

งานวิจัยนี้เป็นการออกแบบระบบสารสนเทศสำหรับสนับสนุนกระบวนการงานพื้นฐานของระบบบริหารงานขายและลูกค้าสัมพันธ์ สำหรับสินค้าประเภทอุตสาหกรรม (Engineering Product) โดยไม่จำเพาะสำหรับอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่งเท่านั้น

ระบบการบริหารงานขายและลูกค้าสัมพันธ์นี้ ครอบคลุมการทำงานหลัก 3 ส่วน คือ การบริหารจัดการพนักงานขาย การบริหารงานขาย และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดในการขายแบบเชิงรุก และแนวคิดในการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้ในการพัฒนาระบบ

การออกแบบกระบวนการและระบบสารสนเทศ ได้นำเอาแนวคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุ (Object Oriented) และประยุกต์ใช้ UML (Unified Modeling Language) เป็นเครื่องมือในการออกแบบและพัฒนาระบบ โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้ คือ ศึกษากระบวนการ ปัญหาที่พบ และความต้องการการใช้งานระบบด้านการบริหารงานขายและลูกค้าสัมพันธ์จากหน่วยงานตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาระบบ เพื่อพัฒนากระบวนการ ออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล และออกแบบหน้าจอการทำงานให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน สุดท้ายตรวจสอบความถูกต้องและประเมินผลระบบโดยใช้วิธีการจำลองสถานการณ์ผ่านระบบ (Walk Through) และการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในงานด้านการบริหารงานขายและลูกค้าสัมพันธ์

ผลลัพธ์จากกระบวนการและระบบสารสนเทศที่ออกแบบนี้สามารถช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ ลดขั้นตอนการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ลดความผิดพลาดจากการติดต่อสื่อสารเนื่องจากการใช้ระบบเอกสาร นอกจากนี้ระบบที่พัฒนายังมีความยืดหยุ่น สามารถปรับใช้ในอุตสาหกรรมประเภทอื่นได้ โดยอาจต้องปรับลดบางขั้นตอนในกระบวนการ หน้าจอการทำงาน หรือข้อมูลบางส่วน เพื่อให้เข้ากับการทำงานในแต่ละอุตสาหกรรม

The objective of this research is to develop the information system to support basic operations of sales and customer relation management for engineering product in generic business.

The sales and customer relation management system covers 3 main sub-systems namely sales force management, sales management and customer relation management. It is based on proactive selling and customer relation management (CRM) concepts.

Object Oriented concept and UML (Unified Modeling Language) are the main development tools to analyze and design this system. The first step is to study business processes of sales and customer relation management, collect problems and collect system requirements from sample organizations. Then, the database structure and graphical user interfaces are designed. The final step is to validate the model by walking through the system and interviewing the specialists.

The results of the research are more systematic operations, simplify works and more efficiency in sales and customer relation management, reduced communication mistakes in document system. Moreover, the system is flexible for other industries and can be adjusted for each of them by reducing some procedures in the business process, or altering some user interfaces or information.