...

Customer Relationship Management :

CRM Interactions

ระบบสำหรับจัดการข้อมูลลูกค้า สามารถเชื่องโยงไปได้ทุกจุดต่าง ๆ ได้อย่างไม่สะดุด ไม่ยุ่งยากในการส่งข้อมูลจากระบบใด ๆ และสามารถใช้ได้อย่างอัตโนมัติ

Marketing การพยากรณ์อนาคต

Service การทำบริการหลังการขายสนับสนุน หรือดูแลลูกค้า เช่น ลูกค้าถามรายละเอียดสินค้าที่จะใช้ หรือซื้อไปแล้วเข้าไปสอบถามข้อมูลการใช้งาน ต่อมามีการสร้างระบบ Call Center ขึ้นเพื่อตอบคำถามในการช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อความสะดวก บางครั้งเรียก Contact Center ช่วยในการบริการการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ใช้แล้วเปิดไปไม่ได้ Install ไม่ได้ควรทำอย่างไร เป็นเพราะอะไร กรณีแบบนี้คือการให้บริการลูกค้า

CRM Business Approach

CRM แบบลูกค้าอยู่ศูนย์กลาง ลูกค้าคือพระเจ้า เป็นแนวคิดแบบศูนย์กลาง มีวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า ที่ต้องสร้างขึ้น ไม่ได้มีมาก่อน แต่ต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับกิจการที่มีอยู่ ทราบว่าอะไรอยู่ส่วนไหนเพื่อสามารถให้บริการได้ และเต็มใจที่จะตอบคำถามไม่ว่าลูกค้าเป็นใคร หรือเรามีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่นั้นหรือไม่ในองค์กรหรือหน่วยงานของเราเอง ควรทำงานด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่เครื่องจักรกล การประยุกต์ใช้ CRM ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผล ทำให้เกิด Leadership, strategy และ culture ที่ดี

CRM Strategy Drivers

วงจรชีวิตของ customers คือหาคนเป็นลูกค้าเข้ามาด้วยวิธีการใด ๆ ทำให้เกิด Loyalty(ความประทับใจ) เช่น ร้านอาหารที่มีอาหารอร่อย บริการรวดเร็ว อาหารสะอาด หรือห้างสรรพสินค้าต้องมอง Factor ต่าง ๆ ที่ประกอบ Retention ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อบ่อย ๆ ไม่ไปไหน ส่วนสุดท้ายคือการให้บริการลูกค้าหลังการขาย

Typical Pre-CRM Scenario

การเก็บข้อมูลลูกค้า การเก็บข้อมูลแบบ Silo (เก็บเป็นแท่งคอนกรีต) **Data silos** คือการเก็บข้อมูลใส่ แต่คนอื่นเอาไปใช้ไม่ได้ เช่น กรณีของบริษัทประกันอาจจะมีข้อมูลของลูกค้าที่แยกกันเก็บ ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ เพราะข้อมูลแยกกันอยู่

The Customer is 'your' business

การใส่ข้อมูลแบบสถิติในการขายให้ลูกค้าใหม่ 15% ลูกค้าเก่า 50% เพียงแต่ทำให้ลูกค้าอยู่กับเราเพิ่มขึ้น 5% เน้นที่ศูนย์บริการลูกค้า 60% เสียค่าใช้จ่ายถึงหกเท่าในการบริการลูกค้า

Contact Center จุดที่สัมผัสกับลูกค้า Direct Sales ขายตรงถึงบ้านลูกค้า POS ขายที่เค้าเตอร์

CRM Application นำมาวิเคราะห์การทำ Data Mining แล้วส่งมา Back Office ในการ Inventory Design แล้วติดต่อกับSupplier เพื่อติดต่อบอกว่ากำลังสร้างสินค้าใหม่

CRM Impact : Sales

- ทำให้การจัดการการสัมพันธ์ติดตอกับลูกค้าดีขึ้น
- ทำให้มองเห็นช่องทางได้ดีขึ้น
- จัดการกับโอกาสทีเกิดขึ้น เช่น มองดูฤดูกาลก็เป็นโอกาสอย่างหนึ่ง
- การวัด Performance ของการทำงานของเรา เช่น การขาย การผลิต สามารถดูได้ที่ Performance
- สามารถพยากรณ์การขายได้ดีขึ้น หากพยากรณ์ได้แม่นยำก็เกิดประโยชน์กับการทำงานด้านต่าง ๆ

...

- งานซึ่งสัมพันธ์กัน เป็นกระแสงานจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง Workflow

CRM Impact : Marketing

- ทำให้ Direct Marketing ได้ดีขึ้น อาจจะส่งจดหมายไปก็ได้
- One-to-One Marketing

CRM Impact : Service

- Help Desk ให้บริการปัญหาคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงาน (ยกตัวอย่างงานทางด้านคอมพิวเตอร์) และอาจจะส่งคนออกมาให้บริการ
- Call Center and Contact Center มีลักษณะเหมือน Help Desk แต่ใช้บริการที่หลากหลาย กับลูกค้าอย่างกว้างขวาง บาง Call Center อยู่ที่ต่างประเทศ ไม่ได้อยู่ในประเทศตนเอง เพราะอาจจะทำให้ลดในส่วนของค่าใช้จ่ายได้ดีกว่า ในเชิงธุรกิจ เช่น Call Center อยู่ในอินเดีย แต่หน่วยงานอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- Agreement มีข้อตกลงอะไรกันบ้าง
- การลงทะเบียน
- การให้บริการภาคสนามเป็นอัตโนมัติ การแก้ปัญหาทางไกล

CRM Application ชื่อของ CRM

- ดีเยี่ยมแต่แพงมาก
-

CRM Implementation Methodology

วิเคราะห์ความต้องการของความต้องการทางธุรกิจ

งบประมาณเท่าไร

ไม่ต้องลงทุนเอง

Implement

CRM Business Rationale

- จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างไร
- ได้ประโยชน์จากลูกค้า
- ขายลูกค้าได้อย่างไร

The Key to CRM Success

การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานในองค์กร ควรให้การบริการลูกค้าที่ดี พนักงานมีความเข้าใจเรื่องการให้บริการ และต้องเอาระบบมาใช้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทางธุรกิจ เช่น ควรนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้สนใจรายละเอียดของลูกค้า การขายสินค้าแต่ละประเภท มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี CRM ต้องมีการทำให้เป็น Automatic คือ ใช้ระบบคอมพิวเตอร์มากขึ้น และควรใช้ CRM ทั้งบริษัทครอบคลุมในองค์กร ระบบที่ดีจึงจำเป็นต้องวางแผน แล้วลงไป Implement ครั้งเดียว แต่ส่วนใหญ่ยังคงทดลองทำก่อน ไม่ค่อยดีเท่าไหร่

เข้าใจให้ชัดเจนว่าเมื่อมีระบบให้ลูกค้าแล้ว ลูกค้าบางคนก็ไม่ค่อยมีเหตุผล เราจำเป็นต้องเข้าใจถึงลูกค้าที่มีพฤติกรรมที่ผิดปกติ ผิดแปลก อย่าไปถือว่าเป็นสิ่งที่ต้องเอามาพิจารณามากนัก เอามาวิเคราะห์ให้เป็น NORM ไม่ได้

...

วิเคราะห์ว่าทำไมขายสินค้าได้มากกว่าปกติ จะเอามาวิเคราะห์ก็ไม่ได้เพราะเอาข้อมูลมาพยากรณ์การขายได้ไม่ปกติ การซื้อ Product มาใช้เป็นรายแรก ก็เสี่ยงเกินไปได้ รวมถึงการใช้ SW หรือลงทุนแพงเกินไป หรือเกิดการล้มเหลวได้

Conclusion

CRM สามารถทำให้เกิดความพอใจของลูกค้าได้ดี การขายก็ดีขึ้น หากลูกค้าได้รับความสะดวกสบายก็ติดใจ จงรักภักดีสูงในเวลาต่อเนื่อง ต้องดูแลข้อมูล ดูแลความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า และพนักงานที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

...

CRM Application : Call Center

Background

ลูกค้าควรได้รับการบริการใน 24 ชั่วโมงตลอด 1 วัน ลูกค้าก็ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สามารถติดต่อต่าง ๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นอีเมล์ อินเตอร์เน็ต

ใช้ระบบ Automatic

ลูกค้าอาจต้องขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับสินค้าของแต่ละองค์กร

Contact Center Model

Contact Center Model : Strategy

กลยุทธ์ของการให้บริการ Call Center

การวางแผนด้านภาษา

ให้บริการผ่านอะไร เช่น โทรศัพท์ short message หรือเมล์

กลยุทธ์การตอบคำถามอย่างเดียว

ดูกิจกรรมหลัก ๆ ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์

- ภารกิจหลัก ๆ
- รู้จักลูกค้า
- ต้องรู้ว่ากำลังแข่งกับใคร
- ค่อยกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมาย เพื่อเปรียบเทียบวัด Performance เพื่อเทียบกับเป้าหมาย เพื่อเป็นข้อมูล
- เขียนเป็นเอกสารเพื่อมองเห็นภาพชัดเจน และเป็นหลักฐาน

Contact Center Model : Processes

Contact Center จะมีกระบวนการการทำงานอย่างไร แต่ละกรณีต้องมีขั้นตอนอย่างไร จนกระทั่งแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้สำเร็จลุล่วง ปกติคนรับข้อมูลไม่ใช่คนแก้ปัญหาโดยตรง แต่เป็นการพิจารณาวิธีและแนะนำด้วยคำพูด อธิบายวิธีการทำงาน เพราะฉะนั้นคนประเภทนี้ต้องมี Guideline ในการแนะนำ และมีความแม่นยำในการแนะนำ ที่สำคัญคือการอธิบายคำตอบ เงื่อนไขต่าง ๆ ทำให้ต้องมีคำตอบ

Contact Center Model : Technology

เทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญที่ใช้ใน Call Center ซึ่งมีอย่างหลากหลาย เช่น ใช้คอมพิวเตอร์ต่อกับโทรศัพท์

CTI

The top Applications for CTI

- ใช้เป็น screen-pop ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของลูกค้อยู่บนจอ
- ใช้คอมพิวเตอร์ต่อกับ PC โดยตรง
- จะมีระบบสำหรับการเชื่อมโยงที่ฉลาดมากขึ้น เช่น การวิเคราะห์เสียงแล้วออกมาเป็นตัวเลขแล้วไปเรียกข้อมูลต่าง ๆ ขึ้นมา เริ่มมี Intelligence มากขึ้นในการให้บริการ
- สนับสนุนการตรวจสอบการเรียกเข้ามา –เรียกมากี่ครั้งจึงรับ กว่าจะโอนไปให้ผู้รับนานเท่าไหร่ พนักงานคุยกับลูกค้าเริ่มตั้งแต่รับจนหาข้อมูลเสร็จใช้เวลาเท่าไหร่จึงจะเสร็จ

...

Benefits from Using CTI

ประโยชน์ของการใช้ CTI มีการบันทึกสคริปต์ข้อความ (หากหน่วยงานใดยังไม่มี Call Center ต้องมีการสร้างให้หมด) การให้บริการตามความต้องการ

ทำให้ลดเวลาในการเรียก ลดเวลาในการคุย หรือซักถาม แผนภูมิแสดงตัวเลขของการวิเคราะห์เป็นแท่งแนวนอน การวิเคราะห์วัดผลเอาตัวเลขมาปรับปรุงมีความสำคัญมากขึ้นทุกขณะ เช่น การใช้งาน ATM ของลูกค้า มีการถัวเฉลี่ยเวลาในการใช้งานเพื่อนำมาปรับให้สามารถใช้งานได้ดีขึ้น

VoIP : The next step

เป็น Internet telephone application โทรศัพท์ทางไกล เป็นเทคโนโลยีที่นำมาใช้

ประโยชน์คือทำให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถพูดคุยกับตัวแทนขายได้โดยตรงผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น ลูกค้าอยู่ไกล อาจจะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแพงมากนัก หรืออีกกรณีหนึ่งคือโทรศัพท์เก็บเงินที่ผู้รับ

แสดงรูปแบบโดยแผนภาพ มี Voice Server

ข้อดี อีกตัวหนึ่งคือ การตั้ง Call Center ที่ใด ก็ได้ไม่จำเป็นว่าต้องมีทุก ๆ แหล่ง ทุก ๆ จังหวัด หรือในประเทศเดียวกัน คนที่อยู่ใน Call Center ต้องได้รับการฝึกอบรม 2 ลักษณะ คือ 1. ตอบคำถามลูกค้าที่สอบถามเข้ามา ต้องคิดว่าลูกค้าจะถามอะไรบ้าง การแก้ปัญหามีขั้นตอนอย่างไร อาจเขียนขั้นตอนเหล่านี้ในเครื่องของเรา เพื่อให้พนักงานเข้าไปอ่านอาจจะโดยการฝึกหัด หรือ Train ในกลุ่มของการตอบคำถาม 2. เพื่อจะพูดกับลูกค้าได้อย่างดี หากลูกค้ามีอารมณ์โกรธต้องหัดพนักงานให้เป็นคนใจเย็น มีอารมณ์เย็น

Contact Center Model : Human Resource

ส่วนประกอบที่เป็นทรัพยากรบุคคลของ Call Center

Contact Center Model : Facilities

อุปกรณ์ที่จะเชื่อมโยงไปยังพนักงานใน Call Center อย่างเหมาะสมกับจำนวนพนักงานอย่างพอเพียง

- จำนวนพนักงาน
- หมายเลขโทรศัพท์
- QoS Policy
- Equipment

...

Personal Information System

Human Resource Information System

Payroll System – **บัญชีเงินเดือน**

- อัตราเงินเดือนหรืออัตราค่าจ้างรายวัน
- วันทำงาน (หยุด)
- ชั่วโมงทำงานล่วงเวลา
- ภาษีหัก ณ ที่จ่าย
- ประกันสังคม
- ประกันสุขภาพ
- สวัสดิการอื่น ๆ
    - การกู้ยืมเงิน
    - การคืนเงิน
- เงินจ่ายประเภทต่าง ๆ เช่น สำหรับเดือนปัจจุบัน
- เงินจ่ายสะสมจากต้นปี (Year to Day:YTD)

ตัวอย่าง บริษัทเล็กอาจมีเพียง Payroll System ข้อมูลบุคลากรต่าง ๆ ก็อยู่ในกระดาษเป็นแฟ้ม ๆ

บางบริษัทอาจมี PIS+Payroll รวมเป็นงานเดียว (Personal Information System)

บางบริษัทแยกเป็น 2 งาน คือ 1. PIS 2. Payroll

บางบริษัทก็ทำเป็น HRIS/Payroll (Human Resource Information Systems: HRIS)

การพัฒนาระบบ

1. ศึกษาระบบปัจจุบัน
    a. ดูว่าระบบปัจจุบันทำอะไรอยู่มีลักษณะอย่างไรใช้คนทำ (Manual หรือ ใช้คอมพิวเตอร์ทำ)
    b. ประกอบด้วยอะไร (ดู Component) มีกี่ส่วน แต่ละส่วนประกอบด้วยอะไรบ้าง
    c. แต่ละส่วนสัมพันธ์กันอย่างไร ทำงานประสานกันอย่างไร

    ใช้ DFD : Data Flow Diagram

    UML : Unified Modeling Language
2. วิเคราะห์ปัญหาในระบบปัจจุบัน
    a. ปัญหาเกิดจากภายในหรือตัวที่ส่งข้อมูลเข้ามา
    b. จะแก้ปัญหาอย่างไร
    c. หากข้อมูลส่งมาช้าก็แก้ให้เป็น Automatic
3. ออกแบบระบบใหม่

...

ในเอกสารดูในหัวข้อ Preliminary Overview of Processing

ผู้เกี่ยวข้องกับระบบทั้งภายในและภายนอก โดยตัวลูกศรจะแสดงความสัมพันธ์จากต้นไปจนถึงปลาย

Employee

Employee's Department

Payroll Department ฝ่ายเงินเดือน ทำหน้าที่ ทำ employee record เพื่อส่งไปให้ระบบทำการปรับปรุงเงินเดือน

กิจกรรมต่าง ๆ ในระบบ Payroll ง่าย ๆ :Main functions of the employee payroll system

Page 2

Types of Payroll Reports

Figure 9- 5 หมายเลขเขียนให้ชัดเจน หัก ณ ที่จ่าย รายงานออกมาตามแผนก ทั้งบริษัทจ่ายเงินเดือนเท่าไหร่ เช่น

- ค่าจ้าง
- อัตรามาตรฐานต่อวันเป็นเท่าไหร่
- อัตราการจ่ายเป็นชิ้น (Piece Rate Report)
- ค่าคอมมิชชั่น
- การหักเงินมีการรายงานออกมา
- การจ่ายเงินแบบอื่น ๆ เช่น เงินอุปการะบุตร
- รหัสประจำตำแหน่ง (Job Code Report)
- รายงานที่เรียกมาดูชั่วคราว

Systems Organization chart for employee payroll processing

Figure 9-12 เขียนเป็นโครงสร้างโปรแกรมก่อน โปรแกรมเดียวแตกลูกหลานออกมาเป็นกี่ส่วน จากรูปจะเห็นส่วนประกอบของโปรแกรม แต่ไม่เห็นความสัมพันธ์ระหว่างโปรแกรมหรือเห็นไม่ชัดเจน

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวบนกับตัวล่าง ตัวล่างอาจมีการเรียกใช้ข้อมูลจากตัวบนแล้วนำเอามาเก็บเอาไว้เอง หรืออาจเขียนได้อีกแบบหนึ่ง คือ

Sample critical success factors: generic and specific HR functions

Generic

มีการบันทึกข้อกำหนดความต้องการของแต่ละตำแหน่ง ลักษณะของงานแต่ละตำแหน่ง ลักษณะของงานที่ต้องการ Job Description เป็นการอธิบายลักษณะงาน ส่วนบุคคลเกี่ยวกับความสามารถ การรับการฝึกอบรม การศึกษาต่อ

การทำระบบ HR ให้ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วย Functions ต่าง ๆ เตรียมระบบ HR ให้ดีเพื่อให้บุคลากรสนใจที่จะอยู่กับเรา เช่น มีโอกาสได้ศึกษาเพิ่มเติม มีโอกาสดูงาน มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ตามความเหมาะสมตามตำแหน่งโดยการฝึก เช่น บุคลิกภาพ ความสามารถ
สร้างระบบเพื่อให้มีการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ให้คนทำงานอยู่กับเรานาน ๆ เป็นระบบที่ตรงกับกฎหมายแรงงานบังคับไว้ มีนโยบายเกี่ยวกับบุคลากรที่ชัดเจน เพื่อผลประโยชน์ที่เป็นกลาง

...

Specific

- เจาะจงเอาใจใส่พนักงานแรกเข้า
- ทำให้ผู้บริหารระดับต้นมีความสามารถ
- ทำให้ผู้บริหารมีเก้าอี้ (Bench Strength)
- สามารถให้ผลตอบแทนที่แตกต่างและเป็นประโยชน์ได้
- ทำให้ระบบการบริหารข้อมูลชัดเจน ดียิ่งขึ้น
- ทำให้เกิดช่องทางการสื่อสารระหว่างทุก ๆ ฝ่ายรวมทั้งฝ่ายบุคคล และฝ่ายบริหารด้วย
- มีความสามารถที่จะจัดการกับปริมาณพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นได้
- ลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นเกี่ยวกับกฎหมาย

ระบบ HR จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการ

Depending

แสดงข้อมูลที่ควรจะเก็บในระบบ HR

- เกี่ยวกับบุคคลในแผนก หรือสำนักงานต่าง ๆ ข้อมูลเกี่ยวกับตัวคน ประวัติการทำงาน คุณวุฒิ การพัฒนาที่จะให้บุคคลเหล่านั้นเดินไปตามแผนหรือสายงาน
- ข้อมูลที่เกี่ยวกับผู้รับจ้าง เซ็นสัญญาชั่วคราว เป็นที่ปรึกษา ทำงาน Part Time หรือเป็นลูกจ้างชั่วคราว
- เวลาที่หยุด มีวันหยุดได้กี่แบบ เก็บว่าทำงานที่ไหนตำแหน่งงานบางตำแหน่งส่งพนักงานไปยังจังหวัดต่าง ๆ อาจจะมีการถามว่าต้องการไปอยู่ประจำ ณ จังหวัดใด ต้องมีการบันทึกเอาไว้
- ตำแหน่งอื่นที่เปิดกว้างและเราสนใจเข้าไปทำตำแหน่งงานนั้นมั้ย อาจรับได้จากภายนอกหรือภายในองค์กรเอง
- ในองค์กรของเรามีตำแหน่งว่างเท่าไหร่ กี่ตำแหน่ง ณ จุดใดบ้าง ควรจะมีข้อมูลเหล่านี้อยู่ ซึ่งเกี่ยวกับกำลังคน ในการทำงานจริงของเราต่อวันได้ Productivity เท่าไหร่ และในวงอุตสาหกรรมภายนอกที่ผลผลิตมากน้อยเท่าใด
- ต้องมีข้อมูลที่จะมาสนับสนุนแผนงานที่จะให้การตอบแทนแก่ลูกจ้างหรือพนักงานเป็นพิเศษหรือเพิ่มเติม เช่น ค่าวิชาในสาขาที่ขาดแคลน (Skill Based Pay)
- กลยุทธ์ เป้าหมายที่ได้จากตารางการผลิตตามฤดูกาล ว่าจะตั้งเป้าอย่างไร จะมีวิธีการวัดอย่างไร
- ข้อมูลที่มาจากระบบอื่น เช่น ข้อมูลการเข้าทำงาน ข้อมูลเกี่ยวกับเงินเดือน ข้อมูลเกี่ยวกับการสมัคร บันทึกการฝึกอบรม ข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนของงาน ข้อมูล Environment impact ที่มีต่อบุคลากร
- แนวโน้มเรื่องการปลดเกษียณหรือลาออก แนวโน้มเกี่ยวกับบุคลากร

Basic HRIS

- ระบบยอมให้ HR Supervisor and managers เข้ามาดูข้อมูลได้
- การกระจายการเข้าถึงข้อมูลของบุคคลกรณีมีการโยกย้ายคนในแต่ละปีไปยังหน่วยงานอื่น ๆ (อาจมีการ Design ระบบใหม่ ให้มีการ Update ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ กรณีที่มีคนย้ายที่ทำงานไปยัง Office ใหม่ ไว้บนโต๊ะทำงาน) หรือการอนุญาตให้เจ้าตัวแก้ไขข้อมูลบางอย่างเอง เช่น การเข้ารับการฝึกอบรมของบุคคล
- ใช้ DB
- ควรจะใช้มาตรฐานตามที่กำหนด

...

- ประวัติพนักงานแบบเต็มรูปแบบ เช่น สถานภาพ ได้รับรางวัลอะไรบ้าง
- ใช้งานง่าย
- ความถูกต้องของข้อมูลสูง
- สามารถค้าหาข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ได้เฉพาะเรื่อง
- Pending /รอไว้ก่อน ยังไม่เปลี่ยน
- สามารถขยายงานให้ออกไปบริการหรือเชื่อมโยงไปยังกลุ่มต่าง ๆ ได้
- สามารถปรับเปลี่ยนข้อมูลบุคลากรใหม่
- ข้อมูลบุคลากรปัจจุบัน ข้อมูลการลงโทษทางวินัย
- การเกิดอุบัติเหตุ
- ผลตอบแทนที่ได้รับในแต่ละปี
- ในการทำงานโดยทั่วไปพนักงานต้องรายงานขึ้นไปตามลำดับชั้น
- พนักงานอาจจะศึกษาต่อได้ และต้องนำมาปรับในแฟ้ม
- ตารางซึ่งเป็นตารางพื้นฐานในระบบ (อยู่ในลักษณะรหัสต่าง ๆ เช่น รหัสอาคาร รหัสสำนักงาน รหัสจังหวัด) เมื่อคลิกปุ๊บก็ป๊อปอัพชื่อเหล่านั้นขึ้นมาได้เลย เช่นรหัสประเทศ คลิกปุ๊บก็ขึ้นชื่อประเทศมาเลย ซึ่งถูกเก็บใน System Table
- วิธีการป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบ ทำอย่างไร เช่น ใช้ใบโอนข้อมูลส่วนบุคคล หรือเรตินาของนัยตา ลายนิ้วมือ เป็นข้อมูลทางชีวภาพโดยใช้เครื่องมือไบโอเซ็นเซอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บ
- มี Interface ไปยังระบบเงินเดือน
- สามารถที่จะรับบุคลากรชั่วคราว

ส่วนของการรับสมัครหรือจัดหาบุคลากร เช่น ประวัติส่วนตัวจัดเก็บแบบอิเล็กทรอนิกส์ในคอมพิวเตอร์ ในการรับสมัครควรใช้ข้อมูลอะไรบ้างมาวัด หรือมาพิจารณา

- ข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ ที่อยู่ ประสบการณ์การทำงาน ฯลฯ ติดตาม ผู้ที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณา
- สนับสนุนการรับสมัครพนักงานจากมหาวิทยาลัย หรือวิทยาลัยต่าง ๆ
- เก็บข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ ให้สามารถ Access ได้ผ่านการ Online ต่าง ๆ
- การนำข้อความไปประกาศที่ไหน อย่างไร สามารถกำหนดได้
- ประกาศในระดับชาติ
- สามารถที่จะสร้าง Transaction ของผู้รับใหม่ แล้วก็ตรวจสอบคุณสมบัติว่าตรงกันมั้ย ทำรายงานเกี่ยวกับการรับผู้สมัคร
- การเก็บการประเมินผล วันที่ และชนิด
- รับพนักงานมาจากที่ใด ผ่านกระบวนการอย่างไร
- ทำให้บุคลากรเองมีการวางแผนพัฒนาตัวเองได้ โดยดูว่าในบริษัทมีตำแหน่งงานอะไรเพื่อให้นำไปพัฒนาตัวเองได้