



บริการสนับสนุนทางเทคนิคของ Sangfor ประเทศไทย

ลงวันที่ 6 พฤษภาคม 2025

เอกสารฉบับแก้ไขครั้งที่ 1.1

Make Your Digital Transformation Simpler and Secure

Sangfor Technologies

No. 16 Xiandong Road, Xili Street, Nanshan District, Shenzhen City, Guangdong Province, 518055, China

T.: +60 12711 7129 (7511) | E.: sales@sangfor.com | W.: www.sangfor.com

บริการสนับสนุนทางเทคนิคของ Sangfor ประเทศไทย

1. บทนำ

วัตถุประสงค์: เอกสารนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสนับสนุนทางเทคนิคที่นำเสนอโดย Sangfor ประเทศไทย โดยสรุป ประเภทของการสนับสนุนที่มีให้สำหรับลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ Sangfor ขั้นตอนมาตรฐานที่ปฏิบัติตาม และวิธีการเข้าถึงบริการเหล่านี้ เป้าหมายคือเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจอย่างชัดเจนถึงสิ่งที่คาดหวังได้เมื่อต้องการความช่วยเหลือทางเทคนิคการทำความเข้าใจรายละเอียดเหล่านี้ช่วยให้มั่นใจได้ถึงประสบการณ์การสนับสนุนที่ราบรื่น

ผู้ให้บริการ: บริการสนับสนุนทางเทคนิคที่อธิบายไว้ในนี้ให้บริการโดย บริษัท ซังฟอร์ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ("Sangfor ประเทศไทย")

2. ขอบเขตบริการของเราครอบคลุมอะไรบ้าง

ข้อมูลทั่วไป: Sangfor ประเทศไทยให้การสนับสนุนทางเทคนิคระยะไกลที่ออกแบบมาเพื่อช่วยในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ Sangfor ที่ครอบคลุมของคุณ บริการที่ระบุไว้ด้านล่างนี้รวมอยู่ในการสนับสนุนมาตรฐาน

บริการที่รวมอยู่:

- **(ก) การแก้ไขปัญหา:** ความช่วยเหลือในการวินิจฉัยและแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน ข้อผิดพลาด หรือพฤติกรรมที่ไม่คาดคิดกับคุณสมบัติมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ Sangfor ของคุณ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บันทึก (logs) การกำหนดค่า (configurations) และคำอธิบายปัญหาเพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงและเสนอแนวทางแก้ไข
- **(ข) การจัดการข้อบกพร่อง (Bug Management):** การระบุข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นของผลิตภัณฑ์ (bugs) ตามปัญหาที่สามารถทำซ้ำได้ที่คุณรายงาน Sangfor ประเทศไทยจะรวบรวมข้อมูลที่จำเป็น (เช่น logs และ configurations) จัดทำเอกสารปัญหา และส่งไปยังทีมงานโกลบอลของ Sangfor เพื่อตรวจสอบ เราจะแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับข้อบกพร่องที่รายงานเมื่อมีข้อมูล แม้ว่าการแก้ไขขั้นสุดท้ายมักจะขึ้นอยู่กับกระบวนการเปิดตัวซอฟต์แวร์ในอนาคต
- **(ค) การส่งต่อเรื่องและการประสานงาน (Escalation and Coordination):** ทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักของคุณสำหรับคำขอรับการสนับสนุน หากปัญหาต้องการความรู้เฉพาะทางมากขึ้น ปัญหาจะถูกส่งต่อไปยังทีมงานภายใน Sangfor ประเทศไทย หรือไปยังฝ่ายสนับสนุนระหว่างประเทศหรือทีมวิศวกรรมของ Sangfor ทาง Sangfor ประเทศไทยจะจัดการกระบวนการนี้และแจ้งให้คุณทราบ

Make Your Digital Transformation Simpler and Secure

Sangfor Technologies

No. 16 Xiandong Road, Xili Street, Nanshan District, Shenzhen City, Guangdong Province, 518055, China

T.: +60 12711 7129 (7511) | E.: sales@sangfor.com | W.: www.sangfor.com

- (ง) คำแนะนำด้านการกำหนดค่า (Configuration Guidance): การให้คำแนะนำ แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และการอ้างอิงถึงเอกสารทางเทคนิค (เช่น คู่มือและบทความ) เพื่อช่วยให้คุณเข้าใจและดำเนินการกำหนดค่าสำหรับผลิตภัณฑ์ Sangfor ของคุณ ซึ่งรวมถึงการอธิบายตัวเลือกและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น
- (จ) คำแนะนำในการอัปเดตเฟิร์มแวร์ (Firmware Upgrade Guidance): การให้คำแนะนำ เอกสารอย่างเป็นทางการ (เช่น บันทึกประจำวันและขั้นตอนการอัปเดต) และความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาสำหรับกระบวนการอัปเดตเฟิร์มแวร์ การสนับสนุนนี้ช่วยให้คุณวางแผนและดำเนินการอัปเดต รวมถึงคำแนะนำเกี่ยวกับความเข้ากันได้ การสำรองข้อมูล และตัวเลือกการย้อนกลับ

3. สิ่งและบริการสนับสนุนของเราไม่ครอบคลุม

ข้อมูลทั่วไป: เพื่อความชัดเจน กิจกรรมต่อไปนี้ไม่รวมอยู่ในบริการสนับสนุนทางเทคนิคมาตรฐานที่อธิบายไว้ในที่นี้ สิ่งนี้ช่วยหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดเกี่ยวกับขอบเขตการสนับสนุน หากคุณต้องการความช่วยเหลือในรายการเหล่านี้ อาจมีให้บริการผ่านข้อตกลงบริการระดับมืออาชีพแยกต่างหาก

บริการที่ไม่รวม: การสนับสนุนทางเทคนิคมาตรฐาน **ไม่** รวมถึง:

- (ก) การเปลี่ยนแปลงนโยบายการปฏิบัติงานรายวัน:
การดำเนินการเปลี่ยนแปลงการดูแลระบบประจำวันโดยตรงในอินเทอร์เน็ตผลิตภัณฑ์ Sangfor ให้กับคุณ (เช่น การเพิ่มกฎไฟร์วอลล์ การอัปเดตตัวกรองเว็บ การจัดการผู้ใช้ VPN) เราให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีที่คุณจะดำเนินการเหล่านี้ *ด้วยตนเอง*
- (ข) การดำเนินการตั้งค่าโดยตรง:
การเข้าถึงระยะไกลหรือการเยี่ยมชมไซต์ของคุณเพื่อดำเนินการกำหนดค่าโดยตรง (การเพิ่มคุณสมบัติ การแก้ไขการตั้งค่า) ในนามของคุณ คุณมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าตามคำแนะนำของเรา
- (ค) การอัปเดตเฟิร์มแวร์โดยตรง:
การเข้าถึงระยะไกลหรือการเยี่ยมชมไซต์ของคุณเพื่อดำเนินการอัปเดตเฟิร์มแวร์บนอุปกรณ์ของคุณ คุณมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามขั้นตอนการอัปเดตตามคำแนะนำที่ให้ไว้
- (ง) การออกแบบเครือข่ายและสถาปัตยกรรม:
บริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบหรือประเมินโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายโดยรวมของคุณ หรือการให้คำปรึกษาด้านไอทีเชิงกลยุทธ์นอกเหนือขอบเขตของผลิตภัณฑ์ Sangfor

Make Your Digital Transformation Simpler and Secure

Sangfor Technologies

No. 16 Xiandong Road, Xili Street, Nanshan District, Shenzhen City, Guangdong Province, 518055, China

T.: +60 12711 7129 (7511) | E.: sales@sangfor.com | W.: www.sangfor.com

- (จ) การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของบุคคลที่สาม:

การแก้ไขปัญหาหรือการกำหนดค่าฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือบริการจากผู้จำหน่ายรายอื่นที่ไม่ใช่ Sangfor แม้ว่าจะได้ตอบกับผลิตภัณฑ์ Sangfor ก็ตาม

- (ฉ) บริการฝึกอบรม:

การฝึกอบรมอย่างเป็นทางการหรือเวิร์กช็อปเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ Sangfor

- (ช) การซ่อมแซมฮาร์ดแวร์:

การซ่อมแซมหรือเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ทางกายภาพ สิ่งนี้จัดการผ่านกระบวนการ RMA (ดูหัวข้อ 8)

- (ซ) การสนับสนุนนอกสถานที่ (มาตรฐาน):

การส่งเจ้าหน้าที่เทคนิคไปยังสถานที่ของคุณซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนระยะไกลมาตรฐาน การสนับสนุนนอกสถานที่เป็นบริการเสริมแยกต่างหาก (ดูหัวข้อ 6)

4. ความพร้อมในการให้บริการและเป้าหมายการตอบสนอง

เวลาทำการมาตรฐาน:

การสนับสนุนทางเทคนิคผ่านช่องทางอีเมล, Line Official และ Facebook Messenger ให้บริการในช่วงเวลาทำการมาตรฐาน:

- วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 09:00 - 17:00 น. ตามเวลาอินโดจีน (ICT, GMT+7)
- ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์อย่างเป็นทางการของประเทศไทย คำขอผ่านช่องทางเหล่านี้ที่ได้รับนอกเวลาทำการ โดยทั่วไปจะได้รับการจัดการในวันทำการถัดไป

การสนับสนุนเร่งด่วน / นอกเวลาทำการ:

- สำหรับปัญหาร้ายแรงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของคณนอกเวลาทำการมาตรฐานโปรดติดต่อที่หมายเลข: **02-508-8627**
- นอกเวลาทำการมาตรฐาน (09:00-17:00 น. ICT, จันทร์-ศุกร์ ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์)
การโทรจะถูกส่งต่อไปยังศูนย์สนับสนุนระหว่างประเทศ 24x7 ของ Sangfor โดยอัตโนมัติ การสนับสนุนจากศูนย์ระหว่างประเทศจะเป็นไปตามขั้นตอนของพวกเขาและส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ

Make Your Digital Transformation Simpler and Secure

Sangfor Technologies

No. 16 Xiandong Road, Xili Street, Nanshan District, Shenzhen City, Guangdong Province, 518055, China

T.: +60 12711 7129 (7511) | E.: sales@sangfor.com | W.: www.sangfor.com

เป้าหมายเวลาตอบสนองโดยทั่วไป:

ในช่วงเวลาทำการมาตรฐาน Sangfor ประเทศไทยโดยทั่วไปตั้งเป้าหมายเวลาตอบสนองเริ่มต้นดังต่อไปนี้ (การรับทราบและการเริ่มวินิจฉัย) เป้าหมายเหล่านี้เป็นเป้าหมายทั่วไปและขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสัญญาการสนับสนุนเฉพาะ

- ระดับความรุนแรง 1 (วิกฤต): ตั้งเป้า < 20 นาที (ผ่านโทรศัพท์/อีเมล)
- ระดับความรุนแรง 2 (สูง): ตั้งเป้า < 1 ชั่วโมง
- ระดับความรุนแรง 3 (ปานกลาง): ตั้งเป้า < 4 ชั่วโมงทำการ
- ระดับความรุนแรง 4 (ต่ำ): ตั้งเป้า < 8 ชั่วโมงทำการ (1 วันทำการ)

ตาราง: ช่องทางการสนับสนุนและความพร้อมให้บริการ

ช่องทาง	ตัวระบุ/ผู้ติดต่อ	ความพร้อมให้บริการ	กรณีการใช้งานหลัก
เว็บไซต์ (Support Portal)	support.thailand.sangfor.com	24x7 (ฐานความรู้) สำหรับการเปิดตัว, เวลาทำการมาตรฐาน (09:00- 17:00 ICT, จันทร์-ศุกร์)	การส่งตัว, การเข้าถึง KB
อีเมล	support.thailand@sangfor.com	เวลาทำการมาตรฐาน (09:00- 17:00 ICT, จันทร์-ศุกร์)	ปัญหาลำดับความสำคัญ มาตรฐาน, การอัปเดต
Facebook Messenger	m.me/SangforThailand	เวลาทำการมาตรฐาน(09:00- 17:00 ICT, จันทร์-ศุกร์)	สอบถามปัญหาทั่วไป
LINE Official	@sangforthailand	เวลาทำการมาตรฐาน (09:00- 17:00 ICT, จันทร์-ศุกร์)	สอบถามปัญหาทั่วไป
โทรศัพท์ (เร่งด่วน / นอกเวลาทำการ)	02-508-8627	24x7 (ส่งต่อไปยัง Global Support นอกเวลาทำการ)	ปัญหาเร่งด่วนที่ส่งผล กระทบต่อบริการ

Make Your Digital Transformation Simpler and Secure

Sangfor Technologies

No . 16 Xiandong Road , Xili Street, Nanshan District, Shenzhen City, Guangdong Province, 518055, China

T.: +60 12711 7129 (7511) | E.: sales@sangfor.com | W.: www.sangfor.com

5. วิธีการติดต่อฝ่ายสนับสนุน

ช่องทางอย่างเป็นทางการ: โปรดใช้ช่องทางอย่างเป็นทางการต่อไปนี้เพื่อติดต่อฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของ Sangfor ประเทศไทย:

- เว็บไซต์ (Support Portal): support.thailand.sangfor.com (เหมาะสำหรับการส่งตัว, เข้าถึงฐานความรู้)
- อีเมล: support.thailand@sangfor.com (เหมาะสำหรับปัญหา, การให้รายละเอียด)
- Facebook Messenger: m.me/SangforThailand (สำหรับคำถามทั่วไปในช่วงเวลาทำการ)
- Line Official: [@sangforthailand](https://line.me/tv/@sangforthailand) (คล้ายกับ Messenger, สำหรับคำถามทั่วไปในช่วงเวลาทำการ)
- โทรศัพท์ (เร่งด่วน / นอกเวลาทำการ): 02-508-8627 (ส่วนใหญ่สำหรับปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการการดูแลทันที โดยเฉพาะนอกเวลาทำการ)

คำแนะนำการใช้ช่องทาง: เพื่อการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เราแนะนำให้ใช้ Support Portal หรืออีเมลสำหรับปัญหาที่ไม่เร่งด่วนซึ่งต้องการการติดตามโดยละเอียด ใช้โทรศัพท์สำหรับสถานการณ์เร่งด่วน Line และ Messenger เหมาะที่สุดสำหรับการสอบถามเบื้องต้นในช่วงเวลาทำการมาตรฐาน

6. วิธีการให้บริการสนับสนุน

วิธีหลัก: การสนับสนุนระยะไกล: การสนับสนุนทางเทคนิคส่วนใหญ่ให้บริการจากระยะไกล เราใช้ช่องทางที่ระบุไว้ข้างต้น (โทรศัพท์, อีเมล, ข้อความ) และหากจำเป็นและตกลงกัน จะใช้เซชันการเข้าถึงระยะไกลที่ปลอดภัย (ด้วยความยินยอมและการดูแลของคุณ)

การสนับสนุนนอกสถานที่ (ทางเลือก): การส่งช่างเทคนิคไปยังสถานที่ของคุณ (การสนับสนุนนอกสถานที่) ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของบริการมาตรฐาน หากต้องการความช่วยเหลือนอกสถานที่ จะต้องมีการจัดการแยกต่างหากเป็นบริการระดับมืออาชีพ ขึ้นอยู่กับความพร้อมให้บริการและค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

Make Your Digital Transformation Simpler and Secure

Sangfor Technologies

No. 16 Xiandong Road, Xili Street, Nanshan District, Shenzhen City, Guangdong Province, 518055, China

T.: +60 12711 7129 (7511) | E.: sales@sangfor.com | W.: www.sangfor.com

7. การจัดการปัญหาสลับซับซ้อน: การส่งต่อเรื่อง (Escalation)

การส่งต่อเรื่องภายใน: หากปัญหาต้องการความช่วยเหลือมากขึ้น ปัญหาจะถูกส่งต่อไปยังวิศวกรอาวุโสหรือผู้เชี่ยวชาญภายในทีม Sangfor ประเทศไทย

การส่งต่อเรื่องระหว่างประเทศ: สำหรับปัญหาที่ซับซ้อนมาก ข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่ต้องสงสัยซึ่งต้องการการตรวจสอบจากนักพัฒนา หรือปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขในพื้นที่ ปัญหาจะถูกส่งต่อไปยังฝ่ายสนับสนุนระหว่างประเทศหรือทีมวิศวกรรมของ Sangfor โดยทาง Sangfor ประเทศไทยจัดการการสื่อสารนี้และแจ้งให้คุณทราบ

การติดต่อฝ่ายบริหาร: หากคุณรู้สึกว่าการดำเนินการดูแลจากฝ่ายบริหาร โปรดแจ้งผู้ติดต่อฝ่ายสนับสนุนของคุณหรือใช้ช่องทางสนับสนุนหลักเพื่อขอส่งต่อเรื่อง

8. ปัญหาฮาร์ดแวร์และ RMA

กระบวนการแยกต่างหาก: การจัดการความล้มเหลวของฮาร์ดแวร์และการเปลี่ยนทดแทน (Return Merchandise Authorization - RMA) เป็นกระบวนการที่แยกต่างหากจากการสนับสนุนทางเทคนิคที่อธิบายไว้ในที่นี้ RMA ครอบคลุมการวินิจฉัยข้อบกพร่องของฮาร์ดแวร์ การอนุมัติการส่งคืน และการจัดการการเปลี่ยนทดแทนตามการรับประกันของคุณ

การอ้างอิงเอกสาร: รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ RMA คุณสมบัติ ระดับการบริการ และขั้นตอนต่างๆ อยู่ในเอกสารนโยบาย RMA อย่างเป็นทางการของ Sangfor ที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์และแผนการสนับสนุนของคุณ เอกสารนี้ไม่ได้เปลี่ยนแปลงข้อกำหนด RMA เหล่านั้น

Make Your Digital Transformation Simpler and Secure

Sangfor Technologies

No. 16 Xiandong Road, Xili Street, Nanshan District, Shenzhen City, Guangdong Province, 518055, China

T.: +60 12711 7129 (7511) | E.: sales@sangfor.com | W.: www.sangfor.com

9. บทบาทของคุณในกระบวนการสนับสนุน

ความร่วมมือทั่วไป: การสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพมักต้องอาศัยความร่วมมือ ความร่วมมือของคุณช่วยให้เราวินิจฉัยและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีที่คุณสามารถช่วยได้: เพื่ออำนวยความสะดวกในการสนับสนุน คุณสามารถช่วยได้โดย:

- ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและละเอียดเกี่ยวกับปัญหา (อาการ ขั้นตอนการทำซ้ำ รายละเอียดสภาพแวดล้อม ข้อมูลผลิตภัณฑ์ เวอร์ชัน)
- รวบรวมและให้ข้อมูลการวินิจฉัย (logs, configurations, packet captures) เมื่อได้รับการร้องขอ
- ให้สิทธิ์การเข้าถึงระยะไกลที่ปลอดภัยหากจำเป็นสำหรับการแก้ไขปัญหาขั้นสูง (ภายใต้การดูแลของคุณและตามนโยบายความปลอดภัยของคุณ)
- ดำเนินการตามขั้นตอนการแก้ไขปัญหาตามคำแนะนำของวิศวกรของเรา
- ดำเนินการเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าหรืออัปเดตเฟิร์มแวร์ตามคำแนะนำของเรา (เนื่องจากการดำเนินการโดยตรงอยู่นอกขอบเขต - ดูหัวข้อ 3)
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์ Sangfor ของคุณมีสัญญาการสนับสนุนหรือการรับประกันที่ถูกต้อง
- กำหนดผู้ติดต่อทางเทคนิคที่มีความรู้ในองค์กรของคุณเพื่อทำงานร่วมกับทีมสนับสนุนของเรา
- รักษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมสำหรับฮาร์ดแวร์ Sangfor (พลังงาน การระบายความร้อน การเชื่อมต่อ)
- การระบุประเด็นเหล่านี้อย่างชัดเจนช่วยให้มั่นใจได้ถึงประสบการณ์การสนับสนุนที่ราบรื่น

Sangfor ประเทศไทยมุ่งมั่นที่จะให้การสนับสนุนทางเทคนิคที่มีประสิทธิภาพเพื่อช่วยให้คุณได้รับประโยชน์สูงสุดจากโซลูชัน Sangfor ของคุณ โปรดใช้ช่องทางที่ระบุไว้ข้างต้นเพื่อติดต่อเราเมื่อคุณต้องการความช่วยเหลือ

Make Your Digital Transformation Simpler and Secure

Sangfor Technologies

No . 16 Xiandong Road , Xili Street, Nanshan District, Shenzhen City, Guangdong Province, 518055, China

T.: +60 12711 7129 (7511) | E.: sales@sangfor.com | W.: www.sangfor.com