

# ข้อมูลเกี่ยวกับการโทร ระหว่างประเทศ

...

การกำหนดโซลูชันการโทรระหว่างประเทศ

# Direct Access (DA)/Worldwide Connect (WWC)

ขั้นตอนการโทรแบบสองขั้นตอน:



at&t

ผู้โทรกรหัส  
AT&T Direct  
Access Code  
สำหรับประเทศ  
หรือภูมิภาคต้น  
ทาง



ระบบจะนำผู้โทร  
ไปยังระบบตอบ  
รับอัตโนมัติหรือ  
เจ้าหน้าที่รับ  
โทรศัพท์ จากนั้น  
จะต้องกด  
หมายเลขสาย  
ด่วน



ผู้โทรจะได้ยินเสียง  
ทักทายที่บันทึกไว้ใน  
ภาษาที่ตนเข้าใจ ซึ่ง  
จะอธิบายถึง  
จุดประสงค์ของการ  
โทร และขอให้ผู้โทร  
รอสายหากต้องการ  
ความช่วยเหลือ



ผู้โทรจะได้รับการ  
ทักทายในภาษาที่  
เลือกจากกลุ่ม  
แปลภาษาซึ่งอยู่ใน  
สายแล้วพร้อมกับ  
ผู้เชี่ยวชาญด้านการ  
สื่อสารของเรา

# International Toll-Free Service (ITFS) Global Inbound Service (GIS)

ขั้นตอนการโทรแบบขั้นตอนเดียว:



ผู้โทรกดหมายเลข ITFS  
หรือ GIS ซึ่งอยู่ใน  
รูปแบบของหมายเลข  
โทรฟรีในพื้นที่



ผู้โทรจะได้ยินเสียงทักทายที่  
บันทึกไว้ในภาษาที่ตนเข้าใจ  
ซึ่งจะอธิบายถึงจุดประสงค์  
ของการโทร และขอให้ผู้โทร  
รอสายหากต้องการความ  
ช่วยเหลือ



ผู้โทรจะได้รับการทักทาย  
ในภาษาที่เลือกจากกลุ่ม  
แปลภาษาซึ่งอยู่ในสาย  
แล้วพร้อมกับผู้เชี่ยวชาญ  
ด้านการสื่อสารของเรา

# ข้อกำหนดของการโทรระหว่างประเทศ

- ▶ สายเพื่อธุรกิจ (วิธีการทดสอบที่แนะนำ)
  - จะต้องมีการจัดเตรียมแผนการโทรศัพท์เพื่อธุรกิจสำหรับการโทรระหว่างประเทศ
  - การโทรศัพท์เพื่อธุรกิจจะต้องอนุญาตลำดับของหมายเลขที่จะโทร
  - หากมีการใช้ระบบ VOIP ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้มีการตั้งค่าไว้แล้ว เพื่อให้ระบบพิจารณาว่าเป็นการโทรออกจากประเทศต้นทาง
- ▶ โทรศัพท์บ้าน/โทรศัพท์เคลื่อนที่
  - ผู้ให้บริการโทรศัพท์ของเราอนุญาตการเชื่อมต่อกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นสิทธิ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละรายที่จะอนุญาตให้มีการโอนการโทรมายังผู้ให้บริการของเรา
  - แผนของโทรศัพท์บ้าน/โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องอนุญาตการโทรระหว่างประเทศ
  - ตรวจสอบกับผู้ให้บริการโทรศัพท์ว่าอนุญาตการโทรไปยังระบบของ AT&T หรือไม่

# ตัวอย่างการโทรระหว่างประเทศ

สายด่วนการโทรของพนักงาน



การโทรศัพท์เพื่อธุรกิจ



จากสายเพื่อธุรกิจ ให้กดสายนอก (ต้องการโทรระหว่างประเทศ)



เส้นทางผ่านผู้ให้บริการโทรศัพท์ในพื้นที่



เส้นทางผ่านพันธมิตรในประเทศที่ AT&T ได้ทำข้อตกลงด้วย



ระบบจะนำผู้โทรไปพูดคุยสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารภายในที่มีความคล่องแคล่วตามภาษาที่เลือกหรือสื่อสารกับบริการสามแปลภาษาจากบริษัทภายนอกในการโทรสื่อสารแบบสามทาง



ผู้โทรจะได้ยินเสียงผู้ตอบรับอัตโนมัติและระบบตอบรับให้เลือกภาษา

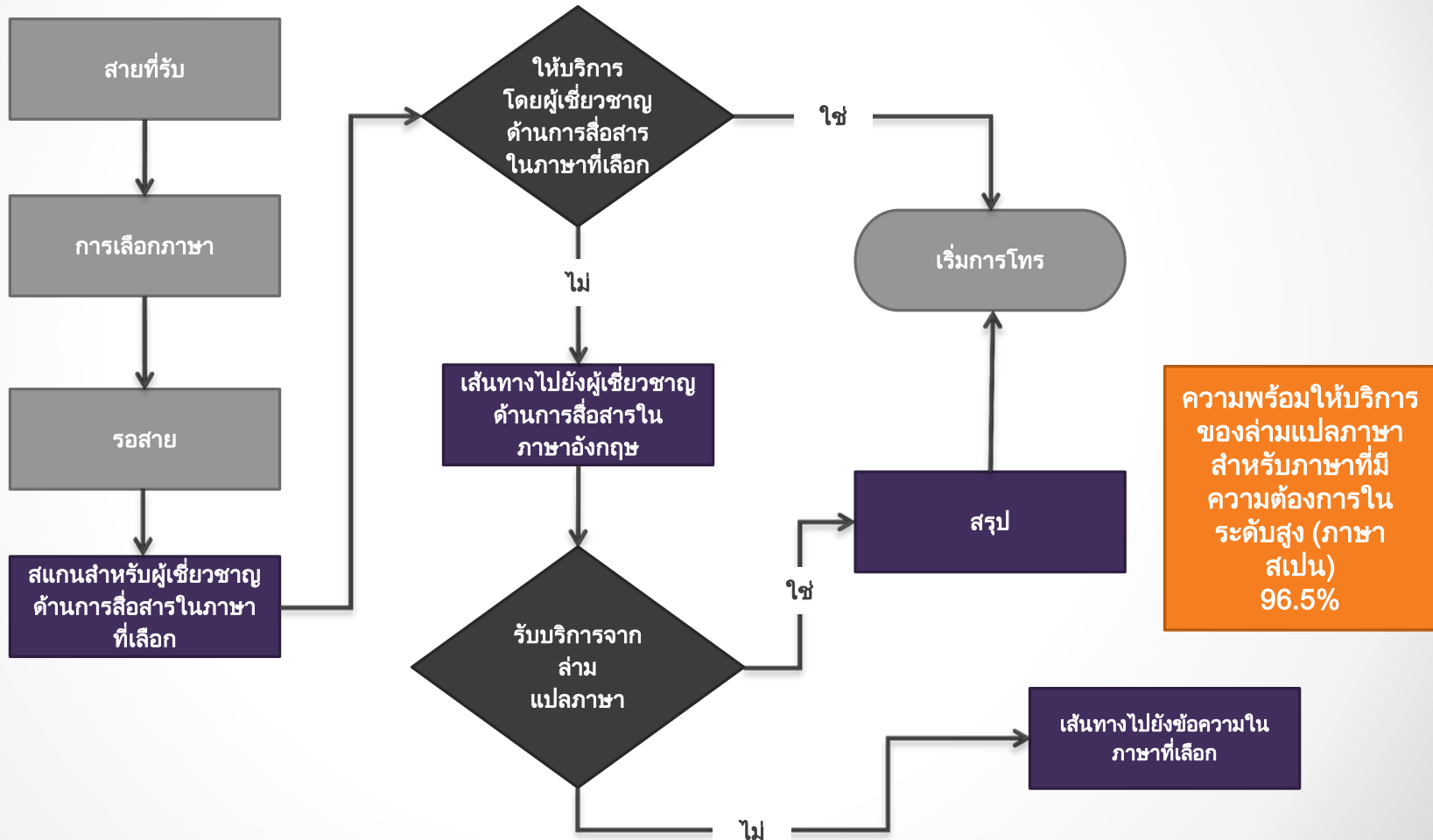


เชื่อมต่อผู้โทรกับระบบ NAVEX Global System



เส้นทางไปยัง AT&T

# ขั้นตอนการโทรที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ



ความพร้อมให้บริการของสามแปลภาษาสำหรับภาษาที่มีความต้องการในระดับสูง (ภาษาสเปน) 96.5%

# ตัวอย่างบนเว็บไซต์เกี่ยวกับการแจ้งการโทรศัพท์

## ตัวอย่างที่ 1:

### **ฉันควรทำอะไร หากหมายเลขโทรศัพท์ใช้งานไม่ได้**

หากหมายเลขโทรศัพท์ที่แสดงไว้สำหรับตำแหน่งที่ตั้งของคุณใช้งานไม่ได้ โปรดรายงานทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์นี้ โปรดระบุในรายงานว่า หมายเลขโทรศัพท์นั้นใช้งานไม่ได้ และเราจะทำการตรวจสอบในทันที

## ตัวอย่างที่ 2:

### **การแจ้งเกี่ยวกับการเชื่อมต่อสายด่วนและความพร้อมให้บริการของล่ามแปลภาษา:**

- สืบเนื่องจากข้อจำกัดของผู้ให้บริการในพื้นที่ การรายงานทางโทรศัพท์จึงอาจไม่สามารถเข้าถึงได้ในพื้นที่ของคุณ หากคุณประสบปัญหาใดๆ ในการเชื่อมต่อทางโทรศัพท์ โปรดรายงานทางออนไลน์
- อาจพบปัญหาเวลารอสายที่นานขึ้น สำหรับบางภาษา หากไม่สามารถรับบริการจากล่ามแปลภาษาได้ คุณจะมีทางเลือกในการรายงานข้อกังวลของคุณเป็นภาษาอังกฤษ

## ตัวอย่างที่ 3:

### **คำแนะนำเพิ่มเติมในการโทรระหว่างประเทศ:**

- ต้องมีแผนการโทรระหว่างประเทศ สำหรับโทรศัพท์ที่ใช้โทรไปยังศูนย์บริการสายด่วน
- ประเทศที่มีทางเลือกในการโทรหลายช่องทางเกิดจากการมีผู้ให้บริการระดับภูมิภาคและ/หรือผู้ให้บริการโทรศัพท์หลากหลายรายที่แตกต่างกัน เราขอแนะนำให้คุณลองใช้ตัวเลือกการโทรทุกช่องทางก่อน หรือคุณอาจประสงค์ที่จะรายงานข้อกังวลของคุณทางออนไลน์