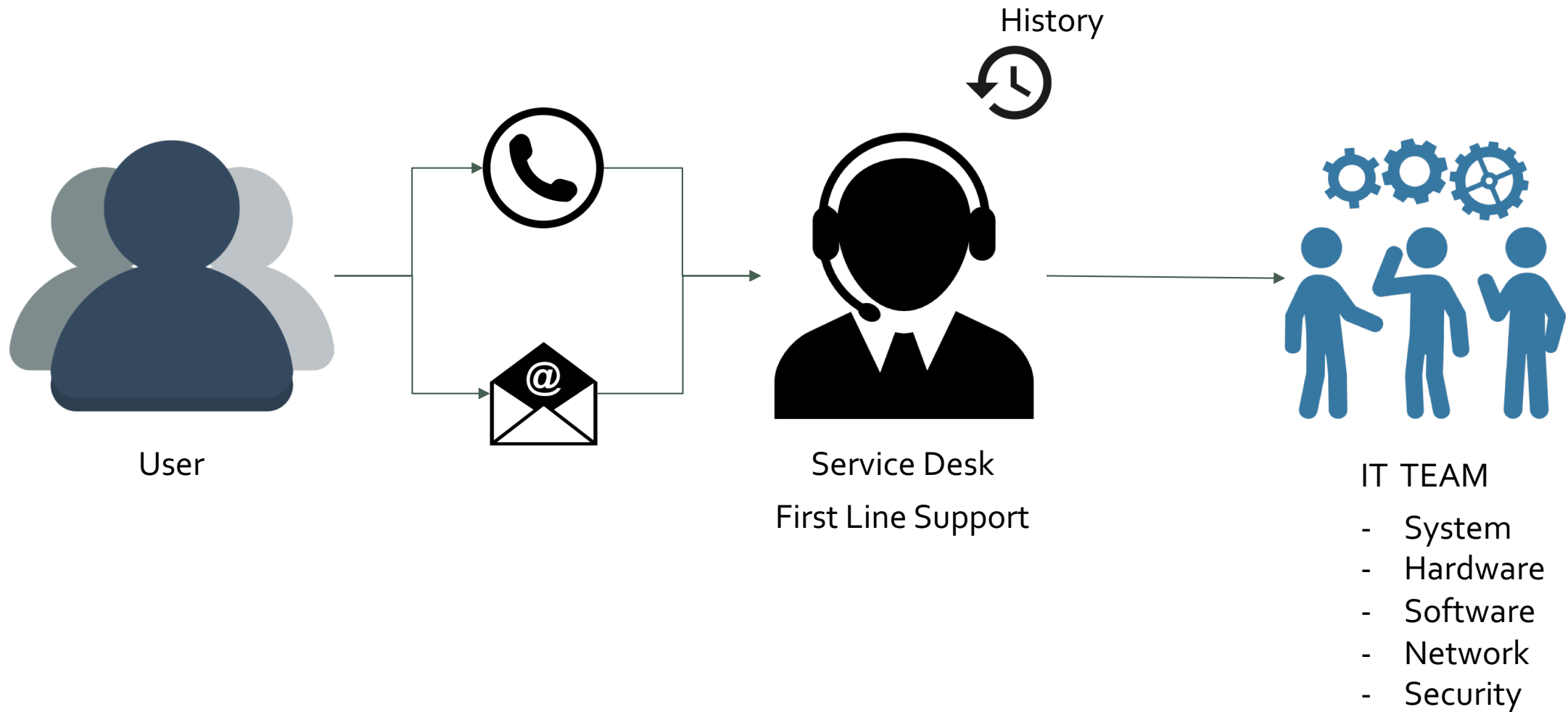


HOW TO APPLY ITIL MANAGEMENT TO SERVICE DESK IN INFORMATION TECHNOLOGY ORGANIZATION

PRADIST KEAWBORISUT
60130700630

As Is IT Service Desk Flow



Problem

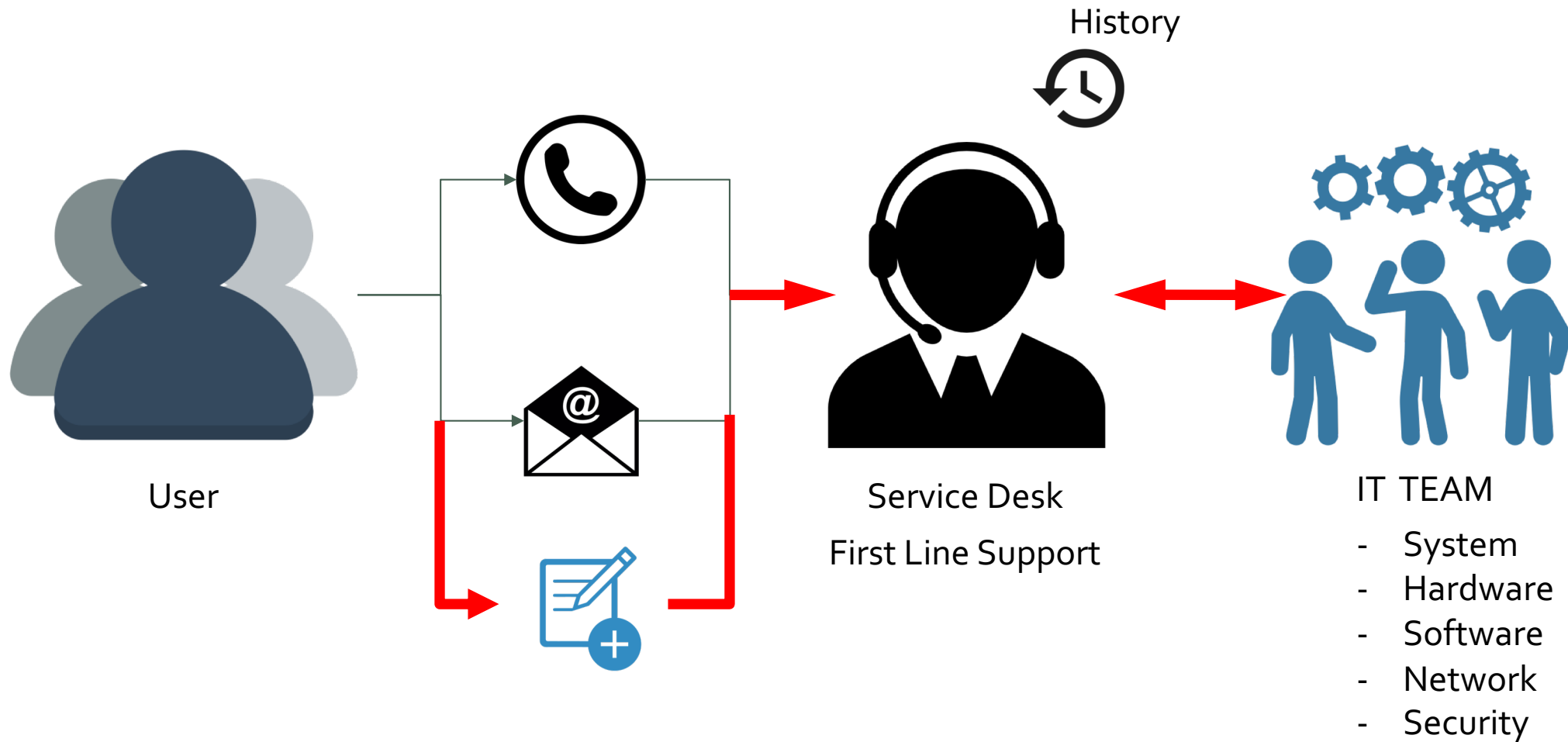
Employee

- ไม่สามารถ tracking ติดตามงานได้

Service Desk

- พนักงานคนไหนว่างก็รับ case โดยไม่มีการ assign งาน
- ไม่มีการแจ้งเตือน ticket ที่เข้ามาและไม่สามารถ tracking ticket ได้ว่าถึง process ไหน
- มี history เก็บงานที่แก้ไขของ service desk เท่านั้นเนื่องจาก process จะจบตรงแค่งาน service desk

To Be IT Service Desk Flow



Solution (Apply ITIL)

Employee

- สามารถ tracking ติดตามงานได้

Service Desk

- มีการ assign งานให้กับพนักงานให้ตรงกับความถนัด
- มี alert แจ้งเตือน ticket ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะสามารถติดตาม tracking ดูความคืบหน้างานได้
- มี history เก็บประวัติทั้ง first line และ second line (incident) ทำให้พนักงานว่ารู้ว่าต้องส่งเรื่องให้ใครต่อ

Benefits

Employee

สามารถเปิด ticket ได้เองทำให้สามารถดู สถานะของ ticket จึงช่วยลดความไม่เข้าใจใน process การทำงานหากเรื่องที่ต้องการเปิด ticket ถูกดำเนินการแก้ไขช้า

Service Desk

ถูก Assign งานตามความกดดันทำให้สามารถแก้ปัญหาได้เร็ว ปิด ticket ได้เร็ว

History + Incident

เก็บประวัติทั้งใน first line และใน second line จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานให้แก่ Service Desk

THANK YOU