

โครงการพัฒนาระบบเอเวอร์ดี้ โฮลiday ออนไลน์ (Everyday Holiday Online)

1. ที่มาและความสำคัญ

บริษัท เอเวอร์ดี้ โฮลiday ให้บริการด้านการเดินทางที่หลากหลายทั้งในและต่างประเทศ อาทิเช่น บริการรับจอง โรงแรมที่พัก, บริการการเดินทางแบบหมู่คณะ, สัมมนา, งาน, ประชุม, ตัวแทนจำหน่ายจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ทุกเส้นทางทั้งในและต่างประเทศ, บัตรโดยสารรถไฟในยุโรป, ตัวแทนติดต่อบริการเรือสำราญหรูหรามีระดับทุกเส้นทางทั่วโลก และ รับปรึกษาการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว รายการการเดินทางทั่วโลก

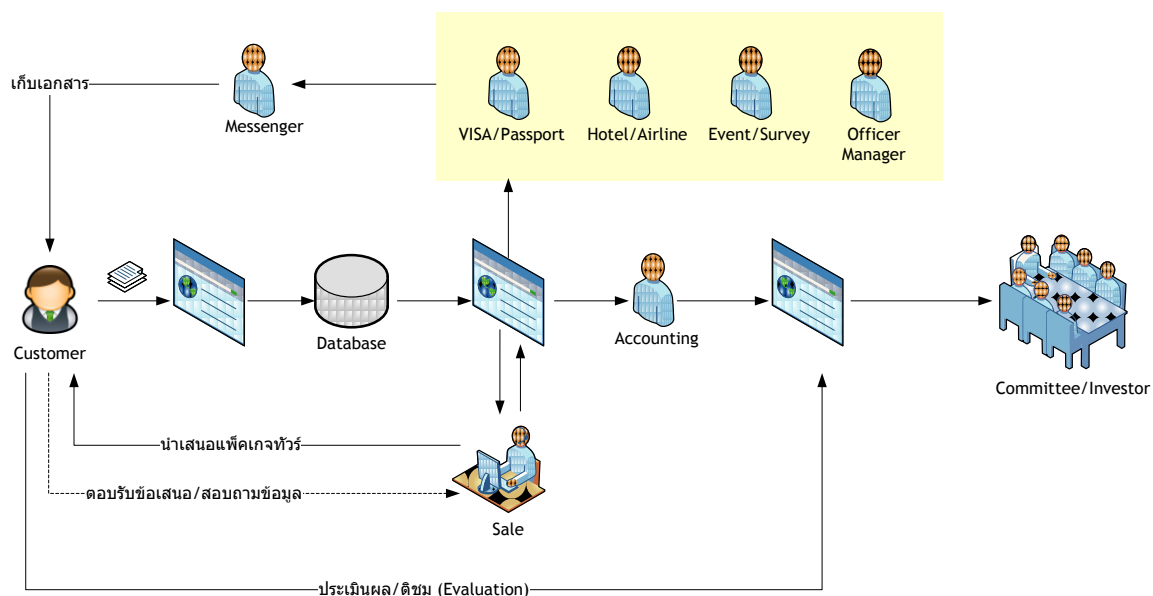
ปัจจุบันบริษัทเอเวอร์ดี้ โฮลiday มีการปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริการเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่จะมีมากขึ้นในอนาคตและจากอัตราการขยายตัวของกิจการ จึงมีความจำเป็นต้องจัดทำระบบจัดการการจองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นช่องทางให้พนักงานสามารถตรวจสอบและทำงานในส่วนของตนเองได้ทันที

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อขยายกลุ่มลูกค้าไปยังกลุ่มผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต
- 2.2. เพื่อให้พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลและได้ตอบกับลูกค้าได้ทันที
- 2.3. เพื่อลดปัญหาการไม่ได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน จากการค้นหาข้อมูลในรูปแบบไฟล์หรือกระดาษ
- 2.4. เพื่อลดปริมาณการเก็บเอกสารในรูปแบบกระดาษ
- 2.5. เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการใช้งานโทรศัพท์
- 2.6. เพื่อความสะดวกในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์และจัดการด้านการตลาด

3. คำอธิบายระบบ

3.1. ภาพรวมของระบบ



รูปที่ 1 แผนภาพแสดงภาพรวมของระบบเอเวอร์ดี้ โฮลiday ออนไลน์

3.2. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ

3.2.1. ลูกค้า หรือ ผู้สนใจ

สามารถเข้ามารับชมข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ แพคเกจทัวร์ต่างๆ ที่พักราคาพิเศษ รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางไปยังต่างประเทศ ระเบียบข้อบังคับและเอกสารการขอวีซ่า รายละเอียดการขอหนังสือเดินทางและอื่นๆ โดยหากลูกค้าสนใจอยากได้รายละเอียดเพิ่มเติม หรือต้องการสั่งจองแพคเกจทัวร์ของบริษัท จะต้องสมัครเป็นสมาชิกของบริษัทโดยกรอกข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล, ที่อยู่, เลขที่บัตรประชาชน, วันเดือนปีเกิด, เบอร์โทรศัพท์, อีเมลล์ หลังจากนั้นไม่เกิน 24 ชั่วโมง จะมีพนักงานของบริษัทติดต่อกลับมายังลูกค้าต่อไป

3.2.2. พนักงาน

ในส่วนของพนักงานจะแบ่งเป็นกลุ่มย่อยที่มีลักษณะหน้าที่ต่างกัน 4 กลุ่ม ได้แก่

- ฝ่ายขาย : สามารถดูข้อมูลที่ลูกค้าได้ทำการลงทะเบียนแสดงความสนใจหรือสั่งจองแพคเกจทัวร์/ที่พักไว้ หลังจากนั้นจะต้องดำเนินการติดต่อหาลูกค้าเพื่อให้รายละเอียดเพิ่มเติมและปิดการขาย
- ฝ่ายปฏิบัติงาน: สามารถเห็นข้อมูลการจองทั้งหมดและสามารถปรับเปลี่ยนสถานะการจองเฉพาะลูกค้าที่ยืนยันการสั่งจองแพคเกจท่องเที่ยวต่างๆ และได้ชำระเงินตามข้อตกลงเรียบร้อยแล้ว เพื่อดำเนินการขอหนังสือเดินทางและวีซ่า จองที่พัก และสำรวจสถานที่ก่อนเดินทาง
- ฝ่ายบัญชีและตรวจสอบ : ทำหน้าที่ตรวจสอบสถานะการชำระเงินของลูกค้าและปรับเปลี่ยนสถานะการจอง
ได้ ทั้งนี้ยังสามารถเห็นข้อมูลทุกกระบวนการของบริษัท เพื่อตรวจสอบและจัดทำเป็นรายรับ/รายจ่ายทั้งหมดของบริษัท รวมทั้งจัดทำสรุปผลประกอบการให้ทางคณะกรรมการหรือผู้บริหารรับทราบต่อไป
- ผู้จัดการ : ทำหน้าที่ดูแลและจัดการข้อมูลพนักงาน ลูกค้าและผู้ประกอบการทั้งหมด และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการที่สมัครเป็นพาร์ทเนอร์กับทางบริษัทด้วย

3.2.3. ผู้บริหาร

สามารถดูข้อมูลผลประกอบการของบริษัท และผลการประเมินจากลูกค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านการตลาด

3.2.4. ผู้ประกอบการที่เป็นพาร์ทเนอร์กับบริษัท

ผู้ประกอบการที่พักโรงแรม รีสอร์ท ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารต่างๆ หรือ ผู้จัดรายการท่องเที่ยว สามารถลงทะเบียนผ่านหน้าเว็บได้ โดยจะต้องมีการกรอกรายละเอียดของผู้ประกอบการเพื่อให้ทางบริษัทสามารถตรวจสอบความน่าเชื่อถือก่อนอนุมัติให้เข้าใช้งานระบบได้ ซึ่งลูกค้าก็จะสามารถอ้างอิงและตรวจสอบข้อมูลได้

ขั้นตอนการทำงาน

1. ลูกค้าสนใจบริการใดบริการหนึ่งสามารถ Book Online หรือลงทะเบียนแสดงความสนใจผ่านหน้าเว็บได้
2. บันทึกข้อมูลในระบบและส่ง Email แจ้งเตือนฝ่ายขายเพื่อดูแลและให้ข้อมูลลูกค้าต่อไป
3. ลูกค้ารับข้อมูลจากฝ่ายขายเพื่อประกอบการตัดสินใจ พร้อมทั้งยืนยันการจองและแจ้งผลการชำระเงิน
4. ฝ่ายบัญชีตรวจสอบความถูกต้องของการชำระเงินและจัดการเรื่องค่าใช้จ่ายในแต่ละส่วน
5. ฝ่ายปฏิบัติการดำเนินการขอหนังสือเดินทาง จองที่พัก และสำรวจสถานที่ก่อนเดินทาง หากต้องการเอกสารเพิ่มเติม ฝ่ายปฏิบัติการจะทำการร้องขอไปยังเมสเซนเจอร์เพื่อติดต่อรับเอกสารจากลูกค้า
6. หลังจากฝ่ายปฏิบัติการดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ผู้จัดการทำการตรวจสอบข้อมูลอีกครั้งเพื่ออนุมัติการจองนั้นๆ
7. ระบบส่ง Email เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงกำหนดการ และหลังสิ้นสุดการเดินทางระบบจะส่ง Email อีกครั้งเพื่อให้ลูกค้าทำการประเมินความพอใจ
8. ฝ่ายบัญชีบันทึกและสรุปข้อมูลรายรับ/รายจ่าย
9. ฝ่ายบริหารดูข้อมูลกำไร/ขาดทุนและผลการประเมินจากลูกค้า

ระบบงานที่ต้องการปรับปรุง

1. เพิ่มช่องทางในการชำระค่าบริการ และออกเอกสารการชำระเงินให้กับลูกค้า
2. ในการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบต่างๆเช่น ไฟล์, กระดาษ ต้องสามารถนำเข้าสู่ระบบได้ โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลเอง
3. เพิ่มช่องทางในการ ติดต่อสื่อสารผ่านทางเว็บแอปพลิเคชันให้มากขึ้น
4. ระบบต้องรองรับการใช้งานของลูกค้าได้ตลอด 24 ชม.
5. เพิ่มระบบคิด(Deal)ให้กับผู้ประกอบการที่เพิ่งเข้ามาใหม่ และต้องการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาเลือกแพ็คเกจของตัวเอง
6. มีระบบในการสะสมแต้มสำหรับสมาชิก เพื่อใช้แลกของรางวัลและส่วนลดในการเดินทางครั้งต่อไป
7. มีการอัปเดตข่าวสารให้ลูกค้า เมื่อมีโปรโมชั่นใหม่ และการบริการที่น่าสนใจ จากผู้ประกอบการที่ได้ทำการลงทะเบียนไว้
8. เพิ่มระบบเว็บบอร์ด เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถาม ตี ชมการให้บริการ
9. กรณีที่ทางบริษัทไม่สามารถทำตามที่ได้ตกลงกับลูกค้าไว้ได้ จะต้องมีการคืนเงินให้กับลูกค้า
10. มีการโหวตจัดอันดับสถานที่ท่องเที่ยว และที่พักที่เป็นที่นิยมสูง แสดงไว้ที่หน้าเว็บด้วย