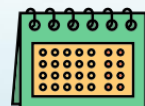




RMUTI
ราชภัฏวชิรญาณ

แผนการบำรุงรักษา
ระบบติดตามโครงการออนไลน์
Online Project Tracking (OPT)



ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565



Online Project Tracking (OPT) Application



Overview Online Project Tracking (OPT) Application

1

การเสนอโครงการ เพื่อยื่นขอ
งบประมาณโครงการ

- หน่วยงานต่างๆบันทึกโครงการเข้ามาในระบบโดยยื่นเอกสารผ่านแบบฟอร์ม
- จัดทำร่างคำเสนอขอเพื่อพิจารณาอนุมัติและบันทึกไว้ในระบบ

2

การอนุมัติงบประมาณโครงการ
และแจ้งผลการอนุมัติ

- พิจารณาอนุมัติโครงการ
- แจ้งผลการอนุมัติ
- หน่วยงานบันทึกปรับปรุงรายละเอียดโครงการหลังจากได้รับผลการอนุมัติแล้ว

3

การขอเปิดโครงการเพื่อใช้ขอ
เปิดโครงการเพื่อใช้งบประมาณ
และ อนุมัติรหัสโครงการ

- หน่วยงานขออนุมัติเริ่มต้นโครงการ
- พิจารณาอนุมัติพร้อมทั้งให้จัดตั้งรหัสโครงการ

4

การแจ้งผลการจัดทำโครงการ
ประเมินผลโครงการ และ
รายงาน

- หน่วยงาน Updateสถานะโครงการพร้อมผล KPI
- ตรวจสอบข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นโครงการจนจบโครงการ

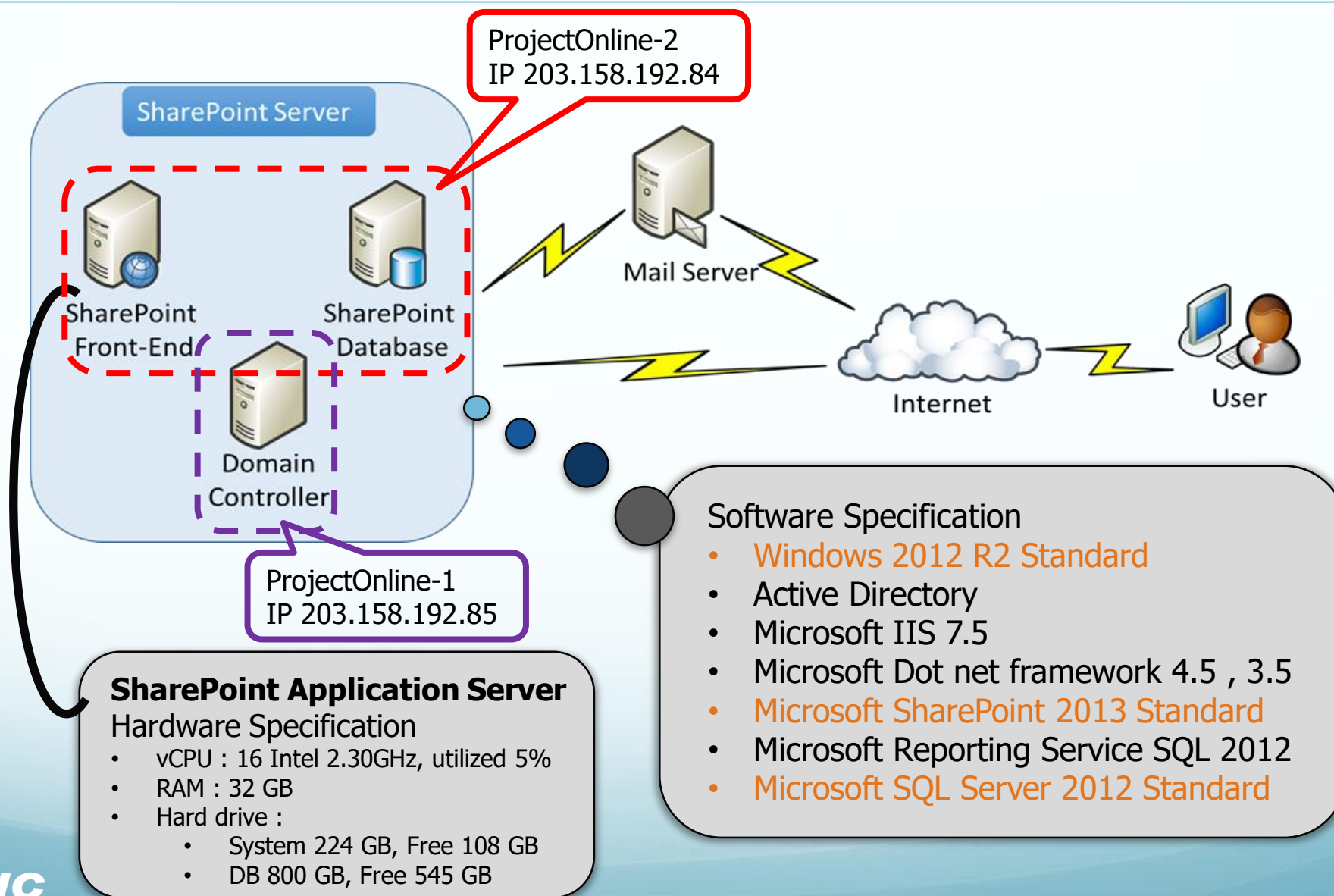
5

การแจ้งเตือน

- ระบบแจ้งเตือนว่ามีโครงการไหนยังไม่ได้เริ่มต้นโครงการเมื่อถึงเวลาต้องดำเนินการ



Overview Online Project Tracking (OPT) System Architecture

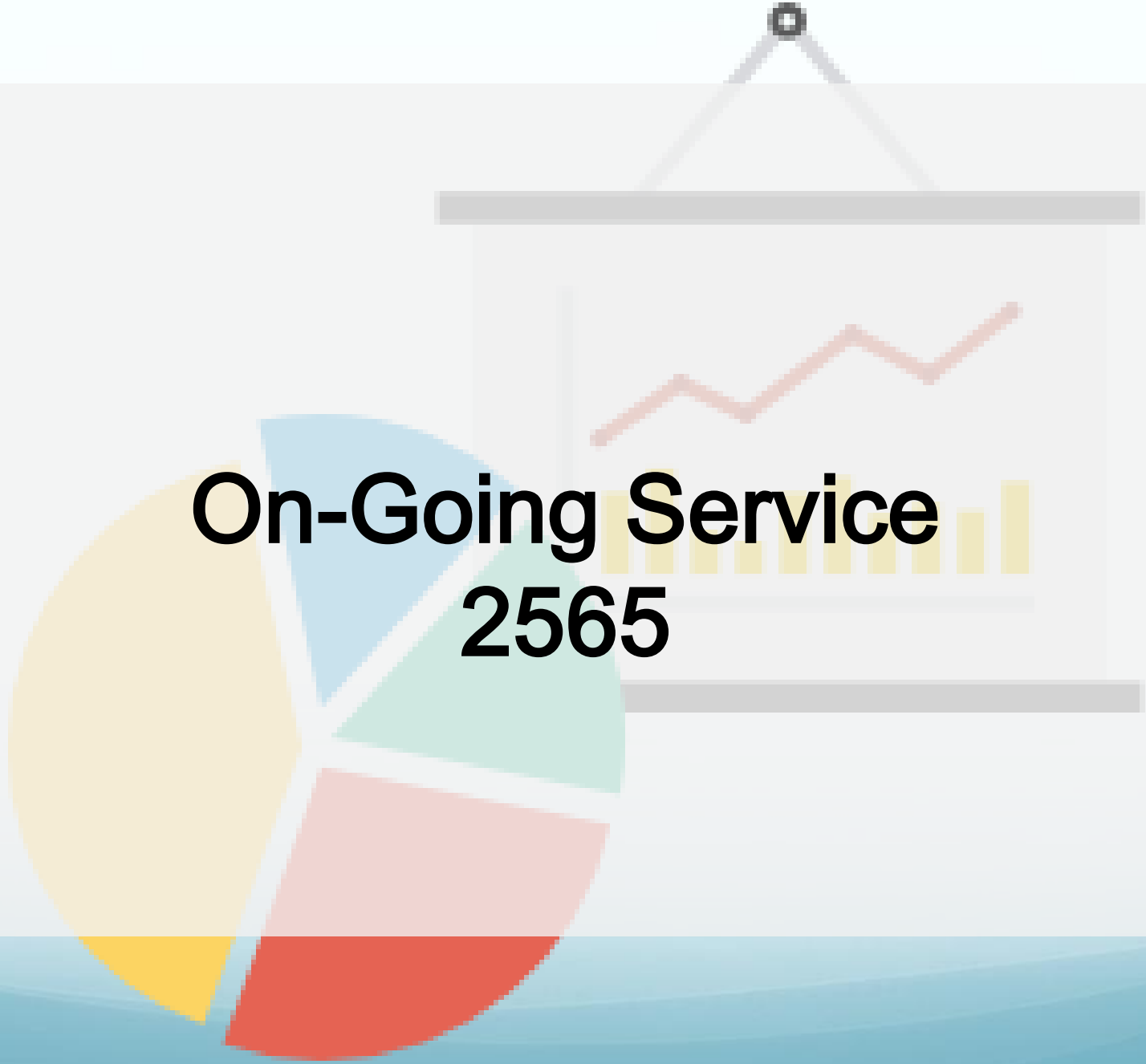




Current OPT's User Role and Members

User Group	Description	จำนวน User
Administrator site	สิทธิสำหรับผู้ดูแลระบบในการ เพิ่มผู้ใช้งานระบบ	1
Management	Executive	1
OU Admin	คณะ สำนัก สถาบัน กอง	43
Policy and Planning Dept.	กองนโยบายและแผน/ งานบริหารแผนและการคลัง ส่วนกลาง	3
Campus Policy and Planning	กองนโยบายและแผน/ งานบริหารแผนและการคลัง วิทยาเขต	6

จำนวน User ทั้งหมด 54 Users



On-Going Service 2565



Revolic's Support Services Scope 2565

- 1) **Application Service Desk support** via telephone or e-mail (Single Point of Contact)
- 2) **Application Incident Solving** and Error Message Handling support by SharePoint Technical and **Application Development** Team
- 3) Service Review and Summary Incident Reports
 - Monthly via E-Mail
 - Quarterly
- 4) Training OPT application
 - 1-time Training OPT via Online meeting



Revolc Tech Support Structure



IT Manager (อ.เจน)



Technical Support
(คุณม่อน, คุณเตี๊ยะ)



Application Support
(คุณวุฒ)



User Support



RVL
Service Manager



RVL Helpdesk
(Contact point)



RVL
SharePoint Engineer



RVL
SharePoint Developer



RMUTI Expected Role & Responsibility



IT Manager (อ.เจน)

RMUTI IT Manager

- a. Monitoring and control helpdesk and service quality
- b. Process Change Control Board



Application Support
(คุณวุธ)

RMUTI IT 1st Tier Application Support

- a. Case verify and analysis
- b. Case escalation to Tier 2
- c. Basic resolve follow manual (1st aid application support)



Technical Support
(คุณม่อน, คุณเตี๊ยะ)

RMUTI Technical Support

- a. Support infrastructure system
- b. Server, Storage and Network



User Support

RMUTI User Support

- a. Response to user and open ticket number
- b. Inform issue or request to RMUTI IT 1st Tier Application Support
- c. Case verify and analysis



Role & Responsibility



RVL Service Manager

Service Manager

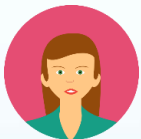
- a. Monitoring and control helpdesk and service quality
- b. Process Change Control Board
- c. Service Review and Summary Reports



RVL Helpdesk (Contact point)

IT Helpdesk Support (Single Point of Contact)

- a. Response call and e-mail from IT Helpdesk
- b. Case verify and analysis
- c. Case escalation
- d. Service-level management



RVL SharePoint Engineer

SharePoint Engineer

- a. Support incident or problem due to SP application configuration base
- b. Support SP architecture base



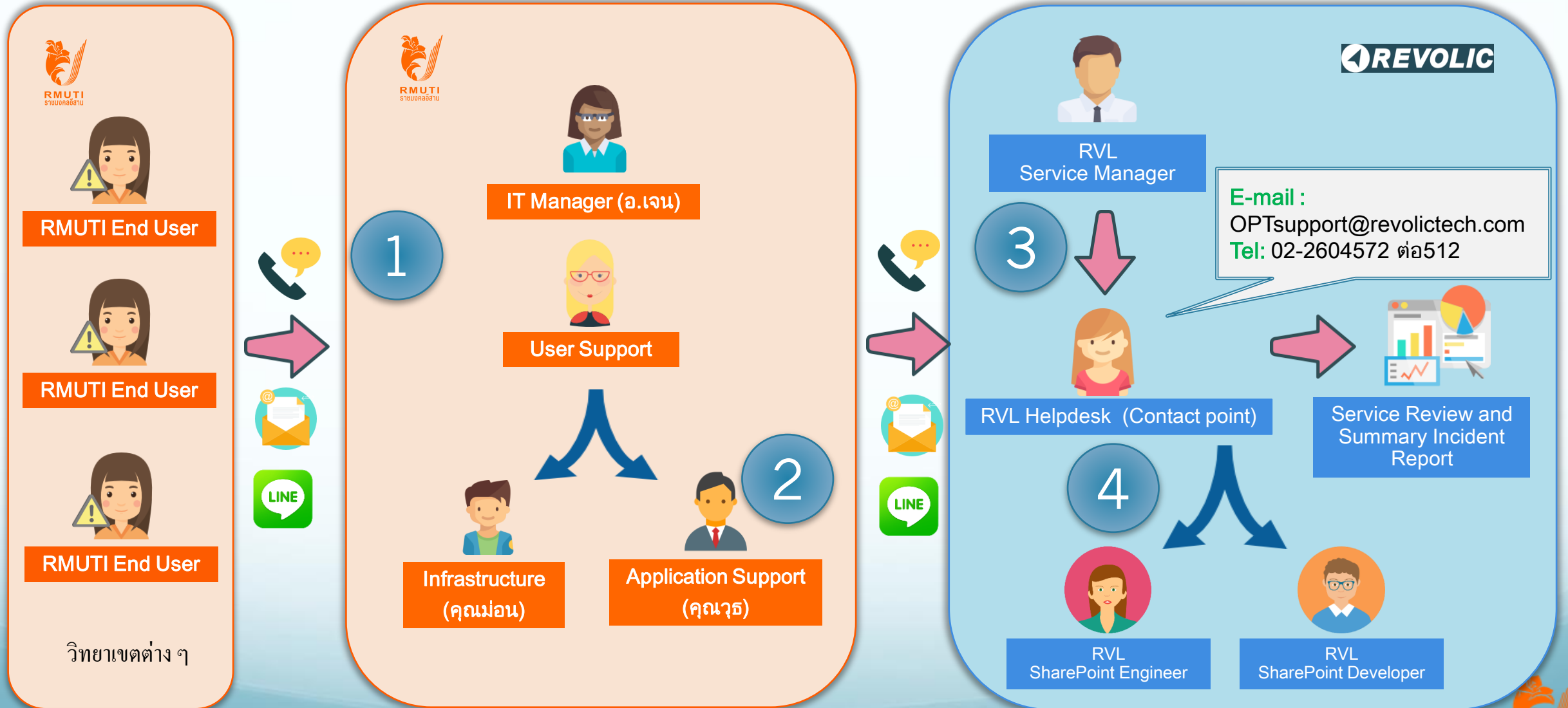
RVL SharePoint Developer

SharePoint Application Developer

- a. Support incident or problem due to SP application programming base
- b. Application Patch Updates (if needs)

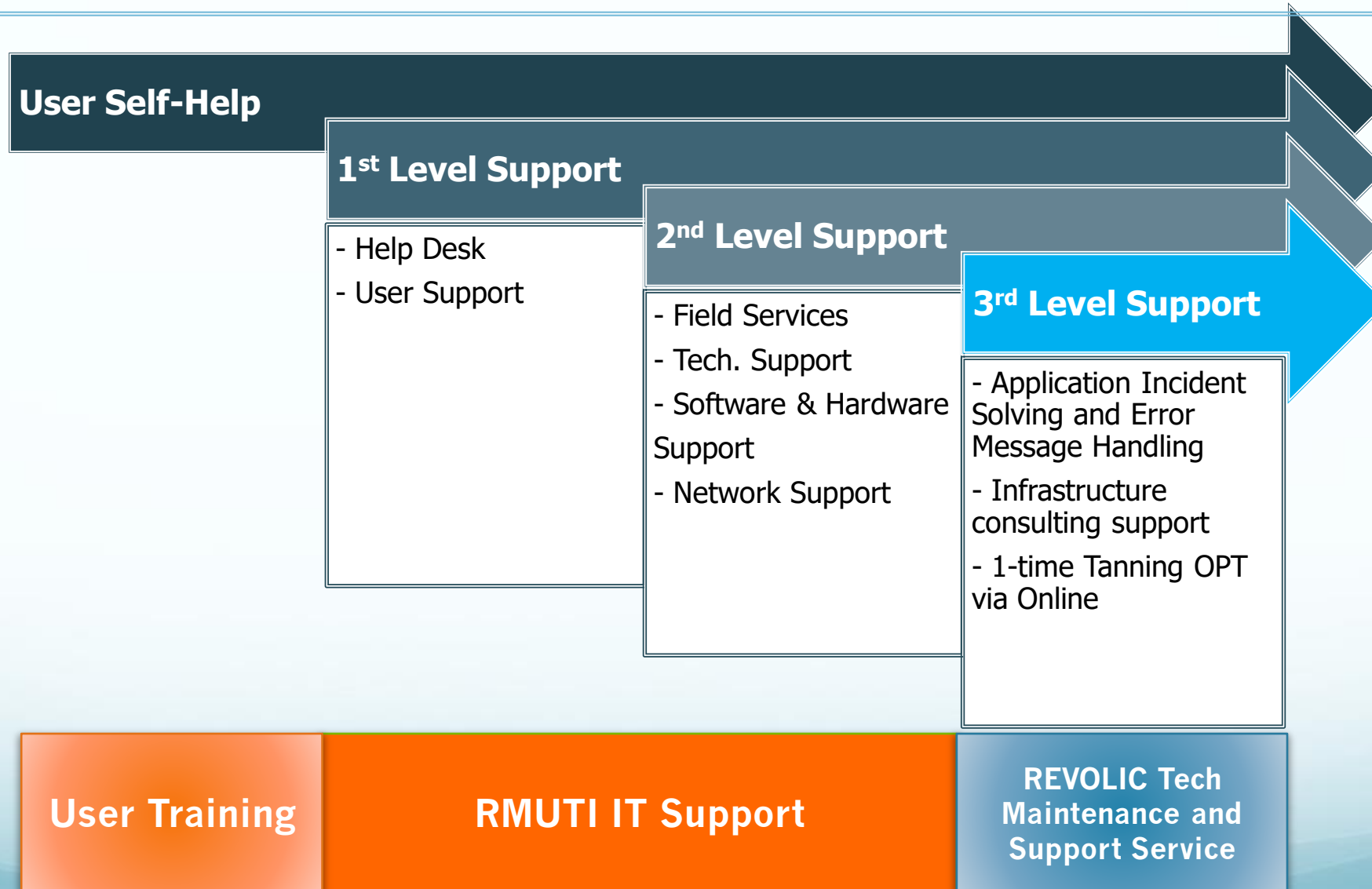


Revolic Tech Support Process





Differentiate Level of Support and Service





Out of Service scope

- *Application or Report Enhancement*
- *Enhance or change from software upgraded*
- Legacy System Integration
- Data Conversion, Database Migration, Database Reorganization
- DR site and infrastructure service
- Extra Server and Storage Configuration
- Extra Network and Security Configuration
- Extra Software Installation
- Extra System-level tuning and optimization
- Extra documentation
- *Extra Training*
- Business consulting or engineering judgement



Ticket Form

Ticket Error Form	
วันที่เกิด Error	
เวลาที่เกิด Error	
Ticket No.	
Subject of Issue	
Module of Error	
ขั้นตอนการทำงานที่เกิด Error	
Capture screen	



Service Level Management (2565)

Severity Level for 3 rd Level Support	Response Time		Workaround Time	Resolution Time
	Office Hours	Non-Office Hours		
Critical: Affects all applications and there is no workaround available. Financial impact to the business. *with defined conditions	< 1 Hour	<u>< 1 Working Day</u>	< 5 Hours	< 5 Hours
High: Impact business for whole key functions, work around solution is available.	< 4 Hours	< 1 Working Day	< 8 Hours	< 10 Working Days
Medium: Impact business in support operation area, more than 1 user got impacted, work around solution is available.	< 1 Working Day	< 3 Working Days	< 3 Working Days	< 30 Working Days
Low: Impact for 1 person work around solution is available/service request/request for information	< 3 Working Days	< 5 Working Days	< 5 Working Days	< 45 Working Days



Response

Once received Ticket, Revolic Tech support will response back to RMUTI IT support with following information :

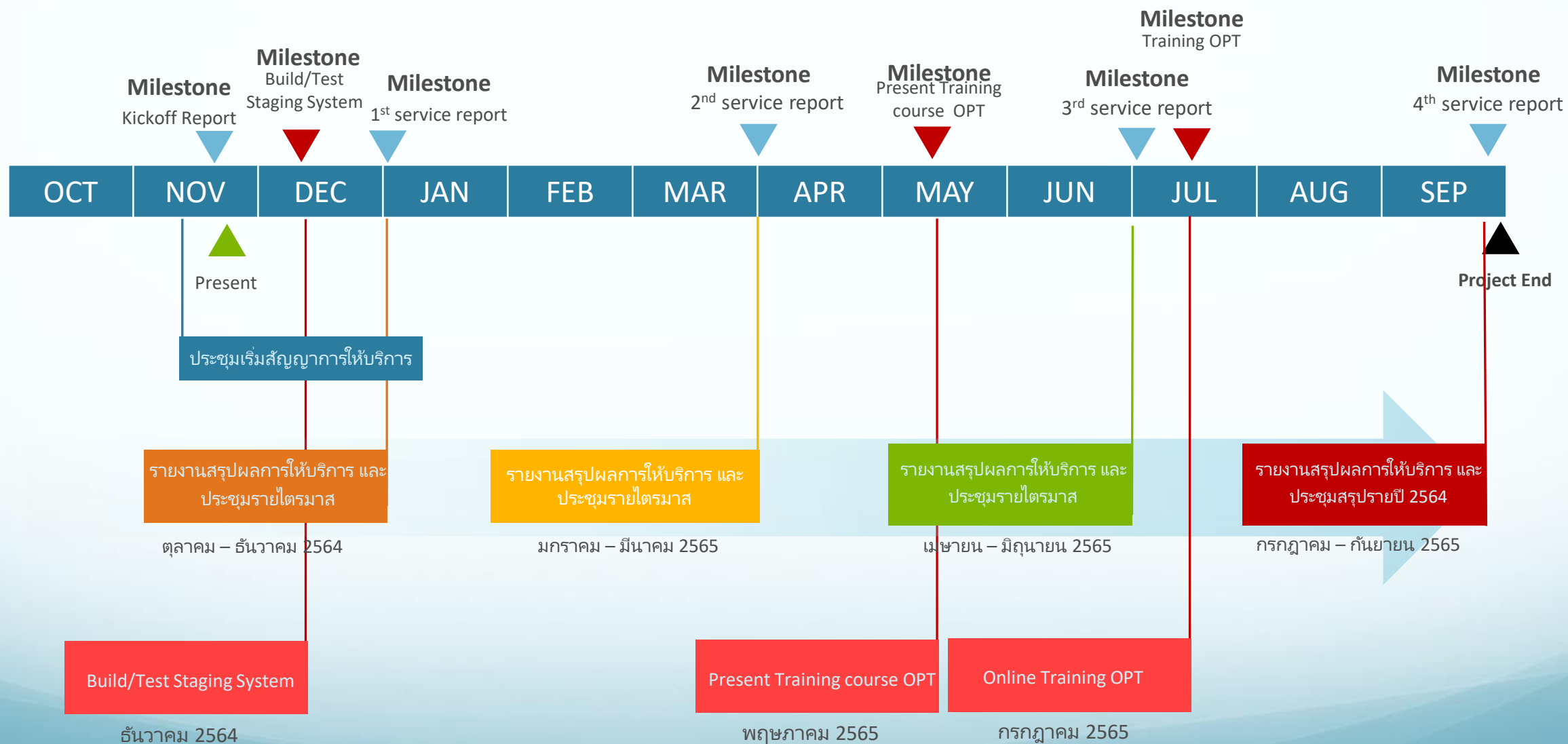
1. Service Category
2. Severity
3. Work around (if any)
4. Next Action

A presentation board with a line graph and a pie chart. The line graph shows an upward trend with a red line. The pie chart is divided into five segments: yellow, blue, green, red, and orange.

Service Plan 2565



Service Planning 2565





Service Recommendation and Discussion

Revolc Tech	RMUTI	Status
1 Request Test system; Hardware system <ul style="list-style-type: none">- 2 x CPU E7-4850 v2 @2.30 GHz- RAM 32 GB- Capacity C: 200GB, D: 800GB Software system <ul style="list-style-type: none">- OS: Windows Server 2012R2- DB: MS SQL 2012- MS SharePoint server 2013		



Q&A