

# คู่มือระบบ Follow Request [เจ้าหน้าที่]

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

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

## 1. หน้าจอหลัก

เลขที่	หัวข้อ	เรื่อง	ผู้สร้างคำขอ	วันที่เริ่มเปิดคำขอ	วันที่สิ้นสุดคำขอ
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 (พื้นที่ลดท...	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

เลขที่	หัวข้อ	เรื่อง	ผู้สร้างคำขอ	วันที่เริ่มเปิดคำขอ	วันที่สิ้นสุดคำขอ
10.	[ชำระผ่าน POS]	ขอคืนเงินค่าบริการรายเดือนทุกกรณี (พื้นที่ลดหนี้ใบเสร็จเองไม่ได้)			
20.	[ชำระผ่าน POS]	ลดหนี้ค่าสมัครก่อนติดตั้ง / ค่าย้าย กรณียังไม่ Closed คำขอ / ขอคืนเงิน ค่าติดตั้งกรณียังไม่ Closed คำขอ			
25.	[ไม่ได้ชำระผ่าน POS]	ขอคืนเงินทุกกรณี ที่ชำระเงินผ่านช่องทางอื่นๆ และคืนเงินเต็มยอดชำระตามใบเสร็จ			
26.	[ไม่ได้ชำระผ่าน POS]	กรณีชำระผิด Account ต้องการปรับปรุงไป Account ที่ถูกต้อง			

### หัวข้อสำหรับสร้างคำขอ

#### กรณีชำระผ่าน POS

ข้อ 10. [ชำระผ่าน POS] ขอคืนเงินค่าบริการรายเดือนทุกกรณี (พื้นที่ลดหนี้ใบเสร็จเองไม่ได้)

ข้อ 20. [ชำระผ่าน POS] ลดหนี้ค่าสมัครก่อนติดตั้ง/ ค่าย้ายกรณียังไม่ Closed คำขอ/ ขอคืนเงิน ค่าติดตั้งกรณียังไม่ Closed คำขอ/ ยกเลิกคำขอเพื่อสร้างใหม่ ค่าติดตั้ง(เฉพาะ RO10)

#### 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 และคืนเงินบางส่วนของยอดชำระตามใบเสร็จ (Prorate)

#### กรณีชำระทุกช่องทาง (ชำระผ่าน POS และช่องทางอื่นๆ)

ข้อ 40. ขอคืนเงินกรณี Closed คำขอแล้ว สำหรับ

คำปรับผิดสัญญา/  
ค่าย้ายสถานที่ติดตั้ง/  
ค่าสมัครเฉพาะลูกค้าใหม่/  
คำอุปถัมภ์กรณี Change Offering

ข้อ 55. ขอคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์

ข้อ 60. ขอคืนเงินค่าบริการล่วงหน้ารายปีทุกกรณี (APP)

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

## 2.1 สาเหตุประกอบการสร้างคำขอ

รายละเอียดคำขอ

เรื่อง\* ขอคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์

สาเหตุที่ต้องการลดหนี้\* เลือกสาเหตุ

หมายเหตุเพิ่มเติม\* ถ้ามีหมายเหตุเพิ่มเติมกรอกที่ช่องนี้...

4. เลือกเรื่องที่สร้าง

5. เลือกสาเหตุ

6. ระบบสาเหตุเพิ่มเติม เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจอนุมัติ/ไม่อนุมัติ

## 2.2 ข้อมูลใบเสร็จ → ระบบสามารถเลือกประเภทใบเสร็จ และคลิกเพื่อดึงข้อมูลจากใบเสร็จมาประกอบการสร้างคำขอได้

ข้อมูลใบเสร็จ ☒ ค้นหาโดยเลขที่ใบเสร็จ BCS ☐ ค้นหาโดยเลขที่ใบเสร็จ POS

คำค้น 4-BS-BKKKB2-201608-0001176

Account\* 660431224

ชื่อลูกค้า\* คุณ ศรัญญา สือเรือง

จำนวนที่ต้องการลดหนี้\* 963.00 บาท

คลิก หากต้องการระบุยอดตามใบเสร็จ

เลขที่ใบเสร็จ POS\* DOTCV05BKKKB2/1608/1009

เลขที่ใบเสร็จ BCS\* 4-BS-BKKKB2-201608-0001176

จังหวัดที่ออกใบเสร็จ\* BKK

7. เลือกประเภทใบเสร็จหากต้องการให้ระบบดึงข้อมูลใบเสร็จให้

8. คลิก

9. ระบุยอดเงิน

## 2.3 ข้อมูลกรณีโยกยอด → ระบบสามารถคลิกเพื่อดึงข้อมูลลูกค้าจาก Account ลูกค้ามาประกอบการสร้างคำขอได้

รูปแบบการคืนเงิน ☒ ลูกค้านำการโยกยอดไป Account ☐ ลูกค้านำการคืนเงินเป็น

โยกยอดไป Account\* 660431223

ชื่อ\* คุณ กรรณิกา พลทะกาน

วันที่ลูกค้าชลดหนี้\* 30/12/2016

ไฟล์ข้อมูลลูกค้า  No file chosen

10. คลิก

11. ระบุวันที่และแนบไฟล์ประกอบ

## 2.4 ส่วนของผู้ดำเนินการ → เป็นข้อมูลในส่วนของผู้ดำเนินการสร้างคำขอ และผู้รับผิดชอบในลำดับขั้นตรวจสอบ/อนุมัติ ซึ่งระบบจะอ้างอิงจากเขตพื้นที่ตามที่อยู่ใบเสร็จ

ผู้ดำเนินการคำขอ

RO ผู้สร้างคำขอ\* เลือก RO ผู้สร้างคำขอ

ผู้สร้างคำขอ kanoktip.s

เพิ่มผู้รับผิดชอบร่วม (CC)

ผู้ตรวจสอบ 1\* support\_op@jasmine.com

ผู้ตรวจสอบ 2\* sasithorn.v@jasmine.com

ผู้อนุมัติ\* wiroj.r@jasmine.com

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

ระบบจะดึงข้อมูลผู้ตรวจสอบ 1,2 และผู้อนุมัติให้ กรณีที่มีหลายคนต้องคลิกเลือกเอง

12. คลิก

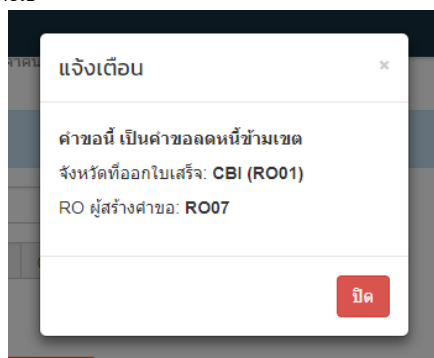
ค้นหาอัตโนมัติโดย ชื่อ หรืออีเมล

ผู้ตรวจสอบ 1\* atchara.y@jasmine.com / พี่ชะ ยุทธเนตร / ช่างเทคนิค / ภาคตะวันออก

ผู้ตรวจสอบ 2\* kattariya.c@jasmine.com / แคทริยา จันทนะโพธิ์ / ผู้จัดการส่วนบริการ

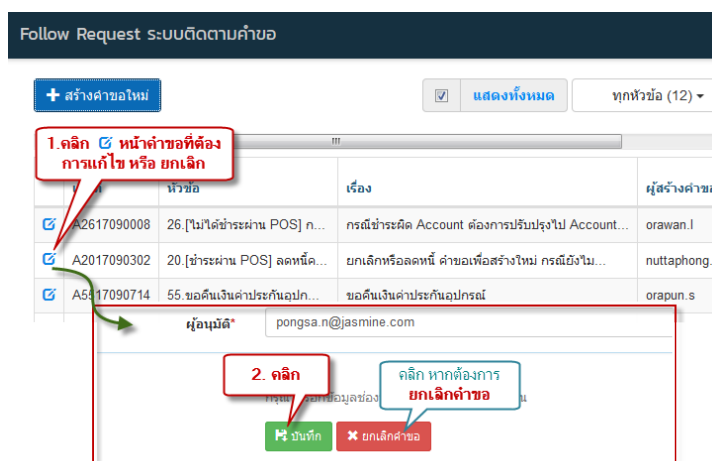
ผู้อนุมัติ\* pattamapong.s@jasmine.com / ปัทมพงศ์ สัจจะธีระกุล / ผู้จัดการศูนย์

**\*\*กรณีลดหนี้ข้ามเขต\*\*** เนื่องจากคำขอจะถูกส่งไปยังผู้ตรวจสอบและผู้อนุมัติอ้างอิงจากเขตพื้นที่ที่ออกใบเสร็จ **ผู้ตรวจสอบ1** ต้องทำการ **CC** เพิ่มผู้รับผิดชอบร่วมภายในเขตพื้นที่ที่ตัวเองรับผิดชอบเสมอเพื่อดำเนินการลดหนี้ต่อไป



แจ้งเตือน คำขอกรณีลดหนี้ข้ามเขต

### 3. การแก้ไขข้อมูลคำขอ หรือ ยกเลิกคำขอ



เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขข้อมูลคำขอได้ 2 กรณี ดังนี้

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

Flow Step					
#	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**

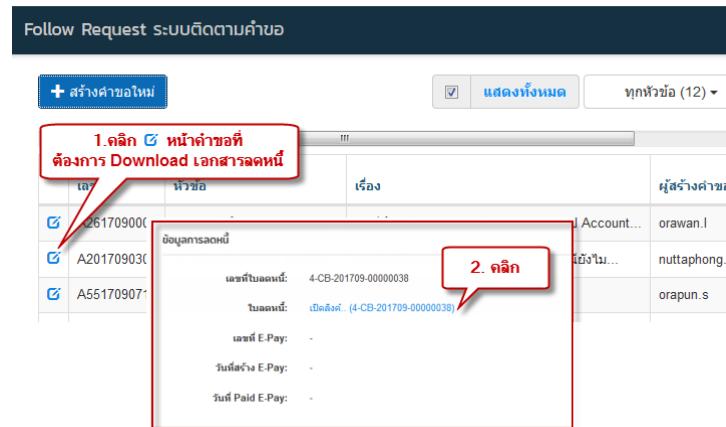
Flow Step									
#	Step	Next	ส่วนงาน	อีเมล	สถานะ	อัตราค่าสุด	โดย	หมายเหตุ	เอกสาร
1	1	2	ผู้ตรวจสอบ 1	support_op@jasmine.com	ขอข้อมูลเพิ่ม	12/09/2017 15:20:53	sasithorn.v	รบกวนแบบใบเสร็จเพิ่มเติมด้วยคะ	-
2	1.1	2	ผู้ตรวจสอบ 1	support_op@jasmine.com	รอข้อมูล				
3	2	3	ผู้ตรวจสอบ 2	sasithorn.v@jasmine.com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

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

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

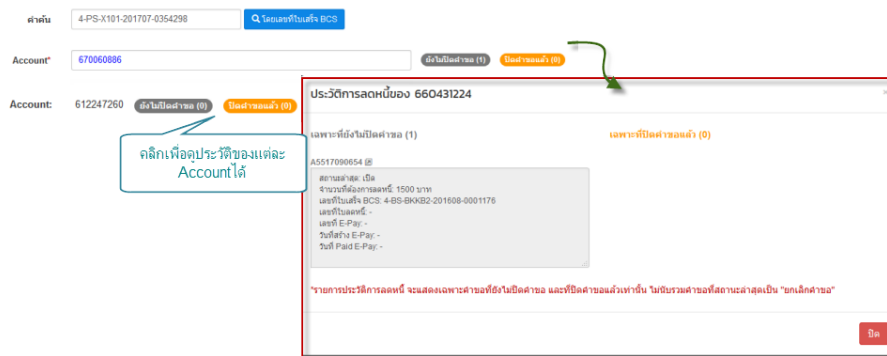
#### 4. การ Download เอกสารใบลดหนี้

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

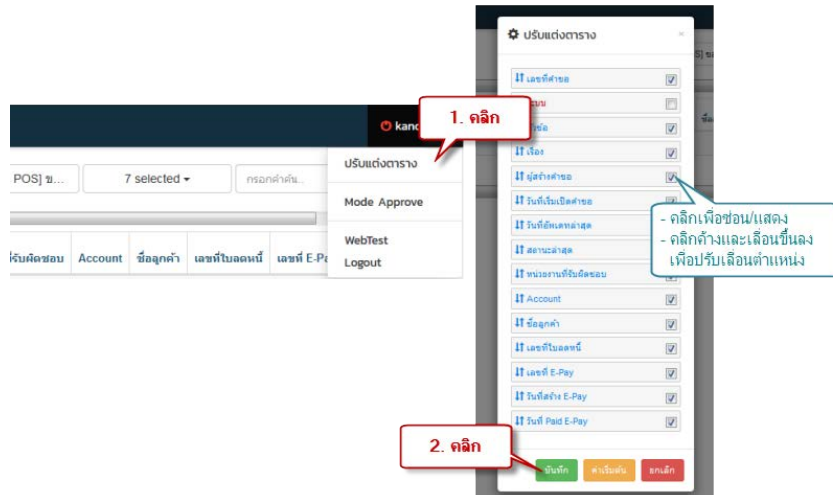


#### 5. การใช้งานเพิ่มเติม

5.1 เจ้าหน้าที่สามารถคลิกเข้าไปดูประวัติของแต่ละ Account ได้ ว่าเคยมีการสร้างคำขอมาแล้วหรือไม่ (แสดงทั้งที่ปิดและยังไม่ปิดคำขอ)



5.2 เจ้าหน้าที่สามารถปรับแต่งตารางแสดงผลให้เหมาะกับการใช้งานของตัวเองได้



5.3 เจ้าหน้าที่สามารถติดตามผลของแต่ละคำขอได้โดยดูรายละเอียดที่ Flow Step ของแต่ละขอ

#	Step	Next	ส่วนงาน	อีเมล	สถานะ	วันหมดอายุ	โดย	หมายเหตุ	เอกสารประกอบ
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	sinkunya.s@jasmine.com sukswan.c@jasmine.com	เปิด				
5	5	6	Account ตรวจสอบ	palayarat.w@jasmine.com aladda@jasmine.com	เปิด				
6	6	7	Account อนุมัติ	metinee.s@jasmine.com	เปิด				
7	7	end	ผู้สร้างคำขอ และผู้รับผิดชอบร่วม	supoj.s@jasmine.com cancel_ro10@jasmine.com sureepom.p@jasmine.com	เปิด				