

เอกสาร Feature List

ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน [Call Center]

Version 1.0

บริษัท สบาย ไอที จำกัด

Doc. Ref No :	< SabaiIT Co.,Ltd. >	Page: 1 / 7
File:		Date: 03/12/2563

Feature List

ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน [Call Center]

Feature List	
System code	System name
CAL	ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน [Call Center]
Program code	Program name
CAL-P0001	ข้อมูลประเภทร้องเรียน 1 [Category1]
CAL -P0002	ข้อมูลประเภทร้องเรียน 2 [Category2]
CAL -P0003	ข้อมูลประเภทร้องเรียน 3 [Category3]
CAL -P0004	กำหนดเจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียน
CAL -P0005	ข้อมูลกลุ่มร้องเรียน
CAL -P0006	ข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากช่องทาง
CAL -P0007	ข้อมูลสถานะติดตาม [Call Center]
CAL -P0008	ข้อมูลสถานะติดตาม [สมาชิก]
CAL -P0009	นำเข้าข้อมูลร้องเรียน
CAL -P0010	ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน
CAL -P0011	ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนแยกตามสิทธิพนักงาน
CAL -P0012	บันทึกข้อมูลร้องเรียน
CAL -P0013	บันทึกข้อมูลร้องเรียน/สมัครสมาชิก

Feature List

ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน [Call Center]

1. ข้อมูลประเภทร้องเรียน1 [Category1] [CAL-P0001]
 - 1.1. สามารถเพิ่มข้อมูลประเภทร้องเรียน1 [Category1] ได้
 - 1.2. สามารถแก้ไขข้อมูลประเภทร้องเรียน1 [Category1] ได้
 - 1.3. สามารถลบข้อมูลประเภทร้องเรียน1 [Category1] ได้
 - 1.4. สามารถแสดงข้อมูลประเภทร้องเรียน1 [Category1] ได้
 - 1.5. สามารถเปิด หรือ ปิดสถานะการใช้งานได้
 - 1.6. สามารถแสดงผู้เพิ่มข้อมูล วันที่เพิ่มข้อมูล ผู้บันทึกล่าสุด และวันที่บันทึกล่าสุดได้

2. ข้อมูลประเภทร้องเรียน2 [Category2] [CAL-P0002]
 - 2.1. สามารถเพิ่มข้อมูลประเภทร้องเรียน2 [Category2] ได้
 - 2.2. สามารถแก้ไขข้อมูลประเภทร้องเรียน2 [Category2] ได้
 - 2.3. สามารถลบข้อมูลประเภทร้องเรียน2 [Category2] ได้
 - 2.4. สามารถค้นหาข้อมูลประเภทร้องเรียน2 [Category2] ได้
 - 2.5. สามารถแสดงข้อมูลประเภทร้องเรียน2 [Category2] ได้
 - 2.6. สามารถเลือกข้อมูลตามประเภทร้องเรียน1 ได้
 - 2.7. สามารถเลือกกลุ่มร้องเรียนได้
 - 2.8. สามารถเปิด หรือ ปิดสถานะการใช้งานได้
 - 2.9. สามารถแสดงผู้เพิ่มข้อมูล วันที่เพิ่มข้อมูล ผู้บันทึกล่าสุด และวันที่บันทึกล่าสุดได้

3. ข้อมูลประเภทร้องเรียน3 [Category3] [CAL-P0003]
 - 3.1. สามารถเพิ่มข้อมูลประเภทร้องเรียน3 [Category3] ได้
 - 3.2. สามารถแก้ไขข้อมูลประเภทร้องเรียน3 [Category3] ได้
 - 3.3. สามารถลบข้อมูลประเภทร้องเรียน3 [Category3] ได้
 - 3.4. สามารถค้นหาข้อมูลประเภทร้องเรียน3 [Category3] ได้
 - 3.5. สามารถแสดงข้อมูลประเภทร้องเรียน3 [Category3] ได้
 - 3.6. สามารถเลือกข้อมูลตามประเภทร้องเรียน1 ได้
 - 3.7. สามารถเลือกข้อมูลตามประเภทร้องเรียน2 กรองข้อมูลตามประเภทร้องเรียน1 ได้
 - 3.8. สามารถกำหนดระยะเวลาติดตามเรื่องล่าได้ X วันได้
 - 3.9. สามารถกำหนดสีประเภทร้องเรียนได้
 - 3.10. สามารถเปิด หรือ ปิดสถานะการใช้งานได้
 - 3.11. สามารถแสดงผู้เพิ่มข้อมูล วันที่เพิ่มข้อมูล ผู้บันทึกล่าสุด และวันที่บันทึกล่าสุดได้

Feature List

ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน [Call Center]

4. กำหนดเจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียน [CAL-P0004]
 - 4.1. สามารถเพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนได้
 - 4.2. สามารถแก้ไขข้อมูลเจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนได้
 - 4.3. สามารถลบข้อมูลเจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนได้
 - 4.4. สามารถค้นหาข้อมูลเจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนได้
 - 4.5. สามารถแสดงข้อมูลเจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนได้
 - 4.6. สามารถกำหนดกลุ่มร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ เพื่อใช้ในการติดตามเรื่องร้องเรียนได้
 - 4.7. สามารถกรอกรหัสเจ้าหน้าที่ ในการกำหนดเจ้าหน้าที่ในการติดตามเรื่องร้องเรียนได้
 - 4.8. สามารถเลือกเจ้าหน้าที่จาก Pop Up ในการกำหนดเจ้าหน้าที่ในการติดตามเรื่องร้องเรียนได้
 - 4.9. สามารถเปิด หรือ ปิดสถานะการใช้งานได้
 - 4.10. สามารถแสดงผู้เพิ่มข้อมูล วันที่เพิ่มข้อมูล ผู้บันทึกล่าสุด และวันที่บันทึกล่าสุดได้
5. ข้อมูลกลุ่มร้องเรียน [CAL-P0005]
 - 5.1. สามารถเพิ่มข้อมูลกลุ่มร้องเรียนได้
 - 5.2. สามารถแก้ไขข้อมูลกลุ่มร้องเรียนได้
 - 5.3. สามารถลบข้อมูลกลุ่มร้องเรียนได้
 - 5.4. สามารถแสดงข้อมูลกลุ่มร้องเรียนได้
 - 5.5. สามารถเปิด หรือ ปิดสถานะการใช้งานได้
 - 5.6. สามารถแสดงผู้เพิ่มข้อมูล วันที่เพิ่มข้อมูล ผู้บันทึกล่าสุด และวันที่บันทึกล่าสุดได้
6. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากช่องทาง [CAL-P0006]
 - 6.1. สามารถเพิ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากช่องทางได้
 - 6.2. สามารถแก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากช่องทางได้
 - 6.3. สามารถลบข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากช่องทางได้
 - 6.4. สามารถแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากช่องทางได้
 - 6.5. สามารถเปิด หรือ ปิดสถานะการใช้งานได้
 - 6.6. สามารถแสดงผู้เพิ่มข้อมูล วันที่เพิ่มข้อมูล ผู้บันทึกล่าสุด และวันที่บันทึกล่าสุดได้
7. ข้อมูลสถานะติดตาม [Call Center] [CAL-P0007]
 - 7.1. สามารถเพิ่มข้อมูลสถานะติดตาม [Call Center] ได้
 - 7.2. สามารถแก้ไขข้อมูลสถานะติดตาม [Call Center] ได้
 - 7.3. สามารถลบข้อมูลสถานะติดตาม [Call Center] ได้
 - 7.4. สามารถแสดงข้อมูลสถานะติดตาม [Call Center] ได้
 - 7.5. สามารถเปิด หรือ ปิดสถานะการใช้งานได้
 - 7.6. สามารถแสดงผู้เพิ่มข้อมูล วันที่เพิ่มข้อมูล ผู้บันทึกล่าสุด และวันที่บันทึกล่าสุดได้

Feature List

ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน [Call Center]

8. ข้อมูลสถานะติดตาม [สมาชิก] [CAL-P0008]
 - 8.1. สามารถเพิ่มข้อมูลสถานะติดตาม [สมาชิก] ได้
 - 8.2. สามารถแก้ไขข้อมูลสถานะติดตาม [สมาชิก] ได้
 - 8.3. สามารถลบข้อมูลสถานะติดตาม [สมาชิก] ได้
 - 8.4. สามารถแสดงข้อมูลสถานะติดตาม [สมาชิก] ได้
 - 8.5. สามารถเปิด หรือ ปิดสถานะการใช้งานได้
 - 8.6. สามารถแสดงผู้เพิ่มข้อมูล วันที่เพิ่มข้อมูล ผู้บันทึกล่าสุด และวันที่บันทึกล่าสุดได้
9. นำเข้าข้อมูลร้องเรียน [CAL-P0009]
 - 9.1. สามารถนำเข้าข้อมูลร้องเรียนได้
 - 9.2. สามารถ Download รูปแบบ Excel File เพื่อใช้ในการกรอกข้อมูลได้
10. ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน [CAL-P0010]
 - 10.1. สามารถค้นหาข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้
 - 10.2. สามารถแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้
 - 10.3. สามารถแสดงระยะเวลาในการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนได้
 - 10.4. สามารถแสดงรายละเอียดข้อมูลตามรายการที่เลือกได้
 - 10.5. สามารถแก้ไขข้อมูล ระบุรายละเอียดการแก้ปัญหา Call Center และระบุคำตอบได้
 - 10.6. สามารถแนบไฟล์เอกสารประกอบ/รูปภาพได้
 - 10.7. สามารถปิด/เปลี่ยนแปลง Case ได้
 - 10.8. สามารถแสดงผู้บันทึกล่าสุด และวันที่บันทึกล่าสุดได้
11. ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนแยกตามสิทธิ์พนักงาน [CAL-P0011]
 - 11.1. สามารถค้นหาข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้ ตามสิทธิ์ที่ได้รับ
 - 11.2. สามารถแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้ ตามสิทธิ์ที่ได้รับ
 - 11.3. สามารถแสดงระยะเวลาในการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนได้
 - 11.4. สามารถแสดงรายละเอียดข้อมูลตามรายการที่เลือกได้
 - 11.5. สามารถแก้ไขข้อมูล ระบุรายละเอียดการแก้ปัญหา Call Center และระบุคำตอบได้
 - 11.6. สามารถแนบไฟล์เอกสารประกอบ/รูปภาพได้
 - 11.7. สามารถปิด/เปลี่ยนแปลง Case ได้
 - 11.8. สามารถแสดงผู้บันทึกล่าสุด และวันที่บันทึกล่าสุดได้

Feature List

ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน [Call Center]

12. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน [CAL-P0012]
 - 12.1. สามารถบันทึกรับแจ้งเรื่องร้องเรียนได้
 - 12.2. สามารถบันทึกเรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มได้
 - 12.3. สามารถบันทึกเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทได้
 - 12.3.1. สมาชิก
 - 12.3.2. สถานีบริการ
 - 12.3.3. ชาวไร่
 - 12.4. สามารถแสดงข้อมูลผู้ร้องเรียนตามประเภทผู้ได้
 - 12.5. สามารถแยกช่องทางการร้องเรียนได้
 - 12.6. สามารถแยกสถานะเรื่องร้องเรียนได้
 - 12.7. สามารถ Update ข้อมูลที่อยู่กลับไปยังระบบหลักได้
 - 12.7.1. ระบบสมาชิก
 - 12.7.2. ระบบสถานีบริการ
 - 12.7.3. ระบบทะเบียนประวัติชาวไร่
 - 12.8. สามารถกรองข้อมูลที่อยู่อำเภอ/เขต ตามการเลือกจังหวัดได้
 - 12.9. สามารถกรองข้อมูลที่อยู่ตำบล/แขวง ตามการเลือกอำเภอ/เขตได้
 - 12.10. สามารถกรอกข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รายละเอียดการรับเรื่อง Call Center และคำตอบ/การแก้ไขปัญหาได้
 - 12.11. สามารถแนบไฟล์เอกสารประกอบ/รูปภาพได้
 - 12.12. สามารถแสดงผู้บันทึกล่าสุด และวันที่บันทึกล่าสุดได้
13. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/สมัครสมาชิก [CAL-P0013]
 - 13.1. สามารถเพิ่มข้อมูลสมาชิกใหม่ได้
 - 13.2. สามารถแก้ไขข้อมูลสมาชิกใหม่ได้
 - 13.3. สามารถค้นหาข้อมูลสมาชิกใหม่ได้
 - 13.4. สามารถแสดงรายละเอียดข้อมูลสมาชิกได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 13.4.1. ที่อยู่
 - 13.4.2. บัตรสมาชิก/คะแนนสะสม
 - 13.4.3. ประวัติการซื้อสินค้า-บริการ
 - 13.4.4. ประวัติการแลกของรางวัล
 - 13.4.5. ประวัติการร้องเรียน
 - 13.5. สามารถบันทึกรับแจ้งเรื่องร้องเรียนได้
 - 13.6. สามารถบันทึกเรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มได้
 - 13.7. สามารถบันทึกเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทได้
 - 13.7.1. สมาชิก
 - 13.7.2. สถานีบริการ

Doc. Ref No :	< SabaiIT Co.,Ltd. >	Page: 6 / 7
File:		Date: 03/12/2563

Feature List

ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน [Call Center]

- 13.7.3. ชาวไร่
- 13.8. สามารถแสดงข้อมูลผู้ร้องเรียนตามประเภทผู้ได้
- 13.9. สามารถแยกช่องทางการร้องเรียนได้
- 13.10. สามารถแยกสถานะเรื่องร้องเรียนได้
- 13.11. สามารถ Update ข้อมูลที่อยู่กลับไปยังระบบหลักได้
 - 13.11.1. ระบบสมาชิก
 - 13.11.2. ระบบสถานีบริการ
 - 13.11.3. ระบบทะเบียนประวัติชาวไร่
- 13.12. สามารถกรองข้อมูลที่อยู่อำเภอ/เขต ตามการเลือกจังหวัดได้
- 13.13. สามารถกรองข้อมูลที่อยู่ตำบล/แขวง ตามการเลือกอำเภอ/เขตได้
- 13.14. สามารถกรอกข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รายละเอียดการรับเรื่อง Call Center และคำตอบ/การแก้ไขปัญหาได้
- 13.15. สามารถแนบไฟล์เอกสารประกอบ/รูปภาพได้
- 13.16. สามารถแสดงผู้บันทึกล่าสุด และวันที่บันทึกล่าสุดได้