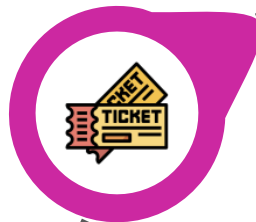




Service Guideline for SLA of Response Time

ทีม Support
ให้ความสำคัญกับปัญหาหรือ
เหตุการณ์ ที่แจ้งบนระบบ
Ticket ก่อนการติดต่อผ่าน
ช่องทางอื่นๆ

Service Channel Priority



Service Time

ให้บริการในวันทำการของ
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ปฯ
วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา 08:30-17:30 น.



Response Time

ระยะเวลาตอบกลับตาม SLA
ใช้เฉพาะปัญหาหรือ
เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบนระบบ
Production เท่านั้น



“Very High”* level of incident

User ต้องแจ้งปัญหาหรือ
เหตุการณ์ทางโทรศัพท์เพิ่มเติม
จากการส่งอีเมล เพื่อให้
ทีม Support
เข้าใจถึงปัญหาหรือเหตุการณ์
และความเร่งด่วนนั้น
ได้ทันเวลา



Resolution Time

ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา
หรือเหตุการณ์ขึ้นอยู่กับ
ขอบเขตและความซับซ้อนของ
ปัญหานั้นๆ



Ticket Closed

หากTicket ใด ที่ได้รับการแก้ไขแล้วบน
ระบบ PRD และไม่พบปัญหาเพิ่มเติม
ภายใน 2 สัปดาห์ ทีม Support จะขอ
ดำเนินการปิด Ticket นั้น

*“Very High” level of incident คือ ระบบล่ม กระบวนการทำงานหลัก
ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ และยังหาวิธีแก้ไขชั่วคราว (workaround) ไม่ได้