

## 6

## การบริหารสัญญาการบริการ



Prosoft CRM (Customer Relationship Management)



สิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในการใช้ระบบ CRM นอกจากการนำมาใช้ในด้านการตลาดและการขายแล้ว คือการนำ CRM มาใช้ในงานบริการ โดยมุ่งหวังที่ความพึงพอใจในการให้บริการที่ลูกค้าได้รับ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ อยากจะใช้สินค้าหรือบริการของเราต่อไป ไม่เปลี่ยนไปใช้สินค้าของคู่แข่ง และยังเป็นส่วนช่วยในการทำการตลาดแบบปากต่อปากให้กับเราได้อีกด้วย



รูป Flow ระบบ Service ของ Prosoft CRM

## ทำไมต้องเลือกลูกค้า

แน่นอนว่าเราไม่สามารถให้บริการให้กับลูกค้าทุกรายเท่ากันได้ เราต้องจัดสรรการให้บริการลูกค้าแต่ละระดับอย่างเหมาะสม จะช่วยให้คุณสามารถให้บริการลูกค้ารายใหญ่ของคุณได้อย่างประทับใจ โดยที่ลูกค้ารายเล็กก็ยังได้รับการบริการที่ดี อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง

แล้วเราจะรู้ได้อย่างไรว่าลูกค้าแต่ละรายต้องให้บริการอย่างน้อยแค่ไหน คุณสามารถดูได้ที่ สัญญาการให้บริการ (Service Contract) ที่ทำไว้เมื่อตอนที่ลูกค้าซื้อสินค้า โดยในสัญญาดังกล่าวจะมี ข้อมูลสินค้าและการบริการต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่วันที่ลูกค้าซื้อสินค้าไป เพื่อใช้อ้างอิงในการให้บริการ ว่าต้องออกไปให้บริการอะไรให้กับลูกค้าบ้าง ต้องไปเมื่อไหร่ ก็ครั้ง โดยอาจจะกำหนดแผนคร่าวๆ ไว้ตอนทำสัญญาก่อน แล้วจึงกำหนดวันที่แน่นอนอีกครั้งตอนใกล้จะไปก็ได้ โดยสามารถตรวจสอบจำนวนครั้งและกำหนดวันที่ให้บริการได้ที่ Service Schedule

ในส่วนของพนักงานที่ให้บริการลูกค้าก็สามารถตรวจสอบจาก Service Schedule Calendar ได้ว่าวันนี้จะต้องให้บริการลูกค้ารายไหนบ้าง ต้องให้บริการอะไรบ้าง และใช้ในการบันทึกผลการปฏิบัติงานได้ว่าได้ดำเนินการจนเรียบร้อยแล้วหรือไม่

## สัญญาการบริการ (Service Contracts)

The screenshot shows a web-based form for a Service Contract. The main window title is "Contract : CT150108-001". The form has a sidebar on the left with "Information" and "Service" sections. The "Information" section includes links for Activity, Activity History, Contract History, Invoice of Mainten..., and Service Schedule. The "Service" section includes Case and Customer Service. The main form area has tabs for "General", "Details", "Service of Items", "Maintenance fee", "Authority", "Contract Address", "Bill to Address", "Approve", and "Staff Role". The "General" tab is selected and contains the following fields:

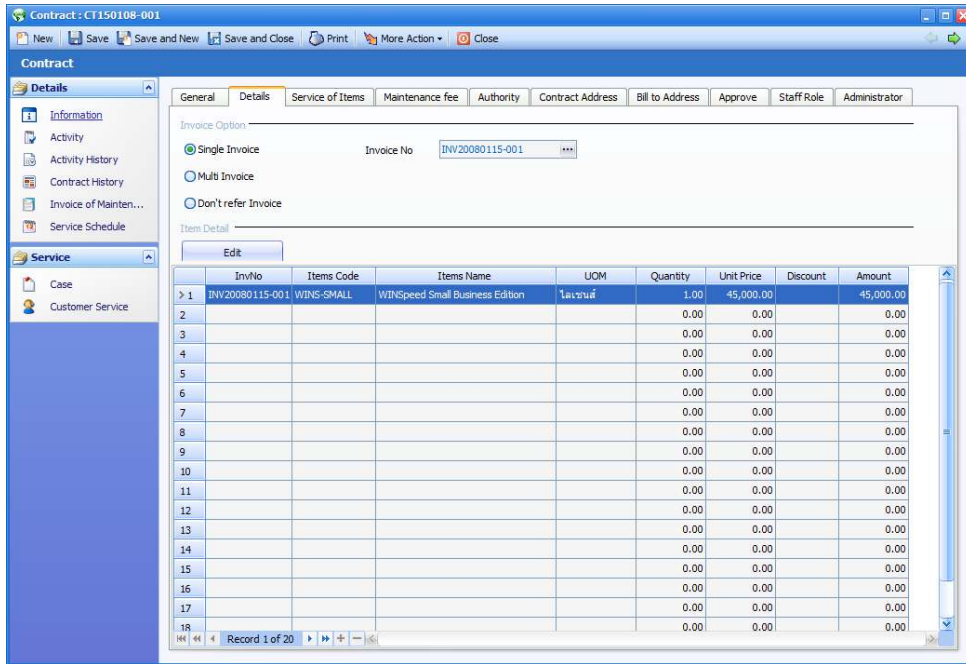
- Contract No.: CT150108-001
- Contract Date: 15/01/2551
- Contract Name: สัญญาบริการ Prosoft WINSpeed Small Business สำหรับ บ.ท็อป ฟาร์มเวอร์
- Contract Start Date: 15/01/2551
- Contract End Date: 15/01/2552
- Service ID: SV150108-001
- Contract Owner: นางสาววิภา โสภณธรรมิณี
- Organization Unit: ACC\_SP
- แผนกบริการโปรแกรมมิ่ง
- Contract to:
  - Customer Code: CUS20080107-001
  - ท็อป ฟาร์มเวอร์
  - Contact: นางสาววิภา โสภณธรรมิณี
- Reference:
  - Document Source:  New Contract  Renewed Contract
  - Refer Contract No.:
- Document Status:
  - Status:
  - Expire Date:
  - Invoice Status:
  - Revision:
  - Cancel Date:
  - Reason Cancel/Expire:
- Expiration Remind:
  - Customer:
    - Remind
    - Remind Date:
    - Remind Method:  Send an E-mail to
  - Owner:
    - Remind
    - Remind Date:
    - Remind Method:  Send me a reminder using CRM  Send an E-mail to

รูป หน้าจอสัญญาการบริการ (Service Contract)

สัญญาการบริการเป็นสิ่งที่คุณและลูกค้าใช้เป็นหลักฐานเพื่อแสดงถึงข้อตกลงร่วมกันว่าหลังจากที่ลูกค้าซื้อสินค้าของคุณไปแล้ว ลูกค้าจะได้รับบริการอะไรจากคุณบ้าง เช่น การรับประกันสินค้า การออกไปบริการที่บริษัทลูกค้าตามจำนวนครั้งที่กำหนด โดยมีการกำหนดวันที่เริ่มต้น-สิ้นสุดของสัญญา ไว้ตามระยะเวลาสัญญา เช่น 1 เดือน, 6 เดือน, 1 ปี เป็นต้น

ในสัญญาควรมีการกำหนด “รหัสการให้บริการ” (Service ID) สำหรับให้ลูกค้าใช้เป็นรหัสในการรับบริการหรือแจ้งปัญหา ใช้อ้างอิงข้อมูลของลูกค้า, สินค้าที่ซื้อไป หรือปัญหาที่ลูกค้าเคยแจ้งมาได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้ตรวจสอบเงื่อนไขการบริการได้อีกด้วย

## การอ้างอิงใบแจ้งหนี้กับสัญญาการบริการ



รูป หน้าจอสัญญาการบริการ Tab การอ้างอิง Invoice จากการขาย

ในการทำสัญญาการบริการคุณอาจจะอ้างอิงใบกำกับภาษี (Invoice) ของลูกค้าแต่ละรายก็ได้ โดยให้ระบบดึงข้อมูลลูกค้าและสินค้าจากใบแจ้งหนี้มาใช้เป็นข้อมูลในการทำสัญญาได้ทันที ไม่ต้องเสียเวลานานที่กรอกข้อมูลใหม่ และลดโอกาสผิดพลาดที่เกิดจากการใส่ข้อมูลผิดพลาดได้

## การกำหนดรายละเอียดการบริการ

Service Code	Service Name	Balance Qty.	Service Qty.	Service Schedule Qty.	Remain Qty.	Start Date	EndDate	Items Code
> 1	S-INSTALL ติดตั้งโปรแกรมให้บริการลูกค้า	0	1	1	0	15/01/2551	15/01/2552	WINS-SMALL
2	S-MA บริการซ่อมเครื่องอะไหล่	0	1	0	1	15/01/2551	15/01/2552	WINS-SMALL
3	S-ONSITE บริการตรวจสอบและแก้ปัญหาที่...	0	2	1	1	15/01/2551	15/01/2552	WINS-SMALL
4	S-TRAIN อบรมกับช่างลูกค้า	0	2	0	2	15/01/2551	15/01/2552	WINS-SMALL
5		0	0	0	0			
6		0	0	0	0			
7		0	0	0	0			
8		0	0	0	0			
9		0	0	0	0			
10		0	0	0	0			
11		0	0	0	0			
12		0	0	0	0			
13		0	0	0	0			
14		0	0	0	0			
15		0	0	0	0			
16		0	0	0	0			
17		0	0	0	0			
18		0	0	0	0			
19		0	0	0	0			
20		0	0	0	0			
21		0	0	0	0			
22		0	0	0	0			
23		0	0	0	0			

รูป หน้าจอสัญญาการบริการ Tab รายละเอียดบริการที่อยู่ในสัญญา

คุณสามารถระบุรายละเอียดบริการที่ลูกค้าจะได้รับลงไปในสัญญาการบริการได้ตามที่คุณต้องการ ไม่ว่าจะเป็น รูปแบบการบริการ, จำนวนครั้งที่จะให้บริการ หรือระยะเวลาที่จะให้บริการ

นอกจากนี้ กรณีสัญญาการบริการดังกล่าวทำไว้กับสินค้าหลายชนิด คุณสามารถเจาะจงลงไปได้ว่าบริการที่คุณจัดให้ นั้นเป็นบริการที่มีไว้สำหรับสินค้าไหน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความเข้าใจผิด เช่น กรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าของคุณ 2 รายการ และกำหนดวันที่ติดตั้งไว้คนละวันกัน ซึ่งถ้าคุณระบุสินค้าที่จะติดตั้งในแต่ละวันไว้อย่างชัดเจน จะช่วยให้คุณลดปัญหาติดตั้งสินค้าผิดได้

สำหรับงานบริการที่ขึ้นอยู่กับคำร้องขอจากลูกค้าหรือไม่สามารถกำหนดแผนล่วงหน้าได้ คุณอาจจะพบปัญหาว่าลูกค้าใช้บริการยังไม่ครบจำนวนสิทธิ์ที่ได้รับ คุณควรจะกำหนดนโยบายลงไปว่าจะให้นำสิทธิ์ดังกล่าวมาเพิ่มในการต่อสัญญาปีต่อไปได้หรือไม่เอาไว้ด้วย

## คำต่อสัญญาการบริการ

Maintenance Code	Start Date	End Date	Maintenance Rate	Reference	Remark
> 1				<input type="checkbox"/>	
2				<input type="checkbox"/>	
3				<input type="checkbox"/>	
4				<input type="checkbox"/>	
5				<input type="checkbox"/>	
6				<input type="checkbox"/>	
7				<input type="checkbox"/>	
8				<input type="checkbox"/>	
9				<input type="checkbox"/>	
10				<input type="checkbox"/>	
11				<input type="checkbox"/>	
12				<input type="checkbox"/>	
13				<input type="checkbox"/>	
14				<input type="checkbox"/>	
15				<input type="checkbox"/>	

รูป หน้าจอสัญญาการบริการ Tab สำหรับกำหนดอัตราค่าต่อสัญญา

สำหรับธุรกิจที่มีการต่ออายุสัญญาการบริการเป็นรายปี คุณสามารถกำหนดเงื่อนไขการต่อสัญญาไว้ล่วงหน้าได้ ว่าในปีหน้าจะคิดค่าต่อสัญญาเท่าไร ตัวอย่างเช่น คุณอาจจะเก็บค่าบริการในปีแรก 40% เนื่องจากเป็นปีแรกและต้องจัดเจ้าหน้าที่ให้ไปพบลูกค้าอยู่บ่อยๆ แต่ในปีที่ 2 คุณอาจจะลดเหลือ 30% หรืออาจจะลดลงอีกในปีต่อไปเหลือเพียง 20% ตามความต้องการเรียกใช้บริการจากลูกค้าที่ลดลงหลังจากที่ลูกค้าคุ้นเคยกับสินค้าของคุณมากขึ้นก็ได้

สำหรับการคำนวณค่าต่อสัญญานั้นคุณสามารถเลือกได้ว่าจะให้ระบบคำนวณจาก ยอดใด เช่น คำนวณจากยอดรวมใบแจ้งหนี้ ก่อนหรือหลังจากการหักส่วนลด หรือจะใช้วิธีการกำหนดเองตามที่ต้องการก็ได้

## หมายกำหนดการบริการ (Service Schedule)

**Service Schedule**

Customer Code: AC2007:12:04-001 บริษัท มีสตูไทย จำกัด

Service ID: SV041208-001 สัญญาบริการ น.มีสตูไทย ปี 49

Service No. Service Qty. 0 Remain Qty. 0

Actual Start Date To

Plan Start Date To

Retrieve Activity (F3) Show Activity Detail Delete Activity Clear (F6)

Subject	Plan Start Date	Plan End Date	Actual Start Date	Actual End Date	Plan State	Status
> CT041208-001	05/01/2007	05/01/2007	05/01/2007	05/01/2007	Plan	Not Start
CT041208-001	05/02/2007	05/02/2007	05/02/2007	05/02/2007	Plan	Not Start
CT041208-001	05/03/2007	05/03/2007	05/03/2007	05/03/2007	Plan	Not Start
CT041208-001	05/04/2007	05/04/2007	05/04/2007	05/04/2007	Plan	Not Start
CT041208-001	05/05/2007	05/05/2007	05/05/2007	05/05/2007	Plan	Not Start
CT041208-001	05/06/2007	05/06/2007	05/06/2007	05/06/2007	Plan	Not Start
CT041208-001	05/07/2007	05/07/2007	05/07/2007	05/07/2007	Plan	Not Start
CT041208-001	05/08/2007	05/08/2007	05/08/2007	05/08/2007	Plan	Not Start
CT041208-001	05/09/2007	05/09/2007	05/09/2007	05/09/2007	Plan	Not Start
CT041208-001	05/10/2007	05/10/2007	05/10/2007	05/10/2007	Plan	Not Start
CT041208-001	05/11/2007	05/11/2007	05/11/2007	05/11/2007	Plan	Not Start
CT041208-001	05/12/2007	05/12/2007	05/12/2007	05/12/2007	Plan	Not Start

Record 1 of 12

รูป หน้าจอกำหนดระยะเวลาการออกให้บริการลูกค้า

Service Schedule จะช่วยให้คุณวางแผนการบริการให้กับลูกค้าแต่ละรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้ติดตามประวัติการให้บริการในแต่ละครั้งว่าเรียบร้อยดีหรือติดปัญหาอะไรอยู่หรือไม่ นอกจากนี้ยังสามารถนำมาใช้ตรวจสอบจำนวนครั้งในการให้บริการที่เหลือได้อย่างรวดเร็ว

สำหรับการจัดทำ Service Schedule สามารถทำได้ตั้งแต่ตอนที่ทำสัญญา โดยคุณสามารถกำหนดรูปแบบการออกให้บริการไว้ก่อนได้ เช่น กำหนดว่าจะให้ออกไปบริการลูกค้าเดือนละ 1 ครั้งทุกวันจันทร์ ในสัปดาห์ที่ 2 ของแต่ละเดือน หลังจากนั้นระบบจะสร้าง Service Schedule สำหรับลูกค้ารายนี้ให้อัตโนมัติ โดยที่คุณสามารถเข้าไปเปลี่ยนแปลงวันที่ หรือเจ้าหน้าที่บริการให้ตรงตามที่ต้องการภายหลังได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

## ปฏิทินการให้บริการ (Service Schedule Calendar)

รูป ปฏิทินกำหนดการออกไปให้บริการลูกค้า

หลังจากมีการกำหนด Service Schedule สำหรับลูกค้าแต่ละรายแล้ว ระบบจะสร้าง “Service Activity” ของพนักงานบริการที่กำหนดไว้ให้อัตโนมัติ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานบริการสามารถดูแผนงานล่วงหน้าได้ว่าในแต่ละเดือนต้องออกไปให้บริการลูกค้ารายไหนบ้าง

ในด้านของเจ้าหน้าที่รับเรื่องก็สามารถใช้ Service Schedule Calendar ในการจัดคิวได้ว่ามีพนักงานบริการท่านใดว่างและสามารถไปให้บริการลูกค้าที่แจ้งปัญหาเข้ามาได้อย่างสะดวก โดยสามารถดูตาม พนักงาน, ลูกค้า, สัญญาการบริการ หรือจะดูตามสถานะก็ได้



## ปฏิทินวันหมดอายุสัญญา (Expired Contract Calendar)

The screenshot displays the 'Expired Contract Calendar' application. The main window shows a calendar for January 2009. The table below represents the data shown in the calendar grid:

วันที่	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	ส.อา.
01 ธันวาคม	2	3	4 (0) CT041208-001 สิ้น (0) CT041208-003 สิ้น	5	6
8	9	10	11	12	13
15	16	17	18	19	20
22	23	24	25	26	27
29	30	31	01 มกราคม 2009	2	3
					4

รูป ปฏิทินแจ้งเตือนการต่อสัญญาที่ใกล้หมดอายุ

คงจะดีไม่น้อยถ้าคุณรู้ล่วงหน้าว่าเดือนนี้มีลูกค้ารายใดบ้างที่สัญญาการบริการใกล้จะครบกำหนดบ้าง เพราะการแจ้งให้ลูกค้าต่อสัญญาการบริการก่อนที่สัญญาจะครบกำหนดจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจต่อบริการกับเราได้ง่ายกว่าการแจ้งให้ลูกค้าต่อสัญญาการบริการหลังจากที่หมดอายุไปแล้ว ดังนั้นถ้าคุณปล่อยให้สัญญาหมดอายุไปโดยไม่มี การติดต่อลูกค้าเลย หรือขาดการติดต่อกับลูกค้าจนนานนับปีแล้ว คงไม่ใช่นักที่คุณจะชวนให้ลูกค้ากลับมาต่อสัญญากับคุณได้

นอกจากนี้การแจ้งเตือนลูกค้าเรื่องการต่อสัญญาการบริการไว้ล่วงหน้า จะช่วยให้ลูกค้ามีเวลาในการจัดเตรียมเอกสารและส่งให้กับผู้บริหารของลูกค้าตัดสินใจ ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวอาจจะต้องใช้เวลาพอสมควร

ตัวอย่างเช่น กรณีที่เป็นสัญญาการบริการรายปี คุณอาจจะต้องแจ้งลูกค้าล่วงหน้า ครั้งแรก ประมาณช่วง 2-3 เดือน เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ และแจ้งลูกค้าอีกครั้งในช่วง 1 เดือน เพื่อชักชวนลูกค้าให้ต่อสัญญาหรือสอบถามความคืบหน้าในการต่อสัญญา หลังจากนั้นก็ควรมีการติดตามอยู่เสมอว่าลูกค้าจะตัดสินใจได้ว่าจะต่อหรือไม่ต่อสัญญาการบริการ

ดังนั้นการใช้ Expired Contract Calendar ในการติดตามสัญญาการบริการที่ใกล้หมดอายุ เป็นประจำทุกเดือน จะช่วยให้คุณรู้ว่าลูกค้ารายใดใกล้จะหมดอายุสัญญาการบริการ เพื่อที่คุณจะได้ชักชวนลูกค้าให้มาต่อสัญญาได้สะดวกขึ้น และยังช่วยลดโอกาสที่ลูกค้าจะเปลี่ยนใจจากคุณ ไปใช้บริการของคนอื่นลงได้

## ใบแจ้งหนี้ค่าบริการ (Invoices of Maintenance)

รูป หน้าจอ ใบแจ้งหนี้ค่าบริการ

การออกใบแจ้งหนี้ค่าบริการล่วงหน้าจะช่วยให้คุณติดตามการต่อสัญญาการบริการได้สะดวกขึ้น โดยใช้การอ้างอิงสัญญาฉบับเดิม แล้วแก้ไขช่วงวันที่ให้เป็นรอบบริการใหม่ แต่ถ้าลูกค้ายังไม่ได้ต่อสัญญาจนกระทั่งเลยกำหนดไปแล้ว เราควรส่งจดหมายแจ้งระงับการให้บริการ เพื่อชี้แจงสาเหตุที่มีการระงับ และสิทธิ์ต่างๆที่ลูกค้าจะสูญเสียไป และปิดท้ายด้วยช่องทางในกลับมาการต่อสัญญาการบริการใหม่อีกครั้ง

นอกจากนี้สำหรับบางองค์กรที่ต้องการความยืดหยุ่นและรวดเร็วในการบริการอาจจะกำหนดให้หน่วยงานบริการเป็นผู้ออกใบแจ้งหนี้ค่าบริการเอง ซึ่งระบบ CRM จะมีข้อมูลลูกค้า, สัญญาอัตราค่าบริการต่างๆ สำหรับใช้ออกใบแจ้งหนี้อยู่แล้ว ทำให้ไม่จำเป็นต้องส่งเรื่องให้ฝ่ายบัญชีหรือฝ่ายธุรการก่อน ซึ่งจะช่วยให้ลดความผิดพลาดและเวลาที่ใช้ไปกับงานทางด้านเอกสารและเพิ่มความคล่องตัวในการบริการลูกค้า

# Reports and Dashboard

## Contract Report

รายงานแสดงสัญญาการบริการของลูกค้าแต่ละราย และซื้อสินค้าในสัญญา

บริษัท ตัวอย่าง จำกัด  
Contract Report - By Owner

Contract Date 08/08/2551 To 08/08/2551 Contract No CT050808-001 To CT080808-018 Owner Code 48-266 To 48-266

Owner Code	Owner Name	Contract No	Contract Name	Start Date	End Date	Customer Name	Service ID	Extend Version	Contract Status	
Items Code	Items Name			Invoice No		UOM	Qty	Unit Price	Discount	Items Amount
<b>48-266</b>	<b>นางสาวเพชรบุรุษ กำปัด</b>									
CT080808-001	บริษัทครอสมิเดีย (ไทยแลนด์) จำกัด			18/05/2551	18/05/2552	บริษัทครอสมิเดีย (ไทยแลนด์) จำกัด	51050116	1		Approve
	WINS 7.0-SMA					ชุด				
						500661				
CT080808-002	เอส.เอ็ม.แฟคตอรี ฟอรั ไทยซิคส์ จำกัด			09/08/2551	09/08/2552	เอส.เอ็ม.แฟคตอรี ฟอรั ไทยซิคส์ จำกัด	51080023	1		Approve
	myacc					ชุด				
						480881				
CT080808-003	วิดีโอ วิสิทรี อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด			08/04/2551	08/04/2552	วิดีโอ วิสิทรี อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด	51040111	1		Approve
	myacc					ชุด				
						480357				
CT080808-004	บริษัทเมทอิมเมจ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด			13/07/2551	13/07/2552	บริษัทเมทอิมเมจ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	51070105	1		Approve
	HR-Pro					ชุด				
						500938				
CT080808-005	บริษัทอาร์ชเอด เอเชีย อินเทลจี จำกัด			08/07/2551	08/07/2552	บริษัทอาร์ชเอด เอเชีย อินเทลจี จำกัด	51070106	1		Approve
	myacc					ชุด				
						490814				
CT080808-006	บริษัทพายุชาภาณี เรืองศักดิ์ฤกษ์ แอนด์ แอสโซซิเอตส์ จำกัด			10/08/2551	10/08/2552	บริษัทพายุชาภาณี เรืองศักดิ์ฤกษ์ แอนด์ แอสโซซิเอตส์ จำกัด	51080025	1		Approve
	HR-Pro					ชุด				
						480895				
CT080808-007	บริษัทเอส.วาย.ซีจี้ แทรคเตอร์ จำกัด			24/08/2551	24/08/2552	บริษัทเอส.วาย.ซีจี้ แทรคเตอร์ จำกัด	51080026	1		Approve
	STAR 5					ชุด				
						481022				
CT080808-008	UNION AND OJI INTERPACK CO., LTD.			05/07/2551	05/07/2552	UNION AND OJI INTERPACK CO., LTD.	51070107	1		Approve
	WINS 5.0-Cor					ชุด				
						490807				
CT080808-017	บริษัทชินฮง ออโต เซลล์ จำกัด			08/06/2551	08/06/2552	บริษัทชินฮง ออโต เซลล์ จำกัด	51120007	1		Approve
	WINS 7.0-SMA					ชุด				
						500761				
CT080808-018	โบนะจาว เอ็นจินีเยริง เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด			27/07/2551	27/07/2552	โบนะจาว เอ็นจินีเยริง เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด	51120008	1		Approve
	WINS 5.0-Sma					ชุด				
						490909				
Total By Contract		10	Item(s)				0.00	0.00		0.00
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>Item(s)</b>				<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>

**Contract Report** ✖

Report Option: By Owner

Contract Date: 08/08/2551 To 08/08/2551

Start Date: 09/08/2551 To 09/08/2551

End Date: 09/08/2551 To 09/08/2551

Contract No: CT070808-001 To CT310708-001

Service ID: SV070808-001 To SV310708-001

Customer Code: AC2007.11.27-003 To AC2008.01.31-002

Owner Code: SL50-508 To SL50-508

Contract Status: Approve

Preview Preview In Window Design Close

## Over Due Contract Report

รายงานแสดงสัญญาการบริการที่หมดอายุสัญญาไปแล้ว และยังไม่มีการต่อสัญญา พร้อมแจ้งจำนวนวันที่เกินอายุสัญญา

**บริษัท ตัวอย่าง จำกัด**  
**Over Due Contract Report**

Date 09/08/2551 Contract No CT050908-001 To CT-4803-0008

Owner Code	Owner Name								หมดสัญญา
Contract No	Contract Name	Start Date	Customer Name	Service ID	Contract Source	Extend Version	Contract Status	End Date	(เดือน-วัน)
<b>47-173 นายจิระศักดิ์ รักกลิ่น</b>									
CT050808-001	ดิจทิ เอเชียเน็ทวิง จำกัด	05/08/2551	ดิจทิ เอเชียเน็ทวิง จำกัด	SV050808-001	ดิจทิ เอเชียเน็ทวิง จำกัด	1	Approve	05/08/2551	0-3
CT-4708-0001	ทิชจิชญ์ ภูเก็ต	28/06/2548	ทิชจิชญ์ ภูเก็ต	47080004	ทิชจิชญ์ ภูเก็ต	0	Expire	28/06/2549	25-22
CT-4708-0002	บริษัท ยูเนี่ยนทอยส์ เอเชียเน็ทวิง จำกัด	29/04/2548	บริษัท ยูเนี่ยนทอยส์ เอเชียเน็ทวิง จำกัด	48040003	บริษัท ยูเนี่ยนทอยส์ เอเชียเน็ทวิง จำกัด	0	Approve	29/04/2549	27-22
CT-4708-0003	บริษัท ไทเซอร์พาร์ท คอมเมค จำกัด	14/01/2547	บริษัท ไทเซอร์พาร์ท คอมเมค จำกัด	47010001	บริษัท ไทเซอร์พาร์ท คอมเมค จำกัด	0	Expire	14/01/2548	43-12
CT-4711-0001	สำนักงานบัญชีพนมศักดิ์	22/11/2547	สำนักงานบัญชีพนมศักดิ์	47110094	สำนักงานบัญชีพนมศักดิ์	0	Approve	22/11/2548	33-0
CT-4801-0001	NIFCO (Thailand) Co.,Ltd.	29/11/2547	NIFCO (Thailand) Co.,Ltd.	47110080	NIFCO (Thailand) Co.,Ltd.	0	Approve	25/11/2548	32-27
CT-4801-0002	ฟาร์อีสต์ พับลิชชิ่ง จำกัด	09/12/2546	ฟาร์อีสต์ พับลิชชิ่ง จำกัด	46120021	ฟาร์อีสต์ พับลิชชิ่ง จำกัด	0	Approve	09/12/2547	44-18
CT-4801-0003	อินดัสทรีเฮลเทค เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด	26/02/2548	อินดัสทรีเฮลเทค เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด	48020095	อินดัสทรีเฮลเทค เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด	0	Approve	26/02/2549	29-24
CT-4801-0004	บริษัท ดีซอฟต์แวร์ คอนซัลติง จำกัด	11/09/2546	บริษัท ดีซอฟต์แวร์ คอนซัลติง จำกัด	46090023	บริษัท ดีซอฟต์แวร์ คอนซัลติง จำกัด	0	Approve	11/09/2547	47-17
CT-4802-0001	บริษัท อีแมจ อินเทอร์เน็ต เซ็นเตอร์ จำกัด	15/03/2548	บริษัท อีแมจ อินเทอร์เน็ต เซ็นเตอร์ จำกัด	48030113	บริษัท อีแมจ อินเทอร์เน็ต เซ็นเตอร์ จำกัด	0	Approve	15/03/2549	29-7
CT-4803-0001	โหม้ดเค โด คอมพิวเตอร์ จำกัด	01/11/2546	โหม้ดเค โด คอมพิวเตอร์ จำกัด	46100012	โหม้ดเค โด คอมพิวเตอร์ จำกัด	0	Approve	01/11/2547	45-26
CT-4803-0002	โหม้ดเค โด คอมพิวเตอร์ จำกัด	01/11/2547	โหม้ดเค โด คอมพิวเตอร์ จำกัด	48030080	โหม้ดเค โด คอมพิวเตอร์ จำกัด	0	Expire	01/11/2548	33-21
CT-4803-0003	บริษัท แอดวานซ์ แอพพลิเคชั่น ซิสเต็ม จำกัด	16/12/2547	บริษัท แอดวานซ์ แอพพลิเคชั่น ซิสเต็ม จำกัด	47120114	บริษัท แอดวานซ์ แอพพลิเคชั่น ซิสเต็ม จำกัด	0	Expire	16/12/2548	32-6
CT-4803-0004	ที-คอน กรุ๊ป จำกัด	17/04/2547	ที-คอน กรุ๊ป จำกัด	47040029	ที-คอน กรุ๊ป จำกัด	0	Approve	17/04/2548	40-9
CT-4803-0005	ที-คอน กรุ๊ป จำกัด	17/04/2548	ที-คอน กรุ๊ป จำกัด	48040018	ที-คอน กรุ๊ป จำกัด	0	Approve	17/04/2549	28-4
CT-4803-0006	เนโทร มอลต์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	17/06/2548	เนโทร มอลต์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	48060068	เนโทร มอลต์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	0	Approve	17/06/2549	26-3
CT-4803-0007	เนโทร มอลต์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	17/06/2548	เนโทร มอลต์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	48060040	เนโทร มอลต์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	0	Approve	17/06/2549	26-3
CT-4803-0008	ซิฟ โดทคอม (1993) จำกัด	04/05/2547	ซิฟ โดทคอม (1993) จำกัด	47050052	ซิฟ โดทคอม (1993) จำกัด	0	Approve	04/05/2548	39-22
Total		18	Item(s)						
<b>48-266 นางสาวพรพูน คำโง้ง</b>									
CT070808-008	บริษัท เอส เอ็ม อี มีคเคิล คอนซัลแตนท์ จำกัด	07/08/2551	บริษัท เอส เอ็ม อี มีคเคิล คอนซัลแตนท์ จำกัด	51090011	บริษัท เอส เอ็ม อี มีคเคิล คอนซัลแตนท์ จำกัด	1	Approve	07/08/2551	0-1
Total		1	Item(s)						
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>19</b>	<b>Item(s)</b>						

**Over Due Contract Report** ✖

---

Date:  ▼

Contract No:   To:

Service ID:   To:

Customer Code:   To:

Owner Code:   To:

Contract Status:  ▼

---

## Contract Expired

กราฟแสดงจำนวนสัญญาที่จะหมดอายุในแต่ละเดือน เพื่อใช้วางแผนในการชักชวนลูกค้าให้ต่อสัญญา

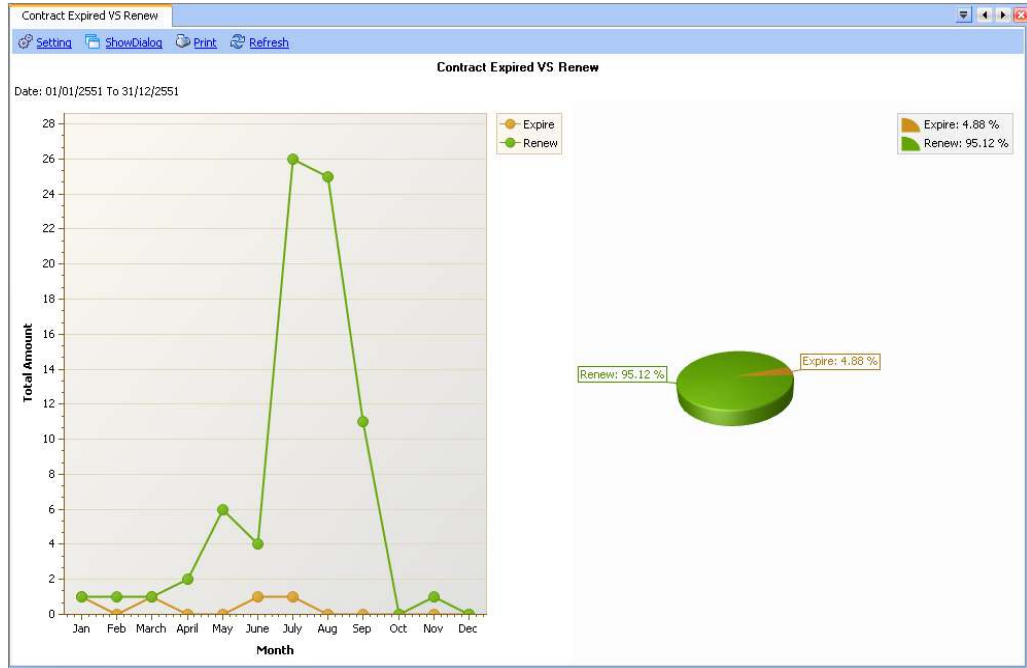


The "Setting..." dialog box contains the following fields and options:

- Contract No: CT050808-001 To CT260808-005
- Customer Code: A2547-0022 To A2545-0044
- Owner Code: 40-003 To 51-537
- Show Header:
  - Show Name
  - Show Range
- Buttons: OK, Cancel

## Contract Expired v.s. Renew

กราฟเปรียบเทียบการต่อ/ไม่ต่ออายุสัญญาการบริการ



Setting...

Date Option: This Year

Date: 01/01/2551 To 31/12/2551

Customer Code: A2542-0005 To AKE5104205

Owner Code: 40-001 To SL51-515

Show Header

Show Name  Show Range

Pie Chart

Show Legend  Show Label

Only Argument

Only Value

Argument and Value

OK Cancel

## Invoice of Maintenance fee Report

รายงานแสดงใบแจ้งหนี้ค่าบริการ

บริษัท ตัวอย่าง จำกัด

**Invoice of Maintenance fee Report - By Customer**

Maintenance Date 01/07/2551 To 31/08/2551 Maintenance No INVMA20080723-001 To INVMA20080810-005 Contract No CT070808-001 To CT310708-001 Owner Code SL50-508 Document Status Open Payment Status Yes

Customer Code	Customer Name	Maintenance							
Maintenance Date	Maintenance No	Contract No	Due Date	Payment Status	Base	Rate	Amount	VAT Amount	Total Amount
200701007	Bangkok Metropolitan Administration								
02/02/2551	INVMA20080210-003	CT100000-001	10/02/2551	Yes	19,000.00	2500	2,500.00	175.00	2,675.00
	Total	1	Item(s)		19,000.00		2,500.00		2,675.00
AC2007:11:07-001	บริษัท นครอินโดรเมชั่นแอนด์ จำกัด								
23/07/2551	INVMA20080723-001	CT090702-001	09/07/2551	Yes	340,000.00	3500	3,500.00	245.00	3,745.00
	Total	1	Item(s)		340,000.00		3,500.00		3,745.00
AC2007:11:27-001	บริษัท วิภาวรรณเทคโนโลยี กรุ๊ป จำกัด								
07/02/2551	INVMA20080210-002	CT200702-001	10/02/2551	Yes	3,000,000.00	1000000	1,000,000.00	70,000.00	1,070,000.00
	Total	1	Item(s)		3,000,000.00		1,000,000.00		1,070,000.00
AC2008:01:09-003	บริษัท ฮีโมส อินทจักรี จำกัด								
07/02/2551	INVMA20080210-005	CT100000-004	10/02/2551	Yes	725,000.00	30000	30,000.00	2,100.00	32,100.00
	Total	1	Item(s)		725,000.00		30,000.00		32,100.00
AC2008:01:21-004	บริษัท เอ.เจ. ฟิวเจอร์เลนส์ จำกัด								
07/02/2551	INVMA20080210-004	CT100000-003	10/02/2551	Yes	50,000.00	10000	10,000.00	700.00	10,700.00
	Total	1	Item(s)		50,000.00		10,000.00		10,700.00
ACC2008:08:01-005	บริษัท อีเอสพี โสภณียกุล จำกัด								
04/02/2551	INVMA20080210-001	CT070808-001	10/02/2551	Yes	450,000.00	50000	50,000.00	3,500.00	53,500.00
	Total	1	Item(s)		450,000.00		50,000.00		53,500.00
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>Item(s)</b>		<b>4,584,000.00</b>		<b>1,096,000.00</b>		<b>1,172,720.00</b>

**Invoice of Maintenance fee Report**

Report Option: By Customer

Maintenance Date: 01/07/2551 To: 31/08/2551

Maintenance No: INVMA20080723-001 To: INVMA20080810-001

Contract No: CT070808-001 To: CT310708-001

Customer Code:  To:

Owner Code: SL50-508 To: SL50-508

Document Status: Open

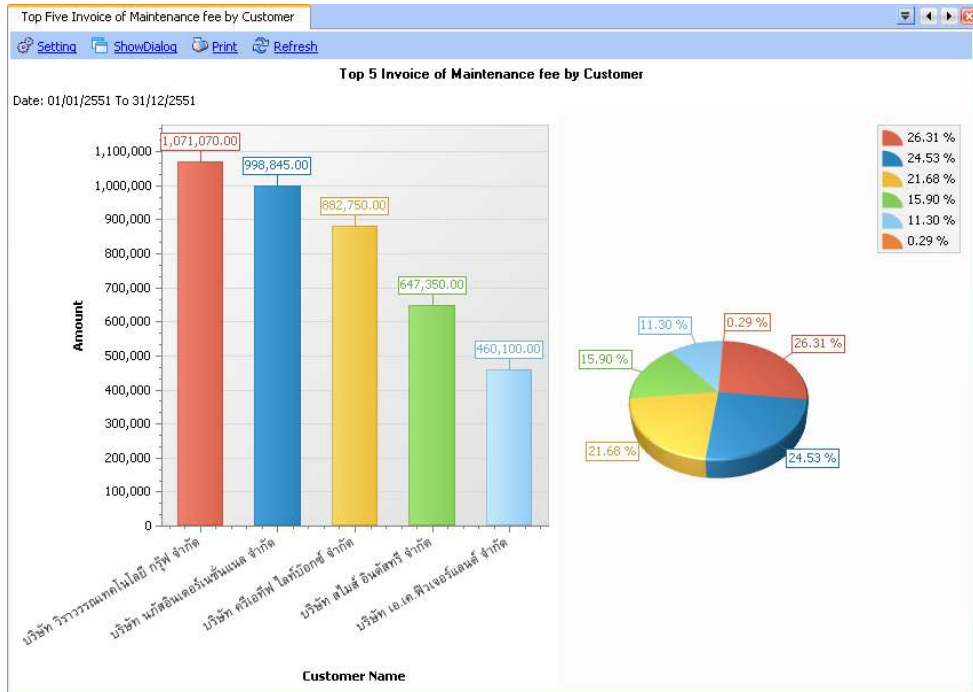
Payment Status: Yes

Preview
Preview In Window
Design
Close



## Top Five Invoice of MA fee by Customer

กราฟแสดงลูกค้าที่สร้างรายได้จากค่าบริการสูงสุด 5 อันดับแรก



Setting...

Date Option: This Year

Date: 01/01/2551 To 31/12/2551

Customer Code: AC2007:11:07-001 To AC-25500703-016

Owner Code: SL47-210 To SL51-553

Show Header

Show Name  Show Range

Pie Chart

Show Legend  Show Label

Only Argument

Only Value

Argument and Value

OK Cancel