

คู่มือการใช้งานระบบ

IT Service and Asset Management

สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป

คู่มือการใช้งานระบบ IT Service and Asset Management สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป

ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ปณท สามารถร้องขอบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แจ้งปัญหาการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ติดตามผลการแก้ไขปัญหา รวมทั้งค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ผ่านระบบ IT Service and Asset Management โดยมีวิธีการใช้งานระบบ ดังนี้

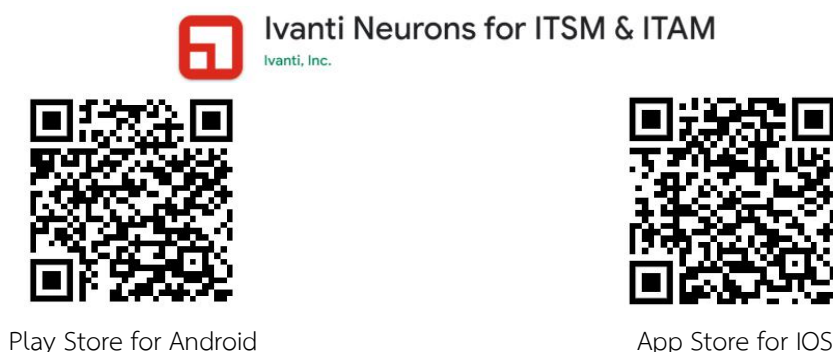
1. ช่องทางการใช้งานระบบ

1.1 การใช้งาน Web Application ผ่าน SSO Portal: <https://sso.thailandpost.com> คลิกเลือกระบบ IT Service and Asset Management

1.2 การใช้งาน Web Application โดยตรงผ่านอินเทอร์เน็ตที่ <https://itservice.thailandpost.com>

หรือดับเบิลคลิกไอคอน  ที่หน้าจอ Desktop เครื่องคอมพิวเตอร์ของ ปณท

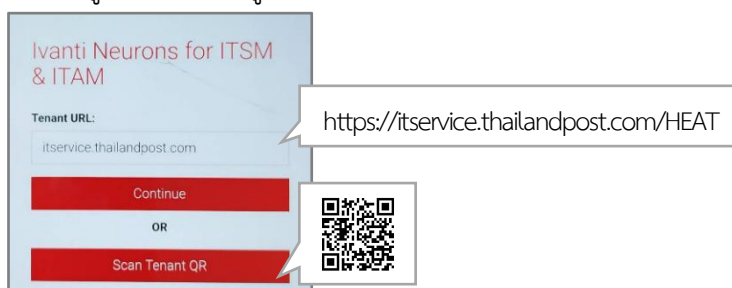
1.3 การใช้งานผ่าน Mobile Application สามารถดาวน์โหลดและติดตั้ง Ivanti Neurons for ITSM & ITAM



2. การเข้าสู่ระบบ

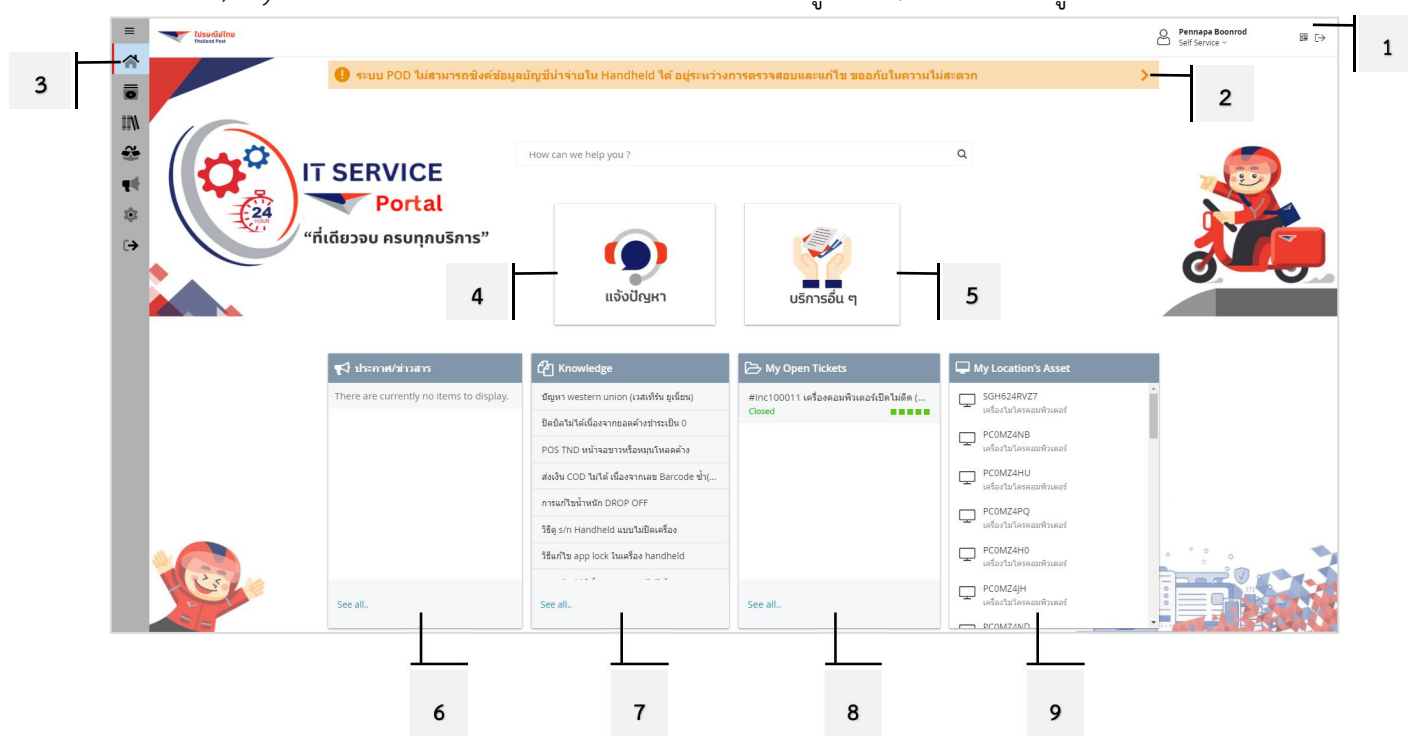
2.1 การเข้าสู่ระบบผ่าน Web Application ผู้ใช้งานสามารถเข้าระบบด้วยชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านจากระบบ IDM จากนั้นเลือก Role: Self Service

2.2 การเข้าสู่ระบบผ่าน Mobile Application เมื่อติดตั้ง Application เรียบร้อยแล้ว สำหรับการใช้งานครั้งแรกต้องระบุ Tenant URL: <https://itservice.thailandpost.com/HEAT> หรือ Scan Tenant QR และเข้าสู่ระบบด้วยชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านจากระบบ IDM



3. ส่วนประกอบหน้าจอหลักของผู้ใช้งานทั่วไป

- 1) Header Bar ประกอบด้วย โลโก้ไปรษณีย์ไทย, ชื่อผู้ใช้งานและสิทธิ์การใช้งาน, QR CODE สำหรับ Mobile Application และปุ่มออกจากระบบ
- 2) Alert Bar แสดงข้อความแจ้งเตือนเหตุการณ์หรือข่าวสารสำคัญ
- 3) Sidebar Menu ประกอบด้วยปุ่มเมนู Home, Service Catalog, Knowledge Base, My Items, Announcements, Setting, Logout
- 4) ปุ่มแจ้งปัญหา สำหรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5) ปุ่มบริการอื่น ๆ สำหรับร้องขอบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 6) ประกาศ/ข่าวสาร
- 7) Knowledge แสดงเอกสารคลังความรู้
- 8) My Open Tickets แสดงใบงานของผู้ใช้งานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ
- 9) My Location Asset แสดงรายการสินทรัพย์ IT ที่อยู่ในส่วน/ที่ทำการของผู้ใช้งาน



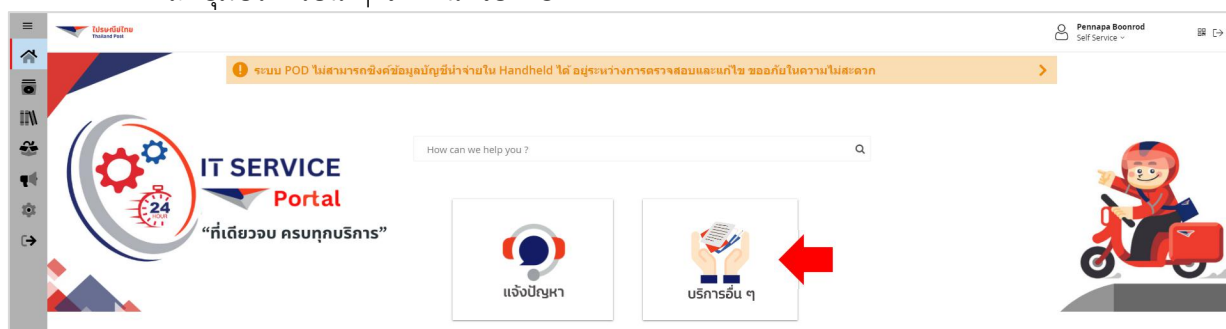
4. การร้องขอบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ใช้งานสามารถร้องขอบริการผ่านแบบฟอร์มของบริการต่าง ๆ ใน Service Catalog จำนวน 13 บริการ ได้แก่

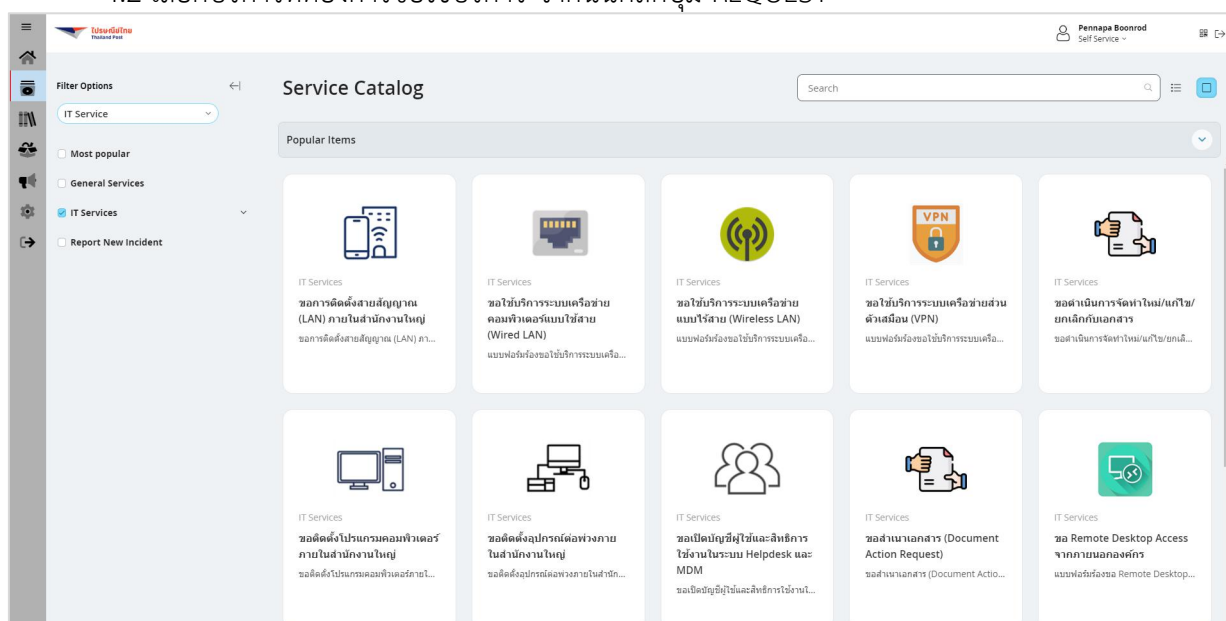
ฝ่าย	Service Catalog	ระยะเวลาดำเนินการ
สท.	บริการติดตั้งสายสัญญาณ (LAN) ภายในสำนักงานใหญ่	ตามวันเวลาที่ระบุ
	บริการติดตั้งโปรแกรมเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงานใหญ่	3 วันทำการ
	บริการติดตั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงภายในสำนักงานใหญ่	3 วันทำการ
	บริการเปิดบัญชีผู้ใช้และสิทธิการใช้งานในระบบ Helpdesk และ MDM	5 วันทำการ
คท.	บริการขอ Remote Desktop Access จากภายนอกองค์กรผ่าน Application	2 วันทำการ
	บริการขอ SSL Certificate	2 วันทำการ
	บริการขอใช้ระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (VPN: Virtual Private Network)	2 วันทำการ
	บริการขอใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบใช้สาย (Wired LAN) ของ ปณท	5 วันทำการ
	บริการขอใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบไร้สาย (Wireless LAN) ของ ปณท	3 วันทำการ
ขท.	บริการแจ้งความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	5 วันทำการ
	บริการขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3 วันทำการ
กท.	บริการขอดำเนินการจัดทำใหม่/แก้ไข/ยกเลิกกับเอกสาร (Document Action Request)	5 วันทำการ
	บริการขอสำเนาเอกสาร (Document Action Request)	5 วันทำการ

โดยมีขั้นตอน ดังนี้

4.1 คลิกปุ่มบริการอื่น ๆ จากหน้าจอ HOME



4.2 เลือกบริการที่ต้องการขอใช้บริการ จากนั้นคลิกปุ่ม REQUEST



4.3 กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์ม จากนั้นคลิกปุ่ม Review & Submit

Service Catalog

ขอการติดตั้งสายสัญญาณ (LAN) ภายในสำนักงานใหญ่

ขอการติดตั้งสายสัญญาณ (LAN) ภายในสำนักงานใหญ่

Service options

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) ผู้ร้องขอ

เพ็ญนภา บุญรอด

ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ) ผู้ร้องขอ *

Pennapa Boonrod

ฝ่าย/เขต *

ฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนด้านดิจิทัล

ส่วน/ปณ. *

ส่วนสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัล

รหัสพนักงาน

433798

เบอร์ติดต่อ *

รหัสประจำตัว

Save for Later Review & Submit Cancel

4.4 ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง จากนั้นคลิกปุ่ม Submit

Service Request: ขอเปิดบัญชีผู้ใช้และสิทธิ์การใช้งานในระบบ Helpdesk และ MDM

ขอเปิดบัญชีผู้ใช้และสิทธิ์การใช้งานในระบบ Helpdesk และ MDM

Service options

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) ผู้ร้องขอ

เพ็ญนภา บุญรอด

ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ) ผู้ร้องขอ

Pennapa Boonrod

อีเมล

pennapa.bo@thailandpost.com

วันที่ร้องขอ

09/25/23

เบอร์ติดต่อ

3737

ตำแหน่ง

นักวิเคราะห์ระบบจากคอมพิวเตอร์

ฝ่าย/เขต

ฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนด้านดิจิทัล

ส่วน/ปณ.

ส่วนสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัล

Save for Later Submit Edit Cancel

4.5 ผู้จัดการฝ่าย/ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายของผู้ร้องขอ ดำเนินการพิจารณาอนุมัติใบงาน โดยดับเบิลคลิกใบงานรอการอนุมัติ ที่กล่อง My Open Tickets จากหน้าจอ HOME

ประกาศ/ข่าวสาร

There are currently no items to display.

Knowledge

ปัญหา western union (เวสเทิร์น ยูเนียน)

เปิดใช้งานได้อีกจากออกคำสั่งข้างเป็น 0

POS TND หลังกาชาพาหิรณินดลค่าง

ส่งเงิน COD ไม่ได้ เนื่องจากเลข Barcode ซ้ำ...

การแก้ไขน้ำหนัก DROP OFF

วิธีดู s/n Handheld แบบไม่เปิดเครื่อง

วิธีแก้ไข app lock ในเครื่อง handheld

See all...

My Open Tickets

#1117 Approval Request for ServiceRe... Pending

#Req100177 ขอเปิดบัญชีผู้ใช้และ... (at 5 days) Waiting Approval

See all...

My Location's Asset

SGH624RVZ7 เครื่องโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์

PCOMZ4NB เครื่องโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์

PCOMZ4HU เครื่องโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์

PCOMZ4PQ เครื่องโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์

PCOMZ4H0 เครื่องโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์

PCOMZ4JH เครื่องโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์

PCOMZ4ND

4.6 พิจารณารายละเอียดของใบงาน จากนั้นคลิกปุ่ม Approve

My Items

#1117: Approval Request for ServiceReq#100177

Edit Approve Deny