ส่วนของการบันทึกเคส หน้าเลือก case type

| **ลำดับ** | **รายการ** | **Status** | **severity** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | ยังไม่สามารถค้นหาข้อมูลผู้ติดต่อ จาก หน่วยงาน/องค์กร ได้ (หน้า pop up /หน้าข้อูลลูกค้า) และยังไม่เห็นมีการเก็บข้อมูลส่วนนี้ ทำเป็น Dropdown list  -บุคคลทั่วไป -เอกชน -หน่วยงานรัฐ -อื่นๆ | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 2 | แก้ไขสถานะ ชื่อ Open - ไม่รับสาย สะกดไม่ถูกต้อง | done |  |
| 3 | เพิ่มช่องทางการติดต่อ E-Mail (ปัจจุบันมี Inbound , Outbound) | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 4 | หลังจากบันทึกข้อมูลที่อยู่ ระบบไม่ปักหมุดสถานที่ใน map ให้ | - |  |
| 5 | case type รับเรื่องขอตรวจสอบข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ คำว่า ข้อมูล สะกดไม่ถูกต้อง และเพิ่มส่วนที่เหลือ คือ (รับเฉพาะที่เป็นหนังสือจากพนักงานสอบสวนเพียงอย่างเดียว) ด้วยเพราะเป็นชื่อ case type | done |  |
| 6 | case type การเข้าถึงหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลสำคัญโดยไม่ได้รับอนุญาต (Information Security) คำว่า อนุญาต สะกดไม่ถูกต้อง | done |  |
| 7 | ข้อมูลประเภท case type หลัก ชื่อ ปัญหาอื่นๆหรือสอบถามข้อสงสัย กับ แนะนำ/ติชม ตำแหน่งสลับกัน ข้อมูล sub case type ก็สลับกันด้วย | done | **Critical (มีใน FRS)** |
|  | **ร้องเรียนซื้อขายออนไลน์** |  |  |
| 8 | dropdown list ช่องทางการซื้อขาย และ รายละเอียดช่องทางซื้อขาย ให้แสดงพร้อมกับรายละเอียดอื่นๆ ที่ต้องระบุในแต่ละ case type (ส่วนที่เป็นสีครีมๆ) | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 9 | dropdown list ประเภทสินค้า ชื่อ สุขภาพและความงาม คำว่า สุขภาพ สะกดไม่ถูกต้อง | done |  |
| 10 | dropdown list วิธีการส่งสินค้า ชื่อ ส่งสินค้าทางไปรษณีย์ คำว่า ไปรษณีย์ สะกดไม่ถูกต้อง | done |  |
| 11 | dropdown list วิธีการส่งสินค้า ชื่อ ส่งสินค้าทางไปรษณีย์ (ระบุประเภท / ส่งสินค้าผ่านบริษัทจัดส่งสินค้า (ระบุบริษัท) / อื่นๆ (ระบุ) เหล่านั้นจะต้องสามารถกรอกรายละเอียดเพิ่มเติมได้ด้วย | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 12 | ขาด dropdown list ประเภทการชำระเงิน -ชำระเงินปลายทาง -ชำระเงินผ่านบัญชีธนาคาร -ชำระเงินผ่านบัตรเครดิต -ชำระเงินผ่าน 3rd Party -อื่นๆ (ระบุ) <<<ต้องกรอกรายละเอียดเพิ่มเติมได้ด้วย | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 13 | ขาด ข้อมูลผู้ถูกร้องร้องเรียง vendor ID เป็น free text (ระบุข้อมูลเช่น URL, Website, Line ID,เลขบัญชี ,เบอร์ติดต่อ อีเมล ฯลฯ) | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 14 | Add note เอา required field ออก | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 15 | รายละเอียดช่องทางซื้อขาย เอา required field ออก | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 16 | หน้า case detail ยังเอาข้อมูล รายละเอียดเคสที่เพิ่มเติมจากเดิม สีครีมๆ มาแสดงไม่ครบทุกข้อมูล | done | **Critical (มีใน FRS)** |
|  | **ร้องเรียนกระทำผิด พรบ/ เว็บไซต์ผิดกฎหมาย** |  |  |
| 17 | dropdown list ช่องทางการซื้อขาย และ รายละเอียดช่องทางซื้อขาย ให้แสดงพร้อมกับรายละเอียดอื่นๆ ที่ต้องระบุในแต่ละ case type (ส่วนที่เป็นสีครีมๆ) | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 18 | Add note เอา required field ออก | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 19 | รายละเอียดช่องทางซื้อขาย เอา required field ออก | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 20 | เพิ่มการเก็บข้อมูล วันที่เกิดเหตุ | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 21 | ตัด text box หลักฐานประกอบ ออก | done |  |
| 22 | เพิ่ม dropdown list ประเภทสื่อผิดกฎหมายที่อ้างอิง -Web -Facebook -IG -Line -อื่นๆ | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 23 | เพิ่ม text box อ้างอิงระบุเจาะจง URL หรือ ID (Free Text) | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 24 | เพิ่ม text box รายละเอียดอ้างอิงเพิ่มเติม (Free Text) | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 25 | หน้า case detail ยังเอาข้อมูล รายละเอียดเคสที่เพิ่มเติมจากเดิม สีครีมๆ มาแสดงไม่ครบทุกข้อมูล |  | **Critical (มีใน FRS)** |
|  | **ร้องเรียนภัยคุกคาม Cyber** |  |  |
| 26 | dropdown list ช่องทางการซื้อขาย และ รายละเอียดช่องทางซื้อขาย ให้แสดงพร้อมกับรายละเอียดอื่นๆ ที่ต้องระบุในแต่ละ case type (ส่วนที่เป็นสีครีมๆ) | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 27 | Add note เอา required field ออก | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 28 | รายละเอียดช่องทางซื้อขาย เอา required field ออก | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 29 | เพิ่มการเก็บข้อมูล วันที่เกิดเหตุ | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 30 | ตัด text box หลักฐานประกอบ ออก |  |  |
| 31 | เพิ่ม dropdown list ประเภทสื่อผิดกฎหมายที่อ้างอิง -Web -Facebook -IG -Line -อื่นๆ | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 32 | เพิ่ม text box อ้างอิงระบุเจาะจง URL หรือ ID (Free Text) | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 33 | เพิ่ม text box รายละเอียดอ้างอิงเพิ่มเติม (Free Text) | done | **Critical (มีใน FRS)** |
| 34 | เพิ่มการ Attach file |  | **Critical (มีใน FRS)** |
|  | **ข้อสงสัยด้านกฎหมายไอที /ปัญหาอื่นๆ หรือสอบถามข้อสงสัย /แนะนำ/ ติชม /อื่นๆ** |  |  |
| 35 | ตัด dropdown list ช่องทางการซื้อขาย และ รายละเอียดช่องทางซื้อขาย ออก | done | **Critical** |
| 36 | ตัด text box หลักฐานประกอบ | Done | **Critical** |
| 37 | ตัด text box รายละเอียดร้องเรียน | done | **Critical** |
|  | **เมนู Case Queue** |  |  |
| 38 | ผลการค้นหาให้แสดง column ชื่อผู้ติดต่อด้วย |  |  |
| 39 | หน้า case detail ยังเอาข้อมูล รายละเอียดเคสที่เพิ่มเติมจากเดิม สีครีมๆ มาแสดงไม่ครบทุกข้อมูล | done |  |

| **No.** | **รายละเอียด** | **รูปอ้างอิง** | **Status** | **Remark** | **severity** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 | ที่หน้าหลัก กราฟนี้ไม่ได้แสดงค่าที่มีอยุ่ในระบบจริงๆ |  | Open | ยังไม่ถูกต้องเนื่องจากเคส open มีมากกว่า 1 แต่แสดงค่าเปน 1 ตลอด | done |
| 7 | ทำการเปลี่ยนรูป แล้วรูปไม่แสดง |  | Open |  | - |
| 8 | ที่หน้า profile (รูปที่ 1)การแสดงจำนวนนั้นผิด เพราะเมื่อเปิดดูจากหน้า Case query (รูปที่ 2) ค่าไม่ตรงกัน โดยค่าที่แสดงในรูปที่ 1 จะต้องแก้เขให้เป็นดังนี้  All cases = 16 (ถูกต้องแล้ว)  Closed = 2  Opened = 12 (ต้องเอาสถานะ ของ Pending + Open)  \*\*โดยสถานะทีเป็น Cancel จะไม่เอามีคำนวณค่า |  | Open | สถานะ Opened ยังไม่ถูกต้องค่ะ  ต้องเอาสถานะ ของ Pending + Open | done |
| 10 | ที่เมนู ข้อมูลลูกค้าให้เพิ่มการค้นหาด้วย “หน่วยงาน/องค์กร” ด้วย  ต้องค้นหาได้จาก   * ชื่อผู้ติดต่อ * นามสกุลผู้ติดต่อ * หมายเลขผู้ติดต่อ * หน่วยงาน/องค์กร |  | Open | done | **Critical** |
| 12 | เมื่อบันทึกเคสแล้วสถานะเป็น open ให้เคสนั้นถูกส่งไปยัง supervisor ทันที (จะอยู่ใน my group ของ sup ตามช่องทางที่บันทึก คือ Inbound หรือ Outbound |  | Open | เคสที่เปิดมาเป็น open ยังไม่เข้า sup ค่ะ แต่มันไปอยุ่ใน group ของ agent | **Done**  **Fix groupid=2** |
| 14 | หน้า Case detail แสดงข้อมูลที่กรอกแสดงไม่ครบ ยังขาด   * ช่องทางการการซื้อขาย * รายละเอียดช่องทางการซื้อขาย   และ case type อื่นอีก ที่ต้องเพิ่ม |  | Open |  | done |
| 15 | เมื่อเคสที่บันทึกสถานะเป็น open จะถูกส่งไปยัง supervisor เพราะฉนั้นเมื่อ เข้ามาเป็น sup จะเห็นเคสนั้นที่ my groups และเมื่อคลิกเข้าไปดูรายละเอียดเคสจะต้องเห็นปุ่ม action เป็นตามแบบในรูปที่ไฮไลต์สีเหลือง |  | Open |  | **-** |
| 16 | เมื่อเลือก main case ไปแล้ว บางครั้ง sub case จะหาย ไม่มีให้เลือก |  | Open |  | done |
| 18 | Send email ให้แสดงรายละเอียดทั้งหมดที่มีการกรอกข้อมูลของหน้าเคสนั้นๆ  แก้ไขให้แสดงข้อมูลทั้งหมดที่กรอกหรือเลือกในทุกๆ case type |  | Open |  |  |
| 19 | ที่หน้า case detail เมื่อมีการเลือกปุ่ม action ของเคส มันจะจำค่า เช่น ตามรูปนี้ คลิกที่ปุ่ม change status แล้วไปคลิกปุ่ม send email มันจะจำหน้าของการ change status ก่อนที่จะแสดงหน้าของ send email แก้ไขให้ไม่จำค่าการเลือกก่อนหน้า |  | Open |  |  |
| 20 | ที่หน้า case detail เมื่อกดปุ่ม closed case ให้เปลี่ยน reason จากรูปซ้ายเป็นรูปขวา | C:\Users\Sasinun.C\AppData\Local\Temp\SNAGHTMLab620f.PNG | Open |  | **done** |
| 21 | Report แก้ไขดังนี้ (แก้ไขทุกรีพอร์ต)  1.เปลี่ยน “ETDAA” เป็น “ETDA”  2.ให้ตรงนี้แสดงเป็นชื่อรีพอร์ตที่เลือก  3.ให้เป็นจาก ExcelFile เป็นชื่อ report ที่จะ export แล้วตามด้วยวันที่ export เช่น “CaseSummaryReport\_20160606” |  | Open |  |  |
| 22 | **รีพอร์ตที่ 1**  - แก้เทมเพลตให้เหมือนรูปด้านบน ทั้งชื่อรีพอร์ต ,วันที่ , โลโก้ และ format ตัวหนังสือ และสี background  \*\*\* รายละเอียดรีพอร์ตยังไม่ได้ทดสอบเพราะไม่มีข้อมูล | C:\Users\Sasinun.C\AppData\Local\Temp\SNAGHTMLc77764.PNG | Open |  | done |
| 23 | **รีพอร์ตที่ 2**  - แก้เทมเพลตให้เหมือนรูปด้านบน ทั้งชื่อรีพอร์ต ,วันที่ , โลโก้ และ format ตัวหนังสือ และสี background  \*\*\* รายละเอียดรีพอร์ตยังไม่ได้ทดสอบเพราะไม่มีข้อมูล | C:\Users\Sasinun.C\AppData\Local\Temp\SNAGHTMLcc9d2c.PNG | Open |  | done |
| 24 | **รีพอร์ตที่ 3**  - แก้เทมเพลตให้เหมือนรูปด้านบน ทั้งชื่อรีพอร์ต ,วันที่ , โลโก้ และ format ตัวหนังสือ และสี background และแก้ไขคอลัมน์ต่างๆดังนี้  -CreatedDate แก้ไข format วันที่ไม่ตรงกัน บางอันมี am , pm บางอันไม่มี  - Channel แสดงเป็นช่องทาง เช่น Inbound Call  -Contact name ให้แก้ไขไปดึงจาก contact เพราะตอนนี้ดึงมาจากชื่อ agent  -Phone number ให้แสดง Anumber  -Status แสดงไม่ถูกต้องต้องเป็นได้แค่4สถานะคือ Opend, pending, cancel, closed  \*\*\* รายละเอียดรีพอร์ตต้องทดสอบอีกครั้งหลังจากแก้ไขมา | C:\Users\Sasinun.C\AppData\Local\Temp\SNAGHTMLcf2f9b.PNG | Open |  | done |
| 25 | **รีพอร์ตที่ 4**  - แก้เทมเพลตให้เหมือนรูปด้านบน ทั้งชื่อรีพอร์ต ,วันที่ , โลโก้ และ format ตัวหนังสือ และสี background และแก้ไขคอลัมน์ต่างๆดังนี้  - Create Date แก้ไข format ให้เหมือนกันทั้งหมด บางอันมี am, pm บางอันไม่มี  - Channel แสดงเป็นช่องทาง เช่น Inbound Call  - Contact Name แก้ไขให้แสดงชื่อของ contact ไม่ใช่ชื่อ Agent  - Transaction Date ต้องแสดงเป็นวันที่ทำธุรกรรม  - Phone number แสดงเป็นหมายเลขโทรเข้า  - Payment Type แสดงช่องทางการชำระเงิน  - Vendor ID แสดงข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน  - Status สถานะของเคส Open, cancel, pending, close  \*\*\* รายละเอียดรีพอร์ตต้องทดสอบอีกครั้งหลังจากแก้ไขมา | รูปในระบบที่ export | Open |  | done |
| 26 | **รีพอร์ตที่ 5**  - แก้เทมเพลตให้เหมือนรูปด้านบน ทั้งชื่อรีพอร์ต ,วันที่ , โลโก้ และ format ตัวหนังสือ และสี background และแก้ไขคอลัมน์ต่างๆดังนี้  - Create Date แก้ไข format ให้เหมือนกันทั้งหมด บางอันมี am, pm บางอันไม่มี  - Event Date แสดงวันที่เกิดเหตุ  - Channel แสดงเป็นช่องทาง เช่น Inbound Call  - Contact Name แสดงชื่อผู้ติดต่อไม่ใช่ชื่อ agent  - contact type แสดงประเภทของผู้ติดต่อ  - contact email แสดง email  - phone number แสดงเลขโทรเข้า  \*\*\* รายละเอียดรีพอร์ตต้องทดสอบอีกครั้งหลังจากแก้ไขมา | Export จากระบบ | Open |  | done |
| 27 | **รีพอร์ตที่ 6**  - แก้เทมเพลตให้เหมือนรูปด้านบน ทั้งชื่อรีพอร์ต ,วันที่ , โลโก้ และ format ตัวหนังสือ และสี background และแก้ไขคอลัมน์ต่างๆดังนี้  - Create Date แก้ไข format ให้เหมือนกันทั้งหมด บางอันมี am, pm บางอันไม่มี  - Event Date แสดงวันที่เกิดเหตุ  - Channel แสดงเป็นช่องทาง เช่น Inbound Call  - Contact Name แสดงชื่อผู้ติดต่อ  - contact type แสดงประเภทของผู้ติดต่อ  - contact email แสดง email  - phone number แสดงเลขโทรเข้า  - sub case type แสดง case type  \*\*\* รายละเอียดรีพอร์ตต้องทดสอบอีกครั้งหลังจากแก้ไขมา | Export จากระบบ | Open |  | done |
| 28 | **รีพอร์ตที่ 7**  - แก้เทมเพลตให้เหมือนรูปด้านบน ทั้งชื่อรีพอร์ต ,วันที่ , โลโก้ และ format ตัวหนังสือ และสี background และแก้ไขคอลัมน์ต่างๆดังนี้  -number of case คำนวณไม่ถูกต้อง  -% คำนวณไม่ถูกต้อง  -เพิ่ม total ล่างสุดด้วย  \*\*\* รายละเอียดรีพอร์ตต้องทดสอบอีกครั้งหลังจากแก้ไขมา | Export จากระบบ | Open |  |  |
| 29 | เมนู Report ให้สิทธิ์เฉพาะ Supervisor สิทธิ์ agent จะไม่แสดง |  | Open |  | **Critical** |
| 30 | กรณีที่ เกินวัน due date สถานะต้องเปลี่ยนเป็น Pending โดยอัตโนมัติ |  | open |  | **Critical** |
| 31 | กรณีที่เจ้าของเคสเป็นคนเปิดเคสมานั้น ต้องแสดงปุ่มทั้งหมด ไม่ต้อง accept ก่อนถึงจะแสดง |  | open |  | **Critical** |
| 32 | ทำไมบางเคส ปุ่ม ส่งอีเมล์หาย |  | open |  | **Critical** |