





1. มี power user อยู่ในแต่ละ section  
มีความรู้ แก่ปัญหา แต่แค่จำวิธีแก้ได้พอๆ

2. help Desk เหมือน call center

หลักที่ 1. ปะทะกับผู้ใช้ (ตัดสินใจในทบทวน ควบคุม) 2. ติดต่อตามงาน คือตามปัญหา ลงบันทึกการแก้ไขปัญหา

3. ทำช่องทางให้ลูกค้า self service (ลดปัญหาเข้ามาปรึกษา)

สิ่งที่สำคัญ 1. ต้องมีความรู้มากพอ ปัญหาไหน มีแนวทางไหน ชำนาญ  
2.

Knowledge Database = ความรู้ / ปัญหา ที่พบ บ่อย

Knowledge Database มาก่อน (หน้ามือ) FAQ คำถามที่ถามบ่อย

Knowledge Database มาทีหลัง (หลังมือ)

3. self service มีฟอร์มให้กรอก

3.2 เมื่อไรที่กรอกแล้วแต่ปัญหาไม่หาย ต้องมีหน้า self service ที่ว่า "ถ้ายังไม่สามารถช่วย "ถามนักสืบ" ได้"

4. Good design คือ user friendly

Unix มาจาก "ดาวน์", ถูกกำหนดจากความต้องการของนักวิจัย กับ com science

BSD มีข้อดีด้าน simplicity

Mac OS 10 9 มีข้อดีด้าน simplicity (code ตัวอื่น)

linux

มาเกี่ยวข้องกับลิขสิทธิ์

license, GPL 3

↓  
สิ่งที่สำคัญในการ Admin คือ pricing model 4 แบบ

↳ educational pricing