

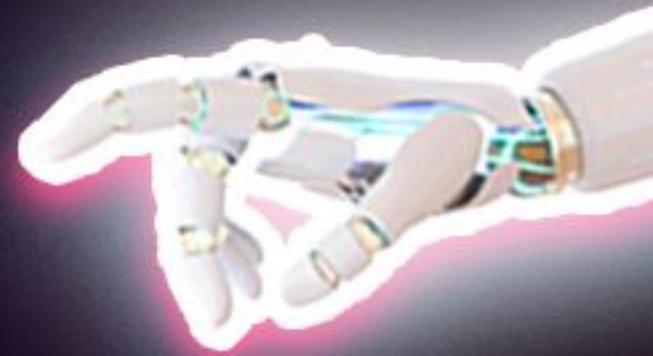
ສະບັບໃໝ່

BRANCH SUPPORT

9 ເມສາຍນ 68

ຢ້າຍ K2 ໄປໃຊ້ຮະບັບໃໝ່

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

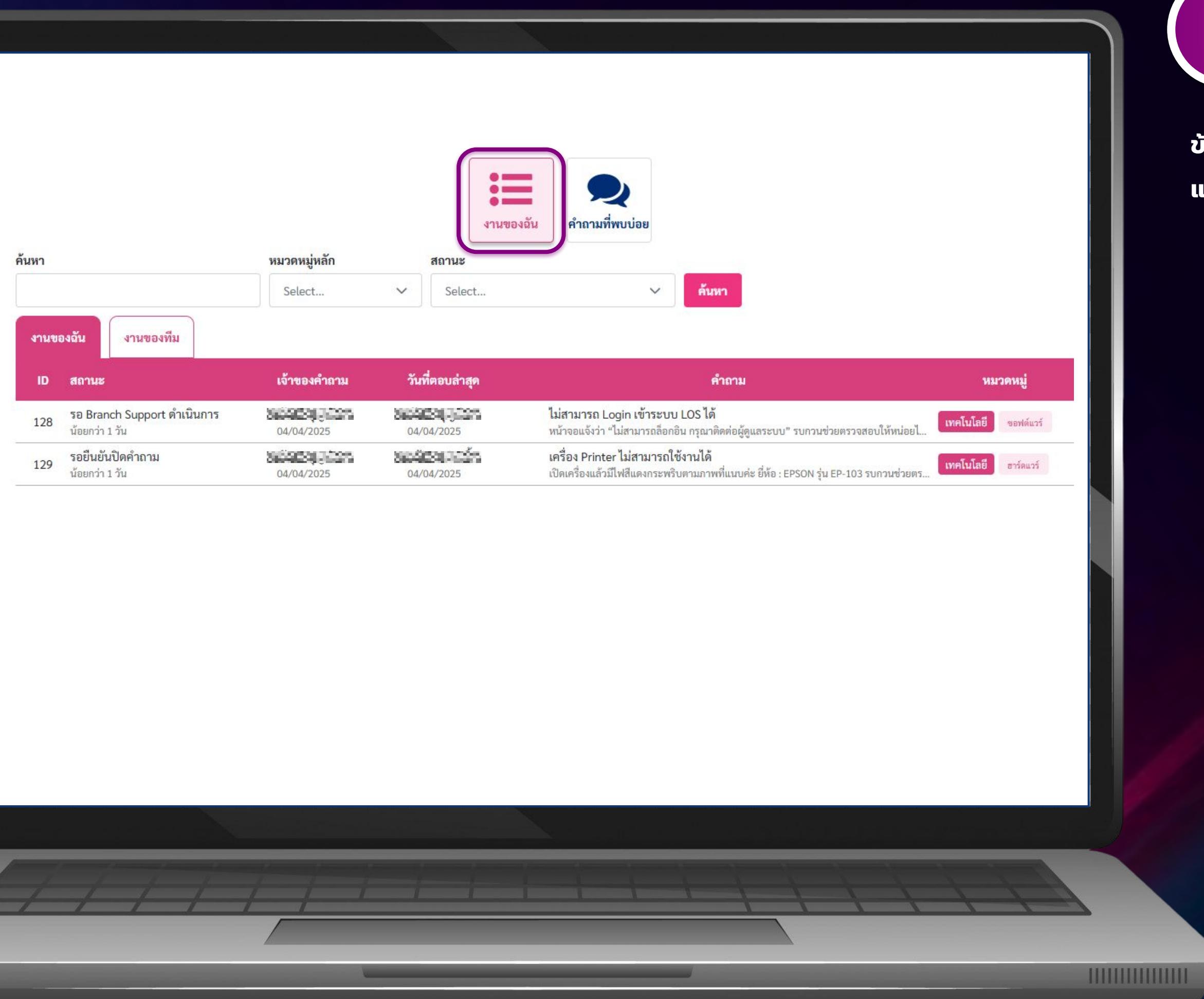
ຫຼັກຮູ່ຄໍາດາມ

05

ຫຼັກຮູ່ຄໍາດາມທີ່ເປີດແລ້ວ

07

หน้า้งานของฉัน



ข้อมูลบนหน้าจอคล้ายเดิม ปรับหน้าตาเล็กน้อยให้เป็นระเบียบขึ้น
และมีสถานะคำานชัดเจนว่าฝ่ายใดดำเนินการอยู่ ดังนี้

สถานะ : รอเจ้าของเรื่องดำเนินการ

ส่งเคลสกลับไปหาผู้เปิดคำาน เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรืออื่น ๆ

สถานะ : รอฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ส่งเคลสต่อไปแพนก หรือ บุคคลอื่น ๆ ก็ต้องตอบคำานที่เฉพาะเจาะจง

สถานะ : รอ Branch Support ดำเนินการ

ส่งเคลสไปหาผู้ดูแลระบบ (Branch Support)

สถานะ : รอยืนยันปิดคำาน

เมื่อตอบครบถ้วน รอเจ้าของคำานกดยืนยันว่าได้รับคำตอบที่ต้องการ

สถานะ : ปิดคำานแล้ว

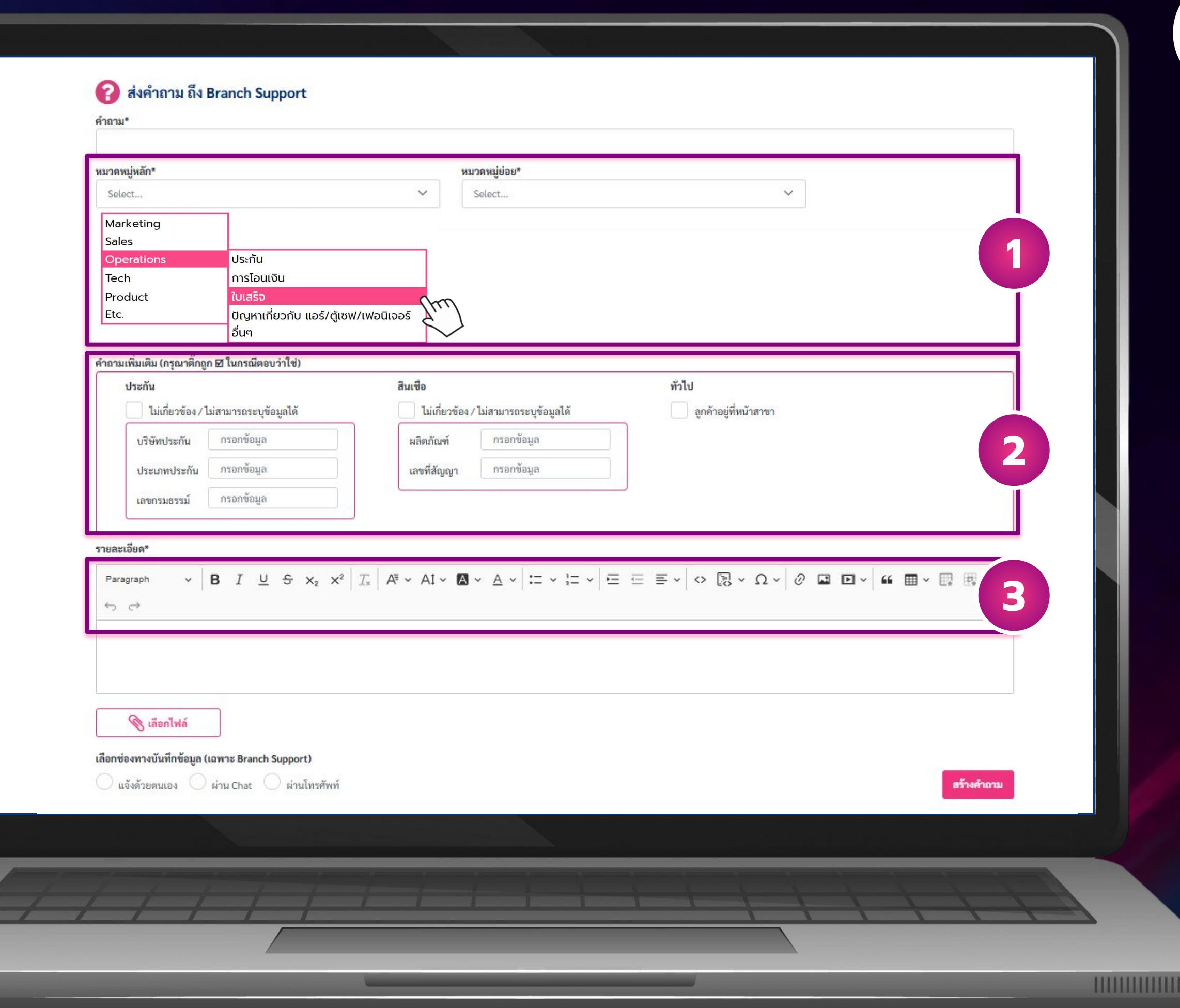
ผู้ดูแลปิดคำาน หรือ เป็นคำานที่มีสถานะรอยืนยันปิดคำาน เกิน 3 วัน

หน้าคำダメก์พบป้อย



- 1 กรณีมีเหตุอุบัติเริ่มที่กระบวนการทำงานของสาขา จะมีประกาศแจ้งในหน้านี้ รวมถึงมีการอัปเดตข้อมูลเสมอ
- 2 ระบบจะแสดงคำダメก์พบป้อย ณ ปัจจุบัน และคำダメก์ตลอดเวลา เพื่อให้สาขาดูวิธีแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้โดยไม่ต้องเปิดคำダメก์ และรอทีม Branch Support ตอบกลับ
- 3 สามารถกดถูกใจหากหัวข้อนั้นมีประโยชน์ เพื่อให้ผู้จัดทำคำダメก์พบป้อยนำไปพัฒนาต่อ
- 4 หากปัญหาของสาขาไม่อยู่ในคำダメก์พบป้อย ให้เปิดคำダメก์ดึง Branch Support ตามปกติ ดูหน้าการตั้งคำダメก์ คลิก

หน้าการตั้งค่าดำเนินการ



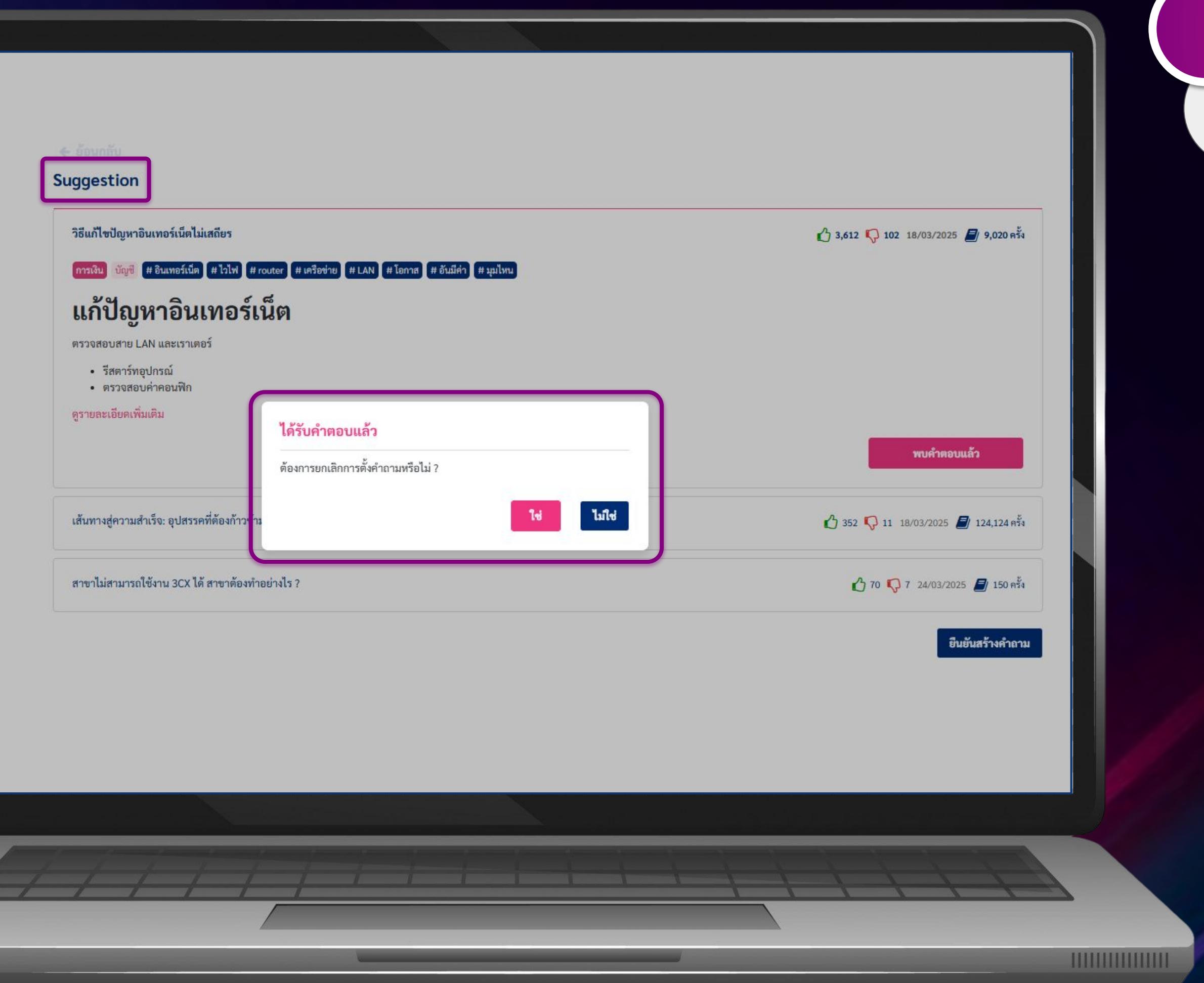
1 เพื่อความรวดเร็วในการตอบค่าดำเนินการ ให้ระบุข้อมูลตามหน้านี้ โดยระบบใหม่มีหัวข้อให้เลือกลงอีกด้าน โดยเลือกที่ตรงกับ ปัญหามากที่สุด

2 มีช่องค่าดำเนินการเพิ่มเติมให้ระบุข้อมูลให้ครบถ้วน ลดการส่งเคลสไป - มา เพื่อบรรบด้วยความแม่นยำ

3 ช่องระบุรายละเอียด ปรับแต่งข้อความได้มากขึ้น

หน้าการตั้งค่าดำเนินการ

เพิ่มระบบแนะนำคำตอบอัตโนมัติ (Suggestion)



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

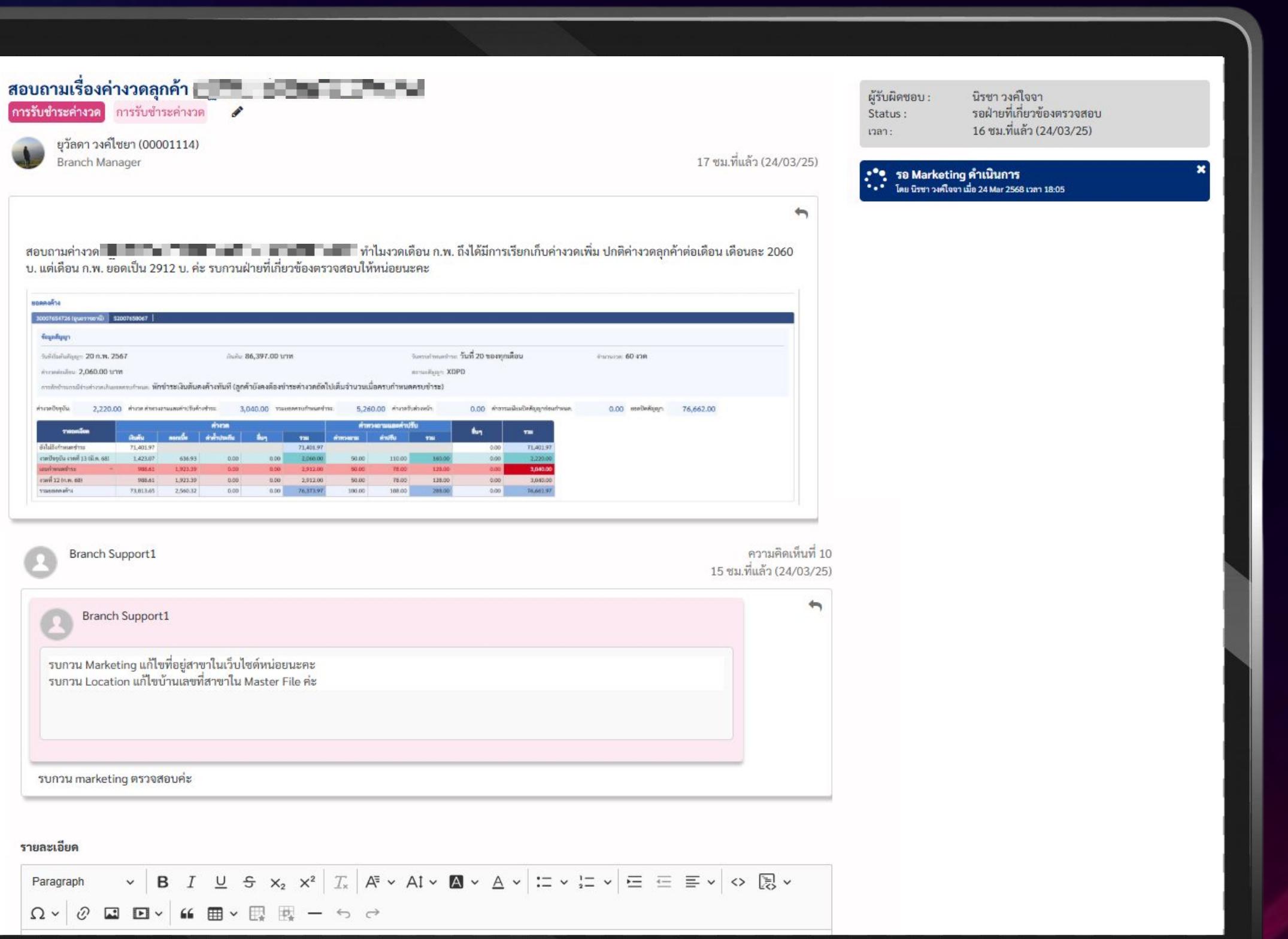
กดใช่

ระบบจะยกเลิก
การตั้งค่าคำ答
อัตโนมัติ

กดไม่ใช่

ถ้าไม่ได้รับคำ答
และกด “ยืนยันการ
สร้างคำ答”

หน้าคำダメที่เปิดแล้ว



- กล่องข้อความจะไม่จากบลลงล่าง ไม่สลับไป - มา
 - เมื่อส่งต่อเคสให้แผนกอื่น จะขึ้นสถานะด้านขวาบน หากต้องการยกเลิกกดปุ่มกากรายการ (X) บริเวณสถานะด้านขวาบน
 - สามารถกดเลือกอ้างอิง/ตอบกลับข้อความได้ ที่ปุ่มลูกศรย้อนกลับ
 - เมื่อมีการตอบกลับจะแจ้งเตือนทั้ง K2 และอีเมล
 - แก้ไขเวลาตอบเคสผิดพลาดจากนาฬิกาคอมพิวเตอร์สาขาได้
 - แก้ไขการส่งเคสเข้า Jira ตกหล่น
 - เมื่อปิดคำダメ ผู้ดูแลสามารถให้คะแนนความพึงพอใจได้ทันที หากไม่ได้รับคำตอบที่พอใจ ยกเลิกการปิดคำダメและยังตอบกลับได้

