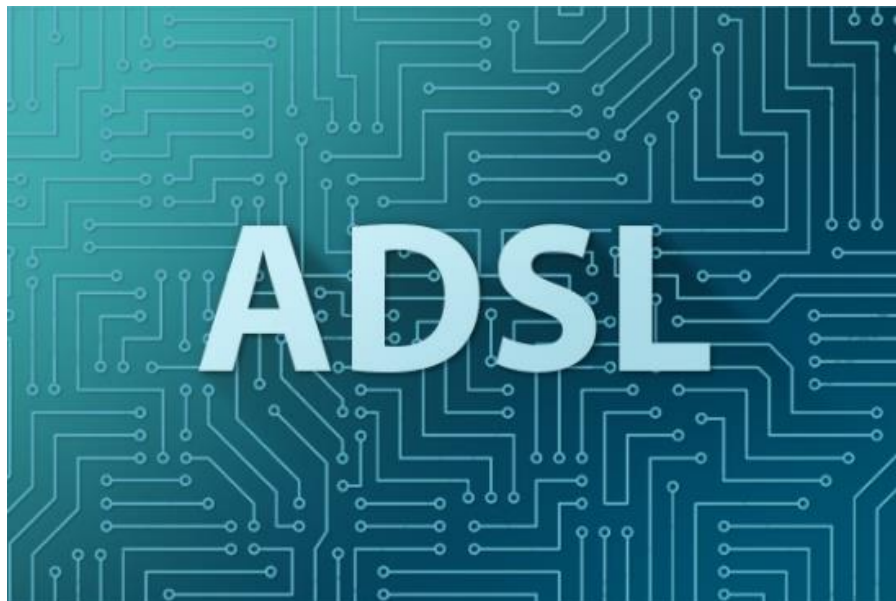


คู่มือการรับแจ้งเสีย Adsl

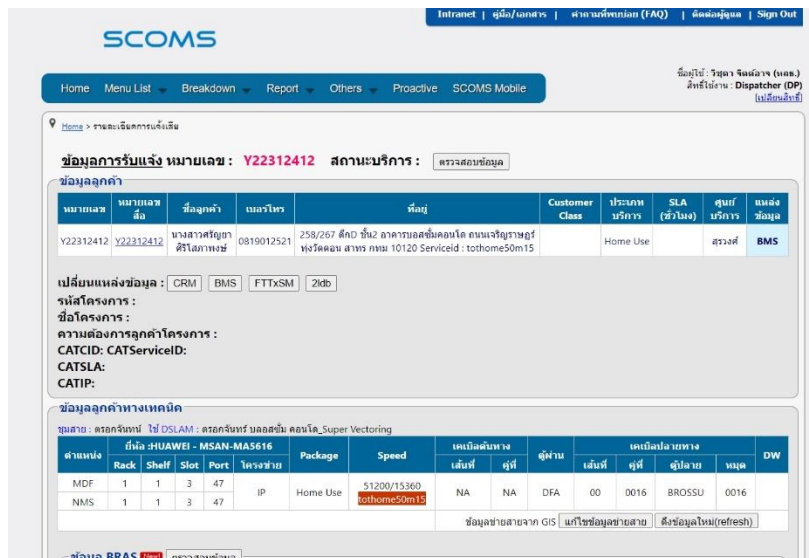
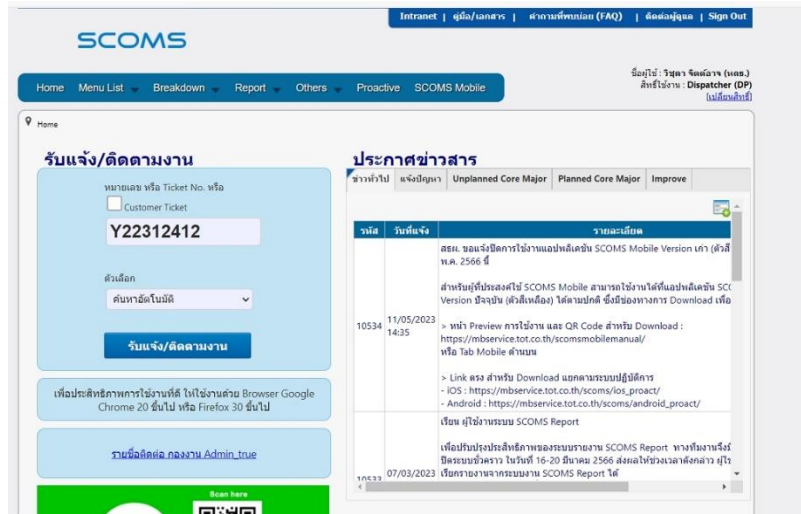


- กรณีลูกค้าติดต่อแจ้งขัดข้องอินเทอร์เน็ตประเภท ADSL/VDSL (หมายเลขพื้นฐาน หรือ หมายเลข Y) ใช้งานไม่ได้ ให้พนักงานตรวจสอบข้อมูลดังนี้

1. นำหมายเลขบริการตรวจสอบหน้า Scoms , Cip+ และหน้า BMS (สผ.)

1.1 หน้า Scoms

- พนักงานจะต้อง Authen ความเป็นตัวตนของลูกค้า โดยตรวจสอบประวัติการแจ้งข้อร้องเรียน หากมีการแจ้งเสียเกิน 3 เดือนให้ทางพนักงาน Authen ชื่อผู้ติดตั้ง และที่อยู่/ หากไม่เกิน 3 เดือนให้ Authen ชื่อผู้ติดตั้ง



1.2 หน้า Cip+

- หากลูกค้าแจ้งเสียอินเทอร์เน็ตประเภท ADSL / VDSL โดยแจ้งเป็นหมายเลขพื้นฐาน ในการค้นหาข้อมูลหน้า CIP+ จะต้องใส่ตัว A ด้านหลังหมายเลขบริการ หรือนำหมายเลขพื้นฐานไปค้นหา และกดที่ รหัสบัญชีใบแจ้งหนี้ (BA) หากมีการรวมบิลจะขึ้นหมายเลขบริการทั้งหมด

| ประเภทข้อมูลที่ต้องการ | ข้อมูลในขณะนี้ |
|------------------------|----------------|
| ค้นหาจาก | ข้อมูลลูกค้า |
| ข้อมูล | ทั้งหมด |
| ค้นหา | |

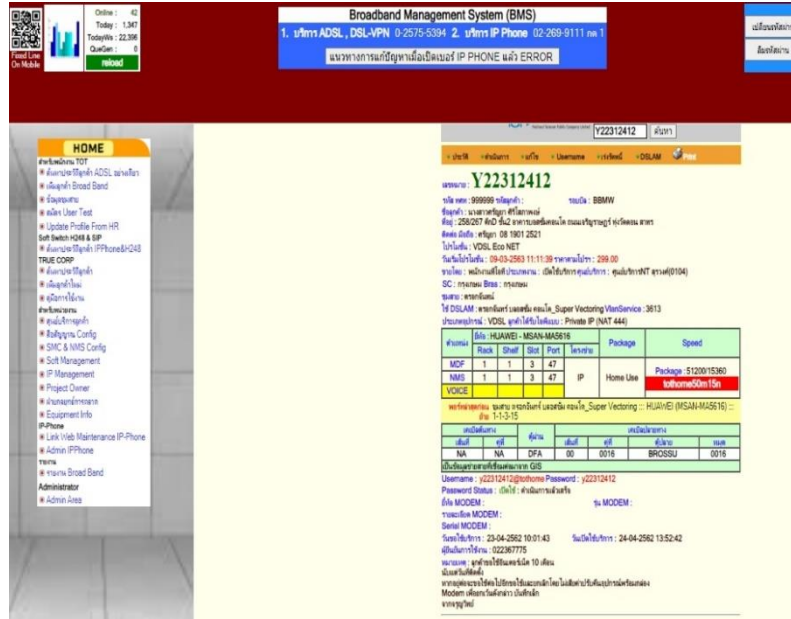
| ค้นหาจาก | หมายเลขบริการ |
|----------|---------------|
| ข้อมูล | Y22312412 |
| ค้นหา | |

| | | | |
|--------------------------|---|--|---|
| รหัสบัญชีลูกค้า (CA) | CA-620530-0000214 | หมายเลขบริการ | Y22312412 |
| ชั้นบัญชีลูกค้า (CA) | นางสาว ศศิลา ศิลาพันธ์ | CAT ID | - |
| Customer Class | Bronze | เลขหมาย Bundle ที่ใช้ด้วย | - |
| รหัสบัญชีใบแจ้งหนี้ (BA) | 10453211728 | วันที่ Active - Inactive เลขหมาย | 24/04/2562 - * |
| BA Status | Active | สถานะสถานะ | Active |
| BA Status Date | 24/04/2562 | สถานะบริการ | Active |
| Primary Service | Y22312412 | ประเภทลูกค้า | Residential - Normal |
| BA Convergent | - | Product Type | ADSL(in) |
| ชั้นบัญชีใบแจ้งหนี้ (BA) | นางสาว ศศิลา ศิลาพันธ์ | ส่วนประกอบ Service | MB446 ค่าบริการ VDSL 50Mb/15Mb Eco Net |
| ชั้นใบกำกับภาษี | นางสาว ศศิลา ศิลาพันธ์ | วันที่เริ่ม - สิ้นสุด ส่วนประกอบ Service | 09/03/2563 - * |
| ที่อยู่แสดงบนใบกำกับภาษี | 2** อาคารสมมติถนน 51 D ซ.2 ถนนวิภาวดี แขวงวิภาวดี เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10120 | Service Location | ศูนย์บริการ NT สาขา 0104 |
| ที่อยู่ส่งใบแจ้งหนี้ | 258/264 อาคารสมมติถนน 51 D ซ.2 ถนนวิภาวดี แขวงวิภาวดี เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10120 | Home Location | ศูนย์บริการ NT สาขา 0104 |
| GOV Code | - | วิธีการส่งใบแจ้งหนี้ | E-Bill (sar***@gmail.com) |
| ชนิดบิล | M10 | Bill Status | OK |
| Billing Driver | AC | วันที่ออกบิล | 11/09/2566 |
| วิธีการชำระเงิน | Cash | วันที่ออกบิลฉบับ | 11/09/2566 |
| ข้อมูลสถานะ (CA) | | ข้อมูลสถานะ (BA) | เบอร์ติดต่อ (1) 081****521 ชื่อ: sar***@gmail.com |
| ค่าใช้สอยระหว่างงวด | เป็นศูนย์ | ค่าใช้สอย | เป็นศูนย์ |

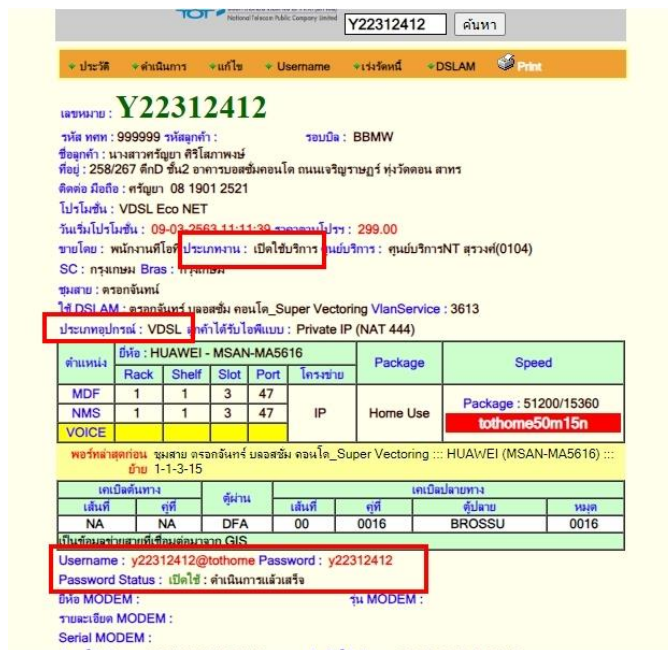
| Invoice No. | เดือนปี | วันที่ส่งบิล | Due Date | วันที่ชำระ | Amount | VAT | Total | Adjust | รับชำระ | ค้างชำระ | ชำระ | ค่าใช้ | หน่วย | Meter | CDR |
|---------------|-----------|--------------|------------|------------|--------|-------|--------|--------|---------|----------|--------|--------|-------|-------|-----|
| 0 | | | | | | | | | 0.00 | | | | | | |
| 0000336876277 | ธ.ค. 2566 | 17/03/2566 | 12/04/2566 | 22/03/2566 | 299.00 | 20.93 | 319.93 | 0.00 | 319.93 | 0.00 | 299.00 | 0.00 | 0.00 | METER | CDR |
| 0000330338915 | พ.ย. 2566 | 19/04/2566 | 12/05/2566 | 22/04/2566 | 299.00 | 20.93 | 319.93 | 0.00 | 319.93 | 0.00 | 299.00 | 0.00 | 0.00 | METER | CDR |
| 0000342085386 | พ.ค. 2566 | 17/05/2566 | 12/06/2566 | 23/05/2566 | 299.00 | 20.93 | 319.93 | 0.00 | 319.93 | 0.00 | 299.00 | 0.00 | 0.00 | METER | CDR |
| 0000344749778 | ธ.ค. 2566 | 17/06/2566 | 12/07/2566 | 21/06/2566 | 299.00 | 20.93 | 319.93 | 0.00 | 319.93 | 0.00 | 299.00 | 0.00 | 0.00 | METER | CDR |
| 0000347503869 | ก.ค. 2566 | 17/07/2566 | 12/08/2566 | 20/07/2566 | 299.00 | 20.93 | 319.93 | 0.00 | 319.93 | 0.00 | 299.00 | 0.00 | 0.00 | METER | CDR |
| 0000350179021 | ส.ค. 2566 | 17/08/2566 | 12/09/2566 | | 299.00 | 20.93 | 319.93 | 0.00 | 0.00 | 319.93 | 299.00 | 0.00 | 0.00 | METER | CDR |
| รวมค้างชำระ : | 1 | | | | | | | | | 319.93 | | | | | |

1.3 หน้า BMS (สผ.)

-กดค้นหาประวัติลูกค้า ADSL และนำหมายเลขบริการใส่ ช่องค้นหาประวัติลูกค้า broadband



- ตรวจสอบสถานะ ลูกค้าใช้งาน ที่ "ประเภทงาน" ว่าเปิดใช้บริการ หรือไม่ , ตรวจสอบ สถานะ Port ที่ Dslam และ ตรวจสอบ IP โดยการกดที่คำว่า Username > วิเคราะห์รหัสผ่าน > หน้าจอจะขึ้นแสดง ตารางข้อมูลจากฐานข้อมูล สผ. > กด สีเหลี่ยม สีเหลือง (= ตรวจสอบ) > หาก IP Online จะแสดงผลที่ด้านล่างสุด ช่อง Session



หน้าประวัติลูกข่าย broadband

Form UMBO

หมายเลข : Y22312412 Analysis

Modem Sync [status by UMBO]

| Item | Down | Up |
|--------------------|--------|-------|
| ADSL Line Profile | | |
| ADSL Current Rate | 61440 | 18430 |
| ADSL Line Max Rate | 122368 | 50285 |
| Noise Margin | 20.3 | 26.0 |
| Attenuation | 4.8 | 7.4 |
| Output Power | 10.9 | 1.0 |
| VLAN | | |
| MODE | | |

ดูรายละเอียดความหมายค่าต่างๆที่แสดงได้จาก knowledgebase ของ UMBO หรือสอบถามจาก รกน. / รกบ. ของท่าน จาก สม.มบป.

ข้อมูลทั้งหมดที่ท่านเห็นในขณะนี้ เป็นข้อมูลมาจาก UMBO เกิดปัญหาอะไร กรุณาติดต่อโดยตรงที่ UMBO สม.เป็นเพียงการนำข้อมูลมาแสดงผลเท่านั้น


ชื่อ MODEM :

Status Port - Google Chrome

ไม่ปลอดภัย | bms.intra.tot.co.th/fjQueryPage/LoadWindowCheckUser.php?Telno=Y22312412

ข้อมูลจากฐานข้อมูล สม.

| ลำดับ | Username | Password | ServiceID | สถานะ | ดำเนินการ |
|-------|-------------------|-----------|---------------|------------|---|
| 1 | y22312412@tothome | y22312412 | tothome50m15ก | เปิดบริการ |   |

หมายเหตุ  = ตรวจสอบ  = Re Generate

แสดงรายละเอียดผลการทดสอบ

y22312412@tothome

Last Use : ประวัติการใช้งานครั้งสุดท้าย และ ออกจากระบบไปแล้ว

User : y22312412@tothome

Start : 01-09-2566 08:27:46 Stop : 02-09-2566 08:27:45

IP : 100.94.79.250 Bras : kkm-nkbng-01

Port : lag-5:139.2000

Mac : 60-d7-55-52-30-14

Termina : Session-Timeout

Authenticate : Success

Service ID : tothome100m50h

Session :

| Session 1 | |
|-----------|---------------------|
| Bras :: | kkm-nkbng-01 |
| Port :: | lag-5:139.2000 |
| Mac :: | 60-d7-55-52-30-14 |
| IP :: | 100.94.93.14 |
| Date :: | 02-09-2566 08:27:48 |

Modem : Modem Sync [status by UMBO] Line Profile :: (/)

1.4 บันทึกงานลงระบบ Scoms

- ใส่ข้อมูลของลูกค้าที่แจ้งเสียให้ถูกต้อง ชื่อ – สกุล ของผู้แจ้ง และหมายเลขติดต่อกลับ

| | |
|--|---|
| ข้อมูลผู้แจ้ง | |
| ชื่อ-สกุล ผู้แจ้ง * | <input type="text" value="คุณวิชุดา"/> |
| หมายเลขติดต่อกลับ * | <input type="text" value="025890641"/> |
| Customer Ticket | <input type="text"/> |
| ข้อมูลแจ้งเสีย | |
| กองงาน * | <input type="text" value="101090022:กองงานรวมนครหลวงที่ 1"/> <input type="button" value="ค้นหากองงาน"/> <input type="button" value="ค้นหากองงาน"/> <input type="button" value="ตรวจสอบกองงาน"/> |
| (ใส่เครื่องหมาย * เพื่อต้องการค้นหารหัสกองงาน เช่น *09899Z9999) | |
| อาการ/เหตุเสีย * | <input type="text" value="-- เลือกบริการเหตุเสีย --"/> <input type="text" value="-- เลือกเหตุเสีย --"/> |
| หมายเหตุ * | <input type="text"/> |
| วันนัดลูกค้า | <input type="text"/> เวลา <input type="text" value="00"/> : <input type="text" value="00"/> |
| เงื่อนไข | |
| <input type="radio"/> ใช้งานลง WO <input type="radio"/> ปิดงานโดย CA <input type="radio"/> ปิดงานโดย CA (มีเงื่อนไข) | <input type="text" value="อุปกรณ์แชนจ์ reset อุปกรณ์"/> <input type="button" value="ยกเลิกไม่เลือก"/> |
| <input type="checkbox"/> ลูกค้าให้ติดต่อกลับ <input type="radio"/> ทดสอบแล้ว <input type="radio"/> ทดสอบไม่เสร็จ | <input type="checkbox"/> Facebook |
| ส่ง SMS | |
| <input type="radio"/> ส่งแบบเบอร์ | <input type="text" value="ใส่หมายเลข"/> **กรุณาตรวจสอบหมายเลขที่ต้องการส่งให้ครบถ้วน (ห้ามมีอักขระอื่นๆ นอกจากตัวเลขเท่านั้น) |
| <input type="radio"/> ส่งแบบกลุ่ม | <input type="text" value="-- เลือกกลุ่ม --"/> <input type="text" value="ค้นหากลุ่ม"/> <input type="text" value="ค้นหากลุ่ม"/> <input type="button" value="ยกเลิกไม่เลือก"/> |

- อาการ/เหตุเสีย ให้เลือก อินเทอร์เน็ต (ADSL)

The screenshot shows a web-based service request form. At the top, there is a search bar and a header with user information: 32586695, y22312412, y22312412, Home Use, 23/07/2023 17:01:18, คุณ ศรัญญา, 0819012521, มีแจ้งวิธีการใช้งานให้ลูกค้ารับทราบแล้ว, and ปัดงานแล้ว. Below the header is a navigation bar with numbers 1, 2, 3, 4, 5. The main form area has a dropdown menu for 'ดูประวัติแจ้งเสียทั้งหมด' (View all complaint history). The 'ข้อมูลผู้แจ้ง' (Complainant Information) section includes fields for 'ชื่อ-สกุล ผู้แจ้ง' (Name-Surname), 'หมายเลขติดต่อกลับ' (Contact Number), and 'Customer Ticket'. The 'ข้อมูลแจ้งเสีย' (Complaint Information) section includes 'กองงาน *' (Department), 'อาการ/เหตุเสีย *' (Symptoms/Issues), and 'หมายเหตุ *' (Remarks). The 'อาการ/เหตุเสีย *' dropdown menu is open, showing options: -- เลือกบริการเหตุเสีย --, อินเทอร์เน็ต (ADSL) (selected), หมายเลข (Fixed Line), IP-STAR, วงจรเช่า, สาธารณะ, FTTx, Major Breakdown, Winet, Wi-Fi, TOT-3G, CSOC, Fixed Wireless Broadband, IP-Phone, SIP Trunk, V-PBX, and Service Request. The 'วันที่' (Date) is set to 1, and there are buttons for 'ค้นหากองงาน' (Search Department), 'ค้นหากองงาน' (Search Department), and 'ตรวจสอบกองงาน' (Check Department). A note at the bottom says '(ใส่เครื่องหมาย * เพื่อต้องการค้นหารหัสกองงาน เช่น *09899Z9999)'. The 'วันนัดลูกค้า' (Customer Appointment) field is empty, and the 'เวลา' (Time) is set to 00:00.

- เลือกอาการให้ถูกต้องตามที่ได้ตรวจสอบข้อมูลตามหน้าระบบและได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกับลูกค้า

The screenshot shows a dropdown menu for 'อาการ/เหตุเสีย' (Symptoms/Issues). The menu is open, displaying a list of 33 options. The selected option is 'A0001: Disconnect บ่อย'. The options are: A0001: Disconnect บ่อย, A0002: Connect ไม่ได้, A0003: ความเร็วไม่ตรงตามที่ขอ/Speed ตก, A0005: ไฟ DSL กระพริบ, A0006: เปิดหน้า Web ไม่ได้, A0007: รับ-ส่ง Mail ไม่ได้, A0011: ไฟ DSL ไม่ติด/ไม่มีสัญญาณ, A0012: ไฟ Internet ไม่ติด, A0013: รับ Mail ไม่ได้, A0014: เล่นเกมสไม่ได้อ, A0021: Up Speed, A0025: ติดตั้งใหม่ ใช้ไม่ได้, A0026: internet ใช้ได้ IP Phone เสีย, A0027: internet ใช้ได้ IP Phone สัญญาณไม่ชัด, A0028: internet ใช้ได้ IP Phone หลุดบ่อย, A0029: internet ใช้ได้ IP Phone login ใหม่ตลอด, A0030: internet ใช้ได้ IP Phone ใช้ไม่ได้, A0031: ออกเว็บภายในประเทศและต่างประเทศช้า, A0032: ออกเว็บต่างประเทศช้า, and A0033: ออกเว็บภายในประเทศช้า. The dropdown arrow at the bottom indicates that 'A0001: Disconnect บ่อย' is the selected option.

- เมื่อใส่ข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้กด บันทึกหมายเลขแจ้งเสีย

ข้อมูลผู้แจ้ง

ชื่อ-สกุล ผู้แจ้ง *

หมายเลขติดต่อกลับ *

Customer Ticket

ข้อมูลแจ้งเสีย

กองงาน *

(ใส่เครื่องหมาย * เพื่อต้องการค้นหารหัสกองงาน เช่น *09899Z9999)

อาการ/เหตุเสีย *

หมายเหตุ *

วันนัดลูกค้า เวลา :

เงื่อนไข

ใช้งานลง WO ปิดงานโดย CA ปิดงานโดย CA (มีเงื่อนไข)

ลูกค้าให้ติดต่อกลับ ทดสอบแล้ว ทดสอบไม่เสร็จ Facebook

ส่ง SMS

ส่งแบบเบอร์ **กรุณาตรวจสอบหมายเลขที่ต้องการส่งให้ครบถ้วน (ห้ามมีอักขระอื่นๆ นอกจากตัวเลขเท่านั้น)

ส่งแบบกลุ่ม