

เลขที่ ทีโอที รข./23๑

๒1 มีนาคม 2563

กรมประชาสัมพันธ์	
รับที่	305๙5
รับที่	๙ ๒๙.๖.๖3
เวลา	10.56 น.

เรื่อง การให้บริการของ บมจ.ทีโอที ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

๑. เรียน อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกจ้างองค์กร เพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19)
2. ข้อมูลรายชื่อผู้ประสานในแต่ละระดับ (Escalation Contact) รองรับบริการให้บริการลูกค้า ช่วงวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19


ตามที่ได้เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และมีแนวโน้มเพิ่มระดับความรุนแรงมากขึ้นนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (บมจ.ทีโอที) โค้ชขอเรียนให้ลูกค้าผู้มีอุปการคุณทราบ ว่า บมจ.ทีโอที ได้มีการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกจ้างองค์กร ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1 โดยได้มีการดำเนินมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่เข้มงวดตามแนวทางป้องกันโรคของกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งได้จัดเตรียมอุปกรณ์ ระบบงาน และเทคโนโลยีเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และทันทั่วถึง รวมถึงการปฏิบัติงานจากบ้านหรือ Work From Home

บมจ.ทีโอที ขอให้ท่านเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการอย่างเต็มประสิทธิภาพและต่อเนื่องเช่นเดียวกับการให้บริการในสถานการณ์ปกติ ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อผู้ประสานงานที่ได้รับมอบหมายให้บริการหน่วยงานของท่าน (Key Account Officer : KAO) ได้ตามปกติ นอกจากนี้ บมจ.ทีโอที ขอแจ้งรายชื่อผู้ประสานงานเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดต่อประสานงาน แจ้งปัญหาอุปสรรคและขอคำแนะนำในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

๒. ที่ นร๒๒๐๓.๐๓/๒๒๖
เรียน ณ สำนักรงออกกอง แลงหรือหน่วยงาน
เพื่อโปรดทราบ


(นายศิริรัตน์ ยุงพร้อม)
เลขานุการกรม

๙ มี.ย. ๒๕๖๓



(นางวรรณพร สิทหาชีวะ)
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่
ทำการแทน กรรมการผู้จัดการใหญ่

ฝ่ายขายราชการ
โทรศัพท์ 0 2575 7582

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกค้าองค์กร
เพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) (บมจ.ทีไอที) ได้ตระหนักถึงสภาวการณ์การระบาดของ COVID-19 โดยได้กำหนดมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ยกระดับความเข้มข้นตามสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อพนักงาน ผู้มาติดต่อ คู่ค้า ผู้เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน และลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค รวมถึงสามารถดำเนินการธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดย บมจ.ทีไอที ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และคณะทำงานตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน (Incident Responses Team : IRT) ที่ครอบคลุมบริการและพื้นที่ทั่วประเทศ รวมถึงกำหนดมาตรการต่างๆ รองรับบริการให้บริการ รายละเอียด ดังนี้

มาตรการภายใน ทีไอที

1. คัดกรองผู้ใช้สถานที่หรือผู้มาติดต่อด้วยการกำหนดจุดในการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย จัดบริการ แอลกอฮอล์หรือเจลล้างมือ
2. เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดจุดสัมผัสสาธารณะต่างๆ และฉีดน้ำยาฆ่าเชื้อภายในอาคาร
3. ควบคุม/ลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค ลดความแออัดในสถานที่ทำงาน ป้องกันการติดเชื้อแบบเท่าทวีคูณ ด้วยการมอบหมายให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้านหรือที่พักอาศัย (Work from Home) โดยต้องสามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอดเวลา

มาตรการในการติดต่อลูกค้า

1. ลูกค้ายังคงสามารถติดต่อพนักงานขาย (KAO) ได้ตามปกติ โดยพนักงานจะสวมใส่หน้ากากทุกครั้งที่เข้าพบ และรักษาระยะห่างระหว่างกันอย่างน้อย 1 เมตร
2. กรณีที่องค์กรของลูกค้ามีนโยบายการดำเนินงานเฉพาะรองรับสถานการณ์ดังกล่าว ลูกค้าสามารถประสานงาน/ติดต่อกับพนักงานขาย (KAO) ผู้จัดการส่วน ผู้จัดการฝ่าย ตามลำดับผ่านช่องทางต่างๆ ได้ตามปกติ เช่น โทรศัพท์มือถือ e-mail Line เป็นต้น
3. จัดให้มีการประชุมผ่านระบบ Conference ระหว่างทีมขายกับลูกค้าได้ตามความจำเป็น

มาตรการในการให้บริการลูกค้า

1. จัดให้มีทีมขายและให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงทีมงานหลังการขายที่สามารถรองรับการให้บริการและรับแจ้งเหตุเสียได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยการให้บริการจะยังคงเป็นไปตาม SLA ที่ตกลงไว้กับลูกค้า (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)
2. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสำรอง (Alternative Site) พร้อมระบบสนับสนุน เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้ในกรณีที่ศูนย์ปฏิบัติการหลักได้รับผลกระทบ

ข้อมูลรายชื่อผู้ประสานในแต่ละระดับ (Escalation Contact)
 รองรับการให้บริการลูกค้าช่วงวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19

ด้านงานขาย/ให้บริการ

ที่	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้	email
1	พนักงานขาย (KAO)	นาง พนาวรรณ์ ชัยยะ	08 6426 3992	panawan@tot.co.th
2	ผู้จัดการส่วนขาย	นาย สิงห์ศิษกร ทวีพัฒน์	08 1818 8651	singtiko@tot.co.th
3	ผู้จัดการฝ่ายขาย	นางสาว วรณิศาศ์ มีสายญาติ	08 9301 5355	wannisam@tot.co.th
4	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักขายภาครัฐ	นาง รุ่งสิมา ประดิษฐพงษ์	08 1812 0357	rungsima@tot.co.th
5	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่หน่วยธุรกิจขายและบริการลูกค้าองค์กร	นาง วรณพร สีนหาชีวะ	08 1933 7878	wannapol@tot.co.th

ด้านงานเทคนิค/แจ้งเหตุขัดข้อง

ที่	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้	email
1	ศูนย์ปฏิบัติการบริการหลังการขายลูกค้าองค์กรพิเศษภาครัฐ	CSOC - 2	0 2159 9550	tot_csoc_gov@tot.co.th
2	ผู้จัดการส่วนบริการหลังการขายลูกค้าองค์กร	นาย ภูสิต พุกภูษณ	08 9458 1425	phusit@tot.co.th
3	ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาและบริการลูกค้าภาครัฐ	นาย เทวินทร์ พวงสวัสดิ์	09 1928 7947	taywinp@tot.co.th
4	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักพัฒนาและบริการลูกค้าองค์กร	นาย ชนินทร์ สีหะโชติ	08 9302 3456	chanins@tot.co.th
5	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่หน่วยธุรกิจขายและบริการลูกค้าองค์กร	นาง วรณพร สีนหาชีวะ	08 1933 7878	wannapol@tot.co.th