

## คำถามที่พบบ่อยใน MyAlicia

### 1. ฉันสามารถเข้าใช้งานระบบ MyAlicia ได้อย่างไร

- ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบ MyAlicia ผ่านลิงค์ <https://aztech.service-now.com/myallicia> โดยต้องใช้ Certificate ของตัวท่านเองเท่านั้น

### 2. ใครสามารถใช้ระบบ MyAlicia ได้บ้าง

- พนักงานออลอินชี่ทุกคนหรือพนักงานสัญญาจ้างที่ได้รับสิทธิ์จะสามารถเข้าใช้งานระบบ MyAlicia ได้ ทั้งนี้ต้องมีข้อมูลในระบบ GIAM (หากไม่มีรบกวนติดต่อฝ่ายบุคคล)

### 3. ฉันสามารถค้นหาเลข Ticket ได้อย่างไรในกรณีที่ฉันมีเลขที่ Ticket อ้างอิง

- ท่านสามารถหาเลข Ticket ของตัวเองได้จากมุมมองบนหน้าแรกของ MyAlicia โดยให้พิมพ์เลข Ticket ในช่อง “What are you looking for | ท่านกำลังมองหาอะไรอยู่” แล้วกดค้นหา

What are you looking for?



### 4. ข้อแตกต่างของสถานะ Ticket

- ท่านสามารถดูสถานะ Ticket ในหัวข้อ “สถานะ Ticket ของฉัน” หรือ My Incidents “Status”

#### **สถานะเริ่มต้นของ Ticket จะเริ่มต้นด้วย**

“Assigned | ถูกมอบหมาย” สถานะจะเปลี่ยนไปจนกว่า Ticket ได้ถูกแก้ไขจนเสร็จสิ้น โดยท่านจะพบสถานะดังต่อไปนี้

“Work in Progress | อยู่ในระหว่างดำเนินการ”

“Customer Info Required | ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม”

“Resolved | ถูกแก้ไขเรียบร้อยแล้ว”

“Closed | ปิด”

**Assigned** หมายถึงสถานะ Ticket ได้ถูกสร้างขึ้นและส่งต่อไปให้ทีม IT เรียบร้อยแล้ว

**Work in Progress** หมายถึงสถานะ Ticket ได้ถูกมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อทำการแก้ไขปัญหา Ticket ของท่าน

**Customer Info required** หมายถึงสถานะ Ticket ของท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้แจ้งปัญหา Ticket

**Resolved** หมายถึง Ticket ของท่านได้ถูกแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ผู้แจ้งปัญหา Ticket สามารถกดยอมรับหรือ accept resolution ในกรณีที่ Ticket ของท่านได้รับการแก้ไขและสามารถใช้งานได้แล้ว หากท่านยังคงพบปัญหาอยู่ให้ท่านกดปฏิเสธหรือ reject เพื่อทำการแจ้งให้ผู้ที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา Ticket ของท่านทราบว่า ปัญหา Ticket ยังคงเกิดขึ้นอยู่

สำหรับการกดยอมรับหรือปฏิเสธจะมีอายุ 5 วันนับจากวันที่อีเมลได้ถูกส่งออกจากระบบ ในกรณีที่ผู้แจ้งปัญหา Ticket ไม่ได้กดดำเนินการใดๆ ระบบจะปิดเองอัตโนมัติหลังจากครบ 5 วัน

**Closed** หมายถึงสถานะ Ticket ของท่านได้ถูกปิดเรียบร้อยแล้วหลังจากที่ท่านได้กดยอมรับหรือหลังจากที่สถานะ Ticket เป็น Resolved และได้ผ่านมาแล้ว 5 วันถูกแก้ไข ทั้งนี้หลังจากที่สถานะของท่านถูกปิดท่านจะไม่สามารถดำเนินการใดๆได้ทั้งสิ้น

## 5. ถ้าฉันสร้าง Ticket ในระบบ MyAlicia จะเกิดอะไรขึ้น

ผู้แจ้งปัญหา Ticket จะได้รับอีเมลจากระบบเพื่อแจ้งให้ทราบถึงเลขที่ของ Ticket ทั้งนี้ท่านยังสามารถดูเลขที่ปัญหา Ticket ได้จาก Ticket ของฉันหรือ “My Incidents” ในหน้า MyAlicia

### Raise an Incident การแจ้งปัญหา – ข้อมูลการติดต่อ

ข้อมูลการติดต่อจะถูกดึงมาจากระบบ GIAM และจะแสดงเป็นค่ามาตรฐานของท่าน

ทั้งนี้ผู้แจ้งปัญหา Ticket สามารถเปลี่ยนแปลงค่าโดยการใส่ค่าเบอร์โทรศัพท์ที่ทำงานที่ติดต่อได้ หรือเบอร์โทรศัพท์มือถือหรืออีเมล

CONTACT DATA  
PLEASE CHOOSE YOUR PREFERRED WAY FOR IT SUPPORT TO CONTACT YOU. IF REQUIRED PLEASE ADD/AMEND YOUR DETAILS BELOW.

Business phone  Mobile phone

Business:

Mobile:

Email

Email ID:

หมายเหตุ ในกรณีที่ผู้แจ้งปัญหาใส่ค่าด้วยตนเอง ระบบจะมีการส่งอีเมลเพื่อสอบถามว่าผู้แจ้งปัญหาต้องการแก้ไขข้อมูลนี้ใน GIAM ด้วยหรือไม่ (ตัวอย่างตามรูปด้านล่าง) หากท่านไม่ต้องการแก้ไขท่านสามารถละทิ้งอีเมลนี้ได้

Dear Jakkarin Suravatchayotin,

You recently logged an incident via the MyAlicia self-service portal and changed and/or added new preferred contact data.

In case you want the change/s made as pre-setting for any further requests handed in through MyAlicia, we kindly ask you to update your contact data also in your GIAM profile (Global Access & Identity Management).

How to do that? Please see the instructions below:

1. Follow [this link](#) to open the GIAM portal
2. Go to **My Settings > Contact Data**
3. Enter/alter your phone contact data accordingly.

My Settings

Contact Data | My Subscriptions | Reports

Save your changes.

## 6. ฉันสามารถแก้ไขหรือเพิ่มข้อมูลได้อย่างไรในกรณีที่ฉันต้องการแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมกับเลขที่ Ticket เดิม

### For Incident request | สำหรับปัญหา Ticket

ในหน้าแรกของ MyAlicia ให้ท่านเลือก “My Incidents | Ticket ของฉัน” และเลือกเลขที่ Ticket ที่ท่านต้องการแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม หลังจากท่านเลือกแล้วจะมีกล่องข้อความปรากฏขึ้นให้ท่านพิมพ์ข้อมูลที่ท่านต้องการแจ้งเพิ่มเติมลงไปหลังจากนั้นให้กด “Post”

## For Request fulfilment ticket (Order something) | สำหรับ Ticket ขอใช้บริการ

ในหน้าแรกของ MyAlicia ให้ท่านเลือก “My Orders | Ticket ขอใช้บริการของฉัน” และเลือกเลขที่ Ticket ขอใช้บริการที่ท่านต้องการแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม หลังจากท่านเลือกแล้วจะมีกล่องข้อความปรากฏขึ้นให้ท่านพิมพ์ข้อมูลที่ท่านต้องการแจ้งเพิ่มเติมลงไปหลังจากนั้นให้กด “Submit”.

A screenshot of a web form for submitting a message. It features a text input area with the placeholder text "Write a message". Below the input area are two buttons: "Add attachment" on the left and "Submit" on the right.

7. ฉันสามารถกลับไปหน้าจอหลักของระบบ MyAlicia ได้อย่างไรในกรณีที่ฉันอยู่ในหน้าแจ้งปัญหา Ticket ในกรณีที่ท่านอยู่ในหน้าการแจ้งปัญหา Ticket ท่านจะไม่สามารถกดปุ่มย้อนกลับบน Microsoft Edge หรือ Internet Explorer ได้ดังนั้นการที่ท่านจะกลับไปหน้าแรกได้ท่านจะต้องเลือกที่โลโก้ Allianz มุมซ้ายด้านบนตามรูปด้านล่าง



8. การมอบหมายสิทธิ์ให้คนอื่นต้องทำอะไร

ผู้ใช้งานสามารถมอบหมายสิทธิ์การ Approve หรือการอนุญาต Ticket ขอใช้บริการ ให้กับเพื่อนร่วมงานของท่านได้

ผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์ในการอนุญาต Ticket ขอใช้บริการสามารถเข้าไปมอบหมายสิทธิ์การอนุญาตนี้โดยการเลือกเมนู hamburger หรือขีดสามขีดบนขวาบนในหน้าแรกของ MyAlicia หลังจากนั้นให้เลือกเมนู My Delegates



**Delegated to me** | สิทธิ์ที่ฉันได้รับอนุญาต – จะแสดงสิทธิ์ทั้งหมดที่ท่านได้รับมอบหมายจากเพื่อนร่วมงานของท่านในการอนุญาต Ticket ขอใช้บริการ

**My Delegates** | สิทธิ์การมอบหมายของฉัน – เลือก Create หรือสร้าง หลังจากเลือกแล้วหน้าจอก็จะแสดงตามด้านล่างนี้

9. ฉันสามารถส่งเลข Ticket อ้างอิงได้อย่างไรในกรณีที่ฉันสร้าง Ticket ขอใช้บริการใน MyAllicia

**REQ –Request** ส่วนนี้จะรวบรวมข้อมูล Ticket ขอใช้บริการทั้งหมดที่ผู้แจ้งแจ้งเข้ามา

**RITM –Requested item** ส่วนนี้คือ Ticket ของท่านในแต่ละอันที่ได้แจ้งขอใช้บริการ

**CTASK** – คือชิ้นงานที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเข้ามาดำเนินการแก้ไข Ticket ขอใช้บริการ

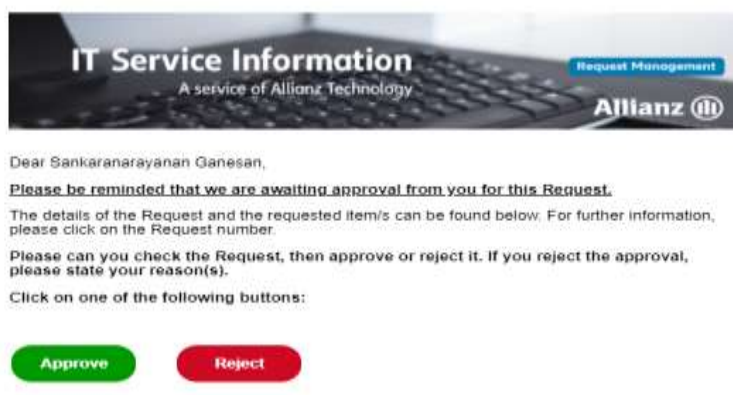
10. ขั้นตอนการอนุมัติการแจ้งขอใช้บริการมีอย่างไร

การแจ้งขอใช้บริการนั้นส่วนมากจะต้องได้รับการอนุมัติผ่านหัวหน้างานของท่านและหัวหน้าของแต่ละฟังก์ชันในไอทีก่อนที่จะดำเนินการใน Ticket ขอใช้บริการ

11. ฉันสามารถอนุมัติ Ticket ขอใช้บริการได้อย่างไร

ในการอนุมัติ Ticket สามารถทำได้ 2 ช่องทางดังนี้

1. หน้าระบบ MyAllicia ภายใต้เมนู "My to Dos"
2. อีเมล ผู้ที่มีสิทธิ์การอนุมัติจะได้รับอีเมลจากระบบ ท่านสามารถตอบเลือกว่าจะอนุมัติหรือปฏิเสธโดยการเลือก approve หรือ reject จากอีเมลได้ทันที



ในกรณีที่ท่านต้องการอนุมัติให้ท่านเลือก **approve** ระบบจะเปิดหน้าอีเมลใหม่ให้ท่านอัตโนมัติ ให้ท่านกดปุ่มส่งหรือ Send เพื่อทำการอนุมัติ Ticket ขอใช้บริการ โดยไม่ต้องแก้ไขข้อความใดๆทั้งสิ้น

In order to approve, please just click on the Send button without changing the subject line.

Um den Vorgang zu genehmigen, drücken Sie einfach auf Senden, um diese E-Mail abzuschicken, bitte jedoch ohne die Betreffzeile zu ändern.

Ref:MSG118326364

ในกรณีที่ท่านต้องการปฏิเสธให้ท่านเลือก **reject** ระบบจะเปิดหน้าอีเมลใหม่ให้ท่านอัตโนมัติ ให้ท่านกดปุ่มส่ง หรือ Send เพื่อทำการปฏิเสธ Ticket ขอใช้บริการ บริการ โดยไม่ต้องแก้ไขข้อความใดๆทั้งสิ้น

In order to reject, please state your reason/s below and then send the email without changing the subject line.

Um den Vorgang zu abzulehnen, tragen Sie unten bitte zuerst Ihren Ablehnungsgrund ein und schicken die E-mail dann ab, bitte jedoch ohne die Betreffzeile zu ändern

Reason/s for rejection / Ablehnungsgrund:

Ref:MSG118326364

12. ฉันจะเปลี่ยนภาษา เวลาที่แสดงในระบบรวมถึงตรวจสอบผู้อนุมัติ(Line manager)ได้อย่างไร ให้ท่านเลือกเมนูโปรไฟล์ใกล้กับปุ่ม hamburger หรือขีดสามขีดที่อยู่ขวาเมื่อคุณบนของหน้าแรกใน MyAllicia และเลือกสิ่งที่ท่านต้องการเปลี่ยนค่า
- Time zone **Asia/ Bangkok (1)**
  - Language **Thai, English (2.)**
  - Manager **Line Manager Name (3.)**



13. ถ้ามีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเกี่ยวกับระบบ MyAllicia สามารถติดต่อได้ที่ไหน ติดต่อ ITServiceDesk ได้ที่ช่องทาง LINE @itsupportthailand หรือเจ้าหน้าที่ IT ที่ท่านรู้จัก