กิจกรรม (Activity)

หมายถึง การบันทึกกิจกรรมต่างๆ ที่มีการติดต่อกับลูกค้าหรือบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ว่าทำกิจกรรมในรูปแบบใดเริ่มเมื่อไหร่ และสิ้นสุดเมื่อไหร่ รวมถึงเก็บเป็นประวัติเพื่อใช้ในการเรียกดูภายหลังได้

ประเภทของการบันทึกข้อมูลกิจกรรม

ประเภทของการบันทึกข้อมูลกิจกรรม มีทั้งหมด 3 ประเภท คือ

- Task คือ การบันทึกข้อมูลกิจกรรมประเภทของ “งาน”
- Phone คือ การบันทึกข้อมูลกิจกรรมประเภทของ “การรับสาย – การโทรออกผ่านโทรศัพท์”
- Email คือ การบันทึกข้อมูลกิจกรรมประเภทของ “การรับ – ส่งผ่านอีเมล์”

ระดับความสำคัญของการบันทึกข้อมูลกิจกรรม

ระดับความสำคัญของการบันทึกข้อมูลกิจกรรม มีทั้งหมด 3 ระดับ คือ

- ต่ำ คือ ระดับความสำคัญของกิจกรรมอยู่ในระดับ “ต่ำ”
- ปานกลาง คือ ระดับความสำคัญของกิจกรรมอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
- สูง คือ ระดับความสำคัญของกิจกรรมอยู่ในระดับ “สูง”

สถานะของการบันทึกกิจกรรม

สถานะของการบันทึกกิจกรรม มีทั้งหมด 4 สถานะ คือ

- ยังไม่ได้เริ่ม คือ สถานะของกิจกรรมที่อยู่ในช่วงยังไม่เริ่มการดำเนินการ
- กำลังดำเนินการ คือ สถานะของกิจกรรมที่อยู่ในช่วงกำลังดำเนินการ
- เลื่อน คือ สถานะของกิจกรรมที่อยู่ในช่วงเลื่อนการดำเนินการ
- เสร็จสิ้น คือ สถานะของกิจกรรมที่อยู่ในช่วงเสร็จสิ้นการดำเนินการ

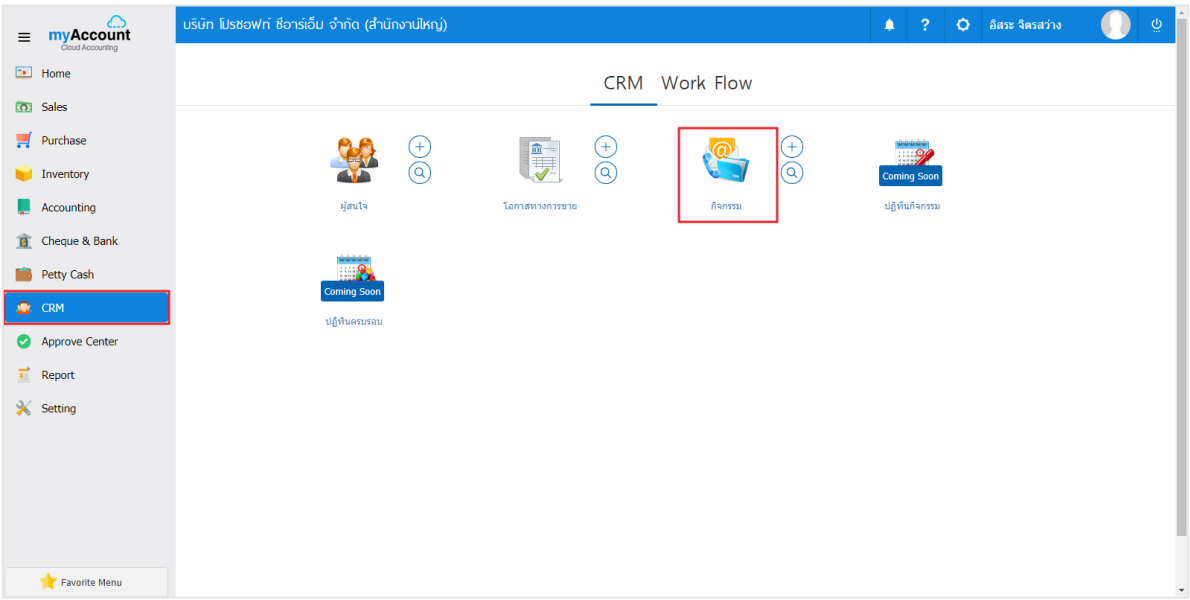
หน้าต่างการบันทึกกิจกรรม

หน้าต่างการบันทึกจะแบ่งการบันทึกข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน คือ

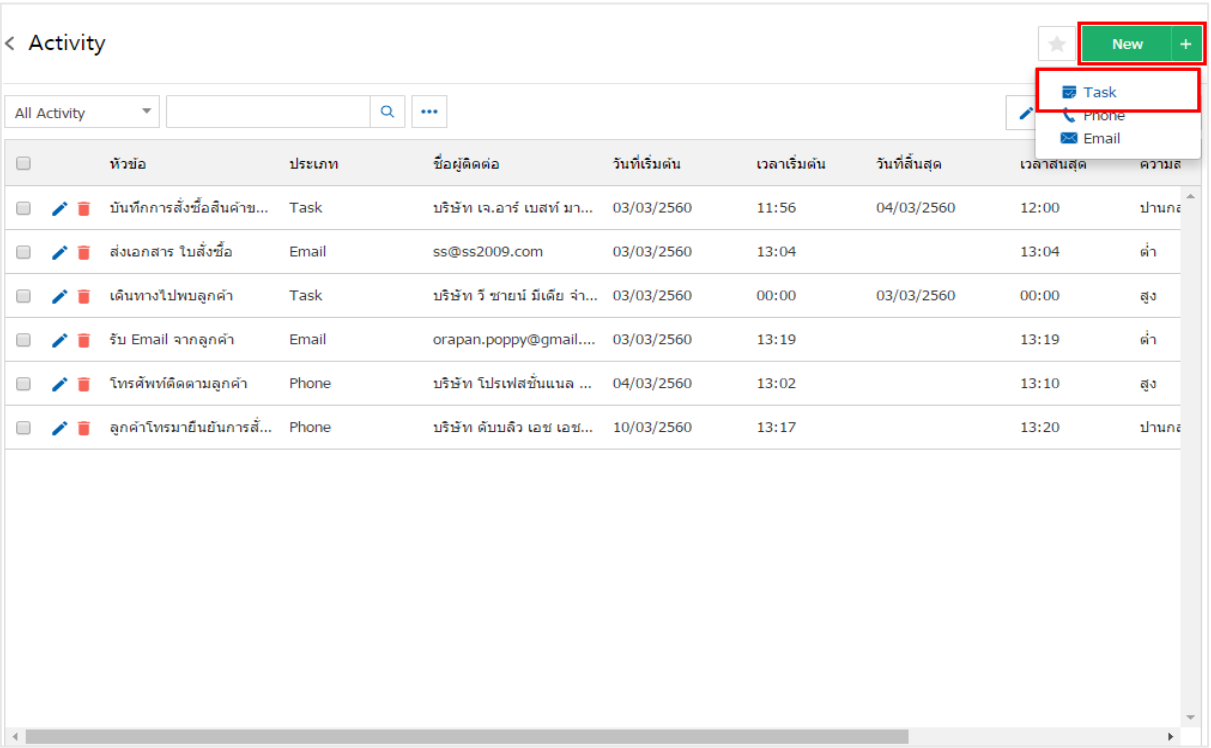
- Basic Data คือ การบันทึกรายละเอียดข้อมูลผู้ติดต่อ ช่วงระยะเวลา หัวข้อ และรายละเอียด
- Location คือ การกำหนดสถานที่ในการพบปะกับลูกค้า
- Follower คือ การกำหนดพนักงาน ผู้ที่ไปติดต่อกับลูกค้า
- Facility คือ การกำหนดอุปกรณ์ในการพบปะลูกค้า
- Notification คือ การกำหนดระยะเวลา/ช่องทางการแจ้งเตือน
- Define Field คือ การบันทึกข้อมูลที่ผู้ใช้ได้สร้างฟอร์มกรอกข้อมูลเพิ่มเติมขึ้นมาด้วยตนเอง (แท็บ Define Field จะแสดงก็ต่อเมื่อมีการตั้งค่า Define Field เท่านั้น)

ขั้นตอนการบันทึกกิจกรรมประเภท “Task”

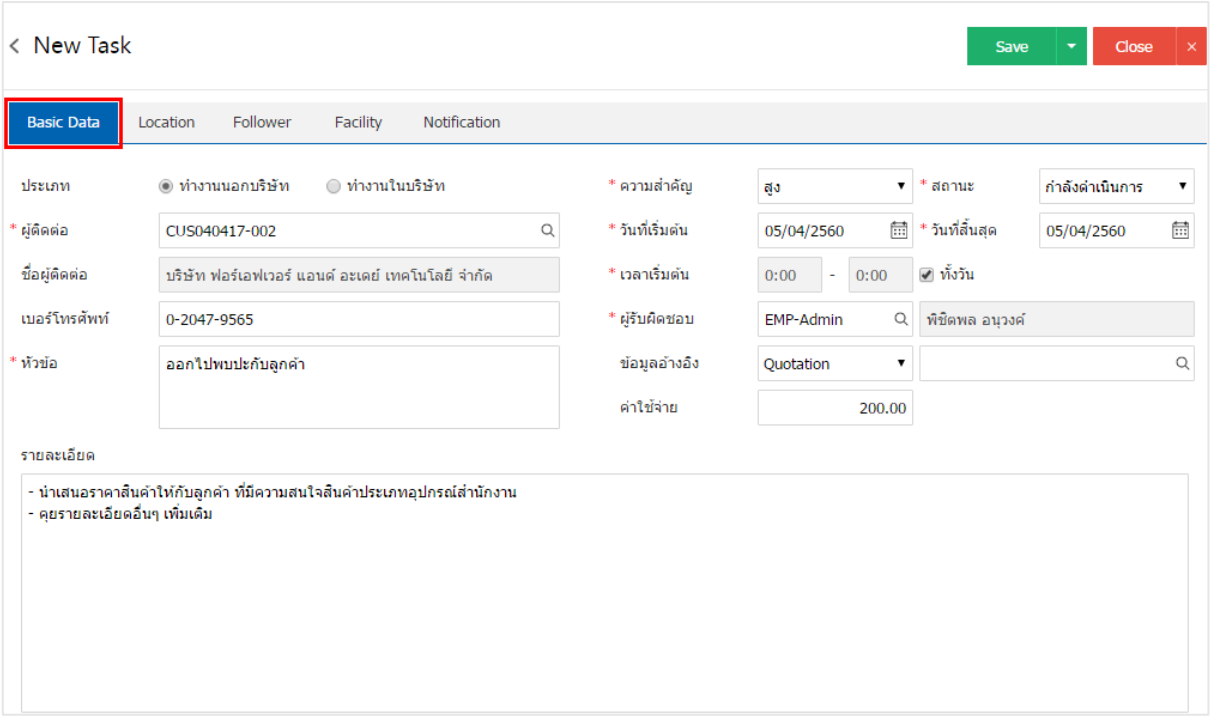
1. ผู้ใช้สามารถบันทึกกิจกรรมประเภท “Task” โดยกดเมนู “CRM” > “กิจกรรม” ดังรูป



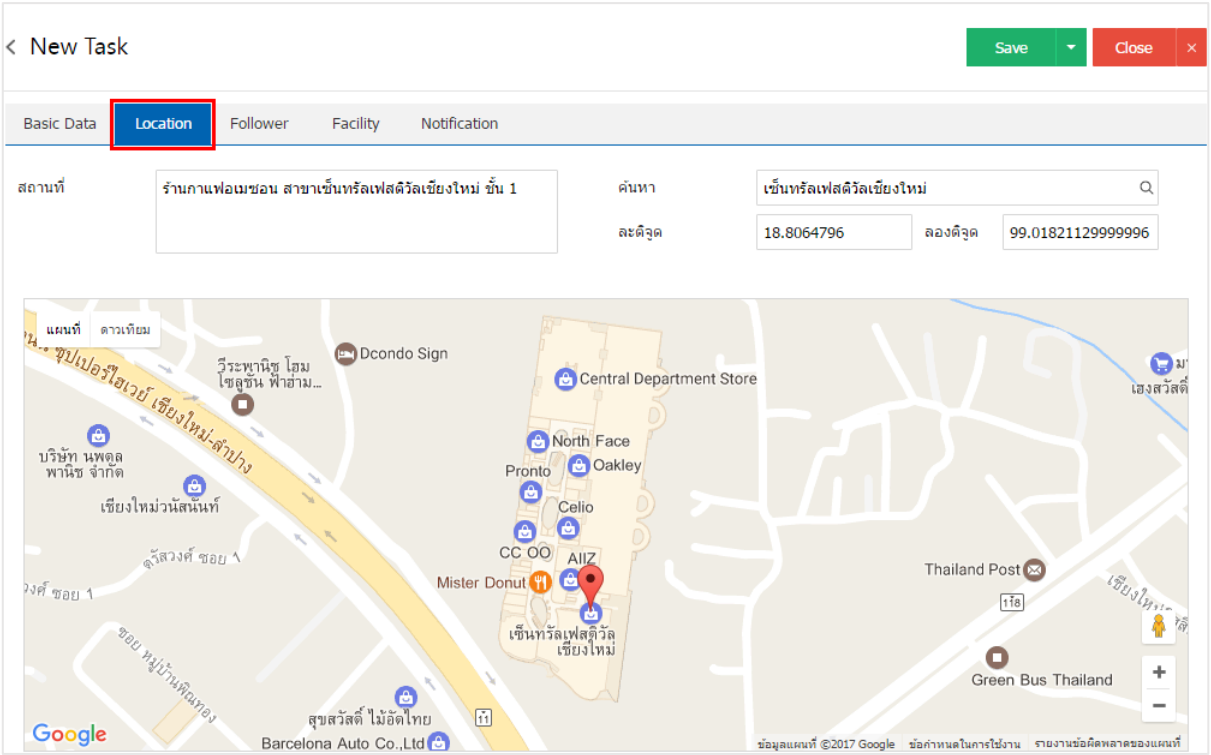
2. ระบบจะแสดงหน้าจอรายการข้อมูลประเภท Task ผู้ใช้สามารถสร้างประเภท Task ใหม่ได้ โดยกดปุ่ม “New” > “Task” ทางด้านขวาบนของหน้าจอโปรแกรม ดังรูป



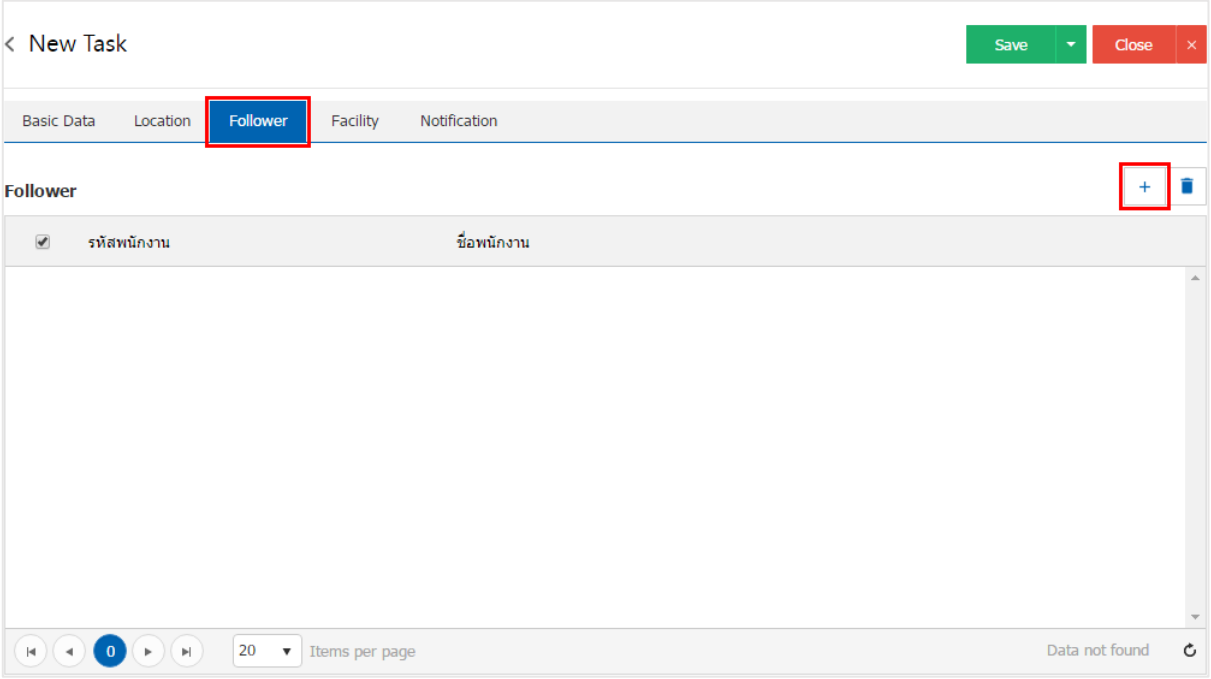
3. ในแถบ “Basic Data”คือ การบันทึกรายละเอียดข้อมูลประเภท Task เช่น ผู้ติดต่อ วันเริ่มต้น/สิ้นสุด หัวข้อ รายละเอียดงาน เป็นต้น ผู้ใช้ควรทำการกรอกข้อมูลในฟอร์มที่มีเครื่องหมาย “ * ” ให้ครบถ้วน ดังรูป

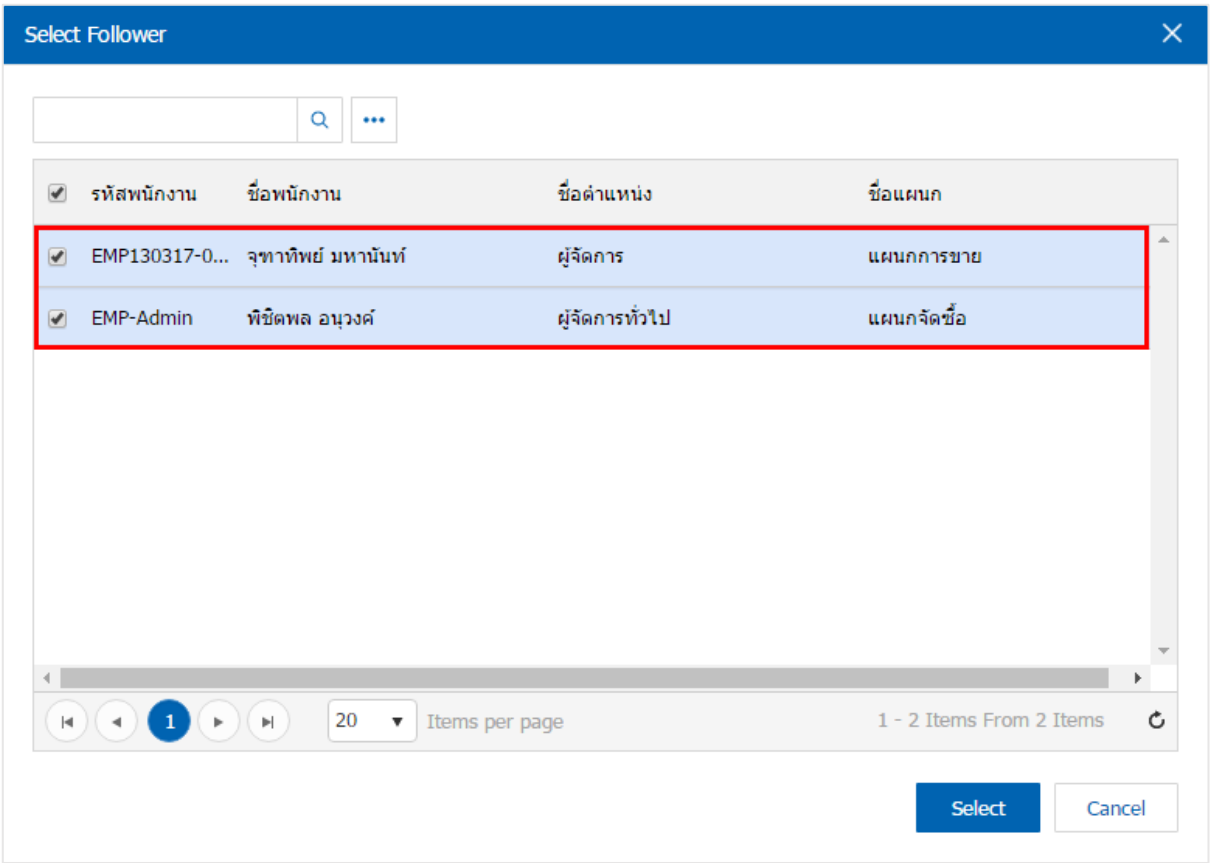


4. ในแถบ “Location” คือ การบันทึกรายละเอียดข้อมูลสถานที่นัดหมาย ผู้ใช้สามารถค้นหาระบุตำแหน่งได้ ดังรูป

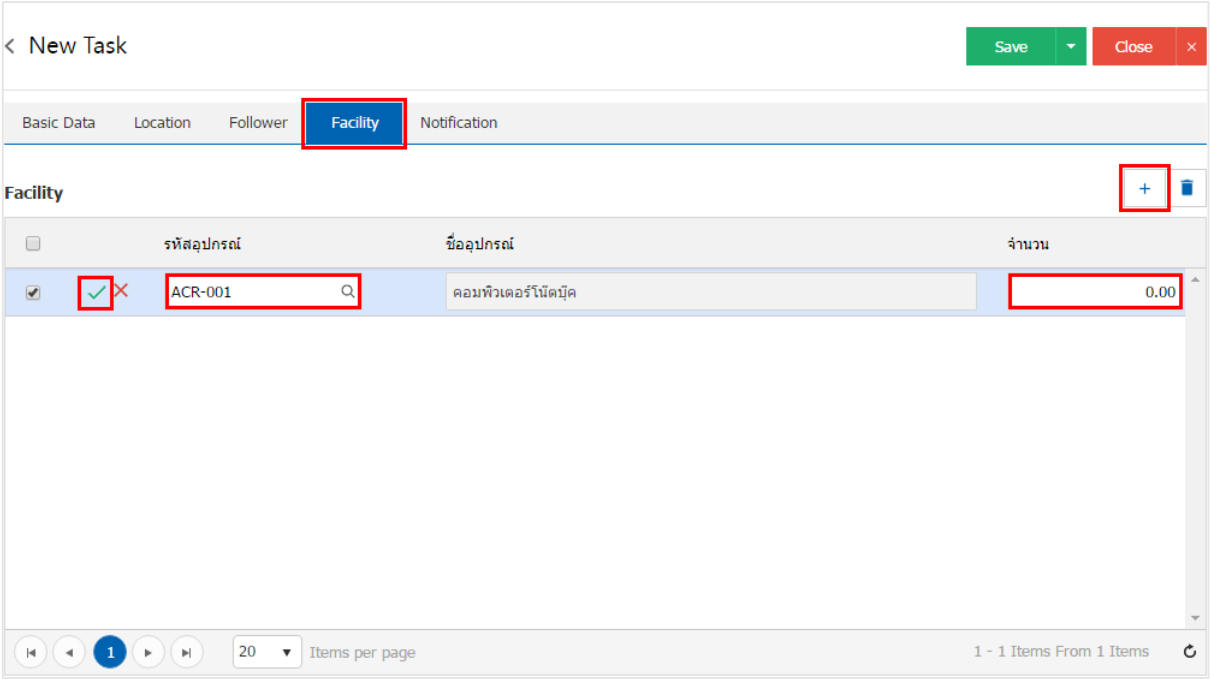


5. ในแถบ “Follower” คือ การกำหนดพนักงานในการติดต่อพบปะกับลูกค้า ผู้ใช้สามารถกำหนดพนักงานโดยกดปุ่ม “ + ” ระบบจะแสดงรายการข้อมูลพนักงานทั้งหมดของกิจการ ผู้ใช้สามารถเพิ่มพนักงานได้หลายบุคคลได้ ดังรูป

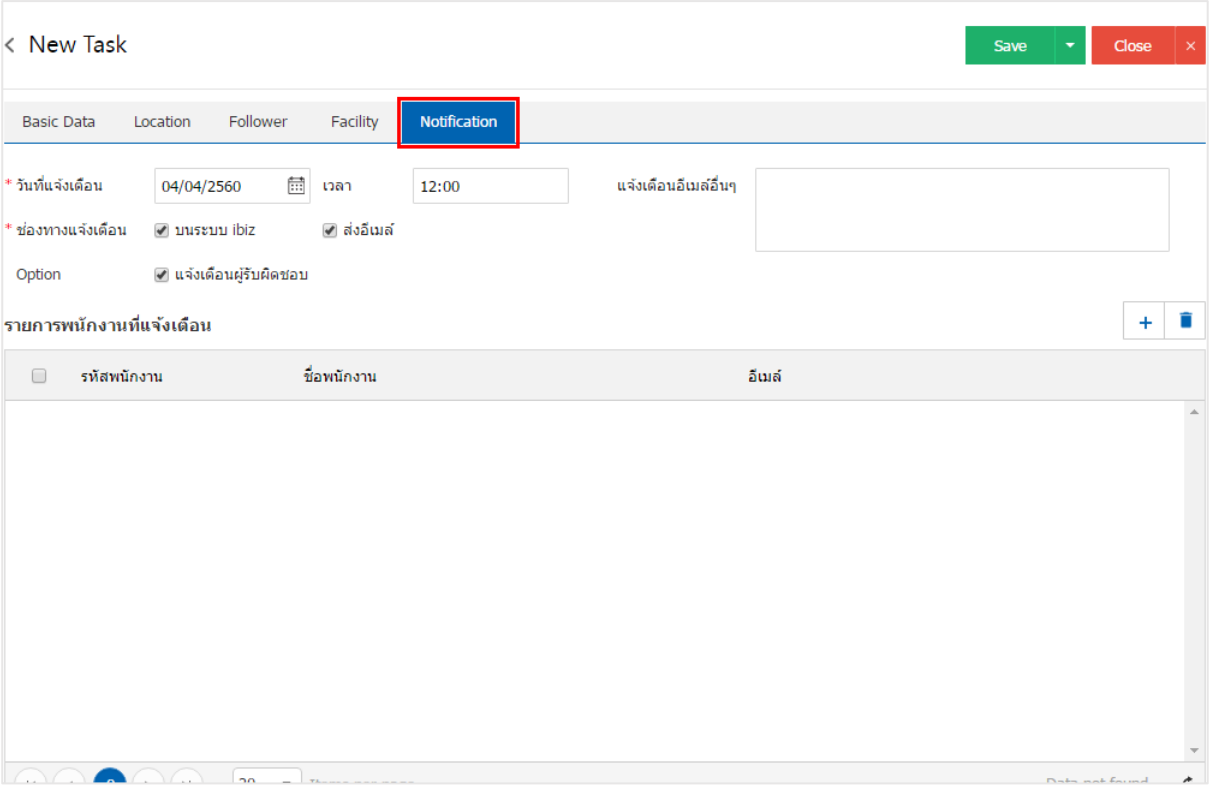




6. ในแถบ “Facility” คือ การกำหนดอุปกรณ์ที่ช่วยในการติดต่อพบปะกับลูกค้า ผู้ใช้สามารถกำหนดอุปกรณ์ โดยกดปุ่ม “ + ” > “เลือกรหัสอุปกรณ์” > “ระบบจำนวนเงิน” ผู้ใช้สามารถเพิ่มได้อุปกรณ์ได้หลายรายการได้ ดังรูป

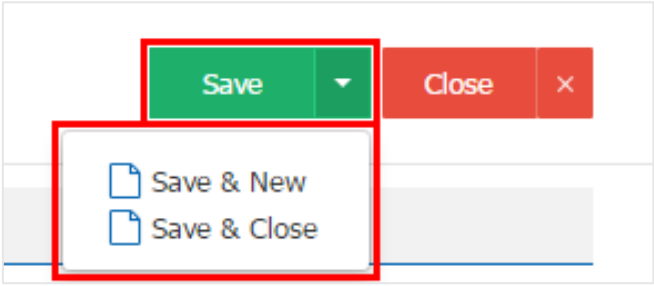


7. ในแถบ “Notification” คือ การกำหนดวันที่/ระยะเวลาการแจ้งเตือน ช่องทางการแจ้งเตือน ผู้ใช้สามารถกำหนดการส่งแจ้งเตือนผ่านบนระบบหรือส่งอีเมล์ได้ ดังรูป



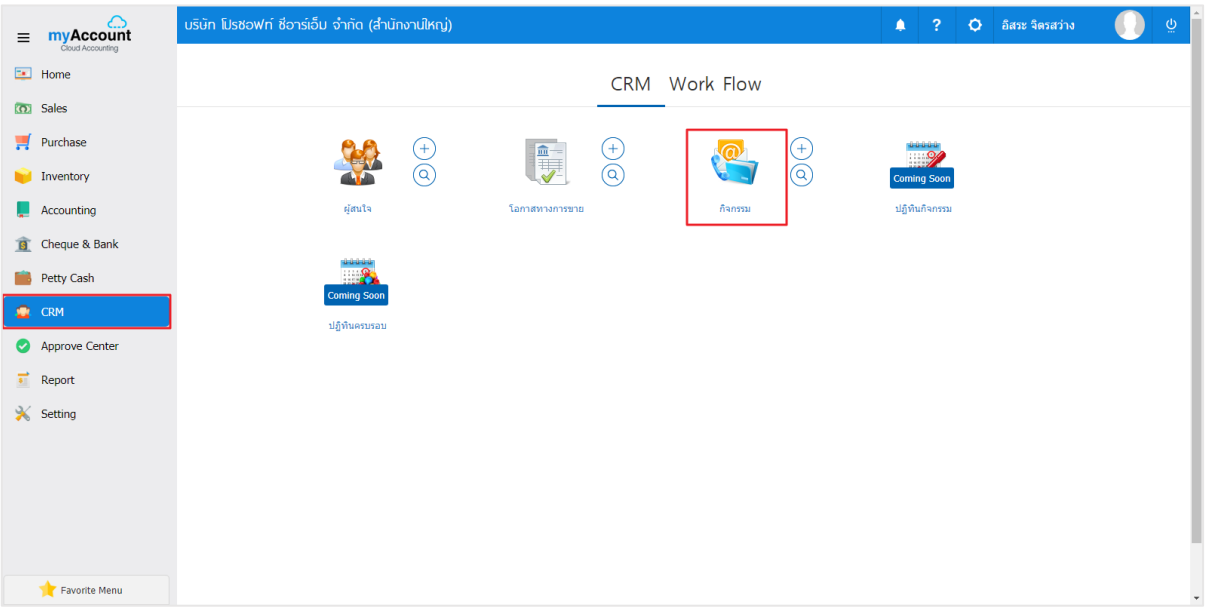
8. หลังจากผู้ใช้ตรวจสอบข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้กดปุ่ม "Save" ทางด้านขวาบนของหน้าจอโปรแกรม เพื่อเป็นการบันทึกข้อมูลประเภท Task โดยการบันทึกข้อมูลสามารถแบ่งการบันทึกออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

- Save คือการบันทึกประเภท Task ปกติ พร้อมแสดงข้อมูลที่มีการบันทึกเรียบร้อยแล้ว
- Save & New คือการบันทึกพร้อมเปิดหน้าบันทึกข้อมูลประเภท Task ใหม่ เมื่อผู้ใช้บันทึกข้อมูลประเภท Task เรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอการบันทึกข้อมูลประเภท Task ใหม่ทันที
- Save & Close คือการบันทึกพร้อมย้อนกลับไปหน้ารายการประเภท Task เมื่อผู้ใช้บันทึกข้อมูลประเภท Task เรียบร้อยแล้ว ระบบจะย้อนกลับแสดงหน้าจอรายการประเภท Task ทั้งหมดทันที

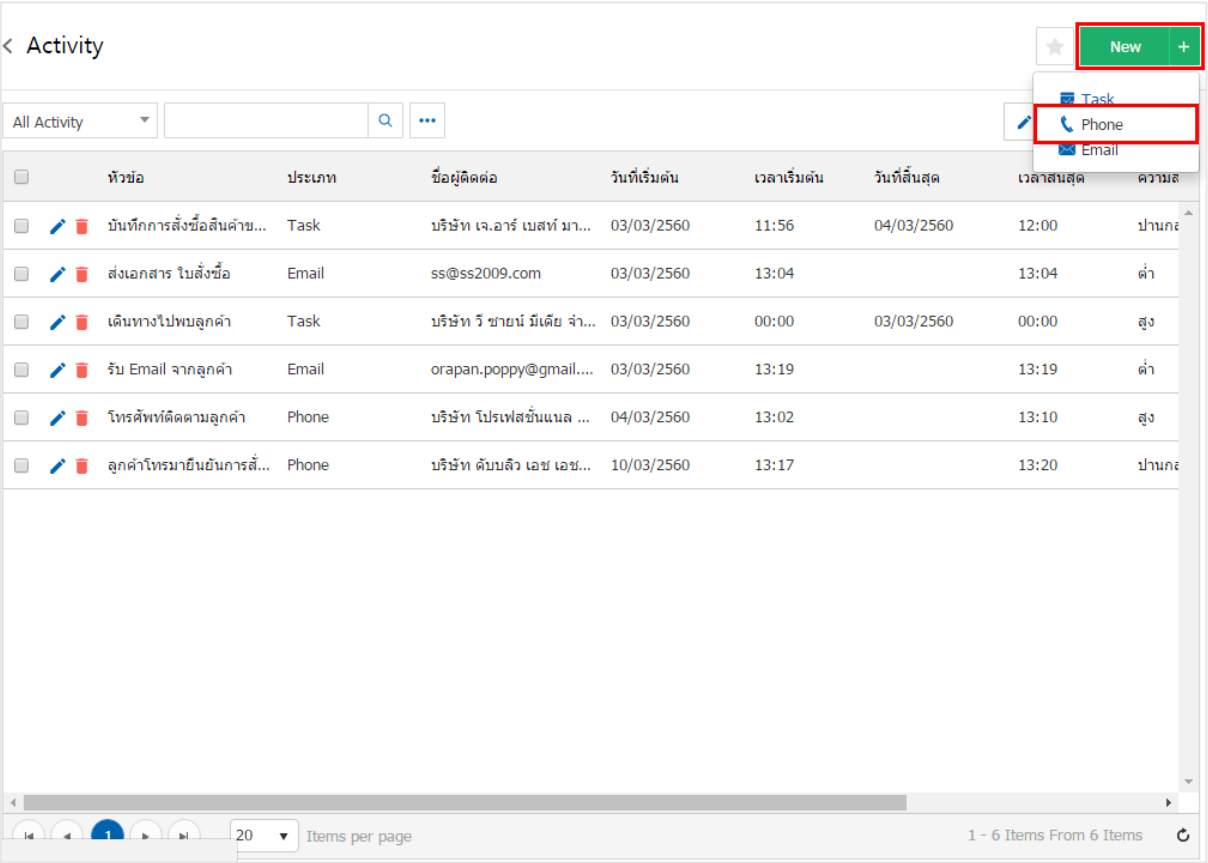


ขั้นตอนการบันทึกกิจกรรมประเภท “Phone”

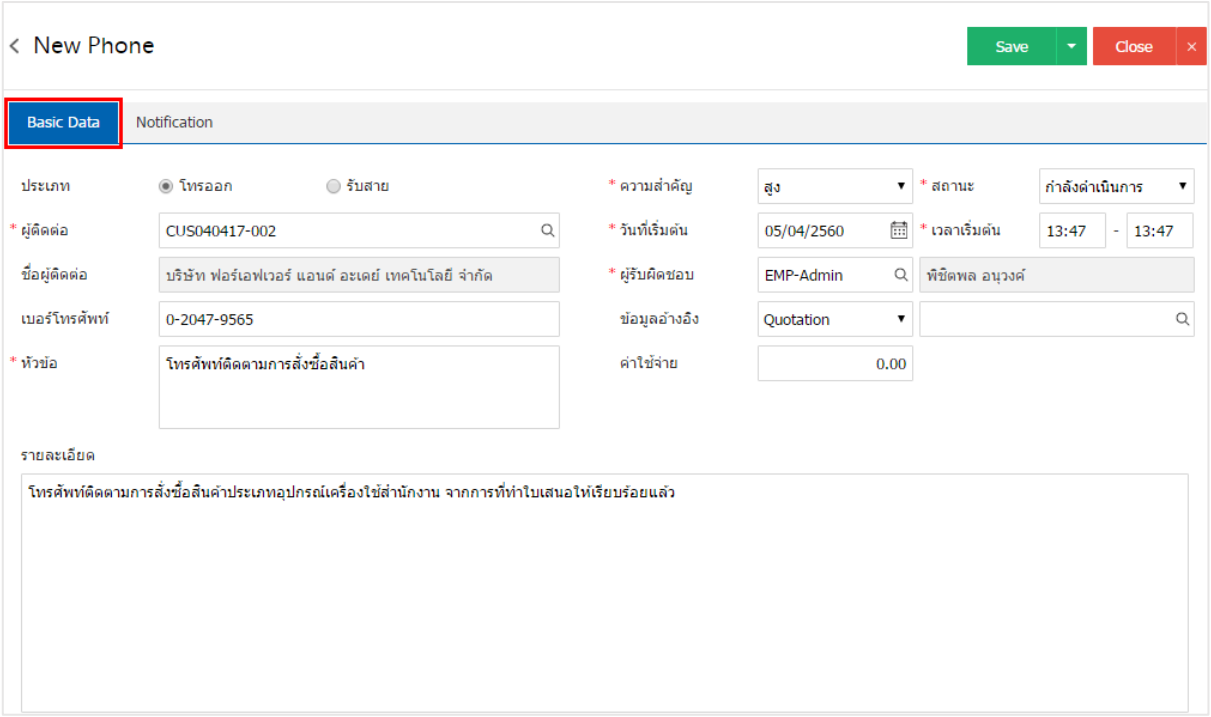
1. ผู้ใช้สามารถบันทึกกิจกรรมประเภท “Phone” โดยกดเมนู “CRM” > “กิจกรรม” ดังรูป



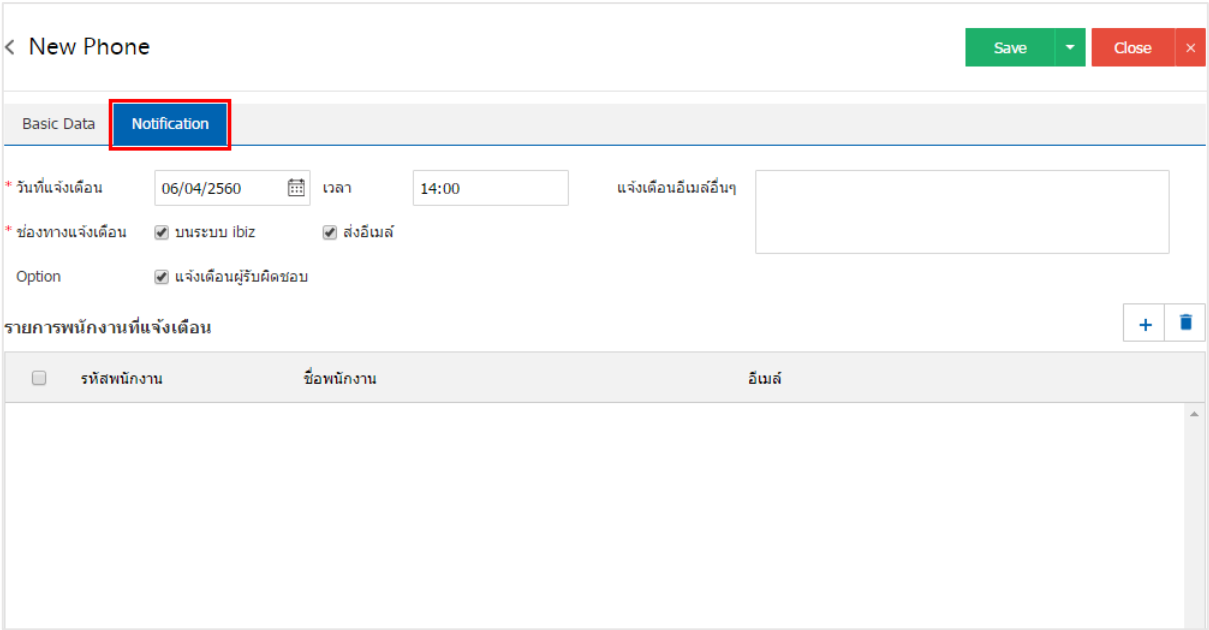
2. ระบบจะแสดงหน้าจอรายการข้อมูลประเภท Phone ผู้ใช้สามารถสร้างประเภท Phone ใหม่ได้ โดยกดปุ่ม “New” > “Phone” ทางด้านขวาบนของหน้าจอโปรแกรม ดังรูป



3. ในแถบ “Basic Data”คือ การบันทึกรายละเอียดข้อมูลประเภท Phone เช่น ผู้ติดต่อ วันเริ่มต้น/สิ้นสุด หัวข้อ รายละเอียดการติดต่อ เป็นต้น ผู้ใช้ควรทำการกรอกข้อมูลในฟอร์มที่มีเครื่องหมาย “ * ” ให้ครบถ้วน ดังรูป

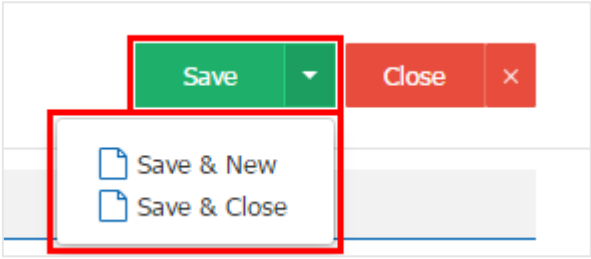


4. ในแถบ “Notification” คือ การกำหนดวันที่/ระยะเวลาการแจ้งเตือน ช่องทางการแจ้งเตือน ผู้ใช้สามารถกำหนดการส่งแจ้งเตือนผ่านบนระบบหรือส่งอีเมล์ได้ ดังรูป



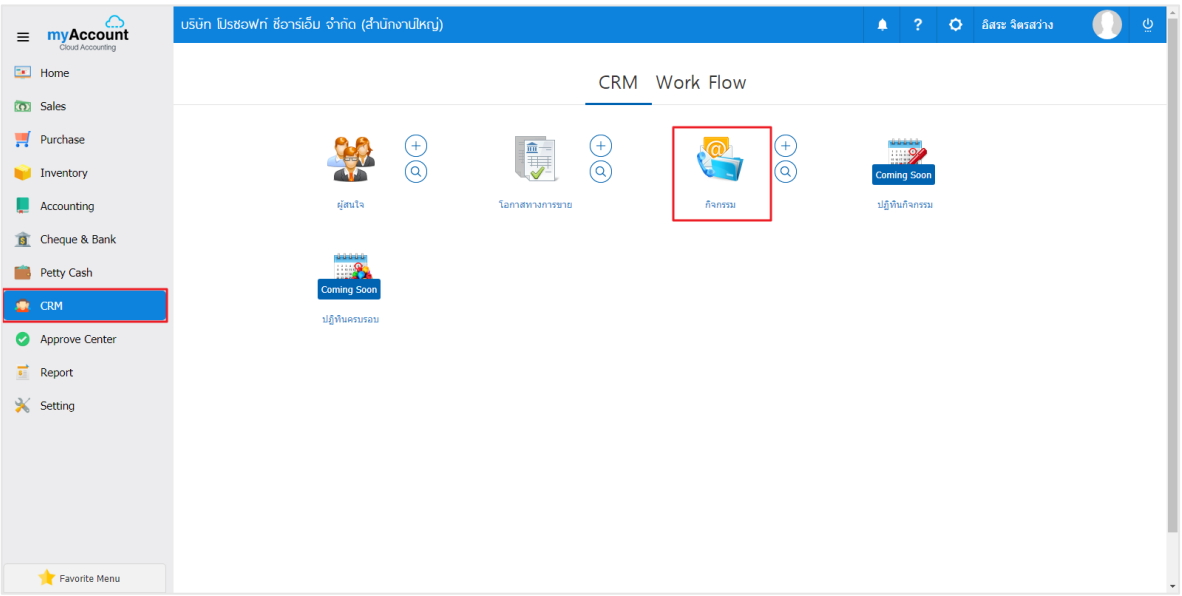
5. หลังจากผู้ใช้ตรวจสอบข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้กดปุ่ม "Save" ทางด้านขวาบนของหน้าจอโปรแกรม เพื่อเป็นการบันทึกข้อมูลประเภท Phone โดยการบันทึกข้อมูลสามารถแบ่งการบันทึกออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

- Save คือการบันทึกประเภท Phone ปกติ พร้อมแสดงข้อมูลที่มีการบันทึกเรียบร้อยแล้ว
- Save & New คือการบันทึกพร้อมเปิดหน้าบันทึกข้อมูลประเภท Phone ใหม่ เมื่อผู้ใช้บันทึกข้อมูลประเภท Phone เรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอการบันทึกข้อมูลประเภท Phone ใหม่ทันที
- Save & Close คือการบันทึกพร้อมย้อนกลับไปหน้ารายการประเภท Phone เมื่อผู้ใช้บันทึกข้อมูลประเภท Phone เรียบร้อยแล้ว ระบบจะย้อนกลับแสดงหน้าจอรายการประเภท Phone ทั้งหมดทันที

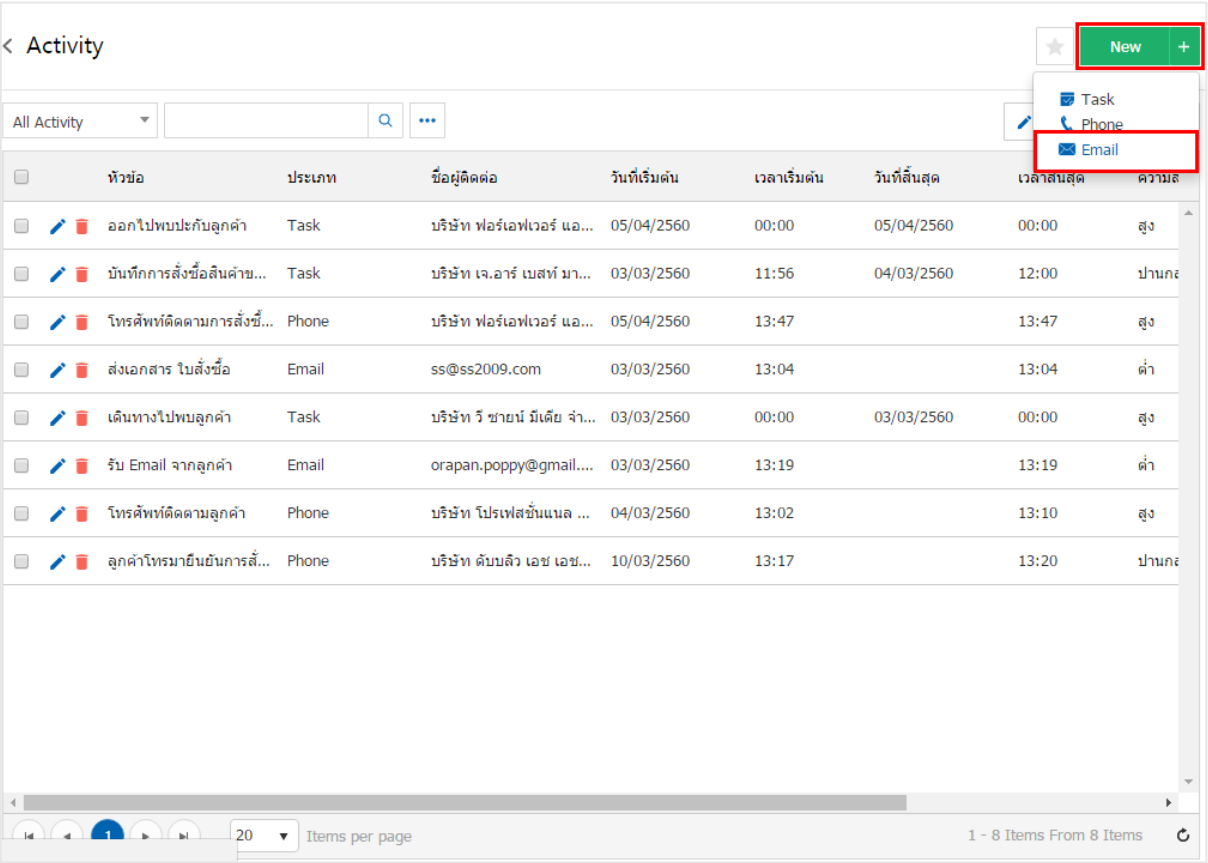


ขั้นตอนการบันทึกกิจกรรมประเภท “Email”

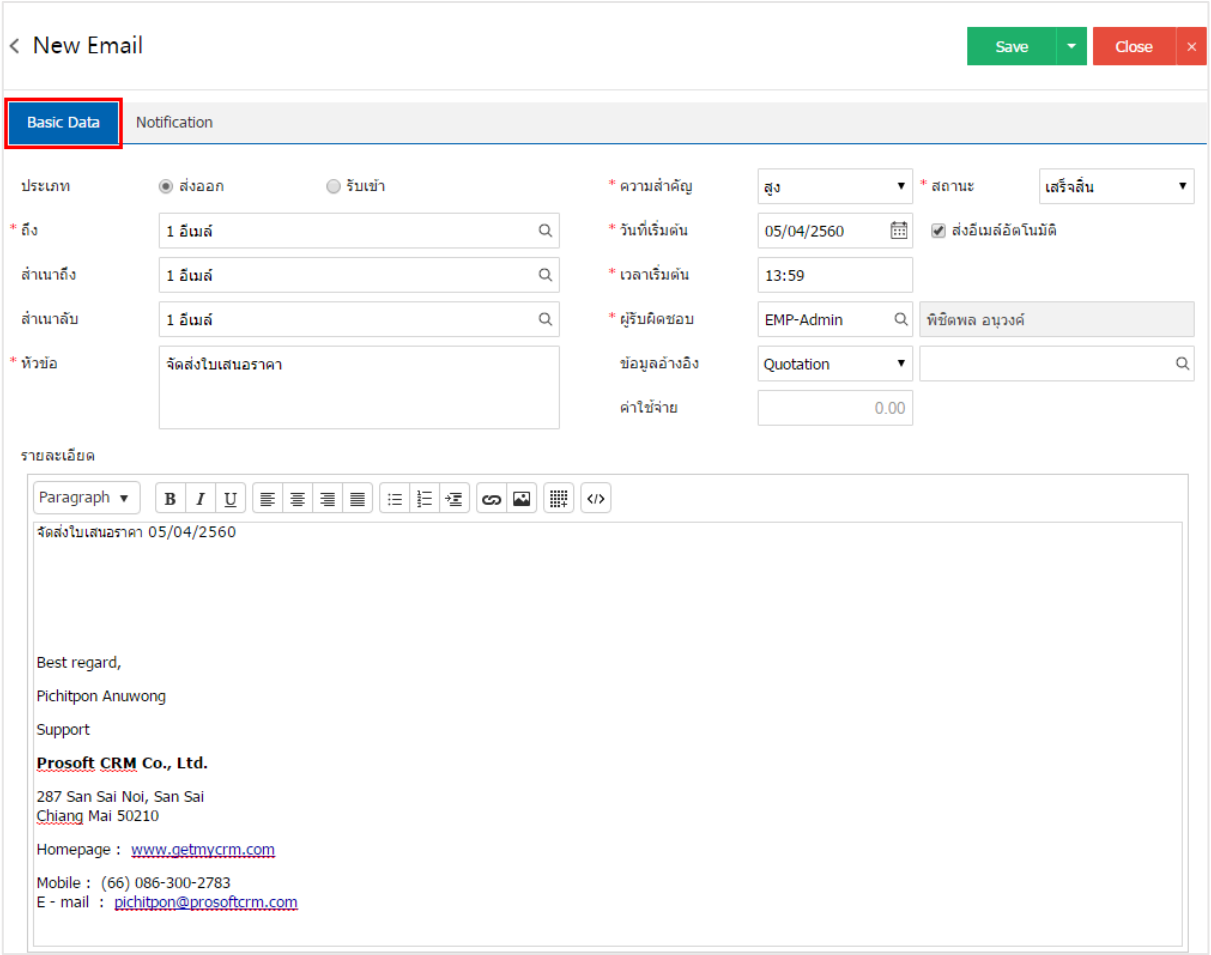
1. ผู้ใช้สามารถบันทึกกิจกรรมประเภท “Email” โดยกดเมนู “CRM” > “กิจกรรม” ดังรูป



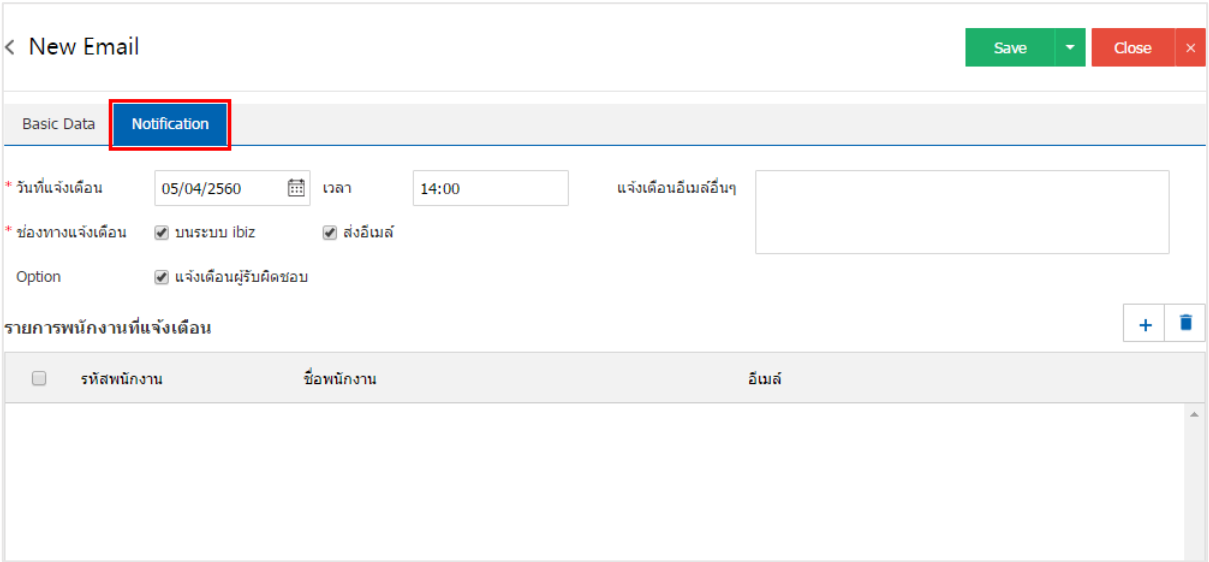
2. ระบบจะแสดงหน้าจอรายการข้อมูลประเภท Email ผู้ใช้สามารถสร้างประเภท Email ใหม่ได้ โดยกดปุ่ม “New” > “Email” ทางด้านขวาบนของหน้าจอโปรแกรม ดังรูป

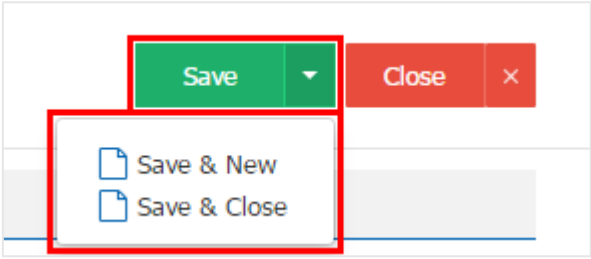


3. ในแถบ “Basic Data”คือ การบันทึกรายละเอียดข้อมูลประเภท Email เช่น ถึง/สำเนาถึง วันเริ่มต้น/สิ้นสุด หัวข้อ รายละเอียดการส่งอีเมล์ เป็นต้น ผู้ใช้ควรทำการกรอกข้อมูลในฟอร์มที่มีเครื่องหมาย “ * ” ให้ครบถ้วน ดังรูป



4. ในแถบ “Notification” คือ การกำหนดวันที่/ระยะเวลาการแจ้งเตือน ช่องทางการแจ้งเตือน ผู้ใช้สามารถกำหนดการส่งแจ้งเตือนผ่านบนระบบหรือส่งอีเมล์ได้ ดังรูป



5. หลังจากผู้ใช้ตรวจสอบข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้กดปุ่ม "Save" ทางด้านขวาบนของหน้าจอโปรแกรม เพื่อเป็นการบันทึกข้อมูลประเภท Email โดยการบันทึกข้อมูลสามารถแบ่งการบันทึกออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

- Save คือการบันทึกประเภท Email ปกติ พร้อมแสดงข้อมูลที่มีการบันทึกเรียบร้อยแล้ว
- Save & New คือการบันทึกพร้อมเปิดหน้าบันทึกข้อมูลประเภท Email ใหม่ เมื่อผู้ใช้บันทึกข้อมูลประเภท Email เรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอการบันทึกข้อมูลประเภท Email ใหม่ทันที
- Save & Close คือการบันทึกพร้อมย้อนกลับไปหน้ารายการประเภท Email เมื่อผู้ใช้บันทึกข้อมูลประเภท Email เรียบร้อยแล้ว ระบบจะย้อนกลับแสดงหน้าจอรายการประเภท Email ทั้งหมดทันที