

แนะนำแก้ไขปัญหาการใช้งานสำหรับลูกค้า CAT phonenet/thaicard

ด้วย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำเป็นจะต้องตัดถ่ายระบบให้บริการ CAT phonenet/thaicard จากระบบเดิมซึ่งมีการใช้งานมายาวนาน ปัจจุบันไม่มีอุปกรณ์อะไหล่ทดแทนทำให้มีความเสี่ยงระบบจะขัดข้องไม่สามารถให้บริการต่อได้ จึงได้ทำการตัดถ่ายไประบบอื่นเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่องต่อไป แต่เนื่องจากรูปแบบการให้บริการบนระบบทดแทนอาจมีรูปแบบไม่เหมือนระบบเดิมทั้งหมด จึงทำให้กระทบกับการใช้งานของลูกค้าที่คุ้นเคยกับรูปแบบการใช้งานบนระบบเดิม ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ปัญหาให้ลูกค้าให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ จึงใคร่ขอแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ ดังนี้

- **กรณีลูกค้าที่ลงทะเบียน A-No. ไว้ และมีการใช้งานจนบัตรเต็มหมด ทำให้ไม่สามารถใช้งานบนบัตรใหม่ได้**

เมื่อใช้งานจนบัตร/PIN หมด แล้วซื้อบัตรใหม่มาใช้ จะต้องการลงทะเบียน A-No. ด้วยบัตรใหม่ แต่จะต้องยกเลิกการลงทะเบียน A-No. ที่ผูกกับบัตร/PIN เดิมก่อน โดยให้ลูกค้าโทรเข้าระบบที่หมายเลข 1800018912 หรือ 00180084245263 ซึ่งเป็นเลขหมายโทรฟรี หรือจะโทรเข้าที่หมายเลข 021041555 (ต้องเสียค่าบริการปกติ) เพื่อยกเลิกการลงทะเบียน A-No. ที่ผูกกับ PIN เดิมออกก่อน แล้วทำการลงทะเบียนด้วย PIN ใหม่ โดยกดตาม IVR คือ กด 0# แล้วกด 1 เพื่อยกเลิกการลงทะเบียน A-No. กับ PIN เดิม และกด 1 อีกครั้งเพื่อยืนยันการยกเลิกลงทะเบียน A-No. จากนั้นให้วางสายแล้วโทรเข้าระบบอีกครั้ง แล้วกดตาม IVR คือ กด PIN ตามด้วยเครื่องหมาย # แล้วกด 0# เพื่อลงทะเบียน A-No. ซึ่งระบบจะทำการลงทะเบียน A-No. ด้วย PIN ใหม่ และสามารถโทรผ่านบัตร/PIN ใหม่ได้ทันที

- **กรณีลูกค้าที่ลงทะเบียน A-No. และผูกภาษาเดิมไว้ เช่นผูกกับภาษาอังกฤษ แต่ระบบปัจจุบันเป็นภาษาไทย**

เนื่องจากการตัดถ่ายจากระบบเดิมไม่สามารถกำหนดให้เป็นภาษาเดิมที่ลูกค้าเลือกไว้ได้ จึงเป็นภาษาไทยทั้งหมด หากลูกค้าที่ต้องการให้ผูกกับภาษาอังกฤษตามเดิม ให้ลูกค้าแจ้งข้อมูล PIN และ A-No. พร้อมภาษาที่ต้องการผูก กับเจ้าหน้าที่ บมจ. กสท โทรคมนาคม (ผ่านทาง CAT Contact Center 1322 หรือ CAT Shop ทุกสาขา) แล้วเจ้าหน้าที่ บมจ. กสท โทรคมนาคม จะดำเนินการแก้ไขให้ผูกกับภาษาที่ลูกค้าต้องการต่อไป