

---

DX TECH  
Guideline



# DX TECH KNOWLEDGE

---

3 สิ่งที่คุณต้องรู้!!!  
ก่อนลงทุนใน CRM System

## 1. CRM ที่คุณจะทำ ทำเพื่อให้ได้อะไร

คำว่า “ลงทุน เพื่อจะนำมาดูแลลูกค้า” เป็นคำที่กว้างเกินไป เกินจะเอามา กำหนด ให้เปลี่ยนวัตถุประสงค์ของการลงทุน

หลายครั้งในการให้คำปรึกษา ทางทีมบริหารสอบถามผมว่า ท่านรู้แต่ว่า ต้องมีแล้ว ลูกค้าของเรามีค่าชัดเจน แต่ไม่รู้จะเอามาทำอะไร มีระบบมา หลายระบบ ไม่ success ชักที่ อันนี้ยังไม่พอจะตอบครับว่า ทำไปเพื่ออะไร

บางลูกค้า มีความชัดเจนมาจากทีมบริหารเลย ว่าลงทุนเพราะต้องการให้ยอดขายเพิ่ม หรือ ทางแผนกการตลาดต้องการเริ่มเก็บข้อมูลลูกค้า B2B, B2C หรือ B2B2C ให้เป็นระบบ เพื่อทำ Loyalty ให้แบรนด์ได้ สำหรับผมว่า จุดประสงค์ประมาณนี้ชัดพอ แต่เรามาทบทวนกันต่อ ในโครงการก็ไปต่อได้ครับ

**START WITH  
WHY**





## **2.การสื่อสารไปที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตรงกัน ต้อง Clear**

**การกำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการของแต่ละขั้นตอนงาน ของแต่ละแผนก ที่เป็น Touch Point กับลูกค้า ต้องถูกออกแบบอย่างถูกต้อง และสื่อสารให้  
กับทีมงานที่ทำงานได้อย่างชัดเจน**

**เพราะปัญหาในส่วนนี้ เป็นปัญหาหลักในการ Execute ตัวกลยุทธ์ที่ทาง  
ทีมบริหารวางโครงสร้างไว้ในการทำงาน แต่จะมามากม้ายายที่ส่วนนี้ เช่น ควบคุม  
กระบวนการทำงานของทีมงานไม่ได้ ทั้งบางขั้นตอนที่สำคัญไม่ได้ถูกทำ  
หรือข้อมูลสำคัญไม่ได้ถูกเก็บ**



### 3. การตรวจสอบรายงานของระบบ ให้ตรงกัน และสอดคล้องกับจุดประสงค์ของการนำ CRM มาใช้

รายงานประจำวันประจำสัปดาห์ประจำเดือน ต้องถูกออกแบบ และมีการสรุปที่สอดคล้องกัน บวกกับต้องมีการจัดประชุมประจำเดือนเป็นอย่างน้อยที่สรุป Monthly Meeting ของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ CRM System ให้กับทางผู้บริหารได้เข้าใจ และให้ความเห็นในการพัฒนาต่อยอดจากที่ทำได้

ความยากในส่วนนี้ คงเป็นเรื่องของการจัดการเวลาและผลงานของทีม และทีมบริหาร ซึ่งหากต้องการให้โครงการลักษณะนี้สำเร็จ การ dominate เวลาของทีมงาน จึงเป็นอีกปัจจัยหลักที่ทำให้ความสำเร็จ และความยั่งยืนเกิดขึ้นได้จริง





# DX TECH CONSULTANT

DX Tech Insights!

เกี่ยวกับผู้เขียน

**Beer – DX Tech Consultant**

คุณเกรียงไกร สุทธินารธ

CEO บริษัท เอ ไอ ซิสเต็ม จำกัด

ที่ปรึกษาด้าน Digital Transformation และ CRM Strategy ประสบการณ์ 25 ปี



**Kriengkrai Suthinarathorn**

Email: [kriengkrai.s@aisystem.co.th](mailto:kriengkrai.s@aisystem.co.th)

Line ID: atmosbeer