

คู่มือ การใช้งาน Helpdesk (GLPI) For User

1. เข้า Link : 192.168.100.53/GLPI หรือ Helpdesk.vananavahuahin.com/GLPI

จะเข้ามาหน้าเข้าสู่ระบบโดยการ Login User / Password ที่ทาง IT ให้ไปนะครับ จากนั้น Sign in ได้เลย

Login to your account

เข้าสู่ระบบ

รหัสผ่าน

Login source

ฐานข้อมูล GLPI

☒ จดจำ

Sign in

2. เข้าสู่หน้า Home จะแสดงการเปิด Ticket ทั้งหมดของ User นี้และสถานการณ์ทำงานของ Ticket ที่เปิดไปทั้งหมด

The screenshot shows the GLPI Home dashboard. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and navigation links: Home, Create a Ticket, Tickets, Reservations, and FAQ. The main content area has a header with 'Home', 'Self-Service Root Entity (tree structure)', and an 'IT' button. Below the header is a 'Tickets' section with a '+ Create a Ticket' button. It contains a list of ticket statuses with their respective counts: New (0), Processing (assigned) (0), Processing (planned) (0), Pending (0), Solved (0), Closed (0), and Deleted (0). To the right of the ticket list is a 'PUBLIC REMINDERS' section.

Ticket Status	Count
New	0
Processing (assigned)	0
Processing (planned)	0
Pending	0
Solved	0
Closed	0
Deleted	0

3. Create a Ticket จะเป็นการสร้างหรือเปิด Ticket ให้ทาง IT

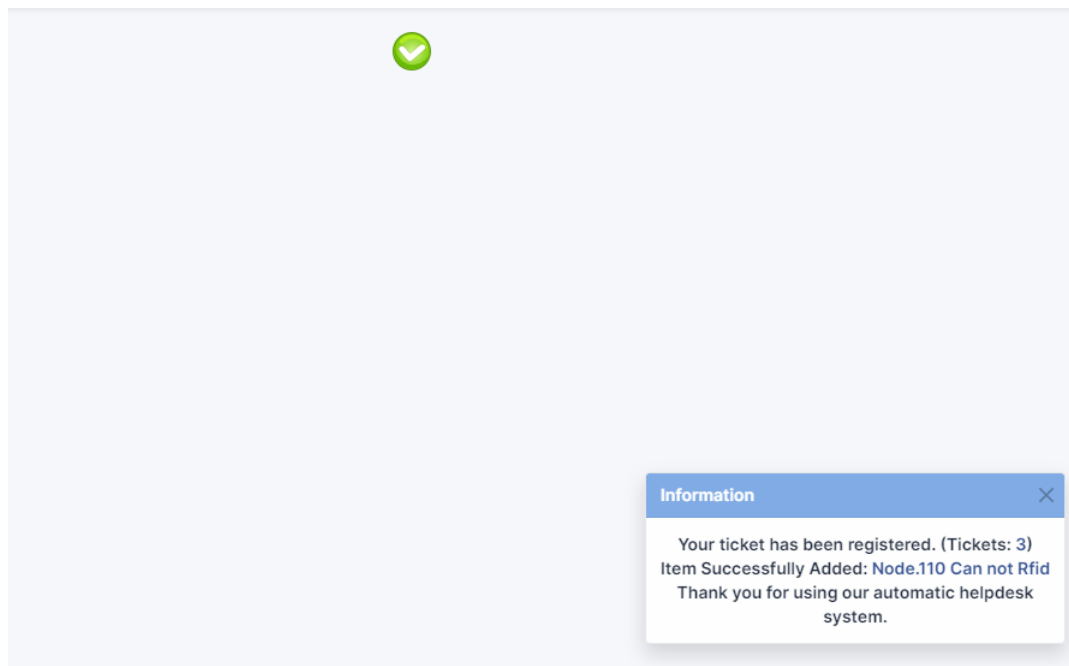
- 3.1 Types : เลือก Request
- 3.2 Category : เลือกหัวข้อที่มีปัญหากับอุปกรณ์นั้นๆ
- 3.3 Urgency : ความสำคัญ
- 3.4 Associated Elements : (ไม่ได้ใช้)
- 3.5 Watchers : ให้ใครเห็นได้บ้าง
- 3.6 Title : หัวเรื่องสำคัญ
- 3.7 Description : รายละเอียดของปัญหา
- 3.8 File : จะเป็นรูปหรือไฟล์งานต่างๆ ขนาดไม่เกิน 2 MB ต่อไฟล์
- 3.9 กด Submit ส่งได้เลย

The screenshot shows a web interface for creating a ticket. On the left is a dark blue sidebar with navigation links: Home, Create a Ticket, Tickets, Reservations, and FAQ. The main content area is white and contains the following fields:

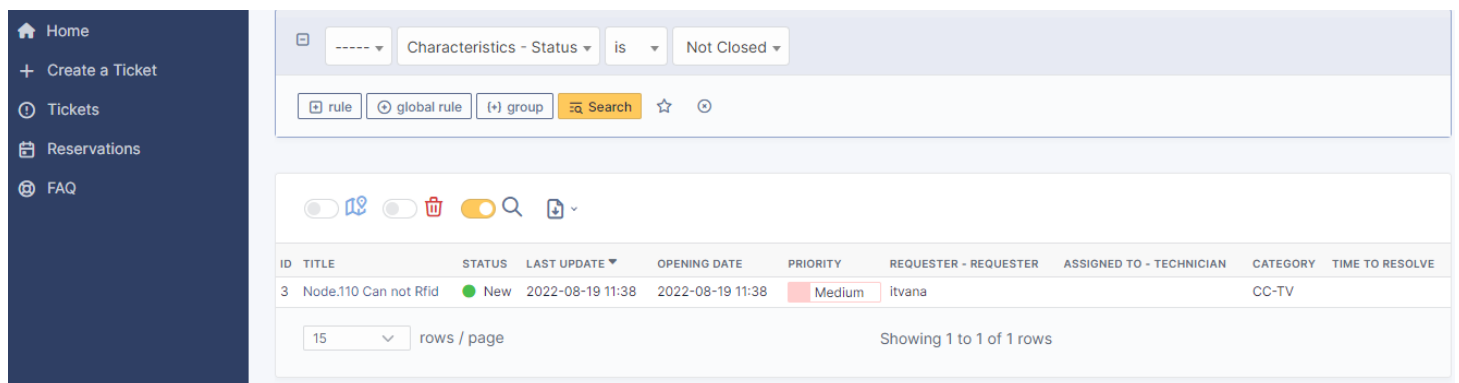
- Types:** A dropdown menu with 'Request' selected.
- Category:** A dropdown menu with 'CC-TV' selected, accompanied by an information icon (i).
- Urgency:** A dropdown menu with 'Medium' selected.
- Associated Elements:** A field with a '+' icon, currently empty.
- Watchers:** A field with a user icon and the text 'IT'.
- Title:** A text input field containing 'Node.110 Can not Rfid'.
- Description:** A text area with a red asterisk (*) indicating it is required, containing the text 'Node.110 ไม่สามารถสนสายติดเงินได้'.
- File(s) (2 MB max):** A dashed box containing the text 'Drag & drop your file here, or' and two buttons: 'Choose Files' and 'No file chosen'.

At the bottom of the form is a large orange button with a white upward arrow and the text '+ Submit Message'.

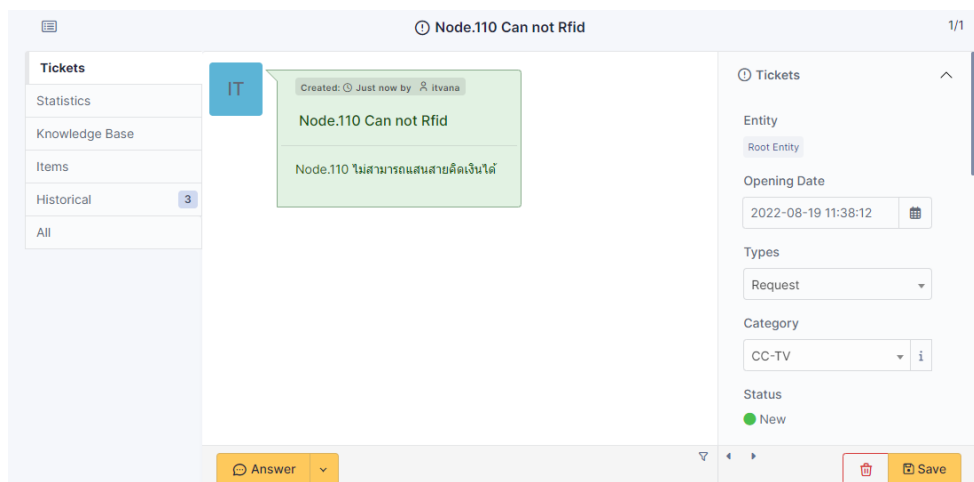
4. จะเข้ามาหน้าส่งเปิด Ticket ไปให้ IT แล้ว จะแสดงข้อความและ Number Ticket ดังรูปภาพ



5. Tickets จะแสดง Ticket ที่ User นั้น Request มาทั้งหมดและแสดงสถานะถึงไหนแล้ว



6. กดที่ Title ของหัวข้อนั้น จะเข้ามาที่ Tickets รายละเอียดข้างในสามารถดูได้ว่าสถานะถึงไหนแล้ว



7. แถบ Statistics สามารถดู TimeLine ได้
8. แถบ Knowledge Base สามารถแนบไฟล์ที่ IT แก้ไขเบื้องต้นให้ User สามารถดูได้

