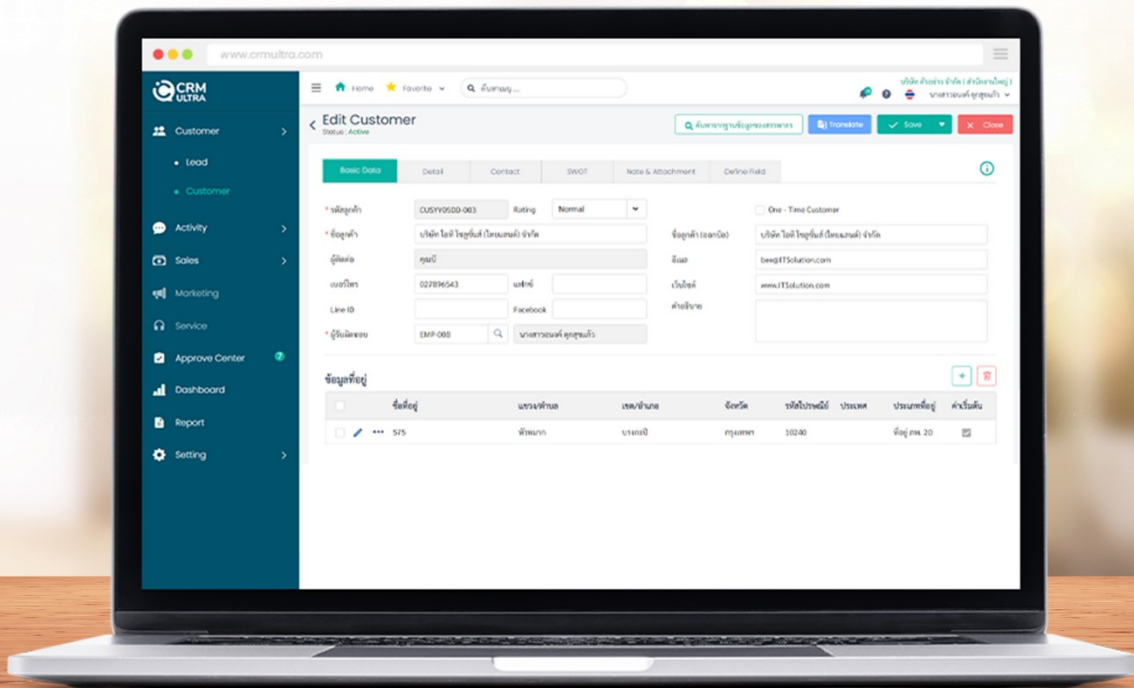


Customer Management

เครื่องมือเก็บข้อมูลลูกค้า ที่นักการตลาดในยุค Digital จำเป็นต้องใช้เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience) ระบบผสานข้อมูลของลูกค้าเป็นหนึ่งเดียว พนักงานทุกคนสามารถทำงานแบบ Real-Time บนฐานข้อมูลเดียวกันช่วยให้สะดวกและรวดเร็วในการทำงาน



Leads

Lead คืออะไร ?

Leads (ลีดส์) หรือ ผู้สนใจ คือ กลุ่มคนที่สนใจสินค้าของเราแต่ยังไม่ได้ตัดสินใจซื้อ ณ วันที่ติดต่อเข้ามา เช่น สอบถามข้อมูลสินค้าทางเว็บไซต์, Facebook, LINE และ Email เป็นต้น หรือ Lead อาจจะเป็นใครก็ได้ที่เราคิดว่า มีโอกาสจะขายสินค้าให้กับเขาได้ ในกรณีที่ Lead ติดต่อเข้ามาหาเรา ในเบื้องต้นเราต้องทำการบันทึกข้อมูลการติดต่อ และความสนใจซื้อสินค้าไว้เพื่อติดต่อกลับ และสามารถนำเสนอข้อมูลสินค้า โปรโมชันหรือข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของ Lead เพื่อที่จะเปลี่ยนจาก Lead ให้กลายมาเป็นลูกค้าในอนาคต





Lead Management

Lead มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับงานขาย การจะได้ Lead ที่มีคุณภาพต้องอาศัยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ถ้าเรามีการบริหารจัดการ Lead ที่ดีแล้ว บริษัทก็สามารถลดความสูญเสียโอกาสทางการขายได้ อย่างมาก รวมทั้งยังสามารถสร้างผลกำไรให้กับบริษัท อย่างต่อเนื่องและยาวนาน

Lead Management Tools เครื่องมือในการจัดการข้อมูลลีดส์

- **Import Lead** คุณสามารถ Import (นำเข้า) ข้อมูลลูกค้าจากไฟล์ Excel สำหรับผู้ใช้ที่มีข้อมูลลีดส์อยู่ แล้ว แต่ไม่ต้องการคีย์ข้อมูลที่ละรายการ เพื่อเป็นการลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการทำงานเป็นอย่างมาก

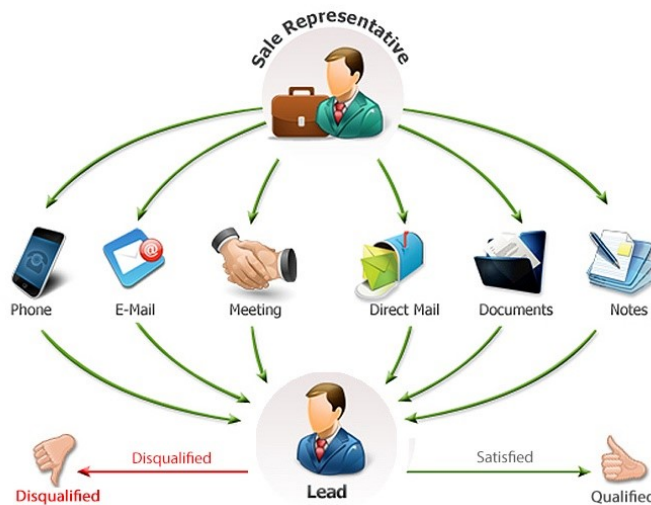


- **Export Lead** ในกรณีที่คุณต้องการนำข้อมูลที่มีอยู่ในระบบไปใช้ในงานอื่น คุณสามารถ Export (นำออก) ข้อมูลลีดส์ในรูปแบบ Excel โดยผู้ใช้สามารถกำหนดข้อมูลที่ต้องการ Export ได้



Qualify Lead

คุณควรทำการคัดกรอง Lead ว่าบุคคลหรือองค์กรนั้นมีความเป็นไปได้ที่จะซื้อสินค้าหรือบริการของคุณมากน้อยเพียงใด แน่ใจว่าสินค้าของคุณต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า และลูกค้ามีงบประมาณพอที่จะซื้อสินค้าของคุณ การคัดกรอง Lead จะช่วยให้คุณไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อลูกค้าที่ยังไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย (ไม่ซื้อแน่ๆ) และเลือกให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มีโอกาสที่จะซื้อสินค้าหรือบริการสูงก่อน หรือมีความต้องการซื้อในระยะเวลาอันสั้นก่อน



Assign Lead

คุณสามารถมอบหมาย (Assign) Lead ให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบลูกค้ารายนี้ได้โดยตรงตามความเหมาะสมกับความสามารถของพนักงานคนนั้นๆ โดยระบบสามารถแจ้งเตือนไปยังพนักงานที่ได้รับมอบหมาย เกี่ยวกับกิจกรรมที่ต้องดำเนินการต่อสำหรับลูกค้าแต่ละราย อาจจะใช้วิธีแจ้งเตือนผ่านทางอีเมล หรือให้พนักงานเรียกดู Activity ที่ตนเองได้รับมอบหมายในแต่ละวันก็ได้ เพื่อให้การขายเป็นไปตาม Sales Process อย่างต่อเนื่อง โดยไม่เสียโอกาสในการขายที่เกิดจากการสื่อสาร (Lost Information)



Queue Management

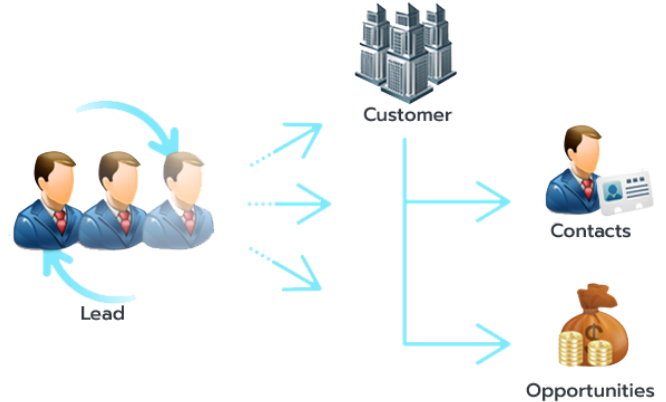
คุณสามารถมอบหมาย (Assign) Lead ให้กับพนักงานขายที่รับผิดชอบลูกค้าโดยคุณอาจจะจัดคิว (Queue) ตามสินค้าหรือตามกลุ่มของลูกค้าที่เหมาะสม



Customers

Customers

ข้อมูลลูกค้าสามารถบันทึกตรงเข้าระบบ หรือ การคัดกรอง (Qualify) จาก Leads ได้ ซึ่งลูกค้าเป็นได้ทั้งนิติบุคคลหรือ บุคคลธรรมดา การจัดการข้อมูลลูกค้าที่ดีจะช่วยให้ไม่ต้องเจอปัญหา ข้อมูลลูกค้าซ้ำ ข้อมูลเก่าไม่ล่าสุด รวมถึงสามารถกำหนดเงื่อนไขในการขายที่แตกต่างกัน และเก็บประวัติการซื้อขายของลูกค้าแต่ละรายได้

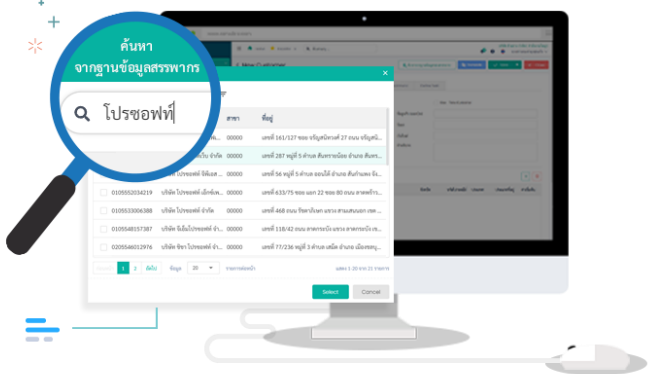


Lead Management Tools

เครื่องมือในการจัดการข้อมูลลูกค้าเพื่อลดเวลาและปริมาณงานที่ต้องบันทึกข้อมูล

- **Assign** ช่วยในการมอบหมายลูกค้าให้กับ Sales ท่านอื่นรับผิดชอบต่อ ใช้ในกรณีมีลูกค้าใหม่เข้ามาหรือกรณีเปลี่ยนพนักงานที่ดูแลลูกค้า สำหรับข้อมูลลูกค้าบางรายที่มีบางส่วนคล้ายๆกัน เช่น กรณีลูกค้าที่อยู่ในบริษัทในเครือเดียวกัน เป็นต้น ถ้าใช้ Function Copy จะช่วยให้เราไม่ต้องเสียเวลาใส่ข้อมูลเองทั้งหมด
- **Find** เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลซ้ำก่อนบันทึก เพื่อป้องกันข้อมูลที่ซ้ำซ้อน
- **Import/Export** สามารถ **Import** ข้อมูลเข้าระบบได้เพื่อลดเวลาการบันทึกข้อมูล และสามารถ **Export** ข้อมูลไปใช้ที่อื่นได้
- **Relate Document** รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าไว้ที่เดียวกัน ทำให้ค้นหาได้ง่ายและสะดวก
- **Calendar** ปฏิทินวันสำคัญของลูกค้า ทำให้ไม่พลาดที่จะอวยพรหรือส่งของขวัญให้ลูกค้าในวันสำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า



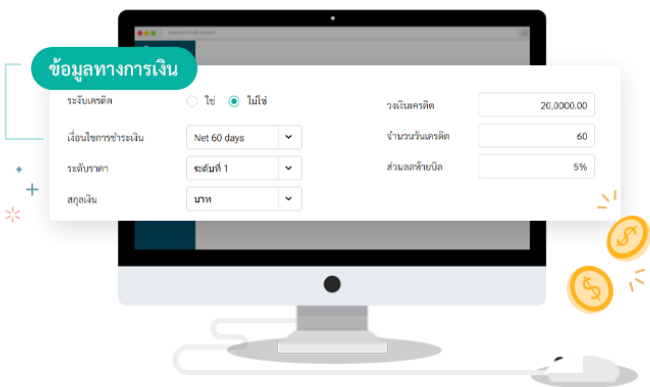
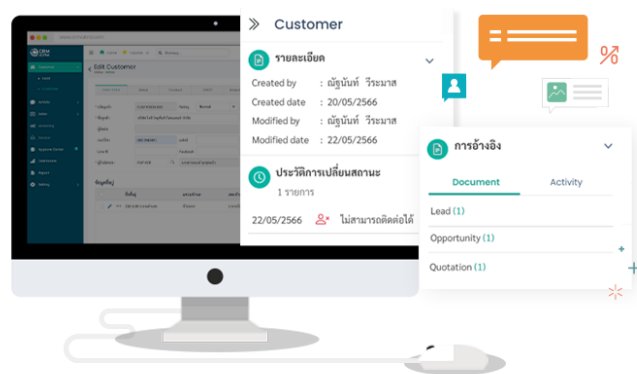


ค้นหาจากฐานข้อมูลสรรพากร

ในการบันทึกลูกค้า สามารถค้นหาชื่อลูกค้า หรือ เลขที่ผู้เสียภาษีจากฐานข้อมูลสรรพากรได้ ช่วยลดเวลาในการคีย์ข้อมูล

ดูประวัติการขายและการติดต่อลูกค้า

สามารถดูประวัติการขายและการติดต่อลูกค้าแต่ละรายได้อย่างง่ายดาย เพียง Click ปุ่ม Information ก็ สามารถเห็นประวัติการเสนอราคา การขาย การรับชำระ เป็นต้น



กำหนดเงื่อนไขทางการเงินเฉพาะลูกค้าแต่ละราย

สามารถกำหนดวงเงินเครดิต จำนวนวันเครดิต หรือส่วนลดท้ายบิล เฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้