โอกาสทางการขาย (Opportunity)

หมายถึง เครื่องมือที่จะช่วยในการบริหารจัดการด้านงานขาย ให้สามารถติดตามการขายที่เกิดขึ้น ตั้งแต่การเริ่มนำเสนอสินค้าให้กับลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาครั้งแรกระหว่างการดำเนินการขาย จนกระทั่งปิดการขายสำเร็จหรือไม่สำเร็จ

หน้าต่างการบันทึกโอกาสทางการขาย

หน้าต่างการบันทึกจะแบ่งข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน คือ

- Basic Data คือ การบันทึกรายละเอียดข้อมูลรหัสลูกค้า เลขที่เอกสาร ช หัวข้อ รายได้ที่คาดหวัง และรายการสินค้า
- Detail คือ การบันทึกรายละเอียดการติดต่อระหว่างลูกค้ากับผู้ขายที่รับผิดชอบ
- Note & Attachment คือ การบันทึกรายละเอียด คำอธิบายรายการ หมายเหตุ และเงื่อนไขต่างๆ
- Define Field คือ การบันทึกข้อมูลที่ผู้ใช้ได้สร้างฟอร์มกรอกข้อมูลเพิ่มเติมขึ้นมาด้วยตนเอง (Tab Define Field จะแสดงก็ต่อเมื่อมีการตั้งค่า Define Field เท่านั้น)

สถานะเอกสารโอกาสทางการขาย

สถานะเอกสารมีทั้งหมด 5 สถานะ คือ

- Draft คือ เอกสารที่มีการบันทึกร่างไว้
- Open คือ เอกสารที่สร้างขึ้นมาใหม่ โดยรอการนำไปสร้างใบเสนอราคา
- Partial คือ เอกสารที่มีการนำไปใช้บางส่วนเรียบร้อยแล้ว
- Close คือ เอกสารที่นำไปเปิดใบเสนอราคา เรียบร้อยแล้ว
- Cancel คือ เอกสารที่ถูกยกเลิก ไม่สามารถนำไปใช้งานได้อีก

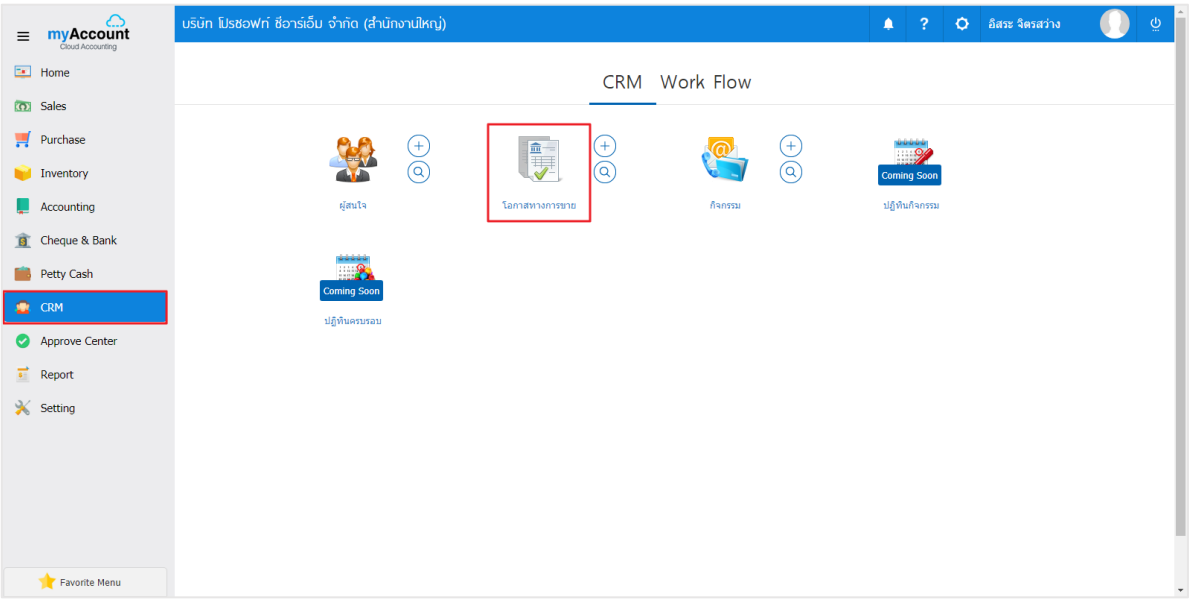
สถานะโอกาส

สถานะโอกาส มีทั้งหมด 3 สถานะ คือ

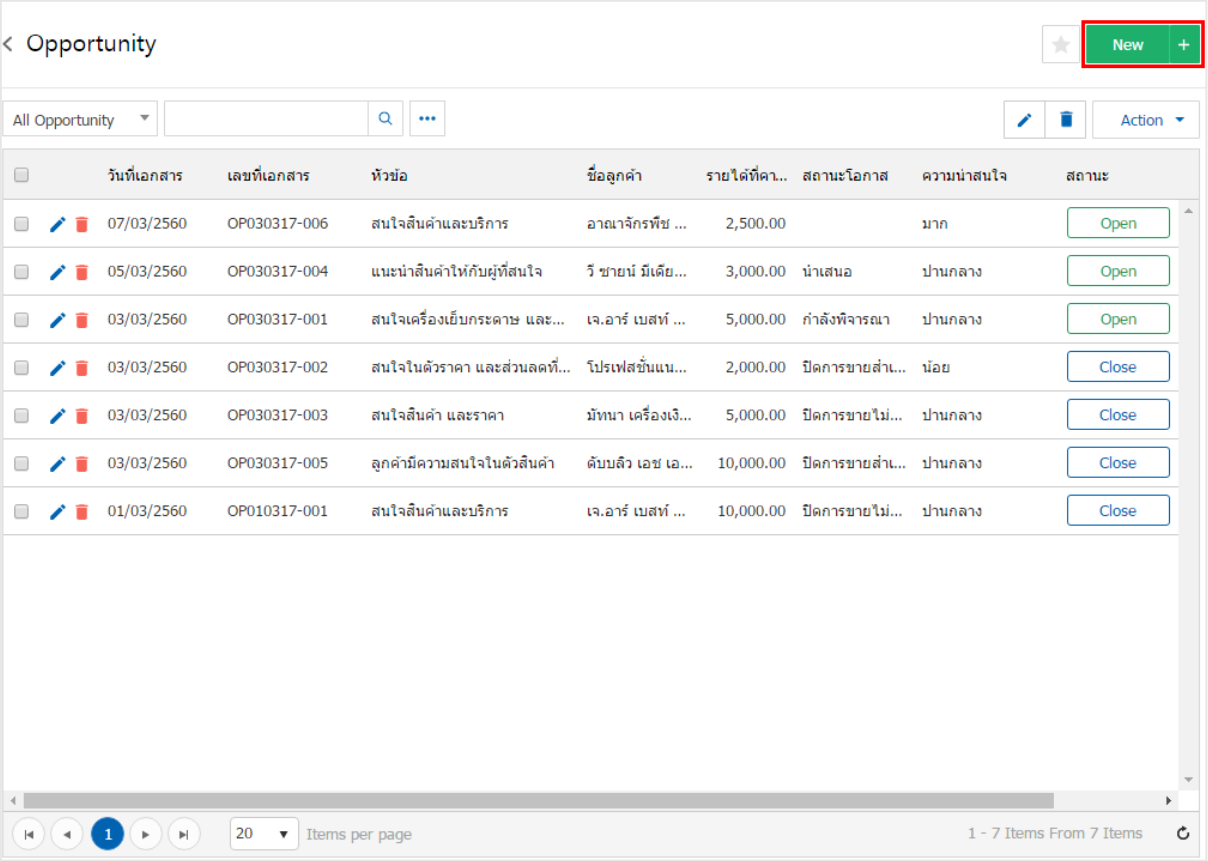
- Close Won คือ การยืนยันการปิดการขายสำเร็จ
- Close Lost คือ การยืนยันการปิดการขายไม่สำเร็จ
- Change Status คือ การยืนยันสถานะอื่นๆ ประกอบด้วย นำเสนอ กำลังพิจารณา เสนอราคา อนุมัติซื้อ และผ่านการพิจารณา

ขั้นตอนการบันทึกโอกาสทางการขาย

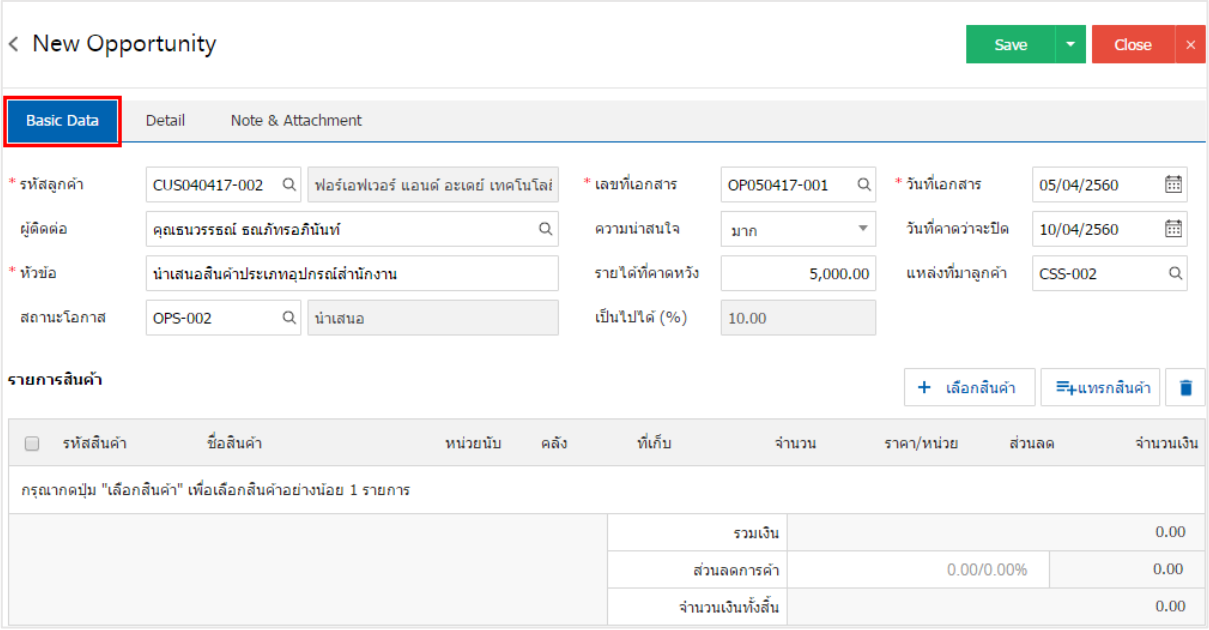
1. ผู้ใช้สามารถบันทึกโอกาสทางการขาย โดยกดเมนู “CRM” > “โอกาสทางการขาย” ดังรูป



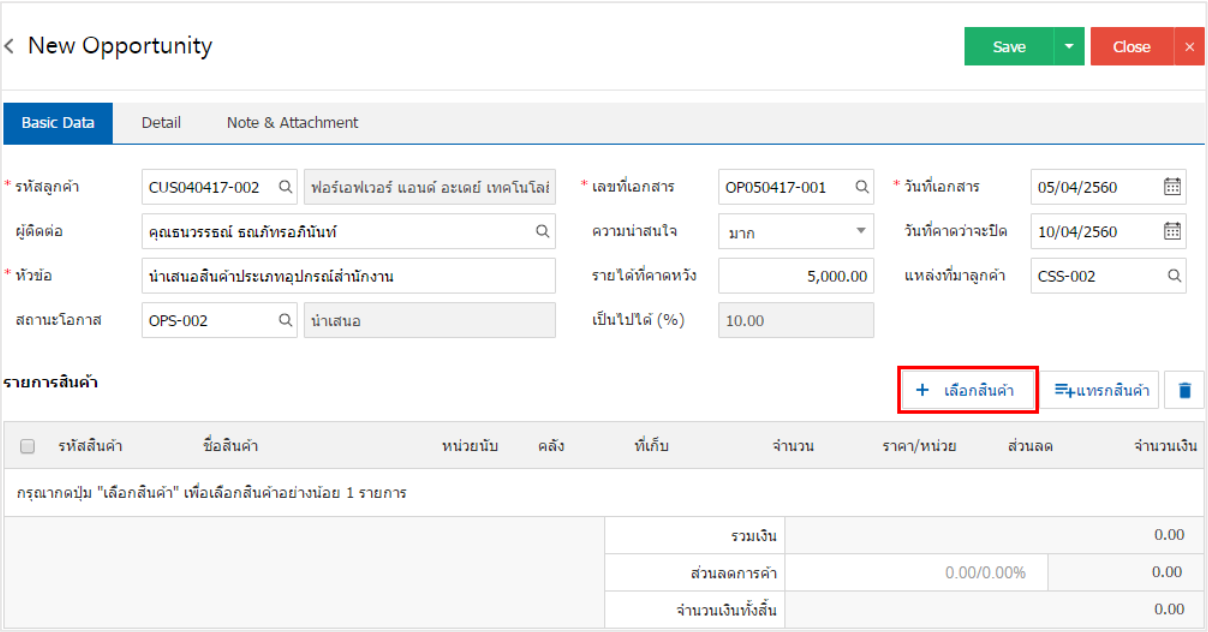
2. ระบบจะแสดงหน้าจอรายการโอกาสทางการขาย ผู้ใช้สามารถสร้างโอกาสทางการขายใหม่ได้ โดยกดปุ่ม “New” ทางด้านขวาบนของหน้าจอโปรแกรม ดังรูป



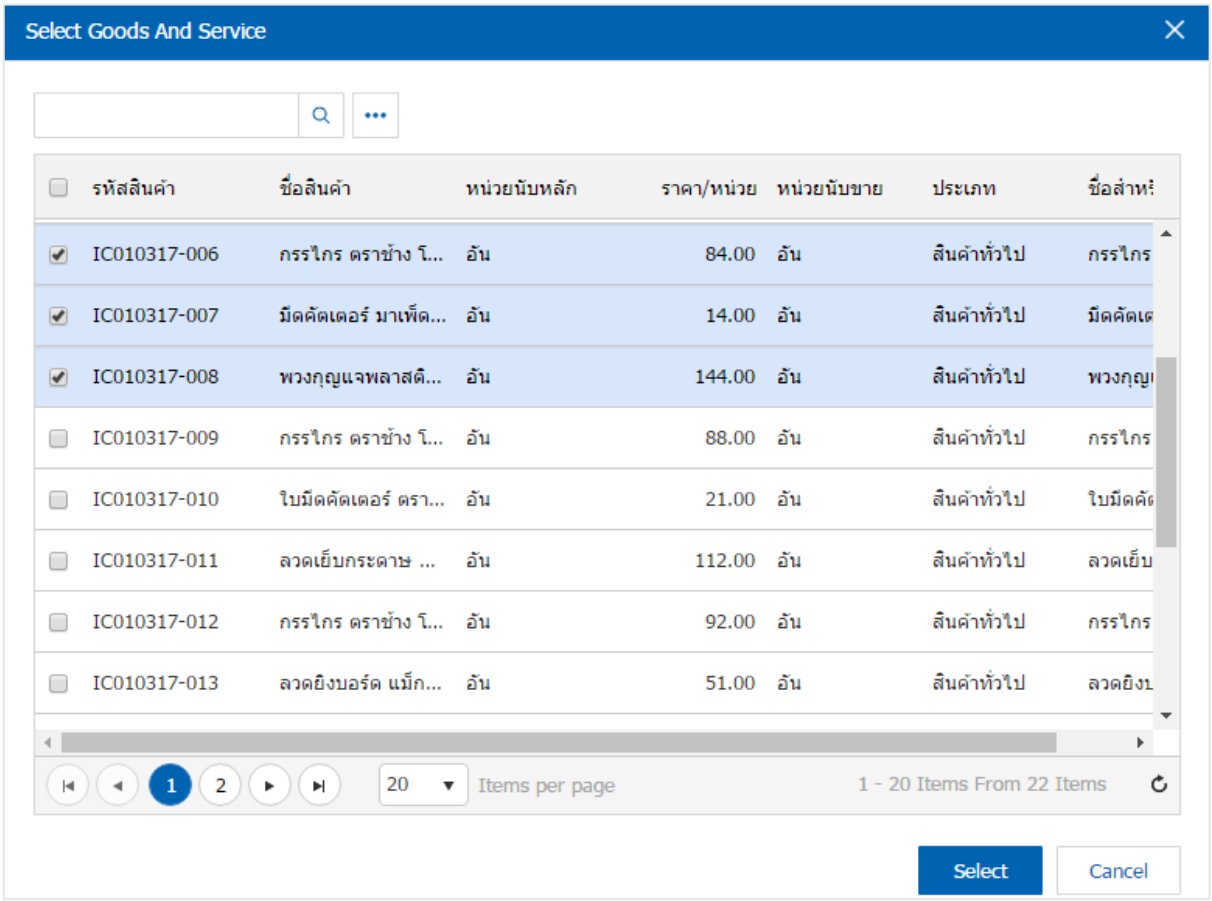
3. ในแถบ “Basic Data”คือ การบันทึกรายละเอียดโอกาสทางการขาย เช่น รหัสลูกค้า เลขที่เอกสาร วันที่เอกสาร หัวข้อ รายได้ที่คาดหวัง รายการสินค้า เป็นต้น ผู้ใช้ควรทำการกรอกข้อมูลในฟอร์มที่มีเครื่องหมาย “ * ” ให้ครบถ้วน ดังรูป



4. ในแถบรายการสินค้า ผู้ใช้สามารถเพิ่มสินค้าได้หลายรายการโดยกดปุ่ม “ + เลือกสินค้า ” ดังรูป



5. ระบบจะแสดงรายการข้อมูลสินค้าทั้งหมด เช่น รหัสสินค้า ชื่อสินค้า ราคา/หน่วย เป็นต้น ดังรูป

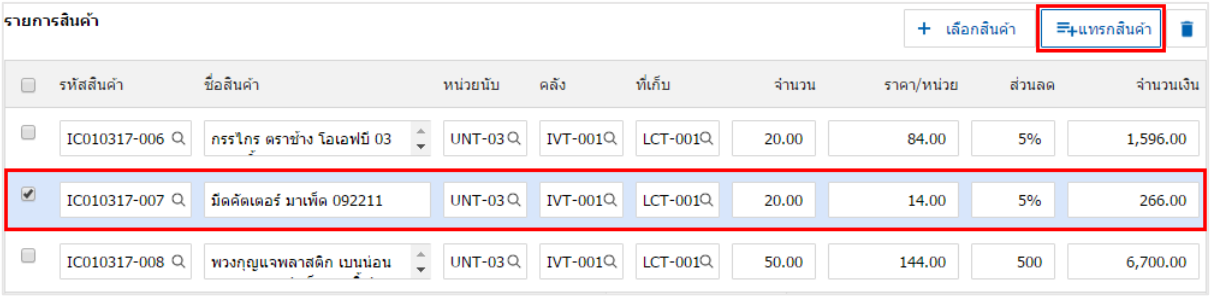


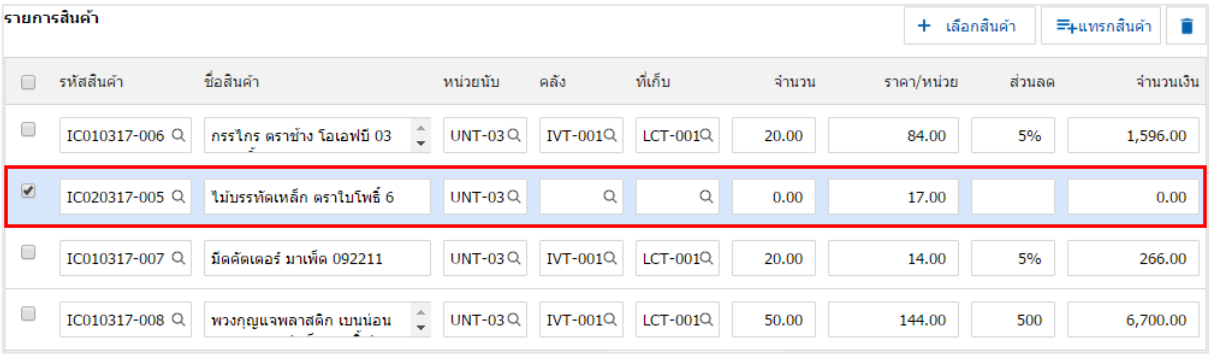
* หมายเหตุ : ในกรณีที่สินค้ามีจำนวนมาก ผู้ใช้สามารถพิมพ์รหัสสินค้า ชื่อสินค้า ชื่อหน่วยและข้อมูลอื่นๆ ในช่องรายการค้นหาได้

6. ผู้ใช้สามารถกำหนดคลังสินค้า ที่เก็บสินค้า จำนวนสินค้า และส่วนลดสำหรับสินค้าที่ต้องการขายได้ ดังรูป

* หมายเหตุ : ในกรณีส่วนลดสินค้า ผู้ใช้สามารถกำหนดส่วนลดได้ 2 รูป คือ “แบบจำนวนเงิน” และ “แบบเปอร์เซ็นต์”

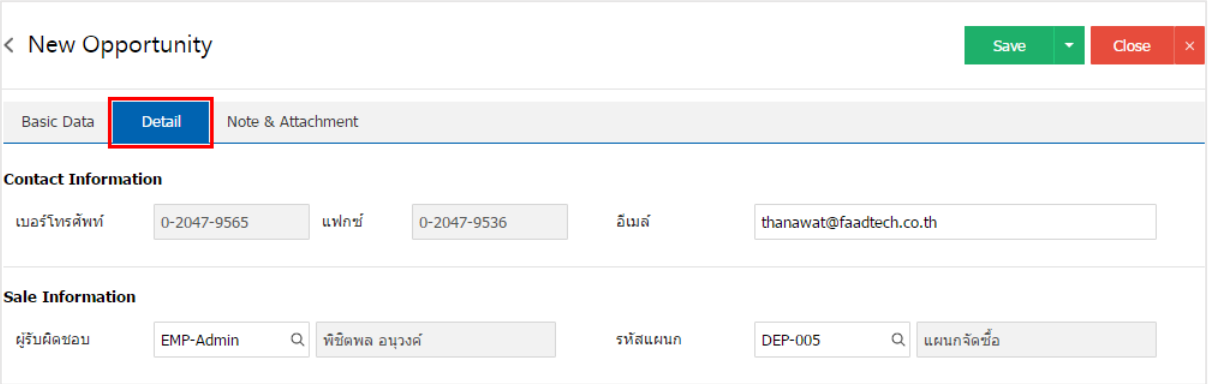
7. ผู้ใช้สามารถแทรกสินค้าระหว่างสินค้าชิ้นอื่นได้ โดยเลือกรายการสินค้า 1 รายการ จากนั้นกดปุ่ม "แทรกสินค้า" > "เลือกสินค้าที่ต้องการแทรกเพิ่ม" ระบบจะแสดงสินค้าที่เพิ่มตรงตำแหน่งด้านบนของรายการที่เลือก ดังรูป



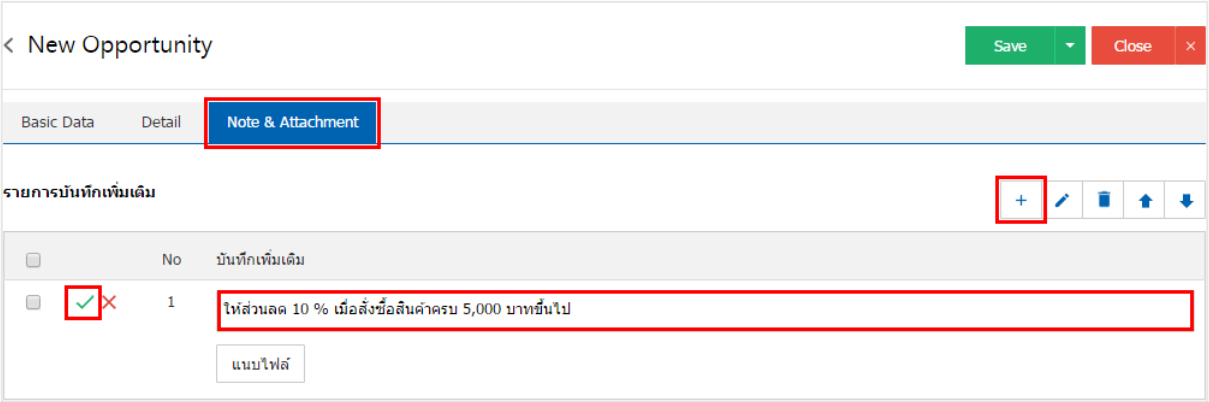


8. ระบบจะรวมจำนวนเงินของราคาสินค้าทั้งหมดให้ในส่วนท้ายบิลด้านล่าง ผู้ใช้สามารถระบุส่วนลดการค้าได้ทั้งรูปแบบจำนวนเงินและเปอร์เซ็นต์

9. ในแถบ "Detail" คือ การบันทึกรายละเอียดข้อมูลการติดต่อ เช่น เบอร์โทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล์ เป็นต้น รวมถึงการกำหนดผู้รับผิดชอบโอกาสทางการขายในครั้งนี้ ดังรูป



10. ในแถบ "Note & Attachment" คือ การระบุหมายเหตุท้ายบิล ผู้ใช้สามารถระบุหมายเหตุต่างๆ ที่ต้องการ โดยการ โดยกดปุ่ม " + " > "ระบุรายละเอียดที่ต้องการ" > "✓ ตั้งเป็นหมายเหตุที่แสดงในท้ายฟอร์ม" ใช้ในกรณีที่หมายเหตุท้ายบิลมีมากกว่า 1 ขึ้นไป เพื่อนำมาแสดงในท้ายฟอร์ม > "✓" เพื่อเป็นการบันทึกข้อมูล ดังรูป



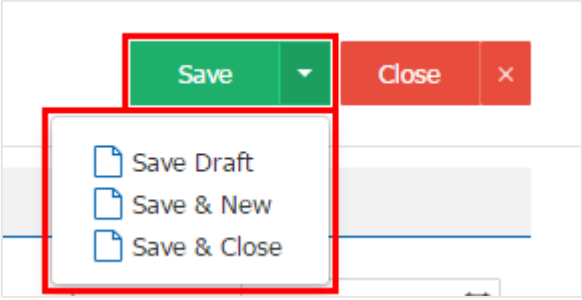
* หมายเหตุ : สัญลักษณ์ "⬆" และ "⬇" คือ การเลื่อนข้อความขึ้น หรือลงตามที่ผู้ใช้ต้องการ

* หมายเหตุ : ในกรณีที่ผู้ใช้มีเอกสารอื่นๆ เพื่อนำมาอ้างอิงในโอกาสทางการขาย ผู้ใช้สามารถ "แนบไฟล์" เอกสารอื่นๆได้

11. หลังจากผู้ใช้ตรวจสอบข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้กดปุ่ม "Save" ทางด้านขวาบนของหน้าจอโปรแกรม เพื่อเป็นการบันทึกโอกาสทางการขาย โดยการบันทึกข้อมูลสามารถแบ่งการบันทึกออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

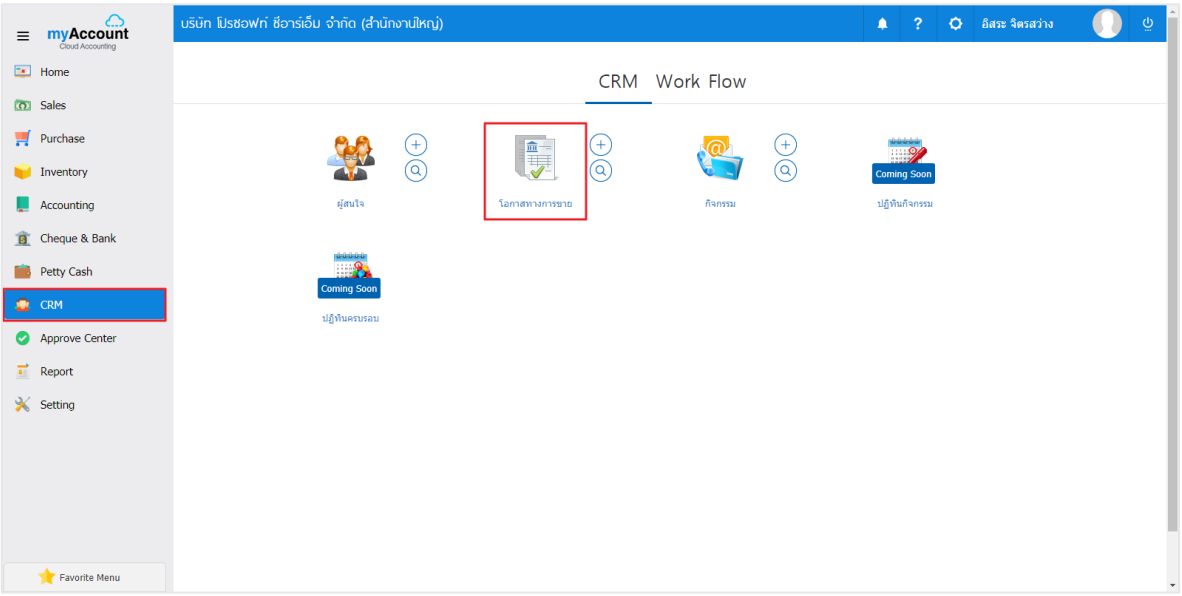
- Save คือการบันทึกโอกาสทางการขายปกติ พร้อมแสดงข้อมูลที่มีการบันทึกเรียบร้อยแล้ว
- Save Draft คือการบันทึกแบบร่างเอกสาร เมื่อผู้ใช้บันทึกข้อมูลโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอการบันทึกโอกาสทางการขายแบบร่างทันที

- Save & New คือการบันทึกพร้อมเปิดหน้าบันทึกข้อมูลเอกสารโอกาสทางการขายใหม่ เมื่อผู้ใช้บันทึกข้อมูลโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอการบันทึกข้อมูลโอกาสทางการขายใหม่ทันที
- Save & Close คือการบันทึกพร้อมย้อนกลับไปหน้ารายการโอกาสทางการขาย เมื่อผู้ใช้บันทึกข้อมูลโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว ระบบจะย้อนกลับแสดงหน้าจอรายการโอกาสทางการขายทั้งหมดทันที

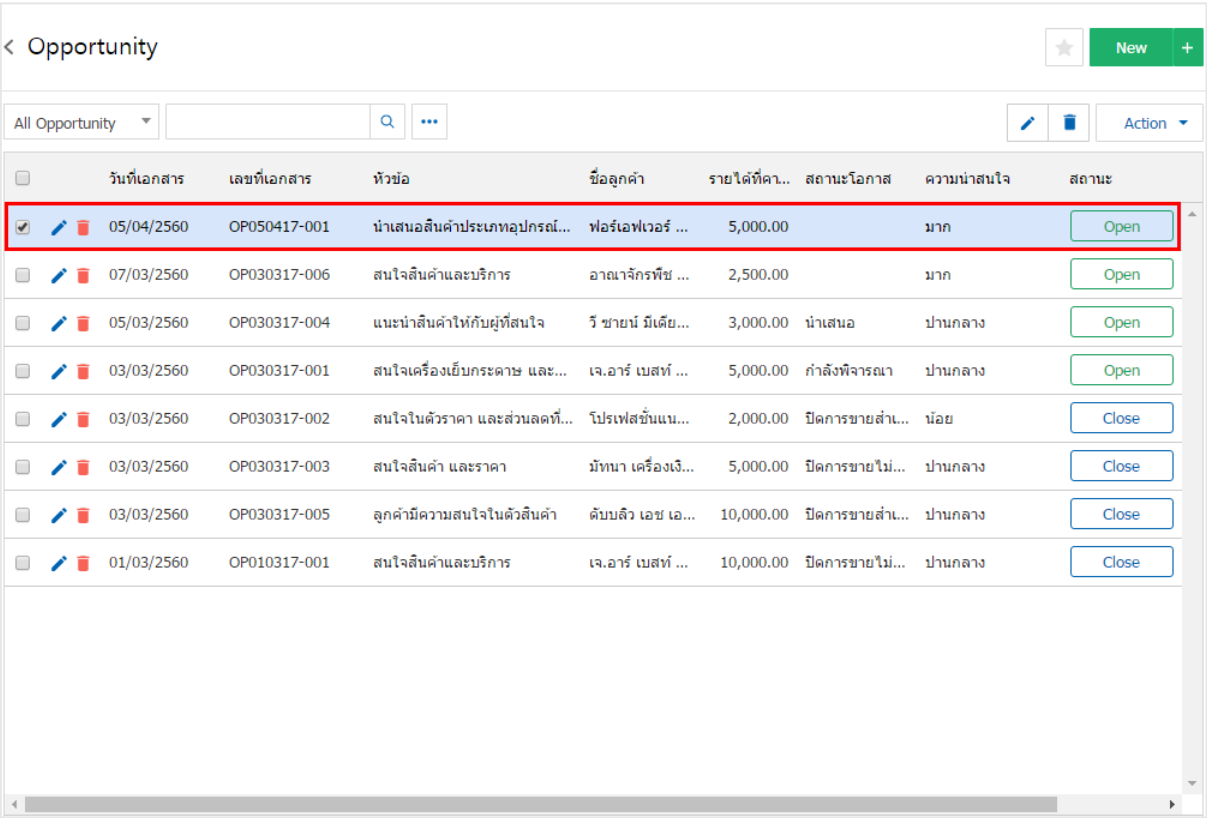


ขั้นตอนการเปลี่ยนสถานะโอกาสทางการขาย

1. ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนสถานะโอกาสทางการขาย ให้เป็นสถานะปิดการขายสำเร็จ/ไม่สำเร็จ หรือสถานะอื่นๆ ได้ โดยกดเมนู “CRM” > “โอกาสทางการขาย” ดังรูป

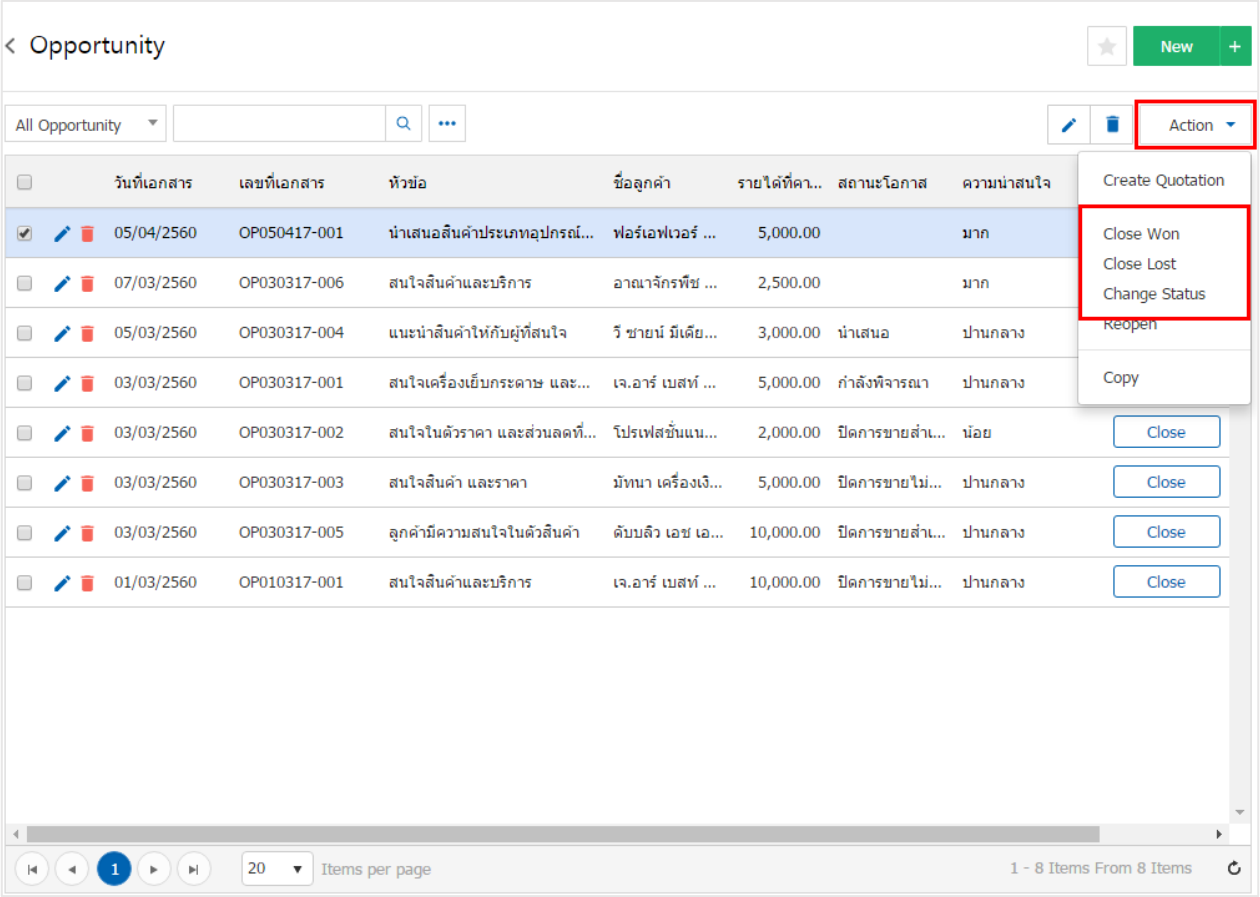


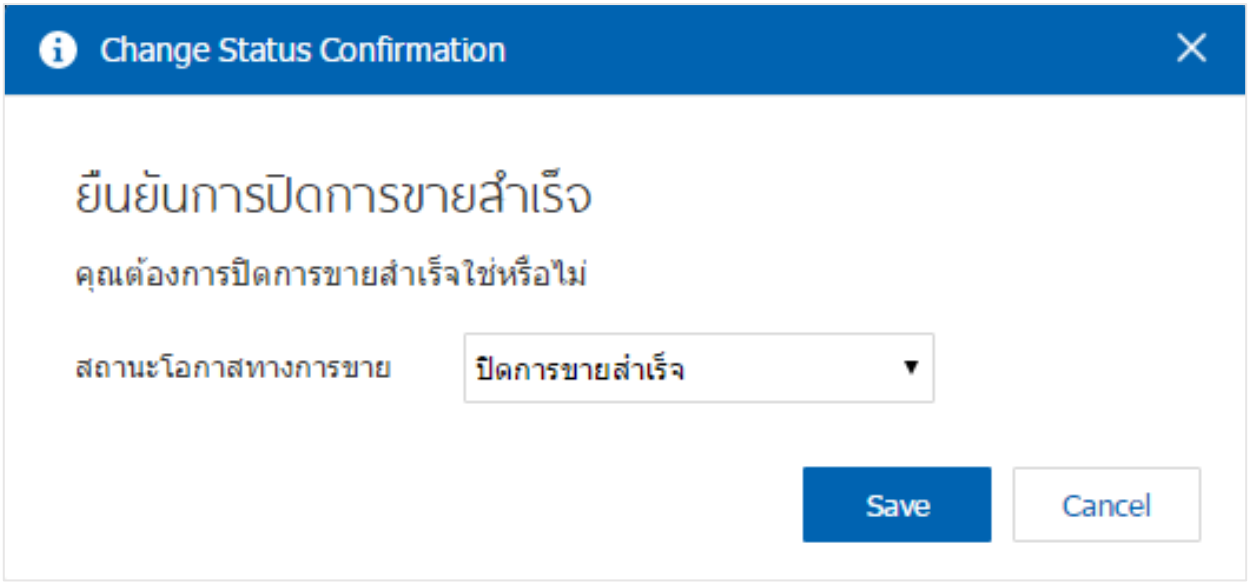
2. ระบบจะแสดงหน้าจอรายการโอกาสทางการขาย ผู้ใช้ต้องเลือกโอกาสทางการขายที่มีสถานะ “Open” เท่านั้น ดังรูป



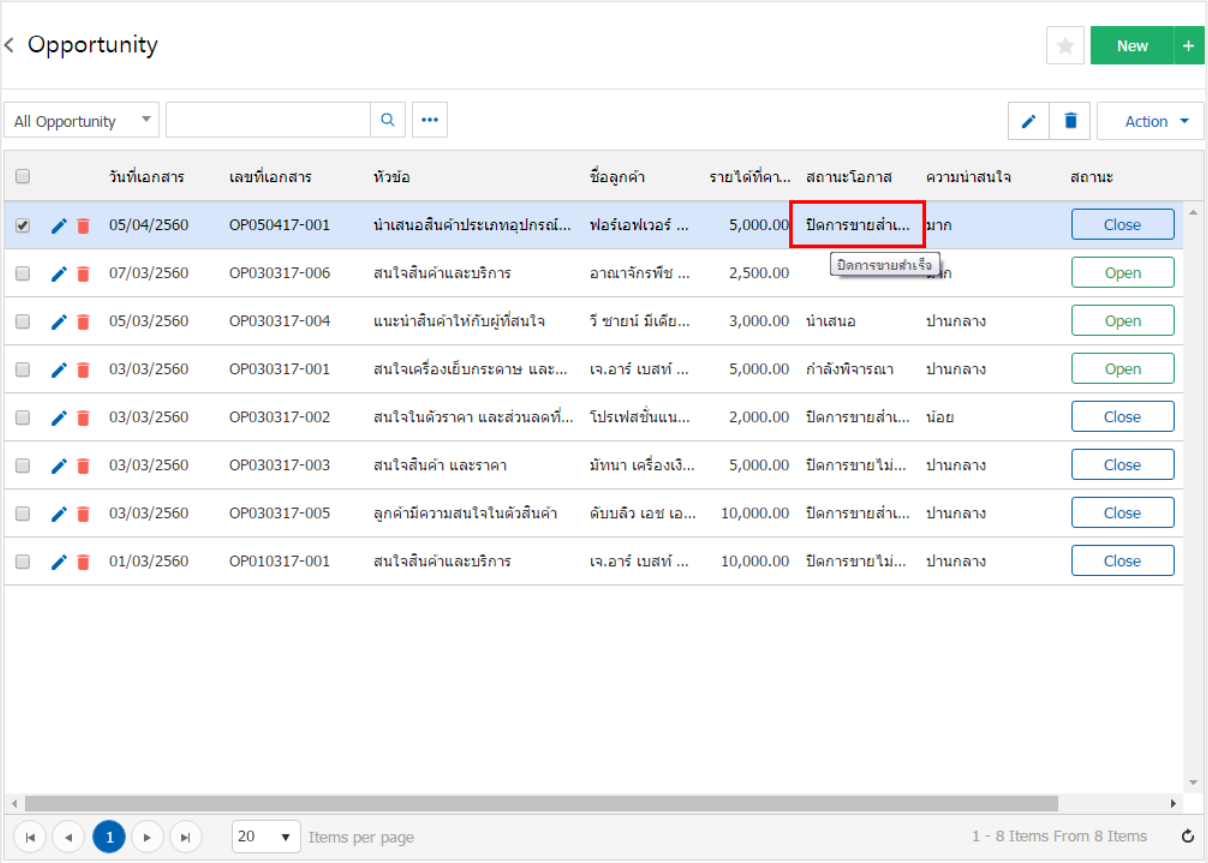
วันที่เอกสาร	เลขที่เอกสาร	หัวข้อ	ชื่อลูกค้า	รายได้ที่คา...	สถานะโอกาส	ความน่าสนใจ	สถานะ
05/04/2560	OP050417-001	นำเสนอสินค้าประเภทอุปกรณ์...	ฟอร์เอฟเวอร์ ...	5,000.00		มาก	Open
07/03/2560	OP030317-006	สนใจสินค้าและบริการ	อาณาจักรพืช ...	2,500.00		มาก	Open
05/03/2560	OP030317-004	แนะนำสินค้าให้กับผู้ที่สนใจ	วี ซายน์ มีเดีย...	3,000.00	นำเสนอ	ปานกลาง	Open
03/03/2560	OP030317-001	สนใจเครื่องเย็บกระดาษ และ...	เจ.อาร์ เบสท์ ...	5,000.00	กำลังพิจารณา	ปานกลาง	Open
03/03/2560	OP030317-002	สนใจในตัวราคา และส่วนลดที่...	โปรเฟสชั่นแน...	2,000.00	ปิดการขายสำเ...	น้อย	Close
03/03/2560	OP030317-003	สนใจสินค้า และราคา	มัทนา เครื่องเงิ...	5,000.00	ปิดการขายไม่...	ปานกลาง	Close
03/03/2560	OP030317-005	ลูกค้ามีความสนใจในตัวสินค้า	ดับบลิว เอช เอ...	10,000.00	ปิดการขายสำเ...	ปานกลาง	Close
01/03/2560	OP010317-001	สนใจสินค้าและบริการ	เจ.อาร์ เบสท์ ...	10,000.00	ปิดการขายไม่...	ปานกลาง	Close

3. จากนั้นให้ผู้ใช้ กดปุ่ม “Action” ทางด้านขวาบนของหน้าจอโปรแกรม แล้วเลือกคำสั่ง “Close Won” “Close Lost” หรือ “Change Status” อันใดอันหนึ่งเท่านั้น ระบบจะแสดง Pop – up เพื่อให้ผู้ใช้ยืนยันการสร้างสถานะโอกาสทางการขาย ดังรูป



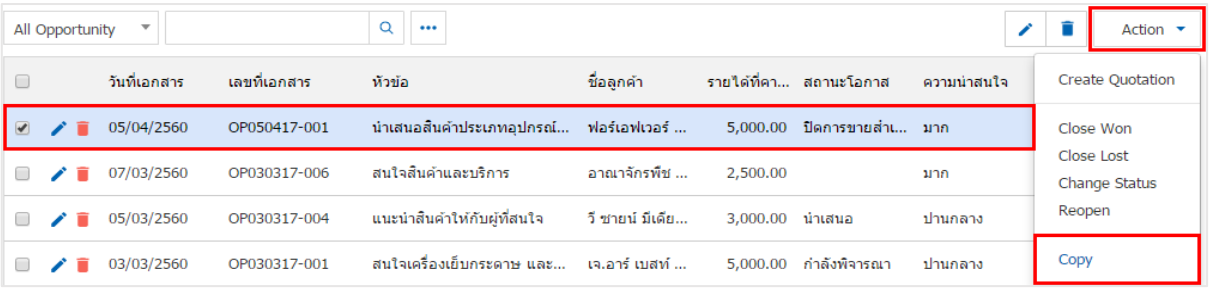


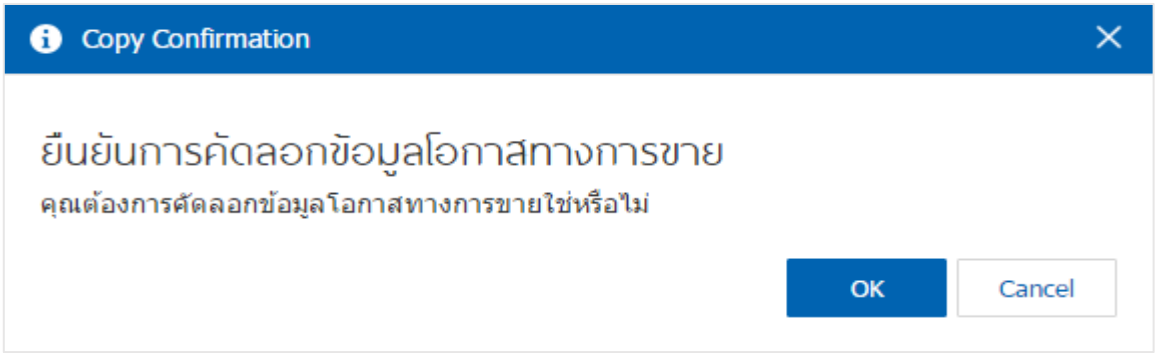
4. เมื่อผู้ใช้ยืนยันการสร้างสถานะโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอรายการโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติ พร้อมสถานะโอกาสทางการขายที่เลือกไว้ ดังรูป

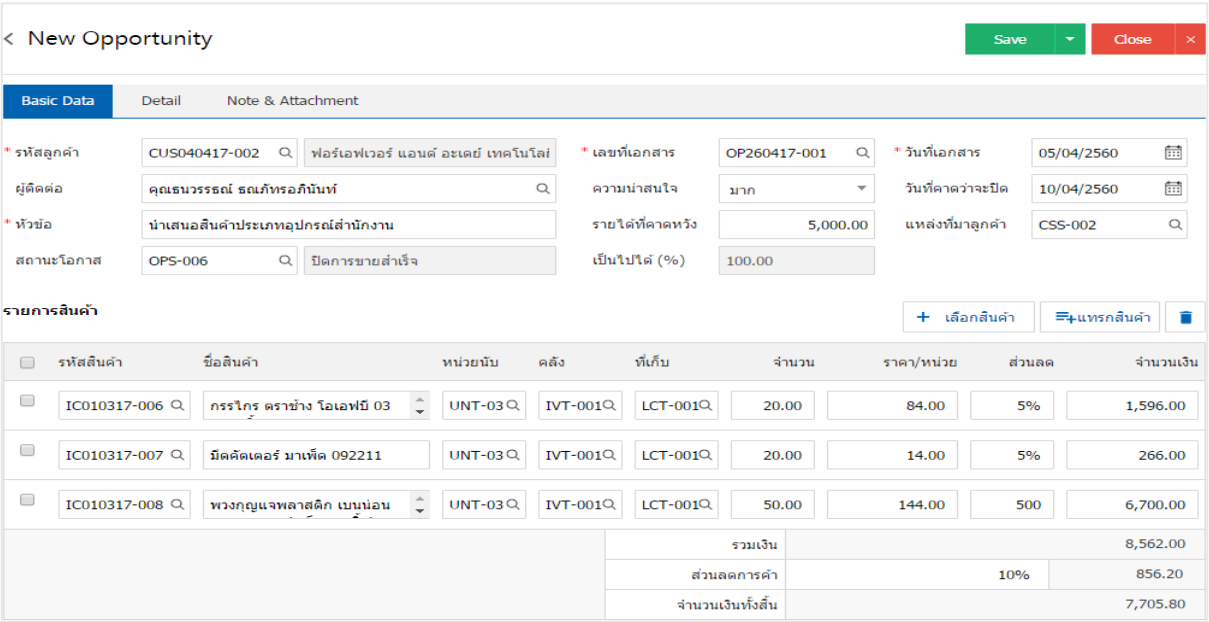


การคัดลอกข้อมูลโอกาสทางการขาย

1. ผู้ใช้สามารถคัดลอกข้อมูลโอกาสทางการขายได้ โดยกดปุ่ม "เลือกรายการโอกาสทางการขายที่ต้องการคัดลอก 1 รายการ" > "Action" > "Copy" ระบบจะแสดง Pop – up เพื่อให้ผู้ใช้ยืนยันการคัดลอกข้อมูลโอกาสทางการขาย ดังรูป





*หมายเหตุ: ผู้ใช้สามารถคัดลอกเอกสารได้ทุกสถานะ เพื่อช่วยลดระยะเวลาการสร้างเอกสารใหม่

2. ระบบจะแสดงรายละเอียดการคัดลอกข้อมูลรายการสินค้า และหมายเหตุท้ายบิลทั้งหมด ผู้ใช้สามารถแก้ไขข้อมูลตรงนี้ส่วนได้ ดังรูป