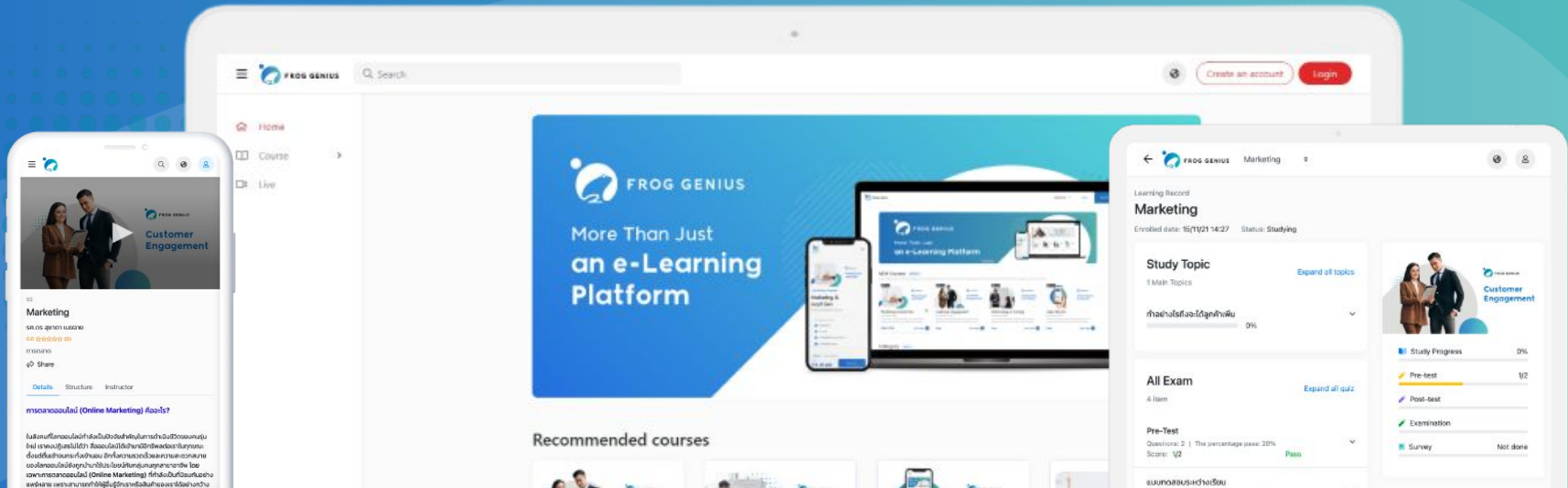




FROG GENIUS

ขั้นตอนการแจ้งปัญหา Customer Support



Customer Support



เรามีทีม Support เพื่อช่วยเหลือลูกค้าในการใช้งานระบบให้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
ผ่าน **3 ช่องทาง** ดังนี้

วัน เวลา ทำการ
เวลา 9:00 - 17:00 น.
(จันทร์ - ศุกร์)

วัน เวลา นอกทำการ
(เสาร์ - อาทิตย์ และ
วันหยุดนักขัตฤกษ์)

กรุณาส่ง Email มาที่  **support@frogdigital.co**



@froggeniussupport



061-387-9728 (คุณตึก)

061-017-6238 (คุณจำ)

02-412-8880



SCAN ME

กรณีระบบมีปัญหา ทางทีม Support จะรีบประสานงานกับทีมพัฒนา
เพื่อประเมินระยะเวลาการแก้ไข และแจ้งกลับลูกค้าโดยด่วนที่สุด

***เฉพาะปัญหาระบบล่ม เข้าใช้งานระบบไม่ได้**

สามารถโทรเข้ามาได้ที่ เบอร์ **087-343-3362** หรือ **061-387-9728**

หากต้องการให้ช่วยเหลือเรื่องทั่วไป กรุณาส่ง Email เข้ามา
ทางเราจะตอบกลับไปอย่างรวดเร็วที่สุด

Support Level

Priority	Low	Normal	High	Urgent
Description	- ระบบมีปัญหาแต่ไม่มีผลกระทบต่อการใช้งาน	- ระบบมีปัญหาและมีผลกระทบต่อการใช้งาน แต่สามารถ Workaround ได้	- ระบบมีปัญหาและมีผลกระทบต่อการใช้งาน โดยไม่เกิน 50% ของผู้ใช้งาน	- ระบบมีปัญหาและมีผลกระทบต่อการใช้งาน โดยเกิน 50% ของผู้ใช้งาน
First Response Time	8 ชั่วโมง (BT)	4 ชั่วโมง (BT)	1 ชั่วโมง (BT)	30 นาที
Resolution Time	7 วัน (BT)	5 วัน (BT)	3 วัน (BT)	1 วัน
Examples	- ผู้ดูแลหลักสูตร ไม่สามารถเปลี่ยนรูป Banner ได้ แต่ยังคงใช้ Banner เดิมได้อยู่	- ผู้ดูแลหลักสูตร ไม่สามารถจัดเรียงหลักสูตรได้ แต่ผู้เรียนสามารถค้นหาได้เองได้ หรือ ผู้ดูแลหลักสูตรสามารถส่งลิงค์ให้ทางผู้เรียนได้	- ผู้เรียนบางส่วนไม่สามารถดาวน์โหลดวุฒิบัตรได้ - ผู้ดูแลหลักสูตรไม่สามารถอัปโหลดวิดีโอได้	- ผู้เรียนไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ - ผู้เรียนไม่สามารถดูวิดีโอได้

หมายเหตุ

1. BT (Business Time) คือช่วงวันและเวลาทำการ ได้แก่ 09:00 - 17:00 (ไม่รวมวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

2. เริ่มนับระยะเวลาจากแจ้งปัญหาเข้ามาทาง e-mail เท่านั้น

3. ข้อตกลงทั้งหมดไม่รวมกับการแจ้ง MA ระบบโดยปกติ จะแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 24 ชั่วโมงแต่หากมีเหตุฉุกเฉิน เช่น Hardware เสียหายหรือระบบ Network ถูกโจมตี จะแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3-5 ชั่วโมง และ ไม่รวมกรณีที่ใช้เว็บไซต์ของท่านทำงานเกินขีดจำกัดของบริการที่เช่า เช่น CPU , Memory , Disk เต็ม

4. หากเป็นการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น ทางบริษัท จะมี Response Time อยู่ที่ 14 วันทำการ และจะต้องดำเนินการวางแผนร่วมกัน เพื่อตกลงแผนและระยะเวลาในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบ

5. ทั้งนี้การแก้ไขหรือปรับปรุงปัญหากิ่งหมดจะครอบคลุมเฉพาะส่วนที่อยู่ในขอบเขตงานที่ตกลงตามสัญญาเท่านั้น



MORE THAN JUST
AN e-LEARNING
PLATFORM

ตัวอย่าง การแจ้งปัญหา

Login to e-Learning

Welcome back! Please login to your account.

Username or Email

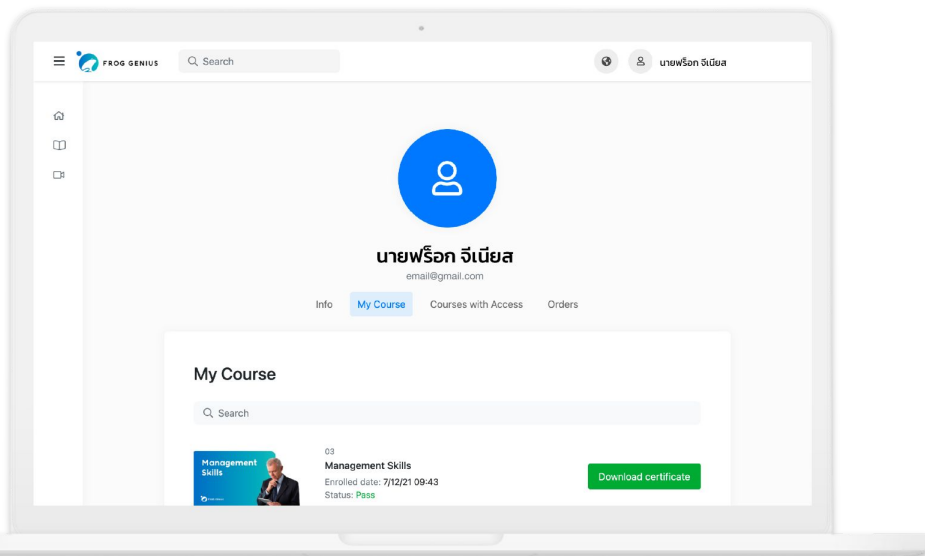
Password

[Forgot Password?](#)

Login

Font End

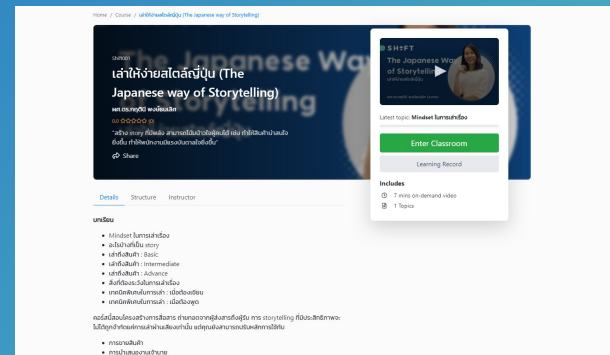




กรณีพบปัญหาการใช้ระบบหน้าบ้าน เช่น
สมาชิกไม่สามารถเข้าเรียนได้

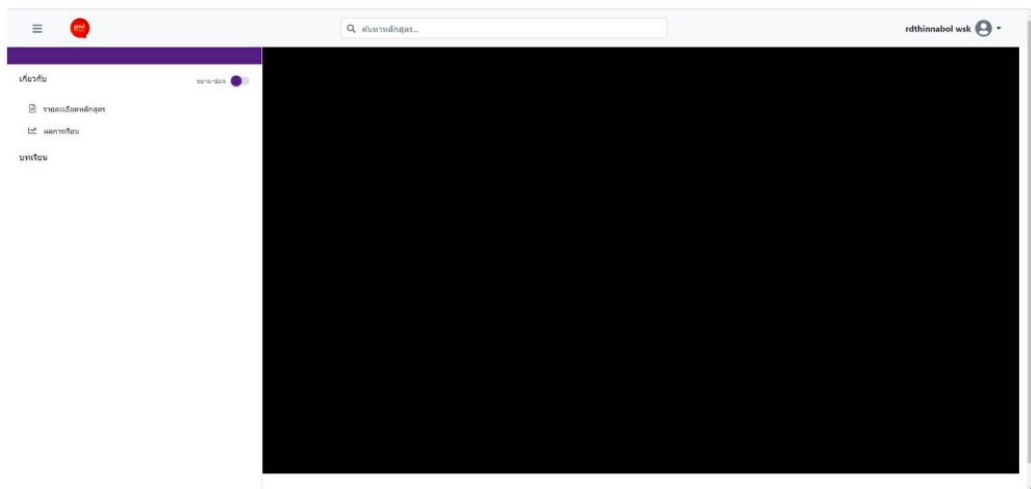
สิ่งที่ต้องส่งเพื่อดำเนินการตรวจสอบ

1. Mail ผู้เรียน
 2. หลักสูตรที่มีการเรียน
 3. Devices และ Browser ที่เข้าระบบ
- พร้อมทำการแคปหน้าจอ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ
รวดเร็วขึ้น



ตัวอย่าง

การแจ้งปัญหาเข้าไฟล์วิดีโอไม่แสดง ไม่สามารถเรียนได้



ข้อมูลที่ต้องจัดส่งเพื่อดำเนินการตรวจสอบ

1. ข้อมูล course
2. ช่วงเวลา
3. User ที่ไม่สามารถเข้าเรียนได้
4. กรณี ไม่สามารถเข้าได้บาง user
5. Cap หน้าจอ ปัญหาที่พบ
6. Device
7. Browser

Hi, admin01

Sign out



Courses
1



Enrolled
0



Members
0



Videos
2

- Dashboard
- Configuration
- Administrator
- Group Management
- Courses Management
- Courses Option
- Report
- Member
- Knowledge Base

Video Storage



Used — 87.1MB
Available — 250GB

Total — 250GB (Capacity 0%)
Last updated: 2022-05-14 22:00:02

Backend

Source Hidden Files (4)

Search by Course/Topic...

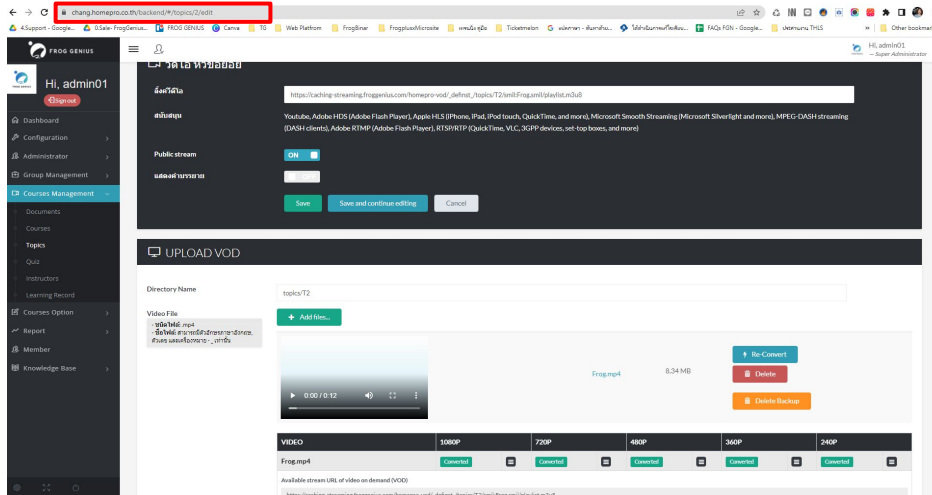


All



#	TYPE	SOURCE	BACKUP SIZE	VIDEO SIZE	TOTAL SIZE
1	Course	Customer Services	19.7MB	39.1MB	58.7MB
2	Topic	Topic VOD	8MB		

Total: 2 record(s)



กรณีพบปัญหาการใช้ระบบหลังบ้าน เช่น ไม่สามารถอัปโหลดวิดีโอได้

สิ่งที่ต้องส่งเพื่อดำเนินการตรวจสอบ

1. แจ้งปัญหาที่พบ
2. แจ้งหลักฐานเพื่อดำเนินการตรวจสอบ
3. ดำเนินการ Cap หน้าจอตามรูปตัวอย่าง
4. ส่ง Link ตามกรอบแดงด้านบน

อื่นๆ หากพบปัญหาของผู้เรียน

1. แจ้ง e - mail ผู้เรียน
2. หลักสูตร และ ชุดข้อสอบที่พบปัญหา