





บทที่ 7

เครื่องมือการดำเนินงาน
ร้านค้าออนไลน์

สารบัญ


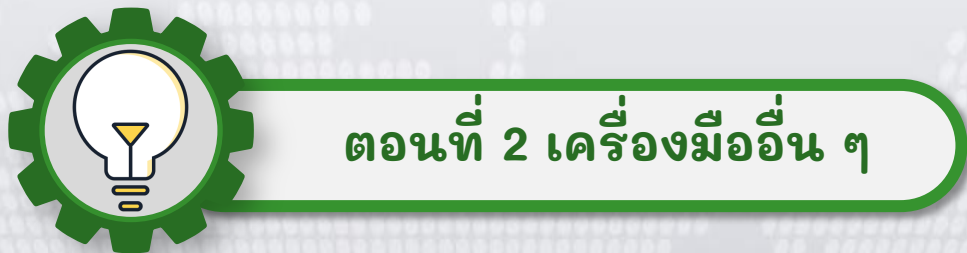
CONTENTS PAGE

1

เครื่องมือปฏิบัติการ

2

เครื่องมืออื่น ๆ



ตอนที่ 2 เครื่องมืออื่น ๆ





ตอนที่ 2 เครื่องมืออื่น ๆ



บทนำ

ในกระบวนการบริการกิจการร้านค้าออนไลน์ การบริการลูกค้าอย่างมีอาชีพและทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้ อีกทั้งยังสามารถให้คำแนะนำลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขายได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าแล้ว ขณะเดียวกันก็ยังเพิ่มยอดขายให้กับผลิตภัณฑ์ด้วย ในกระบวนการนี้ การใช้ประโยชน์สื่อสารที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็ว แม่นยำ และสามารถตอบแชทได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นและขาดไม่ได้ในการบริหารร้านค้าออนไลน์ ดังนั้นแล้ว เพื่อแก้ไขปัญหาล่าช้าอย่างมีประสิทธิภาพ เราจึงต้องใช้แอปพลิเคชัน Kefubao มาช่วย นอกจากนี้ ในแง่ของการจัดการบุคลากรในทีม เรายังสามารถนำ Shimo Docs มาช่วยได้ด้วย เพื่อให้สามารถแก้ไขและพูดคุยแบบเรียลไทม์แบบหลายคนในเอกสารและตารางเดียวกันได้อีกทั้งในเวลาเดียวกันได้ เพื่อสร้างความสมดุลและการได้มาซึ่งข้อมูลการสื่อสารในทีมที่รวดเร็วที่สุด



2.1 Kefubao



1) ภาพรวมของ Kefubao

Kefubao เป็นซอฟต์แวร์เสริมสำหรับการแชทด่วน สามารถเชื่อมต่อกับซอฟต์แวร์ต่างๆ ได้โดยอัตโนมัติ เช่น WeChat, QQ, Qianniu Shangtong, Dingding ฯลฯ เพียงใส่เนื้อหาหรือประโยคที่ใช้ในการตอบแชทลูกค้าลงไปในแอปพลิเคชัน Kefubao เมื่อต้องการใช้งานเพียงคลิกหนึ่งครั้งก็สามารถส่งข้อความให้ลูกค้าได้ทันที ทำให้ตอบแชทลูกค้าได้เร็วขึ้น



客服宝聊天助手

2) การใช้งาน Kefubao

ขั้นตอนที่ 1: ป้อน URL ในเบราว์เซอร์ :

www.kefubao.cc เพื่อเข้าไปยังเว็บไซต์ Kefubao

ขั้นตอนที่ 2: หลังจากเข้าสู่เว็บไซต์ทางการเรียบร้อยแล้ว ให้คลิก "ดาว์นโหลดเวอร์ชันPC " เพื่อดาว์นโหลดและติดตั้งให้เสร็จสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 3: เปิดซอฟต์แวร์ที่ติดตั้ง และไปที่หน้าเข้าสู่ระบบ

ขั้นตอนที่ 4: คลิก "ลงทะเบียนบัญชี" ที่ด้านล่าง จากนั้นกรอกข้อมูลการลงทะเบียนให้ครบถ้วน หลังจากลงทะเบียนสำเร็จแล้ว ระบบจะกำหนดหมายเลขงาน



请输入用户名

请输入工号, 默认是1001

请输入密码

☒ 记住密码 ☒ 自动登陆

安全登录

注册帐号 找回密码 充值续费

ขั้นตอนที่ 5: หลังจากลงทะเบียนสำเร็จ ให้เข้าสู่ระบบบัญชี และไปยังหน้าหลักของ Kefubao แล้วคลิกปุ่ม "การตั้งค่า" ที่มุมขวาล่างเพื่อตั้งค่าเครื่องมือดูดซับ และรูปแบบการแสดงผล ฯลฯ

ขั้นตอนที่ 6: หลังจากตั้งค่าเสร็จแล้ว ให้กลับไปหน้าจอแรกเพื่อแก้ไข "ประโยคสาธารณะ" และ "ประโยคส่วนตัว" "ประโยคสาธารณะ"

公共话术私人话术

编辑 吸附

客服宝PC版使用说明

客服宝安卓版使用说明

01. 鼠标双击我 可将该话术发送到聊天软件编辑区...

02. 点击左侧三角形 可直接发送话术给对方

03. **提示** 若快捷发送失败, 鼠标先点一下输入区...

04. 鼠标右键点击话术 可新增一条话术, 修改、删...

05. 点击右上角编辑 可新增一个分类, 修改、删除...

06. 云端同步 话术云端存储, 多工号多设备实时同步

07. 兼容多工具 能自动吸附在QQ、微信、千牛等各...

08. 换电脑登录同步吗 新设备上登录客服宝, 会自...

09. **注意** 一个客服宝账号下默认有4个工号, 可...

10. 公共话术 一个账号的所有子工号共享同一套公...

11. 公共话术多工号实时同步 公共话术一人修改, ...

12. 私人话术 私人话术只能本工号查看使用, 其它...

13. 手机版 官网可下载手机版, 手机版和电脑版话...

14. 自助续费和增加工号 可在手机版上操作或联系...

15. **惊喜** 免费获赠三个月的试用期, 转发客服宝...

?

发送文件

快速排序

ขั้นตอนที่ 7: หลังจากเพิ่มคำแล้ว ให้เข้าสู่ระบบ QQ หรือ Ali Wangwang แล้วคลิก "ดูซ้ำ" ที่ด้านบนของหน้า จากนั้น Kefubao จะดูซ้ำบนซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง เมื่อพบว่าคำถามจากลูกค้ามีการตอบกลับที่เกี่ยวข้อง ให้คลิก เนื้อหาที่เกี่ยวข้องด้วยเมลล์ก็จะสามารถส่งคำตอบให้ลูกค้าได้ทันที





2.2 Shimo Docs



1) ภาพรวมของ Shimo Docs



1. ภาพรวมเอกสาร

Shimo Docs เป็นเครื่องมือเขียนเอกสารออนไลน์บนระบบPCและระบบมือถือที่ครอบคลุมและครบวงจรที่สุด สามารถแก้ไขและอภิปรายเอกสารพร้อมกันหลายคนได้ อีกทั้งความเร็วในการตอบสนองแบบซิงค์อยู่ในระดับมิลลิวินาที นอกจากนี้ การดำเนินการทั้งหมดในเอกสารสามารถบันทึกได้ และสามารถตรวจสอบย้อนกลับเวอร์ชันในอดีตได้ด้วย

2. ผลิตรายงานและบริการ

Shimo Docs แบ่งออกเป็นเวอร์ชัน**ส่วนบุคคล**และเวอร์ชัน**สำหรับองค์กร** แต่ละเวอร์ชันมีความแตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่การทำงานร่วมกัน จำนวนผู้ทำงานร่วมกัน ลิขสิทธิ์ในการใช้งาน ฯลฯ

(1) เวอร์ชันส่วนบุคคล เหมาะสำหรับผู้ใช้แต่ละรายรองรับการใช้งานร่วมกัน เช่น **เอกสาร ตาราง แบบฟอร์ม สไลด์โชว์ แผนที่ความคิด** เป็นต้น เวอร์ชันส่วนบุคคลนี้ยังแบ่งเป็นเวอร์ชันฟรีและเวอร์ชันชำระเงินด้วย เวอร์ชันฟรีสามารถทำงานร่วมกันในไฟล์เดียวและพื้นที่เดียวกันได้สูงสุด 15 คน แต่ในเวอร์ชันชำระเงินจะสามารถทำได้พร้อมกัน 20 คน

| 个人版 适用于个人用户 | 个人高级版 适用于个人或小组用户 |
|--|--|
| 免费 | 低至¥7.2 / 人 / 月 |
| 免费注册 | 立即购买 输入兑换码 |
| 协作应用 | 协作应用 |
| 文档 ✓ | 文档 ✓ |
| 表格 ✓ | 表格 ✓ |
| 表单 ✓ | 表单 ✓ |
| 幻灯片 ✓ | 幻灯片 ✓ |
| 思维导图 ✓ | 思维导图 ✓ |
| 白板 ✓ | 白板 ✓ |
| 协作空间 ✓ | 协作空间 (含云盘, 5G) ✓ |
| 文档  | 文档  |
| 文档高级功能 | 文档高级功能 |
| 单文件与空间协作人数上限 | 单文件与空间协作人数上限 |
| 单图片附件体积上限 10 M | 单图片附件体积上限 20 M |
| 自定义模板数量上限 5 个 | 自定义模板数量上限 100 M |

(2) เวอร์ชันสำหรับองค์กร มาพร้อมฟังก์ชัน
การจัดการและความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน เหมาะ
สำหรับกลุ่มหรือองค์กรที่ต้องการทำงานร่วมกัน

เวอร์ชันสำหรับองค์กรยังรวมถึง **เวอร์ชัน
ระดับสูงสำหรับองค์กรและเวอร์ชันการปรับใช้
ส่วนตัว** ซึ่งเวอร์ชันระดับสูงสำหรับองค์กรเหมาะ
สำหรับองค์กรหรือกลุ่มที่มีความต้องการสูงกว่า
สำหรับการจัดการองค์กร ความปลอดภัยของไฟล์
และการรวมระบบ ส่วนเวอร์ชันการปรับใช้ส่วนตัว
เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการปรับใช้การแปรรูปใน
พื้นที่ ดังแสดงในรูป

อย่างไรก็ตามเวอร์ชันต่างๆ ในเวอร์ชันสำหรับ
องค์กรยังความแตกต่างกันทั้งใน**ด้านราคา พื้นที่การ
ทำงานร่วมกัน และประโยชน์ในการใช้งาน**

| 企业版 | 企业高级版 | 私有部署版 |
|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| 具备基础管理与安全功能 适用于有协作需要的团队或企业 | 适用于对组织管理、文件安全、 系统集成有更高要求的企业或集团 | 适用于 有本地私有化部署需求的客户 |
| ¥360 / 人 / 年 | ¥600 / 人 / 年 | |
| 现在购买企业版 可抢先试用企业高级版高级功能 | | |
| 免费试用 | 立即升级 | 咨询顾问 |
| 输入兑换码 | | |
| 协作应用 | 协作应用 | |
| 文档 ✓ | 文档 ✓ | 包含企业高级版所有内容 |
| 表格 ✓ | 表格 ✓ | 本地私有部署 |
| 表单 ✓ | 表单 ✓ | 支持单机或高可用环境 |
| 幻灯片 ✓ | 幻灯片 ✓ | |
| 思维导图 ✓ | 思维导图 ✓ | |
| 白板 ✓ | 白板 (含音视频会议) ✓ | |
| 协作空间 ✓ | 协作空间 ✓ | |
| 含云盘, 每席位 10G, 全企业共享 | 含云盘, 每席位 20G, 全企业共享 | |
| 文档 企业 | 文档 企业 | |

2) การใช้งาน Shimo Docs

Shimo Docs สามารถใช้งานได้ทั้งในระบบพีซีและระบบมือถือ ในที่นี้เราจะใช้การใช้งานบนระบบพีซีเป็นตัวอย่างในการอธิบาย รายละเอียดขั้นตอนมีดังนี้:

ขั้นตอนที่ 1: ค้นหาคำว่า " Shimo Docs " ในช่องการค้นหา Baidu เพื่อเข้าสู่เว็บไซต์ทางการ

ขั้นตอนที่ 2: คลิกการใช้งานฟรี จากนั้นลงทะเบียนเพื่อเปิดบัญชีส่วนบุคคล เราสามารถเลือกลงทะเบียนด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือหรืออีเมล หรือสแกนรหัสบน WeChat

ขั้นตอนที่ 3: หลังจากเข้าสู่หน้าหลักแล้ว ให้คลิก "สร้างใหม่" เพื่อสร้างประเภทไฟล์ที่ต้องการ เช่น เอกสาร ตาราง สไลด์ แผนที่ความคิด ไวท์บอร์ด ฯลฯ หรือสามารถนำเข้าเอกสารที่มีอยู่ได้โดยตรงแล้วคลิก "นำเข้า" ดังแสดงในรูป



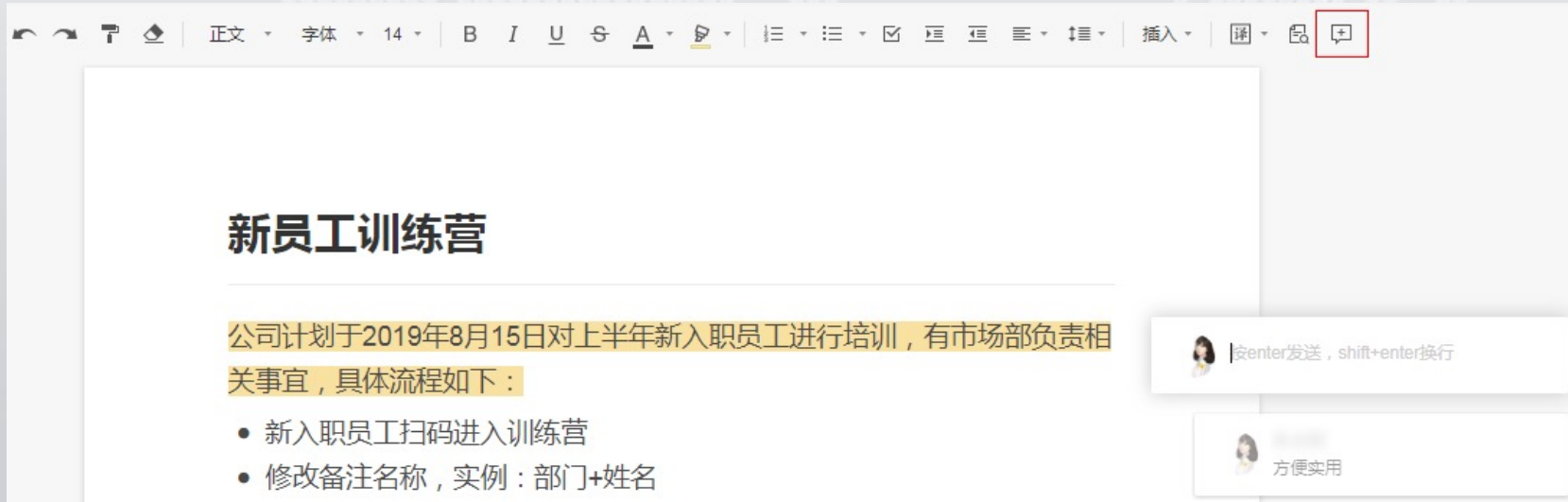
ขั้นตอนที่ 4: ในที่นี้เราเลือก สร้างไฟล์ใหม่

ขั้นตอนที่ 5: ป้อนชื่อและเนื้อหาตามที่เราต้องการ ซึ่งเราสามารถปรับรูปแบบอักษรและสีในแถบเครื่องมือ และยังสามารถแทรกรูปภาพตาราง ไฮเปอร์ลิงก์ ฯลฯ บนเอกสารได้ตามต้องการ ซึ่งเอกสารจะถูกบันทึกโดยอัตโนมัติ

ขั้นตอนที่ 6: หลังจากแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม "แชร์" เพื่อเปิด "การแชร์สาธารณะ" และบุคคลที่ได้รับลิงก์เอกสารจะสามารถเข้าถึงเอกสารและแก้ไขเอกสารนี้ได้



ขั้นตอนที่ 7: คลิกปุ่ม "+" ที่ด้านหลังเอกสาร เพื่อแสดงความคิดเห็นในเอกสาร และมองเห็นการปฏิบัติงานของบุคลากรต่างๆ ได้ชัดเจน ขั้นตอนการทำงานของตาราง สไลด์ และแผนที่ความคิดใน Shimo Docs มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เราสามารถดำเนินการได้ตามความต้องการหลังเลิกเรียน



新员工训练营

公司计划于2019年8月15日对上半年新入职员工进行培训，有市场部负责相关事宜，具体流程如下：

- 新入职员工扫码进入训练营
- 修改备注名称，实例：部门+姓名

按enter发送，shift+enter换行

方便实用



ขอบคุณสำหรับการรับชม !