

Customer Complaint

SOP-08 Customer Complaint

SOP-08 Customer Complaint	
1. กระบวนการ (Process)	การเปิดข้อร้องเรียน - เลขรหัสลูกค้า - เลข Part ของสินค้า - เลข Price List Code
2. ข้อมูลที่ต้องใช้ (Input)	1. จัดทำเอกสารขอรหัสลูกค้า 2. ส่งเอกสารขอเลข Part ของสินค้ารายกรณี 3. ส่งใบราคาไปที่ฝ่ายต้นทุน 4. จัดทำเอกสาร Master Specification
3. ขั้นตอนย่อย (Sub Process)	1. การเลือกใช้ Price List Code ให้ตรงกับ Valid กับช่วงราคาที่ต้องแจ้งเสนอขายให้กับลูกค้า 2. การตรวจสอบราคาเสนอขายให้ถูกต้อง
4. ความเสี่ยง (Risk)	1. ตรวจสอบราคาคู่กับไฟล์ราคาที่ออกโดยฝ่ายต้นทุน 2. ตรวจสอบราคาคู่กับใบ凭证 PI
5. จุดควบคุม (Control Point)	

1

1. ค้นหา CP Case Entry (เพื่อเปิดข้อร้องเรียน)

CP Case Entry
CP Customization/CP 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

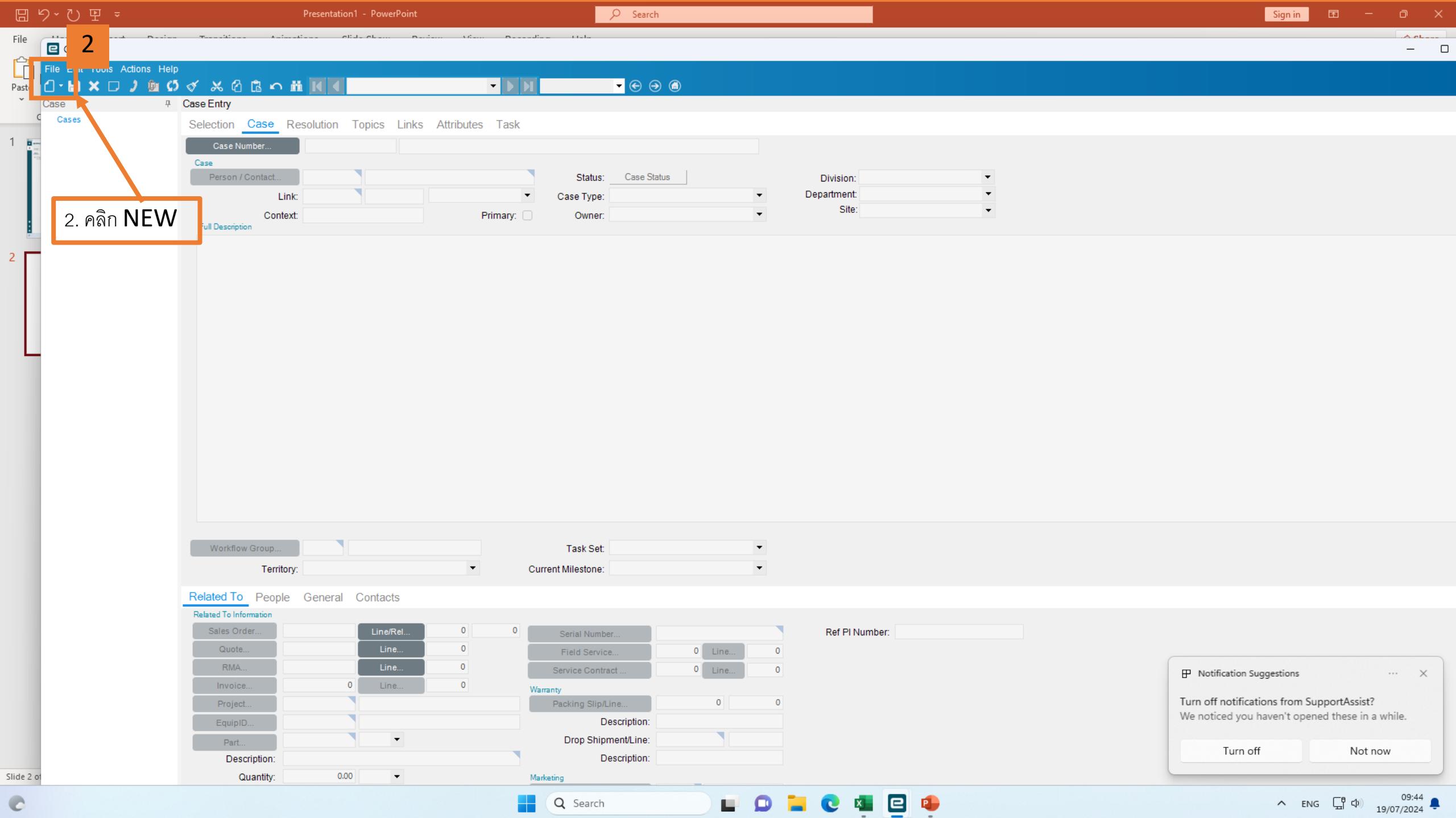


Notification Suggestions

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

Turn off

Not now



Case Entry

Is Actions Help

Case Entry

Selection Case Resolution Topics Links Attributes Task

Case Number... 4
พบสิ่งแพลกปลอมในไฟร์มไก่ ขนาด 700ml แบรนด์ DIAMOND

Case Person / Contact... 0
Link: None Selected
Context: Primary:

Status: Open
Case Type: Case
Owner: บริษัท จ่ายละเอียด

Division: Sauce
Department: แผนกขายต่างประเทศ
Site: ศรีน สำนักงานใหญ่

Full Description
พบสิ่งแพลกปลอมในไฟร์มไก่ ขนาด 700ml แบรนด์ DIAMOND

Workflow Group...
Task Set:

3. กรอกข้อมูลในช่อง Division / Department / Site ให้ครบ
4. กรอกข้อว่าด้วยเรียนหรือปัญหาที่ลูกค้าแจ้ง Complaint



Case Entry

Selection Case Resolution Topics Links Attributes Task

Workflow Group Search

Search

Named Search... Basic Quick Search BAQ Advanced Data Tags

Basic Search

Starting At:

Workflow Group... Territory: Task Set: Current Milestone:

Related To People General Contacts

Related To Information

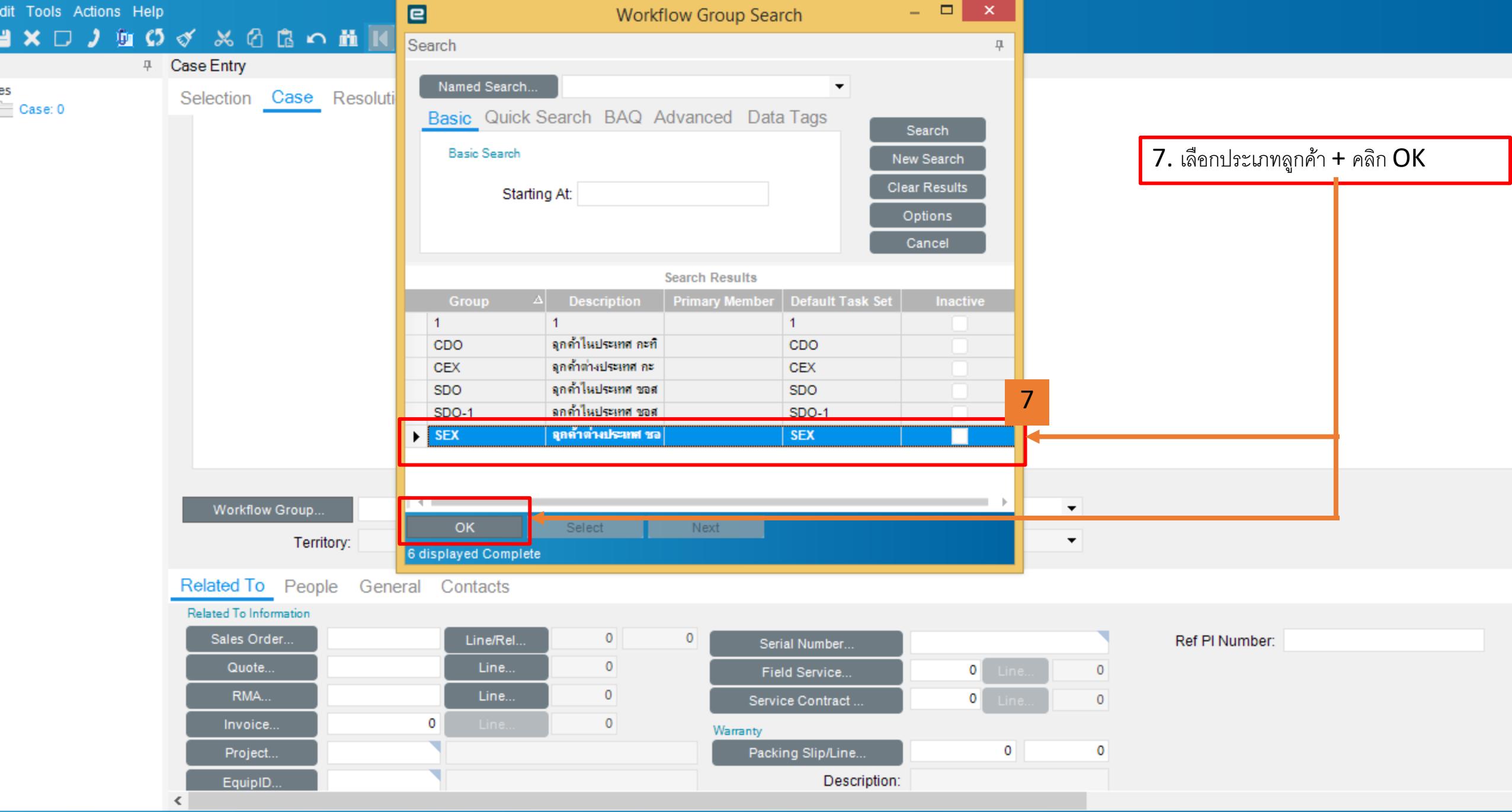
Sales Order...		Line/Rel...	0	0	Serial Number...		Ref PI Number:	
Quote...		Line...	0	0	Field Service...	0	Line...	0
RMA...		Line...	0	0	Service Contract ...	0	Line...	0
Invoice...	0	Line...	0	0	Packing Slip/Line...	0	Line...	0
Project...					Description:			
EquipID...								

5. คลิกที่คำว่า Workflow Group ที่อยู่ด้านล่าง เพื่อเข้าไปเลือกประเภทสินค้าและโซนขาย ในประเทศ / ต่างประเทศ

6. คลิกที่คำว่า Search

5. คลิกที่คำว่า Workflow Group ที่อยู่ด้านล่าง เพื่อเข้าไปเลือกประเภทสินค้าและโซนขาย ในประเทศ / ต่างประเทศ

6. คลิกที่คำว่า Search



Actions Help

dit

Case Entry

Selection Case Resolution T 88 THB (Doc)

Case: 88

Case Number... C-S24-MK1-070 9 พบสิ่งแปรรูปผลไม้ในไก่ ขนาด 700ml แบรนด์ DIAMOND 10

Case Person / Contact... 0 Link: None Selected Context: Primary:

Status: Open Case Type: Case Owner: ธีรดา ถ่ายเอกสาร

Division: Sauce Department: แผนกขายต่างประเทศ Site: ศรีบุรี สลักรานใหญ่

Full Description
พบสิ่งแปรรูปผลไม้ในไก่ ขนาด 700ml แบรนด์ DIAMOND

3. คลิก Save เพื่อรัน Case Number

9. Copy เลข Case Number เพื่อนำมาใส่ในช่อง Comment ที่หน้า Task

10. คลิกที่ Task เพื่อไปหน้าถัดไป

Workflow Group... SEX จุกค้ำต่างประเทศ ของ Task Set: Case - จุกค้ำต่างประเทศ ของ OMR ของผู้รับผิดชอบ

Case Entry

Selection Case Resolution Topics Links Attributes Task

Task Tree Task Maintenance

Update

Cancel

Call Log...

Seq: 10

Task: QMR ตอบข้อร้องเรียน

Description: QMR ตอบข้อร้องเรียน

Task Type: Case

Current Stage: 1

Required Role: QMR

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

Reason:

Next Task: 0

Next Stage:

Workflow Complete:

General

Customer

Supplier

Comments

People

12

Assigned To: เบราลักษณ์ คุณกาน

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 เพื่อใส่เดา Case Number

11

Case Entry 14

File Edit Tools 51 THB (Doc)

Case Cases Case: 51

Case Entry Task Tree Task Maintenance

Update Cancel Call Log...

Seq: 10 Task: QMR ตอบข้อร้องเรียน Description: QMR ตอบข้อร้องเรียน Task Type: Case Current Stage: 1 Required Role: QMR

Milestone: Send Alert at Creation: Send Alert at Completion: Mandatory:

Complete: Reason: Workflow Complete: Next Task: 0 Next Stage:

General Customer Supplier Comments People

Comments C-S24-MK1-039

14. Save

13

13. นำเลข Case Number มาใส่

หมายเหตุ: หลังจาก Save แล้วจะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ หากมีการอุปกรณ์ในชั้นตอนถัดไป

Ready

Search

10:44 19/07/2024

SU Case Dashboard



SU cas

- Menu
- Favorites
- Recent

SU Case Dashboard
SU Dashboard/SU Case Dashboard

1

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

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

Case Cumulative Dashboard

SU Case Dashboard: Tracker

Case Int. Case NO. Quote NO.

Case Status Order NO. Owner

Case Cumulative: Summary

Case Cumulative: Summary

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

2

2. คลิก Refresh เพื่อหาเลข Case Number

Ready

Search

11:01 ENG 19/07/2024



3. Copy เลข Case Number
4. ใส่เลข Case number
5. คลิก Refresh

3

10

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	GOA2A952	ฟ้าเจ้าไก่ แยลพต ASIA	144.00	Carton	Sales 15
19	C-U24-MK2-004	3		OPEN					0		0		0			0.00	Pcs	MK208450 15
20	C-S24-MK2-016			OPEN		อุกค้าเรืองสีเกล็ปปี้หัว			0		0		0	WA01AL264	ฟ้าเจ้าไก่รอร์ดส่า สุด	10.00	Tray	Sales Di 15
21	C-U24-MK2-005	ฟ้าเจ้าไก่ พรีเวอร์ก		OPEN		กะเจริวชัม ท่าให้เกิดความเสื่อม	DM-S10001	บริษัท สมเพ็ทบิว อ้าก (0		131	DM-U-2406-0001	0			0.00	Pcs	MK208450 15
22	C-S24-MK1-017			OPEN		อุกค้าเรืองสีเกล็ปปี้หัว			0		0		0			0.00	Pcs	15
23	C-S24-MK1-018			OPEN					0		0		0			0.00	Pcs	MK103181 15
24	C-S24-MK1-019			OPEN		อุกค้า Milky Way แม่พับปู			0		0		0			0.00	Pcs	MK106403 15
25	C-S24-MK1-020			OPEN					0		0		0			0.00	Pcs	MK101381 15
26	C-S24-MK1-021			OPEN		อุกค้าไก่แม่น			0		0		0	CMI23/12-60-398		0.00	Pcs	MK101281 15
27	C-U24-MK1-006			OPEN		กระปองบุบ			0		0		0			0.00	Pcs	15
28	C-S24-MK1-022			OPEN		ฟ้าเจ้าไก่สีเหลือง 10 กก/ถุง			0		0		0			0.00	Pcs	MK104093 15
29	C-S24-MK1-023			CLOSED		สินค้าไม่สามารถนำบาน			0		0		0			0.00	Pcs	MK101381 15
30	C-U24-MK2-007	ฟ้าเจ้าไก่ พรีเวอร์ก		OPEN		กะเจริว ชิม ห้าหะ 13 กก/ถุง	DM-S10001	บริษัท สมเพ็ทบิว อ้าก (0		131	DM-U-2406-0001	0			13.00	Pcs	MK208450 15
31	C-S24-MK1-024			OPEN		อุกค้าจังจิ่งเรียนหนอนศรีราชา ๕			0		0		0			20.00	Pcs	15
32	C-S24-MK1-025			CLOSED		ซอสศรีราชาเปี๊ยะ			0		0		0			0.00	Pcs	MK104093 15
33	C-U24-MK1-008			OPEN		กระปองสีเหลือง			0		0		0			0.00	Pcs	MK109034 15
34	C-S24-MK1-026			OPEN					0		0		0			0.00	Pcs	15
35	C-U24-MK1-009			OPEN		อุกค้า C Kenneth กะทิกะบ			0		0		0			0.00	Pcs	MK106403 15
36	C-S24-MK1-027			OPEN					0		0		0	CMI-23/12-60-39		0.00	Pcs	MK103181 15
37	C-S24-MK1-028	เบนจมูกส์ ฟื้นเบญญา		OPEN		พับซื้อราไนขอศรีราชา แบบ	EX-M20044	MCCORMICK & CO., I	0		74	EX-S-2404-0023	0			1,800.00	Pcs	MK104983 15
38	C-S24-MK1-029			OPEN		สินค้าไม่สามารถนำไปรับประคบ			0		0		0			0.00	Pcs	MK101381 15
39	C-S24-MK1-030			OPEN		อุกค้า Yousef แม่ปูหัวราช			0		0		0			0.00	Pcs	MK106403 15
40	C-S24-MK2-031	ฟ้าเจ้าไก่ พรีเวอร์ก		OPEN		พับสีเหลือง ไฟฟ้าเจ้าไก่ ขนาด	DM-S10001	บริษัท สมเพ็ทบิว อ้าก (0		130	DM-S-2406-0002	0			1.00	Pcs	15
41	C-S24-MK2-032			CLOSED		อุกค้าเจ้เงินอุกค้าฟ้าปู			0		0		0	REB25A9	ซอส PERI PERI สุด	10.00	Tray	15
42	C-S24-MK1-033			OPEN					0		0		0			0.00	Pcs	15
43	C-S24-MK1-034			OPEN					0		0		0			0.00	Pcs	15
44	C-S24-MK1-035			OPEN		อุกค้า LAD จังจิ่งเรียนของศรี			0		0		0			0.00	Pcs	15
45	C-U24-MK2-010	ฟ้าเจ้าไก่ พรีเวอร์ก		OPEN			DM-S10001	บริษัท สมเพ็ทบิว อ้าก (0		88	DM-U-2404-0002	0			0.00	Pcs	MK208450 15
46	C-S24-MK1-036			OPEN		อุกค้า SIE จังจิ่งเรียนฟ้าเจ้าไก่			0		0		0			0.00	Pcs	15
47	C-S24-MK1-037			OPEN		พับซื้อในสินค้า ซอสศรีราชา			0		0		0			0.00	Pcs	MK101381 15
48	C-U24-MK1-011			OPEN		สินค้าไก่แม่น			0		0		0			0.00	Pcs	MK106286 15
49	C-U24-MK2-012			OPEN		กะบีบัน			0		0		0			0.00	Pcs	MK201276 15
50	C-S24-MK1-038			OPEN		คอกพะเน แม่ปูป่อง ICA			0		0		0			0.00	Pcs	MK106403 15
51	C-S24-MK1-039	ฟ้าเจ้าไก่ เบญญา		OPEN		พับซื้อราไนขอศรีราชา	EX-C20047	COMAN FOODS CO., I	0		174	EX-S-2407-0040	0			100.00	Pcs	MK104983 15

Case Int.

Case NO. C-S24-MK1-028

Quote NO.

Case Status

Order

Order NO.

Owner

Case Cumulative: Summary

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
37	C-S24-MK1-028	เมืองไทย เทคโนโลยี		OPEN		พนักงานขาย แม่	EX-M20044	MCCORMICK & CO., I	0		74	EX-S-2404-0023	0			1,800.00	Pcs	MK104983

ชื่อผู้ Approve ไปสั่งผลิต

รหัสคนเปิด Case Number

หมายเหตุ: หลังจากใส่เลข Case Number + Refresh แล้วจะแสดงผล

Ready



11:10 ENG 19/07/2024



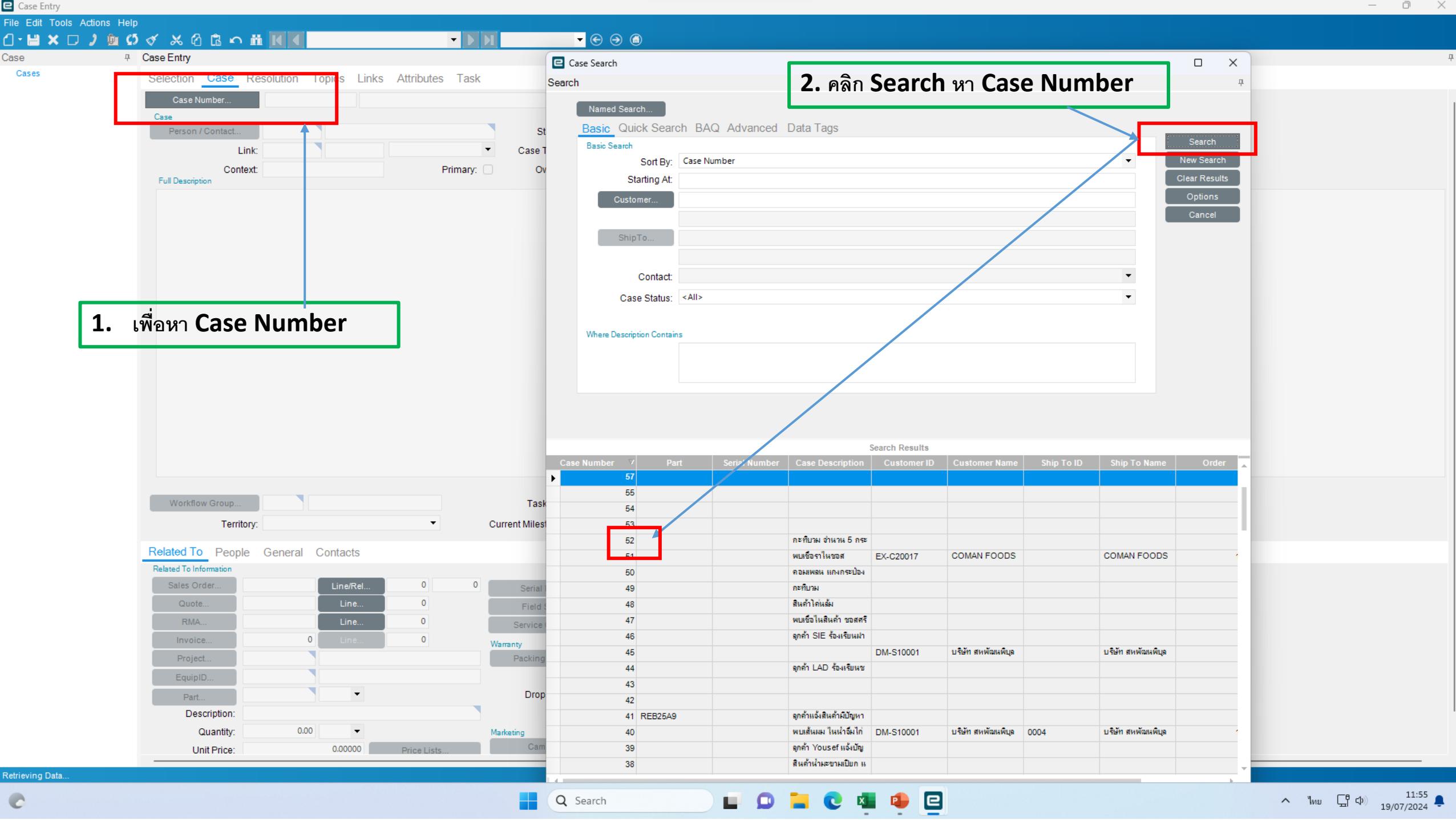
case ×

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 Dashboard
SU Dashboard/SU Case Dashboard
- CP Case Entry
CP Customization/CP Case Entry

1. ເພື່ອອຳນວຍເອກສາຣີບລົດໜີ

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



Case Entry

File Edit Tools Actions Help

Case Entry

Case

Cases Case: 32

Selection Case Resolution Topics Links Attributes Task

Case Number: C-S24-MK1-025 ข้อศรีราชาเป็นรา

Case

Person / Contact: 17 จิตรา ปิ่นเก้า

Link: MK104093 จิตรา ปิ่นเก้า

Context: Workforce Primary: Owner: จิตรา ปิ่นเก้า

Status: Closed

Case Type: Case

Division: Sauce

Department: แม่ผลิตภัณฑ์

Site: ศรีราชา สำนักงานใหญ่

Full Description
ข้อศรีราชาเป็นรา

Workflow Group: SEX อุกค่าจ้างประเทศไทย ของ

Territory:

Task Set: Case - อุกค่าจ้างประเทศไทย ของ

Current Milestone: QMR ตอบข้อร้องเรียน

Related To People General Contacts

Related To Information

Sales Order...	Line/Rel...	0	0
Quote...	Line...	0	0
RMA...	Line...	0	0
Invoice...	0	Line...	0
Project...			
EquipID...			
Part...			

Description:
Quantity: 0.00000 Pcs
Unit Price: 0.00000 Price Lists... Marketing Campaign...

Ref PI Number:

Warranty

Packing Slip/Line...	0	0
Description:		
Drop Shipment/Line:		
Description:		

Ready

Case Entry

File Edit Tools

Actions Help

Case Close Case THB (Doc)

Create Quote Reopen Case

Create Order Resolution Topics Links Attributes Task

Create RMA C-S24-MK1-025 ขอสร้างข้ามเป็นรำ

Create Field Service Call

Create Job 17 จิตรา บีมแก้ว

Create Maintenance Request Link: MK104093 จิตรา บีมแก้ว

Create Maintenance Job text: Workforce Primary:

Task Case Type: Case Status: Closed Division: Sauce Department: แผนกขายต่างประเทศ Owner: จิตรา บีมแก้ว Site: ศรีษะ สำนักงานใหญ่

1. สถานะของ Case Number นี้ถูก Closed
ไปแล้ว แต่ถ้าหากในภายหลัง จำต้องมา Reopen Case

Workflow Group... SEX อุกค่าจ่ามประเทศ ของ

Territory: Task Set: Case - อุกค่าจ่ามประเทศ ของ

Current Milestone: QMR ตอบข้อร้องเรียน

Related To People General Contacts

Related To Information

Sales Order...	Line/Rel...	0	0
Quote...	Line...	0	0
RMA...	Line...	0	0
Invoice...	0	Line...	0
Project...			
EquipID...			
Part...			

Description: Ref PI Number:

Quantity: 0.00000 Pcs

Unit Price: 0.00000 Price Lists...

Marketing Campaign...

Ready

11:19 ENG 19/07/2024

- 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

THB (Doc)

[Resolution](#) [Topics](#) [Links](#) [Attributes](#) [Task](#)

C-S24-MK1-025 ข้อสรุปเรื่องไข่ปลา

17 จิตรา บินแก้ว

Status: Open

Division: Sauce

Link: MK104093

Case Type: Case

Department: แผนกขายภายนอก

Text: Workforce

Primary:

Owner: จิตรา บินแก้ว

Site: ศรีษะราชบูรณะ

Workflow Group...

SEX

อุกกาดำประทศ ข้อส

Task Set: Case - อุกกาดำประทศ ข้อส

Territory:

Current Milestone: QMR ตอบข้อร้องเรียน

[Related To](#) [People](#) [General](#) [Contacts](#)

Related To Information

Sales Order...	EX-S-2404-0011	Line/Rel...	0	0
Quote...		Line...	0	
RMA...		Line...	0	
Invoice...	0	Line...	0	
Project...				
EquipID...				
Part...				
Description:				

Serial Number...	0	Line...	0
Field Service...	0	Line...	0
Service Contract ...	0	Line...	0
Warranty			
Packing Slip/Line...	0	Line...	0
Description:			
Drop Shipment/Line:	0		
Description:			

Ref PI Number:

Marketing

Campaign...

Case Entry

File Edit Tools Actions Help

Case

Cases Case: 79

Case Entry

Selection Case Resolution Topics Links Attributes Task

Task Tree Task Maintenance

Task Set: Case - อุกค่าตามประทศ ของ Refresh

Tasks for Case Management '79'
QMR ตอบข้อร้องเรียน - Cmp: 19/07/2024 / ศรีรัตน์ พลสูงคราช
ออกใบแทนนี้ - Due: 19/07/2024 /

1. สถานะหลังจาก QMR approved และ เพื่อไป Assigned คนอื่นไปลดหนี้

Ready



Task Tree Task Maintenance

Update Cancel Call Log...

Seq: 20
Task: ออกใบเสนอ
Description: ออกใบเสนอ
Task Type: Case
Current Stage: 2
Required Role: Sales

Milestone:
Send Alert at Creation:
Send Alert at Completion:
Mandatory:

Complete:
Reason:
Next Task: 0
Next Stage:

Workflow Complete:

General Customer Supplier Comments People

Assigned To: ผู้ดูแล เท้าทุ่ง
Internal Contact:
Status:
Start Date: 19/07/2024
Due Date: 20/07/2024

Priority: 50
Start Time: 00:00
End Time: 00:00
% Complete: 0

1. เข้าไปที่ Assigned to เลือกคนที่จะทำการออกใบลดหนี้
2. เลือก Due Date

Case Entry

File Edit Tools Actions Help

Case Save Case Entry

Cases Case: 79

Selection Case Resolution Topics Links Attributes Task

Task Tree Task Maintenance

Update Cancel Call Log...

Seq: 20

Task: ออกใบเบิกหนี้

Description: ออกใบเบิกหนี้

Task Type: Case

Current Stage: 2

Required Role: Sales

Milestone:

Send Alert at Creation:

Send Alert at Completion:

Mandatory:

Complete:

Reason:

Next Task: 0

Next Stage:

Workflow Complete:

General Customer Supplier Comments People

Assigned To: พี่น้อง แม้วิชชณา

Internal Contact:

Status:

Start Date: 19/07/2024

Due Date: 20/07/2024

Priority: 50

Start Time: 00:00

End Time: 00:00

% Complete: 0

Ready



Case Entry Edit Tools Actions Help

Case Entry

Case: 79

Selection Case Resolution Topics Links Attributes Task

Task Tree Task Maintenance

Task Set: Case - อุกกาดามประทศ ของ Refresh

Tasks for Case Management '79'
 QMR ต้องการจัดเรียน - Cmp: 19/07/2024 / สร้างโดย นางสาวเคราชาร์
ลอกใบอนุญาต - Due: 20/07/2024 / นักเรียน แม่กระเจ่า

รอใบลดหนี้ที่ต้องออกโดย ณัฐฐา แก้วกระเจ่า



Case Entry

Selection Case Resolution Topics Links Attributes TaskTask Tree Task Maintenance

Update

Cancel

Call Log...

Seq:	20
Task:	ออกใบเสนอราคา
Description:	ออกใบเสนอราคา
Task Type:	Case
Current Stage:	2
Required Role:	Sales

Milestone:
Send Alert at Creation:
Send Alert at Completion:
Mandatory:

Complete:

Reason:

Next Task: Approval
Cancelled Task
Customer confirm

Workflow Complete:

General Customer Supplier Comments People

General

Assigned To:	<input type="text"/>
Internal Contact:	<input type="text"/>
Status:	<input type="text"/>
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

Case Close Case 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

Resolution Topics Links Attributes Task

Maintenance

Cancel Call Log...

20 ออกใบเบิกหนี้ ออกใบเบิกหนี้ Case 2 Sales

Milestone: Send Alert at Creation: Send Alert at Completion: Mandatory:

Complete: Reason: Customer confirm Next Task: 0 Workflow Complete:

Next Stage:

General Customer Supplier Comments People

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

Ready

Search

14:06 19/07/2024 ENG

เลือก Action --> Case --> Close Case

Case Entry

File Edit Tools Actions Help

Case Entry

Case Resolution Topics Links Attributes Task

Task Tree Task Maintenance

Task Set: Case - อุกค่าทางประทศ ข้อส Refresh

Tasks for Case Management '79'

- QMR ตอบรับเรื่องนี้ - Cmp: 19/07/2024 / ศรีรัตน์ มงคลธรรมทร์
- ลูกค้าบ้านฯ - Cmp: 19/07/2024 / support4

สถานะของใบลดหนี้ออกโดย ณัฐญา แก้วกระจ่าง และ

14:06 19/07/2024

