

AquaCRM **MANUAL**

1 The Empire Tower 47F, River Wing
Sathorn Rd. Bangkok 10120, Thailand.

02-234-6244

www.aquacrmsoftware.com

BOI & SIPA Cert



AQUACRM คืออะไร?

BOI & SIPA Cert

CRM ย่อมาจาก Customer Relationship Management หรือที่เรียก การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

โดยเริ่มจากการศึกษา "ความต้องการ" และ "พฤติกรรม" ของลูกค้า แล้วจึงนำมาจัดทำเป็นกระบวนการในการตอบสนองให้ ลูกค้าเกิดความประทับใจและมีความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่รายได้ ที่มากขึ้นในอนาคต



AquaCRM สามารถช่วยในการทำงานของคุณได้อย่างไร

คุณสามารถนำ CRM มาช่วยเพิ่มรายได้ให้กับหน่วยงานต่างๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับลูกค้าได้ไม่ว่าจะเป็นงานขาย งานบริการ งานการตลาด รวมถึงการบริหารจัดการ โดยมุ่งเน้นไปที่การนำเสนอสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และการมอบบริการที่เกินความคาดหวังให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและอยู่กับคุณไปอีกนาน

ด้านการขาย

ให้นักงานขายนำเสนอสินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นระบบ และสามารถส่งต่องานไปยังฝ่ายบริการหรือฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือสำหรับหัวหน้าทีมขายในการตั้งเป้าหมายการขายการมอบหมายงาน และเครื่องมือในการติดตามความคืบหน้าในการขายของพนักงานขาย

ด้านการตลาด

เป็นเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า ประวัติการซื้อสินค้า หรือ ประวัติการใช้บริการ และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าเพื่อตอบสนองกับลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ ตรงความต้องการมากขึ้นหรือจะนำมาใช้ ในการออกสินค้าใหม่ ซึ่งจะช่วยให้คุณมีรายได้ที่มากขึ้น

ด้านการบริหาร

คุณสามารถนำข้อมูลที่ได้จาก CRM มาวิเคราะห์เพื่อ วางแผนทางกลยุทธ์ วางแผนเพื่อกำหนดนโยบายการขายหรือ การบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่มสินค้าแต่ละชนิด หรือใช้ในการปรับปรุง เพิ่ม/ลด ขั้นตอนการทำงานให้เหลือเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อลดค่าใช้จ่ายลง และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบมาใช้ในการตรวจสอบและควบคุมภายในได้ง่ายและสะดวกขึ้น

CUSTOMER DATABASE MANAGEMENT

ช่วยในการจัดการฐานข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องแล้วสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการขายและการจัดการเกี่ยวกับการวางแผนด้านการตลาดต่อไป

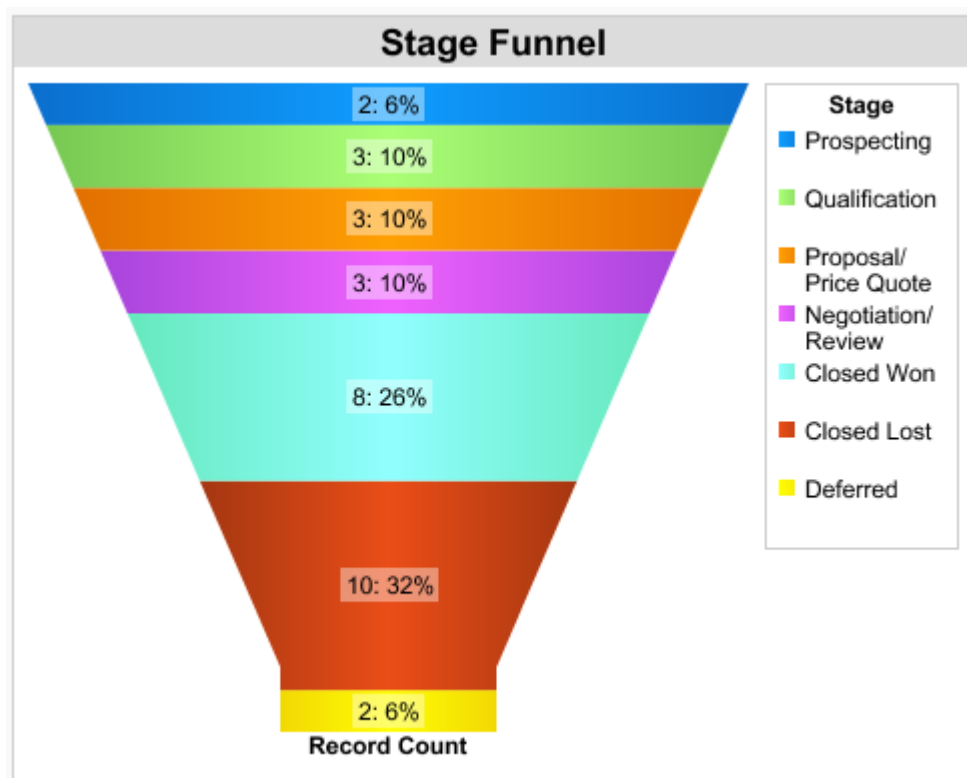
การบริหารข้อมูลลูกค้าที่แบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ โดยส่วนแรกจะเป็น การจัดการลูกค้าที่คาดว่าจะมีโอกาสจะซื้อสินค้า ซึ่งจะเรียกว่า “ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย” (Leads) และ การจัดการลูกค้าที่กำลังจะซื้อ หรือซื้อเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งจะขอเรียกว่า “บริษัท” (Company) และผู้ติดต่อของบริษัทลูกค้าจะเรียกว่า “ผู้ติดต่อ” (Contact)



SALES FORCE AUTOMATION

สนับสนุนการทำงานของฝ่ายขาย ซึ่งสามารถบริหารข้อมูลของลูกค้ามุ่งหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพ ติดตามผลการขายได้อย่างแม่นยำ ทำให้ทราบถึง**โอกาสการขาย (Opportunity)** ใดที่ปิดการขายได้ (Close Won) หรือปิดการขายไม่ได้ (Close Lost)

ความสามารถในการคาดคะเนรายได้ในแต่ละปีของบริษัท **ประมาณการรายได้ (Forecast)** โดยการตั้งเป้าหมายให้กับพนักงานขาย ซึ่งอาจจะแยกย่อยเป็นรายเดือน (Monthly Forecast) หรือไตรมาส (Quarterly Forecast)



MARKETING MANAGEMENT

เป็นระบบที่สนับสนุนการทำงานทางการตลาด สามารถจัดกลุ่มลูกค้าเพื่อทำการตลาดได้และยังสร้าง**แคมเปญ (Campaign)** ได้อีกอย่างหลากหลายทั้งยังวิเคราะห์ได้ว่าแคมเปญที่จัดไว้ประสบความสำเร็จ หรือไม่รวมทั้งวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) จากแคมเปญที่จัดไว้ได้



ACTIVITY MANAGEMENT

เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อเก็บบันทึกรายละเอียดของกิจกรรมทั้งหมดไว้ในปฏิทิน (Calendar) ซึ่งสามารถช่วยในการวางแผน กำหนดเวลา และการจัดการงานที่ซับซ้อนให้ เป็นเรื่องที่ยั่งยืน ทั้งยังช่วยให้พนักงานขาย สามารถจัดการกับเวลาการทำงาน การวางแผนการทำงานที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอน ส่งผลให้ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนดตามการแจ้งเตือนกิจกรรม (Follow up) และเวิร์กโฟลว์ (Work flow) ซึ่งบ่งบอกถึงควมมีประสิทธิภาพของพนักงานทำให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้าและอยากจะใช้บริการของบริษัทฯ ซึ่งเป็นการช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีของลูกค้กับบริษัทฯ อีกด้วย

Month	Week	Day	July 2015							Today	Add Event/To Do	◀	▶	⚙
Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	
29	30	1	2	3	4	5								
6	7	8	9	10	11	12		18:11 - 18:16 sdfsdf - (Held) sdfsdf - (Held)	12:05 - 12:10 ส่งมอบสินค้า - (Held)	12:08 - 12:13 วางแผนเปิดตลาด - (Held) วางแผนเปิดตลาด - (Held)				
13	14	15	16	17	18	19			10:30 - 10:35 แผนงานสินค้า - (Held)					
20	21	22	23	24	25	26								
27	28	29	30	31	1	2		12:06 - 12:11 [Followup] sdfsdf - (Planned) (Chayapa)	13:30 - 13:35 Meeting ไรซ์ข้าวม่วง - (Planned)	12:05 - 12:10 [Followup] ส่งมอบสินค้า - (Planned)	12:07 - 12:12 [Followup] แนะนำสินค้า - (Planned)			
3	4	5	6	7	8	9								

CUSTOMER SUPPORT

ระบบที่ช่วยในการบริหารงานบริการหลังการขายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้มีกระบวนการการทำงานอย่างชัดเจนและรัดกุมตั้งแต่การ**จัดการเกี่ยวกับปัญหาด้านการบริการ**หรือปัญหาของสินค้า (**Case & Problem Management**) จนถึงการช่วยให้พนักงานสามารถ**แก้ปัญหาหรือตอบคำถาม**ให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (**Knowledge**) ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนรวมทั้งช่วยในการวิเคราะห์หาความพึงพอใจของลูกค้าว่าอยู่ในระดับใด เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้นได้



REPORT MANAGEMENT

รายงานถือเป็นส่วนสำคัญทางธุรกิจ ซึ่งเป็นการสรุปผลภาพรวมการทำงานและความสำเร็จภายในองค์กร AquaCRM เป็นตัวช่วยที่ดีที่สุดในการสรุปผลรายงานด้วยวิธีการอัตโนมัติ ยกตัวอย่างเช่น การทำงานของพนักงาน ระดับความสนใจของลูกค้า ฯลฯ ด้วยการกรองและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังสามารถรับทราบรายงานข้อมูลย่อทางหน้าแดชบอร์ด สร้างรายงานอัตโนมัติส่งตรงถึงอีเมล โดยสามารถกำหนดวันและเวลาในการส่ง ช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงาน ได้รับข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มโอกาสในการสร้างผลกำไรแก่องค์กรของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

