

Backend พืช หัก บริการขาย


วิเศษ = ช่าง


CR = ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์      รับข้อมูล ทั้งหมดจากชั้นนี้


↑  
ลูกค้าที่กล่อก่อนหน้านี้


↓  
เป็น center รับลูกค้าทั้งหมด

## สัมภาษณ์ Terminal 21

 อยากทราบว่าแค่ฝั่งห้าง สมมุติมีร้านค้า อยากเข้ามาลง section นี้ สมมุติว่ามีร้าน AKA อยากมาลงที่ Terminal ชั้น 4 ต้องทำงานแบบไหน อะไรยังไง

 เอาจานอะไร งานหมายถึง flow ของการจะเข้ามาขายพื้นที่ การจะมาเช่าพื้นที่ขายหรือ

 ใช่ครับ Terminal ต้องทำงานยังไงบ้าง จัดการยังไง

 เล่าการทำงาน การทำงานก็คือ sale ถ้าเกิดมันมีห้องว่าง sale เขาก็จะไปขาย

- พื้นที่แบ่งหลายประเภท เป็นพื้นที่ห้อง และก็มีพื้นที่ส่วนกลาง พื้นที่ส่วนกลางก็คือถ้าเกิดเราเคยไปห้าง มันจะมีการจัด event ที่มีเวที และมีของมาขายอยู่ตรงกลางๆ ที่ว่างๆ อันนั้นเรียกพื้นที่ส่วนกลาง กับ พื้นที่ห้อง

- ที่นี้จะแบ่ง sale ออกเป็น 2 ส่วนคือ sale ที่ขายห้อง กับ sale ที่ขายพื้นที่ส่วนกลาง


- ถ้าเป็นพื้นที่ส่วนกลาง มันจะเป็น event จะเป็นรอบๆไป ซึ่งในแต่ละปี มันวนไปเรื่อยๆ

- ถ้าเป็นพื้นที่ห้อง จะเป็นพื้นที่ตามสัญญา ที่นี้ในกรณีที่สัญญาหมดอายุ ห้องจะว่าง sale จะทำการขายห้องให้กับลูกค้าหลายใหม่ sale ก็จะไปขายห้อง พอขายห้องก็ทำ quotation (ใบเสนอราคา) ไปเสนอลูกค้า ทำ quotation เสร็จ ลูกค้าตกลงก็ทำหนังสือจองสิทธิ์ เพื่อทำสัญญาเช่าพื้นที่กับลูกค้า sale ก็จะจบหน้าที่แค่นี้ ก็จะส่งต่อให้


กับอาคาร, วิศวะ, CR (customer relationships = เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์) ที่เขาดูแลพื้นที่ต่อ แล้วก็ส่งข้อมูลต่อให้กับบัญชี เพื่อไปออกใบแจ้งหนี้เก็บเงินลูกค้า และลูกค้าก็อยู่ต่อไปจนครบอายุสัญญา พอลูกค้าแจ้งออก จะมีวิศวะ CR เข้ามาเกี่ยวข้อง ก็คือต้องรับคืนพื้นที่กลับมา ก็จะจบprocessของการขายห้อง


- กรณีที่เป็นพื้นที่ส่วนกลาง ที่เป็นการจัด event ก็จะมีevent ในแต่ละปี แต่ละรอบ ก็จะมีsale ไปขายพื้นที่ให้กับบุคคลทั่วไปหรือเป็น organizes แล้วแต่รอบว่าจะจัดอย่างเช่นจัดงานวัด จัดงานขนมหวาน จัดstreet แล้วแต่งงานเขาจะจัด ที่นี้เขาก็จะขายเป็นรอบๆ คือวิธีการก็คือจะเหมือนกัน ไปออกquotations ให้ลูกค้า แล้วก็ทำสัญญากับลูกค้า แล้วก็เรียกเก็บเงิน เป็นแบบเหมือนกัน อันนี้คือ flows การทำงาน แต่ถ้าจะถามว่า

- โปรแกรมทำอะไร ถ้าเกี่ยวกับโปรแกรม IT จะทำงานสองโปรแกรม คือ โปรแกรม CRM กับ โปรแกรม ERP

 ตรง CRM กับ ERP ตรงนี้ยังไม่ได้ยกทราบประมาณนั้น ตรงนี้คือส่วนของหน้าที่saleจบแล้ว


 sale คือมีแค่หน้าที่ขายเท่านั้น


 หลังจากจบ sale มีอะไรอื่นที่ต่อจากsaleไหม


 พอsaleขายเสร็จ ก็จะส่งงานต่อให้กับ CR กับวิศวะ

- CR คือฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ เป็นฝ่ายที่จะดูแลลูกค้า หลังจากการขายของsale  
- วิศวะจะดูแลเรื่อง งานระบบทั้งหมดที่อยู่ภายในร้าน ระหว่างการเช่าพื้นที่อยู่ ถ้าลูกค้ามีปัญหา ไฟเสีย แอร์ไม่เย็น แจ้งฝ่ายอาคาร แจ้งฝ่ายวิศวะอาคาร เพราะฉะนั้นในระหว่างสัญญา คือsale จะเป็นคนเริ่มต้นสัญญา เริ่มต้นไปขายมา จบสัญญาที่sale กฎหมาย การสัญญา เอกสารสัญญา เสร็จแล้ว CR กับวิศวะ จะเป็นคนดูแลลูกค้าตลอดอายุสัญญา


 ในส่วนของอาคาร คือใช้ CRM ???


 ในส่วนอาคารคือใช้ ERP CRM จะใช้แค่ saleอย่างเดียว CRMใช้สำหรับทำquotationให้กับลูกค้า ส่วนERP เป็นbackend ทั้งหมดตั้งแต่ทำสัญญา ทำส่งมอบพื้นที่ ทำระบบเรียกเก็บมิเตอร์ ค่าน้ำไฟแก๊ส ทำใบแจ้งหนี้ ทำใบเสร็จรับเงิน จนถึงจบสัญญารับคืนพื้นที่


 งานอาคารกับส่วนที่เป็นวิศวกร คืออยู่ด้วยกันใช่ไหม


 ใช่ คือที่ไชนันจะมีฝ่ายวิศวกรรม วิศวกรรมอาคารเขาเรียกรวมกันสองฝ่ายนี้ คือจะมีทั้งช่าง ทั้งฝ่ายอาคาร ฝ่ายอาคารก็จะมีพวก fireman พอเราเข้าไปในห้างจะเห็นพวก fireman มีรปภ. ที่เกี่ยวกับตัวห้างที่ต้องดูแลอาคาร อันนี้คือจะอยู่ฝ่ายอาคาร


- ส่วนฝ่ายวิศวะ จะเป็นพวกช่าง ช่างแอร์ช่างไฟ มีทุกช่าง

 คือถ้าเป็นสมมุติว่า ร้านมีปัญหา จะให้ช่างช่างนอกมาทำไมได้ ใช้ได้แค่ของ terminal

 ไม่ใช่ออย่างนั้น ก็คือเขาจะต้องแจ้งที่ห้างก่อน เพราะห้างเป็นเจ้าของ นึกถึงเราเช่าอาคารอพาร์ทเมนต์อยู่ ถ้าเราเช่าอพาร์ทเมนต์ เวลาแอร์เสีย หรือน้ำไม่ไหล เราแจ้งเจ้าของอพาร์ทเมนต์ ส่วนเจ้าของอพาร์ทเมนต์เขาจะช่างมาซ่อมเอง หรือเขาจะไปจ้างคนอื่นมาทำก็เรื่องของเขา เหมือนกันของที่terminal ก็คือ ลูกค้าแจ้งมาบอกว่าแอร์เสีย หรือน้ำไม่ไหล แต่ลูกค้าบอกว่าเขามีช่างของตัวเองนะ เขาก็ต้องแจ้งเราเหมือนกันว่าจะมีการจะนำช่างเข้ามา จะมีการเรียกเก็บเงินประกัน เขาจะมีprocess ของเขาอยู่ช่างใน หรือไม่ถ้าเป็นกรณี ที่เรามีการทำข้อตกลงเอาไว้ ถ้าเป็นอุปกรณ์ที่เป็นระบบ มันจะที่ห้างดูแล เพราะฉะนั้นถ้าเกิดความเสียหาย ห้างจะเป็นคนซ่อมแต่เราจะเรียกเก็บเงินกับลูกค้า ถ้าในกรณีที่ ลูกค้าแจ้งมาแล้วก็เป็นงานระบบที่เราต้องรับผิดชอบแต่ช่างเราไม่พอ ช่างเราไม่สามารถที่จะซ่อมอันนี้ได้ เราก็คงจะไปว่าจ้างsuppliers มาทำแล้วก็เก็บเงินกับลูกค้าเหมือนกัน

 หลังจากทีอธิบายมามีของส่วนsale ของส่วนขายลือค และก็มีส่วนของวิศวะ งานอาคารที่จะคอยดูแลทั้งตึกterminal

 ส่วนที่ดูแลลูกค้า คือส่วนของCR กับอาคาร CR คือฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ คือCR เขาเป็นคนที่คอย ที่ลูกค้าจะต้องติดต่อสื่อสาร คือคล้ายๆ เรียกว่าservice ยกตัวอย่างโทรศัพท์ เวลาเราจะโทรไปais เราจะต้องโทรไปที่call center CRเขาจะทำหน้าที่ประมาณแบบนี้ คือ CR เขาจะเป็นคนที่รับข้อมูลทั้งหมดจากลูกค้า ลูกค้าทั้งหมดจะไม่ได้โทรแจ้ง หรือโทรแจ้งกับวิศวะโดยตรง ต้องผ่านทุกอย่างกับ CR มีเรื่องร้องเรียน หรือมีการ อยากขอลดพื้นที่ หรืออยากต่ออายุเพิ่ม ต้องติดต่อผ่านCR ทั้งหมด CR จะเป็นคนรับเรื่องเล่ามา สมมุติ เรื่องอยากขอลดค่าเช่า CR จะส่งเรื่องต่อไปที่กฎหมาย ถ้าเป็นเรื่องของการซ่อมแซม CR ก็จะส่งเรื่องต่อไปวิศวะ ถ้าในเรื่องของความปลอดภัย CR ก็จะส่งต่อไปอาคาร CR จะเป็น Center เป็นคนดูแลลูกค้าทั้งหมด

 Terminal ให้บริการการเช่าพื้นที่ saleมีหน้าที่ให้ลูกค้าเช่า แล้วก็มีCR กับอาคารเป็นคนดูแลลูกค้า