



4 January 2021

T: +66 2 101 1111 F: +66 2 101 1133

www.symphony.net.th

Our Valued Customers and Partners,

Following our previous announcement dated 21 December 2020 for precautionary measures in our business continuity plan during the new spreading of COVID-19, we keep closely monitoring and there are many new-found cases in a wider area throughout Thailand. Symphony Communication puts high priority on the safety, health and wellbeing of our customers, partners and our employees, therefore, we would like to ensure that we will deliver our best and safe service during this circumstance as follows:

1. Implement Work From Home Policy under the criteria below:

1.1 For non-critical business function i.e. support or back-end team to apply Full Work From

Home : to control and prevent the spreading of COVID-19 with social distancing practice for maximum safety but all staff can be contactable for business operations and support.

1.2 For critical business function i.e. NOC, region or frontline team to continue working and standby 24x7 : to ensure the service operations run smoothly around-the-clock.

It is effective from 4 January onwards while our customers, business partners can still contact us as usual in the business hours.

2. Network Operations Center : Our NOC team which operates 24x7 will be operating from 2 different locations (Main NOC and DROC NOC) to mitigate the risk. Plus this will also ensure our commitment in Fault Management to ensure Excellent Experience.

3. Fiber Network Restoration and Maintenance : We have undertaken alternative approach to split our Network Service Operations into 2 teams to work around-the-clock to maintain optimum services with no interruption and to monitor any preventive maintenance plan, as and when required during this period to ensure the necessity and quality for operations and uptime of services at all times by our network engineers together with our official contractors (duly certified by our company) to be on full standby and deploy to support any critical events throughout day and night.

We will surely keep close monitoring during this time and will take necessary actions or appropriate measures in accordance with Thailand's Government as our commitment is your business continuity with Excellent Experience.

If you have more inquiries or any concerns, **please contact Khun Chitrapa Theeropas, Head of Marketing Communications Department at 084 700 5522 and E-mail : chitrapa.t@symphony.net.th**

Sincerely Yours,

Alex Loh

Chief Operating Officer

4 มกราคม 2564

เรียน ลูกค้าทุกท่านและคู่ค้าทางธุรกิจ

ตามที่บริษัทฯ ได้ประกาศเรื่องมาตรการป้องกันในแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของการดำเนินงานในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ระลอกใหม่เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2563 จากนั้นเราได้ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและทราบว่ามีการตรวจพบผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นในหลายจังหวัดทั่วประเทศในขณะนี้ ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น เราให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่องความปลอดภัยของสุขภาพของลูกค้า คู่ค้าและพนักงานของเรา ดังนั้นเราจึงจำเป็นต้องปฏิบัติตามมาตรการต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเราจะส่งมอบบริการที่ดีที่สุดภายใต้ความปลอดภัยสูงสุด ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินนโยบาย Work From Home ภายใต้เงื่อนไข :

1.1 สำหรับส่วนงานที่มีหน้าที่หลักในการทำงานเพื่อสนับสนุนส่วนงานอื่นหรืองานทั่วไป ให้พนักงานทั้งหมด

สามารถทำงานจากที่บ้าน (Full Work From Home) : ทั้งนี้เพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายของ COVID-19 พร้อมด้วยแนวทางปฏิบัติในการเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อความปลอดภัยสูงสุด และยังสามารถติดต่อพนักงานทุกคนของเราเพื่อการประสานงานและการสนับสนุนธุรกิจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

1.2 สำหรับการส่วนงานที่มีความสำคัญเช่น NOC และแผนกที่ดูแลรับผิดชอบส่วนภูมิภาคหรือทีมที่ต้อง

ปฏิบัติภารกิจสำคัญ ยังคงปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง : ทั้งนี้เพื่อให้การให้บริการของเราดำเนินไปได้อย่างราบรื่นตลอดเวลา

โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 4 มกราคมเป็นต้นไป ในขณะที่ลูกค้า คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของเรายังสามารถติดต่อเราได้ตามปกติในเวลาทำการ

2. Network Operation Center : ทีมงานศูนย์ปฏิบัติการโครงข่ายที่ดูแลบริการตลอด 24x7 จะปฏิบัติงานจาก 2 แห่ง (ทีม NOC Main และ NOC DROC) เพื่อลดความเสี่ยง อีกทั้งยังสร้างความมั่นใจในเรื่องการบริหารจัดการเหตุขัดข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการของเรา

3. Fiber Network Restoration and Maintenance : บริษัทฯ แบ่งการทำงานของทีม Network Service ออกเป็น 2 ทีมโดยทำงานตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง เพื่อให้ทุกบริการของเราเป็นไปอย่างราบรื่น มิให้เกิดการรบกวนใดๆ เกิดกับการใช้งาน รวมถึงการดูแลระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกันอย่างต่อเนื่องตามแผนหรือตามที่มีการร้องขอเป็นกรณี เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพโดยมีการเตรียมพร้อมทีมวิศวกรรวมถึงผู้รับเหมา (มีเอกสารรับรองการทำงานกับบริษัทฯ) ที่พร้อมปฏิบัติงานได้ทุกเมื่อหากเกิดกรณีฉุกเฉินทั้งในช่วงกลางวันและกลางคืน

เราจะคอยติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดในช่วงเวลานี้และจะดำเนินการตามความจำเป็นหรือมีมาตรการที่เหมาะสมสอดคล้องกับประกาศของภาครัฐ เพราะเรามุ่งมั่นที่จะส่งมอบบริการที่เป็นเลิศเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจของลูกค้า หากท่านต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือมีข้อเสนอแนะ กรุณาติดต่อ **คุณจิตรภาภา ธิโรภาส หัวหน้าแผนกสื่อสารการตลาด** หมายเลข 084 700 5522 และ E-mail: chitrapa.t@symphony.net.th

ขอแสดงความนับถือ



อเล็กซ์ โลท์

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ