

# Customer Complaint

# SOP-08 Customer Complaint

SOP-08 Customer Complaint	
1. กระบวนการ (Process)	การเปิดข้อร้องเรียน
2. ข้อมูลที่ต้องใช้ (Input)	<ul style="list-style-type: none"><li>- เลขรหัสลูกค้า</li><li>- เลข Part ของสินค้า</li><li>- เลข Price List Code</li></ul>
3. ขั้นตอนย่อย (Sub Process)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. จัดทำเอกสารขอรหัสลูกค้า</li><li>2. ส่งเอกสารขอเลข Part ของสินค้ารายการนั้นๆ</li><li>3. ส่งใบขอราคาไปที่ฝ่ายต้นทุน</li><li>4. จัดทำเอกสาร Master Specification</li></ol>
4. ความเสี่ยง (Risk)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. การเลือกใช้ Price List Code ให้ตรงกับ Valid กับช่วงราคาที่ต้องแจ้งเสนอขายให้กับลูกค้า</li><li>2. การตรวจสอบราคาเสนอขายให้ถูกต้อง</li></ol>
5. จุดควบคุม (Control Point)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ตรวจสอบราคาคู่กับไฟล์ราคาที่ออกโดยฝ่ายต้นทุน</li><li>2. ตรวจสอบราคาคู่กับใบปะหน้าเปิด PI</li></ol>

EPICOR

CP case

Menu Favorites Recent

CP Case Entry  
CP Customization/CP Case Entry

1

1. ค้นหา CP Case Entry (เพื่อเปิดข้อร้องเรียน)

Quote Entry	Quote Tracker	Order Entry	Order Tracker	Sales Order Backlog
Supplier Tracker	Purchase Order Entry	Purchase Order Tracker	Job Entry	Job Tracker
AR Invoice Tracker	Aged Receivables	AP Invoice Entry	AP Invoice Tracker	

Notification Suggestions

Turn off notifications from SupportAssist?  
We noticed you haven't opened these in a while.

Turn off Not now

2

2.คลิก NEW

File Edit Tools Actions Help

Case Entry

Selection Case Resolution Topics Links Attributes Task

Case Number...

Person / Contact...

Link:

Context:

Status: Case Status

Case Type:

Owner:

Division:

Department:

Site:

Workflow Group...

Territory:

Task Set:

Current Milestone:

Related To

People General Contacts

Related To Information

Sales Order...

Quote...

RMA...

Invoice...

Project...

EquipID...

Part...

Description:

Quantity: 0.00

Line/Rel...

Line...

Line...

Line...

Serial Number...

Field Service...

Service Contract ...

Warranty

Packing Slip/Line...

Description:

Drop Shipment/Line:

Description:

Ref PI Number:

Notification Suggestions

Turn off notifications from SupportAssist?  
We noticed you haven't opened these in a while.

Turn off

Not now

Slide 2 of 2

09:44 19/07/2024

Case Entry

Selection Case Resolution Topics Links Attributes Task

Case Number... พบสิ่งแปลกปลอมในน้ำจืดไก่ ขนาด 700ml แบรินด์ DIAMOND

Case

Person / Contact... 0

Link: None Selected

Context: Primary: ☒

Status: Open

Case Type: Case

Owner: อธิธา ลายละเอียด

Division: Sauce

Department: แผนกขายต่างประเทศ

Site: สุทธิย์ สำนักงานใหญ่

Full Description

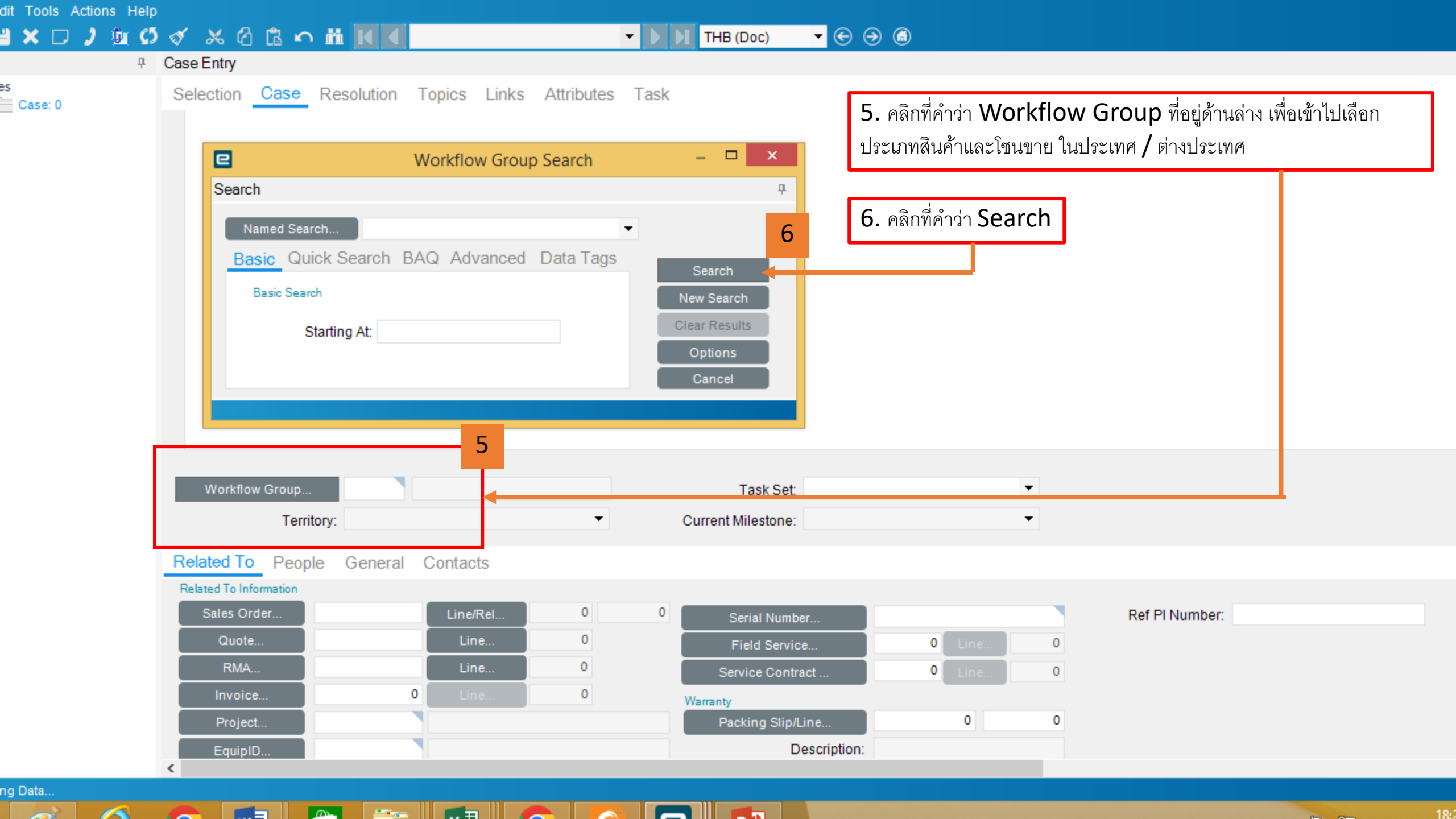
พบสิ่งแปลกปลอมในน้ำจืดไก่ ขนาด 700ml แบรินด์ DIAMOND

Workflow Group...

Task Set:

3.กรอกข้อมูลในช่อง Division / Department / Site ให้ครบ

4. กรอกข้อร้องเรียนหรือปัญหาที่ลูกค้าแจ้ง Complaint



5. คลิกที่คำว่า **Workflow Group** ที่อยู่ด้านล่าง เพื่อเข้าไปเลือกประเภทสินค้าและโซนขาย ในประเทศ / ต่างประเทศ

6. คลิกที่คำว่า **Search**

5

6

### Workflow Group Search

Search

Named Search...

Basic Quick Search BAQ Advanced Data Tags

Basic Search

Starting At:

Search  
New Search  
Clear Results  
Options  
Cancel

Search Results

Group	Description	Primary Member	Default Task Set	Inactive
1	1		1	<input type="checkbox"/>
CDO	ลูกค้าในประเทศ กะทิ		CDO	<input type="checkbox"/>
CEX	ลูกค้าต่างประเทศ กะ		CEX	<input type="checkbox"/>
SDO	ลูกค้าในประเทศ ขอส		SDO	<input type="checkbox"/>
SDO-1	ลูกค้าในประเทศ ขอส		SDO-1	<input type="checkbox"/>
SEX	ลูกค้าต่างประเทศ ขอ		SEX	<input type="checkbox"/>

Workflow Group...

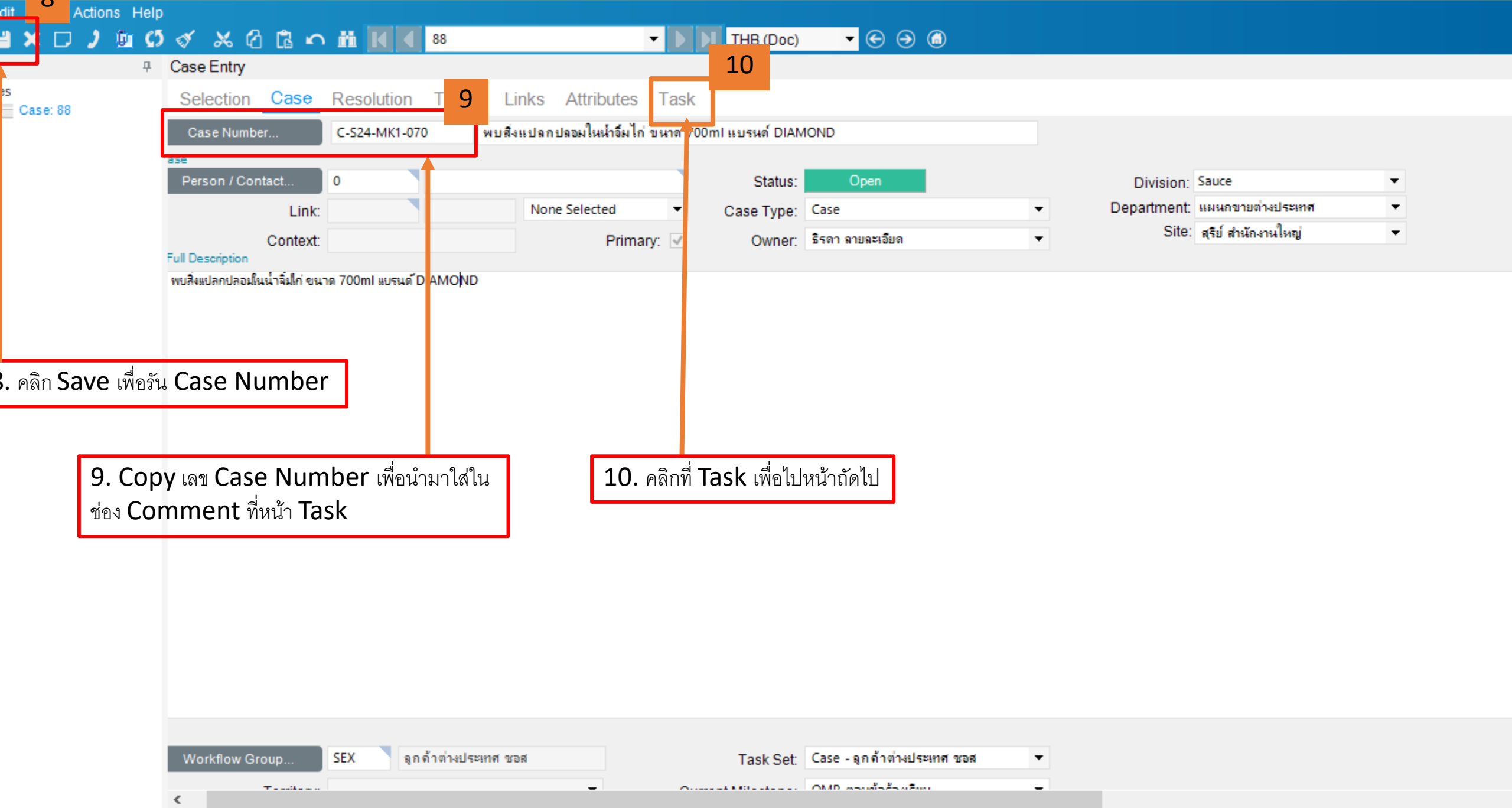
Territory:

OK Select Next

6 displayed Complete

7. เลือกประเภทลูกค้า + คลิก OK

7



8. คลิก Save เพื่อรัน Case Number

9. Copy เลข Case Number เพื่อนำมาใส่ในช่อง Comment ที่หน้า Task

10. คลิกที่ Task เพื่อไปหน้าถัดไป



Case: 88

Selection

Case

Resolution

Topics

Links

Attributes

Task

Task Tree

Task Maintenance

Update

Cancel

Call Log...

Seq: 10

Milestone: ☒

Task: QMR ตอบข้อร้องเรียน

Send Alert at Creation: ☐

Description: QMR ตอบข้อร้องเรียน

Send Alert at Completion: ☐

Task Type: Case

Mandatory: ☐

Current Stage: 1

Required Role: QMR

Complete: ☐

Reason:

Next Task: 0

Workflow Complete: ☐

Next Stage:

General

Customer

Supplier

Comments

People

General

Assigned To: เขาวัดชัย ตรีธา

Internal Contact:

Status:

Start Date: 26/07/2024

Due Date: 02/08/2024

Priority: 50

Start Time: 00:00

End Time: 00:00

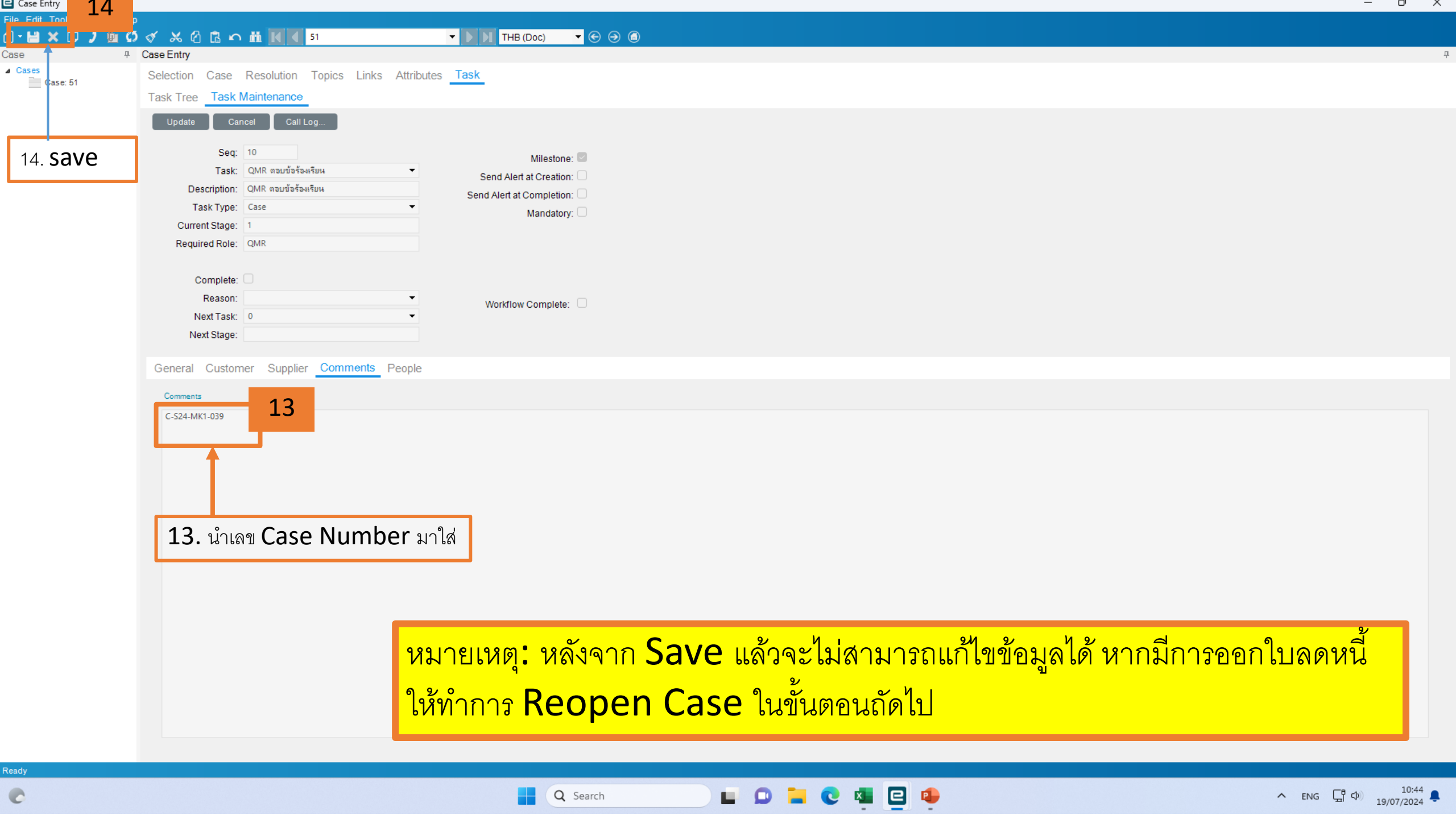
% Complete: 0

11. ใส่ข้อมูล Assigned To: และ Due Date

12. คลิกที่ Comment เพื่อใส่เลข Case Number

12

11



14. save

13

13. นำเลข Case Number มาใส่

หมายเหตุ: หลังจาก **Save** แล้วจะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ หากมีการออกใบลดหนี้ ให้ทำการ **Reopen Case** ในขั้นตอนถัดไป

# SU Case Dashboard

SU cas

Menu

Favorites

Recent

1

SU Case Dashborad  
SU Dashborad/SU Case Dashborad

1. ค้นหา SU Case Dashboard เพื่อทำการ  
Reopen Case (แก้ไขข้อร้องเรียนเพื่อออกไปลดหนี้)

Quote Entry

Quote Tracker

Order Entry

Order Tracker

Sales Order Backlog

Supplier Tracker

Purchase Order Entry

Purchase Order Tracker

Job Entry

Job Tracker

AR Invoice Tracker

Aged Receivables

AP Invoice Entry

AP Invoice Tracker

Aged Payables

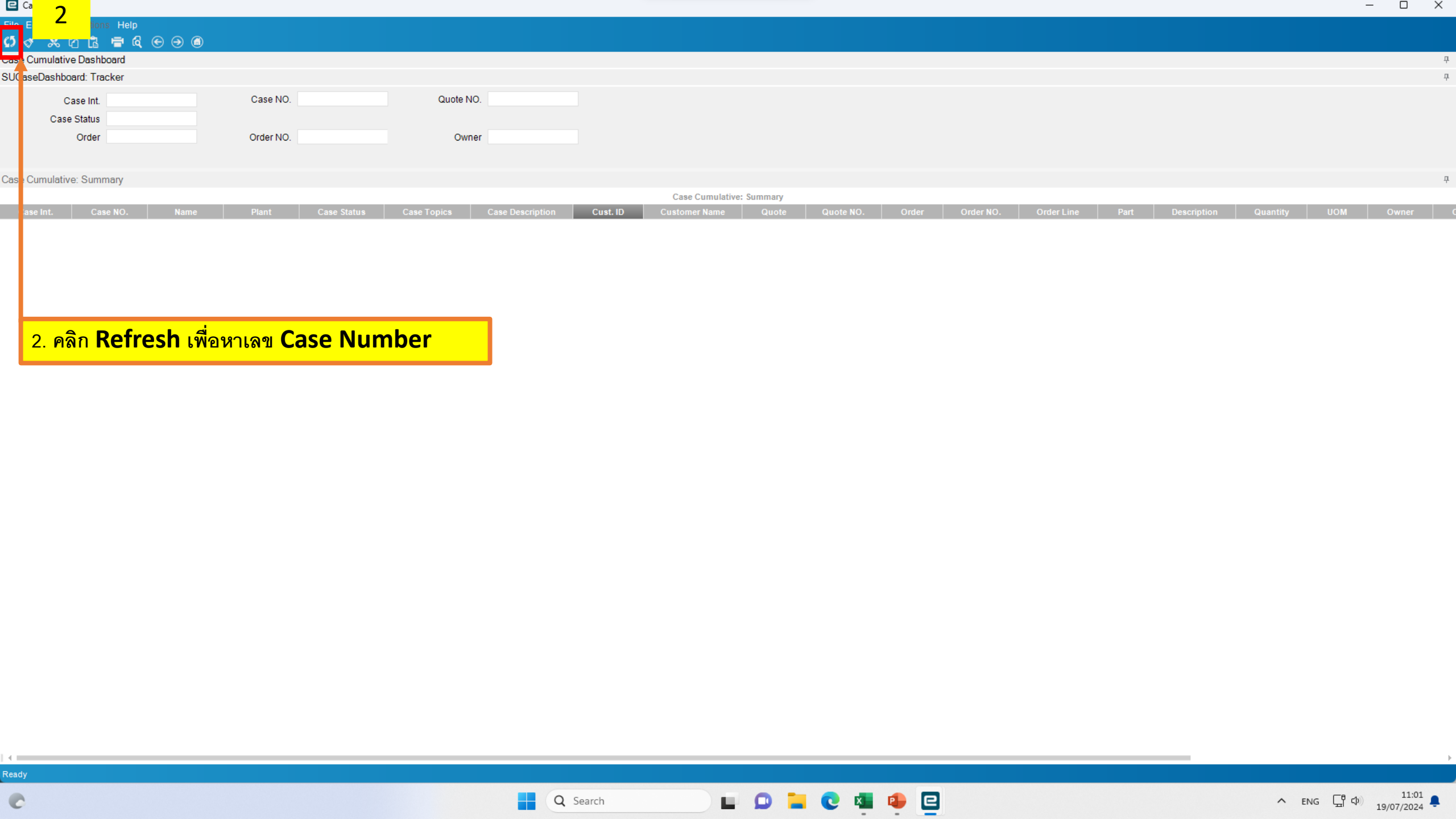


Search



ENG

11:00  
19/07/2024



2

2. คลิก **Refresh** เพื่อหาเลข **Case Number**

5

4

3

3. Copy เลข Case Number

4. ใส่เลข Case number

5. คลิก Refresh

Case Int.	Case NO.	Name	Plant	Case Status	Case Topics	Case Description	Cust. ID	Customer Name	Quote	Quote NO.	Order	Order NO.	Order Line	Part	Description	Quantity	UOM	Owner
18	C-S24-MK1-015			OPEN			EX-K20001	KREYENHOP & KLUG	10166		47	EX-S-2404-0003	1	GOA02A952	น้ำดื่มไก่ แบริ่ง ASIA	144.00	Carton	Sales
19	C-U24-MK2-004			OPEN					0		0		0			0.00	Pcs	MK208450
20	C-S24-MK2-016			OPEN		ลูกค้าแจ้งสินค้ามีปัญหา			0		0		0	WA01AL264	น้ำดื่มโปรเกรส สด	10.00	Tray	Sales Di
21	C-U24-MK2-005	ศูนย์ ศศิธร		OPEN		กะทิร้อน ทำให้อายุสั้น	DM-S10001	บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (	0		131	DM-U-2406-0001	0			0.00	Pcs	MK208450
22	C-S24-MK1-017			OPEN		ลูกค้าแจ้งสินค้ามีปัญหา			0		0		0			0.00	Pcs	
23	C-S24-MK1-018			OPEN					0		0		0			0.00	Pcs	MK103181
24	C-S24-MK1-019			OPEN		ลูกค้า Milky Way แจ้งพบปัญหา			0		0		0			0.00	Pcs	MK106403
25	C-S24-MK1-020			OPEN					0		0		0			0.00	Pcs	MK101381
26	C-S24-MK1-021			OPEN		ลูกค้าโคม			0		0	CMI23/12-60-398	0			0.00	Pcs	MK101281
27	C-U24-MK1-006			OPEN		กะทิร้อน			0		0		0			0.00	Pcs	
28	C-S24-MK1-022			OPEN		น้ำดื่มโปรเกรสหาย 10 กล่อง			0		0		0			0.00	Pcs	MK104093
29	C-S24-MK1-023			CLOSED		สินค้าชำรุด			0		0		0			0.00	Pcs	MK101381
30	C-U24-MK2-007	ศูนย์ ศศิธร		OPEN		กะทิร้อน 13 กล่อง	DM-S10001	บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (	0		131	DM-U-2406-0001	0			13.00	Pcs	MK208450
31	C-S24-MK1-024			OPEN		ลูกค้าแจ้งพบปัญหา			0		0		0			20.00	Pcs	
32	C-S24-MK1-025			CLOSED		ขอสงวนสิทธิ์			0		0		0			0.00	Pcs	MK104093
33	C-U24-MK1-008			OPEN		กะทิร้อน			0		0		0			0.00	Pcs	MK109034
34	C-S24-MK1-026			OPEN					0		0		0			0.00	Pcs	
35	C-U24-MK1-009			OPEN		ลูกค้า C Kenneth			0		0		0			0.00	Pcs	MK106403
36	C-S24-MK1-027			OPEN					0		0	CMI-23/12-60-39	0			0.00	Pcs	MK103181
37	C-S24-MK1-028	เบญจมาศ		OPEN		พบข้อบกพร่อง	EX-M20044	MCCORMICK & CO., I	74		74	EX-S-2404-0023	0			1,800.00	Pcs	MK104983
38	C-S24-MK1-029			OPEN		สินค้าชำรุด			0		0		0			0.00	Pcs	MK101381
39	C-S24-MK1-030			OPEN		ลูกค้า Yousef			0		0		0			0.00	Pcs	MK106403
40	C-S24-MK2-031	ศูนย์ ศศิธร		OPEN		พบข้อบกพร่อง	DM-S10001	บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (	0		130	DM-S-2406-0002	0			1.00	Pcs	
41	C-S24-MK2-032			CLOSED		ลูกค้าแจ้งสินค้ามีปัญหา			0		0		0	REB25A9	ขอสงวนสิทธิ์	10.00	Tray	
42	C-S24-MK1-033			OPEN					0		0		0			0.00	Pcs	
43	C-S24-MK1-034			OPEN					0		0		0			0.00	Pcs	
44	C-S24-MK1-035			OPEN		ลูกค้า LAD			0		0		0			0.00	Pcs	
45	C-U24-MK2-010	ศูนย์ ศศิธร		OPEN			DM-S10001	บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (	0		88	DM-U-2404-0002	0			0.00	Pcs	MK208450
46	C-S24-MK1-036			OPEN		ลูกค้า SIE			0		0		0			0.00	Pcs	
47	C-S24-MK1-037			OPEN		พบข้อบกพร่อง			0		0		0			0.00	Pcs	MK101381
48	C-U24-MK1-011			OPEN		สินค้าชำรุด			0		0		0			0.00	Pcs	MK105286
49	C-U24-MK2-012			OPEN		กะทิร้อน			0		0		0			0.00	Pcs	MK201276
50	C-S24-MK1-038			OPEN		คอมพิวเตอร์			0		0		0			0.00	Pcs	MK106403

File Edit View Options Help

Case Cumulative Dashboard

SUCaseDashboard: Tracker

Case Int. Case NO. Quote NO. Case Status Order Order NO. Owner

Case Cumulative: Summary

Case Cumulative: Summary

Ready

11:02 19/07/2024

Case Int.

Case Status

Order

Case NO.

Order NO.

Quote NO.

Owner

Case Cumulative: Summary

Case Cumulative: Summary

Case Int.	Case NO.	Plant	Case Status	Case Topics	Case Description	Cust. ID	Customer Name	Quote	Quote NO.	Order	Order NO.	Order Line	Part	Description	Quantity	UOM	Owner
37	C-S24-MK1-028	เบญจมาศ สืบสมยา	OPEN		พบเจ้าหน้าที่บริษัท แม	EX-M20044	MCCORMICK & CO., I	0		74	EX-S-2404-0023	0			1,800.00	Pcs	MK104983

ขอผู้ Approve ใบสั่งผลิต

รหัสคนเปิด Case Number

หมายเหตุ: หลังจากใส่เลข Case Number + Refresh แล้วจะแสดงผล

Ready

Search

ENG

11:10

19/07/2024

EPICOR

case

Menu Favorites Recent

- Case Entry ☆  
Sales Management/Customer Relationship Management/General Operations/Case Entry
- Case Entry ☆  
Sales Management/Case Management/General Operations/Case Entry
- SU Case Dashborad ☆  
SU Dashborad/SU Case Dashborad
- CP Case Entry ☆  
CP Customization/CP Case Entry

1. เพื่อออกเอกสารใบลดหนี้

Sales Management/Customer Relationship Management/General Operations/Case Entry

Quote Entry

Quote Tracker

Order Entry

Order Tracker

Sales Order Backlog

Supplier Tracker

Purchase Order Entry

Purchase Order Tracker

Job Entry

Job Tracker

AR Invoice Tracker

Aged Receivables

AP Invoice Entry

AP Invoice Tracker

Aged Payables





1. เพื่อหา Case Number

## Case Search

Search

2. คลิก Search หา Case Number

Named Search...

Basic Quick Search BAQ Advanced Data Tags

Basic Search

Sort By: Case Number

Starting At:

Customer...

Ship To...

Contact:

Case Status: &lt;All&gt;

Where Description Contains

Search

New Search

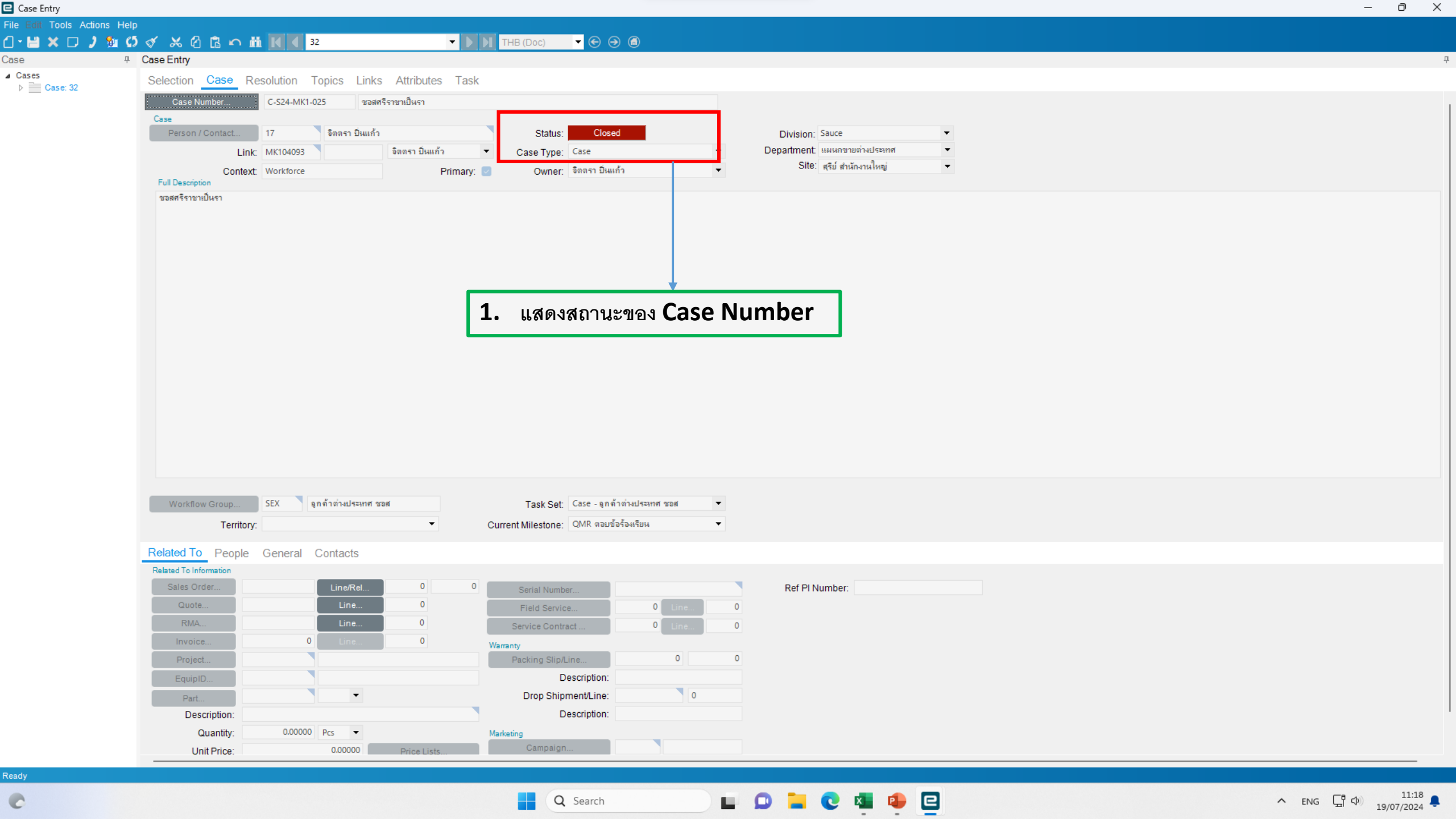
Clear Results

Options

Cancel

## Search Results

Case Number	Part	Serial Number	Case Description	Customer ID	Customer Name	Ship To ID	Ship To Name	Order
57								
55								
54								
53								
52			กะทิขาว จำนวน 5 กระ					
51			พรมสีขาวไนลอน	EX-C20017	COMAN FOODS		COMAN FOODS	
50			คอกผสม แกงกระป๋อง					
49			กะทิขาว					
48			สินค้าใหม่					
47			พรมสีขาวไนลอน					
46			ลูก SIE ร้องเรียน					
45				DM-S10001	บริษัท สหพัฒน์		บริษัท สหพัฒน์	
44			ลูก LAD ร้องเรียน					
43								
42								
41	REB25A9		ลูกจ้างสินค้ามีปัญหา					
40			พรมสีขาวไนลอน	DM-S10001	บริษัท สหพัฒน์	0004	บริษัท สหพัฒน์	
39			ลูก Yousef แจ้งปัญหา					
38			สินค้าใหม่					



FileEditTools

ActionsHelp

Case

Create Quote

Create Order

Create RMA

Create Field Service Call

Create Job

Create Maintenance Request

Create Maintenance Job

Task

Add New Contact

Attachments

Call Log

Memo

Close Case

Reopen Case

ResolutionTopicsLinksAttributesTask

C-524-MK1-025ขอสงคริราขาเป็นจา

17จิตตรา ปินแก้ว

link:MK104093จิตตรา ปินแก้ว

text:WorkforcePrimary:Primary:Owner:จิตตรา ปินแก้ว

Status:Closed

Division:Sauce

Department:แผนกขายต่างประเทศ

Site:สุริย์ สำนักงานใหญ่

Workflow Group...SEXลูกค้าต่างประเทศ ขอส

Territory:

Task Set:Case - ลูกค้าต่างประเทศ ขอส

Current Milestone:QMR ตอบข้อร้องเรียน

Related ToPeopleGeneralContacts

Related To Information

Sales Order...Line/Rel...00

Quote...Line...0

RMA...Line...0

Invoice...0Line...0

Project...

EquipID...

Part...

Description:

Quantity:0.00000Pcs

Unit Price:0.00000Price Lists...

Serial Number...

Field Service...0Line...0

Service Contract...0Line...0

Warranty

Packing Slip/Line...00

Description:

Drop Shipment/Line:0

Description:

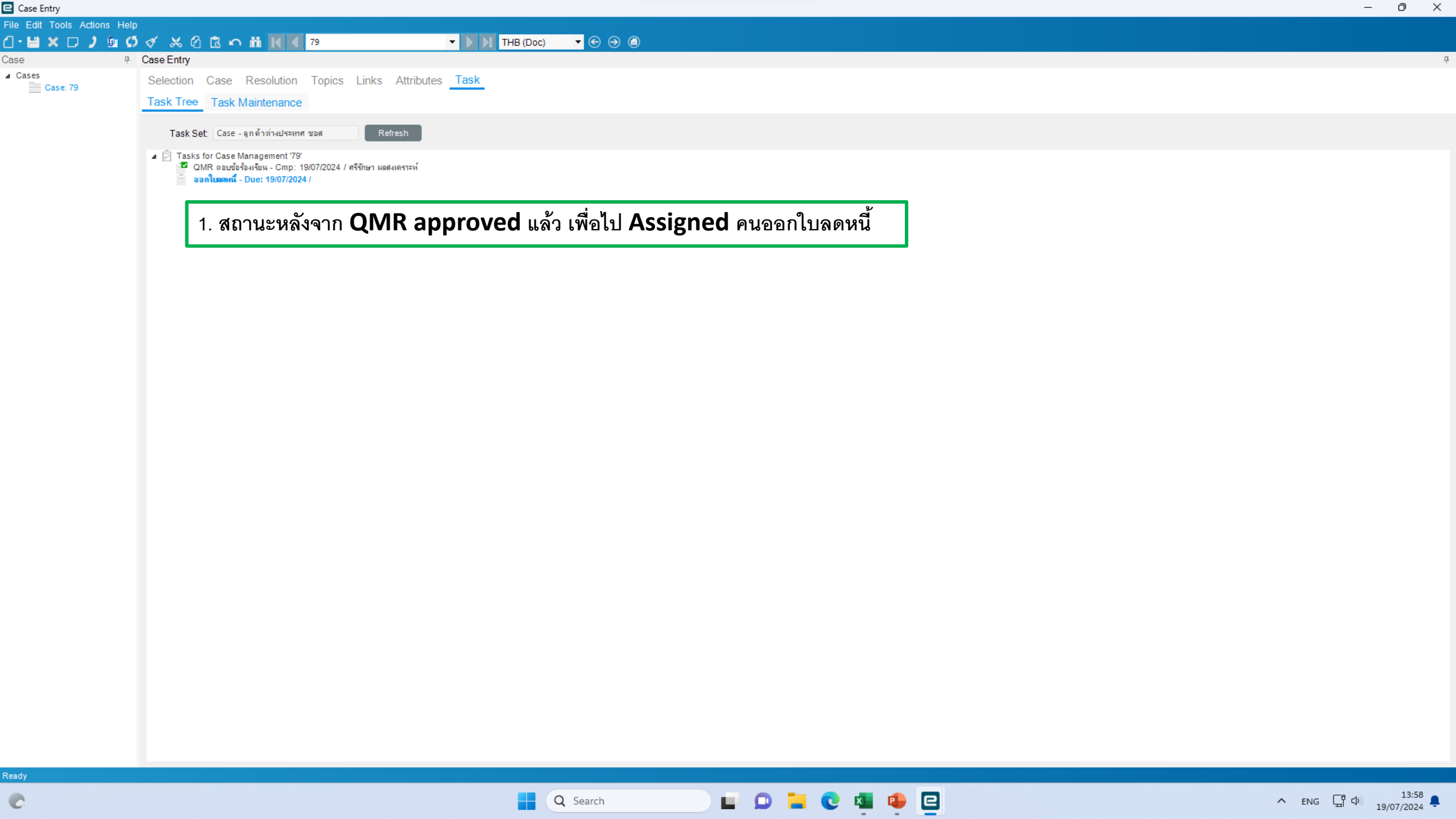
Marketing

Campaign...

Ref PI Number:

1. สถานะของ Case Number นี้ถูก Closed  
ไปแล้ว แต่ถ้ามาออกใบลดหนี้ในภายหลัง จึงต้องมา Reopen Case





1. สถานะหลังจาก **QMR approved** แล้ว เพื่อไป **Assigned** คนออกใบลดหนี้

Seq: 20	Milestone: <input checked="" type="checkbox"/>
Task: ออกใบลดหนี้	Send Alert at Creation: <input type="checkbox"/>
Description: ออกใบลดหนี้	Send Alert at Completion: <input type="checkbox"/>
Task Type: Case	Mandatory: <input type="checkbox"/>
Current Stage: 2	
Required Role: Sales	
Complete: <input type="checkbox"/>	
Reason:	Workflow Complete: <input type="checkbox"/>
Next Task: 0	
Next Stage:	

Assigned To: 	Priority: 50
Internal Contact:	Start Time: 00:00
Status:	End Time: 00:00
Start Date: 19/07/2024	% Complete: 0
Due Date: 20/07/2024	

1. เข้าไปที่ **Assigned to** เลือกคนที่จะทำการออกใบลดหนี้
2. เลือก **Due Date**

Cancel

Cancel Call Log...

20

ออกใบลดหนี้ ▼

ออกใบลดหนี้

Case 

Sales



0 ▼

© 2014 The Authors. Journal of Internal Medicine © 2014 Blackwell Publishing Ltd

▼

▼

▼

19/07/2024

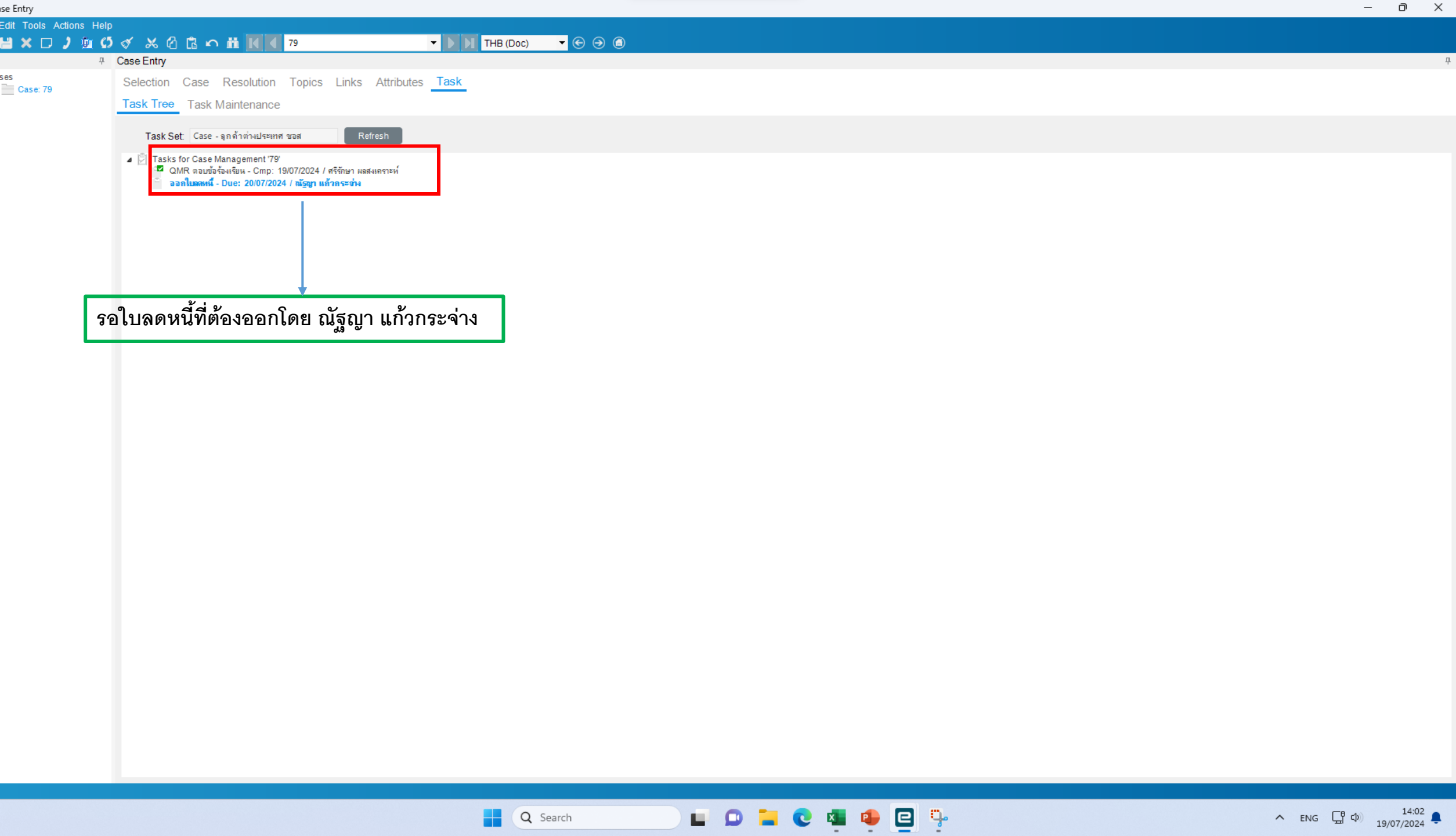
20/07/2024

50

3

3

0



รอใบลดหนี้ที่ต้องออกโดย อนุมัติ แก้วกระจำ



## Case Entry

es  
Case: 8Selection Case Resolution Topics Links Attributes TaskTask Tree Task Maintenance

Update

Cancel

Call Log...

Seq: 20

Task: ออกใบลดหนี้

Description: ออกใบลดหนี้

Task Type: Case

Current Stage: 2

Required Role: Sales

Milestone: ☒Send Alert at Creation: ☐Send Alert at Completion: ☐Mandatory: ☐Complete: ☒

Reason: |

Next Task: Approval

Next Stage: Cancelled Task

Customer confirm

Workflow Complete: ☐General

Customer

Supplier

Comments

People

General

Assigned To: |

Internal Contact: |

Status: |

Start Date: 04/02/2025

Due Date: 04/02/2025

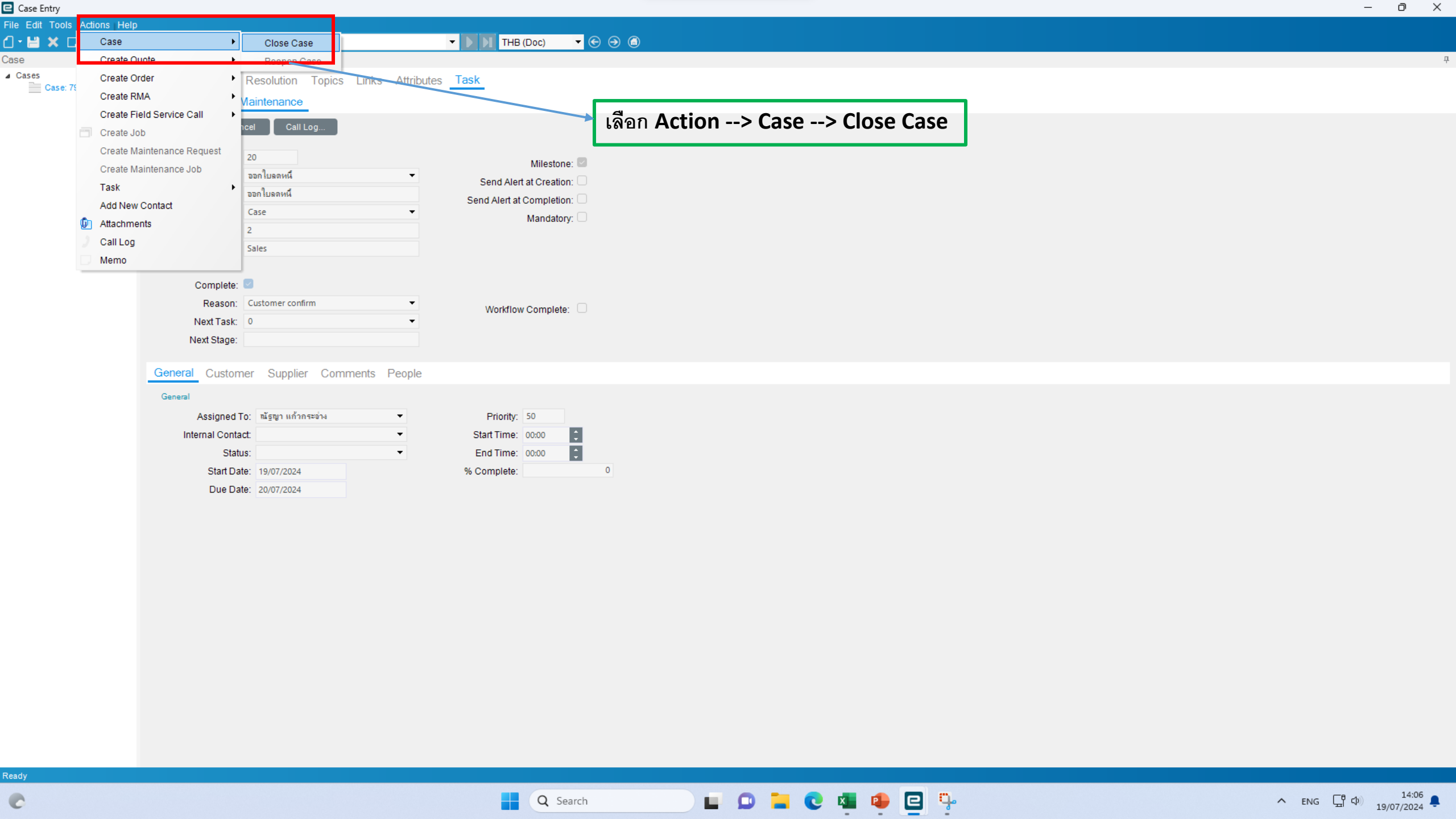
Priority: 50

Start Time: 00:00

End Time: 00:00

% Complete: 0

เลือก **Complete**ใส่เหตุผลในหัวข้อ **Reason** กด **Save**



Case Entry

File Edit Tools Actions Help

79 THB (Doc)

Case Entry

Cases Case: 79

Selection Case Resolution Topics Links Attributes Task

Task Tree Task Maintenance

Task Set: Case - ลูกจ้างต่างประเทศ ขอส Refresh

Tasks for Case Management '79'

- QMR ตอนร้องแจ้งเจ้าน - Cmp: 19/07/2024 / ศรรักษา พลสงเคาะห์
- ออกใบสสหนึ่ง - Cmp: 19/07/2024 / support4

สถานะของใบลดหนี้ ออกโดย ญัฐญา แก้วกระจ่าง แล้ว

