



MEMORANDUM

บริษัท บอร์เนียว เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
89/175 หมู่ 3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงตลาดบางเขน
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

Procedure No.017(REV.2)

วันที่ 15 กันยายน 2560

เรื่อง การจัดการ Outstanding Sale Orders(Back Orders) ในระบบ AX ให้ Update

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ฝ่ายบริการลูกค้าและฝ่ายขายทำการตรวจสอบ Outstanding Sale Order(Back Orders) ที่ค้างในระบบ AX ให้มีสถานะ Update ให้เป็นปัจจุบัน โดยแสดงเฉพาะ Outstanding Sale Order(Back Orders) ที่แท้จริงเท่านั้น ซึ่งจะช่วยให้สามารถนำข้อมูลในระบบมาใช้วิเคราะห์ปริมาณสั่งซื้อสินค้าได้อย่างถูกต้อง และสามารถทราบความต้องการสินค้าที่แท้จริงของลูกค้าได้
2. เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่

1. พนักงานแผนก IT
2. พนักงานแผนกบริการลูกค้า(CS, CS Sup., Asst. CS Mgr.), AA, BOM
3. พนักงานขาย(SM)/ หัวหน้าพนักงานขาย(Sales Sup.)
4. พนักงานการตลาด(MKT)

เอกสารที่เกี่ยวข้อง: แบบฟอร์ม Cancelled SO/WO/RO/WR (เอกสารแนบ1)



MEMORANDUM

Procedure No.017(REV.2)

วันที่ 15 กันยายน 2560

ขั้นตอนการปฏิบัติโดยทั่วไป :

กรณีที่ 1 : รายการ Outstanding Sale Orders (Back Orders) > 90 วัน นับจาก request date ที่เป็นการยกเลิกรายเดือน

กำหนดให้มีการตรวจสอบ รายการ Outstanding Sale Orders(Back Orders) ทุกเดือนโดยให้

พนักงานแผนก IT: ทำการ download report จากระบบ AX เป็นรายเดือน ซึ่งเงื่อนไขในการ run report คือรายการ Outstanding Sale Orders(Back Orders) > 90 วันนับจากวัน request date โดยจัดทำเป็น 2 รายงาน ดังนี้

1. รายงานสินค้า Class A และ D

2. รายงานสินค้า Class อื่นๆ ที่ไม่ใช่สินค้า Class A และ D เช่น E, I, NS, NSL, BO, etc.

โดยพนักงานแผนก IT จัดทำรายงาน Sort by Salesman และนำส่งรายงาน ทุกวันที่ 3 ของเดือนถัดไปทาง E-mail ให้กับพนักงานขาย(SM), หัวหน้าพนักงานขาย(Sales Sup.) และ CC พนักงานแผนกบริการลูกค้า(CS, CS Sup., Asst. CS Mgr.) AA, BOM, MKT

พนักงานขาย(SM): จะต้องทำการตรวจสอบ Outstanding Sale Orders(Back Orders) ในระบบให้มีเฉพาะ Sale Orders ที่ลูกค้าต้องการรับสินค้าเท่านั้นซึ่ง Sale Orders ที่ค้างอยู่ในระบบ AX มีข้อกำหนดดังนี้

1. สินค้า Class A และ D ให้เป็น Back Orders คงค้างได้ < หรือ = 90 วันนับจาก request date

2. สินค้า Class อื่นๆ ที่ไม่ใช่สินค้า Class A และ D เช่น E, I, NS, NSL, BO, etc. ซึ่งปกติไม่สามารถยกเลิก Back Orders ได้ แต่ถ้าต้องการให้ยกเลิก Back Orders

- หลังจากได้รับรายงานจากฝ่าย IT ให้พนักงานขาย(SM) หรือหัวหน้าพนักงานขาย(Sales Sup.) เป็นผู้ให้รายละเอียด Back Orders นั้น พร้อมทั้งเหตุผลอันสมควรส่งให้ MKT อนุมัติ ภายใน 7 วันทำการ โดยผ่านช่องทางดังนี้

1. ใน Mobile Sale ที่ Module Confirm Back Order/ Cancel

2. ทางแบบฟอร์ม Cancelled SO/WO/RO/WR โดยลงลายมือชื่อพนักงานขาย(SM) หรือหัวหน้าพนักงานขาย(Sales Sup.) ผู้เสนอ เมื่อ MKT อนุมัติให้พนักงานขาย(SM) หรือหัวหน้าพนักงานขาย(Sales Sup.) นำส่งแบบฟอร์มนี้ให้พนักงานแผนกบริการลูกค้า(CS, CS Sup., Asst. CS Mgr.) หรือ AA และ BOM ที่พนักงานขายสังกัด

พนักงานการตลาด(MKT): ทำการแจ้งผลอนุมัติการขอยกเลิก Back Orders ภายใน 3 วันทำการ โดยผ่านช่องทางดังนี้

1. ทาง E-mail โดย To: พนักงานขาย(SM) หรือหัวหน้าพนักงานขาย(Sales Sup.) และ CC: พนักงานแผนกบริการลูกค้า (CS, CS Sup., Asst. CS Mgr.) หรือ AA และ BOM ที่พนักงานขายสังกัด
2. ทางแบบฟอร์ม Cancelled SO/WO/RO/WR พร้อมลงลายมือชื่อ MKT ผู้อนุมัติ



MEMORANDUM

Procedure No.017(REV.2)

วันที่ 15 กันยายน 2560

พนักงานบริการลูกค้า(CS, CS Sup., Asst. CS Mgr.) หรือ Admin Assistant(AA) และ BOM

การ Delete Back Orders มีข้อควรระวังดังนี้

“ให้แก้ไขโดย Deliver Remainder ออกจากระบบ Sale Orders ห้ามทำการ Delete Line หรือ Sale Orders ทั้งใบโดยเด็ดขาด”

การ Delete Back Orders แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

1. สินค้า Class A และ D Back Orders ใดก็ตาม > 90 วัน

เมื่อได้รับรายงานจาก IT ได้มอบหมายให้ Asst. CS Mgr. หรือ BOM สามารถยกเลิก Back Orders โดยจัดทำให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน พร้อมลงลายมือชื่อผู้จัดทำของ Asst. CS Mgr. หรือ BOM ลงในรายงานจาก IT และจัดเก็บเอกสารนี้ไว้ที่แผนกเป็นระยะเวลา 1 ปี

หมายเหตุ ในอนาคตจะให้แผนก IT ทำระบบ Auto Remainder by Line สำหรับ Back Orders ที่เกิน 90 วัน ออกจากระบบ AX เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. สินค้า Class อื่นๆที่ไม่ใช่สินค้า Class A และ D เช่น E, I, NS, NSL, BO, etc. ต้องการยกเลิก Back Orders > 90 วัน

เมื่อได้รับ E-mail จาก MKT หรือแบบฟอร์ม Cancelled SO/WO/RO/WR จากพนักงานขายที่มีลายเซ็นอนุมัติจาก MKT

- CS Sup. หรือ Asst. CS Mgr. หรือ BOM ให้ทำการยกเลิก Back Orders ภายใน 7 วัน
- หลังทำการ Update Sale Orders ให้เป็นปัจจุบันเรียบร้อยแล้ว ให้ CS Sup. หรือ Asst. CS Mgr. หรือ BOM ทำการตรวจสอบการแก้ไข Back Orders ในระบบ AX พร้อมลงลายมือชื่อผู้จัดทำของ CS Sup. หรือ Asst. CS Mgr. หรือ BOM และจัดเก็บเอกสารนี้ไว้ที่แผนกเป็นระยะเวลา 1 ปี



MEMORANDUM

Procedure No.017(REV.2)

วันที่ 15 กันยายน 2560

กรณีที่ 2 : รายการ Outstanding Sale Orders (Back Orders) < หรือ = 90 วัน จาก request date ที่ต้องการยกเลิกทันที
มีวิธีการปฏิบัติดังนี้

พนักงานขาย(SM):

1. สินค้า Class A และ D ให้พนักงานขาย(SM) หรือหัวหน้าพนักงานขาย(Sales Sup.) เลือกรายการยกเลิกโดยผ่านช่องทางดังนี้
 1. ใน Mobile Sale ที่ Module Confirm Back Order/ Cancel
 2. ใส่รายละเอียดในแบบฟอร์ม Cancelled SO/WO/RO/WR โดยส่งข้อมูลดังกล่าวให้พนักงานแผนกบริการลูกค้า(CS) หรือ AA เพื่อส่งต่อให้ CS Sup. หรือ Asst. CS Mgr. หรือ BOM ทำการยกเลิก Back Orders
2. สินค้า Class อื่นๆที่ไม่ใช่สินค้า Class A และ D เช่น E, I, NS, NSL, BO, etc. ซึ่งปกติไม่สามารถยกเลิก Back Orders ได้ แต่ต้องการให้ยกเลิก
 - ให้พนักงานขาย(SM) หรือหัวหน้าพนักงานขาย(Sales Sup.) เป็นผู้ใส่รายละเอียด Back Orders นั้นพร้อมทั้งเหตุผลอันสมควรส่งให้ MKT อนุมัติ โดยผ่านช่องทางดังนี้
 1. ใน Mobile Sale ที่ Module Confirm Back Order/ Cancel
 2. ใส่รายละเอียดในแบบฟอร์ม Cancelled SO/WO/RO/WR โดยลงลายมือชื่อพนักงานขาย(SM) หรือหัวหน้าพนักงานขาย (Sales Sup.) ผู้เสนอ เมื่อ MKT อนุมัติให้พนักงานขาย(SM) หรือหัวหน้าพนักงานขาย(Sales Sup.) นำส่งแบบฟอร์มนี้ให้พนักงานแผนกบริการลูกค้า(CS, CS Sup., Asst. CS Mgr.) หรือ AA และ BOM ที่พนักงานขายสังกัด

พนักงานการตลาด(MKT): ทำการแจ้งผลอนุมัติการขอยกเลิก Back Orders ภายใน 3 วันทำการโดยผ่านช่องทางดังนี้

1. ทาง E-mail โดย To : พนักงานขาย(SM) หรือหัวหน้าพนักงานขาย(Sales Sup.) และ CC : พนักงานแผนกบริการลูกค้า (CS, CS Sup., Asst. CS Mgr.) หรือ AA และ BOM ที่พนักงานขายสังกัด
2. ทางแบบฟอร์ม Cancelled SO/WO/RO/WR พร้อมลงลายมือชื่อ MKT ผู้อนุมัติ



MEMORANDUM

Procedure No.017(REV.2)

วันที่ 15 กันยายน 2560

พนักงานบริการลูกค้า (CS, CS Sup., Asst. CS Mgr.) หรือ AA และ BOM

การ Delete Back Orders มีข้อควรระวังดังนี้

“ให้แก้ไขโดย Deliver Remainder ออกจากระบบ Sale Orders ห้ามทำการ Delete Line หรือ Sale Orders ทั้งใบโดยเด็ดขาด”

การ Delete Back Orders แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

1. สินค้า Class A และ D Back Orders ใดก็ตาม < หรือ = 90 วันจาก request date

เมื่อได้รับ E-mail หรือแบบฟอร์ม Cancelled SO/WO/RO/WR จากพนักงานขาย

- CS Sup. หรือ Asst. CS Mgr. หรือ BOM ให้ทำการยกเลิก Back Orders โดยจัดทำให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันพร้อมลงลายมือชื่อผู้จัดทำของ CS Sup. หรือ Asst. CS Mgr. หรือ BOM และจัดเก็บเอกสารนี้ไว้ที่แผนกเป็นระยะเวลา 1 ปี

2. สินค้า Class อื่นๆที่ไม่ใช่สินค้า Class A และ D เช่น E, I, NS, NSL, BO, etc. ต้องการยกเลิก Back Orders < หรือ = 90 วัน

เมื่อได้รับ E-mail จาก MKT หรือแบบฟอร์ม Cancelled SO/WO/RO/WR จากพนักงานขายที่มีลายเซ็นอนุมัติจาก MKT

- CS Sup. หรือ Asst. CS Mgr. หรือ BOM ให้ทำการยกเลิก Back Orders ภายใน 2 วัน
- หลังทำการ Update Sale Orders ให้เป็นปัจจุบันเรียบร้อยแล้วให้ CS Sup. หรือ Asst. CS Mgr. หรือ BOM ทำการตรวจสอบการแก้ไข Back Orders ในระบบ AX พร้อมลงลายมือชื่อผู้จัดทำของ CS Sup. หรือ Asst. CS Mgr. หรือ BOM และจัดเก็บเอกสารนี้ไว้ที่แผนกเป็นระยะเวลา 1 ปี

ให้มีผลใช้ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2560 เป็นต้นไป

เสนอโดย

ฐาปณีย์ สีสด

(ผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเงิน)

เห็นชอบโดย

มาลิน จิตรโรจนรักษ์

(ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป)

เห็นชอบโดย

ประยัต วรรณะกุล

(ผู้จัดการฝ่ายซัพพลายเชน)

อนุมัติโดย

วสันต์ ธรรมานุกุล

(กรรมการผู้จัดการ)

MS