


	ຫົວຂໍ້: ນະໂຍບາຍການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ (ສໍາລັບຜູ້ໃຊ້ງານ)	
	ເອກະສານເລກທີ: KST-IT-ITS-001	ໜ້າ: 1/5

ນະໂຍບາຍການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ (ສໍາລັບຜູ້ໃຊ້ງານ)


	ຊື່	ຕໍາແໜ່ງ	ລາຍເຊັນ	ວັນທີ
ຈັດກຽມໂດຍ:	ສັກທະວີ ລາສີຈັນ	ຜູ້ຊ່ຽວຊານດ້ານລະບົບໄອທີ		02/10/2024
ກວດກາໂດຍ:	ນໍ່ແມນ ກຣຸນານັນ	ຜູ້ຈັດການຝ່າຍໄອທີ		04/10/2024
ອະນຸມັດໂດຍ:	ສີຫາມະໂນ ບັນນາວົງ	ຜູ້ບໍລິຫານສູງສຸດ		04/10/2024

I. ພາບລວມຂອງນະໂຍບາຍ

ນະໂຍບາຍສະບັບນີ້ໄດ້ຖືກຮ່າງຂຶ້ນເພື່ອເປັນເອກະສານອ້າງອີງສໍາລັບຂະບວນການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີເພື່ອເຮັດໃຫ້ຂະບວນການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີມີມາດຕະຖານ ແລະ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ງານເພື່ອໃຫ້ເຂົ້າໃຈເຖິງຂະບວນການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີຢຶ່ງຂຶ້ນ. ນະໂຍບາຍສະບັບນີ້ຈະກວມລວມເຖິງກົດລະບຽບຂັ້ນຕອນການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີທັງໝົດ, ໂດຍປະກອບມີການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອຈາກພະແນກໄອທີ, ການຕິດຕາມການດໍາເນີນການຊ່ວຍເຫຼືອ, ກວດເບິ່ງປະຫວັດການຊ່ວຍເຫຼືອທີ່ຜ່ານມາ, ແລະ ບັບປຸງເພີ່ມຄວາມເປັນມືອາຊີບ ແລະ ປະສິດຕິພາບຂອງການຊ່ວຍເຫຼືອຕ່າງໆ.

II. ຂັ້ນຕອນການຮ້ອງຂໍການສະໜັບສະໜູນດ້ານໄອທີ

ເມື່ອຜູ້ໃຊ້ງານຕ້ອງການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອສະເພາະທາງດ້ານໄອທີສໍາລັບບັນຫາຕ່າງໆເຊັ່ນວ່າ ບັນຫາດ້ານເຄື່ອງມື, ບັນຫາດ້ານຄອມພິວເຕີ, ບັນຫາດ້ານອຸປະກອນໄອທີ ແລະ ອື່ນໆ, ຜູ້ໃຊ້ງານຕ້ອງສ້າງຄໍາຮ້ອງຂໍຜ່ານລະບົບເພື່ອແຈ້ງຫາ

	ຫົວຂໍ້: ນະໂຍບາຍການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ (ສໍາລັບຜູ້ໃຊ້ງານ)	
	ເອກະສານເລກທີ: KST-IT-ITS-001	ໜ້າ: 2/5

ໜ່ວຍງານຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ. ພະແນກໄອທີຈະມີການຈັດແຈງບຸກຄົນສໍາລັບຊ່ວຍເຫຼືອໃນແຕ່ລະບັນຫາ. ທຸກຄັ້ງຜູ້ໃຊ້ງານຈະຕ້ອງສ້າງຄໍາຮ້ອງຂໍຜ່ານລະບົບເພື່ອແຈ້ງບັນຫາມາຫາພະແນກໄອທີໃນທຸກໆກໍລະນີ, ເພື່ອໃຫ້ພະແນກໄອທີມີການບໍລິຫານຈັດການຄວາມສໍາຄັນ ແລະ ຈັດລຳດັບຖືກຕ້ອງຕາມຄວາມຮຸນແຮງຂອງຜົນກະທົບທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນ.


ໃນກໍລະນີທີ່ເລັ່ງດ່ວນ, ຜູ້ໃຊ້ງານຕ້ອງຕິດຕໍ່ໂດຍຫາເບີໂທພາຍໃນຂອງບໍລິສັດຜ່ານເບີພະແນກໄອທີ "ເບີ 7000". ບໍ່ວ່າຈະເປັນບັນຫາຂະໜາດນ້ອຍ ຫຼື ໃຫຍ່ກໍຕາມ, ຜູ້ໃຊ້ງານກໍຍັງຈໍາເປັນຕ້ອງຮ້ອງຂໍຜ່ານລະບົບຫາພະແນກໄອທີ. ຖ້າຫາກວ່າການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍແມ່ນນອກເໜືອການຮ້ອງຂໍຜ່ານລະບົບ, ພະແນກໄອທີຈະໃຫ້ຄໍາແນະນໍາໃນການດໍາເນີນການຂັ້ນຕອນຕໍ່ໄປ . ຂໍໃຫ້ຮັບຮູ້ວ່າຖ້າຫາກຜູ້ໃຊ້ງານບໍ່ຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອຜ່ານລະບົບ, ພະແນກໄອທີອາດຈະມີການປະຕິເສດການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອ.

ໃນກໍລະນີທີ່ຜູ້ໃຊ້ງານບໍ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງລະບົບເພື່ອຮ້ອງຂໍໄດ້, ຜູ້ໃຊ້ງານຈະຕ້ອງຕ້ອງຕິດຕໍ່ໂດຍຫາເບີໂທພາຍໃນຂອງບໍລິສັດຜ່ານເບີພະແນກໄອທີ "ເບີ 7000". ຫຼັງຈາກທີ່ບັນຫາໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂແລ້ວ, ຜູ້ໃຊ້ງານຈະຕ້ອງສ້າງຄໍາຮ້ອງຂໍຍ້ອນຫຼັງເພື່ອເປັນການອ້າງອິງ.

ຜູ້ໃຊ້ງານຍັງສາມາດຮ້ອງຂໍຜ່ານລະບົບອີເມລ໌ຫາພະແນກໄອທີຜ່ານອີເມລ ictsupport@ksd.la. ເຖິງຢ່າງໃດກໍຕາມ, ຜູ້ໃຊ້ງານກໍຍັງຕ້ອງສ້າງຄໍາຮ້ອງຂໍຜ່ານລະບົບເພື່ອໃຫ້ສາມາດຕິດຕາມຄວາມຄືບໜ້າໄດ້.

ຄວາມສໍາຄັນຂອງການຮ້ອງຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອຜ່ານລະບົບ:

ການນໍາໃຊ້ລະບົບການຮ້ອງຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອຜ່ານລະບົບຈະເຮັດໃຫ້ເພີ່ມປະສິດທິພາບການວິເຄາະບັນຫາ ແລະ ເພື່ອປັບປຸງຂະບວນການແກ້ໄຂບັນຫາຕ່າງໆໃຫ້ມີຄຸນນະພາບເພີ່ມຂຶ້ນ. ເຊິ່ງຈະຊ່ວຍໃຫ້ສາມາດຕິດຕໍ່ຄໍາຮ້ອງຂໍໄດ້, ລະບຸບັນຫາໄດ້ໃນເບື້ອງຕົ້ນ ແລະ ສາມາດດໍາເນີນການແກ້ໄຂບັນຫາດັ່ງກ່າວໃນໄລຍະຍາວໄດ້. ຜ່ານການເກັບຂໍ້ມູນຈາກລະບົບທີ່ຈະສາມາດເຮັດໃຫ້ວິເຄາະຫາສາເຫດເພື່ອໃຫ້ເພື່ອຄວາມໄວໃນການແກ້ໄຂ, ຈັດສັນຊັບພະຍາກອນຢ່າງມີຄຸນນະພາບ ແລະ ເພີ່ມຄວາມພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ງານລະບົບ.

	ຫົວຂໍ້: ນະໂຍບາຍການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ (ສໍາລັບຜູ້ໃຊ້ງານ)	
	ເອກະສານເລກທີ: KST-IT-ITS-001	ໜ້າ: 3/5

III. ການກຳນົດລຳດັບຄວາມສຳຄັນ

ຜູ້ໃຊ້ງານຈະຕ້ອງກຳນົດ 1 ໃນ 3 ລຳດັບຄວາມສຳຄັນສະເໝີເວລາມີການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອຜ່ານລະບົບ. ພະແນກໄອທີອາດຈະມີການກຳນົດຄືນໃໝ່ເພື່ອໃຫ້ເໝາະສົມກັບຜົນກະທົບທີ່ຈະເກີດຂຶ້ນທີ່ສຸດໂດຍອີງຕາມຂະບວນການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີທີ່ໄດ້ລະບຸໄວ້ໃນ ມາດຕະຖານການດຳເນີນການງານ (SOP):


- **ຄວາມສຳຄັນລະດັບສູງ:** ມີຜົນກະທົບສຳຄັນຕໍ່ການດຳເນີນການທາງທຸລະກິດ ແລະ ຂະບວນການເຮັດວຽກທີ່ຕ້ອງການການດຳເນີນການທັນທີ. ເປັນບັນຫາທີ່ອາດຈະເກີດໃຫ້ມີຜົນກະທົບຢ່າງຮຸນແຮງ, ມີຜົນກະທົບເຖິງຜູ້ໃຊ້ງານຫຼາຍຄົນ, ຫຼື ນຳໄປສູ່ການສູນຫາຍຂອງຂໍ້ມູນ. ຄວາມສຳຄັນລະດັບສູງຈະຕ້ອງມີການແກ້ໄຂໃຫ້ສຳເລັດພາຍໃນ 1 ຊົ່ວໂມງ.

ຕົວຢ່າງຂອງການສະໜັບສະໜຸນຊ່ວຍເຫຼືອໃນຄວາມສຳຄັນລະດັບສູງ

- ບໍ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງລະບົບຫຼັກຂອງອົງກອນໃດ (ເຊັ່ນວ່າ SAPB1, Odoo ERP, G-One, CW-POS, ລະບົບຈັດການ IMDC OPD).
- ລະບົບເຄືອຂ່າຍມີບັນຫາ ແລະ ສິ່ງຜົນກະທົບເຖິງພະນັກງານຈຳນວນຫຼາຍ.
- ບັນຫາຂັດຂ້ອງດ້ານລະບົບສູນຂໍ້ມູນຂັ້ນຮຸນແຮງ.
- ການລະເມີດລະບົບຄວາມປອດໄພຂັ້ນຮຸນແຮງ.
- **ຄວາມສຳຄັນລະດັບປານກາງ:** ຜົນກະທົບລະດັບປານກາງຕໍ່ການດຳເນີນການທາງທຸລະກິດ. ບັນຫາອາດຈະສົ່ງຜົນກະທົບຫາບາງຜູ້ໃຊ້ງານ ຫຼື ສະເພາະການເຮັດວຽກບາງສ່ວນຂອງລະບົບທັງໝົດ ແຕ່ບໍ່ໃດ້ສົ່ງຜົນກະທົບເປັນວົງກ້ວາງ. ຄວາມສຳຄັນລະດັບປານກາງຈະໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂ 1-2 ມື້ລັດຖະການ.

ຕົວຢ່າງຂອງການສະໜັບສະໜຸນຊ່ວຍເຫຼືອໃນຄວາມສຳຄັນລະດັບປານກາງ:

- ການຕິດຕັ້ງໂປຣແກຣມ ຫຼື ອັບເດດ.
- ຄວາມຂັດຂ້ອງດ້ານອຸປະກອນທີ່ບໍ່ຮຸນແຮງ (ເຊັ່ນວ່າບັນຫາເມົ້າ ຫຼື ຄືບອດເປັນຕົ້ນ).
- ບັນຫາການເຂົ້າເຖິງລະບົບພາຍໃນສະເພາະບາງຄົນ.
- ຄວາມຂັດຂ້ອງດ້ານຊອບແວເລັກນ້ອຍ ຫຼື ຊອບແວທີ່ບໍ່ສຳຄັນຫຼາຍ.

	ຫົວຂໍ້: ນະໂຍບາຍການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ (ສໍາລັບຜູ້ໃຊ້ງານ)	
	ເອກະສານເລກທີ: KST-IT-ITS-001	ໜ້າ: 4/5

- ຄວາມສໍາຄັນລະດັບຕໍ່າ: ຜົນກະທົບລະດັບຕໍ່າຕໍ່ການດໍາເນີນການທາງທຸລະກິດ. ເປັນບັນຫາລະດັບຕໍ່າທີ່ເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມຂັດຂ້ອງລະດັບຕໍ່າ ຫຼື ການຂໍຮ້ອງທີ່ບໍ່ເລັ່ງດ່ວນ. ຄວາມສໍາຄັນລະດັບຕໍ່າຈະໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂພາຍໃນ 1 ອາທິດ, ອີງຕາມລັກສະນະການຮ້ອງຂໍ ແລະ ຄວາມພ້ອມຂອງຊັບພະຍາກອນ.


ຕົວຢ່າງຂອງການສະໜັບສະໜູນຊ່ວຍເຫຼືອໃນຄວາມສໍາຄັນລະດັບປານຕໍ່າ:

- ການສອບຖາມເລື່ອງໄອທີທົ່ວໄປ.
- ໜ້າວຽກການບໍາລຸງຮັກສາທີ່ໄດ້ຮັບການວາງແຜນລ່ວງໜ້າ.
- ການຮ້ອງຂໍສໍາລັບຂໍ້ມູນ ຫຼື ເອກະສານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.
- ຄວາມຂັດຂ້ອງລະບົບເລັກນ້ອຍ.

ໝາຍເຫດ: ການຊ່ວຍເຫຼືອຂອງພະແນກໄອທີຈະຄອບຄຸມສະເພາະບັນຫາທາງດ້ານເຕັກນິກໄອທີທີ່ຜູ້ໃຊ້ງານບໍ່ສາມາດແກ້ໄຂໄດ້ເທົ່ານັ້ນ. ສໍາລັບໜ້າວຽກທີ່ບໍ່ແມ່ນບັນຫາດ້ານເຕັກນິກ, ເຊັ່ນການເຕີມໜັກປຣິນເຕີ້ ຫຼື ການນໍາເຈ້ຍເຂົ້າເຄື່ອງຟິມ, ຈະບໍ່ນັບເປັນບັນຫາດ້ານເຕັກນິກ. ພະແນກໄອທີສາມາດແນະນໍາຜູ້ໃຊ້ງານໃນໜ້າວຽກນີ້ໄດ້ ແຕ່ຈະບໍ່ນັບເປັນບັນຫາເຕັກນິກ ທີ່ໄອທີຈະພິຈາລະນາໃນການປະຕິເສດການດໍາເນີນການໃຫ້.

IV. ຂັ້ນຕອນການດໍາເນີນການການຊ່ວຍເຫຼືອແກ້ໄຂບັນຫາດ້ານໄອທີ

ຫຼັງຈາກໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງຂໍ, ຝ່າຍສະໜັບສະໜູນດ້ານໄອທີຈະຕິດຕໍ່ຫາພະນັກງານເພື່ອຮວບຮວມຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນ. ເມື່ອມີການແກ້ໄຂສໍາເລັດແລ້ວ, ຝ່າຍໄອທີຈະດໍາເນີນການປ່ຽນແປງສະຖານະໃນລະບົບວ່າສໍາເລັດແລ້ວ ແລະ ປິດການເຮັດວຽກຄໍາຮ້ອງຂໍນັ້ນ. ຜູ້ໃຊ້ງານສາມາດກວດເບິ່ງປະຫວັດການຮ້ອງຂໍຍ້ອນຫຼັງ ແລະ ໃຫ້ການປະເມີນແນະນໍາກັບພະແນກໄອທີເພື່ອພັດທະນາການດໍາເນີນງານ. ພະແນກໄອທີຈະຕິດຕາມເພີ່ມເຕີມເພື່ອໃຫ້ໝັ້ນໃຈວ່າການແກ້ໄຂບັນຫາແມ່ນສໍາເລັດແລ້ວ.

	ຫົວຂໍ້: ນະໂຍບາຍການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານໄອທີ (ສໍາລັບຜູ້ໃຊ້ງານ)	
	ເອກະສານເລກທີ: KST-IT-ITS-001	ໜ້າ: 5/5

ສໍາລັບການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອທີ່ຢູ່ນອກເໜືອອາຄານກຸ່ມບໍລິສັດເຄເອັສທີ, ເຊັ່ນວ່າການສະໜັບສະໜຸນຊ່ວຍເຫຼືອໃນງານສໍາມະນາ ຫຼື ງານກອງປະຊຸມຕ່າງໆ, ຜູ້ຮ້ອງຂໍຕ້ອງຂຽນໄບສະເໜີຫາພະແນກໄອທີໂດຍສິ່ງໃຫ້ກັບຜູ້ຈັດການຝ່າຍໄອທີເພື່ອອະນຸມັດຢ່າງນ້ອຍ 3 ມື້ລ່ວງໜ້າ. ການຮ້ອງຂໍພາຍໃນ 3 ມື້ອາດຈະບໍ່ໄດ້ຮັບການອະນຸມັດ.

ຂອບເຂດຂອງການສະໜັບສະໜຸນດ້ານໄອທີ:

ໜ່ວຍງານສະໜັບສະໜຸນດ້ານໄອທີຈະຊ່ວຍເຫຼືອບັນຫາທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບເລື່ອງໄອທີເທົ່ານັ້ນ. ຜູ້ໃຊ້ງານຈະຕ້ອງໝັ້ນໃຈວ່າບັນຫານັ້ນເປັນບັນຫາທາງດ້ານໄອທີກ່ອນທີ່ຈະຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອຜ່ານລະບົບ. ບັນຫາທີ່ບໍ່ກ່ຽວກັບດ້ານໄອທີຈະບໍ່ໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອແກ້ໄຂໂດຍພະແນກໄອທີ.

V. ຜົນບັງຄັບໃຊ້ນະໂຍບາຍ

ນະໂຍບາຍສະບັບນີ້ມີຜົນບັງຄັບໃຊ້ຫຼັງຈາກໄດ້ຮັບການເຊັນອະນຸມັດຈາກບຸກຄົນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ. ຫຼັງຈາກທີ່ໄດ້ປະກາດໃຊ້ງານແລ້ວ, ພະນັກງານທຸກຄົນຈະຕ້ອງປະຕິບັດຕາມຂະບວນການທີ່ໄດ້ວາງອອກເພື່ອເພີ່ມປະສິດທິພາບການເຮັດວຽກແລະ ມີຄວາມເປັນມືອາຊີບ. ນະໂຍບາຍສະບັບນີ້ຈະລົບລ້າງນະໂຍບາຍການສະໜັບສະໜຸນທາງດ້ານໄອທີສະບັບເກົ່າທັງໝົດ ແລະ ຈະມີຜົນຈົນກວ່ານະໂຍບາຍສະບັບໃໝ່ໄດ້ຮັບການອະນຸມັດ.

ໝາຍເຫດ: ສໍາລັບບໍລິສັດວຽກທອງການຢາ, ນະໂຍບາຍສະບັບນີ້ຈະອ້າງອິງເຖິງເອກະສານມາດຕະຖານການດໍາເນີນງານ (SOP) ເລກທີ VTP-IT-SOP-001.