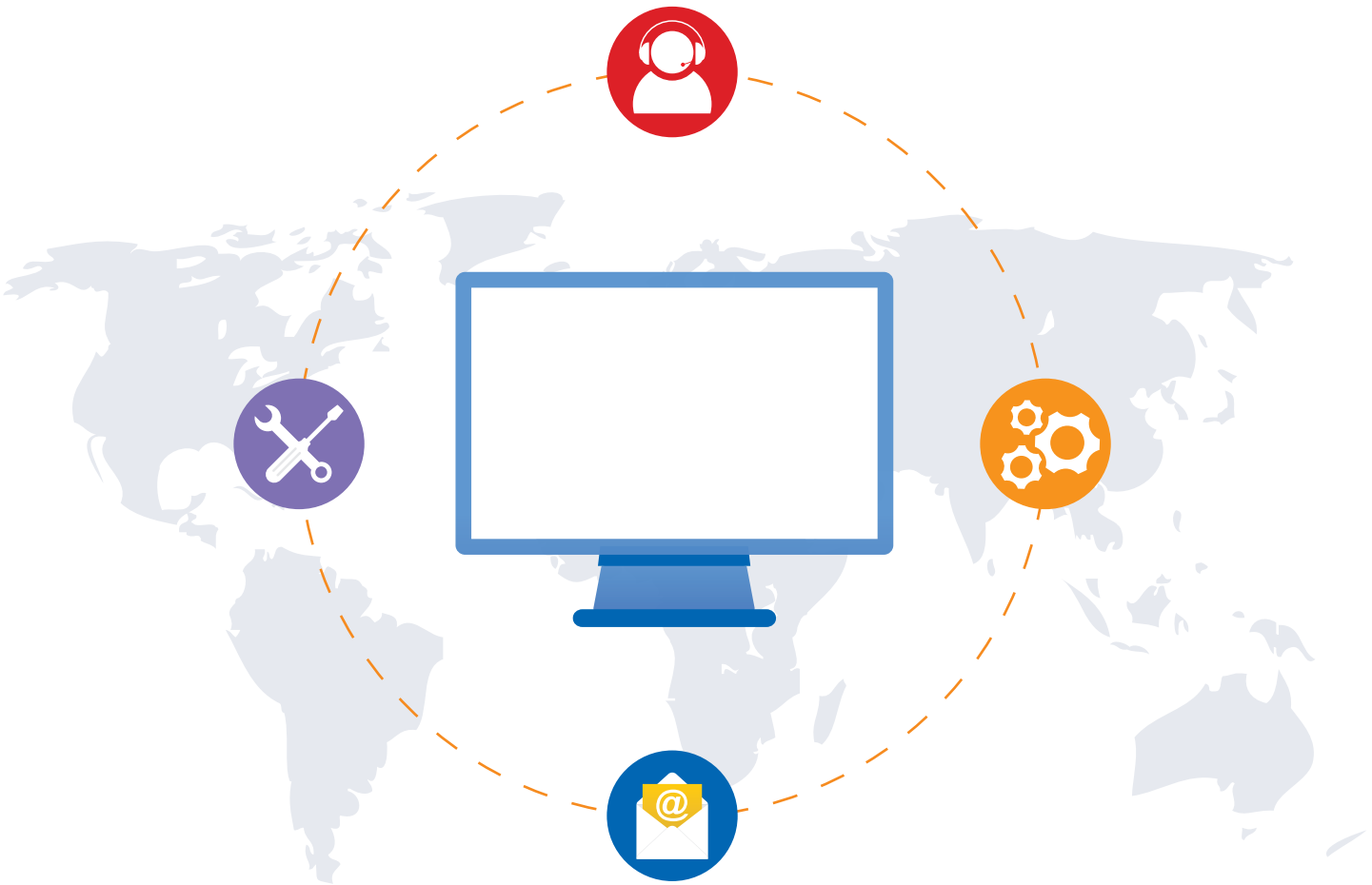
ตารางสิทธิประโยชน์การบริการ
โปรแกรม Bplus ERP & POS สำหรับลูกค้าปีแรก



ตารางสิทธิประโยชน์การบริการ
โปรแกรม Bplus ERP & POS สำหรับลูกค้าปีแรก

รายละเอียดสิทธิประโยชน์	ประเภทระบบโปรแกรม		
	PRO	ADV	STR
1. โทรสำรวจความพร้อมอุปกรณ์ 1.1 Server 1.2 Cloud	✓	✓	✓
2. ตรวจสอบความพร้อมของข้อมูล 2.1 Template Excel	✓	✓	✓
3. ปรับเปลี่ยนรุ่นโปรแกรม ตลอดระยะเวลาประกัน **ฟรี** *(Download แผ่นเวอร์ชั่นใหม่จากหน้าเว็บเท่านั้น)*	✓ บริการพิเศษอัพเกรดที่ศูนย์บริการ **ฟรี** (ไม่รวมบริการนอกสถานที่)	✓ บริการพิเศษอัพเกรดที่ศูนย์บริการ **ฟรี** (ไม่รวมบริการนอกสถานที่)	✓ บริการพิเศษอัพเกรดที่ศูนย์บริการ **ฟรี** (ไม่รวมบริการนอกสถานที่)
4. บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์, E-mail, แฟกซ์, ในเวลาทำการ **ฟรี**	✓ ระบบคิวติดต่อกลับภายใน 30 นาที	✓ ระบบคิวติดต่อกลับภายใน 1 ชม.	✓ ระบบคิวติดต่อกลับภายใน 1 ชม.
5. บริการทางโทรศัพท์มือถือนอกเวลาทำการ **ฟรี** *จันทร์-ศุกร์ เวลา 18.00 น. – 22.00 น.* *วันหยุดบริษัท เวลา 08.30 น. – 22.00 น.*	✓	✓	✓
6. บริการพิเศษโดย Online ผ่าน VNC หรือ Remote Computer ในเวลาทำการ **ฟรี** *(บริการเบื้องต้น)*	✓	✓	✓
7. บริการติดตั้งโปรแกรมตามจำนวนเครื่องที่ซื้อลิขสิทธิ์ *(ตามสิทธิ)* **ฟรี** ในเวลาทำการ *(จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30น.–17.30น.)*	✓	✓	✓
8. บริการติดตั้งเพิ่มเครื่อง / ย้ายข้อมูล / เปลี่ยนเครื่อง / ย้าย Server Online e-Remote Service *(ติดตั้งตามจำนวนลิขสิทธิ์ที่ซื้อไว้)* ในเวลาทำการ *(จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30น.–17.30น.)*	✗ มีค่าบริการเพิ่มเติมตามราคามาตรฐาน	✗ มีค่าบริการเพิ่มเติมตามราคามาตรฐาน	✗ มีค่าบริการเพิ่มเติมตามราคามาตรฐาน
9. ค่าบริการตรวจเช็ค/ให้คำปรึกษาดูข้อมูล ที่ศูนย์บริการ			
9.1. ส่งข้อมูลมาตรวจเช็ค **ฟรี**	✓	✓ แจ้งผลเบื้องต้นกลับภายใน 2 วันทำงาน	✓ แจ้งผลเบื้องต้นกลับภายใน 3 วันทำงาน
9.2. กรณีเข้ามารับการตรวจเช็คข้อมูลหรือปรึกษา โดยนัดหมายล่วงหน้า 2 วันทำการ **ฟรี**	✓ นัดหมายล่วงหน้ามาได้ทุกวันทำการ	✓ นัดหมายล่วงหน้ามาได้ทุกวันทำการ	✓ นัดหมายล่วงหน้ามาได้ทุกวันทำการ
9.3 บริการปรึกษาด้วย Open House โดยนัดหมายล่วงหน้า 2 วันทำการ **ฟรี**	✓ นัดหมายล่วงหน้ามาได้ทุกวันทำการ	✓ นัดหมายล่วงหน้ามาได้เฉพาะวันศุกร์	✓ นัดหมายล่วงหน้ามาได้เฉพาะวันศุกร์
10. สิทธิการ Onsite นอกสถานที่ /ตรวจสอบข้อมูลนอกสถานที่ **ฟรี**			
10.1 เขตกรุงเทพ *(สิทธิตามมาตรฐานหรือตามเงื่อนไขการขาย)*	✓ จำนวนครั้งตามสิทธิ (คิดค่าเดินทางเพิ่มเติมสำหรับเขตกรุงเทพรอบนอกตามมาตรฐานบริษัท)	✓ จำนวนครั้งตามสิทธิ (คิดค่าเดินทางเพิ่มเติมสำหรับเขตกรุงเทพรอบนอกตามมาตรฐานบริษัท)	✗ 3,500 บาท/ครั้ง/วัน (คิดค่าเดินทางเพิ่มเติมสำหรับเขตกรุงเทพรอบนอกตามมาตรฐานบริษัท)
10.2 ต่างจังหวัดระยะทางไม่เกิน 200 กม. จากกรุงเทพฯ บริการ 1 ครั้ง 4-5 ชม. และเขตปริมณฑล รวมถึง ปทุมธานี, นครปฐม,สมุทรสาคร, สมุทรปราการ, นนทบุรี **ฟรี**	✓ จำนวนครั้งตามสิทธิ (คิดค่าเดินทางเพิ่มตามมาตรฐานบริษัทฯ)	✗ 4,500 บาท/ครั้ง/วัน (คิดค่าเดินทางเพิ่มตามมาตรฐานบริษัทฯ)	✗ 4,500 บาท/ครั้ง/วัน (คิดค่าเดินทางเพิ่มตามมาตรฐานบริษัทฯ)

ตารางสิทธิประโยชน์การบริการ
โปรแกรม Bplus ERP & POS สำหรับลูกค้าปีแรก

รายละเอียดสิทธิประโยชน์	ประเภทระบบโปรแกรม		
	PRO	ADV	STR
10.3 ต่างจังหวัดระยะทางเกิน 200 กม. จาก กรุงเทพมหานครฯ บริการครั้งละ 2 วัน/1 ครั้ง ราคา 14,000 บาท (วันละ 7,000 บาท) **ฟรี**	✓ (ราคา 14,000 บาท/ครั้ง /1 คืน/2 วัน ค่าเดินทาง, ที่พัก เพิ่มเติม ตามมาตรฐานบริษัท)	✗	✗
11. บริการอบรมที่ศูนย์บริการหลักสูตรมาตรฐานไม่จำกัดครั้ง **ฟรี** *(จองอบรมพร้อมดาวน์โหลดเอกสารผ่าน WEB)*	✓	✓	✓
12. บริการอบรมนอกสถานที่หลักสูตรมาตรฐาน โดยลูกค้าเป็นผู้จัดหาสถานที่และอุปกรณ์ในการอบรม *(ไม่รวมค่าเดินทาง/ที่พัก (ถ้ามี) กรณีเขต กทม.รอบนอกหรือปริมณฑล หรือ ตจว.)*	✗ ราคา 10,000 บาท/วัน/ไม่เกิน 10 ท่าน	✗ ราคา 10,000 บาท/วัน/ไม่เกิน 10 ท่าน	✗ ราคา 10,000 บาท/วัน/ไม่เกิน 10 ท่าน
13. รับ Modify ฟอร์ม/รายงาน /สร้างกะการทำงาน ราคาตามมาตรฐานบริษัท (Manday)	✗ ลด 10% จากราคามาตรฐาน	✗ ราคามาตรฐาน	✗ ราคามาตรฐาน
14. การโอนสิทธิจำนวนครั้งจากการบริการ Onsite ที่เหลือในประกัน	✓ โอนมาใช้บริการต่อได้ (กรณีต่อ MA ในเดือนที่หมดประกัน)	✓ โอนมาใช้บริการต่อได้ (กรณีต่อ MA ในเดือนที่หมดประกัน)	✓ โอนมาใช้บริการต่อได้ (กรณีต่อ MA ในเดือนที่หมดประกัน)
15. การโอนสิทธิจำนวนครั้งที่เหลือจากในประกัน เช่น บริการสร้างฟอร์ม /สร้างรายงาน	✗	✗	✗
16. Banner (ลงสารสัมพันธ์ประจำเดือน) **ฟรี**	✓	✗	✗
17. สามารถเข้าสัมมนาพิเศษ/อบรมสัญจร /สัมมนาความรู้ต่าง ๆ (ถ้ามี) **ฟรี**	✓	✓	✓

Remarks

เครื่องหมาย ✓ หมายถึง ได้รับสิทธิ์ฟรี

เครื่องหมาย ✓ (มีเงื่อนไข) หมายถึง ได้รับสิทธิฟรี ตามเงื่อนไขที่ระบุ

เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ไม่ได้รับสิทธิ์ฟรี และไม่สามารถซื้อบริการเพิ่มเติมได้

ครื่องหมาย ✗ (มีเงื่อนไข) หมายถึง ไม่ได้รับสิทธิ์ฟรี แต่สามารถซื้อบริการเพิ่มเติมได้

การบริการเบื้องต้น หมายถึง การบริการตรวจสอบ/แก้ไขข้อมูลโดยพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญแล้วว่าสามารถทำการบริการโดยการ Remote โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเทคนิค และระยะเวลาในขณะนั้น กรณีที่ไม่สามารถบริการเบื้องต้นได้ เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ทราบ ลูกค้าอาจต้องให้เข้าไปบริการ onsite โดยมีเงื่อนไขค่าบริการตามมาตรฐานบริษัทฯ หรือส่งข้อมูลเข้ามาที่ศูนย์บริการ

***ขอบเขตการบริการ** หมายถึง กรณีหมดประกันไม่เกิน 1 ปี บริการเฉพาะทาง E-mail หลังจากที่บริการลูกค้า MA และในประกันทั้งหมดเรียบร้อยแล้วเท่านั้น และกรณีที่หมดประกันเกินกว่า 1 ปี สงวนสิทธิการบริการ ฟรี

สิทธิประโยชน์การบริการสำหรับลูกค้าปีแรก

- **ความพร้อมในการให้บริการ**

  บริษัทฯ มีความพร้อมในการให้บริการทั้งทางด้าน Hardware และ Software

- **Help Desk**

  พร้อมบริการท่านด้วยความยินดี เมื่อมีปัญหาสามารถถาม - ตอบโดยทางโทรศัพท์, e-mail ด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์

- **การให้บริการทางโทรศัพท์**

  ทางบริษัทฯ จะให้บริการแนะนำปรึกษาด้านโปรแกรม ทางโทรศัพท์แก่ลูกค้า
  - กรณีเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ทันที เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับ เพื่อแก้ปัญหาให้ท่านสามารถทำงานได้ตามปกติ
  - กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์
    - ท่านสามารถนำข้อมูลที่มีปัญหามารับบริการแก้ไขหรือคำแนะนำได้ที่บริษัทผู้ให้บริการโดยไม่เสียค่าบริการ ตามการนัดหมายล่วงหน้าในเวลาทำการ จันทร์ - ศุกร์
    - กรณีไม่สามารถเข้ามารับบริการแก้ไขได้ บริษัทฯ ยินดีส่งเจ้าหน้าที่ไปแก้ไขปัญหาให้ท่าน โดยท่านต้องเสียค่าใช้จ่าย ให้กับบริษัทฯ ตามเงื่อนไขและข้อตกลง ตามการนัดหมายล่วงหน้าในเวลาทำการ จันทร์ - ศุกร์
  - ให้บริการทางโทรศัพท์มือถือ กรณีนอกเวลาทำการ

- **การให้บริการพิเศษด้วย Remote Computer**

  กรณีไม่สามารถ แก้ปัญหา ทางโทรศัพท์ได้ เราสามารถแก้ปัญหาเสมือน Support อยู่ข้างๆ ท่าน โดยไม่ต้องกังวลต่อความลับของข้อมูล ขณะแก้ปัญหา User สามารถมองกระบวนการทำงานจากหน้าจอของ User ได้

- **การบริการลูกค้าแบบฉุกเฉิน**

  กรณีฉุกเฉิน วิกฤตต้องรับการช่วยเหลือทันที สำหรับลูกค้าปีแรกและลูกค้าที่อยู่ในประกัน
  หมายถึง กรณีลูกค้าพบปัญหาที่ต้องได้รับการบริการทันที ได้สรุปปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา รายละเอียดไว้ ดังนี้
  รายละเอียดหัวข้อการบริการแบบฉุกเฉิน วิกฤตที่ต้องช่วยเหลือทันที มีดังนี้

  1. ไม่สามารถเข้าโปรแกรมใช้งานได้ รวมทั้งโปรแกรมหลัก และโปรแกรมเสริม
     - วิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไขเบื้องต้นก่อน
       - Network อาจมีปัญหาการเชื่อมต่อ ให้ลูกค้าตรวจสอบเบื้องต้น
       - ตรวจสอบ Hardlock เบื้องต้น แนะนำการ Restart Service Hardlock
       - ให้ลอง Restart เครื่องใช้งาน หรือ เครื่อง Server เบื้องต้น
       - ให้ลองติดตั้งโปรแกรมใหม่ ก่อนเบื้องต้น
     - วิเคราะห์ปัญหาจากข้างต้นแล้วไม่สามารถแก้ไขให้ได้ จะต้องได้รับการรีโมทหรือ Onsite ทันที เช่น
       - ฐานข้อมูลเสียหาย
       - เครื่อง Server เสียหาย หรือติด Virus
  2. เครื่อง Pos และอุปกรณ์พ่วงต่อ มีปัญหา เช่น เครื่องพิมพ์ไม่ทำงาน, ลิ้นชักไม่เด้ง, เครื่อง Pos ค้าง
     - วิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไขเบื้องต้นก่อน
       - กรณีอุปกรณ์มีปัญหาแนะนำให้ ปิด - เปิดใหม่ เบื้องต้นก่อน
       - ให้ลอง Restart เครื่องใช้งานเบื้องต้น
     - วิเคราะห์ปัญหาจากข้างต้นแล้วไม่สามารถแก้ไขให้ได้ จะต้องได้รับการรีโมทหรือ Onsite ทันที

3. เปิดบิลขายหลังร้าน หรือใบกำกับภาษีเต็มรูป พิมพ์ฟอร์มไม่ตรง / ไม่ออก
   - วิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไขเบื้องต้นก่อน
     - ฟอร์มออกไม่ตรง สามารถรับมาประสานงานต่อ RD และติดตามให้จบภายในวัน
     - พิมพ์ฟอร์มไม่ออก ตรวจสอบเครื่องพิมพ์ ปิด-เปิด ใหม่เบื้องต้นก่อน
     - กรณีเครื่องพิมพ์ไม่ออก ให้ลอง Restart เครื่องใช้งานเบื้องต้นก่อน
   - วิเคราะห์ปัญหาจากข้างต้นแล้วไม่สามารถแก้ไขให้ได้ จะต้องได้รับการรีโมทหรือ Onsite ทันที
4. ลูกค้าจะต้องปิดงบส่ง หรือส่งภาษี ให้เสร็จ ภายใน 3 วัน
   - วิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไขเบื้องต้นก่อน
     - สรุปปัญหาที่ลูกค้าจะให้ทาง Support ช่วย และกำหนดขอบเขตการตรวจสอบให้ชัดเจนก่อน
     - ช่วยวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางแก้ไขให้ลูกค้าทำต่อ
   - วิเคราะห์ปัญหาจากข้างต้นแล้วไม่สามารถแก้ไขให้ได้ จะต้องได้รับการรีโมทหรือ Onsite ทันที

- **System and Technical Consult**

  บริการให้คำปรึกษาทางด้านระบบและเทคนิคก่อนและหลังติดตั้งโปรแกรม เพื่อให้การใช้งานเป็นไปโดยราบรื่น และเกิดความคล่องตัว โดยจัดให้บริการดังนี้

  1. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ
  2. ให้คำแนะนำหรือตรวจเช็คระบบคอมพิวเตอร์เดิมว่าสามารถรองรับการใช้งานของระบบหรือไม่
  3. ให้คำปรึกษาเรื่องสายสัญญาณในการเชื่อมต่อระหว่างออฟฟิศและสาขา
  4. ให้คำปรึกษาเรื่องเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Networking)

- **Consulting**

  บริการให้คำปรึกษา การออกแบบระบบเพื่อประหยัดเวลา ลดต้นทุนของค่าใช้จ่าย และเพิ่มรายได้ จากการขึ้นระบบให้เร็วที่สุด จากประสบการณ์การ Implement ที่ผ่านมา

- **อบรมแบบ e-Learning ผ่านทางหน้าเว็บ**

  https://www.businessplus.co.th/Training/account-erp-c072

- **อบรม (Training) ที่บริษัทลูกค้า จำนวนครั้ง Onsite Service ตามสิทธิ์รุ่นที่ซื้อ**
- **มีพนักงานหลักคอยติดตามงาน ตอบคำถาม ประสานงาน และอำนวยความสะดวกต่างๆ**
- **ช่องทางการติดต่อ**

  ท่านสามารถติ ชม ร้องเรียนการบริการ ผ่านช่องทาง https://www.businessplus.co.th/Recommend

- **อื่นๆ**
  - ครอบคลุมการได้รับข่าวสาร, เอกสาร, การจัดสัมมนาความรู้, การจัดอบรมพิเศษ, การโฆษณา Banner ตามสิทธิ์รุ่นที่ซื้อ
  - ของขวัญของแจก และอื่นๆ (ถ้ามี)

ตารางสิทธิประโยชน์การบริการ
โปรแกรม Bplus ERP & POS สำหรับลูกค้าปีแรก

การรับประกันด้านโปรแกรมในระยะเวลาการบำรุงรักษา

ขอบเขตการรับประกัน

- ครอบคลุมถึงการแก้ไขข้อผิดพลาดตามคุณสมบัติมาตรฐานของโปรแกรม
- ครอบคลุมถึงการปรับรุ่นโปรแกรมฟรี โดยดาวน์โหลดจากเวปไซต์ แต่ไม่รวมค่าสื่อบันทึกข้อมูลและค่าบริการจัดส่ง
- ครอบคลุมเฉพาะโปรแกรมที่ซื้อถูกต้องตามลิขสิทธิ์เท่านั้น
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขโครงสร้างข้อมูลตามรุ่นของโปรแกรมโดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า

ขอบเขตนอกเหนือการรับประกัน และการให้บริการ จะไม่ครอบคลุมถึง

- การแก้ไขปัญหาที่เกิดกับระบบปฏิบัติการ หรือไวรัสคอมพิวเตอร์ หรือ Network หรือ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์ต่อพ่วง
- การแก้ไขปัญหาจากข้อจำกัดของระบบปฏิบัติการ หรือ ฐานข้อมูล หรือ Network หรือ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์ต่อพ่วง
- ความเสียหายโดยอุบัติเหตุ โจรกรรม หรือภัยธรรมชาติ ทำให้ใช้โปรแกรมไม่ได้
- การใช้โปรแกรมผิดจากวิธีปกติ หรือการเข้าถึงข้อมูลไม่ได้ผ่านขั้นตอนปกติโดยโปรแกรม
- การปรับรุ่นโปรแกรมผิดวิธี หรือโดยไม่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทฯ
- ความต้องการใดๆ นอกเหนือจากในโปรแกรมมาตรฐานและรายงานมาตรฐาน
- โปรแกรมเสริมที่พัฒนาโดยลูกค้า หรือความผิดพลาดจากการใช้โปรแกรมนั้น
- รายงานที่พัฒนาโดยลูกค้า หรือความผิดพลาดจากการใช้รายงานนั้น

****

ในเวลาทำการ

วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 8.30 - 17.30 น.

Call Center :
0-2880-8800, 0-2409-5409

Mobile Call Center :
08-0915-5660, 06-5629-0509,
09-4997-3559

ลูกค้าสัมพันธ์ :
08-7320-6775, 08-0582-5747

@crmBplus

นอกเวลาทำการ

วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 17.30 - 22.00 น.
วันหยุด เวลา 8.30 - 22.00 น

ฝ่ายบริการหลังการขาย :

HRM Support
08-1790-5855, 09-8902-3459

ERP Support
08-6341-4268, 08-6342-9081

System Support
08-6341-4267, 08-6342-9080

support@bplus.co.th

หรือช่องทางอื่นๆ

HRM Support
Line ID : @businessplus_pr
support_hrm@bplus.co.th

ERP Support
Line ID : @bplusaccount
support_erp@bplus.co.th

System Support
Line ID : @businessplus_se
support_system@bplus.co.th

บริษัท บิซิเนส แอนด์ เทคโนโลยี่ จำกัด
11 ซอยบรมราชชนนี 39 ถนนบรมราชชนนี แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170
โทร : 0-2880-9700, 0-2409-5409, 0-2880-8800 (อัตโนมัติ 30 เลขหมาย) แฟกซ์ : 0-2424-0972
ติดต่อสอบถาม : ฝ่ายขาย 085 234 5980
allsales@bplus.co.th

Facebook BusinessplusERP
Facebook BusinessPlusPosSoftware
@saleBPLUS
businessplus.co.th