

การแก้ไขปัญหาการใช้งาน True iService เบื้องต้น

1. ไม่ได้รับ หรือไม่ทราบ True ID Username, Password

กรณีลูกค้าใช้งาน True iService ผ่านโทรศัพท์มือถือ

- 1) ตรวจสอบในกล่องข้อความ (SMS Inbox) ว่าได้รับแจ้ง True ID username และ Password จาก TrueMove H หรือไม่
- 2) กรณีที่ไม่ได้รับ SMS หรือลบ SMS ดังกล่าวไปแล้ว คุณสามารถคลิกที่ปุ่ม Forgot Password เพื่อให้ระบบดำเนินการส่งรหัสผ่านใหม่มาให้ ซึ่งคุณสามารถศึกษาขั้นตอนการขอรับรหัสผ่านใหม่ที่ "คู่มือการใช้งาน True iService Application" ในหัวข้อ การจัดการเกี่ยวกับรหัสผ่าน (Password)

กรณีลูกค้าใช้งาน True iService ผ่าน Aircard, iPad หรือ Tablet

เนื่องจากอุปกรณ์ดังกล่าวไม่สะดวกสำหรับการรับ SMS จึงขอแนะนำให้คุณทำการลงทะเบียน (Sign Up) โดยใช้ E-mail Address ซึ่งคุณสามารถศึกษาขั้นตอนการลงทะเบียนอย่างละเอียดได้ที่ "TrueID สำหรับ True iService"

2. ลืมรหัสผ่าน (Forgot Password)

กรณีลูกค้าใช้งานผ่าน True iService Application

ให้คุณทำการเปิด True iService Application จากนั้นคลิกปุ่ม Forgot Password เพื่อให้ระบบดำเนินการส่งรหัสผ่านใหม่มาให้ผ่านทาง SMS ซึ่งคุณสามารถศึกษาขั้นตอนการขอรับรหัสผ่านใหม่ที่ "คู่มือการใช้งาน True iService Application" ในหัวข้อ การจัดการเกี่ยวกับรหัสผ่าน (Password)

กรณีลูกค้าใช้งานผ่านเว็บไซต์ True iService

ให้คุณทำการเปิด www.trueiservice.com จากนั้นคลิกปุ่ม Forgot Password เพื่อให้ระบบดำเนินการส่งรหัสผ่านใหม่มาให้ ซึ่งคุณสามารถศึกษาขั้นตอนการขอรับรหัสผ่านใหม่ที่ "คู่มือการใช้งาน True iService Web" ในหัวข้อ การจัดการเกี่ยวกับรหัสผ่าน (Password)

3. เมื่อคลิกปุ่ม Forgot Password ระบบไม่ส่งรหัสผ่านให้ทาง SMS และให้ติดต่อ Call Center

เนื่องจากลูกค้ามีการใช้ True ID Username เข้าบริหารจัดการกับบัญชีทรูมันนี่ (True Money) ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบหนึ่ง และจำเป็นต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้งานเป็นพิเศษ ระบบจึงแนะนำให้ติดต่อขอรับรหัสผ่านใหม่ผ่าน Call Center 1331 เพื่อเป็นการยืนยันว่าเจ้าของบัญชีทรูมันนี่ มีความประสงค์จะขอรับรหัสผ่านใหม่จริง

4. ได้รับ Pop up แจ้งเตือนว่า "หมายเลขโทรศัพท์นี้ได้รับการลงทะเบียน True ID แล้ว กรณีลืมหรือไม่พบรหัสผ่าน กรุณา กด Forgot Password หรือลงทะเบียนใหม่ด้วย E-Mail"

เป็นการแจ้งเตือนของระบบให้ลูกค้าทราบว่า ลูกค้ามี True ID แล้วโดยระบบได้ทำการลงทะเบียน True ID ให้อัตโนมัติเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

คุณสามารถนำ True ID Username และ Password จากกล่องข้อความ (SMS Inbox) มาทำการ Log in ได้ทันที ทั้งนี้ หากคุณลืมหรือไม่ได้รับรหัสผ่าน (Password) คุณสามารถคลิกปุ่ม Forgot Password เพื่อให้ระบบดำเนินการส่งรหัสผ่านใหม่มาให้ผ่านทาง SMS ได้

นอกจากนี้ ในกรณีที่อุปกรณ์ของคุณไม่สะดวกรับ SMS คุณสามารถลงทะเบียนใหม่ได้โดยใช้ E-mail Address ระบบจะส่งรหัสผ่านหรือข้อมูลสำคัญให้คุณทาง E-mail Address แทนการส่ง SMS

5. True iService ไม่แสดงหมายเลขโทรศัพท์แบบเติมเงิน

เนื่องจากลูกค้า Log in ด้วย E-mail Address และไม่ได้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่าน 3G/EDGE/GPRS จึงทำให้ระบบไม่สามารถดึงข้อมูลขึ้นมาแสดงผลได้ ขอแนะนำให้ลูกค้าดำเนินการตามข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้

- 1) ทำการ Log in ด้วย E-mail Address และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่าน 3G/EDGE/GPRS หรือ
- 2) ทำการ Log in ด้วยหมายเลขโทรศัพท์แบบเติมเงินนั้น ๆ

Tip: หากหมายเลขโทรศัพท์แบบเติมเงินของคุณได้มีการลงทะเบียนเพื่อแสดงตนสำหรับผู้ใช้บริการแบบเติมเงินแล้ว ระบบจะสามารถดึงข้อมูลและสามารถทำรายการกับหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าวได้ทันที

6. True iService แสดงข้อมูลเฉพาะหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ Log in หมายเลขเดียว

เนื่องจากลูกค้าทำการ Log in ด้วย True ID Username ที่เป็นหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งจะสามารถตรวจสอบข้อมูลและใช้บริการต่างๆ ได้เฉพาะกับหมายเลขโทรศัพท์นั้นๆ แต่หากลูกค้าต้องการใช้บริการกับหมายเลขโทรศัพท์อื่นๆ หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ในกลุ่มทรูที่ลูกค้ามีอยู่ทั้งหมด สามารถทำได้โดย

ทำการลงทะเบียน True ID ด้วย E-mail Address แล้ว Log in ด้วย E-mail Address ดังกล่าว ระบบจะแสดงผลผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดในกลุ่มทรูที่เปิดบริการด้วยหมายเลขบัตรประชาชนของคุณ