

1. เข้าสู่ระบบ / ลงทะเบียน

ผู้ใช้เข้าสู่ระบบได้ที่หน้า `login.php`
หากยังไม่มีบัญชี ให้ลงทะเบียนผ่าน `register.php`
บัญชีจะต้องได้รับการอนุมัติโดย Admin ก่อนใช้งานได้

2. เมนูหลักหลังเข้าสู่ระบบ (แดชบอร์ด)

- เปิด Ticket ใหม่ (แจ้งปัญหา / คำขอบริการ)
 - ดูรายการ Ticket ทั้งหมด (ตามสิทธิ์)
 - เข้าถึงคำถามพบบ่อย (FAQ)
 - ดูรายงานสรุป (ตามสิทธิ์)
 - แก้ไขข้อมูลส่วนตัว / เปลี่ยนรหัสผ่าน
 - ออกจากระบบ
-

3. การเปิด Ticket

- กรอกหัวข้อเรื่อง, คำอธิบาย, ความเร่งด่วน, ผลิตภัณฑ์
 - แนบไฟล์เพิ่มเติมได้
 - Admin / Agent สามารถเลือก "ลูกค้า" ที่ต้องการแจ้งแทนได้
 - ลูกค้าจะเลือกได้เฉพาะบริษัทตนเองเท่านั้น
 - หลังเปิดจะได้รับ Ticket Code อ้างอิง
-

4. รายการ Ticket

- แสดงรายการ Ticket ทั้งหมด (ตามสิทธิ์)
 - ค้นหา / กรอง / คลิกดูรายละเอียด Ticket ได้
-

5. รายละเอียด Ticket

- แสดงข้อมูลทั้งหมด เช่น สถานะ, ผู้แจ้ง, ความเร่งด่วน, ผลิตภัณฑ์, ระบบที่เกี่ยวข้อง
 - แนบไฟล์เพิ่มเติม และแสดง Timeline ของเหตุการณ์
 - Admin / Agent สามารถแก้ไขสถานะ, แนวทางแก้ไข, และ root cause ได้
-

6. รายงานสรุป (Report Summary / MSR Report)

- **Admin / Agent:** เห็นรายการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง
 - **Customer:** เห็นเฉพาะข้อมูลของบริษัทตนเองเท่านั้น
-

7. จัดการสมาชิก / ลูกค้า (เฉพาะ Admin)

- เพิ่ม / แก้ไข / ลบสมาชิก
- อนุมัติ / ระงับการใช้งานสมาชิก
- กำหนดสิทธิ์ (Admin / Agent / Customer)
- เพิ่ม / แก้ไข / ลบ ข้อมูลลูกค้า

การกำหนดสิทธิ์ Agent (ใหม่)

- Admin สามารถกำหนดได้ว่า Agent แต่ละคน "ดูและจัดการได้เฉพาะ Ticket ของลูกค้าบางราย" เท่านั้น
 - Agent จะไม่สามารถเข้าถึง Ticket ของลูกค้าที่ตนไม่ได้รับมอบหมาย
 - Customer จะเห็นเฉพาะ Ticket ที่บริษัทตนเองเปิดเท่านั้น
-

8. คำถามพบบ่อย (FAQ)

- แสดง 10 คำถามจาก Ticket ที่มี root cause และ solution ชำบ่วยที่สุด
 - Admin สามารถกดคำนวณใหม่ได้
-

9. การ Reset รหัสผ่าน (Admin)

- Admin สามารถรีเซ็ตรหัสผ่านสมาชิก
 - รหัสผ่านใหม่จะถูกส่งไปยังอีเมลของผู้ใช้
-

ติดต่อผู้ดูแลระบบ

- **อีเมล:** SupportDesk@vasvox.com
- **โทร:** +66 (0) 2 026 2323