร้างคำร้องสาเหตุของปัญหาจากคำร้องรับแจ้งเหตุ

แจ้งเตือนทางอีเมลจากการจัดการสาเหตุของปัญหา

ระบบ iServiceDesks สามารถส่งการแจ้งเตือนทางอีเมลในขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการจัดการสาเหตุของปัญหา หากมีผู้ปรับเปลี่ยนแก้ไขคำร้องดังกล่าว ผู้ช่วยเหลือ หรือ ผู้สนับสนุนทางเทคนิคจะได้รับอีเมลแจ้งเตือน ตามที่กำหนดค่าเริ่มต้นไว้ในระบบ iServiceDesks

เหตุการณ์แจ้งเตือนทางอีเมล มีดังต่อไปนี้:

- การแจ้งเตือนอีเมลที่ส่งมาจากกระบวนการสาเหตุของปัญหา
- เนื้อหาข้อความในเมลแจ้งเตือน จะถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า

ตารางที่ 6-5 เหตุการณ์สาเหตุของปัญหา ที่มีผลทำให้เกิดการแจ้งเตือนทางอีเมล

เหตุการณ์	ผู้รับอีเมล
คำร้องสาเหตุของปัญหาถูกสร้างขึ้น	ทีมช่วยเหลือ และทีมสนับสนุนทางเทคนิคจะได้รับอีเมลแจ้งเตือน
ผู้ปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว และเปลี่ยนสถานะคำร้องเป็น 'แก้ไขเรียบร้อยแล้ว'	ทีมช่วยเหลือ และทีมสนับสนุนทางเทคนิคจะได้รับอีเมลแจ้งเตือน

หน้าจอบคอนโซลสาเหตุของปัญหา

หน้าจอบคอนโซลกระบวนการสาเหตุของปัญหา คือ หน้าจอหลักสำหรับการจัดการคำร้องสาเหตุของปัญหา คุณสามารถค้นหาหรือเรียกดูคำร้องที่ต้องการได้

นอกเหนือจากการดำเนินการทั่วไป คุณสามารถทำงานได้ทั้งหมดในหน้าจอบคอนโซลคำร้องสาเหตุของปัญหา การดำเนินการดังกล่าวขึ้นอยู่กับการอนุญาตของผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) และสถานะของคำร้องสาเหตุของปัญหา ตัวอย่างเช่น การตรวจสอบการแก้ไข หรือวิธีแก้ปัญหาจะปรากฏขึ้น หลังจากส่งคำร้องสาเหตุของปัญหา เพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์เท่านั้น

ตารางที่ 6-6 การทำงานในหน้าจอบคอนโซลสาเหตุของปัญหา

กระบวนการ	ลักษณะ
เรียกดูสาเหตุของปัญหา	คุณสามารถเรียกดูรายละเอียดคำร้องสาเหตุของปัญหา และเลือกรายการในตารางที่ต้องการ ตัวอย่างเช่น คุณเลือกแท็บ 'ไทม์' จดบันทึก เพื่อสื่อสารกับทีมสนับสนุนทางเทคนิค
การมอบหมาย	คุณสามารถมอบหมายคำร้องให้กับผู้สนับสนุนทางเทคนิค
เปลี่ยนลำดับความสำคัญ	คุณสามารถเปลี่ยนลำดับความสำคัญของคำร้องสาเหตุของปัญหา ตัวอย่างเช่น หลังจากสร้างคำร้องสาเหตุของปัญหาแล้ว หากปัญหาดังกล่าวเร่งด่วนสามารถปรับเปลี่ยนความเร่งด่วนเป็นระดับที่สูงขึ้นได้ หลังจากนั้นระบบจะคำนวณลำดับความสำคัญให้โดยอัตโนมัติ
แก้ไขคำอธิบาย	คุณสามารถอธิบายสาเหตุของปัญหา ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณสร้างคำร้องสาเหตุของปัญหาจากคำร้องรับแจ้งเหตุ คำอธิบายจากคำร้องรับแจ้งเหตุจะส่งต่อไปยังคำร้องสาเหตุของปัญหาด้วย

กระบวนการ	ลักษณะ
ปัญหาการทำงาน	ปรับปรุงคำร้องสาเหตุของปัญหา เพื่อระบุสาเหตุและคำอธิบายรายละเอียด คุณยังสามารถจัดหมวดหมู่ปัญหา และเสนอวิธีแก้ปัญหาก็ได้ หรือคำแนะนำอื่น ๆ
ตรวจสอบวิธีแก้ไขแบบถาวร	คุณสามารถตรวจสอบวิธีแก้ไขแบบถาวร (permanent fix) เสนอวิธีจัดการกับปัญหา และอนุมัติหรือส่งคืนให้นักวิเคราะห์ปัญหา
เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์	คุณสามารถเพิ่มเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาโดยเลือกแท็บ 'เชื่อมโยง'

ส่งคำร้องสาเหตุของปัญหา

การเปิดคำร้องสาเหตุของปัญหา เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และแก้ไขแบบถาวร จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดคำร้องรับแจ้งเหตุขึ้นอีกในอนาคต การเปิดคำร้องเป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการจัดการสาเหตุของปัญหา

คำร้องสาเหตุของปัญหาสามารถสร้างได้ด้วยตนเองจากคำร้องรับแจ้งเหตุ ซึ่งสร้างการเชื่อมโยงระหว่างคำร้องรับแจ้งเหตุและคำร้องสาเหตุของปัญหาโดยอัตโนมัติ

หลังจากคำร้องสาเหตุของปัญหาถูกสร้างขึ้น นักวิเคราะห์ปัญหาจะใส่ผลการวิเคราะห์ และนำเสนอวิธีการแก้ปัญหา

วิธีสร้างรายงานคำร้องสาเหตุของปัญหา

1. เมนูด้านซ้ายมือ คลิกที่เมนู สาเหตุของปัญหา
2. คุณจะเห็นรายการทั้งหมดของคำร้องสาเหตุของปัญหาเรียงตามลำดับตามวันที่ล่าสุด
3. ในฟิลด์ค้นหา ให้พิมพ์คำสำคัญที่ต้องการค้นหา จากนั้นคลิกไอคอน ค้นหา (สัญลักษณ์แว่นขยาย)
4. หากต้องการเปิดคำร้องสาเหตุของปัญหา คลิกปุ่ม สร้างปัญหาใหม่
5. กรอกข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น แล้วคลิกปุ่ม 'สร้างคำร้อง' เพื่อเปิดคำร้องใหม่

เชื่อมโยงคำร้องรับแจ้งเหตุกับคำร้องสาเหตุของปัญหา

หากคำร้องสาเหตุของปัญหาเกี่ยวข้องกับคำร้องรับแจ้งเหตุอย่างน้อยหนึ่งเหตุการณ์ คุณสามารถเชื่อมโยงคำร้องรับแจ้งเหตุกับคำร้องสาเหตุของปัญหาได้ คุณอาจเพิ่มคำร้องรับแจ้งเหตุที่ก่อให้เกิดกระบวนการปัญหา หรือคุณอาจเพิ่มคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกี่ยวข้องที่คุณค้นพบในระหว่างการวิเคราะห์ปัญหา

คุณสามารถเลือกการเชื่อมโยงคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น กับคำร้องสาเหตุของปัญหาหรือไม่ก็ได้ เนื่องจากคุณสามารถเพิ่มคำร้องรับแจ้งเหตุเข้าไปในคำร้องสาเหตุของปัญหาในภายหลังได้ตลอดเวลา

วิธีเพิ่มคำร้องรับแจ้งเหตุเข้าไปในคำร้องสาเหตุของปัญหาที่มีอยู่

1. ในหน้าแบบฟอร์มสาเหตุของปัญหา คลิกแท็บ 'เกี่ยวข้อง'

2. คุณจะเห็นคำร้องทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับคำร้องสาเหตุของปัญหานี้
3. หากต้องการเชื่อมโยงกับคำร้องรับแจ้งเหตุเพิ่มเติม สามารถคลิก 'เพิ่มการเชื่อมโยง'
4. เลือกประเภทคำร้อง คำร้องรับแจ้งเหตุ
5. ใส่หมายเลขคำร้องรับแจ้งเหตุ
6. คลิกปุ่ม 'เพิ่ม'
7. คุณจะเห็นรายการคำร้องรับแจ้งเหตุและคำร้องสาเหตุของปัญหาทั้งหมดที่เชื่อมโยงกัน

การทำงานของคำร้องสาเหตุของปัญหา

หลังจากที่คุณวิเคราะห์ปัญหาเสร็จเรียบร้อยแล้ว คุณสามารถปรับปรุงคำร้องสาเหตุของปัญหา โดยระบุสาเหตุ คำอธิบาย รายละเอียดของปัญหา เลือกหมวดหมู่ปัญหา และเสนอวิธีแก้ไข

การทำงานของคำร้องสาเหตุของปัญหาเป็นขั้นตอนในกระบวนการจัดการปัญหา
หลังจากคุณเสนอวิธีแก้ไขปัญหาแล้ว ผู้ตรวจสอบปัญหาจะพิจารณาข้อเสนอเพื่อดำเนินการ
ในการทำงานของคำร้องสาเหตุของปัญหา

1. ในหน้าแบบฟอร์มสาเหตุของปัญหา
2. กรอกข้อมูล ผลการวิเคราะห์ สาเหตุ และเสนอวิธีแก้ปัญา
3. คลิกปุ่ม บันทึก

ตารางที่ 6-7 หน้าแบบฟอร์มสาเหตุของปัญหา

กระบวนการ	ลักษณะ
สาเหตุหลัก	อธิบายสิ่งที่คุณคิดว่าเป็นสาเหตุของปัญหา ตัวเลือกนี้มีค่าเริ่มต้นเป็นข้อความจากรายการปัญหาและช่วยให้คุณพิมพ์ข้อความเพิ่มเติม
เสนอวิธีแก้ปัญา	บันทึกวิธีแก้ปัญา รวมถึงข้อเสนอแนะ

การสร้างคำขอเปลี่ยนแปลงจากคำร้องสาเหตุของปัญหา

ทีมสนับสนุนทางเทคนิค หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นสามารถสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

การสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลงเป็นขั้นตอนในกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจากคำร้องสาเหตุของปัญหา

1. ในหน้าแบบฟอร์มคำร้องสาเหตุของปัญหา เลื่อนลงไปที่ด้านล่างสุด
2. คลิกปุ่ม เปิดหน้าต่างคำร้องขอเปลี่ยนแปลง
3. ข้อมูลในคำร้องสาเหตุของปัญหา จะถูกส่งไปยังคำร้องขอเปลี่ยนแปลงใหม่

4. ระบบจะเชื่อมโยงระหว่างคำร้องสาเหตุของปัญหานี้ และคำร้องขอเปลี่ยนแปลงโดยอัตโนมัติ

โปรดทราบว่า ปุ่มเปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจะปรากฏต่อเมื่อ คุณมีสิทธิ์เปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลง โดยสิทธิ์ดังกล่าว ถูกกำหนดโดยผู้ดูแล (แอดมิน)

พิจารณาวิธีแก้ไขปัญหา

หลังจากนักวิเคราะห์ปัญหาเสนอวิธีแก้ไขปัญหา คุณสามารถตรวจสอบข้อเสนอ โดยยอมรับหรือปฏิเสธได้ เมื่อคุณยอมรับข้อเสนอ คุณสามารถตัดสินใจว่าจะสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลง หรือสร้างคำร้องฐานความรู้ในองค์กร เมื่อคุณปฏิเสธข้อเสนอ คุณจะส่งคืนปัญหาให้กับนักวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งสามารถส่งข้อมูลเพิ่มเติมให้ใหม่ได้

การพิจารณาการแก้ไขปัญหเป็นขั้นตอนในกระบวนการจัดการปัญหา

หากคุณเปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลง หลังจากที่คุณพิจารณาปัญหากับสถานะ กำลังรอคำร้องขอเปลี่ยนแปลงเป็นเสร็จสมบูรณ์ จะปรากฏในรายงาน

หากต้องการตรวจสอบการแก้ไขหรือวิธีแก้ไขปัญหา

1. เมนูด้านซ้ายมือ คลิกที่เมนู สาเหตุของปัญหา
2. ตรวจสอบข้อเสนอ และวิธีแก้ปัญหา
3. เลือกหนึ่งในตัวเลือกต่อไปนี้:
 - a. ส่งคืนปัญหาให้กับนักวิเคราะห์
 - b. อนุมัติข้อเสนอ
4. ป้อนวันที่แก้ไขปัญหา
5. หากคุณเลือกที่จะส่งคืนปัญหาให้กับนักวิเคราะห์ปัญหา ให้ระบุเหตุผลในแท็บ ไม้ตจดับบันทึก
6. คุณสามารถสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลง โดยคลิกปุ่ม 'เปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลง' ด้านล่าง
7. คลิกปุ่ม 'บันทึก' เพื่อบันทึกข้อมูล

บทที่ 7

การจัดการคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- แนะนำการจัดการเปลี่ยนแปลง
- ส่งคำร้องขอเปลี่ยนแปลง
- อนุมัติและดำเนินการเปลี่ยนแปลง

แนะนำการจัดการเปลี่ยนแปลง

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับการจัดการเปลี่ยนแปลง
- เกี่ยวกับกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง
- กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง: สถานะตามแผน
- กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง: สถานะที่ได้รับ
- กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง: สถานะที่สอบทานแล้ว
- กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง: สถานะปิด
- การดำเนินการในกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลงสถานะ
- การกำหนดค่าการจัดการเปลี่ยนแปลง
- เกี่ยวกับบทบาทในการจัดการเปลี่ยนแปลง

เกี่ยวกับการจัดการเปลี่ยนแปลง

เป้าหมายของการจัดการเปลี่ยนแปลงคือ การสร้างมาตรฐานวิธีการและขั้นตอน เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพดีที่สุดที่องค์กรต้องการ กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยลดความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อบริการ ปรับปรุงความน่าเชื่อถือ การตอบสนองของบริการ การปรับปรุงนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการด้านไอทีที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดงานที่ไม่ได้วางแผน และความพยายามซ้ำซ้อน

การจัดการเปลี่ยนแปลงมีคุณสมบัติที่สำคัญดังต่อไปนี้:

- สามารถเริ่มต้นเปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลงได้เอง หรือเปิดจากคำร้องสาเหตุของปัญหาก็ได้
- คณะกรรมการการเปลี่ยนแปลง การอนุมัติ การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ
- รองรับผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงหลายคน โดยแต่ละคนมีสิทธิ์ในการปรับเปลี่ยนคำร้อง
- ผู้เข้าร่วมทั้งหมดสามารถตรวจสอบตารางเวลาที่นำเสนอการเปลี่ยนแปลง
- เมื่อมีการสรุปแผนแล้ว คณะกรรมการอนุมัติการเปลี่ยนแปลงจะให้การอนุมัติขั้นสุดท้าย และมอบหมายงานในการดำเนินงานตามวันและเวลาที่กำหนด
- เมื่อคำขอเปลี่ยนแปลงเสร็จสมบูรณ์ คำร้องสาเหตุของปัญหาและคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกี่ยวข้อง สามารถเปลี่ยนสถานะเป็น 'ปิด'
- กระบวนการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวข้องกับกระบวนการอื่น ๆ ดังนี้:
 - รับข้อมูลจากกระบวนการรับแจ้งเหตุ
 - รับข้อมูลจากกระบวนการสาเหตุของปัญหา

เกี่ยวกับกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง

วิธีการและขั้นตอนมาตรฐานของกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง จะช่วยให้มั่นใจได้ว่าการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดจะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว กระบวนการนี้ช่วยลดผลกระทบของเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องใด ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ การใช้การจัดการเปลี่ยนแปลงจะช่วยปรับปรุงความน่าเชื่อถือ การตอบสนองของบริการ และกระบวนการด้านไอที ซึ่งนำไปสู่การบริการที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังลดการทำงานซ้ำซ้อนอีกด้วย

กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลงเริ่มต้นเมื่อมีผู้เปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงสามารถพิจารณาอนุมัติคำร้องขอการเปลี่ยนแปลง โดยเลือกประเภทการเปลี่ยนแปลง ซึ่งกำหนดจำนวนขั้นตอนที่จำเป็นต้องใช้ในการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ยังกำหนดกลุ่มคนที่มีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอน

กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วยสถานะต่อไปนี้:

- ได้รับ (received)
- ตามที่วางแผนไว้ (planned)
- ตรวจสอบ (reviewed)
- ปิด (closed)

ในระหว่างขั้นตอนการวางแผน ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงสามารถเลือกหนึ่งในสองรูปแบบ เพื่อปรับแต่งกระบวนการตามคำขอ: มาตรฐาน (standard) หรือฉุกเฉิน (emergency)

การเปลี่ยนแปลงแบบมาตรฐานนั้น มักถูกร้องขอและดำเนินการ ซึ่งหมายความว่าขั้นตอนความเสี่ยงและค่าใช้จ่ายนั้นเป็นที่เข้าใจกันดีและไม่จำเป็นต้องขออนุมัติจากคณะกรรมการเปลี่ยนแปลง Change Advisory Board (CAB) โดยพื้นฐานแล้วสถานะการวางแผนจะถูกข้ามไป ตัวอย่างเช่น เมื่อคอมพิวเตอร์ล้มเหลวแล้ว จะพบว่าการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานหรือยกเลิก การเปลี่ยนแปลงมาตรฐานมักจะถูกกำหนดเวลาไว้ในภายหลัง เพื่อให้ตรงกับช่วงเวลาการบำรุงรักษา โดยทั่วไปองค์กรมีการทำแผนแบบหนึ่งต่อหนึ่งระหว่างแผนมาตรฐานและแผนแม่แบบ การทำแผนที่แบบหนึ่งต่อหนึ่งคือการเลือกประเภทมาตรฐาน ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงสามารถค้นหาแบบฟอร์มที่ตรงกัน และเสนอรายละเอียดแผน

คุณไม่สามารถกำหนดเวลาเปลี่ยนแปลงฉุกเฉินได้ในภายหลัง ถ้ามันถูกกำหนดให้เป็นในกรณีฉุกเฉินควรดำเนินการทันทีหลังจากได้รับอนุมัติจาก E-CAB เช่นเดียวกับประเภทแผนมาตรฐานรายละเอียดของแผน ไม่จำเป็นต้องใช้ก่อนส่งไปยังคณะกรรมการเปลี่ยนแปลง (CAB)

กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง: สถานะตามที่วางแผนไว้

สถานะตามที่วางแผนไว้ เป็นสถานะในกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง

ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงได้ส่งแผนการเปลี่ยนแปลงไปยัง CAB เพื่อขออนุมัติ โดยเลือกผู้รับมอบหมาย CAB ซึ่ง CAB สามารถอนุมัติหรือปฏิเสธแผนได้ และ CAB สามารถปรับเปลี่ยนเวลาที่เหมาะสมให้ได้

ตารางที่ 7-1 อธิบายรายละเอียดของสถานะการวางแผนในกระบวนการเปลี่ยนแปลง

สถานะ	ตามแผนที่วางไว้
คำอธิบาย	ส่งแผนการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้คณะกรรมการเปลี่ยนแปลง (CAB) พิจารณา
ผู้ดำเนินการ	ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลง
ผู้พิจารณา	คณะกรรมการเปลี่ยนแปลง (CAB / ECAB)
สิ่งที่ดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ อนุมัติ หรือ ปฏิเสธ ปรับเปลี่ยนวันเวลาที่เสนอมา พิจารณาการปิดระบบ พิจารณาผลกระทบ และความเสี่ยง พิจารณาขั้นตอนการดำเนินการ หรือ ระบุข้อเอกสารอ้างอิง พิจารณาขั้นตอนการถอยกลับ หรือ ระบุข้อเอกสารอ้างอิง

กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง: สถานะที่ได้รับ

สถานะที่ได้รับเป็นสถานะในกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง

ในสถานะนี้ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงได้รับการร้องขอการเปลี่ยนแปลงและพร้อมสำหรับการวางแผน ระหว่างสถานะนี้ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงสามารถมอบหมายส่วนของการวางแผนให้ผู้อื่น

ตารางที่ 7-2 อธิบายรายละเอียดของสถานะที่ได้รับในกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง

สถานะ	ที่ได้รับ
คำอธิบาย	ส่งคำร้องขอ จากนั้นผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงจะตรวจสอบคำร้อง
ผู้ดำเนินการ	ผู้ร้องขอเปลี่ยนแปลง
ผู้พิจารณา	ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลง
สิ่งที่ดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> • ระบุวันเวลาที่เสนอมา • ปิดระบบหรือไม่ • ระบุผลกระทบ และความเสี่ยง • ระบุขั้นตอนการดำเนินการ หรือ ระบุชื่อเอกสารอ้างอิง • ระบุขั้นตอนการถอยกลับ หรือ ระบุชื่อเอกสารอ้างอิง
สถานะผลลัพธ์ / ถัดไป:	<ul style="list-style-type: none"> • ส่งแผนไปยัง CAB เพื่อตรวจสอบ (วางแผน) • อนุมัติแผน กำหนดไว้ในปฏิทินการเปลี่ยนแปลง (สอบทาน) • ปฏิเสธคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง: สถานะที่สอบทานแล้ว

สถานะที่สอบทานเป็นสถานะในกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง

ในสถานะนี้ CAB จะพิจารณาและอนุมัติ โดยขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงสามารถดำเนินการทันที หรือในเวลาที่กำหนด
ตารางที่ 7-3 อธิบายรายละเอียดของสถานะที่สอบทานแล้วในกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง

สถานะ	สอบทาน
คำอธิบาย	แผนการเปลี่ยนแปลงได้รับการอนุมัติ
ผู้ดำเนินการ	CAB อนุมัติแผนการเปลี่ยนแปลง หรือผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงเริ่มต้นพิจารณา (สำหรับแผนมาตรฐาน)
ผู้พิจารณา	ผู้ทำงาน (implementer) ถูกเลือกระหว่างขั้นตอนการวางแผน
สิ่งที่ดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> • คณะกรรมการ อนุมัติ หรือ ปฏิเสธ • ลูกค้า อนุมัติ หรือ ปฏิเสธ • ปรับเปลี่ยนวันเวลาที่เสนอมา • ปิดระบบหรือไม่ • พิจารณาผลกระทบ และความเสี่ยง • พิจารณาขั้นตอนการดำเนินการ หรือ ระบุชื่อเอกสารอ้างอิง • พิจารณาขั้นตอนการถอยกลับ หรือ ระบุชื่อเอกสารอ้างอิง
สถานะผลลัพธ์ / ถัดไป:	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินการเปลี่ยนแปลงสำเร็จแล้ว (ปิด: สำเร็จ) • ไม่สามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงได้ (ปิด: ล้มเหลว) โดยระบุเหตุผลรายละเอียดที่ล้มเหลวในโน้ตจดบันทึก

กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง: สถานะปิด

สถานะปิดเป็นสถานะในกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง

หากต้องการเข้าถึงสถานะนี้ต้องระบุสถานะ ปิด ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้:

- สำเร็จ - มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น
- ล้มเหลว - การเปลี่ยนแปลงไม่สามารถทำได้ด้วยเหตุผลบางประการ
- ถูกปฏิเสธโดยผู้จัดการการเปลี่ยนแปลง - ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงปฏิเสธคำขอ
- ถูกปฏิเสธโดย CAB - CAB ปฏิเสธแผน

ตารางที่ 7-4 อธิบายรายละเอียดของสถานะปิดในกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง

สถานะ	ปิด
คำอธิบาย	ดำเนินการตามขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงที่ร้องขอ
ผู้ดำเนินการ	ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงปฏิเสธคำขอเปลี่ยนแปลง CAB ปฏิเสธแผนการเปลี่ยนแปลง Implementer ที่ทำเครื่องหมายว่าการเปลี่ยนแปลงเสร็จสมบูรณ์
สถานะผลลัพธ์ / ถัดไป:	N / A
การกระทำที่มี:	<ul style="list-style-type: none">• การดำเนินการเปลี่ยนแปลงสำเร็จแล้ว (ปิด: สำเร็จ)• ไม่สามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงได้ (ปิด: ล้มเหลว)

การดำเนินการในสถานะกระบวนการเปลี่ยนแปลง

สถานะการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการจะสอดคล้องกับผู้ที่ได้รับมอบหมายตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้าด้วยกระบวนการเวิร์คโฟลว์

ประเภทที่ดำเนินการในกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง:

- งาน – กำหนดไว้ล่วงหน้าในขั้นตอนการทำงาน
- การวางแผนงาน – ระบุผู้เกี่ยวข้องกับแผนงาน ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงกับผู้ใช้ หรือกลุ่มที่เฉพาะเจาะจงในกระบวนการ
- กระบวนการ – ทุกคนที่มีสิทธิ์แก้ไขคำร้องได้ในแต่ละสถานะของกระบวนการ

ตารางที่ 7-5 เปลี่ยนการดำเนินการในกระบวนการจัดการ

กระบวนการ	ผู้ริเริ่มการกระทำ	ชนิด	ลักษณะ
อนุมัติ / ปฏิเสธ แผนการ เปลี่ยนแปลง	ผู้จัดการการ เปลี่ยนแปลง	งาน	จัดเตรียมสิ่งที่สำคัญของแผนการเปลี่ยนแปลง เช่น CAB, ประเภทการเปลี่ยนแปลง และผู้ดำเนินการ ส่งแผนการเปลี่ยนแปลงไปที่ CAB โดยเปลี่ยนสถานะใน กระบวนการเป็น ตามแผนที่วางไว้
มอบหมายแผนการ ดำเนินงาน มอบหมายแผนการ ทดสอบ มอบหมายแผนการ ถอยกลับ	ผู้จัดการการ เปลี่ยนแปลง	การวางแผนงาน	สร้างงานสำหรับผู้รับได้รับมอบ เพื่อให้ส่วนต่าง ๆ ของ แผนการเปลี่ยนแปลงจนเสร็จสมบูรณ์ เช่น แผนการ ดำเนินการหรือแผนการทดสอบ ตั้งค่าสถานะสำหรับแผนที่ ได้รับมอบหมาย ยกเลิกงานที่ได้รับมอบหมายหรือเปลี่ยนแปลงการมอบหมาย
มอบหมายงานอื่น ๆ	ผู้จัดการการ เปลี่ยนแปลง	การวางแผนงาน	สามารถมอบหมายงานทั่วไป เช่น การทดสอบการ เปลี่ยนแปลงก่อนนำไปใช้ งานเหล่านี้ไม่ได้ถูกผูกไว้กับสถานะ ของกระบวนการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นจะไม่ทำให้เกิดความ ล่าช้ากับกระบวนการหลัก
แก้ไขแผนการ เปลี่ยนแปลง	ผู้จัดการการ เปลี่ยนแปลง หรือผู้รับ มอบหมาย หรือ CAB	การดำเนินการ กระบวนการ	จัดเตรียมข้อมูล เช่น ผลกระทบ ความเสี่ยง แผน ผลการ ทดสอบ แผนการถอยกลับ อนุญาตให้แก้ไขแผนการเปลี่ยนแปลงที่สถานะใด ๆ ใน กระบวนการ อธิบายรายละเอียดของแผน
การจัดการ CABs	ผู้จัดการการ เปลี่ยนแปลง	กระบวนการ และ รายการบริการ	เพิ่ม ลบ หรือแก้ไขรายชื่อ CAB (ใช้ได้เฉพาะผู้มีสิทธิ์ใน กระบวนการ)
เชื่อมโยงกับคำร้อง อื่น	ผู้จัดการการ เปลี่ยนแปลง	การดำเนินการ กระบวนการ	สามารถเชื่อมโยงฐานความรู้ในองค์กร กับคำร้องขอ เปลี่ยนแปลง สามารถเชื่อมโยงคำร้องรับแจ้งเหตุ กับคำร้องขอเปลี่ยนแปลง สามารถเชื่อมโยงคำร้องสาเหตุของปัญหา กับคำร้องขอ เปลี่ยนแปลง
อนุมัติแผนการ เปลี่ยนแปลง	CAB / Ecab	งาน	CAB จะพิจารณาอนุมัติ หรือปฏิเสธแผนการเปลี่ยนแปลง สามารถเพิ่มเอกสารกระบวนการได้

กระบวนการ	ผู้ริเริ่มการกระทำ	ชนิด	ลักษณะ
ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ (ตอบสนองคำขอ)	ผู้ดำเนินการ	งาน	ผู้ดำเนินการ สามารถระบุงานเสร็จสมบูรณ์ สามารถเลือกสถานะ 'ปิด' แบบสำเร็จหรือล้มเหลว ใส่ความคิดเห็นในโน้ตฉบับบันทึก กรณีที่สถานะล้มเหลว

การกำหนดค่าการจัดการเปลี่ยนแปลง

คุณควรสร้างกลุ่มหรือหน่วยงานของผู้จัดการการเปลี่ยนแปลง ถัดไปคุณควรกำหนดค่าการเข้าถึงกระบวนการเวิร์คโฟลว์คำร้องขอเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 7-6 กระบวนการสำหรับการกำหนดค่าการจัดการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอน	กระบวนการ	ลักษณะ
ขั้นตอนที่ 1	กำหนดกลุ่มหรือหน่วยงานผู้จัดการการเปลี่ยนแปลง	องค์กรของคุณอาจมีหลายกลุ่ม หรือหลายหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการคำร้องขอเปลี่ยนแปลงที่เข้ามา กลุ่มใดที่จัดการการเปลี่ยนแปลงที่เข้ามาอาจขึ้นอยู่กับประเภทสถานที่หรือคุณลักษณะอื่น ๆ ของคำร้องขอ คุณต้องสร้างกลุ่มเหล่านี้ในหน้าจอกอนฟิกของผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) และเพิ่มบุคคลลงในกลุ่มตามต้องการ
ขั้นตอนที่ 2	กำหนดค่าการเข้าถึงกระบวนการเวิร์คโฟลว์คำร้องขอเปลี่ยนแปลง	หน้าแบบฟอร์มคำร้องขอเปลี่ยนแปลง จะบรรจุข้อมูลแสดงเหตุผลคำร้องผลกระทบความเสี่ยง ขั้นตอนการดำเนินการ และขั้นตอนการถอยกลับ ฯลฯ คุณสามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงของกลุ่มผู้ใช้งานแบบเมทริกซ์ภายในฐานข้อมูลเพื่อพิจารณาอนุมัติ

เกี่ยวกับการจัดการเปลี่ยนแปลง

ระบบ iServiceDesks จะกำหนดความรับผิดชอบ และมอบหมายให้เจ้าของงาน และกิจกรรมอื่น ๆ ภายในกระบวนการ ITIL โดยบทบาทในกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลงได้รับมอบหมายด้วยการจัดการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบของเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 7-7 บทบาทในการจัดการเปลี่ยนแปลง

บทบาท	ลักษณะ
ส่งคำร้อง	ผู้ส่งคำร้อง คือผู้ปฏิบัติงานใด ๆ ที่สามารถขอการเปลี่ยนแปลงได้ โดยทั่วไปแล้วผู้ส่งคำร้องจะเป็นทีมสนับสนุนทางเทคนิค หรือผู้จัดการฝ่ายสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลง หรือผู้จัดการปัญหา
ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Manager)	ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงเป็นคนที่ได้รับมอบหมายในกลุ่มการเปลี่ยนแปลงผู้จัดการ ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงรับผิดชอบกิจกรรมประจำวันของกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงอนุญาต และจัดทำเอกสารการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดในโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีและส่วนประกอบ (รายการการกำหนดค่า) เพื่อลดผลกระทบจากระบบหรือบริการ ที่หยุดทำงานโดยไม่ตั้งใจ
คณะกรรมการที่ปรึกษาการเปลี่ยนแปลง (CAB)	คณะกรรมการที่ปรึกษาการเปลี่ยนแปลง (CAB) คือกลุ่มบุคคลที่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลง ในการประเมินการจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดเวลาการเปลี่ยนแปลง

ส่งคำขอเปลี่ยนแปลง

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- [แหล่งที่มาคำร้องขอเปลี่ยนแปลง](#)
- [การร้องขอการเปลี่ยนแปลง](#)

แหล่งที่มาคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

การสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลงเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง โดยคำร้องขอเปลี่ยนแปลงอาจเกิดจากหลายแหล่ง

ตารางที่ 7-8 แหล่งที่มาคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

แหล่ง	ลักษณะ
ทีมช่วยเหลือ หรือทีมให้บริการ	ทีมช่วยเหลือจะเป็นศูนย์รวมการติดต่อสำหรับทุกคน สามารถเปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลงผ่านระบบ iServiceDesks ตามที่คุณร้องขอ ทีมช่วยเหลือยังสามารถมอบหมายคำร้องไปยังทีมสนับสนุนทางเทคนิค และติดตามปัญหาจนกว่าจะปิด
คำร้องรับแจ้งเหตุ	ทีมสนับสนุนทางเทคนิค หรือผู้จัดการฝ่ายสนับสนุนสามารถสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลงดังนี้: จากหน้าแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุ โดยทั่วไป ทีมสนับสนุนทางเทคนิคจะสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลง เมื่อพวกเขาเห็นรูปแบบของเหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกัน

แหล่ง	ลักษณะ
คำร้องสาเหตุของปัญหา	หากการแก้ไขปัญหามีความต้องการการเปลี่ยนแปลง ผู้จัดการปัญหาสามารถสร้างคำขอเปลี่ยนแปลงจากคำร้องสาเหตุของปัญหาได้

การร้องขอการเปลี่ยนแปลง

ผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลง หรือทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลงที่ไม่เกี่ยวข้องกับคำร้องของกระบวนการอื่น ๆ

การสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลงเป็นขั้นตอนในกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง

คำร้องขอเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างได้จากคำร้องรับแจ้งเหตุ และคำร้องสาเหตุของปัญหา หากต้องการขอเปลี่ยนแปลง

1. เมนูด้านซ้ายมือ คลิกที่เมนู คำร้องขอเปลี่ยนแปลง
2. หน้าจอด้านขวามือ คลิกปุ่ม 'ใหม่' (New)
3. กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 7-9 ตัวเลือกในการสร้างคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

ตัวเลือก	ลักษณะ												
ผู้ร้องขอ	ระบุชื่อผู้ร้องขอเปลี่ยนแปลง												
ชื่อหน่วยงาน	ระบุหน่วยงาน ฝ่าย หรือ แผนกของผู้ร้องขอ												
วันที่ต้องการ	ระบุวันที่นำไปใช้ที่เสนอ												
ชื่อระบบหรือบริการ	ระบุชื่อระบบ หรือบริการที่ต้องการการเปลี่ยนแปลง												
ชื่อผู้ได้รับมอบหมาย	ระบุชื่อผู้ได้รับมอบหมายจากคุณ												
ผลกระทบ	ระบุระดับผลกระทบต่อบริการที่ให้กับลูกค้า												
ความเร่งด่วน	ระบุระดับความเร่งด่วนของปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข												
ลำดับความสำคัญ	การคำนวณลำดับความสำคัญของเหตุการณ์นี้โดยอัตโนมัติ												
	<table><tr><th>ผลกระทบ</th><th>ความเร่งด่วน</th><th>ลำดับความสำคัญ</th></tr><tr><td>1 - สูง</td><td>1 - สูง</td><td>1 - สำคัญ</td></tr><tr><td>1 - สูง</td><td>2 - ปานกลาง</td><td>2 - สูง</td></tr><tr><td>1 - สูง</td><td>3 - ต่ำ</td><td>3 - ปานกลาง</td></tr></table>	ผลกระทบ	ความเร่งด่วน	ลำดับความสำคัญ	1 - สูง	1 - สูง	1 - สำคัญ	1 - สูง	2 - ปานกลาง	2 - สูง	1 - สูง	3 - ต่ำ	3 - ปานกลาง
	ผลกระทบ	ความเร่งด่วน	ลำดับความสำคัญ										
	1 - สูง	1 - สูง	1 - สำคัญ										
	1 - สูง	2 - ปานกลาง	2 - สูง										
1 - สูง	3 - ต่ำ	3 - ปานกลาง											

ตัวเลือก	ลักษณะ
	<div>2 - ปานกลาง 1 - สูง 2 - สูง</div> <hr/> <div>2 - ปานกลาง 2 - ปานกลาง 3 - ปานกลาง</div> <hr/> <div>2 - ปานกลาง 3 - ต่ำ 4 - ต่ำ</div> <hr/> <div>3 - ต่ำ 1 - สูง 3 - ปานกลาง</div> <hr/> <div>3 - ต่ำ 2 - ปานกลาง 4 - ต่ำ</div> <hr/> <div>3 - ต่ำ 3 - ต่ำ 5 - การวางแผน</div>
สถานะ	เลือกหรือกำหนดสถานะถัดไป เช่น อนุมัติ หรือ ปฏิเสธ หรือ ปิด เป็นต้น
ชื่อโครงการ	ระบุชื่อโครงการ หรือ ให้บริการบำรุงรักษา
เหตุผลในการเปลี่ยนแปลง	ระบุรายละเอียดเหตุผลของคำขอเปลี่ยนแปลงนี้
ผลกระทบ / ความเสี่ยง	<p>การเปลี่ยนแปลงและการประเมินความเสี่ยง</p> <p>ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงควรพิจารณา และสื่อสารถึงผลกระทบ และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน พิจารณารับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว</p> <p>ระบบการให้คะแนน</p> <p>ระบบการให้คะแนนสามารถเริ่มต้นได้ง่าย ๆ ซึ่งการตอบสนองแต่ละครั้งจะมีหาคำตอบที่เป็นไปได้ เริ่มต้นที่ 2 สำหรับสถานการณ์และคำตอบที่ดีที่สุดและเพิ่มขึ้นทีละ 2 ถึง 10 สำหรับสิ่งที่เลวร้ายที่สุด คะแนนสำหรับคำถามแต่ละข้อจะถูกนำมารวมกัน เพื่อให้ถึงคะแนน 'ยอดรวมปัจจัยเสี่ยง' ขั้นสุดท้าย</p> <p>จำนวนทีม</p> <p>จำนวนทีมที่เกี่ยวข้อง (ในการเปลี่ยนแปลง) สามารถบ่งชี้ถึงความซับซ้อนและความยากลำบากจากมุมมองของงานที่เกี่ยวข้องความท้าทายในการบำรุงรักษา การสื่อสาร และการประสานงานความร่วมมือ ดังนั้นยังมีทีมเข้าร่วมมากเท่าใด ความเสี่ยงที่หนึ่งในปัจจัยเหล่านี้อาจล้มเหลวก็จะยิ่งมากขึ้น</p> <p>ในแง่ของช่วงการให้คะแนนที่เป็นไปได้ ตัวอย่างคือ ทีมจะมีเพียง 2 คะแนน หากมีสองทีมที่เกี่ยวข้องจะมี 4 คะแนน และต่อ ๆ ไปจนกว่าทีมห้าคนขึ้นไปที่เกี่ยวข้องจะเท่ากับ 10 คะแนน เช่นนี้คะแนนจะเพิ่มขึ้นตามจำนวนทีมที่เกี่ยวข้อง และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจะเพิ่มขึ้น</p> <p>ตัวอย่างนี้สามารถแสดงในตารางข้างล่าง:</p>

ตัวเลือก	ลักษณะ																						
	<table> <tr> <th>จำนวนทีมที่เกี่ยวข้อง</th><th>คะแนน</th></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td></tr> <tr> <td>2</td><td>4</td></tr> <tr> <td>3</td><td>6</td></tr> <tr> <td>4</td><td>8</td></tr> <tr> <td>5 ขึ้นไป</td><td>10</td></tr> </table> <p>ประสบการณ์ก่อนหน้านี้</p> <p>ตัวอย่างเช่น ถ้าคำร้องขอเปลี่ยนแปลงที่ได้รับการดำเนินการก่อนหน้านี้ ประสบความสำเร็จจะได้ 2 คะแนน ประสบความสำเร็จก่อนหน้านี้หลังจากที่พบปัญหาจะได้ 4 คะแนน ไม่ประสบความสำเร็จหลังจากมีปัญหาจะได้ 6 คะแนนจนถึง 8 คะแนน สำหรับประสบการณ์ที่ไม่เคยมีมาก่อนจะได้ 10 คะแนน</p> <p>ตัวอย่างนี้สามารถแสดงในตารางข้างล่าง:</p> <table> <tr> <th>ระดับประสบการณ์ก่อนหน้า / การเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จ</th><th>คะแนน</th></tr> <tr> <td>ประสบความสำเร็จก่อนหน้านี้</td><td>2</td></tr> <tr> <td>ประสบความสำเร็จก่อนหน้านี้หลังจากพบปัญหา</td><td>4</td></tr> <tr> <td>ไม่ประสบความสำเร็จหลังจากเกิดปัญหา</td><td>6 (หรือ 8)</td></tr> <tr> <td>ไม่มีประสบการณ์มาก่อน</td><td>10</td></tr> </table> <p>ระดับการทดสอบ</p> <p>การทดสอบนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในความสำเร็จ / ความล้มเหลว แต่บางสถานการณ์ก็ไม่สามารถรอการทดสอบก่อนได้ จำเป็นต้องรีบดำเนินการเปลี่ยนแปลงทันที</p> <p>ตัวอย่างกลไกการให้คะแนนคือ การเปลี่ยนแปลงที่ยังไม่ผ่านการทดสอบจะได้ 10 คะแนน ผ่านการทดสอบด้วยตัวเอง (Unit Test) จะได้ 8 คะแนน ผ่านการทดสอบตัวเองและผ่านการ</p>	จำนวนทีมที่เกี่ยวข้อง	คะแนน	1	2	2	4	3	6	4	8	5 ขึ้นไป	10	ระดับประสบการณ์ก่อนหน้า / การเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จ	คะแนน	ประสบความสำเร็จก่อนหน้านี้	2	ประสบความสำเร็จก่อนหน้านี้หลังจากพบปัญหา	4	ไม่ประสบความสำเร็จหลังจากเกิดปัญหา	6 (หรือ 8)	ไม่มีประสบการณ์มาก่อน	10
จำนวนทีมที่เกี่ยวข้อง	คะแนน																						
1	2																						
2	4																						
3	6																						
4	8																						
5 ขึ้นไป	10																						
ระดับประสบการณ์ก่อนหน้า / การเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จ	คะแนน																						
ประสบความสำเร็จก่อนหน้านี้	2																						
ประสบความสำเร็จก่อนหน้านี้หลังจากพบปัญหา	4																						
ไม่ประสบความสำเร็จหลังจากเกิดปัญหา	6 (หรือ 8)																						
ไม่มีประสบการณ์มาก่อน	10																						

ตัวเลือก	ลักษณะ																		
	<p>ตรวจสอบคุณภาพ (QA) จะได้ 6 คะแนน และอีกอันคือหน่วยคุณภาพที่รับประกันและการทดสอบที่ยอมรับโดยผู้ใช้ (UAT) จะได้ 2 คะแนน อีกครั้งสามารถเพิ่มระดับพิเศษ (และคะแนนที่เป็นไปได้) เพื่อให้เหมาะกับองค์กรของคุณ</p> <p>ตัวอย่างนี้สามารถแสดงในตารางข้างล่าง:</p> <table> <tr> <th>ระดับการทดสอบ</th><th>คะแนน</th></tr> <tr> <td>ผ่านการทดสอบตัวเอง ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ และผ่านการทดสอบจากผู้ใช้งาน (UAT)</td><td>2</td></tr> <tr> <td>ผ่านการทดสอบตัวเอง และผ่านการตรวจสอบคุณภาพ (QA)</td><td>6 (หรือ 4)</td></tr> <tr> <td>ผ่านการทดสอบตัวเอง (Unit Test)</td><td>8</td></tr> <tr> <td>ยังไม่ผ่านการทดสอบ</td><td>10</td></tr> </table> <p>ปิดระบบหรือหยุดให้บริการ</p> <p>คุณจำเป็นต้องถามเสมอว่า การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจำเป็นต้องปิดระบบ หรือหยุดให้บริการหรือไม่ หรือสามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงโดยไม่หยุดชะงัก</p> <p>หากไม่ปิดระบบหรือหยุดให้บริการจะได้คะแนนดีที่สุดคือ 2 คะแนน หากปิดระบบน้อยกว่า 2 ชั่วโมงจะได้ 4 คะแนน หากปิดระบบระหว่าง 2 และ 3 ชั่วโมงจะได้ 6 คะแนน หากปิดระบบระหว่าง 3 ถึง 5 ชั่วโมงจะได้ 8 คะแนน และมากกว่า 5 ชั่วโมงจะได้ 10 คะแนน</p> <p>ตัวอย่างนี้สามารถแสดงในตารางข้างล่าง:</p> <table> <tr> <th>การให้บริการ</th><th>คะแนน</th></tr> <tr> <td>ไม่ปิดระบบหรือหยุดให้บริการ</td><td>2</td></tr> <tr> <td><2 ชั่วโมง</td><td>4</td></tr> <tr> <td>2-3 ชั่วโมง</td><td>6</td></tr> </table>	ระดับการทดสอบ	คะแนน	ผ่านการทดสอบตัวเอง ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ และผ่านการทดสอบจากผู้ใช้งาน (UAT)	2	ผ่านการทดสอบตัวเอง และผ่านการตรวจสอบคุณภาพ (QA)	6 (หรือ 4)	ผ่านการทดสอบตัวเอง (Unit Test)	8	ยังไม่ผ่านการทดสอบ	10	การให้บริการ	คะแนน	ไม่ปิดระบบหรือหยุดให้บริการ	2	<2 ชั่วโมง	4	2-3 ชั่วโมง	6
ระดับการทดสอบ	คะแนน																		
ผ่านการทดสอบตัวเอง ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ และผ่านการทดสอบจากผู้ใช้งาน (UAT)	2																		
ผ่านการทดสอบตัวเอง และผ่านการตรวจสอบคุณภาพ (QA)	6 (หรือ 4)																		
ผ่านการทดสอบตัวเอง (Unit Test)	8																		
ยังไม่ผ่านการทดสอบ	10																		
การให้บริการ	คะแนน																		
ไม่ปิดระบบหรือหยุดให้บริการ	2																		
<2 ชั่วโมง	4																		
2-3 ชั่วโมง	6																		

ตัวเลือก	ลักษณะ																
	<table border="1" data-bbox="573 254 1325 432"> <tr> <td>3-5 ชั่วโมง</td><td>8</td></tr> <tr> <td>> 5 ชั่วโมง</td><td>10</td></tr> </table> <p>ระยะเวลาถอยกลับ</p> <p>หากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดปัญหาและต้องการยกเลิก จะใช้ระยะเวลาถอยกลับเท่าไร</p> <p>ตัวอย่าง ระบบการให้คะแนนคือ: ไม่ปิดระบบ ใช้เวลาน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับจะได้ 2 คะแนนซึ่งถือว่าดีที่สุด ไม่ปิดระบบ ใช้เวลามากกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับจะได้ 4 คะแนน ปิดระบบ ใช้เวลาน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับจะได้ 6 คะแนน ปิดระบบ ใช้เวลามากกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับจะได้ 8 คะแนน และไม่สามารถทางถอยกลับจะได้ 10 คะแนนซึ่งถือว่าแย่ที่สุด</p> <p>ตัวอย่างนี้สามารถแสดงในตารางข้างล่าง:</p> <table border="1" data-bbox="573 884 1325 1665"> <tr> <th>เวลากลับรายการ</th><th>คะแนน</th></tr> <tr> <td>ไม่ปิดระบบ ใช้เวลาน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับ</td><td>2</td></tr> <tr> <td>ไม่ปิดระบบ ใช้เวลามากกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับ</td><td>4</td></tr> <tr> <td>ปิดระบบ ใช้เวลาน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับ</td><td>6</td></tr> <tr> <td>ปิดระบบ ใช้เวลามากกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับ</td><td>8</td></tr> <tr> <td>ไม่สามารถทางถอยกลับได้</td><td>10</td></tr> </table>	3-5 ชั่วโมง	8	> 5 ชั่วโมง	10	เวลากลับรายการ	คะแนน	ไม่ปิดระบบ ใช้เวลาน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับ	2	ไม่ปิดระบบ ใช้เวลามากกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับ	4	ปิดระบบ ใช้เวลาน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับ	6	ปิดระบบ ใช้เวลามากกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับ	8	ไม่สามารถทางถอยกลับได้	10
3-5 ชั่วโมง	8																
> 5 ชั่วโมง	10																
เวลากลับรายการ	คะแนน																
ไม่ปิดระบบ ใช้เวลาน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับ	2																
ไม่ปิดระบบ ใช้เวลามากกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับ	4																
ปิดระบบ ใช้เวลาน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับ	6																
ปิดระบบ ใช้เวลามากกว่าหนึ่งชั่วโมง เพื่อที่จะถอยกลับ	8																
ไม่สามารถทางถอยกลับได้	10																
กิจกรรมการนำไปใช้งาน	ระบุกิจกรรมการนำไปใช้งาน หรืออ้างถึงเอกสารการนำไปใช้งาน ซึ่งแนบไฟล์เข้าไปในแท็บโน้ตฉบับนี้ทีหลังจากเปิดคำร้องไปเรียบร้อยแล้ว																
กิจกรรมย้อนกลับ	ระบุกิจกรรมย้อนกลับ หรืออ้างถึงเอกสารการย้อนกลับ ซึ่งแนบไฟล์เข้าไปในแท็บโน้ตฉบับนี้ทีหลังจากเปิดคำร้องไปเรียบร้อยแล้ว																

ตัวเลือก	ลักษณะ
ปิดระบบหรือหยุดให้บริการ	ระบุการปิดระบบ หรือหยุดให้บริการ YES / NO
ตารางเวลา	ระบุวันที่ / เวลาของการดำเนินงาน ผู้ร้องขอจะระบุวันเวลาที่ต้องการในแบบฟอร์มคำร้องขอเปลี่ยนแปลง โดยปกติคุณ จะกำหนดเวลาการดำเนินการตามแผนเปลี่ยนแปลง หลังจากการวางแผนงานเสร็จสมบูรณ์แล้ว ตัวอย่างเช่น 10 มีนาคม 2563 @ 20:00 น. - 22:00 น.
ลูกค้าอนุมัติ	ลูกค้าได้อนุมัติหรือปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงนี้
การตัดสินใจของ CAB	CAB พิจารณาตัดสินใจที่จะอนุมัติหรือปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงนี้
ความคิดเห็น CAB	ระบุความคิดเห็นโดย CAB ในกรณีของการปฏิเสธหรืออนุมัติโดยมีเงื่อนไข

4. คลิกปุ่ม 'สร้างคำร้อง' ถ้าคุณกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว

การอนุมัติและดำเนินการเปลี่ยนแปลง

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- การอนุมัติการเปลี่ยนแปลง (ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลง)
- การปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

การอนุมัติการเปลี่ยนแปลง (ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลง)

ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงสามารถอนุมัติ หรือปฏิเสธแผนการเปลี่ยนแปลงหลังจาก CAB พิจารณาอนุมัติ หรือปฏิเสธแผนการเปลี่ยนแปลง

การอนุมัติการเปลี่ยนแปลงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง

วิธีขออนุมัติการเปลี่ยนแปลง

1. เมนูด้านซ้ายมือ คลิกที่เมนู คำร้องขอเปลี่ยนแปลง
2. หน้าจอคอนโซลการเปลี่ยนแปลง ใส่หมายเลขคำร้องขอเปลี่ยนแปลง แล้วกดปุ่ม 'ค้นหา' (สัญลักษณ์แว่นขยาย)
3. ในตาราง เลือกหมายเลขคำร้องดังกล่าว
4. ตรวจสอบ ชื่อผู้ได้รับมอบหมาย (implementer)
5. ตรวจสอบ ผลกระทบ / ความเสี่ยง
6. ตรวจสอบ กิจกรรมการนำไปใช้งาน
7. ตรวจสอบ กิจกรรมการย้อนกลับ

8. ตรวจสอบ การปิดระบบหรือหยุดให้บริการ และกำหนดเวลาเปลี่ยนแปลง
9. ตรวจสอบ การอนุมัติของลูกค้า
10. ในกล่อง การอนุมัติของ CAB ให้เลือกอนุมัติหรือปฏิเสธ
11. คลิกปุ่ม บันทึก

การปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

หลังจากที่คุณดำเนินการเปลี่ยนแปลงเรียบร้อยแล้ว คุณต้องปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลง โดยเปลี่ยนสถานะในคำร้องเป็น 'ปิด' แล้วคลิกปุ่ม 'บันทึก'

เพื่อปิดคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

1. เมื่อด้านซ้ายมือ คลิกที่เมนู คำร้องขอเปลี่ยนแปลง
2. หน้าจอคอนโซลการเปลี่ยนแปลง ใส่หมายเลขคำร้องขอเปลี่ยนแปลง แล้วกดปุ่ม 'ค้นหา' (สัญลักษณ์แว่นขยาย)
3. ในตาราง เลือกหมายเลขคำร้องดังกล่าว
4. เปลี่ยนสถานะในคำร้องเป็น 'ปิด'
5. คลิกปุ่ม 'บันทึก'

บทที่ 8

การจัดการฐานความรู้ในองค์กร

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- แนะนำการจัดการฐานความรู้ในองค์กร
- การประมวลผลคำร้องฐานความรู้ในองค์กร
- การจัดการฐานความรู้ในองค์กร
- การใช้ฐานความรู้ในองค์กร

แนะนำการจัดการฐานความรู้ในองค์กร

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับการจัดการฐานความรู้ในองค์กร
- ประเภทของรายการฐานความรู้ในองค์กร
- เกี่ยวกับกระดานข่าวและชุมชน
- สถานะฐานความรู้ในองค์กร
- เกี่ยวกับการอนุญาตในฐานความรู้ในองค์กร

เกี่ยวกับการจัดการฐานความรู้ในองค์กร

กระบวนการการจัดการฐานความรู้ในองค์กร เริ่มจากการรวบรวม วิเคราะห์ จัดเก็บ และแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร เป้าหมายของการจัดการฐานความรู้คือ การปรับปรุงประสิทธิภาพ โดยการลดความกำกวม การค้นหาความรู้ใหม่ การรวบรวมข้อมูลในฐานความรู้จะช่วยให้องค์กรสามารถจับคู่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่กับเหตุการณ์ก่อนหน้านี้ และนำโซลูชันและแนวทางที่กำหนดขึ้นมาใช้ใหม่

- เมื่อมีการนำฐานความรู้ไปใช้อย่างถูกต้อง จะสามารถลดเวลาการแก้ไขปัญหา และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างมาก ฐานความรู้ในองค์กรสามารถเก็บข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด วิธีแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยที่สุด แทนที่จะต้องแก้ปัญหาลูกค้ารายเดิมซ้ำ ๆ ช่างเทคนิคสามารถค้นหาฐานความรู้ เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับ

ปัญหาที่คล้ายกัน การให้วิธีการที่กำหนดไว้สำหรับการจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วไปจะช่วยลดเวลาในการตอบสนอง

ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าถึงฐานความรู้ เพื่อขอรับการแก้ปัญหาด้วยตนเองสำหรับปัญหาทั่วไป โดยการให้แหล่งข้อมูลความรู้แก่ผู้ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง คุณสามารถลดจำนวนเหตุการณ์ที่พวกเขาส่งคำร้องได้อย่างมาก เมื่อผู้ใช้สามารถค้นหาฐานความรู้ เพื่อตรวจสอบก่อนว่ามีวิธีแก้ไขปัญหาหรือไม่ หากผู้ใช้พบโซลูชันพวกเขาอาจสามารถใช้โซลูชันด้วยตนเองบริการตนเอง ซึ่งจะช่วยลดจำนวนคำร้องที่ถูกส่งไปยังระบบ iServiceDesks

ในระบบ iServiceDesks กระบวนการจัดการความรู้ จะเริ่มจากการสร้างคำร้อง ส่งตรวจทานอนุมัติ และโพสต์ข้อมูลไปยังฐานความรู้ในองค์กร กระบวนการดังกล่าวจะเพิ่มความน่าเชื่อถือของฐานความรู้ในองค์กร เพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการอื่น ๆ ในองค์กรของคุณ

กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญดังต่อไปนี้:

- หัวข้อคำถามที่พบบ่อย หรือ หัวข้อชุมชน จะเอื้อต่อการแจ้งเตือนเชิงรุกต่อปัญหาที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น หากการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตไม่ทำงาน คุณสามารถแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่า IT ทราบถึงปัญหาแล้ว เป็นผลให้คุณลดการส่งคำร้องที่เกิดขึ้นเพิ่มเติมให้น้อยที่สุดสำหรับปัญหานั้น
- สามารถแบ่งหมวดหมู่ที่ชัดเจน จะช่วยให้การจัดระเบียบฐานความรู้ มีผลทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาได้ง่ายขึ้น
- กระบวนการและขั้นตอนการอนุมัติฐานความรู้ ที่จะช่วยให้แน่ใจว่าเนื้อหามีความเกี่ยวข้องและความถูกต้องก่อนที่จะตีพิมพ์
- ระบบการจัดการเนื้อหาที่ผ่านการตรวจสอบอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งจัดเก็บเนื้อหาฐานความรู้ คุณสามารถเรียกใช้รายงานเพื่อวิเคราะห์เนื้อหา ตัวอย่างเช่น คุณสามารถรายงานจำนวนครั้งที่มีการเรียกดูรายการฐานความรู้ และจำนวนครั้งที่ดูรายงานนั้น
- ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลฐานความรู้จากภายในกระบวนการ iServiceDesks ช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์จากฐานความรู้ได้อย่างเต็มที่ รวมถึงเพิ่มเนื้อหาใหม่ ๆ ลงในฐานความรู้ได้อย่างง่ายดาย

ประเภทของรายการฐานความรู้ในองค์กร

คุณสามารถสร้างประเภทของรายการฐานความรู้ในระบบ iServiceDesks ประเภทของรายการเหล่านี้จะช่วยให้คุณจัดระเบียบข้อมูล และให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้ในระดับต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย

ตารางที่ 8-1 ประเภทของรายการฐานความรู้

ประเภทฐานความรู้	ลักษณะ
บทความ	เอกสารข้อมูลทั่วไป รูปแบบบทความให้ความยืดหยุ่นสูงสุด นอกเหนือจากข้อความบทความสามารถมีรูปภาพ HTML ที่จัดรูปแบบ และลิงก์ บทความไม่มีข้อ จำกัด ด้านขนาด

ประเภทฐานความรู้	ลักษณะ
คำถามที่พบบ่อย	จัดเตรียมข้อมูลในรูปแบบคำถาม และคำตอบ รายการคำถามที่พบบ่อยมักจะให้ข้อมูลการบริการตนเอง แต่สามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นเช่นกัน
ฟอรัมและชุมชน	ข้อความที่ให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับเวลาแก่ผู้ใช้ รายการในกระดานข่าว (Bulletin Board) กำหนดตามวันที่และลำดับความสำคัญ
กรณีศึกษา	กลุ่มของบทความ รายงาน หรือ เอกสาร รวมถึงไฟล์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องเฉพาะเจาะจง

เกี่ยวกับกระดานข่าวและชุมชน

ฟอรัมและชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของเว็บไซต์ที่ปรากฏบนหน้าเว็บฐานความรู้ในองค์กร เพื่อให้ข้อมูลที่สำคัญต่อผู้ใช้

ข้อความในฟอรัมและชุมชน เป็นส่วนประกอบของฐานความรู้ในระบบ iServiceDesks อย่างไรก็ตาม ฟอรัมและชุมชนมีวิธีการเชิงรุกในการแสดงข้อความที่มีความอ่อนไหวต่อเวลาให้กับผู้ใช้ระบบ โดยไม่ต้องให้ผู้ใช้เข้าถึงหน้าฐานความรู้

ตัวอย่างของวิธีการใช้กระดานข่าวมีดังนี้:

- แจ้งผู้ใช้เกี่ยวกับความสำคัญปัญหาที่ทราบ

ตัวอย่างเช่น หากผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงอีเมลได้ คุณสามารถแจ้งให้ทุกคนทราบว่าฝ่ายไอทีทราบถึงปัญหาแล้ว เป็นผลให้คุณลดการส่งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพิ่มเติมให้น้อยที่สุดสำหรับปัญหานั้น

- แจ้งผู้ใช้เกี่ยวกับการเกิดขัดข้อง และการหยุดให้บริการตามแผน
- ฝากข้อความสาธารณะ หรือส่วนตัวสำหรับผู้ใช้กลุ่ม หรือหน่วยงานเฉพาะ

- เช่นเดียวกับรายการอื่น ๆ ในฐานความรู้ คุณสามารถตั้งค่าการอนุญาตข้อความฟอรัม และชุมชน ดังนั้นคุณสามารถสร้างข้อความสำหรับบางส่วนขององค์กรของคุณ คุณยังสามารถให้สิทธิ์การสร้าง เพื่อให้ผู้อื่นสามารถสร้างข้อความสำหรับสมาชิกของกลุ่ม หรือแผนกของพวกเขา

ข้อความฟอรัมและชุมชนสามารถสร้างขึ้นได้ เนื่องจากกระบวนการจัดการความรู้ หรือนอกกระบวนการในหน้าฐานความรู้ ข้อความฟอรัมและชุมชนสามารถสร้าง และปรากฏในหน้าจอเรียกดูกระบวนการฐานความรู้ในองค์กร

สถานะฐานความรู้ในองค์กร

สถานะคำร้องฐานความรู้ในองค์กรจะรายงานความคืบหน้า และผลลัพธ์ของขั้นตอนของกระบวนการฐานความรู้ โดยแสดงในหน้าจอคอนโซล และหน้าแบบฟอร์มคำร้องฐานความรู้ในองค์กร

ตารางที่ 8-2 สถานะคำร้องฐานความรู้ในองค์กร

สถานะ	ลักษณะ
ปิด	บทความฐานความรู้ที่ไม่ต้องการใช้งาน
สร้างบทความ	การสร้างบทความฐานความรู้
ส่งคำร้องฐานความรู้	ส่งคำร้องฐานความรู้ให้ฝ่ายตรวจสอบดำเนินการ
ปฏิเสธคำร้องฐานความรู้	คำร้องฐานความรู้ถูกปฏิเสธ และอยู่ในสถานะรอให้ผู้อนุมัติฐานความรู้ทำการปิด หรือ ยกเลิก
อนุมัติคำร้องฐานความรู้	คำร้องฐานความรู้ได้รับการยอมรับ และแก้ไขแล้ว และพร้อมใช้งาน สำหรับการตรวจสอบขั้นสุดท้าย หรือการตรวจสอบอยู่ในระหว่างดำเนินการ

เกี่ยวกับการอนุญาตในฐานความรู้

การเข้าถึงรายการฐานความรู้ในองค์กรจะถูกควบคุมผ่านการอนุญาต การอนุญาตสามารถตั้งค่าได้ในหมวดฐานความรู้ในองค์กร และในแต่ละประเภทฐานความรู้ สามารถให้สิทธิ์แก่ผู้ใช้กลุ่ม และหน่วยขององค์กรซึ่งกำหนดผ่านกระบวนการเวิร์คโฟลว์

ประเภทฐานความรู้ที่สร้างขึ้นผ่านกระบวนการจัดการฐานความรู้ ถูกกำหนดสิทธิ์กลุ่มเริ่มต้น สิทธิ์เริ่มต้นเหล่านั้นสามารถแก้ไขได้จากหน้าจอผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)

โดยทั่วไปเฉพาะผู้ดูแลระบบ หรือผู้ใช้รายอื่นที่มีสิทธิ์ที่เหมาะสมเท่านั้น สามารถตั้งค่าการอนุญาตในรายการและหมวดหมู่ฐานความรู้

การประมวลผลคำร้องฐานความรู้ในองค์กร

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- การประมวลผลคำขอสำหรับรายการฐานความรู้
- บทบาทในการจัดการฐานความรู้
- แหล่งที่มาของคำร้องและรายการฐานความรู้
- การส่งคำร้องฐานความรู้
- การยอมรับหรือปฏิเสธคำร้องฐานความรู้
- การสร้างคำร้องฐานความรู้
- การตรวจสอบรายการฐานความรู้สำหรับการแก้ไขขั้นสุดท้าย

การประมวลผลคำขอสำหรับรายการฐานความรู้

ในกระบวนการจัดการความรู้ จะมีขั้นตอนการส่ง ตรวจสอบ อนุมัติ และโพสต์ข้อมูลไปยังฐานความรู้ กระบวนการดังกล่าวจะเพิ่มความน่าเชื่อถือของฐานความรู้ เพื่อให้สามารถใช้ปรับปรุงกระบวนการอื่น ๆ ในองค์กรของคุณ

ตารางที่ 8-3 กระบวนการส่ง และการทบทวนคำร้องขอสำหรับรายการฐานความรู้

ขั้นตอน	กระบวนการ	ลักษณะ
ขั้นตอนที่ 1	ส่งคำร้องสำหรับรายการฐานความรู้	การร้องขอสำหรับรายการฐานความรู้สามารถมาจากคำร้องรับแจ้งเหตุ สาเหตุของปัญหา เมื่อส่งคำร้อง เพื่อตรวจสอบการร้องฐานความรู้ จะถูกพิจารณาปรับแก้ไขโดยบรรณาธิการ
ขั้นตอนที่ 2	บรรณาธิการฐานความรู้ตรวจสอบคำร้องขอ	หลังจากส่งคำร้องฐานความรู้ บรรณาธิการจะตรวจสอบ และแก้ไขคำร้อง รวมถึงยอมรับหรือปฏิเสธ เมื่อคำร้องได้รับการยอมรับ บรรณาธิการสามารถจัดหมวดหมู่รายการ และปรับปรุงแก้ไขการใช้งาน เมื่อแก้ไขฐานความรู้เสร็จสิ้น จะส่งต่อไปให้ผู้อนุมัติฐานความรู้พิจารณาในขั้นตอนต่อไป
ขั้นตอนที่ 3	ผู้อนุมัติฐานความรู้จะตรวจสอบคำร้อง และพิจารณาว่าจะจัดการอย่างไร	ผู้อนุมัติฐานความรู้ตัดสินใจครั้งสุดท้ายก่อนการโพสต์ หรือยกเลิกรายการฐานความรู้ที่เสนอ ผู้อนุมัติยังสามารถส่งคืนการร้องขอไปยังผู้แก้ไขฐานความรู้เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมหรือการพิจารณาใหม่
ขั้นตอนที่ 4	ผู้อนุมัติฐานความรู้โพสต์รายการไปยังฐานความรู้	หลังจากโพสต์รายการความรู้จะมีให้สำหรับผู้ใช้งานทั้งหมด
ขั้นตอนที่ 5	(ทางเลือก) ผู้อนุมัติฐานความรู้จะตั้งข้อจำกัดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการ	รายการฐานความรู้ที่สร้างขึ้นผ่านกระบวนการจัดการความรู้ มีสิทธิ์กลุ่มเริ่มต้น หากจำเป็นต้องจำกัดการเข้าถึงรายการ ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) สามารถแก้ไขสิทธิ์การเข้าถึงหน้าฐานความรู้

ผู้ดูแลระบบหรือผู้ใช้อื่น ๆ ที่มีสิทธิ์ที่เหมาะสมสามารถสร้างรายการฐานความรู้ในกระบวนการจัดการความรู้

บทบาทในการจัดการความรู้

ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) จะกำหนดบทบาทความรับผิดชอบ และมอบหมายงานและกิจกรรมอื่น ๆ ที่อยู่ในกระบวนการ ITIL

บทบาทในกระบวนการจัดการความรู้ได้รับการมอบหมาย เพื่อแก้ไข อนุมัติ และจัดประเภทรายการฐานความรู้
ตารางที่ 8-4 บทบาทในการจัดการฐานความรู้

บทบาท	ลักษณะ
บรรณาธิการฐานความรู้	ตรวจสอบคำร้องฐานความรู้และอนุมัติหรือปฏิเสธมัน ผู้แก้ไขสามารถจัดหมวดหมู่รายการ และแก้ไขชื่อ หรือเนื้อหา เพื่อปรับปรุงการใช้งาน
ผู้อนุมัติฐานความรู้	ตรวจสอบรายการที่เสนอ และอนุมัติในขั้นสุดท้าย ก่อนการโพสต์รายการไปยังฐานความรู้

แหล่งที่มาของคำร้องและรายการฐานความรู้

การสร้างคำร้องฐานความรู้จะเรียกกระบวนการจัดการความรู้ สำหรับการอนุมัติ และสร้างรายการฐานความรู้ คำร้องฐานความรู้สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายแหล่ง

ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) หรือผู้อื่น ๆ ที่มีสิทธิ์ที่เหมาะสมยังสามารถสร้าง รายการฐานความรู้นอกกระบวนการอนุมัติ ตารางที่ 8-5 แหล่งที่มาของการร้องขอฐานความรู้สำหรับกระบวนการจัดการความรู้

แหล่ง	ลักษณะ
คอนโซลฐานความรู้ในองค์กร	ผู้ใช้สร้างรายการฐานความรู้ ในหน้าจอคอนโซลฐานความรู้ในองค์กร
คำร้องรับแจ้งเหตุ	ในระหว่างกระบวนการรับแจ้งเหตุ ในหน้าแบบฟอร์มรับแจ้งเหตุ ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถเลือกสร้างรายการฐานความรู้ ตัวเลือกนี้ระบบจัดเก็บข้อมูลรับแจ้งเหตุประเภทเดียวกัน เพื่อนำไปใช้ในอนาคต ตัวอย่างเช่น หากปัญหาได้รับการแก้ไขโดยการฝึกอบรมผู้ใช้ ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถสร้างบทความฐานความรู้ที่มีข้อมูลในลักษณะเดียวกัน ผู้ใช้ที่พบปัญหาในอนาคตสามารถค้นหา และอ่านบทความฐานความรู้แทนการสร้างคำร้องรับแจ้งเหตุใหม่
คำร้องสาเหตุของปัญหา	ในระหว่างกระบวนการสาเหตุของปัญหา ในหน้าแบบฟอร์มสาเหตุของปัญหา ทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถเลือกสร้างรายการฐานความรู้ การสร้างรายการฐานความรู้เป็นวิธีหนึ่งในการแก้ไขปัญหา ตัวอย่างเช่น หากปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ แต่มีวิธีแก้ไขปัญหายอยู่แล้ว โดยค้นหาวีธีแก้ไขปัญหามาจากบทความฐานความรู้ในองค์กร

ตารางที่ 8-6 แหล่งที่มาของรายการฐานความรู้นอกกระบวนการ

แหล่ง	ลักษณะ
หน้าแบบฟอร์มคำร้องฐานความรู้	คุณสามารถสร้างคำร้องฐานความรู้ใหม่ ในหน้าแบบฟอร์มฐานความรู้ในองค์กร

แหล่ง	ลักษณะ
หน้าแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุ คำร้องสาเหตุของปัญหา	คุณสามารถสร้างคำร้องฐานความรู้ใหม่ จากหน้าหน้าแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุ หรือคำร้องสาเหตุของปัญหา โดยระบุฟอร์มและชุมชนได้ตามต้องการ

การส่งคำร้องฐานความรู้

ก่อนจะเพิ่มฐานความรู้ เนื้อหาใหม่ส่วนใหญ่ต้องผ่านการอนุมัติฐาน และกระบวนการตรวจสอบจากบรรณาธิการ และ ผู้อนุมัติ ก่อนการโพสต์รายการไปยังฐานความรู้

ขั้นตอนในกระบวนการในการสร้างรายการฐานความรู้

หลังจากกดปุ่มสร้างคำร้องของบทความฐานความรู้ จะปรากฏแบบฟอร์มฐานความรู้ เพื่อกรอกข้อมูล โดยเลือกประเภทรายการ จากนั้นทีมบรรณาธิการ และ ผู้อนุมัติจากตรวจสอบ แก้ไข และอนุมัติหรือปฏิเสธคำร้องในลำดับต่อไป

วิธีส่งคำร้องสำหรับรายการฐานความรู้

1. เมนูด้านซ้ายมือ คลิกที่เมนู ฐานความรู้ในองค์กร
2. ในหน้าจอคอนโซลฐานความรู้ คลิกปุ่ม สร้าง (New)
3. ในแบบฟอร์มคำร้องฐานความรู้ กำหนดรายการดังนี้

เลือกประเภทรายการ กำหนดให้เฉพาะเจาะจงที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อให้บ่งบอกถึงวัตถุประสงค์ของรายการได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น แทนที่จะเป็น "เครื่องพิมพ์ดีด" คุณอาจพิมพ์ "การล้างเครื่องพิมพ์ที่ติดขัด"

เลือกและจัดรูปแบบเนื้อหาสำหรับรายการที่เสนอ

4. หากเสร็จสิ้นการกรอกข้อมูล คลิกปุ่ม 'บันทึก'

การยอมรับหรือปฏิเสธคำร้องฐานความรู้

หลังจากส่งคำร้องฐานความรู้ ทีมบรรณาธิการจะตรวจสอบคำร้อง จัดหมวดหมู่รายการ และปรับปรุงแก้ไขเนื้อหา จากนั้นจะพิจารณา ยอมรับหรือปฏิเสธคำร้อง

ขั้นตอนในกระบวนการในการสร้างรายการฐานความรู้

ไม่ว่าคำร้องจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธ คำร้องจะถูกสร้างขึ้นเพื่อตรวจสอบและดำเนินการขั้นสุดท้าย

วิธีตรวจสอบคำร้องฐานความรู้

1. เมนูด้านซ้ายมือ คลิกที่เมนู ฐานความรู้ในองค์กร
2. ในหน้าจอคอนโซลฐานความรู้ ใส่หมายเลขคำร้อง แล้วคลิกไอคอน ค้นหา (สัญลักษณ์แว่นขยาย)

3. คลิกลีเลือก หมายเลขคำร้องดังกล่าว
4. ในแบบฟอร์มฐานความรู้ให้ตรวจทานการส่งรายการ แล้วดำเนินการข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้:

ปฏิเสธคำร้องฐานความรู้

1. เปลี่ยนสถานะเป็น ปฏิเสธ
2. คลิกลปุ่ม 'บันทึก'

ยอมรับคำร้องฐานความรู้

1. เปลี่ยนสถานะเป็น ยอมรับ
2. คลิกลปุ่ม 'บันทึก'

การสร้างคำร้องฐานความรู้

คุณสามารถกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มคำร้องฐานความรู้ โดยจัดหมวดหมู่ ยอมรับหรือปฏิเสธ จะปรากฏขึ้น

ตารางที่ 8-7 ตัวเลือกในการสร้างคำร้องฐานความรู้ในองค์กร

ตัวเลือก	ลักษณะ
ประเภท	ให้คุณเลือกประเภทของกลุ่มฐานความรู้ที่ควรสร้าง โดยประเภทรายการฐานความรู้มีดังนี้: คำถามที่พบบ่อย ฟอร์มและชุมชน กรณีศึกษา
หมวดหมู่	คุณสามารถเลือกหมวดหมู่ สำหรับรายการฐานความรู้
หัวเรื่อง	คุณสามารถเลือกหัวเรื่องฐานความรู้
คำอธิบาย	คุณสามารถระบุคำอธิบายของบทความ หรือรายละเอียดเพิ่มเติมของคำถาม คำอธิบายนี้จะปรากฏภายใต้หัวเรื่องของรายการฐานความรู้
สถานะ	ช่วยให้คุณสามารถระบุขั้นตอนของการส่ง, ตรวจทาน, ตีพิมพ์, ปิด, ปฏิเสธ

การตรวจสอบรายการฐานความรู้สำหรับการแก้ไขขั้นสุดท้าย

หลังจากบรรณาธิการแก้ไขฐานความรู้ และยอมรับคำร้องฐานความรู้เรียบร้อยแล้ว ผู้อนุมัติฐานความรู้จะได้รับการแจ้งเตือนในขั้นตอนสุดท้าย

ผู้อนุมัติฐานความรู้สามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- แก้ไขรายการก่อนที่จะอนุมัติ

- อนุมัติและส่งรายการ
- ปฏิเสธรายการ
- ส่งคืนคำร้องขอไปยังเครื่องมือแก้ไขฐานความรู้เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมหรือพิจารณาใหม่

ผู้อนุมัติฐานความรู้สามารถตรวจสอบงานที่มีสถานะต่อไปนี้:

ตรวจสอบคำร้องฐานความรู้	สถานะนี้แสดงถึงคำร้องได้รับการยอมรับจากทีมบรรณาธิการเรียบร้อยแล้ว และรอให้ตรวจทานในขั้นตอนสุดท้าย
ตรวจสอบคำขอ เพื่อตีพิมพ์ ปฏิเสธหรือยกเลิก	สถานะนี้แสดงถึงคำร้อง เพื่อตีพิมพ์ ปฏิเสธหรือยกเลิก

การจัดการฐานความรู้ในองค์กร

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- [เกี่ยวกับประเภทฐานความรู้](#)
- [การเพิ่มประเภทฐานความรู้](#)
- [การเพิ่มหมวดหมู่ฐานความรู้](#)

เกี่ยวกับหมวดหมู่ฐานความรู้

iServiceDesks แบ่งประเภทรายการฐานความรู้ ประเภทฐานความรู้จะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการ คุณสามารถเพิ่มประเภทฐานความรู้ เพื่อจัดกลุ่มรายการเพิ่มเติม

iServiceDesks กำหนดค่าเริ่มต้นสำหรับประเภทฐานความรู้ ผู้ดูแลแอดมินสามารถเพิ่มหมวดหมู่ที่มีอยู่ในหน้าการจัดการประเภทฐานความรู้

คุณสามารถตั้งค่าสิทธิ์สำหรับประเภทฐานความรู้ในการอนุญาตผู้ใช้งาน ซึ่งอยู่ในฐานข้อมูลสิทธิ์ กำหนดว่าใครสามารถเข้าถึงหมวดฐานความรู้ และรายการทั้งหมดที่มี

การเพิ่มประเภทฐานความรู้

ประเภทฐานความรู้ที่ช่วยให้คุณจัดระเบียบทุกรายการในฐานความรู้

การจัดระเบียบรายการในหมวดหมู่ช่วยให้ผู้ใช้ค้นหารายการที่ต้องการได้ง่ายขึ้น

วิธีเพิ่มหมวดหมู่ฐานความรู้

1. เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)

2. เมนูด้านซ้าย คลิกที่เมนู การตั้งค่า
3. ด้านขวา ค้นหา ฐานความรู้ในองค์กร และ คลิกเลือก ประเภท
4. ภายใต้ ประเภทฐานความรู้ คลิก เพิ่ม
5. พิมพ์ชื่อประเภทฐานความรู้
6. เมื่อคุณเสร็จสิ้น ให้คลิกปุ่ม บันทึก

การเพิ่มหมวดหมู่ฐานความรู้

หมวดหมู่ฐานความรู้ช่วยให้คุณจัดกลุ่มรายการฐานความรู้ทั้งหมดในระบบ iServiceDesks

การเพิ่มหมวดหมู่ฐานความรู้

1. เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)
2. เมนูด้านซ้าย คลิกที่เมนู การตั้งค่า
3. ด้านขวา ค้นหา ฐานความรู้ในองค์กร และ คลิกเลือก หมวดหมู่
4. ภายใต้ หมวดหมู่ฐานความรู้ คลิก เพิ่ม
5. พิมพ์ชื่อหมวดหมู่ฐานความรู้
6. เมื่อคุณเสร็จสิ้น ให้คลิกปุ่ม บันทึก

การใช้ฐานความรู้ในองค์กร

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- [การค้นหาฐานความรู้](#)
- [การเรียกดูรายการในฐานความรู้](#)

การค้นหาฐานความรู้

คุณสามารถค้นหารายการฐานความรู้ได้ในหน้าคอนโซลฐานความรู้ การค้นหาฐานความรู้ดำเนินการดังนี้:

- ค้นหาด้วย ชื่อบทความ คำสำคัญในรายละเอียด
- ระบบจะค้นหาคำสำคัญจากทุกรายการในฐานความรู้

เมื่อคุณพบรายการฐานความรู้คุณสามารถเปิดและดูหรือดำเนินการอื่น ๆ

วิธีค้นหาฐานความรู้

1. เมนูด้านซ้าย คลิกที่เมนู ฐานความรู้ในองค์กร
2. ด้านขวา คลิกเลือก ฐานความรู้

3. ใส่คำสำคัญในช่องการค้นหา คลิกไอคอน ค้นหา (สัญลักษณ์แว่นขยาย)

การเรียกดูรายการในฐานความรู้

คุณเรียกดูรายการฐานความรู้ในหน้าฐานความรู้

เพื่อดูรายการในฐานความรู้

1. เมนูด้านซ้าย คลิกที่เมนู ฐานความรู้ในองค์กร
2. ด้านขวา คลิกเลือก ฐานความรู้ และดำเนินการซื้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้:
 - ใส่คำสำคัญในช่องการค้นหา คลิกไอคอน ค้นหา (สัญลักษณ์แว่นขยาย)
 - คลิก ประเภท บนหัวตาราง เพื่อจัดเรียงลำดับประเภท
 - คลิก หมวดหมู่ บนหัวตาราง เพื่อจัดเรียงลำดับหมวดหมู่
3. ภายใต้ข้อบัพทความทั้งหมด เลื่อนดูรายการฐานความรู้ เพื่อค้นหารายการที่อาจให้ข้อมูลที่คุณต้องการ
หาก你不能หาสิ่งที่คุณต้องการคุณสามารถทำซ้ำขั้นตอนที่ 2
4. ในการเปิดรายการให้คลิก ข้อบัพทความ
5. หากรายการนั้นมีหลายรายการคุณสามารถคลิกเรียกดูข้อมูลได้
6. (ทางเลือก) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คุณต้องการ

ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) สามารถกำหนดสิทธิ์ว่าคุณสามารถทำอะไรกับรายการฐานความรู้ ตัวอย่างเช่น การกระทำทั่วไป คือ การสร้างความเชื่อมโยงกับคำร้องอื่น หรือ การเรียกดูประวัติของรายการย้อนหลัง

บทที่ 9

การสื่อสารในหน้าจอผู้จัดการกระบวนการ

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- การส่งอีเมลในหน้าจอผู้จัดการกระบวนการ

การส่งอีเมลในหน้าจอผู้จัดการกระบวนการ

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับการแจ้งเตือนอีเมลอัตโนมัติ

เกี่ยวกับการแจ้งเตือนอีเมลอัตโนมัติ

ระบบ iServiceDesks สามารถส่งการแจ้งเตือนทางอีเมลในขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการ โดยอิงตามเหตุการณ์ ตั้งแต่หนึ่งเหตุการณ์ขึ้นไปที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการ ประเภทของเหตุการณ์กำหนดเนื้อหา และผู้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล

iServiceDesks มีการแจ้งเตือนเริ่มต้นสำหรับกระบวนการหลักต่อไปนี้:

- คำขอบริการ
- การจัดการรับแจ้งเหตุ
- การจัดการสาเหตุของปัญหา
- การจัดการการเปลี่ยนแปลง

การแจ้งเตือนถูกกำหนดเป็นค่าเริ่มต้นพร้อมใช้งาน คุณจะได้รับการแจ้งเตือนอีเมล ถ้าผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) กำหนดค่าเริ่มต้นให้คุณ โดยเนื้อหาในอีเมลถูกสร้างจากอีเมลต้นแบบ

วิธีการส่งอีเมลโดยการตั้งค่าอีเมลแจ้งเตือนในบัญชีผู้ใช้แต่ละบัญชี

1. เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)
2. เมนูด้านซ้าย คลิก แก้ไขผู้ใช้
3. ค้นหาบัญชีผู้ใช้ที่คุณต้องการได้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล
4. คลิกที่ชื่อผู้ใช้ในตาราง

5. จากนั้นทำเครื่องหมายในช่อง รับแจ้งเตือนผ่านอีเมล

6. เมื่อคุณเสร็จสิ้น คลิกปุ่ม บันทึก

การแจ้งเตือนอีเมลอัตโนมัติเหล่านี้เกิดขึ้นในรายการเฉพาะภายในหน้าจอผู้จัดการกระบวนการ ตัวอย่างเช่น การแจ้งเตือนกระบวนการสามารถส่งเมื่อเอกสารหรือรายการมีการเปลี่ยนแปลง เพิ่ม หรือแก้ไข

การแจ้งเตือนทางอีเมลสำหรับการคำขอบริการ และการรับแจ้งเหตุ ได้รับการจัดการผ่านการทำงานอัตโนมัติ

บทที่ 10

การเรียกดูรายงาน

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- [ทำความเข้าใจรายงาน](#)

แนะนำการจัดระเบียบรายงาน

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- [เกี่ยวกับรายงานของ iServiceDesks](#)

เกี่ยวกับรายงานของ iServiceDesks

คุณสามารถเข้าถึง และดาวน์โหลดรายงานในระบบ iServiceDesks ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าได้ง่าย โดยระบบจะดึงข้อมูลทั้งหมดจากฐานข้อมูล และสร้างไฟล์ในรูปแบบ CSV เพื่อนำไปใช้งานในโปรแกรม Excel ต่อไปนี้

หากต้องการดาวน์โหลดรายงาน สามารถดำเนินการด้วยวิธีต่อไปนี้:

1. ล็อกอินเข้าสู่ระบบ iServiceDesks
2. เมนูด้านซ้าย คลิกเลือกเมนูต่อไปนี้
 - คำขอบริการ
 - รับแจ้งเหตุ
 - สาเหตุของปัญหา
 - คำร้องขอเปลี่ยนแปลง
3. ภายใต้ตาราง คลิก CSV เพื่อดาวน์โหลดรายงาน

การเรียกดูรายงาน

คุณสามารถเรียกดูรายงานในหน้าจอสรุปรายงาน ซึ่งแสดงรายงานรับแจ้งเหตุ และคำร้องขอเปลี่ยนแปลง

วิธีเรียกดูรายงานในหน้าสรุปรายงาน

4. เข้าสู่ระบบ iServiceDesks

5. เมนูด้านซ้าย คลิกเลือก สรุปรายงาน

- รายงานรับแจ้งเหตุแยกตามข้อตกลงระดับบริการ (SLA)
 - จำนวนคำร้องที่ ผ่าน (Pass) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่ ไม่ผ่าน (Fail) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่ เกินเวลา (Overdue) ในแต่ละเดือน
- รายงานรับแจ้งเหตุแยกตามสถานะ (Stage)
 - จำนวนคำร้องที่ อยู่ระหว่างดำเนินการ (Active) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่ แก้ไขแล้ว (Resolved) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่ ปิด (Closed) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่ ยกเลิก (Rejected) ในแต่ละเดือน
- รายงานรับแจ้งเหตุแยกตามลำดับความสำคัญ (Priority)
 - จำนวนคำร้องที่อยู่ในขั้นวิกฤต (Critical) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่อยู่ในขั้นสูง (High) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่อยู่ในขั้นปานกลาง (Moderate) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่อยู่ในขั้นต่ำ (Low) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่อยู่ในขั้นวางแผน (Planning) ในแต่ละเดือน
- รายงานคำร้องขอเปลี่ยนแปลงแยกตามสถานะ (Stage)
 - จำนวนคำร้องที่ อยู่ระหว่างดำเนินการ (Active) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่ แก้ไขแล้ว (Resolved) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่ ปิด (Closed) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่ ยกเลิก (Rejected) ในแต่ละเดือน
- รายงานคำร้องขอเปลี่ยนแปลงแยกตามลำดับความสำคัญ (Priority)
 - จำนวนคำร้องที่อยู่ในขั้นวิกฤต (Critical) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่อยู่ในขั้นสูง (High) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่อยู่ในขั้นปานกลาง (Moderate) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่อยู่ในขั้นต่ำ (Low) ในแต่ละเดือน
 - จำนวนคำร้องที่อยู่ในขั้นวางแผน (Planning) ในแต่ละเดือน

บทที่ 11

การตั้งค่าและการบริการระบบ iServiceDesks

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- การกำหนดค่าในระบบ iServiceDesks
- การจัดการความปลอดภัยผู้ใช้ บทบาทกลุ่ม และการอนุญาต
- การจัดการเชื่อมต่อ LDAP
- การจัดการ Application Programming Interface (API)
- การจัดการออกแบบเวิร์คโฟลว์
- วิเคราะห์ข้อผิดพลาดของโปรแกรม

การกำหนดค่าในระบบ iServiceDesks

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับการกำหนดค่าในระบบ iServiceDesks
- ก่อนที่คุณจะกำหนดค่าในระบบ iServiceDesks
- การกำหนดค่าในระบบ iServiceDesks
- เกี่ยวกับลำดับความสำคัญของคำร้องรับแจ้งเหตุ
- ค่าเริ่มต้นลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน และผลกระทบ
- วิธีคำนวณลำดับความสำคัญของคำร้องรับแจ้งเหตุ
- การสร้าง และแก้ไขข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
- ค่าเริ่มต้นข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
- กำหนดค่าเวลาทำการ
- การกำหนดค่าเวิร์คโฟลว์

เกี่ยวกับการกำหนดค่าในระบบ iServiceDesks

คุณสามารถเลือกติดตั้งบริการ คำขอบริการ รับแจ้งเหตุ สาเหตุปัญหา ขอเปลี่ยนแปลง และฐานความรู้ในองค์กร โดยกำหนดค่าเริ่มต้นให้กับระบบ iServiceDesks ได้

ก่อนที่คุณจะใช้ระบบ iServiceDesks ในสภาพแวดล้อมการใช้งานจริง คุณต้องกำหนดค่าเริ่มต้นให้ตรงกับความต้องการของคุณ ก่อนอื่นคุณต้องเพิ่มผู้ใช้ กลุ่ม และตั้งค่าการอนุญาต รวมถึงกำหนดชั่วโมงการทำงาน และเพิ่มวันหยุด เพื่อนำไปใช้คำนวณข้อตกลงระดับบริการ (SLA) ต่อไป

ก่อนที่คุณจะใช้กระบวนการคำขอบริการขอ และรับแจ้งเหตุ คุณต้องกำหนดการแจ้งเตือนทางอีเมล โดยใช้เมนูการเพิ่มผู้ใช้และแก้ไขผู้ใช้

สำหรับการบริการจัดการการคำขอบริการ คุณต้องติดตั้ง ประเภท หมวดหมู่ สถานะ หรือใช้ค่าที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

สำหรับการบริการจัดการคำร้องรับแจ้งเหตุ คุณต้องตั้งค่า ลำดับความสำคัญ สถานะ และข้อตกลงระดับบริการ (SLA) หรือใช้ค่าที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

การบริหารจัดการรับแจ้งเหตุ จะช่วยจัดลำดับการให้บริการ โดยกำหนดค่าเริ่มต้นการส่งคำร้องให้ทีมผู้ช่วยเหลือ (Service Desk) ไว้ล่วงหน้า หลังจากที่คุณเปิดคำร้องรับแจ้งเหตุ ระบบจะส่งคำร้องไปยังกลุ่มผู้ช่วยเหลือก่อนเป็นอันดับแรก เนื่องจากผู้ช่วยเหลือจะทราบว่า คำร้องดังกล่าวควรส่งต่อให้ทีมสนับสนุนทางเทคนิคทีมไหนที่สามารถช่วยตรวจสอบและแก้ไขปัญหาได้

สำหรับการจัดการสาเหตุปัญหา และการบริหารการเปลี่ยนแปลง คุณต้องตั้งค่าลำดับความสำคัญ สถานะ หรือใช้ค่าที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

ตัวอย่างของงานบางอย่างที่คุณต้องดำเนินการ เพื่อกำหนดค่ากระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลงมีดังนี้:

- สร้างกลุ่มผู้จัดการเปลี่ยนแปลง (Change Manager)
- สร้างกลุ่มกรรมการอนุมัติ (CAB)

ก่อนที่คุณจะกำหนดค่าในระบบ iServiceDesks

ก่อนที่คุณจะใช้ระบบ iServiceDesks ในสภาพแวดล้อมการใช้งานจริง คุณต้องกำหนดค่าเริ่มต้นให้ตรงกับความต้องการของคุณ

การกำหนดค่าในระบบ iServiceDesks

ก่อนที่คุณจะใช้ระบบ iServiceDesks ในสภาพแวดล้อมการใช้งานจริง คุณต้องกำหนดค่าเริ่มต้นในหน้าจอต้อนรับจัดการกระบวนการ ซึ่งต้องการสิทธิ์ของผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)

ขึ้นอยู่กับความต้องการของคุณ คุณอาจต้องปรับแต่งโปรแกรมขั้นสูงบางอย่าง ก่อนที่คุณจะนำระบบ iServiceDesks ไปใช้งานจริง

ตารางที่ 11-1 การตั้งค่า iServiceDesks

กระบวนการ	ลักษณะ
การเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ LDAP	หากคุณใช้การพิสูจน์ตัวตนด้วย LDAP คุณสามารถตั้งค่าการเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ LDAP ได้
เพิ่มผู้ใช้ กลุ่ม และหน่วยงานในองค์กร และการกำหนดสิทธิ์	หากคุณใช้การพิสูจน์ตัวตนจากฐานข้อมูลตัวเอง คุณต้องเพิ่มผู้ใช้ในหน้าจอผู้ดูแลระบบ โดยสร้างกลุ่ม และกำหนดสิทธิ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งคุณสามารถใช้หรือแก้ไข กำหนดผู้ใช้ใหม่ให้กับกลุ่มที่เหมาะสม
กำหนดค่าทั่วไปการตั้งค่า	การตั้งค่าทั่วไปพิจารณาการใช้งานระบบ <ul style="list-style-type: none"> ผลกระทบ (ใช้โดยทั่วไปสำหรับรับแจ้งเหตุ และสาเหตุของปัญหา) ความเร่งด่วน (ใช้โดยทั่วไปสำหรับรับแจ้งเหตุ และสาเหตุของปัญหา) ระบบชื่อและบริการ (การใช้งานทั่วไปสำหรับการร้องขอบริการ) <p>คุณสามารถใช้การตั้งค่าเริ่มต้น หรือคุณสามารถแก้ไขได้ตามความจำเป็น iServiceDesks แนะนำให้คุณตรวจสอบการตั้งค่า และก่อนที่คุณจะแก้ไขการตั้งค่าหลัก</p>
กำหนดค่าเวลาทำการ	เวลาทำการคือ ชั่วโมงที่มีการดำเนินธุรกิจของคุณ โดยระบบ iServiceDesks จะจัดเตรียมชุดของเวลาทำการเริ่มต้น เวลาทำการเริ่มต้นคือ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ 8:00 น. ถึง 17:00 น. คุณสามารถแก้ไขเวลาทำการเริ่มต้น หรือเพิ่มการกำหนดค่าเวลาทำงานของคุณเอง
กำหนดข้อตกลงระดับบริการ (SLA)	การกำหนดข้อตกลงระดับบริการ Service Level Agreement (SLA) เป็นสัญญาะหว่างองค์กรและผู้ให้บริการ ซึ่งกำหนดจากความคาดหวังของผู้ขอรับบริการ ด้วยเงื่อนไขกรอบเวลาสำหรับการส่งมอบบริการ
	การจัดการรับแจ้งเหตุกำหนดค่าเริ่มต้นให้ระบบไว้แล้ว คุณสามารถแก้ไขข้อตกลงระดับบริการ (SLA) เพื่อตอบสนองความต้องการของคุณได้เอง
กำหนดประเภทของเหตุการณ์	ประเภทของเหตุการณ์ถูกใช้เพื่อจำแนกชนิดคำร้อง ซึ่งระบบ iServiceDesks ได้กำหนดค่าเริ่มต้นประเภทของเหตุการณ์ไว้แล้ว คุณสามารถนำไปใช้งานได้ทันที หรือแก้ไข เพื่อตอบสนองความต้องการในองค์กรของคุณในกรณีที่จำเป็น
ตรวจสอบ หรือแก้ไขค่าผลกระทบ ความเร่งด่วน และลำดับความสำคัญ	ในระหว่างการกรอกข้อมูลในคำร้องรับแจ้งเหตุ ผู้ส่งระบุถึงผลกระทบ และความเร่งด่วนของเหตุการณ์ จากนั้นระบบจะคำนวณลำดับความสำคัญให้โดยอัตโนมัติ
	ระบบ iServiceDesks จะกำหนดค่าเริ่มต้นของผลกระทบ ความเร่งด่วน และลำดับความสำคัญไว้ล่วงหน้าแล้ว คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสูตรคำนวณลำดับความสำคัญจากค่าผลกระทบ และค่าความเร่งด่วนได้
สร้างทีมสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสำหรับการเปลี่ยนแปลง	ในกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง ทีมสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงคือ กลุ่มบุคคลที่สามารถประเมิน วางแผน อนุญาต กำหนดเวลาดำเนินการ และทดสอบคำร้องขอเปลี่ยนแปลง ทีมการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วยผู้จัดการการเปลี่ยนแปลง และคณะกรรมการการเปลี่ยนแปลง

กระบวนการ	ลักษณะ
	<p>(CAB) เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงในการประเมินการวางแผน และการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง</p> <p>ระหว่างขั้นตอนการอนุมัติในช่วงเริ่มต้นกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงจะเลือกสมาชิกของทีมการเปลี่ยนแปลง คุณสามารถสร้างกลุ่มทีมการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อความสะดวกในการเลือกทีม</p>

เกี่ยวกับลำดับความสำคัญของเหตุการณ์

ทุกคำร้องรับแจ้งเหตุที่ส่งไปยังระบบ iServiceDesks จะถูกกำหนดลำดับความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้คุณระดับเหตุการณ์ โดยพิจารณาจากผลกระทบ และความเร่งด่วนทางธุรกิจ สอดคล้องกับข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Level Agreements (SLA) และแนวคิดในทางปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหารจัดการของ ITIL

ผู้ใช้ที่ส่งคำร้องรับแจ้งเหตุสามารถระบุ ความเร่งด่วน และผลกระทบ โดยค่าเหล่านี้จะถูกนำมาคำนวณลำดับความสำคัญของเหตุการณ์ การคำนวณอัตโนมัตินี้ช่วยลดการคาดเดาและป้องกันไม่ให้ผู้ใช้กำหนดลำดับความสำคัญสูงให้กับทุกเหตุการณ์ ทีมสนับสนุนทางเทคนิคที่ทำงานกับเหตุการณ์สามารถเปลี่ยนค่าความเร่งด่วน และค่าผลกระทบ โดยระบุเหตุผลในโน้ตฉบับบันทึก

หากต้องการเปลี่ยนค่าเหล่านี้ และทำให้พร้อมใช้งานในกระบวนการจัดการเหตุการณ์ของคุณ คุณต้องแก้ไขส่วนต่างๆ ของกระบวนการดังต่อไปนี้:

- เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)
- เมนูด้านซ้าย คลิกที่เมนู การตั้งค่า
- ค้นหาส่วนการกำหนดค่าหลัก คุณสามารถเปิดหรือปิดการใช้งาน ผลกระทบ ความเร่งด่วน เพื่อให้ตรงกับความต้องการ
- ค้นหาในส่วนรับแจ้งเหตุ คุณไม่จำเป็นต้องเปิดหรือปิดการใช้งานของลำดับความสำคัญ เนื่องจากเป็นค่าที่ถูกคำนวณจากผลกระทบ และความเร่งด่วน

ค่าเริ่มต้นลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน และผลกระทบ

ในระหว่างการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มคำร้องรับแจ้งเหตุ ผู้ส่งจะระบุความเร่งด่วน และผลกระทบ ซึ่งจะนำไปคำนวณลำดับความสำคัญ ผู้ช่วยเหลือและทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถเปลี่ยนความเร่งด่วน และ ผลกระทบตามความเหมาะสมได้

ระบบ iServiceDesks กำหนดค่าเริ่มต้นสำหรับการตั้งค่าลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน และผลกระทบไว้เรียบร้อยแล้ว

ตาราง 11-2 ค่าเริ่มต้นลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน และผลกระทบ

การตั้งค่า	ค่าเริ่มต้น
ผลกระทบ	กำหนดขอบเขตของปัญหา โดยการระบุจำนวนผู้ได้รับผลกระทบ ผู้ใช้และทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถเลือกจากค่าต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> 1 - สูง (กระทบลูกค้า หรือบริการทั้งหมดในแผนก / สายงานธุรกิจ / สาขา) 2 - ปานกลาง (กระทบลูกค้ากลุ่มย่อย หรือ VIP หรือส่วนประกอบบางส่วน) 3 - ต่ำ (กระทบผู้ใช้คนเดียว หรือกระทบเฉพาะรายงาน)
ความเร่งด่วน	แสดงถึงการประเมินว่าปัญหามีผลกระทบต่อผู้ส่งข้อมูล หรือผู้ติดต่อหลัก ผู้ใช้ปลายทางและทีมสนับสนุนทางเทคนิคสามารถเลือกจากค่าต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> 1 - สูง (บริการธุรกิจหลัก) 2 - ปานกลาง (บริการสนับสนุน) 3 - ต่ำ (บริการไม่เร่งด่วน)
ลำดับความสำคัญ	การพิจารณาผลกระทบและความเร่งด่วนช่วยให้คุณมีความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้นว่าอะไรสำคัญกว่า เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง โดยค่าเริ่มต้นมีดังนี้: <ul style="list-style-type: none"> 1 - สำคัญ (ฉุกเฉิน) 2 - สูง (ด่วน) 3 - ปานกลาง 4 - ต่ำ 5 - การวางแผน

วิธีคำนวณลำดับความสำคัญของคำร้องรับแจ้งเหตุ

เมื่อผู้ส่งคำร้องรับแจ้งเหตุ คำร้องดังกล่าวจะถูกคำนวณลำดับความสำคัญตามผลกระทบ และความเร่งด่วนที่ผู้ใช้ระบุโดยอัตโนมัติ เพื่อลดการคาดเดาและป้องกันไม่ให้ผู้ใช้กำหนดลำดับความสำคัญสูงให้กับทุกเหตุการณ์

ในหน้าสร้างคำร้องรับแจ้งเหตุ ผู้ใช้จะระบุรายละเอียดผู้ได้รับผลกระทบ

ตารางที่ 11-3 วิธีคำนวณลำดับความสำคัญของเหตุการณ์

ผลกระทบ	ความเร่งด่วน	ผลคำนวณลำดับความสำคัญ
1 - สูง	1 - สูง	1 - สำคัญ
1 - สูง	2 - ปานกลาง	2 - สูง
1 - สูง	3 - ต่ำ	3 - ปานกลาง
2 - ปานกลาง	1 - สูง	2 - สูง
2 - ปานกลาง	2 - ปานกลาง	3 - ปานกลาง

ผลกระทบ	ความเร่งด่วน	ผลคำนวณลำดับความสำคัญ
2 - ปานกลาง	3 - ต่ำ	3 - ต่ำ
3 - ต่ำ	1 - สูง	3 - ปานกลาง
3 - ต่ำ	2 - ปานกลาง	3 - ต่ำ
3 - ต่ำ	3 - ต่ำ	5 - การวางแผน

การสร้างและแก้ไขข้อตกลงระดับบริการ (SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) เป็นสัญญาระหว่างองค์กรและผู้ให้บริการ กำหนดความคาดหวังและข้อกำหนดสำหรับการส่งมอบบริการ ระหว่างลูกค้าภายนอก และทีมสนับสนุนของคุณ หรือระหว่างพนักงานขององค์กรของคุณ และแผนกไอทีของคุณ โดยทั่วไปนโยบายขององค์กรจะกำหนดลำดับความสำคัญ และความรับผิดชอบตามที่ตกลงกันไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งจำเป็นต่อการสนับสนุนของลูกค้าและผู้ใช้

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) จะพิจารณาช่วงเวลาทำการ เพื่อกำหนดค่า SLA ก่อนที่คุณจะสร้าง SLA คุณควรกำหนดเวลาทำการของคุณก่อน

วิธีการสร้างหรือแก้ไขข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

1. เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)
2. เมนูด้านซ้าย คลิกที่เมนู การตั้งค่า
3. ภายใต้หัวข้อรับแจ้งเหตุ ให้คลิก SLA
4. เลือกระดับ SLA และระบุจำนวนชั่วโมง และตัดสินใจว่าจะนับวันทำการหรือไม่ โดยเลือกค่า YES หรือ NO

ในหน้าจอแก้ไข SLA สามารถกำหนดค่าได้ดังต่อไปนี้:

ลำดับความสำคัญ	ระดับ SLA
เวลาทำการ	เลือกเวลาทำการ เป็น YES หรือ NO เพื่อนำมาพิจารณาคำนวณ SLA โดยมีสถานะแจ้งเตือนดังนี้คือ วิกฤต (Critical) – ใกล้เคียงหมดเวลา SLA <ul style="list-style-type: none"> ● เกินกำหนดเวลา (Overdue) – คำร้องไม่ได้รับการแก้ไข และเกินเวลาที่กำหนด SLA ● ผ่าน (Pass) – คำร้องถูกแก้ไขเรียบร้อยแล้วภายในเวลาที่กำหนด ● ล้มเหลว (Fail) – คำร้องได้รับการแก้ไขแล้ว แต่เกินเวลาที่กำหนด
ชั่วโมงทำงาน	ระบุชั่วโมงตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA

5. เมื่อเสร็จสิ้น คลิกปุ่ม บันทึก

สถานะข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และคำจำกัดความ

เมื่อคุณสร้างหรือแก้ไขระดับ SLA ระบบ iServiceDesks จะคำนวณ SLA สำหรับแต่ละรายการรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น ตามการกำหนดค่าของคุณ และแสดงสถานะ SLA อายุการใช้งานบนตารางเหตุการณ์

ตารางที่ 11-4 SLA มีสถานะดังต่อไปนี้:

สถานะ SLA	ลักษณะ	สี
เปอร์เซ็นต์ SLA (%)	แสดงเปอร์เซ็นต์ของเวลาที่ใช้ไป โดยเริ่มนับตั้งแต่เปิดคำร้องจนถึงปัจจุบัน	ไม่มีสี
60% -79%	แสดงสีแดงเตือน เนื่องจากใช้เวลาไปแล้วมากกว่า 60%	สีแดง
80% -100%	แสดงสีแดงเตือน เนื่องจากใช้เวลาไปแล้วมากกว่า 80% (ใกล้หมดเวลา)	สีแดง
ค้างชำระ	แสดงสีแดงเตือน เนื่องจากคำร้องไม่ได้รับการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด	สีเทา
ผ่าน	คำร้องถูกแก้ไขเรียบร้อยแล้วภายในเวลาที่กำหนด	ไม่มีสี
ล้มเหลว	คำร้องได้รับการแก้ไขแล้ว แต่เกินเวลาที่กำหนด ไม่ผ่านเงื่อนไข SLA	ไม่มีสี

ค่าเริ่มต้นข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กำหนดความคาดหวัง และข้อกำหนดสำหรับการให้บริการ รวมถึงกรอบเวลาที่อนุญาตสำหรับการตอบสนองและการแก้ไข

SLA เริ่มต้นถูกสร้างขึ้นในกระบวนการจัดการเหตุการณ์ มีการกำหนดค่าเริ่มต้นระดับ SLA ตามเวลาทำการ ซึ่งตั้งค่าไว้เก้าชั่วโมงต่อวัน 8:00 น. - 5:00 PM คุณสามารถแก้ไขเวลาทำการเริ่มต้น และระดับ SLA เพื่อให้สอดคล้องกับเวลาทำการในองค์กรของคุณ

ตารางที่ 11-5 ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA เริ่มต้น

ระดับ SLA	ลักษณะ	กรอบเวลา
ระยะเวลาในการแก้ไข	กำหนดระยะเวลาตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จ โดยพิจารณาจากลำดับความสำคัญ	ระดับ SLA ที่กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขมีดังนี้: <ul style="list-style-type: none"> ● สำคัญ (Critical): 4 ชั่วโมง ● สูง (High): 8 ชั่วโมง ● ปานกลาง (Moderate) : สองวันทำการ ● ต่ำ (Low): ห้าวันทำการ ● วางแผน (Planning): สิบห้าวันทำการ

การตั้งค่าเวลาทำการ

เวลาทำการคือ ชั่วโมงที่ธุรกิจคุณเปิดทำการ เวลาทำการปกติอาจแตกต่างกันไปตามสถานที่

คุณสามารถกำหนดเวลาทำการ และวันหยุดได้ ขึ้นอยู่กับที่ตั้งของธุรกิจ และข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA ของคุณเช่น:

- ค่าเริ่มต้น

ชั่วโมงธุรกิจเริ่มต้นที่จะถูกกำหนดตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ 8:00 น. ถึง 17:00 น

คุณสามารถแก้ไขเวลาทำการเริ่มต้นเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรของคุณ คุณสามารถกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดธุรกิจวันหยุดและวันหยุดสุดสัปดาห์

วิธีกำหนดค่าเวลาทำการ:

1. เวลาทำการถูกกำหนดในแฟ้มตั้งค่า
2. ในแฟ้มตั้งค่า จะพบตัวแปรเริ่มต้นดังนี้

WORKDAY_START	'08:00:00'
WORKDAY_FINISH	'17:00:00'

3. ในโปรแกรมจะพบฟังก์ชันกำหนดตัวแปร

\$holidays	<p>"วันปีใหม่" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 01-01 ' ,</p> <p>"วันเด็กแห่งชาติ" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 01-12 ' ,</p> <p>"วันครู " => วันที่ (' Y ' , \$ date) .'- 01-16' ,</p> <p>"ตรุษจีนตรุษจีน" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 02-05 ' ,</p> <p>"วันที่สองของตรุษจีน" => วันที่ ('Y', \$ date) .-- 02-06 ' ,</p> <p>"วันที่สามของตรุษจีน" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 02-07 ' ,</p> <p>"Valentine's Day" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 02-14 ' ,</p> <p>"Makha Bucha" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 02-19 ' ,</p> <p>"March Equinox" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 03-21 ' ,</p> <p>"Chakri Day" => date ('Y', \$ date) .'- 04-06 ' ,</p> <p>"วันจักรีสังเต" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 04-08 ' ,</p> <p>"สงกรานต์สังเต" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 04-12 ' ,</p> <p>"สงกรานต์" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 04-13 ' ,</p> <p>"สงกรานต์" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 04-14 ' ,</p> <p>"สงกรานต์" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 04-15 ' ,</p> <p>"สงกรานต์ที่สังเต" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 04-16 ' ,</p> <p>"วันแรงงาน" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 05-01 ' ,</p> <p>"วันหยุดพิเศษ" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 05-06 ' ,</p> <p>"Royal Ploughing Ceremony Day" => date ('Y', \$ date) .'- 05-09 ' ,</p> <p>"Visakha Bucha" => date ('Y', \$ date) .'- 05-18 ' ,</p> <p>"Day off สำหรับ Visakha Bucha" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 05-20 ' ,</p> <p>"วันเกิดของ Queen Suthida" => date ('Y', \$ date) .'- 06-03 ' ,</p> <p>"June Solstice" => date ('Y', \$ date) .'- 06-21 ' ,</p> <p>"Asalha Bucha" => date ('Y', \$ date) .'- 07-16 ' ,</p> <p>"วันเข้าพรรษา" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 07-17 ' ,</p>
------------	--

	"วันเกิดของราชวาชิมงคล" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 07-28 ' ,
	"วันเกิดของราชวาชิมงคลสิงเกต" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 07-29 ' ,
	"The Queen's Birthday" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 08-12 ' ,
	"September Equinox" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 09-23 ' ,
	"วันครบรอบการตายของกษัตริย์ภูมิพล" => date ('Y', \$ date) .'- 10-13 ' ,
	"วันครบรอบการสิ้นพระชนม์ของกษัตริย์ภูมิพล" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 10-14 ' ,
	"Chulalongkorn Day" => date ('Y', \$ date) .'- 10-23 ' ,
	"วันเกิดของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 12-05 ' ,
	"วันรัฐธรรมนูญ" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 12-10 ' ,
	"Christmas Eve" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 12-24 ' ,
	"Christmas Day" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 12-25 ' ,
	"New Year's Eve" => วันที่ ('Y', \$ date) .'- 12-31 ' ,

การกำหนดค่าเวิร์คโฟลว์

การกำหนดค่าเวิร์คโฟลว์ จะอยู่ในส่วนท้ายของคู่มือฉบับนี้

การจัดการความปลอดภัยผู้ใช้ บทบาทกลุ่ม และการอนุญาต

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับความปลอดภัยและการอนุญาตใช้งาน
- เกี่ยวกับสิทธิ์ระดับกลุ่ม
- เกี่ยวกับการพิสูจน์ตัวตน
- เกี่ยวกับการเพิ่มผู้ใช้จาก LDAP
- การสร้างกลุ่ม
- การแก้ไขกลุ่ม
- การลบกลุ่ม
- การเพิ่มผู้ใช้ไปยังกลุ่ม
- เรียกดูสิทธิ์การใช้งานสำหรับกลุ่ม
- การสร้างผู้ใช้ใหม่
- การเพิ่มผู้ใช้ใหม่จาก LDAP
- การแก้ไขบัญชีผู้ใช้
- เปิด และ ปิดการใช้งาน ของผู้ใช้

เกี่ยวกับความปลอดภัยและการอนุญาตใช้งาน

ระบบ iServiceDesks จะตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งาน (login credential) ผ่าน LDAP หรือการพิสูจน์ตัวตนจากภายในตัวเอง (Native Authentication)

ผู้ใช้ และกลุ่มผู้ใช้ จะถูกกำหนดสิทธิ์ผ่านการรักษาความปลอดภัยระดับสูงแบบเมทริกซ์ โดยควบคุมการเข้าถึงคำขอ บริการ คำร้องรับแจ้งเหตุ สาเหตุปัญหา คำร้องขอเปลี่ยนแปลง และฐานข้อมูลในองค์กร รวมถึงกำหนดสิทธิ์การเรียกดู การแก้ไข

ยกตัวอย่างเช่น อนุญาตหรือปฏิเสธการเข้าถึง เพื่อเรียกดูและแก้ไขบทความในฐานความรู้ และ อนุญาตหรือปฏิเสธ รวมถึงการเข้าถึงในจุดบันทึก การเชื่อมโยง และ ประวัติการใช้งาน

ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) จะเป็นผู้กำหนดสิทธิ์ไว้ล่วงหน้าในระดับที่เฉพาะเจาะจง และมีความสำคัญ

ตารางที่ 11-6 สิทธิ์การใช้งานระบบ iServiceDesks

ระดับสิทธิ์	ลักษณะ
กลุ่มผู้ใช้งาน	ตัวอย่างเช่น กลุ่มบรรณาธิการฐานความรู้สามารถตรวจสอบ และแก้ไขบทความฐานความรู้ได้ สิทธิ์การใช้งานจะกำหนดในระดับกลุ่มมากกว่าที่จะกำหนดในระดับผู้ใช้
การอนุญาตใช้งาน	ควบคุมสิทธิ์การเข้าถึง และการใช้งานในกระบวนการจัดการ สิ่งที่ใช้สามารถเรียกดู และการกระทำที่คุณสามารถทำได้ขึ้นอยู่กับการอนุญาตใช้งาน ตัวอย่างเช่น คุณอาจได้รับสิทธิ์เข้าถึงฟังก์ชันบางอย่างภายในระบบ iServiceDesks โดยความสามารถในการสร้างผู้ใช้ หรือสิทธิ์ให้อาจอุญาต หรือปฏิเสธการเข้าถึง เพื่อเรียกดูและแก้ไขบทความในฐานความรู้ การเข้าถึงทุกสิ่งใน iServiceDesks ถูกควบคุมผ่านการอนุญาตจากผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)

เกี่ยวกับสิทธิ์ในระดับกลุ่ม

กลุ่ม คือ กลุ่มของผู้ใช้ระบบ iServiceDesks การใช้กลุ่มจะช่วยให้คุณกำหนดสิทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยให้การจัดการสิทธิ์การใช้งานระบบ iServiceDesks ง่ายขึ้น แทนที่จะกำหนดสิทธิ์ให้กับผู้ใช้แต่ละคนเป็นรายบุคคล

เมื่อคุณอนุญาตในระดับกลุ่ม คุณไม่จำเป็นต้องแก้ไขการตั้งค่าการอนุญาตสำหรับผู้ใช้แต่ละคน การเปลี่ยนแปลงการอนุญาตที่คุณทำในระดับกลุ่มจะได้รับการบันทึกสำหรับผู้ใช้งานทุกคนที่เป็นสมาชิกของกลุ่มนั้น

คุณสามารถใช้งานกลุ่มจากค่าเริ่มต้นในระบบ iServiceDesks หรือสร้างกลุ่มใหม่ได้

ผู้ใช้นั่งหนึ่งคนจะสามารถอยู่ในกลุ่มได้เพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น

เกี่ยวกับการพิสูจน์ตัวตน

วิธีการพิสูจน์ตัวตนจะถูกกำหนดไว้ในหัวข้อ เมนูการตั้งค่า LDAP โดยค่าเริ่มต้นจะกำหนดให้พิสูจน์ตัวตนจากภายในระบบเอง หรือ สามารถติดตั้งค่า LDAP แทนได้

ตารางที่ 11- 7 วิธีการพิสูจน์ตัวตนสำหรับผู้ใช้งานระบบ iServiceDesks

วิธี	ลักษณะ
การพิสูจน์ตัวตนจากภายในตัวเอง (Native Authentication)	การพิสูจน์ตัวตนจากภายในตัวเองเป็นวิธีดั้งเดิม ที่ผู้ใช้งานได้รับการรับรองความถูกต้องจากฐานข้อมูลตัวเอง วิธีการตรวจสอบนี้จำเป็นต้องให้คุณสร้างบัญชีผู้ใช้ในระบบ iServiceDesks
การพิสูจน์ตัวตนจากเซิร์ฟเวอร์ LDAP	คุณสามารถตั้งค่าการเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ LDAP หรือแก้ไขการตั้งค่า สำหรับการเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ LDAP ที่มีอยู่

การสร้างกลุ่ม

กลุ่ม คือ กลุ่มของผู้ใช้ระบบ iServiceDesks การใช้กลุ่มช่วยให้คุณกำหนดสิทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยให้การจัดการสิทธิ์การใช้งานระบบ iServiceDesks ง่ายขึ้น แทนที่จะกำหนดสิทธิ์ให้กับผู้ใช้แต่ละคนเป็นรายบุคคล คุณสามารถระบุสิทธิ์สำหรับกลุ่ม สิทธิ์สำหรับกลุ่มนั้นใช้ได้สำหรับผู้ใช้แต่ละคนที่เป็นสมาชิกของกลุ่มนั้น

ตารางที่ 11-8 การสร้างกลุ่ม

วิธี	ลักษณะ
ผู้ใช้เข้าสู่ระบบโดยอัตโนมัติ	เมื่อผู้ใช้ป้อนข้อมูลรับรองการเข้าสู่ระบบ ระบบจะตรวจสอบในไฟล์ค่าเริ่มต้น หากกำหนดให้พิสูจน์ตัวตนจาก LDAP ระบบจะส่งข้อมูลรับรองให้ LDAP ตรวจสอบ

ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) ที่มีสิทธิ์ที่เหมาะสมสามารถสร้าง กลุ่มผู้ใช้งาน
วิธีสร้างกลุ่ม

1. เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)
2. เมนูด้านซ้าย คลิกที่เมนู การตั้งค่า
3. ภายใต้การกำหนดค่าหลัก คลิก กลุ่ม
4. ภายใต้กลุ่ม คลิก เพิ่ม

ตารางที่ 11-9 ตัวเลือกในแบบฟอร์มเพิ่มกลุ่ม

ตัวเลือก	ลักษณะ
รหัสกลุ่ม	หมายเลขรหัสกลุ่มจะถูกสร้างโดยอัตโนมัติ ไม่สามารถแก้ไขได้
ชื่อกลุ่ม	พิมพ์ชื่อของกลุ่มใหม่

ตัวเลือก	ลักษณะ
	คุณสามารถใช้อั๊กชระพิเศษ แต่คุณไม่สามารถป้อนชื่อซ้ำกับชื่อกลุ่มเดิมที่มีอยู่แล้ว
สถานะ	เลือกสถานะ ใช้งาน หรือ ปิดการใช้งาน

- เมื่อเสร็จสิ้น คลิกปุ่ม บันทึก

การแก้ไขกลุ่ม

ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) หรือผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เหมาะสม สามารถแก้ไขกลุ่มในระบบ iServiceDesks

วิธีแก้ไขกลุ่ม

- เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)
- เมนูด้านซ้าย คลิกที่เมนู การตั้งค่า
- ภายใต้การกำหนดค่าหลัก คลิก กลุ่ม
- ภายใต้กลุ่ม ค้นหากลุ่มที่ต้องการ และคลิกหมายเลขกลุ่ม

ตารางที่ 11-10 ตัวเลือกในแบบฟอร์มแก้ไขกลุ่ม

ตัวเลือก	ลักษณะ
รหัสกลุ่ม	หมายเลขรหัสกลุ่มจะถูกสร้างโดยอัตโนมัติ ไม่สามารถแก้ไขได้
ชื่อกลุ่ม	เปลี่ยนชื่อของกลุ่ม คุณสามารถใช้อั๊กชระพิเศษ แต่คุณไม่สามารถป้อนชื่อซ้ำกับชื่อกลุ่มเดิมที่มีอยู่แล้ว
สถานะ	เปลี่ยนสถานะ ใช้งาน หรือ ปิดการใช้งาน

- เมื่อเสร็จสิ้น คลิกปุ่ม บันทึก

การลบกลุ่ม

ผู้ดูแลระบบหรือผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ที่เหมาะสม สามารถลบกลุ่มในระบบ iServiceDesks

หากมีบัญชีผู้ใช้ที่อยู่ในกลุ่มนั้นถูกใช้งาน คุณจะไม่สามารถลบกลุ่มนี้ เว้นแต่คุณยกเลิกบัญชีผู้ใช้ตั้งแต่เริ่มต้นระบบ

วิธีลบกลุ่ม

- เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)

2. เมนูด้านซ้าย คลิกที่เมนู การตั้งค่า
3. ภายใต้การกำหนดค่าหลัก คลิก กลุ่ม
4. ภายใต้กลุ่ม ค้นหาหมายเลขกลุ่มที่ต้องการ คลิกไอคอน ลบ (สัญลักษณ์ถังขยะ)
5. ในกล่องโต้ตอบ คลิก ตกลง เพื่อยืนยันการลบ

การเพิ่มผู้ใช้ไปยังกลุ่ม

คุณสามารถเพิ่มผู้ใช้ไปยังกลุ่ม เมื่อคุณเพิ่มผู้ใช้งานใหม่ หรือแก้ไขบัญชีผู้ใช้โดยเลือกกลุ่มที่เหมาะสม

เรียกดูสิทธิ์การใช้งานสำหรับกลุ่ม

การอนุญาตกลุ่ม จะถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลรูปแบบเมทริกซ์ ซึ่งแสดงรายละเอียดสิทธิ์การใช้งานบริการต่าง ๆ สำหรับแต่ละกลุ่มดังนี้

1. แอดมิน
2. คำขอบริการ
3. คำร้องรับแจ้งเหตุ
4. คำร้องสาเหตุของปัญหา
5. คำร้องขอเปลี่ยนแปลง
6. คำร้องฐานความรู้ในองค์กร
7. รายชื่อลูกค้า
8. การเชื่อมโยง
9. เอพีไอ (API)
10. ทั่วไป

คุณสามารถแก้ไขสิทธิ์ของแต่ละกลุ่มผ่านหน้าจอแอดมิน เพื่อให้กลุ่มดังกล่าวสามารถเรียกดู สร้าง หรือ แก้ไขบริการต่าง ๆ

การสร้างผู้ใช้ใหม่

ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) หรือผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ที่เหมาะสม สามารถสร้างผู้ใช้ใหม่ในระบบ iServiceDesks ได้

ผู้ใช้งานทุกคนต้องได้รับสิทธิ์ เพื่อเข้าถึงบริการต่าง ๆ โดยค่าเริ่มต้นผู้ใช้ใหม่ทุกคนจะถูกกำหนดอยู่ในกลุ่มผู้ใช้งาน ซึ่งได้รับอนุญาตตามสิทธิ์ของกลุ่มนั้น ๆ อย่างไรก็ตามคุณต้องกำหนดผู้ใช้ให้กับกลุ่มอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่ให้สิทธิ์ที่เหมาะสมสำหรับบทบาทของผู้ใช้นั้น

วิธีสร้างผู้ใช้ใหม่

1. เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)
2. เมนูด้านซ้าย คลิก เพิ่มผู้ใช้งาน
3. กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มผู้ใช้งาน

ตารางที่ 11-11 ตัวเลือกในการสร้างผู้ใช้นิใหม่

ตัวเลือก	ลักษณะ
ชื่อผู้ใช้	ระบบชื่อผู้ใช้เข้าสู่ระบบ คุณสามารถพิมพ์ชื่อผู้ใช้ หรืออีเมล
กลุ่มผู้ใช้	กลุ่มของผู้ใช้สำหรับผู้ใช้รายนี้ สิทธิ์สำหรับกลุ่มนั้นใช้ได้สำหรับผู้ใช้แต่ละคนที่เป็นสมาชิกของกลุ่มนั้น
ชื่อนามสกุล	ชื่อนามสกุลของผู้ใช้รายนี้
ตำแหน่ง	ตำแหน่งในองค์กรของผู้ใช้รายนี้
แผนก	แผนก หรือ ชื่อบริษัท ของผู้ใช้รายนี้
ไลน์โทรเค้น	ไลน์โทรเค้น เพื่อรับการแจ้งเตือน เมื่อเปิดคำร้องใหม่ หรือแก้ไขใด ๆ กับคำร้อง
อีเมล	อีเมลที่ระบบจะส่งผลการแจ้งเตือน หรือ รีเซตรหัสพาสเวิร์ด ซึ่งเป็นฟิวด์บังคับ เนื่องจากต้องรับรหัสพาสเวิร์ดครั้งแรกด้วย
โทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับผู้ใช้
ผู้ใช้ที่รอดำเนินการ	หากทำเครื่องหมายในช่องนี้ ผู้ใช้ยังไม่ได้รับอนุญาตเข้าใช้งานระบบ เนื่องจากอยู่ในระหว่างดำเนินการ
รับอีเมลแจ้งเตือน	หากทำเครื่องหมายในช่องนี้ ผู้ใช้รายนี้จะได้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล เมื่อเปิดคำร้องใหม่ หรือแก้ไขใด ๆ ของคำร้อง
ล็อกการแก้ไข	หากทำเครื่องหมายในช่องนี้ ผู้ใช้จะถูกล็อกการใช้งานชั่วคราว โดยไม่อนุญาตให้มีการดำเนินการใด ๆ

4. เมื่อเสร็จสิ้น คลิกปุ่ม เพิ่มผู้ใช้
5. ผู้ใช้จะได้รับอีเมล พร้อมกับชื่อผู้ใช้ (login) และรหัสผ่านใหม่ (password)

การเพิ่มผู้ใช้นิใหม่จาก LDAP

คุณสามารถเพิ่มผู้ใช้นิใหม่จาก LDAP ด้วยตนเอง อย่างน้อยคุณต้องกำหนดผู้ให้ให้กับกลุ่มอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่ได้รับอนุญาตสำหรับบทบาทของผู้ใช้นั้น

การเพิ่มผู้ใช้นิใหม่จาก LDAP

1. เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)
2. เมนูด้านซ้าย คลิก เพิ่มผู้ใช้นิ

3. พิมพ์ข้อมูลผู้ใช้ คุณจะต้องการกรอก ชื่อผู้ใช้เช่นเดียวกับชื่อผู้ใช้งาน LDAP
4. เมื่อเสร็จสิ้น คลิกปุ่ม เพิ่มผู้ใช้

การแก้ไขบัญชีผู้ใช้

ผู้ดูแลระบบ หรือผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เหมาะสมสามารถแก้ไขบัญชีผู้ใช้ใด ๆ หลังจากสร้างผู้ใช้เรียบร้อยแล้ว

วิธีแก้ไขบัญชีผู้ใช้งาน

1. เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)
2. เมนูด้านซ้าย คลิก แก้ไขผู้ใช้งาน
3. ค้นหาบัญชีผู้ใช้ที่คุณต้องการ คลิกเลือกหมายเลขผู้ใช้
4. แก้ไขข้อมูลของผู้ใช้
5. เมื่อเสร็จสิ้น คลิกปุ่ม บันทึก
6. หากแก้ไขรหัสผ่าน ผู้ใช้จะได้รับอีเมล เพื่อนำชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านล๊อคอินก่อนเข้าสู่ระบบ

ปิดการใช้งานและเปิดใช้งานผู้ใช้

ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) สามารถ ปิดการใช้งานของผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบ iServiceDesks หากเปิดการใช้งาน ผู้ใช้จะสามารถเข้าถึงระบบ iServiceDesks ได้อีกครั้งหนึ่ง

วิธีเปิดหรือปิดการใช้งานชื่อผู้ใช้

1. เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแล
2. เมนูด้านซ้าย คลิก แก้ไขผู้ใช้งาน
3. ค้นหาบัญชีผู้ใช้ที่คุณต้องการ คลิกเลือกหมายเลขผู้ใช้
4. ทำเครื่องหมายถูกในช่อง รอดำเนินการ
5. เมื่อเสร็จสิ้น คลิกปุ่ม บันทึก

การจัดการเชื่อมต่อ LDAP

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- [เกี่ยวกับการตรวจสอบสิทธิ์ LDAP](#)
- [การเพิ่มการเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ LDAP](#)
- [การแก้ไขการตั้งค่าการเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ LDAP](#)
- [ตั้งค่า LDAP เป็นวิธีรับรองความถูกต้อง](#)

เกี่ยวกับการตรวจสอบสิทธิ์ LDAP

หลังจากติดตั้งโปรแกรม iServiceDesks เรียบร้อยแล้ว คุณต้องตัดสินใจเลือกที่จะใช้การตรวจสอบสิทธิ์แบบ LDAP authentication หรือ การพิสูจน์ตัวตนจากภายในตัวเอง (Native Authentication) หากคุณเลือกใช้ LDAP ระบบ iServiceDesks จะไม่เก็บข้อมูลสำคัญ เช่น รหัสผ่าน

เมื่อคุณใช้ LDAP รับรองความถูกต้อง คุณยังจำเป็นต้องสร้างบัญชีผู้ใช้ และหน่วยงานในองค์กรในระบบ iServiceDesks ตัวอย่างเช่น คุณอาจจำเป็นต้องสร้างบัญชีสำหรับผู้รับเหมาภายนอกที่คุณไม่ต้องการเพิ่มบัญชีลงในระบบ LDAP

การสื่อสารระหว่าง iServiceDesks และ LDAP เกิดขึ้นโดยส่งคำสั่งสอบถามไปยังฐานข้อมูล LDAP หากคุณเปลี่ยนรหัสผู้ใช้ใน LDAP ก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อไปยังรหัสผู้ใช้ในระบบ iServiceDesks ด้วย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- เมื่อคุณลบผู้ใช้ออกจาก LDAP ผู้ใช้ดังกล่าวจะไม่ถูกลบออกจากระบบ iServiceDesks หากนำบัญชีผู้ใช้รายนี้มาใช้ในระบบ iServiceDesks จะตรวจสอบสิทธิ์ไม่ผ่าน
- เมื่อคุณเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ (login) ในระบบ iServiceDesks จะมีผลกระทบ เมื่อคุณส่งชื่อผู้ใช้อย่างกล่าว และรหัสผ่านไปยัง LDAP เพื่อตรวจสอบสิทธิ์

หากคุณแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้ หรือลบบัญชีผู้ใช้ใน LDAP ข้อมูลดังกล่าว จะยังไม่ถูกลบออกจากระบบ iServiceDesks

การเพิ่มการเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ LDAP

หากองค์กรของคุณใช้การตรวจสอบสิทธิ์ LDAP คุณต้องตั้งค่าการเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ LDAP ในระบบ iServiceDesks ด้วย

วิธีเพิ่มการเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ LDAP

1. เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)
2. เมนูด้านซ้าย คลิกที่เมนู การตั้งค่า
3. ภายใต้การกำหนดค่าหลัก คลิก LDAP
4. กรอกข้อมูลพร้อมตัวเลือกต่อไปนี้

ตารางที่ 11-12 การเชื่อมต่อ LDAP

ตัวเลือก	ลักษณะ
ที่อยู่ IP / ชื่อ DNS	ระบุที่อยู่ IP หรือชื่อโฮสต์ของเซิร์ฟเวอร์ LDAP
พอร์ต TCP	ระบุ TCP พอร์ตการเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์

ตัวเลือก	ลักษณะ																				
ชื่อจำเพาะที่สัมพันธ์กัน (RDN)	<p>ระบุชื่อที่โดเมนสัมพันธ์ (RDN) เพื่อเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ LDAP ซึ่งเป็นค่าเฉพาะ ระบุรายการลำดับที่เกี่ยวข้องเชื่อมต่อกับเครื่องปลายทาง</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ตัวย่อ</th><th>ประเภทคุณสมบัติ</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DC</td><td>domainComponent</td></tr> <tr> <td>CN</td><td>commonName</td></tr> <tr> <td>OU</td><td>organizationalUnitName</td></tr> <tr> <td>O</td><td>organizationName</td></tr> <tr> <td>STREET</td><td>streetAddress</td></tr> <tr> <td>L</td><td>localityName</td></tr> <tr> <td>ST</td><td>stateOrProvinceName</td></tr> <tr> <td>C</td><td>countryName</td></tr> <tr> <td>UID</td><td>userid</td></tr> </tbody> </table> <p>ตัวอย่างเช่น การใช้ “ou=users, ou=guest, dc=zfexsoftware, dc=com”</p>	ตัวย่อ	ประเภทคุณสมบัติ	DC	domainComponent	CN	commonName	OU	organizationalUnitName	O	organizationName	STREET	streetAddress	L	localityName	ST	stateOrProvinceName	C	countryName	UID	userid
ตัวย่อ	ประเภทคุณสมบัติ																				
DC	domainComponent																				
CN	commonName																				
OU	organizationalUnitName																				
O	organizationName																				
STREET	streetAddress																				
L	localityName																				
ST	stateOrProvinceName																				
C	countryName																				
UID	userid																				
ID ผู้ใช้	ระบุข้อมูลประจำตัวของบัญชีที่สามารถเชื่อมต่อกับ LDAP และดึงข้อมูลผู้ใช้และกลุ่ม																				
รหัสผ่าน	เพื่อความปลอดภัยคุณต้องพิมพ์รหัสผ่านซ้ำทุกครั้งที่คุณเพิ่ม หรือแก้ไขการเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ LDAP																				

5. หน้าต่างด้านขวา คลิกลูกศร ทดสอบและบันทึก
6. หากทดสอบผ่าน การกำหนดค่า LDAP จะถูกบันทึกไว้ในฐานข้อมูล
7. หากทดสอบล้มเหลว ให้ตรวจสอบการตั้งค่า LDAP ใหม่อีกครั้ง

การแก้ไขการตั้งค่าการเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ LDAP

หลังจากที่คุณเพิ่มการเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ LDAP คุณอาจต้องแก้ไขการตั้งค่าการเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ LDAP ตัวอย่างเช่น หากคุณต้องการเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านสำหรับการเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ LDAP คุณสามารถเปลี่ยนแปลงได้

ตั้งค่า LDAP เป็นวิธีรับรองความถูกต้อง

หากคุณต้องการใช้ LDAP เป็นวิธีการตรวจสอบสิทธิ์ในระบบ iServiceDesks ผู้ดูแลระบบต้องกำหนดตัวแปรของเซิร์ฟเวอร์ LDAP เป็น “ใช่” ในแฟ้มการกำหนดค่า

ตารางที่ 11-13 การเชื่อมต่อ LDAP

ตัวเลือก	ลักษณะ
LDAP_AUTH	<p>ประเภทค่าทางด้านขวา</p> <p>“ใช่” - ต้องการตรวจสอบสิทธิ์จาก LDAP</p> <p>“ไม่” - ต้องการตรวจสอบสิทธิ์จากตัวเอง</p>

การจัดการ Application Programming Interface (API)

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- [เกี่ยวกับการกำหนดค่า API iServiceDesks](#)
- [ก่อนที่คุณจะใช้ API iServiceDesks](#)
- [ทำความเข้าใจกับ API RESTful](#)

เกี่ยวกับ API iServiceDesks

iServiceDesks พร้อมใช้งานสำหรับ REST (Representational State Transfer) API พร้อมสถาปัตยกรรมแบบไร้รอยต่ออย่างง่ายที่รันบน HTTP เพื่อดึงข้อมูล (GET) หรือสร้าง (PUT) คำร้องรับแจ้งเหตุ โดยใช้รูปแบบ JavaScript Object Notation (JSON) สำหรับการส่งข้อมูลระหว่างเซิร์ฟเวอร์และโปรแกรม iServiceDesks

ก่อนที่คุณจะใช้ API iServiceDesks

การใช้ API iServiceDesks คุณต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณมีโทเคน API ที่เชื่อถือได้จากแหล่งที่มาฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์ และต้องตรวจสอบกลุ่มเริ่มต้นการตั้งชื่อว่า “API” มีอยู่ในระบบ iServiceDesks หรือไม่

การทำความเข้าใจ API RESTful

ฮาร์ดแวร์หรือโปรแกรมสามารถส่งคำสั่ง GET หรือ POST ในรูปแบบ RESTful เพื่อรับข้อมูลหรือสร้างคำร้องรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติด้วยข้อความรูปแบบดังต่อไปนี้

API ที่ช่วยให้คุณดำเนินการอ่าน (GET) ด้วยรูปแบบ REST

GET - ดึงรายการคำร้องรับแจ้งเหตุ

รูปแบบ URL

ตารางที่ 11-14 การดำเนินการ GET

ชื่อ	ความคุ้มค่า
URL เริ่มต้น	/inc_api_add.php?api_token="token"&api_call="call_id"

พารามิเตอร์ (s)

ชื่อ	ลักษณะ
api_token	ขอโทเคนจากผู้ดูแลระบบของคุณที่เกี่ยวข้องกับชื่อระบบที่ใช้สำหรับการตรวจสอบ
api_call	หมายเลขเหตุการณ์

API ที่ช่วยให้คุณดำเนินการสร้าง (POST) ด้วยรูปแบบ REST

POST - ส่งรายการคำร้องรับแจ้งเหตุ

รูปแบบ URL

ตารางที่ 11-15 การดำเนินการ POST

ชื่อ	ความคุ้มค่า
URL เริ่มต้น	/inc_api_add.php

พารามิเตอร์ (s)

ชื่อ	ลักษณะ
api_workflow	หมายเลขรหัสเวิร์คโฟลว์สำหรับเหตุการณ์
api_token	ขอโทเคนจากผู้ดูแลระบบของคุณที่เกี่ยวข้องกับชื่อระบบที่ใช้สำหรับการตรวจสอบ
api_details	รายละเอียดของปัญหา
api_impact	ระดับผลกระทบ (“ 1 - สูง”, “ 2 - ปานกลาง”, “ 3 - ต่ำ”)
api_urgent	ระดับด่วน (“ 1 - สูง”, “ 2 - ปานกลาง”, “ 3 - ต่ำ”)
api_user	(ทางเลือก) รหัสผู้ใช้
api_openby	(ทางเลือก) ชื่อผู้เปิดคำร้อง
api_rriaseby	(ทางเลือก) ชื่อผู้แจ้ง
api_email	(ทางเลือก) ที่อยู่อีเมลของผู้แจ้ง ที่ต้องการรับแจ้งเตือน
api_due	(ทางเลือก) วันที่คาดหวังว่า จะได้รับการแก้ไข
api_device	(ทางเลือก) ชื่อระบบที่ส่งข้อความ RESTful ไปยังระบบ iServiceDesks
api_subject	(ทางเลือก) คำอธิบายสั้น ๆ ของปัญหา

การจัดการออกแบบเวิร์คโฟลว์

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับการออกแบบเวิร์คโฟลว์
- เพิ่มเวิร์คโฟลว์ใหม่
- การออกแบบขั้นตอนการทำงานเวิร์คโฟลว์

เกี่ยวกับการออกแบบเวิร์คโฟลว์

การออกแบบเวิร์คโฟลว์ ช่วยให้ผู้ดูแลระบบกำหนดเวิร์คโฟลว์ เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร โดยระบุขั้นตอนการทำงาน และผู้รับผิดชอบ

การออกแบบเวิร์คโฟลว์ จะรวมอยู่ในระบบ iServiceDesks ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถปรับเปลี่ยนเวิร์คโฟลว์ใด ๆ ที่คุณต้องการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการทางธุรกิจ (BPMN) ซึ่งเป็นมาตรฐานสำหรับสร้างแบบจำลองในลักษณะแผนภาพกระบวนการทางธุรกิจ (BPD) ซึ่งใช้เทคนิคผังงานคล้ายกับแผนภาพกิจกรรมจาก Unified Modeling Language (UML)

เพิ่มเวิร์คโฟลว์ใหม่

ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) สามารถสร้างเวิร์คโฟลว์ใหม่สำหรับ คำขอบริการ คำร้องรับแจ้งเหตุ คำร้องสาเหตุของปัญหา คำร้องขอเปลี่ยนแปลง และคำร้องฐานความรู้ในองค์กร เวิร์คโฟลว์ใหม่ที่สร้างขึ้นต้องกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มให้ครบถ้วน

เมื่อคุณสร้างเวิร์คโฟลว์คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

1. เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)
2. เมนูด้านซ้าย คลิกที่เมนู การตั้งค่า
3. คลิกเลือกหัวข้อ เวิร์คโฟลว์
4. ในหน้าจอการจัดการเวิร์คโฟลว์ คลิก เพิ่ม
5. กรอกรายละเอียด โดยมีตัวเลือกดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11-16 ตัวเลือกในการสร้างคำขอบริการใหม่









ตัวเลือก	ลักษณะ
บริการ	ระบุคำขอบริการ คำร้องรับแจ้งเหตุ คำร้องสาเหตุของปัญหา คำร้องขอเปลี่ยนแปลง หรือคำร้องฐานความรู้ในองค์กร
ชื่อ	ระบุชื่อเวิร์คโฟลว์ที่ไม่ซ้ำกัน
ลักษณะ	พิมพ์คำอธิบายสั้น ๆ ของเวิร์คโฟลว์ โดยใช้ข้อมูลเฉพาะเจาะจงที่สุดเท่าที่จะทำได้ ตัวอย่างเช่น คุณอาจจะพิมพ์ “คำขอชื่อผู้ใช้” หรือ “คำขอไฟร์วอลล์” คำอธิบายนี้กลายเป็นชื่อคำขอบริการ ซึ่งระบุคำขอบริการนี้ในรายการคำขอบริการใด ๆ หน้าจอผู้จัดการกระบวนการ

6. คลิกปุ่ม บันทึก
7. จากนั้นจะเห็นหน้าจอออกแบบขั้นตอนการทำงานเวิร์คโฟลว์

การออกแบบขั้นตอนการทำงานเวิร์คโฟลว์

คุณสามารถใช้การตั้งค่าเริ่มต้น หรือคุณสามารถแก้ไขได้ตามความจำเป็นโดยวิธีลากแล้ววาง (drag and drop) แนะนำให้คุณตรวจสอบการตั้งค่า เพื่อทำความเข้าใจก่อน แล้วปรับแต่งให้เหมาะสมกับองค์กรของคุณ

ตัวอย่างประเภทของการตั้งค่าที่คุณอาจเปลี่ยนแปลงมีดังนี้:

ตัวเลือก	ลักษณะ
	ขั้นตอนเริ่มต้นการทำงาน ต้องมีหนึ่งเดียวในเวิร์คโฟลว์เท่านั้น
	ขั้นตอนจบการทำงาน ต้องมีหนึ่งเดียวในเวิร์คโฟลว์เท่านั้น
	กิจกรรมใหม่ <ul style="list-style-type: none"> คลิกสองครั้งบนกล่องนี้ เพื่อกำหนดรายละเอียดของกิจกรรม ด้านขวามือ ให้เพิ่มกลุ่มที่ได้รับการอนุมัติ เพื่อเข้าถึงกิจกรรมนี้
	เส้นเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรม <ul style="list-style-type: none"> คลิกสองครั้งบนลูกศรนี้ เพื่อกำหนดรายละเอียดของการกระทำ เลือกการกระทำระหว่างกิจกรรม ด้านขวามือ
	สร้างเวิร์คโฟลว์ใหม่
	เปิดไฟล์เวิร์คโฟลว์บนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล / แล็ปท็อปของคุณ
	บันทึกขั้นตอนการทำงานของเวิร์คโฟลว์ลงในฐานข้อมูล
	ดาวน์โหลดเวิร์คโฟลว์ไปยังคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล / แล็ปท็อปของคุณ เพื่อสำรองข้อมูล และนำไปใช้กับบริการอื่นได้

เมื่อออกแบบเสร็จสมบูรณ์แล้ว คุณจะต้องบันทึกขั้นตอนการทำงานครั้งแรก เพื่อปรับใช้กับระบบ iServiceDesks ในภายหลัง ระวังว่าจะมีผลกระทบกับบางคำร้องจากการเปลี่ยนแปลงของคุณ วิธีการแก้ปัญหาสามารถนำมาใช้โดยการให้สิทธิ์ชั่วคราวกับกลุ่มผู้ใช้เหล่านั้น สำหรับการผ่านการมอบหมายงานใหม่

วิเคราะห์ข้อผิดพลาดของโปรแกรม

บทนี้มีหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดของโปรแกรม
- การเปิดโหมดวิเคราะห์ข้อผิดพลาด
- การดาวน์โหลดสมุดบันทึก (log)

เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดของโปรแกรม

เมื่อผู้ใช้งานพบข้อผิดพลาดของโปรแกรมในขณะที่ใช้งาน ควรแจ้งให้ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) ทราบ เพื่อให้ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) เปิดโหมดวิเคราะห์ข้อผิดพลาด แล้วขอให้ผู้ใช้งานทดสอบรายการอีกครั้ง

ระบบจะเก็บข้อมูลค่าตัวแปรและข้อผิดพลาดลงในไฟล์สมุดบันทึก (log) เพื่อให้ผู้พัฒนาสามารถนำข้อมูลไฟล์ดังกล่าวไปตรวจสอบวิเคราะห์หาจุดบกพร่องของโปรแกรม

การเปิดโหมดวิเคราะห์ข้อผิดพลาด

ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) สามารถเปิดโหมดวิเคราะห์ข้อผิดพลาด เพื่อเก็บข้อมูลค่าตัวแปรและข้อผิดพลาดลงในไฟล์สมุดบันทึก (log)

การเปิดโหมดวิเคราะห์ข้อผิดพลาด สามารถดำเนินการต่อไปนี้:

1. เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)
2. เมนูด้านซ้าย คลิกที่เมนู การตั้งค่า
3. คลิกเลือกหัวข้อ วิเคราะห์ข้อผิดพลาด
4. กรอกรายละเอียด โดยมีตัวเลือกดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11-17 ตัวเลือกในการเปิดโหมดวิเคราะห์ข้อผิดพลาด

ตัวเลือก	ลักษณะ
วิเคราะห์ข้อผิดพลาด	คุณสามารถเลือกเปิดใช้งาน (ON) หรือ ปิดการใช้งาน (OFF) โหมดวิเคราะห์ข้อผิดพลาด การเปิดโหมดวิเคราะห์ข้อผิดพลาด อาจมีผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมของระบบ ในกรณีที่มีย ผู้ใช้งานจำนวนมาก หากคุณปิดการใช้งาน (OFF) คุณจะไม่สามารถแก้ไขไฟล์ได้
ก่อนกระบวนการ (GET)	คุณสามารถเก็บข้อมูลค่าตัวแปรและข้อผิดพลาด ก่อนกระบวนการ (GET) ลงในไฟล์สมุดบัน ทึก (log) โดยเลือกเปิดใช้งาน (ON) หรือ ปิดการใช้งาน (OFF) ข้อมูลที่บันทึก เกิดจากการเปิดจอเข้าสู่กระบวนการเริ่มแรก โดยส่วนมากจะดึงข้อมูลจาก ฐานข้อมูลมาแสดงในหน้าจอ

ตัวเลือก	ลักษณะ
หลังกระบวนการ (POST)	<p>คุณสามารถเก็บข้อมูลค่าตัวแปรและข้อผิดพลาด หลังกระบวนการ (POST) ลงในไฟล์สมุดบันทึก (log) โดยเลือกเปิดใช้งาน (ON) หรือ ปิดการใช้งาน (OFF)</p> <p>ข้อมูลที่บันทึก เกิดจากผู้ใช้งานกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม และคลิกปุ่ม บันทึก โดยส่วนมากจะเก็บข้อมูลจากหน้าจอลงในฐานข้อมูล</p>
วนรอบภายใน (LOOP)	<p>คุณสามารถเก็บข้อมูลค่าตัวแปรและข้อผิดพลาด วนรอบภายใน (LOOP) ลงในไฟล์สมุดบันทึก (log) โดยเลือกเปิดใช้งาน (ON) หรือ ปิดการใช้งาน (OFF)</p> <p>ข้อมูลที่บันทึก เกิดจากการวนรอบภายในโปรแกรม เพื่อแสดงผล หรือ คำนวณผลลัพธ์ต่าง ๆ</p>
ระยะเวลาจัดเก็บ (วัน)	<p>ระบบจัดเก็บสมุดบันทึก (log) แยกตามวัน</p> <p>หากเกินระยะเวลาจัดเก็บ ระบบจะลบไฟล์ดังกล่าว เช่น กำหนดระยะเวลาจัดเก็บ 5 วัน ไฟล์ที่เกิน 5 วันจะถูกลบออกจากระบบ</p>

5. คลิกปุ่ม บันทึก

การดาวน์โหลดสมุดบันทึก

ผู้ดูแลระบบ (แอดมิน) สามารถดาวน์โหลดไฟล์สมุดบันทึก (log) โดยพิจารณารายชื่อไฟล์ในหน้าจอวิเคราะห์ข้อผิดพลาด เรียงตามวันที่จัดเก็บ

การดาวน์โหลดไฟล์สมุดบันทึก สามารถดำเนินการต่อไปนี้:

1. เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ (แอดมิน)
2. เมื่อด้านซ้าย คลิกที่เมนู การตั้งค่า
3. คลิกเลือกหัวข้อ วิเคราะห์ข้อผิดพลาด
4. หน้าจอด้านล่าง จะเห็นรายชื่อไฟล์ เรียงตามวันที่จัดเก็บ
5. เลือกไฟล์ตามวันที่เกิดข้อผิดพลาด เพื่อดาวน์โหลด
6. ส่งไฟล์ดังกล่าวให้ผู้พัฒนาระบบ เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา