

# CRM Customer Relationship Management



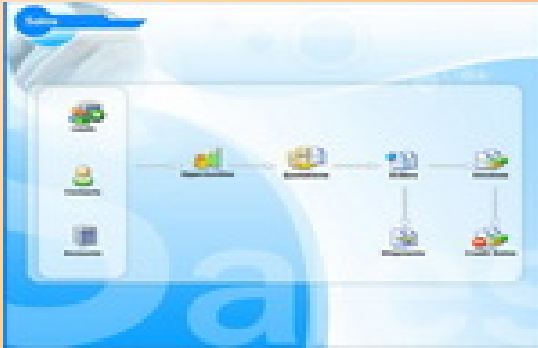
ในภาวะสถานการณ์โลกปัจจุบันที่อยู่บนพื้นฐานของความไม่แน่นอน มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสถานการณ์ แวดล้อมด้านตลาด มีการแข่งขันที่รุนแรงอย่างไม่เคยมีมาก่อน คู่แข่งหน้าใหม่เกิดขึ้นทุกวันปัจจัยเหล่านี้เป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งเสริมให้ลูกค้า “มีอำนาจมากขึ้น” ลูกค้าสามารถเปลี่ยนไปซื้อสินค้าและบริการจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งได้ง่ายขึ้นลูกค้าในภาวะนี้คาดหวังมากขึ้นว่าจะได้รับการเสนอขายสินค้าและบริการในแบบเฉพาะที่ตนเองต้องการ ( **Personalized or Customized** ) มีคุณค่าสูงขึ้น และสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ง่ายขึ้น ดังนั้นผู้บริหารที่ต้องการก้าวให้ทันการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องทำความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าเพื่อคาดการณ์และสนองตอบความท้าทายนี้ด้วยเหตุผลดังกล่าว การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ( **Customer Relationship Management** ) จึงกลายเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้ลูกค้าอยู่กับเรา ใช้สินค้าของเราอย่างต่อเนื่อง หรืออาจแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการกับเรา และก่อให้เกิดผลกำไรที่ยั่งยืนและยาวนานให้กับองค์กร

บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้คิดค้น และพัฒนาโปรแกรม โปรแกรมบริหารการขาย หรือ **CRM** เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย โปรแกรมบริหารการขาย ช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว แยกแยะประเภทลูกค้า เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการสำหรับเขาโดยเฉพาะ ที่สำคัญช่วยเพิ่มความภักดีของลูกค้า และลดต้นทุนในการบริการลูกค้า ดังประโยคที่ว่า การรักษาลูกค้าเก่ามีต้นทุนน้อยกว่าการหาลูกค้าใหม่ 3 เท่า ประโยชน์ที่คุณจะได้รับจาก โปรแกรมบริหารการขาย อย่างชัดเจนคือธุรกิจของคุณสามารถเพิ่มยอดขายและผลกำไรสูงสุดโดยที่ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจลดลงลูกค้ามีความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการหลังการขายมากขึ้น

ซอฟต์แวร์ โปรแกรมบริหารการขาย ทำให้ **process** การทำงานของพนักงานขาย พนักงานการตลาด และพนักงานที่ทำหน้าที่ **บริการหลังการขาย** ดีขึ้นแน่นอน

# CRM Customer Relationship Management

## Sale Force Automation



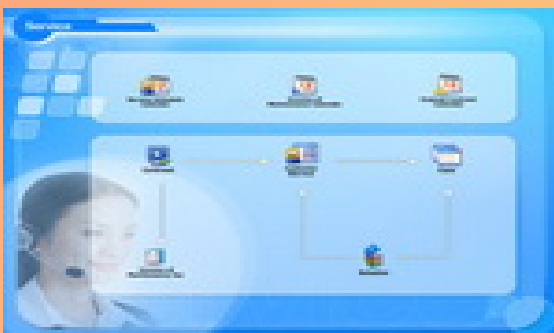
ระบบที่ช่วยในการเสริมประสิทธิภาพในการบริหารทีมงานขายและเพิ่มประสิทธิภาพในการนำเสนอการขายโดยอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็น **Internet** หรือ **E-mail** โดยสามารถติดตามการทำงานของพนักงานได้อย่างรวดเร็วสามารถตรวจสอบข้อมูลการติดต่อกับลูกค้าแต่ละรายได้เพื่อแสดงให้เห็นสถานการณ์ในการขายได้อย่างชัดเจนว่าจะสามารถปิดการขายได้หรือไม่ ซึ่งจะทำให้ยอดขายต่อพนักงานขายแต่ละรายเพิ่มขึ้น ระยะเวลาในการปิดการขายสั้นลง รวมทั้งไม่ต้องเสียเวลาไปกับระบบเอกสารที่ต้องทำในแต่ละวัน เนื่องจากเราสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น การทำงานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น การสูญเสียลูกค้าน้อยลง ทำให้รายได้ขององค์กรเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

## Marketing Automation



ระบบที่ช่วยในการบริหารและวางแผนการตลาด เพื่อสามารถวิเคราะห์ได้ว่าแผนการตลาดที่ออกมามีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพหรือไม่ มีโอกาสประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยดูจากอัตราการตอบรับจากลูกค้าว่าเป็นอย่างไร ต้นทุนที่เกิดขึ้นในแต่ละ **Campaign** มีเท่าใด เพื่อที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และวางแผนการลงทุนได้อย่างถูกต้องและนำมาตัดสินใจในการทำการตลาดครั้งต่อไปได้ดียิ่งขึ้น

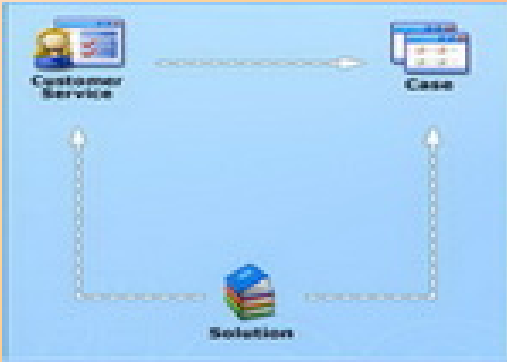
## Service Management



ระบบที่ช่วยในการบริหารงานบริการหลังการขาย ตั้งแต่การจัดทำสัญญาการบริการ การให้บริการลูกค้าแต่ละราย และการถาม-ตอบ **Case** ต่าง ๆ กับลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้มีกระบวนการการทำงานอย่างชัดเจน และรัดกุม สามารถช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ส่งผลให้ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน รวมทั้งช่วยในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าว่าอยู่ในระดับใด เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

# CRM Customer Relationship Management

## Knowledge Management



ระบบที่ช่วยในการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร หรือเป็นแนวทางที่ใช้แก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถศึกษา และพัฒนาศักยภาพได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องกังวลกับปัญหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ แต่ไม่อยู่ในบริษัท หรือลาออก ทุกปัญหาหรือทุกความรู้สามารถเก็บลงในระบบนี้ได้ทั้งหมด ช่วยให้พนักงานที่เข้ามาใหม่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ทั้งยังเป็นการเพิ่มศักยภาพของพนักงานเก่า ให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากรในการฝึกอบรมโดยผ่านเทคโนโลยีที่สมัยใหม่

## Analysis



ระบบที่ช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กรอย่างง่ายดาย สามารถมองเห็นสถานการณ์ขององค์กรได้ชัดเจนว่ามีสถานการณ์เป็นอย่างไร เพื่อช่วยให้การตัดสินใจของผู้บริหารได้ดียิ่งขึ้น โดยอาศัยข้อมูลที่เป็นรูปธรรมสามารถแสดงให้เห็นทั้งในรูปแบบกราฟและรูปแบบรายงานง่ายต่อการดูและการนำไปใช้งาน โดยไม่ต้องเสียเวลาในการวิเคราะห์ตัวเลขเอง สามารถช่วยตัดสินใจได้ทันที