

บทที่ 4

กรณีศึกษา

4.1 ความเป็นมาของโครงการ

ในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขณะนั้นยังมีสภาพเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายใหญ่ในประเทศและมีโครงข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีบริการโทรคมนาคมหลากหลายรูปแบบ ทั้งบริการโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการสื่อสารข้อมูล บรอดแบนด์ และมัลติมีเดีย บริการสื่อสารไร้สาย บริการเชื่อมโยงโครงข่าย รวมถึงบริการสื่อสารโทรคมนาคมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในขณะนั้น ได้มีแนวคิดที่จะจัดตั้งระบบบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (CRM Call Center) ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- ใช้เป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพแบบ One Stop Service
- เพิ่มช่องทางในการติดต่อสำหรับลูกค้า
- Outsourcing Call Center ให้กับหน่วยงานราชการและบริษัทในเชิงธุรกิจต่าง ๆ เช่น บริการสอบถามข้อมูล การสำรวจข้อมูล การสั่งซื้อสินค้าบริการ

เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ.2545 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้แปรสภาพมาเป็นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภายใต้พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 และมีความร่วมมือระหว่างทางบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กับทางรัฐบาล ณ ขณะนั้นคือสมัย พตท.ดร.ทักษิณ ชินวัตร ดำรงตำแหน่งเป็นนายกรัฐมนตรี เพื่อจัดตั้งศูนย์ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนขึ้น จึงเป็นโอกาสอันดีที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะได้ใช้โครงการนี้เป็นโครงการนำร่องโครงการระบบบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (CRM Call Center) ของบริษัทเองด้วย ซึ่งเนื้อหาในบทนี้ผู้วิจัยจะขอเรียกโครงการนี้ว่า CRM Call Center

4.2 พัฒนาการของระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยขอแบ่งช่วงพัฒนาการของระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ออกเป็น 2 ช่วงคือ ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าที่เคยใช้ในอดีต และระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าที่ใช้อยู่ ณ ปัจจุบัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.2.1 ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในอดีต

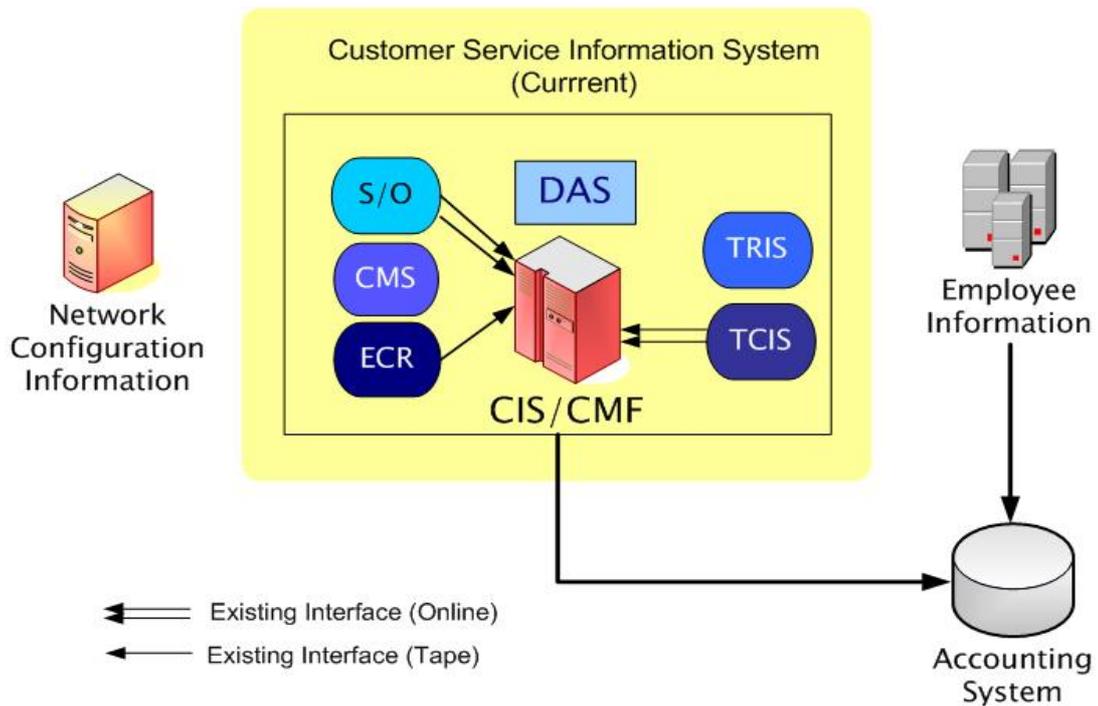
ระบบบริการลูกค้าและการจัดการข้อมูล หรือเรียกว่าระบบข้อมูลบริการลูกค้า ซึ่งเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า และการจัดการฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้ในอดีตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 โดยระบบได้รับการพัฒนาบนเทคโนโลยีรูปแบบเก่า ส่งผลให้เกิดความล้าสมัย ไม่ทันต่อการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อการจัดการระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า อีกทั้งไม่สามารถให้บริการบางประเภทได้ อาทิ การกำหนดเลขหมายคู่สาย การบริหารลูกหนี้ การบริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง นอกจากนี้การดำเนินการส่วนใหญ่เป็นการปฏิบัติงานระบบ Manual ทำให้เกิดความล่าช้าในการรับ-ส่งข้อมูล และไม่สามารถใช้ข้อมูลจากระบบที่มีอยู่ในการบริการลูกค้า การติดตามหนี้ และการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อีกทั้งความแตกต่างของมาตรฐานในแต่ละระบบงานที่นำมาใช้ก่อให้เกิดปัญหาต่อการบริการลูกค้าด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะเมื่อต้องนำข้อมูลจากระบบมาเชื่อมต่อเพื่อใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบข้อมูลที่ล่าช้า การเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนและไม่เชื่อมโยงถึงกัน การแยกส่วนเพื่อให้บริการที่ดีที่สุด เหล่านี้เองที่เป็นเหตุให้ระบบบริการลูกค้าเดิมของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีพอ ขาดประสิทธิภาพของการนำข้อมูลที่ถูกต้องแท้จริงสามารถนำมาใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ และขาดประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้าได้ในที่สุด

ระบบข้อมูลบริการลูกค้าของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แบ่งระบบงานหลักที่สำคัญ ออกเป็น 7 ระบบตามภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1

ระบบข้อมูลบริการลูกค้าของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในอดีต



ที่มา : ชวชิต สุนทรสารทูล, “การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)”, งานค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยนวัตกรรม อุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547, กรุงเทพฯ

1. ระบบใบสั่งบริการ (Service Order: S/O)
2. ระบบข้อมูลผู้เช่าและการจัดทำบิล (Customer Information and Billing System: CMF/CIS)
3. ระบบบริการสอบถามเลขหมาย (Directory Assistant Service: DAS)
4. ระบบบริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง (Trouble Report Information System: TRIS)
5. ระบบบริหารลูกค้า (Customer Management System: CMS)
6. ระบบเครื่องรับเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Cash Register: ECR)
7. ระบบข้อมูลการใช้โทรศัพท์ (Telephone Charging Information System)

4.2.1.1 ระบบใบสั่งบริการ (Service Order หรือระบบ S/O) เป็นระบบแรกเริ่มที่รับข้อมูลมาจากลูกค้าครั้งแรก ซึ่งเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบริการโทรศัพท์หรือศูนย์บริการลูกค้าจะทำการป้อนข้อมูลใบสั่งบริการ (Service Order) ที่ได้จากลูกค้าลงบนระบบผ่านหน้าคอมพิวเตอร์ และส่งข้อมูลดังกล่าวที่อยู่ในรูปข้อความ (Text File) มายังส่วนกลางเพื่อจัดทำใบแจ้งหนี้ต่อไป

ระบบงาน S/O ได้ถูกติดตั้งใช้งานภายในศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ โดยมีกระบวนการของระบบดังนี้

- เมื่อมีลูกค้ามายื่นคำขอรับบริการที่ศูนย์บริการลูกค้า ลูกค้าจะกรอกข้อมูลลงบนแบบฟอร์มคำขอรับบริการ

- เจ้าหน้าที่ภายในศูนย์บริการตรวจสอบคำร้องขอรับบริการหากพบว่าสามารถให้บริการตามที่ลูกค้าร้องขอได้ จึงจะป้อนข้อมูลผู้ยื่นคำขอรับบริการที่ถือได้ว่าเป็นข้อมูลผู้เช่าเข้าไปในระบบข้อมูลใบสั่งบริการ

- นำส่งข้อมูลในรูปแบบ text file เข้าสู่ส่วนกลางผ่านทางสายโทรศัพท์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ส่วนกลางทำหน้าที่รวบรวมข้อมูล จัดรูปแบบและตรวจสอบก่อนนำข้อมูลจริงเข้าระบบข้อมูลผู้เช่า และจัดทำบิลหรือ CMS/CIS สำหรับรวบรวมเป็นรายงานสรุปจำนวนและรายชื่อลูกค้าหรือผู้เช่ารายใหม่

การดำเนินงานของระบบ S/O มีทั้งรูปแบบอัตโนมัติตั้งที่กล่าวข้างต้น และแบบ Manual ในกรณีที่ศูนย์บริการหรือสำนักงานใดไม่มีระบบใบสั่งบริการ เจ้าหน้าที่จะทำการส่งข้อมูลด้วยแบบฟอร์มเข้ามาที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อนำข้อมูลเข้าระบบผ่านอีกวิธีหนึ่ง และผ่านข้อมูลดังกล่าวไปยังระบบ CMS/CIS ต่อไป

4.2.1.2 ระบบข้อมูลผู้เช่าและการจัดทำบิล (Customer Information and Billing System หรือระบบ CME/CIS) เป็นระบบที่บันทึกข้อมูลผู้เช่าเลขหมายโทรศัพท์ซึ่งมาจากใบสั่งบริการนำมาเก็บไว้ในฐานข้อมูล (Database) สำหรับประกอบการคิดคำนวณค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ และบริการอื่นๆ ข้อมูลจากระบบจะนำไปจัดทำใบแจ้งหนี้ และรายงานให้แก่ลูกค้าทุกๆ เดือนตามส่วนที่เกี่ยวข้อง ระบบนี้อยู่บนเครื่องเมนเฟรมที่ใช้งานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538

ระบบข้อมูลผู้เช่าและการจัดทำบิล ประกอบด้วยระบบงานย่อยดังนี้ คือ

1) ระบบเงินสดรับประจำวัน (Daily Cash Processing: DCP) คือ ระบบที่รวมการรับเงินทุกประเภทไว้และสถานะของการปรับปรุงบิล เพื่อประมวลผลให้แก่ระบบข้อมูลผู้เช่าและการจัดทำบิลและด้านบัญชีต่อไป

ข้อมูลที่ใช้ในระบบเงินสดรับประจำวัน ประกอบด้วย ข้อมูลรับชำระเงินจากเครื่องรับเงินทั่วประเทศ การหักบัญชีเงินฝากธนาคารและข้อมูลการรับชำระเงินที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าไปจ่ายค่าบริการที่ศูนย์บริการต่างๆ ส่วนข้อมูลที่ได้จากระบบออกสู่นักงานอื่น คือ เทปข้อมูลการชำระเงินสำหรับส่งระบบบัญชีการเงินและฝ่ายอื่นๆที่มีความเกี่ยวข้อง

2) ระบบข้อมูลผู้เช่าและการจัดทำบิล (Customer Information and Billing System) เป็นระบบงานที่มีความเกี่ยวข้องและรายละเอียดของระบบงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลผู้เช่าและการบริหารจัดการบิล การชำระเงินของลูกค้า

- งานข้อมูลใบสั่งบริการ
- งานข้อมูลรับชำระและปรับปรุงบิล
- งานข้อมูลทางไกล
- งานข้อมูลการใช้ในท้องถิ่น
- งานการจัดทำบิล
- งานเปลี่ยนแปลงข้อมูล การตัดถ่ายหมายเลข
- งานประมวลผลข้อมูลรับชำระค่าโทรศัพท์โดยวิธีหักบัญชีเงินฝาก ธนาคาร

3) ระบบลูกหนี้ค้างชำระ (Debt System) เพื่อบันทึกข้อมูลลูกค้าที่ค้างชำระจัดทำรายงานการงดให้บริการ ใบเตือนหนี้ค้างให้แก่ลูกค้าที่ค้างชำระ

4) ระบบข้อมูลผู้เช่าโทรศัพท์ (Customer Information System: CIS)

เป็นระบบการปฏิบัติงานออนไลน์สำหรับการตรวจสอบข้อมูลผู้เช่า ยอดค้างชำระ เป็นต้น ซึ่งติดตั้งอยู่ภายในศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ

4.2.1.3 ระบบบริการสอบถามเลขหมาย (Directory Assistant Service หรือระบบ DAS)

ระบบบริการ DAS เป็นระบบที่จัดเก็บข้อมูลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อาทิ ข้อมูลเลขหมายโทรศัพท์ ชื่อสกุลเจ้าของเลขหมายสำหรับให้บริการสอบถามเลขหมายแก่บุคคลทั่วไป โดยระบบ DAS มีศูนย์บริการ 3 แห่งใหญ่ ที่ตั้งอยู่ศูนย์กรุงเทพ ศูนย์นครราชสีมา และศูนย์พิษณุโลก โครงสร้างระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายต่างๆ มีศูนย์กลางของระบบบริการสอบถามเลขหมายอยู่ที่ศูนย์กรุงเทพ อาคารแจ้งประสิทธิ์ ซึ่งติดตั้งอุปกรณ์ Database, Application และ External Gateway Servers ตลอดจนอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่ายทั้งหมด

ข้อมูลลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมจะถูกนำเข้าระบบจากสำเนาใบส่งบริการเพื่อป้อนสู่ระบบกรณีที่มีลูกค้ารายใหม่ และการโอนย้ายทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่าย รวมถึงแถบบันทึกข้อมูลจากบริษัทร่วมงานต่างๆ

4.2.1.4 ระบบบริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง (Trouble Report Information System หรือระบบTRIS) เป็นระบบสำหรับการรับแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเหตุขัดข้องของโทรศัพท์พื้นฐานแก่ประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อมายัง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผ่านเลขหมาย 1177 แล้วตามด้วยเลขหมายโทรศัพท์ 9 หลัก เพื่อทำการแจ้งเหตุ โดยระบบจะทำการบันทึกข้อมูลการแจ้งเหตุไว้แล้วทำการทดสอบ ถ้าพบว่ามีความเสียหายจริง เจ้าหน้าที่ก็จะผ่านข้อมูลการรับแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการแก้ไขต่อไป ระบบนี้ยังใช้เก็บข้อมูลส่วนหนึ่งของลูกค้าด้วยโดยได้รับข้อมูลลูกค้าจากระบบงานในสำนักงานบริการ (S/O)

4.2.1.5 ระบบบริหารลูกค้า (Customer Management System ระบบ CMS) ระบบบริหารจัดการลูกค้า เป็นระบบจัดการที่นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาสนับสนุนการทำงาน และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างสูงสุด โดยฐานข้อมูลในระบบ ประกอบด้วย ประวัติผู้เช่าหรือลูกค้าทะเบียนเลขหมาย คู่สาย การเร่งรัดหนี้สิน ระบบการให้บริการลูกค้า การปฏิบัติงานของระบบติดตั้งอยู่ภายในสำนักงานบริการโทรศัพท์ หรือศูนย์บริการลูกค้า เพื่อรองรับการให้บริการแก่ลูกค้าเมื่อลูกค้าเข้ามาขอรับบริการ

4.2.1.6 ระบบเครื่องรับเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Cash Register หรือระบบ ECR) เป็นระบบเครื่องรับเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นเครื่อง Point of Sale (POS) บันทึกข้อมูลการชำระเงินที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ และส่งข้อมูลเข้าส่วนกลางเพื่อประมวลผลและรวบรวมข้อมูลส่งยังระบบบัญชีการเงิน

เครื่องรับเงินสดอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบรับบริการการชำระเงินของผู้เช่า ณ ศูนย์ บริการลูกค้าทั่วประเทศ เป็นระบบคอมพิวเตอร์แบบ LAN และ Standalone โดยจะขึ้นอยู่กับขนาดและปริมาณงานของสำนักงานบริการโทรศัพท์เป็นหลัก ในส่วนที่เป็นระบบ LAN นั้นมีการเชื่อมโยงเครื่องรับเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเข้าด้วยกันโดยมีเครื่องแม่ข่ายเป็นที่เก็บข้อมูลกลาง ในกรณีที่เป็นแบบ Standalone เครื่องจะเก็บข้อมูลอยู่บน Harddisk ของเครื่องเอง

เครื่องรับเงินสดอิเล็กทรอนิกส์นี้จะมีที่อ่านบาร์โค้ดที่พิมพ์อยู่บนต้นขั้วของบิล โดยเครื่องจะทำการอ่านและเก็บรวบรวมข้อมูลการชำระเงินของลูกค้าไว้ ข้อมูลจะถูกส่งไปในรูปแบบ Online ผ่านคู่สายเช่า (Leased line) มายังศูนย์รวมข้อมูลกลางที่ฝ่ายระบบข้อมูลบริการโทรศัพท์

รับผิดชอบ หรือ ถูกส่งในรูปของ Diskette เพื่อรวมเข้ากับรายการอื่นๆจากหลายๆศูนย์บริการลูกค้าก่อน แล้วจึงส่งเพื่อการรวบรวมและประมวลผลต่อไป

4.2.1.7 ระบบข้อมูลการใช้โทรศัพท์ (Telephone Charging Information System หรือ ICIS) เป็นระบบที่รวบรวมข้อมูลการใช้โทรศัพท์ทุกประเภท (ข้อมูลมิเตอร์, ทางไกล, โทรศัพท์เคลื่อนที่ 470 MHz) จากชุมสาย พร้อมตรวจคุณภาพข้อมูล จัดรูปแบบของแฟ้มข้อมูล ก่อนส่งข้อมูลเข้าประมวลผลที่ระบบข้อมูลผู้เช่าและจัดทำบิล

ระบบงานทั้ง 7 ระบบมีความสัมพันธ์และเกี่ยวเนื่องกันตามหน้าที่การให้บริการลูกค้า และลักษณะของงานที่ต้องการนำมาใช้สนับสนุนระบบบริการ โดยการพัฒนาระบบเกิดขึ้นภายในองค์กรด้วยตนเอง และเป็นการพัฒนาแบบแยกส่วนในแต่ละระบบขึ้นอยู่กับหน่วยงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ดูแลรับผิดชอบระบบซึ่งแตกต่างกันไป การพัฒนาระบบแยกส่วนนี้ส่งผลให้เกิดปัญหาเมื่อต้องนำข้อมูลจากแต่ละระบบมาใช้ร่วมกัน หรือต้องรวมศูนย์ข้อมูลกลางสำหรับการติดต่อและให้บริการลูกค้า เนื่องจากมาตรฐานการใช้งานและวิธีการปฏิบัติงานของแต่ละระบบมีความแตกต่างกัน

4.2.2 ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (CRM Call Center) ในปัจจุบัน

ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าที่เคยใช้ในอดีตก่อนที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะมีการนำระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าแบบใหม่มาประยุกต์ใช้ ได้มีการเปิดให้บริการผ่านเลขหมายสี่หลัก จำนวน 4 เลขหมายคือ 1100, 1133, 1177 และ 189 แบ่งตามประเภทของเรื่องที่ต้องการติดต่อ การบริการจะสิ้นสุดลงเมื่อลูกค้าได้รับข้อมูลหรือแจ้งบริการครบถ้วน เว้นแต่กรณีที่ลูกค้าติดต่อผิดศูนย์หรือไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ การติดต่อจะต้องเริ่มใหม่อีกครั้งโดยลูกค้า

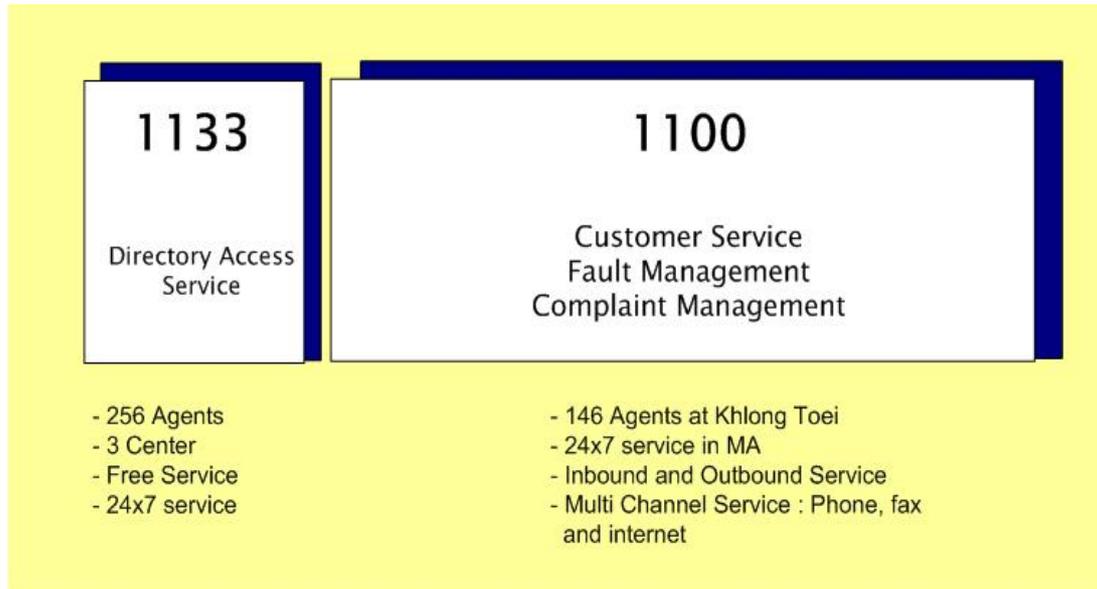
แต่ด้วยหลักการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ช่องทางการติดต่อที่ดีต้องสนับสนุนให้เกิดการติดต่อครบทุกทิศทาง ดังนั้นการบริการของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ผ่านโทรศัพท์เลขหมาย 1100 จึงเกิดแนวความคิดในการจัดตั้งโครงการนำระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้ในองค์กร (CRM Call Center) ที่ว่าควรรวมการติดต่อที่เคยผ่านเลขหมายอื่น ๆ ซึ่งลูกค้าที่โทรเข้าเลขหมายดังกล่าวสามารถรับบริการผ่านโทรศัพท์เลขหมาย 1100 เลขหมายเดียวได้อย่างครบถ้วน โดยในปัจจุบัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการลูกค้าผ่านโทรศัพท์เหลือเพียงแค่ 2 เลขหมาย คือ

- เลขหมาย 1100 ผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์สำหรับรับเรื่องร้องเรียน (ทดแทนเลขหมาย 189) แจ้งเหตุเสีย (ทดแทนเลขหมาย 1177) และรับเรื่องทั่วไปซึ่งเป็นงานเดิมของ 1100

- เลขหมาย 1133 สำหรับบริการสอบถามเลขหมาย ซึ่งยังคงให้บริการลูกค้าตามเดิม กรณีที่ลูกค้ามีความคุ้นเคยกับเลขหมาย 1133 อย่างไรก็ตามศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ก็รองรับบริการสอบถามเลขหมายได้โดยการเชื่อมโยงระบบเข้ากับฐานข้อมูลของ DAS

ภาพที่ 4.2

การรวมศูนย์ติดต่อลูกค้าผ่านช่องทางติดต่อทางโทรศัพท์



ที่มา : ชวชิต สุนทรสารทูล, “การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)”, งานค้นคว้าอิสระ มหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547, กรุงเทพฯ

การให้บริการผ่านเลขหมาย 1100 ยังเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารแบบ Voice Processing ระหว่างลูกค้ากับองค์กรแบบสองทาง คือ Inbound Call จากลูกค้าเข้าหาศูนย์ และ Outbound Call ที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ติดต่อออกจากศูนย์ไปหาลูกค้า แต่ละวิธีการติดต่อ มีหน้าที่ให้บริการดังนี้

4.2.2.1 Inbound Call หรือการรับสายจากลูกค้า เมื่อลูกค้าโทรเข้ามายังเลขหมาย 1100 ระบบตอบรับอัตโนมัติหรือ IVR (Interactive Voice Response) กล่าวต้อนรับและนำเข้าสู่ประเภทบริการ ลูกค้าจะเป็นผู้เลือกรับบริการที่ต้องการ ซึ่งมี 2 ลักษณะ ได้แก่

- การบริการโดยเจ้าหน้าที่รับสายหรือที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรียกว่า เจ้าหน้าที่ตัวแทนบริการ (Customer Service Representative; CSR) กล่าวคือ เมื่อระบบตอบรับอัตโนมัติทำงาน ลูกค้าสามารถกด 0 เพื่อจัดการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง หรือกดเลขหมายเพื่อแยกประเภทบริการตามต้องการ แล้วให้ระบบโอนสายเข้าหาเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนั้นๆ

โดยการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่รับสาย ส่วนใหญ่จัดไว้สำหรับการบริการที่ต้องรับฟังข้อมูลจากลูกค้า และนำเข้าสู่ระบบเพื่อดำเนินการต่อ ยกตัวอย่างเช่น บริการรับข้อร้องเรียน การรับคำสั่งซื้อ แก้ไขปรับปรุงสถานะและข้อมูลของลูกค้า เป็นต้น

- การบริการโดยระบบอัตโนมัติ รองรับบริการข้อมูลหรือฝากข้อความติดต่อกลับ เพื่อช่วยลดระยะเวลาการทำงานของคน และให้บริการลูกค้าในมิติที่หลากหลายขึ้น ระบบอัตโนมัติแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การให้บริการผ่าน IVR ที่เป็นระบบตอบรับอันดับแรกที่ให้บริการลูกค้า โดยทำงานร่วมกับระบบตู้สาขา (PBX) ซึ่งอนุญาตให้ลูกค้าเลือกรับบริการต่างๆที่มีอยู่ในรายการ และให้ข้อมูลผ่านระบบ Audio text

ส่วนระบบอัตโนมัติอีกรูปแบบ คือ ระบบ VMS หรือ Voice Mail System ทำหน้าที่รับฝากข้อความระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่รับสาย หรือเจ้าหน้าที่รับสายด้วยตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับลูกค้าได้

4.2.2.2 Outbound Call หรือการติดต่อผ่านศูนย์ออกไปหาลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้วางระบบการติดต่อออกจากศูนย์ไปยังลูกค้าไว้ 2 รูปแบบ ได้แก่ หนึ่ง การติดต่อโดยเจ้าหน้าที่ตัวแทนบริการ (CSR) เพื่อสื่อสารเชิงรุกกับลูกค้าในการแนะนำและค้นหาโอกาสการขายสินค้าบริการให้กับลูกค้า คัดเลือกลูกค้าคาดหวังที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด แล้วจัดเก็บเข้าฐานข้อมูลต่อไปอีกรูปแบบหนึ่งเป็นการติดต่อผ่านระบบอัตโนมัติ (Auto Call) เพื่อติดตามหนี้สิน แจ้งค่าใช้บริการหรือตรวจสอบเครดิตของลูกค้าแต่ละราย

4.3 งบประมาณ

โครงการระบบบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (CRM Call Center) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เริ่มใช้งบประมาณประจำปี พ.ศ. 2545 แยกเป็น

4.3.1 งบประมาณสำหรับโครงการ

- ค่าเช่าระบบและปรับปรุงสถานที่	488.00 ล้านบาท
- ค่าเช่าสถานที่	96.00 ล้านบาท
- รวมงบประมาณสำหรับโครงการ	584.00 ล้านบาท

4.3.2 งบประมาณในการดำเนินการรายปี

- ค่าจ้างพนักงาน Operator และ Administration รายปี ๆ ละ	126.00 ล้านบาท
---	----------------

4.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) มีแนวคิดในการริเริ่มโครงการระบบบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (CRM Call Center) ขึ้นตั้งแต่วันที่ พ.ศ. 2544 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการตามภาพที่ 4.1

บทความ I. ตารางที่ 4.1

ตารางเวลาโครงการติดตั้งระบบบริการลูกค้าทางโทรศัพท์																	
ขั้นตอนการทำงาน	เวลา	2544		2545		2546		2547		2548		2549ปัจจุบัน					
		กค-กย.	ตค-ธค.	มค-มีค.	เมย-มิย.	กค-กย.	ตค-ธค.	มค-มีค.	เมย-มิย.	กค-กย.	ตค-ธค.	มค-มีค.	เมย-มิย.	กค-กย.	ตค-ธค.		
1. ศึกษาความต้องการของระบบ		■															
2. ขออนุมัติหลักการและงบประมาณ			■														
3. ออกแบบระบบแล้วทำข้อกำหนด		■															
4. ดำเนินการจัดหาระบบ			■														
5. พิจารณาผลการจัดหา				■													
6. ดำเนินการติดตั้งระบบ (กำหนดส่งมอบ 4 Phase ภายใน 2 ปี)																	
-Phase1				■	■												
-Phase2						■	■										
-Phase3								■	■								
-Phase4										■	■						
7. ทดสอบเพื่อตรวจรับระบบ								■	■	■							
8. จัดหาบุคลากร								■	■	■	■						
9. ฝึกอบรม								■	■	■	■						
10. ช่วงระยะเวลาที่ใช้งาน																	
-Phase1																	
-Phase2																	
-Phase3																	
-Phase4																	

บทความ II. ที่มา : ส่วนบริการลูกค้าสัมพันธ์นครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนการดำเนินงานจากภาพ สรุปได้ดังนี้

1. ศึกษาความต้องการของระบบ
2. ขออนุมัติหลักการและงบประมาณในการดำเนินงาน
3. ออกแบบระบบ (จัดทำข้อกำหนด)
4. ดำเนินการจัดหาระบบ
5. พิจารณาผลการจัดหา
6. ดำเนินการติดตั้งระบบ โดยกำหนดส่งมอบงานเป็น 4 Phase ภายในระยะเวลา 2 ปี

โดยมีขั้นตอนในการส่งมอบงานในแต่ละ Phase ดังนี้

- Phase 1 ส่งแผนการดำเนินการติดตั้ง และปรับปรุงสถานที่เพื่อขอความเห็นชอบจาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
 - Phase 2 ดำเนินการปรับปรุงสถานที่พร้อมติดตั้งอุปกรณ์ Hardware, Software และทำการเชื่อมโยงระบบ
 - Phase 3 ดำเนินการฝึกอบรมและทดลองใช้งาน
 - Phase 4 ทดลองนำระบบออกให้บริการ
7. ทดสอบเพื่อตรวจรับระบบ
 8. จัดหาบุคลากร
 9. ฝึกอบรมบุคลากรที่ผ่านการคัดเลือก
 10. ช่วงระยะเวลาที่ใช้งาน ระบบบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (CRM Call Center) ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เริ่มให้บริการครั้งแรกโดยมีพนักงานทั้งหมด 146 คน โดยมีขั้นตอนในการเชื่อมโยงระบบเปิดให้บริการแก่ลูกค้าในแต่ละ Phase ดังนี้
- Phase 1 เริ่มเปิดให้บริการโดยให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ช่วงเวลาในการให้บริการคือ 08.00น.-22.00น.ของทุกวัน
 - Phase 2 เพิ่มขอบเขตการให้บริการโดยรวมการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง (1177) มาด้วย และขยายช่วงเวลาการให้บริการเป็น 24 ชม.
 - Phase 3 เพิ่มขอบเขตการให้บริการโดยรวมการให้บริการสอบถามเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน (1133)
 - Phase 4 เพิ่มขอบเขตการให้บริการโดยรวมการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน (189) และเชื่อมโยงระบบ CRM ของ Call Center เข้ากับระบบ Billing