

หลักสูตรอบรมโปรแกรม CRM

วันที่หนึ่ง

- 09.00 - 10.30 **การตั้งค่าข้อมูลเริ่มต้น ก่อนเริ่มใช้งานโปรแกรม (Organization Module/ Administrator)**
- การตั้งค่าข้อมูลบริษัท เช่น กำหนดหน่วยงาน , กำหนดตำแหน่ง , กำหนดกลุ่มพนักงาน , กำหนดพนักงาน
 - การตั้งค่าสิทธิ์การเข้าใช้งานโปรแกรม , กำหนดผู้ใช้, Permission, กำหนด Audit Trail
- 10.30 - 10.45 **พักเบรก**
- 10.45 - 12.00 **การตั้งค่าข้อมูลเริ่มต้น ก่อนเริ่มใช้งานโปรแกรม (Setup Module)**
- การตั้งค่าข้อมูลทั่วไป เช่น กำหนดสกุลเงิน , กำหนดอัตราแลกเปลี่ยน , กำหนดวงดภาษี , กำหนดค่าว่าง , กำหนดค่าซ้ำ (Setup General)
 - การตั้งค่าข้อมูล Product เช่น กำหนดคลังสินค้า และที่เก็บสินค้า , กำหนดประเภทสินค้า , กำหนดหน่วยนับ , กำหนดสินค้า (Setup Product)
 - การตั้งค่าข้อมูล Sales เช่น กำหนดแหล่งที่มา , กำหนดกระบวนการขาย , กำหนดทีมขาย , กำหนดเขตการขาย , กำหนดเป้าการขาย , กำหนดคู่แข่งขั้นทางการตลาด (Setup Sales)
- 12.00 - 13.00 **พักรับประทานอาหารกลางวัน**
- 13.00 - 14.30 **การตั้งค่าเกี่ยวกับสิทธิ์การอนุมัติเอกสาร ก่อนเริ่มใช้งานโปรแกรม (Approve Center Module)**
- การตั้งค่าผู้มีสิทธิ์อนุมัติ (Approve Authority)
 - การตั้งค่าระดับการอนุมัติ (Approve Level)
 - การตั้งค่าผู้อนุมัติแทน (Approve Substitutes)
 - การอนุมัติ (Approve Center)
- 14.30 - 14.45 **พักเบรก**
- 14.45 - 16.00 **ระบบการตลาด (Marketing Module)**
- กำหนดราคาโปร โมชั่น (Price Lists)
 - กำหนดราคามาตรฐาน (Standard Price)
 - กำหนดกลุ่มการตลาด (Marketing Lists)
 - กำหนดแคมเปญ (Campaigns)
 - คูปฏิทินแคมเปญ (Campaigns Calendar)
 - กำหนดการตอบสนองแคมเปญ (Campaigns Response)

วันที่สอง

- 09.00 - 10.30 **ระบบงานขาย (Sales Module)**
- การกำหนดลูกค้าใหม่ (Leads)
 - การกำหนดลูกค้าที่เป็นตัวบุคคล (Contacts)
 - การกำหนดลูกค้าที่เป็นบริษัท (Accounts)
 - การกำหนดโอกาสทางการขาย (Opportunities)
 - การทำใบเสนอราคา (Quotations)
- 10.30 - 10.45 **พักเบรก**
- 10.45 - 12.00 **ระบบงานขาย (Sales) (ต่อ)**
- การทำใบสั่งซื้อ (Orders)
 - การทำใบส่งของ (Shipments)
 - การทำใบกำกับภาษี (Invoices)
 - การทำใบส่งคืน/ลดหนี้ (Credit Notes)
- 12.00 - 13.00 **พักรับประทานอาหารกลางวัน**
- 13.00 - 14.30 **ระบบ Home**
- การกำหนด Activities ต่างๆ (Activities)
 - การดูปฏิทิน Activities (Activity Calendar)
 - การดูประวัติการติดต่อกับลูกค้า (Customer Contact History)
 - การตั้งค่าระบบการแชร์ข้อมูล (Sharing)
- 14.30 - 14.45 **พักเบรก**
- 14.45 - 16.00 **ระบบการบริการ (Service Module)**
- การทำสัญญา (Contract)
 - การเปิดใบแจ้งหนี้ (Invoice of Maintenances Fee)
 - การบันทึกประวัติปัญหาที่ลูกค้าแจ้ง (Customer Service)
 - การเปิด Case, การกำหนดวิธีแก้ปัญหา (Case , Solutions)
- การดูรายงาน และกราฟ (Reports , Dashboard & KPIs)**