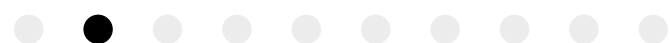


Proactive Service for IT Support

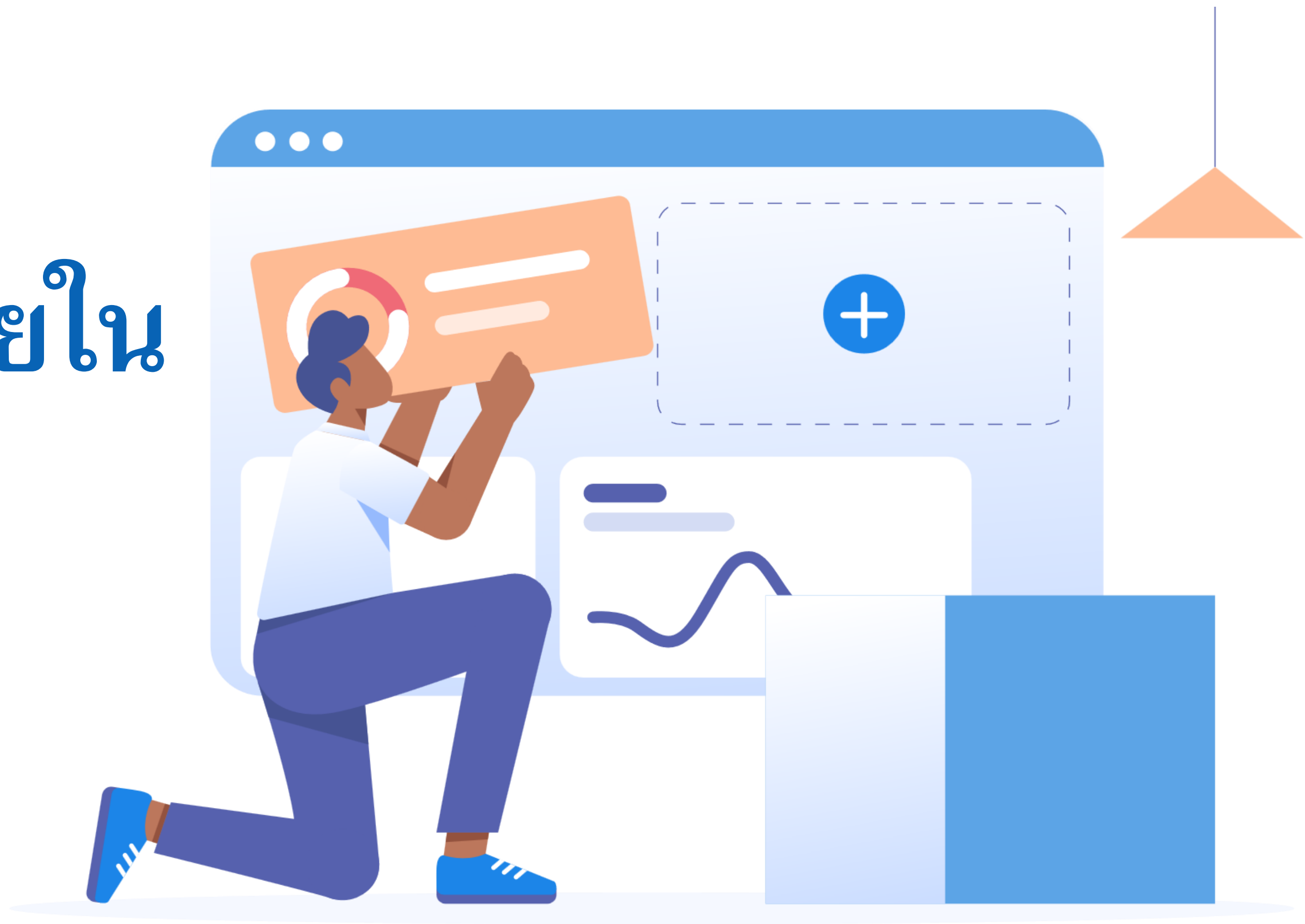


CONTENTS

- 1 # การสื่อสารภายในและภายนอก
- 2 # การรับและส่งงาน
- 3 # ภาพลักษณ์และการให้บริการ



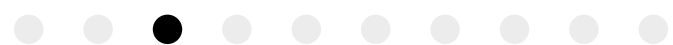
การสื่อสารภายใน



การสื่อสารภายใน

บุคคลที่ต้องสื่อสาร

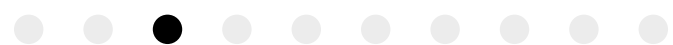
- เพื่อนร่วมงาน (Team Support)
- บุคคลที่เกี่ยวข้อง (Dev , Tier2)
- หัวหน้างาน



การสื่อสารภายใน

5 W 1 H

- Who
- What
- Where
- When
- Why
- How



การสื่อสารภายใน

วิธีการสื่อสารภายใน

- โทรศัพท์มือถือ
- Note
- Line
- Email
- ปากเปล่า



การสื่อสารภายใน

ข้อควรคำนึงถึงในการสื่อสาร

- ข้อกำหนด IT SLA (Priority First Response)

IT Support

- Urgent	15 min
- High	15 min
- Medium	30 min
- Low	45 min



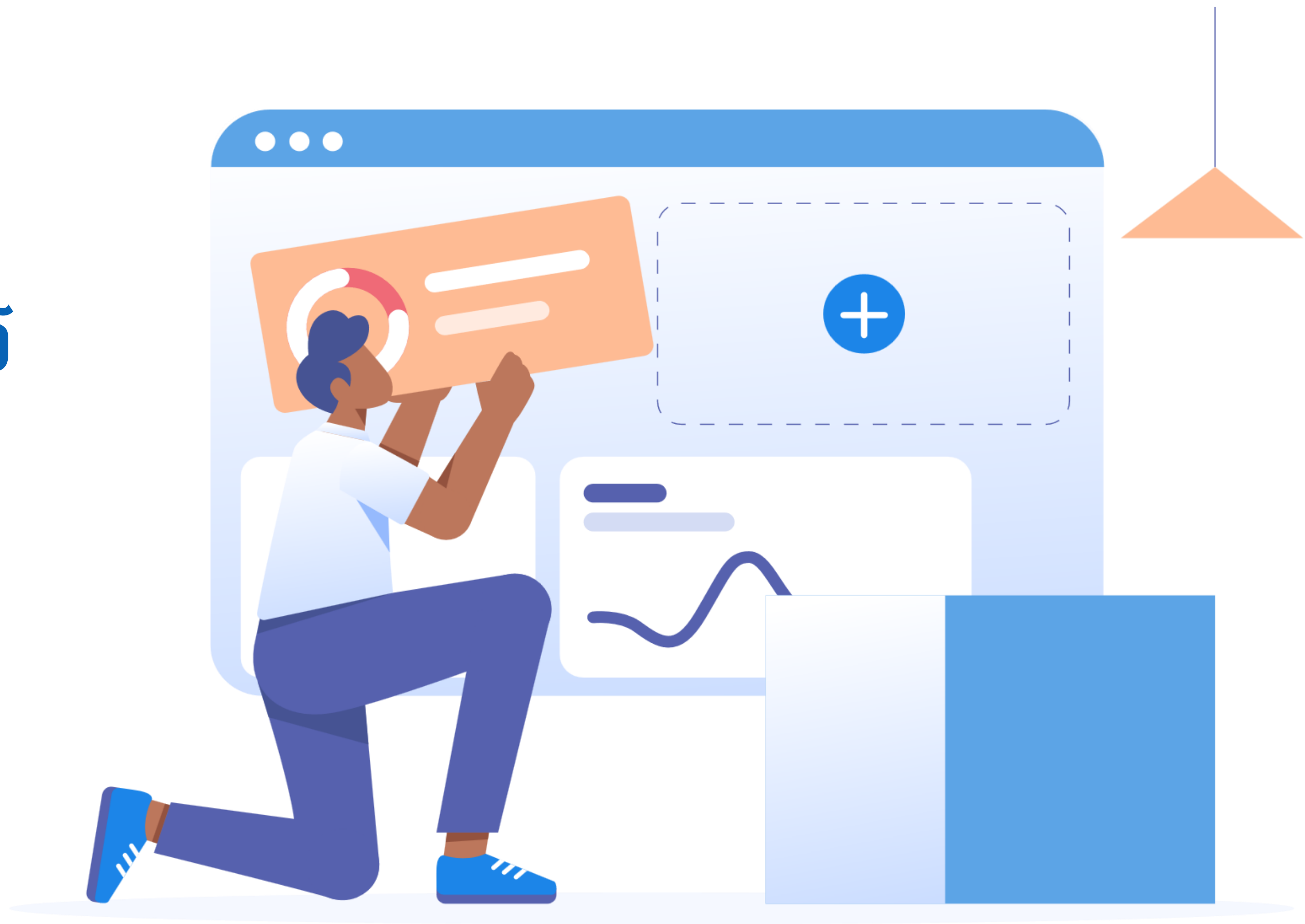
การสื่อสารภายใน

ข้อควรคำนึงถึงในการสื่อสาร

- ความครบถ้วนของปัญหา
- ระยะเวลาในการสื่อสาร
- ช่องทางในการสื่อสาร



การสื่อสาร ภายนอก



การสื่อสารภายนอก

บุคคลที่ต้องสื่อสาร

- User ผู้แจ้งปัญหา
- เพื่อนร่วมงานของ User
- หัวหน้างานของ User



การสื่อสารภายนอก

1. การรับเรื่องจาก User
2. การอธิบายและการแก้ไข้ปัญหา
3. การแจ้งผลการแก้ไข



การสื่อสารภายนอก

วิธีการสื่อสารภายนอก (รับเคส)

- E-Mail (Ticket) Normal Case
- โทรศัพท์ภายใน (9027) Urgent Case
- Line (Last Priority)



การสื่อสารภายนอก

ข้อควรคำนึงถึงในการสื่อสาร

- ความครบถ้วนของปัญหาที่ได้ดำเนินการแก้ไข
- ระยะเวลาในการแจ้งผล



การสื่อสารภายนอก

ข้อควรคำนึงถึงในการสื่อสาร

- ข้อกำหนด IT SLA (Priority First Response)

IT Support

- Urgent	15 min
- High	15 min
- Medium	30 min
- Low	45 min



● ● ● ● ● ● ● ● ● ●



การรับและส่งงาน

ข้อควรคำนึงถึงในการรับงาน

- หัวข้อของปัญหา / สิ่งที่ต้องการ
- ช่องทางของผู้แจ้งปัญหา
 - E-mail , Tel. , ปากเปล่า
- ปัญหา / สิ่งที่ User ต้องการให้ดำเนินการ
- ระยะเวลาในการดำเนินการ



การรับและส่งงาน

ข้อควรคำนึงถึงในการส่งงาน (ภายใน)

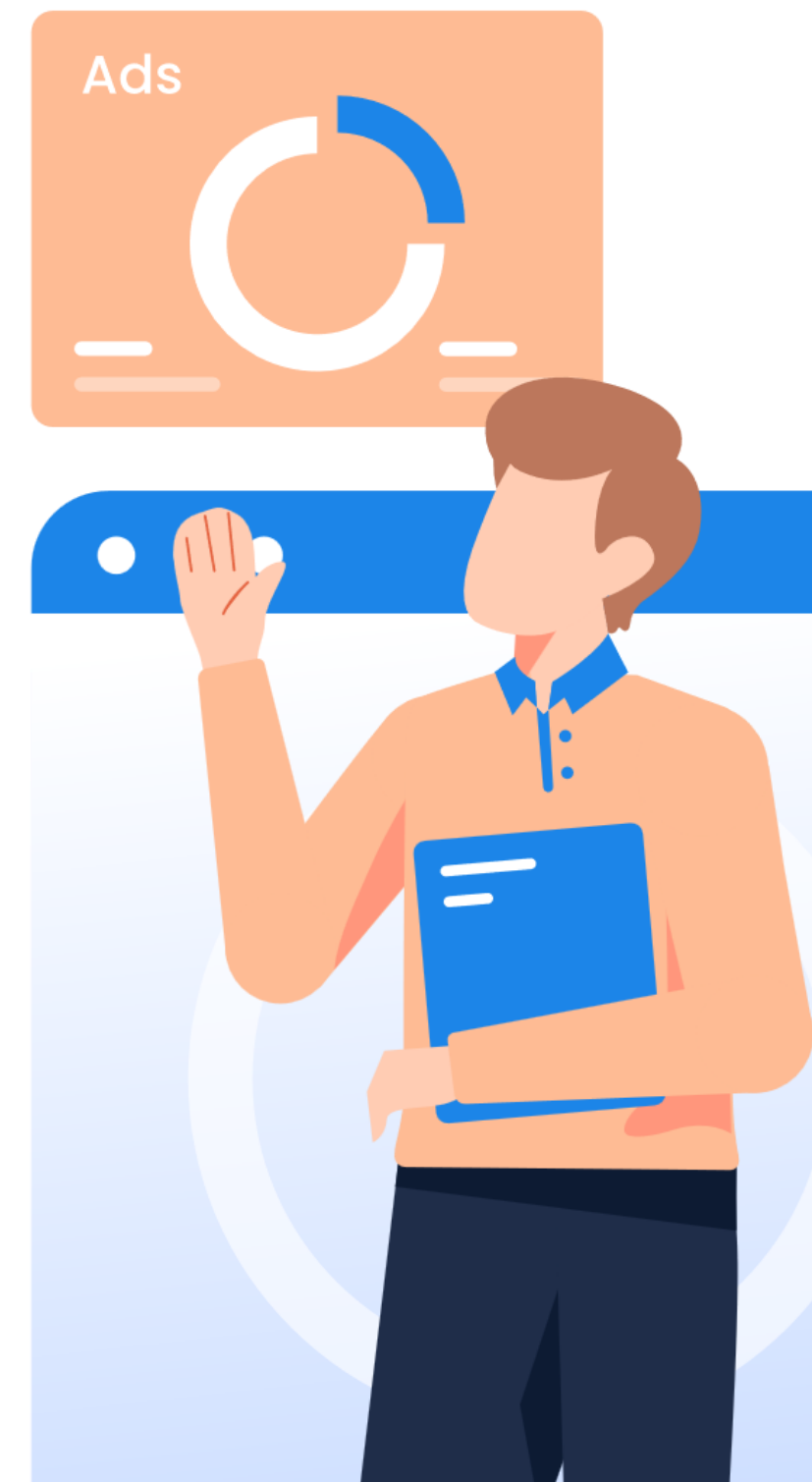
- ความครบถ้วนของปัญหา / สิ่งที่ User ต้องการ
- การส่งงานให้ตรงกับ Tier ที่รับผิดชอบ
- ช่องทางในการส่งงาน
 - Email , Tel , ปากเปล่า
- สิ่งที่ได้ดำเนินการไป



การรับและส่งงาน

ข้อควรคำนึงถึงในการส่งงาน (ภายนอก)

- การสรุปงานและแจ้งผล
- การแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ
- สาเหตุของการเกิดความล่าช้าในการดำเนินการ
- ช่องทางในการสรุปงานและแจ้งผล
 - E-mail , Tel. , ปากเปล่า



เทคนิคการสื่อสารและ การประสานงานอย่างมี ประสิทธิภาพ



การประสานงานคือ

เป็นการจัดให้คนในองค์กรทำงานให้สัมพันธ์
สอดคล้องกัน โดยจะต้องตระหนักถึงหน้าที่ความ
รับผิดชอบ วัตถุประสงค์เป้าหมายและ
มาตรฐานการปฏิบัติขององค์กรเป็นหลัก



เทคนิคการประสานงาน

- 1) มองคนในแง่ดี
- 2) รู้จำชื่อคนได้
- 3) มีความรู้ในเรื่องที่ติดต่อ
- 4) เป็นผู้ฟังที่ดี
- 5) ควบคุมอารมณ์ได้
- 6) สร้างความเป็นกันเอง
- 7) ให้เกียรติยกย่อง ให้ความซึ้งกัน



คุณสมบัติของผู้ประสานงานที่ดี

- 1) เก่งในเรื่อง“การสื่อสาร” เพื่อให้ทุกคนได้เข้าใจและยอมรับ
- 2) เก่งในเรื่อง“การแก้ไขปัญหา” แม้ปัญหานั้นจะยากเพียงใด
- 3) เป็น “คุณอำนวย” ที่ทำหน้าที่ช่วยขจัดปัญหาหรืออุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพ



ภาพลักษณ์



คุณมองคนๆ นี้ แล้วนึกถึง ??



คุณมองคนๆ นั้น แล้วนึกถึง ??



คุณมองคนๆ นี้อย่างไรถึง ??



คุณมองสิ่งๆ นี้ แล้วนึกถึง ??



คุณมองสิ่งๆ นี้ แล้วนึกถึง ??



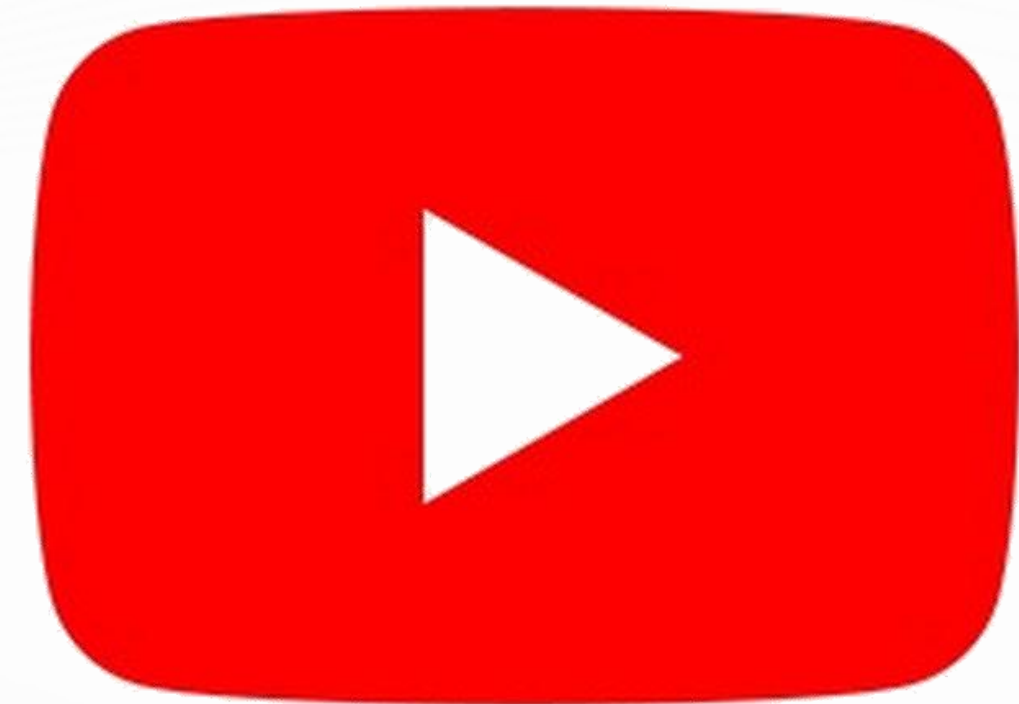
2 ร้านนี้คุณเลือกร้านไหน



2 App นี้คุณเลือก App ไหน



2 App นี้คุณเลือก App ไหน



อาชีพนี้ คุณนิยาม ว่าอย่างไร



อาชีพนี้ คุณนิยาม ว่าอย่างไร



อาชีพนี้ คุณนิยาม ว่าอย่างไร

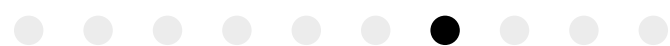
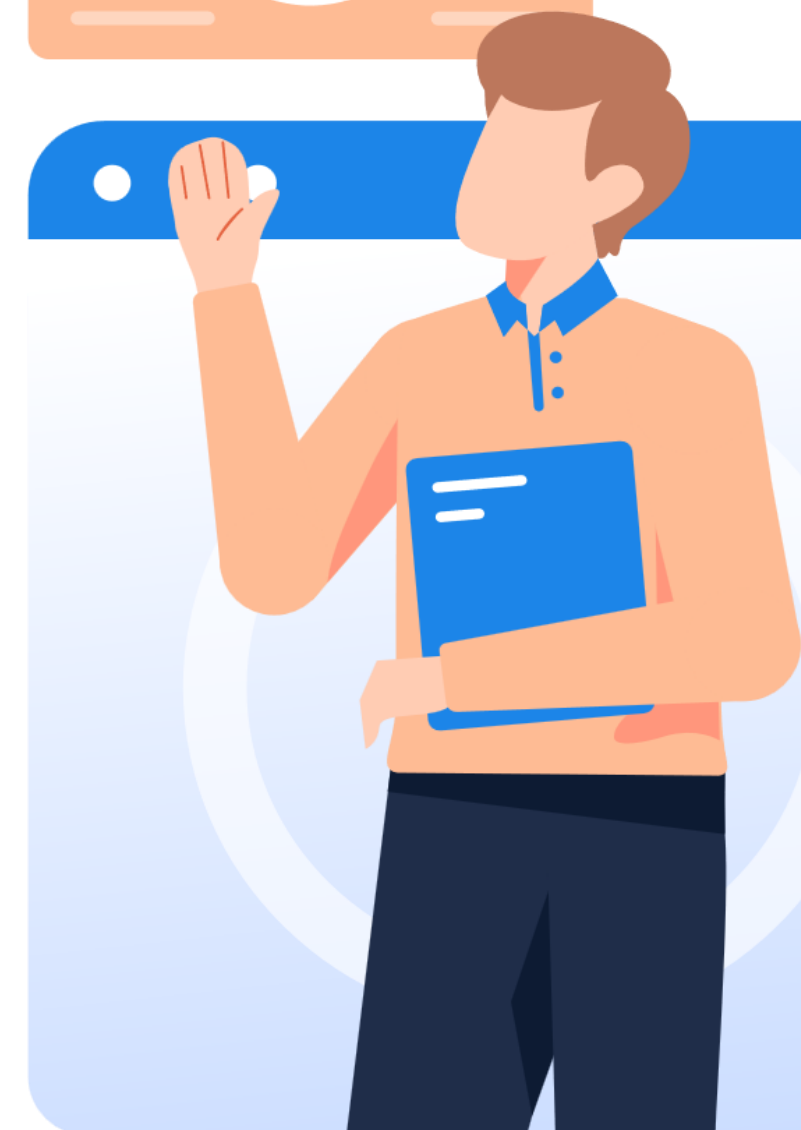
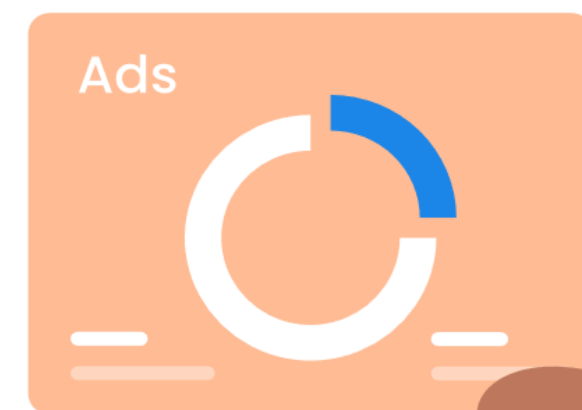


คุณอยากให้คนมองคุณเป็น IT ในแบบไหน

7

ภาพลักษณ์ 3 คำ ของตัวเอง

เมื่อ USER นึกถึงคุณ



Thank you

