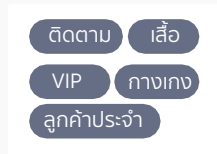


วิธีการแชท อย่างมีประสิทธิภาพ

Table of Contents

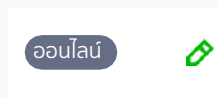
04

จัดการประเภทลูกค้าด้วย
Chat Tag



08

การสร้าง **Chat Tag**



10

การค้นหาตาม **Chat Tag**



12

การจัดเก็บประวัติการแชท



Table of Contents

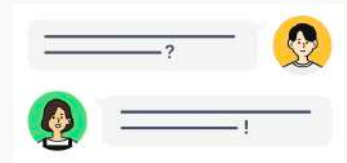
14

บันทึกข้อมูลลูกค้าด้วย
Note



16

ตอบลูกค้ารวดเร็วด้วย
Quick Reply



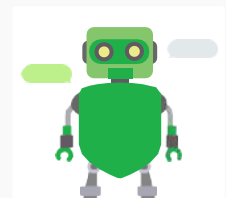
19

วิธีเพิ่มแอดมินช่วยดูแลลูกค้า



24

ดูแลลูกค้าตลอด 24 ชม. ด้วย
Chat Bot



จัดการประเภทลูกค้าด้วย
Chat Tag



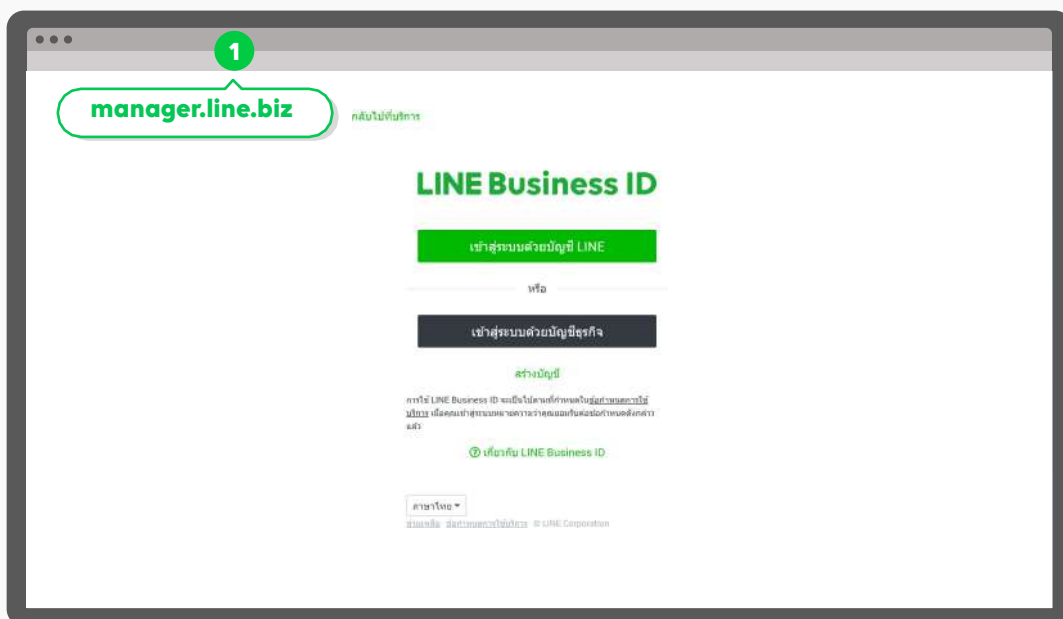
จัดประเภทลูกค้าด้วยการตั้งสถานะและ Chat Tag

คุณช่วย ตอบโต้ ลูกค้าประทับใจด้วยแชท ยังสามารถจัดระเบียบ แชทให้ง่ายขึ้น ด้วยการตั้งสถานะหรือติดแท็กตามประเภท ที่ต้องการ เช่น ลูกค้า **VIP** กลุ่ม **Influencers** ชอบแต่งหน้า โทนสกิน ชอบคอร์สผิวขาว ลูกเล็ก **1-3** ขวบ เพื่อสามารถพูดคุย ได้อย่างรู้ใจลูกค้ายิ่งขึ้น

วิธีการจัดประเภทลูกค้า

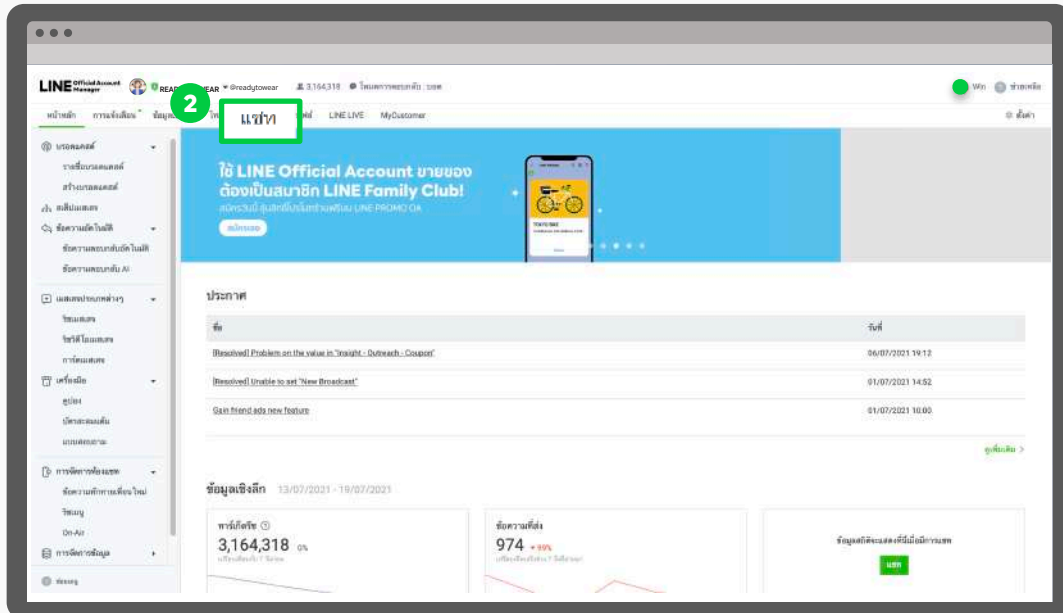
1. เข้าไปที่เว็บไซต์ **manager.line.biz** (LINE Official Account Manager)

*แนะนำให้ใช้ **Google Chrome**

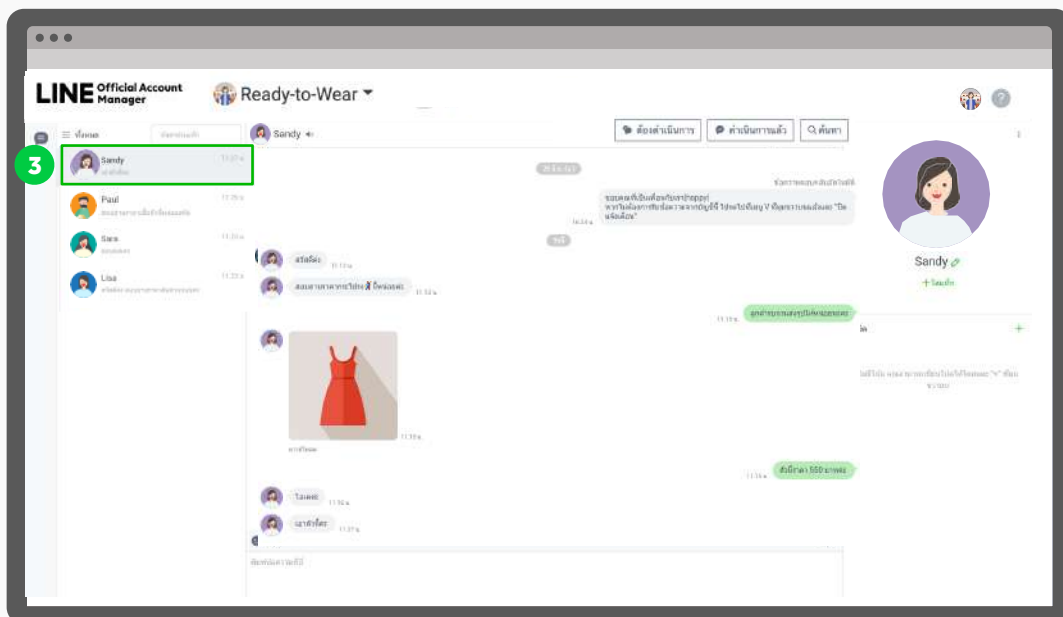


2. คลิก 'แชท' เพื่อเข้าสู่หน้าแชท

สามารถพิมพ์ข้อความ ส่งสติ๊กเกอร์ หรือส่งไฟล์ เพื่อโต้ตอบกับลูกค้าได้เลย โดยสามารถส่งได้ทั้งไฟล์ภาพ วิดีโอ PDF หรือ Powerpoint ได้

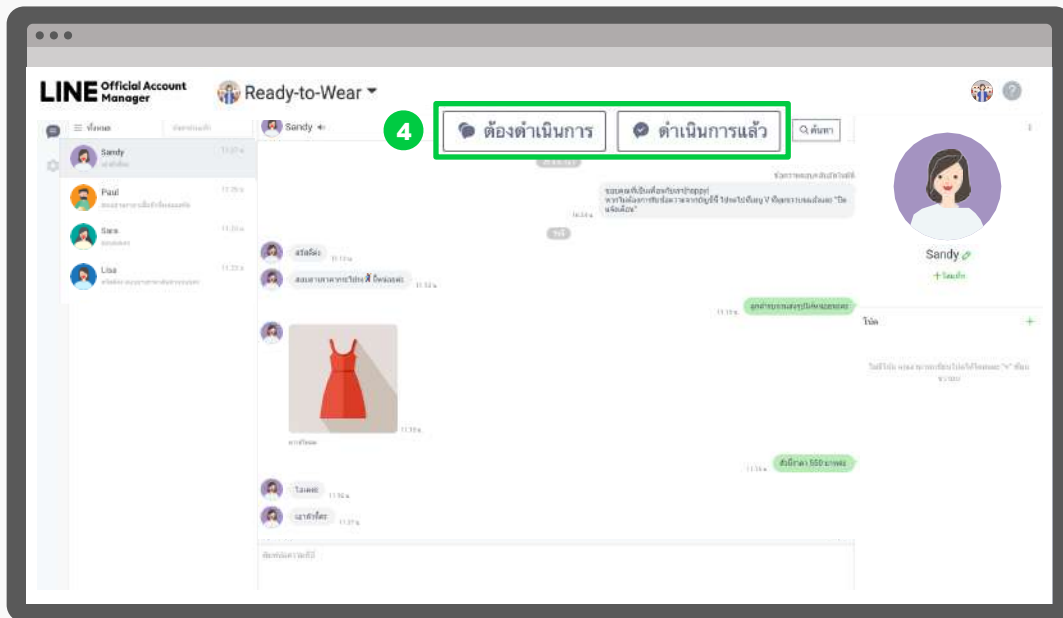


3. คลิก 'แชทของลูกค้า' ที่ต้องการตั้งสถานะ



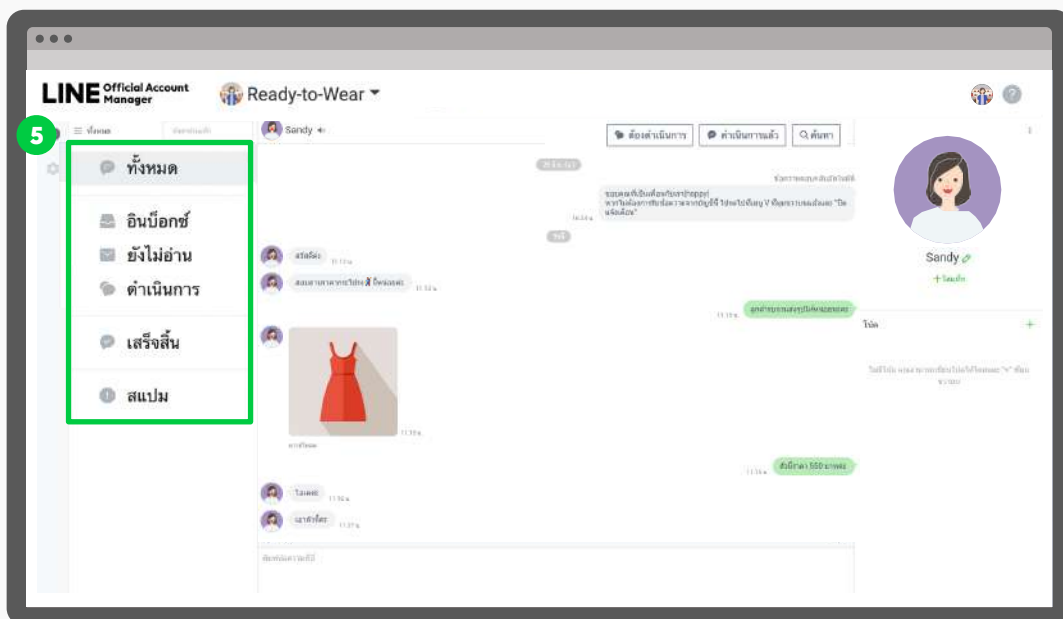
4. เลือก 'ตั้งสถานะ' ให้ลูกค้า

สามารถตั้งค่าเป็น 'ต้องดำเนินการ' หากอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือเลือก 'ดำเนินการแล้ว' หากการดำเนินการได้เสร็จสิ้นแล้ว



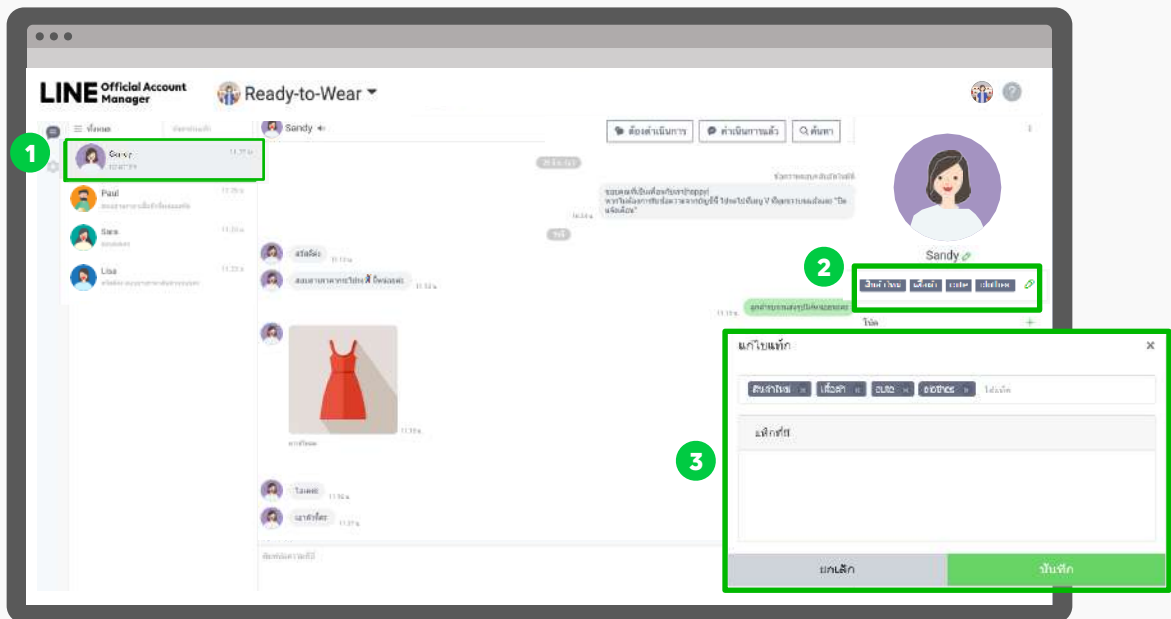
5. คลิก 'ทั้งหมด' เพื่อแสดงสถานะต่างๆ

แล้วเลือกตอบแชทตามสถานะของลูกค้าได้ โดยห้องแชทจะแสดงเฉพาะสถานะที่ถูกเลือก



การสร้าง Chat Tag

การสร้าง Chat Tag



1. คลิกที่รายชื่อของลูกค้าที่ต้องการติด **Tag**

2. คลิก '**ไอคอนดินสอดำด้านล่าง**' หากต้องการติด **Tag** เพื่อตั้งสถานะลูกค้าหรือจัดกลุ่ม

*การติด **Tag** ได้ไม่เกิน 10 แท็กต่อคน

3. สร้าง **Tag** ใหม่ได้ด้วยการพิมพ์ในช่อง

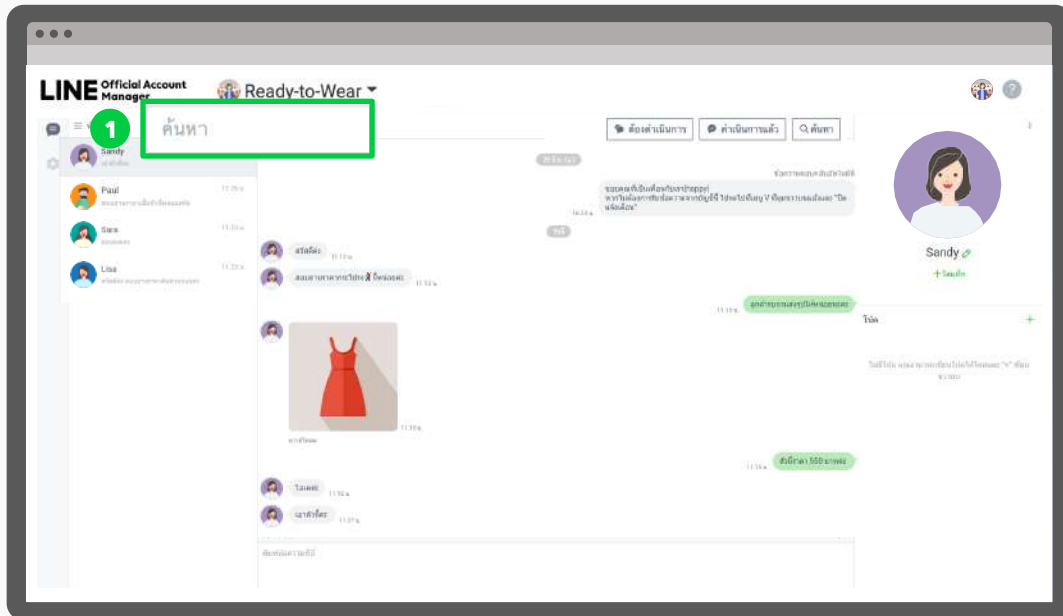
ใส่ **Tag** แล้วกด **Enter** หรือเลือกจาก **Tag** ที่สร้างไว้ก่อนหน้านี้ก็ได้

*การสร้าง **Tag** ได้ไม่เกิน 200 แท็ก โดยแต่ละแท็กมีความยาวไม่เกิน 20 ตัวอักษร

การค้นหาคำตาม Chat Tag

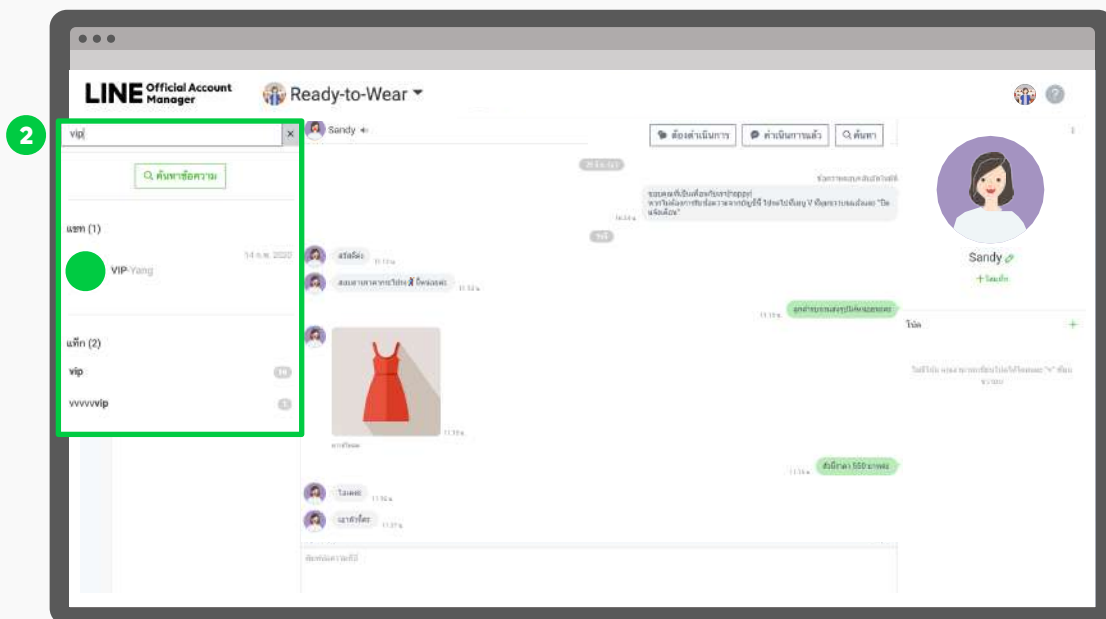
การค้นหาตาม Chat Tag

1. คลิกในช่อง 'ค้นหา'



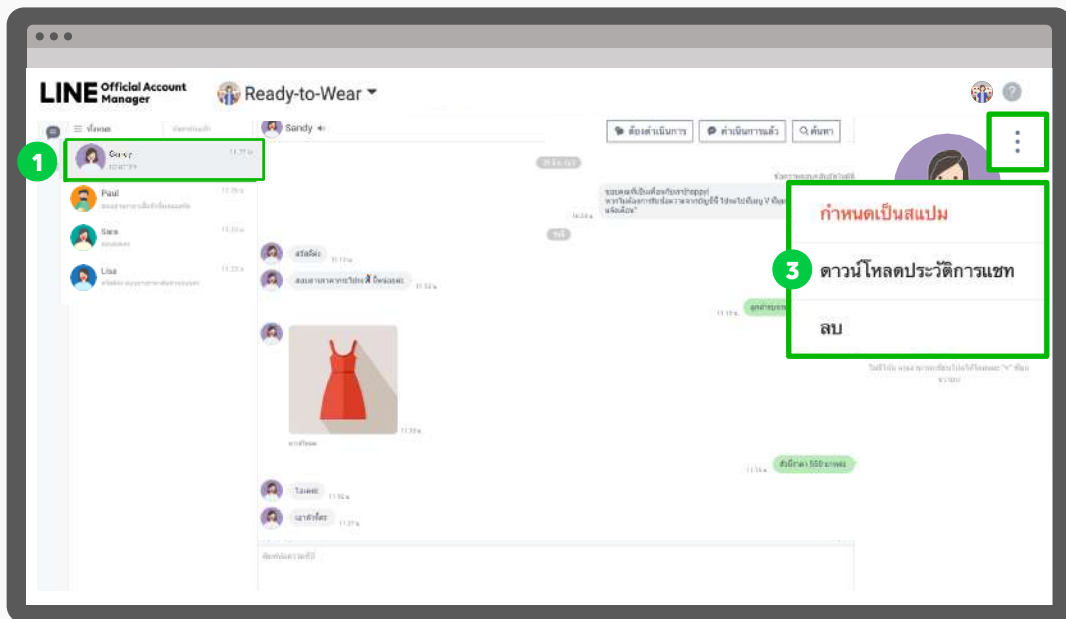
2. พิมพ์ Chat Tag ที่ต้องการค้นหา

ห้องแชท จะแสดงเฉพาะลูกค้าที่ถูกติด Tag นั้นไว้



การจัดเก็บประวัติแซท

การจัดเก็บประวัติแชท



1. คลิกที่แชทของลูกค้าที่ต้องการจัดเก็บประวัติแชท

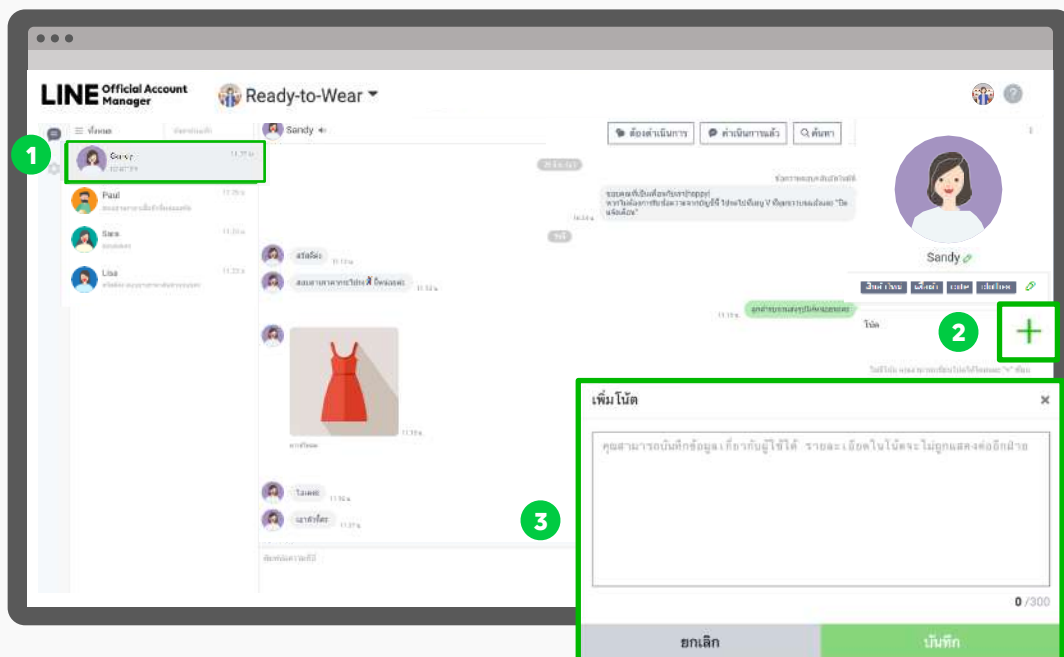
2. คลิก 'จุด 3 จุด'

3. เลือก 'ดาวน์โหลดประวัติการแชท'

โดยประวัติการแชทที่เป็นตัวอักษรและสติ๊กเกอร์จะถูกเก็บไว้ 2 เดือน ส่วนรูปภาพและวิดีโอจะถูกเก็บไว้สองสัปดาห์ในรูปแบบไฟล์ csv

บันทึกข้อมูลลูกค้าด้วย Note

บันทึกข้อมูลลูกค้าด้วย Note



1. คลิกที่ชื่อของลูกค้าที่ต้องการบันทึกข้อมูล

2. คลิก '+' ในช่องโน้ต (Note)

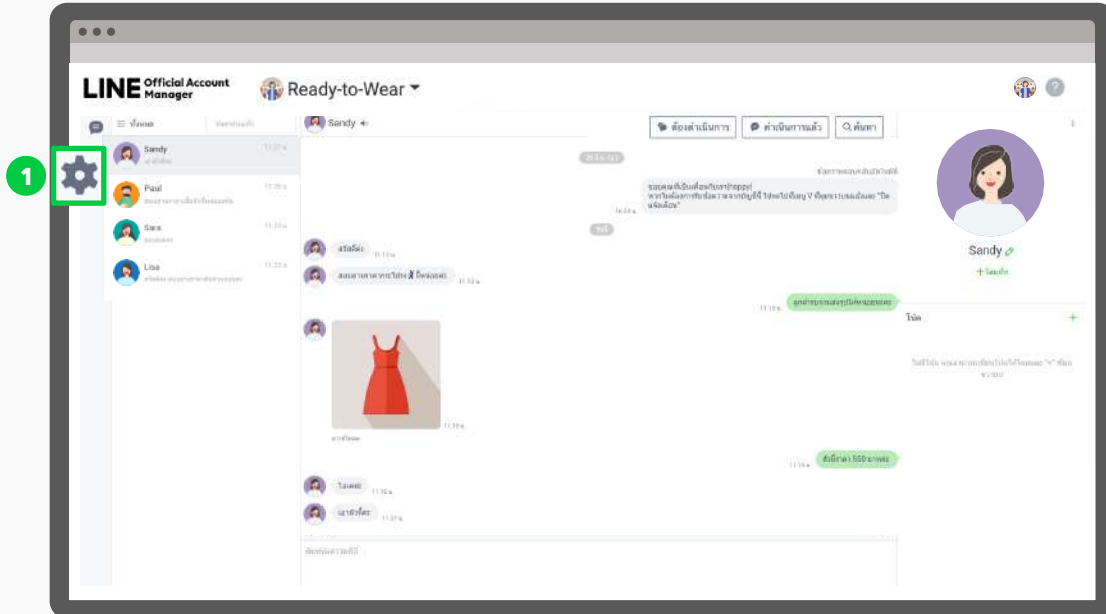
3. บันทึกข้อมูล

สามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ได้ โดยข้อมูลในโน้ตจะแสดงเฉพาะแอดมินเท่านั้น

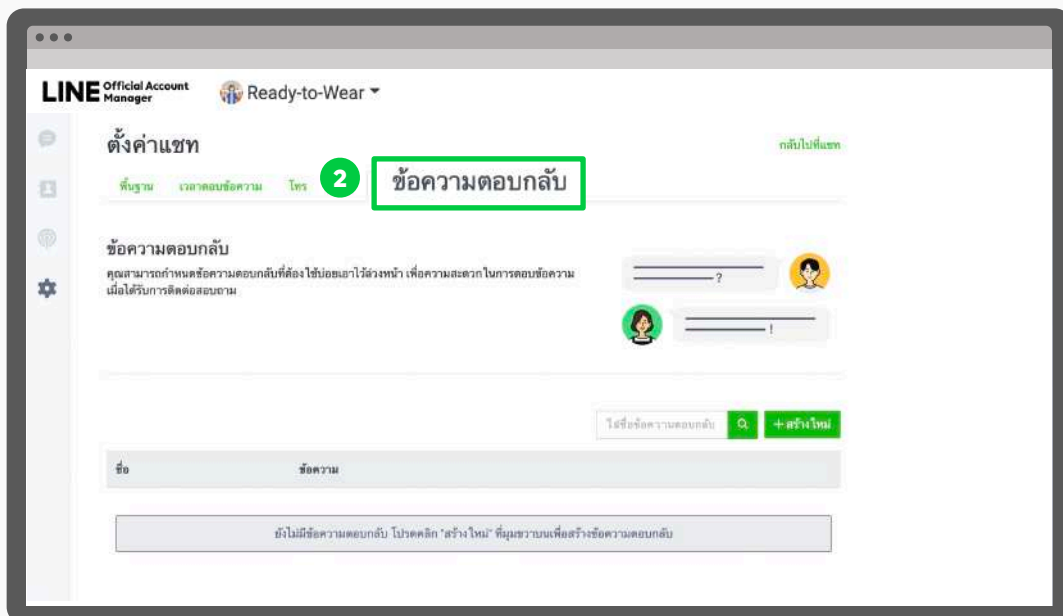
ตอบลูกค้ารวดเร็วด้วย
Quick Reply

ตอบลูกค้ารวดเร็วด้วย Quick Reply

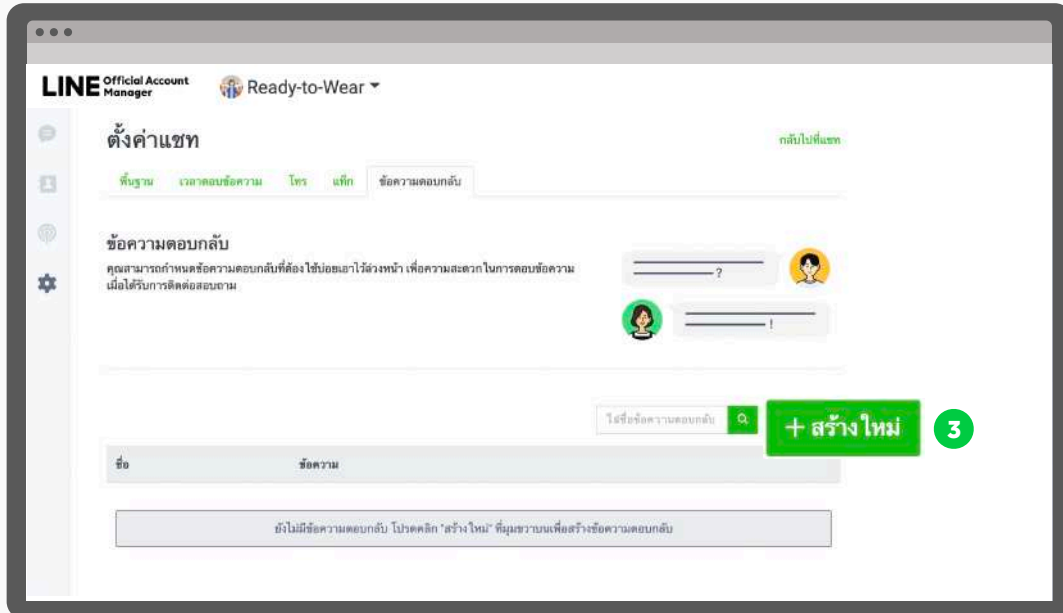
1. คลิก 'ตั้งค่าแชท'



2. คลิก 'ข้อความตอบกลับ' ในหน้าตั้งค่าแชท

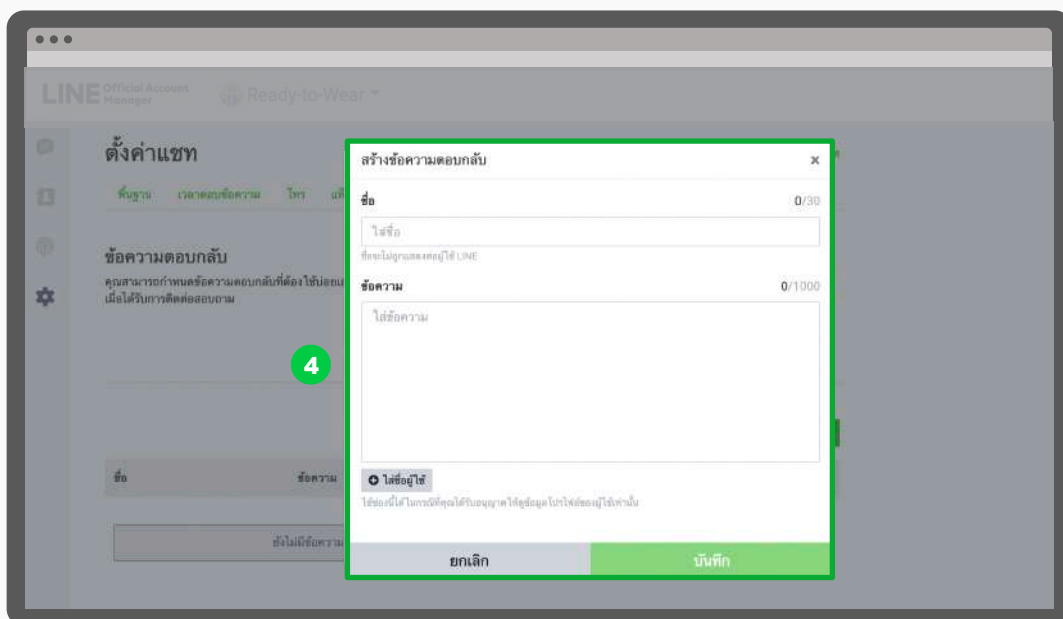


3. คลิก '+ สร้างใหม่'

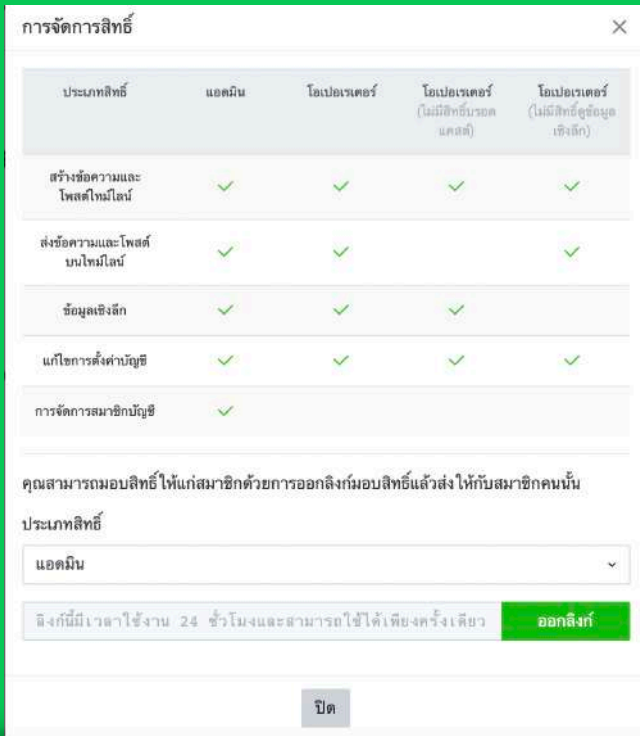


4. สร้างข้อความตอบกลับ

สามารถกำหนดให้แสดง 'ชื่อผู้ใช้ (Display name)' ในข้อความได้



วิธีเพิ่มแอดมิน
ช่วยดูแลลูกค้า



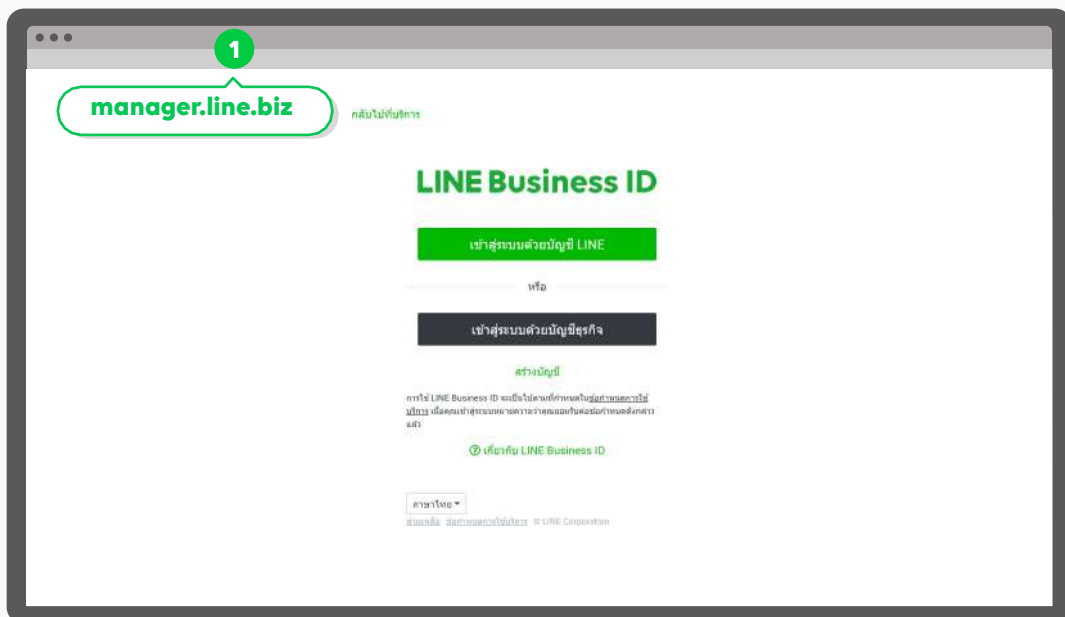
เพิ่มแอดมินช่วยดูแลลูกค้า

ถ้าตอบคนเดียวไม่ทัน อย่าปล่อยให้ลูกค้ารอนาน เพิ่มเพื่อน หรือพนักงานให้มาเป็นแอดมินช่วยตอบแชท หรือจัดการโพสต์ต่างๆ ดีกว่า โดยแอดมินจะมีด้วยกัน 4 สิทธิ์ แต่ละสิทธิ์จะสามารถเข้าถึงและจัดการข้อมูล ต่างกัน สามารถเลือกประเภทแอดมินที่เหมาะสมให้ กับพนักงาน หรือเพื่อนที่ต้องการเพิ่มเข้ามาช่วยดูแล บัญชีได้เลย

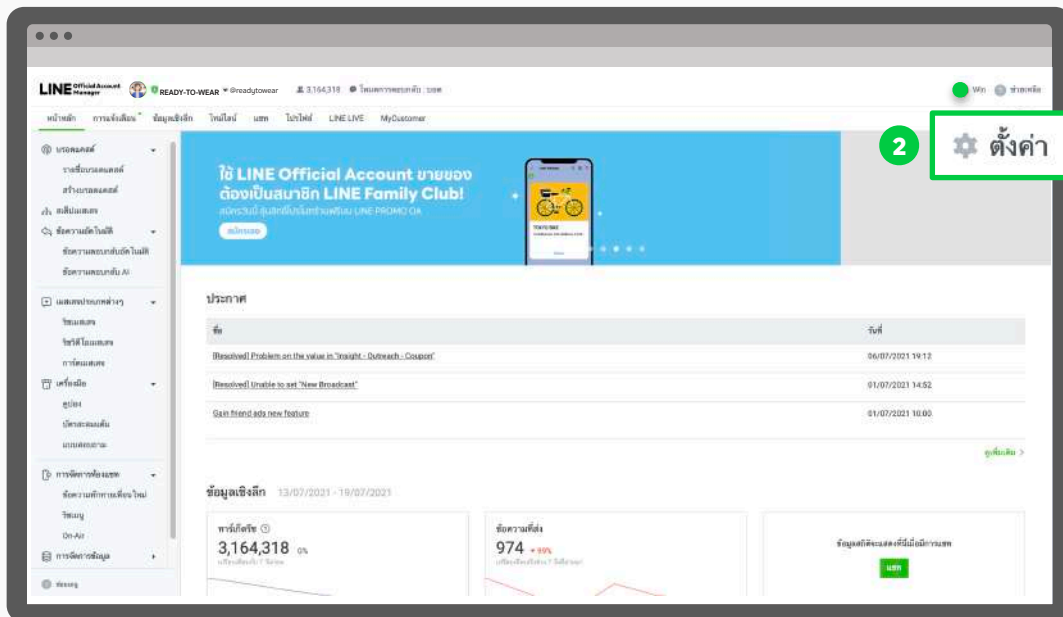
วิธีการเพิ่มแอดมิน

1. เข้าไปที่เว็บไซต์ manager.line.biz (LINE Official Account Manager)

*แนะนำให้ใช้ **Google Chrome**

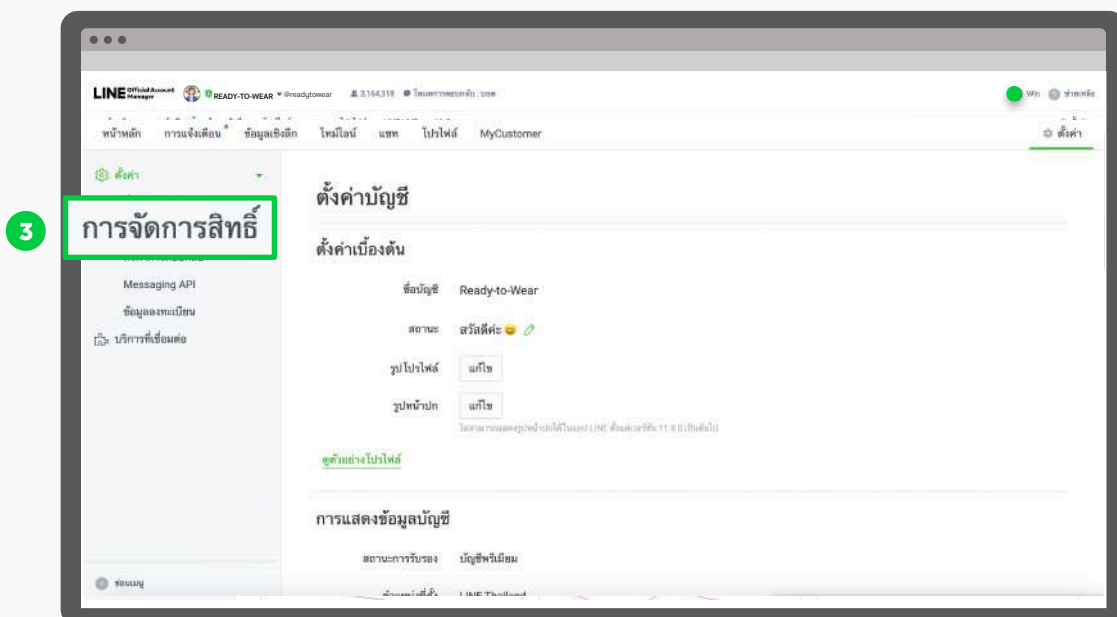


2. คลิก 'ตั้งค่า'

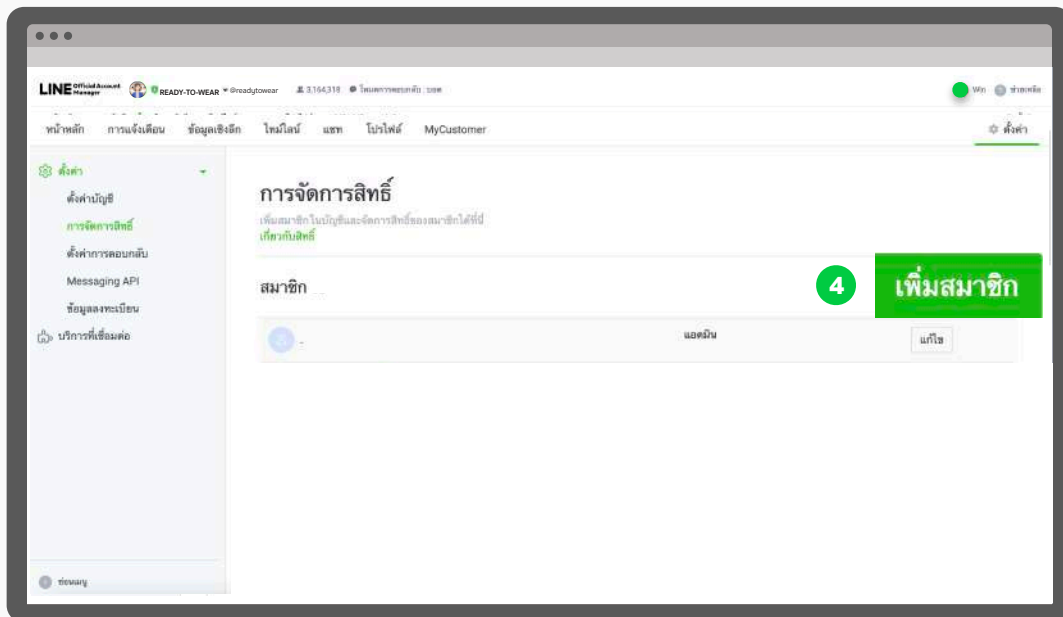


3. คลิก 'การจัดการสิทธิ์'

เพื่อเพิ่มแอดมินหรือจัดการสิทธิ์ในการใช้งาน **LINE Official Account**

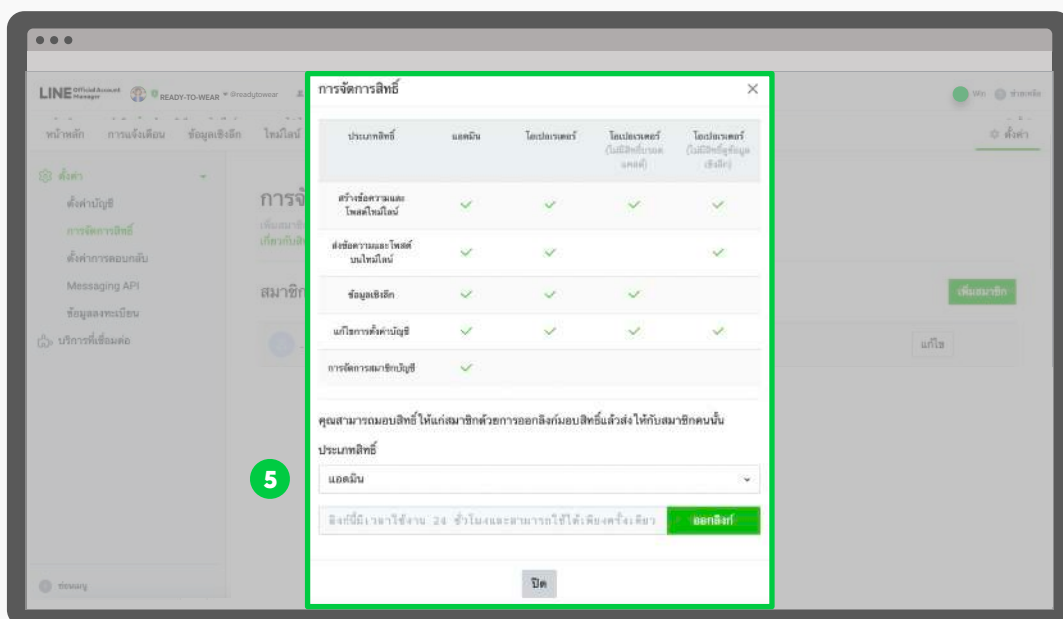


4. คลิก 'เพิ่มสมาชิก'



5. เลือก 'ประเภทสิทธิ์'

เพื่อมอบสิทธิ์ให้เพื่อนเพื่อเป็นแอดมินในการใช้งาน **LINE Official Account**



ทำความเข้าใจกับแอดมินแต่ละประเภท

ประเภทสิทธิ์	แอดมิน	โอเปอเรเตอร์	โอเปอเรเตอร์ (ไม่มีสิทธิ์ broadcast)	โอเปอเรเตอร์ (ไม่มีสิทธิ์ดูข้อมูลเชิงลึก)
สร้างข้อความและโพสต์ใหม่โดยอัตโนมัติ	✓	✓	✓	✓
ส่งข้อความและโพสต์บนโซเชียล	✓	✓	✓	✓
ข้อมูลเชิงลึก	✓	✓	✓	✓
แก้ไขการตั้งค่าบัญชี	✓	✓	✓	✓
การจัดการสมาชิกบัญชี	✓			

คุณสามารถมอบสิทธิ์ให้แก่สมาชิกด้วยการออกลิงก์มอบสิทธิ์แล้วส่งให้กับสมาชิกคนนั้น

ประเภทสิทธิ์

แอดมิน

ลิงก์นี้มีเวลาใช้งาน 24 ชั่วโมงและสามารถใช้ได้เพียงครั้งเดียวเท่านั้น

ออกลิงก์

ปิด

แอดมิน

สามารถจัดการเพิ่มหรือลบแอดมินอื่น และเข้าถึงฟีเจอร์ทุกอย่างได้ และสามารถสมัครแพ็คเกจรายเดือน และชื่อ **Premium ID** ได้

โอเปอเรเตอร์

สามารถเข้าถึงฟีเจอร์ได้ ยกเว้นการจัดการเพิ่มหรือลบแอดมินอื่น

โอเปอเรเตอร์ (ไม่มีสิทธิ์ broadcast)

สามารถเข้าถึงฟีเจอร์ได้ ยกเว้นการจัดการเพิ่มหรือลบแอดมินอื่น และการส่งข้อความ

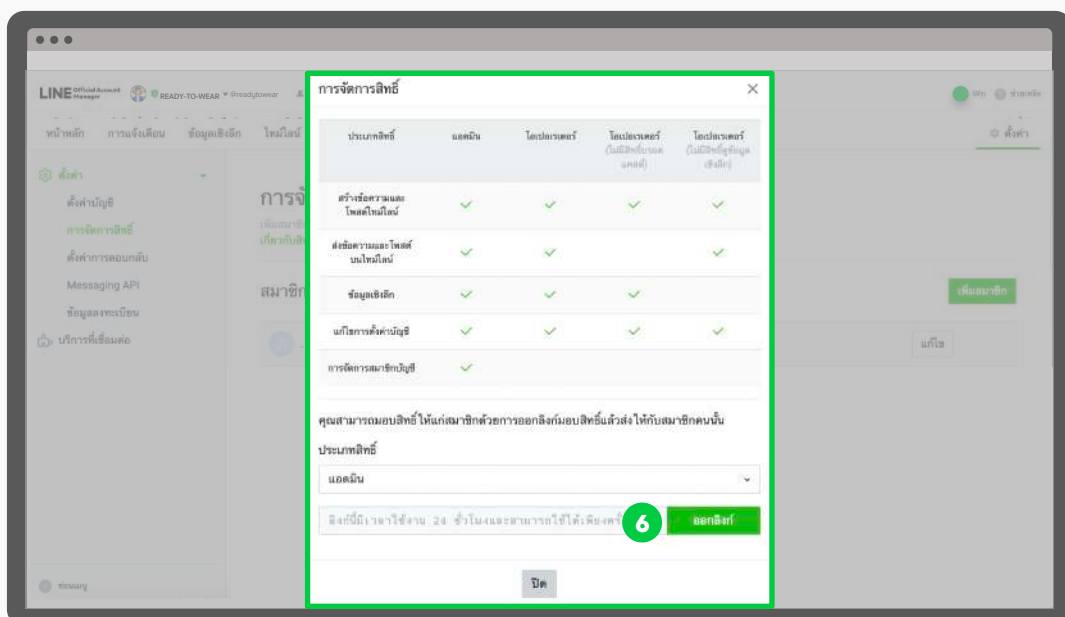
โอเปอเรเตอร์ (ไม่มีสิทธิ์ดูข้อมูลเชิงลึก)

สามารถเข้าถึงฟีเจอร์ได้ ยกเว้นการจัดการเพิ่มหรือลบแอดมินอื่น และการเข้าถึงข้อมูลเชิงลึก

6. คลิก 'ออกลิงก์'

คลิก 'ออกลิงก์' แล้วคัดลอกลิงก์ **URL** ที่ได้ ส่งให้เพื่อนหรือคนที่เราอยากให้เป็นแอดมินผ่าน **LINE**, อีเมล หรืออื่น ๆ เมื่อเพื่อนกดลิงก์แอดมินดังกล่าว ระบบจะล็อกอินให้อัตโนมัติ ถือว่าการเป็นแอดมินเสร็จสมบูรณ์

* ลิงก์จะมีอายุใช้งาน 24 ชั่วโมง หลังถูกปล่อยออกมา และ 1 ลิงก์ สามารถกดรับสิทธิ์เพื่อเป็นแอดมิน ได้เพียงครั้งเดียวเท่านั้น



ดูแลลูกค้าตลอด 24 ชม.
ด้วย Chat Bot หรือ
ระบบตอบกลับอัตโนมัติ

ดูแลลูกค้าตลอด 24 ชม. ด้วย Chat Bot หรือ ระบบตอบกลับอัตโนมัติ

ระบบตอบกลับอัตโนมัติเป็นเหมือน Chat Bot ที่สามารถสร้างเองได้ง่าย ๆ ซึ่งจะช่วยตอบคำถามลูกค้าของคุณนอกเวลาทำการ โดยระบบจะตอบกลับทันทีที่ลูกค้าพิมพ์ข้อความที่เรากำหนดไว้เข้ามา

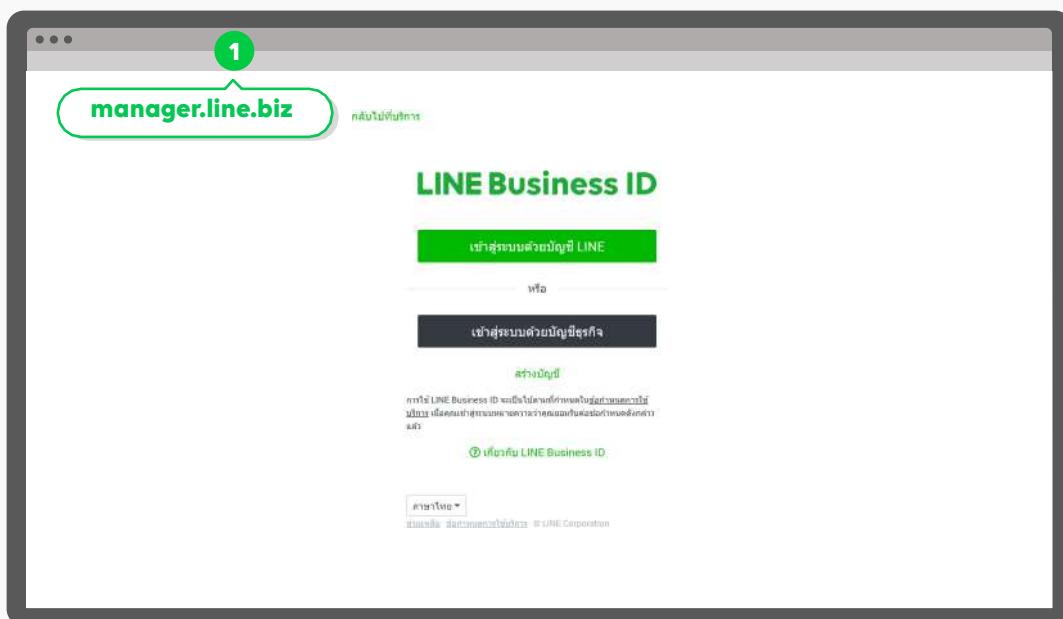
แม้จะไม่มีแอดมินตอบแชทช่วงนอกเวลาทำการ ลูกค้าก็ยังได้รับบริการอย่างดี เมื่อมี Chat Bot แบบนี้ ทำให้เหมือนร้านคุณเปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้อย่างง่าย ๆ



วิธีการเปิด Chat Bot

1. เข้าไปที่เว็บไซต์ manager.line.biz (LINE Official Account Manager)

*แนะนำให้ใช้ Google Chrome



2. คลิก 'ข้อความอัตโนมัติ'

The screenshot shows the LINE Official Account dashboard. A green box highlights the 'ข้อความอัตโนมัติ' (Auto Messages) menu item in the left sidebar. The main content area displays a list of auto messages with columns for 'ชื่อ' (Name) and 'วันที่' (Date). Below the list, there are statistics for 'ข้อมูลเชิงลึก' (Insights) for the period 13/07/2021 - 19/07/2021, including 'จำนวนคลิก' (Clicks) at 3,164,318 and 'ข้อความที่ส่ง' (Messages Sent) at 974.

ชื่อ	วันที่
Resolved Problem on the value in 'Doubt' - 'Doubt' - 'Coupon'	06/07/2021 19:12
Resolved Unable to set 'New Broadcast'	01/07/2021 14:52
Gain friend, add new feature	01/07/2021 10:00

ข้อมูลเชิงลึก 13/07/2021 - 19/07/2021

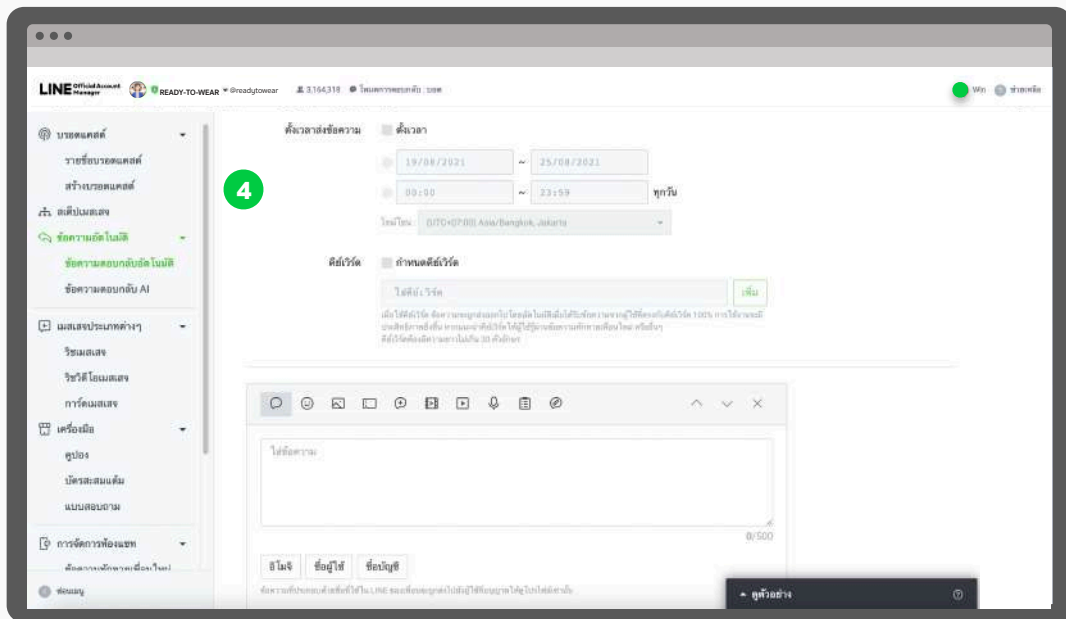
- จำนวนคลิก: 3,164,318 0%
- ข้อความที่ส่ง: 974 +33% (เทียบกับวันที่ 7 มิถุนายน)

3. คลิก 'สร้างใหม่'

The screenshot shows the LINE Official Account dashboard with the 'ข้อความอัตโนมัติ' (Auto Messages) section selected. A green box highlights the 'สร้างใหม่' (Create New) button in the top right corner. The main content area displays a table for auto messages with columns for 'ชื่อ' (Name), 'คำสั่งวีดีโอ' (Video Command), 'ข้อความ' (Message), 'ช่วงเวลาส่งข้อความ' (Message Time), and 'สถานะ' (Status). The table shows one entry with the name 'Default' and status 'ปิด' (Closed).

ชื่อ	คำสั่งวีดีโอ	ข้อความ	ช่วงเวลาส่งข้อความ	สถานะ
Default	ไม่มี	ขอบคุณที่ส่งข้อความถึงเรา	ตลอดเวลา	ปิด

4. ใส่รายละเอียดของข้อความตอบกลับอัตโนมัติ จากนั้นคลิก **บันทึกการแก้ไข**

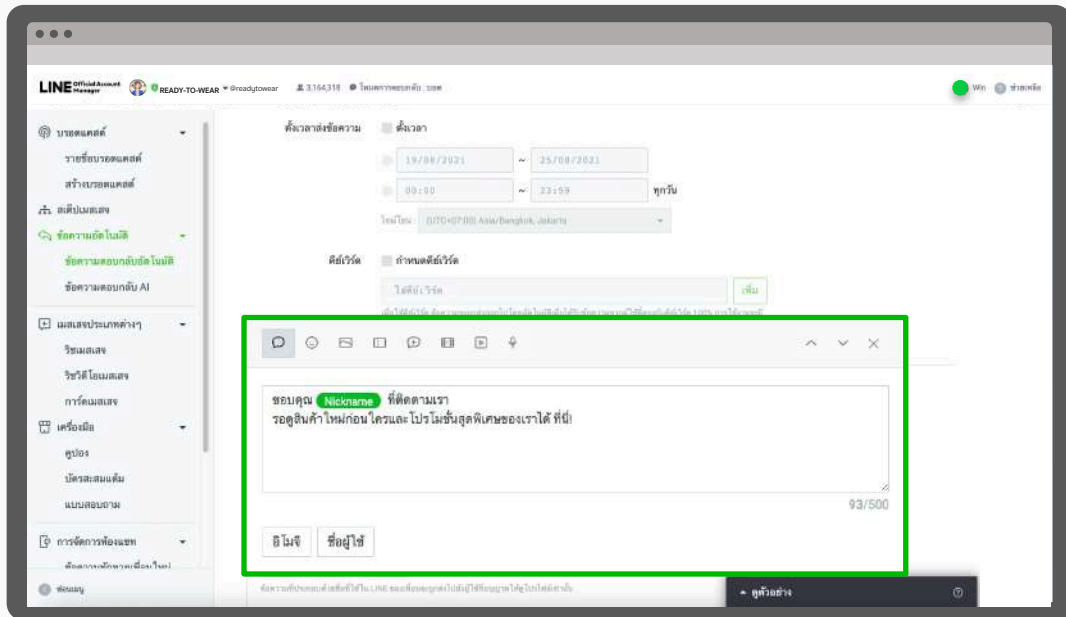


ชื่อ : ชื่อหัวข้อข้อความตอบกลับอัตโนมัติ แต่ชื่อนี้จะไม่แสดงต่อผู้ใช้งาน

สถานะ : ตั้ง 'เปิด' เมื่อต้องการเปิดใช้งานข้อความอัตโนมัติ

ตั้งเวลาส่งข้อความ : กำหนดวันและเวลาในการใช้งานข้อความตอบอัตโนมัติ โดยข้อความจะถูกส่งไปหาลูกค้าเฉพาะในระยะเวลาที่ตั้งไว้เท่านั้น ควรตั้งให้ระบบตอบกลับทำงานนอกเวลาทำการ เพื่อสลับกับการตอบแชทโดยแอดมิน

คีย์เวิร์ด : ใส่คีย์เวิร์ดแล้วกด **"Enter"** จะเป็นการบันทึกคีย์เวิร์ดไว้ คีย์เวิร์ดต้องไม่เกิน 30 ตัวอักษร สามารถใส่คีย์เวิร์ดได้สูงสุด 51 คำ (ไม่สามารถใส่อีโมติคอนได้)



กล่องคำตอบ : ใส่ข้อความที่ต้องการตอบตามแต่ละคีย์เวิร์ด โดยเพิ่มกล่องข้อความได้สูงสุด 5 กล่อง และนำไปใส่ไม่เกิน 3 กล่องข้อความ เพื่อให้หน้าอ่านและคอนเทนต์ทั้งหมดรวมอยู่บนหน้าจอเดียว

นอกจากใส่ข้อความแล้ว ก็ยังสามารถใส่ **‘ชื่อผู้ใช้’** หรือ **(display name)** ลงในข้อความด้วย เมื่อตอบข้อความ ระบบจะส่งข้อความที่ดึงชื่อลูกค้ามีเซกมาโดยอัตโนมัติ

นอกจากนี้ ยังสามารถเลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติได้ 10 ประเภทเนื้อหา

1. ข้อความตัวอักษร
2. สติกเกอร์
3. รูปภาพ
4. คู่มือ
5. ริชเมสเสจ
6. ริชวิดีโอเมสเสจ
7. วิดีโอ
8. ข้อความเสียง
9. แบบสอบถาม
10. การ์ดเมสเสจ

LINE