

เลขที่ เอ็นที ซช./317

วันที่ 4 ตุลาคม 2567

เรื่อง ขอแจ้งแนวทางปฏิบัติการแจ้งเตือนเหตุขัดข้องบริการ NT Broadband และ IP Phone กรณี Plan/Unplan Major Breakdown ระดับ PON/Node ผ่าน LINE@NTPLC หรือ SMS ให้ลูกค้าทราบ

เรียน รจณ.ผ., รจณ.น., รจณ.ภน., รจณ.ภค., รจณ.ย., รจณ.ฐ.,
ชจณ.น.1, ชจณ.น.2, ชจณ.น.3, ชจณ.ภน.1, ชจณ.ภน.2,
ชจณ.ภน.3, ชจณ.ภค.1, ชจณ.ภค.2, ชจณ.ภค.3,
ผจก.บน.1.1, ผจก.บน.1.2, ผจก.บน.1.3, ผจก.บน.2.1, ผจก.บน.2.2, ผจก.บน.2.3,
ผจก.บน.3.1, ผจก.บน.3.2, ผจก.บน.3.3, ผจก.ภน.1.1, ผจก.ภน.1.2, ผจก.ภน.2.1,
ผจก.ภน.2.2, ผจก.ภน.3.1, ผจก.ภน.3.2, ผจก.ภค.1.1, ผจก.ภค.1.2, ผจก.ภค.2.1,
ผจก.ภค.2.2, ผจก.ภค.3.1, ผจก.ภค.3.2, ผจก.ธผ., ผจก.อผ., ผจก.ศผ., ผจก.ทต.,
ผจก.ขผ., ผจก.ขบ., ผจก.บย., ผจก.ลธ., ผจก.สธ., ผจก.ฐย., ผจก.ญช., ผจก.มธ.,
ผส.ลกน.1, ผส.ลกน.2, ผส.ลกน.3, ผส.ลกน.1, ผส.ลกน.2, ผส.ลกน.3,
ผส.ลภค.1, ผส.ลภค.2, ผส.ลภค.3, ผส.สธผ., ผส.ทลธ., ผส.สธธ.

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือการใช้งานระบบ UMBO แจ้งเตือนเหตุขัดข้องบริการ NT Broadband และ IP Phone กรณี Plan/Unplan Major Breakdown ระดับ PON/Node ผ่าน LINE@NTPLC หรือ SMS ให้ลูกค้าทราบ

เนื่องด้วยฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์และบริหารช่องทางดิจิทัล (ลธ.) ร่วมกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนธุรกิจ และลูกค้า 2 (ธผ.) ได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบแจ้งเตือนเหตุขัดข้องบริการ NT Broadband และ IP Phone กรณี Plan/Unplan Major Breakdown ระดับ PON/Node ผ่าน LINE@NTPLC หรือ SMS ให้ลูกค้าทราบ เนื่องจาก กพท./กฟภ. มีการจัดระเบียบสายสื่อสารและอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า, รพม. มีการย้ายสายสื่อสารใต้ดินรองรับการก่อสร้าง รถไฟฟ้า, NT มีการปรับปรุงประสิทธิภาพโครงข่าย ทำให้ NT ต้องตัดถ่าย/ย้ายเคเบิล ส่งผลกระทบต่อลูกค้ารายสำคัญและลูกค้า รายย่อยในเส้นทางที่ดำเนินการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าไม่สามารถใช้บริการของ NT ได้ในช่วงเวลาหนึ่ง

อาศัยอำนาจตาม คำสั่งบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ ต.192/2566 เรื่องแต่งตั้งหัวหน้าผู้จัดการ ผลิตภัณฑ์ (Super Product Manager) และผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการบริหาร ผลิตภัณฑ์ โดยข้อ 1.6 ให้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ/การให้บริการ

ดังนั้นเพื่อยกระดับการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เห็นควรให้ NT มีการสื่อสารกับลูกค้า กรณีเกิดเหตุขัดข้อง จึงขอแจ้งแนวทางปฏิบัติการแจ้งเตือนเหตุขัดข้องบริการ NT Broadband และ IP Phone กรณี Plan/Unplan Major Breakdown ระดับ PON/Node ผ่าน LINE@NTPLC หรือ SMS ให้ลูกค้าทราบ ตามคู่มือฯ (สิ่งที่ส่งมาด้วย) หรือสามารถ Download คู่มือฯ ได้ที่ Website ระบบ UMBO

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติต่อไป

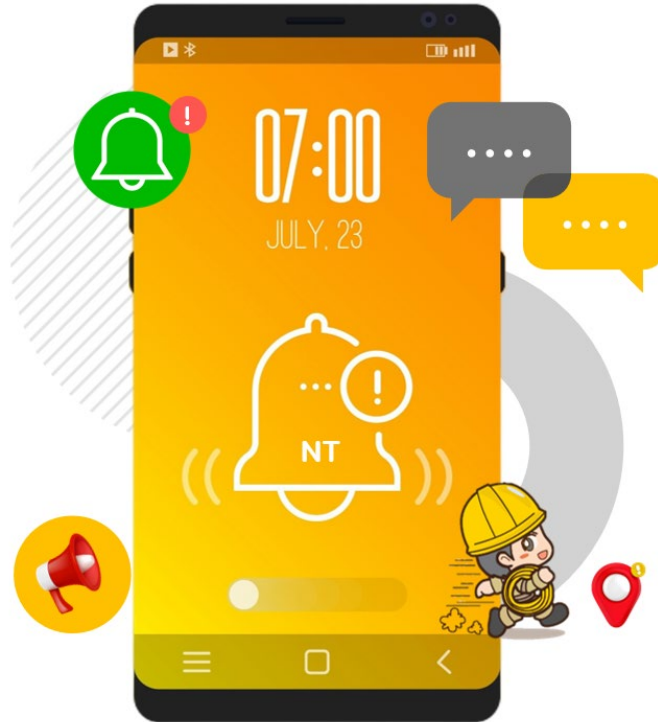


(นายเอกชัย กองเกิด)

สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยี (ผ.)

ฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์และบริหารช่องทางดิจิทัล (ลธ.) โทรศัพท์ 0 2575 7910 (หลธ.)

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนธุรกิจและลูกค้า 2 (ธผ.) โทรศัพท์ 0 2574 8339 (สธผ.)



คู่มือการใช้งานระบบ UMBO

แจ้งเตือนเหตุขัดข้องบริการ NT Broadband และ IP Phone
กรณี Plan/Unplan Major Breakdown ระดับ PON/Node
ผ่าน LINE@NTPLC หรือ SMS ให้ลูกค้าทราบ

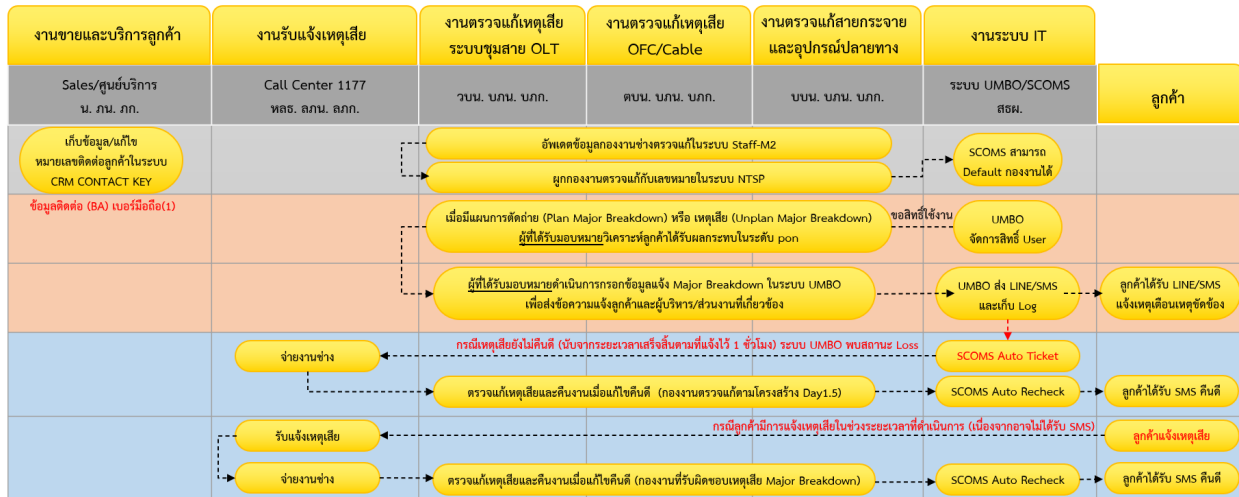
สารบัญ

1.ความเป็นมา	2
2.กิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้อง	3
3.การขอสิทธิ์ส่งข้อความแจ้งเตือนเหตุขัดข้องในระบบ UMBO	5
4.รูปแบบข้อความ LINE/SMS	6
4.1 ข้อความกรณีแจ้งเหตุแบบมีแผน (Planned).....	6
4.2 ข้อความกรณีแจ้งเหตุแบบไม่มีแผน (Unplanned).....	7
4.3 ข้อความกรณียกเลิกการดำเนินการตามแผนที่ได้แจ้งลูกค้าไปแล้ว.....	8
5.การบันทึกข้อมูลแจ้งเตือนเหตุขัดข้องในระบบ UMBO	9
5.1 กระบวนการบันทึกข้อมูลแจ้งเตือนเหตุขัดข้องในระบบ UMBO.....	9
5.2 การบันทึกข้อมูลแจ้งเตือนเหตุขัดข้องในระบบ UMBO	9
6.การเปิดงานแจ้งเสียอัตโนมัติในระบบ SCOMS.....	13
6.1 กระบวนการเปิดงานแจ้งเสียอัตโนมัติในระบบ SCOMS	13
6.2 ประเภทบริการที่เปิดงานแจ้งเสียอัตโนมัติในระบบ SCOMS.....	13
6.3 ตัวอย่างการแสดงผลข้อมูลในขั้นตอนการเปิดงานแจ้งเสียอัตโนมัติในระบบ SCOMS.....	13
6.4 ตัวอย่างข้อความประกาศกรณีลูกค้าแจ้งเหตุขัดข้องผ่าน Call Center ในขณะที่ได้รับผลกระทบ ...	14

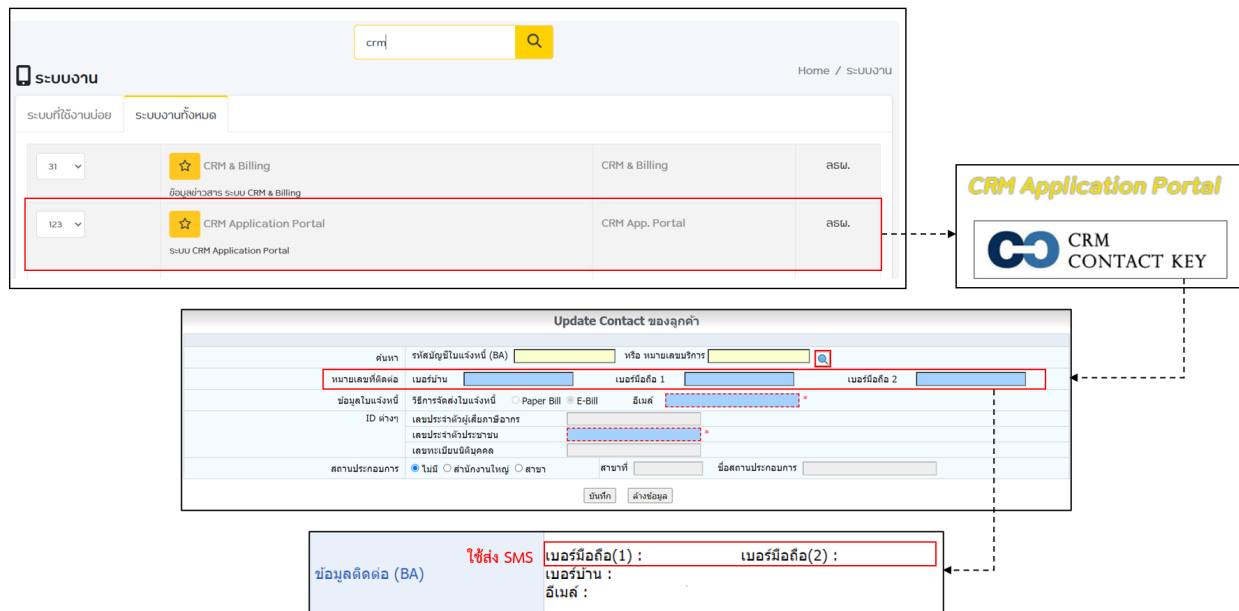
1.ความเป็นมา

เนื่องด้วยสายงาน ผ. ได้พัฒนาระบบใหม่ เพื่อใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าที่ใช้บริการ NT Broadband และ IP Phone ของ NT จากการศึกษาที่มีแผนการตัดถ่ายย้ายแนวสายเคเบิลจากงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า การไฟฟ้าจัดระเบียบสายสื่อสาร ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้ารายสำคัญและลูกค้ารายย่อยของ NT และผลการวิจัยจากการสำรวจแนวโน้มการแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ FTTx ของ NT (Net Promoter Score) ของสายงานการตลาด (ยล.) ที่ได้รับผลคะแนนการแนะนำจากลูกค้าต่ำ คือ ลูกค้ามีความไม่พอใจ สาเหตุจากกรณี ที่ NT มีเหตุเสียใหญ่ แต่ไม่มีการแจ้งข้อมูลหรือสื่อสารให้ลูกค้าทราบ หากแต่ผู้ให้บริการรายอื่นมีการส่ง SMS แจ้งลูกค้าทราบกรณีเกิดเหตุเสีย

2. กิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้อง



2.1 ส่วนงาน Sales/ศูนย์บริการลูกค้า เก็บข้อมูล/แก้ไขหมายเลขติดต่อลูกค้า ข้อมูลติดต่อ (BA) เบอร์มือถือ (1) และ/หรือเบอร์มือถือ (2) ในระบบ CRM CONTACT KEY ให้เป็นปัจจุบัน



2.2 ส่วนขายและบริการลูกค้า สายงาน น. กน. ลก. จัดการกองงานตรวจแก้ในระบบ Staff-M2 และผูกกองงานตรวจแก้กับเลขหมายที่รับผิดชอบในระบบ NTSP เพื่อให้ระบบ SCOMS สามารถ Default กองงานได้ เพื่อให้การจ่ายงานช่างมีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2.3 ผู้บริหารส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับงานตัดสาย/ตรวจแก้ ได้แก่ ลกน. ลกน. ลก. วบน. ตบน. บบน. บกน. บก. ต้องกำหนดผู้รับผิดชอบในการส่งข้อความแจ้งเตือนเหตุขัดข้องให้ลูกค้าทราบ โดยขอสิทธิ์การใช้งานระบบ UMBO ได้ที่ สธ. เพื่อดำเนินการกรอกข้อมูลในระบบและส่งข้อความแจ้งเตือนเหตุขัดข้องให้ลูกค้าทราบ

2.4. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับงานรับแจ้งเหตุเสียของลูกค้า ได้แก่ Call Center 1177 โทร. ลภน. ลภก. เมื่อมีข้อความ LINE/SMS ส่งไปแจ้งลูกค้า ลูกค้าบางรายอาจได้รับข้อความ LINE/SMS แต่ลูกค้าบางรายอาจไม่ได้รับข้อความ LINE/SMS เนื่องจากไม่มีข้อมูลการติดต่อของลูกค้า หรือข้อมูลการติดต่อไม่เป็นปัจจุบัน เมื่อลูกค้าเกิดเหตุเสียจึงมีการโทรแจ้งเสียมาที่ Call Center จึงต้องดำเนินการรับแจ้งเหตุเสียต่อในระบบ SCOMS โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ได้แก่

2.4.1 กรณีเหตุเสียยังไม่คืนดี (นับจากระยะเวลาเสร็จสิ้นตามที่แจ้งไว้ 1 ชั่วโมง) ยังพบสถานะ Loss อยู่ ระบบ UMBO จะส่งข้อมูลให้ระบบ SCOMS เปิดงานแจ้งเสีย Auto Ticket ไปยังกองงานช่างตรวจแก้ (ตามโครงสร้าง Day 1.5) เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขเหตุเสียตามกระบวนการ เมื่อช่างตรวจแก้คืนดีและคืนงาน ระบบ SCOMS จะดำเนินการ Auto Recheck และส่ง SMS ปิดงานกับลูกค้า

2.4.2 กรณีลูกค้ามีการแจ้งเหตุเสียในช่วงระยะเวลาที่ดำเนินการ (เนื่องจากอาจไม่ได้รับ LINE/SMS) เมื่อ Call Agent เปิดงานแจ้งเสีย ในหน้าจอรระบบ SCOMS จะมีข้อมูลแจ้งให้ทราบว่าหมายเลขบริการของลูกค้า อยู่ในกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการตัดถ่าย/ย้ายแนวเคเบิล เพื่อให้ Call Agent สามารถแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบในเบื้องต้นได้ จากนั้น Call Agent จะเปิดงานแจ้งเสียและจ่ายงานช่างตรวจแก้ตามกองงานที่รับผิดชอบเหตุเสีย Major Breakdown นั้น เมื่อช่างตรวจแก้คืนดีและคืนงาน ระบบ SCOMS จะดำเนินการ Auto Recheck และส่ง LINE/SMS ปิดงานกับลูกค้า

3. การขอสิทธิส่งข้อความแจ้งเตือนเหตุขัดข้องในระบบ UMBO

3.1 ดาวน์โหลดแบบฟอร์มขอสิทธิเข้าใช้งานระบบ UMBO ได้ที่หน้าแรกระบบ UMBO หรือ เว็บไซต์ส่วนงาน สธผ. <http://w8.intra.ntplc.co.th/departmentweb/downloadform.php> ส่งผ่านระบบ e-Document มาที่ ผส.สธผ.

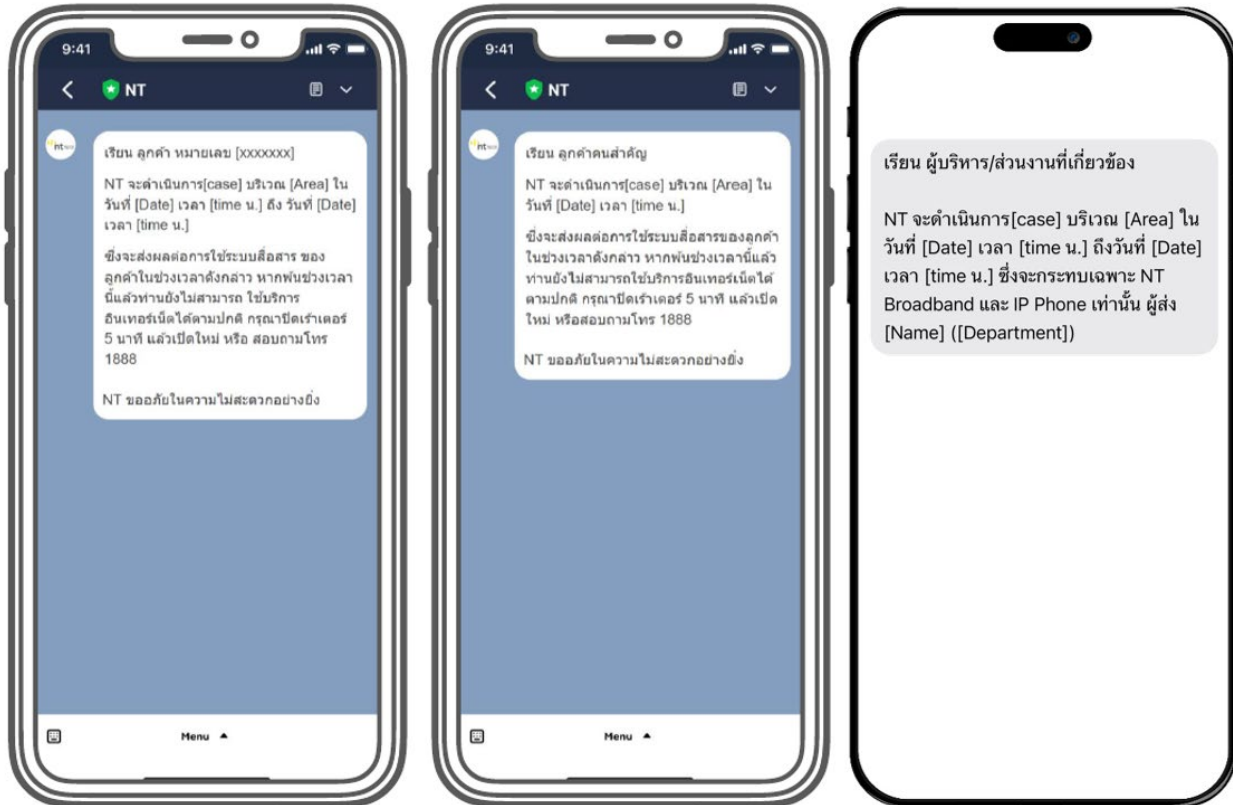
3.2 ติดต่อผู้ดูแลและพัฒนาระบบ UMBO ได้ที่ คุณภาณุวัฒน์ กิจประกายมูข (สธผ.) โทร 0 2574 8339



แบบฟอร์ม ขอสิทธิเข้าใช้งานระบบ Unified Management Broadband Operation (UMBO)	
เลขที่ /.....
เรื่อง	ขอสิทธิเข้าใช้งานระบบ Unified Management Broadband Operation (UMBO)
เรียน ผส.สธผ.	จาก(ผู้บังคับบัญชาระดับส่วนขึ้นไป)
รายละเอียดผู้ใช้งาน 1. ชื่อ-นามสกุล รหัสพนักงาน สังกัด เบอร์โทรศัพท์ 2. ชื่อ-นามสกุล รหัสพนักงาน สังกัด เบอร์โทรศัพท์ 3. ชื่อ-นามสกุล รหัสพนักงาน สังกัด เบอร์โทรศัพท์	
รายละเอียดความต้องการใช้งาน <input type="checkbox"/> การเข้าใช้งานระบบ UMBO (ระบุพื้นที่ _น.1 _น.2 _น.3 _ภ.1 _ภ.2 _ภ.3)	
<input type="checkbox"/> รายงานระบบ UMBO	
<input type="checkbox"/> ส่งข้อความแจ้งเตือนลูกค้ากรณีมีเหตุขัดข้อง (Plan/Unplan Major Breakdown)	
..... (เหตุผล/วัตถุประสงค์การใช้งาน)	
<p>ทั้งนี้(ข้าพเจ้า/ส่วนงาน)..... จะนำข้อมูลไปใช้เพื่อสนับสนุนงานภายใน บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ เท่านั้น และยินดีรับผิดชอบกรณีพนักงานในสังกัดที่ได้รับสิทธิ์ดังกล่าว นำข้อมูลไปใช้งานในทางที่ไม่ถูกต้อง หรือกระทำการให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลไปยังบุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลเสียหายต่อกิจการของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ตามความผิดที่ระบุไว้ใน คำสั่งบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.20/2564 เรื่อง การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ</p>	
ลงชื่อ (.....)/...../.....	

4.รูปแบบข้อความ LINE/SMS

4.1 ข้อความกรณีแจ้งเหตุแบบมีแผน (Planned)



4.1.1 ข้อความแจ้งลูกค้า (แบบระบุหมายเลขที่ลูกค้าใช้บริการ)

“เรียน ลูกค้า หมายเลข xxxxxxxx NT จะดำเนินการ (ย้ายสายสื่อสารใต้ดินรองรับการก่อสร้างรถไฟฟ้า/จัดระเบียบสายสื่อสารร่วมกับการไฟฟ้า/.....) บริเวณ..... ในวันที่... เวลา ...ถึง วันที่... เวลา ... ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบสื่อสารของลูกค้าในช่วงเวลาดังกล่าว หากท่านไม่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ กรุณาปิดเราเตอร์ 5 นาทีแล้วเปิดใหม่ หรือสอบถามโทร 1888 NT ขอภัยในความไม่สะดวกอย่างยิ่ง”

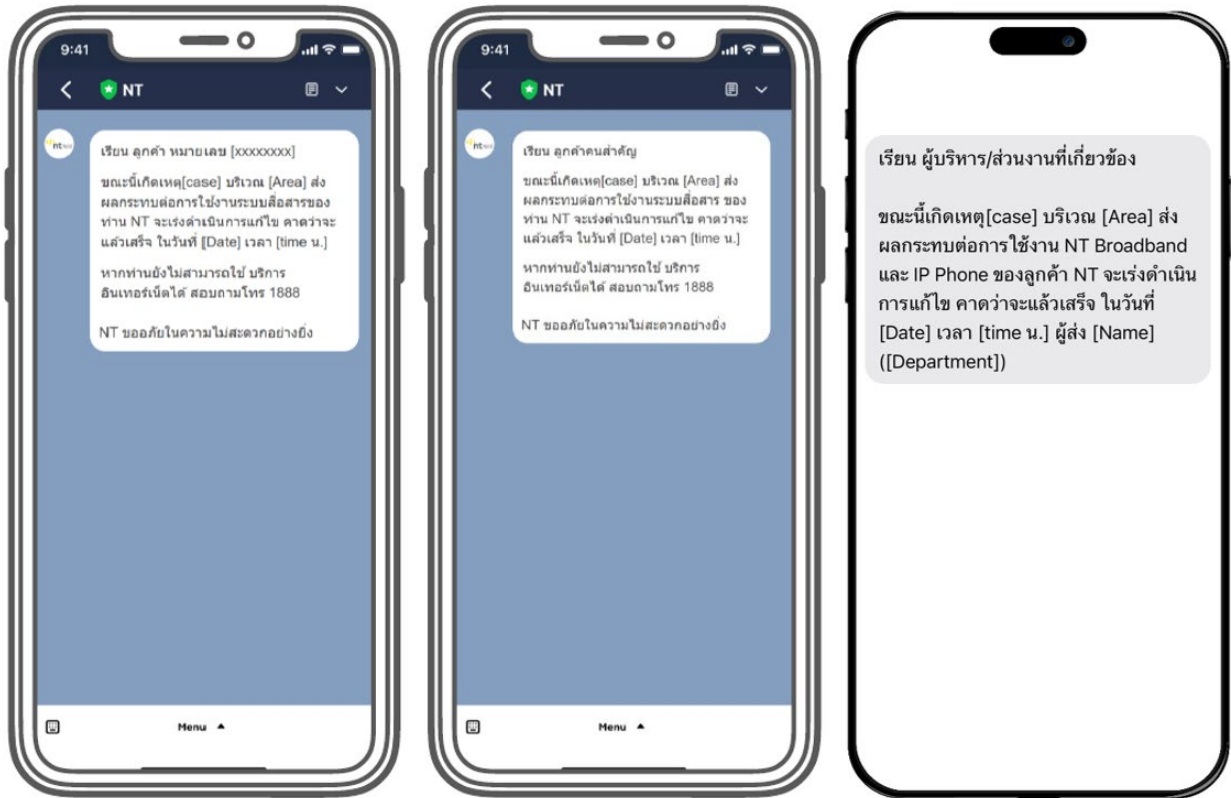
4.1.2 ข้อความแจ้งลูกค้า (แบบไม่ระบุหมายเลขบริการ)

“เรียน ลูกค้าคนสำคัญ NT จะดำเนินการ (ย้ายสายสื่อสารใต้ดินรองรับการก่อสร้างรถไฟฟ้า/จัดระเบียบสายสื่อสารร่วมกับการไฟฟ้า/.....) บริเวณ..... ในวันที่.... เวลา ...ถึง วันที่... เวลา ... ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบสื่อสารของลูกค้าในช่วงเวลาดังกล่าว หากท่านไม่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ กรุณาปิดเราเตอร์ 5 นาที แล้วเปิดใหม่ หรือสอบถามโทร 1888 NT ขอภัยในความไม่สะดวกอย่างยิ่ง”

4.1.3 ข้อความแจ้งผู้บริหาร/ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

“เรียน ผู้บริหาร/ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง NT จะดำเนินการ (ย้ายสายสื่อสารใต้ดินรองรับการก่อสร้างรถไฟฟ้า/จัดระเบียบสายสื่อสารร่วมกับการไฟฟ้า/.....) บริเวณ..... ในวันที่.... เวลา ...ถึง วันที่... เวลา ... ซึ่งจะกระทบเฉพาะ NT Broadband และ IP Phone เท่านั้น ผู้ส่ง...ชื่อ-สกุล (ชื่อย่อส่วนงาน)...”

4.2 ข้อความกรณีแจ้งเหตุแบบไม่มีแผน (Unplanned)



4.2.1 ข้อความแจ้งลูกค้า (แบบระบุหมายเลขที่ลูกค้าใช้บริการ)

"เรียน ลูกค้าหมายเลข xxxxxxxx ขณะนี้เกิดเหตุ (เคเบิลขาด/ระบบชุมสายขัดข้อง/ไฟฟ้าดับในพื้นที่/.....) บริเวณ..... ส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบสื่อสารของท่าน NT จะเร่งดำเนินการแก้ไข คาดว่าจะแล้วเสร็จ ในวันที่.... เวลา... หากท่านยังไม่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ สอบถาม โทร 1888 NT ขอภัยเป็นอย่างยิ่งในความไม่สะดวก"

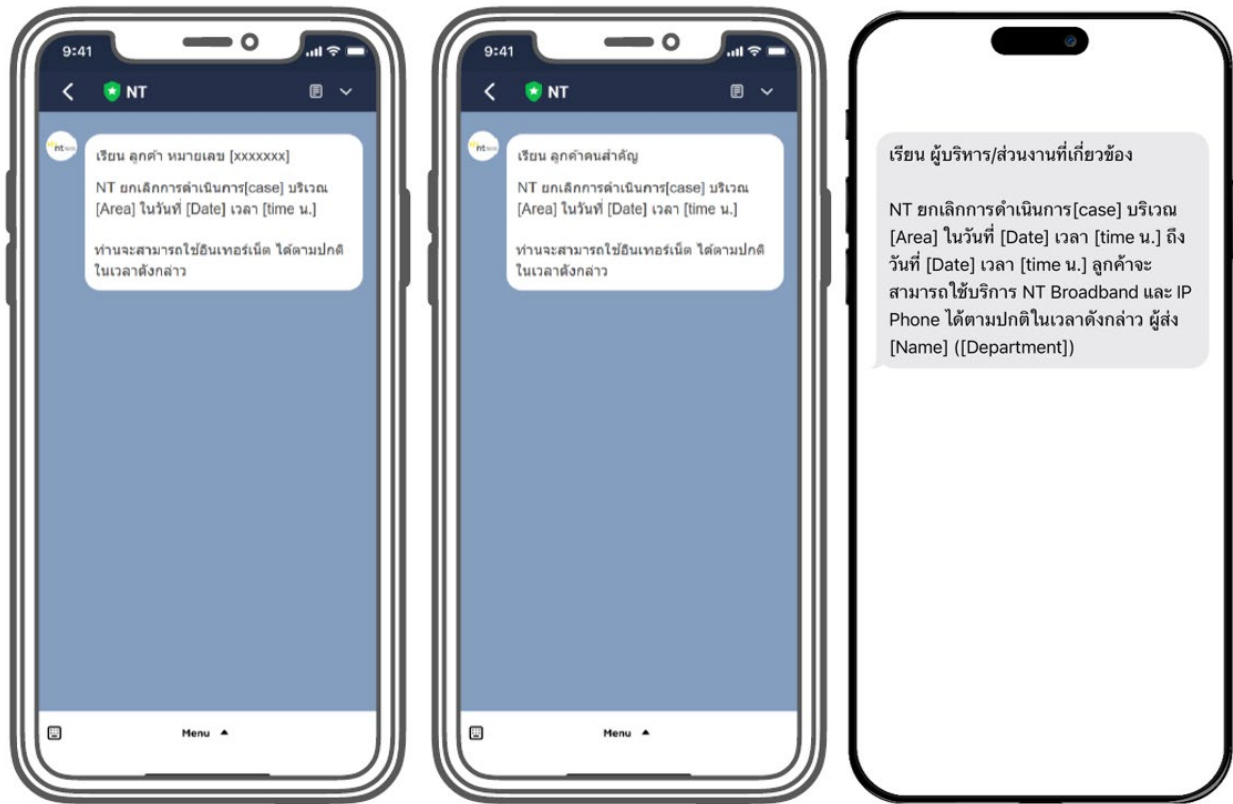
4.2.2 ข้อความแจ้งลูกค้า (แบบไม่ระบุหมายเลขบริการ)

"เรียน ลูกค้าคนสำคัญ ขณะนี้เกิดเหตุ (เคเบิลขาด/ระบบชุมสายขัดข้อง/ไฟฟ้าดับในพื้นที่/.....) บริเวณ..... ส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบสื่อสารของท่าน NT จะเร่งดำเนินการแก้ไข คาดว่าจะแล้วเสร็จ ในวันที่.... เวลา... หากท่านยังไม่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ สอบถาม โทร 1888 NT ขอภัยเป็นอย่างยิ่งในความไม่สะดวก"

4.2.3 ข้อความแจ้งผู้บริหาร/ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

"เรียน ผู้บริหาร/ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ขณะนี้เกิดเหตุ (เคเบิลขาด/ระบบชุมสายขัดข้อง/ไฟฟ้าดับในพื้นที่/.....) บริเวณ..... ส่งผลกระทบต่อการใช้งาน NT Broadband และ IP Phone ของลูกค้า NT จะเร่งดำเนินการแก้ไข คาดว่าจะแล้วเสร็จ ในวันที่.... เวลา... ผู้ส่ง...ชื่อ-สกุล (ชื่อย่อส่วนงาน)..."

4.3 ข้อความกรณียกเลิกการดำเนินการตามแผนที่ได้แจ้งลูกค้าไปแล้ว



4.3.1 ข้อความแจ้งลูกค้า (แบบระบุหมายเลขที่ลูกค้าใช้บริการ)

"เรียน ลูกค้าหมายเลข xxxxxxxx NT ยกเลิกการดำเนินการ (ย้ายสายสื่อสารใต้ดินรองรับการก่อสร้างรถไฟฟ้า/จัดระเบียบสายสื่อสารร่วมกับการไฟฟ้า/.....) บริเวณ..... ในวันที่.... เวลา... ถึง วันที่.... เวลา... ท่านจะสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ตามปกติในเวลาดังกล่าว "

4.3.2 ข้อความแจ้งลูกค้า (แบบไม่ระบุหมายเลขบริการ)

"เรียน ลูกค้าคนสำคัญ NT ยกเลิกการดำเนินการ (ย้ายสายสื่อสารใต้ดินรองรับการก่อสร้างรถไฟฟ้า/จัดระเบียบสายสื่อสารร่วมกับการไฟฟ้า/.....) บริเวณ..... ในวันที่.... เวลา... ถึง วันที่.... เวลา... ท่านจะสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ตามปกติในเวลาดังกล่าว"

4.3.3 ข้อความแจ้งผู้บริหาร/ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

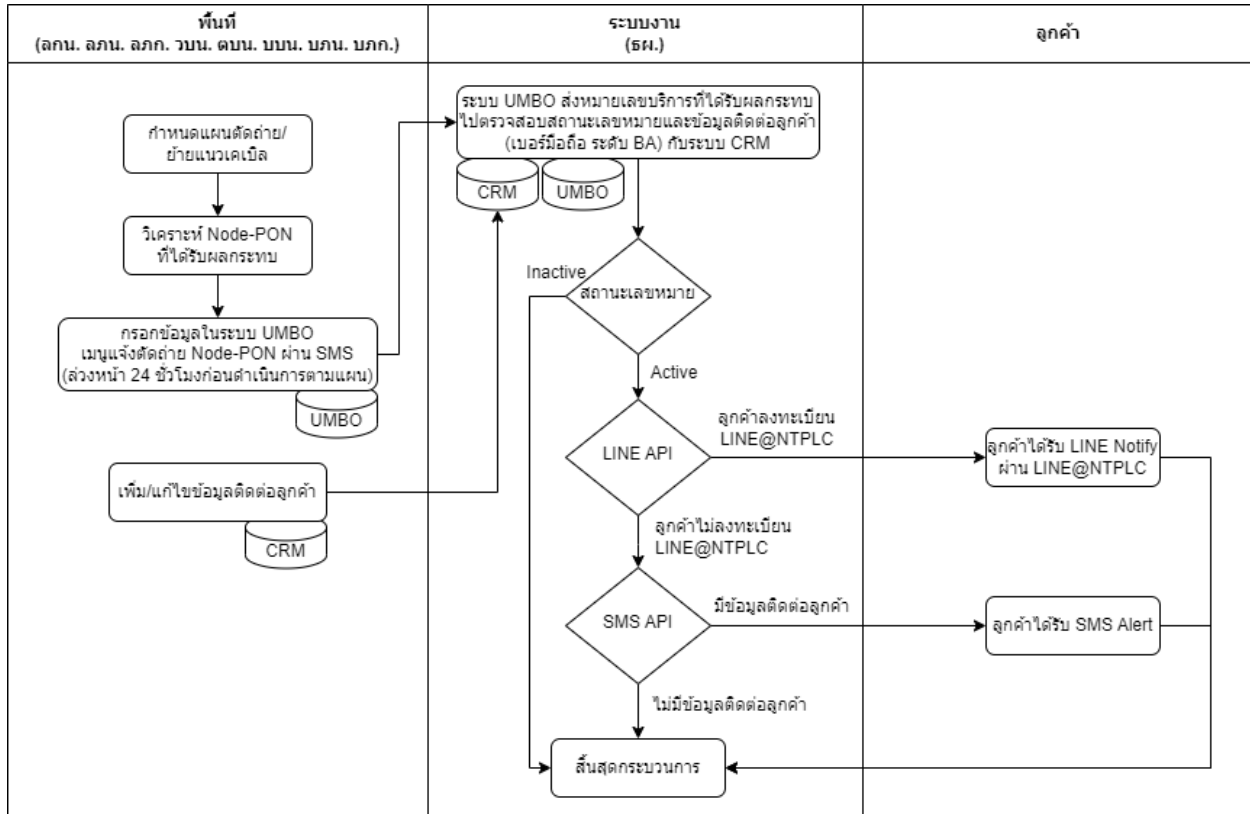
"เรียน ผู้บริหาร/ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง NT ยกเลิกการดำเนินการ (ย้ายสายสื่อสารใต้ดินรองรับการก่อสร้างรถไฟฟ้า/จัดระเบียบสายสื่อสารร่วมกับการไฟฟ้า/.....) บริเวณ..... ในวันที่.... เวลา... ถึง วันที่.... เวลา... ลูกค้าจะสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ตามปกติในเวลาดังกล่าว ผู้ส่ง...ชื่อ-สกุล (ชื่อย่อส่วนงาน)..."

อ้างอิง

บันทึกเลขที่ เอ็นที สล./63 ลว. 21 เม.ย. 66 เรื่อง จัดส่งข้อความ SMS แจ้งเหตุขัดข้องการตัดถ่าย/ย้ายเคเบิล สำหรับลูกค้า เอ็นที ที่จะได้รับผลกระทบ
บันทึกเลขที่ เอ็นที สล./208 ลว. 18 ต.ค. 66 เรื่อง จัดส่งข้อความ SMS แจ้งเหตุขัดข้องการตัดถ่าย/ย้ายเคเบิล (ครั้งที่2)

5. การบันทึกข้อมูลแจ้งเตือนเหตุขัดข้องในระบบ UMBO

5.1 กระบวนการบันทึกข้อมูลแจ้งเตือนเหตุขัดข้องในระบบ UMBO



5.2 การบันทึกข้อมูลแจ้งเตือนเหตุขัดข้องในระบบ UMBO

1. เข้าสู่ระบบ UMBO ไปที่เมนู พัสดุ > แจ้งตัดถ่าย Node-PON ผ่าน SMS

UMBO Management System
นครหลวง 2 : บน.2.1

หน้าหลัก **พัสดุ** รายงาน ผู้ใช้งาน เว็บบอร์ด ออกจากระบบ

ผู้ใช้งาน : wanlapv (2M_NODE_ADMIN)

แจ้งตัดถ่าย Node-PON ผ่าน SMS

โครงการ : งานจัดระเบียบสายสื่อสารส่วนเกิน กฟน. บริเวณถนนรามอินทรา 45-ถนนรัชดา

ส่วนงาน : บน.2.1

แจ้งผู้เกี่ยวข้อง : คน. 089xxxxxxx, 085xxxxxxx
0992399045, 0893003201, 0893004101, 0893009108, 0893031282, 0893003182, 0893003186, 0893004029, 08930159

แจ้งตัดถ่าย Node-PON ผ่าน SMS : คน. 1.1.1.1|1/2,1/4; 1.1.1.2|0/2,0/5

IP/Slot/PON : 10.248.178.171|4/5,4/6,4/7,5/0,5/1,5/2,5/3,5/4,5/5,5/6

ประเภทการตัดถ่าย : Planned Unplanned

วันเวลาเริ่ม : 17 Oct 2023 ชั่วโมง : 08 นาที : 30

วันเวลาเสร็จ : 17 Oct 2023 ชั่วโมง : 17 นาที : 00

สาเหตุ : จัดระเบียบสายสื่อสารร่วมกับ กฟน.

บริเวณ : ถนนรามอินทรา 45-ถนนรัชดา

หมายเลขหมาย : ไซ บน

- 2.โครงการ : กรอกชื่อโครงการแผนการตัดถ่าย/ย้ายแนวเคเบิล หรือ ชื่องาน
- 3.ส่วนงาน : กรอกชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบแผนการตัดถ่าย/ย้ายแนวเคเบิล หรือ งานนั้น
- 4.แจ้งผู้เกี่ยวข้อง : กรอกหมายเลขติดต่อของผู้บริหาร/ส่วนงานที่เกี่ยวข้องที่ต้องการแจ้งข้อมูลให้ทราบ
- 5.IP|Slot/PON : กรอกตำแหน่ง PON ที่ได้รับผลกระทบ (ตัวอย่างข้อมูลย้ายสายดังภาพ)

OLD											NEW					
SHELF	SLOT	PON	SP	Port IN	SP No.	Port OUT	FDF Name	Core FDF	Destination	USER	SHELF	SLOT	PON	FDF Name	Core FDF	Destination
RIT1 10.248.178.169	6	15	SP1:4(1)	64	S4	16	RIT-กม.8-กองอินต้าวาง 120F	27	SDP ตรงตอมการอิน							
RIT1 10.248.178.169	13	13	SP1:4(2)	69	S1	33	RIT-กม.8-กองอินต้าวาง 120F	35	SDP กองอินต้าวาง							
RIT3 10.248.178.171	4	5					RIT-กม.8-กองอินต้าวาง 120F	30	OFOCC#51 1:4 รามอินทรา 45	27						
RIT3 10.248.178.171	4	6					RIT-กม.8-กองอินต้าวาง 120F	32	OFOCC กองอินต้าวาง	28						
RIT3 10.248.178.171	4	7					RIT-กม.8-กองอินต้าวาง 120F	33	OFOCC#51 1:4 รามอินทรา 45	32						
RIT3 10.248.178.171	5	0					RIT-กม.8-กองอินต้าวาง 120F	37	OFOCC#51 1:4 รามอินทรา 45	18	RIT3 10.248.178.171			RIT-GDP 216F	61-70	OFOCC# งานจัดระบบสายรวมอินทรา 45-6.วิรัช
RIT3 10.248.178.171	5	1					RIT-กม.8-กองอินต้าวาง 120F	38	OFOCC#51 1:4 รามอินทรา 45	31						
RIT3 10.248.178.171	5	2					RIT-กม.8-กองอินต้าวาง 120F	39	OFOCC#052 เสถียรธรรมสถาน	6						
RIT3 10.248.178.171	5	3					RIT-กม.8-กองอินต้าวาง 120F	40	OFOCC#069 1:4 ปากซ.รามอินทรา45	20						
RIT3 10.248.178.171	5	4					RIT-กม.8-กองอินต้าวาง 120F	41	OFOCC#069 1:4 ปากซ.รามอินทรา45	12						
RIT3 10.248.178.171	5	5					RIT-กม.8-กองอินต้าวาง 120F	42	OFOCC#069 1:4 ปากซ.รามอินทรา45	8						
RIT3 10.248.178.171	5	6					RIT-กม.8-กองอินต้าวาง 120F	47	OFOCC#005 หน้า TV DIRECT	37						
										219						

6.ประเภทการตัดถ่าย : เลือกประเภทการแจ้งเตือนว่าเป็นแบบมีแผน (Planned) หรือ ไม่มีแผน (Unplanned)

7.วันเวลาเริ่ม-วันเวลาเสร็จ : ระบุวัน/เวลา ที่ดำเนินการ (ควรส่งข้อความแจ้งลูกค้าล่วงหน้า 1 วัน ก่อนดำเนินการ)

8. สาเหตุ : เลือกสาเหตุของการดำเนินการ

8.1 กรณีแบบมีแผน (Planned)

-- Select --
ย้ายสายสื่อสารใต้ดินรองรับการก่อสร้างรถไฟฟ้า
จัดระเบียบสายสื่อสารรวมกับการไฟฟ้า
ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพโครงข่าย

8.2 กรณีไม่มีแผน (Unplanned)

-- Select --
เคเบิลขาด
ระบบขุมสายขัดข้อง
ไฟฟ้ดับในพื้นที่

9.บริเวณ : กรอกบริเวณที่จะดำเนินการตัดถ่าย/ย้ายแนวเคเบิล หรือ บริเวณที่ได้รับผลกระทบ

10.ระบุเลขหมาย : เลือกระบุหรือไม่ระบุหมายเลขที่ลูกค้าใช้บริการในข้อความ SMS ที่ส่งให้กับลูกค้า

11.ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จากนั้น *คลิกปุ่ม “Sent SMS” (หากไม่มีข้อความ Error แสดงว่าส่งสำเร็จ) ทั้งนี้ระบบ UMBO จะทำการส่ง SMS แจ้งเหตุขัดข้องตามที่บันทึกข้อมูลให้ลูกค้าทราบ โดยเรียกตรวจสอบข้อมูลสถานะบริการและข้อมูลหมายเลขติดต่อลูกค้า (BA) จากระบบ CRM และ NTSP

*ข้อควรระวัง อยู่คลิกปุ่ม “Sent SMS” ซ้ำหลายครั้ง ให้รอระบบประมวลผลข้อมูล ซึ่งอาจใช้เวลา

12.คลิกปุ่ม “ประวัติตัดถ่าย Node-PON” จะปรากฏหน้าจอดังภาพ

ประวัติการตัดถ่าย Node-PON										13	14	15
ลำดับ	โครงการ	ประเภทตัดถ่าย	ส่วนงาน	Node PON	วันเวลาเริ่ม	วันเวลาเสร็จ	วันเวลาส่ง	สาเหตุ	บริเวณ	จำนวนและหมายเลขส่ง SMS/Line	ผู้ส่ง	สถานะ
1	งานปรับปรุงคุณภาพโครงข่าย OFCCC#042 (เจ็ดสิบทรนบุรี ๕.62)	Planned	ทท. 2.1	10.253.145.88 13/2,13/3,13/4,11/0,11/1	7/12/23 11:00	7/12/23 13:00	7/12/23 08:02	ปรับปรุงเพิ่มเติมประสิทธิภาพโครงข่าย	ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 ช่อง 62 แขวงคลองใบ เขมรประเทศ กรุงเทพมหานคร 10250	33	wanlapw	บันทึก
2	งานปรับปรุงคุณภาพโครงข่าย OFCCC#042 (เจ็ดสิบทรนบุรี ๕.9 ช.62)	Planned	ทท. 2.1	10.253.145.88 13/2,13/3,13/4,11/0,11/1	13/12/23 11:00	13/12/23 13:00	12/12/23 10:50	ปรับปรุงเพิ่มเติมประสิทธิภาพโครงข่าย	ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 ช่อง 62 แขวงคลองใบ เขมรประเทศ กรุงเทพมหานคร 10250	33	wanlapw	เสร็จสิ้น

13. แสดงข้อมูลเลขหมายที่ได้รับผลกระทบทั้งหมด พร้อมระบุประเภทการแจ้งได้แก่ SMS, Line, ค่าว่าง (ค่าว่าง หมายถึง ไม่สามารถส่งข้อความได้เนื่องจากไม่พบข้อมูลหมายเลขติดต่อของลูกค้า) ดังภาพ

รายละเอียดเลขหมายที่ส่ง SMS/Line โครงการงานปรับปรุงคุณภาพโครงข่าย OFCCC				
ลำดับ	Circuit	Mobile	BA	ประเภทการส่ง
1	2373j4849	0845311159	000105017002	SMS
2	2373j1793	0818650565	005500925908	SMS
3	2321j6875	0995058679	104533364225	SMS
4	2373j2006	0890143341	000617236670	SMS
5	2373j2166	0863423306	000619515476	SMS
6	2373j2756	0818434723	000603794863	SMS
7	2373j5778	0816381942	000601954016	SMS
8	2321j7071	0840233913	104533392004	SMS
9	2373j8165	0898111152	000606193786	SMS
10	2373j2042	0897631527	104529699965	SMS
11	2373j3293	0814022553	000105017473	SMS
12	2373j8181	0890326644	000624385828	SMS
13	2373j8523	0867662551	104532881296	SMS
14	2373j2013	0894476534	000104691676	SMS
15	2373j2012	0868979216	104532375472	SMS
16	2321j5892	0850435786	104533289286	SMS
17	2373j7482	0871089306	104532794390	SMS
18	2373j7598	0853436442	104529635452	SMS
19	2373j7984	0832966469	104532852413	SMS
20	2373j2131	0944250566	104532388186	SMS

14. แสดงชื่อ User ผู้ส่งในระบบ UMBO

15. แสดงสถานะของระบบ UMBO ดังนี้

15.1 สถานะ “รอดตรวจสอบการใช้งาน” หมายถึง นับจากระยะเวลาสิ้นสุดการตัดถ่ายต่อไปอีก 1 ชั่วโมง ระบบ UMBO จะตรวจสอบสถานการณ์ใช้งานของเลขหมายที่ได้รับผลกระทบทั้งหมดทั้งที่ส่งข้อความแจ้งได้และแจ้งไม่ได้ หากพบว่าเลขหมายใดยังมีสถานะ Loss จะถูกส่งให้ระบบ SCOMS เปิดงานแจ้งเสีย (Auto Ticket) เพื่อให้กองงานช่างตรวจแก้เหตุขัดข้องต่อไป ดังนี้

15.1.1 กรณีไม่มีหมายเลข IP Phone ระบบจะเปิดงานแจ้งเสียที่บริการ FTTx หมายเลข J ด้วยรหัสเหตุเสีย U0032:(PON Breakdown (สำหรับ FTTx เท่านั้น)) โดยนำเข้าเงื่อนไข Major Breakdown และกระบวนการ Auto Recheck

15.1.2 กรณีมีหมายเลข IP Phone ระบบจะเปิดงานแจ้งเสียที่หมายเลข IP Phone (ทุกหมายเลขที่ผูกอยู่กับสื่อ FTTx หมายเลข J ที่ได้รับผลกระทบ) ด้วยรหัสเหตุเสีย IP0032:(PON Breakdown (สำหรับ IP Phone เท่านั้น)) โดยนำเข้าเงื่อนไข Major Breakdown และกระบวนการ Auto Recheck (โดยตรวจสอบสถานะการใช้งานจากสื่อ FTTx ซึ่ง get ค่า username จากระบบ NTSP ไปตรวจสอบข้อมูลกับ BRAS และ RADIUS)

15.1.3 กรณีเลขหมายในกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการส่งข้อความแจ้ง Plan Major Breakdown และ Unplan Major Breakdown มีการเปิดงานแจ้งเสียอยู่แล้ว (ก่อนหรือในขณะที่ดำเนินการตัดถ่าย/ย้ายเคเบิล) ระบบ SCOMS จะไม่มีการเปิดงานแจ้งเสียอัตโนมัติ (Auto Ticket) ขึ้น

15.1.4 ในระหว่างที่หมายเลขอยู่ในแผนดำเนินการตัดถ่าย/ย้ายแนวเคเบิล หากลูกค้ามีการแจ้งเหตุขัดข้องเข้ามาทาง Call Center ที่หน้าจอร์บบ SCOMS จะแสดงข้อความ alert แจ้งให้ Agent ทราบด้วย (ลักษณะเดียวกับ PON Breakdown) โดยแสดงข้อความเดียวกันกับที่ส่งแจ้งผู้บริหาร/ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

15.2 สถานะ “เสร็จสิ้น” หมายถึง ระบบ UMBO ดำเนินการตรวจสอบสถานะการใช้งานของเลขหมายที่ได้รับผลกระทบ และส่งให้ระบบ SCOMS เปิดงานแจ้งเสีย Auto Ticket เรียบร้อยแล้ว

15.3 สถานะ “ยกเลิก” หมายถึง ยกเลิกการดำเนินการ

16. กรณียกเลิกการดำเนินการตามแผนที่ได้ส่ง SMS แจ้งลูกค้าไปแล้ว เนื่องจากบางครั้งสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีการเปลี่ยนแปลง ให้คลิกปุ่ม “Cancel” (ปุ่มจะแสดงต่อเมื่อยังไม่ถึงวันและเวลาที่เริ่มดำเนินการ) จากนั้นระบบจะดำเนินการส่งข้อความแจ้งยกเลิกการดำเนินการกลับไปยังหมายเลขของลูกค้าที่เคยได้รับข้อความแจ้งก่อนหน้านี้อีกครั้ง

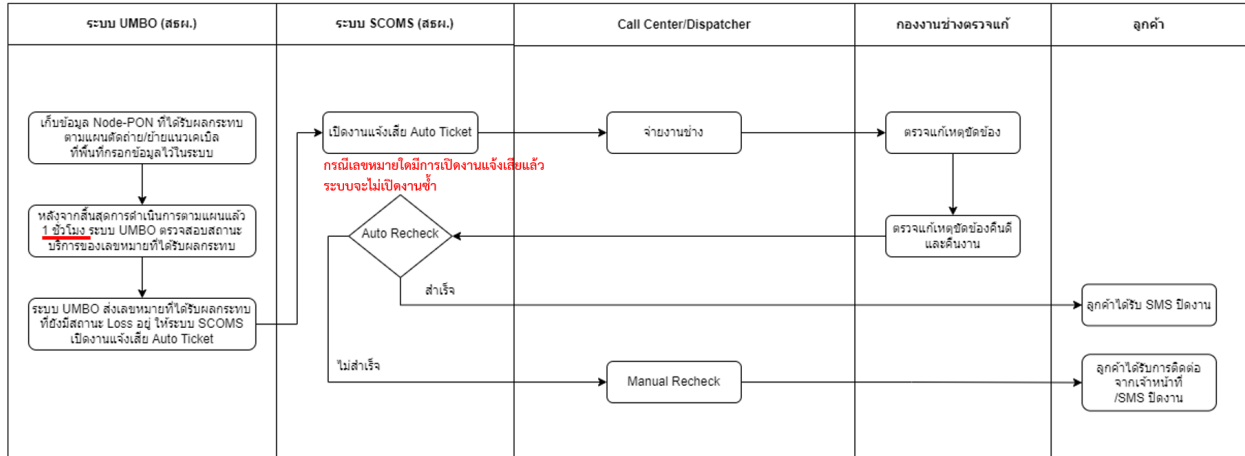
ประวัติการตัดถ่าย Node-PON												
วันเวลา จาก: 13 Dec 2023		ถึง: 13 Dec 2023		ค้นหา								
ลำดับ	โครงการ	ประเภทตัดถ่าย	ส่วนงาน	Node PON	วันเวลาเริ่ม	วันเวลาเสร็จ	วันเวลาส่ง	สาเหตุ	บริเวณ	จำนวนเลขหมายที่ส่ง SMS/Line	ผู้ส่ง	สถานะ
1	งานปรับปรุงคุณภาพโครงข่าย OFCCC#042 เจลิมพระเกียรติ ร.9 ซ.62	Planned	วบน.2.1	10.253.145.88 13/2,13/3,13/4,11/0,11/1	13/12/23 11:00	13/12/23 13:00	12/12/23 10:50	ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพโครงข่าย	ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 ซอย 62 แขวง ดงกมโล โขเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250	33	wanlapw	รอตรวจสอบการใช้งาน Cancel

16

6. การเปิดงานแจ้งเสียอัตโนมัติในระบบ SCOMS

6.1 กระบวนการเปิดงานแจ้งเสียอัตโนมัติในระบบ SCOMS

กรณีเหตุเสียยังไม่คืนดี (นับจากระยะเวลาเสร็จสิ้นตามที่แจ้งไว้ 1 ชั่วโมง) หมายเลขบริการใดที่ยังพบสถานะ Loss อยู่ ระบบ UMBO จะส่งข้อมูลให้ระบบ SCOMS เปิดงานแจ้งเสีย Auto Ticket ไปยังกองงานช่างตรวจแก้ (ตามโครงสร้าง Day 1.5) เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขเหตุเสียตามกระบวนการ เมื่อช่างตรวจแก้คืนดีและคืนงาน ระบบ SCOMS จะดำเนินการ Auto Recheck และส่ง SMS ปิดงานกับลูกค้า ดังภาพ



6.2 ประเภทบริการที่เปิดงานแจ้งเสียอัตโนมัติในระบบ SCOMS

6.2.1 กรณีไม่มีหมายเลข IP Phone ระบบจะเปิดงานแจ้งเสียที่ FTTx หมายเลข J โดยใช้รหัสเหตุเสีย U0032:(PON Breakdown (สำหรับ FTTx เท่านั้น)) เพื่อให้เข้าเงื่อนไข Major Breakdown และกระบวนการ Auto Recheck

6.2.2 กรณีมีหมายเลข IP Phone ระบบจะเปิดงานแจ้งเสียที่หมายเลข IP Phone (ทุกหมายเลขที่ผูกอยู่กับสื่อ FTTx หมายเลข J ที่ได้รับผลกระทบ) โดยใช้รหัสเหตุเสีย IP0032:(PON Breakdown (สำหรับ IP Phone เท่านั้น)) ทั้งนี้อยู่ระหว่างพัฒนาปรับปรุงระบบให้ IP Phone สามารถเข้าเงื่อนไข Major Breakdown และกระบวนการ Auto Recheck ได้

6.3 ตัวอย่างการแสดงผลข้อมูลในขั้นตอนการเปิดงานแจ้งเสียอัตโนมัติในระบบ SCOMS

6.3.1 บริการ NT Broadband

รายละเอียดการแจ้งเสีย										ประวัติแจ้งเสีย
Ticket No.	หมายเลข	วันที่แจ้ง	ส่วนงานที่ส่ง	กองงาน	ทดสอบ	เหตุเสีย	ชื่อผู้แจ้ง	เบอร์ติดต่อ	หมายเหตุ	เวลา
35967441	2333j3696	30/08/2024 09:36:04	(UMBO AUTO.)	รับแจ้ง (100350405:พระโขนงกอง 5 (21221052) นายธนพล มณีเชียว OS 0926432374 - นายอำนาจ ศรีมารินทร์ OS 0893003414)	U0032(PON Breakdown (สำหรับ FTTx เท่านั้น))	-	แจ้งเสียจากระบบ UMBO	0818615478	ทดสอบแจ้งเสียอัตโนมัติ	30/08/2024 09:36:10

6.3.2 บริการ IP Phone

รายละเอียดการแจ้งเสีย										
Ticket No.	หมายเลข	วันที่แจ้ง	ส่วนงานที่ส่ง	กองงาน	ทดสอบ	เหตุเสีย	มือผู้แจ้ง	เบอร์ติดต่อ	หมายเหตุ	เวลา
35967507	021238589	30/08/2024 09:39:13	(UMBO AUTO.)	รับแจ้ง (100130512:กองงานที่ 1 SKW 12221012 นายภาสกร 0893002858 นายอดิเทพ 0893002739)	IP0032(PON Breakdown (สำหรับ IP Phone เท่านั้น))	-	แจ้งเสียจากระบบ UMBO	0839465923	ทดสอบแจ้งเสียอัตโนมัติ	30/08/2024 09:39:15

6.4 ตัวอย่างข้อความประกาศกรณีลูกค้าแจ้งเหตุขัดข้องผ่าน Call Center ในขณะที่ได้รับผลกระทบ

กรณีลูกค้าแจ้งเหตุขัดข้องผ่าน Call Center ในขณะที่ได้รับผลกระทบจากเหตุ Plan/Unplan Major Breakdown ที่หน้าจอร์รับแจ้งในระบบ SCOMS จะแสดงข้อความ alert แจ้งให้ Call Agent ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแจ้งให้ลูกค้าทราบ ดังภาพ

รับแจ้ง/ติดตามงาน

หมายเลข หรือ Ticket No. หรือ

Customer Ticket

4431J9226

(เรียน ผู้บริหาร/ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง NT จะดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร บริเวณถนนสุขุมวิทซอย 64-101 ในวันที่ 23 ส.ค. 67 เวลา 20.00 น. ถึง 23.00 น. ซึ่งจะกระทบเฉพาะ NT Broadband และ IP Phone เท่านั้น ผู้ส่ง ภาณุวัฒน์ กิจประกายมข (ทดสอบ))

ต้องการแจ้งเสีย

ตัวเลือก

ค้นหาอัตโนมัติ

รับแจ้ง/ติดตามงาน

จากนั้นให้ Call Agent เปิดงานแจ้งเสียตามขั้นตอนปกติ โดยเลือกรหัสเหตุเสีย Major Breakdown ที่กำหนด เพื่อให้เข้าเงื่อนไข Major Breakdown และกระบวนการ Auto Recheck ต่อไป ดังภาพ

อาการ/เหตุเสีย * Major Breakdown U0032:PON Breakdown (สำหรับ FTTX เท่านั้น)

- FTTX ใช้รหัส U0032:(PON Breakdown (สำหรับ FTTX เท่านั้น))
- IP Phone ใช้รหัส IP0032:(PON Breakdown (สำหรับ IP Phone เท่านั้น))