

Microsoft Lync



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สารบัญ

Microsoft Lync	1
บริการตอบปัญหา Real Time ผ่าน Instant Messaging.....	2
การเพิ่มผู้สนทนาเข้ามาในกลุ่ม	6
บริการแก้ไขปัญหาและแนะนำการใช้งานผ่าน Desktop Sharing	6
การ Share รูปแบบต่างๆ.....	8
การสื่อสารผ่าน Video Conference	11

Microsoft Lync

Microsoft Lync เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารใหม่ของศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับเราได้ง่ายยิ่งขึ้น และยังสามารถใช้แก้ไขปัญหาผ่านเครือข่ายไปยังเครื่องผู้ขอใช้บริการได้ทันที โดยไม่ต้องรอให้ช่างเทคนิคเดินทางไปยังเครื่องของท่านอีกต่อไป ยิ่งไปกว่านั้น ท่านยังสามารถใช้ Microsoft Lync ในการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงาน ภายนอกหน่วยงาน หรือแม้กระทั่งใช้ในการประชุมระหว่างวิทยาเขตผ่านเครือข่ายได้อีกด้วย

เริ่มสนใจแล้วสิครับว่าท่านจะใช้งานโปรแกรม Microsoft Lync ได้อย่างไร ???



ท่านต้องมีโปรแกรม Microsoft Lync เสียก่อน

แล้วจะติดตั้งได้อย่างไร ??? ง่ายมากครับเพียงโทรมาที่ Call Center หมายเลข 2710 หรือ 1710 (ขึ้นอยู่กับพื้นที่ที่ท่านขอรับบริการ) โดยแจ้งกับ Call Center ว่าขอติดตั้งโปรแกรม Microsoft Lync หรือ ท่านสามารถติดตั้งได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ <http://tulip.bu.ac.th/~vikorn.p/lync/lync.htm> หัวข้อ Download Microsoft Lync เพื่อติดตั้ง

เกร็ดเล็กเกร็ดน้อย

หากท่านไม่สามารถเชื่อมต่อกับ Server ได้โปรดดูวิธีแก้ไขปัญหาที่หัวข้อ FAQ หลากหลายคำถาม หาคำตอบได้ทันที หรือติดต่อศูนย์คอมพิวเตอร์ผ่าน Call Center

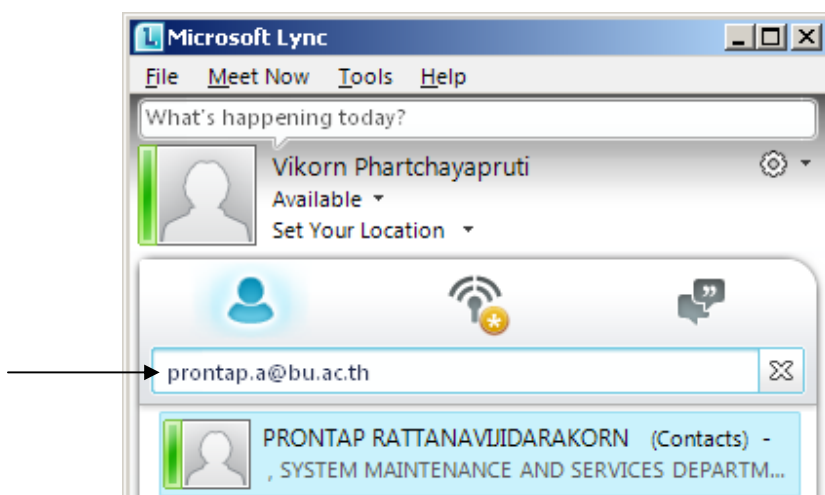


บริการตอบปัญหา Real Time ผ่าน Instant Messaging

โปรแกรม Microsoft Lync มีความสามารถของ Instant Messaging หรือที่เราเรียกกันจนติดปากว่า Chat นั้นเอง หากนึกภาพไม่ออกให้นึกถึง MSN ครับ แต่ข้อดีของ Lync คือ ท่านสามารถใช้ User และ Password ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพในการเข้าใช้งานได้ทันที และหากอยากติดต่อกับใครในมหาวิทยาลัยก็ใช้ User ของท่านนั้นที่เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพท่านก็สามารถติดต่อกับผู้ที่เราต้องการได้ทันที

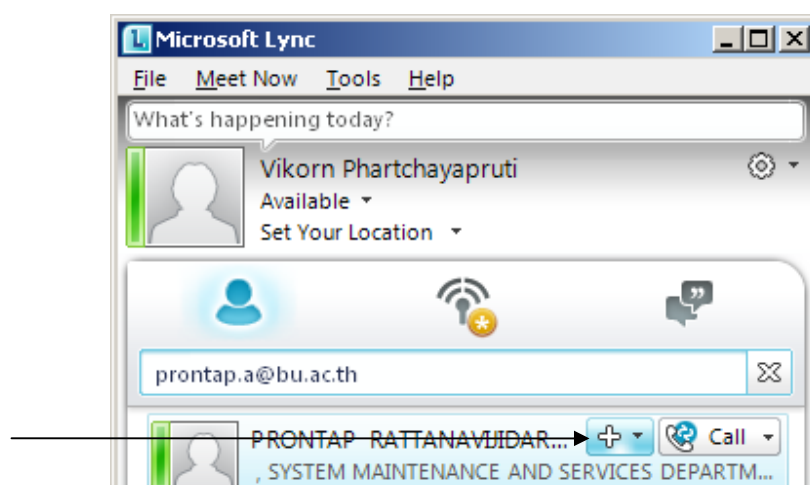
จะติดต่อยังไง??? การติดต่อกับผู้ที่เราต้องการผ่าน ของ Instant Messaging ต้อง Add Contact ซึ่งท่านสามารถทำได้โดย

1. ในช่อง Find a contact ให้ท่านกรอกอีเมลล์ของผู้ที่เราต้องการติดต่อ (ต่อไปขอเรียกว่า Contact นะครับ) เช่น
 - a. หากต้องการติดต่อกับคุณพรเทพ (พี่เป้ Call Center วิทยาเขตรังสิต) ให้กรอก `prontap.a@bu.ac.th`
 - b. หากต้องการติดต่อกับคุณสุภัทรา (พี่นุ้ย Call Center วิทยาเขตกล้วยน้ำไท) ให้กรอก `supattra.k@bu.ac.th`

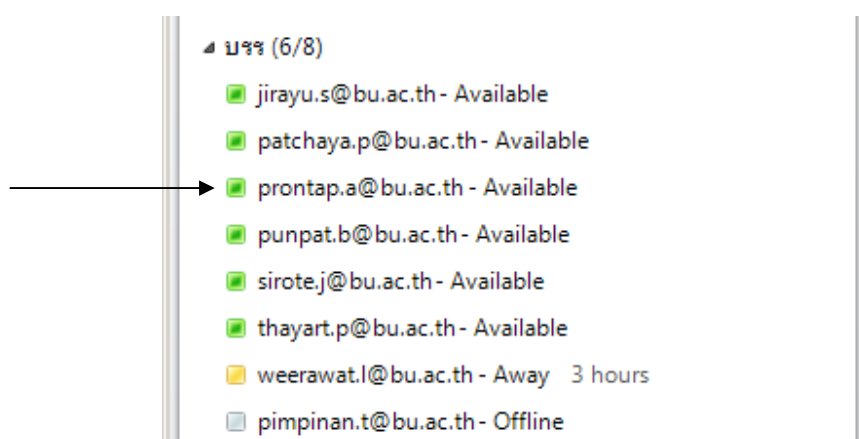


เมื่อกรอกเรียบร้อยแล้วจะปรากฏ Contact ที่เราต้องการขึ้นมา

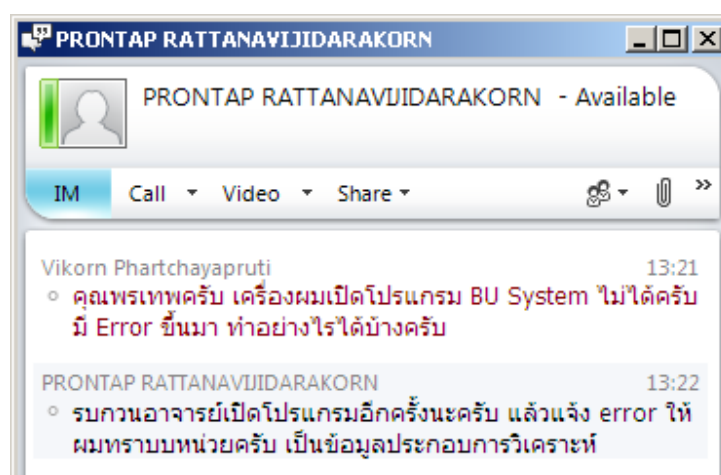
2. ให้ท่านนำเคอร์เซอร์ไปวางบนเครื่องหมาย + เพื่อเพิ่ม Contact เข้าสู่ใน List โดยท่านสามารถสร้างกลุ่ม เพื่อให้รายการ Contact เป็นหมวดหมู่ได้



3. เมื่อท่าน Add Contact เรียบร้อยแล้ว หากท่านต้องการติดต่อกับท่านใด เพียงแค่ดับเบิลคลิก Contact ที่เราต้องการ เช่น ดับเบิลคลิกที่ prontap.a@bu.ac.th



4. ท่านจะสามารถพิมพ์ข้อความโต้ตอบกับเจ้าหน้าที่ Call Center หรือช่างเทคนิคที่ท่านต้องการได้ทันทีดังภาพตัวอย่าง

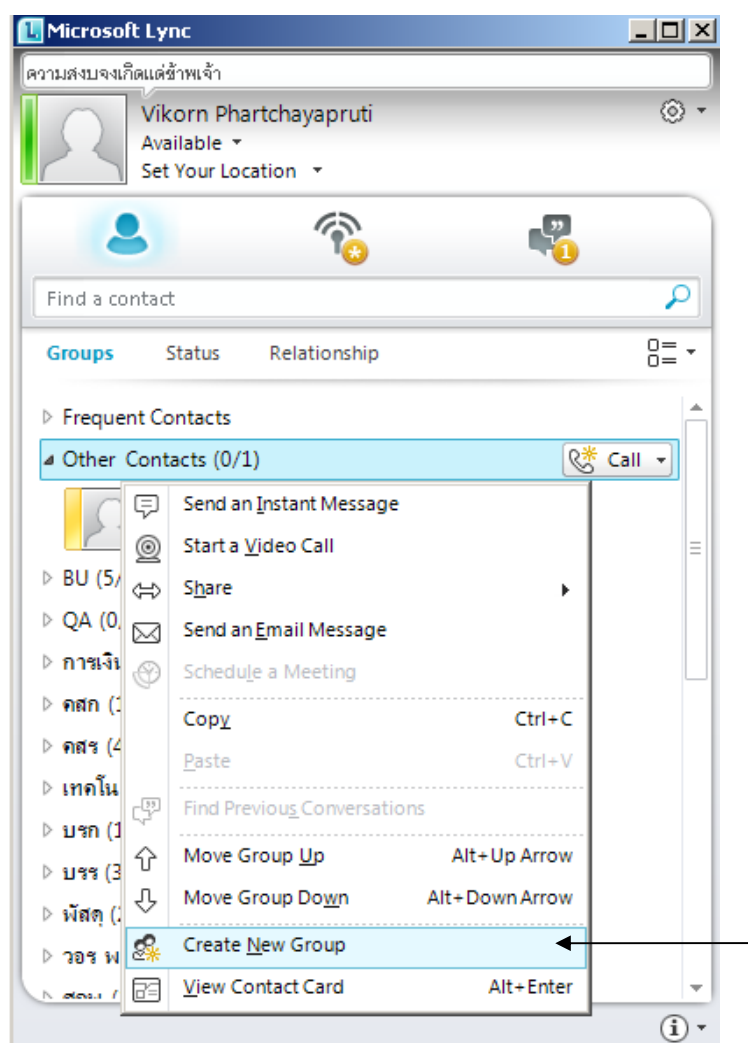


เกร็ดเล็กเกร็ดน้อย

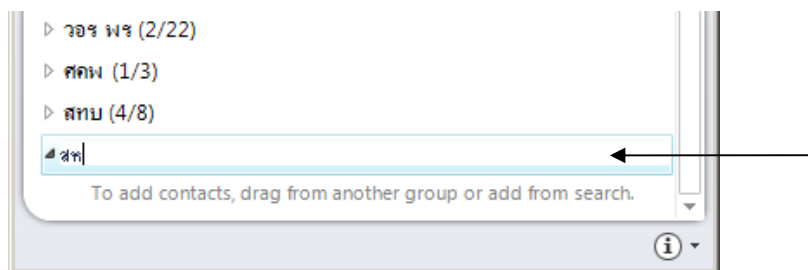
ท่านสามารถค้นหาชื่อผู้ที่ท่านต้องการติดต่อได้จาก <http://phone.bu.ac.th/>

หากมี Contact มากมาย เราจะจัดให้เป็นหมวดหมู่ได้อย่างไร??? ง่ายการครับ เราสามารถสร้างกลุ่มของ Contact แล้วลาก Contact เข้าไปวางในกลุ่มนั้นได้ทันที ดังขั้นตอนต่อไปนี้

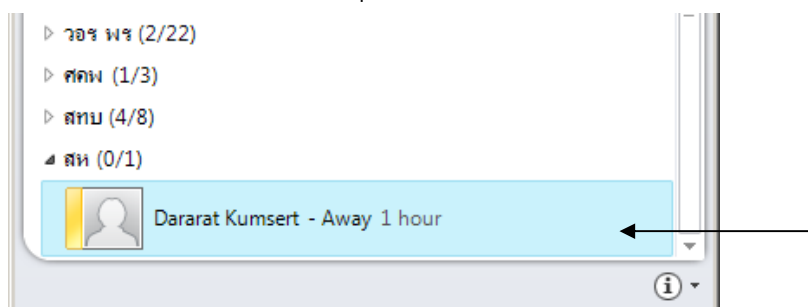
1. สร้างกลุ่มของ Contact โดยคลิกเมา์ที่ขวาที่ กลุ่ม Other Contacts และเลือกคำสั่งย่อย Create New Group



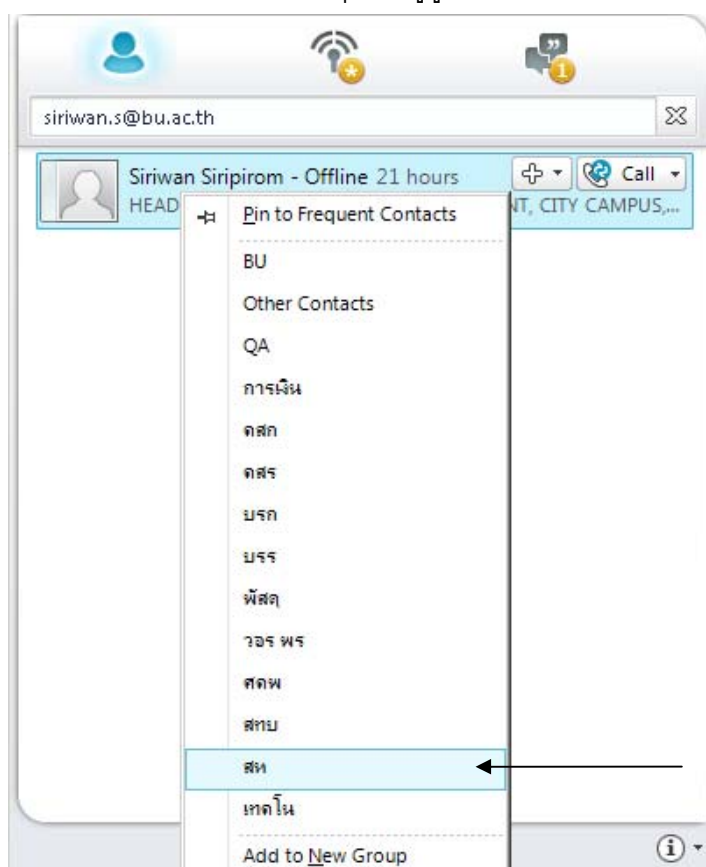
2. พิมพ์ชื่อ Group ที่ต้องการ และกด Enter



3. คลิกเมาท์ซ้ายค้างที่ Contact แล้วลากนำมาวางในกลุ่มที่เราสร้างขึ้น

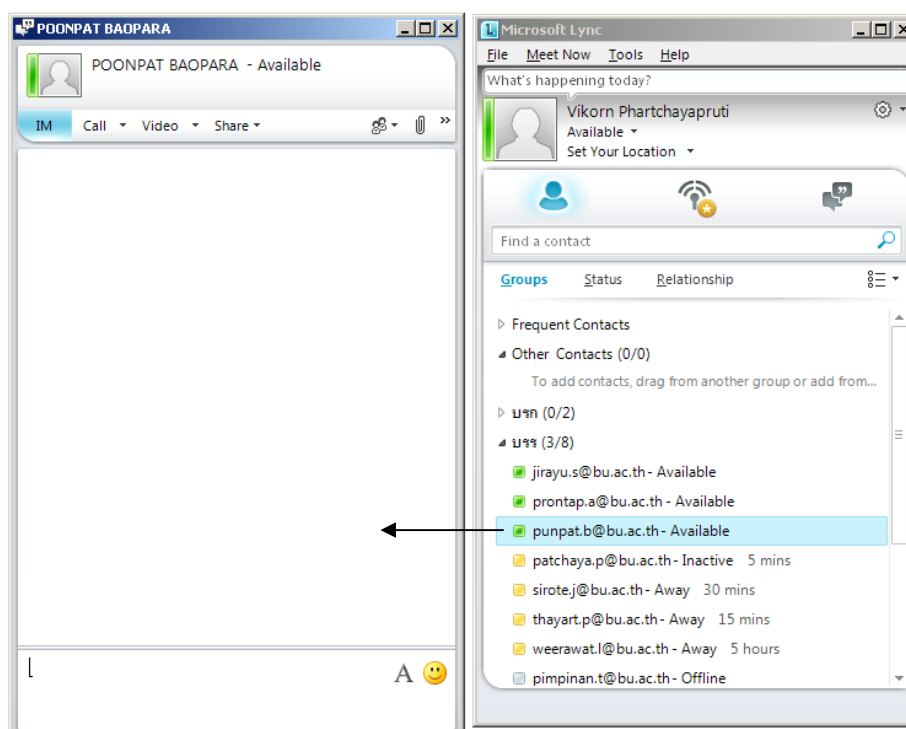


4. การเพิ่ม Contact ในครั้งถัดไปท่านสามารถเลือกกลุ่มของผู้ติดต่อได้ทันทีว่าต้องการให้ไปอยู่ในกลุ่มใด



การเพิ่มผู้สนทนาเข้ามาในกลุ่ม

การสื่อสารด้วยโปรแกรม Microsoft Lync นั้นสามารถสื่อสารได้มากกว่า 2 คนในกลุ่มสื่อสารเดียวกันไม่จำเป็นการสื่อสารผ่าน Instant Messaging ผ่านทาง Call หรือแม้กระทั่งผ่าน Video Conference (ที่ท่านจะได้สนุกกันในเรื่องต่อไป) ท่านสามารถเพิ่มผู้สนทนาได้โดย แคลาก Contact ที่เราต้องการเพิ่ม มาวางในหน้าต่างสื่อสารที่เราเปิดไว้ เพียงเท่านี้เราก็สามารถสนทนาเป็นกลุ่มได้แล้ว

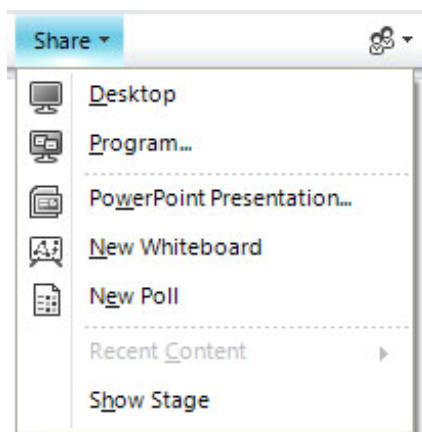


บริการแก้ไขปัญหาและแนะนำการใช้งานผ่าน Desktop Sharing

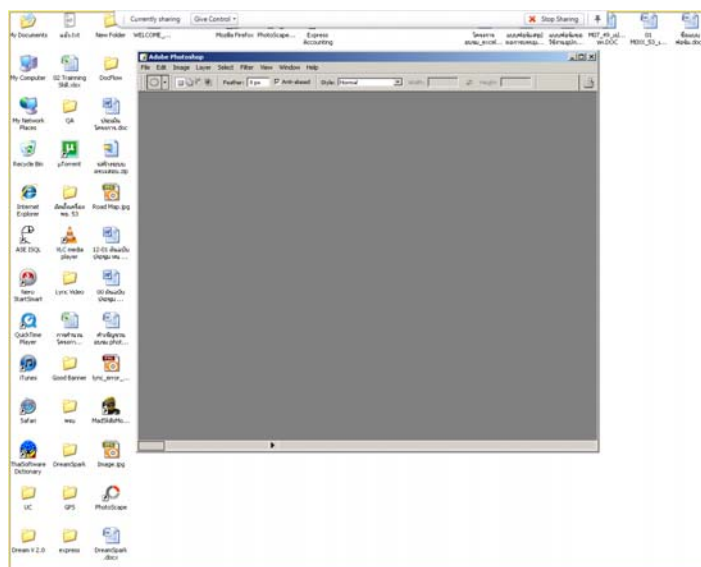
บางครั้งการพิมพ์โต้ตอบธรรมดาอาจแสดงให้เห็นปัญหาที่เกิดขึ้นบนหน้าจอได้ไม่ชัดเจน โปรแกรม Microsoft Lync มีความสามารถที่อนุญาตให้คู่สนทนาสามารถเห็นหน้าจอของเราได้ เหนือกว่านั้น ยังอนุญาตให้คู่สนทนาสามารถควบคุมถ้ำจอของเราได้อีกด้วย ด้วยความสามารถนี้จึงนำมาประยุกต์ใช้เพื่อ ให้บริการแก้ไขและแนะนำการใช้งานคอมพิวเตอร์ผ่านทางไกล เพื่อลดเวลาการรอคอยของทุกท่าน และเพิ่มความพึงพอใจให้เกิดขึ้นมากที่สุด

น่าสนใจจัง แล้วจะอนุญาตให้คู่สนทนาเห็นหน้าจอเราได้อย่างไร???

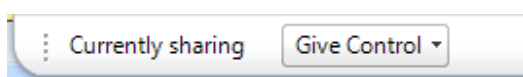
1. ดับเบิลคลิก Contact ที่เราต้องการติดต่อแบบเดียวกับที่คุยด้วยวิธี Instant Messaging
2. ไปที่เมนู Share -> Desktop



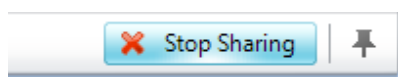
3. เมื่อคู่สนทนาเราตอบรับการ Share หน้าจอแล้ว หน้าจอของเราจะมีกรอบสี่เหลี่ยมขึ้นดังภาพ



4. ในระหว่างนี้ท่านสามารถเริ่มขั้นตอนใช้โปรแกรม หรือเปิดโปรแกรมที่มี Error ให้คู่สนทนาดูได้ทันที โดยที่คู่สนทนาของท่านสามารถเห็นปัญหาต่างๆ ได้เสมือนนั่งอยู่ข้างๆ ท่านเลยทีเดียว
5. เมื่อทราบถึงสาเหตุของปัญหาแล้ว และต้องการให้คู่สนทนาควบคุมเครื่องของท่านเพื่อแก้ไขปัญหา หรือควบคุมเครื่องของท่านเพื่อสอนการใช้โปรแกรม ท่านสามารถอนุญาตให้ควบคุมเครื่องของท่าน “ชั่วคราว” ได้โดย กดปุ่ม Give Control ที่มุมบนซ้ายของจอ



6. เมื่อคู่สนทนาของเราแก้ไขปัญหา หรือแนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมเสร็จ เราสามารถหยุดการควบคุมหน้าจอของคู่สนทนาได้โดย กดปุ่ม Stop Sharing ที่มุมบนซ้ายของจอ



7. คู่สนทนาของท่านจะไม่สามารถควบคุมหน้าจอของท่านได้อีกต่อไป

เกร็ดเล็กเกร็ดน้อย

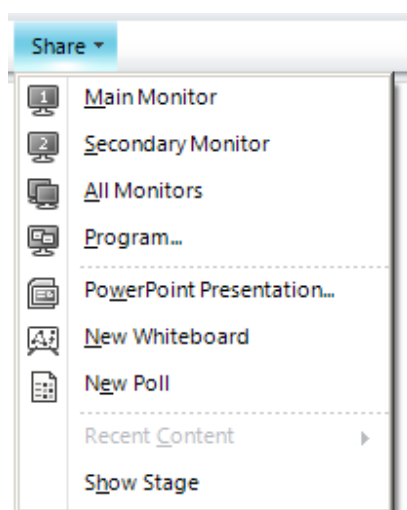
คู่สนทนาจะไม่สามารถเข้าควบคุมเครื่องเราได้อย่างเด็ดขาด หากเราไม่กดปุ่ม Give Control และเมื่อเรากดปุ่ม Stop Sharing คู่สนทนาจะไม่สามารถควบคุมเครื่องเราได้ในทันที ดังนั้น ท่านไม่ต้องกังวลครับว่าจะมีผู้เข้ามาใช้เครื่องท่านโดยไม่ได้รับอนุญาตผ่านโปรแกรม Microsoft Lync



การ Share รูปแบบต่าง ๆ

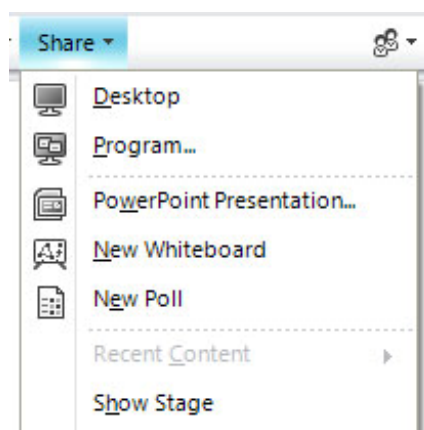
หากจะพูดถึงจุดเด่นของโปรแกรม Microsoft Lync คงไม่พ้นเรื่อง Share ในรูปแบบต่าง ๆ จากบทเรียนที่ผ่านมาท่านคงทราบถึงการขอรับบริการแก้ไขปัญหาและแนะนำการใช้งานผ่าน Desktop Sharing ไปแล้ว แต่โปรแกรม Microsoft Lync ยังมีความสามารถ Share ในรูปแบบอื่นได้อีก ดังต่อไปนี้

Share Main Monitor Secondary Monitor และ All Monitor



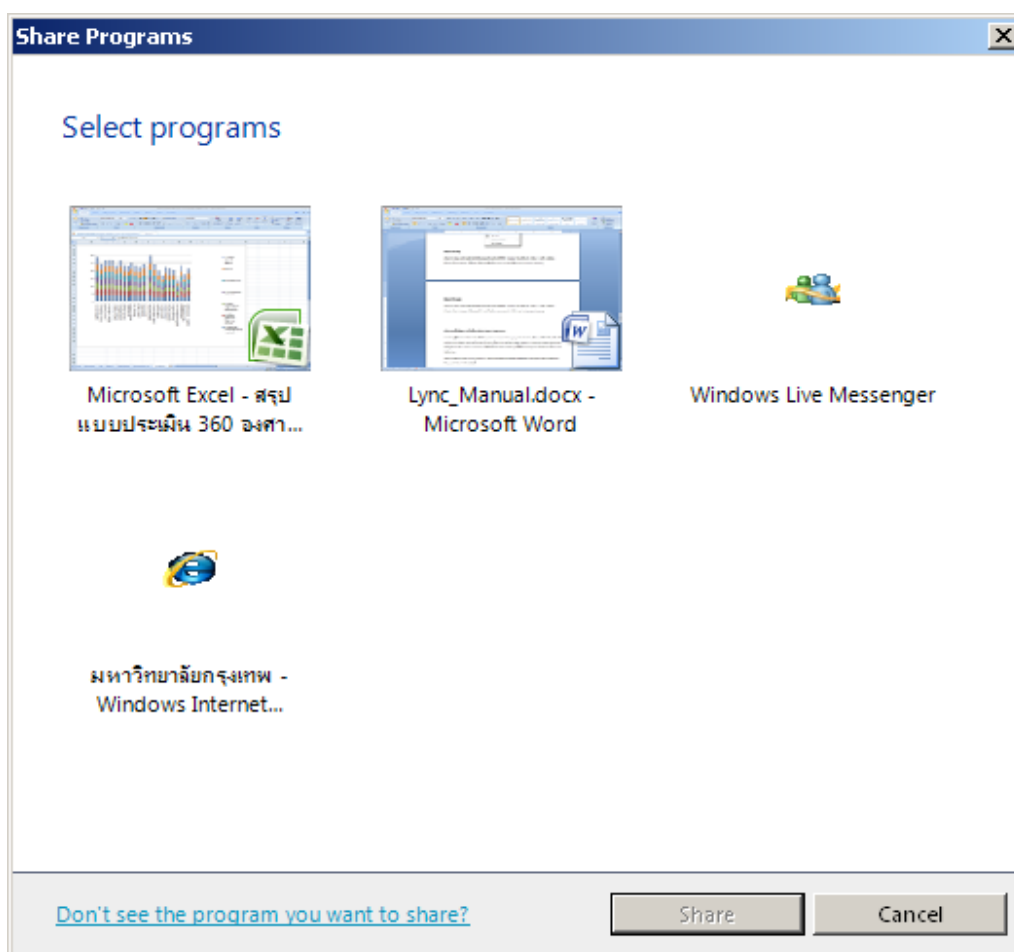
การ Share ทั้งสามแบบนี้จะปรากฏก็ต่อเมื่อเครื่องของท่านใช้ 2 Monitor กับเครื่อง PC เพียง 1 เครื่อง ซึ่งเราสามารถเลือกได้ว่าจะ Share Monitor ใบบ้างหรือ Share ทั้งหมด

Share Desktop



เป็นการ Share หน้าจอสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ปกติที่ใช้ 1 Monitor กับเครื่อง PC เพียง 1 เครื่อง เหมือนตัวอย่างในการ Share เพื่อขอรับบริการแก้ไขปัญหาและแนะนำการใช้งานผ่าน Desktop Sharing

Share Program

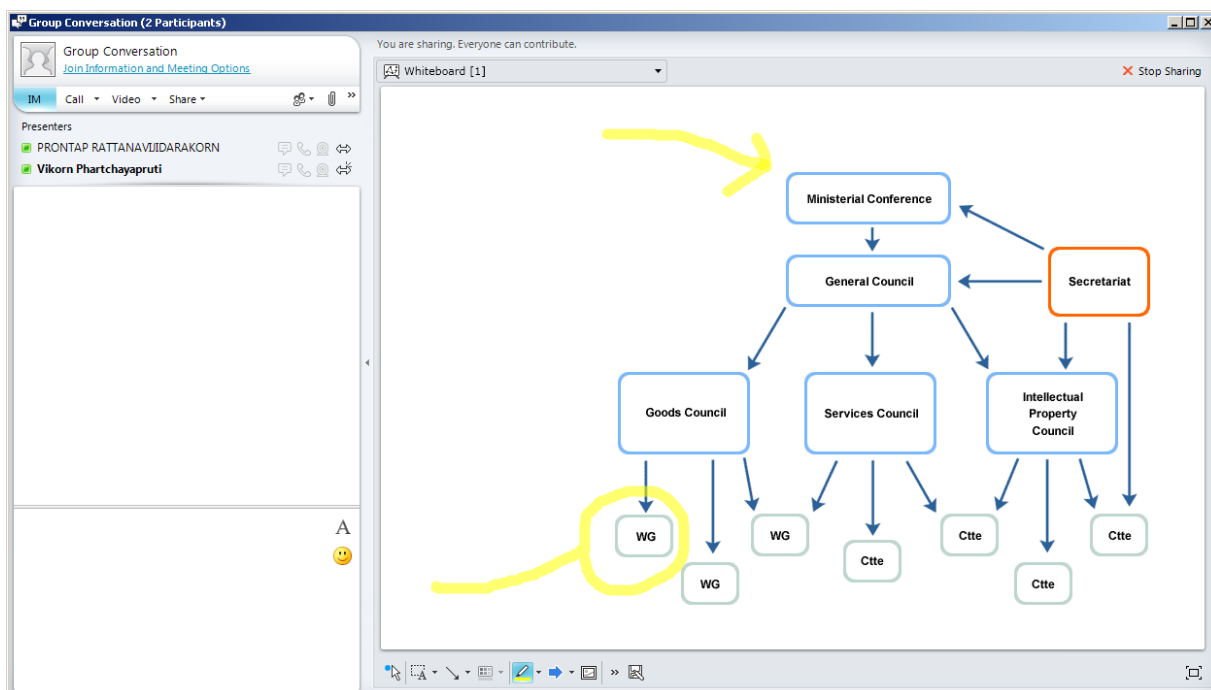


เป็นการ Share ที่เหมาะมากในการทำงานร่วมกันมากกว่า 1 คนเพื่อวิเคราะห์เอกสาร Presentation หรือแม้กระทั่งโปรแกรมต่างๆ ที่เราต้องการให้กลุ่มผู้ร่วมสนทนาเห็น เช่น การประชุมโครงการที่ต้องการความเห็นจากผู้ร่วมสร้างโครงการที่อยู่คนละหน่วยงาน เพียงให้ผู้ทำเอกสารเรียกสนทนากลุ่มแบบ Instant Messaging แล้ว Share โปรแกรม Microsoft Word ที่เปิดเอกสารโครงการนั้นอยู่ ทุกคนในกลุ่มจะสามารถเห็นเอกสารนั้นได้ทันที

Share PowerPoint Presentation

เป็นการ Share แบบเดียวกับ Share Program แต่เป็นการเจาะจงไฟล์ PowerPoint Presentation ซึ่งเหมาะแก่การ Present โครงการต่างๆ เป็นอย่างมาก เพราะเมื่อผู้ควบคุมการ Present เปิด Slide ไปที่หน้าใด Slide ของผู้ที่ติดตามดูจะถูกเปลี่ยนไปตามผู้ควบคุมทันที และหากผู้ติดตามดูอยากหยุดดูที่ Slide ใดก็สามารถเปิดกลับมาดูได้เช่นกัน

Share New Whiteboard



เป็นการ Share ที่มีประสิทธิภาพสูงอีกแบบหนึ่งซึ่งทุกคนที่อยู่ในกลุ่มสามารถร่วมเขียน หรือแก้ไขสิ่งต่างๆ บน White Board ได้ โดยสามารถนำรูป หรือ Diagram ต่างๆ มาร่วมกันวิเคราะห์หาข้อสรุปได้

Share New Poll

เป็นการ Share แบบสอบถามออนไลน์กันในกลุ่ม โดยสามารถสร้างแบบสอบถามอย่างง่าย และสามารถรับรู้ผลคะแนนได้ทันที

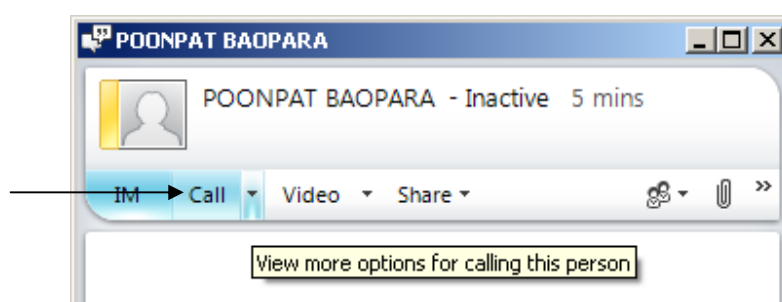


การสื่อสารผ่าน Video Conference

หากท่านรู้สึกไม่สะดวกในการพิมพ์โต้ตอบผ่านทาง Instant Messaging ท่านสามารถเปลี่ยนมาสื่อสารด้วยเสียงได้ทันทีหากท่านมีหูฟัง และไมค์โครโฟน ยิ่งไปกว่านั้นหากท่านมีกล้อง Web Camera ท่านจะสามารถสื่อสารแบบเห็นหน้าคู่สนทนาด้วย Video Conference ได้ทันที ซึ่งท่านสามารถประยุกต์ใช้ในการประชุมทางไกลระหว่างวิทยาเขตได้อีกด้วย

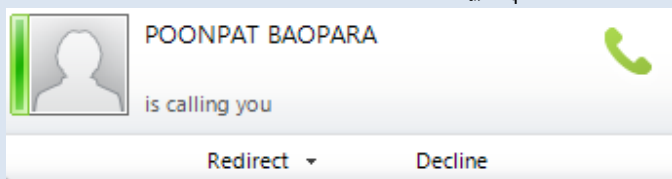
โอ้โฮ น่าสนใจมากเลย ทำอย่างไรเนี่ย??? เพียงท่านเปิดหน้าจอ Instant Messaging ของผู้ที่ท่านต้องการสนทนาด้วยและดำเนินการดังต่อไปนี้

1. หากท่านต้องการสื่อสารด้วยเสียงให้เลือกเมนู Call



เกร็ดเล็กเกร็ดน้อย

หากมีใครติดต่อมาถึงเราจะมี หน้าต่างปรากฏที่มุมล่างขวาของจอตั้งภาพ



- กดที่ชื่อผู้ร้องขอ เป็นการตอบรับการสนทนา
- Decline เป็นการปฏิเสธตอบรับการสนทนา
- Redirect เป็นการโอนสายการสนทนา

2. หากท่านต้องการสื่อสารด้วยภาพ และเสียง (Video Conference) ให้เลือกเมนู Video



เพียงเท่านี้ การสื่อสารภายในองค์กรของเราก็จะง่ายเพียงปลายนิ้วคลิก และเราหวังว่าทุกท่านจะมีความสุขกับช่องทางบริการใหม่ของเราครับ