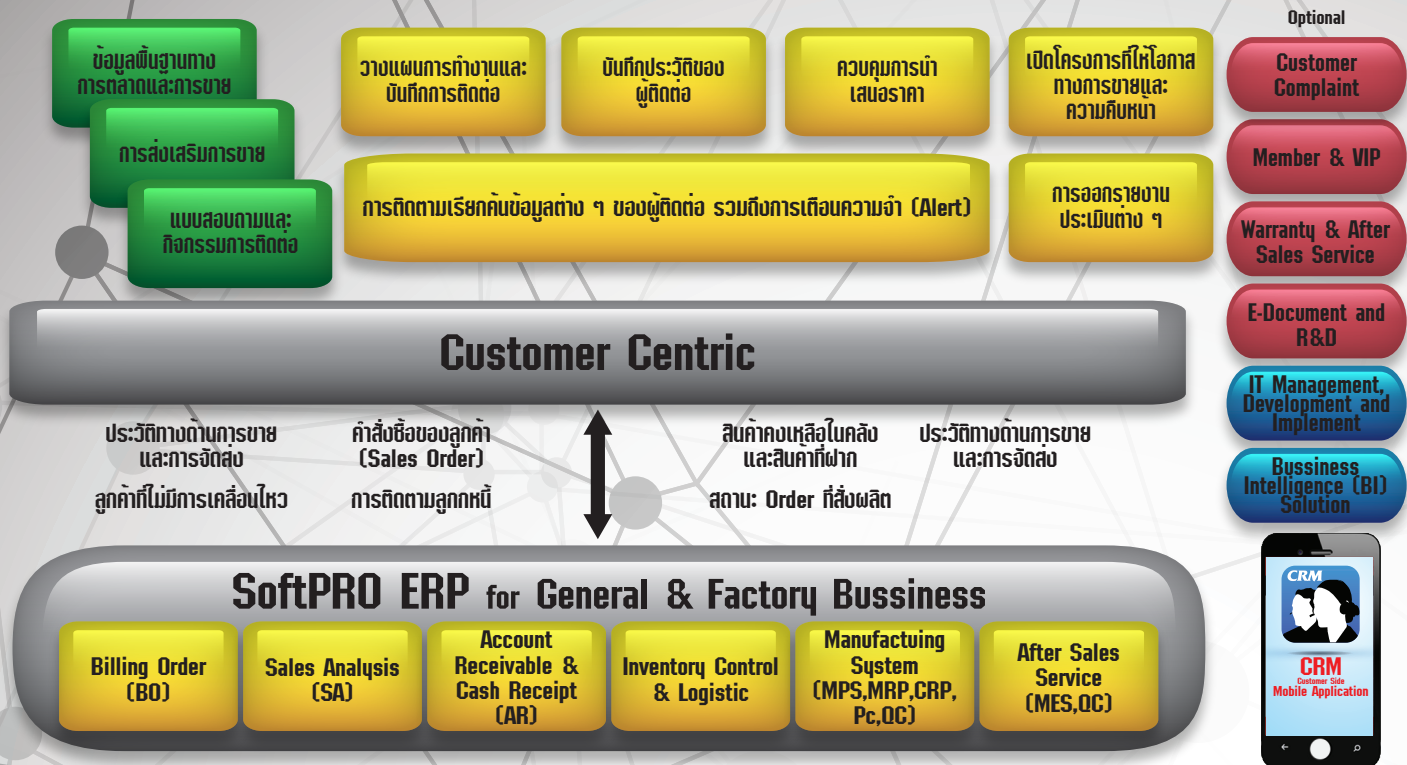


SoftPRO[®] Customer Relationship Management (CRM)



เป็นซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการบริหารจัดการกับลูกค้าโดยตรงให้ได้ผลเหมาะสำหรับธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก (Customer-Centric) ต้องการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อใช้สร้างฐานลูกค้าประจำและสามารถที่จะไปศึกษาที่ลูกค้าชั้นดีให้เกิดผลกำไรในอนาคตกับองค์กรอย่างถาวร องค์กรที่เป็นภาคเอกชน รัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจด้วยส่วนใหญ่จะต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งสิ้น ซอฟต์แวร์นี้จะเชื่อมโยงกับระบบ ERP ได้เป็นอย่างดี โดยมาตรฐานของซอฟต์แวร์จะมีความสามารถและคุณสมบัติดังนี้

- สามารถกำหนดข้อมูลทางการขายและการตลาดได้ดังนี้ พื้นที่ขายและเส้นทางการขาย พนักงานขาย สื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทำเลที่ตั้งลูกค้า สินค้าที่จำหน่าย แหล่งที่ซื้อ ราคาที่ตั้งไว้ คู่แข่ง
- การส่งเสริมการขายในขณะนั้น โดยจะกำหนดเป็นรายการสินค้าทั้งในแง่ของราคา ส่วนลด ของแถม และการระดมยอดให้กับลูกค้าทุกราย เป็นกลุ่มลูกค้า หรือเฉพาะลูกค้าบางรายได้
- กำหนดหัวข้อในการสอบถามเมื่อลูกค้าเข้าเยี่ยมชม และกิจกรรมที่จะมีกับผู้ติดต่อจนกระทั่งเป็นลูกค้า รวมถึงแบบสอบถามความพึงพอใจ ในสินค้าและบริการหรือกิจกรรม
- สามารถป้อนข้อมูลประวัติของผู้ติดต่อเข้า (Contactor Maintenance) ซึ่งสามารถที่กำหนดว่ามาจากสื่อโฆษณาอะไร สนใจสินค้ากลุ่มไหน อยู่ในทำเลและพื้นที่ขายไหน ผู้ติดต่อมีการกรอกแบบสอบถามอย่างไร หรือเรามีการสัมภาษณ์อะไรบ้าง ข้อมูลนี้สามารถเก็บรวบรวมไว้เพื่อส่งเข้าซอฟต์แวร์วิเคราะห์ทางการตลาดต่อไป ข้อมูลประวัติผู้ติดต่อนี้เราสามารถนำไปพิมพ์จำหน่ายของจดหมายเพื่อเอกสารต่าง ๆ ถึงลูกค้าได้ และนำไปใช้ในการเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่นๆ ต่อไป
- สามารถป้อนข้อมูลการนำเสนอสินค้า (Quotation Control) โดยการป้อนข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อ/ ลูกค้า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ราคาและเงื่อนไขที่จำเป็น
 - ข้อมูลผู้ติดต่อ/ ลูกค้าสามารถอ้างอิงรหัสผู้ติดต่อที่เคยบันทึก หรือรหัสลูกค้าที่เคยซื้อสินค้ากับเรา หรือจะป้อนเป็นชื่อบริษัท หรือจะใช้วิธีการค้นหาตามสิ่งที่จำเป็น เช่นเบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น และระบบจะมีการตรวจสอบรายชื่อให้เข้าช้กับข้อมูลที่อยู่ในประวัติผู้ติดต่อหรือไม่ หรือมีชื่อใกล้เคียงหรือไม่
 - ข้อมูลสินค้าที่นำเสนอ พร้อม Spec ของสินค้า โดยดึงข้อมูลสินค้าที่จำหน่ายโดยตรง พร้อมราคาสินค้าถ้าเคยเสนอให้กับลูกค้ารายนี้แล้ว
 - จัดพิมพ์ออกมาเป็นใบเสนอราคาซึ่งระบบจะออกหมายเลขให้โดยอัตโนมัติ
 - สามารถอ้างอิงถึงใบเสนอราคาเดิมเพื่อใช้ในการสอบถามกลับไปว่าเคยนำเสนอราคาให้กับลูกค้าในเรื่องนี้กี่ครั้งแล้ว

Data Transformation

Management

บริหารจัดการระบบสารสนเทศ (IT) ภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

Development

พัฒนาและปรับเปลี่ยนธุรกิจให้เข้ากับระบบสารสนเทศในปัจจุบันและอนาคต

Implement

สนับสนุนโครงการให้ประสบความสำเร็จ

- สามารถบอกได้ว่าใบเสนอราคานั้นลูกค้าตกลงสั่งซื้อหรือไม่ เมื่อไหร่พร้อมเหตุผล หรือใบเสนอราคาที่ยังไม่มีการตกลง เพื่อการติดตาม รวมถึงการประเมินของพนักงานขายว่าลูกค้าจะซื้อหรือไม่ เพราะเหตุใดเป็นที่เปอร์เซ็นต์และเกิดขึ้นเมื่อไหร่
 - สามารถออกรายงานการนำเสนอราคาในแต่ละวันของพนักงานขายแต่ละรายได้ และสามารถเชื่อมโยงกับไปหาประวัติผู้ติดต่อว่าได้มีการนำเสนอราคาไปจำนวนกี่ฉบับแล้ว
 - สามารถบันทึกข้อมูลการติดต่อกับลูกค้าในแต่ละรายได้ (Call Report) โดยกำหนดเป็นกิจกรรม เช่น การนัดหมายเพื่อเข้าพบ การจัดส่งเอกสาร การแจ้งร้องเรียน การยืมสินค้าเพื่อทดสอบ เป็นต้น และสามารถระบุได้ว่ากิจกรรมไหนเป็นกิจกรรมหลักที่ต้องทำและสามารถบอกได้ว่าทำไปแล้วหรือไม่ ตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ (เช่น หลังจากออกส่งใบเสนอราคาไปให้ลูกค้าต้องติดตามสอบถามความคืบหน้าภายใน 7 วัน) และต้องไปดำเนินการไหนต่อไปและเมื่อไหร่ ข้อมูลการติดต่อนี้จะเชื่อมเข้าสู่ประวัติผู้ติดต่อด้วยเพื่อเรียกประวัติย้อนหลังดูได้ในแต่ละลูกค้าพร้อมการนัดหมายที่จะมี
 - สามารถวางแผนการทำงานของพนักงานขายได้ว่าในแต่ละกิจกรรมหลักจะดำเนินการเมื่อไหร่ แสดงการทำงานจริงของพนักงานนั้น รวมถึงการ Check in ของพนักงานผ่านมือถือ
 - สร้างปฏิทินงานมหกรรม และผลการจัดงานได้
 - สามารถกำหนดเป็นโครงการที่ให้โอกาสทางการขายได้ (Selling Opportunity) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละโครงการนั้นว่าลูกค้าต้องการสินค้าอะไรจากเรา ใช้อะไร มีการติดต่อกันระหว่างเรากับลูกค้าไปถึงไหน เป็นกิจกรรมอะไรบ้าง ซึ่งสามารถเชื่อมโยงไปถึงการจัดส่งเอกสารการทำงานวิจัยพัฒนา (R&D) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เป็นตัวช่วยให้ลูกค้าพิจารณา
 - สามารถให้ระบบเตือน (Alert) ขึ้นมาทันทีที่พนักงานนั้นเข้าสู่ระบบ ทั้งกำหนดนัดหมายต่างๆ ตามกิจกรรมที่มี ติดตามใบเสนอราคาที่เราที่กำหนดตามระยะ
 - สามารถออกรายงานต่างๆ ได้ดังนี้
 - รายงานความถี่ในการติดต่อกับลูกค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์ลูกค้าและพนักงานขาย
 - รายงานสรุปแหล่งข้อมูลตามสื่อโฆษณาที่ลูกค้าได้รับและติดต่อเข้ามาซื้อขาย
 - รายงานประเมินที่ลูกค้าคาดว่าจะซื้อสินค้าจากเรา
 - เชื่อมโยงข้อมูลเข้าระบบ SoftPRO ERP ส่วนรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า (Sales Order) เพื่อควบคุมราคา และติดตามการสั่งซื้อของลูกค้าเป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่
 - ดึงข้อมูลจากระบบ SoftPRO ERP เพื่อมาวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ของลูกค้า เช่น ลูกค้าที่ไม่มีการเคลื่อนไหวประวัติทางด้านการขายและการติดตามนี้กับลูกค้าในแต่ละราย รวมไปถึงสถานะ Order ที่สั่งผลิต สินค้าคงเหลือและสินค้าฝาก สถานการณ์รับประกันและการซ่อม
- นอกจากนั้นซอฟต์แวร์ยังมี Option อื่นๆ ที่ท่านอาจจะสนใจให้มีการติดตั้งเพิ่มได้แก่
- รับแจ้งปัญหาจากลูกค้า (Customer Complaint) ทั้งตัวสินค้าที่ซื้อไป การบริการ และการปรับปรุงที่นำจะมีกับองค์กรของเรา เพื่อบันทึกเข้าสู่ระบบและติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นในแต่ละเรื่องต่อไป
 - การให้บริการหลังการขายตั้งแต่การประกันสินค้า การตรวจเช็คซ่อมบำรุงตามระยะต่างๆ และการแจ้งเตือนลูกค้า เชื่อมโยงกับการรับแจ้งปัญหาจากลูกค้า (Customer Complaint) หรือการแจ้งซ่อม (Repair Job) เพื่อมาดำเนินการแก้ไขให้กับลูกค้า รวมไปถึงการแจ้งค่าใช้จ่าย การติดตามการซ่อม การส่งมอบสินค้าและการเก็บเงินค่าบริการ
 - สามารถบันทึกการเป็นสมาชิก (Member) ของลูกค้าที่ซื้อสินค้า และเชื่อมโยงกับระบบการขายทั้ง Direct Sales, Shop & Department Store และ Counter ต่างๆ ซึ่งสามารถเก็บสะสมยอดซื้อ และการให้ส่วนลด พร้อมทั้งของสมนาคุณ



Business Intelligence (BI) Application จะช่วยดึงข้อมูลที่ให้ความชัดเจนที่ดีกว่าจากข้อมูลทั้งหมดที่มีอยู่ในองค์กร โดยสร้างเป็นคลังข้อมูลอัจฉริยะ (Data Warehousing) พร้อมกับเครื่องมือในการเรียกค้นและออกรายงานที่เป็นแก่นแท้ขององค์กร และนำเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลอัจฉริยะ (Data Analysis)



SOFT PRODUCT CO., LTD.

802/813 Moo 12, Lumlookka, Pathumtani 12130 Tel.0-2531-4050, 0863457471 Fax.0-2531-4052

www.softpro2000.com