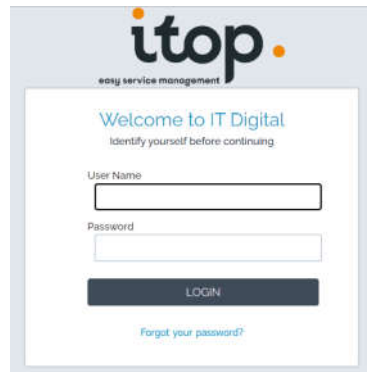
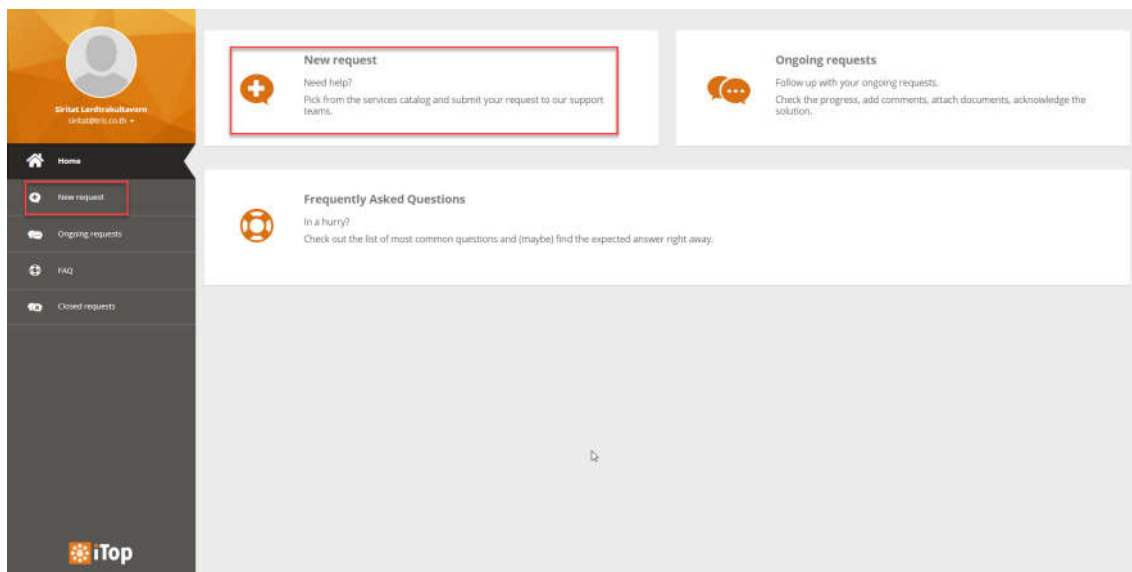


คู่มือการใช้งาน iTOP (สำหรับผู้ใช้งาน)

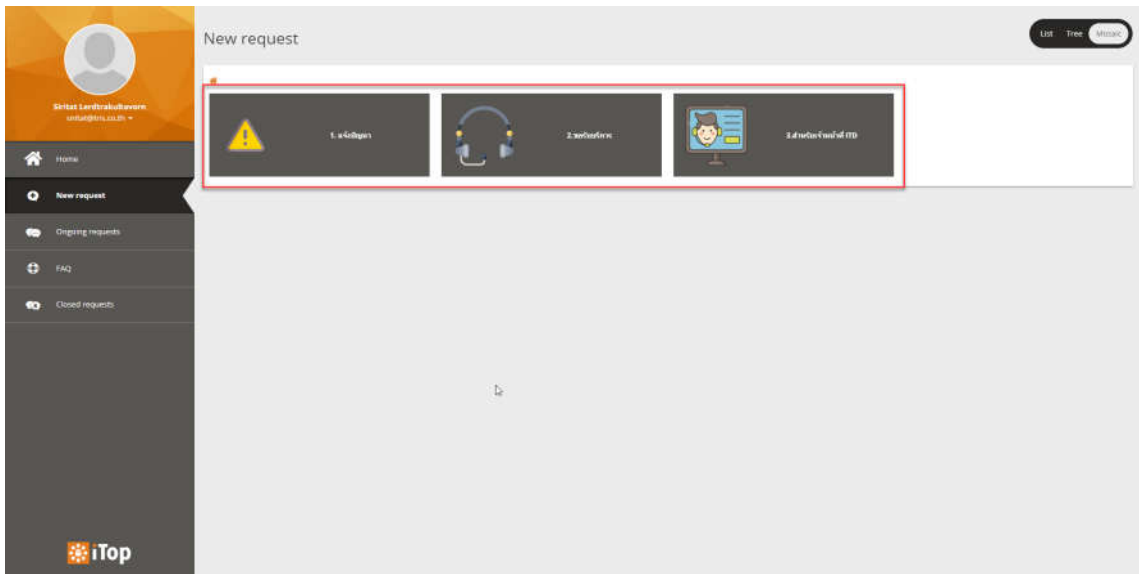
1. เข้า Link สำหรับเข้าใช้งาน iTop ผ่าน iTop.ieat.go.th



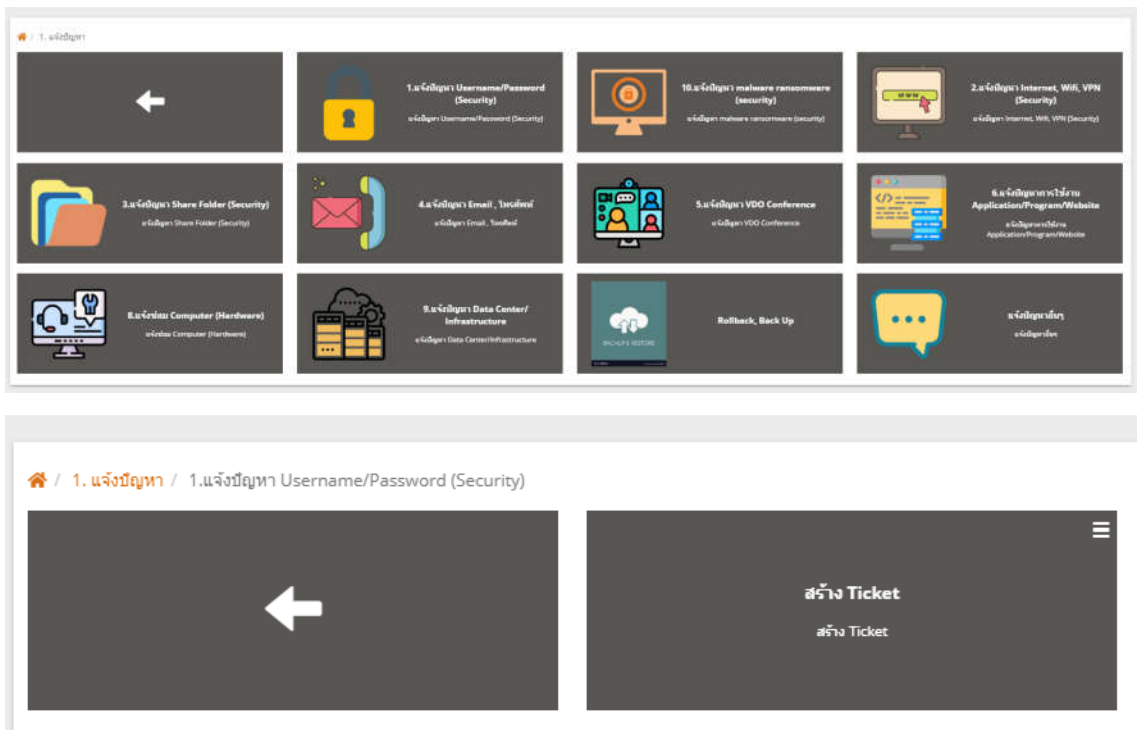
2. Login ด้วย Username และ Password ที่ได้รับแจ้ง
3. หลังจาก Login เรียบร้อยแล้วระบบจะเข้าสู่หน้าใช้งาน iTop



4. คลิกที่ New request เพื่อทำการสร้าง Incident



5. ระบุ Service ที่ต้องการรับบริการ



6. ระบุ Sub catalog ของ Service และกดสร้าง Ticket

7. เมื่อกดสร้าง Ticket แล้วจะแสดงหน้าจอเพื่อให้บันทึกข้อมูล

The screenshot shows a 'New Incident' form with the following fields and callouts:

- Service:** 1. แจ้งปัญหา Username/Password (Security)
- Service subcategory:** สร้าง Ticket
- Impact:** A department (Callout 1)
- Urgency:** low (Callout 2)
- Title:** (Callout 3)
- Description:** (Callout 4)
- Contacts (0)** and **Attachments (0)** (Callout 5)
- Buttons:** Cancel and Submit (Callout 6)

รายละเอียดการบันทึกข้อมูล

- 7.1 Impact หมายถึง ผลกระทบของปัญหาที่แจ้งว่ากระทบกับส่วนใดบ้าง ประกอบด้วย
 - A department กระทบต่อองค์กรทั้งหมด
 - A service กระทบเฉพาะงานบริการนั้น ไม่สามารถใช้งานได้
 - A person กระทบเฉพาะบุคคลที่แจ้ง
- 7.2 Urgency หมายถึง ความเร่งด่วนในการแก้ปัญหา ประกอบด้วย
 - Critical คือปัญหามีความเร่งด่วนในระดับวิกฤต ต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน
 - High คือปัญหามีความเร่งด่วนในระดับสูง ต้องรีบแก้ไขอย่างด่วน
 - Medium คือปัญหามีความเร่งด่วนในระดับปานกลาง ต้องแก้ไขตามที่แจ้ง
 - Low คือปัญหามีความเร่งด่วนในระดับต่ำ สามารถรอการแก้ไขได้
- 7.3 Title หมายถึง เรื่องที่ต้องการแจ้งปัญหา
- 7.4 Description หมายถึง รายละเอียดปัญหาที่ต้องการแจ้ง
- 7.5 Contact เพื่อบันทึกชื่อผู้แจ้ง incident
- 7.6 กดปุ่ม Submit เพื่อส่ง Incident ให้ทางฝ่าย IT
8. เมื่อได้ทำการส่ง Incident เรียบร้อยแล้วจะได้รับเมลแจ้งจากระบบ ว่าทางฝ่าย IT ได้รับการแจ้งปัญหาเรียบร้อยแล้ว
9. เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วจะมีเมลแจ้งว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ใช้งานสามารถ Click จาก Link ที่เมล หรือเข้าระบบ iTop แล้วไปที่ Ongoing requests

Arthitaya Yoisaeng
Arthitaya@sis.oi.th

Ongoing requests (1)

Open 0 Resolved 1

Incident

Display 20 Items per page Filter

ID	Title	Start date	Status	Service	Service subcategory	Priority	Caller
1000410	ไม่สามารถใช้ VPN ได้	2023-05-30 15:18:31	Resolved	2.เข้าถึง Internet, Wifi, VPN (Security)	สร้าง Ticket	low	Arthitaya Yoisaeng

Home

1 New request

2 Ongoing requests

0 FAQ

3 Closed requests

iTop

10. Click ที่ Incident ที่ต้องการดำเนินการ

General Information

Title
ไม่สามารถใช้ VPN ได้

Caller
Arthitaya Yoisaeng

Service
2.เข้าถึง Internet, Wifi, VPN (Security)

Service subcategory
สร้าง Ticket

Description
ไม่สามารถใช้งาน VPN ได้

Solution
ไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจาก Password ผิดอาจแก้ไขโดยทำการ reset password ใหม่

Qualification & Dates

Status
Resolved

Start date
2023-05-30 15:18:31

Impact
A person

Last update
2023-05-30 15:18:02

Urgency
low

Resolution date
2023-05-30 15:18:02

Priority
low

Agent
Sintat Lerdrakultavorn

Contacts (1)

Public log

Attachments (0)

Cancel Close this request Re-open

11. จะแสดงข้อมูล Incident แล้ววิธีการแก้ไขปัญหา ให้คลิกที่ปุ่ม Close this request
12. หลังจากคลิก Close this request แล้วจะแสดงหน้าจอเพื่อให้ประเมิน



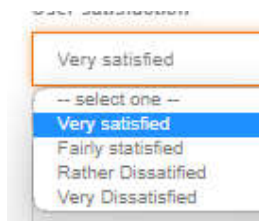
Please, complete the following information:

User satisfaction
Very satisfied

User comment

Attachments (0)

Cancel Submit



ให้เลือกระดับความพึงพอใจ หรือจะระบุข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อเรียบร้อยแล้วสามารถกดปุ่ม Submit