



SERVICE D

SERVICE MANAGEMENT SYSTEM



EXCELLENT TOOL EXCELLENT SERVICE

เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าและบริการไปแล้ว ใช่ว่าภารกิจการขายจะสิ้นสุดลง เพราะเราไม่ได้ต้องการขายของเพียงแค่ครั้งเดียวแล้วจบกันไป จึงจำเป็นต้องมีบริการหลังการขายที่ดี เพื่อให้ลูกค้าจดจำและเกิดการซื้อซ้ำในครั้งต่อไป ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ดี ที่สามารถช่วยเหลือเก็บข้อมูล และทำกับงานด้านบริการให้เป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ได้ Service D เป็น Software Application ที่ถูกออกแบบมาให้สามารถดำเนินการสิ่งเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



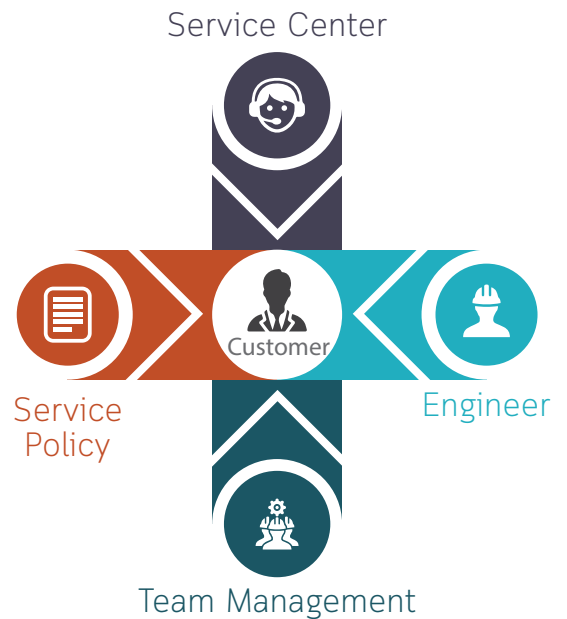
**PRODUCT
GUIDE**

WHAT IS SERVICE D?

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ปัจจุบันการบริการเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน ลูกค้าได้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากเพื่อการบริการ ประมาณได้ว่าค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการทุกวันนี้จะเป็นค่าบริการประมาณร้อยละ 45 ดังนั้น ในการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ตาม จะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ กรณีเป็นองค์กร หรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าทั้งในภาครัฐหรือภาคธุรกิจเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้ และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้ได้

การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำ หรือการกลับมาใช้บริการอีกและมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ๆ เกิดขึ้น ตามมา



KEY FEATURE



CUSTOMER

ลูกค้าจะได้พบกับประสบการณ์การบริการพิเศษ โดยสามารถจัดการสินค้าที่ซื้อไปสามารถดูรายละเอียดการแก้ไขอุปกรณ์, สามารถดูประวัติการบริการ, สามารถทราบวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ และ Knowledge ในอุปกรณ์นั้นๆ, สามารถได้รับการแจ้งทันทีเมื่องานจบ



CALL CENTER

เครื่องมือนี้จะช่วยให้ หน่วยงานสนับสนุนการขาย สามารถที่จะติดตามงานต่างๆ (ถามอะไรตอบได้) ของลูกค้า และตอบคำถามแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเสมือนหนึ่งมีผู้ช่วยที่จะคอยช่วยเหลือ แจ้งงานที่ใกล้จะครบกำหนด หรืองานที่เลยกำหนดมายังหน่วยงาน เพื่อให้สามารถที่จะแก้ไขได้ทันเวลาที่



ENGINEER

รองรับการวางแผนงานล่วงหน้า เหมาะกับส่วนงานซ่อมบำรุง ที่ต้องมีการวางแผนจัดการแบบประจำเดือนหรือประจำรอบ เพื่อให้ง่ายต่อการบริหารทรัพยากร



MANAGEMENT



























ทีมหัวหน้าช่างที่มีประสบการณ์จะพบว่าการบริหารงานทุกงานที่เข้ามาให้ลูกค้าได้รับการบริการที่เร็วที่สุด หรือเป็นไปได้น้อยก็ตามเวลาที่กำหนดแก่ลูกค้า เป็นเรื่องที่ไม่ยากแต่ก็ไม่ง่าย การที่จะบริหารให้ได้อย่างนี้จำเป็นต้องมีรายงงานที่สามารถบอกสถานะและข้อมูลที่จะต้องบริการได้อย่างเพียงพอ เพื่อจะได้นำมาจัดงานให้กับหน่วยงานหรือช่างที่เกี่ยวข้อง



POLICY

นโยบายการบริการที่ได้กำหนดไว้ถือเป็นกลยุทธ์ขององค์กร การที่จะดำเนินการให้บรรลุตามนโยบายที่กำหนดไว้ จะต้องสามารถระบุ นโยบายการบริการไว้ในทุกขั้นตอนของการทำงาน เพื่อสามารถที่จะควบคุมและดูแลได้ตั้งแต่เริ่มกระบวนการทำงานไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการอันจะเป็นผลทำให้การบรรลุเป็นไปได้อย่างราบรื่น และแน่นอน

PRODUCT FEATURE

- 
CALL LOG / บันทึกการโทร
 เป็นการบันทึกการรับเรื่องในระดับแรกก่อนที่จะมีการวิเคราะห์ หรือแยกแยะเพื่อส่งไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- 
CUSTOMER SELF SERVICE / บริการลูกค้าด้วยตนเอง
 เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เช่นการตรวจสอบสถานะของงานที่แจ้งไป
- 
REPAIR-WORKSHEET / แจงซ่อม-ใบงาน
 ใบงานสามารถบันทึกการขอรับบริการของลูกค้า, ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น, ออกใบรับงาน, แยกแยะหน่วยงานที่ดำเนินการได้
- 
CLAIM -EXCHANGE / เคม-เปลี่ยนสินค้า
 การตรวจสอบ ณ จุดบริการเกี่ยวกับสินค้าที่ซื้อไป Warranty Policy, นโยบายการ claim สินค้า, การทำเรื่องเบิกทดแทนสินค้า
- 
COMPLAIN / ร้องเรียน
 สามารถร้องเรียนในปัญหาต่างๆ ได้ หรือลูกค้ามีข้อเสนอแนะใดๆ เพิ่มเติม สามารถแจ้งได้สะดวกและรวดเร็ว
- 
SURVEY / แบบสำรวจ
 เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ลูกค้าสามารถเข้ามาตอบแบบสำรวจได้ผ่านทาง QR Code หรือการกำหนดการสำรวจเป็นวาระได้
- 
QUEUE MANAGEMENT / การจัดลำดับข้อมูล
 ทำให้การมอบหมายงานเพื่อเลือกทำงานไหนควรทำก่อนทำหลัง และมอบหมายงานให้ใครเหมาะสมที่สุด
- 
SERVICE LEVEL AGREEMENT / ข้อตกลงระดับการให้บริการ
 ตอบรับการกำหนดที่ยืดหยุ่นแตกต่างกันได้ สามารถแจ้งเตือนล่วงหน้า เพื่อเตือนว่าจะมีงานที่ใกล้จะเกินกำหนดที่ SLA ตั้งไว้
- 
INVENTORY CONTROL / การควบคุมสินค้าคงคลัง
 การกำหนดสิทธิ์ หรือการทำงานในส่วนต่างๆ ภายในสำนักงาน รวมถึงการบริหารสินค้าหรือสถานที่จัดเก็บได้
- 
INVOICE / ใบแจ้งหนี้
 การออกใบเรียกเก็บค่าบริการ ออกใบเสร็จรับเงินโดยอัตโนมัติ การเก็บข้อมูลผู้ขาย ณ จุดขาย เป็นต้น
- 
QUOTATION / ใบเสนอราคา
 การออกใบเสนอราคางาน การพิมพ์แบบฟอร์มใบเสนอราคางาน
- 
PURCHASE ORDER / ใบสั่งซื้อ
 การออกใบสั่งซื้อสินค้า/รับสินค้าตามใบสั่งซื้อเข้าคลัง
- 
PURCHASE REQUISITION / ใบเสนอขอซื้อ
 การทำใบ PR เพื่อขออนุมัติการสั่งซื้อ และนำไปออกเป็นใบสั่งซื้อ
- 
PREVENTIVE MAINTENANCE / บำรุงรักษาเชิงป้องกัน
 การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่างๆให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ช่วยทำให้การเสื่อมสภาพของอุปกรณ์นั้นๆ ช้าลง
- 
KNOWLEDGE MANAGEMENT / การบริหารการทำงาน
 สร้างองค์ความรู้ต่างๆ ในการดำเนินการ จัดเก็บจำแนกเป็นกลุ่มหลักและกลุ่มย่อย กำหนดสิทธิการเข้าถึงองค์ความรู้
- 
MOBILE / รองรับการทำงานผ่านมือถือ
 รองรับการงานบนอุปกรณ์ Mobile รองรับได้ทั้ง IOS และ Android ครอบคลุมทุกส่วนงานเพื่อให้สามารถเข้าถึงได้จากทุกที่
- 
REPORT / รายงาน
 ประเภทรายการ, ประเภทสรุป, ประเภทวิเคราะห์ทุกรายงาน สามารถ Export ในรูปแบบของ EXCEL, PDF, HTML
- 
DASHBOARD / กระดานสรุปข้อมูล
 การสรุปข้อมูลจากหลายๆ ส่วนมาแสดงผลในรูปแบบ Graphic Dashboard ที่ดูและเข้าใจง่าย
- 
NOTIFICATION MANAGEMENT / การแจ้งเตือน
 การแจ้งเตือน สร้างการแจ้งเตือนโดยตั้งเงื่อนไขได้เองจากข้อมูลที่มีในระบบเพื่อเผื่อระวังเรื่องต่างๆ ก่อนที่จะเกิดผลเสียกับงานได้
- 
FACILITIES / สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ
 Import (Master,Transaction,Template Download), LoggingSecurity, Permission, Backup, Manual, Search
- 
INTERFACE / การแบ่งปันข้อมูล
 เพื่อให้ระบบสามารถติดต่อกับแหล่งข้อมูลเดิมที่มีอยู่แล้ว หรือส่งข้อมูลที่ประมวลผลแล้วไปยังระบบอื่น
- 
LINE API / การเชื่อมโยงผ่าน Application
 เชื่อมโยงเข้ากับ Line Application เพื่อให้การแจ้งเตือนได้อีกช่องทางหนึ่ง
- 
SUPPLIER MANAGEMENT / การบริหารผู้ผลิต
 การเก็บบันทึกข้อมูลผู้ขาย การออกใบเรียกเก็บค่าบริการ ออกใบเสร็จรับเงินโดยอัตโนมัติการเก็บข้อมูลผู้ขาย ณ จุดขาย เป็นต้น
- 
CONTRACT MANAGEMENT / การจัดการสัญญา
 การบันทึกข้อมูลสัญญาโดยสามารถระบุขอบเขตของสัญญา อุปกรณ์ตามสัญญาต่าง ๆ การเข้าบริการ
- 
PRODUCT MANAGEMENT / การจัดการสินค้า
 การบันทึกรายละเอียดการซื้อสินค้า การติดตั้งสินค้า เงื่อนไขการรับประกันสินค้า เพื่อให้สามารถติดตามประวัติสินค้าได้
- 
CUSTOMER MANAGEMENT / การจัดการลูกค้า
 เก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อให้เรารู้จักลูกค้าได้ดีขึ้น ข้อมูลลูกค้าที่มีสถานะที่บริการหลายจุด ช่วยให้เราบริษัทรู้ความสนใจของลูกค้าได้ดีขึ้น

BENEFIT



CUSTOMER

- สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยการแจ้งสถานะของงานได้ตลอดเวลา
- ติดตามงานและแก้ไขงานได้ในระยะที่กำหนดได้



SERVICE TEAM

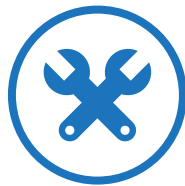
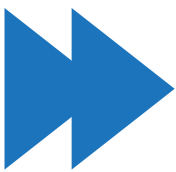
- การบริหารจัดการลำดับการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ระบบออกแบบมาเพื่อช่วยให้งานศูนย์บริการสามารถสร้างรายได้เพิ่มเติม
- ตอบรับการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว



COMPANY

- เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและประสานงานติดต่อในทีมงานได้อย่างรวดเร็ว
- ผู้ควบคุมสามารถทราบทันทีเมื่อมีรายการของลูกค้าที่ประเมินแล้ว จะไม่ได้รับการบริการภายในเวลา
- บริการด้านนโยบาย

HOW TO APPLY?



การให้บริการหลังการขาย

เพื่อติดตามเอาใจใส่ลูกค้าที่ได้ซื้อสินค้าไป โดยให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เช่น การแนะนำสินค้า การบริการติดตั้ง การจัดส่งสินค้า การซ่อมแซมและดูแลรักษาตามช่วงเวลา



การติดตามผลหลังการขาย

เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าลูกค้ามีความพึงพอใจและลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่ติดตามตลอดเวลาเช่นการติดต่อสอบถามถึงเรื่องการจัดส่งและการติดตั้ง



การรับประกันสินค้า

เป็นการแสดงความรับผิดชอบของกิจการต่อลูกค้าและแสดงความมั่นใจต่อสินค้าที่ขายให้กับลูกค้าของกิจการ



การรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อเป็นการรักษาภาพพจน์และชื่อเสียงของกิจการเมื่อเกิดปัญหาจะต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็วที่สุด

TECHNICAL SUPPORT

