

คู่มือการใช้งาน

MFEC Cyber Security as a Service (CSaaS)





การบริการแผนคำร้องที่ลูกค้าจะได้รับ

ระบบที่เกี่ยวข้องกับคำร้อง	แผนคำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน จะติดต่อกลับภายใน 1 ชั่วโมง	แผนคำร้องบริการตามแผนงานภายใต้กรอบเวลา 8x5	แผนคำร้องบริการตามแผนงานภายใต้กรอบเวลา 24x7
Firewall	✓	✓	✗
EDR	✓	✓	✗
SIEM	✓	✓	✗
CSOC	✓	✗	✓



ภาพรวมของขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1

รายละเอียดข้อมูล
องค์กรและผู้ติดต่อ

1.1 ให้ลูกค้ากรอกรายละเอียด

- ชื่อบริษัท
- ชื่อ-นามสกุล
- ข้อมูลติดต่อ (เบอร์โทรศัพท์)
- ข้อมูลติดต่อ(อีเมล)

ขั้นตอนที่ 2

ระบบและระดับความสำคัญ
ของคำร้อง

2.1 ให้ลูกค้าเลือกระบบที่ เกี่ยวกับคำร้อง

- ❖ Firewall
- ❖ EDR
- ❖ SIEM
- ❖ CSOC

2.2 ให้ลูกค้าเลือกระดับ
ความสำคัญของคำร้องระบบ
✓ คำร้องบริการตามแผนงาน
จะดำเนินการภายใต้ ระยะเวลา
8 x 5 *ยกเว้นบริการ CSOC*
✓ คำร้องบริการที่ต้องการดูแล
เร่งด่วน

ขั้นตอนที่ 3

แผนกรณีที่ลูกค้าเลือก

กรณีที่ 1 ลูกค้าเลือกระบบ
Firewall, EDR, SIEM แผนคำร้องบริการ
ตามแผนงาน จะดำเนินการภายใต้
ระยะเวลา 8 x 5 *ยกเว้นบริการ CSOC*
✓ เลือกแผนคำร้อง
✓ กรอกรายละเอียดเพิ่มเติม
✓ Submit

กรณีที่ 2 ลูกค้าเลือกระบบ
Firewall, EDR, SIEM
แผนคำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน
✓ เลือกแผนคำร้อง
✓ กรอกรายละเอียดเพิ่มเติม

- วันที่เกิดเหตุการณ์
- เวลาที่เกิดเหตุการณ์
- ลักษณะและผลกระทบ
ของเหตุการณ์เร่งด่วน
- Submit

กรณีที่ 3 ลูกค้าเลือกระบบคำร้อง
CSOC
✓ เลือกแผนคำร้อง
✓ กรอกรายละเอียด

- คำร้องขอ หรือปัญหาที่พบ
- สิ่งที่ยากให้ดำเนินการหรือ
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ขั้นตอนที่ 4

ตรวจสอบและดำเนินการ
แก้ไขตามคำร้อง (ปิดเคส)

หลังจากที่ลูกค้าได้ทำการส่ง
แบบฟอร์มเรียบร้อยแล้ว
✓ Engineer โทรหาลูกค้าเพื่อให้
ลูกค้ากรอกรายละเอียด
✓ Engineer ตรวจสอบข้อมูล
กับลูกค้าเพื่อยืนยันความ
ถูกต้อง
✓ ดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง
เสร็จสิ้น

ตัวอย่าง อีเมลยืนยันสำหรับลูกค้าหลังส่งแบบฟอร์ม

Emergency Request

Reply Reply All Forward IM

nocnoreply <ticketin@mfec.co.th>
[assigned]

To: nocnoreply@mfec.co.th
Cc: nocnoreply@mfec.co.th

Cisco Secure Email Submi... + Get more apps

Dear Teams,

We've already opened the ticket as detail below.

Requester Name : nocnoreply

Service: EDR (Endpoint Detection and Response)

Service subcategory: Endpoint/Console Issues

Priority : urgent

Status: assigned

Description:
Dear, Helpdesk

Customer Requester Email Tel Technology Task Category Servery Case Date Case Time Detail

Customer	nocnoreply@mfec.co.th
Requester	nocnoreply
Email	nocnoreply@mfec.co.th
Tel	090-000-0000
Technology	EDR
Task Category	Endpoint/Console Issues
Servery	Endpoint/Console Issues (Emergency Request)
Case Date	2025-06-11
Case Time	10:00:00
Detail	Dear, Helpdesk

Standard Request

Reply Reply All Forward IM

nocnoreply <ticketin@mfec.co.th>
[assigned]

To: nocnoreply@mfec.co.th
Cc: nocnoreply@mfec.co.th

Cisco Secure Email Submi... + Get more apps

Dear Teams,

We've already opened the ticket as detail below.

Requester Name : nocnoreply

Service:

Service subcategory:

Priority : low

Status: assigned

Description:
Dear, Helpdesk

Customer	nocnoreply@mfec.co.th
Requester	nocnoreply
Email	nocnoreply@mfec.co.th
Tel	090-000-0000
Technology	EDR
Task Category	Endpoint/Console Issues
Servery	Endpoint/Console Issues (Standard Request)
Request Date	2025-06-11
Request Time	10:00:00
Detail	Dear, Helpdesk



เลือกระดับความสำคัญที่ถูกต้อง จะช่วยให้ตอบสนองต่อคำร้องของท่านได้อย่างเหมาะสม

ระยะเวลาตอบสนองตามระดับ
ความสำคัญของคำร้อง

Response time based on
request priority

- คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) : MFEC CSaaS จะดำเนินการภายใน 3 วันทำการหลังจากรับคำร้องขอ จะดำเนินการภายใต้กรอบเวลา 8 x 5
ยกเว้นบริการ CSOC
- คำร้องบริการที่ต้องการการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) : MFEC CSaaS จะดำเนินการติดต่อลูกค้ากลับไปภายใน 1 ชม. หลังจากรับคำร้องขอ



ขั้นตอนที่ 1

กรอกรายละเอียดข้อมูลองค์กรและผู้ติดต่อ Organization and Contact Details

ให้ลูกค้ากรอกรายละเอียด ตั้งแต่ข้อที่1- ข้อที่4

* จำเป็น

รายละเอียดข้อมูลองค์กรและผู้ติดต่อ / Organization and Contact Details

1. ชื่อบริษัท / Organization Name *

กรุณาระบุชื่อบริษัทของท่านให้ถูกต้อง เพื่อการอ้างอิงและติดตามสถานะ
บริการ / Please provide your organization's name correctly for
reference and service tracking

ใส่คำตอบ

2. ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้งคำร้อง / Requester's Full Name *

เพื่อให้เราสามารถติดต่อประสานงานและแจ้งความคืบหน้าได้อย่างถูกต้อง /
So we can contact and update you correctly

ใส่คำตอบ

3. ข้อมูลติดต่อ (เบอร์โทรศัพท์) / Contact Information (Phone Number) *

กรณีต้องการติดต่อเร่งด่วน หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ / For
urgent contact or if additional information is needed by
phone

คำต้องเป็นตัวเลข

4. ข้อมูลติดต่อ (อีเมล) / Contact Information (Email) *

อีเมลสำหรับการติดต่อหลัก / Primary Contact Email

โปรดใส่อีเมล

ถัดไป

ขั้นตอนที่ 2 ให้ลูกค้าเลือก ระบบ และ ระดับความสำคัญของคำร้อง

Select the Target System and Request Priority

2.1



2.2

เลือกระบบที่เกี่ยวข้องกับคำร้อง

เลือกระดับความสำคัญของคำร้อง

5. ระบบที่เกี่ยวข้องกับคำร้อง / Affected System *

กรุณาระบุระบบที่ท่านต้องการให้เราตรวจสอบหรือดำเนินการ / Please specify the system you want us to investigate or act upon

เลือกคำตอบของคุณ

Firewall

EDR

SIEM

CSOC

6. ระดับความสำคัญของคำร้องระบบ EDR / Request Priority Level of EDR *

เลือกระดับความสำคัญที่ถูกต้อง จะช่วยให้ตอบสนองต่อคำร้องของท่านได้อย่างเหมาะสม

- คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) : สำหรับคำร้องที่ไม่ส่งผลกระทบรุนแรงต่อการดำเนินงาน หรือสามารถรอการดำเนินการตามรอบปกติได้

- คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) : สำหรับคำร้องที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานสำคัญ หรือต้องการการแก้ไขโดยเร็วที่สุดเพื่อลดผลกระทบ

เลือกคำตอบของคุณ

คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request)

คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request)



Example Firewall กรณีที่ 1 บริการตามแผนงาน

1

ให้ลูกค้าเลือกระบบ และระดับความสำคัญของคำร้อง

5. ระบบที่เกี่ยวข้องกับคำร้อง / Affected System *

กรุณาระบุระบบที่ท่านต้องการให้เราตรวจสอบหรือดำเนินการ
/ Please specify the system you want us to investigate or act upon

Firewall

6. ระดับความสำคัญของคำร้องระบบ Firewall / Request Priority Level of Firewall *

เลือกระดับความสำคัญที่ถูกต้อง จะช่วยให้ตอบสนองต่อคำร้องของท่านได้อย่างเหมาะสม

- คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) : สำหรับคำร้องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน หรือสามารถดำเนินการตามรอบปกติได้ (บริการของ CSaaS จะดำเนินการภายในได้กรอบเวลา 8 x 5)
- คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) : สำหรับคำร้องที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานสำคัญ หรือต้องการการแก้ไข โดยเร็วที่สุดเพื่อลดผลกระทบ

คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) ▾



2

ในกรณีลูกค้าเลือกคำร้องตามแผนงาน

คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) ▾

7. คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) ของระบบ Firewall *

- ☒ Request rule change (allow/deny traffic)
- ☐ New rule/policy deployment
- ☐ Rule/policy review
- ☐ Object or address group update
- ☐ NAT configuration
- ☐ Logging/Monitoring request
- ☐ Device health check / CPU / Disk usage
- ☐ อื่นๆ



3

กรอกรายละเอียดเพิ่มเติม

8. รายละเอียดเพิ่มเติม / Additional Details

ส่วนนี้ไว้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่ท่านคิดว่าเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาของทีมงาน / Please use this section for any extra details that could help our team understand and address your request

ใส่คำตอบ



4

การกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว

เราได้รับคำร้องของท่านแล้ว ทีมงานจะตรวจสอบและดำเนินการตามระดับความสำคัญที่ท่านแจ้งไว้โดยเร็วที่สุดหากเป็นคำร้องเร่งด่วน เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับโดยด่วน / Thank you for submitting your request. We have received it. Our team will review and proceed according to the priority you indicated as soon as possible. For urgent requests, an agent will contact you shortly.

ส่งสำคัญที่คุณสามารถทำได้ต่อไป

บันทึกการตอบกลับของคุณ

[ส่งคำตอบอื่น](#)





Example Firewall กรณีที่2 บริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน

1

ให้ลูกค้าเลือกระบบ และระดับความสำคัญของคำร้อง

5. ระบบที่เกี่ยวข้องกับคำร้อง / Affected System *

กรุณาระบุระบบที่ท่านต้องการให้เราตรวจสอบหรือดำเนินการ
/ Please specify the system you want us to investigate or act upon

Firewall

6. ระดับความสำคัญของคำร้องระบบ Firewall / Request Priority Level of Firewall *

เลือกระดับความสำคัญที่ถูกต้อง จะช่วยให้ตอบสนองต่อคำร้องของท่านได้อย่างเหมาะสม

- คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) : สำหรับคำร้องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบ หรือสามารถดำเนินการตามรอบปกติได้ (บริการของ CSaaS จะดำเนินการภายในกรอบเวลา 8 x 5)
- คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) : สำหรับคำร้องที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานสำคัญ หรือต้องการการแก้ไข โดยเร็วที่สุดเพื่อลดผลกระทบ

คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergen... ▼

2

ในกรณีลูกค้าเลือกบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน

คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergen... ▼

7. คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) ของระบบ Firewall *

☒ Unable to access critical service (VPN, Web App, etc.)

☐ Firewall device down

☐ High CPU/Memory causing traffic drop

☐ Unexpected traffic drop or block

☐ Policy misconfiguration affecting production

☐ Suspected firewall compromise

3

กรอกรายละเอียดเพิ่มเติม ข้อที่8-ข้อที่10

8. วันที่เกิดเหตุการณ์ / Date of Incident *

กรุณาระบุวันที่เกิดปัญหาหรือสังเกตเห็นเหตุการณ์ชัดเจนที่สุด / Please specify the date the problem occurred, or the incident was most clearly observed

โปรดใส่วันที่ (d/M/yyyy)

9. เวลาที่เกิดเหตุการณ์ (โดยประมาณ) / Time of Incident (Approximate)

ระบุเวลาที่เกิดเหตุการณ์ให้ใกล้เคียงที่สุด (เช่น 14:30 น.) เพื่อช่วยในการตรวจสอบ Log และลำดับเหตุการณ์ / Specify the time of the incident as closely as possible (e.g., 2:30 PM) to aid in log review and event sequencing.

ใส่คำตอบ

10. ลักษณะและผลกระทบของเหตุการณ์เร่งด่วน / Nature and Impact of the Urgent Incident *

โปรดอธิบายว่าเกิดอะไรขึ้น, ระบบใดได้รับผลกระทบโดยตรง, ผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบ, และมีความเสียหายหรือความเสี่ยงใดบ้างที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นหากไม่ได้รับการแก้ไขโดยด่วน / Please describe what happened, which systems are directly affected, how many users are impacted, and what damage or risks have occurred or might occur if not urgently addressed.

ใส่คำตอบ

4

การกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว

เราได้รับคำร้องของท่านแล้ว ทีมงานจะตรวจสอบและดำเนินการตามระดับความสำคัญที่ท่านแจ้งไว้โดยเร็วที่สุดหากเป็นคำร้องเร่งด่วน เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับโดยด่วน / Thank you for submitting your request. We have received it. Our team will review and proceed according to the priority you indicated as soon as possible. For urgent requests, an agent will contact you shortly.

ส่งสำคัญที่คุณสามารถทำได้ไป

บันทึกการตอบกลับของแผน

[ส่งคำตอบขึ้น](#)



Example EDR กรณีที่ 1 บริการตามแผนงาน

1

ให้ลูกค้าเลือกระบบ และระดับความสำคัญของคำร้อง



2

ในกรณีลูกค้าเลือกคำร้องตามแผนงาน



3

กรอกรายละเอียดเพิ่มเติม



4

การกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อย

5. ระบบที่เกี่ยวข้องกับคำร้อง / Affected System *

กรุณาระบุระบบที่ท่านต้องการให้เราตรวจสอบหรือดำเนินการ
/ Please specify the system you want us to investigate or act upon

EDR

6. ระดับความสำคัญของคำร้องระบบ EDR / Request Priority Level of EDR *

เลือกระดับความสำคัญที่ถูกต้อง จะช่วยให้ตอบสนองต่อคำร้องของท่านได้อย่างเหมาะสม

- คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) : สำหรับคำร้องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งาน หรือสามารถรอการดำเนินการตามรอบปกติได้ (บริการของ CSaaS จะดำเนินการภายใน 8 x 5)
- คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) : สำหรับคำร้องที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานสำคัญ หรือต้องการการแก้ไข โดยเร็วที่สุดเพื่อลดผลกระทบ

คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) ▼

คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) ▼

7. คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) ของระบบ EDR *

- ☒ สร้าง-แก้ไข-ลบ การตั้งค่าเกี่ยวกับ Policy, Group หรือ Exclusion
- ☐ นำส่งข้อมูลรายงานของระบบ EDR
- ☐ ติดตั้ง Software EDR Agent บนเครื่องลูกข่ายใหม่
- ☐ ตรวจสอบสถานะของ EDR Agent
- ☐ อื่นๆ

8. รายละเอียดเพิ่มเติม / Additional Details

ส่วนนี้ไว้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่ท่านคิดว่าเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาของทีมงาน / Please use this section for any extra details that could help our team understand and address your request

ใส่คำตอบ

เราได้รับคำร้องของท่านแล้ว ทีมงานจะตรวจสอบและดำเนินการตามระดับความสำคัญที่ท่านแจ้งไว้โดยเร็วที่สุดหากเป็นคำร้องเร่งด่วน เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับโดยด่วน / Thank you for submitting your request. We have received it. Our team will review and proceed according to the priority you indicated as soon as possible. For urgent requests, an agent will contact you shortly.

สิ่งสำคัญที่คุณสามารถทำได้ต่อไป

บันทึกการตอบกลับของคุณ

[ส่งคำตอบอื่น](#)





Example EDR กรณีที่ 2 บริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน

1

ให้ลูกค้าเลือกระบบ และระดับความสำคัญของคำร้อง



2

ในกรณีลูกค้าเลือกบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน



3

กรอกรายละเอียดเพิ่มเติม ข้อที่8-ข้อที่10



4

การกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อย

5. ระบบที่เกี่ยวข้องกับคำร้อง / Affected System *

กรุณาระบุระบบที่ท่านต้องการให้เราตรวจสอบหรือดำเนินการ
/ Please specify the system you want us to investigate or act upon

EDR

6. ระดับความสำคัญของคำร้องระบบ EDR / Request Priority Level of EDR *

เลือกระดับความสำคัญที่ถูกต้อง จะช่วยให้ตอบสนองต่อคำร้องของท่านได้อย่างเหมาะสม

- คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) : สำหรับคำร้องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบงาน หรือสามารถรอการดำเนินการตามรอบปกติได้ (บริการของ CSaaS จะดำเนินการภายในได้กรอบเวลา 8 x 5)
- คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) : สำหรับคำร้องที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานสำคัญ หรือต้องการแก้ไข โดยเร็วที่สุดเพื่อลดผลกระทบ

คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergen... ▼

คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergen... ▼

7. คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) ของระบบ EDR *

☒ Blue Screen of Death (BSOD)

☐ Application หรือ เครื่องลูกข่าย ไม่สามารถใช้งานได้ปกติ

☐ อื่นๆ

8. วันที่เกิดเหตุการณ์ / Date of Incident *

กรุณาระบุวันที่เกิดปัญหาหรือสังเกตเห็นเหตุการณ์ชัดเจนที่สุด / Please specify the date the problem occurred, or the incident was most clearly observed

โปรดใส่วันที่ (d/M/yyyy)

9. เวลาที่เกิดเหตุการณ์ (โดยประมาณ) / Time of Incident (Approximate)

ระบุเวลาที่เกิดเหตุการณ์ให้ใกล้เคียงที่สุด (เช่น 14:30 น.) เพื่อช่วยในการตรวจสอบ Log และลำดับเหตุการณ์ / Specify the time of the incident as closely as possible (e.g., 2:30 PM) to aid in log review and event sequencing.

ใส่คำตอบ

10. ลักษณะและผลกระทบของเหตุการณ์เร่งด่วน / Nature and Impact of the Urgent Incident *

โปรดอธิบายว่าเกิดอะไรขึ้น, ระบบใดได้รับผลกระทบโดยตรง, ผู้ใช้งานกี่รายได้รับผลกระทบ, และมีความเสียหายหรือความเสี่ยงใดบ้างที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นหากไม่ได้รับการแก้ไขโดยด่วน / Please describe what happened, which systems are directly affected, how many users are impacted, and what damage or risks have occurred or might occur if not urgently addressed.

ใส่คำตอบ

เราได้รับคำร้องของท่านแล้ว ทีมงานจะตรวจสอบและดำเนินการตามระดับความสำคัญที่ท่านแจ้งไว้โดยเร็วที่สุดหากเป็นคำร้องเร่งด่วน เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับโดยด่วน / Thank you for submitting your request. We have received it. Our team will review and proceed according to the priority you indicated as soon as possible. For urgent requests, an agent will contact you shortly.

สิ่งสำคัญที่คุณสามารถทำได้ต่อไป

บันทึกการตอบกลับของเรณ

[ส่งคำตอบอื่น](#)





Example SIEM กรณีที่ 1 บริการตามแผนงาน

1

ให้ลูกค้าเลือกระบบ และ
ระดับความสำคัญของคำร้อง

5. ระบบที่เกี่ยวข้องกับคำร้อง / Affected System *

กรุณาระบุระบบที่ท่านต้องการให้เราตรวจสอบหรือดำเนินการ
/ Please specify the system you want us to investigate or act upon

SIEM

6. ระดับความสำคัญของคำร้องระบบ SIEM / Request Priority Level of SIEM *

เลือกระดับความสำคัญที่ถูกต้อง จะช่วยให้ตอบสนองต่อคำร้องของท่านได้อย่างเหมาะสม

- คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) : สำหรับคำร้องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระบบงาน หรือสามารถรอการดำเนินการตามรอบปกติได้ (บริการของ CSaaS จะดำเนินการภายใน 8 x 5)
- คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) : สำหรับคำร้องที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานสำคัญ หรือต้องการการแก้ไขโดยเร็วที่สุดเพื่อลดผลกระทบ

คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) ▾

2

ในกรณีลูกค้าเลือกคำร้อง
ตามแผนงาน

7. คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) ของ ระบบ SIEM *

- ☒ ตรวจสอบความถูกต้องของ Log ที่จัดส่งเข้ามา (Log Onboarding Verification)
- ☐ ตรวจสอบสถานะของ Log Collector
- ☐ ตรวจสอบสถานะของ 3rd Integration
- ☐ นำส่งข้อมูล Log ตามเงื่อนไขที่กำหนด (Log Exporting)
- ☐ ตรวจสอบสถานะการทำงานของ Rule และ Report
- ☐ อื่นๆ

3

กรอกรายละเอียดเพิ่มเติม

8. รายละเอียดเพิ่มเติม / Additional Details

ส่วนนี้ไว้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่ท่านคิดว่าจะประโยชน์ต่อการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาของทีมงาน / Please use this section for any extra details that could help our team understand and address your request

ใส่คำตอบ

4

การกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อย

เราได้รับคำร้องของท่านแล้ว ทีมงานจะตรวจสอบและดำเนินการตามระดับความสำคัญที่ท่านแจ้งไว้โดยเร็วที่สุดหากเป็นคำร้องเร่งด่วน เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับโดยด่วน / Thank you for submitting your request. We have received it . Our team will review and proceed according to the priority you indicated as soon as possible. For urgent requests, an agent will contact you shortly.

สิ่งสำคัญที่คุณสามารถทำได้ต่อไป

บันทึกการตอบกลับของคุณ

[ส่งคำตอบอื่น](#)



Example SIEM กรณีที่ 2 บริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน

1

ให้ลูกค้าเลือกระบบ และระดับความสำคัญของคำร้อง



2

ในกรณีลูกค้าเลือกบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน



3

กรอกรายละเอียดเพิ่มเติมข้อที่8-ข้อที่10



4

การกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อย

5. ระบบที่เกี่ยวข้องกับคำร้อง / Affected System *

กรุณาระบุระบบที่ท่านต้องการให้เราตรวจสอบหรือดำเนินการ
/ Please specify the system you want us to investigate or act upon

SIEM

6. ระดับความสำคัญของคำร้องระบบ SIEM / Request Priority Level of SIEM *

เลือกระดับความสำคัญที่ถูกต้อง จะช่วยให้ตอบสนองต่อคำร้องของท่านได้อย่างเหมาะสม

- คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) : สำหรับคำร้องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบหรือสามารถรอการดำเนินการตามรอบปกติได้ (บริการของ CSaaS จะดำเนินการภายใน 8 ชั่วโมง)

- คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) : สำหรับคำร้องที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานสำคัญ หรือต้องการการแก้ไขโดยเร็วที่สุดเพื่อลดผลกระทบ

คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergen... ▼

7. คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) ของระบบ SIEM *

☒ Log Collector Offline / Down

☐ ไม่สามารถ Search หรือ นำส่งข้อมูล Log ได้

☐ อื่นๆ

8. วันที่เกิดเหตุการณ์ / Date of Incident *

กรุณาระบุวันที่เกิดปัญหาหรือสังเกตเห็นเหตุการณ์ชัดเจนที่สุด / Please specify the date the problem occurred, or the incident was most clearly observed

โปรดใส่วันที่ (d/M/yyyy)

9. เวลาที่เกิดเหตุการณ์ (โดยประมาณ) / Time of Incident (Approximate)

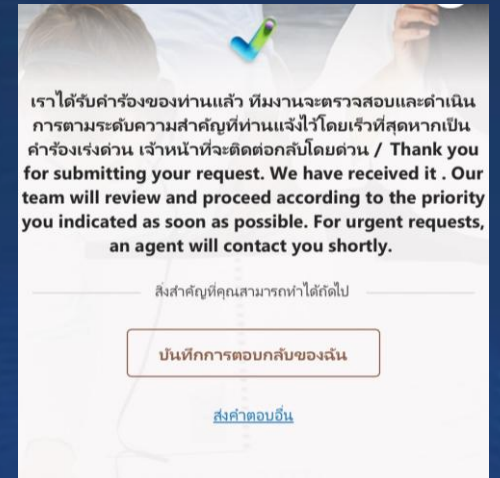
ระบุเวลาที่เกิดเหตุการณ์ให้ใกล้เคียงที่สุด (เช่น 14:30 น.) เพื่อช่วยในการตรวจสอบ Log และลำดับเหตุการณ์ / Specify the time of the incident as closely as possible (e.g., 2:30 PM) to aid in log review and event sequencing.

ใส่คำตอบ

10. ลักษณะและผลกระทบของเหตุการณ์เร่งด่วน / Nature and Impact of the Urgent Incident *

โปรดอธิบายว่าเกิดอะไรขึ้น, ระบบใดได้รับผลกระทบโดยตรง, ผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบ, และมีความเสียหายหรือความเสี่ยงโดยบังเอิญเกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นหากไม่ได้รับการแก้ไขโดยด่วน / Please describe what happened, which systems are directly affected, how many users are impacted, and what damage or risks have occurred or might occur if not urgently addressed.

ใส่คำตอบ





Example CSOC กรณีที่ 1 คำร้องบริการตามแผน

1

ให้ลูกค้าเลือกระบบคำร้อง

5. ระบบที่เกี่ยวข้องกับคำร้อง / Affected System *

กรุณาระบุระบบที่ท่านต้องการให้เราตรวจสอบหรือดำเนินการ
/ Please specify the system you want us to investigate or act upon

CSOC

6. ระดับความสำคัญของคำร้องระบบ CSOC / Request Priority Level of CSOC *

เลือกระดับความสำคัญที่ถูกต้อง จะช่วยให้ตอบสนองต่อคำร้องของท่านได้อย่างเหมาะสม

- คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) : สำหรับคำร้องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบงาน หรือสามารถดำเนินการตามรอบปกติได้
- คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) : สำหรับคำร้องที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานสำคัญ หรือต้องการการแก้ไข โดยเร็วที่สุดเพื่อลดผลกระทบ

เลือกคำตอบของคุณ

คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request)
คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request)

2

กรอกรายละเอียด ตั้งแต่ข้อที่7-ข้อที่8

6. ระดับความสำคัญของคำร้องระบบ CSOC / Request Priority Level of CSOC *

เลือกระดับความสำคัญที่ถูกต้อง จะช่วยให้ตอบสนองต่อคำร้องของท่านได้อย่างเหมาะสม

- คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) : สำหรับคำร้องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบงาน หรือสามารถดำเนินการตามรอบปกติได้
- คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) : สำหรับคำร้องที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานสำคัญ หรือต้องการการแก้ไข โดยเร็วที่สุดเพื่อลดผลกระทบ

คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request)

7. รายละเอียดคำร้องขอ หรือ ปัญหาที่พบ / Request Details or Finding *

ใส่คำตอบ

8. สิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ หรือ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง / Actions to be Taken or Desired Result *

ใส่คำตอบ

3

การกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว

เราได้รับคำร้องของท่านแล้ว ทีมงานจะตรวจสอบและดำเนินการตามระดับความสำคัญที่ท่านแจ้งไว้โดยเร็วที่สุดหากเป็นคำร้องเร่งด่วน เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับโดยด่วน / Thank you for submitting your request. We have received it. Our team will review and proceed according to the priority you indicated as soon as possible. For urgent requests, an agent will contact you shortly.

ส่งสำคัญที่คุณสามารถทำได้ต่อไป

บันทึกการตอบกลับของฉัน

ส่งคำตอบอื่น



Example CSOC กรณีที่ 2 คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน

1

ให้ลูกค้าเลือกระบบคำร้อง

5. ระบบที่เกี่ยวข้องกับคำร้อง / Affected System *

กรุณาระบุระบบที่ท่านต้องการให้เราตรวจสอบหรือดำเนินการ
/ Please specify the system you want us to investigate or act upon

CSOC

6. ระดับความสำคัญของคำร้องระบบ CSOC / Request Priority Level of CSOC *

เลือกระดับความสำคัญที่ถูกต้อง จะช่วยให้ตอบสนองต่อคำร้องของท่านได้อย่างเหมาะสม

- คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) : สำหรับคำร้องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน หรือสามารถรอการดำเนินการตามรอบปกติได้
- คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) : สำหรับคำร้องที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานสำคัญ หรือต้องการการแก้ไข โดยเร็วที่สุดเพื่อลดผลกระทบ

เลือกคำตอบของคุณ

คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request)
คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request)

2

กรอกรายละเอียด ตั้งแต่ข้อที่7-ข้อที่8

6. ระดับความสำคัญของคำร้องระบบ CSOC / Request Priority Level of CSOC *

เลือกระดับความสำคัญที่ถูกต้อง จะช่วยให้ตอบสนองต่อคำร้องของท่านได้อย่างเหมาะสม

- คำร้องบริการตามแผนงาน (Standard Request) : สำหรับคำร้องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน หรือสามารถรอการดำเนินการตามรอบปกติได้
- คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency Request) : สำหรับคำร้องที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานสำคัญ หรือต้องการการแก้ไข โดยเร็วที่สุดเพื่อลดผลกระทบ

คำร้องบริการที่ต้องการดูแลเร่งด่วน (Emergency...)

7. รายละเอียดคำร้องขอ หรือ ปัญหาที่พบ / Request Details or Finding *

ใส่คำตอบ

8. สิ่งที่ยากให้ดำเนินการ หรือ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง / Actions to be Taken or Desired Result *

ใส่คำตอบ

3

การกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว

เราได้รับคำร้องของท่านแล้ว ทีมงานจะตรวจสอบและดำเนินการตามระดับความสำคัญที่ท่านแจ้งไว้โดยเร็วที่สุดหากเป็นคำร้องเร่งด่วน เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับโดยด่วน / Thank you for submitting your request. We have received it . Our team will review and proceed according to the priority you indicated as soon as possible. For urgent requests, an agent will contact you shortly.

ส่งสำคัญที่คุณสามารถทำได้ต่อไป

บันทึกการตอบกลับของเรานี้

ส่งคำตอบอื่น



การติดต่อเพื่อยืนยันและเก็บรายละเอียดเพิ่มเติม



Submit



หลังจากที่ลูกค้าได้ทำการส่งแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้ว ทาง Engineer จะทำการติดต่อกลับทางโทรศัพท์ เพื่อยืนยันรายละเอียด พร้อมทั้งสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานในขั้นตอนถัดไป



ข้อมูลการติดต่อ



Helpdesk Support

☎ Hotline : 02-821-7979

✉ E-mail : helpdesk@mfec.co.th