

อาณาจักรขายอัตโนมัติ

(Sales Force Automation)

โดย ผศ.สุพล พรหมมาพันธุ์

ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

(ลงตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์บิสิเนสไทย รายสัปดาห์ ฉบับวันที่ 4-10 กันยายน พ.ศ.2549 หน้า 19)

อาณาจักรขายอัตโนมัติ (Sales Force Automation : SFA) คือ เทคนิคการใช้ซอฟต์แวร์มาช่วยทำธุรกิจงานขายโดยอัตโนมัติ, รวมทั้งการสั่งซื้อ, การจัดการเรื่องการติดต่อประสานงาน, การใช้สารสนเทศร่วมกัน, การควบคุม และการติดตามสินค้าคงคลัง, การติดตามการสั่งซื้อ, การบริหารลูกค้าสัมพันธ์, วิเคราะห์พยากรณ์การขาย และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (<http://view.atdmt.com>) ในการทำธุรกิจหลากหลายประเภทนั้น บางธุรกิจใช้วิธีการพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาใช้งานตามความต้องการและเหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง แม้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ต้องรู้จักเลือกให้เหมาะสมด้วย เพราะว่า ปัจจุบันมีซอฟต์แวร์อาณาจักรขายอัตโนมัตินี้จำนวนมาก เช่น Interact Commerce's ACT, GoldMine Software's GoldMine ซอฟต์แวร์การจัดการขายอัตโนมัตินี้ บางครั้งเรียกว่า *ซอฟต์แวร์การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า (Customer Relationship Management : CRM)*

โดยปกติแล้ว ชุดของซอฟต์แวร์อาณาจักรขายอัตโนมัตินี้ จะมีฐานข้อมูลสำหรับใช้งานบนเว็บไซต์เรียบร้อยแล้ว (Web-ready Database), มีชุดของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail Package), มีแบบฟอร์มสำเร็จรูปเกี่ยวกับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customizable Templates) เมื่อเดือนสิงหาคมปี 2000 บริษัท Oracle ได้พัฒนาซอฟต์แวร์เวอร์ชันสำหรับการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าให้ใช้บริการฟรี (Free CRM Software Package) โดยให้สามารถเข้าไปดาวน์โหลดได้ที่ www.OracleSalesonline.com ในซอฟต์แวร์ตัวนี้ ประกอบด้วยสารสนเทศสำหรับการติดต่อกับลูกค้า, การจัดทำตารางการทำงาน, การติดตามการทำงาน of พนักงาน และการฝึกอบรมพนักงานผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจะมีฐานข้อมูลที่มีความเหมาะสมสำหรับใช้งานบนระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ซอฟต์แวร์ชุดนี้ ได้ออกแบบมาเพื่อสำหรับใช้งานกับองค์กรขนาดกลางจนถึงขนาดใหญ่ และสามารถใช้งานร่วมกับโทรศัพท์มือถือได้ ข้อมูลจำนวนมากจะมีรูปแบบการจัดเก็บเอาไว้ที่ศูนย์กลางให้บริการของบริษัท Oracle (Oracle Application Service Provider : ASP) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตโดยผ่านเข้ามาทางเครื่องของผู้ใช้ หรือผู้รับบริการ (Client) และไม่ต้องมีอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ชนิดพิเศษประเภทใดอีก (<http://whatis.techtarget.com>) ลองมาดูรายละเอียดของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์อาณาจักรขายอัตโนมัติดังต่อไปนี้

- **การจัดการเรื่องการขาย (Sales Management)** ได้แก่ (1) ช่วยทำให้การขาย และการตลาดในระยะไกลประสบความสำเร็จ สามารถติดตามการขาย วิเคราะห์การขาย พยากรณ์การขาย รวมถึงพยากรณ์รายรับรายจ่ายและติดตามลูกค้าคนล่าสุดที่เข้ามาซื้อสินค้าได้อย่างถูกต้องตามความคาดหวัง, (2) มีการจัดการด้านบัญชี ผู้บริหารสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของลูกค้าแต่ละคนได้ด้วยมุมมอง 360 องศา ซึ่งในระบบจะให้ลูกค้าเข้ามาเปิดบัญชีของตนเอง เพื่อทำธุรกิจร่วมกับบริษัทและทำงานร่วมกันได้ ผู้บริหารสามารถเข้ามาติดตามดูความเคลื่อนไหว ยอดการขายสินค้าของลูกค้าได้โดยง่าย, (3) ติดตามดูในพื้นที่ส่วนใดส่วนหนึ่งโดยเฉพาะ ผู้บริหารสามารถกำหนด บริหาร วิเคราะห์ และเปลี่ยนแปลงพื้นที่การขายให้เหมาะสมกับตนเองได้ (4) การจัดการเรื่องติดต่อ มีระบบจัดทำเรื่องการเงินอยู่เบื้องหลัง (Back-Office) ซึ่งช่วยให้สามารถเสนอข้อมูล

ให้กับงานส่วนหน้า (Front Office) ได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีระบบจัดการสารสนเทศที่มีคุณภาพรวมอยู่ด้วย จากผลลัพธ์เช่นนี้ ทำให้ผู้บริหารสามารถจัดการเรื่องการติดต่อกับลูกค้าได้อย่างครบวงจรว่า ลูกค้าคนไหนได้รับอนุมัติ หรือนำกลับเอาทบทวนใหม่ เพื่อสนับสนุนให้เกิดผลกำไรต่อไป



- **สารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Products Information)** ได้แก่ มีหลายงานที่จัดการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ (1) ระบบบริหารจัดการเกี่ยวกับสมุดแจ้งรายการสินค้า (Product Catalog) ได้อย่างง่ายดาย คุณสามารถที่จะเข้าไปปรับปรุงดูแลและจัดการเรื่องความปลอดภัยในแค็ตตาล็อก ซึ่งจะมีศูนย์กลางเอกสาร ให้กลุ่มผู้ทำงานร่วมกันสามารถเข้ามาดูผลิตภัณฑ์และราคาต่างๆ ร่วมกัน เพื่อปรับปรุงสารสนเทศให้ถูกต้องตามที่ต้องการได้, (2) มีสิ่งค้าประกันการขายและการตลาด ในระบบนี้จะมีห้องสมุดเอกสาร ที่ช่วยจัดการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลการขาย การตลาด หรือวัตถุประสงค์ต่างๆ ซึ่งคนทำงานร่วมกันจำเป็นต้องใช้ อยู่ในที่เดียวกัน, (3) การจัดการเอกสาร คือมีระบบช่วยจัดการเรื่องของเอกสาร ไม่ว่าจะเป็นการนำส่ง การจัดการแบ่งปันใช้เอกสารร่วมกัน ซึ่งจะมีเนื้อหาของธุรกิจสำหรับใช้เพื่อการปฏิบัติการโดยเฉพาะอยู่ในนั้นเรียบร้อย ดังนั้น ในซอฟต์แวร์นี้จะมีคลังเอกสารที่สามารถทำให้การติดต่อสื่อสารถึงกันทั่วโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ, (4) การจัดการเรื่องการประเมิน จะมีการประเมินการเข้ามาซื้อสินค้าของลูกค้า ซึ่งจะมีการติดตั้งระบบประเมินศักยภาพการขายและการบริการในระดับที่ทั่วโลกยอมรับ พร้อมทั้งประเมินสินค้าที่มีจำนวนลูกค้าเข้ามาซื้อมากที่สุด เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเข้าไปดูโอกาสในการขาย และทิศทางแนวโน้มการแข่งขันในผลิตภัณฑ์ชนิดต่างๆ, (5) การไหลเวียนของกระแสนงาน และการรวบรวม คุณสามารถเข้ามาจัดการเรื่องการขาย การตลาด การบริการ ได้ทุกอย่างในนี้ ซึ่งช่วยทำให้เราสามารถควบคุมกิจกรรมการทำงานต่างๆ ได้อย่างดี, (6) การจัดการกิจกรรม มีระบบการประสานงานการทำกิจกรรมร่วมกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการทำงานร่วมกัน หรือการได้รับสิ่งที่ลูกค้าให้คำแนะนำมา, (7) การรวบรวมการทำงานขององค์กรทุกอย่างไว้และทำให้ประสบความสำเร็จได้ด้วยไอที ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนเอกสารกัน ทำงานร่วมกัน ใช้คลังข้อมูลร่วมกัน ด้วยระบบที่เป็นมาตรฐานซึ่งรวมอยู่บนเว็บไซต์ ทำให้การทำงานง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เหล่านี้ คือ CRM การบริหารงานสำเร็จลงได้ด้วยไอที

- **คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และคอมพิวเตอร์มือถือ (Desktop and Mobile)** ด้วยคุณภาพของซอฟต์แวร์

แวร์นี้ มีระบบจัดการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าด้วยคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและคอมพิวเตอร์มือถือ นั่นคือ มีการจัดเก็บบันทึกยอดการขายของตัวแทนขายเอาไว้ผ่านเข้ามาถึงสำนักงาน แม้ว่าเขาจะไม่อยู่ในที่ทำงาน นอกจากนั้น ยังมีระบบสนับสนุนการจัดส่งอีเมลล์ไร้สายผ่านเครื่องพีดีเอ (PDAs) ในขณะที่ตัวแทนขายเดินทางท่องเที่ยวไปในที่ต่างๆ นั้น เขาจะไม่ขาดการติดต่อจากข้อมูลของเขาได้เลย นอกจากนี้มีอุปกรณ์สนับสนุนอื่นอีก คือ (1) **Microsoft Outlook Edition** คือ มีโปรแกรม Microsoft Outlook มาช่วยในการจัดเก็บที่อยู่, ปฏิทิน และอนุญาตให้ตัวแทนฝ่ายขายสามารถติดต่อกับลูกค้าได้โดยผ่านอีเมลล์, (2) **Microsoft Word and Excel Integration** คือ มีเครื่องมือสนับสนุน เรื่องการวางแผนด้านบัญชี, การจัดทำข้อเสนอ, การอ้างอิง, การทำสัญญา, การส่งรายงานออกเพื่อนำไปวิเคราะห์ในโปรแกรม MS-Excel ได้ เป็นต้น (<http://www.salesforce.com>)

ส่วนสำหรับข้อดีและประโยชน์ของอาณาจักรขายอัตโนมัติ นั่นคือ

- สะดวกรวดเร็วตามที่ต้องการ
- ทำให้ผู้ทำงานเกิดความรักและพึงพอใจ
- แก้ววิกฤติการณ์ให้กับผู้บริหารการขาย
- ผู้บริหารให้ความเชื่อถือ

ทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่า อาณาจักรขายอัตโนมัติ (Sales Force Automation) ช่วยอำนวยความสะดวกในการขายได้เป็นอย่างดี ช่วยทำให้งานขายสะดวก รวดเร็ว เป็นอัตโนมัติและมีคุณภาพได้อย่างแท้จริง.

