

ประชุมชี้แจงนำเสนอขั้นตอนปฏิบัติในการให้บริการ



25 ตุลาคม 2562

ผ่านระบบ Video Conference, TOT Stream

หน่วยธุรกิจสื่อสารไร้สาย



วัตถุประสงค์

เพื่อให้ส่วนงานขายทั้ง นครหลวง และภูมิภาค มีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ TOT wireless net ได้ทราบถึงคุณสมบัติ ขีดความสามารถของบริการ TOT wireless net ในทิศทางเดียวกัน เรียนรู้วิธีปฏิบัติในการขาย วิธีการในการให้บริการ รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอบริการ TOT wireless net ไปจนถึงมีลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

รวมถึงช่องทางในการติดต่อกับส่วนงานกลาง ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อการประสานงาน สอบถามข้อสงสัย หรือแนะนำบริการ เพื่อการพัฒนาบริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

Agenda

- 1) **TOT wireless net คืออะไร**
- 2) **สถานะภาพการให้บริการปัจจุบัน**
- 3) **TOT wireless net ทำอะไรได้บ้าง**
- 4) **TOT wireless net แตกต่างจาก TOT Mobile อย่างไร**
- 5) **เงื่อนไขข้อจำกัดในการให้บริการ TOT wireless net**
- 6) **TOT wireless net มี Package อะไรบ้างตอนนี้**
- 7) **SIM TOT wireless net ใช้กับอุปกรณ์อะไรได้บ้าง ตั้งค่าอย่างไร**
- 8) **ขั้นตอนการสมัครใช้ TOT wireless net ต้องทำอย่างไร**
- 9) **เมื่อลูกค้าประสงค์ขอใช้บริการต้องทำอย่างไรบ้าง**
- 10) **ศูนย์บริการจะขอ Account ในการเข้าระบบได้จากไหน**

1. TOT wireless net คืออะไร

“เน็ตบ้านบนโครงข่าย 4G” คือ บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตบนโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G LTE



โครงข่าย 4G LTE มีความน่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพสูง ความเร็วสูงสุด Download/Upload : 100/50 Mbps



ติดตั้ง ขอใช้บริการง่าย ไม่ต้องเดินสาย เปลี่ยนที่ใช้งานได้



Share เน็ตได้ทั้งบ้าน

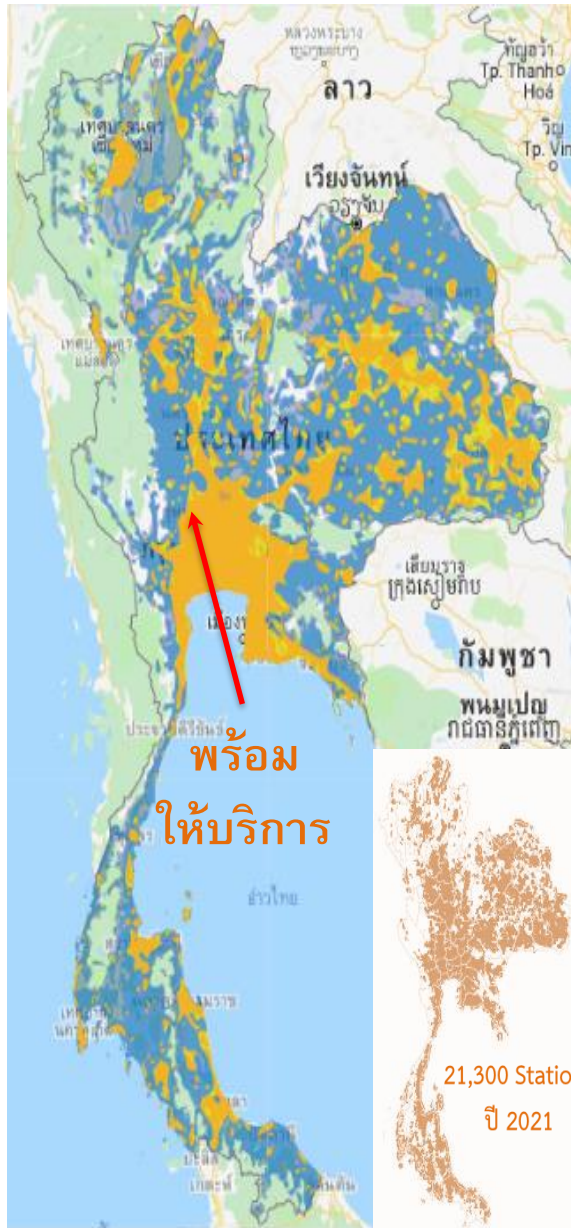


รับประกันความพึงพอใจ คืนเงินได้ใน 7 วัน
ประหยัดกว่า ด้วยรูปแบบบริการ “จ่ายเมื่อต้องการใช้”
(ยกเลิกสัญญาอัตโนมัติเมื่อไม่ใช้งานต่อเนื่อง 90 วัน)



ไม่ติดสัญญา (โปรโมชั่น SIM Prepaid)

2. สถานะภาพการให้บริการปัจจุบัน

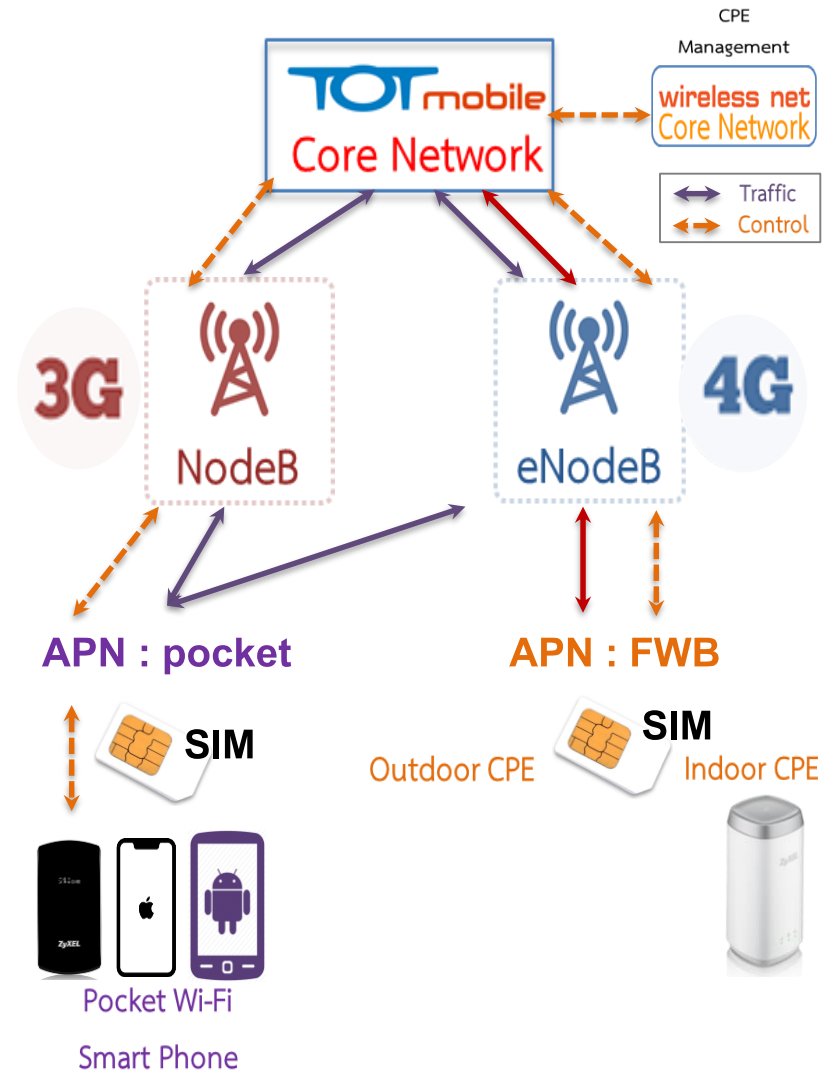


ณ พ.ย. 62

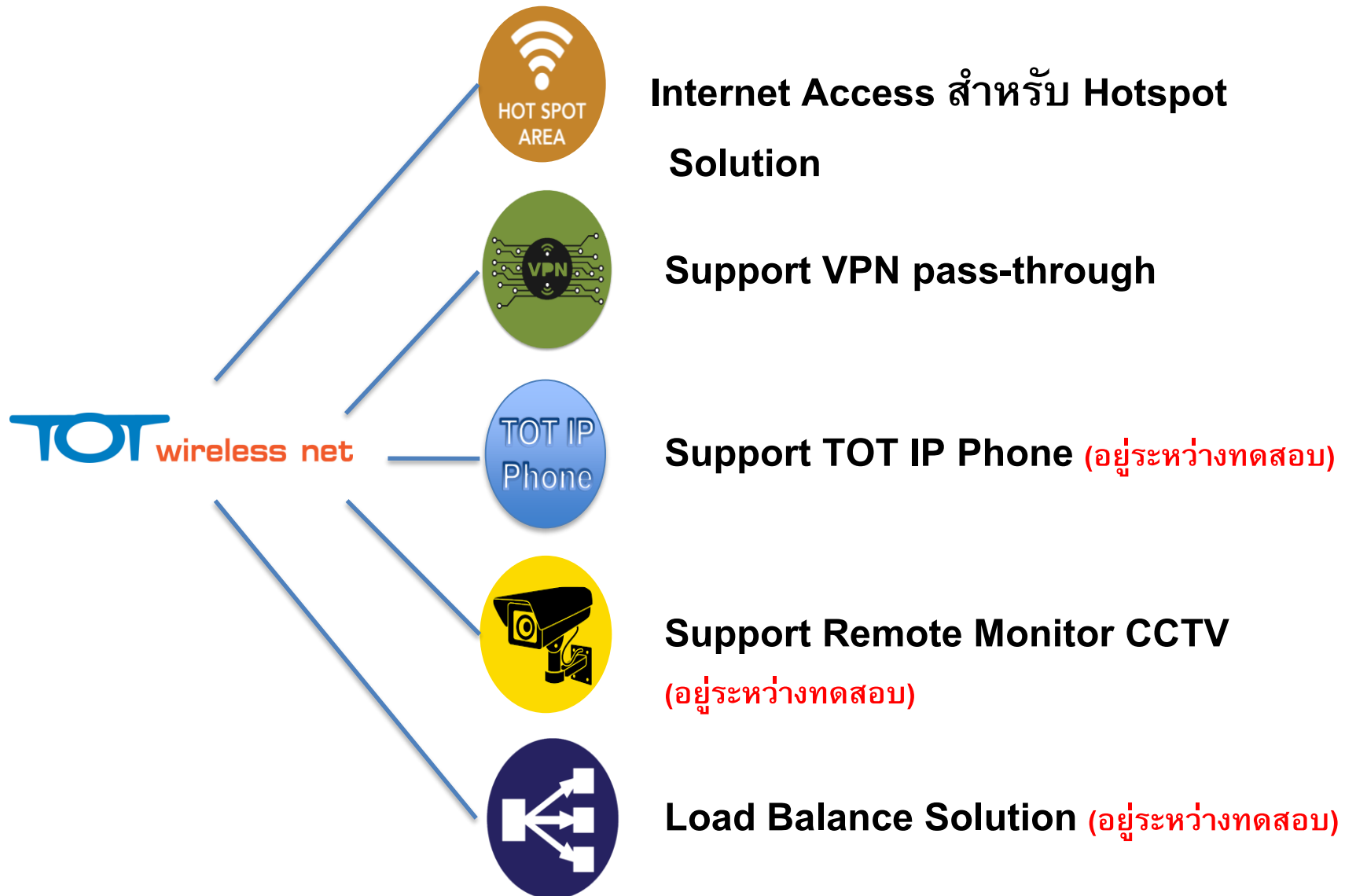
เปิดให้บริการแล้ว 14,366 สถานีฐาน
ครอบคลุม 77 จังหวัด

Province	Count of SITE_NAME
Metropolitan	4848
CHON BURI	749
RAYONG	399
SAMUT SAKHON	378
NAKHON PATHOM	351
CHIANG MAI	321
SONGKHLA	286
SURAT THANI	279
PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA	257
PHUKET	257
KHON KAEN	249
NAKHON RATCHASIMA	244
RATCHABURI	237
UBON RATCHATHANI	230
CHACHOENGSAO	229
NAKHON SI THAMMARAT	188
PHITSANULOK	167
SARABURI	154
CHIANG RAI	150
TRANG	125
More	2565
Grand Total	12663

องค์ประกอบของอุปกรณ์และโครงข่ายที่ใช้ให้บริการ



3. TOT wireless net ทำอะไรได้บ้าง



TOTmobile

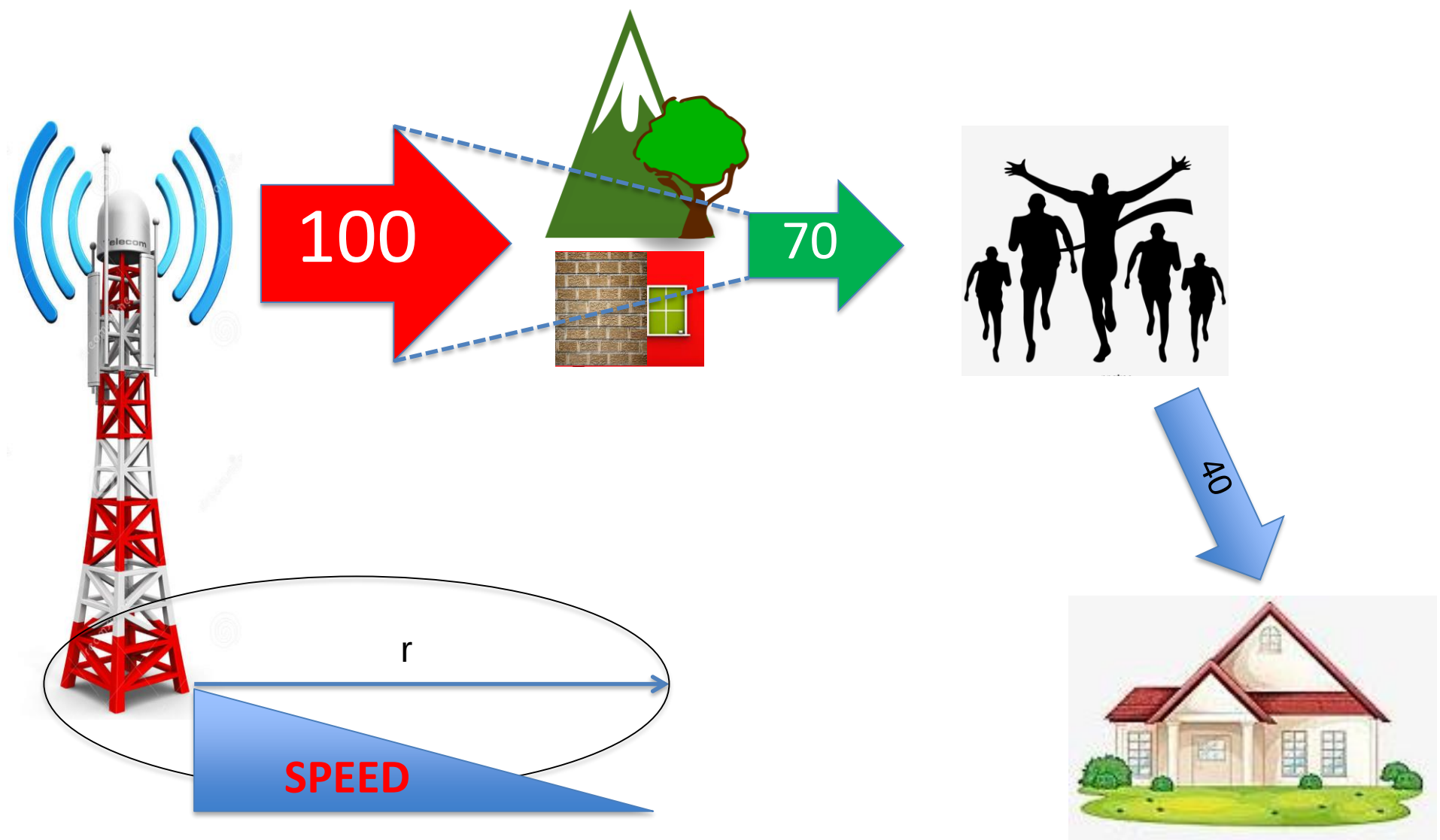
- บริการ Voice เป็นบริการหลัก
- กลุ่มลูกค้าใช้งานขณะเคลื่อนที่
- Package Data มีปริมาณจำกัด
- Etc.



TOT wireless net

- บริการเฉพาะ Data เท่านั้น
- กลุ่มลูกค้าประจำที่ขณะใช้งาน
- Package Data มีราคาที่ถูกกว่าการใช้งานบน Mobile
- Etc.

5. เงื่อนไขข้อจำกัดในการให้บริการ TOT wireless net



TOT wireless net 159

- 159 บาท / เดือน
- ความเร็วสูงสุด ทั้ง 2100, 2300
- โหลดข้อมูล 10 GB/M, Fup 384 Kbps
- ชื้อ Package ผ่านระบบ OnLine

Speedy plus

Plus 4

- 1200 บาท / ปี
- ความเร็ว 4 Mbps 2300 only
- ดาวน์โหลด Unlimited

Plus 6

- 1500 บาท / ปี
- ความเร็ว 6 Mbps 2300 only
- ดาวน์โหลด Unlimited

Power Up Net

Indoor : 2300 Only

- 10/5 Mbps : 200 B/M
- 20/5 Mbps : 300 B/M
- 30/5 Mbps : 350 B/M

Outdoor : 2300 Only

- 30/5 Mbps : 350 B/M
- 50/5 Mbps : 450 B/M

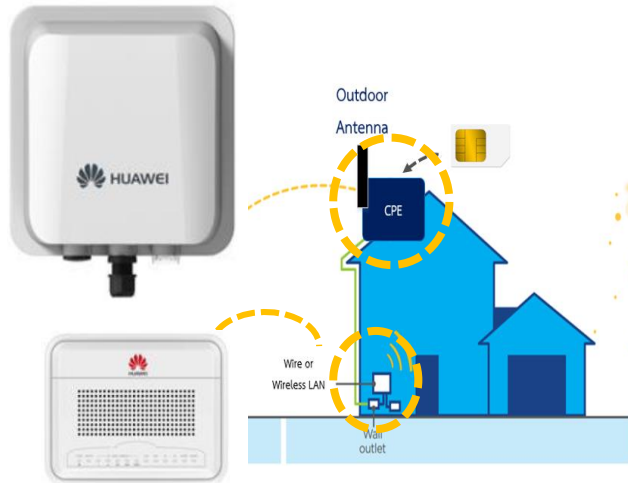
Pocket : 2300 Unlimited

- 10/5 Mbps : 389 B/M
- 20/5 Mbps : 489 B/M

+

2100, 8 Mbps 10GB Fup 384 Kbps

Outdoor CPE :



Pocket WIFI:



Indoor Type :



APN

pocket

fwb

8. ขั้นตอนการสมัครใช้ TOT wireless net ต้องทำอะไร
9. เมื่อลูกค้าประสงค์ขอใช้บริการต้องทำอะไรบ้าง

1



ลงทะเบียนสมัคร Online

<https://totwirelessnet.com>

ติดต่อ TOT Shop ที่ลงทะเบียน

2



ชำระค่าบริการ

ทดสอบ SIM และ/หรือ CPE

ทำสัญญา

3



รับ Net 500 MB 7 วัน

ยืนยันเพื่อเปิดใช้แพ็คเกจ

ทดลองใช้ ณ จุดใช้งาน “TOT wireless net 159”



4



ทำรายการ Online

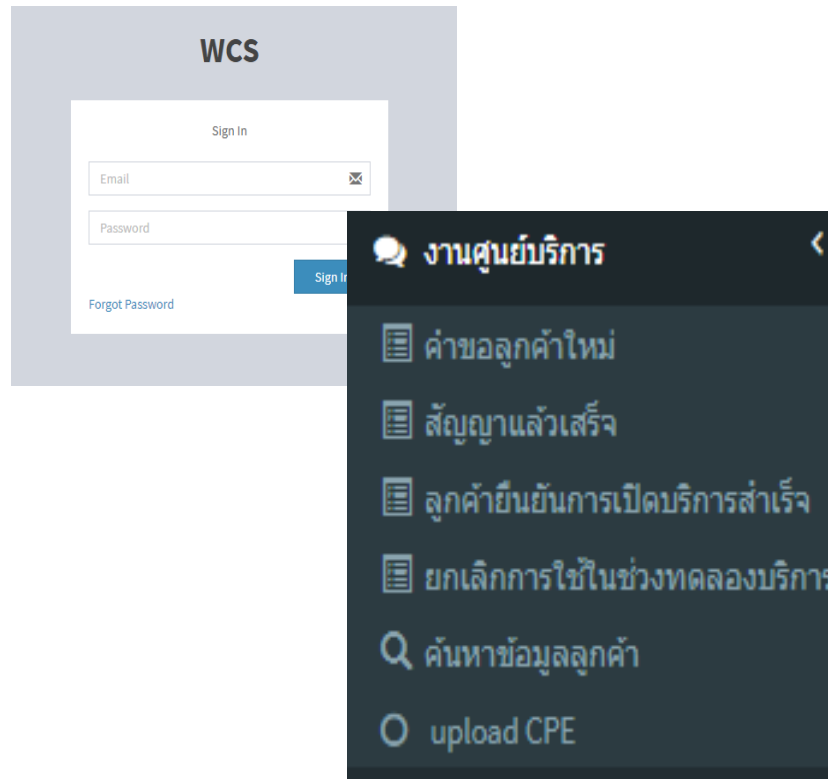
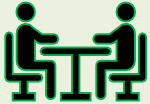
- ตรวจสอบการใช้งาน
- ซื้อ package ใช้งานต่อเนื่อง

<https://wcsoss.totwbs.com>



2

ติดต่อ TOT Shop ที่ลงทะเบียน
ทดสอบสัญญาณและอุปกรณ์
ชำระค่าบริการ



- ใช้งานระบบ WCS PRO

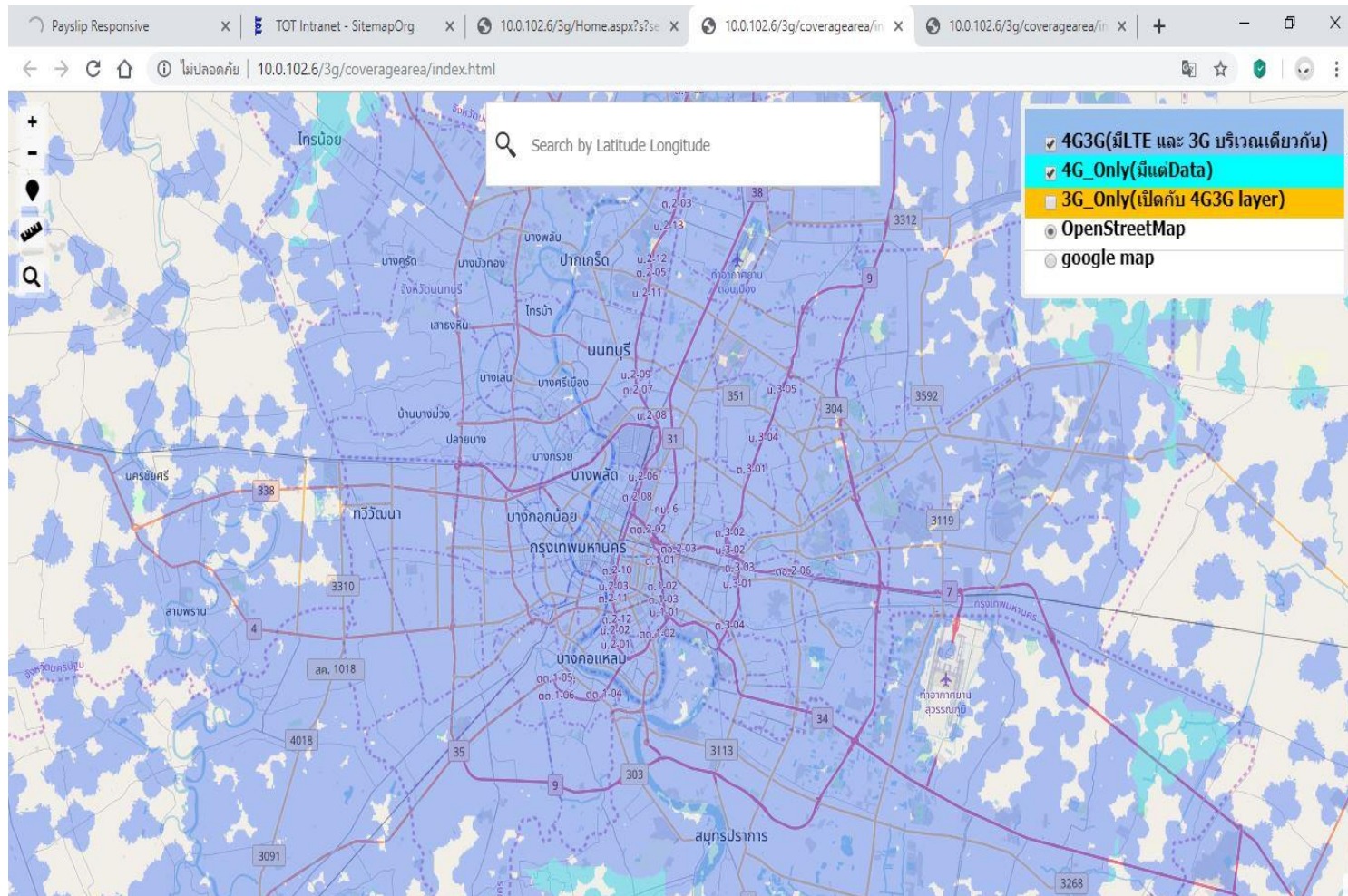
<https://wcspro.totwbs.com>

พนักงานที่อบรมแล้ว จะได้รับ username & password

- จัดการ Stock SIM จัดการ Stock CPE
งานศูนย์บริการ -> คำขอลูกค้าใหม่

เข้าใช้งานผ่านระบบ <http://intra.tot.co.th> แล้วพิมพ์ URL

<http://10.0.102.6/3g/coveragearea/index.html>



10. ศูนย์บริการจะขอ Account ในการเข้าระบบได้จากไหน

ตารางกำหนดการ สัมมนาเชิงปฏิบัติการ TOT Wireless Net (TOT-WN)

(กลุ่มเป้าหมาย : ศูนย์บริการ ศูนย์ละ 1 คน)

รุ่นที่	วันที่อบรม	สังกัด/กลุ่มเป้าหมาย		สถานที่อบรม
		ส่วนงาน		
1	7 พ.ย. 62	น.1 & น.2 & น.3	15 + 33 + 24 = 72	สถาบันวิชาการ ที่ไอที
2	8 พ.ย. 62			
3	14 พ.ย. 62	ภก.2.2	42	สุราษฎร์ธานี
4	15 พ.ย. 62	ภก.2.1	37	ตรัง/หาดใหญ่
5	20 พ.ย. 62	ภน.2.1	25	อุดรธานี
6	21 พ.ย. 62	ภน.2.2 + ขอนแก่น	19 + 8 = 27	ขอนแก่น
7	22 พ.ย. 62	ภน.1.2	20	นครราชสีมา
8	25 พ.ย. 62	ภก.1.1	35	สถาบันวิชาการ ที่ไอที
9	26 พ.ย. 62	ภก.1.2 + อ่างทอง+สิงห์บุรี	31+2+3 = 36	
10	28 พ.ย. 62	ภก.3.1	21	ศรีราชา
11	29 พ.ย. 62	ภก.3.2	20	
12	17 ธ.ค. 62	ภน.3.1	34	เชียงใหม่
13	19 ธ.ค. 62	ภน.3.2	26	พิษณุโลก
14	20 ธ.ค. 62	ภน.1.1	19	นครสวรรค์

1 เข้าใจบริการ

ศูนย์ขาย - ศูนย์บริการ ศึกษาคุณสมบัติบริการเบื้องต้นของบริการที่เว็บไซต์ totwirelessnet.com

2 เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติ

แจ้ง พบส. ขอบรมเชิงปฏิบัติ เพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติ และขอรับรหัส Login เข้าระบบ

- เข้าใจขีดความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะ และการนำเสนอบริการ และ Solution ให้ลูกค้า
- เข้าใจขั้นตอนการเบิก SIM และ CPE เพื่อนำมาจำหน่าย
- เข้าใจขั้นตอนการขอใช้ การเปิดบริการ และการรับชำระ ผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการ

wcsoss.totwbs.com, wcspro.totwbs.com

- เข้าใจขั้นตอนการบริการหลังการขาย ทั้งการแนะนำการใช้บริการ และการแก้ไขปัญหา เบื้องต้นให้กับลูกค้า

3 ทดสอบทดลอง

- เบิก SIM และอุปกรณ์ CPE สำหรับการทดสอบการใช้งานประจำส่วนงาน จาก **พบส.**
- ทดสอบ-ทดลองใช้งานเสมือนลูกค้า

สำหรับใช้ทดสอบ, ทดลอง ติดต่อขอเบิกได้ที่ ปบส. โทร. 025758683 และ 025057518
สำหรับจำหน่าย เบิกขั้นต่ำครั้งละ 50 ซิม โดย ส่งแบบฟอร์มใบเบิกทาง e-doc แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 1
วัน ถึง ผส.ปธส

การจัดส่ง

- นครหลวงรับด้วยตนเองทุกวัน ที่ ปธส. ชั้น 6 อาคาร 9 โซน B
- ภูมิภาค ส่งทางไปรษณีย์จัดส่งทุกวัน 9.00 น. ใช้เวลา 5 วันทำการ

Download แบบฟอร์มใบเบิกได้ที่ <http://10.0.102.4/information/>

ส่วนบริหารงานขายปลีก (ปธส.) Tel. : 0 2568 2464-5 Fax : 0 2575 7817

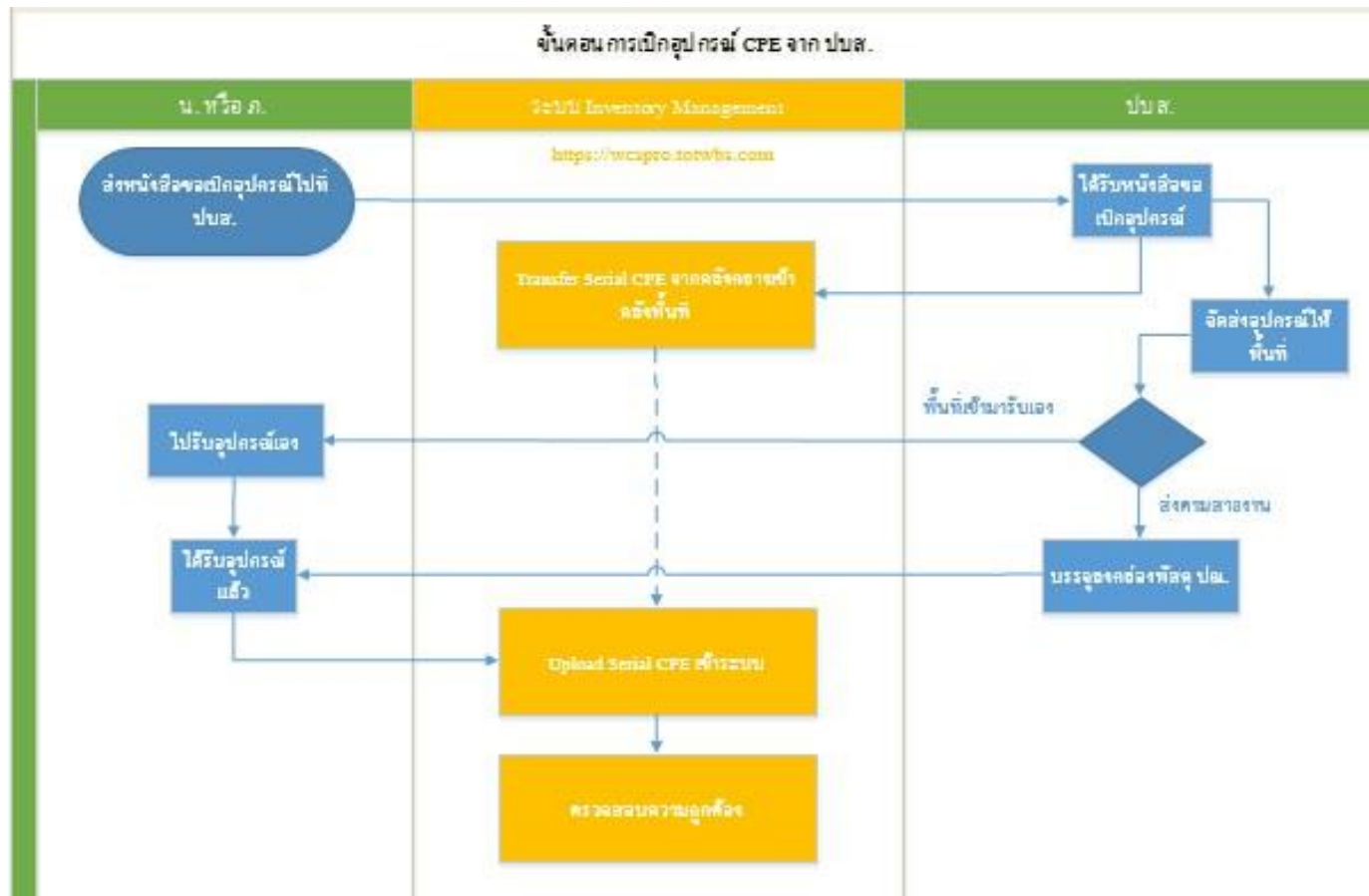
E-mail : stock3g@tot.co.th

การเบิก CPE

: สำหรับใช้ทดสอบ, ทดลอง และจำหน่าย ติดต่อขอเบิกได้ที่ ปบส.

โทร. 02-575-8683 และ 02-505-7518

: Download แบบฟอร์มได้ที่ <http://wcs.intranet.tot.co.th/download>



หน่วยธุรกิจ	สำนัก	ฝ่าย	สถานีฐาน	เป้าหมาย (ราย)
น.			4,848	24,240
ภน.	ภน.1	1.1	231	1,155
		1.2	398	1,990
	ภน.2	2.1	718	3,590
		2.2	230	1,150
	ภน.3	3.1	598	2,990
		3.2	432	2,160
ภก.	ภก.1	1.1	730	3,650
		1.2	1,278	6,390
	ภก.2	2.1	531	2,655
		2.2	903	4,515
	ภก.3	3.1	618	3,090
		3.2	1,148	5,740
รวม			12,663	63,315



