



FROG GENIUS

ขั้นตอนการทำงาน

Team Support


Helpdesk



เรามีทีม Support เพื่อช่วยเหลือลูกค้าในการใช้งานระบบให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัน เวลา ทำการ
(จันทร์ – ศุกร์) เวลา 8.30 – 17.00 น

กรุณาส่ง Email มาที่  support@frogdigital.co

 089-6225926 (คุณตึก)
061-017-6238 (คุณจำ)
02-412-8880

กรณีระบบมีปัญหา ทางทีม Support จะรีบประสานงานกับทีมพัฒนา เพื่อประเมินระยะเวลาการแก้ไข และแจ้งกลับลูกค้าโดยด่วนที่สุด

วัน เวลา นอกทำการ
(เสาร์ – อาทิตย์ และ วันหยุดนักขัตฤกษ์)

***เฉพาะปัญหาระบบล่ม เข้าใช้งานระบบไม่ได้ สามารถโทรเข้ามาได้ที่เบอร์ 087-343-3362 หรือ 089-622-5926**

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

ตัวอย่าง การแจ้งปัญหา

หน้าบ้าน

1. พบปัญหาจากสมาชิก
(กรณีเรียนไม่ได้ หรือ ทำข้อสอบไม่สำเร็จ)
2. เข้ารับชมผ่านDevicesไม่ได้

หลังบ้าน

1. การอัปโหลดวิดีโอไม่สำเร็จ

ข้อมูลที่ต้องจัดส่ง

- 1.1 ชื่อ นามสกุล
- 1.2 E-mail
- 2.1 Browser ที่เข้ารับชม



1.1 ข้อมูลคอร์สวิดีโอ

1.2 Cap หน้าจอหลังบ้าน (หน้าTopic)

Course BMD1004 – Digital Marketing

Topic Part1

กด Re-Convert ไม่ได้ ระบบหน้าบ้านเลือกความละเอียดไม่ได้

The screenshot shows a video player interface for a video titled 'EPOSBrask01Draft04.mp4'. The video is currently at 0:00 / 14:54. Below the player, there is a table of video quality options:

VIDEO	1080P	720P	480P	360P	240P
EPOSBrask01Draft04.mp4	-	-	Waiting	Waiting	Waiting

Below the table, there is a section for 'Available stream URL of video on demand (VOD)' with a 'Generate URL' button and a 'Generate URL by Original View' button.

2. WU Report มีปัญหา

2.1 ข้อมูลที่มีการดึง Report (ชื่อคอร์ส วันที่ต้องการแสดงผล)

Customer Success Report

ชื่อลูกค้า : Principle Healthcare

Package : Professional

Concurrent : 100 Storage : 500 GB

Report Month : July

Total Used Storage : xxx GB

Total Course : xx

Total User : xx

Recommend Usage/ข้อเสนอในการใช้งาน

การจัดการหน้าเว็บไซต์

การจัดการ user

Function ที่แนะนำ เพื่อการใช้งาน

ปัญหาที่ไดพบ

ลงชื่อ.....

วันที่/...../.....