

การรับเรื่องแจ้งเสีย IP PHONE



บริการโทรศัพท์ IP Phone

การตรวจสอบข้อมูล

เมื่อได้หมายเลขบริการจากลูกค้า ให้นำหมายเลขบริการตรวจสอบหน้า CIP+ หัวข้อ **สถานะเลขหมาย Active** หรือ **Inactive**

สถานะเลขหมาย **Active** ให้ตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมที่หน้า สม. <http://bms.intra.tot.co.th/>

สถานะเลขหมาย **Inactive** ให้ตรวจสอบ Comment ด้านล่างว่ามีการเบรคบิลไว้หรือไม่ หากมีการเบรคบิลให้ปรึกษา Chief หน่วยงานเพิ่มเติม

หากไม่มีการเบรคบิลให้นำลูกค้าติดต่อศูนย์บริการในพื้นที่

Customer Information Plus v3.4.2

ประเภทข้อมูลที่ต้องการ: ทั้งหมด
ค้นหาจาก: หมายเลขบริการ
ข้อมูล: 025890646
ค้นหา

รหัสบัญชีลูกค้า (CA)	1:KTJ4XB	หมายเลขบริการ	025890646
ชื่อบัญชีลูกค้า (CA)	ศูนย์บริการลูกค้าเอ็นที สาขาบางมดสว่าง	CAT ID	-
Customer Class	Platinum	เลขหมาย Bundle ที่เกี่ยวข้อง	-
รหัสบัญชีใบแจ้งหนี้ (BA)	000602926661 Debt Status	วันที่ Active - Inactive เลขหมาย	01/10/2552 - *
BA Status	Active	สถานะเลขหมาย	Active
BA Status Date	01/01/2548	สถานะบริการ	Active
Primary Service	021290000	ประเภทลูกค้า	TOT Internal Users
BA Convergent	-	Product Type	Normal Telephone
ชื่อบัญชีใบแจ้งหนี้ (BA)	ศูนย์บริการลูกค้าเอ็นที สาขาบางมดสว่าง	ส่วนลดระดับ Service	ค่าบำรุงรักษาตู้สายโทรศัพท์ ประเภท 1
ชื่อใบกำกับภาษี	ศูนย์บริการลูกค้าเอ็นที สาขาบางมดสว่าง	วันที่เริ่ม-สิ้นสุด ส่วนลด Service	16/10/2556 - *
ที่อยู่ที่แสดงบนใบกำกับภาษี	1*** หมู่ที่ 2 อาณาเขตบางมดสว่าง ซอย 2 ตรอกซอยบางมดสว่าง 17 ถนนบางมดสว่าง ซามบางเขน แขวงเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000	Service Location	ศูนย์บริการ NT บางมดสว่าง 0405
ที่อยู่จัดส่งใบแจ้งหนี้	คลองโพธิ์ประโคน 1 อาคาร B แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10907	Home Location	ศูนย์บริการ NT บางมดสว่าง 0405
ที่อยู่ที่ตั้ง	อาคารชมสยามบางมดสว่าง นางเขน เมืองนนทบุรี นนทบุรี 11000	Corridor Plan	-
SBU Owning Account	-	วันที่เริ่ม-สิ้นสุด Corridor Plan	-
SBU Paying Account	-	ส่วนลดระดับ Acct.	-
GOV Code	-	วิธีการจัดส่งใบแจ้งหนี้	No Bill
รอมบิล	M15	Bill Status	OK

รหัสบัญชีลูกค้า (CA)		หมายเลขบริการ	
ชื่อบัญชีลูกค้า (CA)		CAT ID	-
Customer Class	Regular	เลขหมาย Bundle ที่เกี่ยวข้อง	-
รหัสบัญชีใบแจ้งหนี้ (BA)		วันที่ Active - Inactive เลขหมาย	29/10/2560 - 16/08/2566
BA Status	Active	สถานะเลขหมาย	Inactive
BA Status Date	29/10/2560	สถานะบริการ	Disconnected
Primary Service		ประเภทลูกค้า	Residential - Normal
BA Convergent	-	Product Type	Normal Telephone
ชื่อบัญชีใบแจ้งหนี้ (BA)		ส่วนลดระดับ Service	-
ชื่อใบกำกับภาษี		วันที่เริ่ม-สิ้นสุด ส่วนลด Service	-
ที่อยู่ที่แสดงบนใบกำกับภาษี		Service Location	ศูนย์บริการ NT บางมดสว่าง 0405
ที่อยู่จัดส่งใบแจ้งหนี้		Home Location	ศูนย์บริการ NT บางมดสว่าง 0405
ที่อยู่ที่ตั้ง		Corridor Plan	-
SBU Owning Account	-	วันที่เริ่ม-สิ้นสุด Corridor Plan	-
SBU Paying Account	-	ส่วนลดระดับ Acct.	-
GOV Code	-	วิธีการจัดส่งใบแจ้งหนี้	Paper Bill (บรรจุซอง/Sealed)
รอมบิล	G01	Bill Status	OK

Comment-

- ปรับเดือน3-5/66เป็นเงินเดือนละ107บาท เดือน6/66เป็นเงิน78.46บาททว.17.08.66/วิไลลักษณ์ส่งมาให้ปรับ
17/08/2568 14:20:48 โดย พศสุภา นามณี หมายเลข 3.3.1 โทร 025815347
- Disconnect By Debt. เบรคบิล แจ่งเลิกงวด 28/66 (15/08/2566) กรณีลูกค้าขอกลับมาใช้บริการใหม่ กรุณาตัดต่อศูนย์บริการฯ เพื่อเปิดบริการและบันทึก Order New ผ่านระบบ CRM
17/08/2568 07:57:31 โดย มิเช เดิมทองไชย หมายเลข โทร 025758785
- ปรับปรุ่งเดือน 1/66-2/66= 151.87 บาท (งานบริการ) ลว. 13 มี.ค 66
13/03/2568 14:22:10 โดย นนสิลา ธีระพงษ์ หมายเลข 1.3.2 โทร 025227378

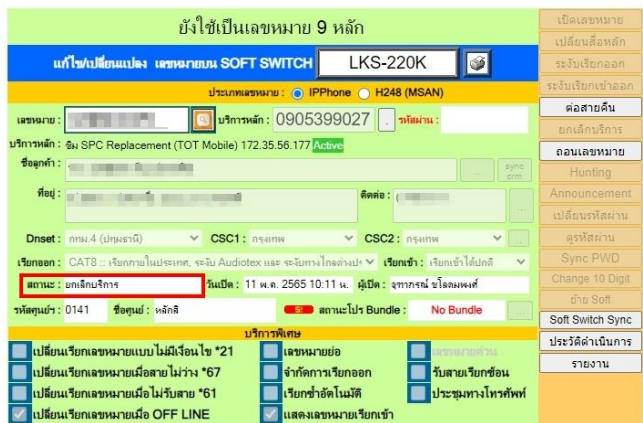
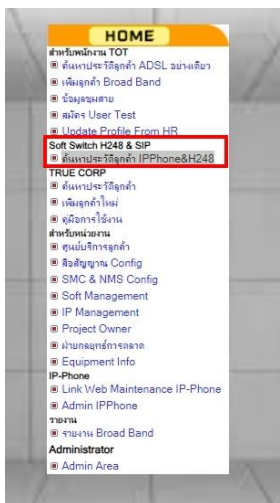
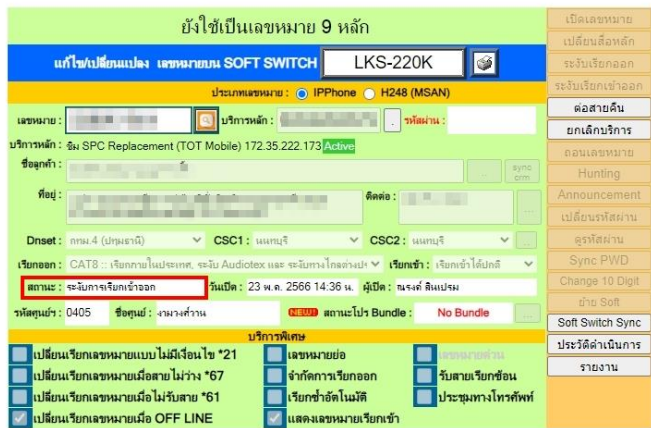
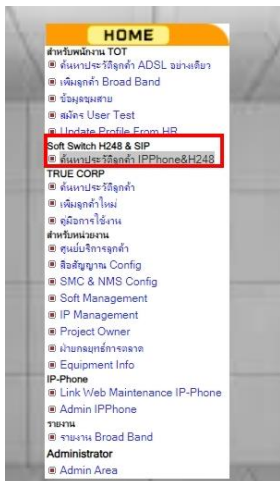
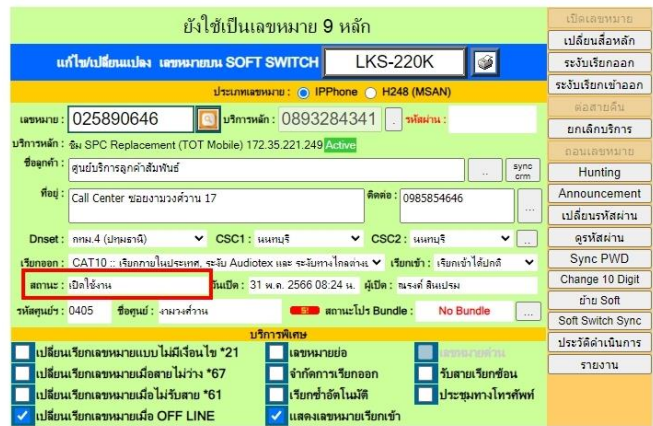
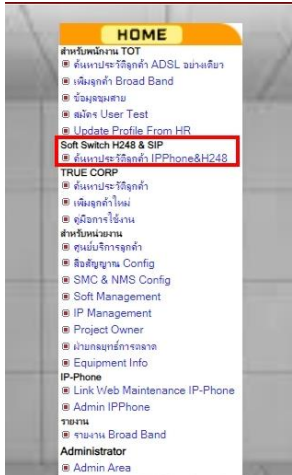
สถานะเลขหมาย **Active** ให้ตรวจสอบเพิ่มเติมที่หน้า สผ. <http://bms.intra.tot.co.th/>

หัวข้อ **Soft Switch H248 & SIP > ค้นหาประวัติลูกค้า IPPhone&H248**

สถานะ **เปิดใช้งาน > แจ้งเสีย**

สถานะ **รับบริการเรียกเข้า-ออก > หากมียอดค้างชำระ > แนะนำลูกค้าชำระค่าบริการ / หากไม่มียอดค้างชำระ > ส่งเรื่องต่อสาย X11**

สถานะ **ยกเลิกบริการ > แนะนำติดต่อศูนย์บริการในพื้นที่**



การตรวจสอบสถานะหน้า SUNZIP

นำหมายเลขไปตรวจสอบและนำสถานะที่หัวข้อ Online status ไปใส่ใน Scoms

Registered UnRegistered False

Telephone : [redacted] ค้นหา 2023-08-24 17:01:07 History !! ติดต่อส่วนงาน !! nt

From : IP Phone DB & Cutover	From : Soft switch
เลขหมาย 024184251 จังหวัด & DN set กรุงเทพมหานคร [103] DB status เปิดใช้งาน Service IP phone Reg Domain sipn3.totbb.net Reg Domain(SIM) sipf20.totbbnet (10.0.15.43) ping .4 Cutover info บนบน.3.1.1[[[บน./] ลว 12 ม.ค. 2566 ลลลา_เข้าพักทั้งหมด Cutover Log ไม่มี ไม่มี	EID [redacted] (SIP) DN-set & [CSC] 103 [5150] Server [HSS : ATS : ENS] - - - - - User status เปิดใช้งาน Online status False * <input checked="" type="checkbox"/> Soft switch (UMS) ATCA IP/port - none !!! Pilot (GDN) Is Not MLHG SPS A4030 OCR 32 bits (CAT) ไม่ตรงกับรูปแบบที่กำหนดไว้ Caller ID / CF Offline Result : [ListTelnum : true >> 0Succeeded.] [ListSPS : true >> Operation is successful!] [-]
Data from : NAD เลขหมาย [redacted] [Disabled : 0] NAD name [redacted].ntplc.co.th Softx ip [name] 172.31.122.52 [ATCA-LTY] Result Success	Data from : BMS ชื่อลูกค้า CIP+ หมายเลขชื่อ / วงจร - วันเปิดใช้งาน - เลขหมาย - สถานะเลขหมาย - จำนวนเลขหมายในสื่อเดียวกัน - สำนักงานบริการ (รหัส) - [-]
Data from : VPBX เลขหมายในกลุ่ม vpbx ชื่อลูกค้า Bg ผู้ดูแล - บันทึกอ้างอิง -	
From : IP Phone DB & Cutover	From : Soft switch
เลขหมาย 023312824 จังหวัด & DN set กรุงเทพมหานคร [102] DB status เปิดใช้งาน Service IP phone Reg Domain sipn2.totbb.net Reg Domain(SIM) sipf20.totbbnet (10.0.15.43) ping .4 Cutover info บนบน.2.1[[[บน./] ลว 17 ก.พ. 2564 ซนญุติเตา_โทรศัพท์ทอง Cutover Log ไม่มี ไม่มี	EID [redacted] (SIP) DN-set & [CSC] 102 [5100] Server [HSS : ATS : ENS] - - - - - User status เปิดใช้งาน Online status UnRegistered -X- Soft switch (UMS) ATCA IP/port - none !!! Pilot (GDN) Is Not MLHG SPS A4020 OCR 32 bits (CAT) ไม่ตรงกับรูปแบบที่กำหนดไว้ Caller ID / CF Offline Result : [ListTelnum : true >> 0Succeeded.] [ListSPS : true >> Operation is successful!] [-]
Data from : NAD เลขหมาย [redacted] [Disabled : -] NAD name ไม่พบในฐานข้อมูล NAD Softx ip [name] ไม่พบในฐานข้อมูล NAD [ไม่พบในฐานข้อมูล NAD] Result ไม่พบข้อมูลที่ต้องการ	Data from : BMS ชื่อลูกค้า CIP+ หมายเลขชื่อ / วงจร - วันเปิดใช้งาน - เลขหมาย - สถานะเลขหมาย - จำนวนเลขหมายในสื่อเดียวกัน - สำนักงานบริการ (รหัส) - [-]
From : IP Phone DB & Cutover	From : Soft switch
เลขหมาย 029802070 จังหวัด & DN set กรุงเทพมหานคร [4] DB status ยกเลิกบริการ Service IP phone Reg Domain sipn4.totbb.net Reg Domain(SIM) sipf10.totbbnet (10.0.15.18) ping .4 Cutover info บนบน.4.2[[[บน./] ลว 11 พ.ค. 2565 จุฑาภรณ์_ชโถมพงษ์ Cutover Log ไม่มี ไม่มี	EID 029802070 (SIP) DN-set & [CSC] 4 [200] Server [HSS : ATS : ENS] - - - - - User status ยกเลิกบริการ Online status UnRegistered -X- Soft switch (UMS) N2000 IP/port - none !!! Pilot (GDN) Is Not MLHG SPS A1040 OCR 32 bits (CAT) CAT8 :: เชิงภาษาในประเทศไทย, ระบบ Audiotex และ ทางไกลต่างประเทศ Caller ID / CF Offline Result : [ListTelnum : true >> 0Succeeded.] [ListSPS : true >> Operation is successful!] [-]
Data from : NAD เลขหมาย 029802070 [Disabled : 0] NAD name 029802070.ntplc.co.th Softx ip [name] 10.237.110.8 [Undefined] Result Success	Data from : BMS ชื่อลูกค้า CIP+ หมายเลขชื่อ / วงจร - วันเปิดใช้งาน - เลขหมาย - สถานะเลขหมาย - จำนวนเลขหมายในสื่อเดียวกัน - สำนักงานบริการ (รหัส) - [-]
From : IP Phone DB & Cutover	From : Soft switch
เลขหมาย 028135130 จังหวัด & DN set กรุงเทพมหานคร [103] DB status เปิดใช้งาน Service IP phone Reg Domain sipn3.totbb.net Reg Domain(SIM) sipf20.totbbnet (10.0.15.43) ping .4 Cutover info บนบน.3.1.3/ ลว 25 ม.ค. 2561 ภรภัทร_ศศิณณม Cutover Log ภรภัทร_ศศิณณม 20180725162242	EID 028135130 (SIP) DN-set & [CSC] 103 [5150] Server [HSS : ATS : ENS] - - - - - User status เปิดใช้งาน Online status Registered <input checked="" type="checkbox"/> Soft switch (UMS) ATCA IP/port 172.31.124.59 - RIBBON Pilot (GDN) Is Not MLHG SPS A4030 OCR 32 bits (CAT) ไม่ตรงกับรูปแบบที่กำหนดไว้ CF No Reply / Call transfer / Caller ID / CF Offline Result : [ListTelnum : true >> 0Succeeded.] [ListSPS : true >> Operation is successful!] [-]
Data from : NAD เลขหมาย 028135130 [Disabled : 0] NAD name 028135130.ntplc.co.th Softx ip [name] 172.31.122.52 [ATCA-LTY] Result Success	Data from : BMS ชื่อลูกค้า CIP+ หมายเลขชื่อ / วงจร - วันเปิดใช้งาน - เลขหมาย - สถานะเลขหมาย - จำนวนเลขหมายในสื่อเดียวกัน - สำนักงานบริการ (รหัส) - [-]

Type การสร้างงาน

1. หมายเลขที่ผูกกับ Sim มือถือ

IP-PHONE หมายเลข อากาณ สถานะหน้าSUNZIP ผูกกับ : หมายเลขมือถือ (และข้อมูลที่ลูกค้าแจ้งเพิ่มเติม)

ตัวอย่าง

IP-PHONE หมายเลข 020009999 โทรเข้า : โทรออกไม่มีสัญญาณ สถานะหน้าSUNZIP UnRegistered ผูกกับ Sim มือถือ หมายเลข 0980001234 ลูกค้าแจ้ง มีเจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าว่าให้ถอดปลั๊กอุปกรณ์เมื่อไม่ได้ใช้งาน แต่พอเสียบปลั๊กจะใช้งานแล้วใช้งานไม่ได้

แก้ไข/เปลี่ยนแปลง เลขหมายบน SOFT SWITCH		LKS-220K	
ประเภทเลขหมาย : <input checked="" type="radio"/> IPPhone <input type="radio"/> H248 (MSAN)			
เลขหมาย :	025890646	บริการหลัก :	0893284341
บริการหลัก :	025890646 (SIP)	บริการหลัก :	DT Mobile) 172.35.221.249 Active
ชื่อลูกค้า :	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์		
ที่อยู่ :	Call Center ซอยงามวงศ์วาน 17	ติดต่อ :	0985854646

2. หมายเลขที่ผูกกับ FTTx

IP-PHONE หมายเลข อากาณ สถานะหน้า SUNZIP ผูกกับ FTTx หมายเลข อินเทอร์เน็ตใช้งานได้ปกติ หรือ หากไม่มีอินเทอร์เน็ต ให้ระบุว่า อินเทอร์เน็ตไม่ได้ใช้งาน (และข้อมูลที่ลูกค้าแจ้งเพิ่มเติม)

ตัวอย่าง

IP-PHONE หมายเลข 023334444 โทรเข้า : โทรออกไม่มีสัญญาณ สถานะหน้าSUNZIP UnRegistered ผูกกับ FTTx หมายเลข 2580J1234 อินเทอร์เน็ตใช้งานได้ปกติ ลูกค้ามีความจำเป็นต้องใช้งาน

IP-PHONE หมายเลข 024443333 โทรเข้า : โทรออกไม่มีสัญญาณ สถานะหน้าSUNZIP UnRegistered ผูกกับ FTTx หมายเลข 2580J4321 อินเทอร์เน็ตไม่ได้ใช้งาน ลูกค้ามีความจำเป็นต้องใช้งาน

แก้ไข/เปลี่ยนแปลง เลขหมายบน SOFT SWITCH		LKS-220K	
ประเภทเลขหมาย : <input checked="" type="radio"/> IPPhone <input type="radio"/> H248 (MSAN)			
เลขหมาย :	029796651	บริการหลัก :	2581J4347
บริการหลัก :	Fiber 2U (J)	บริการหลัก :	
ชื่อลูกค้า :			
ที่อยู่ :			
ติดต่อ :			

การเลือกอาการเสีย

เลือกเหตุเสีย IP-Phone และเลือกอาการเสียตามจริง เช่น โทรเข้า : โทรออกไม่มีสัญญาณ ให้เลือกข้อ IP0014 โทรเข้า-ออกไม่ได้เลย

ทดสอบ	เหตุเสีย	หมายเหตุ
IP0028(ระหว่างสนทนา สายหลุดหรือได้ยินข้างเดียว)	-	(MULTI)IP-Phone เลขหมาย 036201615 โทรเข้าสนทนาได้ประมาณ 10 นาทีแล้วสายตัดไป โทรออกไม่ได้ทดสอบ Online status Registered ผูกกับ Sim เลขหมาย 0977036039 ข้อมูลเพิ่มเติม : มีการเปลี่ยนตัวเครื่องโทรศัพท์ให้ใหม่แล้วก็ยังเป็นอาการเดิมอยู่

ทดสอบ	เหตุเสีย	หมายเหตุ
IP0014(โทรเข้า-ออก ไม่ได้เลย)	-	(MULTI) IP-PHONE หมายเลข 024636288 - 9 status UnRegistered โทรเข้า - โทรออกไม่ได้ ผูกกับ FTTX หมายเลข 2426J8825 ไม่ได้ใช้งาน

การเปลี่ยนกองงาน

1. พื้นที่นครหลวง ให้ตรวจสอบพื้นที่หน้า CIP+ หัวข้อ Home Location คลิกที่ศูนย์บริการ และตรวจสอบตามตัวอย่างด้านล่างนี้

ที่อยู่	55/15 อาคารชุมชนสายโทรศัพท์ดอนเมือง 9 ถนนพหลโยธิน กม 26 แขวงสามมื่น เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210
งานบริการ	025315132
งานประจำสัมพันธ์	025323600, 025338666
งานรับชำระ	0
โทรสาร	
ผู้จัดการศูนย์	นางสพพรรณ มขดา
โทรศัพท์ (พจ.)	025323600, 025338666
สส. บนม. 1.3.3 (นายแพทย์ สุขสมปอง)	025318109, Mobile : 0893005938
ผจ. บนม. 1.3 (นายแพทย์ จงษ์ประภรณ์)	025759751, Mobile : 0812051444

หมายเลขบริการ	0140
AT ID	
หมายเลข Bundle ที่เกี่ยวข้อง	
พื้นที่ Active - Inactive เลขหมาย	
สถานะเลขหมาย	Active
สถานะบริการ	เปิด
ประเภทลูกค้า	Individual (บ้าน)
Product Type	Home Location
ส่วนลดระดับ Service	ไม่มีส่วนลด Service (Home Location, Service Location, Corridor Plan)
วันที่เริ่ม-สิ้นสุด ส่วนลด Service	
Service Location	ศูนย์บริการ NT ดอนเมือง 0140
Home Location	ศูนย์บริการ NT ดอนเมือง 0140
Corridor Plan	-
วันที่เริ่ม-สิ้นสุด Corridor Plan	-
ส่วนลดระดับ Acct.	-
วิธีการจัดส่งใบแจ้งหนี้	Paper Bill (บรรจุซอง/Sealed)

(ถ้าจับกองงานพื้นที่ ไม่ต้องแก้ไข ถ้าจับกองงานรวมหรือกองงาน Admin True ให้แก้ไขกองงานตามตารางด้านล่าง)

1. ขึ้นเป็น บนม.1.1 บนม.1.2 บนม.1.3 แก้ไขไป กองงานรวมนครหลวงที่ 1
2. ขึ้นเป็น บนม.2.1 บนม.2.2 บนม.2.3 แก้ไขไป กองงานรวมนครหลวงที่ 2
3. ขึ้นเป็น บนม.3.1 บนม.3.2 บนม.3.3 แก้ไขไป กองงานรวมนครหลวงที่ 2

พื้นที่	กองงาน
บนม. 1.1 บนม. 1.2 บนม. 1.3	กองงานรวมนครหลวงที่ 1
บนม. 2.1 บนม. 2.2 บนม. 2.3	กองงานรวมนครหลวงที่ 2
บนม. 3.1 บนม. 3.2 บนม. 3.3	กองงานรวมนครหลวงที่ 3

2. พื้นที่ภูมิภาค

(ถ้าจับกองงานพื้นที่ ไม่ต้องแก้ไข ถ้าจับกองงานรวมให้แก้ไขกองงานตามตารางด้านล่าง)

- พื้นที่ **ภก.1** ได้แก่จังหวัด ลพบุรี พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง สิงห์บุรี ชัยนาท นครสวรรค์ พิจิตร ราชบุรี สระบุรี อุทัยธานี เพชรบูรณ์ นครปฐม สมุทรสาคร กาญจนบุรี สุพรรณบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสงคราม
- พื้นที่ **ภก.2** ได้แก่จังหวัด ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี นครนายก สระแก้ว
- พื้นที่ **ภก.3** ได้แก่จังหวัด กระบี่ พังงา ภูเก็ต ระนอง สุราษฎร์ธานี ชุมพร สงขลา สตูล ตรัง พัทลุง ปัตตานี ยะลา นราธิวาส
- พื้นที่ **ภน.1** ได้แก่จังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง อุตรดิตถ์ แพร่ น่าน พะเยา เชียงราย แม่ฮ่องสอน กำแพงเพชร ตาก สุโขทัย พิษณุโลก
- พื้นที่ **ภน.2** ได้แก่จังหวัด ขอนแก่น หนองบัวลำภู อุตรธานี เลย หนองคาย มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ สกลนคร นครพนม มุกดาหาร บึงกาฬ
- พื้นที่ **ภน.3** ได้แก่จังหวัด บุรีรัมย์ นครราชสีมา ศรีสะเกษ สุรินทร์ อุบลราชธานี ชัยภูมิ ยโสธร อำนาจเจริญ

จังหวัด	กองงาน
ลพบุรี พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง สิงห์บุรี ชัยนาท นครสวรรค์ พิจิตร ราชบุรี สระบุรี อุทัยธานี เพชรบูรณ์ นครปฐม สมุทรสาคร กาญจนบุรี สุพรรณบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสงคราม	ลภก.1
ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี นครนายก สระแก้ว	กองงานรวมลภก.2
กระบี่ พังงา ภูเก็ต ระนอง สุราษฎร์ธานี ชุมพร สงขลา สตูล ตรัง พัทลุง ปัตตานี ยะลา นราธิวาส	Helpdesk 1177 ลภก.3
เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง อุตรดิตถ์ แพร่ น่าน พะเยา เชียงราย แม่ฮ่องสอน กำแพงเพชร ตาก สุโขทัย พิษณุโลก	ลภน.1
ขอนแก่น หนองบัวลำภู อุตรธานี เลย หนองคาย มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ สกลนคร นครพนม มุกดาหาร บึงกาฬ บุรีรัมย์ นครราชสีมา ศรีสะเกษ สุรินทร์ อุบลราชธานี ชัยภูมิ ยโสธร อำนาจเจริญ	กองงานรวมลภน.2