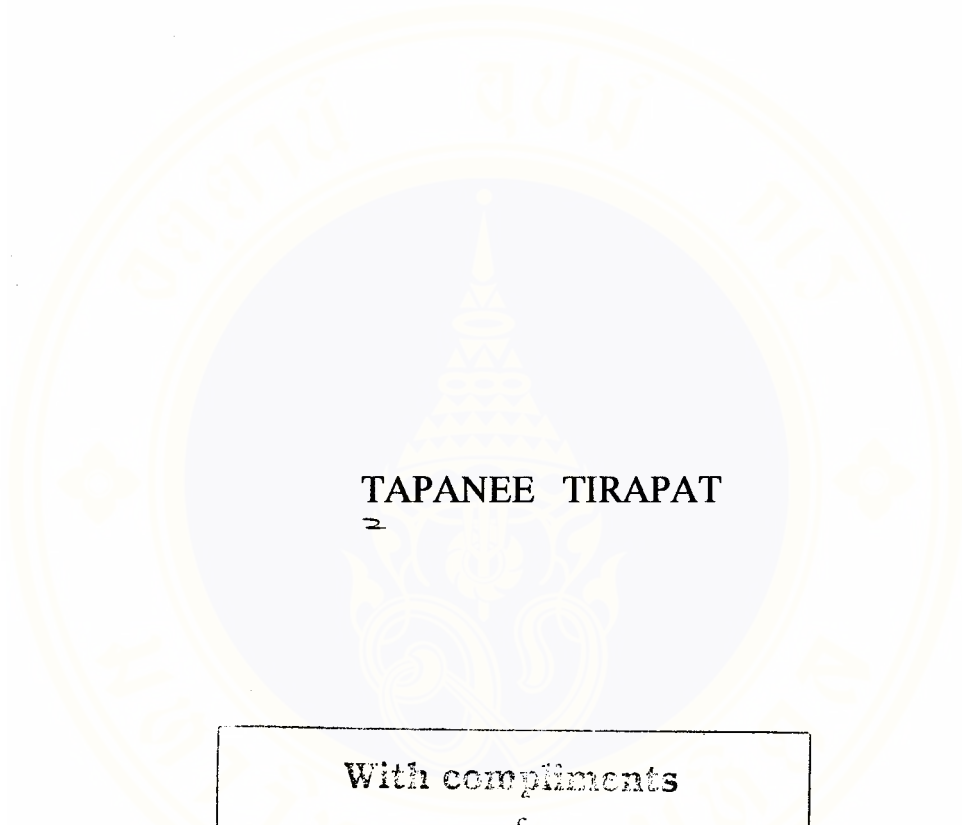


4 JAN 2002



DESIGN AND DEVELOPMENT OF TT&T
CALL CENTER SYSTEM



TAPANEE TIRAPAT
๒

With compliments
of
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
(TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT)
FACULTY OF GRADUATED STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY

2001

ISBN 974-04-0905-9

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

TH
T1720,
2001
c-2

4237422 EGTI/M : MAJOR : (TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT); M.Sc. (TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT)

KEY WORD : CALL CENTER / WEB-BASED APPLICATION / INFORMATION SYSTEM / DATABASE SYSTEM

TAPANEE TIRAPAT : DESIGN AND DEVELOPMENT OF TT&T CALL CENTER SYSTEM. THESIS ADVISORS : KONGLIT HUNCHANGSITH, M.S.E., THEERAPORN RUBCUMINTARA, Ph.D., MONTREE TREERATTANAPORN, MBA., 121 P. ISBN 974-04-0905-9

In current competitive environments, many business organizations face severe competition to meet customer requirements. Customer satisfaction needs to be a corporate target. Technology of information systems management has an important role to play because it is the heart of the daily activities and a major consideration for corporate business. Call Center (customer service response units) are a strategy employed for distinguishing service as it is the critical contact point between the customer and service provider.

TT&T company has invested in call center. Its call center used a manual system, where the first step in the process was for call center operators to record calls by writing on forms. The second process was to dispatch CAR (Corrective Action Request) orders to appropriate departments. The third process was to receive solutions and finally announcing the results to the customer. Manual system using many steps processes are slow, inconvenient and inefficient for customers, call center operators, and the flow of work. The aim of this research is to design and develop a new web-based call center application. The prototype was trailed at TT&T company by using a paperless, web- based software system.

The methodology consists of preliminary investigation of the old system, determining user requirements, design of alternative systems, development of software application, system testing, and finally implementation and evaluation.

The results of the design and development process at TT&T Call Center suggest improving that are possible. With this system users can access the application on any computer which is connected to the intranet. The application adds convenience and speed to work-flow and it reduces overuse of paper in the office. The other benefit is the automatic reports generated for use by the management committee.

Clearly this research has shown the benefits of moving from a manual system to a web-based application system. There are however problems associated with such a move. One, is the faceless impersonal service offered by applications. The other is the unreliability of networks. However, the benefits to customer from this system outweigh the disadvantages.

4237422 EGTI/M : สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ ;
วท.ม. (เทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ)

ฐะปะนีย์ ตรีพัฒน์ : การออกแบบ และ พัฒนาระบบศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บมจ. ทีทีแอนด์ที
(DESIGN AND DEVELOPMENT OF TT&T CALL CENTER SYSTEM) คณะกรรมการควบคุม
วิทยานิพนธ์ : คงฤทธิ หันจางสิทธิ์ , M.S.E. , ธีรพร รับคำอินทร์ , Ph.D. , มนตรี ตรีรัตนภรณ์ , MBA. ,
121 หน้า . ISBN 974-04-0905-9

ในโลกยุคปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็วและฉับไว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทั่วถึง เป้าหมายสูงสุดในการให้บริการ คือ ให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทที่สำคัญ เนื่องจากถูกใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจประการหนึ่งที่จะสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าได้ นั่นคือเป็นตัวสร้างความแตกต่างในการให้บริการเหนือคู่แข่ง เพราะศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์เป็นจุดเชื่อมต่อที่สำคัญระหว่างลูกค้าและองค์กร

บมจ.ทีทีแอนด์ทีเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับเรื่องนี้ บริษัทได้จัดตั้งศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ขึ้นมา แต่ในอดีตการดำเนินงานทุกอย่างจะใช้พนักงานเป็นคนจัดทำทั้งสิ้น เริ่มตั้งแต่ การรับเรื่องร้องเรียน จะให้พนักงานบันทึกลงกระดาษ, การกระจายงาน, การส่งผลการแก้ไข หรือ การแจ้งผลกลับลูกค้าจะใช้ระบบส่งงานด้วยเอกสารทั้งสิ้น ไม่เคยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า, ไม่สะดวก และ ไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์โดยใช้ระบบเว็บแอปพลิเคชันเข้ามาช่วย

ขั้นตอนในการดำเนินงานมีดังนี้ คือ ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับระบบที่ใช้อยู่เดิม, จากนั้นจึงรับความต้องการของผู้ใช้ว่าต้องการให้ระบบใหม่เป็นอย่างไร, ทำการออกแบบระบบ, เขียนและพัฒนาโปรแกรมให้เหมาะสม, ทดสอบระบบ และสุดท้ายจึงนำไปทดลองใช้ และ ประเมินผล เพื่อใช้เป็นต้นแบบและขยายผลในองค์กรต่อไป

ผลที่ได้รับจากการนำระบบเว็บแอปพลิเคชันเข้ามาช่วยนี้ มีข้อดี คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่เชื่อมต่อภายใต้อินเทอร์เน็ตขององค์กรสามารถใช้งานได้ และสามารถปรับปรุงการทำงานของระบบเดิมให้มีความรวดเร็ว , สะดวก และ มีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งต่อลูกค้า, เจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ และ ตัวระบบการทำงาน นอกจากนี้ยังช่วยลดการใช้เอกสารในสำนักงานได้ อีกประการระบบยังสามารถเก็บสถิติจากรายงานต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารต่อไปได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นประโยชน์ของการเปลี่ยนจากระบบเดิมที่ทำงานโดยเจ้าหน้าที่ ปรับมาใช้ระบบเว็บแอปพลิเคชันแทน แต่ทั้งนี้ก็มีข้อเสียอยู่บ้าง คือ ทำให้การทำงานเป็นส่วนตัวเกินไป การติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องน้อยลง และ บางครั้งเครือข่ายของระบบคอมพิวเตอร์ก็ไม่เสถียรมากนัก แต่อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบข้อดีที่ลูกค้าจะได้รับแล้วระบบนี้ก็ยังมีข้อดีมากกว่าข้อเสีย