

# MYALLICIA END USER GUIDE

FOR BOTH AZAY AND AAGI

IT Service  
06 August 2022

Strictly  
Confidential





# WELCOME TO MYALLICIA

Hi User

What are you looking for?



MyAlicia คือระบบบริการตนเองของฝ่ายไอทีสำหรับพนักงาน Allianz ทุกคน



Do you need some help?

Raise an incident

MyAlicia สร้างมาจากแพลตฟอร์ม ServiceNow, ซึ่งออกแบบมาให้ใช้ได้ง่ายและสามารถเข้าถึงระบบนี้ได้จากหลาย OE จากหลากหลายประเทศทั่วโลก

MyAlicia มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถปรับให้เข้ากับความต้องการของผู้ใช้ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเพิ่มความพึงพอใจ โดยสามารถให้เข้าถึงบริการด้านไอที บริการสั่งซื้อ (ขอใช้บริการไอที) ฐานข้อมูล และอื่นๆ อีกมากมาย





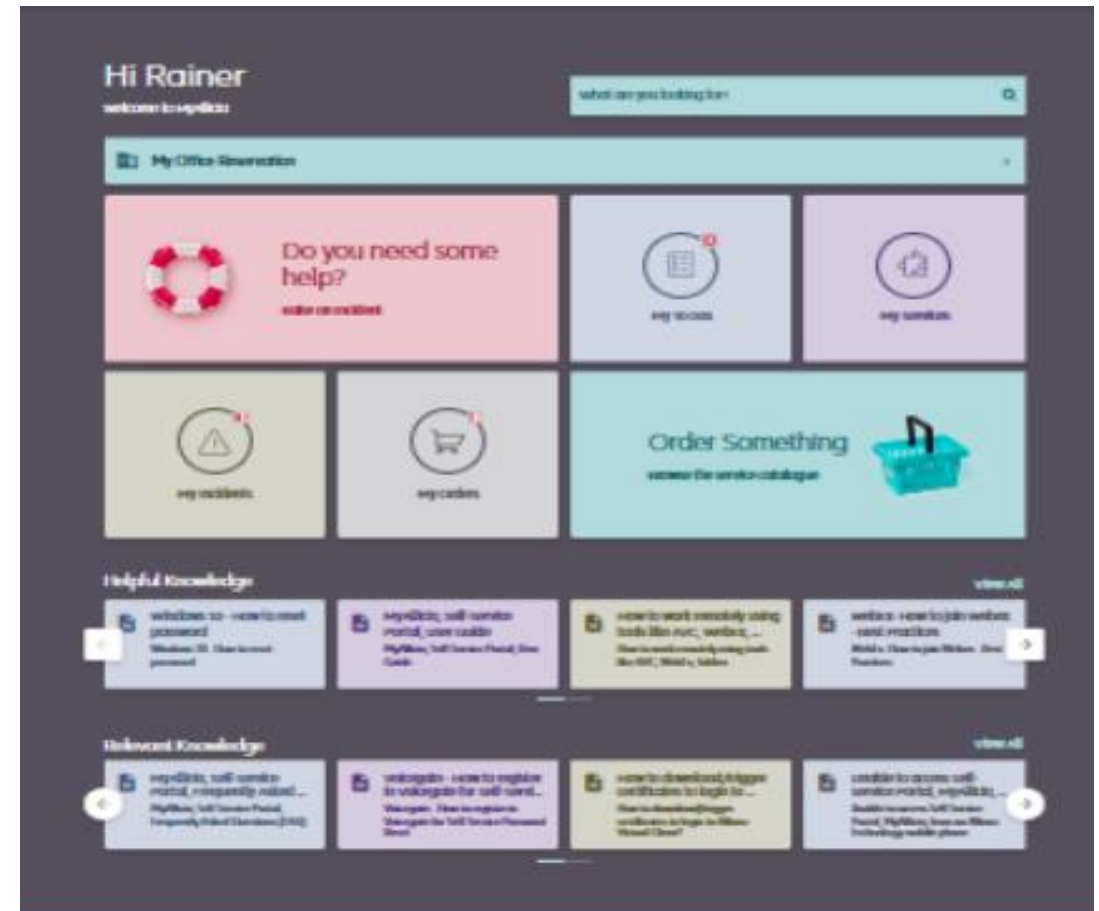
# WHAT IS MYALLICIA ?

MyAllicia (My Allianz Corporate IT Automation) คือ Self Service Portal สำหรับพนักงาน Allianz โดยใช้สำหรับการแจ้งปัญหาไอที (Incident) หรือขอใช้บริการด้านไอทีในเรื่องต่างๆ (Order something) โดยสามารถติดตามสถานะของงานและค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเองจากฐานข้อมูล

Link URL:

<https://aztech.service-now.com/myallicia>

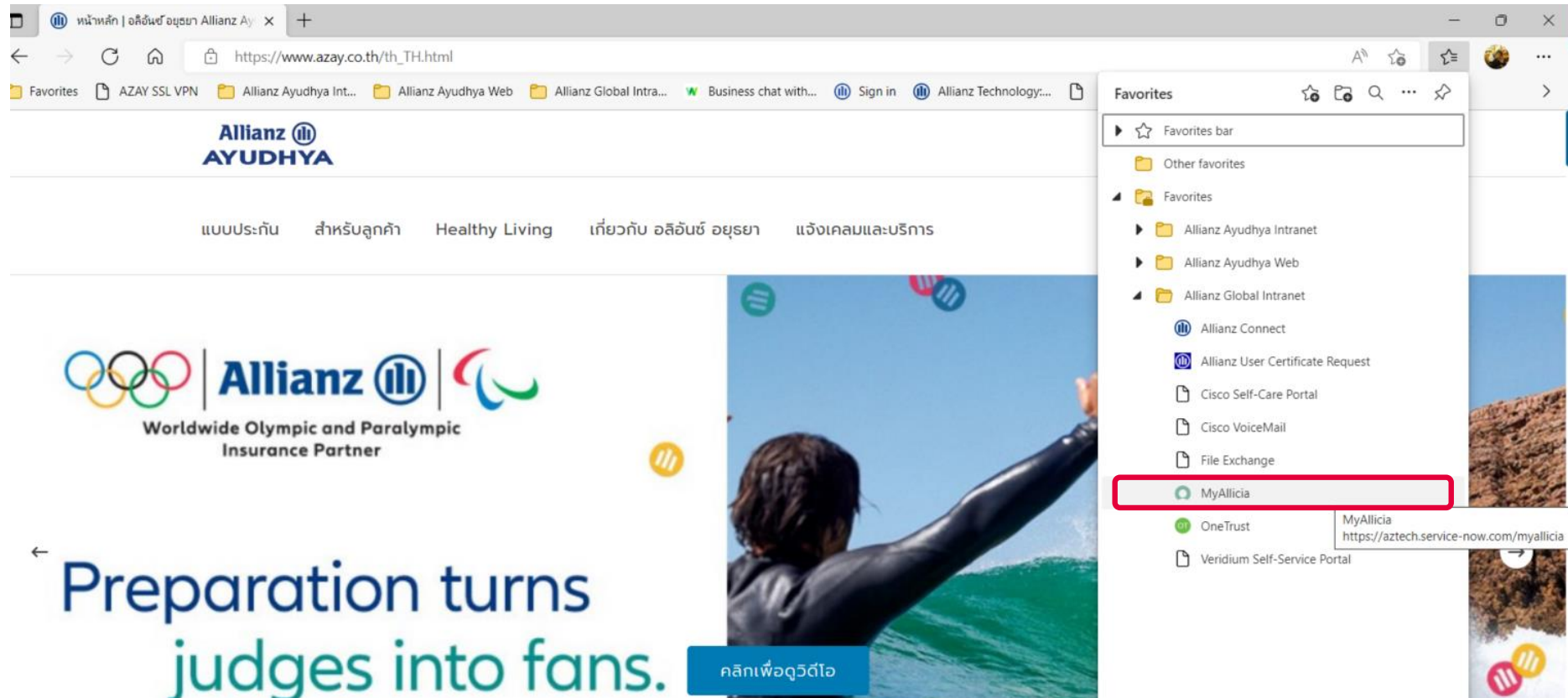
การเข้าสู่ระบบ MyAllicia ต้องใช้ Certificate ในการเข้าสู่ระบบเท่านั้น





# HOW CAN I ACCESS MYALLICIA PAGE?

MyAlicia จะอยู่ในเมนู Favorite บน Web Browser Microsoft Edge  
หรือที่ Favorites >> Allianz Global Intranet >> MyAlicia





# WHAT CAN I DO ON MYALLICIA PAGE?

The screenshot shows the MyAllicia user interface for a user named 'Hi User'. The interface includes a search bar at the top right (1), a 'Do you need some help?' section with a 'Raise an Incident' button (2), and two service tiles: 'My To Dos' (3) and 'My Services' (4). Below these are 'My Incidents' (6) and 'My Orders' (7) tiles. A large 'Order Something' section (5) allows users to browse the service catalogue. At the bottom, there are two sections of 'Helpful Knowledge' and 'Relevant Knowledge' (8 and 9), each containing several articles with 'View All' links. Navigation arrows are visible at the bottom left and right of the knowledge sections.

หน้าจอหลัก  
ของระบบ  
MyAllicia  
เมื่อเข้าสู่ระบบฯ  
ได้แล้วจะแสดง  
ดังนี้



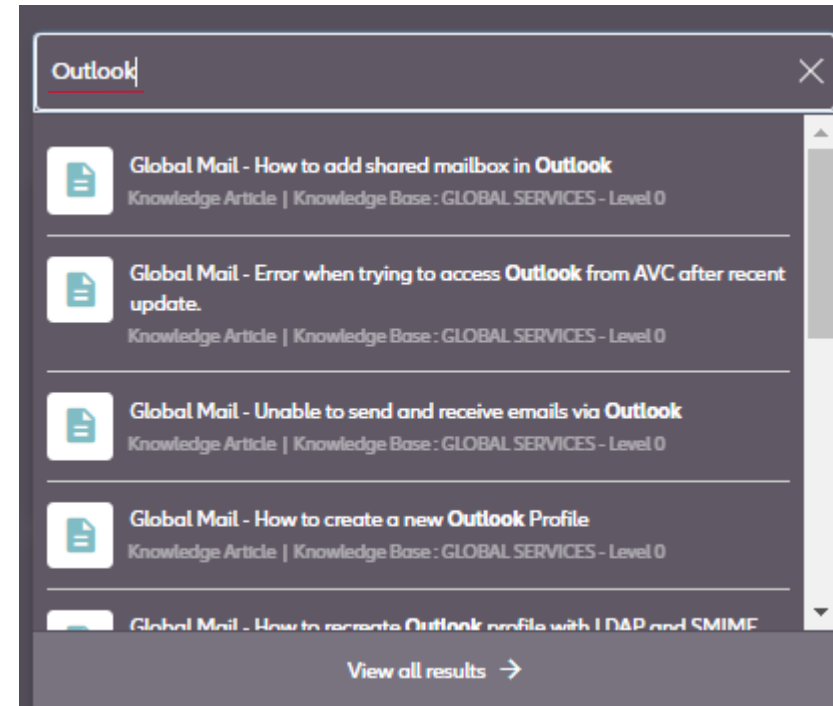
# 1. WHAT ARE YOU LOOKING FOR ?

What are you looking for?



“what are you looking for” คือ ผู้ใช้สามารถค้นหาบทความได้ทั้งหมดจากระบบ MyAllicia โดยใช้บทความเต็มหรือคำย่อในการค้นหา คำแนะนำหรือวิธีการใช้งาน และยังสามารถค้นหาเลขการขอใช้บริการไอทีหรือเลขTicket ของตัวเอง ได้โดยการใส่เลข Ticket ID

- โดยบทความหรือคำแนะนำจะแสดง ความตามลำดับความเกี่ยวข้องและ เรียงตามด้วยบทความฐานความรู้ (Global Knowledge base) ตาม ตัวอย่างหน้าจอ เช่น ถ้าพิมพ์ว่า **Outlook.**





## 2. DO YOU NEED SOME HELP ?



“Do you need some help ?” เมนูนี้คือ การช่วยเหลือด้านไอทีที่สามารถค้นหาบทความที่เกี่ยวข้องกับปัญหา **1** ค้นหาจากบทความจากฐานข้อมูลทั่วโลก **2** แสดง Major Incident ณ ตอนนี้ **3** และแจ้งปัญหาไอที **4**

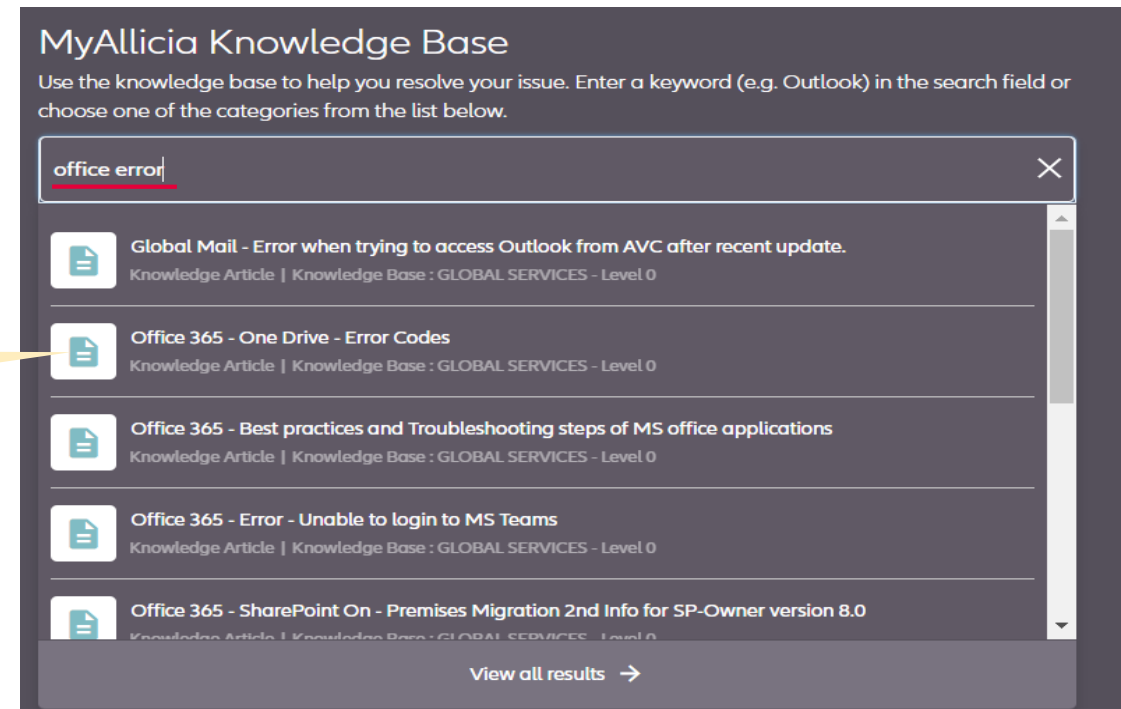
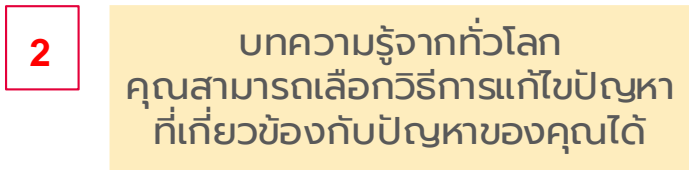
The screenshot shows the user interface for the help section. At the top, there is a notification bar with a red triangle icon and the text "1 Major Incident" (callout 3). Below this is the "MyAllicia Knowledge Base" section, which includes a search bar labeled "Search for an article" (callout 1) and a list of categories: "ALLIANZ CONNECT" (callout 2), "ALLIANZ GLOBAL NETWORK (AGN)", and "ALLIANZ MOBILE CLIENT (AMC)". On the right side, there is a section titled "Need to report a different issue?" with two buttons: "Raise an incident" (callout 4) and "Talk to us".

## 2. DO YOU NEED SOME HELP ?

ค้นหาในฐานข้อมูล หมายถึง การใช้ฐานความรู้เพื่อช่วยคุณในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น โดยการพิมพ์ข้อมูลในช่องว่าง (เช่น Office error) โดยผู้ใช้ สามารถเลือกหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของคุณจากรายการที่โชว์ออกมาได้



พิมพ์ข้อมูลที่  
ต้องการค้นหา







## 2. DO YOU NEED SOME HELP ?

วิธีการแจ้งปัญหาไอที หรือเปิด Ticket ให้กับไอทีทีม

3

Do you need some help?

1 Major Incident

### MyAlicia Knowledge Base

Use the knowledge base to help you resolve your issue. Enter a keyword (e.g. Outlook) in the search field or choose one of the categories from the list below.

Search for an article

#### Choose a Category

- ALLIANZ CONNECT
- ALLIANZ GLOBAL NETWORK (AGN)
- ALLIANZ MOBILE CLIENT (AMC)

#### Need to report a different issue?

- 4 Raise an incident
- Talk to us

คลิกปุ่ม  
Raise an incident.  
สำหรับแจ้งปัญหาไอที



## 2. DO YOU NEED SOME HELP ?

คำแนะนำ การกรอกข้อมูลสำหรับการแจ้งปัญหาไอที

**Raise an Incident**  
Create an Incident record to report and request assistance with an issue you are having.  
An Incident record will be created and managed through to resolution. You can check the status of your Incident via the 'My Incidents' option on the Self-Service portal.

Affected user  
Jakkarin Suravatchayotin

Short Description **1**

Additional comments **2**

Category **3** Subcategory

Personal Data Incident (PDI) / Is the incident involving any (sensitive) personal data of an individual (e.g. employee, client, etc.)? **3**

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: +6623057734 Mobile:

Email

EmailID: Jakkarin.S@azay.co.th

Important Reminder: You must not include/attach any "Confidential" and/or "Strictly Confidential" classified data on this System, including any personal information, sensitive information and/or credit card information.  
If you have a valid requirement to include/attach any "Confidential" and/or "Strictly Confidential" classified data, please contact the IT Service Desk for assistance.

**4** Submit

### STEP 1

กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน โดยอธิบายปัญหาที่พบลงใน Short Description ตัวอย่าง เช่น Outlook ใช้งานไม่ได้

### STEP 2

กรอกรายละเอียดให้ได้มากที่สุด ระบุข้อความหรือหน้าจอ Error จาก Application ที่พบปัญหา (สามารถแนบหน้าจอหรือรูปภาพได้)

### STEP 3

เลือกประเภทของปัญหาให้ถูกต้องทั้ง Category และ Subcategory ให้ตรงตามหมวดหมู่ของปัญหา (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในหน้าถัดไป)

### STEP 4

เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้คลิกปุ่ม Submit เพื่อส่งการแจ้งปัญหาไอที เข้าสู่ระบบโดยระบบจะแสดงหมายเลข Ticket และกลับสู่หน้าจอหลัก

**หมายเหตุ:** ห้ามกรอกข้อมูลหรือแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลที่เป็นอยู่ในชั้นความลับหรือที่เป็นความลับสูงสุดของบริษัท

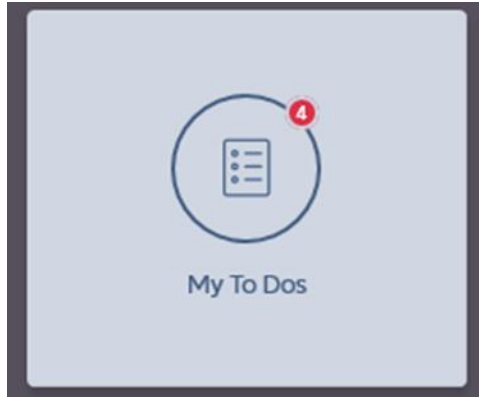


## 2. DO YOU NEED SOME HELP ?

คำแนะนำ ในการกรอกข้อมูลสำหรับการแจ้งปัญหาไอที

No	Category	Subcategory	คำอธิบายเพิ่มเติม
1	Application Services – L&H	Application Name	เลือก Application ที่พบปัญหาและอยู่ภายใต้ AZAY
	Application Services – P&C	Application Name	เลือก Application ที่พบปัญหาและอยู่ภายใต้ AAGI
2	Data Center Services	Server and Database Issue	เลือกปัญหาที่ Data Center Service ดูแลและรับผิดชอบ เกี่ยวกับงานบน Server หรือ Database & Middleware
3	IT Services	Unlock User Issue	เลือกปัญหาที่ IT Service ดูแลและรับผิดชอบ เกี่ยวกับ Unlock User / FAQ <ul style="list-style-type: none"><li>• Windows Account (Login LAN) เฉพาะ user ที่ใช้ Login เข้าเครื่อง</li><li>• Agent account (AZD, DFL)</li><li>• e- Application (eMotor) หรือ JIRA Service</li></ul>
4	Network Local Services	Network, Telecommunication Issue	เลือกปัญหาที่ Network & Telecommunication ดูแลและรับผิดชอบ เช่น <ul style="list-style-type: none"><li>• Network (Connection, Performance)</li><li>• Telecommunication (IP-Phone, WebEx, Voice หรือ Call system)</li></ul>
5	Security Services	Antivirus, Security issue	เลือกปัญหาที่ Security Service ดูแลและรับผิดชอบ เช่น Virus, Infected, Unauthorized Access to system, MFA (Veridium)
6	Workplace Services	Hardware and Software issue	เลือกปัญหาที่ Workplace Service ดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับ Client (PC, Laptop, Notebook และอุปกรณ์ต่อพ่วง) เช่น <ul style="list-style-type: none"><li>• Hardware (PC, Notebook, Printer, Scanner, Telephone, Mouse, Keyboard)</li><li>• Software (Email, MS Office, Share drive หรือโปรแกรมอื่นๆ ที่ติดตั้งบนเครื่อง Client ทั้งหมด)</li></ul>

# 3. MY TO DO



เมนูนี้จะแสดงรายการในสิ่งที่ท่านต้องดำเนินการทั้งหมด เช่น การขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดของปัญหาที่ท่านแจ้ง หรืองานที่รอท่านดำเนินการอนุมัติ (Approval Ticket) และการทำแบบประเมินความพึงพอใจ

### STEP 1

คลิก เมนู "My To Dos" จากหน้าจอหลัก ระบบจะแสดงหน้าจอ ดังนี้

### หมายเหตุ

หัวหน้างานตามสายงาน หรือผู้มีสิทธิ์ในการอนุมัติ จะต้องตรวจสอบและยืนยันรายละเอียด ว่าอยู่ในขอบเขตและตรงตามประเภทของไอที

ถ้าคำขอระบุไม่ชัดเจนหรืออยู่นอกขอบเขตของงานบริการ ผู้จัดการตามสายงานหรือผู้อนุมัติต้องปฏิเสธคำขอ เพื่อป้องกันไม่ให้งานไปยังกลุ่มทำงานที่ไม่ถูกต้อง

**\*\* โปรดระมัดระวัง การขอใช้งานบริการ บางรายการ จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับงานบริการด้านไอทีนั้น เช่น การขอใช้งานบริการ WebEx, การขอใช้ O365 การใช้งาน MFA \*\***



The screenshot shows the 'My To Dos' dashboard with a search bar and a list of tickets. The first ticket is 'Mercury - process flow change' with 'Approval' state and 'Waiting For My Input' status. It has 'Reject' and 'Approve' buttons. The second ticket is 'PPCH OnPrem Java Char...' with 'Approval' state and 'Resolved' status. It also has 'Reject' and 'Approve' buttons. The third ticket is 'test' with 'Incident' state and 'Resolved' status. A yellow callout box points to the 'Approve' and 'Reject' buttons of the first ticket.

Ticket Type	Count
Approval	8
Incident	2

State	Count
Customer Info Required	1
Resolved	1
Waiting For My Input	8

Ownership	Count
Assigned To Me	8

### STEP 2

เลือก Approve หรือ Reject



# 3. MY TO DO

โปรดตรวจสอบคำขอว่ากรอกข้อมูลได้ครบถ้วน และตรงตามประเภทของ Services category ก่อนที่จะ Approve เสมอ

Approval for Israphorn Somroob

#REQ9162988 | 10 Aug 22

#RITM9166528 Request for Windows password reset, Agent code password reset, Seller code or Ebiz online password reset and other IT services.

Write a message

Add attachments Submit

ATTACHMENTS

Drop files here

Activities

**STEP 3**  
คลิก เพื่อแสดง รายละเอียดข้อมูล ทั้งหมด

**STEP:4**  
คลิก เพื่อพิจารณาอนุมัติ หรือ ไม่อนุมัติ

X Reject ✓ Approve

Approval for Israphorn Somroob

#REQ9162988 | 10 Aug 22

#RITM9166528 Request for Windows password reset, Agent code password reset, Seller code or Ebiz online password reset and other IT services.

Requested For:  
Israphorn Somroob

Requested For (Bent):  
ISRAPHORNS

User Debtor:  
1300000022 Allianz Ayudhya Assurance Publ

Company:  
Allianz Ayudhya Assurance Thailand

OE:  
Allianz Thailand - L&H

Select Debtor:  
No

Charging Debtor Payer:  
1300000022 Allianz Ayudhya Assurance Publ

Charging Cost center:  
XXXXXXXXXX DUMMYKOSTENSTELLE/ DA NEUER AUFTRAGGEBER

When checked the standard notifications will not be send out during the fulfillment of this Request:  
false

With Cost Center Manager synchronized:  
false

New Hardware:  
false

Auto decommission:  
false

Select a type of Service:  
Reset password for Window Accounts

Request for:  
Israphorn Somroob

Telephone No.:  
5577

Description:  
fre

Please describe your request in detail:  
gpp

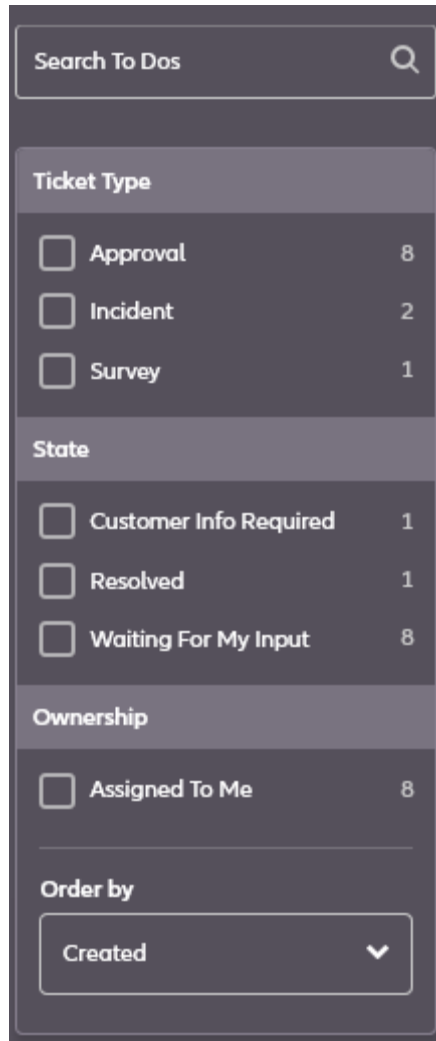
Delivery Time:  
3 00:00:00

Preferred Delivery Date:  
2022-08-13 16:39:03



# 3. MY TO DO

อธิบายเมนู สิ่งที่ต้องทำของฉัน เพิ่มเติม



**Search** – ผู้ใช้สามารถใส่ หมายเลข Ticket ของตัวเองเพื่อตรวจสอบสถานะต่างๆ ได้

**Ticket Type:** ประเภทของTicket

Approval – Ticket ที่ยังรอพิจารณาการอนุมัติการใช้บริการไอทีจากระบบ

Incident – ปัญหาที่ทางไอทีขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้แจ้งปัญหา

Survey – ประเมินความพึงพอใจ

**State:** สถานะของTicket

Customer Info Required – ข้อมูลเพิ่มเติมเนื่องจากข้อมูลที่แจ้งมาไม่ครบถ้วน

Resolved - ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

Waiting for My Input – Ticket ที่ยังรอพิจารณาการอนุมัติการใช้บริการไอทีจากระบบที่ยังรออนุมัติ

**Ownership:**

Assigned to Me – Ticket ภายใต้การดูแลของฉัน

**Order by:**

Order By – การจัดเรียงลำดับข้อมูล เช่น “วันที่สร้าง Tickets ”, “วันที่มีการ Update ข้อมูล” หรือเรียงตามตัวอักษร A-Z, Z-A



# 3. MY TO DO

## Customer Info Required

- Ticket อยู่ในสถานะ "Customer Info Required," แสดงว่าทางไอทีที่ดูแลงานของท่าน ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหากับท่าน

Number: INC13103653      Created: 33m ago      Updated: 6m ago      State: **Customer Info Required**

Unable to access Notebook

Activity    Attachments

Type your message here... Post

- Nathasit Bunchockdeelert** (NB) 6m ago · Additional comments · Translate  
Please provide more information and error screenshot
- Jakkarin Suravatchayotin** (JS) 29m ago · Additional comments · Translate  
I need someone help me. Please
- Jakkarin Suravatchayotin** (JS) 33m ago · Additional comments · Translate  
My Notebook is locked
- Jakkarin Suravatchayotin** (JS) 33m ago  
INC13103653 Created

## Survey

- Ticket อยู่ในสถานะ "Resolve" ได้รับการแก้ไขแล้ว โดย ระบบจะส่งแบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการด้านไอที โดยแบบสำรวจนี้สามารถทำได้บนระบบ MyAlicia

INC12725942 Incident Customer Satisfaction Survey

Help us improve by taking our short satisfaction survey related to your recent incident

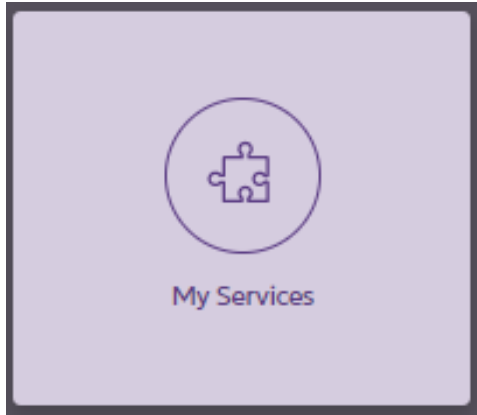
Question

	Very Dissatisfied	Dissatisfied	Neutral	Satisfied	Very Satisfied
Overall, how satisfied are you with the solution of your reported IT issue in general?					
How satisfied are you with the handling and support of your reported issue by the IT agent?					

Tell us what you love about the service and what we can do better.

Cancel Submit

## 4. MY SERVICES



เมนูนี้จะแสดงรายการ การบริการที่ท่านใช้งานอยู่ทั้งหมด ท่านสามารถตรวจสอบรายการทั้งหมด และยังสามารถยกเลิกการ บริการเหล่านี้ได้เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการบริการของท่าน

ผู้ใช้จะพบรายการการบริการ ทั้งหมดที่ใช้งานอยู่ ค่าบริการรายเดือนจะแสดง และมีตัวเลือกในสามารถ ยกเลิกการใช้บริการนี้ได้ อย่างทั้งนี้ เมื่อไม่ใช้งาน

		Per Page
	53.63 €/m XXXXXXXXXX   In Use	50
	Extension SI   No price available XXXXXXXXXX   In Use	<a href="#">Decommission</a>
	Extension SI   No price available XXXXXXXXXX   In Use	
	Extension SI   No price available XXXXXXXXXX   In Use	
	MFA Service   No price available XXXXXXXXXX   In Use	
	Remote Access   7.96 €/m XXXXXXXXXX   In Use	
	WebEx SI   No price available XXXXXXXXXX   In Use	



# 5. ORDER SOMETHING



เมนู “Order Something” ผู้ใช้จะสามารถขอใช้บริการด้านไอที (Service Request) ได้จาก Service catalogue ดังนี้

ต้องพิจารณาว่างานที่จะขอใช้บริการคือ งานด้าน Application หรืองานด้าน Infrastructure

## 1. Local Application Service (for both AZAY and AAGI)

- Application Development service
- Data Correction service
- Query Data service
- User Access Management service

## 2. Local Infrastructure services (Aztech)

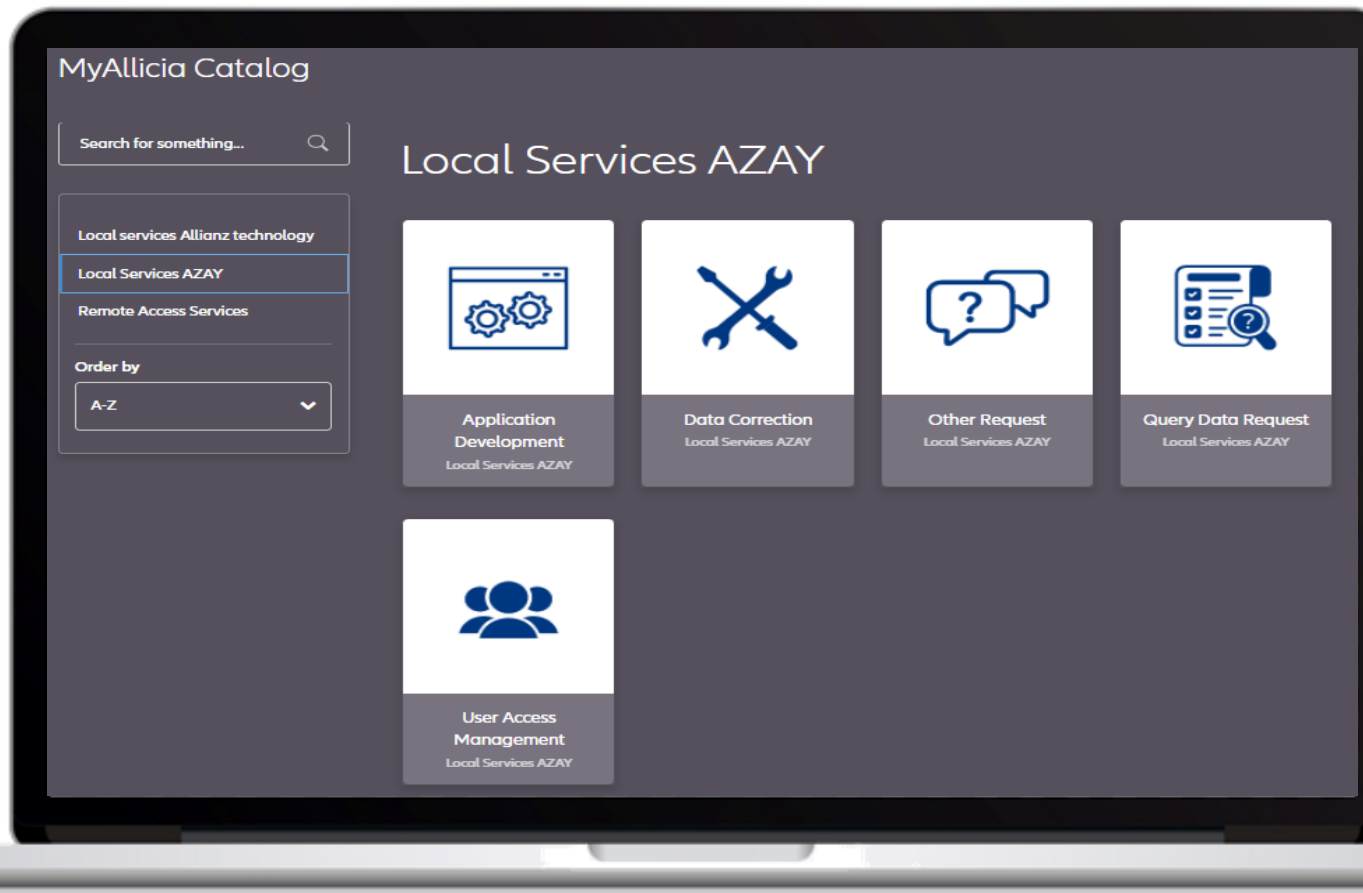
- Datacenter Services
- Network Local Services
- Security Services
- IT Services
- Workplace Services

**หมายเหตุ** โปรดระมัดระวังการเลือกคำขอใช้บริการไอที เป็นของภายในประเทศ Local Services หรือ ภายนอกประเทศ Global Services



# 5. ORDER SOMETHING

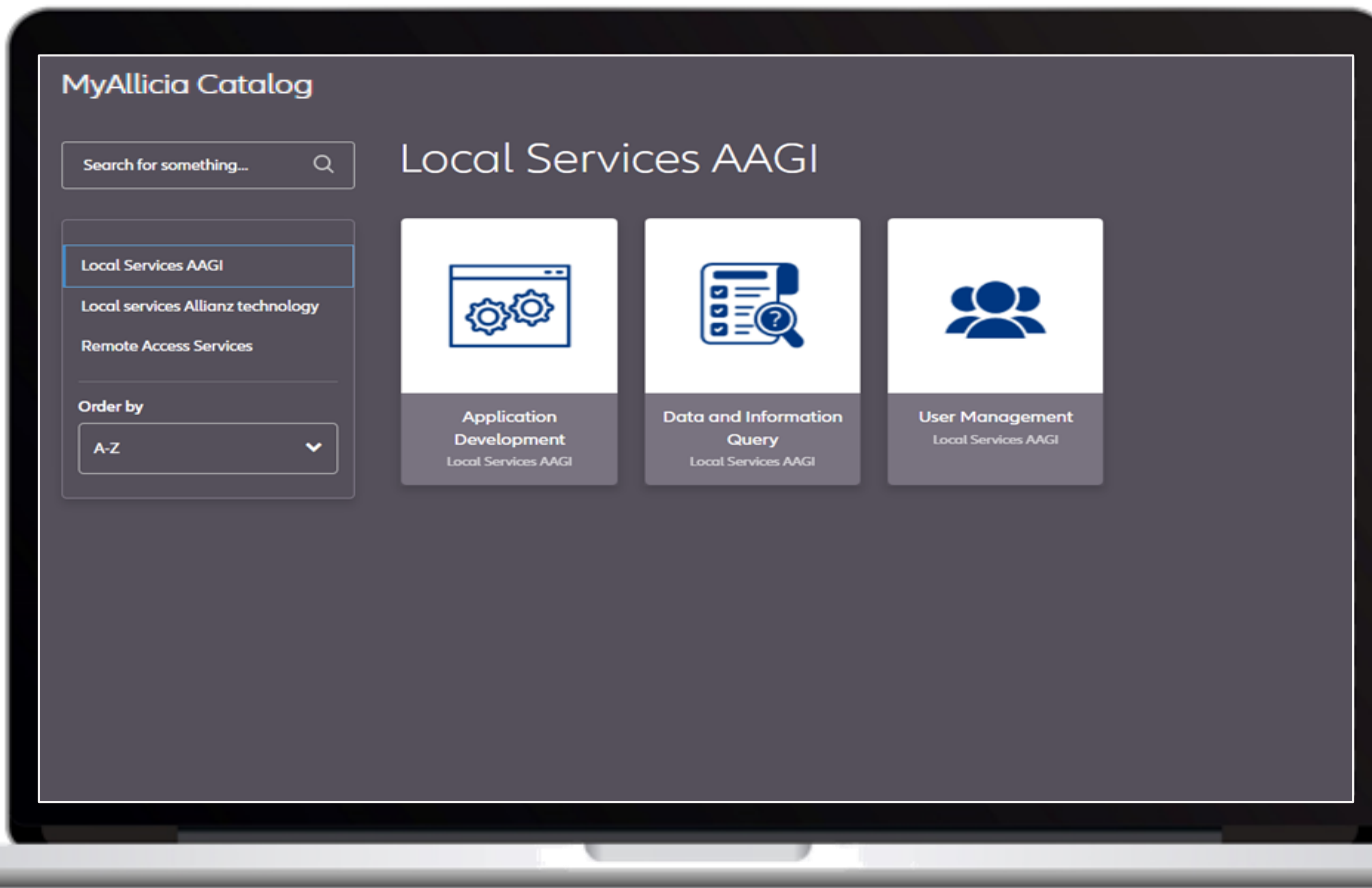
เลือก "Local Service AZAY" จากเมนู "Order Something" จะแสดง 5 ประเภทของงานบริการด้าน Application



- 1. Application Development Service**
  - The mechanism through which applications, modules, updates, and patches are delivered to production.
  - ขอแก้ไข/เปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาระบบที่ใช้อยู่
- 2. Data Correction Service**
  - Request to change data information.
  - ขอแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง
- 3. Query Data Request Service**
  - Request to data extraction.
  - ขอดึงข้อมูลลูกค้าออกจากระบบ
- 4. User Access Management Service**
  - Request to create, change, or terminate user or access
  - ขอเปลี่ยนแปลงสิทธิ์ผู้ใช้งาน ฟังก์ชัน Application (สร้างใหม่, เปลี่ยนแปลงสิทธิ์, ยกเลิก)
- 5. Other Request Service**
  - Request to other maintenance support.
  - ในกรณีที่นอกเหนือจาก 1-4 ที่เกี่ยวกับ Application ภายใต้ AZAY

# 5. ORDER SOMETHING

เลือก "Local Service AAGI" จากเมนู "Order Something" จะแสดง 3 ประเภทของงานบริการด้าน Application



## 1. Application Development Service

- The mechanism through which applications, modules, updates, and patches are delivered to production.

• ขอแก้ไข/เปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาระบบที่ใช้อยู่

## 2. Data and Information Query Service

- Request to data extraction.

ขอแก้ไขหรือดึงข้อมูลในระบบ

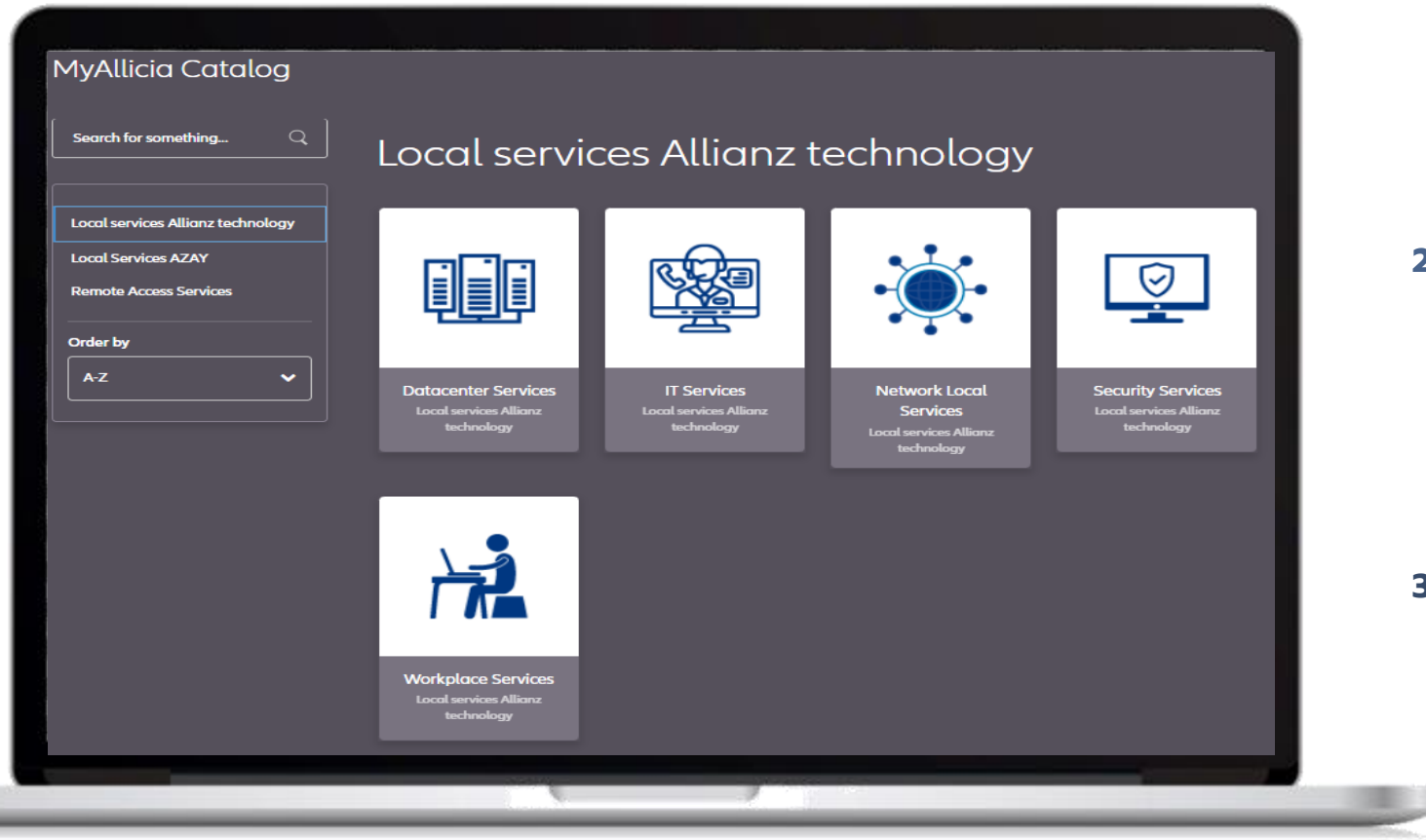
## 3. User Management Service

- Request to create, change or terminate user or access.

• ขอเปลี่ยนแปลงสิทธิ์ผู้ใช้งาน ฟังก์ชัน Application (สร้างใหม่, เปลี่ยนแปลงสิทธิ์, ยกเลิก)

# 5. ORDER SOMETHING

เลือก " **Local Service Allianz Technology** " จากเมนู "Order Something"  
จะแสดง 5 ประเภท งานบริการด้าน **Infrastructure**



## 1. Datacenter Services

- Request for Hardware & Facilities, Storage & Backup, Visualization, Operating System, Database & Middleware or other local Datacenter or other Database & Middleware services.
- งานที่เกี่ยวข้องกับ **Server**
- งานที่เกี่ยวข้องกับ **Database และ Middleware**

## 2. Network Local Services

- Request for LAN, WIFI, WAN, Fax, Call Center, Office Telephony, Video Conferencing, Access network - VPN or other local network services.
- งานที่เกี่ยวข้องกับ **Network & Telecommunication** เช่น
- ขอใช้ LAN, WIFI, WAN, Fax, Call Center
- ขอใช้ Video Conferencing (WebEx), ขอใช้ VPN

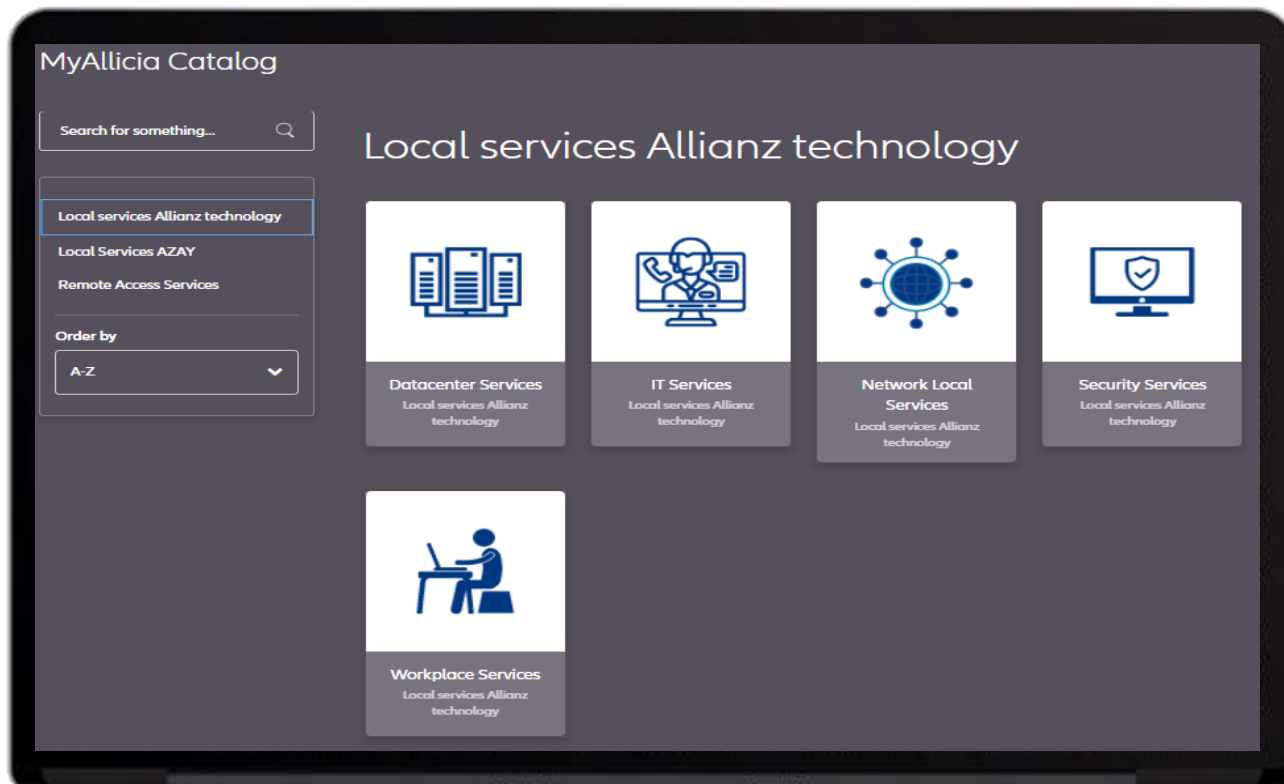
## 3. Security Services

- Request for Firewall, Proxy, Antivirus, Web Application Firewall (WAF), Vulnerability Scanning, Email Protection, Security Operations, Authentication or other local security services.
- งานที่เกี่ยวข้องกับ **Security**
- ขอใช้ MFA หรือขอสิทธิ์พิเศษในการใช้ระบบที่ไม่อนุญาต (Website, Application, Proxy, Firewall)



# 5. ORDER SOMETHING

เลือก " Local Service Allianz Technology " จากเมนู "Order Something"  
จะแสดง 5 ประเภท งานบริการด้าน Infrastructure



## 4. IT Services

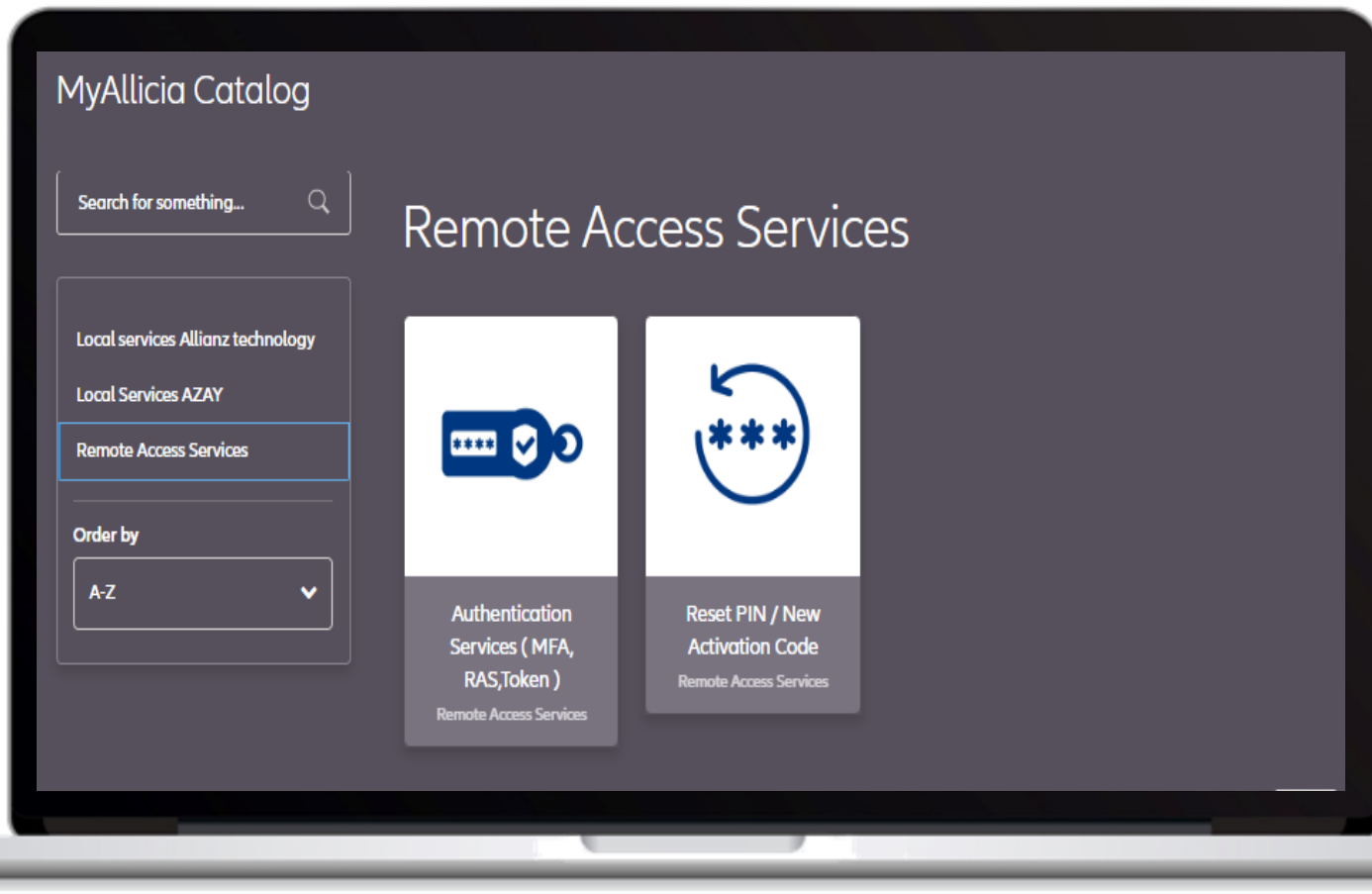
- Request for Windows password reset, Agent code password reset, Seller code or Ebiz online password reset or other IT services.
- งานที่เกี่ยวข้องกับทีม IT Services เช่น
- Unlock / Reset Password – User Lan (Staff) (เครื่อง PC, Notebook, VPN)
- Unlock / Reset ให้กับตัวแทนด้านนอก AZD, DFL, Ebiz หรืองานที่ IT Service ดูแล เช่น JIRA Core ฯ

## 5. Workplace Services

- Request for Windows Accounts, Hardware & Software, Email Account, Printing Color, Shared Drive, USB Access, Email on Mobile, Standby Support, VIP Support or other Workplace services
- งานที่เกี่ยวข้องกับ Client (PC, Notebook, Mobile) เช่น บริการด้าน User Window (AD)
- ขอใช้บริการด้าน Hardware และ Software (New PC/Notebook, ยืมเครื่อง, ติดตั้งหรือโยกย้ายที่เกี่ยวกับ Client) หรืองาน IT Support, Standby, VIP Support
- ขอใช้งานบริการแบบเฉพาะทาง (Print สี, USB, Email บนมือถือ) หรืองานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับ Client ทั้งหมดของบริษัท

# 5. ORDER SOMETHING

เลือก "Remote Access Services " จากเมนู "Order Something จะแสดง 2 ประเภทของงานบริการ ฝั่งของ Global Services ภายนอกประเทศ



- 1. Authentication Services e.g. MFA, RAS, Token**
  - Request for new software token plus Remote Access (VPN) services.
- 2. Reset PIN / New Activation Code**
  - Request to reset the login PIN or request for new activation code.
  - หัวข้อที่ 1 และ 2 ของ Token หรือ VPN ของฝั่ง Global และ Reset PIN

**หมายเหตุ** โปรดระมัดระวังการเลือกคำขอใช้บริการไอนี้ เพราะเป็นทีมไอทีภายนอกประเทศ Global Services ที่ดูแล ดังนั้นจะต้องกรอกข้อมูลนี้ และสิ่งที่ต้องการพร้อมทั้งเหตุผล ในการขอเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น



# 5. ORDER SOMETHING (EXAMPLE)

ตัวอย่าง : Request Support and standby 1/3

เลือกการบริการไอที ของด้าน **Infrastructure** และคลิก " **Local Service Allianz Technology** " และเลือกงานบริการที่เกี่ยวข้องกับ Client คือ Workplace Service, ขอใช้ Standby Support

**Workplace Services**  
Windows Accounts, Hardware&Software, Email Account, Printing Color, Shared Drive, USB Access, Email on Mobile, Standby Support, VIP Support and other Workplace services.

Omit Notifications  
 When checked the standard notifications will not be send out during the fulfillment of this Request

\*Select a type of service  
Standby Support **1**

\*Select an action  
Add

Select a Location  
Ploenchit Towers **2**

\*Request for  
Jakkarin Suravatchayotin

\*Telephone No  
7734

\*Description  
Please standby and support in the meeting on 20/07/2022

\*Please describe your request in detail  
รบกวนส่งเจ้าหน้าที่ standby and Support สำหรับการประชุมใหญ่ ประจำปี ชั้น 17 ห้อง 1

\*Preferred Delivery Date  
2022-07-20 15:01:52

Attach file Quantity 1

Add to Cart **Order Now** **3**

- STEP 1**  
เลือก "Standby support"
- STEP 2**  
กรอกข้อมูลในช่องว่างให้ครบทุกช่อง และระบุเหตุผลที่จำเป็นในการขอใช้บริการ
- STEP 3**  
เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วน ให้คลิก "Order Now" และกดปุ่ม "Check out" คือ การส่ง request เข้าระบบแล้ว

คลิกปุ่ม Order Now เพื่อส่งคำขอเข้าระบบ



# 5. ORDER SOMETHING (EXAMPLE)

ตัวอย่าง : Request Support and standby 2/3

**Your Cart**

**Workplace Services**  
Windows Accounts, Hardware&Software, Email Account, Printing Color, Shared Drive, USB Access, Email on Mobile, Standby Support, VIP Support and other Workplace services.

Charging Debtor Payer  
1300000022 Allianz Ayudhya Assurance Publ

Charging Debtor Receiver

Charging Cost Center  
XXXXXXXXXX DUMMYKOSTENSTELLE/ DA NEUER AUFTRAGGEBER

One-Time Charge  
None\*

Monthly Charge  
None\*

1 [Edit] [Remove]

Requested For  
Jakkarin Suravatchayotin

Reason

Customer PO/Reference Number

[Continue Shopping]

[Clear Cart]

[Checkout]

คลิกปุ่ม Checkout เพื่อยืนยันคำขอใช้บริการ

## Step 1

Edit or Remove – ถ้าต้องการแก้ไขข้อมูลในคำขอ ให้กดปุ่มแก้ไขหรือลบคำขอ

## Step 2

Requested For - ชื่อขอคนที่ขอใช้เฉพาะบริการนี้.

Reason – ระบุเหตุผลในการขอใช้บริการ

Continue shopping – เพิ่มการใช้บริการในรถเข็นของท่าน

Clear cart – ลบรายการทั้งหมดออกจากรถเข็นของคุณ

## Step 3

Checkout – หลังจาก คลิกปุ่ม “Checkout” ระบบจะแสดงหน้าจอยืนยันว่าคำขอใช้บริการเข้าสู่ระบบ มีเลขหมาย Ticket ไว้ตรวจสอบและติดตามได้





# 5. ORDER SOMETHING (EXAMPLE)

ตัวอย่าง : Request Support and standby 3/3

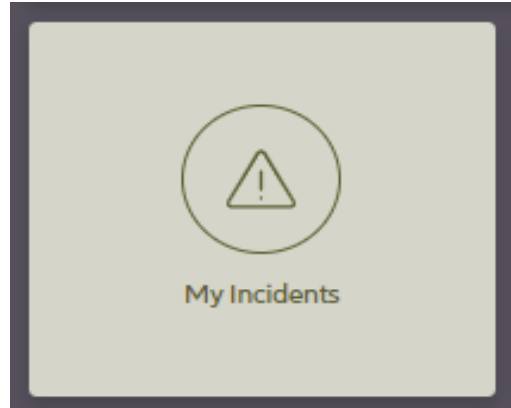
Submitted : 2022-07-16 15:01:51 Request Number : REQ9152007 Estimated Delivery : 2022-07-20 15:01:52						
Request Item	เลขที่ Ticket	Item	State	สถานะ	One-Time Charge	€/m
RITM9154892		Workplace Services	Pending Approval		undefined	undefined

**หมายเหตุ:** กรุณาเก็บหมายเลขอ้างอิงหรือหมายเลข RITM Ticket ไว้สำหรับค้นหาคำขอของคุณในภายหลัง โดยสามารถคลิกหมายเลข [RITM91554892](#) เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้

### รายละเอียดของสถานะในเมนู Order something:

- Open – ส่งคำขอใช้บริการเข้าสู่ระบบแล้วรอการตอบกลับ.
- Approved –การอนุมัติคำขอ จะมีลำดับอนุมัติตั้งแต่ 2 -4 ลำดับ ขึ้นอยู่กับประเภทของคำขอใช้บริการไอที
  - Pending approval – การอนุมัติเลเวล 1<sup>st</sup> คือ ผู้จัดการตามสายงาน (Line Manager) โดยระบบ Approve จะอ้างอิงตาม Workflow ใน GIAM System ซึ่งทาง HR เป็นผู้ดูแลเท่านั้น
  - Pending approval – การอนุมัติเลเวล 2<sup>nd</sup> ส่วนมากจะเป็น ผู้จัดการฝ่ายไอที ที่ดูแลและรับผิดชอบในงานบริการด้านนั้นๆ
  - ส่วนเลเวล 3-4<sup>th</sup> จะเป็นการขอแก้ไข/เปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาระบบที่ใช้อยู่ ขอให้ถึงข้อมูลในระบบ หรืองานบริการที่สำคัญหรือที่ต้องดูแลอย่างใกล้ชิด เช่น ขอ User Admin, High Privilege user
- Fulfillment – การบริการได้ดำเนินการทำเรียบร้อยตามคำขอหรือปิดโดยมีเงื่อนไขที่ไม่สามารถทำได้หรือแจ้งผิดประเภท
- Cancel - ยกเลิกคำขอ ผู้ส่งคำขอเข้าสู่ระบบเท่านั้น ที่จะสามารถยกเลิกได้
- Closed – ปิดคำขอรายการ

## 6. MY INCIDENTS



เมนูนี้จะแสดงรายการการแจ้งปัญหาของท่านทั้งหมด  
ในกรณีที่ท่านแจ้งปัญหา ท่านสามารถตรวจสอบสถานะการแจ้งปัญหา  
ของท่านได้ได้ตั้งแต่เริ่มแจ้งจนปัญหาถูกแก้ไข

- Entry to all your Incidents created.
- This feature will show you the previous Incidents that you have created.
- The state of a newly created incident would be "New / Assigned". The state of the incident will change over time until it is "closed"
- Incident can be searched by Timeline All, last 3 months and 6 months

My Incidents

Search Incidents

Per Page 50

Ticket Type	Count
<input type="checkbox"/> Incident	14

State	Count
<input type="checkbox"/> Assigned	9
<input type="checkbox"/> Closed	5

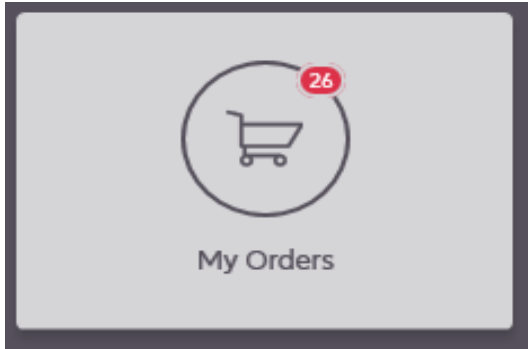
Incidents By Timeline	Count
<input type="checkbox"/> All open Incidents	
<input checked="" type="checkbox"/> Last 3 months	
<input type="checkbox"/> Last 6 months	

Order by: Created

- Unable to access Notebook**  
Incident | Opened: 11:03 AM | State: Assigned
- Cannot access to ABC system**  
Incident | Opened: 7 Jul 22 | State: Closed
- Network slow performance**  
Incident | Opened: 20 Apr 22 | State: Closed
- Cannot remote access to machine on THAGT0074 in CyberArk**  
Incident | Opened: 30 Nov 21 | State: Assigned
- Cannot create TU user on GIAM portal**  
Incident | Opened: 4 Nov 21 | State: Assigned
- Some issue with my CRiSP permission on GIAM**  
Incident | Opened: 31 Aug 21 | State: Assigned



# 7. MY ORDER



เมนูนี้จะแสดงรายการการร้องขอของท่านทั้งหมด หากการร้องขอของท่านได้ถูกดำเนินการเรียบร้อยแล้วท่านสามารถตรวจสอบได้ที่เมนู "การใช้บริการของฉัน"

- Entry to all your Order & Request.
- This feature will display all state.
- The orders can be searched
  - By states.
  - By timeline (all, last 3 months, or last 6 months)

My Orders

Order Something

Per Page 50

Search Orders

Create Group  
Request | Opened: 17 Jun 21 | State: Work in Progress

Per Page 50

Ticket Type

Request 1

State

Work in Progress 1

Ownership

Raised By Me 1

Orders By TimeLine

All open Orders

Last 3 months

Last 6 months

Order by

Created



## 8. HELP KNOWLEDGE

**Helpful Knowledge** View All

- Voicegate - How to reset AVC / Windows password**  
Voicegate - How to reset AVC / Windows password
- Webex - Best Practices**  
Webex - Best Practices
- ITSM - Self-Service Portal User Guide**  
ITSM - Self-Service Portal User Guide
- Allianz Virtual Client - How to access Allianz Virtual...**  
Allianz Virtual Client - How to access Allianz Virtual Client at home/remotely.

บทความที่เป็นประโยชน์จะ  
ถูกแสดงให้ท่านควรรับทราบ  
โดยระบบจะเป็นผู้เลือกบทความ  
ให้กับท่าน ซึ่งบทความเหล่านี้จะ  
ช่วยเหลือท่านให้แก้ไขปัญหา  
เฉพาะหน้าได้ เพื่อลดการติดต่อ  
Helpdesk .

## 9. RELEVANT KNOWLEDGE

**Relevant Knowledge** View All

- My monitor will not power on**  
My monitor will not power on
- How do I get Jabber installed on my machine?**  
How do I get Jabber installed on my machine?
- How do I change my email address in Outlook?**  
How do I change my email address in Outlook?
- Windows will not start up after entering my login...**  
Windows will not start up after entering my login details

บทความที่มีคนดูมากที่สุดในช่วงนี้