

Frequency Asked Question (FAQ)

Sugar Professional Lite

Q1) Sales Process and Sales Funnel คืออะไร?

A1) Sales Funnel เป็นจุดเริ่มในการพัฒนาและปรับปรุง Sales Process (กระบวนการทางการขาย) เพื่อไม่ให้เสียโอกาสทางการขาย โดยกระบวนการขายจะมีทั้งแบบง่ายที่สุดจะเริ่มต้นและสิ้นสุดภายในแผนขายเพียงแผนกเดียว แต่ในขณะที่การขายที่มีรูปแบบที่ซับซ้อนมากขึ้นก็จะมีการทำงานเกี่ยวเนื่องกันในหลาย ๆ แผนก อาทิ เช่น แผนกขาย แผนกการตลาด แผนกบริการลูกค้า เป็นต้น



การวางกระบวนการขาย Sales Process เป็นการดำเนินงานที่ได้รับความนิยมอย่างสูงสำหรับองค์กรที่มีวัฏจักรงานขาย (Sales Cycle) ที่ซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการนาน และมีค่าใช้จ่ายสูง เช่นใน ธุรกิจบริการ อุตสาหกรรม หรือบริการ B2B เป็นต้น

จากมุมมองผู้บริหาร Sales Process จะสามารถลดภาระ และความเสี่ยงในธุรกิจโดยคัดกรองงาน คัดกรองโอกาสที่อาจไม่คุ้มค่า หรือที่ไม่ต้องการออกไป ดังนั้นจากกลุ่มผู้ที่น่าสนใจ ถูกคัดกรองจนเหลือเพียงแค่ลูกค้าที่ต้องการจะซื้อสินค้า หรือบริการของเราจริง ๆ ซึ่งกระบวนการ Sales Process จะช่วยลดขั้นตอน และต้นทุนในกระบวนการดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการขายที่มีประสิทธิภาพอธิบายได้เป็นขั้นเป็นตอน และเมื่อได้รับการจัดการอย่างดี จะช่วยทำให้การพยากรณ์ยอดขายแม่นยำขึ้น ช่วยให้ดำเนินธุรกิจได้อย่างชาญฉลาด และคาดการณ์ได้มากขึ้น กระบวนการขายที่มีประสิทธิภาพนี้ เป็นส่วนหนึ่งของซอฟต์แวร์การจัดการธุรกิจ ซอฟต์แวร์ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management – CRM)

Sales Funnels ในแต่ละองค์กรนั้นมีความแตกต่างกันไปในขั้นตอน สถานะ และรายละเอียด แต่โดยทั่วไปแล้ว จะมีองค์ประกอบ และสถานะดังนี้

- ติดต่อเบื้องต้น (Prospecting)
- ตรวจสอบความสนใจ ตรวจสอบโปรไฟล์ และตรวจสอบเงื่อนไข (Qualification)
- วิเคราะห์ความต้องการ (Need Analysis)
- ชี้ประโยชน์ (Value Proposition)
- เข้าถึงผู้ตัดสินใจ (ID Decision)
- ตรวจสอบปัจจัยอื่นก่อนเสนอราคา (Perception Analysis)
- เสนอราคา (Proposal/Price Quote)
- ระหว่างเจรจา (Negotiation)
- ปิดการขายได้งาน ไม่ได้งาน (Closed Won/Closed Lost)
- ดำเนินการส่งมอบ (Delivery)

Q2) หลุดออกจากระบบ ขณะที่ใช้งานอยู่

A2) ปัญหาการหลุดออกจากระบบ หรือ Session Expired นั้นเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้

- การเข้าใช้ระบบด้วยชื่อผู้ใช้งาน (Username) เดียวกัน จากคอมพิวเตอร์มากกว่า 1 เครื่อง ส่งผลให้ผู้ที่เข้าระบบคนก่อนหน้าหลุดออกจากระบบ
- การเข้าใช้ระบบด้วยชื่อผู้ใช้งาน (Username) เดียวกัน จากเว็บเบราว์เซอร์มากกว่า 1 โปรแกรม (เช่น Internet Explorer, Chrome, Firefox และอื่น ๆ) จาก 1 เครื่องคอมพิวเตอร์
- การเปิดหน้าจอร์บบทิ้งไว้ โดยไม่มีการทำงานใด ๆ เป็นเวลานานเกิน 5 นาที ระบบจะทำการตัดการเชื่อมต่อกับระบบอัตโนมัติ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล และการใช้งานระบบ

- ปัญหาทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหลุด หรือ ขาดตอน ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออยู่กับระบบมีการถูกเปลี่ยนหมายเลขไอพี (IP Address) ไป ดังนั้นจึงต้องมีการล็อกอินเข้าระบบใหม่อีกครั้งหนึ่ง

Q3) รายละเอียดเกี่ยวกับการค้นหาทั้ง 3 ประเภท

A3)

1. การค้นหาโดยรวม (Global Search)

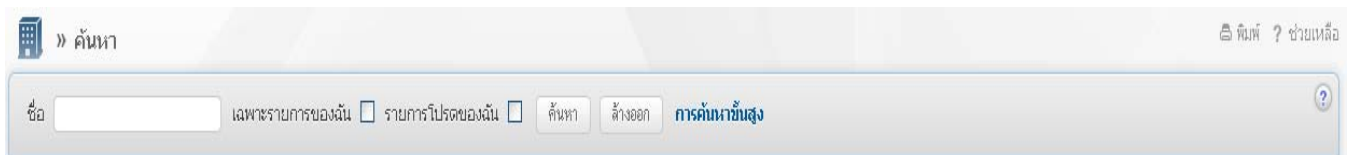
สามารถค้นหาชื่อ อีเมล เบอร์โทรศัพท์ทำงาน หมายเลขใบงาน ได้จากช่องค้นหา (Global Search Field) โดยสามารถป้อนแค่อักษรขึ้นต้นเป็นบางส่วน (อย่างน้อย 3 ตัวอักษร) แล้วกดค้นหาเช่น พิมพ์ app แล้วกด Search สำหรับการให้ระบบช่วยค้นหา “Apple” การค้นหาด้วย Global Search นี้ไม่ได้เป็นแบบ Case Sensitive กล่าวคือสามารถใช้อักษรอังกฤษตัวพิมพ์ใหญ่หรือพิมพ์เล็ก จะได้ผลลัพธ์เหมือนกัน และหากต้องการค้นหาอักขระที่อยู่ในคำ ให้ใส่ % (wildcard) หน้าอักษรเหล่านั้น เช่น %ple สำหรับการค้นหา “Apple” ดูตัวอย่างหน้าจอได้จาก Figure 1.

การค้นหาจะเริ่มค้นหารายการจาก Module ที่คุณกำลังอยู่ขณะนั้น เช่น หากคุณอยู่ใน module ผู้ติดต่อ (Contact) ระบบจะหารายการที่ module ผู้ติดต่อ (Contact) ก่อน แล้วจึงไปหาที่ module อื่นต่อ หากต้องการให้ระบบแสดงผลทั้งหมด ให้กดแสดงทั้งหมดซึ่งอยู่ใต้ผลของรายการที่ระบบค้นหามาให้



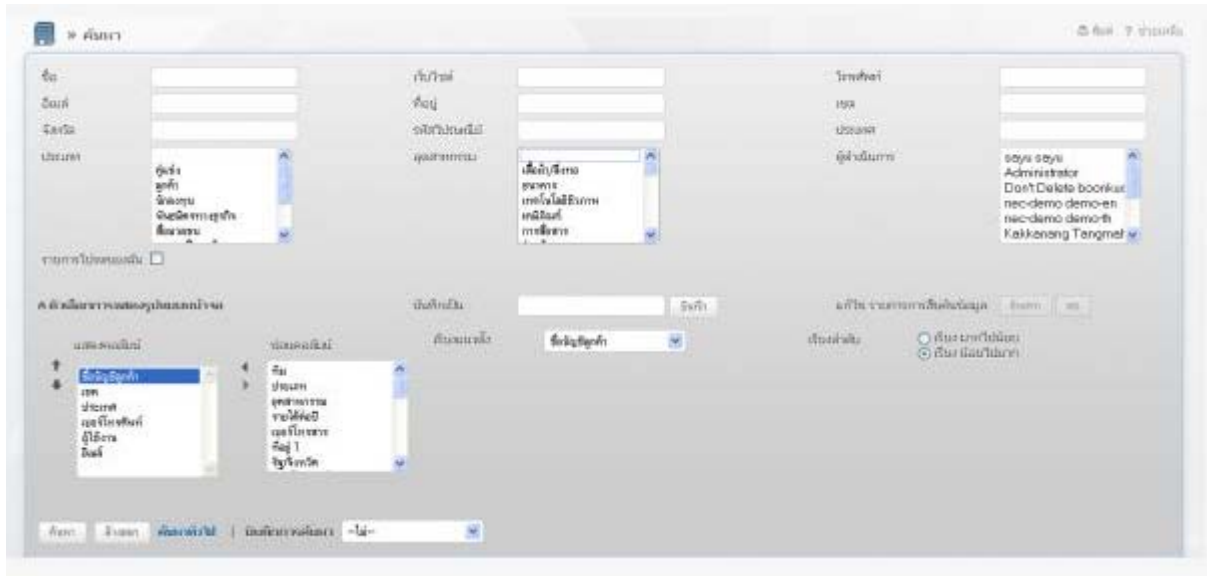
2. การค้นหาขั้นพื้นฐาน (Basic Search)

คุณสามารถค้นหาคำหรือโดยใช้บางส่วนของคำได้ และสามารถค้นหาเฉพาะรายการของฉัน (My Items) หรือรายการโปรดของฉัน (My Favorites) ได้และเมื่อต้องการค้นหาใหม่ ให้กดล้างออก (Clear) เพื่อล้างคำที่ได้ใช้ค้นหาไปก่อนหน้าและตั้งต้นการค้นหาใหม่อีกครั้ง



3. การค้นหาขั้นสูง (Advanced Search)

ในการค้นหาขั้นสูง กดลิงค์ 'การค้นหาขั้นสูง' (Advanced Search) ซึ่งจะแสดงชื่อคอลัมน์ต่างๆ ที่อาจไม่เหมือนกันตามแต่ละโมดูล ผู้ใช้งานสามารถใส่คำหรือบางส่วนของคำลงไปในช่องแล้วสั่งสืบค้นตามเงื่อนไขดังกล่าว และสามารถใส่คำในหลายๆช่องชื่อคอลัมน์ ซึ่งจะทำให้ผลการสืบค้นแคบลง ทำให้พบข้อมูลที่ต้องการ ที่ตรงตามเงื่อนไขได้ ในกรณีที่ไม่แน่ใจในตัวสะกด อาจใช้เครื่องหมาย * แทนได้ เช่น การค้น "App*e" จะพบคำว่า "Apple"



ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขเงื่อนไขการสืบค้น สามารถเลือกคอลัมน์ที่จะแสดงผล เลือกว่าต้องการเรียงลำดับข้อมูลหรือไม่ และสามารถจัดเก็บเงื่อนไขที่ใช้ในการสืบค้นไว้เพื่อใช้งานได้อีกในอนาคต โดยกดปุ่มบันทึกการค้นหา (Saved Search)

หากต้องการเปลี่ยนแปลงการแสดงผลข้อมูลของ List view สามารถปรับแก้ได้ใน 'การค้นหาขั้นสูง' (Advanced Search) โดยคลิก 'ตัวเลือกการแสดงผลรูปแบบหน้าจอ' (Layout Options) จะปรากฏกรอบ 'แสดงคอลัมน์' (Display Columns) และ 'ซ่อนคอลัมน์' (Hide Columns) ข้อมูลในกรอบ ซ่อนคอลัมน์ จะไม่แสดงใน List view หากต้องการให้ข้อมูลในกรอบซ่อนคอลัมน์ แสดงใน List view ให้คลิกที่ข้อมูลนั้น เพื่อให้เกิดแถบ highlight และคลิกที่ลูกศรซ้าย เพื่อให้ข้อมูลนั้นไปปรากฏในกรอบแสดงคอลัมน์ (Display Columns) นอกจากนี้คุณสามารถกำหนดลำดับการของคอลัมน์ได้โดยการ Highlight และคลิกลูกศรขึ้นลงเพื่อจัดลำดับข้อมูล

Q4) รู้ชื่อข้อมูลที่ต้องการหา แต่ไม่รู้ว่าข้อมูลนั้นอยู่ที่ module ไหน จะต้องทำอย่างไร ?

A4) หากผู้ใช้งานไม่ทราบว่าข้อมูลที่ต้องการดูนั้น อยู่ใน module ไหนในระบบ การค้นหาแบบ Global Search สามารถช่วยค้นหาข้อมูลเหล่านั้นได้ ดูวิธีการใน FAQ ข้อที่ 3



Q5) หากทราบข้อความที่ต้องการค้นหาเพียงบางส่วน จะค้นหาอย่างไรถึงจะพบข้อมูลที่ต้องการ?

A5) หากทราบข้อความที่ต้องการค้นหาเพียงบางส่วน คุณสามารถค้นหาข้อมูลของคุณได้จาก Basic Search, Advance Search และ Global Search ตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. หากทราบเพียงคำนำหน้า หรือ อักษรตัวหน้าของข้อความ สามารถพิมพ์ข้อความที่ทราบลงช่องกรอก สำหรับการค้นหาได้เลย

2. หากทราบเพียงคำสุดท้าย หรือ อักษรตัวสุดท้ายของข้อความ สามารถค้นหาได้โดยการใส่เครื่องหมาย % นำหน้าข้อความ

3. หากทราบเพียงข้อความ หรือ อักษรที่อยู่กลางข้อความ สามารถค้นหาได้โดยการใส่เครื่องหมาย % นำหน้าและต่อท้ายข้อความ

The image shows a search form with the following fields and their contents:

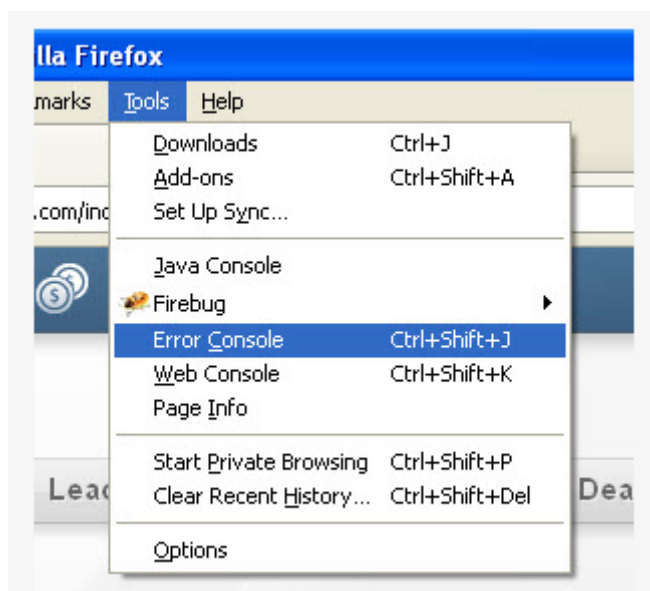
- First Name: %pok%
- Last Name: (empty)
- Merchant Name: (empty)
- Any Email: (empty)
- Any Address: (empty)
- State: (empty)

Q6) การตรวจสอบข้อผิดพลาดเบื้องต้น เช่น ระบบไม่สร้างเลขที่เอกสารให้อัตโนมัติตามเงื่อนไขที่ได้ตั้งไว้ ระบบไม่คำนวณส่วนลดให้อัตโนมัติ รวมถึงไม่สามารถเลือกวันที่ได้ เป็นต้น ด้วยเครื่องมือ Error Console (เครื่องมือที่อยู่ใน Firefox)

A6) ในกรณีที่ฟังก์ชันการทำงานอัตโนมัติบางส่วนในระบบไม่ทำงาน เช่น ระบบไม่สร้างเลขที่เอกสารให้อัตโนมัติตามเงื่อนไขที่ได้ตั้งไว้ ระบบไม่คำนวณส่วนลดให้อัตโนมัติ รวมถึงไม่สามารถเลือกวันที่ได้ เป็นต้น และระบบอาจไม่แสดงข้อความแจ้งข้อผิดพลาด (Error Message) ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบเบื้องต้นได้จากเครื่องมือของ Firefox ที่ชื่อ Error Console และนำข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือนี้ แจ้งกลับมายัง AIS ผ่านทางพนักงานขาย เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าว

คุณสามารถใช้เครื่องมือ Error Console ได้ดังนี้

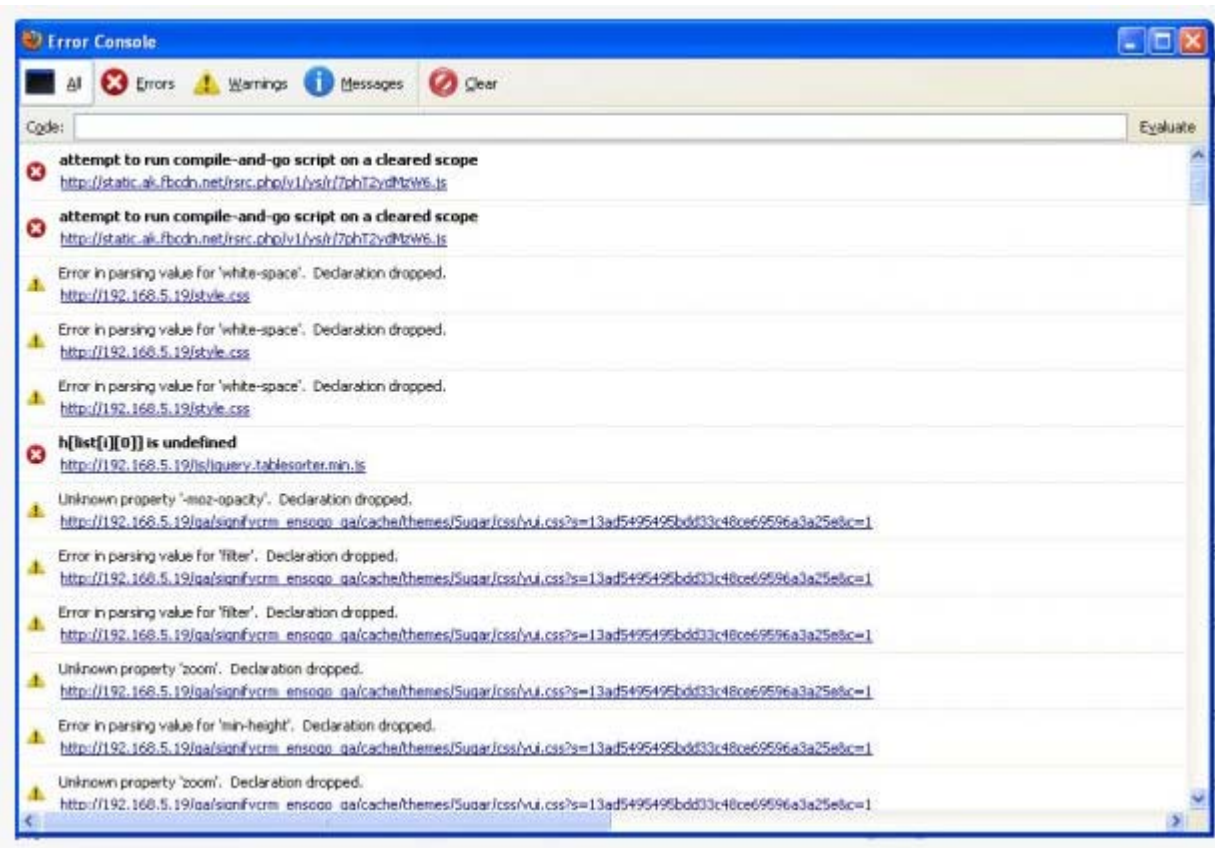
1. เลือก Tools >> Error Console



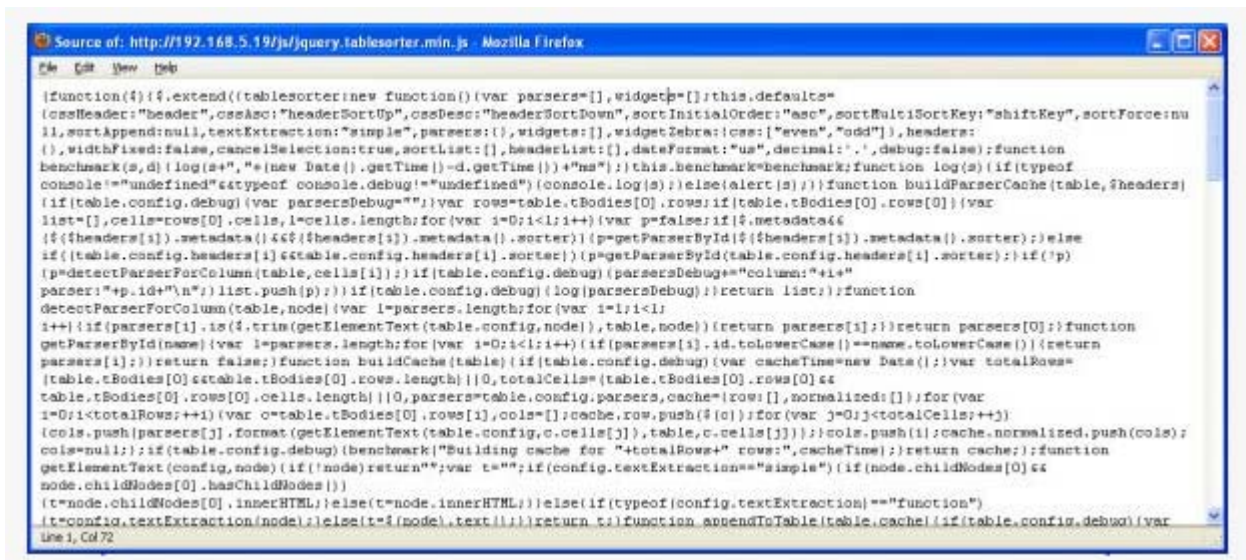
2. เครื่องมือจะแสดงรายการผิดพลาดที่ตรวจพบ ซึ่งแบ่งได้ 3 ประเภท คือ

- Error ข้อผิดพลาดของระบบ

- Warning แจ้งเตือนให้ทราบถึงความผิดปกติ แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบ
- Messages ข้อความแจ้งให้ทราบถึงการทำงานของ Plug-in ใน Firefox



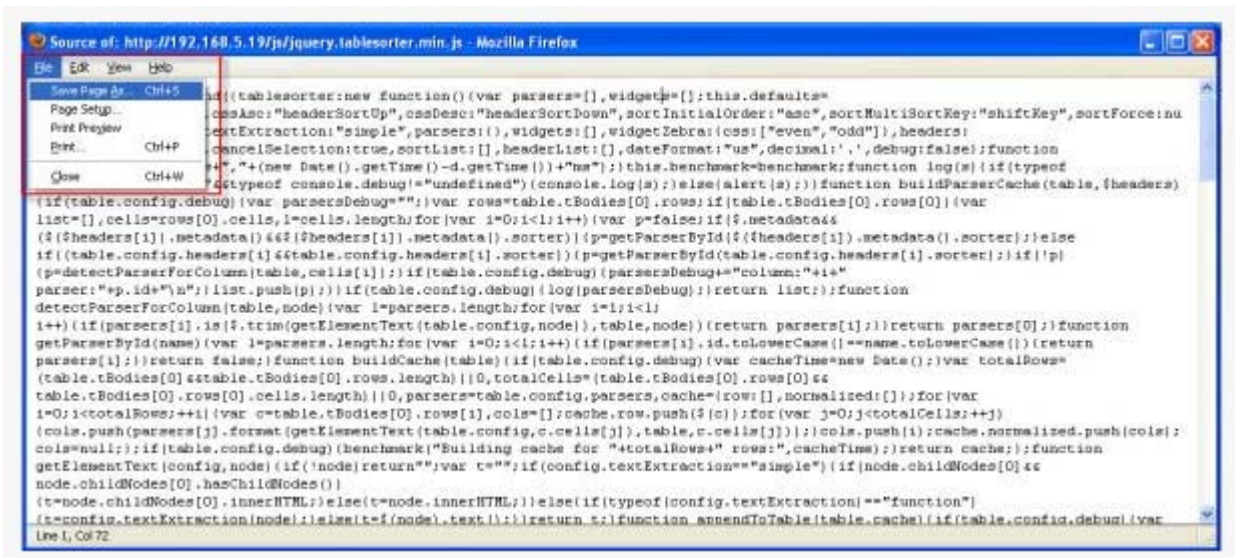
3. คลิกลิงค์ใต้ข้อความ Error ที่คุณพบ เพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อผิดพลาดนั้น ๆ เครื่องมือจะแสดงได้การทำงานของระบบ



4. เครื่องมือจะแสดงจุดที่เกิดข้อผิดพลาดและเน้นข้อความของโค้ดในส่วนที่มีปัญหาไว้

```
.x-unselectable, .x-unselectable *{-moz-user-select:none;-khtml-user-select:none;}
.x-repaint{zoom:1;background-color:transparent;-moz-outline:none;}
.x-item-disabled{color:gray;cursor:default;opacity:.6;-moz-opacity:.6;filter:alpha(opacity=60);}
.x-item-disabled *{color:gray!important;cursor:default!important;}
.x-splitbar-proxy{position:absolute;visibility:hidden;z-index:2000;background:#aaa;zoom:1;line-height:1px;font-size:1px;overflow:hidden;}
.x-splitbar-h, .x-splitbar-proxy-h{cursor:e-resize;cursor:col-resize;}
```

5. คุณสามารถบันทึกข้อมูลข้อความแจ้งข้อผิดพลาดของระบบ เพื่อส่งกลับมาตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ผ่านทางพนักงานขายของ AIS ไปยัง File > Save Page As > เลือก Location ที่จะเก็บไฟล์ > กำหนดชื่อไฟล์ > เลือกบันทึก หรือ Save



Q7) การนำเข้าข้อมูล

A7) หากผู้ใช้ มีข้อมูลผู้สนใจ บัญชีลูกค้า และผู้ติดต่อ จากระบบเดิมอยู่เป็นจำนวนมาก จนไม่สามารถพิมพ์ข้อมูลเข้าระบบ Sugar Professional Lite ได้ ระบบได้อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานในการนำเข้าข้อมูลด้วยฟังก์ชันการนำเข้าข้อมูล (Import data) สามารถทำได้ดังนี้

สิ่งที่ต้องเตรียมก่อนการนำเข้าข้อมูล

1. ไฟล์ที่ใช้ในการนำเข้าข้อมูล ที่อยู่ในรูปแบบ .csv และ มีรายการไม่เกิน 100 รายการ (แถว)
2. ตรวจสอบการตั้งค่าที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าข้อมูลดังนี้

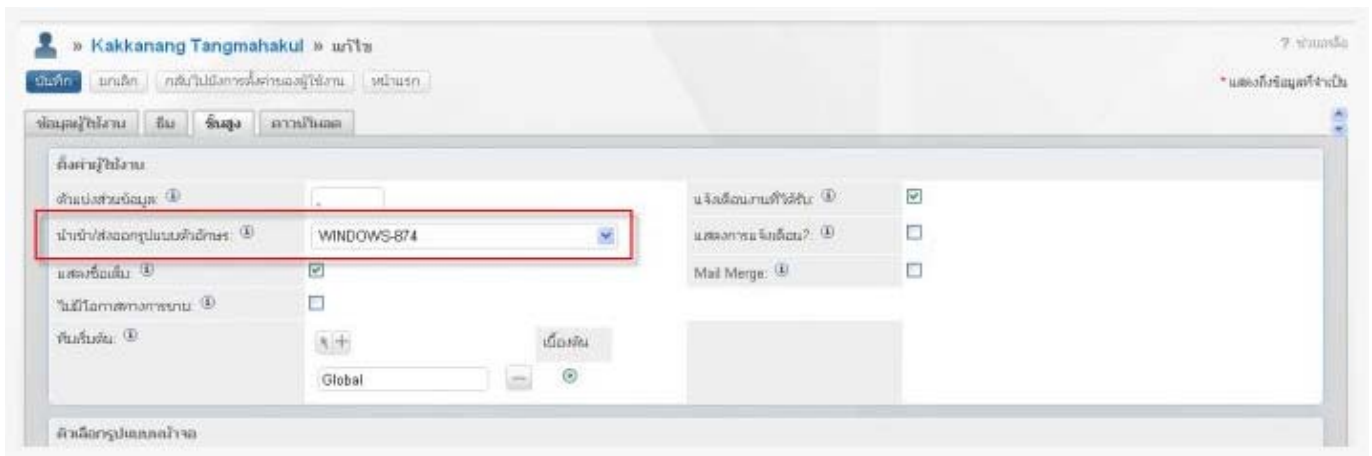
- เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ให้ผู้ใช้ คลิกที่ชื่อของตนเอง เพื่อตั้งค่า



- เลือก แท็บ ขึ้นสูง



- เลือก นำเข้า/ส่งออกรูปแบบตัวอักษร เป็น WINDOWS-874 เพื่อใช้ในการนำเข้าข้อมูลและส่งออกไฟล์ .csv



- **คลิก บันทึก**

Kakkanang Tangmahakul » แก้ไข
 ? ช่วยเหลือ * แสดงถึงข้อมูลที่จำเป็น

บันทึก ยกเลิก กลับไปยังการตั้งค่าของผู้ใช้งาน หน้าแรก

ข้อมูลผู้ใช้งาน อิม ซั้นสูง ตาวันโนลด

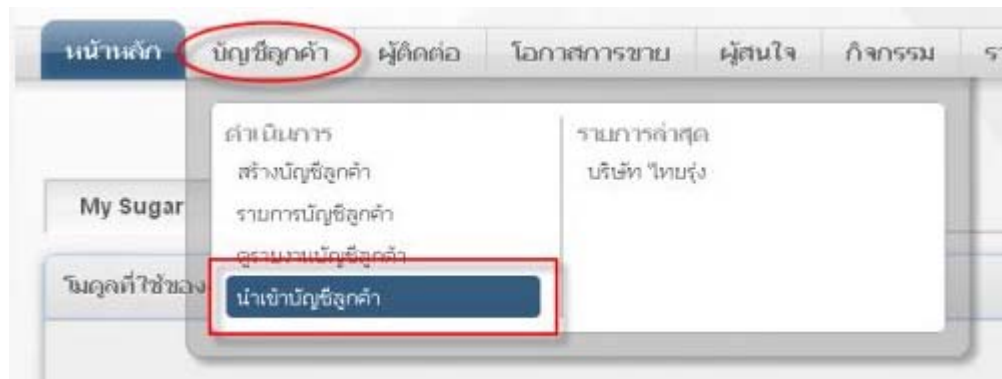
ตั้งค่าผู้ใช้งาน

ตัวแบ่งส่วนข้อมูล: ①	.	แจ้งเดือนงานที่ได้รับ: ①	<input checked="" type="checkbox"/>
นำเข้า/ส่งออกรูปแบบตัวอักษร: ①	WINDOWS-874	แสดงการแจ้งเตือน?: ①	<input type="checkbox"/>
แสดงชื่อเต็ม: ①	<input checked="" type="checkbox"/>	Mail Merge: ①	<input type="checkbox"/>
ไม่มีโอกาสทางการขาย: ①	<input type="checkbox"/>		
ทีมเริ่มต้น: ①	<input type="text" value="Global"/> <input type="button" value="เพิ่ม"/> <input type="button" value="ลบ"/> <input type="button" value="เริ่มต้น"/>		

ตัวเลือกรูปแบบหน้าจอ

ขั้นตอนการนำเข้าข้อมูล

1. เลือก module ที่คุณต้องการนำเข้าข้อมูล (บัญชีลูกค้า (Accounts), ผู้ติดต่อ (Contacts) หรือผู้สนใจ (Leads))



2. ระบบจะแสดงขั้นตอนเลือกแหล่งข้อมูล ให้คุณเลือกรูปแบบของไฟล์ ให้เลือกค่าดงภาพ ซึ่งค่าของตัวเลือกจะเป็นค่าตั้งต้นของระบบเอง (แถบสีเหลืองในภาพ) จากนั้นคลิก ถัดไป

» **นำเข้า** » ขั้นที่ 1: เลือกแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลคืออะไร? *

ใช้จุดภาคในการแบ่งข้อมูล ①

ฟิลต์มีเงื่อนไขโดย: Double Quote (") ①

ใช้แท็บในการแบ่งข้อมูล ①

ใช้ตัวแบ่งไฟล์ที่กำหนดเอง ①

Salesforce.com

ทำ!

ประเภทการนำเข้า *

สร้างรายการ

สร้างและอัปเดตรายการ

- เลือกไฟล์ที่คุณต้องการนำเข้าสู่ระบบ ซึ่งเป็นไฟล์ที่จัดให้อยู่ในรูปแบบตามที่กำหนดไว้แล้วเท่านั้น
- หากไฟล์นำเข้ามีหัวตารางหรือ ชื่อคอลัมน์ ทำเครื่องหมายถูกที่ **มีหัวตาราง** จากนั้นคลิก ถัดไป

» **นำเข้า** » ขั้นที่ 2: อัปโหลดไฟล์

แอปพลิเคชันหลายตัวในชุดสามารถนำข้อมูลออกจากระบบได้ในรูปแบบ **ข้อความที่ถูกร้อยด้วยจุดภาค (csv)** ส่วนใหญ่จะมีขั้นตอนทั่วไปดังนี้:

1. เริ่มการใช้งานแอปพลิเคชันและเปิดไฟล์
2. เลือก **บันทึกเป็น...** หรือ **ส่งออก...** ที่ตัวเลือกเมนู
3. บันทึกไฟล์เป็น csv หรือ Comma Separated Values

เลือกไฟล์:

No file chosen

มีหัวตาราง:

- ระบบจะให้คุณจับคู่ฟิลต์ในระบบกับฟิลต์จากตารางในไฟล์นำเข้า ซึ่งฟิลต์ใดที่มีเครื่องหมาย * คือฟิลต์ที่จำเป็นต้องมีค่า หรือ บังคับกรอก (รวมถึงชื่อฟิลต์ที่แสดงในหัวข้อ **ฟิลต์บังคับกรอก** ในส่วนเพิ่มเติม ด้านล่างหน้าจอ)

» **นำเข้า** » ขั้นตอนที่ 3: วันวันที่จะจะใช้และนำเข้า

จากรายการด้านล่าง เลือกฟิลต์จากไฟล์ที่คุณต้องการนำเข้า ซึ่งฟิลต์เป็นฟิลต์ที่จะถูกนำเข้าไปยังระบบและฟิลต์ในระบบ หากเขียนหัวตารางคลิก **นำเข้านี้** ①

* แสดงถึงข้อมูลที่จะเป็น

ฟิลต์ในฐานข้อมูล ①	แถวของหัวตาราง ①	ค่าเริ่มต้น ①	แถว 1 ①
<input checked="" type="checkbox"/> ชื่อ *	name	<input type="text"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> รายละเอียด	description	<input type="text"/>	

6. [คลิก นำเข้าเดี๋ยวนี้](#) เพื่อนำเข้าข้อมูล

เลขที่แคมเปญ	campaign_id	
อีเมล	email	
-- "ไม่มีบัญชีใด" --	account_name	

เพิ่มเติม:

- ชื่อเว็บไซต์กรอก, ชื่อ
- ชื่อบัญชีต้องถูกจับคู่

7. เมื่อนำเข้าข้อมูลเรียบร้อยแล้ว หน้าจอผลลัพธ์จะแสดงข้อมูลดังนี้

- รายการที่นำเข้าสำเร็จ
- รายการที่ระบบข้ามไป เนื่องจากเกิดข้อผิดพลาดในการนำเข้า
- รายการข้อผิดพลาดในไฟล์นำเข้า (สามารถดาวน์โหลดมาตรวจสอบได้)
- รายการในไฟล์นำเข้าที่ไม่สามารถนำเข้าระบบได้ (สามารถดาวน์โหลดมาตรวจสอบได้)
- รายการที่สามารถนำเข้าระบบได้ จะแสดงในตาราง

» **นำเข้า » ผลลัพธ์** พิมพ์ ? ช่วยเหลือ

สำเร็จ:
 1 สร้างรายการสำเร็จแล้ว
 2 รายการที่ข้ามไป เนื่องจากเกิดข้อผิดพลาด
[ดาวน์โหลดรายการข้อผิดพลาด](#)
[ดาวน์โหลดรายการที่ไม่สามารถนำเข้าระบบได้](#)

นำเข้าล่าสุด: ข้อมูลลูกค้า

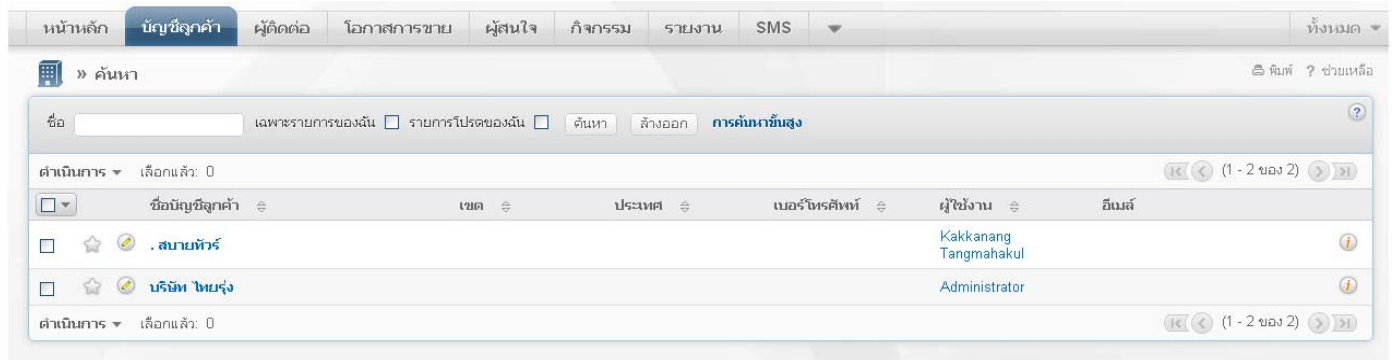
ดำเนินการ	ชื่อบัญชีลูกค้า	เขต	ประเทศ	เบอร์โทรศัพท์	ผู้ใช้งาน	อีเมล
☆	. สายหวัร				Kakkanang Tangmahakul	

ดำเนินการ

8. หากผู้ใช้งานต้องการ ยกเลิกการนำเข้า, นำเข้าข้อมูลเพิ่ม หรือ นำเข้าข้อมูลที่ได้นำเข้าไปก่อนหน้า สามารถคลิกปุ่มคำสั่งต่างๆได้ ตามลำดับ



9. ระบบจะแสดงข้อมูลที่คุณได้นำเข้าบนหน้าจอ List View ของ module นั้น ๆ (จากตัวอย่างเป็น module บัญชีลูกค้า)



Q8) Template สำหรับการนำเข้าข้อมูล

A8)

- ผู้สนใจ (Leads)
- ผู้ติดต่อ (Contacts)
- บัญชีลูกค้า (Accounts)