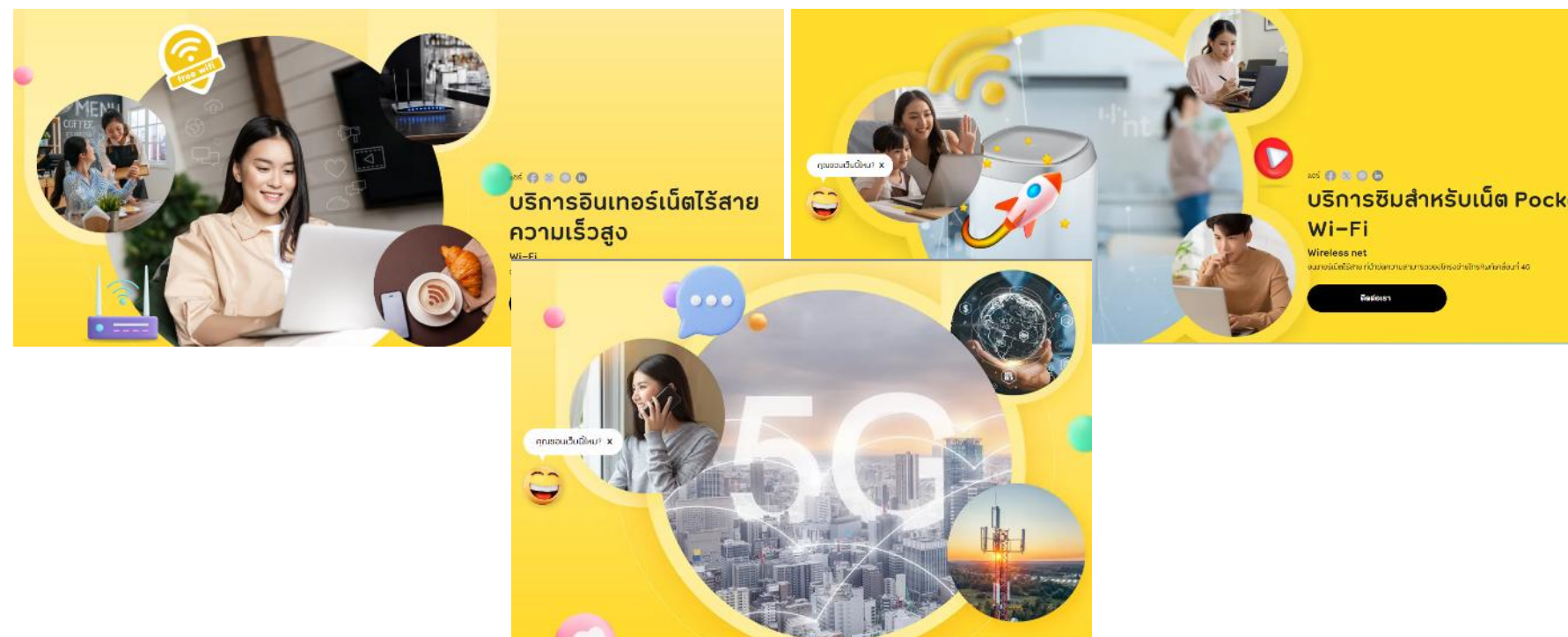




คู่มือ NT Contact Center
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)



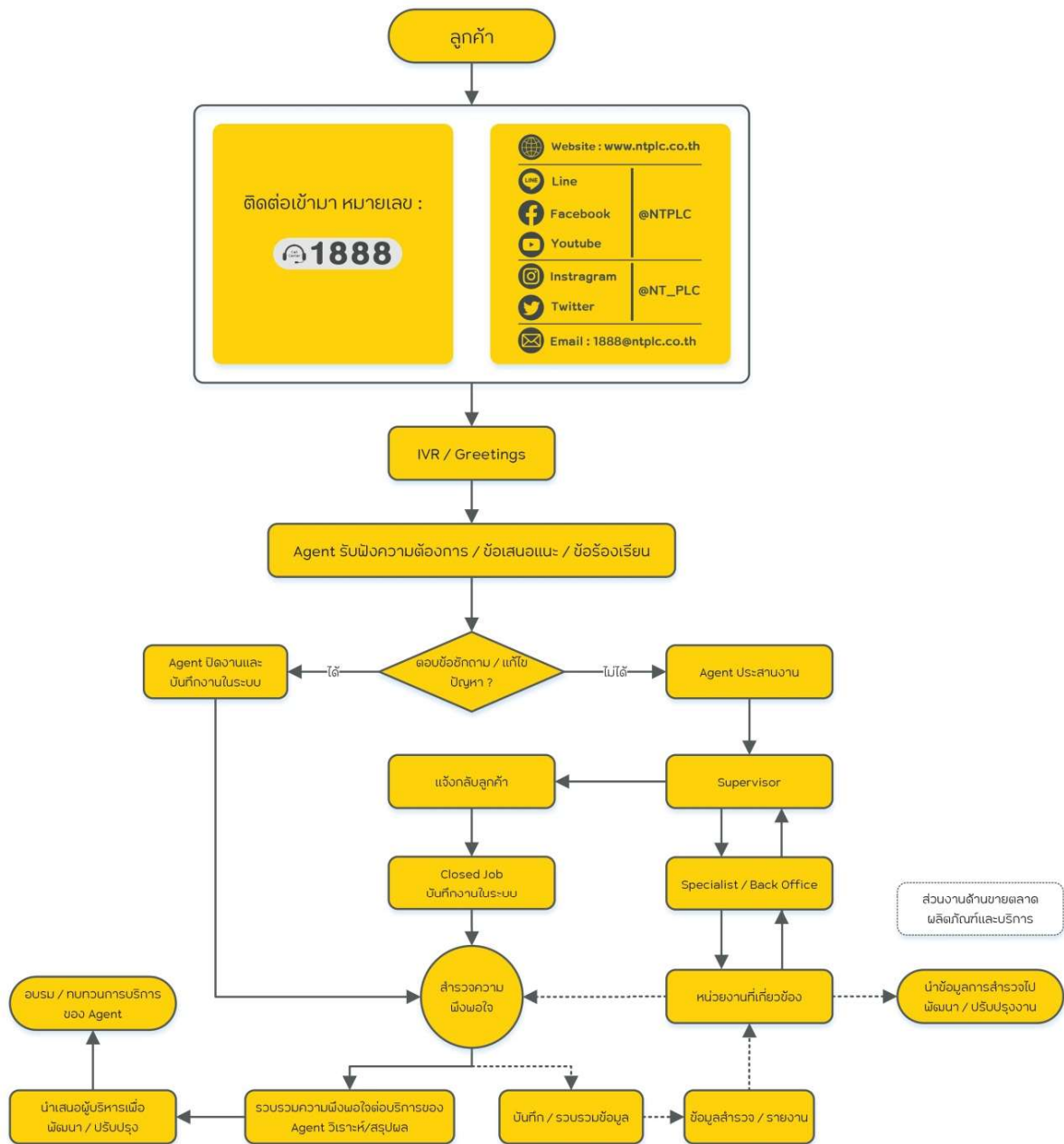
คู่มือ NT Contact Center ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

ชื่องาน	วิธีการ/ขั้นตอน การขอรับบริการ	ระยะเวลาที่ใช้ ในการขอรับบริการ	ช่องทางการให้บริการ	ค่าธรรมเนียม	รายการหลักฐานเอกสารหลักฐาน ประกอบการยื่นขอรับบริการ
คู่มือและมาตรฐานการ ให้บริการ NT Contact Center และติดตั้งบริการ Online	<pre>graph TD A[ลูกค้า] --> B[ติดต่อเข้ามา หมายเลข : 1888 Website : www.ntplc.co.th Line Facebook : @NTPLC Youtube Instagram : @NT_PLC Twitter Email : 1888@ntplc.co.th] B --> C[IVR / Greetings] C --> D[Agent รับฟังความต้องการ / ยินเสนอแนะ / ยี่อเรื่องเรียน] D --> E{ต้องการข้อมูล / แก้ไข ปัญหา?} E -- ใช่ --> F[Agent ใช้งานและ ดูที่งานในระบบ] E -- ไม่ใช่ --> G[Agent ใช้งานงาน] G --> H[Supervisor] H --> I[Specialist / Back Office] I --> J[หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] J --> K[ข้อมูลสำรวจ / รายงาน] K --> L[บันทึก / รวบรวมข้อมูล] L --> M[รวบรวมงานถึงมือผู้ให้บริการของ Agent ใช้งาน/สนับสนุน] M --> N[นำเสนอผู้บริหารเพื่อ พัฒนา / ปรับปรุง] N --> O[จบระบบ / ทบทวนการบริการ ของ Agent] K -.-> F P[ส่วนงานสนับสนุนและ บริการ] -.-> J</pre>	กำหนดค่าตามค่าชี้วัด มาตรฐานการให้บริการให้คู่มือ	1. เว็บไซต์ NT www.ntplc.co.th 2. ศูนย์บริการลูกค้า NT 1ทั่วประเทศ	ไม่มีค่าธรรมเนียม	กรณีบุคคลธรรมดา • บัตรประจำตัวประชาชน กรณีนิติบุคคล • สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล อายุไม่เกิน 180 วัน พร้อมลงลายมือ ชื่อรับรองสำเนาถูกต้องและ ประทับตราบริษัท 1 ฉบับ • สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติ บุคคลพร้อมลงลายมือชื่อรับรอง สำเนาถูกต้อง • สำเนาในทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (แบบ ก.พ. 20) (ถ้ามี) • หนังสือมอบอำนาจ พร้อมติด อากรแสตมป์ (กรณีมอบอำนาจ) • สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้รับมอบอำนาจ (กรณีมอบ อำนาจ)

คู่มือและมาตรฐานการให้บริการของ NT Contact Center และติดตั้งบริการ Online



มาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการ NT Contact Center



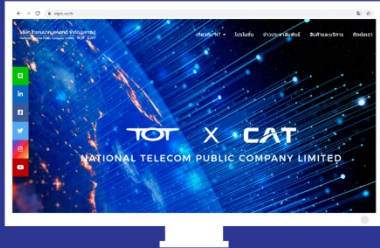
ค่าชี้วัดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ :

ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center) ไม่นานกว่า 60 วินาที

หมายเหตุ : เป็นการวัด ค่าเฉลี่ยระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอนับจากเวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ หรือในกรณีระบบ IVR ให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ (Agent) (นับจากตอนกดหมายเลขในชั้นเมนูที่สื่งต่อจากขั้นตอนการเลือกภาษาเพื่อเลือกคุย)

การให้บริการติดตั้ง Online

การขอติดตั้ง **Online**



สมัคร Online ได้ที่
www.ntplc.co.th
เมนู โปรโมชัน



1. เลือกโปรโมชัน



2. สมัครบริการ



3. กรอกข้อมูลส่วนตัว



4. เลือกแพ็คเกจ



5. ระบุสถานที่ติดตั้ง



6. เลือกช่องทาง
หรือช่วงเวลา
เพื่อให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ

การขอติดตั้ง **โทรศัพท์**



จัดเตรียม **เอกสารหลักฐาน**



ยื่นเอกสารหลักฐานที่
ศูนย์บริการลูกค้า



เจ้าหน้าที่ทำการ **ติดตั้งโทรศัพท์**



ระยะเวลา ขึ้นอยู่กับการนัดหมาย กับเจ้าหน้าที่ตามความสะดวก

เอกสารหลักฐาน

กรณีบุคคลธรรมดา

- บัตรประจำตัวประชาชน

กรณีนิติบุคคล

- สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล อายุไม่เกิน 180 วัน
พร้อมลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้องและประทับตราบริษัท 1 ฉบับ
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจ
กระทำการแทนนิติบุคคลพร้อมลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง
- สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (แบบ ก.พ. 20) (ถ้ามี)
- หนังสือมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ (กรณีมอบอำนาจ)
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจ)

หมายเหตุ : ปัจจุบัน มีผู้ให้บริการโทรศัพท์จำนวนหลายราย
ซึ่งอาจมีรายละเอียดและขั้นตอนในการขอรับบริการแตกต่างกันไป
ในแต่ละราย