

บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด
สรุปวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน
สำหรับเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนธันวาคม 2557

➤ MCC - Sales

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ	1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละปี	≥ 80%	80.50%					
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด	≤ 10%	7%	6%	0%	12%	0%	13%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA)

เดือนตุลาคม

- เนื่องจากลูกค้าแก้ไขที่อยู่ใหม่โดยทาง MCC ได้เปิดบิลแล้วทางลูกค้าถึงมาแจ้ง

แนวทางแก้ไข

- ทำการเปิดบิลใหม่ให้ลูกค้าและแจ้งลูกค้าทราบว่าการมีที่เปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้าทุกครั้งต้องรีบแจ้งกลับมายัง MCC เพื่อลดระยะเวลาการเปิดบิลซ้ำ

เดือนธันวาคม

- มีการเปิดค่า MA เพิ่ม

แนวทางแก้ไข

- Sales ต้องมีการตรวจสอบสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อทุกครั้ง ว่ามี Maintenance หรือไม่ และแจ้งให้ลูกค้าทราบพร้อมทั้ง ทบทวนความต้องการของลูกค้าทุกครั้ง

➤ MCC - Support

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาการให้บริการ	1. ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขาย ได้ภายใน 2 วันทำการ นับจากวันที่ ที่ตกลงไว้กับฝ่ายขาย หรือลูกค้า (ในกรณีที่ทุกอย่างถูกต้องพร้อมแล้ว)	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%