ເລກທີ: IT-KST-2024-001

ແຈ້ງການພາຍໃນ

ເຖິງ: ພະນັກງານທີ່ນັບຖືທຸກທ່ານ
ຈາກ: ຄະນະຜູ້ບໍລິຫານ
ວັນທີ: 15 ຕຸລາ 2024
ຫົວຂໍ້: ຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່ຂອງຜູ້ຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ ແລະ ໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບຕ່າງໆ

ເພື່ອເປັນການເພີ່ມປະສິດຕິພາບ ແລະ ຄຸນນະພາບຂອງການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີຂອງພວກເຮົາ, ພວກເຮົາຍິນດີທີ່ຈະແຈ້ງໃຫ້ຮັບຮູ້ກ່ຽວກັບພາບລວມຂອງທີມໄອທີຂອງພວກເຮົາ ແລະ ຂອບເຂດການຮັບຜິດຊອບຂອງແຕ່ລະຄົນ. ເພື່ອໃຫ້ໝັ້ນໃຈໄດ້ວ່າຂໍ້ສົງໃສ ແລະ ບັນຫາຕ່າງໆທີ່ທ່ານມີກ່ຽວກັບເລື່ອງໄອທີທັງໝົດແມ່ນໄດ້ຮັບການຕິດຕໍ່ປະສານງານຫາໄດ້ຖືກໜ່ວຍງານ ແລະ ໄວຂຶ້ນເພື່ອໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອມີປະສິດຕິພາບສູງຂຶ້ນ.

ຫົວໜ້າພະແນກໄອທີ
ນໍແມນ ຄຸນານານ (Norman Cunanan)

ສຳລັບເລື່ອງທົ່ວໄປກ່ຽວກັບການບໍລິຫານຝັ່ງໄອທີ, ກະລຸນາຕິດຕໍ່ຫາ:

- **Email**: norman.c@ksd.la

ຝ່າຍວິໃຈ ແລະ ພັດທະນາດ້ານໄອທີ
ສຳລັບ **ບັນຫາທັງໝົດ** ທີ່ກ່ຽວກັບ **ລະບົບຊອບແວຫຼັກຂອງກຸ່ມບໍລິສັດ**, ລືມລະຫັດຜ່ານຄອມພິວເຕີ, ແລະ **ຄຳຮ້ອງຂໍດ້ານອີເມລ**, ກະລຸນາຕິດຕໍ່ຫາຝ່າຍວິໃຈ ແລະ ພັດທະນາດ້ານໄອທີ.
ທີມນີ້ຈະເບິ່ງພາບລວມຂອງ:

- **ບັນຫາທຸກຢ່າງທີ່ກ່ຽວກັບ ລະບົບຊອບແວຫຼັກຂອງອົງກອນ** ທີ່ນຳໃຊ້ພາຍໃນກຸ່ມບໍລິສັດເຄເອັສທີ (ເຊັ່ນວ່າ., SAPB1, CW POS, G-One, IMDC OPD, Odoo-ERP).
- **ການກູ້ຄືນລະຫັດຜ່ານ** ແລະ **ການສ້າງລະຫັດນຳເຂົ້າໃຊ້ງານ** ສຳລັບລະບົບເຫຼົ່ານີ້ທັງໝົດ.
- **ການສ້າງອີເມລ**, ກູ້ຄືນລະຫັດຜ່ານ, ແລະ ບັນຫາທັງໝົດກ່ຽວກັບລະບົບອີເມລ.
- **ການກູ້ຄືນລະຫັດຜ່ານສຳລັບ** ຄອມພິວເຕີທັງໝົດ.

ກະລຸນາຕິດຕໍ່ຫາ:

- **ວົງສະກອນ ທະນົງແກ້ວ**– ຜູ້ຈັດການຝ່າຍວິໃຈ ແລະ ພັດທະນາດ້ານໄອທີ.
- **ສັກທະວີ ລາສີຈັນ** – ຜູ້ຊ່ຽວຊານລະບົບຊອບແວ.
- **ໄຊໄຍພອນ ຈັນທະວົງສາ**– ນັກພັດທະນາລະບົບຊອບແວ.

ຝ່າຍປະຕິບັດການ ແລະ ພື້ນຖານໂຄງລ່າງດ້ານໄອທີ

ສຳລັບ **ບັນຫາດ້ານລະບົບອິນເຕີເນັດຕ່າງໆ** (Wi-Fi, ອິນເຕີເນັດຊ້າ), **ບັນຫາດ້ານລະບົບ ເຊີບເວີ**, ແລະ **ການເຂົ້າເຖິງລະບົບແຊໄຟລ**, ກະລຸນາຕິດຕໍ່ຫາຝ່າຍປະຕິບັດການ ແລະ ພື້ນຖານໂຄງລ່າງດ້ານໄອທີ.

ທີມນີ້ຈະເບິ່ງພາບລວມຂອງ:

- ບັນຫາດ້ານລະບົບເຄືອຂ່າຍ ແລະ ການເຊື່ອມຕໍ່ອິນເຕີເນັດ (Wi-Fi, ອິນເຕີເນັດຊ້າ).
- ປະສິດຕິພາບລະບົບເຊີບເວີ ແລະ ບັນຫານການເຂົ້າເຖິງອິນເຕີເນັດ.
- ການເຂົ້າເຖິງ ແລະ ສິດການນຳໃຊ້ງານຕ່າງໆຂອງລະບົບແຊໄຟລ.

ກະລຸນາຕິດຕໍ່ຫາ:

- **ສາຍມີ ທົ່ມທອງປະເສີດ** – ວິສະວະກອນ ພື້ນຖານໂຄງລ່າງລະບົບໄອທີ
- **ພູມສະຫວັນ ໄຊຍະພົນ** – ຜູ້ດູແລລະບົບອິນເຕີເນັດ ແລະ ລະບົບໄອທີ.

ຝ່າຍສະໜັບສະໜູນຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ

ສຳລັບ **ການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີທົ່ວໄປ**, ເຊັ່ນບັນຫານດ້ານຄອມພິວເຕີຕ່າງໆ, ການຕິດຕັ້ງ ແລະ ຊ່ວຍເຫຼືອບັນຫາລະບົບເຄື່ອງພິມ/ລະບົບສະແກນເອກະສານ, ການຕິດຕັ້ງຊອບແວ, ບັນຫາດ້ານກ້ອງວົງຈອນປິດ ແລະ ແກ້ໄຂບັນຫາດ້ານອຸປະກອນໄອທີພາຍໃນອາຄານ, ກະລຸນາຕິດຕໍ່ຫາຝ່າຍຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ.

ທີມນີ້ຈະເບິ່ງພາບລວມຂອງ:

- ບັນຫາຕ່າງໆຂອງຄອມພິວເຕີ, ການຊ່ວຍເຫຼືອແກ້ໄຂບັນຫາແລະຕິດຕັ້ງລະບົບເຄື່ອງພິມ/ລະບົບສະແກນເອກະສານ.
- ການແກ້ໄຂບັນຫາ ແລະ ຕິດຕັ້ງໂປຣແກຣມ.
- ການຕິດຕັ້ງອຸປະກອນໄອທີຕ່າງໆ.
- ການແກ້ໄຂບັນຫາກ້ອງວົງຈອນປິດຕ່າງໆ.

ກະລຸນາຕິດຕໍ່ຫາ:

- **ວິນັດ ສີງຫາລາດ** – ຜູ້ຊ່ຽວຊານດ້ານການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ (ສະໜັບສະໜູນຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີໃຫ້ກັບກຸ່ມບໍລິສັດເຄເອັສທີ).
- **ບຸນເຫຼືອ ທຳມະວົງ** – ຜູ້ຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ (ເບິ່ງພາບລວມເປັນຫຼັກໃນການຊ່ວຍເຫຼືອບັນຫາດ້ານໄອທີໃຫ້ກັບໃສສະອາດ ແລະ ສູນການແພດ ໄອເອັມດີຊີ)
- **ໄຊສົມພອນ ສະແຫວງສຶກສາ** – ຜູ້ຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ (ສະໜັບສະໜູນດ້ານໄອທີໃຫ້ກັບກຸ່ມບໍລິສັດເຄເອັສທີ).

ລະບົບແຈ້ງບັນຫາດ້ານໄອທີກຳລັງມາໄວໆນີ້

ພວກເຮົາຮູ້ສຶກຕື່ນເຕັ້ນທີ່ຈະແຈ້ງໃຫ້ທຸກທ່ານຊາບວ່າໄວໆນີ້ພວກເຮົາຈະໄດ້ມີການເປີດໃຊ້ງານໃຫ້ນຳໃຊ້ **ລະບົບແຈ້ງບັນຫານດ້ານໄອທີ**. ລະບົບນີ້ຈະຊ່ວຍໃນການປັບປຸງຂະບວນການການແຈ້ງບັນຫາດ້ານໄອທີຕ່າງໆ, ເພື່ອເພີ່ມປະສິດຕິພາບໃນການຈັດປະເພດ, ຕິດຕາມ ແລະ ແກ້ໄຂໄດ້ໄວທີ່ສຸດ.

ເປັນຫຍັງຈຶ່ງຕ້ອງໃຊ້ລະບົບນີ້?

- ລະບົບນີ້ຈະຊ່ວຍໃຫ້ພວກເຮົາ **ບໍລິຫານຈັດການຄວາມສຳຄັນຂອງບັນຫາ ໄດ້ຢ່າງມີປະສິດຕິພາບເພີ່ມຂຶ້ນ** ເພື່ອໃຫ້ແກ້ໄຂບັນຫາໄດ້ໄວກວ່າເກົ່າ.
- ເພື່ອໃຫ້ໝັ້ນໃຈວ່າບັນຫານທັງໝົດຖືກກະຈາຍໃຫ້ຖືກໜ່ວຍງານ, ເພື່ອປ້ອງກັນການເຍັ້ນເວລາ ແລະ ບັນຫານທີ່ອາດຈະພາດໄປ.
- ລະບົບຈະຕິດຕາມທຸກການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອຕັ້ງແຕ່ຕົ້ນຈົນຈົບ, ເພື່ອໃຫ້ໝັ້ນໃຈວ່າບໍ່ມີບັນຫາໃດຖືກແນມຂ້າມ ຫຼື ພາດໄປ ແລະ ເຮັດໃຫ້ທ່ານຮູ້ຄວາມຄືບໜ້າ.
- ລະບົບຈະຊ່ວຍຫຼຸດຄວາມສ່ຽງທີ່ອາດຈະຫຼົງລືມໄດ້ໂດຍການມອບໝາຍໃຫ້ຖືກກັບຜູ້ຊ່ວຍເຫຼືອທີ່ຖືກຕ້ອງ, ເຊິ່ງຈະຊ່ວຍຕິດຕາມວ່າບັນຫາໃດ້ຖືກແກ້ໄຂແລ້ວ ຫຼື ຍັງ.

ພະນັກງານທຸກທ່ານຈະຕ້ອງໃຊ້ລະບົບນີ້ເພື່ອລາຍງານ ຫຼື ແຈ້ງບັນຫາຕ່າງໆທັງໝົດກ່ຽວກັບໄອທີ. ໂດຍການນຳໃຊ້ຕາມຮູບແບບໂຄງສ້າງນີ້, ພວກເຮົາຮັບປະກັນວ່າທ່ານຈະໃດ້ຮັບການແກ້ໄຂຊ່ວຍເຫຼືອບັນຫາທີ່ດີຂຶ້ນ ແລະ ເພີ່ມປະສິດຕິພາບໂດຍລວມຂອງການຊ່ວຍເຫຼືອສະໜັບສະໜູນດ້ານໄອທີ.

ວິທີການຕິດຕໍ່ຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ

ສຳລັບບັນຫາ ຫຼື ຂໍ້ສົງໃສຕ່າງໆກ່ຽວກັບໄອທີ, ທ່ານສາມາດຕິດຕໍ່ຜ່ານຊ່ອງທາງ:

- **ຕິດຕໍ່ຫາເບີຕັ້ງໂຕະໄອທີ (ເບີ 7000)** ສຳລັບການຊ່ວຍເຫຼືອທີ່ເລັ່ງດ່ວນ.
- **Email ictsupport@ksd.la** ສຳລັບການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີທົ່ວໄປ ຫຼື ສອບຖາມຂໍ້ມູນຕ່າງໆ.
- **ສາມາດເຂົ້າເບິ່ງເວັບໄຊ** ສຳລັບຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມກ່ຽວກັບສະມາຊິກໃນພະແນກໄອທີ ແລະ ຂໍ້ມູນການຕິດຕໍ່ຜ່ານ: https://itd.kstgroup.la/

ພວກເຮົາຮູ້ສຶກຍິນດີສຳລັບການຮ່ວມມືຂອງທ່ານໃນການຊ່ວຍເຫຼືອພວກເຮົາໃນການພັດທະນາຂະບວນການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີຕ່າງໆ. ສຳລັບຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມກ່ຽວກັບລະບົບແຈ້ງບັນຫານດ້ານໄອທີພວກເຮົາຈະໃຫ້ຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມໄວໆນີ້.

ດ້ວຍຄວາມຮັກແພງ,

17/10/2024

Norman Cunanan

ຫົວໜ້າພະແນກໄອທີ