

คู่มือระบบ Follow Request [เจ้าหน้าที่]

Update Ver. 1.1 [20/10/2017]

ระบบ **Follow Request** เป็นระบบสำหรับบันทึกคำขออนุมัติแผนการแจ้ง Mail ขออนุมัติ เพื่อให้สะดวกต่อการติดตามผล และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากตัวระบบจะทำการเชื่อมโยงหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานไว้ให้แล้วตามหัวข้อต่างๆ โดยเมื่อเจ้าหน้าที่ทำการสร้างคำขอระบบจะทำการส่งต่อไปยังหน่วยงานและผู้รับผิดชอบให้เองอัตโนมัติ

เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใช้งานได้โดย ไปที่ **POSWEB** → Login เข้าใช้งาน → คลิกเลือกที่เมนู **Follow Request** หรือ **คลิกที่นี่** ระบบรองรับการทำงานบน **google chrome** เท่านั้น

1. หน้าจอหลัก

เลขที่	หัวข้อ	เรื่อง	ผู้สร้างคำขอ	วันที่เริ่มเปิดคำขอ	วันที่อัปเดตล่าสุด
A5517090646	55 ขอคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์	ขอคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์	piyanuch.f	15/09/2017 17:49:14	15/09/2017 17:49:14
A5517090645	55 ขอคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์	ขอคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์	patcharaporn.ke	15/09/2017 17:43:52	15/09/2017 17:43:52
A5517090644	55 ขอคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์	ขอคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์	looknam.s	15/09/2017 17:41:11	15/09/2017 17:41:11
A5517090643	55 ขอคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์	ขอคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์	looknam.s	15/09/2017 17:19:29	15/09/2017 17:19:29
A5517090642	55 ขอคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์	ขอคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์	looknam.s	15/09/2017 17:16:36	15/09/2017 17:16:36
A1017090005	10 [ชำระผ่าน POS] ขอคืนเงิน	ขอคืนเงินค่าบริการรายเดือนทุกกรณี (พื้นที่ลดทอน)	nittaya.ka	15/09/2017 17:15:58	15/09/2017 17:15:58

- 1.1 คลิกเมื่อต้องการกลับมาที่ หน้าจอหลัก
- 1.2 คลิกเพื่อ สร้างคำขอใหม่
- 1.3 ส่วนแสดงรายการคำขอที่เคยสร้างไว้ เพื่อติดตามผล/แก้ไข/ดูรายละเอียดคำขอ
- 1.4 ส่วนจัดการ รูปแบบหน้าต่าง/การใช้งาน ของผู้ใช้งาน
- 1.5 ค้นหา/กรองรายการ สามารถเลือกกรองตามหัวข้อและสถานะคำขอ → โดยปกติระบบจะแสดงรายการที่ถึงลำดับขั้นที่ผู้ใช้งานต้องดำเนินการ กรณีเลือก แสดงทั้งหมด ระบบจะแสดงรายการทั้งหมดที่ผู้ใช้งานมีส่วนเกี่ยวข้อง

2. ขั้นตอนการสร้างคำขอ

1. คลิกสร้างคำขอใหม่

2. เลือกหัวข้อที่จะสร้าง

3. คลิกสร้างคำขอ

หัวข้อสำหรับสร้างคำขอ

กรณีชำระผ่าน POS

- ข้อ 10. [ชำระผ่าน POS] ขอคืนเงินค่าบริการรายเดือนทุกกรณี (พื้นที่ลดทอนในใบเสร็จเองไม่ได้)
- ข้อ 20. [ชำระผ่าน POS] ยกเลิกหรือลดหนี้ OTC, ขอคืนเงิน ค่าสมัครก่อนติดตั้ง, ค่าติดตั้ง, ค่าย้าย, ค่าอุปกรณ์ กรณียังไม่ Closed คำขอ / ยกเลิกหรือลดหนี้ ค่าบริการรายเดือน

กรณีไม่ได้ชำระผ่าน POS (ช่องทางอื่นๆ)

- ข้อ 25. [ไม่ได้ชำระผ่าน POS] ขอคืนเงินทุกกรณี ที่ชำระเงินผ่านช่องทางอื่นๆ และคืนเงินเต็มยอดชำระตามใบเสร็จ
- ข้อ 26. [ไม่ได้ชำระผ่าน POS] กรณีชำระผิด Account ต้องการปรับปรุงไป Account ที่ถูกต้อง
- ข้อ 28. [ไม่ได้ชำระผ่าน POS] คืนเงินเข้าบัตรเครดิต เฉพาะลูกค้า Direct Debit ที่หักผ่านบัตรเครดิตเท่านั้น และคืนเงินเต็มยอดชำระตามใบเสร็จ
- ข้อ 30. [ไม่ได้ชำระผ่าน POS] ขอคืนเงินค่าบริการรายเดือนทุกกรณี และคืนเงินบางส่วนที่ยอดชำระตามใบเสร็จ (Prorate)

กรณีชำระทุกช่องทาง (ชำระผ่าน POS และช่องทางอื่นๆ)

- ข้อ 40. ขอคืนเงินกรณี Closed คำขอแล้ว สำหรับค่าปรับผิดสัญญา/ค่าย้ายสถานที่ติดตั้ง/ค่าสมัครเฉพาะลูกค้าใหม่/ค่าอุปกรณ์กรณี Change Offering
- ข้อ 55. ขอคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์
- ข้อ 60. ขอคืนเงินค่าบริการล่วงหน้ารายปีทุกกรณี (APP)

เมื่อ **คลิกสร้างคำขอ** ระบบจะแสดงหน้าต่างให้เจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดประกอบการสร้างคำขอ โดยข้อมูลที่ใช้จะขึ้นอยู่กับแต่ละหัวข้อว่าต้องการข้อมูลใดบ้าง ซึ่งโดยทั่วไปจะประกอบด้วย 4 ส่วนหลักๆ ดังนี้

2.1 สาเหตุประกอบการสร้างคำขอ

รายละเอียดคำขอ

เรื่อง*

สาเหตุที่ต้องการลดหนี้*

หมายเหตุเพิ่มเติม*

4. เลือกเรื่องที่สร้าง

5. เลือกสาเหตุ

6. ระบบสาเหตุเพิ่มเติม เพื่อให้ประกอบการตัดสินใจ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ

2.2 ข้อมูลใบเสร็จ → ระบบสามารถเลือกประเภทใบเสร็จ และคลิกเพื่อดึงข้อมูลจากใบเสร็จมาประกอบการสร้างคำขอได้

ข้อมูลใบเสร็จ ☒ ค้นหาโดยเลขที่ใบเสร็จ BCS ☐ ค้นหาโดยเลขที่ใบเสร็จ POS

คำค้น

Account*

ชื่อลูกค้า*

จำนวนที่ต้องการลดหนี้* บาท

ยอดตามใบเสร็จ 2249 บาท

เลขที่ใบเสร็จ POS*

เลขที่ใบเสร็จ BCS*

จังหวัดที่ออกใบเสร็จ*

7. เลือกประเภทใบเสร็จหากต้องการให้ระบบดึงข้อมูลใบเสร็จให้

8. คลิก

9. ระบุยอดเงิน

2.3 ข้อมูลกรณียกยอด → ระบบสามารถคลิกเพื่อดึงข้อมูลลูกค้าจาก Account ลูกค้ามาประกอบการสร้างคำขอได้

รูปแบบการคืนเงิน ☒ ลูกค้าต้องการยกยอดไป Account ☐ ลูกค้าต้องการคืนเงินเป็น

ยกยอดไป Account*

ชื่อ*

วันที่ลูกค้าลดหนี้*

ไฟล์ข้อมูลลูกค้า No file chosen

10. คลิก

11. ระบุวันที่และแนบไฟล์ประกอบ

2.4 ส่วนของผู้ดำเนินการ → เป็นข้อมูลในส่วนของผู้ดำเนินการสร้างคำขอ และผู้รับผิดชอบในลำดับขั้นตรวจสอบ/อนุมัติ ซึ่งระบบจะอ้างอิงจากเขตพื้นที่ตามที่อยู่ใบเสร็จ

ผู้ดำเนินการคำขอ

RO ผู้สร้างคำขอ*

ผู้สร้างคำขอ

เพิ่มผู้รับผิดชอบร่วม (CC)

ผู้ตรวจสอบ 1*

ผู้ตรวจสอบ 2*

ผู้อนุมัติ*

12. คลิก

กดดำเนินการออกข้อมูลของที่มีเครื่องหมาย * ให้ครบถ้วน

ถ้าต้องการให้เจ้าหน้าที่ทำหนังสือสามารถรับเรื่อง/ตรวจสอบ/แก้ไข และ Download เอกสารใบลดหนี้ ได้ด้วย ให้คลิกเพื่อเพิ่ม Email ผู้รับผิดชอบร่วม (CC)

ระบบจะดึงข้อมูลผู้ตรวจสอบ 1, 2 และผู้อนุมัติให้ กรณีมีหลายคนที่ต้องคลิกเลือกเอง

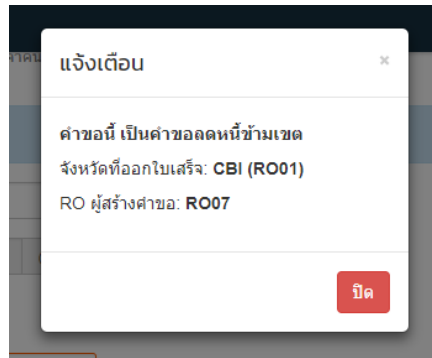
ค้นหาอัตโนมัติโดย ชื่อ หรืออีเมล

ผู้ตรวจสอบ 1*

ผู้ตรวจสอบ 2*

ผู้อนุมัติ*

****กรณีลดหนี้ข้ามเขต**** เนื่องจากคำขอจะถูกส่งไปยังผู้ตรวจสอบและผู้อนุมัติอ้างอิงจากเขตพื้นที่ที่ออกใบเสร็จ **ผู้ตรวจสอบ1** ต้องทำการ **CC** เพิ่มผู้รับผิดชอบ **ร่วม** ภายในเขตพื้นที่ที่ตัวเองรับผิดชอบเสมอเพื่อดำเนินการลดหนี้ต่อไป



แจ้งเตือน คำขอกรณีลดหนี้ข้ามเขต

3. การแก้ไขข้อมูลคำขอ หรือ ยกเลิกคำขอ



เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขข้อมูลคำขอได้ 2 กรณี ดังนี้

3.1 คำขอดังกล่าว **ยังไม่ถูกดำเนินการหรืออนุมัติ** โดยหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในขั้นแรก (Flow Step → Step แรก สถานะเป็น **เปิด**)

#	Step	Next	ส่วนงาน	อีเมล	สถานะ
1	1	2	ผู้ตรวจสอบ 1	chakkraphan.p@jasmine.com	เปิด
2	2	3	ผู้ตรวจสอบ 2	prasert.k@jasmine.com	เปิด
3	3	4	ผู้อนุมัติ	pongsa.n@jasmine.com	เปิด

3.2 คำขอดังกล่าวมีการ **ขอข้อมูลเพิ่ม** โดยหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ

หากมีการขอข้อมูลเพิ่มจากหน่วยงานที่รับผิดชอบจะเกิด Step รอข้อมูล แทรกเข้ามาเพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไขข้อมูลตามที่หน่วยงานที่รับผิดชอบระบุไว้ใน **หมายเหตุ**

#	Step	Next	ส่วนงาน	อีเมล	สถานะ	อัตราค่าเช่า	โดย	หมายเหตุ	เอกสาร
1	1	2	ผู้ตรวจสอบ 1	support_op@jasmine.com	ขอข้อมูลเพิ่ม	12/09/2017 15:20:53	sasithorn.v	รบกวนแบบใบเสร็จเพิ่มเติมด้วยค่ะ	-
2	1.1	2	ผู้ตรวจสอบ 1	support_op@jasmine.com	รอข้อมูล				
3	2	3	ผู้ตรวจสอบ 2	sasithorn.v@jasmine.com	เปิด				

เมื่อมีการ **ขอข้อมูล** จะเกิด Step **รอข้อมูล** แทรกเข้ามา เพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไขข้อมูลตามที่หน่วยงานที่รับผิดชอบระบุไว้ใน **หมายเหตุ**

เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการแก้ไขข้อมูล และบันทึก สถานะ **รอข้อมูล** จะกลับมาเป็น **เปิด** อีกครั้ง เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบที่ขอข้อมูลมาสามารถดำเนินการต่อไปได้

4. การ Download เอกสารใบลดหนี้

เจ้าหน้าที่และผู้รับผิดชอบรวม(ถ้ามีการ CC) สามารถเข้าไป Download เอกสารได้เมื่อสถานะคำขอเป็น **ปิดคำขอ** แล้วเท่านั้น

Follow Request ระบบติดตามคำขอ

+ สร้างคำขอใหม่ ☒ แสดงทั้งหมด ทุกหัวข้อ (12) ▼

1. คลิก ☒ หน้าคำขอที่ต้องการ Download เอกสารลดหนี้

เลข	หัวข้อ	เรื่อง	ผู้สร้างคำขอ
<input checked="" type="checkbox"/> 261709000	Account... orawan.l
<input checked="" type="checkbox"/> A201709030	บัญชี... nuttaphong.t
<input checked="" type="checkbox"/> A551709071	orapun.s

2. คลิก

เอกสารลดหนี้

เลขที่ใบลดหนี้: 4-CB-201709-00000038

ใบลดหนี้: เบ็ดเสร็จ (4-CB-201709-00000038)

เลขที่ E-Pay: -

วันที่ส่ง E-Pay: -

วันที่ Paid E-Pay: -

5. การเชื่อมโยงข้อมูล, การทำงานร่วมกับระบบ E-Payment และระบบอื่นๆ

5.1 เจ้าหน้าที่และผู้รับผิดชอบรวม(ถ้ามีการ CC) สามารถเข้าไป Download เอกสารยืนยันการอนุมัติ เพื่อนำไปใช้เป็นเอกสารอ้างอิงการอนุมัติคำขอจากระบบได้ โดยปุ่ม Download จะแสดงเมื่อสถานะคำขอเป็น **ปิดคำขอ** แล้วเท่านั้น ดังรูป

คลิกคำขอเพื่อสร้างใหม่ คำติดตั้ง

สถานะล่าสุด: ปิดคำขอ

1.คลิก--> ปุ่มจะแสดงเมื่อสถานะเป็น ปิดคำขอ

เอกสารยืนยันการอนุมัติ

2.คลิก Download PDF

Download PDF

5.2 การนำใบลดหนี้ไปสร้างคำขอเบิก E-Payment มีการเพิ่มเงื่อนไขตรวจสอบว่าเลขที่ใบลดหนี้ดังกล่าวได้ผ่านการอนุมัติจากระบบแล้วจึงจะสามารถสร้างคำขอได้ ดังรูป

บันทึกการเบิกจ่าย - Request For Payment < SUPPLIER > E-PAYMENT TI

RP No. 0021678 BCS - CN 4-CR-201708-00000614 New Query Edit Save

Date 12/08/2017 Code TRO4671 Name นางสาวภัทราพร ชัยกุล Org. R06000000672 RO6 Cancel Help

Paid To จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Contact Tel. 021006811 No. of Document. 0

No.	Account Code	Organization Code	Project Code	Description	Amount (Paid)
1	260716	000000000000	000000	คืนเงินลูกค้า โรงงานเหล็กอุตสาหกรรม (คืนเงินค่าภาษีที่ชำระคืน)	3852
2	*			โอนเข้าบัญชีธนาคารกรุงเทพ สาขา...	
3	*			ประเภทบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์...	
4	*			มอบอำนาจให้ระบุชื่อหน้าเช็คชื่อ...	
5					
6					
7					
8					
Total					3852

ข้อความแจ้งเตือน: F: ไม่สามารถคืนเงินได้ เนื่องจากใบลดหนี้ยังไม่ผ่านการอนุมัติจากระบบ Follow Request

ข้อความแจ้งเตือน -> "F: ไม่สามารถคืนเงินได้ เนื่องจากใบลดหนี้ยังไม่ผ่านการอนุมัติจากระบบ Follow Request"

5.3 ใบลดหนี้ที่ถูกบันทึกข้อมูลในระบบ เมื่อนำไปสร้างคำขอเบิก E-Payment ระบบจะดึงข้อมูลมาแสดงในบันทึกใบให้อัตโนมัติ เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามผลการคืนเงินให้ลูกค้าต่อไป

Account	ชื่อลูกค้า	เลขที่ใบลดหนี้	เลขที่ E-Pay	วันที่สร้าง E-Pay	วันที่ Paid E-Pay
660435987	คุณ อภิสิทธิ์ ศรีดัง	4-RI-201708-00002548	RP0051774/SHQ	24/08/2017 11:17:59	29/08/2017 16:27:21
650772062	น.ส. สุกฤดา วงศ์ปานกลาง	4-RI-201708-00003060	RP0052822/SHQ	19/09/2017 12:03:41	20/09/2017 13:37:28
660383235	คุณ ศรารุณ ฤเดช	4-RI-201708-00003047	RP0052899/SHQ	20/09/2017 15:50:41	27/09/2017 15:25:30
209443427	นาย ฐาตุร คณะวิไลโย	4-RI-201708-00003071	RP0052896/SHQ	20/09/2017 15:47:07	28/09/2017 14:01:46
640146522	คุณ วาณิช เรืองเดช	4-RI-201708-00003022	RP0052757/SHQ	18/09/2017 17:24:37	22/09/2017 15:47:51
810316769	นาย วิชัย วุฒิจันทร์ประเสริฐ	4-RI-201708-00003023	RP0023975/EHQ	15/09/2017 15:46:37	03/10/2017 17:58:37
810429941	นาง วิไล เพ็ญมานะศักดิ์	4-RI-201708-00003024	RP0023974/EHQ	15/09/2017 15:44:28	03/10/2017 17:58:32
650177446	นาย ชีรศานต์ สารเจริญ	4-RI-201708-00003025	RP0052888/SHQ	20/09/2017 15:34:58	27/09/2017 15:24:28

6. กรณีลดยื่นเองได้

เนื่องจาก การเบิก E-Payment มีการเพิ่มเงื่อนไขการตรวจสอบว่า เลขที่ใบลดหนี้ต้องผ่านการอนุมัติจากระบบ Follow Request แล้วจึงจะสามารถสร้างคำขอเบิกได้ และเพื่อเป็นการยืนยันว่าหลังจากอนุมัติปิดคำขอแล้วเจ้าหน้าที่หรือผู้รับผิดชอบร่วม(ถ้ามีการ CC) ได้ดำเนินการออกใบลดหนี้แล้ว เจ้าหน้าที่หรือผู้รับผิดชอบร่วม(ถ้ามีการ CC) จะต้องเข้ามาบันทึกเลขที่ใบลดหนี้ในส่วนของ ข้อมูลการลดหนี้ ก่อน จึงจะ สามารถสร้างคำขอเบิกได้ โดยจะสามารถบันทึกได้หลังจากสถานะคำขอเป็น ปิดคำขอ แล้วเท่านั้น

ข้อมูลการลดหนี้

เลขที่ใบลดหนี้*

กรุณาเลือก ใบลดหนี้

1. เลือกใบลดหนี้ เลขที่ใบลดหนี้ต้องตรงกับที่ออกจริงในระบบจึงจะเบิกได้

กรุณาเลือก ใบลดหนี้

4-CR-201708-00001435

บันทึก

**กรุณาตรวจสอบ และเลือกใบลดหนี้ให้ถูกต้อง เพราะหากไม่ถูกต้อง จะไม่สามารถบันทึกเบิก E-Payment ได้

คลิกหากลดหนี้แล้วแต่ข้อมูล เลขที่ใบลดหนี้ไม่แสดง

สามารถคลิกเข้าไปดูข้อมูลใบลดหนี้ก่อนบันทึก

4-CR-201708-00001435

2. คลิก

เปิดลิงค์. (4-CR-201708-00001435)

บันทึก

**กรุณาตรวจสอบ และเลือกใบลดหนี้ให้ถูกต้อง เพราะหากไม่ถูกต้อง จะไม่สามารถบันทึกเบิก E-Payment ได้

****กรุณาตรวจสอบ และเลือกใบลดหนี้ให้ถูกต้อง เพราะหากไม่ถูกต้องจะไม่สามารถบันทึกเบิก E-Payment ได้**

แจ้งเตือน

กรณีหน่วยงานลดหนี้เองได้

กรุณาระบุเลขที่ใบลดหนี้ หลังปิดคำขอ

ตรวจสอบเลขที่ใบลดหนี้ให้ถูกต้อง เพราะหากไม่ถูกต้อง จะไม่สามารถบันทึกเบิก E-Payment ได้

ปิด

บันทึกการเบิกจ่าย - Request For Payment

< SUPPLIER > E-PAYMENT TI

RP No. 0021678 BCS - CN. 4-CR-201708-00000614 New Query Edit Save

Date 12/08/2017 Code TRO4671 Name นางสาวไตรวรรณ ชัยกุล Org. R06000000672 R06 Cancel Help

Paid To จันท สิริรัตน์ สิ่งทอไทย Contact Tel. 021006811 No. of Document. 0

No	Account Code	Organization Code	Project Code	Description	Amount (Paid)
1	260716	000000000000	000000	คืนเงินลูกค้า โรงงานเย็บผ้า (คืนเงินค่าบริการที่ชำระเกิน)	3952
2	*			โอนเข้าบัญชีธนาคารกรุงเทพ สาขา...	
3	*			ประเภทบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์...	
4	*			มอบอำนาจให้กระทำการนำเช็คชื่อ...	
5					
6					
7					
8					
Total					3952

Message from webpage

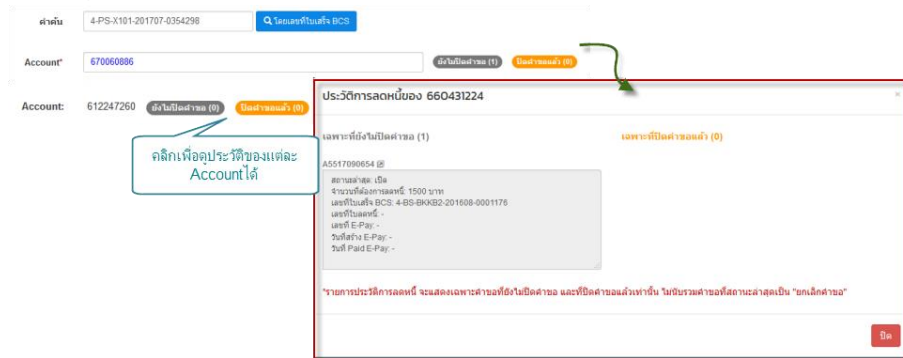
F: ไม่สามารถคืนเงินได้ เนื่องจากใบลดหนี้ยังไม่ผ่านการอนุมัติระบบ Follow Request

OK

แจ้งเตือน: กรณีหน่วยงานลดหนี้เองได้และยังไม่ได้ระบุใบลดหนี้ **แจ้งเตือน** → "F: ไม่สามารถคืนเงินได้ เนื่องจากใบลดหนี้ยังไม่ผ่านการอนุมัติระบบ Follow Request"

7. การใช้งานเพิ่มเติม

7.1 เจ้าหน้าที่สามารถคลิกเข้าไปดูประวัติของแต่ละ Account ได้ ว่าเคยมีการสร้างคำขอมาแล้วหรือไม่ (แสดงทั้งที่ปิดและยังไม่ปิดคำขอ)



7.2 เจ้าหน้าที่สามารถปรับแต่งตารางแสดงผลให้เหมาะกับการใช้งานของตัวเองได้



7.3 เจ้าหน้าที่สามารถติดตามผลของแต่ละคำขอได้โดยดูรายละเอียดที่ Flow Step ของแต่ละขอ

Flow Step								
#	Step	Next	ส่วนงาน	อีเมล	สถานะ	อัพเดทล่าสุด	โดย	หมายเหตุ
1	1	2	ผู้ตรวจสอบ 1	support_op@jasmine.com	อนุมัติ	15/09/2017 14:31:13	sasithom.v	-
2	2	3	ผู้ตรวจสอบ 2	sasithom.v@jasmine.com	อนุมัติ	15/09/2017 14:34:57	sasithom.v	-
3	3	4	ผู้อนุมัติ	wiroj.r@jasmine.com	อนุมัติ	16/09/2017 10:58:07	wiroj.r	-
4	4	5	Account ลดหนี้	sirikunya.s@jasmine.com suksawan.c@jasmine.com	เปิด			
5	5	6	Account ตรวจสอบ	patayarat.w@jasmine.com aladda@jasmine.com	เปิด			
6	6	7	Account อนุมัติ	metinee.s@jasmine.com	เปิด			
7	7	end	ผู้สร้างคำขอ และผู้อนุมัติรวม	supoj.a@jasmine.com cancel_ro10@jasmine.com sureepom.p@jasmine.com	เปิด			