

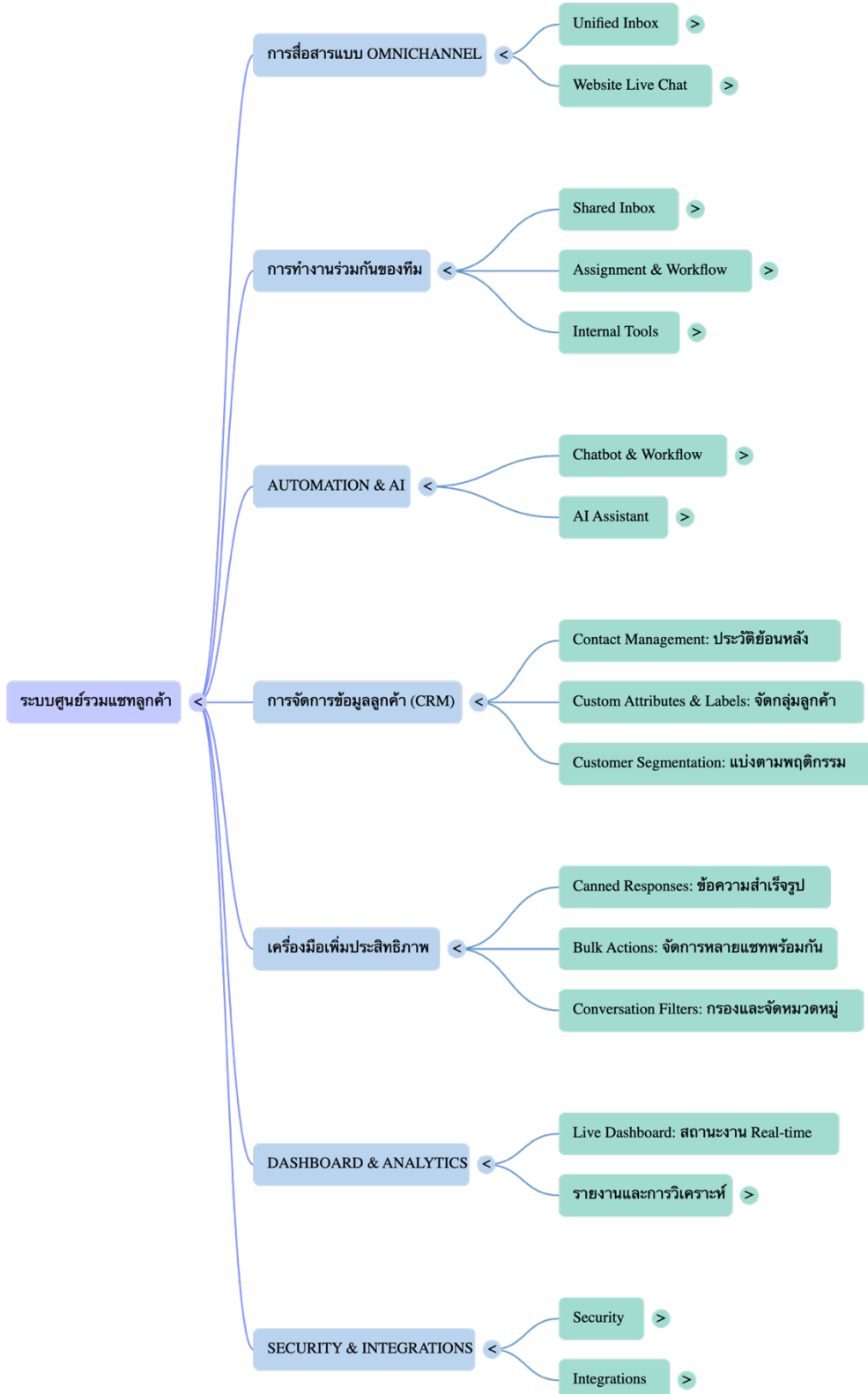
## ระบบศูนย์รวมแชทลูกค้า (Unified Customer Chat Platform)

แพลตฟอร์มรวมทุกช่องทางแชทไว้ในหน้าจอเดียว ช่วยให้ทีมขายและบริการตอบลูกค้าได้รวดเร็ว ไม่พลาดทุกโอกาสทางธุรกิจ ระบบช่วยจัดการบทสนทนาแบบทีม พร้อม Automation และ AI ช่วยลดภาระงาน เพิ่มประสิทธิภาพการตอบและปิดการขายได้เร็วขึ้น พร้อมรายงานและข้อมูลลูกค้าแบบรวมศูนย์ เพื่อยกระดับประสบการณ์ลูกค้าและการตัดสินใจทางธุรกิจ

### 1. OBJECTIVES

- ✓ รวมการสื่อสารลูกค้าทุกช่องทางไว้ในที่เดียว
- ✓ เพิ่มความเร็วในการตอบลูกค้าและปิดการขาย
- ✓ ลดการตกหล่นของข้อความและเคสบริการ
- ✓ สร้างฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อวิเคราะห์และทำการตลาด
- ✓ ยกระดับประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience)

## 2. SYSTEM OVERVIEW



### 3. SYSTEM FUNCTIONS

#### 3.1 การสื่อสารแบบ OMNICHANNEL (OMNICHANNEL COMMUNICATION)

##### 1). Unified Inbox รวมทุกช่องทาง

รองรับช่องทาง เช่น

- LINE Official Account
- Facebook Messenger
- Instagram Direct Message
- Website Live Chat
- Email
- Telegram

ความสามารถ

- รวมทุกบทสนทนาในหน้าจอเดียว
- ตอบกลับลูกค้าได้ทันที
- ลดการสลับหน้าจอ

##### 2). Website Live Chat

- แยกสदनเว็บไซต์
- ติดตั้งง่ายผ่าน Script / Tag Manager
- รองรับมือถือและเดสก์ท็อป
- เพิ่มช่องทางติดต่อทันที

#### 3.2 การทำงานร่วมกันของทีม (TEAM COLLABORATION)

##### 1). Shared Inbox สำหรับทีมงาน

- ทีมงานเข้าถึงบทสนทนาพร้อมกัน
- ลดความซ้ำซ้อนในการตอบลูกค้า
- เพิ่มความต่อเนื่องในการบริการ

##### 2). Assignment & Workflow Management

- มอบหมายแชทให้เจ้าหน้าที่
- กระจายงานอัตโนมัติ
- กำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละเคส

##### 3). Private Notes & Internal Mentions

- บันทึกโน้ตภายในทีม
- Mention เพื่อนร่วมทีม
- ประสานงานโดยไม่ให้ลูกค้าเห็น

### 3.3 AUTOMATION & AI ASSISTANT

#### 1). Chatbot & Workflow Automation

- ตอบคำถามอัตโนมัติ
- สร้าง Workflow ตอบกลับตามเงื่อนไข
- ลดภาระงานทีม Support

#### 2). AI Assistant & Smart Responses

- แนะนำคำตอบอัตโนมัติ
- สรุปบทสนทนาอัตโนมัติ
- แปลภาษาแบบเรียลไทม์
- วิเคราะห์ Intent ลูกค้า

### 3.4 การจัดการข้อมูลลูกค้า (CUSTOMER DATA & CRM)

#### 1). Contact Management

- เก็บข้อมูลลูกค้าอัตโนมัติ
- ดูประวัติการติดต่อย้อนหลัง
- เพิ่มหมายเหตุลูกค้า

#### 2). Custom Attributes & Labels

- กำหนดข้อมูลเพิ่มเติมลูกค้า
- ติด Label เพื่อจัดกลุ่มลูกค้า
- ใช้สำหรับการตลาดและวิเคราะห์

#### 3). Customer Segmentation

- แบ่งกลุ่มลูกค้าตามพฤติกรรม
- ใช้สำหรับ Campaign และ Remarketing

### 3.5 PRODUCTIVITY & WORKFLOW TOOLS

#### 1). Canned Responses

- บันทึกข้อความตอบกลับสำเร็จรูป
- ลดเวลาพิมพ์ข้อความซ้ำ

#### 2). Bulk Actions

- จัดการหลายบทสนทนาพร้อมกัน
- ปรับสถานะหรือมอบหมายงานได้รวดเร็ว

#### 3). Conversation Filters & Folders

- กรองบทสนทนาตามเงื่อนไข
- จัดหมวดหมู่แชทได้อย่างเป็นระบบ

### 3.6 DASHBOARD & ANALYTICS

#### 1). Live Dashboard

- แสดงสถานะงานแบบเรียลไทม์
- ตรวจสอบจำนวนแชทและภาระงานทีม

#### 2). รายงานและการวิเคราะห์

รายงานที่รองรับ

- ประสิทธิภาพทีม
- SLA & Response Time
- ความพึงพอใจลูกค้า
- หัวข้อสนทนายอดนิยม
- ปริมาณแชทแต่ละช่องทาง

### 3.7 SECURITY & ACCESS CONTROL

- กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานตามบทบาท
- Audit Logs ตรวจสอบกิจกรรมย้อนหลัง
- จัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย
- รองรับมาตรฐานองค์กรด้านความปลอดภัย

### 3.8 INTEGRATIONS & EXTENSIONS

รองรับการเชื่อมต่อกับ

- CRM และระบบขาย
- Chatbot Platform (Dialogflow, Rasa)
- Marketing Tools
- Webhooks & API
- BI / Data Warehouse

## 4. BUSINESS BENEFITS

- ✓ รวมทุกช่องทางการสื่อสารไว้ที่เดียว
- ✓ ตอบลูกค้าเร็วขึ้น เพิ่มโอกาสปิดการขาย
- ✓ ลดการตกหล่นของข้อความ
- ✓ ทำงานเป็นทีมได้อย่างมืออาชีพ
- ✓ เปลี่ยนบทสนทนาเป็นฐานข้อมูลลูกค้า
- ✓ ใช้ AI และ Automation ลดภาระงานทีม

**สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม**

โทรศัพท์ : 084-909-6262 | อีเมล : pae@mayavadee.com | เว็บไซต์ : www.mayasoft.co.th