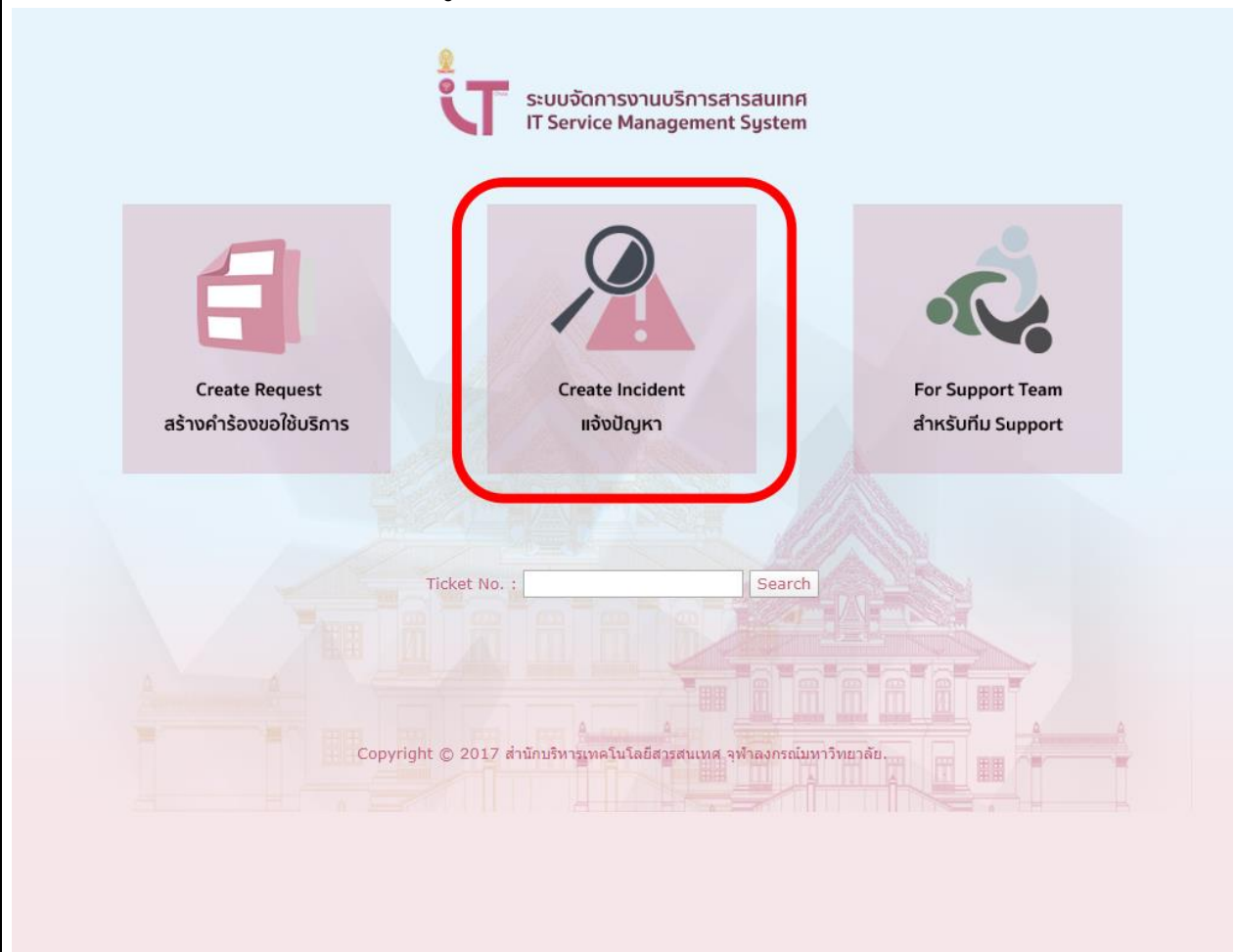


คู่มือการแจ้งปัญหาผ่าน ITSM (ระบบจัดการงานบริการสารสนเทศ)

เพื่อเป็นช่องทางรับแจ้งปัญหาผ่านเว็บไซต์มีขั้นตอนการแจ้งดังนี้

เข้าเว็บไซต์ <https://support.it.chula.ac.th>

คลิก “Create Incident” หรือ “แจ้งปัญหา”

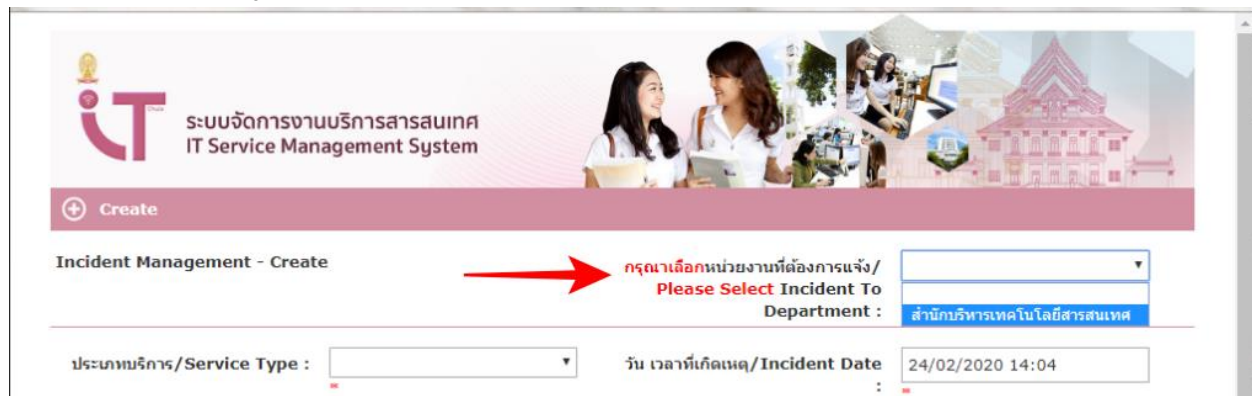


สามารถตรวจสอบสถานะงานได้จากหน้านี้ โดยกรอกเลข Ticket No. แล้วกด Search

Ticket N... 20-I-01T-00076

Total : 1 Record(s)			
Ticket No.	Ticket Date	Service Type	Status
20-I-01T-00076	21/02/2020	Other	In Progress

1. เลือกหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง ว่าต้องการแจ้งไปยังหน่วยงานใด
ปัจจุบันมี 1 หน่วยงานคือ สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
(โดยรองรับการแจ้งปัญหาไปยังหน่วยงานอื่นเพิ่มเติมในอนาคต)



ระบบจัดการงานบริการสารสนเทศ
IT Service Management System

Create

Incident Management - Create

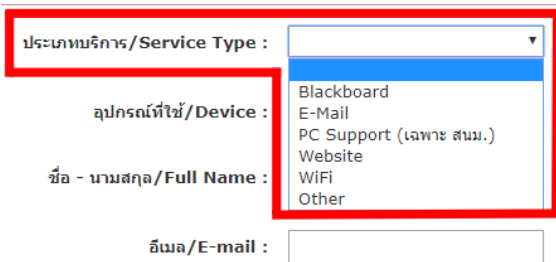
กรุณาเลือกหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง/
Please Select Incident To
Department :

ประเภทบริการ/Service Type :

วัน เวลาที่เกิดเหตุ/Incident Date : 24/02/2020 14:04

2. เลือกประเภทบริการ ตามที่ต้องการแจ้งปัญหา
หากไม่ปรากฏประเภทที่ต้องการ ให้เลือก Other

Incident Management - Create



ประเภทบริการ/Service Type :

อุปกรณ์ที่ใช้/Device :

ชื่อ - นามสกุล/Full Name :

อีเมล/E-mail :

3. กรณีที่ต้องการแนบไฟล์ สามารถแนบไฟล์ได้ ขนาดไม่เกิน 2 MB

Create

Incident Management - Create กรุณาเลือกหน่วยงาน
Please Select ID

ประเภทบริการ/Service Type : วัน เวลาที่เกิดเหตุ/In

อุปกรณ์ที่ใช้/Device : ระบบปฏิบัติการ/OS :

ชื่อ - นามสกุล/Full Name : เบอร์โทรศัพท์/

อีเมล/E-mail : ชื่อผู้ให้บริการ CU

ส่วนงานผู้แจ้ง/Department Level 1 : สังกัดผู้แจ้ง/Depar

อาคาร/สถานที่/Location :

รายละเอียดเพิ่มเติม/Detail :

เอกสารแนบ/Attachment File : No f...osen
(กรณีเกินกว่า 1 ไฟล์ ไฟ Zip เป็นไฟล์เดียว และขนาดไม่เกิน 2 Mb)
สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่นี่

4. เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว กดปุ่ม Submit

ส่วนงานผู้แจ้ง/Department Level 1 : สังกัดผู้แจ้ง/Department Level 2 :

อาคาร/สถานที่/Location : ชั้น/Floor : ห้อง/Room :

รายละเอียดเพิ่มเติม/Detail :

เอกสารแนบ/Attachment File : No f...osen
(กรณีเกินกว่า 1 ไฟล์ ไฟ Zip เป็นไฟล์เดียว และขนาดไม่เกิน 2 Mb)
สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่นี่

Copyright © 2017 สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ระบบจะแจ้งหมายเลขงาน

Ticket No. 20-I-OIT-00077, has been completely saved.
ตั๋วหมายเลข 20-I-OIT-00077 ถูกบันทึกเรียบร้อยแล้ว

[OK](#)



และจะได้รับอีเมลแจ้งรายละเอียด ซึ่งจะใช้ในการติดตามสถานะของงานได้โดยคลิก Track Ticket


Dear Requester,

IT System Management	
Ticket No	: 20-R-OIT-00045 Track Ticket Status Here
Service	:
Detail	:

NOTE : This is a system generated E-mail. Please do not reply.

ตัวอย่าง แจ้งปัญหา WiFi


IT Service Management System




Incident Management - Create

กรุณาเลือกหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง/
 Please Select Incident To
 Department :

สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเภทบริการ/Service Type :

WiFi

วัน เวลาที่เกิดเหตุ/Incident Date :

24/02/2020 15:53

อุปกรณ์ที่ใช้/Device :

ระบบปฏิบัติการที่ใช้/Operating System :

ชื่อ - นามสกุล/Full Name :

yourname

เบอร์โทรศัพท์/Telephone :

83314

อีเมล/E-mail :

help@chula.ac.th

ชื่อผู้ใช้ระบบ CUNET/CUNET username :

ส่วนงานผู้แจ้ง/Department Level 1 :

สำนักงานมหาวิทยาลัย

สังกัดผู้แจ้ง/Department Level 2 :

สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

อาคาร/สถานที่/Location :

ชั้น/Floor :

 ห้อง/Room :

รายละเอียดเพิ่มเติม/Detail :

ไม่สามารถเชื่อมต่อ ChulaWiFi ได้

เอกสารแนบ/Attachment File :

Choose File No f...osen
 (กรณีที่มีมากกว่า 1 ไฟล์ ให้ Zip เป็นไฟล์เดียว และขนาดไม่เกิน 2 Mb)
 สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่นี้

Submit

Close