

Functional Requirement Specification

Suvitech Contact Center

**Present to**

**Suvitech Co., Ltd.**

**Present by**

One to One Contacts Public Company Limited.

**26 November 2015**

|  |  |
| --- | --- |
| Project : | Suvitech Contact Center |
| Document Version: | V 1.0 |
| Date: | 26 November 2015 |
| One to One Project Team: |  |
| Document Prepared By : | คุณปกรณพัฒน์ สุพานิช (System Analyst) |
| Reviewed By : |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Approved by :** | |
| **Suvitech Co., Ltd.** | **ONE TO ONE CONTACTS Public CO., LTD.** |
| By : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Name : ( \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ )  Title : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date : \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ | By : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Name : ( \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ )  Title : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date : \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ |

Change History

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Version | Date | Revision Description |
| V 1.0 | 26 November 2015 | ฉบับเริ่มต้น |
|  |  |  |

สารบัญ

|  |  |
| --- | --- |
| หัวข้อเรื่อง | หน้าที่ |

[1. บทนำ (Introduction) 5](#_Toc436387943)

[1.1. ที่มาของโครงการ 5](#_Toc436387944)

[1.2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสาร 5](#_Toc436387945)

[2. Workflow 6](#_Toc436387946)

[3. รูปแบบการทำงานของโปรแกรม (Program Feature) 7](#_Toc436387947)

[3.1. ผู้ใช้ระบบและสิทธิ์การเข้าถึง (User and Permission) 7](#_Toc436387948)

[3.2. การเข้าใช้งานระบบ (Login Feature) 8](#_Toc436387949)

[3.3. ส่วนประกอบของระบบ (Components) 9](#_Toc436387950)

[3.4. การรับสาย (Call Incoming) 11](#_Toc436387951)

[3.5. การค้นหาข้อมูลผู้ติดต่อ (Contact Search) 11](#_Toc436387952)

[3.6. การบันทึกรายละเอียดข้อมูลการติดต่อ (Contact Detail) 12](#_Toc436387953)

[3.7. ประเภทเรื่องที่ติดต่อ (Case Type) 13](#_Toc436387954)

[3.8. การค้นหาเรื่องที่ติดต่อ (Case Query) 14](#_Toc436387955)

[3.9. การส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่มของผู้รับผิดชอบงาน (Case Dispatch) 14](#_Toc436387956)

[3.10. การส่งต่อข้อมูลไปยังผู้ที่รับผิดชอบงาน (Case Assign) 14](#_Toc436387957)

[4. รายงาน (Reports) 15](#_Toc436387958)

[4.1. Call Performance Report by Hour 15](#_Toc436387959)

[4.2. Call Performance Report by Date 16](#_Toc436387960)

[4.3. Contact Detail Report 17](#_Toc436387961)

[4.4. Case Status Report 18](#_Toc436387962)

[4.5. Case Summary Report 19](#_Toc436387963)

# บทนำ (Introduction)

## ที่มาของโครงการ

เนื่องจากทาง Suvitech Co., Ltd. มีความประสงค์ที่จะใช้บริการ Contact Center ของทาง One to One Contacts Public Company Limited ในการให้บริการการรับเรื่องแจ้งซ่อม และตรวจสอบแบบฟอร์มการแจ้งซ่อมจากทางลูกค้า

เพื่อช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับการให้บริการทางบริษัทวันทูวันคอนแทคส์ ได้พัฒนา Contact ONE ซึ่งเป็น CRM Application ที่มีคุณภาพ และมีเทคโนโลยีสูง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานทุกระดับ ตั้งแต่ พนักงานรับสาย (CSR) ผู้บริหาร รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ใช้ Contact ONE มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ ซึ่ง Contact ONE สามารถเก็บข้อมูลและประวัติการติดต่อของผู้ติดต่อที่ติดต่อเข้ามายัง Contact Center โดยระบบสามารถตรวจสอบประวัติของผู้ติดต่อย้อนหลังได้ ทำให้เป็นประโยชน์ในการตรวจสอบประวัติการติดต่อของผู้ติดต่อ ในกรณีที่ผู้ติดต่อติดต่อกลับเข้ามาอีกครั้ง โดยทุกเรื่องที่รับมาจากผู้ติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์จะถูกบันทึกไว้ในระบบ ซึ่งข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการทำงานในระบบนี้ จะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนการทำงานในอนาคต

## วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสาร

เอกสารแสดงคุณลักษณะของระบบ (Functional Requirement Specification) ชุดนี้ จัดทำขึ้นโดย มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

* เพื่อนำเสนอคุณลักษณะของระบบที่ได้จากการรวบรวมความต้องการของผู้ใช้งานระบบมาเรียบเรียง วิเคราะห์ และออกแบบระบบงาน ให้สามารถรองรับการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
* เพื่อนำเสนอรูปแบบการแสดงผลของระบบการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
* เพื่อให้เจ้าหน้าที่พัฒนาระบบ (Programmer) สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบให้ตรงตามข้อกำหนดที่ได้ตกลงร่วมกัน
* เอกสารฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของเอกสารที่ส่งมอบในโครงการ Suvitech Contact Center

# ขั้นตอนการทำงาน (Workflow)

กระบวนการทำงานของการรับแจ้งเรื่อง มีขั้นตอนดังต่อไปนี้



# รูปแบบการทำงานของโปรแกรม (Program Feature)

สำหรับการทำงานของระบบ CRM จะแบ่งออกเป็น Feature ซึ่งจะสามารถใช้งานได้ตามสิทธิ์ของ User เมื่อทำการ login เข้ามา ระบบจะตรวจสอบสิทธิในการเข้าใช้งานระบบ เพื่อรองรับการทำงานที่แตกต่างกัน

## ผู้ใช้ระบบและสิทธิ์การเข้าถึง (User and Permission)

สำหรับระบบ CRM (Customer Relationship Management) แบ่งสิทธิ์การใช้งานออกเป็น 3 Levels ตามสถานะของ User ดังนี้

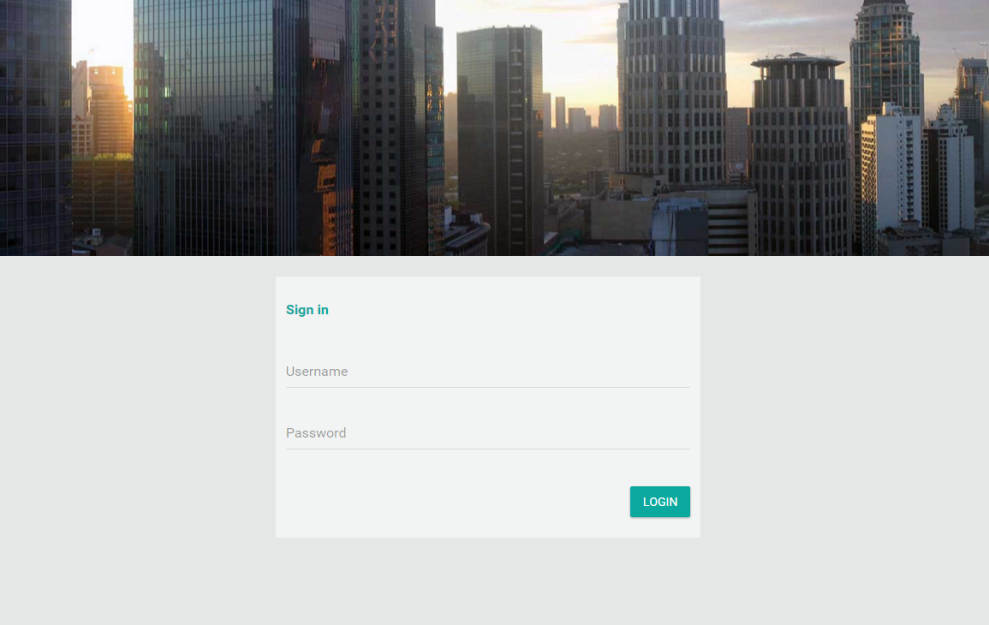
1. Administrator Level : ระดับผู้ดูแลระบบทางด้านเทคนิค
2. Supervisor Level : ระดับหัวหน้างาน
3. Agent Level : ระดับพนักงานให้บริการข้อมูล

การใช้งานของ User ระบบ CRM สามารถแบ่งการใช้งานได้ตามสิทธิ์ ดังรายละเอียดในตาราง

| **No.** | **Features** | **Administrator** | **Supervisor** | **Agent** | **Remark** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Login | 🗸 | 🗸 | 🗸 |  |
| 2. | Settings |  |  |  |  |
|  | 1. User Management | 🗸 |  |  |  |
|  | 2. Case Type Management | 🗸 |  |  |  |
|  | 3. Report | 🗸 | 🗸 |  |  |
|  | 4. Broadcast Message | 🗸 | 🗸 |  |  |
| 3. | Customer Care |  |  |  |  |
|  | 1. Inbound | 🗸 | 🗸 | 🗸 |  |
|  | 2. Case ID | 🗸 | 🗸 | 🗸 |  |
|  | 3. Case Query | 🗸 | 🗸 | 🗸 |  |
|  | 4. To Do List (My Work, My Group) | 🗸 | 🗸 | 🗸 |  |
|  | 5. Case Detail (Add Activities) | 🗸 | 🗸 | 🗸 |  |
|  | 6. Note (Add Note) | 🗸 | 🗸 | 🗸 |  |
|  | 7. Edit Case Type | 🗸 | 🗸 |  |  |
|  | 8. Change Status | 🗸 | 🗸 |  |  |
|  | 9. Close Case | 🗸 | 🗸 | 🗸 |  |
|  | 10. Dispatch Case | 🗸 | 🗸 |  |  |
|  | 11. Assign Case | 🗸 | 🗸 |  |  |
|  | 12. Accept Case | 🗸 | 🗸 | 🗸 |  |
| 4. | Customer Profile | 🗸 | 🗸 | 🗸 |  |

## การเข้าใช้งานระบบ (Login Feature)

สำหรับการเข้าใช้งานระบบต้องทำการ Login เข้าสู่ระบบ โดยกรอก User ID และ Password ในการเข้าใช้งาน จะแบ่งสิทธิ์การใช้งานออกเป็น 3 Levels ตามสถานะของ User



หน้า Login

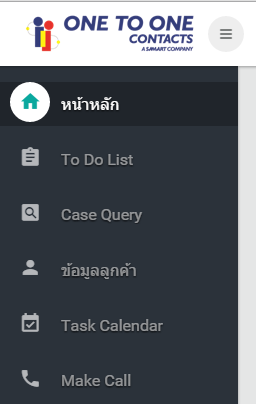
ระบบ CRM เป็น Web base Application สามารถเปิดได้จาก Browser มาตราฐานทั่วไป

หน้าจอ Login จะแสดง หน้า Authentication ให้ใส่ User name/ Password เพื่อ Login เข้าระบบ

## ส่วนประกอบของระบบ (Components)

ระบบ CRM ประกอบด้วย 3 ส่วนหลักๆ ดังนี้

* Main Menu
* Title Bar
* Workspace
* **Main menu** ประกอบด้วย
* **หน้าหลัก** – หน้า Home หรือ Dashboard
* **To Do List** – แสดงรายการ Case ที่เกี่ยวข้องกับเรา
* **Case Query** – ค้นหา Case ตามเงื่อนไขต่างๆ
* **ข้อมูลลูกค้า** – คือหน้าแสดงข้อมูลลูกค้า
* **Task Calendar** – หน้าตารางนัดหมายต่างๆ



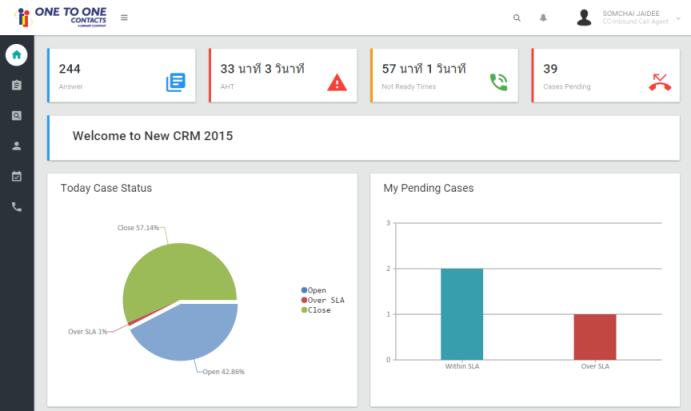
รูปที่ 1 Main Menu

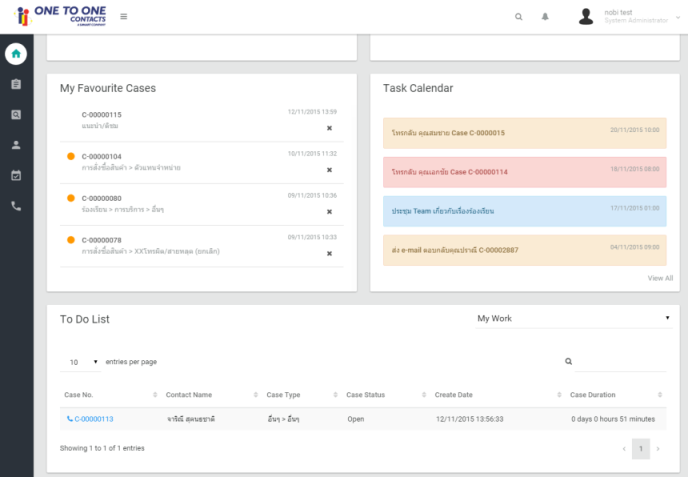
* **Title Bar**  บอกสถานะของ User ว่า Login ด้วย User ขื่ออะไร มี Role เป็นอะไร



รูปที่ 2 User Profile on Title Bar

* **Workspace – Dash board** จะแสดงมีข้อมูลดังนี้
* **Overall Call Statistic** ของวันปัจจุบันได้แก่
  + **Answer** จำนวนสายที่รับไปแล้ว
  + **AHT (Average Handling Time)** เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการคุยต่อสาย
  + **Not ready time** เวลารวมพักสาย
  + **Case pending** จำนวน case ที่คงค้างอยู่
* **Announcement** ประกาศที่ต้องการแจ้งให้ Agent รับทราบ
* **Today Case Status** (Open, Over SLA, Close) แสดงข้อมูลเป็น Pie Graph
* **My Pending Case** แสดงข้อมูลเป็น Bar Graph
* **My Favorite Case** (เป็น case ที่เรา bookmark ไว้เพื่อเก็บไว้ดูเฉพาะ เช่นเป็น case ที่สำคัญเป็นพิเศษ )
* **Task Calendar** คือ Task List งานต่างๆ ที่นัดหมายไว้ เช่น โทรกลับลูกค้า , นัดส่ง e-mail, ประชุมทีม
* **To do List** คือ List รายการ case ทั้งหมดที่เป็นของเรา (My Work) หรือของกลุ่มเรา (My Group)

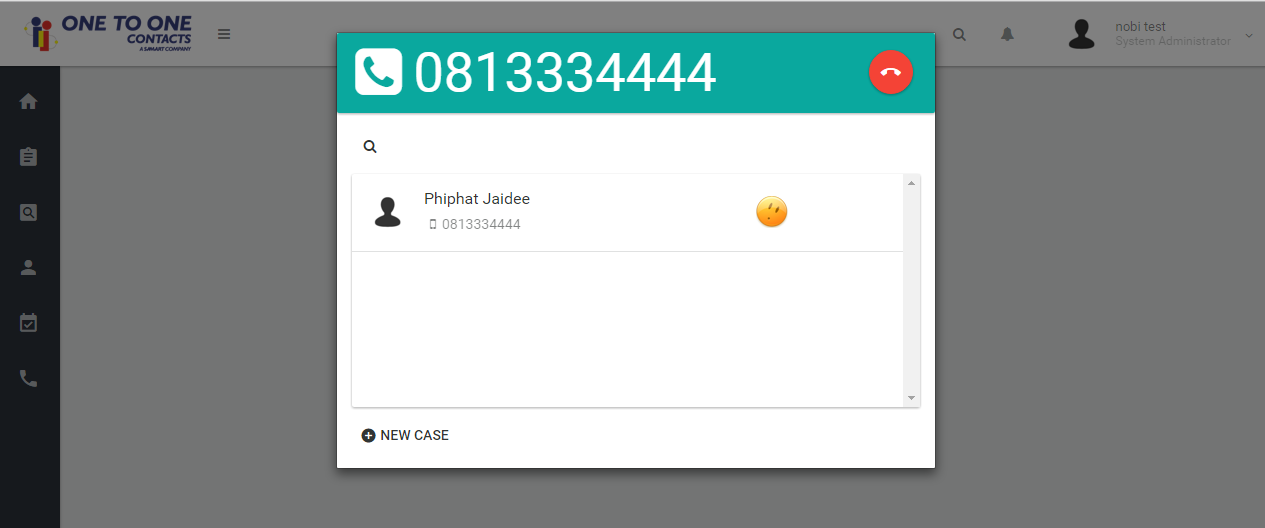




รูปที่ หน้าจอ Dashboard

## การรับสาย (Call Incoming)

* สามารถทำการแสดงหมายเลขที่ทำการติดต่อเข้ามายัง Contact Center ได้
* สามารถทำการแสดงหน้าจอ POP-UP แสดงหมายเลขต้นทางที่โทรเข้ามาได
* รองรับการตรวจสอบหมายเลขที่เคยติดต่อแล้ว พร้อมแสดง Contact ชื่อ – นามสกุล ผู้ติดต่อให้อัติโนมัติ



รูปที่ 4 หน้าจอแสดงหมายเลขที่โทรเข้า

## การค้นหาข้อมูลผู้ติดต่อ (Contact Search)

ระบบสามารถทำการค้นหาข้อมูลของผู้ที่เคยทำการติดต่อเข้ามายัง Call Center ได้ โดยมีการรองรับการค้นหาข้อมูลดังนี้

* ชื่อผู้ติดต่อ
* นามสกุลผู้ติดต่อ
* หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ติดต่อ

## การบันทึกรายละเอียดข้อมูลการติดต่อ (Contact Detail)

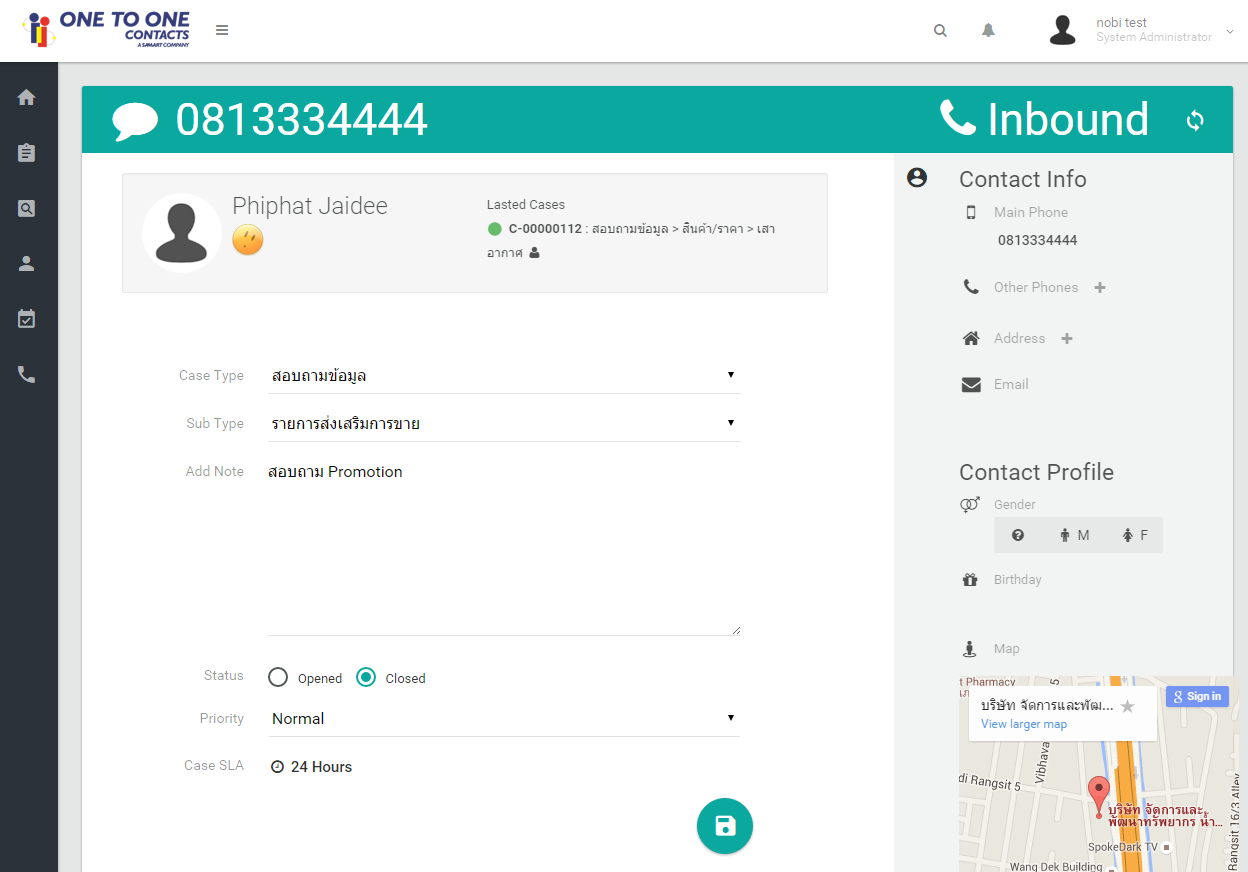
ระบบสามารถทำการจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลได้ดังนี้

* รายละเอียดข้อมูลผู้ติดต่อ
  + ชื่อผู้แจ้ง
  + เบอร์ติดต่อ
  + Email
  + ที่อยู่
* รายละเอียดการบันทึกเรื่องติดต่อ

ระบบสามารถทำการบันทึกรายละเอียดเรื่องการติดต่อที่มีผู้ติดต่อเข้ามายัง Call Center โดยมีการ รองรับการทำงานได้ดังนี้

* + สามารถทำการสร้างรหัสประจำเรื่องที่ติดต่อได้อัตโนมัติ
  + รองรับการบันทึกรายละเอียดเรื่องการติดต่อที่มีผู้ติดต่อเข้ามายัง Call Center และการกำหนด SLA ของ Case ที่ให้บริการได้
  + รองรับการจัดทำหมายเหตุเพิ่มเติมได้
  + รองรับการสรุปสถานะในการติดต่อแต่ละครั้งได้ โดยแบ่งเป็นดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **Case Status** | **Detail** |
| Initiate | Agent รับเรื่องมาแล้ว |
| Open | ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มครบถ้วนและ Agent ได้รับแบบฟอร์มที่กรอกถูกต้องแล้ว |
| Neutralized | Agent ได้ทำการติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่ของทาง Suvitech เรียบร้อยแล้ว |
| Failed | ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง มากกว่า 2 ครั้ง |
| Closed | ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว |
| Job Cancel | ยกเลิกการดำเนินการ |
| Cancel | ยกเลิก เนื่องจากการบันทึกไม่ถูกต้อง |



รูปที่ หน้าจอการบันทึกเรื่องติดต่อ

## ประเภทเรื่องที่ติดต่อ (Case Type)

ระบบสามารถจัดเก็บประเภทเรื่องที่ผู้ใช้บริการติดต่อเข้ามายัง Contact Center โดยจะทำการเลือกโครงการก่อน ซึ่งในแต่ละโครงการจะมีลายละเอียด Case Type ที่เหมือนกัน ดังนี้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Case Type** | **Sub Case Type** | **SLA** |
| สอบถามข้อมูล |  |  |
| แจ้งซ่อม/ปัญหา | Critical. | 30 Minute \* |
|  | Major. | 30 Minute \* |
|  | Minor. | 30 Minute \* |
|  | Info. | 30 Minute \* |
| แนะนำ/ติชม |  |  |
| ร้องเรียน |  |  |
| อื่นๆ |  |  |

**Remarks:** SLA of call center for all sub case “ แจ้งซ่อม/ปัญหา” = within 30 minute that should be able to send/assign job to L1 engineer start count  once got the correct form from customer (email)

## การค้นหาเรื่องที่ติดต่อ (Case Query)

ระบบสามารถทำการค้นหาเรื่องที่ทำการบันทึกการติดต่อมาแล้วได้ โดยมีเงื่อนไขในการค้นหาดังนี้

* หมายเลขเรื่องที่ติดต่อ
* ชื่อผู้ติดต่อ
* วันที่บันทึกเรื่องติดต่อ
* เจ้าหน้าที่ที่ทำการบันทึก
* สถานะของเรื่องที่ติดต่อ

## การส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่มของผู้รับผิดชอบงาน (Case Dispatch)

* ระบบสามารถเลือก Group (กลุ่มผู้ที่ใช้งานระบบ) ที่ต้องการส่ง Case ไปให้ดำเนินการต่อได้
* เมื่อทำการ Dispatch case ไปแล้ว กลุ่มที่ได้รับการ Dispatch จะเห็นข้อมูลของงานดังกล่าวได้

## การส่งต่อข้อมูลไปยังผู้ที่รับผิดชอบงาน (Case Assign)

* ระบบสามารถเลือก User (ชื่อผู้ที่ใช้งานระบบ) ที่ต้องการส่ง Case ไปให้ดำเนินการต่อได้
* เมื่อทำการ Assign case ไปแล้ว ผู้ที่ได้รับการ Assign จะต้องเห็นข้อมูลของงานดังกล่าวได้

## การจัดการรายชื่อผู้ประสานงาน (Contact Point Management)

* Admin หรือ Supervisor เท่านั้นที่สามารถเข้าใช้งานได้
* สามารถจัดเก็บ ปรับปรุง หรือลบ รายชื่อ Contact Point สำหรับการประสานงาน (Assign Case) ไปยัง L1 ได้
* สามารถทำการเพิ่ม ปรับปรุง ลบ หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ L1 ที่เป็น Contact Point ได้
* สามารถบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ได้มากกว่า 1 หมายเลข
* รายชื่อจะมีการปรับปรุงทุกสัปดาห์ โดยเริ่มใช้งานวันจันทร์ 8:00 น. (Mon 8:00 – Mon 7:59)

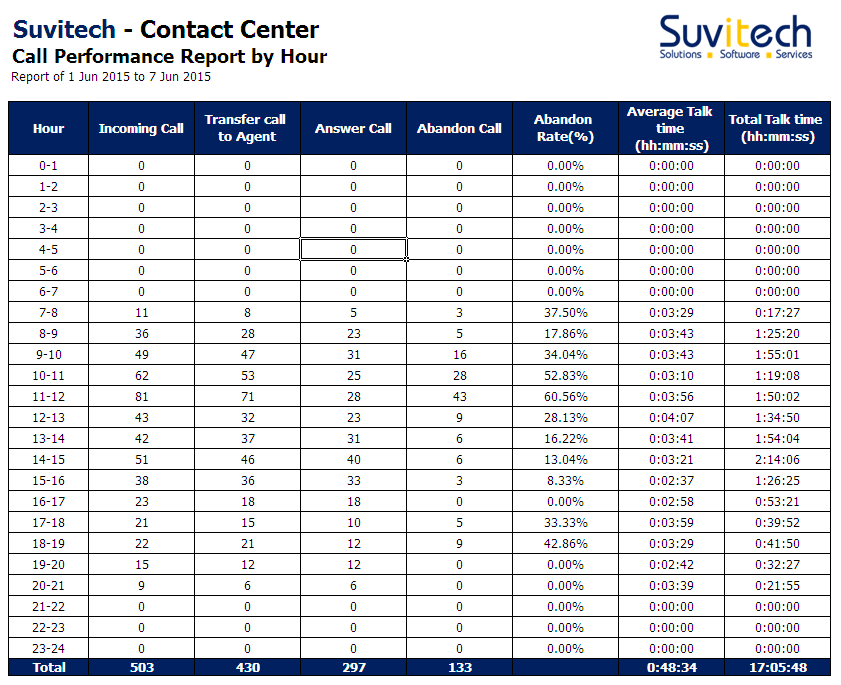
# รายงาน (Reports)

ระบบรองรับการจัดทำรายงานเพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนในการทำงานแบ่งตามช่วงเวลาการจัดส่งรายงานได้ดังนี้

## Call Performance Report by Hour

รายงาน Call Performance แยกเป็นรายชั่วโมง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Data Field** | **Description** | **Format** |
| 1 | Hour | Received call date | DD/MM/YYYY |
| 2 | Incoming Call | Total incoming call to system | 10 |
| 3 | Transfer call to Agent | Total call transfer to CSC Agent | 6 |
| 4 | Answer Call | Total call of CSC agent answer | 5 |
| 5 | Abandon Call | Total call of CSC agent can’t answer | 1 |
| 6 | Abandon Rate (%) | (Abandon Call x 100) / (Answer Call + Abandon Call) | 16.67% |
| 7 | Average talk time | Total talk time(Minute) / Answer Call | HH:MM:SS 00:00:24 |
| 8 | Total talk time | Total talk time | HH:MM:SS 01:30:00 |

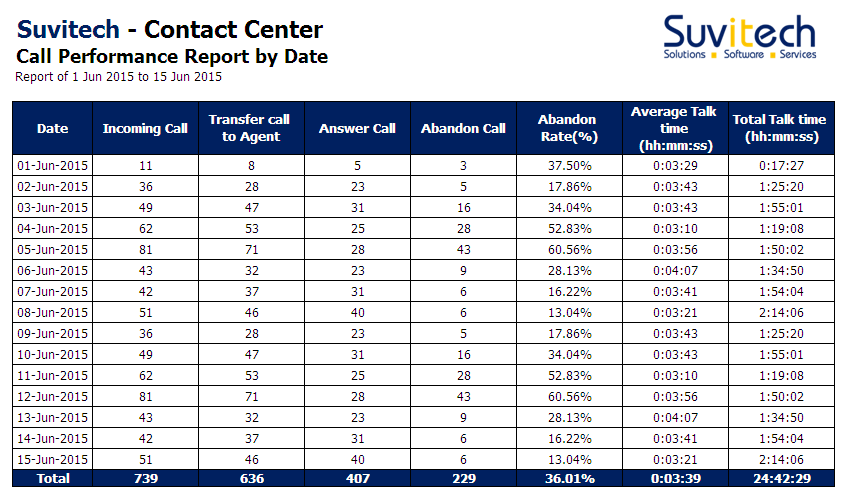


รูปที่ Call Performance Report by Hour

## Call Performance Report by Date

รายงาน Call Performance แยกเป็นรายวัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Data Field** | **Description** | **Format** |
| 1 | Hour | Received call date | DD/MM/YYYY |
| 2 | Incoming Call | Total incoming call to system | 10 |
| 3 | Transfer call to Agent | Total call transfer to CSC Agent | 6 |
| 4 | Answer Call | Total call of CSC agent answer | 5 |
| 5 | Abandon Call | Total call of CSC agent can’t answer | 1 |
| 6 | Abandon Rate (%) | (Abandon Call x 100) / (Answer Call + Abandon Call) | 16.67% |
| 7 | Average talk time | Total talk time(Minute) / Answer Call | HH:MM:SS 00:00:24 |
| 8 | Total talk time | Total talk time | HH:MM:SS 01:30:00 |

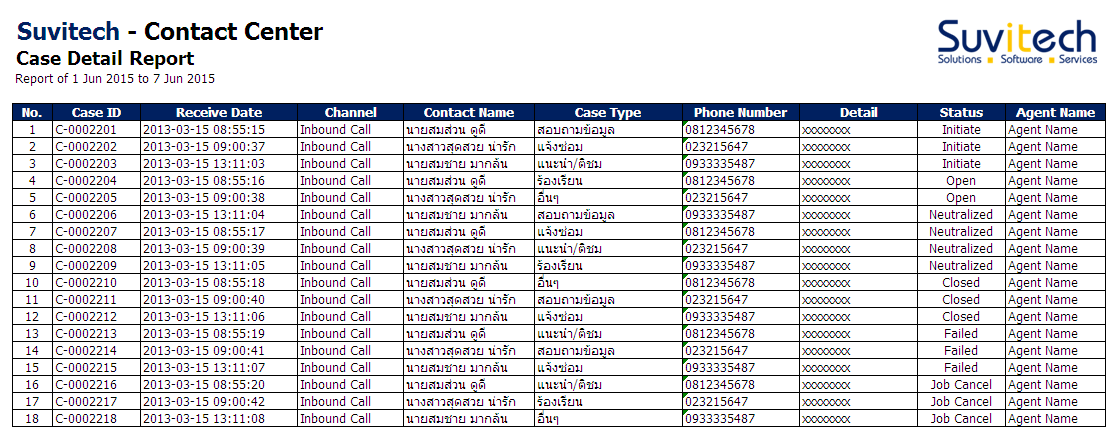


รูปที่ Call Performance Report by Date

## Contact Detail Report

รายงาน Case Detail มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

| **No** | **Data Field** | **Description** | **Format** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | No. | ลำดับที่ | 1 |
| 2 | Case ID | หมายเลข Case ID | C-0000001 |
| 3 | Receive Date | วันเวลาที่รับเรื่อง | DD/MM/YYYY HH:MM:SS |
| 4 | Channel | ช่องทางการติดต่อ | Inbound Call |
| 5 | Contact Name | ชื่อผู้ติดต่อ | ขื่อ – สกุล |
| 7 | Case Type | ประเภทเรื่องติดต่อ | สอบถามข้อมูล |
| 8 | Phone Number | หมายเลขโทรเข้า | 0926493285 |
| 9 | Detail | รายละเอียด | Free text |
| 10 | Status | สถานะ case | Open |
| 11 | Agent Name | เจ้าหน้าที่ Agent รับเรื่อง | ชื่อ – สกุล |

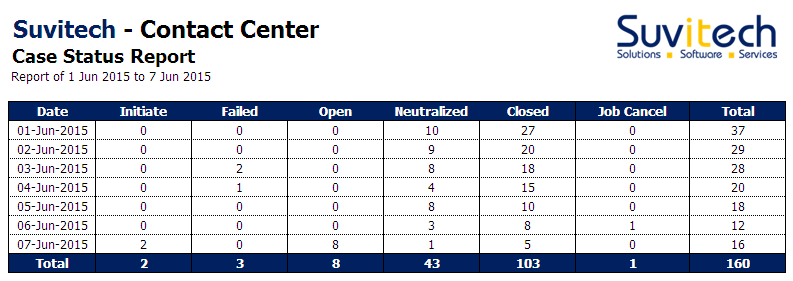


รูปที่ 8 Contact Detail Report

## Case Status Report

รายงาน Case Status มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

| **No** | **Data Field** | **Description** | **Format** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Date | วันที่รับเรื่อง | dd-mmm-yyyy |
| 2 | Initiate | จำนวนเรื่องที่ Agent รับแล้ว | 2 |
| 3 | Failed | จำนวนเรื่องที่ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มไม่ถูกต้องเกิน 2 ครั้ง | 0 |
| 4 | Open | จำนวนเรื่องที่ Agent รับแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้ว | 8 |
| 5 | Neutralized | จำนวนเรื่องที่แจ้งทาง Suvitech แล้ว | 1 |
| 7 | Closed | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว | 5 |
| 8 | Job Cancel | จำนวนเรื่องที่ลูกค้ายกเลิก | 0 |
| 9 | Total | จำนวนเรื่องรวมทั้งหมด | 16 |

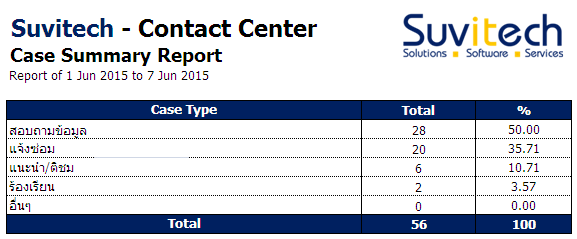


รูปที่ Case Status Report

## Case Summary Report

รายงาน Case Summary มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Data Field** | **Description** | **Format** |
| 1 | Case Type | Case Type | สอบถามข้อมูล |
| 2 | Total | Total case | 17 |
| 3 | % Percentage | (Total case for each case type X 100) / (Total all case) | 50% |



รูปที่ Case Summary Report

- - - - - - - จบเอกสาร - - - - - -