

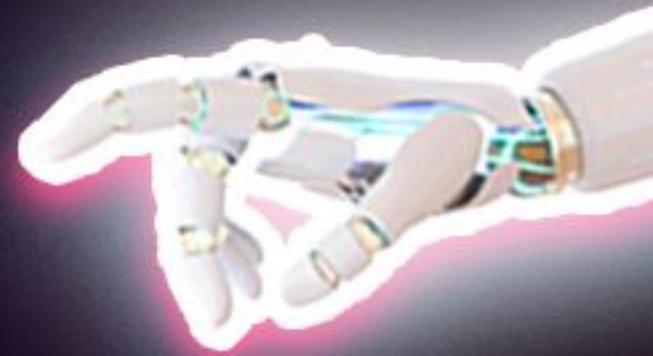
ສະບັບໃໝ່

BRANCH SUPPORT

9 ເມນາຍນ 68

ຢ້າຍ K2 ໄປໃຊ້ຮະບບໃໝ່

ຄລິກດູວເຮືອງ



ຮະບູ Branch Support

ດີກວ່າຍັງໃຈ ?

ໄມຕ້ອງຮອກໜຶນ Branch Support

ຫາກເປັນຄໍາດາມທີ່ພບບ່ອຍ ມີຮະບບແນະນຳຄໍາຕອບໃຫ້ກັນທີ

ລຸດຄວາມສັບສນ

ຫຼັກຮະກູ່ຄໍາດາມ - ຄໍາຕອບ ປັບໃຫ້ເຂົາໃຈງ່າຍຫຸ້ນ

ເພີ່ມສັດານະຄໍາດາມຫັດເຈນ ຕິດຕາມງ່າຍ

ໄມຕ້ອງກຽກ Google Form

ກົດຄະແນນຄວາມພື້ນພອໃຈໄດ້ກັນທີ

ເຊື້ອງຄໍາຕອບໄດ້ກ່ອນກົດປິດເຄສ

ສໍາຫຼັບຜູ້ເປີດຄໍາດາມ

ປັບແຕ່ງຂ້ອຄວາມໄດ້ຫລາກຫລາຍ

ກົດດູໄຟລ໌ ທີ່ຮູ້ອຽນປາພໄດ້ສະດວກມາກຫຸ້ນ

ເລື່ອກດູວຣ໌ໃຊ້ງານ ຮະບູບໃໝ່

ຫຼັກຮູ່ຄໍາດາມ

03

ຫຼັກຮູ່ຄໍາດາມທີ່ພບບ່ອຍ

04

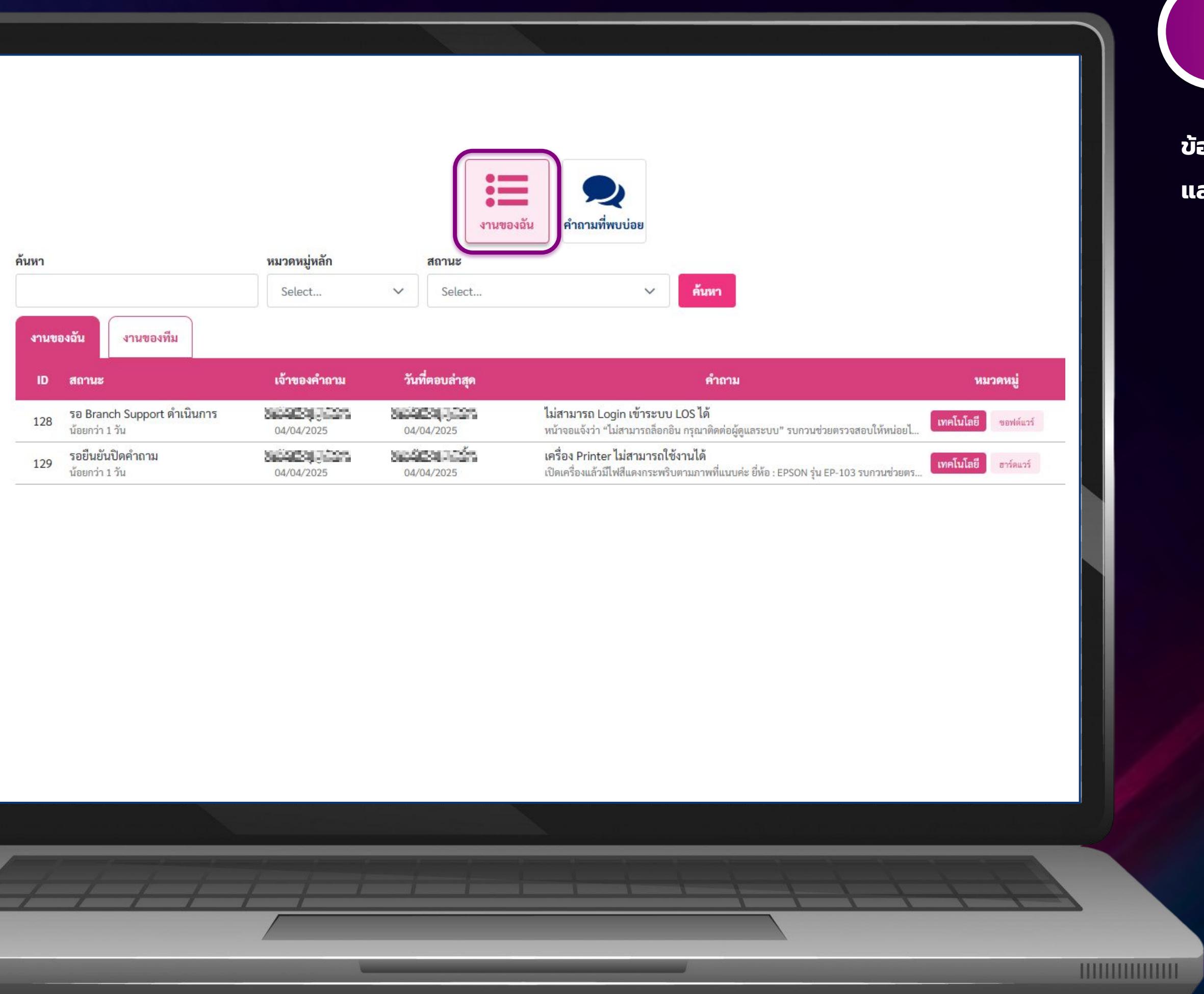
ຫຼັກຮູ່ຄໍາດາມ

05

ຫຼັກຮູ່ຄໍາດາມທີ່ເປີດແລ້ວ

07

หน้า้งานของฉัน



ข้อมูลบนหน้าจอกล้ายเดิม ปรับหน้าตาเล็กน้อยให้เป็นระเบียบขึ้น
และมีสถานะคำานิพน์ดังนี้

สถานะ : รอเจ้าของเรื่องดำเนินการ

ส่งเคลสกลับไปหาผู้เปิดคำานิพน์ เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรืออื่น ๆ

สถานะ : รอฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ส่งเคลสต่อไปแพนก หรือ บุคคลอื่น ๆ ก็ต้องตอบคำานิพน์ที่เฉพาะเจาะจง

สถานะ : รอ Branch Support ดำเนินการ

ส่งเคลสไปหาผู้ดูแลระบบ (Branch Support)

สถานะ : รอยืนยันปิดคำานิพน์

เมื่อตอบครบถ้วน รอเจ้าของคำานิพน์กดยืนยันว่าได้รับคำตอบที่ต้องการ

สถานะ : ปิดคำานิพน์แล้ว

ผู้ดูแลปิดคำานิพน์ หรือ เป็นคำานิพน์ที่มีสถานะรอยืนยันปิดคำานิพน์ เกิน 3 วัน

หน้าคำダメก์พบป้อຍ



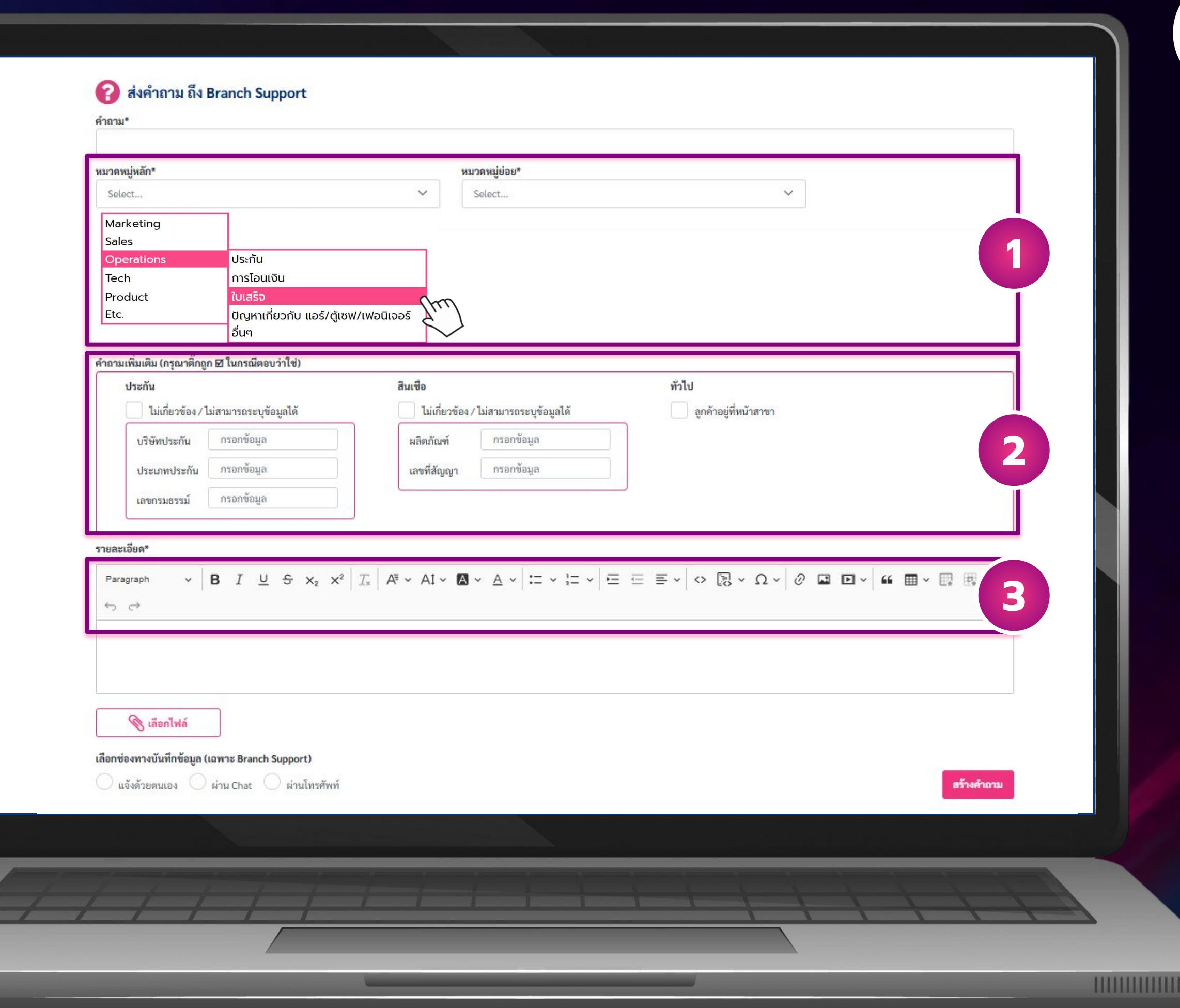
กรณีมีเหตุอุบัติ เว็บที่ระบบการทำงานของสาขา จะมีประกาศ
แจ้งในหน้านี้ รวมถึงมีการอัปเดตข้อมูลเสมอ

ระบบจะแสดงคำダメก์พบป้อຍ ณ ปัจจุบัน และคำダメก์
ที่ติดตามอยู่ ให้สาขาร่วมกันแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้
โดยไม่ต้องเปิดคำダメก์ และรอทีม Branch Support ตอบ
กลับ

สามารถกดถูกใจหากหัวข้อนั้นมีประโยชน์ เพื่อให้ผู้จัดทำคำダメก์พบป้อຍนำไปพัฒนาต่อ

หากปัญหาของสาขาไม่อยู่ในคำダメก์พบป้อຍ
ให้เปิดคำダメก์ดึง Branch Support ตามปกติ
ดูหน้าการตั้งค่าคำダメก์ คลิก

หน้าการตั้งค่าดำเนินการ



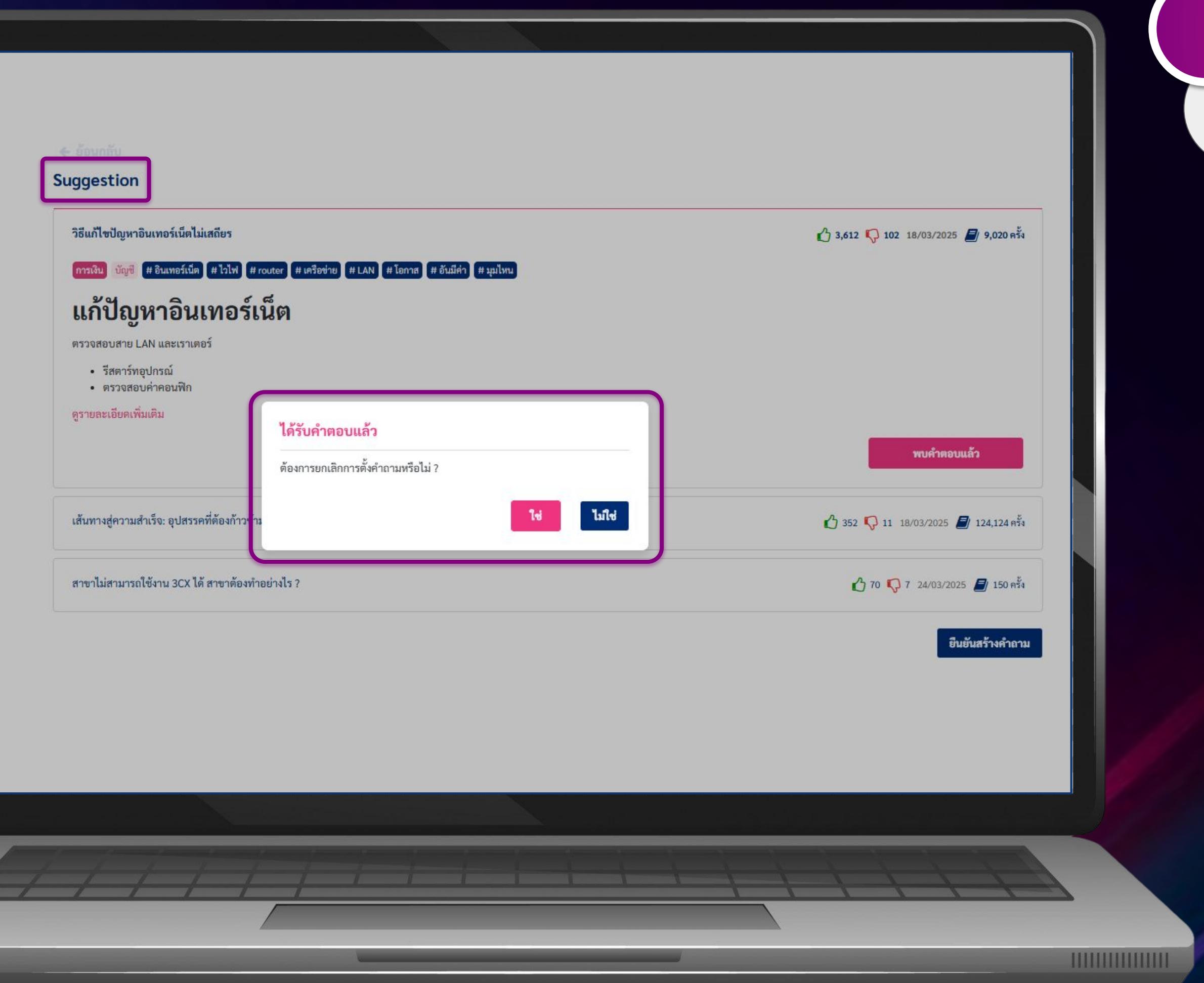
เพื่อความรวดเร็วในการตอบค่าดำเนินการ ให้ระบุข้อมูลตามหน้านี้ โดยระบบใหม่มีหัวข้อให้เลือกจะอธิบายด้านล่าง โดยเลือกที่ตรงกับปัญหามากที่สุด

มีช่องค่าดำเนินการเพิ่มเติมให้ระบุข้อมูลให้ครบถ้วนลดการส่งเคลสไป - มา เพื่อบรรบดูแลข้อมูลเพิ่มเติม

ช่องระบุรายละเอียด ปรับแต่งข้อความได้มากขึ้น

หน้าการตั้งค่าดำเนินการ

เพิ่มระบบแนะนำคำตอบอัตโนมัติ (Suggestion)



เมื่อกดสร้างคำ答 ระบบ Suggestion จะหาคำตอบจาก
“คำ答ที่พบบ่อย” มาแสดงให้ผู้ใช้เปิดคำ答 เช็ค^{หากคำตอบนั้นตรงกับสิ่งที่ต้องการ ให้สาขายกคำ答}
ในกล่องข้อความแจ้งเตือน : ได้รับคำตอบแล้ว

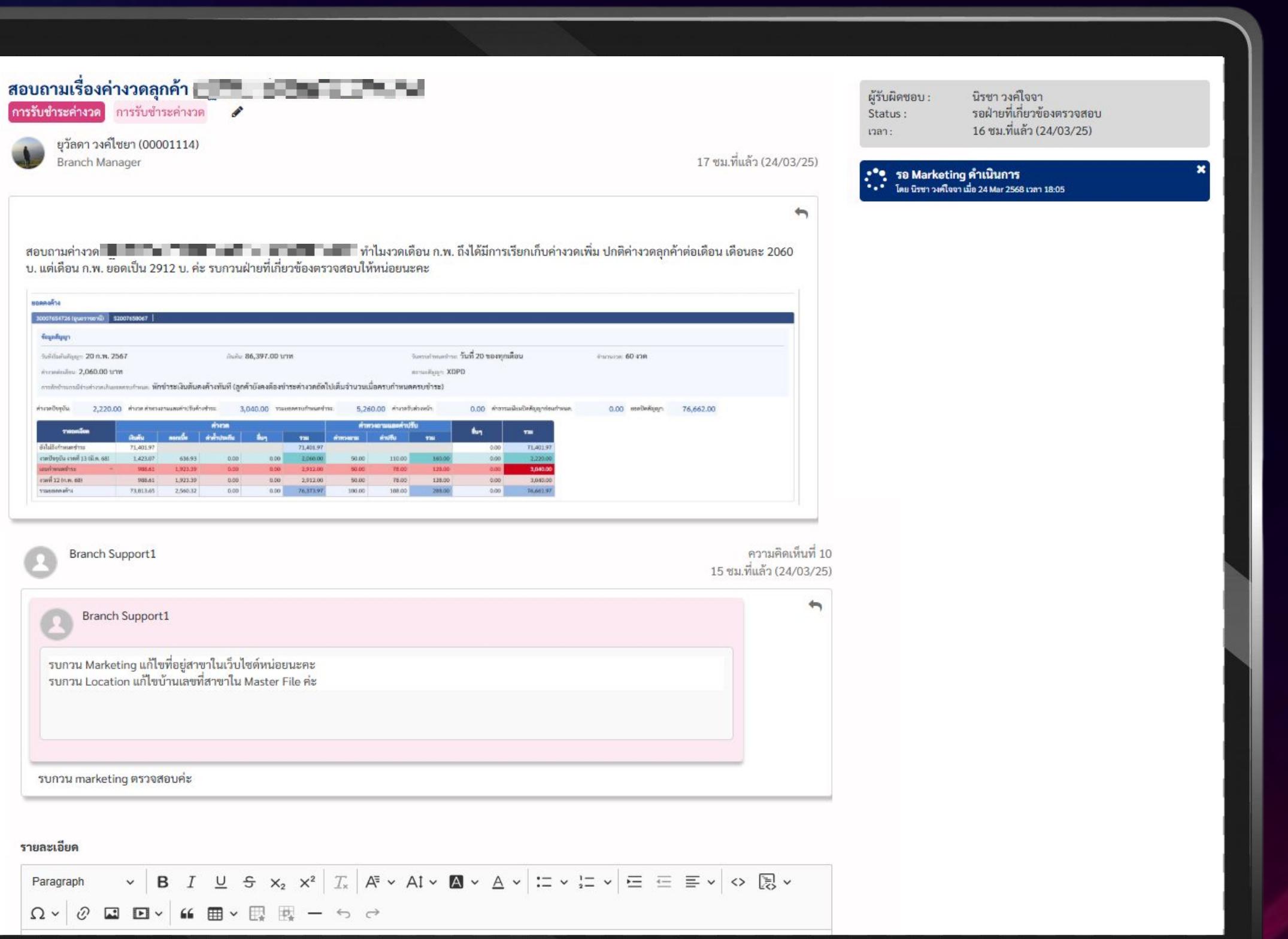
กดใช่

ระบบจะยกเลิก
การตั้งค่าคำ答
อัตโนมัติ

กดไม่ใช่

ถ้าไม่ได้รับคำตอบ
และกด “ยืนยันการ
สร้างคำ答”

หน้าคำダメที่เปิดแล้ว



- กล่องข้อความจะไม่จากบนลงล่าง ไม่สลับไป - มา
 - เมื่อส่งต่อเคสให้แผนกอื่น จะขึ้นสถานะด้านขวาบน หากต้องการยกเลิกกดปุ่มกากรายการ (X) บริเวณสถานะด้านขวาบน
 - สามารถกดเลือกอ้างอิง/ตอบกลับข้อความได้ ที่ปุ่มลูกศรย้อนกลับ
 - เมื่อมีการตอบกลับจะแจ้งเตือนก้างในระบบ และอีเมล
 - แก้ไขเวลาตอบเคสผิดพลาดจากนาฬิกาคอมพิวเตอร์สาขาได้
 - แก้ไขการส่งเคสเข้า Jira ตกหล่น
 - เมื่อปิดคำダメ ผู้ดูแลสามารถให้คะแนนความพึงพอใจได้กับที่ หากไม่ได้รับคำตอบที่พอใจ ยกเลิกการปิดคำダメและยังตอบกลับได้

