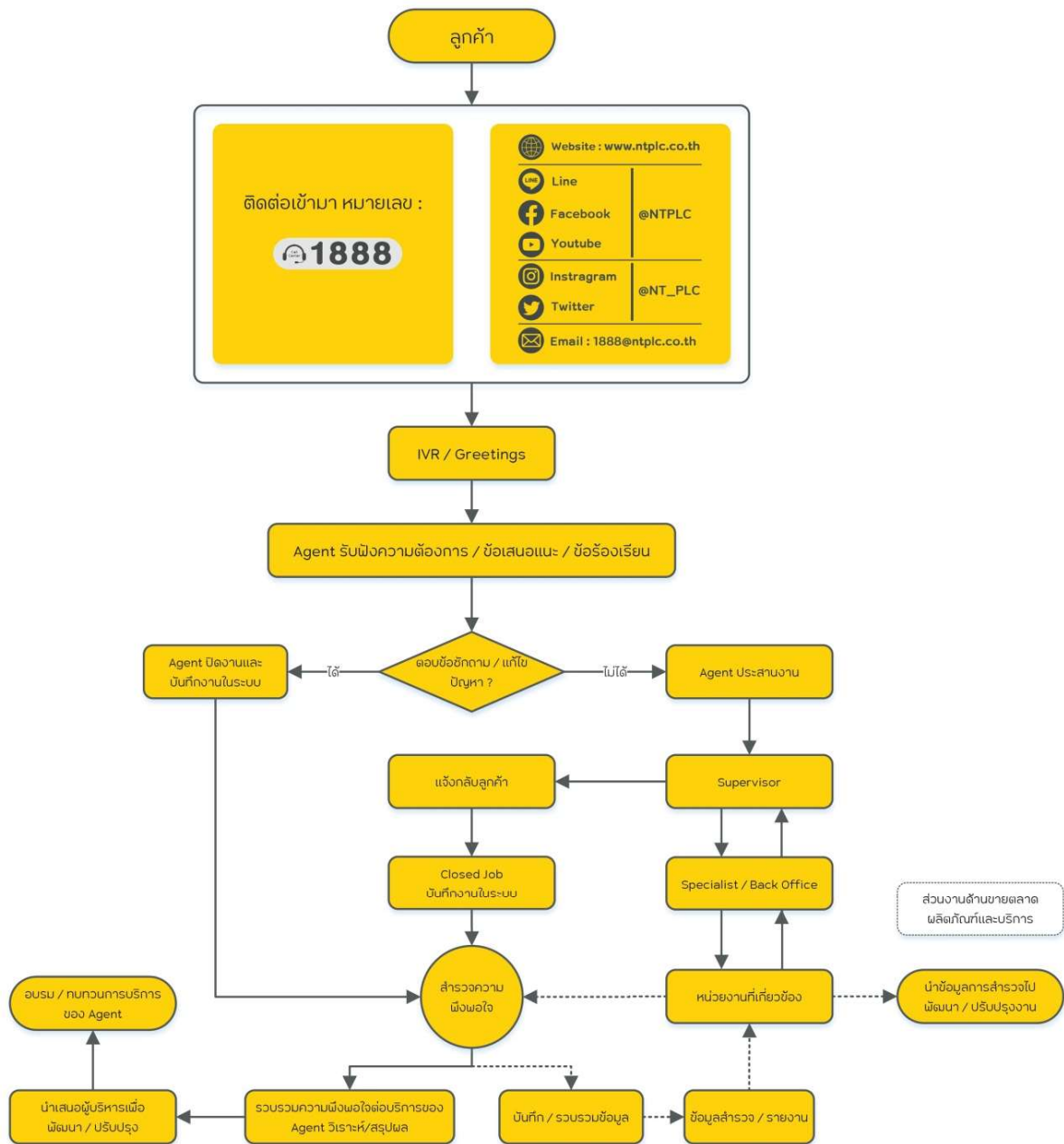


คู่มือและมาตรฐานการให้บริการของ NT Contact Center และติดตั้งบริการ Online



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) (นับจากตอนกดหมายเลขในชั้นเมนูที่สองต่อจากขั้นตอนการเลือกภาษาเพื่อเลือกคุย)

การให้บริการติดตั้ง Online

การขอติดตั้ง **Online**



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

1. เลือกโปรโมชั่น
2. สมัครบริการ
3. กรอกข้อมูลส่วนตัว
4. เลือกแพ็คเกจ
5. ระบุสถานที่ติดตั้ง
6. เลือกช่องทาง หรือช่วงเวลา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ

การขอติดตั้ง **โทรศัพท์**

1. จัดเตรียม เอกสารหลักฐาน
2. ยื่นเอกสารหลักฐานที่ ศูนย์บริการลูกค้า
3. 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