

## หลักสูตร การใช้งานโปรแกรมจัดการระบบความสัมพันธ์ของลูกค้า “Vtiger CRM Training Open source Software”

ในภาวะเศรษฐกิจทุกวันนี้ ระบบการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าถือว่ามีความสำคัญต่อระบบการทำงานของทุกองค์กร เพื่อเป็นการขยายโอกาสทางการค้าของแต่ละธุรกิจ ระบบ CRM หรือ Customer Relationship Management จึงถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญเป็นอย่างยิ่งในแวดวงการค้า ธุรกิจการค้าการตลาด ซึ่งมักจะได้ยินคำว่า ระบบ CRM อยู่บ่อยๆ ในช่วง 2-3 ปี ที่ผ่านมามีคนแสดงให้เห็นว่าทุกคนหันมาสนใจในการให้บริการลูกค้า ให้ดีกว่าเดิม

คุณสมบัติที่ดีที่สุดของ CRM คือ ความสามารถในการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว และสามารถในการประเมินความต้องการ ของลูกค้าล่วงหน้าได้ เพื่อให้การ ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด ยิ่งไปกว่านั้น การทำงานของ CRM ยังรวมถึงลักษณะเฉพาะ ที่โดดเด่นอีกจุดหนึ่ง นั่นคือการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า ในการรับข้อมูลส่วนตัวเองสนใจ และทันต่อเหตุการณ์ กระบวนการ CRM นี้ไม่ได้เป็นสิ่งใหม่ๆ ที่เพิ่งเกิดขึ้นในปัจจุบัน ด้วยเทคโนโลยีที่ล้ำหน้าและการพัฒนาของ ซอฟต์แวร์ได้ช่วยอำนวยความสะดวก ให้องค์กรสามารถเก็บ รวบรวมข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีระบบและนำมาใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ข้อได้เปรียบที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ ระบบการทำงาน ที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน ซึ่งมีความเที่ยงตรงกว่า การบริหารโดยคน และสามารถแสดงให้เห็นถึงทิศทาง แนวโน้มในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน เช่น อัตราการเติบโตของลูกค้า, ความจำเป็นที่จะต้องหาพนักงานใหม่ และ การฝึกฝนทีมงาน และที่สำคัญที่สุดคือ ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

### จุดประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อให้ผู้ร่วมอบรมได้รับความรู้ความเข้าใจถึงหลักการการทำงานของระบบ CRM
- เพื่อให้ผู้ร่วมอบรมได้รับความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบ CRM
- เพื่อให้ผู้ร่วมอบรมสามารถนำระบบ Open CRM (Vtiger CRM) ไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ได้

### ประโยชน์ที่ผู้ร่วมอบรมจะได้รับ

- มีความรู้ความเข้าใจในระบบ CRM
- สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กรได้
- ลดค่าใช้จ่ายในการซื้อโปรแกรม ระบบ CRM
- มีระบบจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ โดยที่ไม่ต้องซื้อ Software ลิขสิทธิ์

### คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม

สำหรับบุคคลทั่วไป

### ระยะเวลาฝึกอบรม

เป็นระยะเวลา 1 วัน

วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2554

วันที่ 18 เมษายน 2553

วันที่ 1 มิถุนายน 2554

วันที่ 7 กันยายน 2554

วันที่ 2 พฤศจิกายน 2554

### สถานที่

ศูนย์อบรมลาดพร้าว

2753-59 ลาดพร้าว 99-101 วังทองหลาง บางกะปิ กรุงเทพฯ 10310

### ค่าใช้จ่าย

4,900 บาท

### คุณสมบัติของวิทยากร

วิทยากร : คุณศุภวัฒน์ ปักเข็ม

### ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับ

- คู่มือการใช้งานจำนวน 1 ชุด
- ซีดีโปรแกรมชุดติดตั้งเพื่อใช้ในการอบรม 1 ชุด
- อาหารกลางวันและอาหารว่างระหว่างการอบรม 1 วัน
- ใบประกาศนียบัตรผ่านการอบรมหลักสูตร Vtiger CRM



## Course Outline

- Introduction & Overview of Vtiger CRM
- Campaigns
- Leads
- Accounts & Contacts
- Potentials
- Activities & Calendar
- Email
- Reports & Dashboards
- User Management
- Data Import and Export
- E-mail Templates
- Notifications
- System Administration Tools
- Inventory Management
- Vtiger CRM - Best Practices
- Trouble Tickets
- Knowledge Base
- Customer Self-service Portal
- Installing Outlook Plug-in
- Working with Tasks & Appointments
- Working with Contacts
- Working with Email
- Installing Office Plug-in
- Working with Mail Merge Templates
- Creating Mail Merge Documents

## ใบสมัครอบรม

หลักสูตร การใช้งานโปรแกรมจัดการระบบความสัมพันธ์ของลูกค้า

“Vtiger CRM Training Open source Software”

ณ ศูนย์อบรมลาดพร้าว

เลขที่ 2753-59 ลาดพร้าว 99-101 วังทองหลาง บางกะปิ กรุงเทพฯ 10310

บริษัท/หน่วยงาน .....

ชื่อ – นามสกุล (นาย, นางสาว, นาง).....

ตำแหน่ง .....

ที่อยู่ .....

โทรศัพท์..... E-mail: .....

### กรุณาเลือกวันที่จะอบรม

- วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2554
- วันที่ 18 เมษายน 2553
- วันที่ 1 มิถุนายน 2554
- วันที่ 7 กันยายน 2554
- วันที่ 2 พฤศจิกายน 2554

### กำหนดการชำระเงิน

- ชำระเงินสดหน้างาน
- โอนเงินเข้าบัญชี

### ติดต่อสำรองที่นั่งล่วงหน้าได้ที่

คุณนาถยา กุลกิจ หรือ คุณลักขณา พาณิชพงษ์

โทร. 035-742915 Mobile: 086-4458812 , 089-8144787

E-Mail : [Nataya@asterisk.co.th](mailto:Nataya@asterisk.co.th), [Luckkana@asterisk.co.th](mailto:Luckkana@asterisk.co.th)



ชำระด้วยตนเองเป็นเงินสด หรือเช็คสั่งจ่ายในนาม“บริษัท ดิแอสเทอริสท์ โซลูชั่นส์ จำกัด หรือ  
The Asterisk Solutions Co., Ltd.

โอนเงินที่ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขานนโรจนะ  
ประเภท ออมทรัพย์  
ชื่อบัญชี “บริษัท ดิแอสเทอริสท์ โซลูชั่นส์ จำกัด”  
เลขที่บัญชี 782-247407-1

หลังจากโอนเงินแล้ว กรุณาส่งโทรสารสำเนาใบนำฝาก หรือScan หรือถ่าย หลักฐานการโอนเงิน  
และใบสมัครเข้าร่วมอบรมโดยระบุชื่อผู้เข้าร่วมอบรม และรายละเอียดในการออกใบเสร็จรับเงิน  
อย่างถูกต้องชัดเจน มาที่โทรสาร 035-742916 หรือ [sales@asterisk.co.th](mailto:sales@asterisk.co.th) เพื่อเป็นการยืนยันการ  
ลงทะเบียนอย่างสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดต่อกับท่านเมื่อตรวจสอบการโอนค่าลงทะเบียน  
เรียบร้อยแล้วผ่านทางโทรศัพท์หรือ Email ค่าอบรมสามารถหักภาษี ณ ที่จ่ายได้ (บริษัท 3%) หรือ  
(หน่วยงานราชการ 1%)

**\*\* การลงทะเบียนที่สมบูรณ์ขอสงวนสิทธิ์ ในการสำรองที่นั่งให้กับผู้ที่ชำระเงินเรียบร้อยแล้วเท่านั้น\*\***



### การชำระค่าลงทะเบียน

ชำระด้วยตนเองเป็นเงินสด หรือเช็คตั้งจ่ายในนาม“บริษัท ดิแอสเทอริสก์ โซลูชั่นส์ จำกัด” หรือ  
**The Asterisk Solutions Co., Ltd.**

โอนเงินที่ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนโรจนะ

ประเภท ออมทรัพย์

ชื่อบัญชี “บริษัท ดิแอสเทอริสก์ โซลูชั่นส์ จำกัด”

เลขที่บัญชี 782-247407-1

หลังจากโอนเงินแล้ว กรุณาส่งโทรสารสำเนาใบนำฝาก หรือScan หรือถ่าย หลักฐานการโอนเงิน  
และใบสมัครเข้าร่วมอบรมโดยระบุชื่อผู้เข้าร่วมอบรม และรายละเอียดในการออกใบเสร็จรับเงิน  
อย่างถูกต้องชัดเจน มาที่โทรสาร 035-742916 หรือ [Nataya@asterisk.co.th](mailto:Nataya@asterisk.co.th) เพื่อเป็นการยืนยัน  
การลงทะเบียนอย่างสมบูรณ์

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดต่อกับท่านเมื่อตรวจสอบการ โอนค่าลงทะเบียนเรียบร้อยแล้วผ่านทาง  
โทรศัพท์หรือ Email: [Nataya@asterisk.co.th](mailto:Nataya@asterisk.co.th)

ค่าอบรมสามารถหักภาษี ณ ที่จ่ายได้ (บริษัท 3%) หรือ (หน่วยงานราชการ 1%)

**\*\* การลงทะเบียนที่สมบูรณ์ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้กับผู้ที่ชำระเงินเรียบร้อยแล้วเท่านั้น\*\***