

คู่มือการปฏิบัติงาน



ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

คำนำ

คู่มือการใช้งานระบบลูกค้าสัมพันธ์จะอธิบายถึงการใช้งานระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโปรแกรมMyCarซึ่งถูกพัฒนาให้สำหรับ Suzuki Motor (Thailand) ใช้งานตามมาตรฐานที่ Suzuki Motor (Thailand) ได้กำหนดให้ใช้งานเหมือนกันทั่วประเทศ

ดังนั้นเพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งานระบบลูกค้าสัมพันธ์จึงได้อธิบายถึงรายละเอียดการใช้งานระบบลูกค้าสัมพันธ์ไว้ อย่างครบถ้วนคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือระบบลูกค้าสัมพันธ์จะสามารถสนับสนุนผู้ใช้งานได้และหากมีข้อผิดพลาดประการใดคณะผู้จัดทำขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

Chapter: ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)	5
1. งานประจำวันพนักงานขาย	5
1.1 บันทึกประวัติลูกค้ามุ่งหวัง	5
1.2 การติดตามลูกค้าและนัดหมาย	13
1.3 เปลี่ยนสถานะลูกค้า	20
1.4 การแก้ไขประวัติลูกค้ามุ่งหวัง	22
2. บริหารจัดการพนักงานขาย	24
2.1 Assign ลูกค้าให้พนักงาน	24
2.2 Monitor พนักงานขาย.....	27
3. งานติดตามลูกค้า.....	29
3.1 ติดตามหลังส่งมอบรถใหม่	29
3.2 ติดตามหลังบริการ.....	32
3.3 บันทึกรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า.....	35
4. รายงาน	38
4.1 รายงานลูกค้ามุ่งหวัง	38
4.2 รายงานสรุปสถานะคาดหวัง.....	41
4.3 รายงานติดตามลูกค้า	43
4.4 รายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้า	45
4.5 รายงานรายชื่อลูกค้าตามวันเกิด	47
4.6 รายงาน Tracking Sheet.....	49

5.	ตั้งค่าคงที่ CRM.....	51
5.1	ตั้งค่าคงที่ CRM	51
6.	ตั้งค่า Sales Authorize	53
6.1	ตั้งค่าระดับของทีมพนักงานขาย	53
6.2	Assign พนักงานขายตาม Level ของพนักงาน.....	55

* รูปหน้าจอแสดงระบบMyCarที่ประกอบในคู่มือนี้เป็นรูปตัวอย่าง

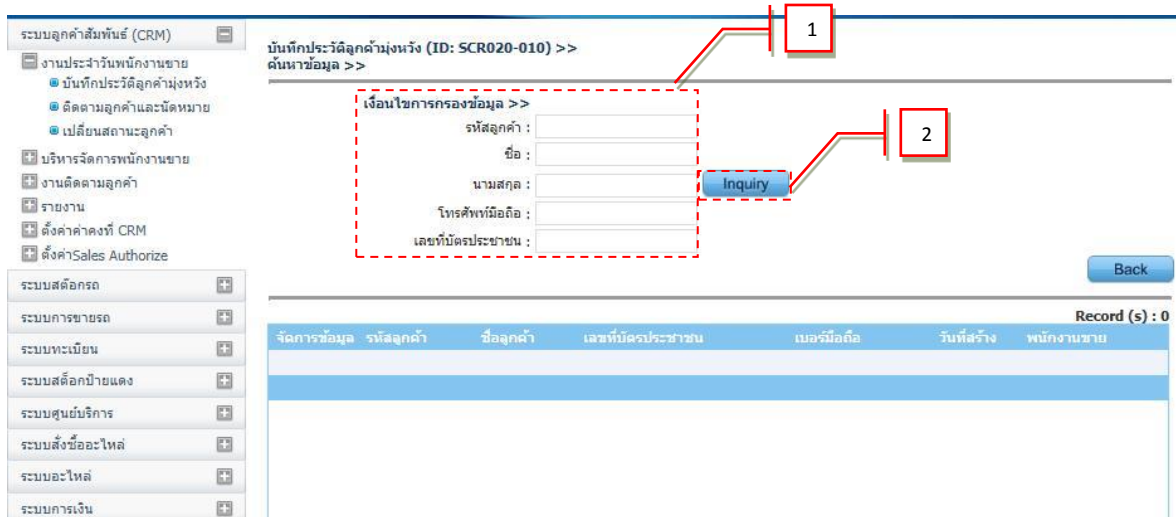
Chapter: ระบบลูกค้าสัมพันธ์(CRM)

1. งานประจำวันพนักงานขาย

1.1 บันทึกประวัติลูกค้ามุ่งหวัง

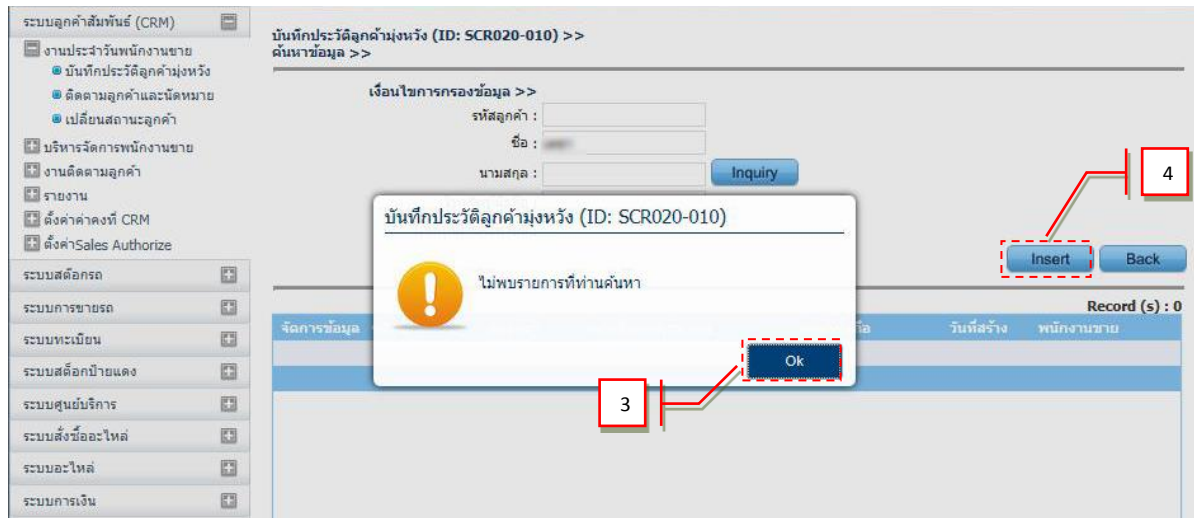


ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → งานประจำวันพนักงานขาย → บันทึกประวัติลูกค้ามุ่งหวัง



ขั้นตอนการกรอกรายละเอียดประวัติลูกค้ามุ่งหวัง

1. ถ้าต้องการที่จะเพิ่มประวัติลูกค้าใหม่ให้ทำการระบุชื่อ, นามสกุล, โทรศัพท์มือถือ หรือเลขที่บัตรประชาชน อย่างน้อยรายการใดรายการหนึ่ง
2. กดปุ่ม **Inquiry** เพื่อให้ระบบทำการตรวจสอบรายละเอียดลูกค้าว่ามีพนักงานขายท่านไหนดูแลอยู่หรือไม่



3. หากไม่มีรายละเอียดลูกค้าในระบบให้กดปุ่ม **Ok**
4. กดปุ่ม **Insert** จะปรากฏหน้าต่างที่จะให้ทำการใส่รายละเอียดลูกค้าขึ้นมาดังหน้าต่างด้านล่าง

บันทึกประวัติลูกค้ามุ่งหวัง (ID: SCR020-010) >>
 เพิ่มข้อมูล >>

สาขาที่สร้างรหัสลูกค้า : สำนักงานใหญ่

รหัสลูกค้า :

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี :

ประเภทลูกค้า

บุคคล นิติบุคคล หน่วยราชการ/รัฐวิสาหกิจ

5

หมวด >>

คำนำหน้าชื่อ : --โปรดเลือก-- * ชื่อ : <input type="text"/> * นามสกุล : <input type="text"/> * โทรศัพท์มือถือ : <input type="text"/> สถานะคาดหวัง : Traffic * แหล่งที่มา : --โปรดเลือก-- * รหัส Base Model : <input type="text"/>	* เพศ : --โปรดเลือก-- กลุ่มลูกค้า : --โปรดเลือก-- E-mail : <input type="text"/> รหัสพนักงานขาย : <input type="text"/> วันที่ Assign : <input type="text"/> * เหตุผลที่ชื่อ : --โปรดเลือก--
--	---

More Detail

6

Enquiry Tracking Card

Save

Insert

Search

Back

5. กรอกข้อมูลลูกค้าที่ทราบ(*ระบบจะบังคับให้กรอก)

- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี (กรณีที่มี)
- ชื่อ
- นามสกุล
- โทรศัพท์มือถือ
- สถานะคาดหวัง (เลือกจากระบบ)
- แหล่งที่มา (เลือกจากระบบ)
- เพศ
- กลุ่มลูกค้า
- E-mail

- รหัสพนักงานขาย
- เหตุผลที่ซื้อ
- รหัส Base Model

ในกรณีลูกค้าใหม่หากทำการกดบันทึก * รหัส Base Model : ้เพิ่มเติม

ข้อมูลรถที่ต้องการซื้อคันที่ 1 >>

รถคันที่ : <input type="text" value="1"/>	สีภายใน : <input type="text" value="Na / Na"/>
*รหัสรุ่น : <input type="text"/>	ซีซี : <input type="text" value="0"/>
รหัส Base Model : <input type="text"/>	ปีที่ผลิต (ค.ศ.) : <input type="text"/>
รหัสยี่ห้อ : <input type="text"/>	
ประเภทรถ : <input type="text"/>	
สีภายนอก : <input type="text" value="--โปรดเลือก--"/>	

6. หากทำการกดปุ่ม [More Detail](#) ระบบจะแสดงรายละเอียดต่างๆให้สามารถระบุเพิ่มเติมได้

More Detail

วันเกิด ปี ค.ศ. : <input type="text"/>	พนักงานที่เป็นเจ้าของชื่อคนแรก : <input type="text"/>
อายุ : <input type="text" value="0"/> ปี	สัญชาติ : <input type="text" value="--โปรดเลือก--"/>
ประเภทบัตร : <input type="text" value="--โปรดเลือก--"/>	สถานะภาพสมรส : <input type="text" value="--โปรดเลือก--"/>
เลขที่บัตร : <input type="text"/>	ระดับการศึกษา : <input type="text" value="--โปรดเลือก--"/>
เลขที่ใบขับขี่ : <input type="text"/>	จำนวนบุตร : <input type="text" value="0"/>
ชื่อสถานที่ทำงาน : <input type="text"/>	จำนวนคนในครอบครัว : <input type="text" value="0"/>
อาชีพ : <input type="text" value="--โปรดเลือก--"/>	รายได้ : <input type="text" value="--โปรดเลือก--"/>
ตำแหน่ง : <input type="text"/>	รายได้/ครอบครัว : <input type="text" value="--โปรดเลือก--"/>
งานอดิเรก : <input type="text" value="--โปรดเลือก--"/>	ระยะเวลาที่จะซื้อ : <input type="text" value="--โปรดเลือก--"/>
วันที่สร้าง : 28/04/2015	

บันทึกเพิ่มเติม :

Close

Enquiry Tracking Card

Save

Insert

Search

Back

7. กดปุ่ม [Save](#) เพื่อบันทึกประวัติลูกค้าใหม่

8. จะปรากฏแถบหน้าต่างขึ้นมาเพื่อทำการระบุนรายละเอียดที่จำเป็นให้เลือกแท็บที่อยู่ที่ใช้ติดต่อ

The screenshot shows a web-based CRM interface. At the top, there is a navigation menu with 'Life Style' selected. Below the menu is a table with 8 records. A red box labeled '8' highlights the table header. A red box labeled '9' highlights the 'Insert' button. A red box labeled '10' highlights the detailed form for a selected record. The form includes fields for:

- Address: Address, House No., Suburb, and Full name/ID/Phone number.
- Contact: Mobile phone number and Email.
- Location: Province, District, and Sub-district (all dropdown menus).
- Vehicle: License plate number, Home address, and Workplace.

 A red box labeled '11' highlights the 'Save' button at the bottom right of the form.

9. กดปุ่ม **Insert** เพื่อเพิ่มข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าเพิ่มเติม

10. กรอกข้อมูลลูกค้าเท่าที่ทราบ (*ระบบบังคับให้กรอก)

- บ้านเลขที่
- จังหวัด
- อำเภอ (ระบบจะกรองข้อมูลให้)
- ตำบล (ระบบจะกรองข้อมูลให้)
- รหัสไปรษณีย์ (ระบบจะกรองข้อมูลให้)

11. กดปุ่ม **Save** เพื่อบันทึกข้อมูลอีกครั้ง

12. ไปที่แท็บข้อมูลรถที่ต้องการซื้อ

13. กดปุ่ม **Insert** เพื่อเพิ่มข้อมูล (*ระบบจะบังคับให้กรอก)

14. กด เพื่อเลือกรหัสรุ่นจะแสดงดังรูป

สอบถามรุ่นรถ >>>

รหัสรุ่นรถ :

รหัสแบบรถ :

ยี่ห้อ :

Inquiry **Close**

Record (s) : 43

Select	รหัสรุ่นรถ	ชื่อรุ่นรถแบบเต็ม	รหัสแบบรถ	ยี่ห้อ	กลุ่มรถ	ซีซี
Select	AP416GLM14125	APV GL 1.6L 5MT	APV	SUZUKI	PD01	1,590
Select	AP416PUM14058	CARRY PICK UP1.6L 5MT	CARRY	SUZUKI	PD02	1,590
Select	AP416X7A14116	APV GLX-7SEATS 1.6L 4AT	APV	SUZUKI	PD01	1,590
Select	AP416X7A14148	APV GLX-7SEATS 1.6L 4AT	APV	SUZUKI	PD01	1,590
Select	AP416X8A14116	APV GLX-8SEATS1.6L4AT	APV	SUZUKI	PD01	1,590
Select	AP416X8A14148	APV GLX-8SEATS1.6L4AT	APV	SUZUKI	PD01	1,590
Select	AQ416PUM14058	CARRY PICK UP 1.6L 5MT	CARRY	SUZUKI	PD02	1,590
Select	AVI414AM14000	ERTIGA GA 1.4L MT	ERTIGA	SUZUKI	PD01	1,373
Select	AVI414LA14000	ERTIGA GL 1.4L AT	ERTIGA	SUZUKI	PD01	1,373
Select	AVI414XA14000	ERTIGA GX 1.4L AT	ERTIGA	SUZUKI	PD01	1,373

12345

สอบถามรุ่นรถ

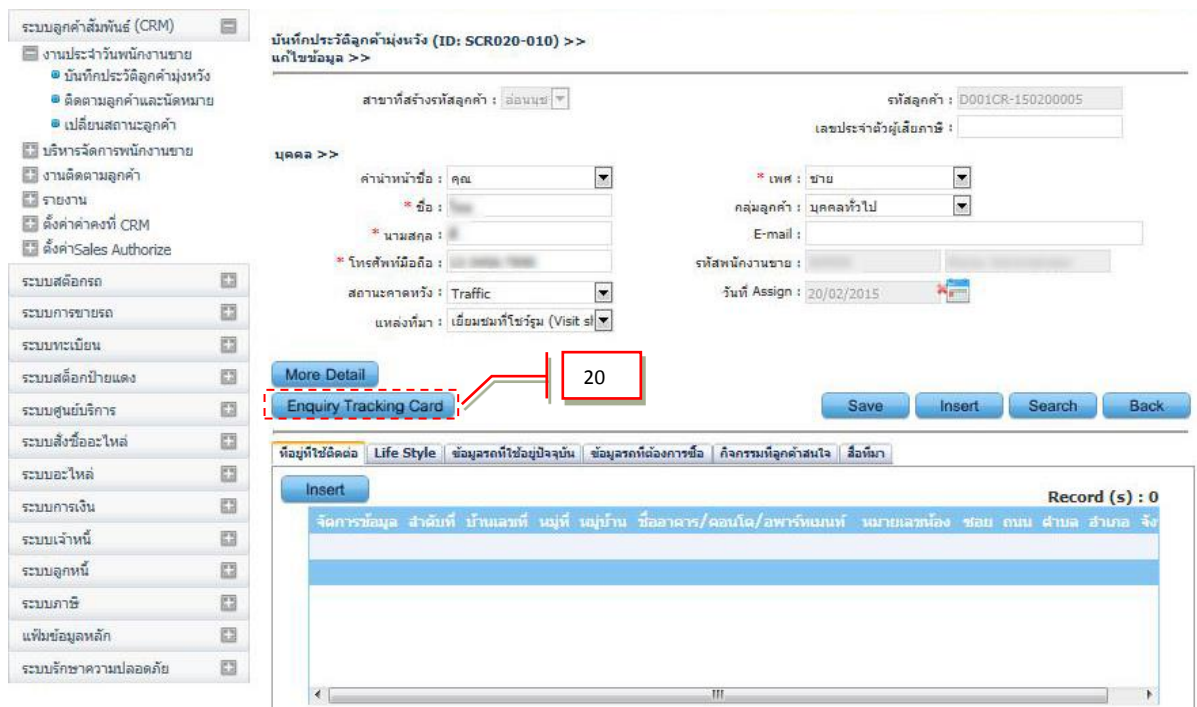
- กดปุ่ม **Inquiry** เพื่อแสดงข้อมูล

- กด **Select** เพื่อเลือกรุ่นรถที่ต้องการซื้อ

15. เลือกสีภายนอก

16. เลือกสีภายใน

17. เลือกลำดับความสนใจ
18. เลือกเหตุผลที่ซื้อ
19. กดปุ่ม **Save** เพื่อทำการบันทึกข้อมูล
20. กดปุ่ม **Enquiry Tracking Card** เพื่อแสดงการ์ดประวัติลูกค้า



The screenshot displays the CRM system interface. On the left is a sidebar menu with various system modules. The main area shows a form for a customer enquiry (ID: SCR020-010). The form includes fields for name, phone number, email, and address, along with dropdown menus for gender, vehicle type, and location. A 'More Detail' button is highlighted with a red dashed box, and a callout box with the number '20' points to it. Below the form is a table with columns for 'ที่อยู่/ใช้ติดต่อ', 'Life Style', 'ข้อมูลรถที่ใช้อยู่ปัจจุบัน', 'ข้อมูลรถที่ต้องการซื้อ', 'กิจกรรมที่ลูกค้าสนใจ', and 'สื่อที่ทัก'. The table currently shows 0 records.

21. กดปุ่ม **Print** เพื่อทำการพิมพ์การ์ดประวัติลูกค้าและกดปุ่ม **Export** เพื่อนำข้อมูลการ์ดประวัติลูกค้า ออกเป็นไฟล์ PDF

บันทึกประวัติลูกค้ามุ่งหวัง (ID: SCR020-010) >>
แสดงข้อมูล >>

21

Print

Export

Back

1 of 1

100%

Find | Next



บริษัท ซูซูกิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

สำนักงานใหญ่ 500/121 ม.3 ต.ตาสีหรี อ.ปลวกแดง จ.ระยอง 21140
สาขาออนนข 855 ต.ออนนข แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250
โทรศัพท์ 0-2727-5920-3 โทรสาร 0-2727-6902

บัตรติดตามลูกค้า (Enquiry Tracking Card)

รหัสลูกค้า D001CR-150200005

วันที่ Assign	20/02/2015	บุคคลที่รับการติดต่อครั้งแรก
ชื่อลูกค้า		พนักงานขายที่รับผิดชอบ MyCar Administrator
เบอร์ติดต่อที่สะดวก 1		รูปแบบที่ได้รับการติดต่อจากลูกค้า <input type="checkbox"/> (01) เยี่ยมชมที่โชว์รูม (Visit showroom/ Walk in) <input type="checkbox"/> (02) โทรเข้ามาที่โชว์รูม (Call to showroom) <input type="checkbox"/> (03) กิจกรรมนอกสถานที่ (Roadshow) <input type="checkbox"/> (04) นำรถเข้าศูนย์บริการ (Customer service center) <input type="checkbox"/> (05) ลูกค้าจากบริษัทแม่ (Customer from Suzuki HQ) <input type="checkbox"/> (99) อื่นๆ (Other)
เบอร์ติดต่อที่สะดวก 2		
ที่อยู่	-	
รถที่ลูกค้าใช้ปัจจุบัน		
ยี่ห้อ		
รุ่น	Toyota ปี 2010	
รถที่ลูกค้าสนใจ		วัตถุประสงค์การโทร
รุ่น		
ขนาด		
รายได้		สถานะลูกค้ามุ่งหวัง
<input type="checkbox"/>	(01) น้อยกว่า 15,000 บาท (Less than 15,000 Baht)	<input type="checkbox"/> Hot A (ภายใน 7 วัน / Within 7 Days)
<input type="checkbox"/>	(02) 15,001 - 30,000 บาท (15,001 - 30,000 Baht)	<input type="checkbox"/> Hot B (ภายใน 1 เดือน / Within 1 Month)
<input type="checkbox"/>	(03) 30,001 - 45,000 บาท (30,001 - 45,000 Baht)	<input type="checkbox"/> Hot C (ภายใน 3 เดือน / Within 3 Months)
<input type="checkbox"/>	(04) 45,001 - 60,000 บาท (45,001 - 60,000 Baht)	<input type="checkbox"/> Hot D (อื่นๆ / Other)
<input type="checkbox"/>	(05) มากกว่า 60,000 บาท (More than 60,000 Baht)	<input type="checkbox"/> Cancelled (ยกเลิก)

ข้อมูลการติดตามผล

วัน	เวลา	วิธีติดต่อ โชว์รูม/โทรศัพท์	ผู้รับการติดต่อ	รายละเอียด	ลายเซ็น
21/02/2015	10:27	โทรศัพท์		เสนอราคาลูกค้าแล้ว swift rx จะติดตามลูกค้าอีกครั้ง 26/2	
26/02/2015	10:38	โทรศัพท์		ลูกค้าตกลงจอง นัดจองวันที่ 27 กพ	
20/02/2015	10:40	โทรศัพท์		ลูกค้าจอง 5000 RX	

ผลตอบรับ

1.ได้รับจองรถ

2.ขอเวลาตัดสินใจ(โดยจะมีการติดต่อกลับ.....)

3.ไม่สนใจ เหตุผล

1.ชื่ออื่น(.....)

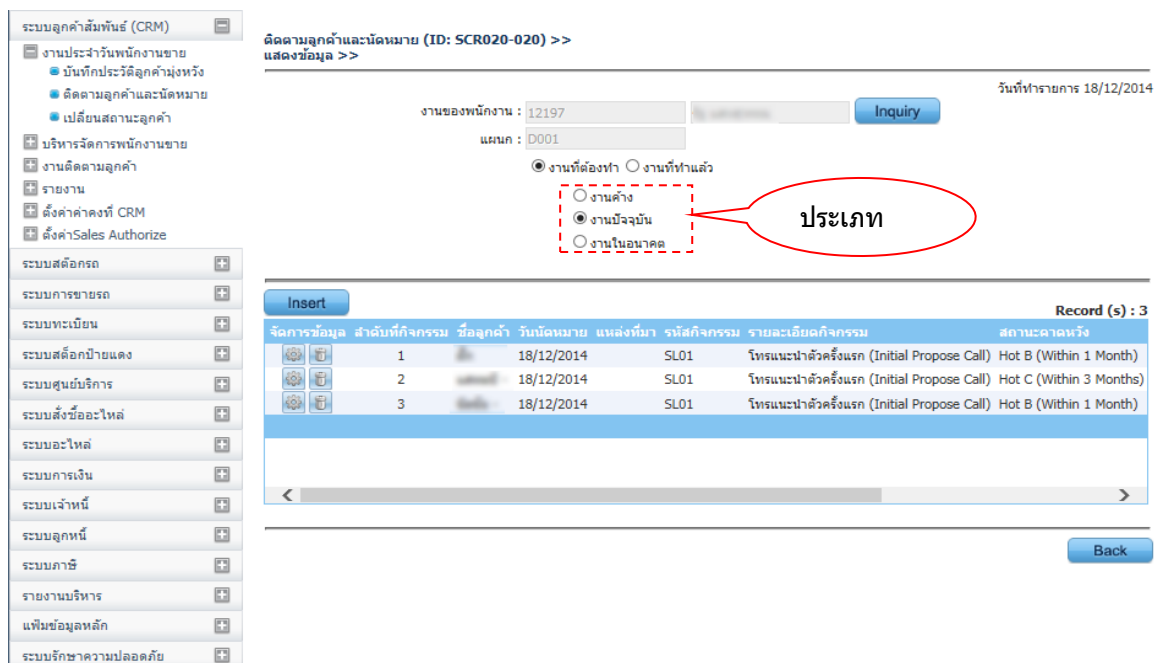
2.ชื่อจากผู้จำหน่ายอื่นในเขตพื้นที่จำหน่าย(.....)

[บัตรติดตามลูกค้า (Enquiry Tracking Card)]

1.2 การติดตามลูกค้าและนัดหมาย



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ → งานประจำวันพนักงานขาย → ติดตามลูกค้าและนัดหมาย



เมนูนี้ใช้สำหรับสร้างกิจกรรมเพื่อติดตามลูกค้าของพนักงานขาย โดยกิจกรรมจะเกิดขึ้น 3 กรณี คือ

1. หลังจากบันทึกประวัติลูกค้ามุ่งหวัง ระบบจะสร้างกิจกรรมให้อัตโนมัติ 1 กิจกรรม ล่วงหน้าไป 3 วัน
2. สร้างกิจกรรมเพิ่มเองโดยพนักงานขายแต่ละคนสามารถสร้างกิจกรรมได้เฉพาะลูกค้าของตัวเองเท่านั้น
3. ผู้จัดการฝ่ายขาย หรือหัวหน้าทีมขาย สามารถสร้างกิจกรรมให้กับลูกทีมตัวเองได้ โดยใช้เมนู Monitor พนักงานขาย แล้วกด Follow Up ที่พนักงานที่ต้องการจะสร้างกิจกรรมให้

ประเภทงานแบ่งเป็น 3 อย่าง

1. งานค้าง คือ งานที่สร้างไว้แล้ว แต่ไม่มีการกดปฏิบัติ (🔧) เพื่อจัดการกับกิจกรรมนั้นๆ ว่ามีการติดตามแล้ว
2. งานปัจจุบัน คือ งานที่นัดหมายลูกค้าไว้ ณ วันปัจจุบัน
3. งานในอนาคต คือ งานที่สร้างนัดหมายลูกค้าไว้ล่วงหน้า

สอบถามข้อมูลลูกค้า >>

รหัสลูกค้า:


ชื่อลูกค้า:

Record (s) : 17

Select	รหัสลูกค้า	ชื่อลูกค้า	สถานะตามวัน	แบ่งที่มา
Select	D001CR-141200073	...	Hot B (Within 1 Month)	
Select	D001CR-141200072	...	Hot C (Within 3 Months)	
Select	D001CR-141200071	...	Hot B (Within 1 Month)	
Select	D001CR-141200045	...	Booking	
Select	D001CR-141200018	...	Hot B (Within 1 Month)	
Select	D001CR-141100084	...	Hot B (Within 1 Month)	
Select	D001CR-141100053	...	Hot B (Within 1 Month)	
Select	D001CR-141000090	...	Cancel Booking	
Select	D001CR-141000014	...	Hot D (Other)	
Select	D001CR-140900031	...	Booking	

12

สอบถามข้อมูลลูกค้า

- ใส่ชื่อลูกค้าในช่องชื่อลูกค้าแล้วกดปุ่ม รายชื่อลูกค้าจะแสดง
 - กด Select หน้าชื่อลูกค้าที่ต้องการเลือก
3. เลือกวันที่ต้องการนัดหมายลูกค้า
 4. กลุ่มรหัสการติดตาม ให้เลือกขายรถ ซึ่งระบบจะ Default ไว้ที่ ขายรถ อยู่แล้ว
 5. กดปุ่ม  เพื่อเลือกรหัสกิจกรรม จะแสดงดังรูป

สอบถามกิจกรรมเพื่อ Followup >>

รหัสกิจกรรม:

ชื่อกิจกรรม:


Record (s) : 11

Select	รหัสกิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	กลุ่ม
Select	SL01	โทรแนะนำตัวครั้งแรก (Initial Propose Call)	SL
Select	SL02	โทรติดตามลูกค้า (Follow Up Call)	SL
Select	SL03	พบลูกค้า (Meet Customer)	SL
Select	SL04	ทดลองขับ (Test Drive)	SL
Select	SL05	เสนอราคา (Propose Quotation)	SL
Select	SL06	ปิดการขาย / จองรถ (Close Sale / Booking)	SL
Select	SL07	ส่งมอบรถใหม่ (Appoint for Delivery Date)	SL
Select	SL08	สอบถามความพึงพอใจหลังส่งมอบรถใหม่ (Appoint for satisfaction interview)	SL
Select	SL09	ยกเลิกการติดตาม (Cancel Deal)	SL
Select	SL10	เขียนความจำ (Memo)	SL



12

สอบถามกิจกรรมเพื่อ Followup

- กด รายชื่อกิจกรรมที่ติดตามลูกค้าจะมาแสดง
- กด Select หน้ากิจกรรมที่ต้องการสร้าง

6. ระบุเวลาดำเนินการลูกค้า
7. กดปุ่ม  เพื่อบันทึกข้อมูล

วิธีการบันทึกผลการทำกิจกรรม

1. ไปที่เมนูติดตามลูกค้าและนัดหมาย
2. เลือกเงื่อนไข งานที่ต้องทำ (งานค้าง, งานปัจจุบันและงานในอนาคต)
3. กดปุ่ม  เพื่อทำการค้นหากิจกรรมที่ต้องการ
4. กดปุ่ม  หน้ากิจกรรมที่ต้องการบันทึกผลการปฏิบัติงาน

<ul style="list-style-type: none"> ระบบการขายรถ ระบบทะเบียน ระบบสต็อกบิ๊ยะแดง ระบบศูนย์บริการ ระบบสั่งซื้ออะไหล่ ระบบอะไหล่ ระบบการเงิน ระบบเจ้าหน้าที่ ระบบลูกหนี้ ระบบภาษี แท็บข้อมูลหลัก ระบบรักษาความปลอดภัย คู่มือ คำถามพบบ่อย (FAQ) 	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Insert Excel Record (s) : 1 </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">จัดการข้อมูล</th> <th style="width: 15%;">ลำดับที่กิจกรรม</th> <th style="width: 25%;">ชื่อลูกค้า</th> <th style="width: 15%;">วันนัดหมาย</th> <th style="width: 40%;">แหล่งที่มา</th> <th style="width: 10%;">รหัสกิจกรรม</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">14/07/2018</td> <td>เยี่ยมชมที่โชว์รูม (Visit showroom/ Walk in)</td> <td style="text-align: center;">SL01</td> </tr> </tbody> </table> <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>สาขา : ศรีราชา</p> <p>*รหัสลูกค้า : D082CR-180700003</p> <p>แหล่งที่มา : เยี่ยมชมที่โชว์รูม (Visit show</p> </div> <div> <p>ลำดับที่กิจกรรม : 1</p> <p>ชื่อลูกค้า : Mr.Gong gee sol U uenna</p> </div> </div> <hr/> <p>Action >></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>กลุ่มรหัสการติดตาม : ขายรถ</p> <p>รหัสกิจกรรม : SL01</p> <p>*วันที่ติดตาม : 20/08/2018</p> <p>*เวลาที่ติดตาม : 00:46</p> <p>สถานะการติดตาม : ติดต่อได้</p> <p>วิธีการติดต่อ : โทรศัพท์</p> <p>รายละเอียดการติดตาม : <input type="text" value="ยังไม่ทราบแน่"/></p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>ชื่อกิจกรรม : โทรแนะนำตัวครั้งแรก (Initial)</p> <p>สถานะคาดหวัง : Traffic</p> <p>ติดต่อไม่ได้ครั้งที่ : 0</p> <p>ผู้รับการติดต่อ : <input type="text"/></p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">9</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">5</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">6</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">7</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">8</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">10</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">11</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">12</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Save</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Back</div> </div>	จัดการข้อมูล	ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อลูกค้า	วันนัดหมาย	แหล่งที่มา	รหัสกิจกรรม	1			14/07/2018	เยี่ยมชมที่โชว์รูม (Visit showroom/ Walk in)	SL01
จัดการข้อมูล	ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อลูกค้า	วันนัดหมาย	แหล่งที่มา	รหัสกิจกรรม								
1			14/07/2018	เยี่ยมชมที่โชว์รูม (Visit showroom/ Walk in)	SL01								

5. เลือกวันที่ติดตาม (จะมีผลไปแสดงในช่อง วัน ใน Tracking Card)
6. ระบุเวลาที่ติดตาม
7. เลือกสถานะการติดตาม แสดงดังรูป



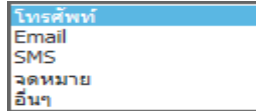
- ถ้าเลือกติดต่อไม่ได้ จะปรากฏวันเดือนปี และ เวลา ให้ระบุ แสดงดังรูป

Action >>

กลุ่มรหัสการติดตาม : ขายรถ	รหัสกิจกรรม : SL01	ชื่อกิจกรรม : โทรแนะนำตัวครั้งแรก (Initial)
เลขตัวถังรถ : <input type="text"/>	*วันที่ติดตาม : 18/12/2014	เลขที่เอกสาร : <input type="text"/>
สถานะการติดตาม : ติดต่อไม่ได้	*วันเดือนปีเป็นวันที่ : <input type="text"/>	สถานะคาดหวัง : Hot B (Within 1 Month)
วิธีการติดต่อ : โทรศัพท์	ผู้รับการติดต่อ : <input type="text"/>	ติดต่อไม่ได้ครั้งที่ : 0
รายละเอียดการติดตาม : <input type="text"/>	*เวลา : <input type="text"/>	

- ระบุวันที่เดือนปี
- ระบุเวลา

8. เลือกวิธีการติดต่อ แสดงดังรูป (จะมีผลไปแสดงในช่อง วิธีการติดต่อ ใน Tracking Card)



- ถ้าเลือก อื่นๆ จะปรากฏช่องให้ระบุ แสดงดังรูป

Action >>

กลุ่มรหัสการติดตาม :

รหัสกิจกรรม :

เลขตัวถังรถ :

*วันที่ติดตาม :

สถานะการติดตาม :

วิธีการติดต่อ :

รายละเอียดการติดตาม :

ชื่อกิจกรรม :

เลขที่เอกสาร :

สถานะคาดหวัง :

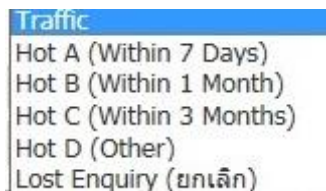
ติดต่อไม่ได้ครั้งที่ :

ผู้รับการติดต่อ :

- ระบุวิธีการติดต่อ เช่น Line

9. ระบุรายละเอียดการติดตามลูกค้า (จะมีผลไปแสดงในช่อง รายละเอียด ใน Tracking Card)

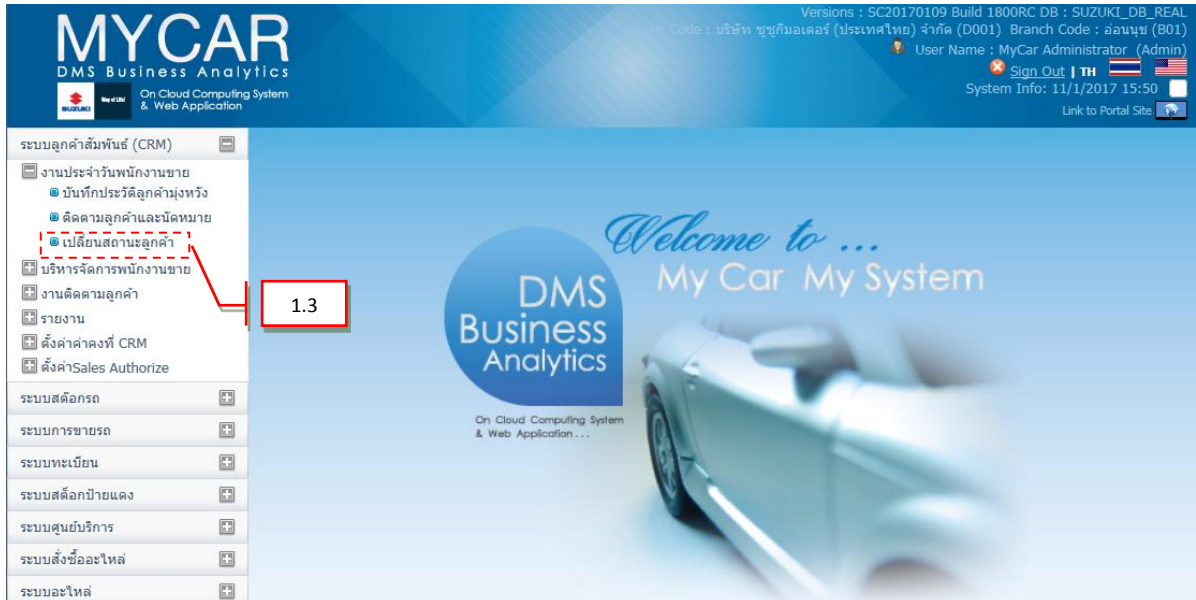
10. เลือกสถานะคาดหวัง แสดงดังรูป



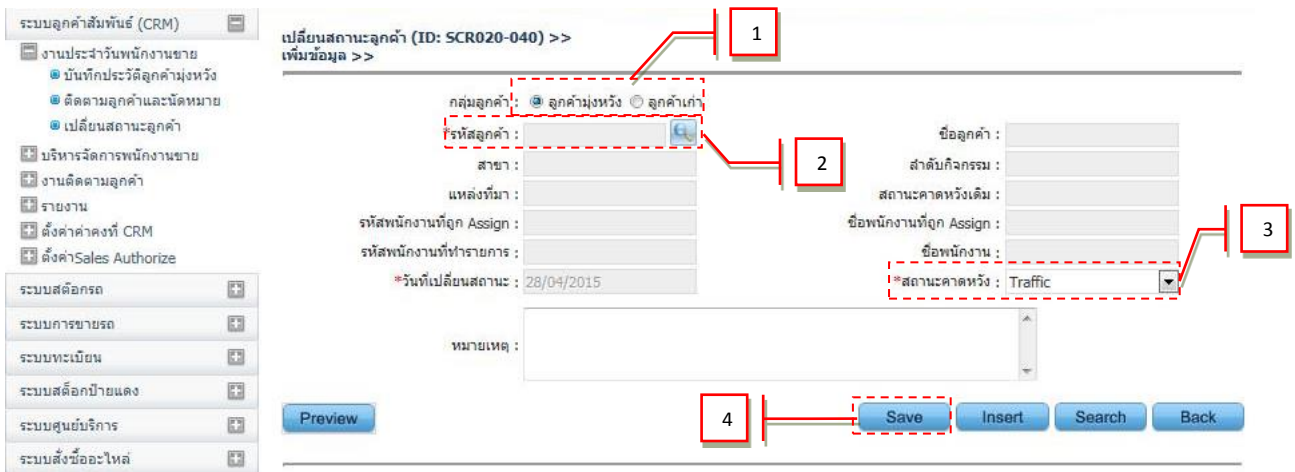
11. ระบุผู้รับการติดต่อ (จะมีผลไปแสดงในช่อง ผู้รับการติดต่อ ใน Tracking Card)

12. กดปุ่ม  เพื่อบันทึกข้อมูล

1.3 เปลี่ยนสถานะลูกค้า



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → งานประจำวันพนักงานขาย → เปลี่ยนสถานะลูกค้า



1. เลือกกลุ่มลูกค้าที่ต้องการเปลี่ยนสถานะ ได้แก่ ลูกค้ามุ่งหวัง หรือ ลูกค้าเก่า
2. กด เพื่อเลือกรหัสลูกค้าจะแสดงดังรูปที่ปรากฏ

สอบถามข้อมูลลูกค้า >>

รหัสลูกค้า:

ชื่อลูกค้า:

Record (s) : 1

Select	รหัสลูกค้า	ชื่อลูกค้า	สถานะคานว้ง	แหล่งที่มา
Select	B01CR-1312120007		Traffic	

สอบถามข้อมูลลูกค้า

- กดปุ่ม เพื่อแสดงข้อมูลของลูกค้า
- กด Select เพื่อที่จะเลือกเลือกรหัสลูกค้าที่ต้องการเปลี่ยนสถานะ

3. สถานะคานว้งที่จะเปลี่ยน จะแสดงดังรูป

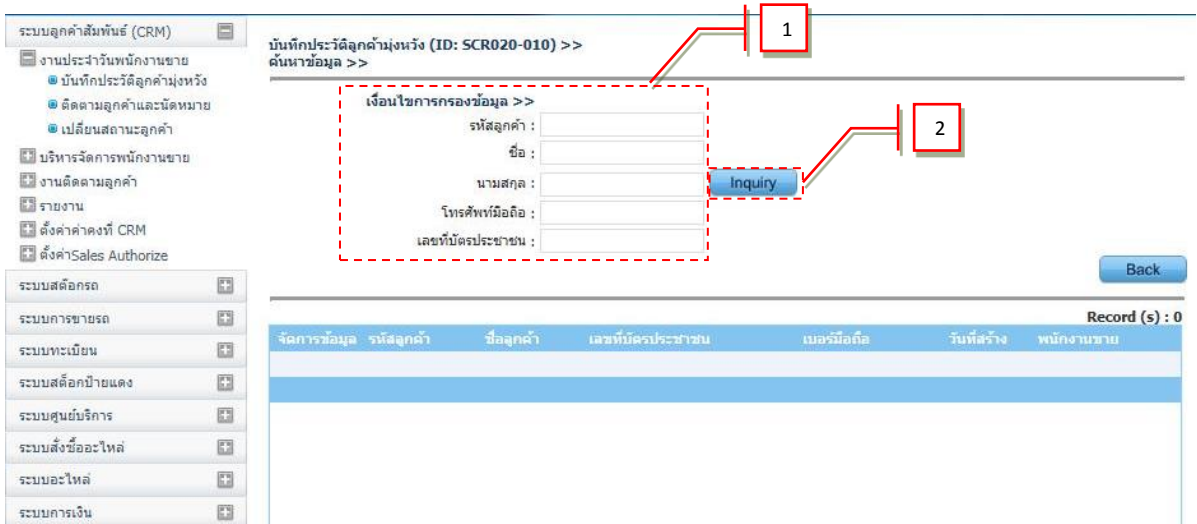
Traffic
Hot A (Within 7 Days)
Hot B (Within 1 Month)
Hot C (Within 3 Months)
Hot D (Other)
Lost Enquiry (ยกเลิก)

4. กดปุ่ม เพื่อทำการบันทึกข้อมูล

1.4 การแก้ไขประวัติลูกค้ามุ่งหวัง



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → งานประจำวันพนักงานขาย → บันทึกประวัติลูกค้ามุ่งหวัง



เมื่อเข้าสู่หน้าบันทึกประวัติลูกค้ามุ่งหวัง มีวิธีการเพิ่มดังนี้

1. ทำการกรอกรายละเอียดลูกค้าที่ต้องการจะแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูล
2. กดปุ่ม **Inquiry** จะปรากฏหน้าจอดังรูป

จัดการข้อมูล	รหัสลูกค้า	ชื่อลูกค้า	เลขที่บัตรประชาชน	เบอร์มือถือ	วันเสียชีวิต
	SN1CR-1312040002				04/12/2013
	SN1CR-1311270002				27/11/2013
	SN1CR-1311260001				28/11/2013
	SN1CR-1311020001				02/11/2013
	SN1CR-1311010002				01/11/2013
	SN1CR-1311010001				01/11/2013
	SN1CR-1310300002				30/10/2013
	SN1CR-1310240001				24/10/2013
	SN1CR-1310220003				22/10/2013
	SN1CR-1310170002				17/10/2013

123456Z

3

3. ต้องการแก้ไขข้อมูลประวัติลูกค้าคนไหนให้กด จะปรากฏหน้าต่างดังรูปเพื่อที่จะให้ทำการแก้ไขในส่วนที่ต้องการจะอัปเดตข้อมูล

บันทึกประวัติลูกค้าบางเรื่อง (ID: SCR020-010) >>
แก้ไขข้อมูล >>

สาขาที่สร้างรหัสลูกค้า : รหัสลูกค้า :
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี :

บุคคล >>

คำนำหน้าชื่อ : * เพศ :
 * ชื่อ : * กลุ่มลูกค้า :
 * นามสกุล : E-mail :
 * โทรศัพท์มือถือ : รหัสพนักงานขาย :
 สถานะคาดหวัง : วันที่ Assign :
 แหล่งที่มา :

Record (s) : 1
 จัดการข้อมูล ส่วนที่ บ้านเลขที่ หมู่ที่ หมู่บ้าน ชื่ออาคาร/คอนโด/อพาร์ทเมนท์ หมายเลขห้อง ซอย ถนน ตำบล ส่วน
 1

ลำดับที่ : ถนน :
 *บ้านเลขที่ : *จังหวัด :
 หมู่ที่ : *อำเภอ :
 หมู่บ้าน : *ตำบล :
 ชื่ออาคาร/คอนโด/อพาร์ทเมนท์ : *รหัสไปรษณีย์ :
 หมายเลขห้อง : โทรศัพท์บ้าน :
 ซอย : แฟกซ์ :
 สำดับที่อยู่ที่ >>
 ติดต่อ : ทะเบียนบ้าน :
 บัตรประชาชน : ที่ทำงาน :

5

4. ทำการแก้ไขข้อมูลในส่วนที่ต้องการ
5. แก้ไขข้อมูลเสร็จให้กด  เพื่อทำการบันทึกข้อมูลใหม่

2. บริหารจัดการพนักงานขาย

2.1 Assign ลูกค้าให้พนักงาน

ในกรณีที่ลูกค้าเป็นลูกค้าส่วนกลางหรือต้องการเปลี่ยนพนักงานขาย สามารถทำการ Assign ลูกค้านี้ๆให้กับพนักงานขายที่ต้องการมอบหมายให้ดูแลได้ที่เมนูนี้



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → บริหารจัดการพนักงานขาย → Assign ลูกค้าให้พนักงานขาย

6. Assign ลูกค้าโดยเลือกชื่อลูกค้าแล้วกดปุ่ม  เพื่อทำการ Assign ลูกค้า

7. รายชื่อลูกค้าที่ถูก Assign แล้ว

<input type="checkbox"/> เลือก	รหัสลูกค้า	ชื่อลูกค้า	จังหวัด
<input type="checkbox"/>	B01CR-1312090005	นายสมชาย ใจดี	นนทบุรี

8. กดปุ่ม  เพื่อบันทึกข้อมูล

หมายเหตุ: ในกรณีที่มีพนักงานขายลาออก แต่พนักงานท่านนั้นมีลูกค้าที่ดูแลอยู่ ให้ทำการเลือกชื่อพนักงานที่จะลาออกในช่อง Assign From ระบบจะแสดงรายชื่อลูกค้าขึ้นมา ให้ทำการเลือกที่ชื่อลูกค้าและทำการ Assign To ให้กับพนักงานขายท่านอื่นๆ แทนแล้วจึงไปทำการ ใ้ส่วนหมวดอายุการใช้งานของพนักงานในระบบรักษาความปลอดภัยภายหลัง

2.2 Monitor พนักงานขาย

เมนูนี้เป็นเมนูสำหรับเพื่อดูว่าลูกค้าที่พนักงานภายใต้สังกัดดูแลมีจำนวนวันติว และสถานะคาดหวังเป็นอย่างไร



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → บริหารจัดการพนักงานขาย → Monitor พนักงานขาย

Monitor พนักงานขาย (ID: SCR020-060) >>
 สอบถาม >>

รหัสหัวหน้ากลุ่ม : 12131 1 2 Inquiry

สังกัด Level : หัวหน้าทีมขาย

3 4 Back

พนักงานภายใต้สังกัด >>

ชื่อลูกค้า	รุ่นรถที่สนใจอันดับ 1	จำนวนวันคิว	สถานะคาดณวิ่ง	ประจําส
...	ERTIGA GX 1.4L AT	133	Hot C (Within 3 Months)	อ่อนนุช
...	CARRY PICK UP1.6L SMT	133	Hot C (Within 3 Months)	อ่อนนุช
...	SWIFT GLX 1.25L CVT	133	Hot D (Other)	อ่อนนุช
...	SWIFT GLX 1.25L CVT	133	Hot C (Within 3 Months)	อ่อนนุช
...		133	Booking	อ่อนนุช
...	Swift RX 1.25L	134	Hot C (Within 3 Months)	อ่อนนุช
...	SWIFT GLX 1.25L CVT	134	Hot C (Within 3 Months)	อ่อนนุช
...	Swift RX 1.25L	134	Hot C (Within 3 Months)	อ่อนนุช
...	Swift RX 1.25L	124	Hot B (Within 1 Month)	อ่อนนุช

5 Follow up

1. เลือกรหัสหัวหน้ากลุ่มแสดงดังรูป

สอบถามข้อมูลพนักงานขาย >>

รหัสพนักงาน

ชื่อพนักงาน

นามสกุลพนักงาน

Inquiry Close

Record (s) : 3

Select	รหัสพนักงาน	ชื่อพนักงาน	นามสกุลพนักงาน	ระดับพนักงาน
Select	SNC1111	หัวหน้าทีมขาย
Select	SNC1222	หัวหน้าทีมขาย
Select	SNC1333	ผู้จัดการ

- กดปุ่ม Inquiry เพื่อที่จะแสดงข้อมูล
- กด Select เพื่อเลือกรหัสพนักงานที่ต้องการจะMonitor

2. กดปุ่ม Inquiry เพื่อแสดงข้อมูล
3. รายชื่อพนักงานที่อยู่ภายใต้หัวหน้าเซลล์นั้น
4. รายชื่อลูกค้าของพนักงานท่านนั้นๆ
5. กดปุ่ม Follow up เมื่อต้องการดูรายการติดตามของพนักงานขายท่านนั้นๆ

3. งานติดตามลูกค้า

3.1 ติดตามหลังส่งมอบรถใหม่



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → งานติดตามลูกค้า → ติดตามหลังส่งมอบรถใหม่

ติดตามหลังส่งมอบรถใหม่ (ID: SCR020-080) >>
แสดงข้อมูล >>

วันที่ทำการ 28/04/2015

ติดตามพนักงาน ทั้งหมด
 รหัสพนักงานที่ติดตาม :
 แผนก : D001
 งานที่ต้องทำ งานที่ทำแล้ว
 งานค้าง
 งานปัจจุบัน
 งานในอนาคต

Buttons: Insert, Appointment

Record (s) : 0

Action	ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อลูกค้า	วันนัดหมาย	เลขที่ใบขายรถ	รหัสกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม	เบอร์มือถือ	สถานะการติดตาม	วันที่ติดตาม

Insert >>

สาขา :

รหัสลูกค้า :

แหล่งที่มา :

ลำดับที่กิจกรรม :

ชื่อลูกค้า :

*วันนัดหมายครั้งต่อไป :

*เวลานัดหมาย :

กลุ่มรหัสการติดตาม :

อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม :

*รหัสกิจกรรม : SL11

ติดตามหลังส่งมอบรถใหม่ 3 วัน

Buttons: Save, Back

1. สถานะของงาน

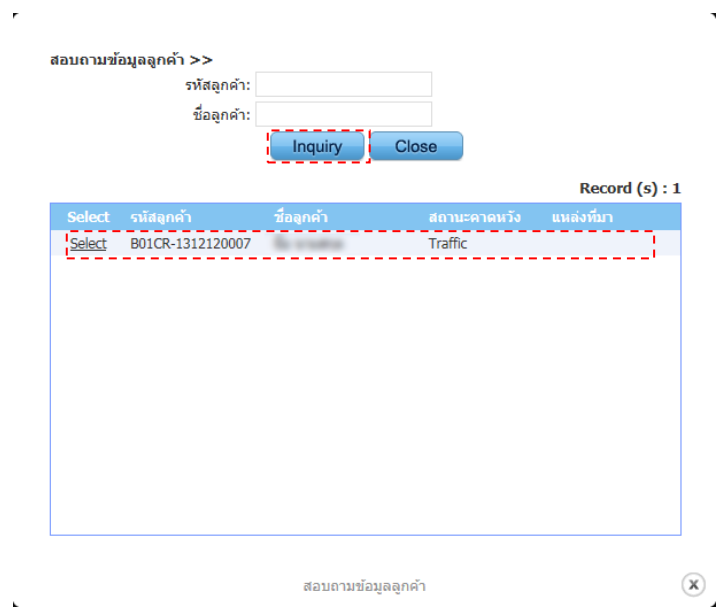
1.1 งานที่ต้องทำ

- งานค้าง คืองานที่เลยวันทีนัดหมายมาแล้ว
- งานปัจจุบัน คือ งานที่นัดหมายลูกค้าไว้ ณ วันปัจจุบัน
- งานในอนาคต คือ งานที่สร้างนัดหมายไว้ล่วงหน้า

1.2 งานที่ทำแล้วคืองานที่ได้ทำการปฏิบัติกิจกรรมไปแล้ว

2. กดปุ่ม เพื่อเพิ่มข้อมูล (*ระบบจะบังคับให้กรอก)

3. กด เพื่อเลือกรหัสลูกค้าจะแสดงดังรูป



- กดปุ่ม เพื่อแสดงข้อมูล

- กด Select เพื่อเลือกชื่อลูกค้าที่ต้องการสร้างกิจกรรมหลังส่งมอบรถ

4. เลือกวันที่ต้องการนัดหมายลูกค้า

5. ระบุเวลาที่จะนัดหมายลูกค้า

6. กดปุ่ม เพื่อบันทึกข้อมูล

7. หากต้องการทำการนัดหมายให้กดปุ่ม

3.2 ติดตามหลังบริการ



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → งานติดตามลูกค้า → ติดตามหลังบริการ

1. สถานะของงาน

1.1 งานที่ต้องทำ

- งานค้าง คือ งานที่เลยวันที่นัดหมายมาแล้ว
- งานปัจจุบัน คือ งานที่นัดหมายลูกค้าไว้ ณ วันปัจจุบัน
- งานในอนาคต คือ งานที่สร้างนัดหมายไว้ล่วงหน้า

1.2 งานที่ทำแล้ว

2. กดปุ่ม **Insert** เพื่อเพิ่มข้อมูล (*ระบบจะบังคับให้กรอก)

3. กด เพื่อเลือกรหัสลูกค้าจะแสดงดังรูป

สอบถามข้อมูลลูกค้า >>

รหัสลูกค้า:

ชื่อลูกค้า:

Record (s) : 1

Select	รหัสลูกค้า	ชื่อลูกค้า	สถานะคาดหวัง	แหล่งที่มา
Select	B01CR-1312120007	Mr. ...	Traffic	

สอบถามข้อมูลลูกค้า ✕

- กดปุ่ม เพื่อแสดงข้อมูล
- กด Select เพื่อเลือกชื่อลูกค้าที่ต้องการสร้างกิจกรรมหลังส่งมอบรถใหม่

4. เลือกวันที่ต้องการนัดหมายลูกค้า
5. ระบุเวลาที่ต้องการนัดหมายลูกค้า
6. กดปุ่ม เพื่อบันทึกข้อมูล

3.3 บันทึกที่รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → งานติดตามลูกค้า → บันทึกที่รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า

บันทึกเรียนเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า (ID : SCR020-120) >>
 เพิ่มข้อมูล >>

1. กด เพื่อเลือกรหัสลูกค้าจะแสดงดังรูป

สอบถามข้อมูลลูกค้า >>

รหัสลูกค้า:
 ชื่อลูกค้า:

Record (s) : 37

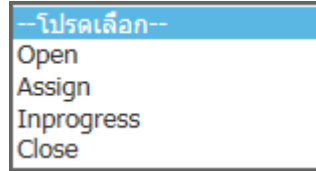
Select	รหัสลูกค้า	ชื่อลูกค้า	เลขตัวถังรถ
Select	B01CR-1312110005	Big Kikok	ARM0001
Select	B01CR-1312110004	สมชาย ใจดี	ARM0002
Select	B01CR-1312110007	สมชาย ใจดี	ARM0003
Select	B01CR-1312110004	สมชาย ใจดี	ARM0004
Select	B01CR-1312110007	สมชาย ใจดี	ARM0005
Select	B01CR-1312110005	Big Kikok	ARM0006
Select	B01CR-1312110013	สมชาย ใจดี	ARM0007
Select	B01CR-1312110013	สมชาย ใจดี	ARM0008
Select	B01CR-1312120003	สมชาย ใจดี	ARM120001
Select	B01CR-1312090002	สมชาย ใจดี	BIGKIKOK1419

1 2 3 4

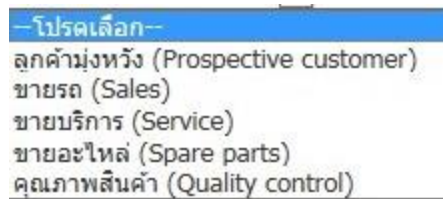
สอบถามข้อมูลลูกค้า


- กดปุ่ม เพื่อแสดงข้อมูล
- กด Select เพื่อเลือกชื่อลูกค้า

- สถานะการรับเรื่องร้องเรียนแสดงดังรูป



- วันที่รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
- รหัสหัวข้อร้องเรียนจะแสดงดังรูป โดยเลือกจากระบบ



- รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
- กด  เพื่อเลือกรหัสผู้รับผิดชอบ แสดงดังรูป

สอบถามข้อมูลพนักงานที่รับผิดชอบ >>

รหัสพนักงานที่รับผิดชอบ:

ชื่อพนักงานที่รับผิดชอบ:

นามสกุลพนักงานที่รับผิดชอบ:

Record (s) : 33

Select	รหัสพนักงานที่รับผิดชอบ	ชื่อพนักงานที่รับผิดชอบ	นามสกุลพนักงานที่รับผิดชอบ
Select	SNC-92		
Select	SNC-CFO		
Select	SNC-JOKE		
Select	SNC-PURE		
Select	SNC-SIM		
Select	SNC-X		
Select	TS-RISA		
Select	SV01		
Select	SV02		
Select	SERV001		

1234

สอบถามข้อมูลพนักงานที่รับผิดชอบ

- กดปุ่ม เพื่อแสดงข้อมูล
- กด Select เพื่อเลือกรหัสผู้รับผิดชอบ

- วันที่เริ่มแก้ปัญหา
- วิธีการแก้ปัญหา
- วันที่ปิดงาน
- กดปุ่ม เพื่อบันทึกข้อมูล

4. รายงาน

เมนูนี้ไว้ใช้สำหรับดูรายงานของระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) เช่น รายงานลูกค้า Traffic, รายงานสรุปสถานะคาดหวัง, รายงานติดตามลูกค้าหลังบริการ, รายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้า, รายงานรายชื่อลูกค้าตามวันเกิด ผู้บริหารสามารถดูรายงานเหล่านี้เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานในด้านต่างๆได้

4.1 รายงานลูกค้ามุ่งหวัง



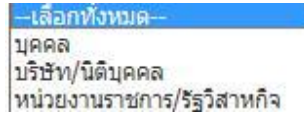
ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → รายงาน → รายงานลูกค้ามุ่งหวัง

ระบุเงื่อนไขการแสดงผลข้อมูลในรายงาน

รายงานลูกค้ามุ่งหวัง (ID : SCR020-130) >>
พิมพ์รายงาน >>

1. กด เพื่อเลือกช่วงเวลาของข้อมูล ที่จะให้รายงานที่แสดงข้อมูลที่บันทึกจากรวันที่เท่าใดถึงวันที่เท่าใด

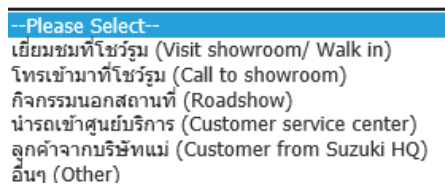
2. เลือกประเภทลูกค้าถ้าต้องการให้แสดงทุกประเภทลูกค้าให้เลือก"เลือกทั้งหมด"



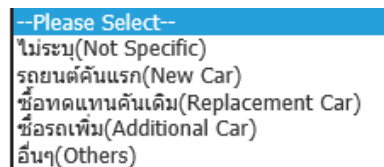
3. เลือกเพศลูกค้าที่ต้องการให้แสดงข้อมูล ถ้าต้องการให้แสดงข้อมูลลูกค้าทั้งเพศหญิงและชายให้เลือก "ALL"



4. เลือกแหล่งที่มาของลูกค้าถ้าต้องการให้แสดงทุกประเภทให้เลือก"--Please Select--"




5. เลือกเหตุผลที่ซื้อถ้าต้องการให้แสดงทุกประเภทให้เลือก"--Please Select--"



6. เลือกสถานะคาดหวังถ้าต้องการให้แสดงทุกประเภทให้เลือก"--Please Select--"



7. ช่องเฉพาะสาขาที่ระบุจะเป็นค่าว่างโดยจะแสดงข้อมูลลูกค้าทั้งหมด แต่ถ้าดูเฉพาะสาขาที่ login ให้ดีก็ดูที่ช่องเฉพาะสาขาที่ระบุ ระบบก็จะกรองเฉพาะลูกค้าของสาขาที่ login

8. กดปุ่ม  เพื่อแสดงรายงานลูกค้า Traffic และมุ่งหวัง

รายงานลูกค้ามุงหวัง (ID : SCRO20-130) >>
แสดงรายงาน >>

Print

Excel

Back

1 of 3 100% Find | Next

บริษัท ซูซูกิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

รายงานลูกค้ามุงหวัง

สาขา : อ่อนนุช

ประเภทลูกค้า : เลือกทั้งหมด

เพศ : ALL

จากวันที่บันทึก 01/01/2015 ถึงวันที่ 28/04/2015

Print Date : 28/04/2015 13:39:33

Print By MyCar Administrator

รหัสสาขา	ชื่อ-สกุลลูกค้า	ที่อยู่ติดต่อ	กลุ่ม	เบอร์บ้าน	เบอร์มือถือ	สถานะคาดหวัง
วันที่บันทึก	วันที่ติดต่อครั้งแรก	เหตุผลที่ซื้อ	รุ่นรถ	แบบรถ	สีภายใน	สีภายนอก
B01			บุคคล			
05/01/2015	05/01/2015					Traffic
B01			บุคคล			
12/01/2015	12/01/2015					Traffic
B01			บุคคล			
20/01/2015	20/01/2015					Hot C (Within 3
B01			บุคคล			
20/01/2015	20/01/2015					Traffic

9. กดปุ่ม [Print](#) เพื่อทำการพิมพ์รายงานลูกค้ามุงหวัง และกดปุ่ม [Export](#) เพื่อนำข้อมูล

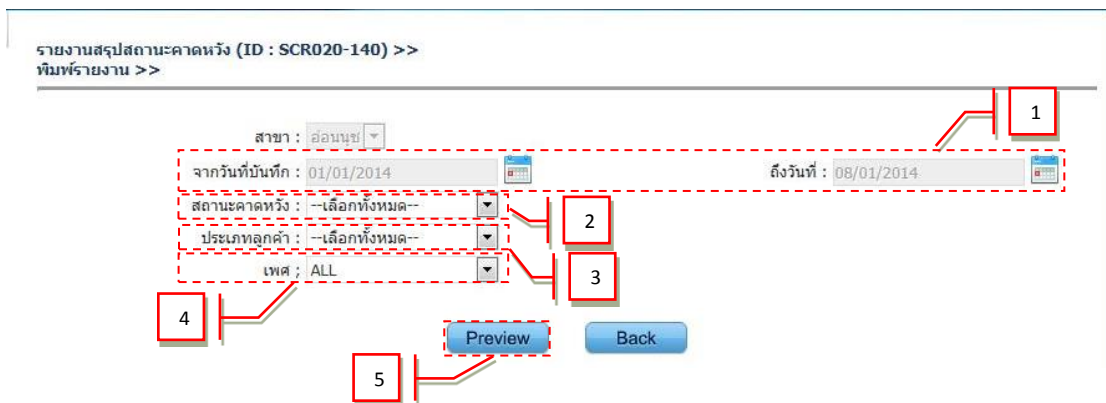
รายงานลูกค้ามุงหวังออกเป็นไฟล์ Excel

4.2 รายงานสรุปสถานะคาดหวัง



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → รายงาน → รายงานสรุปสถานะคาดหวัง

ระบุเงื่อนไขการแสดงผลข้อมูลในรายงาน



1. กด เพื่อเลือกช่วงเวลาของข้อมูล ที่จะให้รายงานแสดงผลข้อมูลที่บันทึกจากวันที่เท่าใด

ถึงวันที่เท่าใด สามารถเลือกได้

2. เลือกสถานะคาดหวังถ้าต้องการให้แสดงทุกสถานะคาดหวังให้เลือก"เลือกทั้งหมด"

3. เลือกประเภทลูกค้าที่ต้องการให้แสดงผลข้อมูล ถ้าต้องการให้แสดงทุกประเภทลูกค้าให้เลือก"เลือกทั้งหมด"

4. เลือกเพศลูกค้าที่ต้องการให้แสดงผลข้อมูล ถ้าต้องการให้แสดงผลลูกค้าทั้งเพศหญิงและชายให้เลือก "ALL"

5. กดปุ่ม เพื่อแสดงผลรายงานสรุปสถานะคาดหวัง

รายงานสรุปสถานะค่างวด (ID : SCR020-140) >>
แสดงรายงาน >>

Print

Excel

Back

1 of 1 100% Find | Next

บริษัท ชูชูกิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
รายงานสรุปสถานะค่างวด

สาขา : อ่อนนุช

จากวันที่บันทึก 27/09/2016 ถึงวันที่ 16/01/2017

ประเภทลูกค้า : เลือกทั้งหมด

เพศ : ALL

Print Date : 16/01/2017 14:07:22

Print By : MyCar Administrator

รหัสสาขา	ชื่อ-สกุลลูกค้า	ที่อยู่ติดต่อ	กิจกรรมล่าสุด	เบอร์
สถานะค่างวด Booking				
B01: อ่อนนุช				
	วันเกิด		อื่นๆ (Other)	88-8
สถานะค่างวด Hot C (Within 3 Months)				
B01: อ่อนนุช				
			โทรแนะนำตัวครั้งแรก (Initial Propose Call)	08-1
สถานะค่างวด Lost Enquiry (ยกเลิก) เหตุผลที่ยกเลิก				
B01: อ่อนนุช				
			ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้	ปิดการขาย / จองรถ (Close Sale / Booking) 55-5
			ลูกค้าเปลี่ยนใจไปซื้อยี่ห้ออื่น (-,-)	ปิดการขาย / จองรถ (Close Sale / Booking) 08-2
			ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้	ปิดการขาย / จองรถ (Close Sale / Booking) 08-3
			ยกเลิกซื้อ	ปิดการขาย / จองรถ (Close Sale / Booking) 08-6

6. กดปุ่ม [Print](#) เพื่อทำการพิมพ์รายงานสรุปสถานะค่างวด และกดปุ่ม [Export](#) เพื่อนำข้อมูลรายงานสรุปสถานะค่างวดออกเป็นไฟล์ Excel

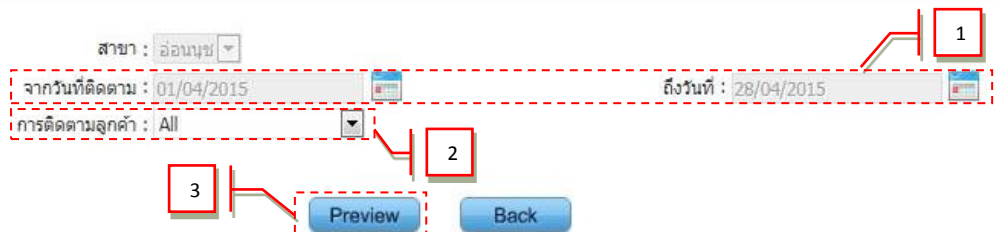
4.3 รายงานติดตามลูกค้า



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → รายงาน → รายงานติดตามลูกค้า

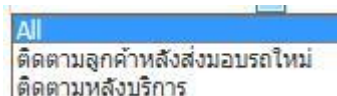
ระบุเงื่อนไขการแสดงผลข้อมูลในรายงาน

รายงานติดตามลูกค้า (ID : SCR020-150) >>
พิมพ์รายงาน >>



1. กด เพื่อเลือกช่วงเวลาของข้อมูล ว่าจะให้รายงานแสดงผลข้อมูลที่บันทึกจากวันที่เท่าใด ถึงวันที่เท่าใด

2. เลือกการติดตามลูกค้า ถ้าต้องการให้แสดงผลลูกค้าทั้งติดตามลูกค้าหลังส่งมอบรถใหม่ และติดตามหลังให้บริการ ให้เลือก "ALL"



3. กดปุ่ม [Preview](#) เพื่อแสดงรายงานติดตามลูกค้า

รายงานติดตามลูกค้า (ID : SCR020-150) >>
แสดงรายงาน >>

[Print](#)

[Excel](#)

[Back](#)

1 of 4
100%
Find | Next

บริษัท ซูซูกิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

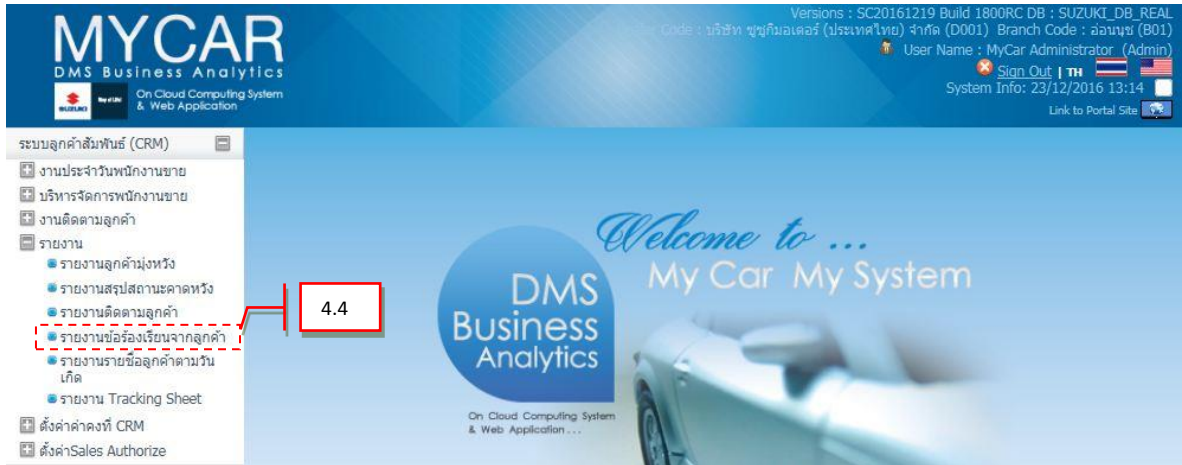
รายงานติดตามลูกค้า

สาขา : อ่อนนุช ประเภทการติดตาม : All
 จากวันที่บันทึก : 01/01/2015 ถึงวันที่ : 28/04/2015
 Print Date : 28/04/2015 14:08:48
 Print By : MyCar Administrator

สาขา	วันนัดหมาย	ชื่อลูกค้า	เบอร์มือถือ	เลขที่อ้างอิง	วันที่ติดตาม	เลขตัวถังรถ	รุ่น
สถานะความพึงพอใจ							
B01	09/03/2015			B01CP-1503090001	09/03/2015		
สาขา							
สถานะความพึงพอใจ							
B01	16/12/2014	ลูกค้าสนใจ		SCR020-040	27/01/2015		
B01	13/01/2015	ลูกค้าทดลองขับ ตกกลางอง ertiga พิา *25% ผอน 5ปี			14/01/2015		
B01	22/01/2015	ลูกค้า rx			19/01/2015		
B01	26/01/2015	ลูกค้าจองรถ Swift			23/01/2015		
B01	28/01/2015	ลูกค้าตกลงจองรถ swift			08/01/2015		

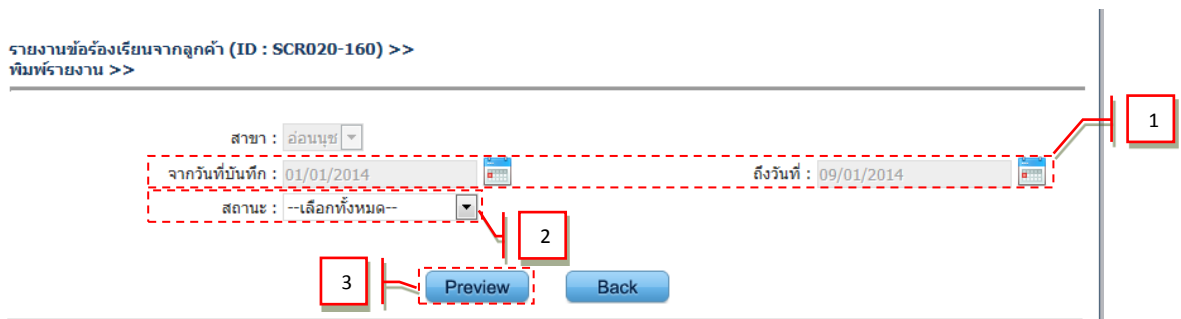
4. กดปุ่ม [Print](#) เพื่อทำการพิมพ์รายงานติดตามลูกค้าหลังบริการ และกดปุ่ม [Export](#) เพื่อนำข้อมูลรายงานติดตามลูกค้าหลังบริการโดยออกเป็นไฟล์ Excel


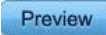
4.4 รายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้า



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → รายงาน → รายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้า

ระบุเงื่อนไขการแสดงผลข้อมูลในรายงาน



1. กด  เพื่อเลือกช่วงเวลาของข้อมูล ที่จะให้รายงานแสดงผลข้อมูลที่บันทึกจากรวันที่เท่าใด ถึงวันที่เท่าใด
2. เลือกสถานะข้อร้องเรียน ถ้าต้องการให้แสดงทุกสถานะให้เลือก"เลือกทั้งหมด"
3. กดปุ่ม  เพื่อแสดงรายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้า

รายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้า (ID : SCR020-160) >>
 แสดงรายงาน >>

Print Export Back

1 of 1 100% Find | Next

บริษัท ซุซูกิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
รายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้า
 สาขา : อ่อนนุช
 จากวันที่ : 01/01/2014 ถึงวันที่ : 09/01/2014 สถานะ : ทั้งหมด
 Print Date : 09/01/2014 10:24:41
 Print By : [Redacted]

สาขา	เลขที่รับเรื่อง	วันที่	ชื่อ-สกุลลูกค้า	เบอร์มือถือ	เลขตัวถัง	ปัญหาที่ร้องเรียน	วิธีแก้ปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ขายบริการ	B01	09/01/2014	[Redacted]	[Redacted]	JOY-Chassis-0002	ซ่อมรถเสร็จช้ากว่าเวลาที่นัดหมายรับรถ		[Redacted]
รวมทั้งสิ้น	1	รายการ						

- กดปุ่ม **Print** เพื่อทำการพิมพ์รายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้า และกดปุ่ม **Export** เพื่อนำข้อมูลรายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้าออกเป็นไฟล์Excel

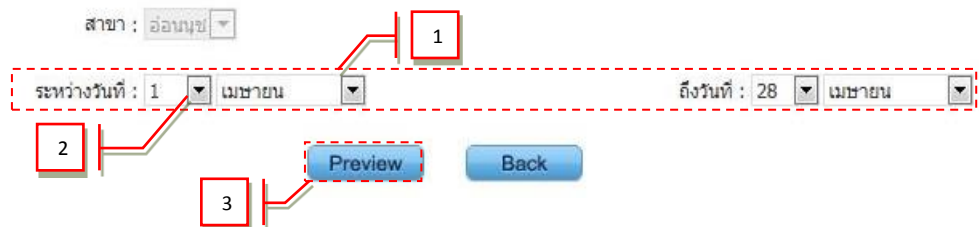
4.5 รายงานรายชื่อลูกค้าตามวันเกิด



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → รายงาน → รายงานรายชื่อลูกค้าตามวันเกิด

ระบุเงื่อนไขการแสดงผลข้อมูลในรายงาน

รายงานรายชื่อลูกค้าตามวันเกิด (ID : SCR050-330) >>
แสดงรายงาน >>



1. กด เพื่อเลือกเดือนที่ต้องการข้อมูลลูกค้าที่เกิดในเดือนใด
2. กด เพื่อเลือกช่วงวันที่ที่ต้องการดูข้อมูลวันเกิดของลูกค้า
3. กดปุ่ม เพื่อแสดงรายงานรายชื่อลูกค้าตามวันเกิด ดังรูป

รายงานรายชื่อลูกค้าตามวันเกิด (ID : SCR050-320) >>
แสดงรายงาน >>

Print

Export

Back

1 of 1 100% Find | Next

บริษัท ซีเนียร์ คอม จำกัด

รายงานรายชื่อลูกค้าตามวันเกิด

สาขา : อ่อนนุช

ระหว่างเดือน : มกราคม



ถึงวันที่ : มกราคม

Division :

วันเวลาพิมพ์รายงาน : 09/01/2014 10:35:57

Print By : MyCar Administrator

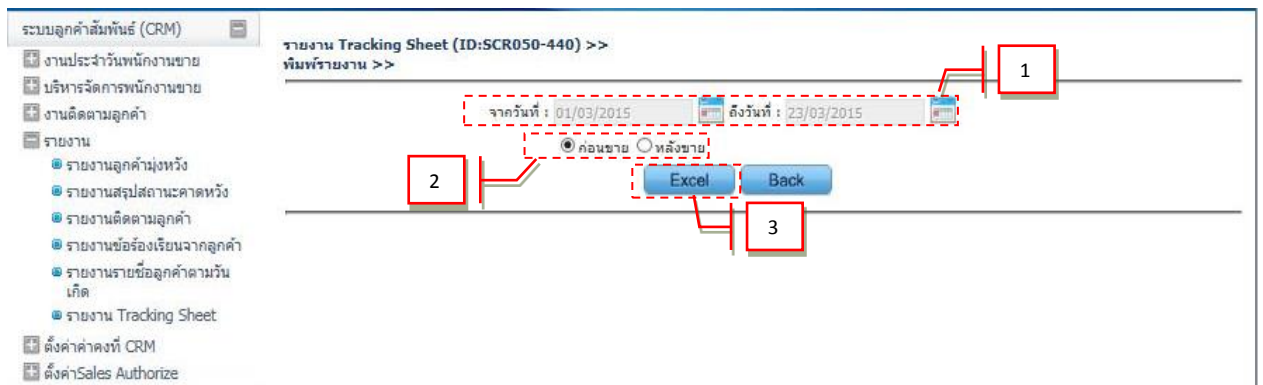
ลำดับที่	รหัสลูกค้า	ชื่อ-นามสกุล	วันเดือนปี เกิด	ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้	ทะเบียนรถ
1	B01CR-1401080006	...	08/01/2014			
2	B01CR-1401080001	...	08/01/2014			
3	B01CR-1401080004	...	08/01/2014			
4	B01CR-1401060002	...	06/01/2014			
5	B01CR-1401060004	...	06/01/2014			
6	SMTCR-0000002785	...	01/01/1964			
7	B01CR-1401060001	...	06/01/2014			
8	B01CR-1401060005	...	06/01/2014			
9	SMTCR-0000002732	...	08/01/1989			

4. กดปุ่ม  เพื่อทำการพิมพ์รายงานรายชื่อลูกค้าตามวันเกิด และกดปุ่ม  เพื่อนำข้อมูลรายงานรายชื่อลูกค้าตามวันเกิดออกเป็นไฟล์Excel

4.6 รายงาน Tracking Sheet



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → รายงาน → รายงาน Tracking Sheet



1. กรองการค้นหาจากวันที่ถึงวันที่
2. กรองการค้นหาของข้อมูล ก่อนขาย หรือ หลังขาย
3. กด **Excel** เพื่อแสดงข้อมูล

จะปรากฏหน้าจอExcel รายงาน Tracking Sheet

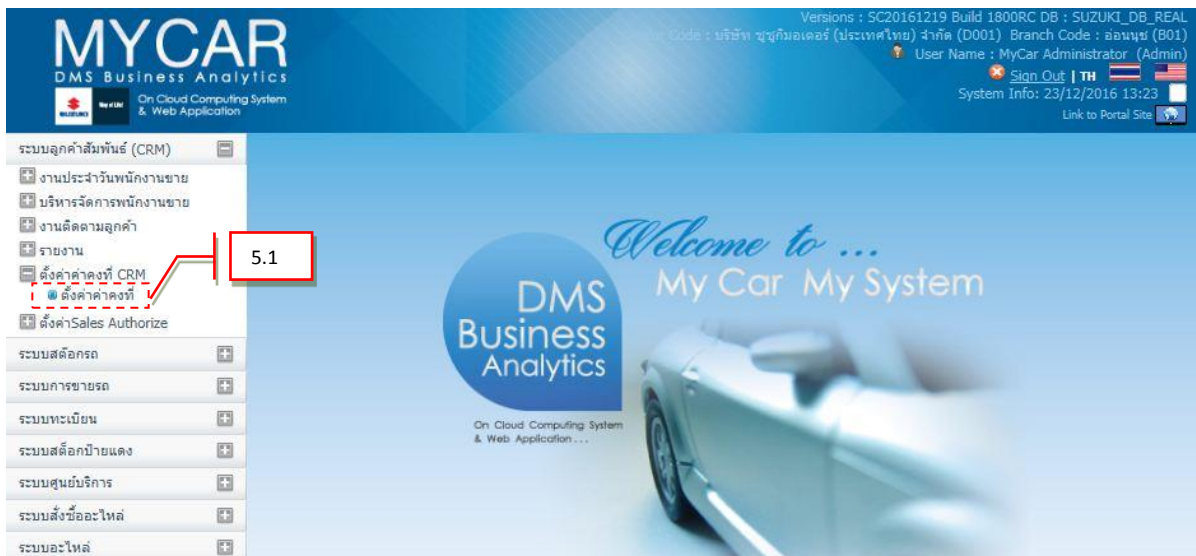
โดนจะเรียงการติดต่อ และรายละเอียด ตั้งแต่วันที่เริ่ม จนถึงวันที่เลิก

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์	การติดต่อ	C รายละเอียด การติดต่อ	C รายละเอียด การติดต่อ	C รายละเอียด การติดต่อ	C รายละเอียด การติดต่อ	C รายละเอียด การติดต่อ	C รายละเอียด การติดต่อ	C รายละเอียด การติดต่อ	C รายละเอียด
1	สมชาย ใจดี	09-0000-00	โทรแนะนำ Hot C (Wit)								
2	สมชาย ใจดี	09-0000-00									โทรแนะนำ Traffic
3	สมชาย ใจดี	09-0000-00									โทรแนะนำ Hot B (Wit)
4	สมชาย ใจดี	09-0000-00									โทรแนะนำ Hot B (Wit)
5	สมชาย ใจดี	09-0000-00									ปิดการขาย Booking ลู
6	สมชาย ใจดี	09-0000-00									
7	สมชาย ใจดี	09-0000-00									
8	สมชาย ใจดี	09-0000-00									
9	สมชาย ใจดี	09-0000-00									

5. ตั้งค่าคงที่ CRM

5.1 ตั้งค่าคงที่ CRM

เมนูนี้จะเป็นการตั้งค่าค่าคงที่ต่างๆที่จะใช้ในระบบ CRM เช่น ระยะเวลาถือครอง deal ของพนักงานขาย, กิจกรรมที่ต้องสร้างนัดหมายอัตโนมัติหลังมอบหมายให้พนักงานขายดูแลลูกค้าหรือเมื่อส่งมอบรถใหม่เป็นต้น



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → ตั้งค่าค่าคงที่ CRM → ตั้งค่าค่าคงที่

- ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
 - งานประจำวันพนักงานขาย
 - บริหารจัดการพนักงานขาย
 - งานติดตามลูกค้า
 - รายงาน
 - ตั้งค่าค่าคงที่ CRM
 - ตั้งค่าค่าคงที่
 - ตั้งค่าSales Authorize
- ระบบสต็อก
- ระบบการขายรถ
- ระบบทะเบียน
- ระบบสต็อกป้ายแดง
- ระบบศูนย์บริการ
- ระบบส่งซ่อมอะไหล่
- ระบบอะไหล่
- ระบบการเงิน
- ระบบเจ้าหน้าที่
- ระบบลูกหนี้
- ระบบภาษี
- แฟ้มข้อมูลหลัก
 - ตั้งค่าองค์กร
 - ตั้งค่าประวัติลูกค้า
 - ตั้งค่าลูกหนี้/เจ้าหน้าที่
 - ตั้งค่าการเงิน
 - ตั้งค่าอะไหล่

Setup ค่าคงที่ CRM (ID : SCR020-170) >>
แก้ไขข้อมูล >>

ฝ่ายขาย >>

* ระยะเวลาถือครอง Deal ของพนักงานขายไม่เกิน(วัน) :

รหัสกิจกรรมที่ต้องสร้างนัดหมายอัตโนมัติเมื่อ Assign เซลล์ :

โทรติดตามหลัง Assign เซลล์ :

ให้เซลล์ที่ขายเป็นผู้รับผิดชอบ followup หลังขาย ติดตามไม่ได้เกิน ครั้งโดยยกเลิกติดต่ออัตโนมัติ

รหัสกิจกรรมที่ต้องสร้างนัดหมายอัตโนมัติเมื่อส่งมอบรถใหม่

รหัสกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม	โทรติดตามหลัง วันส่งมอบ(วัน)
SL11	ติดตามหลังส่งมอบรถใหม่ 3 วัน	3
SL12	ติดตามหลังส่งมอบรถใหม่ 15 วัน	15

ฝ่ายศูนย์บริการ >>

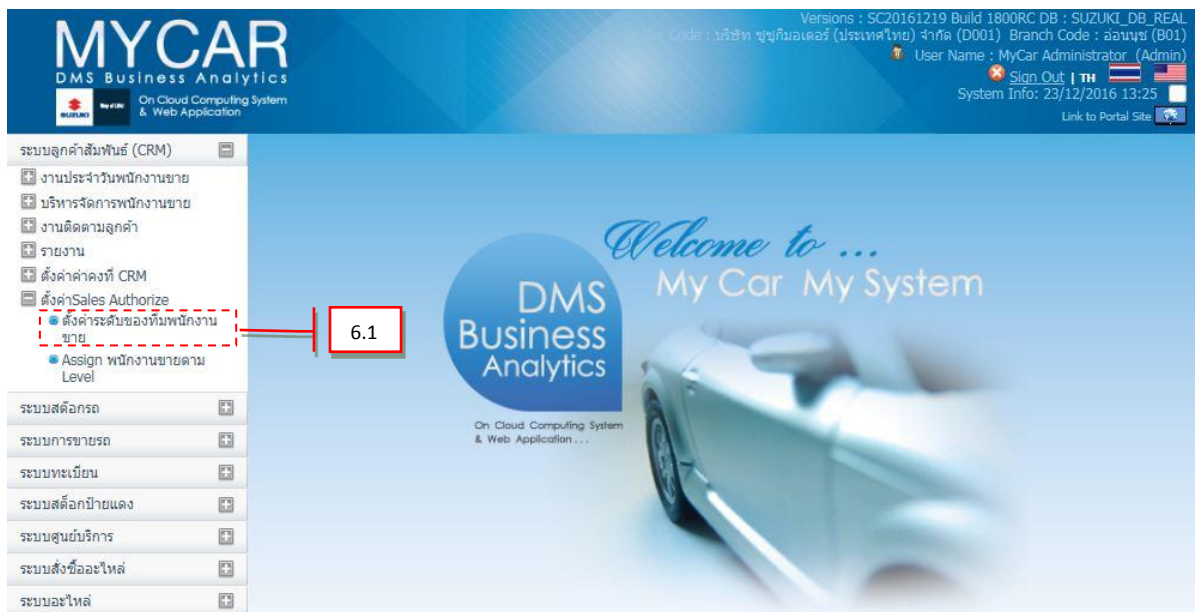
รหัสกิจกรรมที่ต้องสร้างนัดหมายอัตโนมัติเมื่อออกไปส่งสินค้า :

1. ระบุค่าคงที่ CRM ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายขาย ได้แก่ระยะเวลาถือครอง Deal ของพนักงานขาย, รหัสกิจกรรมที่ต้องการสร้างนัดหมายอัตโนมัติเมื่อ Assign เซลล์และระยะเวลาที่ต้องทำการโทรติดตามหลัง Assign เซลล์ เป็นต้น
2. ระบุรหัสกิจกรรมที่ต้องสร้างนัดหมายอัตโนมัติเมื่อออกไปกำกับภาษีในระบบศูนย์บริการ
3. กดปุ่ม เพื่อบันทึก

6. ตั้งค่า Sales Authorize

ระบบMyCar สามารถบริหารจัดการพนักงานขายโดยดูตาม Authorize ได้ เช่น หัวหน้าทีมเซลส์จะสามารถดูกิจกรรมของพนักงานขายในทีมของตนได้ ซึ่งหัวหน้าทีมอื่นจะไม่สามารถมาดูข้อมูลของทีมนี้ได้ ส่วนพนักงานขายก็จะสามารถดูกิจกรรมที่ตนได้ปฏิบัติกับลูกค้าของตนเองเท่านั้น จะไม่สามารถดูกิจกรรมของพนักงานขายคนอื่นได้ จากที่กล่าวมาจึงต้องมีการ Setup ระดับของทีมพนักงานขายว่าใครมีตำแหน่งอะไร เพื่อที่จะ setup level ของทีมขายได้ต่อไป

6.1 ตั้งค่าระดับของทีมพนักงานขาย



ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → ตั้งค่า Sales Authorize → ตั้งค่าระดับของทีมพนักงานขาย

Setup ระดับของทีมเซลล์ (ID : SCR020-180) >>
แก้ไขข้อมูล >>

สาขา : SENIOR COM Branch1

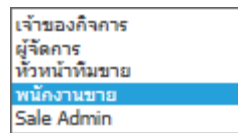
Record (s) : 10

จัดการข้อมูล	รหัส	ชื่อ นามสกุล	แผนก	สังกัด Level
	ABD		D002	พนักงานขาย
	SNC1111		D007	หัวหน้าทีมขาย
	SNC1222		D007	หัวหน้าทีมขาย
	SNC1333		D007	ผู้จัดการ
	SNC-137		D009	พนักงานขาย
	SNC-999		D009	พนักงานขาย
	SNC-CHAY		D007	พนักงานขาย
	SNC-Joke		D007	พนักงานขาย
	SNC-SIM		D008	พนักงานขาย
	Tum		D003	พนักงานขาย

สังกัด Level : พนักงานขาย

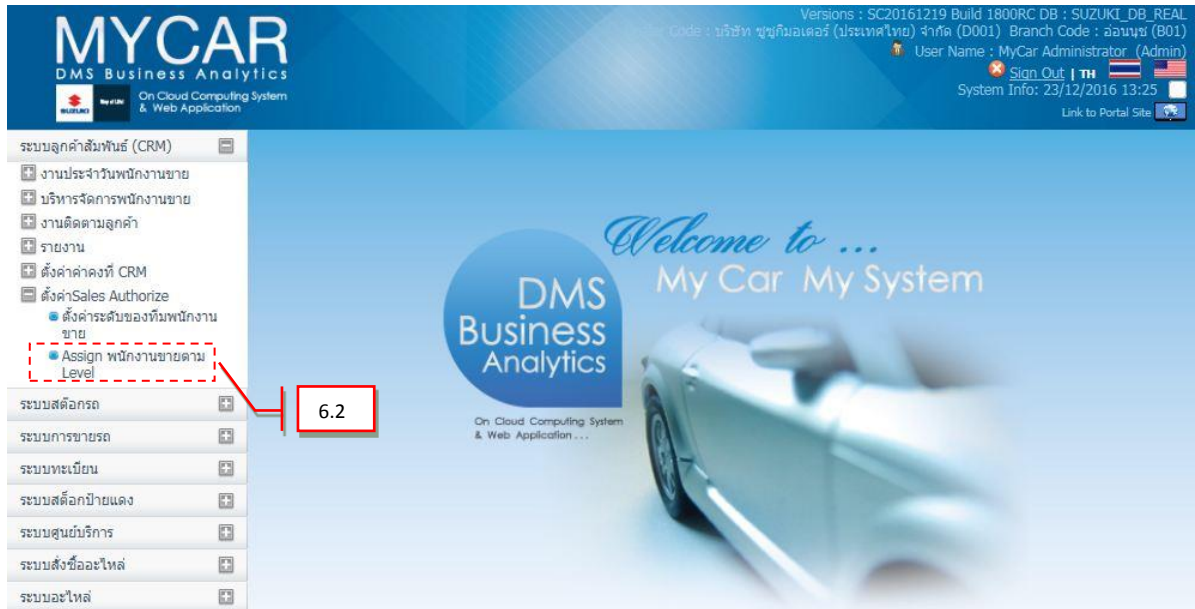
Save Back

1. Setup ระดับของทีมเซลล์โดยเลือก ที่หน้าชื่อของพนักงานขายที่ต้องการ Setup ระดับ
2. เลือกสังกัด Level ของพนักงานแสดงดังรูป

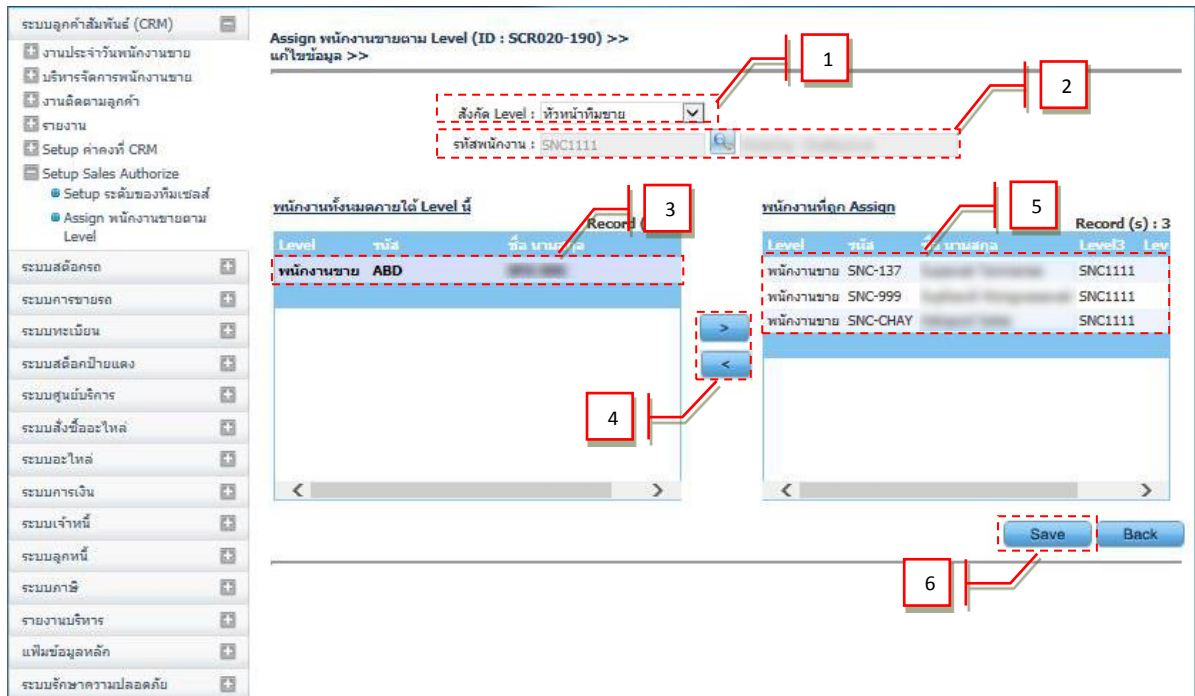


3. กดปุ่ม เพื่อบันทึกข้อมูล

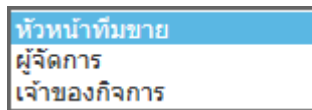
6.2 Assign พนักงานขายตาม Level ของพนักงาน



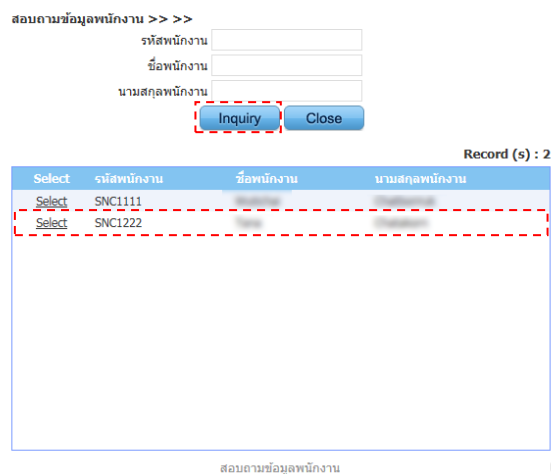
1. ไปที่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) → ตั้งค่า Sales Authorize
2. Assign พนักงานขายตาม Level



1. เลือกสังกัด Level ของพนักงานที่แสดงดังรูป




2. เลือกรหัสพนักงาน แสดงดังรูป



- กดปุ่ม **Inquiry** เพื่อแสดงข้อมูล
- กด **Select** เพื่อเลือกรหัสลูกค้าที่ต้องการเปลี่ยนสถานะ

3. รายชื่อพนักงานที่ยังไม่ถูก Assign แสดงดังรูป

Level	รหัส	ชื่อ นามสกุล
พนักงานขาย	IT03	Prasit
พนักงานขาย	SNC-AUN	Prasit Prasit
พนักงานขาย	Staff0002	Prasit Prasit
พนักงานขาย	Tum	Prasit Prasit

4. Assign พนักงานโดยการเลือกชื่อพนักงานขายแล้วกดปุ่ม  เพื่อทำการ Assign

5. รายชื่อพนักงานขายที่ถูก Assign แล้วแสดงดังรูป

Level	รหัส	ชื่อ นามสกุล	Level3	Lev
พนักงานขาย	SNC-137	Prasit Prasit	SNC1111	
พนักงานขาย	SNC-999	Prasit Prasit	SNC1111	
พนักงานขาย	SNC-CHAY	Prasit Prasit	SNC1111	
พนักงานขาย	IT03	Prasit		

6. กดปุ่ม  เพื่อบันทึกข้อมูล

หมายเหตุ: ในกรณีที่หัวหน้าทีมขายลาออก ให้ทำการ เลือกชื่อหัวหน้าทีมขายขึ้นมา จะปรากฏชื่อพนักงานขาย ในช่อง “พนักงานที่ถูก Assign” ขึ้นมา ให้ทำการเลือกที่ชื่อพนักงานขาย และโอนไปยังช่อง “พนักงานทั้งหมดภายใต้ Level นี้” แล้วจึงไปทำการ ใ้ส่วนหมดอายุการใช้งานของหัวหน้าทีมขายที่ลาออก ในระบบรักษาความปลอดภัยภายหลัง