การตั้งค่าข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ CRM Setup

สารบัญ

การตั้งค่าข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Setup)	3
เมนูกำหนดการตั้งค่าข้อมูลสถานะโอกาสทางการขาย (Opportunity Stage)	4
เมนูกำหนดการตั้งค่าข้อมูลอุปกรณ์ (Facility)	6
เมนูกำหนดการตั้งค่าข้อมูล CRM Option	8
เมนูกำหนดการตั้งค่าข้อมูล Big Deal	9

* ผู้ใช้สามารถคลิกที่รายการสารบัญ เพื่อไปหน้าเอกสารดังกล่าวได้ทันที

การตั้งค่าข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Setup)

คือ การกำหนดการตั้งค่าข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นสถานะโอกาสทางการขาย อุปกรณ์ CRM Option และ Big Deal ที่มีความสัมพันธ์การบันทึกข้อมูลในระบบ CRM โดยระบบจะทำการบันทึกข้อมูลเริ่มต้นใน ส่วนที่สำคัญบางส่วนไว้ให้เรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ เพื่อให้ระบบทำงานได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ใช้สามารถเข้าไปตั้งค่าข้อมูลเพิ่มเติมได้ โดยกดปุ่ม "Setting" > "CRM" ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับการตั้งค่าข้อมูล CRM ดังรูป

≡ <mark>i</mark> biz	บริษัท โปรซอฟท์ ซีอาร์เอ็ม จำกัด (สำนักงานใหญ่)	٠	?	🗘 พิชิตพล อนุวงศ์	ي 💿
🚑 Home	Setting				
🔯 Sales	Company System General Accounting GL Cheque & Bank IC CRM Approve				
🛒 Purchase					
📔 Inventory					
L Accounting	สถานชางการ อุปกรณ์ CRM Option Big Deal				
💼 Cheque & Bank	טרע				
💼 Petty Cash					
🙇 СКМ					
Approve Center					
💼 Report					
💥 Setting					
🔶 Favorite Menu					

ในการตั้งค่าข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ มีทั้งหมด 4 เมนู ดังนี้

- เมนูกำหนดการตั้งค่าข้อมูลสถานะโอกาสทางการขาย
- เมนูกำหนดการตั้งค่าข้อมูลอุปกรณ์
- เมนูกำหนดการตั้งค่าข้อมูล CRM Option
- เมนูกำหนดการตั้งค่าข้อมูล Big Deal

เมนูกำหนดการตั้งค่าข้อมูลสถานะโอกาสทางการขาย (Opportunity Stage)

คือ การกำหนดสถานะโอกาสทางการขาย เพื่อช่วยในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ว่าสามารถปิดการ ขายสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ซึ่งมีวิธีการตั้งค่าดังนี้

 ผู้ใช้สามารถเพิ่มข้อมูลสถานะโอกาสทางการขายได้ โดยกดเมนู "สถานะโอกาสทางการขาย" เพื่อดูรายการ สถานะโอกาสทางการขาย ที่ระบบได้บันทึกข้อมูลเริ่มต้นให้ ดังรูป



 ระบบจะแสดงหน้าจอรายการข้อมูลสถานะโอกาสทางการขาย ผู้ใช้สามารถสร้างข้อมูลสถานะโอกาสทางการ ขายได้ โดยกดปุ่ม "New" > "กรอกข้อมูลรหัสสถานะโอกาส ชื่อสถานะโอกาส เป็นไปได้ (%) และคำอธิบาย" > "Set to Begin ค่าเริ่มต้นของข้อมูล" > "✓" เพื่อเป็นการบันทึกข้อมูล ดังรูป

< (COpportunity Stage						
		Q .	•				Action 👻
		รหัสสถานะโอกาส	ชื่อสถานะโอกาส	เป็นไปได้ (%)	Set to Begin	ค่าอธิบาย	Inactive
	×	OPS-007	ผ่านการพิจารณษ	40.00			
	/ 1	OPS-001	ปิดการขายไม่สำเร็จ	0.00			
	/ 1	OPS-002	น่าเสนอ	10.00	×.		
	/ 1	OPS-003	กำลังพิจารณา	30.00			
	/ 1	OPS-004	เสนอราคา	50.00			
	/ 1	OPS-005	อนุมัติซื้อ	80.00			
	/ 1	OPS-006	ปิดการขายสำเร็จ	100.00			

- * หมายเหตุ : หากผู้ใช้ต้องการแก้ไขข้อมูลสถานะโอกาสทางการขาย โดยกดปุ่ม " 🖍 " เพื่อทำการแก้ไข
- * หมายเหตุ : หากผู้ใช้ต้องการลบข้อมูลสถานะโอกาสทางการขาย โดยกดปุ่ม " 틕 " เพื่อทำการลบข้อมูล

 ผู้ใช้สามารถกำหนดเปิด/ปิดการใช้งานข้อมูลสถานะโอกาสทางการขายได้ เพื่อพักการใช้งานหรือยกเลิกการ ใช้งานข้อมูลสถานะโอกาสทางการขายนั้น โดยกดปุ่ม "เลือกข้อมูลสถานะโอกาสทางการขายที่ต้องการเปิด/ปิด" > "Action" > "Active คือการเปิดการใช้งานข้อมูลสถานะโอกาสทางการขาย" หรือ "Inactive คือการปิดการใช้งาน ข้อมูลสถานะโอกาสทางการขาย" ระบบจะแสดง Pop – up เพื่อให้ผู้ใช้ยืนยันการเปิด/ปิดการใช้งานข้อมูลสถานะ โอกาสทางการขาย ดังรูป

	Q			Action
)	รหัสสถานะโอกาส	ชื่อสถานะโอกาส	เป็นไปได้ (%) Set to Begin คำอธิบาย	Сору
/ 1	OPS-001	ปิดการขายไม่สำเร็จ	0.00	Inactive
/	OPS-002	น่าเสนอ	10.00	Translate
	Champer Anti-	- Chattan Carefornia	t	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
•	Change Active	e Status Confirmat	ion	>
() ยืน คุณเ	Change Active เย้นการปิด ต้องการปิดใช้ง	e Status Confirmat ใช้งานข้อมูลส์ งานข้อมูลสถานะโอก	ion ถานะโอกาสทางการขาย กาสทางการขาย 1 รายการใช่หรือไม่	>
(i) ยืน คุณเ	Change Active เย็นการปิด ต้องการปิดใช้ง	e Status Confirmat ใช้งานข้อมูลส์ งานข้อมูลสถานะโอก	ion ถานะโอกาลีทางการขาย กาสทางการขาย 1 รายการใช่หรือไม่ ок	Cancel

* หมายเหตุ : กรณีที่แผนกงานมีการเปิดใช้งานข้อมูลสถานะโอกาสทางการขายอยู่แล้ว ผู้ใช้จะไม่สามารถเปิดการใช้ข้อมูลสถานะ โอกาสทางการขายซ้ำได้

เมนูกำหนดการตั้งค่าข้อมูลอุปกรณ์ (Facility)

คือ การกำหนดอุปกรณ์ที่พนักงานใช้ในการไปพบลูกค้า รวมถึงช่วยอำนวยความสะดวกในการนำเสนอข้อมูล สินค้าให้กับลูกค้า ซึ่งมีวิธีการตั้งค่าดังนี้

1. ผู้ใช้สามารถเพิ่มข้อมูลอุปกรณ์ได้ โดยกดเมนู "อุปกรณ์" เพื่อสร้างข้อมูลรายการอุปกรณ์ ดังรูป



2. ระบบจะแสดงหน้าจอรายการข้อมูลอุปกรณ์ ผู้ใช้สามารถสร้างข้อมูลอุปกรณ์ใหม่ได้ โดยกดปุ่ม "New"
 > "กรอกข้อมูลรหัสอุปกรณ์ ชื่ออุปกรณ์ และหมายเหตุ" > " ✓ " เพื่อเป็นการบันทึกข้อมูล ดังรูป

< Fac	ility				× New +
		Q			Action 🔻
		รหัสอุปกรณ์	ชื่ออุปกรณ์	หมายเหตุ	Inactive
	×	ACR-005	เครื่องคิดเฉข		
	/ 1	ACR-001	คอมพิวเตอร์โนัตบุ๊ค		
	/ =	ACR-002	โทรศัพท์มือถือ		
	/ =	ACR-003	กระดาษและชองเอกสาร		
	/ 1	ACR-004	เครื่องเขียน		
	_				*

- * หมายเหตุ : หากผู้ใช้ต้องการแก้ไขข้อมูลอุปกรณ์ โดยกดปุ่ม " 🖍 " เพื่อทำการแก้ไข
- * หมายเหตุ : หากผู้ใช้ต้องการลบข้อมูลอุปกรณ์ โดยกดปุ่ม " 👅 " เพื่อทำการลบข้อมูล

 ผู้ใช้สามารถกำหนดเปิด/ปิดการใช้งานข้อมูลอุปกรณ์ได้ เพื่อพักการใช้งานหรือยกเลิกการใช้งานข้อมูล อุปกรณ์นั้น โดยกดปุ่ม "เลือกข้อมูลอุปกรณ์ที่ต้องการเปิด/ปิด" > "Action" > "Active คือการเปิดการใช้งานข้อมูล อุปกรณ์" หรือ "Inactive คือการปิดการใช้งานข้อมูลอุปกรณ์" ระบบจะแสดง Pop – up เพื่อให้ผู้ใช้ยืนยันการเปิด/ ปิดการใช้งานข้อมูลอุปกรณ์ ดังรูป

	Q				🖍 🧵 Action 🝷
	รหัสอุปกรณ์	ชื่ออุปกรณ์	หมายเหตุ		Сору
 Image: Image: Ima	acr-001	คอมพิวเตอร์โน๊ดบุ๊ค			Active Inactive
• /	ACR-002	โทรศัพท์มือถือ			Translate
i	Change Active	e Status Confirmati	ion		×
ยื เ คุณ	นยันการปิด เด้องการปิดใช้ง	ใช้งานข้อมูลอุ านข้อมูลอุปกรณ์ 1	ปกรณ์ รายการใช่หรือไม่	ОК	Cancel

* หมายเหตุ : กรณีที่แผนกงานมีการเปิดใช้งานข้อมูลอุปกรณ์อยู่แล้ว ผู้ใช้จะไม่สามารถเปิดการใช้ข้อมูลอุปกรณ์ซ้ำได้

เมนูกำหนดการตั้งค่าข้อมูล CRM Option

้คือ การกำหนด Option ที่ใช้สำหรับการบันทึกกิจกรรมย้อนหลังได้หรือไม่ ซึ่งมีวิธีการตั้งค่าดังนี้

1. ผู้ใช้สามารถแก้ไขข้อมูล CRM Option ได้ โดยกดเมนู "CRM Option" ดังรูป



2. ระบบจะแสดงหน้าจอรายการข้อมูล CRM Option ผู้ใช้สามารถกำหนดสิทธิ์ในการบันทึกกิจกรรมย้อนหลัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

สามารถบันทึกกิจกรรมย้อนหลังได้ คือ ผู้ใช้สามารถบันทึกข้อมูลกิจกรรม การนัดหมาย ในระบบ
 CRM ย้อนหลังได้

 ไม่สามารถบันทึกกิจกรรมย้อนหลังได้ คือ ผู้ใช้ไม่สามารถบันทึกข้อมูลกิจกรรม การนัดหมาย ใน ระบบ CRM ย้อนหลังได้



เมนูกำหนดการตั้งค่าข้อมูล Big Deal

คือ การกำหนดรูปแบบการแจ้งเตือนมูลค่าการขายสินค้าที่มีโอกาสปิดการขายได้สำเร็จ โดยทำให้ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง สามารถทราบประมาณการยอดที่คาดว่าจะปิดได้ เปอร์เซ็นต์คาดหวัง เพื่อจะได้ดำเนินการช่วยปิดการ ขายได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีวิธีการตั้งค่าดังนี้

1. ผู้ใช้สามารถสร้างข้อมูล Big Deal ได้ โดยกดเมนู "Big Deal" ดังรูป



ระบบจะแสดงหน้าจอรายการข้อมูล Big Deal ผู้ใช้สามารถสร้างข้อมูล Big Deal ใหม่ได้ โดยกดปุ่ม "New" ทางด้านขวาบนของหน้าจอโปรแกรม ดังรูป

< Big De	al					New +
	Q				/ 1	Action 💌
	รหัส Big Deal	หัวข้อ Big Deal	สถานะโอกาส	ความเป็นไปได้ (%)	รายได้ที่คาดหวัง	Inactive
						*
						-
•	0 2	10 ▼ Items per page			Data not	found C

 ผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลรหัส Big deal, หัวข้อ Big Deal, สถานะโอกาสที่ต้องการแจ้งเตือน, กำหนดรายได้ที่ คาดหวัง รูปแบบการแจ้งเตือน และรายการพนักงานที่ต้องแจ้งเตือน ดังรูป

วข้อ Big Deal าอธิบาย ปการพนักงาน	 แจ้งเดือนยอดโอกาสง ที่แจ้งเดือน		* รายได้ที่คาดหรัง * การแจ้งเคือน แจ้งเดือนถึง	1,000,000.00 ๔ บนระบบ ibiz ๔ ผู้บังคับบัญชา	๔ ส่งอีเมล์	+ 1
🗌 รหัสพน้	ักงาน	ชื่อพนักงาน		อีเมล์		
Admin		พิชิตพล อนุวงค์		pichitpon@prosoft	tcrm.com	
EMP07	0617-001	จุฑาทิพย์ มหานันท์		juthatip@prosoftc	rm.com	
EMP19	0617-001	สุภาวดี ถีปรี		suphawadee@pro	softcrm.com	
EMP19	0617-002	สุภาพร อิ่นคำเชื้อ		supaporn@prosof	tcrm.com	

เมื่อผู้ใช้ทำการกำหนด Big Deal ทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว โดยกดปุ่ม "Save" ทางด้านขวาบนของหน้าจอ
 โปรแกรม เพื่อเป็นการบันทึกข้อมูล Big Deal โดยการบันทึกข้อมูลสามารถแบ่งการบันทึกออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

- Save คือ การบันทึกข้อมูลเมนู Big Deal แบบปกติ พร้อมแสดงข้อมูลที่บันทึกเรียบร้อยแล้ว
- Save & New คือ การบันทึกข้อมูลเมนู Big Deal พร้อมเปิดหน้าจอบันทึกข้อมูลเมนู Big Deal ใหม่

ทันที

Save & Close คือ การบันทึกข้อมูลเมนู Big Deal พร้อมย้อนกลับไปหน้าจอรายการเมนู Big Deal

ทั้งหมดทันที

