คู่มือการปฏิบัติงาน

(ฉบับย่อ)

ระบบศูนย์บริการ (Service)

(เพิ่มเติม)

คำนำ

เป็นการอธิบายถึง ขั้นตอนการทำงานในระบบศูนย์บริการ (Service) ที่มีความเกี่ยวข้องกับการติดตามลูกค้าเข้าซ่อม เช็คตามระยะกรณีที่ลูกค้าปฏิเสธ/ไม่มา

ขอแสดงความนับถือ

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

Service Module (Modify inspection Approach report)

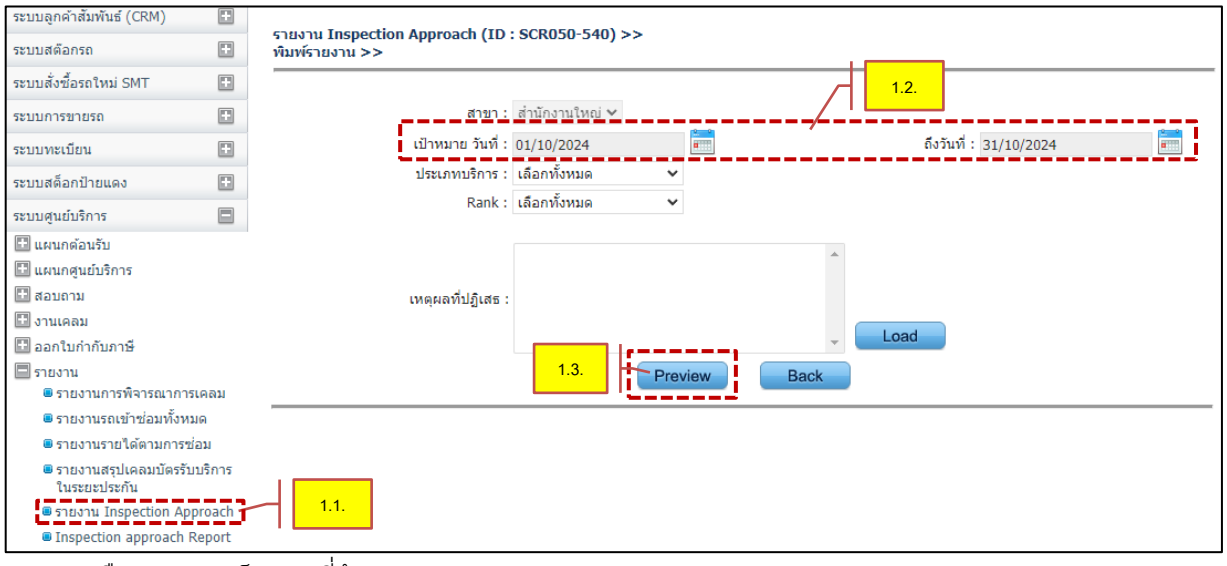
1. ขั้นตอนการบันทึกลูกค้า ปฏิเสธ/ไม่มา นัดหมายเข้าเช็คระยะ 4
2. การแสดงข้อมูลติดตามลูกค้าปฏิเสธในรายงาน Inspection Approach 8

1. **ขั้นตอนการบันทึกติดตามลูกค้า ปฏิเสธ/ไม่มา นัดหมายเข้าเช็คระยะ**

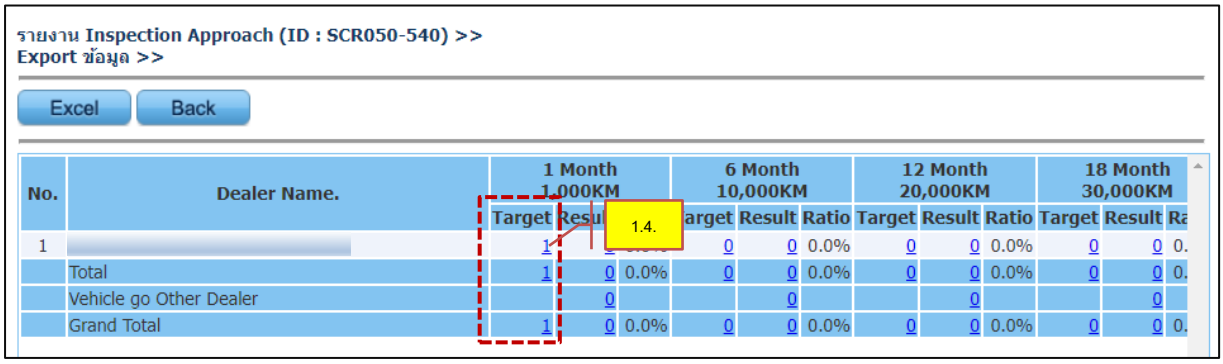
1.1. ไปที่ ระบบศูนย์บริการ → รายงาน → รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540)

1.2. ระบุเป้าหมาย วันที่

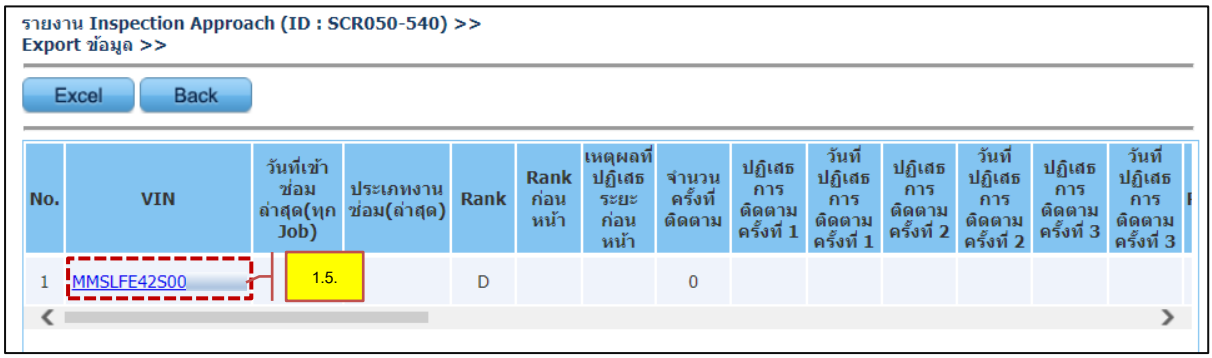
1.3. กดปุ่ม Preview



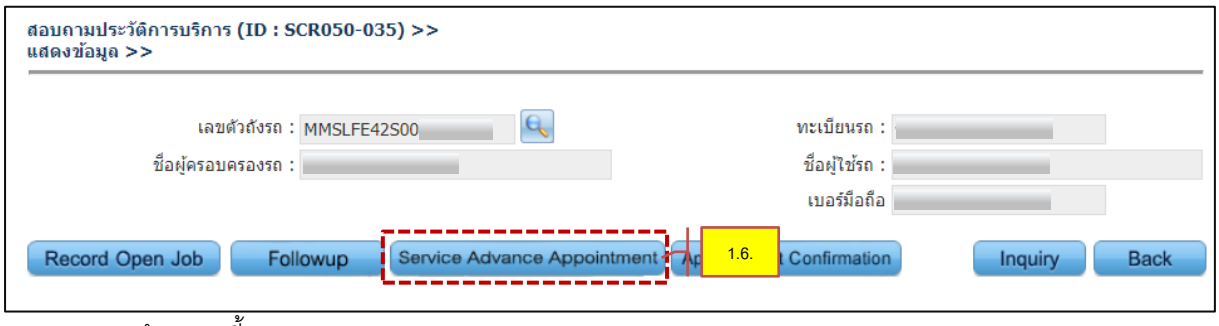
1.4. เลือก Target เช็คระยะที่ต้องการ



1.5. เลือก เลขตัวถัง



1.6. กดปุ่ม Service Advance Appointment บันทึกนัดหมายเข้าซ่อมล่วงหน้า



1.7. ระบุข้อมูลดังนี้

1.7.1. วันที่จะเข้ารับบริการ

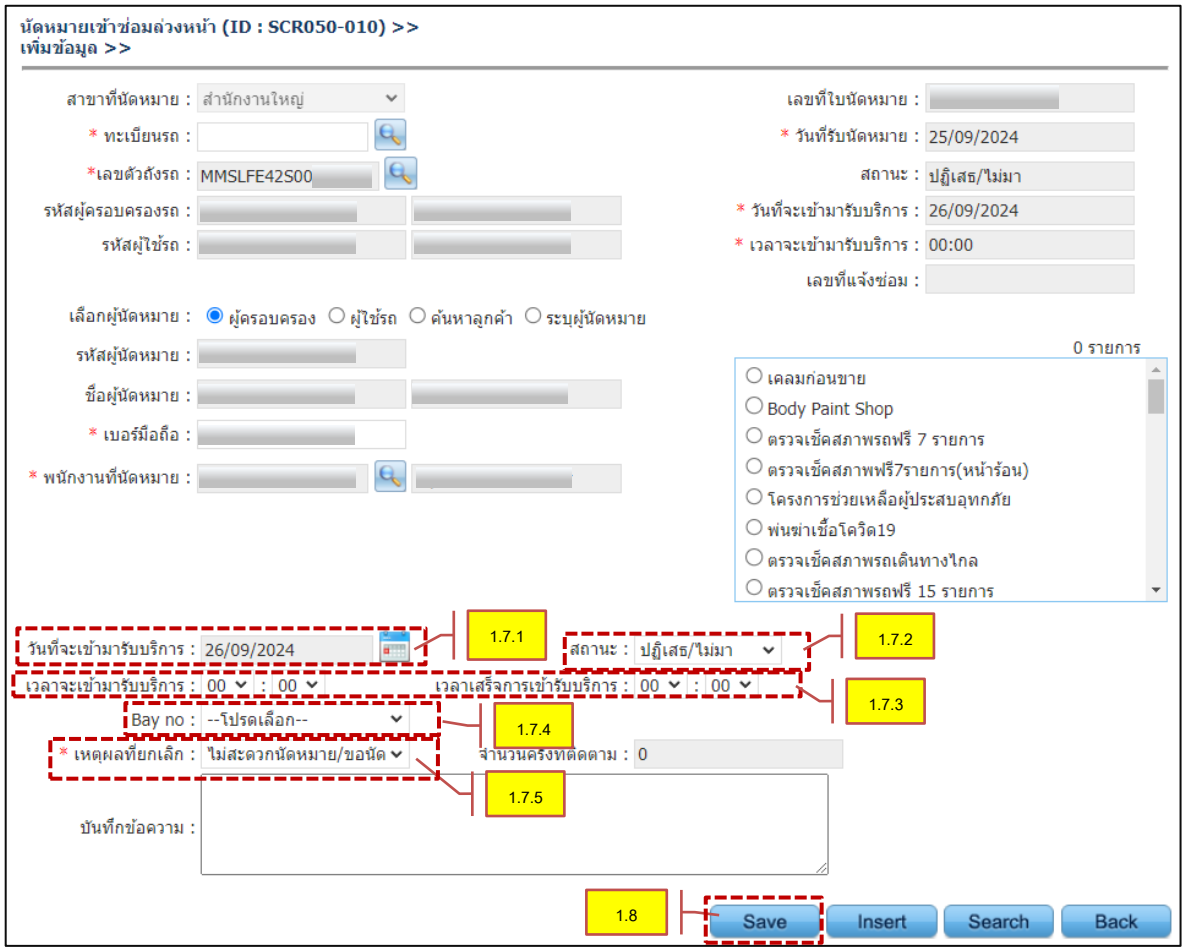
1.7.2. สถานะ: ปฏิเสธ

1.7.3. เวลาจะเข้ารับบริการ - เวลาเสร็จการเข้ารับบริการ

1.7.4. Bay No

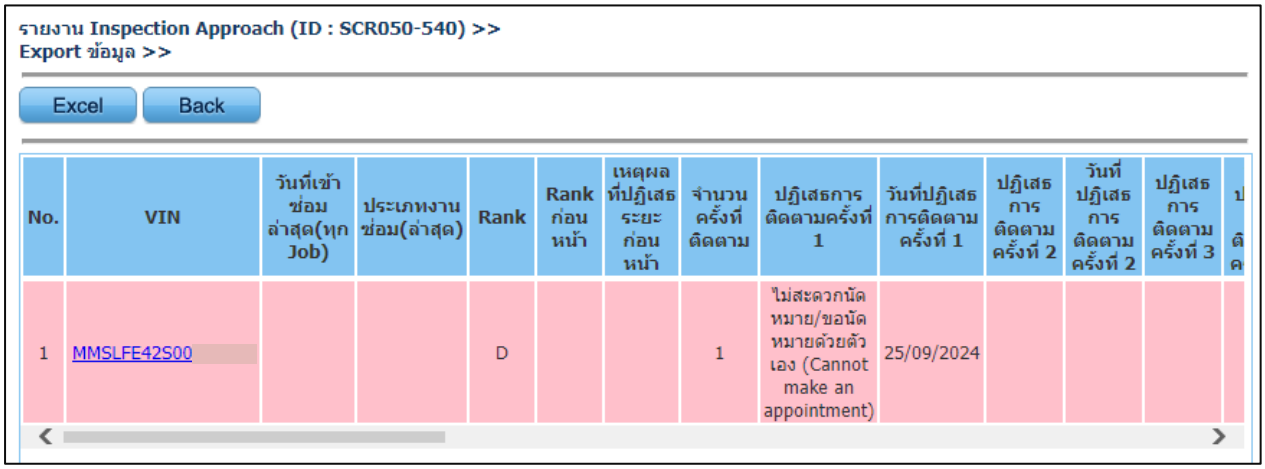
1.7.5. เหตุผลที่ยกเลิก

1.8. กดปุ่ม Save



หลังจากบันทึก ปฏิเสธ/ไม่มา ระบบจะนำข้อมูล เหตุผลที่ยกเลิก ไปแสดงในรายงาน Inspection Approach โดยมีคอลัมน์เพิ่มใหม่ ดังนี้

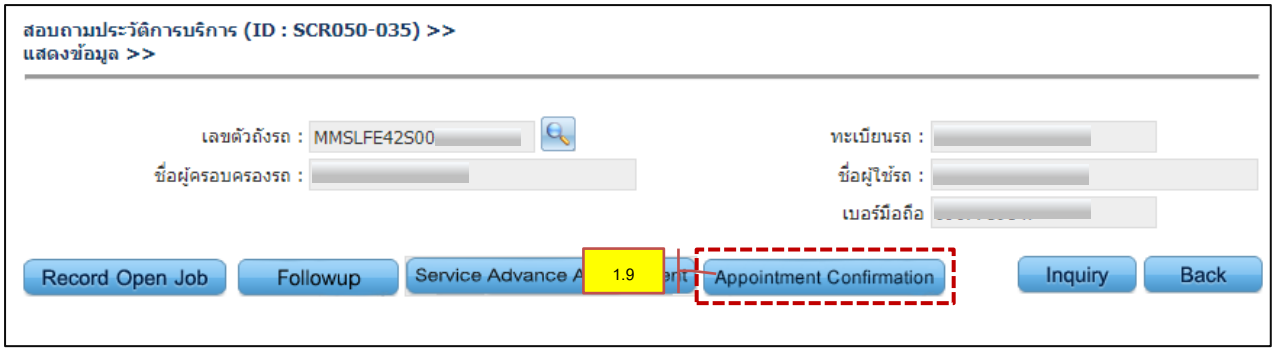
- วันที่เข้าซ่อมล่าสุด (ทุก Job)
- ประเภทงานซ่อม (ล่าสุด)
- Rank ก่อนหน้า
- เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า
- จำนวนครั้งที่ติดตาม
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1
- วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2
- วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3
- วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3



No.	VIN	วันที่เข้าซ่อมล่าสุด(ทุก Job)	ประเภทงานซ่อม(ล่าสุด)	Rank	Rank ก่อนหน้า	เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า	จำนวนครั้งที่ติดตาม	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3	ป ติ ค
1	MMSLFE42S00			D			1	ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง (Cannot make an appointment)	25/09/2024				

กรณีติดตามนัดหมายครั้งถัดไป แต่ลูกค้ายังปฏิเสธไม่มา เช็คระยะ ให้ทำตามขั้นตอนดังนี้

1.9. กดปุ่ม Appointment Confirmation

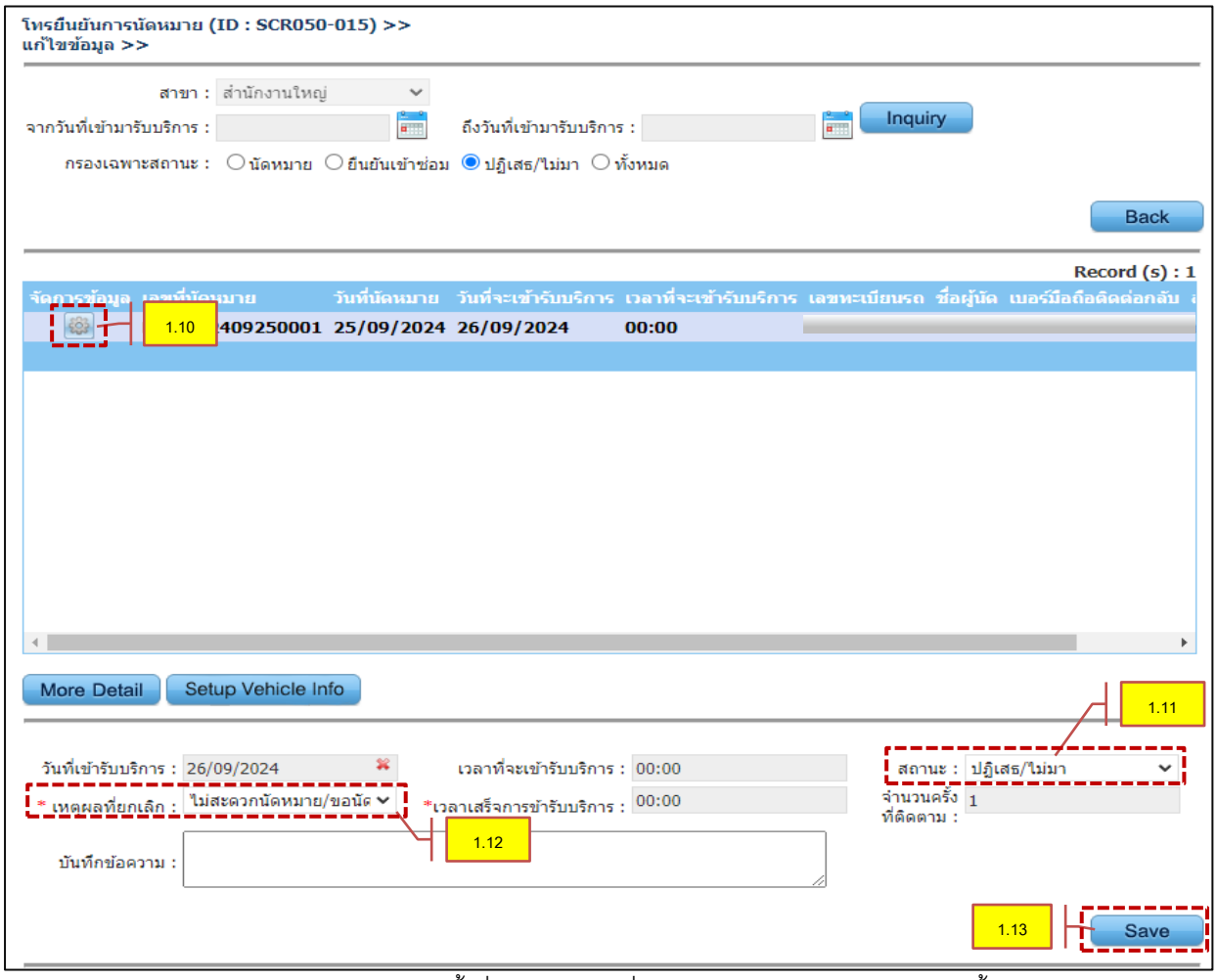


1.10. กดปุ่ม ฟันเฟือง

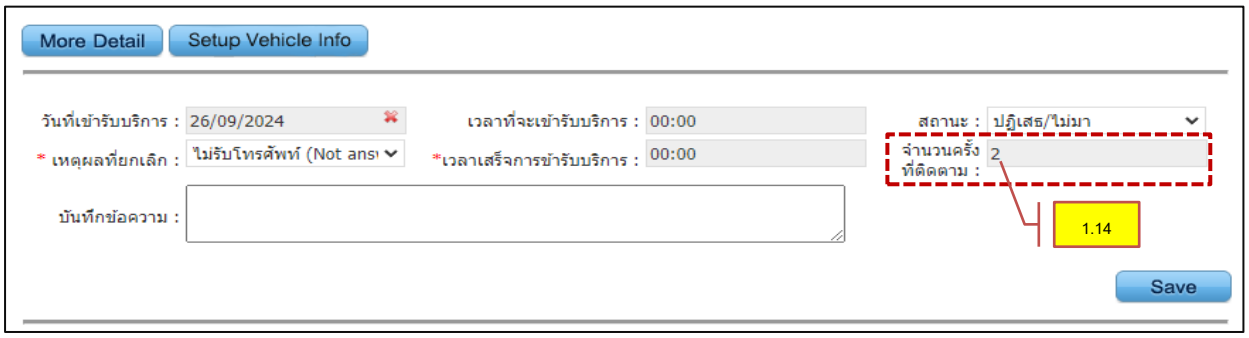
1.11. เลือกสถานะ ปฏิเสธ/ไม่มา

1.12. เลือก เหตุผลที่ยกเลิก

1.13. กดปุ่ม Save



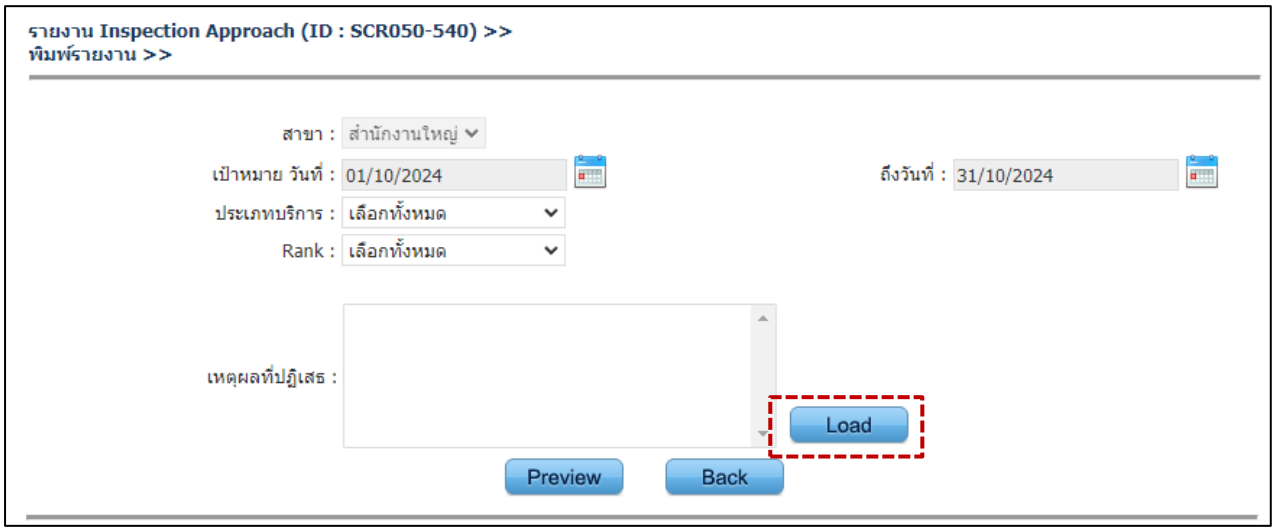
1.14. หลังจากกดปุ่ม Save ข้อมูลจำนวนครั้งที่ติดตาม จะเปลี่ยนเป็น 2 ตามการบันทึกในแต่ละครั้ง

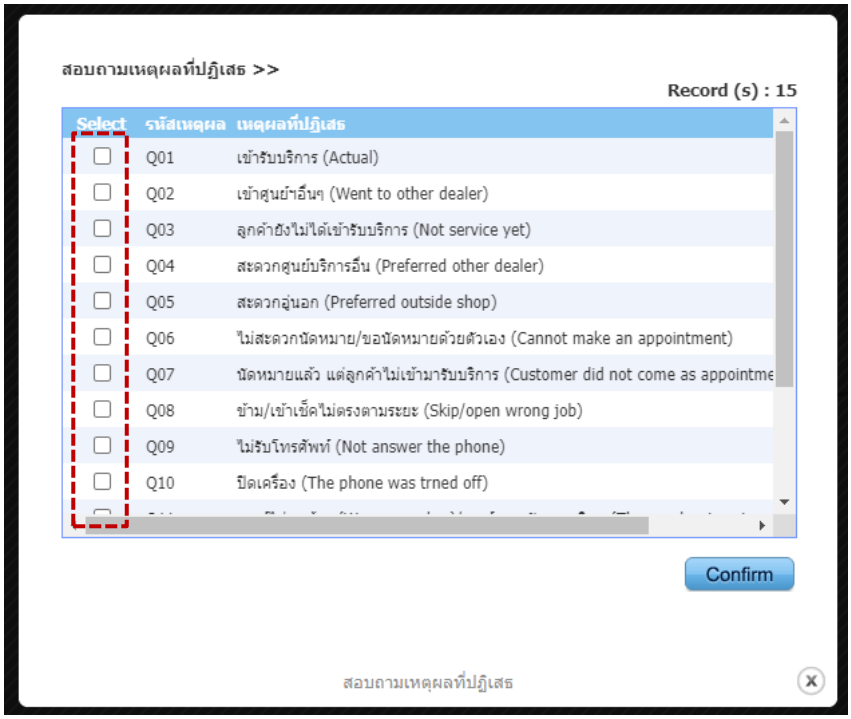


2. **การแสดงข้อมูลติดตามลูกค้าปฏิเสธในรายงาน** Inspection Approach

2.1. ไปที่ ระบบศูนย์บริการ → รายงาน → รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540)

สามารถระบุเงื่อนไขการกรองข้อมูล เหตุผลที่ปฏิเสธ ที่ถูกเพิ่มใหม่ได้ โดยการกดปุ่ม Load

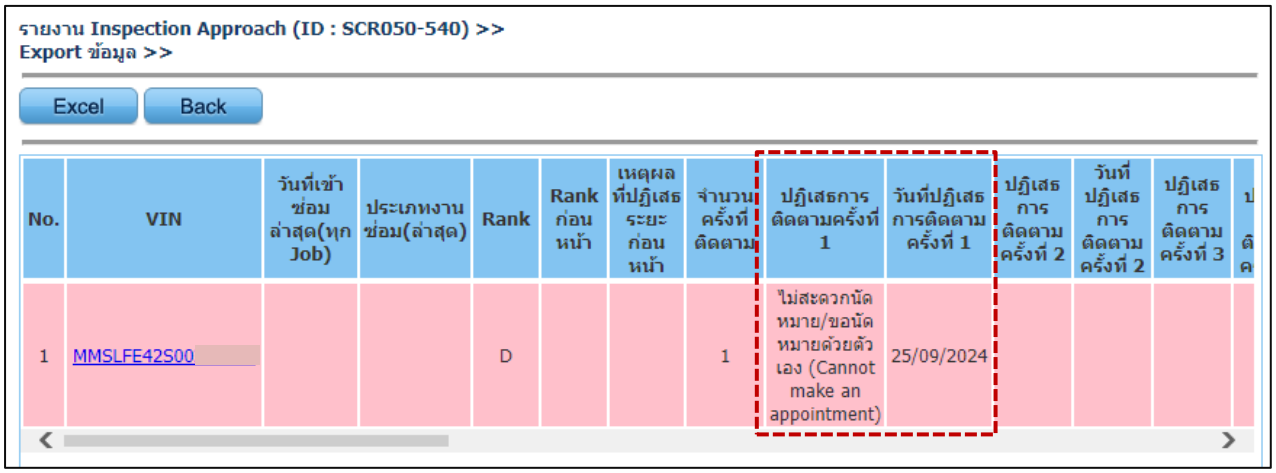




* สามารถเลือกได้มากกว่า 1 รายการ *

ตัวอย่าง

2.2. บันทึกนัดหมายสถานะ ปฏิเสธ/ไม่มา ครั้งที่ 1



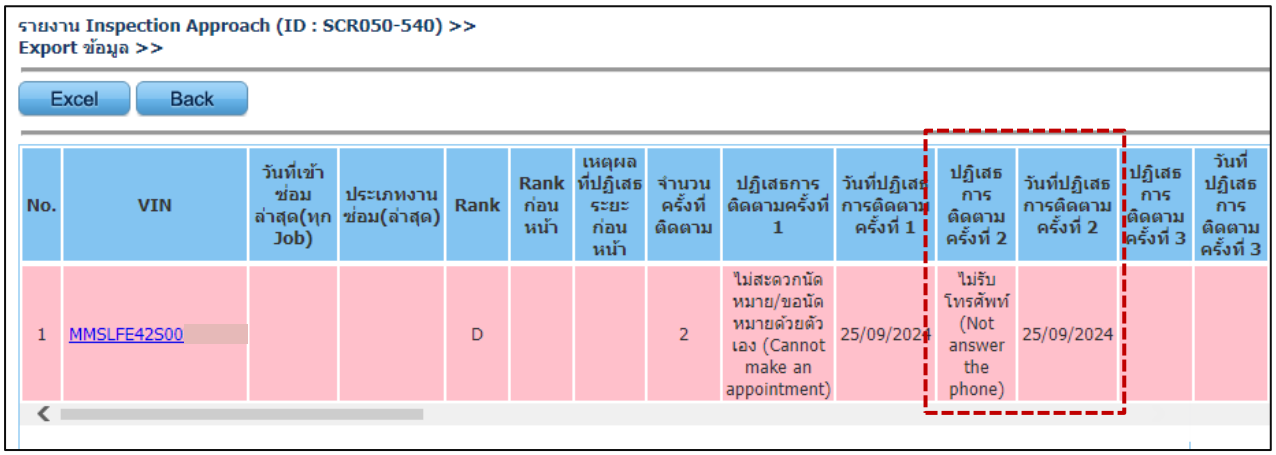
รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>
Export ข้อมูล >>

Excel Back

No.	VIN	วันที่เข้าซ่อมล่าสุด(ทุก Job)	ประเภทงานซ่อม(ล่าสุด)	Rank	Rank ก่อนหน้า	เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า	จำนวนครั้งที่ติดตาม	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3	ป ติ ค
1	MMSLFE42S00			D			1	ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง (Cannot make an appointment)	25/09/2024				

- จำนวนครั้งที่ติดตาม : 1
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1 : ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง

2.3. บันทึกนัดหมายสถานะ ปฏิเสธ/ไม่มา ครั้งที่ 2



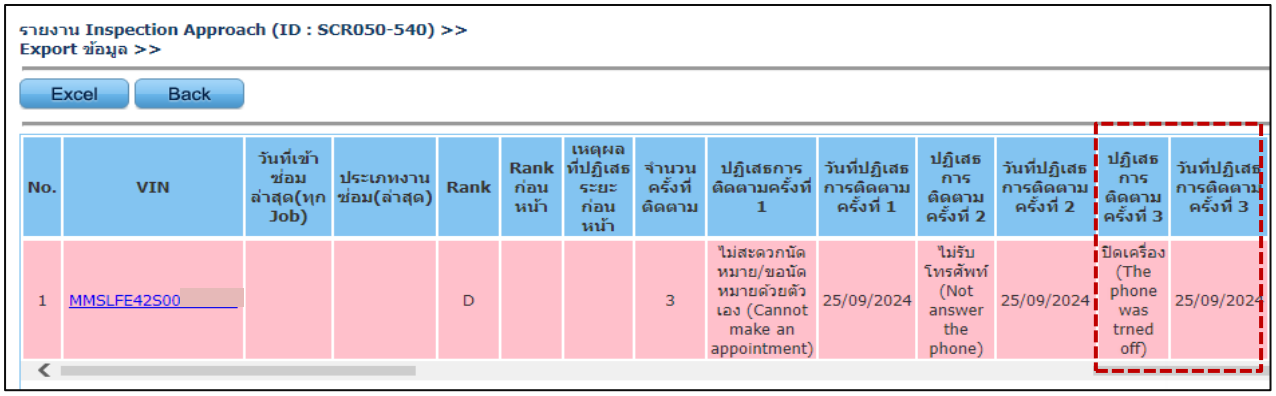
รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>
Export ข้อมูล >>

Excel Back

No.	VIN	วันที่เข้าซ่อมล่าสุด(ทุก Job)	ประเภทงานซ่อม(ล่าสุด)	Rank	Rank ก่อนหน้า	เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า	จำนวนครั้งที่ติดตาม	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3
1	MMSLFE42S00			D			2	ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง (Cannot make an appointment)	25/09/2024	ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)	25/09/2024		

- จำนวนครั้งที่ติดตาม : 2
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1 : ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง (Cannot make an appointment)
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2 : ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)

2.4. บันทึกนัดหมายสถานะ ปฏิเสธ/ไม่มา ครั้งที่ 3



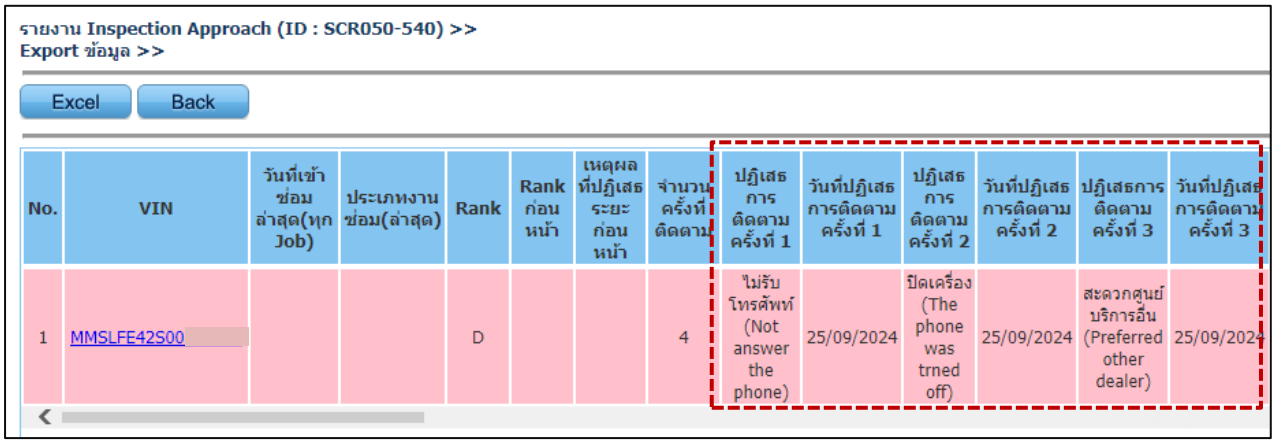
รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>
Export ข้อมูล >>

Excel Back

No.	VIN	วันที่เข้าซ่อมล่าสุด(ทุก Job)	ประเภทงานซ่อม(ล่าสุด)	Rank	Rank ก่อนหน้า	เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า	จำนวนครั้งที่ติดตาม	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3
1	MMSLFE42S00			D			3	ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง (Cannot make an appointment)	25/09/2024	ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)	25/09/2024	ปิดเครื่อง (The phone was trned off)	25/09/2024

- จำนวนครั้งที่ติดตาม : 3
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1 : ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง (Cannot make an appointment)
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2 : ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3 : ปิดเครื่อง (The phone was turned off)

2.5. บักทึกนัดหมายสถานะ ปฏิเสธ/ไม่มา มากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป



รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>
Export ข้อมูล >>

Excel Back

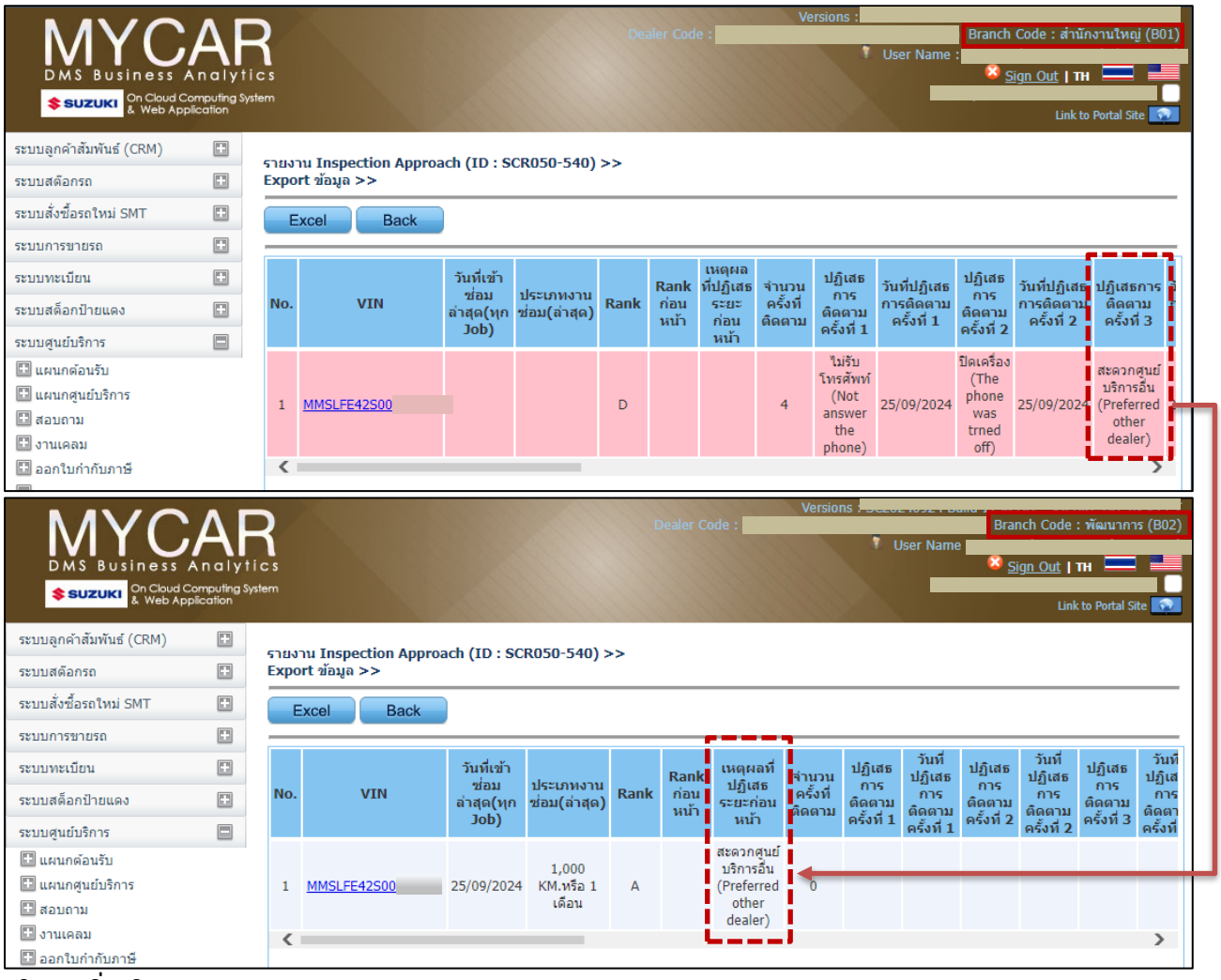
No.	VIN	วันที่เข้าซ่อมล่าสุด(ทุก Job)	ประเภทงานซ่อม(ล่าสุด)	Rank	Rank ก่อนหน้า	เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า	จำนวนครั้งที่ติดตาม	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3
1	MMSLFE42S00			D			4	ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)	25/09/2024	ปิดเครื่อง (The phone was trned off)	25/09/2024	สะดวกศูนย์บริการอื่น (Preferred other dealer)	25/09/2024

- จำนวนครั้งที่ติดตาม : 4 →
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1 : ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2 : ปิดเครื่อง (The phone was turned off)
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3 : สะดวกศูนย์บริการอื่น (Preferred other dealer)

เงื่อนไขเพิ่มเติม

➢ กรณีที่ติดตามมากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป ระบบจะนำ ปฏิเสธการติดตามครั้งล่าสุด แสดงแทนปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3 และจะไม่แสดงปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1 ซึ่งปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2 , 3 จะถูกย้ายไปแสดงที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1 , 2

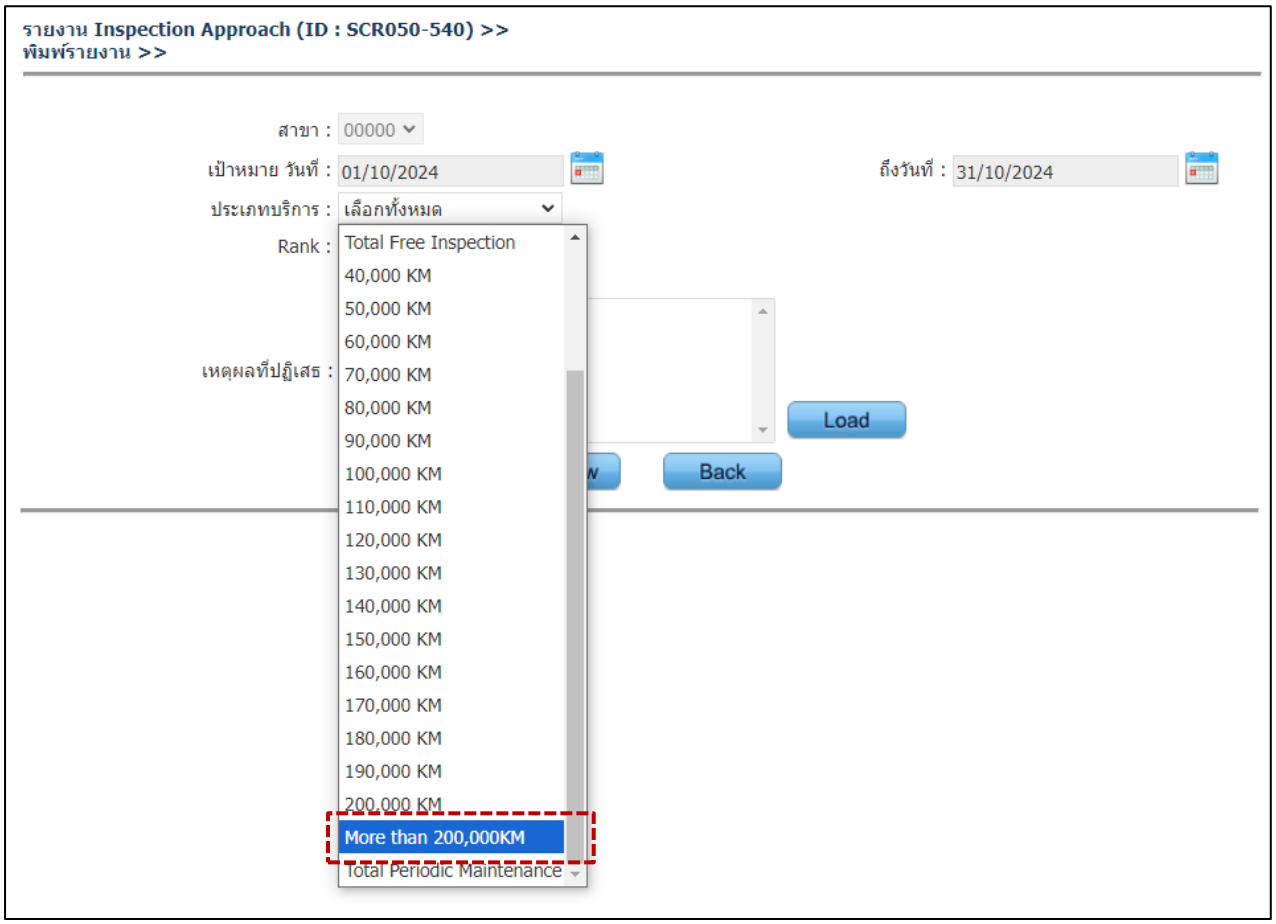
➢ ข้อมูล เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า จะแสดงข้อมูลเฉพาะดีลเลอร์และสาขา ที่นิติบุคคลเดียวกันเท่านั้น

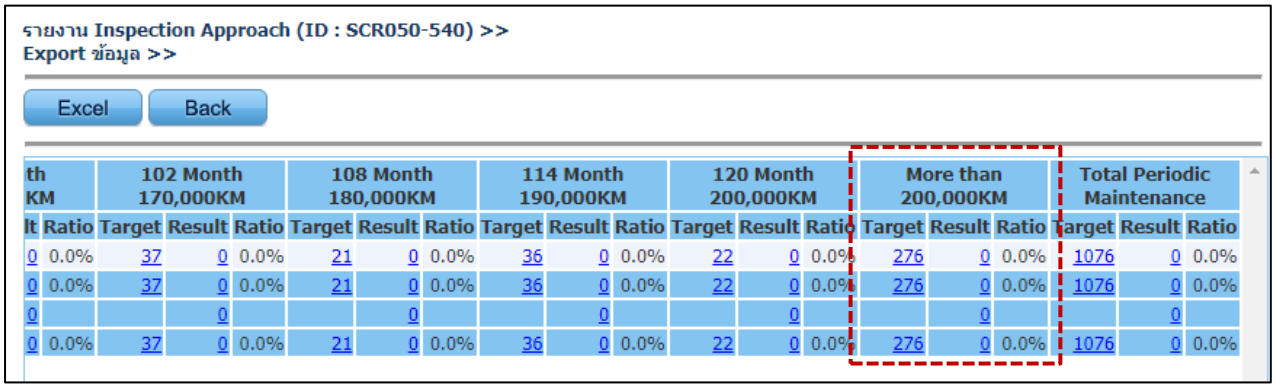


อธิบายเพิ่มเติม

Target เช็คระยะ 1,000 KM ที่สาขา B01 บันทึกลูกค้าปฏิเสธ/ไม่มา (สะดวกศูนย์บริการอื่น) แต่ลูกค้าสะดวกไปเข้าเช็คระยะ 1,000 KM ที่สาขา B02 ดังนั้น Target Inspection 10,000 KM รอบถัดไป จะเป็นของที่สาขา B02 และแสดง “เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า”(จาก ระยะ 1,000 km) ที่สาขา B02 ด้วย

➢ รายงาน Inspection Approach เพิ่มการแสดงข้อมูลเช็คระยะที่มากกว่า 200,000 KM





th KM		102 Month 170,000KM			108 Month 180,000KM			114 Month 190,000KM			120 Month 200,000KM			More than 200,000KM			Total Periodic Maintenance		
lt	Ratio	Target	Result	Ratio	Target	Result	Ratio	Target	Result	Ratio	Target	Result	Ratio	Target	Result	Ratio	Target	Result	Ratio
0	0.0%	37	0	0.0%	21	0	0.0%	36	0	0.0%	22	0	0.0%	276	0	0.0%	1076	0	0.0%
0	0.0%	37	0	0.0%	21	0	0.0%	36	0	0.0%	22	0	0.0%	276	0	0.0%	1076	0	0.0%
0			0			0			0			0			0			0	
0	0.0%	37	0	0.0%	21	0	0.0%	36	0	0.0%	22	0	0.0%	276	0	0.0%	1076	0	0.0%