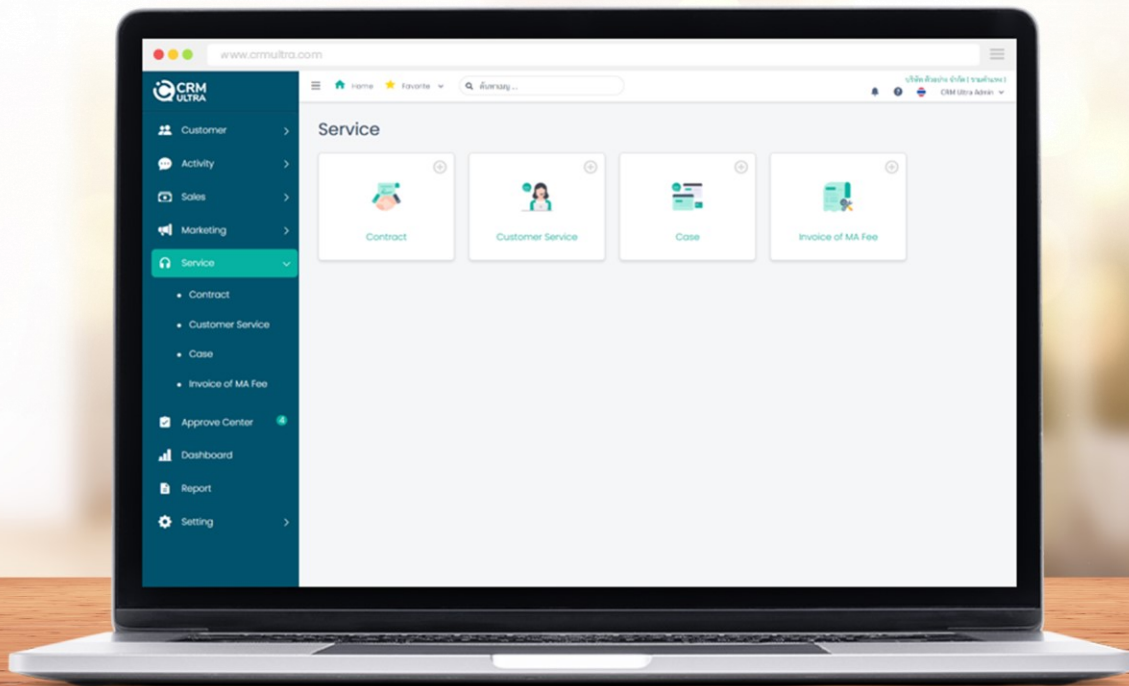




Service Management

ระบบบริการหลังการขายตั้งแต่การจัดทำสัญญาการให้บริการลูกค้าแต่ละราย และการถาม-ตอบ Case ต่างๆ กับลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้มีกระบวนการการทำงานอย่างชัดเจนและรัดกุม สามารถช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน รวมถึงช่วยในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



Contract

สัญญาบริการหลังจากการขายแจ้งรายละเอียดของ ลูกค้าเจ้าของสัญญา พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการลูกค้า เชื่อมั่นในการให้บริการ รายละเอียด ข้อมูลสินค้าที่จะให้บริการ

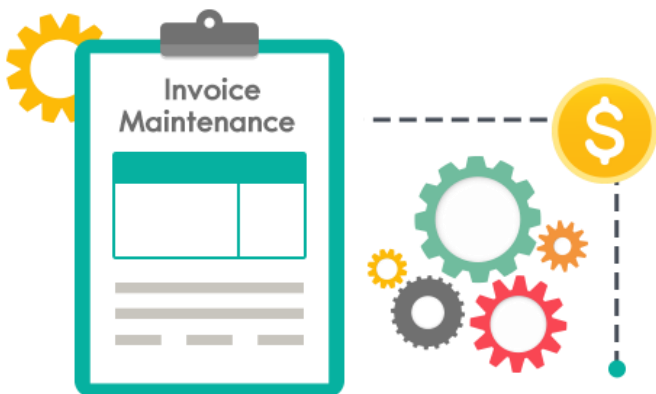




ระบบสัญญาใน CRM Ultra ช่วยในงานด้านบริการได้อย่างไรบ้าง

- ในการสร้างสัญญาการบริการสามารถอ้างอิงใบกำกับภาษี (Invoice) ของลูกค้าแต่ละรายได้ โดยให้ระบบดึงข้อมูลลูกค้าและสินค้าจากใบแจ้งหนี้มาใช้เป็นข้อมูลในการทำสัญญาได้ทันที โดยไม่ต้องเสียเวลาบันทึกข้อมูลใหม่ ช่วยลดโอกาสความผิดพลาดที่เกิดจากการกรอกข้อมูลผิดได้
- สามารถระบุรายละเอียดบริการที่ลูกค้าจะได้รับ ลงไปในสัญญาการบริการได้ตามที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการบริการ, จำนวนครั้งที่จะให้บริการ หรือระยะเวลาที่จะให้บริการ เป็นต้น
- สามารถกำหนดเงื่อนไขการคำนวณค่าบริการรายปี ว่าต้องการให้ระบบคำนวณจาก ยอดใด เช่น คำนวณจากยอดรวมใบแจ้งหนี้ ก่อนหรือหลังจากการหักส่วนลด หรือผู้ใช้สามารถกำหนดเองตามที่ต้องการได้ ช่วยให้การออกใบแจ้งหนี้ค่าบริการรายปีถูกต้อง และรวดเร็ว
- วางแผนในการให้บริการลูกค้าตามเงื่อนไขของสัญญา และสามารถดูปฏิทินการให้บริการลูกค้าแต่ละรายได้
- แจ้งเตือนลูกค้าก่อนหมดอายุสัญญา ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ามีเวลาในการจัดเตรียมเอกสาร และส่งให้กับผู้บริหารของลูกค้าตัดสินใจ
- แจ้งเตือนพนักงานที่รับผิดชอบ ก่อนหมดอายุสัญญา ซึ่งจะช่วยให้คุณรู้ได้ว่าลูกค้ารายใดใกล้จะหมดอายุสัญญาการบริการ เพื่อให้สามารถติดตามลูกค้าให้ต่อสัญญาได้สะดวกยิ่งขึ้น และยังช่วยลดโอกาสที่ลูกค้าจะเปลี่ยนใจจากคุณไปใช้บริการของคู่แข่งแทน
- สามารถวิเคราะห์สาเหตุของการไม่ต่อสัญญาได้ เพื่อนำมาปรับปรุงหรือแก้ปัญหการบริการหลังการขายต่อไป

Invoice of Maintenance Fee



การออกใบแจ้งหนี้ค่าบริการล่วงหน้าจะช่วยให้คุณ สามารถติดตามการต่อสัญญาการบริการได้สะดวกขึ้น โดยใช้การอ้างอิงสัญญาฉบับเดิมแล้วแก้ไขช่วงวันที่ ให้เป็นรอบบริการใหม่ ซึ่งจะช่วยให้ลดความผิดพลาด และเวลาที่ใช้ไปกับงานด้านเอกสาร และช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการบริการลูกค้าได้

Customer Service

เป็นการให้บริการต่างๆแก่ลูกค้าที่ได้ติดต่อเข้ามา เช่น การติดต่อสอบถามสถานะงาน การขอบริการ หรือการแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น จากสินค้าและบริการของลูกค้า เป็นต้น

ในการทำระบบ Call Center นอกจาก ระบบตอบรับอัตโนมัติ หรือระบบบันทึกข้อความเสียงที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพบริการแล้ว ยังจำเป็นต้องมีระบบจัดการกับปัญหาที่ลูกค้าสอบถาม ร้องเรียน หรือแจ้งปัญหาเข้ามา (Customer Service) เพื่อให้ทุกปัญหาที่ได้รับมาจากลูกค้าได้รับการแก้ไข หรือคลายข้อสงสัยจนเป็นที่พอใจ โดยไม่ตกหล่น และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว



Case



"Case" จะใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามปัญหาที่ลูกค้าแจ้งเข้ามา ทาง Customer Server ซึ่งเป็นปัญหาที่พนักงาน Call Center ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ในขณะนั้น

พนักงาน Call Center จะเปิดCase เพื่อใส่รายละเอียดของปัญหาลงไปเพื่อใช้เตือนกันลืม หรือจะส่งให้กับหัวหน้า ไปจนถึงผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินการแก้ปัญหาค่าที่ค้างอยู่ให้เรียบร้อย และแจ้งผลการแก้ปัญหาลูกค้าพึงพอใจ จึงจะถือว่าสามารถปิด Case นั้นได้