

จัดการประเภทลูกค้าด้วย  
**Chat Tag**



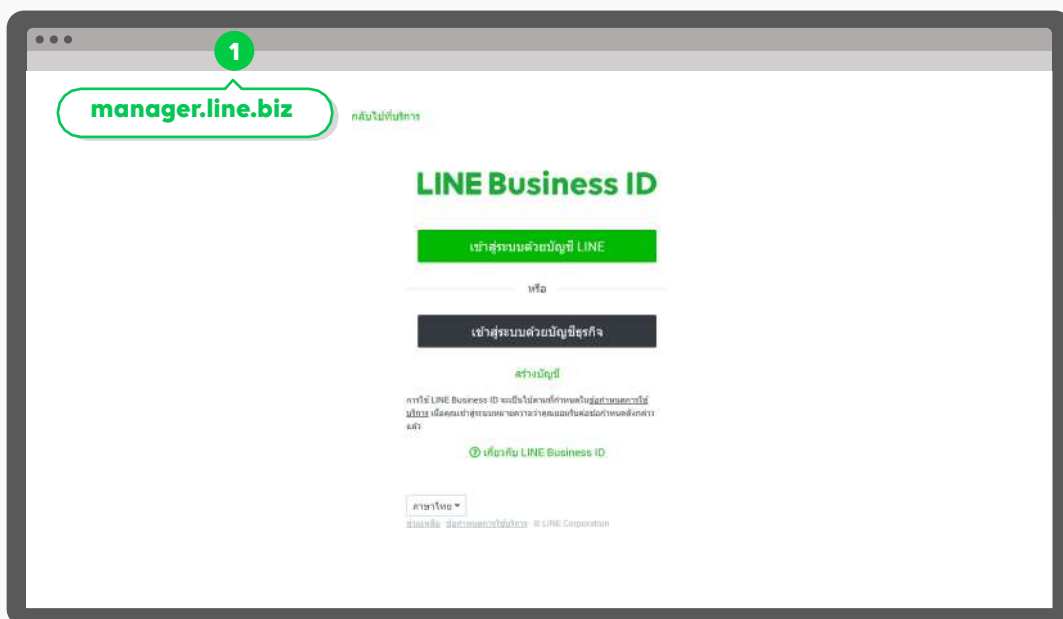
## จัดประเภทลูกค้าด้วยการตั้งสถานะและ Chat Tag

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

## วิธีการจัดประเภทลูกค้า

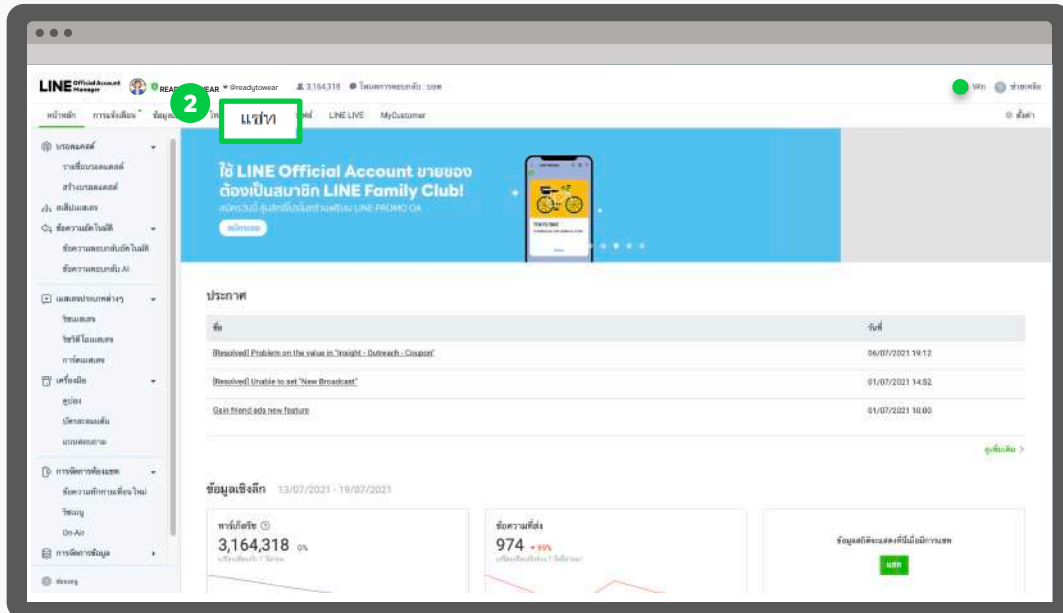
### 1. เข้าไปที่เว็บไซต์ **manager.line.biz** (LINE Official Account Manager)

\*แนะนำให้ใช้ **Google Chrome**

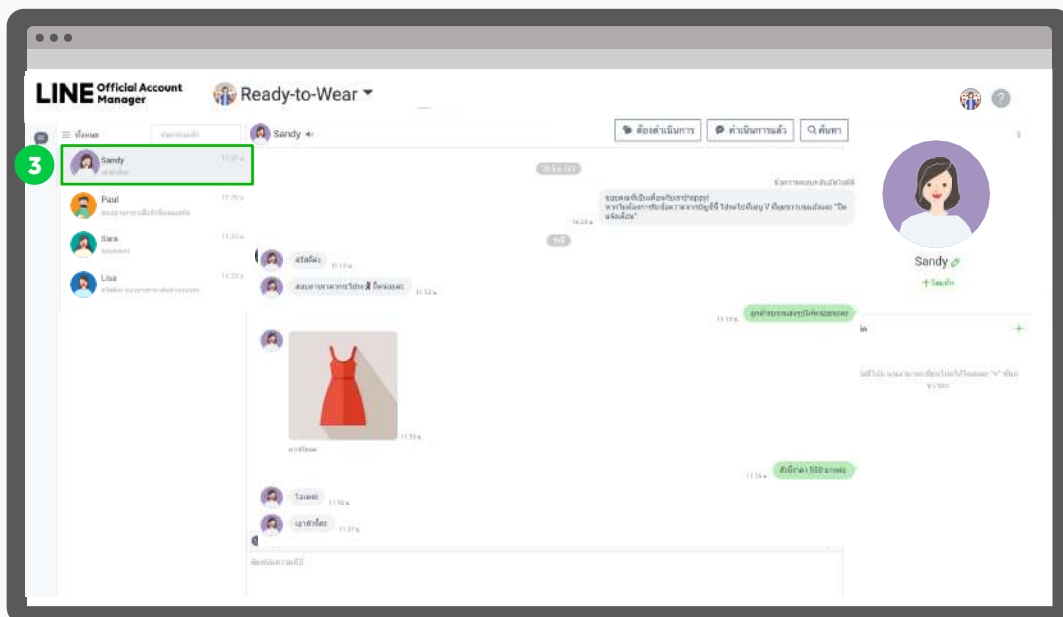


## 2. คลิก 'แชท' เพื่อเข้าสู่หน้าแชท

สามารถพิมพ์ข้อความ ส่งสติ๊กเกอร์ หรือส่งไฟล์ เพื่อโต้ตอบกับลูกค้าได้เลย โดยสามารถส่งได้ทั้งไฟล์ภาพ วิดีโอ PDF หรือ Powerpoint ได้

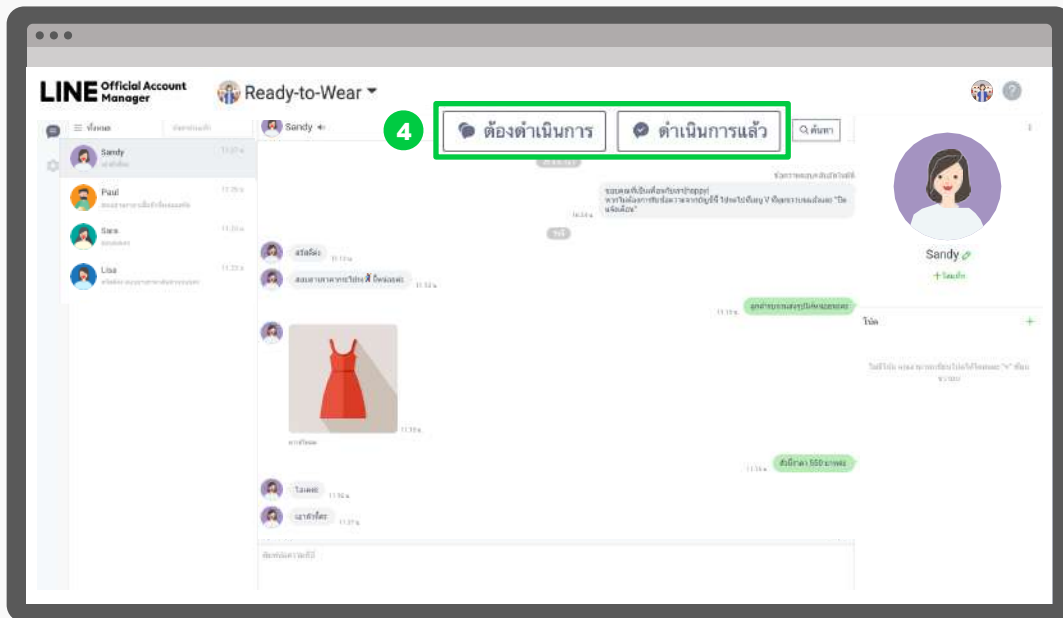


## 3. คลิก 'แชทของลูกค้า' ที่ต้องการตั้งสถานะ



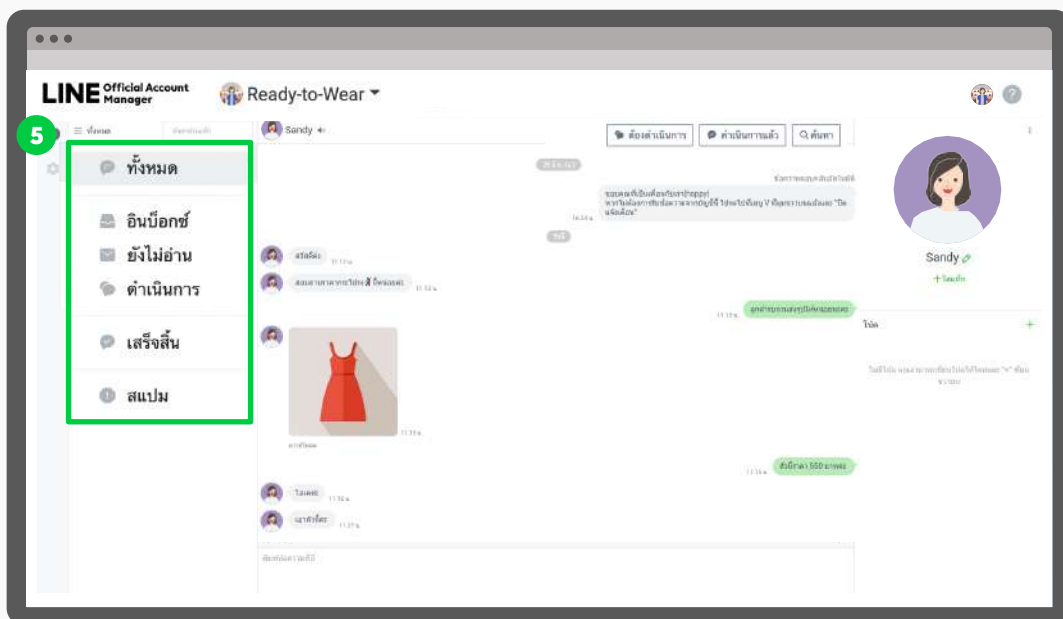
#### 4. เลือก 'ตั้งสถานะ' ให้ลูกค้า

สามารถตั้งค่าเป็น 'ต้องดำเนินการ' หากอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือเลือก 'ดำเนินการแล้ว' หากการดำเนินการได้เสร็จสิ้นแล้ว



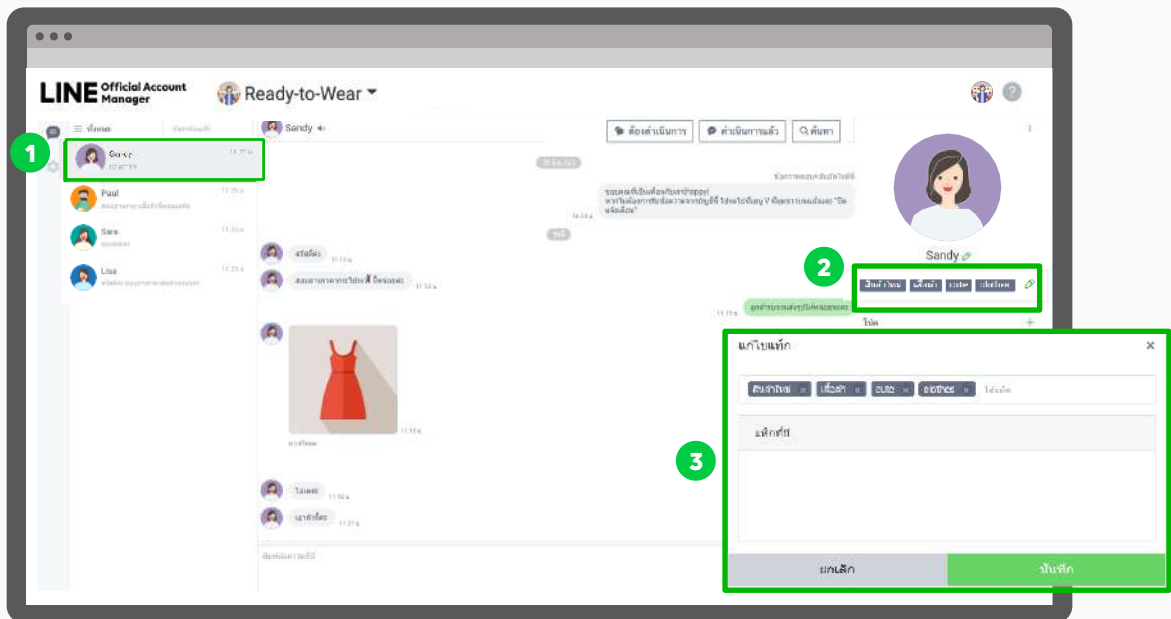
#### 5. คลิก 'ทั้งหมด' เพื่อแสดงสถานะต่างๆ

แล้วเลือกตอบแชทตามสถานะของลูกค้าได้ โดยห้องแชทจะแสดงเฉพาะสถานะที่ถูกเลือก



# การสร้าง Chat Tag

# การสร้าง Chat Tag



1. คลิกที่รายชื่อของลูกค้าที่ต้องการติด **Tag**

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

\*การติด **Tag** ได้ไม่เกิน 10 แท็กต่อคน

3. สร้าง **Tag** ใหม่ได้ด้วยการพิมพ์ในช่อง

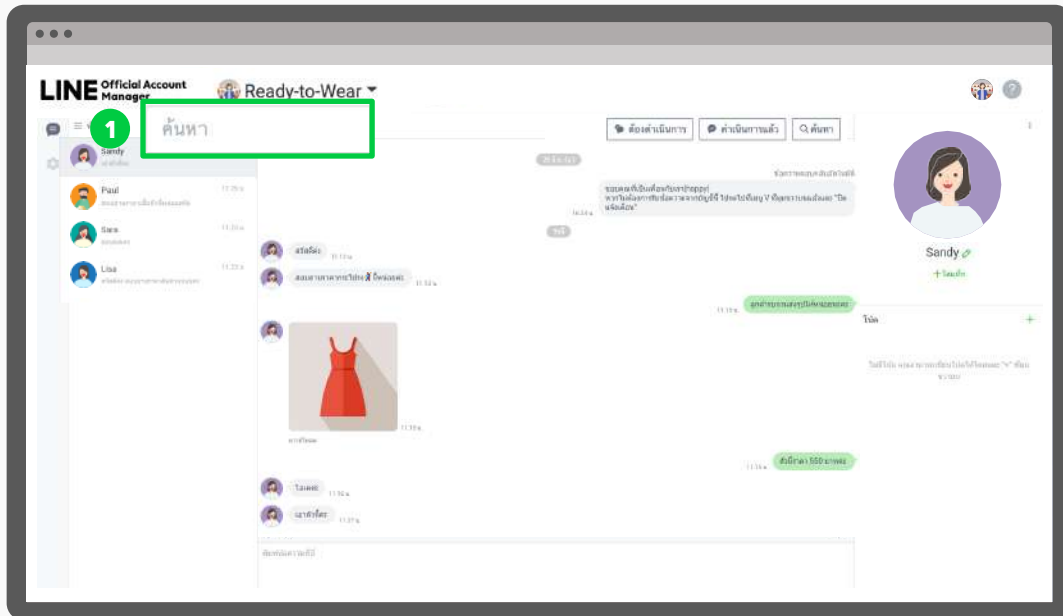
ใส่ **Tag** แล้วกด **Enter** หรือเลือกจาก **Tag** ที่สร้างไว้ก่อนหน้านี้ก็ได้

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

**การค้นหาคำตาม Chat Tag**

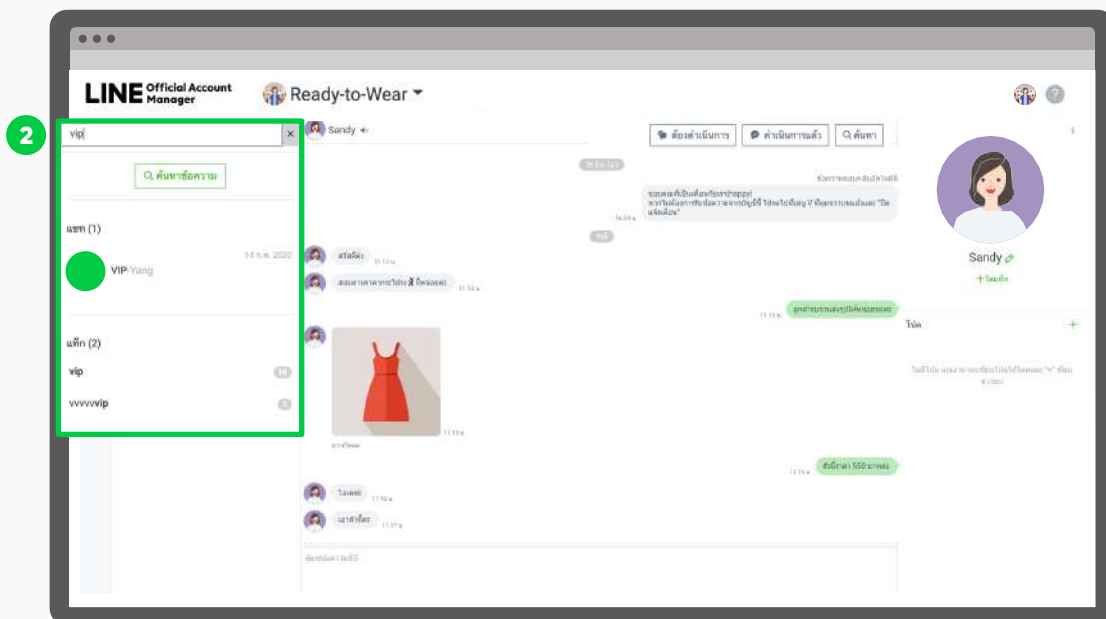
# การค้นหาตาม Chat Tag

## 1. คลิกในช่อง 'ค้นหา'



## 2. พิมพ์ Chat Tag ที่ต้องการค้นหา

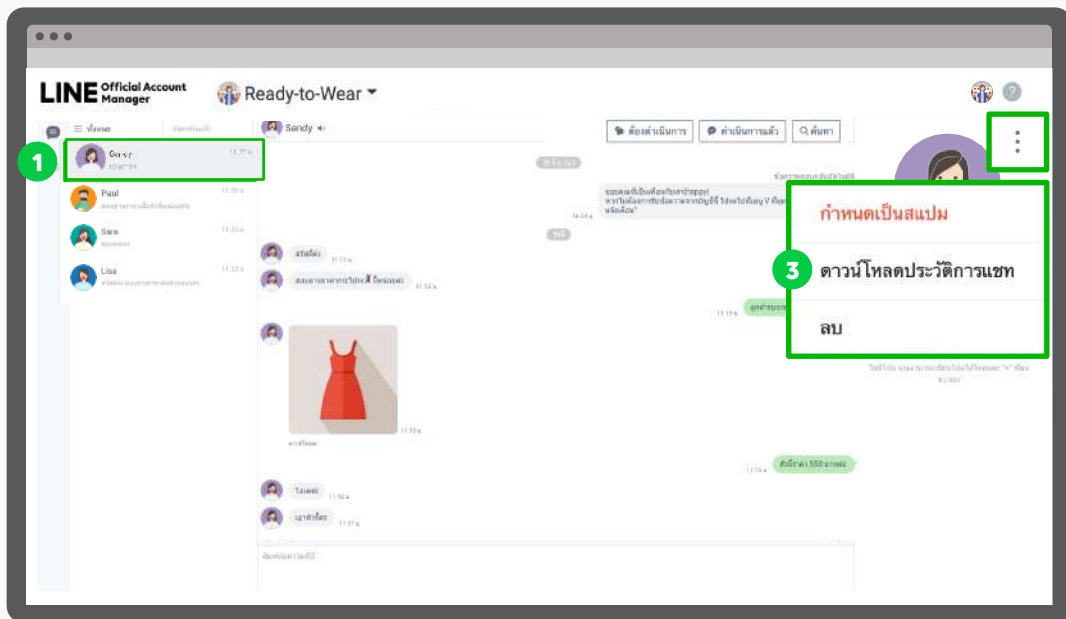
ห้องแชท จะแสดงเฉพาะลูกค้าที่ถูกติด Tag นั้นไว้





การจัดเก็บประวัติแซท

## การจัดเก็บประวัติแชท



1. คลิกที่แชทของลูกค้าที่ต้องการจัดเก็บประวัติแชท

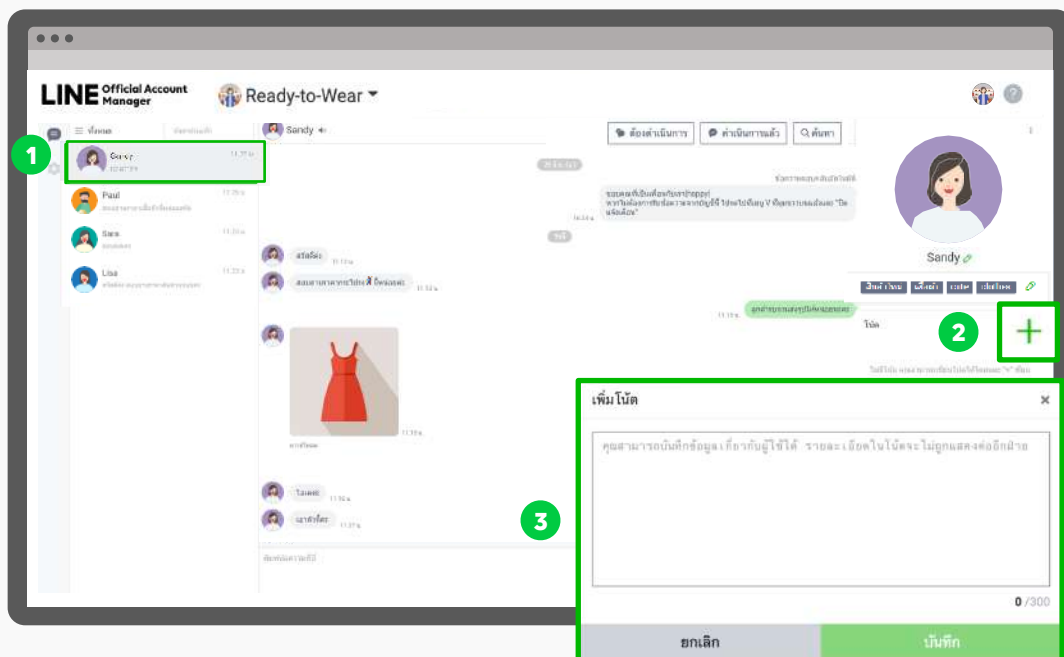
2. คลิก 'จุด 3 จุด'

3. เลือก 'ดาวน์โหลดประวัติการแชท'

โดยประวัติการแชทที่เป็นตัวอักษรและสติ๊กเกอร์จะถูกเก็บไว้ 2 เดือน ส่วนรูปภาพและวิดีโอจะถูกเก็บไว้สองสัปดาห์ในรูปแบบไฟล์ csv

**บันทึกข้อมูลลูกค้าด้วย Note**

## บันทึกข้อมูลลูกค้าด้วย Note



1. คลิกที่ชื่อของลูกค้าที่ต้องการบันทึกข้อมูล

2. คลิก '+' ในช่องโน้ต (Note)

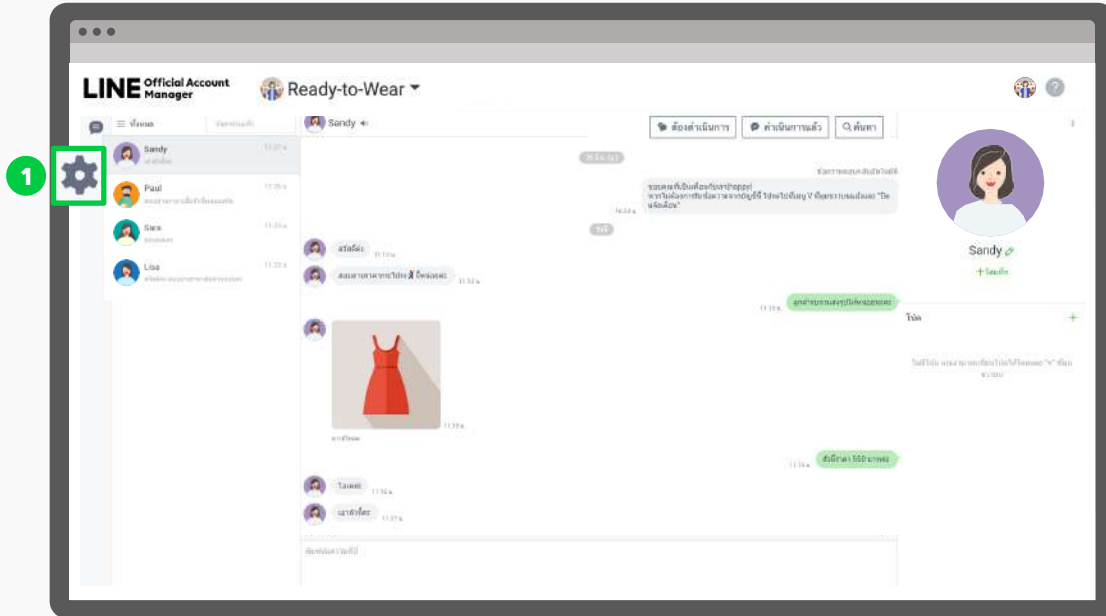
3. บันทึกข้อมูล

สามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ได้ โดยข้อมูลในโน้ตจะแสดงเฉพาะแอดมินเท่านั้น

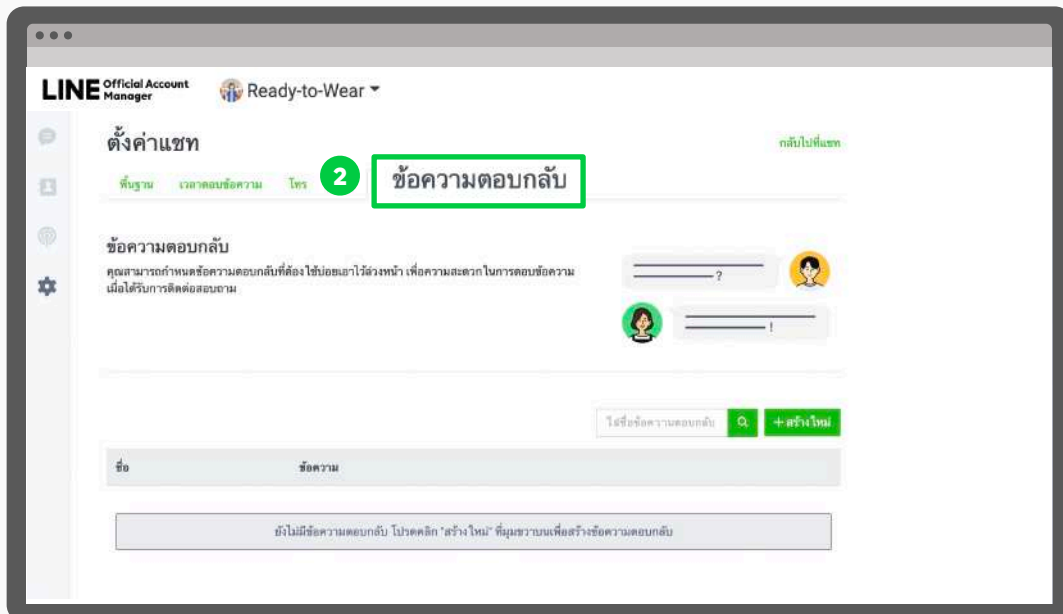
ตอบลูกค้ารวดเร็วด้วย  
Quick Reply

# ตอบลูกค้ารวดเร็วด้วย Quick Reply

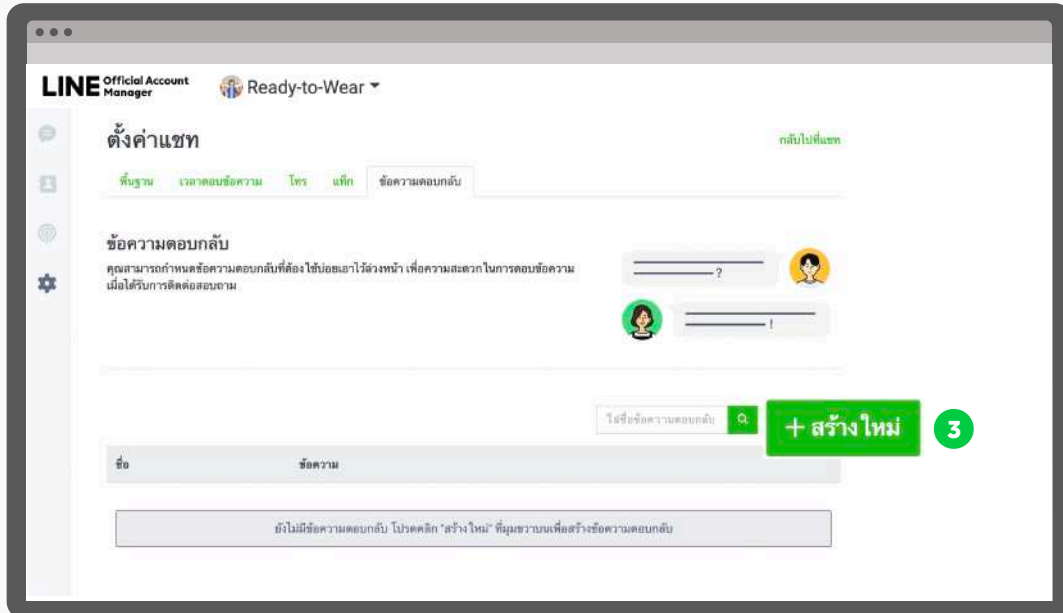
## 1. คลิก 'ตั้งค่าแชท'



## 2. คลิก 'ข้อความตอบกลับ' ในหน้าตั้งค่าแชท

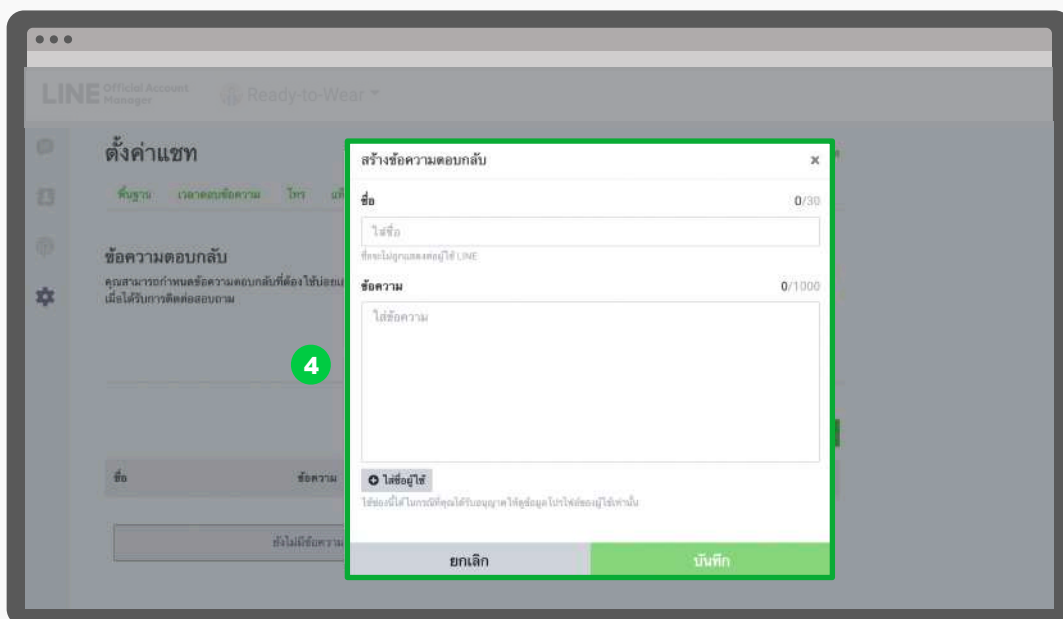


### 3. คลิก '+ สร้างใหม่'



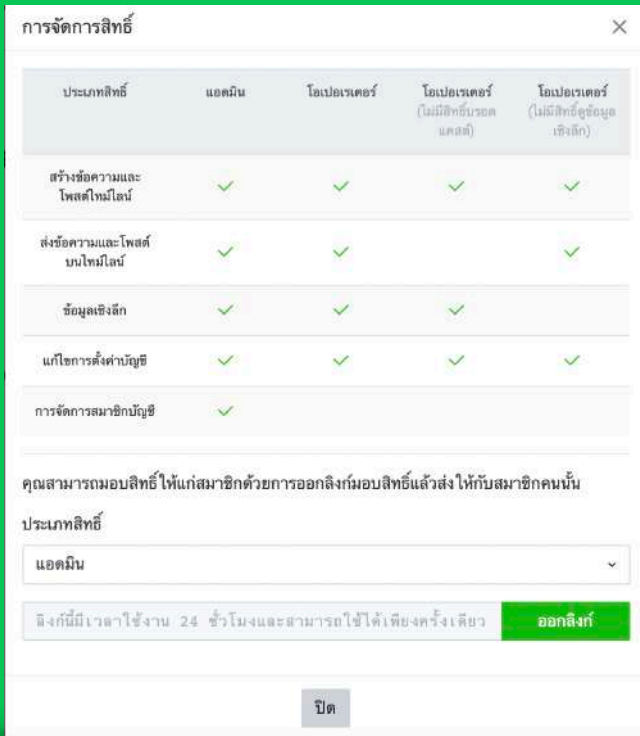
### 4. สร้างข้อความตอบกลับ

สามารถกำหนดให้แสดง 'ชื่อผู้ใช้ (Display name)' ในข้อความได้



วิธีเพิ่มแอดมิน  
ช่วยดูแลลูกค้า





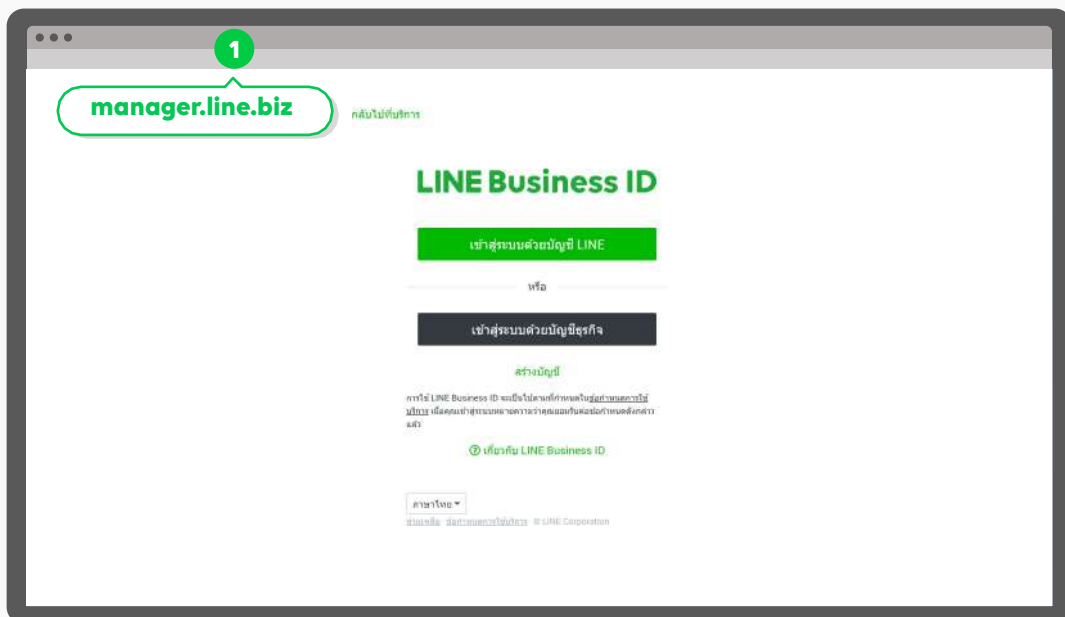
## เพิ่มแอดมินช่วยดูแลลูกค้า

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

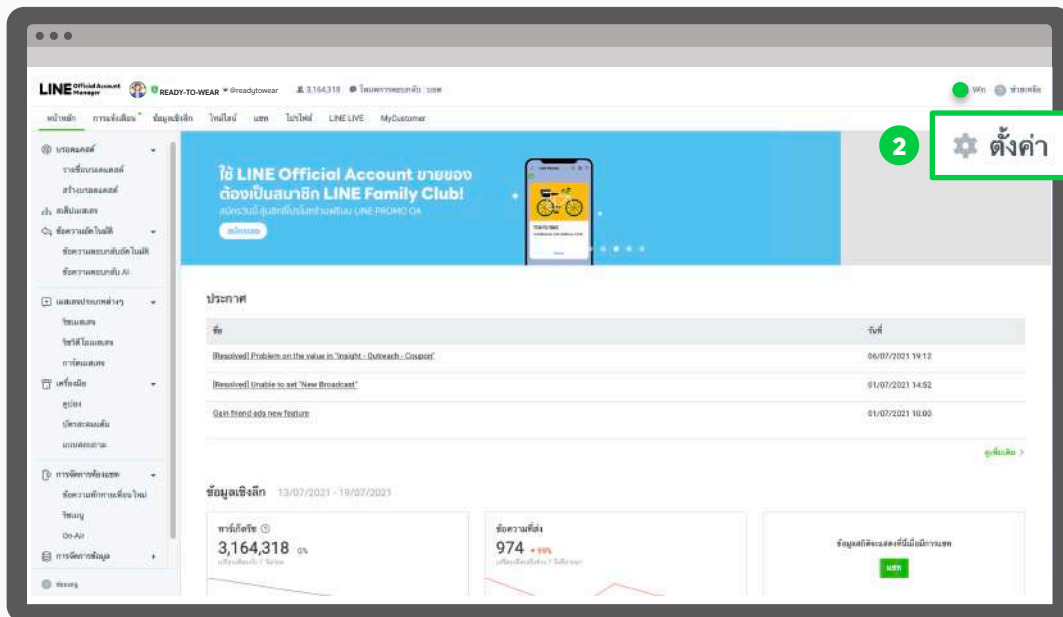
## วิธีการเพิ่มแอดมิน

1. เข้าไปที่เว็บไซต์ [manager.line.biz](https://manager.line.biz) (LINE Official Account Manager)

\*แนะนำให้ใช้ **Google Chrome**

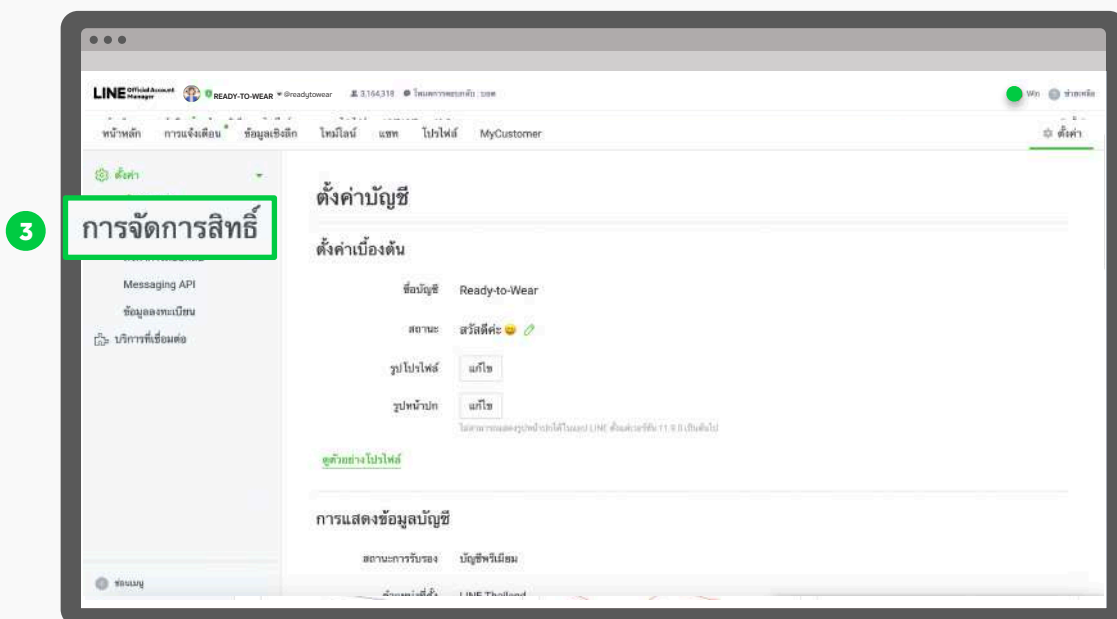


## 2. คลิก 'ตั้งค่า'

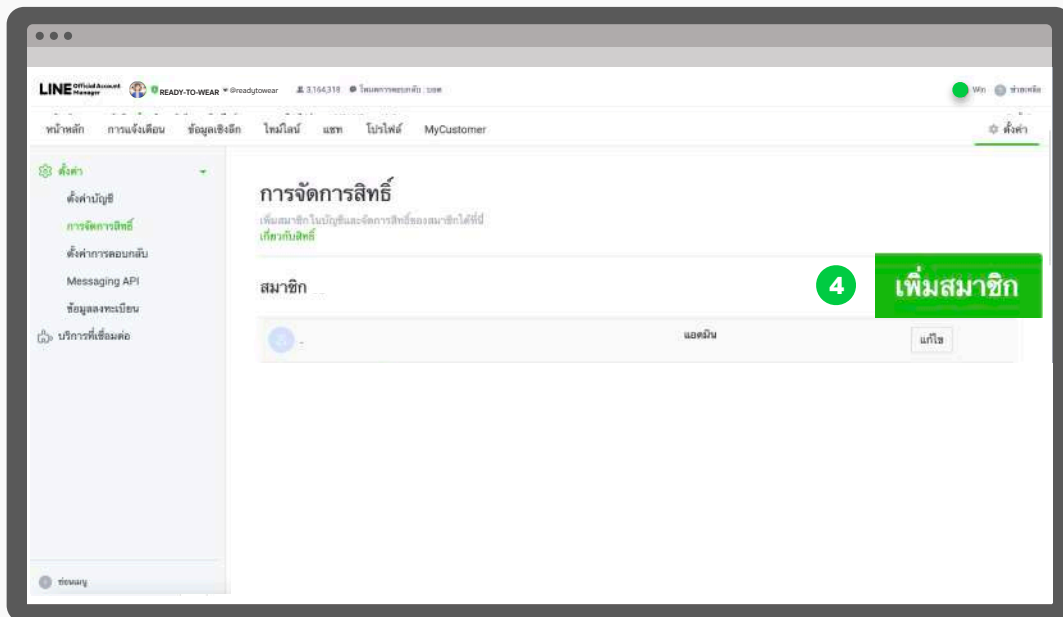


## 3. คลิก 'การจัดการสิทธิ์'

เพื่อเพิ่มแอดมินหรือจัดการสิทธิ์ในการใช้งาน **LINE Official Account**

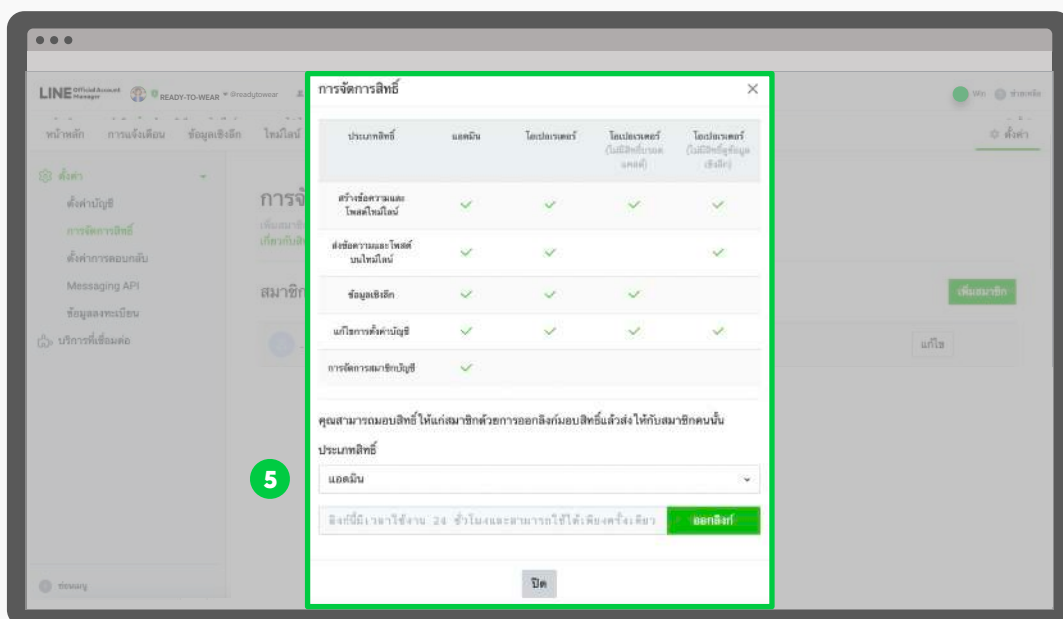


#### 4. คลิก 'เพิ่มสมาชิก'



#### 5. เลือก 'ประเภทสิทธิ์'

เพื่อมอบสิทธิ์ให้เพื่อนเพื่อเป็นแอดมินในการใช้งาน **LINE Official Account**



## ทำความเข้าใจกับแอดมินแต่ละประเภท

**การจัดการสิทธิ์** ✕

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

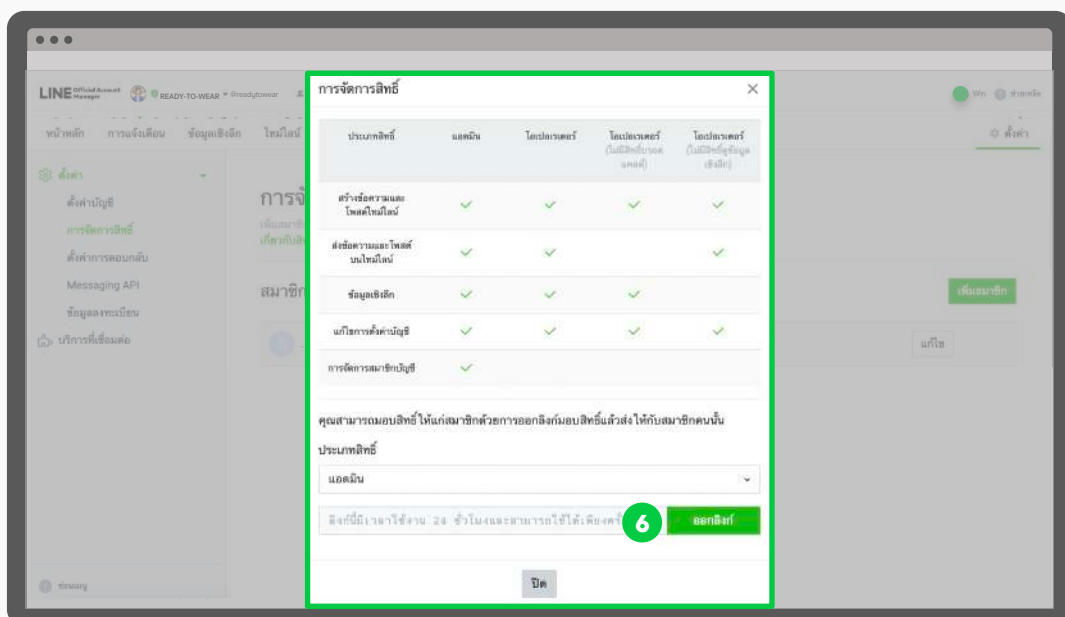
### โอเปอเรเตอร์ (ไม่มีสิทธิ์ดูข้อมูลเชิงลึก)

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

## ดูและลูกค้าตลอด 24 ชม. ด้วย Chat Bot หรือ ระบบตอบกลับอัตโนมัติ

ระบบตอบกลับอัตโนมัติเป็นเหมือน Chat Bot ที่สามารถสร้างเองได้ง่าย ๆ ซึ่งจะช่วยตอบคำถามลูกค้าของคุณนอกเวลาทำการ โดยระบบจะตอบกลับทันทีที่ลูกค้าพิมพ์ข้อความที่เรากำหนดไว้เข้ามา

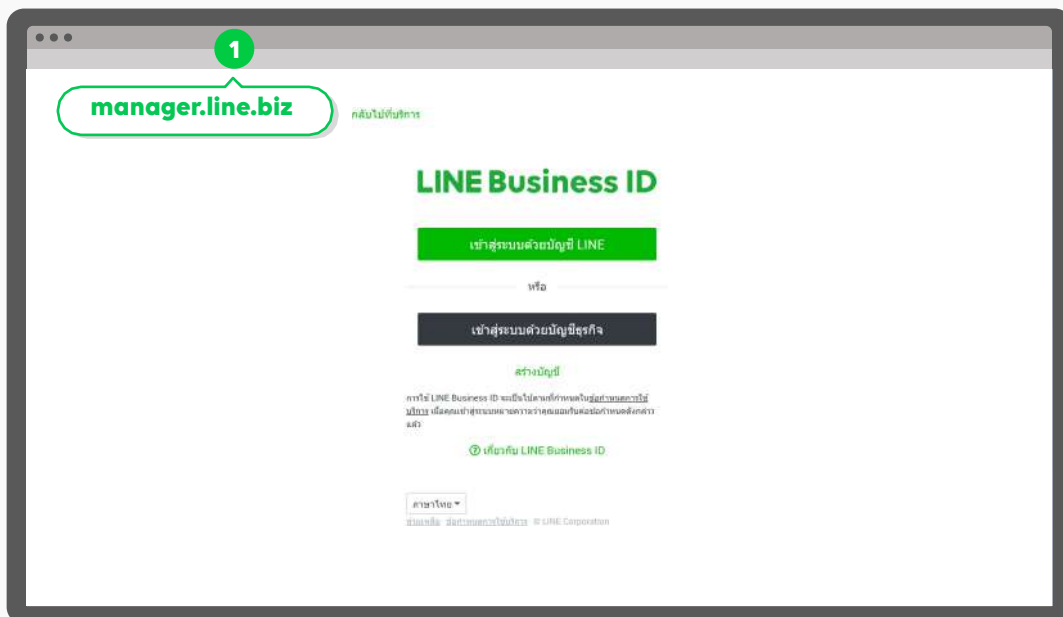
แม้จะไม่มีแอดมินตอบแชทช่วงนอกเวลาทำการ ลูกค้าก็ยังได้รับบริการอย่างดี เมื่อมี Chat Bot แบบนี้ ทำให้เหมือนร้านคุณเปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้อย่างง่าย ๆ



## วิธีการเปิด Chat Bot

1. เข้าไปที่เว็บไซต์ [manager.line.biz](https://manager.line.biz) (LINE Official Account Manager)

\*แนะนำให้ใช้ Google Chrome



## 2. คลิก 'ข้อความอัตโนมัติ'

The screenshot shows the LINE Official Account dashboard. A green box with the number '2' highlights the 'ข้อความอัตโนมัติ' (Auto-reply messages) section in the left sidebar. The main content area displays a list of messages and a summary card for the period 13/07/2021 - 19/07/2021.

ประเภท	ชื่อ	วันที่
Resolved Problem on the value in 'Draught - Outreach - 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

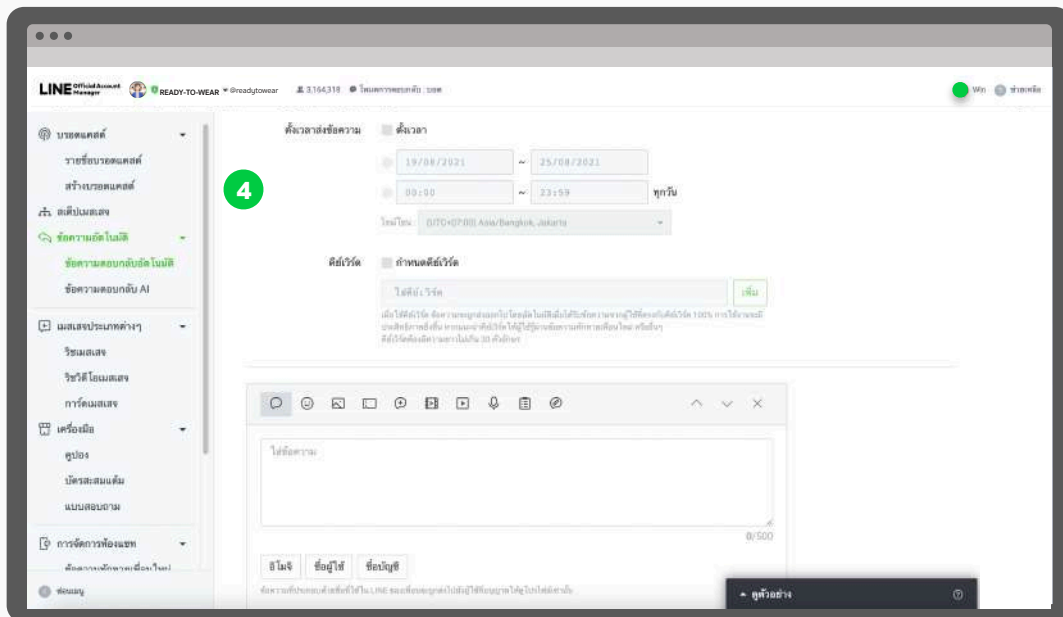
- จำนวนข้อความ: 3,164,318 0%
- ข้อความที่ส่ง: 974 +33% (เทียบกับวันที่ 7 มิถุนายน)
- ข้อมูลสถิติและกราฟที่มีประสิทธิภาพ

## 3. คลิก 'สร้างใหม่'

The screenshot shows the LINE Official Account dashboard with the 'ข้อความอัตโนมัติ' (Auto-reply messages) section selected. A green box with the number '3' highlights the 'สร้างใหม่' (Create New) button in the top right corner. The main content area displays a table of auto-reply messages.

ชื่อ	คำสั่งวีดี	ข้อความ	ช่วงเวลาส่งข้อความ	สถานะ
Default	ไม่มี	ขอบคุณที่ส่งข้อความถึงเรา	ตลอดเวลา	ปิด เปิด

#### 4. ใส่รายละเอียดของข้อความตอบกลับอัตโนมัติ จากนั้นคลิก **บันทึกการแก้ไข**



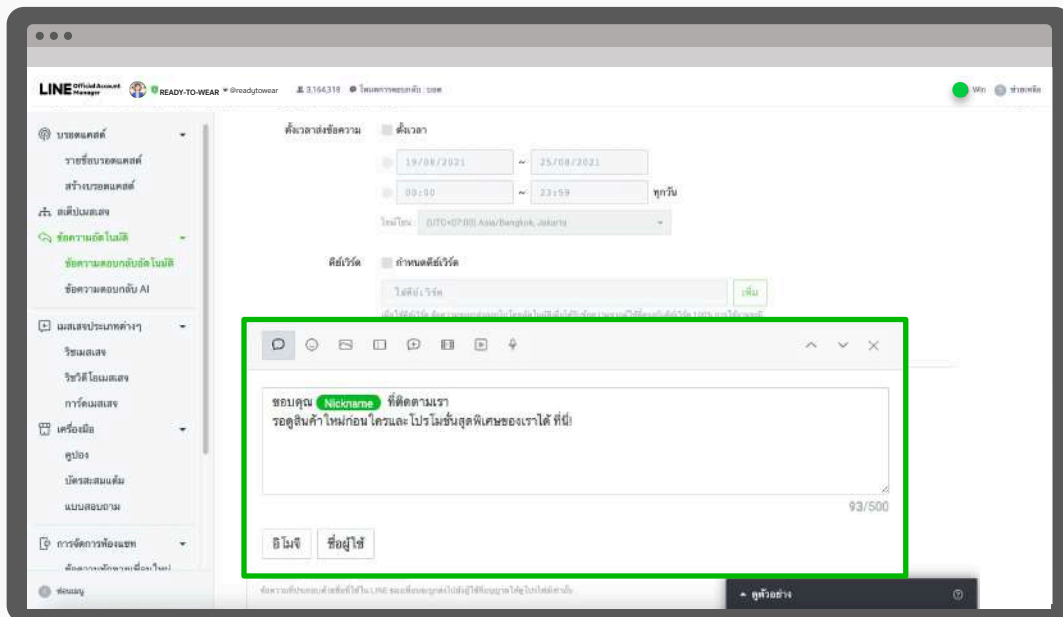
**ชื่อ :** ชื่อหัวข้อข้อความตอบกลับอัตโนมัติ แต่ชื่อนี้จะไม่แสดงต่อผู้ใช้งาน

**สถานะ :** ตั้ง 'เปิด' เมื่อต้องการเปิดใช้งานข้อความอัตโนมัติ

**ตั้งเวลาส่งข้อความ :** กำหนดวันและเวลาในการใช้งานข้อความตอบอัตโนมัติ โดยข้อความจะถูกส่งไปหาลูกค้าเฉพาะในระยะเวลาที่ตั้งไว้เท่านั้น ควรตั้งให้ระบบตอบกลับทำงานนอกเวลาทำการ เพื่อสลับกับการตอบแชทโดยแอดมิน

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





**กล่องคำตอบ :** ใส่ข้อความที่ต้องการตอบตามแต่ละคีเวิร์ด 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