

ลูกค้า



เข้าถึงข้อมูลลูกค้าและสมาชิก ที่
เก็บผ่าน MyCustomer | CRM

ข้อมูลของลูกค้าในระบบ คือ ข้อมูลการสะสมพอยท์ผ่านระบบสมาชิก MyCustomer | CRM

จำนวนลูกค้าทั้งหมด
ทั้งที่เป็นสมาชิก และยังไม่ได้สมัครสมาชิก



ใช้การค้นหาขั้นสูง
เพื่อตั้งต้นให้รายชื่อลูกค้าแสดงขึ้น
ในระบบตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

ระบบสามารถให้พอยท์แก่ลูกค้าผ่านเบอร์โทรศัพท์ได้ แม้ว่าจะยังไม่ได้สมัครสมาชิก ส่งผลให้ข้อมูลในหน้าลูกค้าแสดงทั้งข้อมูลสมาชิก และลูกค้าที่ยังไม่ได้สมัครสมาชิก โดยสังเกตได้จากลูกค้าที่ยังไม่ได้สมัครสมาชิกจะไม่มีชื่อไลน์

ลูกค้าที่ยังไม่ได้สมัครสมาชิก มาจากการเพิ่มพอยท์ผ่านเบอร์โทรศัพท์ 5 วิธี (ข้อมูลเพิ่มเติมให้หัวข้อพอยท์) สามารถสะสมพอยท์ได้ตามปกติ แต่ไม่สามารถเข้าถึงหน้าสมาชิก, ทำการแลกพอยท์ และใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ได้

สมาชิก คือ ลูกค้าที่ได้ลงทะเบียนใช้งานระบบสะสมพอยท์ผ่าน MyCustomer | CRM แล้ว โดยจะแสดงข้อมูลตามที่สมาชิกได้ลงทะเบียน หรือปรับเปลี่ยนเองภายหลังในหน้าสมาชิก ทั้งนี้ร้านค้ามีสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลและแก้ไขข้อมูลของสมาชิกได้



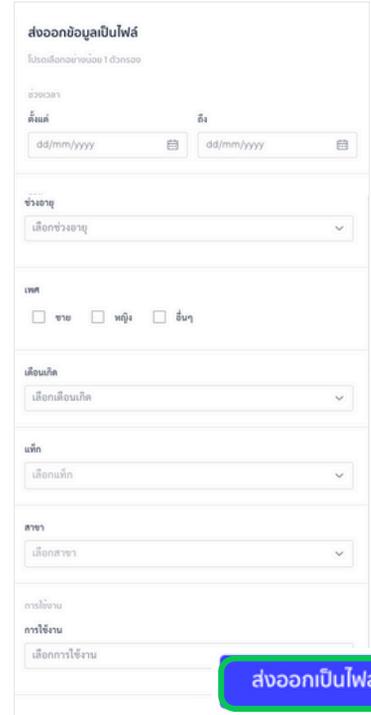
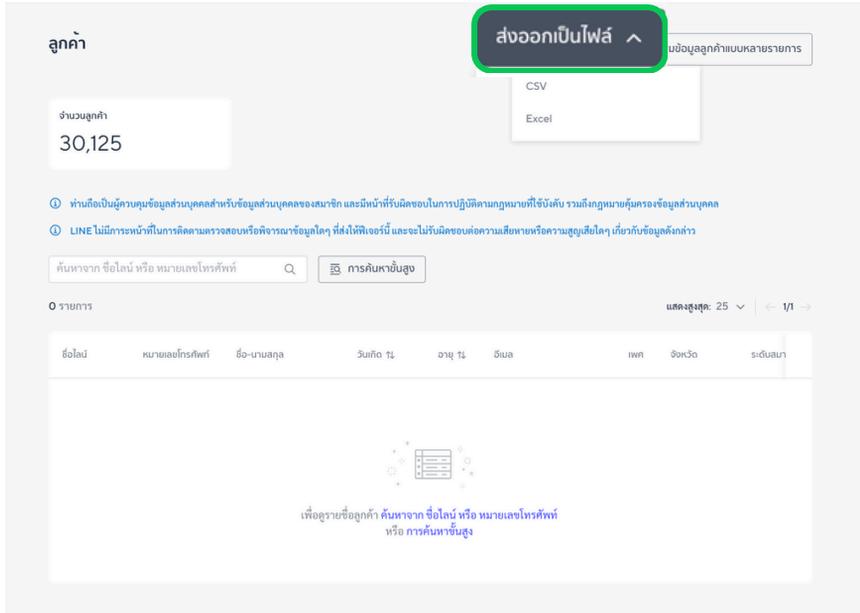
ข้อมูลลูกค้า และการจัดการข้อมูล

ข้อมูลที่แสดงในระบบหลังบ้าน	ข้อมูลที่ได้จากการสมัครสมาชิก	ข้อมูลที่แอดมินสามารถแก้ไขได้	ข้อมูลที่สามารถแก้ไขได้	ข้อมูลที่เป็นที่ผ่าน 'เพิ่มข้อมูลลูกค้าแบบหลายรายการ'
<ul style="list-style-type: none"> เบอร์โทรศัพท์ เบอร์ที่สมาชิกกรอก, พนักงานเพิ่มพอยท์แบบใช้เบอร์โทร และแอดมินอัปเดตเข้าสู่ระบบ โดยไม่เกี่ยวข้องกับเบอร์โทรที่ลูกค้าใช้ได้รับของขวัญ (LINE ID) 	✓	✓	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> ชื่อไลน์ ชื่อที่แสดงในหน้าแชทไลน์ ในระบบหลังบ้านจะเปลี่ยนแปลงไปตามชื่อไลน์ที่สมาชิกเปลี่ยน 	✓	-	-	-
<ul style="list-style-type: none"> ชื่อ – นามสกุล 	✓	✓	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> วันเกิด 	✓	✓	-	✓
<ul style="list-style-type: none"> อายุ คำนวณจากวันเกิดในระบบ 	✓	✓	-	✓
<ul style="list-style-type: none"> อีเมล 	✓	-	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> เพศ 	✓	-	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> จังหวัด มาจากข้อมูลที่อยู่ของสมาชิก (ไม่เกี่ยวข้องข้อมูลสมาชิกปรับเปลี่ยนตอนจัดส่งรางวัล) 	✓	-	✓	-
<ul style="list-style-type: none"> ระดับสมาชิก 	เป็นไปตามการคำนวณพอยท์สะสมที่เกิดขึ้นจริงของลูกค้า หรือการนำเข้าข้อมูลพอยท์เพื่อให้ระบบคำนวณตามเงื่อนไข			
<ul style="list-style-type: none"> แท็ก 	✓	✓	ถูกแก้ไขเฉพาะข้อมูลส่วนตัวที่ถูกติดแท็กไว้ในคำตอบ	-
<ul style="list-style-type: none"> สาขา 	✓	-	-	✓
<ul style="list-style-type: none"> พอยท์ปัจจุบัน 	เมื่อตั้งค่าเปิดใช้งานพอยท์ต้อนรับ	✓	เป็นไปตามการใช้งานจริง	✓
<ul style="list-style-type: none"> พอยท์สะสม 	จำนวนพอยท์ที่ถูกคำนวณตามเวลาที่กำหนดในระบบ ในกรณีที่แอดมินมีการลบพอยท์ของสมาชิกออก จะไม่ส่งผลกับพอยท์สะสมที่ใช้ระบุระดับสมาชิก			
<ul style="list-style-type: none"> การใช้งาน / ใช้งานล่าสุด 	จำนวนครั้งที่สมาชิกได้รับพอยท์ เป็นไปตามการใช้งานจริง			
<ul style="list-style-type: none"> สถานะ 	แอดมินสามารถเลือกระงับการใช้งานบัญชีนั้นๆ ได้ สมาชิกจะถูกตัดออกจากระบบ เมื่อไม่มีการใช้งานเกิน 2 ปี			
<ul style="list-style-type: none"> วันที่สมัคร (วันที่ข้อมูลถูกนำเข้าระบบ) 	✓	-	-	✓



รายงานข้อมูลลูกค้า

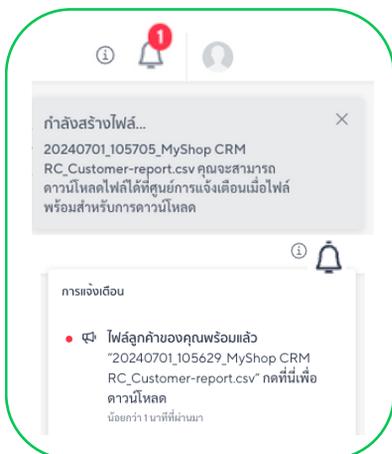
วิธีเลือกรายละเอียดในรายงาน



เลือกรายละเอียดข้อมูลที่ต้องการเป็นรายงานได้ที่ปุ่ม "ส่งออกเป็นไฟล์" เลือกได้ทั้งรูปแบบ CSV และ Excel จากนั้นเลือกอย่างน้อย 1 ตัวกรอง และกดส่งออกเป็นไฟล์

ข้อแนะนำ

- หากข้อมูลส่วนมากเป็นภาษาไทย กรุณาเลือกรูปแบบ Excel
- การเลือกช่วงเวลาที่ต้องการ จะต้องเลือกทั้ง 2 ตัวเลือก "ตั้งแต่" และ "ถึง" ให้ครบ
- หากข้อมูลเกิน 30,000 รายการ จะไม่สามารถดาวน์โหลดได้ กรุณาเพิ่มตัวกรองเพื่อลดจำนวนรายการ
- ข้อมูลชื่อในไลน์จะไม่ปรากฏในไฟล์รายงาน

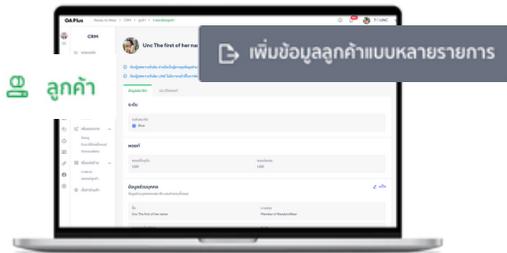


วิธีดาวน์โหลดรายงาน

- หลังจากกด "ส่งออกเป็นไฟล์" จะมีข้อความแจ้งเตือน "กำลังสร้างไฟล์"
- กดที่ไอคอน  อีกครั้งเพื่อดาวน์โหลดไฟล์
- ไฟล์จะถูกจัดเก็บตามลูกค้าตั้งค่าอุปกรณ์



การเพิ่มข้อมูลลูกค้าแบบหลายรายการ



1. เข้าไปที่ **ลูกค้า**
2. คลิกปุ่ม **เพิ่มข้อมูลลูกค้าแบบหลายรายการ**

เพิ่มข้อมูลสมาชิกแบบชุด ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม

① ข้อมูลสมาชิกเป็นข้อมูลส่วนตัวของสมาชิก และมีความสำคัญในการปฏิบัติงานของสมาชิก ดังนั้นการกรอกข้อมูลต้องถูกต้องและครบถ้วน
 ② ข้อมูลสมาชิกใน LINE ไม่มีการเข้าถึงในการแสดงผลหรือการแจ้งเตือนใดๆ ที่ส่งถึง LINE และจะนำไปใช้เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเท่านั้น

ขั้นตอนที่ 1 ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม และกรอกข้อมูลสมาชิกให้ครบถ้วน ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม	ขั้นตอนที่ 2 ส่งข้อมูลสมาชิกของชุดในไฟล์ที่สามารถโหลดโดยคลิกปุ่มข้อมูลในตารางด้านบนและกดปุ่มที่กำกับ เริ่มกรอกข้อมูล	ขั้นตอนที่ 3 อัปโหลดไฟล์ที่กรอกข้อมูลโดยพร้อมรองรับไฟล์ Excel (.xlsx) ขนาดไฟล์ไม่เกิน 10 MB	ขั้นตอนที่ 4 คุณสามารถตรวจสอบข้อมูลสมาชิกที่อัปโหลดแล้วได้ทันทีในสมาชิก โดยการค้นหาชื่อสมาชิกตามชื่อ หรือ ใช้คิวอาร์โค้ด ไปที่หน้าสมาชิก >
---	---	---	--

อัปโหลดไฟล์

สาขา*

ไฟล์*

รองรับไฟล์ Excel (.xlsx) ขนาดไฟล์ไม่เกิน 10 MB เท่านั้น

1. ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม (ชื่อไฟล์ member-template)
2. สามารถกรอกข้อมูลได้สูงสุด 5,000 รายการ โดยต้องระบุข้อมูลให้ตรงตามรูปแบบและคอลัมน์ที่กำหนดเท่านั้น ได้แก่

1. เบอร์โทรศัพท์*
2. ชื่อ - นามสกุล*
3. จำนวนพอยท์*
4. พอยท์สะสม
5. เพศ
6. วันเกิด
7. อีเมล

*จำเป็นต้องกรอก

3. เลือกสาขา และอัปโหลดไฟล์เข้าสู่ระบบ



การเพิ่มข้อมูลลูกค้าแบบหลายรายการ (ต่อ)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	หมายเลขโทรศัพท์	ชื่อ	นามสกุล	จำนวนพอยท์	พอยท์สะสม	เพศ	วันเกิด	อีเมล	
2	081111111	สมชาย	ใจดี	70	70	M	31/12/1990	somchai01@gmail.com	
3	081111112	สมหญิง	ใจดี	0	0	o	18/01/1997	somying@gmail.com	
4									
5									
6									
7									
8									

กรอกข้อมูลตามรูปแบบที่กำหนด

ระบุหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อ นามสกุล และจำนวนพอยท์ (จำเป็น)

- ใส่เครื่องหมาย ‘ **ด้านหน้าเลข 0** เพื่อให้แสดงผลในตาราง
- ชื่อ และ นามสกุลต้องกรอกตามช่องที่ตารางกำหนด

1. ระบุหมายเลขโทรศัพท์ให้ครบ 10 หลัก เช่น 0832529250

2. พอยท์สะสม

- เพื่อใช้ในการคำนวณระดับลูกค้า
- ต้องระบุเป็นจำนวนเต็มเท่านั้น
- จำนวนติดลบจะถูกปรับค่าเป็น 0 โดยอัตโนมัติ

3. เพศ

- F หรือ f = เพศหญิง
- M หรือ m = เพศชาย
- o, -, หรือ เว้นว่าง = อื่นๆ

4. อีเมล

- หากไม่ต้องการระบุอีเมลให้เว้นว่างไว้

5. วันเกิดเป็นรูปแบบ วัน/เดือน/ปี ค.ศ เช่น 08/12/1987

โดยสมาชิกต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 11 ปี



การเพิ่มข้อมูลลูกค้าแบบหลายรายการ (ต่อ)

ฟีเจอร์นี้เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการเพิ่มข้อมูลลูกค้าเข้าระบบครั้งแรก หากต้องการเพิ่มข้อมูล หรือแก้ไขข้อมูล ให้ทำผ่าน 'ดู & แก้ไข' ที่ท้ายรายการของลูกค้าแบบรายบุคคล

ชื่อไลน์	พอยท์ปัจจุบัน	พอยท์สะสม	การใช้งาน	ใช้งานล่าสุด ระบุ	สถานะ	วันที่สมัคร ระบุ		
UNC	บัตรวีล 001	1,176	1,231	4	ไม่ใช่วางที่ผ่านมา	เปิดใช้งานอยู่	19 ม.ค. 2024 08:40	ดู & แก้ไข

ในกรณีที่อัปโหลดและกดยืนยันสำเร็จแล้ว แต่ไม่พบข้อมูลลูกค้าในระบบ ให้ตรวจสอบใน 'การแจ้งเตือน' อีกครั้ง และตรวจสอบรายการในไฟล์ว่าไม่มีเบอร์โทรศัพท์ที่เคยอัปโหลดลงในระบบแล้ว หรือกรอกข้อมูลไม่ตรงตามรูปแบบที่ระบบกำหนด

เพิ่มข้อมูลสมาชิกแบบชุด

[ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม](#)

- ข้อปฏิบัติความรับผิด: ท่านถือเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก และมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ข้อปฏิบัติความรับผิด: LINE ไม่มีการรณรงค์ในการติดตามตรวจสอบหรือพิจารณาข้อมูลใดๆ ที่ส่งไว้ถึงเจ้านี้ และจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือความสูญเสียใดๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าว

ขั้นตอนที่ 1
ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม และระบุข้อมูลสมาชิกให้ครบถ้วน

[ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม](#)

ขั้นตอนที่ 2
เติมข้อมูลสมาชิกของชุดในไฟล์ที่ดาวน์โหลด โดยจะต้องระบุข้อมูลให้ตรงตามรูปแบบและคอลัมน์ที่กำหนด

[เงื่อนไขการนำเข้าข้อมูล](#)

ขั้นตอนที่ 3
อัปโหลดไฟล์ที่ระบุข้อมูลเรียบร้อยแล้ว รองรับไฟล์ Excel (.xlsx) ขนาดไฟล์ไม่เกิน 10 MB

ขั้นตอนที่ 4
คุณสามารถตรวจสอบข้อมูลสมาชิกที่อัปโหลดสำเร็จได้ที่หน้าสมาชิก โดยการค้นหาจากชื่อการค้นหาย หรือ ใช้ตัวกรอง

[ไปที่หน้าสมาชิก >](#)

อัปโหลดไฟล์

สาขา *

Lazada_Online03

ไฟล์ *

member-template.xlsx
9.15 KB

รองรับไฟล์ Excel (.xlsx) ขนาดไฟล์ไม่เกิน 10 MB เท่านั้น

[ยืนยัน](#) [ยกเลิก](#)

การแจ้งเตือน

- 21 นำเข้าข้อมูลลูกค้าไม่สำเร็จ member-template.xlsx 1 นาทีที่แล้ว
- 21 เริ่มนำเข้าข้อมูลลูกค้า member-template.xlsx 1 นาทีที่แล้ว
- 21 นำเข้าข้อมูลลูกค้าไม่สำเร็จ member-template.xlsx 3 นาทีที่แล้ว
- 21 เริ่มนำเข้าข้อมูลลูกค้า member-template.xlsx 3 นาทีที่แล้ว
- 21 นำเข้าข้อมูลลูกค้าไม่สำเร็จ member-template.xlsx 7 นาทีที่แล้ว
- 21 เริ่มนำเข้าข้อมูลลูกค้า member-template.xlsx 7 นาทีที่แล้ว
- 21 🙏 ขอทักไปร้านพี่! คลิ๊กอ่านเลย
- 👉 คุณไปร้านพี่! 🌟 แล่งพระเบ๊นเข้าร่วม EVENT "EASY-RECEIPT" คลิ๊กเลย 📄 📢 ย้ำย้ำ! เช็คเงื่อนไขของร้านคุณให้เป็นไปตามที่กำหนด



การแก้ไขข้อมูลลูกค้า

การแก้ไขข้อมูลลูกค้าทำได้แบบรายบุคคล โดยกดที่ 'ดู & แก้ไข' ที่ท้ายรายการของลูกค้า

ชื่อไลน์	พอยท์ปัจจุบัน	พอยท์สะสม	การใช้งาน	ใช้งานล่าสุด ณ	สถานะ	วันที่สมัคร ณ		
UNC	บัตรวีล_001	1,176	1,231	4	ไม่ที่ชั่วโมงที่ผ่านมา	เปิดใช้งานอยู่	19 ม.ค. 2024 08:40	

แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ *

นามสกุล *

หมายเลขโทรศัพท์ *

วันเกิด *

ที่อยู่ในการจัดส่งของ

ประเทศ

ที่อยู่

จังหวัด

อำเภอ/เขต

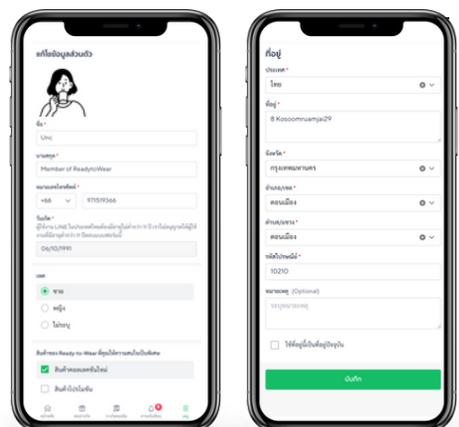
ตำบล/แขวง

รหัสไปรษณีย์

หมายเหตุ

ข้อมูลที่ได้รับการแก้ไขโดยแอดมินจะถูกนำไปแสดงในหน้าของสมาชิกด้วย โปรดหลีกเลี่ยงการแก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้ถูกร้องขอจากสมาชิก เฉพาะข้อมูลส่วน 'วันเกิด' เท่านั้นที่สมาชิกไม่สามารถแก้ไขเองได้

ข้อมูล 'ที่อยู่' ที่แอดมินร้านค้าสามารถแก้ไขได้เป็นส่วนหนึ่งของ 'ที่อยู่ในการจัดส่ง' ซึ่งสมาชิกสามารถปรับเปลี่ยนตัวเองเมื่อมีการแลกของรางวัลประเภท 'จัดส่ง'

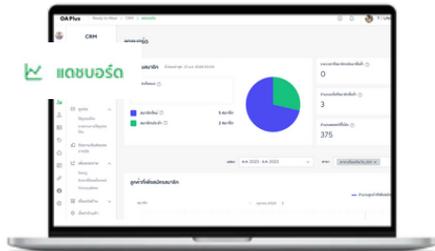


แดชบอร์ด



**การแสดงผลข้อมูลภาพรวมของ
สมาชิก และข้อมูลพอยท์**

ข้อมูลในหน้าแดชบอร์ดแสดงภาพรวมกิจกรรมที่เกิดขึ้นระบบ MyCustomer | CRM



1. เข้าไปที่ แดชบอร์ด

จำนวนสมาชิก

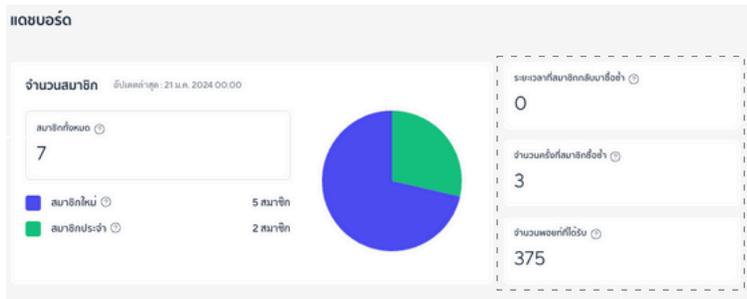
เป็นจำนวนของลูกค้าที่สมัครสมาชิกแล้วเท่านั้น (ไม่รวมลูกค้าที่ได้รับพอยท์ผ่านเบอร์โทรศัพท์ และถูกนำเข้าข้อมูล)

สมาชิกใหม่

ลูกค้าที่สมัครสมาชิก แต่ไม่มีประวัติการสะสมพอยท์เพิ่มเติม

สมาชิกประจำ

สมาชิกที่มีการสะสมพอยท์เพิ่มเติมหลังจากสมัครสมาชิกแล้ว (ข้อมูล 'การใช้งาน' ในข้อมูล 'ลูกค้า' จะมากกว่า 1 ครั้ง)



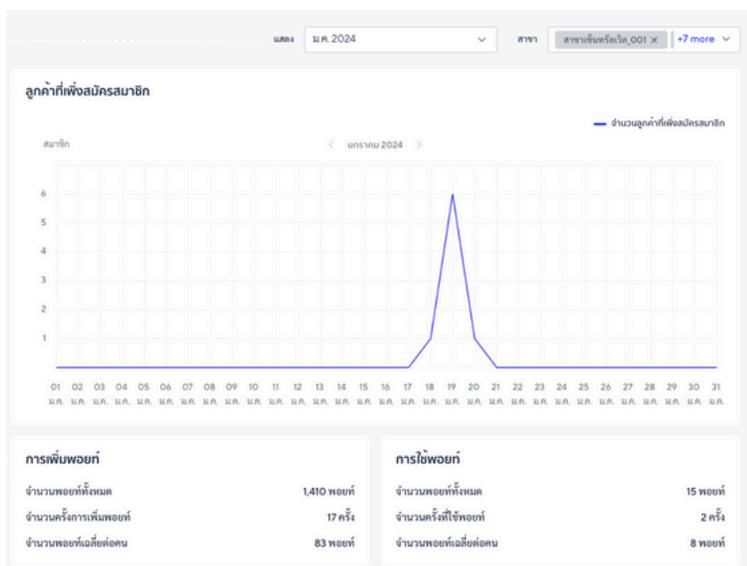
ข้อมูลโดยเฉลี่ยของสมาชิกที่มีในระบบ

- ระยะเวลาที่สมาชิกกลับมาซื้อซ้ำ
- จำนวนครั้งที่สมาชิกซื้อซ้ำ
- จำนวนพอยท์ที่ได้รับ

กราฟแสดงจำนวนสมาชิกใหม่

เลือกดูข้อมูลได้จาก

- ช่วงเวลา ในระดับเดือน
- สมาชิกประจำ สาขาที่สมาชิกเลือกตอนสมัคร



ข้อมูลภาพรวมพอยท์ของร้านค้าตามช่วงเวลา และสาขาที่เลือก

- การเพิ่มพอยท์ จำนวนพอยท์ที่จ่ายออกสมาชิก
- การใช้พอยท์ จำนวนพอยท์ที่สมาชิกใช้แลกของรางวัล