

Connex

เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับขายสินค้าออนไลน์สำหรับ SME

Jan 1, 2021 • Connex eCommerce

ในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด 19 การขายสินค้าออนไลน์เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงลูกค้า ช่วยให้ SME สามารถขายสินค้าและบริการได้ง่าย และมีค่าใช้จ่ายไม่มาก

SME สามารถนำสินค้าและบริการไปแสดงไว้บน “หน้าร้าน” ออนไลน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Marketplace เช่น Lazada หรือ Shopee หรือจะเป็น Social Platform เช่น Line/LineMyShop หรือ Facebook/Facebook Marketplace หรือแม้กระทั่งบนเว็บไซต์ของ SME เอง ซึ่งโดยปกติ “หน้าร้าน” เหล่านี้จะมีระบบที่ช่วยในการบริหารจัดการการขาย เช่น ระบบจัดการหน้าร้าน ระบบคลังสินค้า ระบบจัดการคำสั่งซื้อและการชำระเงิน รวมถึงระบบการจัดส่งสินค้า ที่มีประสิทธิภาพและใช้งานได้ง่าย

กระบวนการจัดการสินค้า

ไม่ว่าเราจะเลือก “หน้าร้าน” ประเภทใดก็ตาม กระบวนการในการจัดการสินค้าตั้งแต่การวางขายไปจนถึงการจัดส่งสินค้า จะมีขั้นตอนหลักๆ ไม่แตกต่างกันมากนักดังนี้

การสร้างรายการสินค้าพร้อมรายละเอียด

การสร้างรายการสินค้าจะมีรายละเอียดแตกต่างกันบ้างในแต่ละ Marketplace เช่น ข้อมูลบังคับที่ต้องใส่ หรือความยาวสูงสุดของชื่อสินค้าที่เราใส่ได้ หรือหมวดหมู่และประเภทสินค้า เป็นต้น แต่โดยรวมแล้วจะต้องมีการใส่ข้อมูลหลักๆ คือ ชื่อสินค้าหรือบริการ หมวดหมู่ คำอธิบาย/รายละเอียด รูป ยี่ห้อ ราคา จำนวน รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่ง เช่น น้ำหนักและขนาด

การใส่รายละเอียดสินค้าอย่างถูกต้องและครบถ้วน จะทำให้ลูกค้าสามารถค้นหาและเข้าใจสินค้าของเราได้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการขาย

การปรับแก้ไขรายการสินค้า

โดยปกติแล้ว รายการสินค้าที่สร้างขึ้นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขอยู่เป็นระยะ เช่น การแก้ไขรายละเอียดสินค้า การยกเลิกการจำหน่ายชั่วคราว การลบสินค้า การสร้างโปรโมชัน เป็นต้น เช่นเดียวกับการสร้างรายการสินค้า เราสามารถที่จะแก้ไขและเปลี่ยนแปลงรายการสินค้าได้โดยตรงบน Marketplace

การกำหนดจำนวนสินค้าพร้อมขาย

SME ต้องเตรียมสินค้าให้เพียงพอพร้อมขายอยู่ตลอดเวลา การบริหารจัดการสินค้าคงคลังที่ดีจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเมื่อมีจำนวน “หน้าร้าน” เพิ่มขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาต่างๆ เช่น สินค้าหมดบนหน้าร้านที่ขายดีและเหลือบนหน้าร้านที่ขายไม่ได้ (เสียโอกาสในการขาย) หรือจำนวนสินค้าพร้อมขายบนหน้าร้านต่างๆ มีมากกว่าจำนวนสินค้าที่เรามีอยู่จริง (เสียเครดิตเพราะไม่มีสินค้าส่งให้ลูกค้าจริง)

การจัดการคำสั่งซื้อ

การจัดการคำสั่งซื้อจะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละ SME แต่โดยทั่วไปจะรวมถึง

- การตรวจสอบความถูกต้องของคำสั่งซื้อ
- การนำเข้าคำสั่งซื้อจาก Marketplace สู่ระบบบัญชี หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการภายใน
- การสร้างและออกเอกสารต่างๆ เช่น ใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ใบปะหน้าเพื่อจัดส่ง
- การเปรียบเทียบรายงานทางบัญชีจาก Marketplace กับรายงานทางบัญชีของธนาคาร หรือในกรณีของ SME ที่มีเว็บไซต์ของตัวเองและรับชำระค่าสินค้าด้วยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร (ออนไลน์) ก็จะมีการตรวจสอบสลิปของคำสั่งซื้อเทียบกับรายงานทางบัญชีของธนาคาร

การจัดส่งสินค้า

ขั้นตอนของการจัดส่งจะเริ่มจากการนำสินค้าออกจาก (ระบบ) คลังสินค้า เพื่อนำมาบรรจุหีบห่อ ทำการคัดแยก ก่อนที่จะนำส่งสู่ลูกค้าด้วยระบบขนส่งภายในหรือนำส่งบริษัทขนส่งอีกต่อหนึ่ง นอกจากนี้จะยังต้องมีการบริหารจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืน สำหรับสินค้าที่เสียหายหรือหมดอายุการใช้งาน ซึ่ง SME ที่มีการจัดการที่ดี จะมีการแจ้งสถานะการจัดส่งล่าสุด (หรือแม้กระทั่งสถานะของคำสั่งซื้อในกระบวนการทั้งหมด) ให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ

ลดงานทำซ้ำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่าขั้นตอนทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นสิ่งที่ SME จะต้องทำซ้ำอยู่ตลอดแทบทุกวัน และจะยิ่งต้องทำเพิ่มมากขึ้นเมื่อ

- มียอดขายที่เติบโตเพิ่มมากขึ้น
- มีจำนวนหน้าร้านบน Marketplace และ Social Media เพิ่มมากขึ้น

ซึ่งหากไม่มีการเตรียมการเพื่อรองรับปริมาณงานซ้ำที่เพิ่มมากขึ้นนี้ อาจก่อให้เกิดปัญหาที่เป็นลูกโซ่ตามมา กล่าวคือ

- SME ไม่สามารถเพิ่มยอดขายได้ตามเป้าหมาย เพราะจัดคนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทำให้ไม่สามารถจัดการกับคำสั่งซื้อที่เพิ่มมากขึ้น

- การสูญเสียความน่าเชื่อถือจากลูกค้า เพราะความผิดพลาด เช่น การนำเข้าข้อมูลจากระบบหนึ่งไปสู่อีกระบบหนึ่งไม่ถูกต้อง ส่งผลให้การออกเอกสารผิดพลาด ลูกค้าไม่ได้สินค้าตามที่สั่ง สินค้าไม่ถึงมือลูกค้าหรือถึงล่าช้า สินค้าชำรุดเสียหาย เป็นต้น ซึ่งความผิดพลาดเหล่านี้เกิดจากความเร่งรีบและความเหนื่อยล้าในการพยายามแก้ปัญหาจากหัวข้อก่อนหน้า
- สิ่งก็ตามมาก็คือความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้น สวนทางกับขวัญและกำลังใจของคนทำงานที่ลดลง และอาจเป็นเหตุผลในการตัดสินใจลาออกเปลี่ยนงานในที่สุด ซึ่งก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดปัญหาแรกที่เรากล่าวมา

SME หลายแห่งมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เช่น RPA (Robot Process Automation) หรือ AI (Artificial Intelligence) เข้ามาใช้กับกระบวนการจัดการสินค้า เพื่อลดงานทำซ้ำ ป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งเราจะแสดงตัวอย่างในการนำ RPA และ AI มาใช้งานในบทความถัดจากนี้

สุดท้ายนี้ อย่าลืมแชร์ประสบการณ์หรือความคิดเห็นกับเรา เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีกับการขายของออนไลน์ได้ในคอมเมนต์ด้านล่าง

*** สนใจขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งาน RPA และ AI ติดต่อเราได้ที่
connex.ecommerce@gmail.com

Connex eCommerce

Connex eCommerce

connex.ecommerce@gmail.com



[connex-ecommerce](#)



[connex-ecommerce](#)



[connex-ecommerce](#)

เทคโนโลยีกับการขายสินค้าออนไลน์

Jan 4, 2021 • Connex eCommerce

บทความที่แล้วเราได้พูดถึงกระบวนการขายสินค้าออนไลน์ และปัญหาที่เกิดจากงานที่ต้องทำซ้ำเมื่อมียอดขายเพิ่มมากขึ้น ในบทความนี้เราจะแสดงเทคโนโลยีและวิธีการที่สามารถนำมาช่วยแก้ปัญหาได้

การสร้างรายการสินค้า

เราสามารถสร้างรายการสินค้าใหม่ด้วยการเลือกเมนูสร้างรายการสินค้า บนแต่ละ Marketplace โดยจะมีข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอกแตกต่างกันบ้างเล็กน้อย

การสร้างรายการสินค้าบน Lazada

The screenshot displays the Lazada Seller Center interface for creating a new product listing. The left sidebar contains navigation links: สินค้า (Products), คำสั่งซื้อ และ รีวิว (Orders and Reviews), เครื่องมือสポンเซอร์ (Sponsor Tools), เพิ่มยอดเข้าชม (Increase Views), โปรโมชัน (Promotions), ออกแบบร้านค้า (Store Design), ศูนย์พัฒนาธุรกิจ (Business Development Center), การวิเคราะห์ธุรกิจ (Business Analytics), การเงิน (Finance), Lazada University, ช่วยเหลือ (Help), and ปัญหาของฉัน (My Issues). The main content area is titled 'ข้อมูลพื้นฐาน' (Basic Information) and includes a detailed instruction for image uploads: 'รูปของสินค้า' (Product Image) with a note that images must be in JPEG format, square, and between 330x330 and 5000x5000 pixels. Below this is an 'Upload' button and a 'Media Center' link. The 'ชื่อผลิตภัณฑ์' (Product Name) field is pre-filled with 'Ex: Nikon Coolpix A300 สลิลลิลลิล' and has a character count of 0/255. The 'หมวดหมู่สินค้า' (Product Category) field is pre-filled with 'ค้นหาหมวดหมู่' (Search Category). On the right, a vertical progress bar shows the steps: 'ข้อมูลพื้นฐาน' (Basic Information), 'คำอธิบายโดยละเอียด' (Detailed Description), 'ราคาและสต็อก' (Price and Stock), and 'บริการและการขนส่ง' (Service and Shipping). At the bottom, a 'Content Score' bar shows 0/100, and there are 'Save Draft' and 'Submit' buttons.

- สินค้า >
- คำสั่งซื้อ และรีวิว >
- เครื่องถือสปอนเซอร์ New >
- เพิ่มยอดเข้าชม >
- โปรโมชั่น >
- ออกแบบร้านค้า >
- ศูนย์พัฒนาธุรกิจ >
- การวิเคราะห์ธุรกิจ New >
- การเงิน >
- Lazada University >
- ช่วยเหลือ >
- บัญชีของฉัน >

ราคาและสต็อก

Color Family ?

Please Input

Variation ?

ข้อมูลการเปลี่ยนแปลง

ราคา	จำนวน	SellerSKU	0/200	นำไปใช้กับทุกคน		
ราคา *	ราคาพิเศษ	จำนวน	SellerSKU	GTIN	MF	สินค้าพร้อมขาย
19500	Add		Optional 0/200			<input type="checkbox"/>

บริการและการขนส่ง

Service

ประเภทของการรับประกัน *

ไม่มีการประกัน

Content Score

16/100

Save Draft

Submit

ข้อมูลพื้นฐาน

คำอธิบายโดยละเอียด

ราคาและสต็อก

บริการและการขนส่ง

Tips

Weight and packaging size: accurate packaging after weight and product packaging size, avoid for fill in error s cause of shipping loss and trading re

การสร้างรายการสินค้าบน Shopee

Seller Centre

หน้าหลัก > สินค้าของฉัน > หมวดหมู่สินค้า

99+

ศูนย์การเตือนผู้ขาย

เพิ่มสินค้าใหม่

โปรดเลือกหมวดหมู่ที่เหมาะสมสำหรับสินค้าของคุณ

ชื่อสินค้า:

ใส่คำ

0/120

ชื่อหมวดหมู่

เสื้อผ้าแฟชั่นผู้ชาย >

เสื้อผ้าแฟชั่นผู้หญิง >

มือถือและอุปกรณ์เสริม >

ความงามและของใช้ส่วนตัว >

อาหารเสริมและผลิตภัณฑ์สุขภาพ >

ของเล่น สินค้าแม่และเด็ก >

นาฬิกาและแว่นตา >

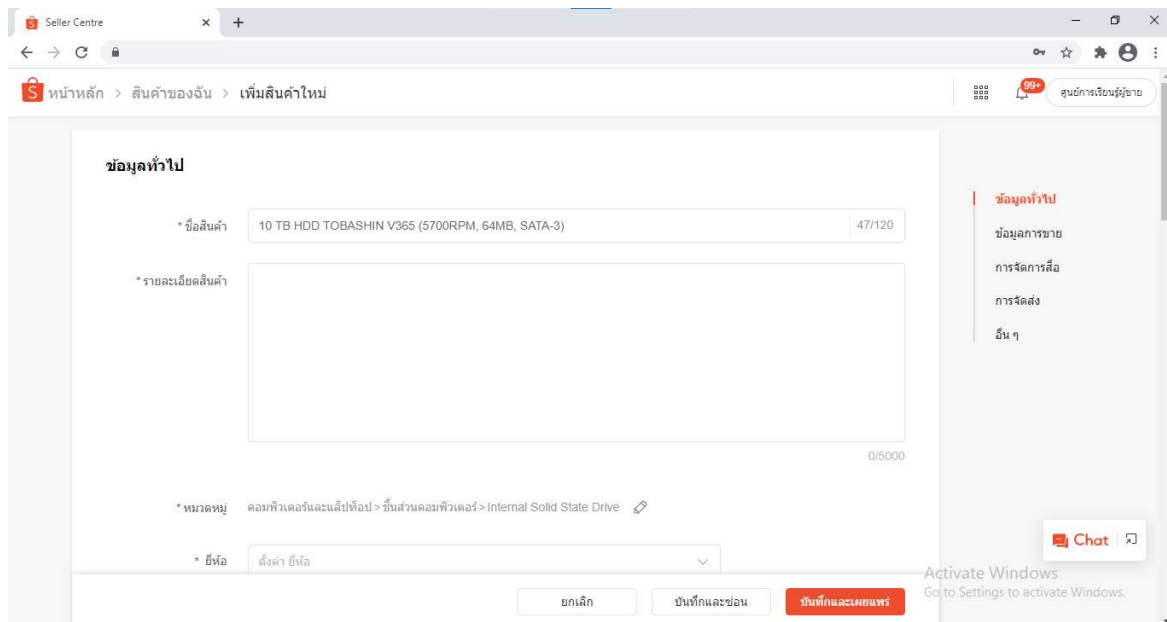
เครื่องใช้ในบ้าน >

รองเท้าผู้ชาย >

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows

Chat



จะเห็นว่าการกรอกข้อมูลเพื่อสร้างรายการสินค้าใหม่สามารถทำได้ง่ายไม่ซับซ้อน แต่เมื่อมีจำนวนสินค้าที่ต้องสร้างเพิ่มมากขึ้น หรือเมื่อต้องสร้างรายการสินค้าใหม่บนหลาย ๆ Marketplace พร้อม ๆ กัน เวลาที่ใช้ก็จะเพิ่มมากขึ้น และมีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้

เพื่อแก้ปัญหานี้ ร้านค้าออนไลน์ใหญ่ ๆ อย่าง Lazada และ Shopee ได้สร้างความสามารถที่เรียกว่า Open API ซึ่งนอกจากเราจะสามารถใช้ Open API เพื่อสร้างรายการสินค้าใหม่ได้สะดวกและรวดเร็วแล้ว เรายังสามารถใช้ Open API ในกระบวนการในการจัดการสินค้าอื่น ๆ อีกด้วย

การสร้างรายการสินค้าด้วย Open API

ก่อนเริ่มใช้งาน Open API เราต้องลงทะเบียนเพื่อขอใช้งานผ่านเว็บไซต์ <https://open.lazada.com> และ <https://open.shopee.com> สำหรับ Lazada Open API และ Shopee Open API ตามลำดับ โดยจะต้องมีการยืนยันตัวตน และอาจจะใช้เวลาหลายวันในการดำเนินการ

หลังจากลงทะเบียนแล้ว เราจะได้รับรหัสต่าง ๆ เช่น App Key, App Secret, Partner ID, Partner Key (ชื่อเรียกและรหัสจะต่างกันขึ้นอยู่กับ Marketplace) เพื่อใช้เป็นส่วนประกอบในการเรียกใช้งาน Open API โดยรายละเอียดของการใช้งาน สามารถดูได้จากเอกสาร <https://open.lazada.com/doc/doc.htm> สำหรับ Lazada และ <https://open.shopee.com/documents> สำหรับ Shopee

API Reference - Lazada Open Platform

https://open.lazada.com/doc/api.htm?spm=a2o9m.11193531.0.0.1f3e6b84P01p#/api?cid=5&path=/product/create

LAZADA OPEN PLATFORM

APP Console Documentation DataMoat Contact Us

English Sign in

Product API

CreateProduct

- GetBrandByPages
- GetBrands
- GetCategoryAttributes
- GetCategorySuggestion
- GetCategoryTree
- GetProductItem
- GetProducts
- GetQcStatus
- GetResponse
- GetUnfilledAttributeItem
- MigrateImage
- MigrateImages

Request Example

JAVA PHP .NET RUBY PYTHON CURL

```
client = lazop.LazopClient(url, appkey, appSecret)
request = lazop.LazopRequest('/product/create')
request.add_api_param('payload', '<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?> <Request> <Product> <PrimaryCategory>6614</PrimaryCategory>')
response = client.execute(request, access_token)
print(response.type)
print(response.body)
```

Response Example

```
{
  "code": "0",
  "data": {
    "item_id": "232611001",
    "sku_list": [
      {
        "shop_sku": "232611001_ScAMZ-356805001",
        "seller_sku": "api-create-test-111",
        "sku_id": "356805001"
      }
    ]
  }
}
```

Shopee Open Platform

https://open.shopee.com/documents?module=2&type=1&id=365

Shopee Open Platform

Home Documentation Announcement Console FAQ

English Sign in

Tables of Contents

- Overview
- Shop
- ShopCategory
- Item
 - GetCategories
 - GetAttributes
 - Add
 - Delete
 - UnlistItem
 - AddVariations
 - DeleteVariation
 - GetItemsList
 - GetItemDetail
 - UpdateItem

Item > Add > Common Parameter

shopee.item.Add

Use this call to add a product item. Should get dependency by calling below API first
 shopee.item.GetCategories
 shopee.item.GetAttributes
 shopee.logistics.GetLogistics

Common Parameter

Surroundings	HTTP Address
URL	https://partner.shopeemobile.com/api/v1/item/add
Test URL	https://partner.us1.shopeemobile.com/api/v1/item/add

Name	Description
method	POST
data definition	https://open.shopee.com/documents?module=63&type=2&id=50

ตัวอย่างด้านล่างนี้เป็นการเรียกใช้งาน Open API โดยผู้ใช้งานสามารถพิมพ์สินค้าใหม่ที่ต้องการสร้าง ครั้งละหลาย ๆ รายการ ลงในตาราง Excel และเรียกใช้ Open API เพื่อสร้างสินค้าใหม่ทั้งบน Lazada และ Shopee

Marketplaces - Excel									
LAZADA									
1	app_key	386							
2	app_secret	X03390A							
3	access_token	34958222							
4									
SHOPEE									
6	partner_id	38							
7	shop_id	8574							
8	partner_key	akskEf9a8							
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									

Marketplaces - Excel									
2									
#	ชื่อ	หมวดหมู่	รายละเอียด	มีสื่อ	ราคา	จำนวน	รูปประกอบ	น้ำหนัก	
1	Notebook Hanwu TitanBook D104 (R17) (Black)	Notebook	จอแสดงผลขนาด 16.0" ระดับ FHD IPS ระบบปฏิบัติการ Windows 10 Pro	Hanwu	19,500	10	hanwu.jpg	1.45	
2	10 TB HDD TOBASHIN V365 (5700RPM, 64MB, SATA-3)	HDD	TOBASHIN HDD	Tobashin	1,025	5	tobashin.v365.png	1.1	
3	KVM Switch N-LIKE (NKVM-4V) 4 Port USB	KVM	-	N-LIKE	1,750	6	nlike.jpg	0.75	
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

การสร้างสินค้ารายการสินค้าด้วย RPA

แม้ว่า Open API จะช่วยให้เราสามารถสร้างรายการสินค้าใหม่จำนวนมาก ๆ บน Lazada และ Shopee ได้โดยง่าย แต่ก็ยังมีข้อจำกัดคือ Open API เป็นความสามารถที่มีเฉพาะบาง Marketplace เท่านั้น ในกรณีที่ SME มีเว็บไซต์ที่เป็นหน้าร้านออนไลน์ ก็จะไม่สามารถสร้างรายการสินค้าด้วย Open API เหมือนบน Marketplace ได้

แนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เพื่อปิดจุดอ่อนในด้านนี้คือ RPA หรือ Robot Process Automation RPA เป็นเทคโนโลยีที่ออกแบบมาเพื่อจัดการงานที่มีลักษณะที่ต้องทำซ้ำ ๆ มีรูป

แบบที่แน่นอน มีโอกาสทำผิดพลาดได้ง่าย ซึ่งการกรอกข้อมูลเพื่อสร้างสินค้าใหม่ก็มีลักษณะ
ดังที่ว่านี้

ลดงานทำซ้ำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ทั้ง Open API และ RPA เป็นเทคโนโลยีที่ SME สามารถนำมาใช้เพื่อรองรับปริมาณงานทำซ้ำที่
เพิ่มมากขึ้น ทั้งจากการเติบโตของธุรกิจที่ส่งผลให้ยอดขายเพิ่มขึ้น หรือจากจำนวนหน้าร้าน
ออนไลน์ที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งหากไม่มีการเตรียมการในแง่ของเทคโนโลยีที่ดี ก็อาจก่อให้เกิดปัญหา
ตามมา ดังที่เราได้สรุปไว้ในบทความก่อนหน้านี้

ในบทความหน้าเราจะมาดูตัวอย่างการใช้งาน RPA ควบคู่กับ AI เพื่อลดงานซ้ำและเพิ่ม
ประสิทธิภาพให้การขายของออนไลน์ของเรา

สุดท้ายนี้ อย่าลืมแชร์ประสบการณ์หรือความคิดเห็นกับเรา เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีกับ
การขายของออนไลน์ได้ในคอมเมนต์ด้านล่าง

*** สนใจขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งาน RPA และ AI ติดต่อเราได้ที่
connex.ecommerce@gmail.com

Connex eCommerce

Connex eCommerce

connex.ecommerce@gmail.com



[connex-ecommerce](#)



[connex-ecommerce](#)



[connex-ecommerce](#)