

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ Call Center สำหรับการนัดหมาย

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	วิธีการปฏิบัติ
- เจ้าหน้าที่ Call Center	ลูกค้า	ลูกค้าติดต่อ Call Center ผู้แทนจำหน่าย
- เจ้าหน้าที่ Call Center	เจ้าหน้าที่	ประเภทการติดต่อของลูกค้า แบ่งเป็น
- เจ้าหน้าที่ Call Center	นัดหมาย	- นัดหมาย
- เจ้าหน้าที่ Call Center	ร้องเรียน	- ร้องเรียน
- เจ้าหน้าที่ Call Center	สอบถามข้อมูล	- สอบถามข้อมูล
- เจ้าหน้าที่ Call Center	ตรวจสอบเวลา	กรณีลูกค้านัดหมาย : เจ้าหน้าที่ Call Center ตรวจสอบเวลาที่ลูกค้าต้องการในระบบ I-CROP
- เจ้าหน้าที่ Call Center	มีเวลาที่ลูกค้า	
- เจ้าหน้าที่ Call Center	ไม่มี	
- เจ้าหน้าที่ Call Center	เสนอเวลาว่างให้	หากไม่มีเวลาว่าง เจ้าหน้าที่ Call Center จะหาเวลาที่ว่างและเสนอให้กับลูกค้าเพื่อให้นัดเวลาใหม่
- เจ้าหน้าที่ Call Center	ลูกค้าต้องการนัด	ในกรณีลูกค้าต้องการนัดหมายให้ทำการนัดหมายในระบบ I-CROP ให้กับลูกค้า
- เจ้าหน้าที่ Call Center	ไม่ต้องการ	ในกรณีไม่สามารถหาเวลาที่ลูกค้าต้องการได้ ให้ทำการขอโทษลูกค้า
- เจ้าหน้าที่ Call Center	บันทึกนัดหมายใน	ในกรณีนัดหมาย ให้ทำการทวน วันเวลานัดหมายกับลูกค้าก่อนการวางสายลูกค้า
- เจ้าหน้าที่ Call Center	จบงาน	จัดทำรายงาน KPI ประจำเดือน (อ้างอิงคู่มืออธิบายดัชนีชี้วัด Call Center)
- เจ้าหน้าที่ Call Center	สรุปผล KPI	