



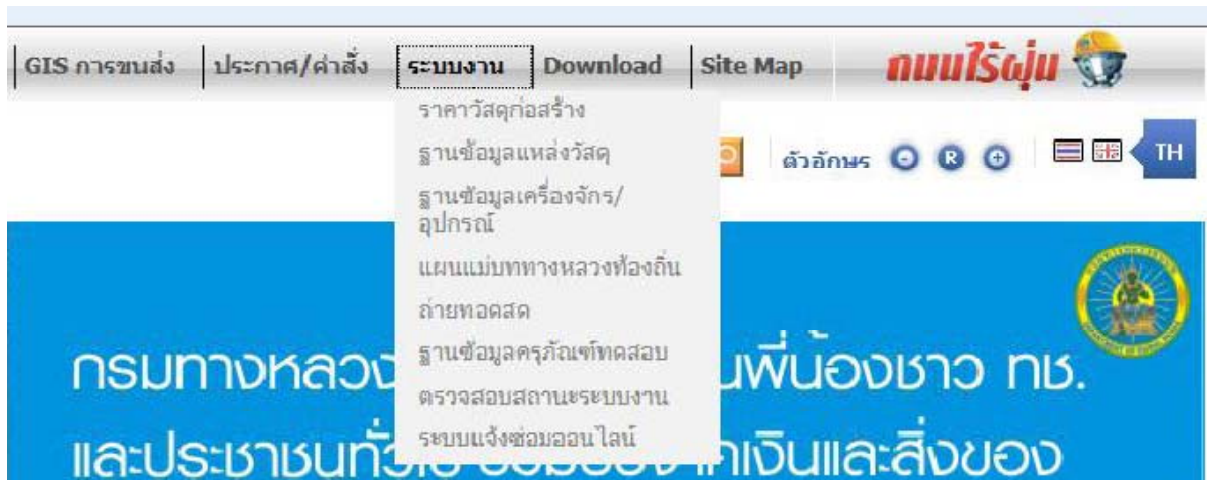
แนะนำการใช้งาน SERVICE DESK



กรมทางหลวงชนบท

www.drr.co.th

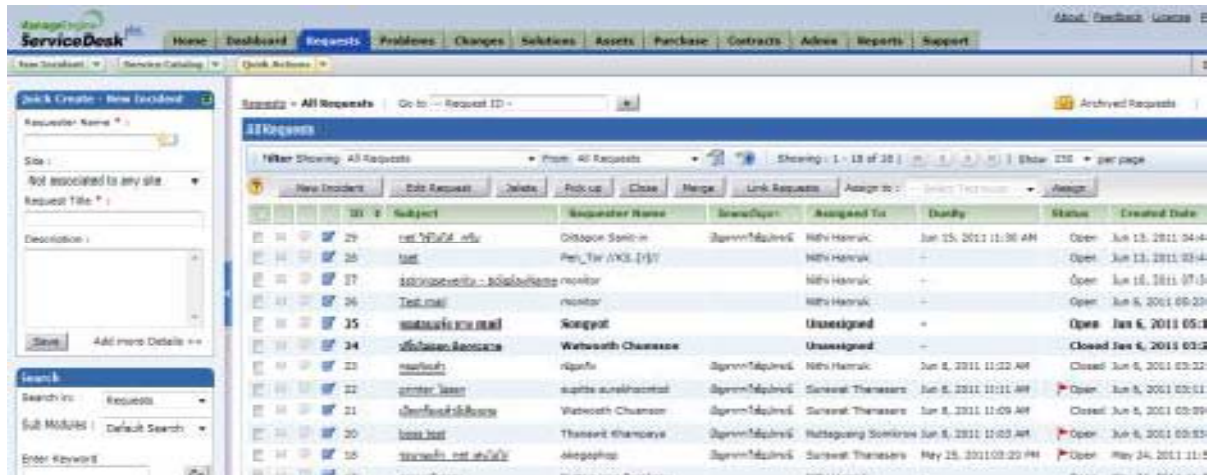
ServiceDesk คือ ระบบการรับแจ้งปัญหา Online ผ่านระบบ Internet สามารถแจ้งปัญหา หรือ ขอความช่วยเหลือด้านระบบ IT สามารถติดตามผลการแจ้งปัญหาได้ โดยสามารถเข้าใช้งานผ่านหน้า WebSite ของกรมทางหลวงชนบท Menu ระบบงาน → ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์



Menu Request

Request

เป็นหน้าต่างที่ใช้แจ้งซ่อม หรือ ขอความช่วยเหลือของผู้ใช้ โดยจะแสดงหัวข้อและรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ผู้ดูแลระบบใช้ตรวจสอบการแจ้งซ่อมที่ทาไปแล้วหรือยังเหลือค้างอยู่ในระบบ



ความรู้เกี่ยวกับ คู่มือการใช้งาน SERVICE DESK

รายละเอียดของผู้แจ้งซ่อมที่จำเป็นต้องกรอก

- Contact number หมายเลขติดต่อ
- Job Title ตำแหน่งของผู้แจ้งซ่อม
- Asset ประเภทของอุปกรณ์ที่จะซ่อม
- Department แผนก หรือสำนัก
- Request Type ปัญหาที่เกิดขึ้น

- Group ประเภทของตำแหน่งหน้าที่
- Technician เจ้าหน้าที่ที่รับงาน
- Subject เรื่องหรือหัวข้อที่จะแจ้ง

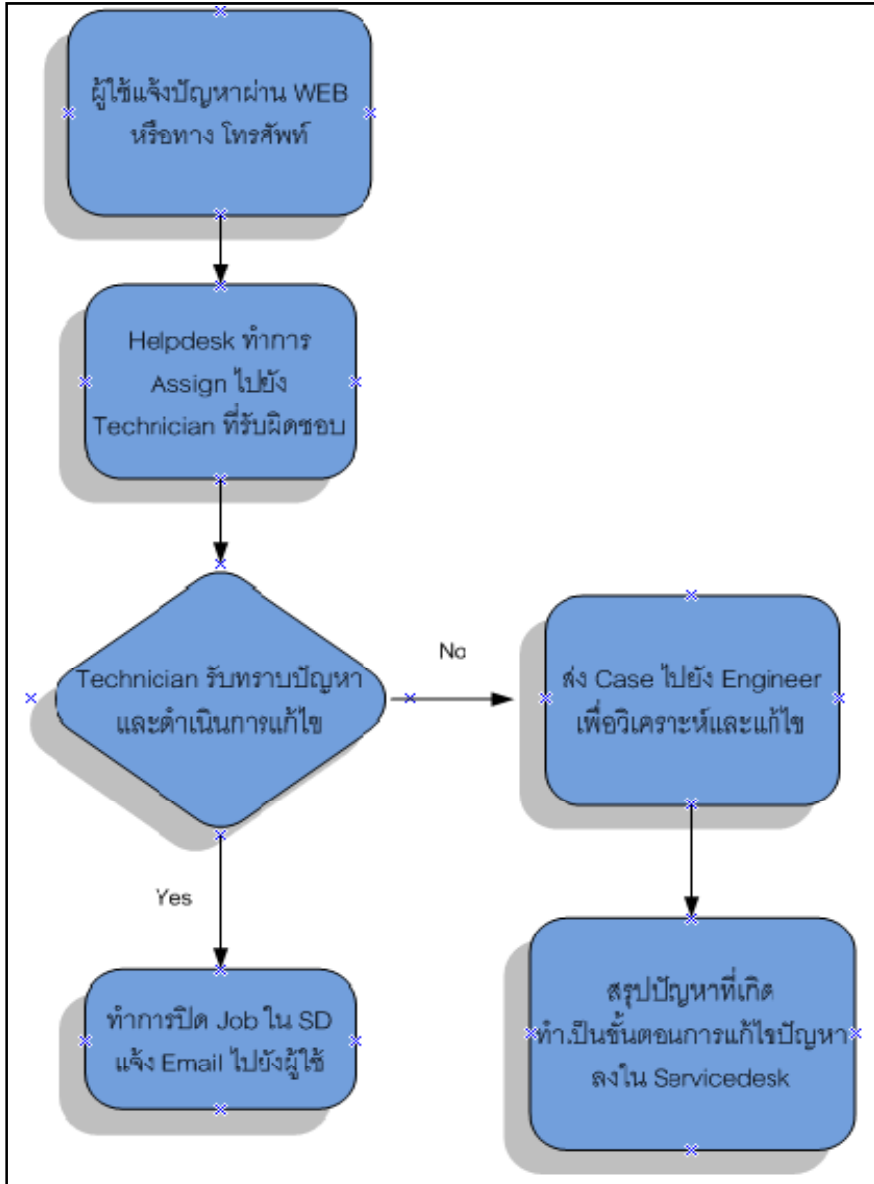
หลังจากนั้นข้อมูลจะถูกส่งเข้าระบบ เพื่อให้ช่างเทคนิคดำเนินการแก้ไขต่อไป
ข้อดีของระบบ

- สะดวกรวดเร็ว
- ติดตามงานได้ผ่าน Web
- มีการแจ้งสถานะเมื่อแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว

ข้อมูลการแก้ไขต่าง ๆ ยังสามารถทำเป็นรายงานได้อีกด้วย เพื่อให้ผู้ดูแลระบบ นำไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง
การให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอีก



Process





นุ้ยตอนนี้คอมพิวเตอร์เรามี
ปัญหาอะ เราจะแจ้งทางศูนย์
ศทส.ยังไงดี ถ้าไม่ค่อยติดเลย

อ้อ ดีเล็ก ก็แจ้งทาง ระบบ
service desk ได้เลยนะ



แล้วเราต้องทำไงบ้างละ
นุ้ย



ก็แค่ใส่ **Username**
แล้วเข้าไปในระบบ แล้ว
บอกรายละเอียดของ
เครื่องเราที่มีปัญหา



นุ้ยมันง่ายมากเลย แล้วก็
สะดวกด้วย



ใช่เลยดีเล็ก เค้าจะมาซ่อม
เครื่องให้เราได้เร็วขึ้น และรู้
ปัญหาที่เกิดขึ้น

