



# CRM

## 後疫情時代業務團隊 數位轉型開創新戰局

雲端事業處 姚冠任 Bruce Yao



疫情改變工作方式

客戶故事

故事解析 Vital CRM 解決方案





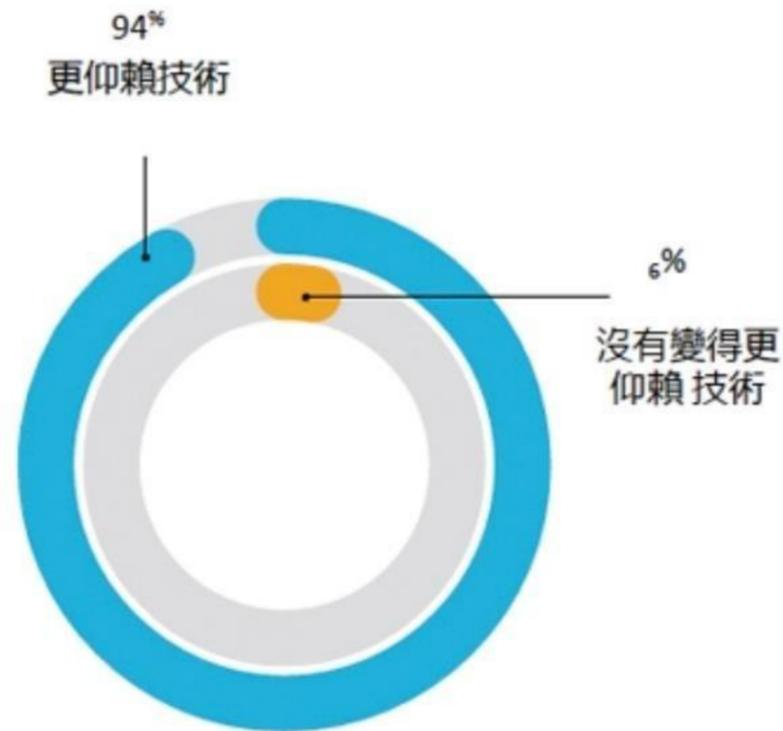
### 年後遠端視訊會議APP用戶增加數 飆升



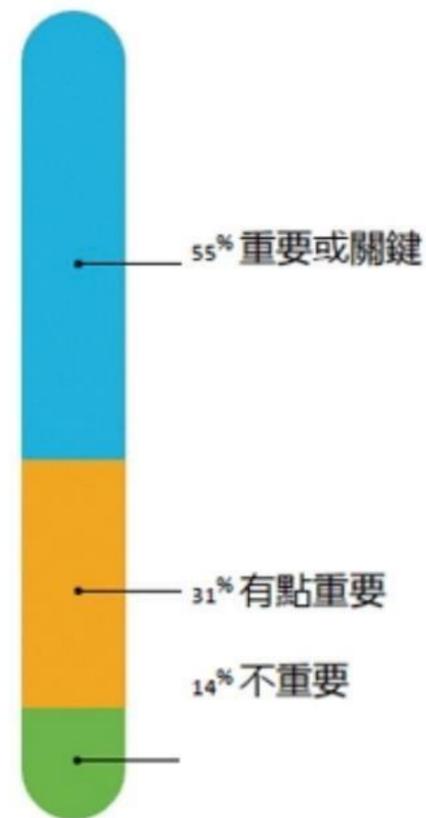
圖片來源:[商周](#)

# CRM | 企業可以藉著疫情來加速數位轉型

COVID-19 是否讓您的公司更加仰賴技術?



業務數位化 (提供數位產品、優惠、數位付款方式、電子商務等) 對於建立能夠快速因應 COVID-19 等重大事件的靈活性有多重要?



- 疫情衝擊，企業紛紛開始重視雲端應用，研究調查機構 Gartner 認為，「企業可以藉著疫情來加速數位轉型，如引進敏捷開發流程改變工作方式」，企業應該重新檢視現行數位轉型方向，與對抗各種風險的能力，持續優化競爭力。

圖片來源:[網管人](#)



# CRM

## **GSS** 睿揚資訊 Galaxy Software Services

簡介





CRM

# Company Profile

**GSS 叻揚資訊**  
Galaxy Software Services

您e化的最佳夥伴

成立於 1987

500 位員工

## 國際化的客戶群

- 台灣
- 中國大陸
- 日本
- 泰國
- 寮國
- 墨西哥
- 南非



ISO 9001



ISO 27001



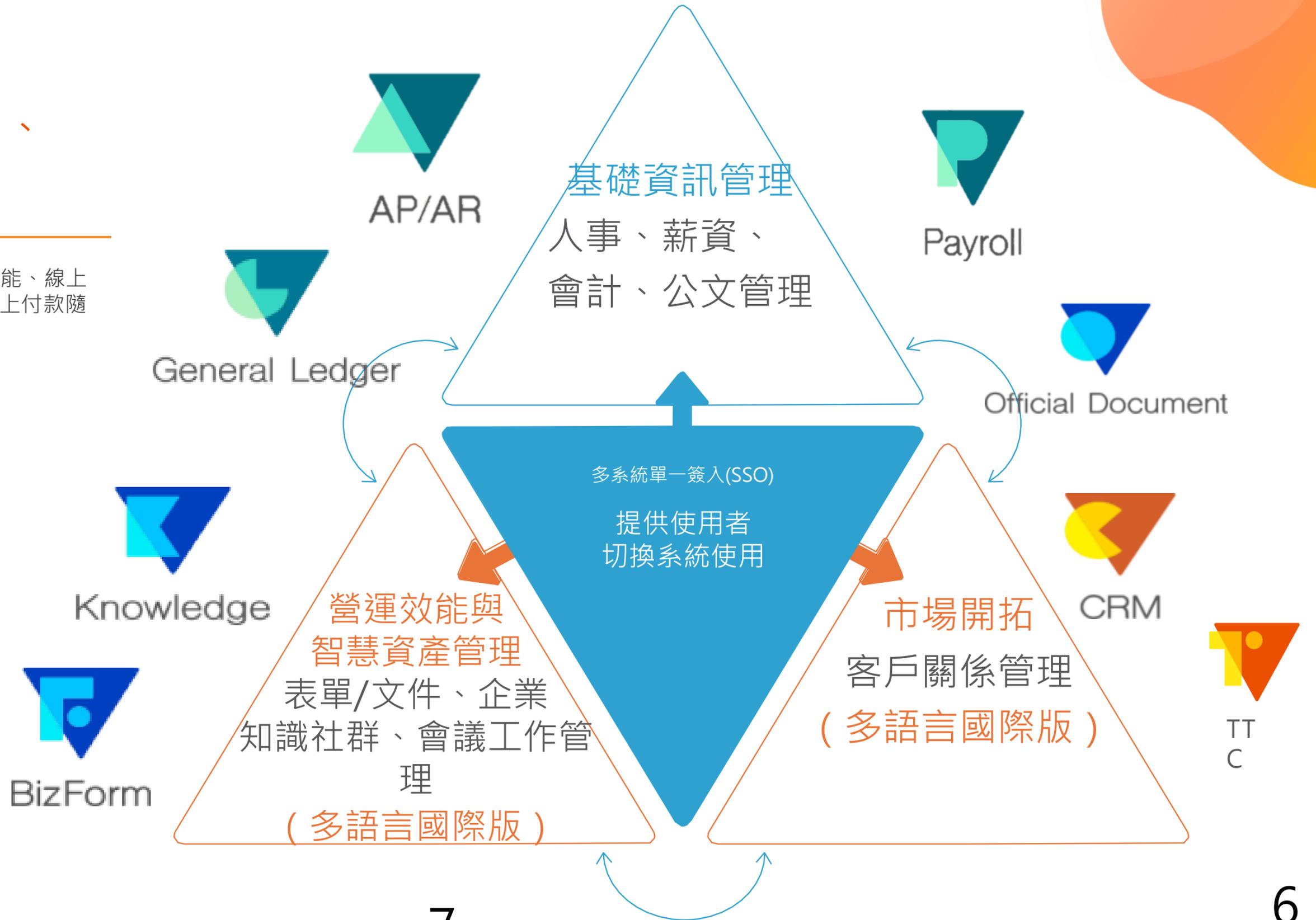
CNS 27001



# CRM | 數位轉型的重大支柱

## 多語言雲端服務採購、部署、服務平台

全自助式服務，使用者可於線上瀏覽產品功能、線上開通試用、依所需資源與服務計價租用、線上付款隨即使用。



CRM | Vital CRM 榮獲各界肯定



台灣唯一名列 CRM  
Vendor Guide 2017, 2018



台灣精品獎



榮獲 APICTA  
亞太資通訊聯盟大賽銀牌



# CRM

## 與各領域客戶共同成長

## 累計超過千家客戶



案例採訪影片



案例採訪文章

崇越科技  
胡連精密  
華廣生技  
冠坤電子  
祥圃實業  
百吉科技  
新記企業  
高柏科技  
悅旺食品...

伊士肯化學  
勤逢實業  
喬光  
滿好貿易  
有利康...

林果良品  
歐立利國際展覽  
惠生研生物科技  
大都會國際移民事業  
國家地理雜誌...

遠通電收  
震旦集團  
上奇科技  
通業技研  
宇辰資訊  
德義資訊  
碁峯資訊  
台灣富朗巴軟體科技

...

二十一世紀不動產  
維多利亞建設  
承隆能源...

機械、化工、  
汽機車零組件  
批發零售

製造

NPO/財  
團 法人

資訊/通訊傳  
播

食品及化粧  
品批發零售

餐飲/不動產/其  
他

### CRM

### 資訊工業策進會

工業技術研究院產業學院  
財團法人臺灣營建研究院  
財團法人基督教芥菜種會  
兒福聯盟...

### 新東陽電商

安永鮮物  
台灣雀巢健康科學  
Vanger  
歐客佬咖啡  
黑沃咖啡  
茶籽堂捷順企業  
法式曼亞企業  
Y' S ...

悅庭牙醫診所  
諾貝爾集團  
大倉美學  
君綺醫美  
嘉仕美整形外科...

涵碧樓  
碳佐麻里精品燒肉  
歐華飯店...



★ 客戶背景

- 產業類別:熱模擬測試、導熱介面材料、散熱片、熱導管、均溫板、電磁波吸收材、致冷晶片、風扇
- 2018獲頒第五屆「鄧白氏中小企業菁英獎」、2016獲頒 B型企業認證(B Corp)
- 台灣、中國、美國、英國、韓國設立據點
- 全公司業務導入



### 業務單位挑戰/痛點：

- ✓ 業務七個部門，沒有統一的業務回報機制、商機各部門也不相同，高層管理控管不易
- ✓ 業務都是透過EXCEL管理自己的客戶名單，非常分散，遠端會議更加吃力
- ✓ 業務在外難以查詢與回報客戶資料



關鍵客戶  
服務歷程有斷層



爭取訂單時常  
落後競爭對手



業務人力  
花在瑣事上



### 客戶管理效率大幅提升

1. 客戶資料 **標準化且統一**。
2. 減少錯誤，提高辦事效率。
3. 比競爭對手，**完整掌握客戶**，成交的機率大幅提升。
4. **杜絕** 人員異動時的 **服務斷層**。



### 業務行為速度增加

1. 由e化進升到M化，增加更高的即時性。
2. 減少不必要的行政瑣事時間，省下 **55%** 時間。
3. 讓第一線業務拓展時，可以隨時掌握案件的進度優劣。

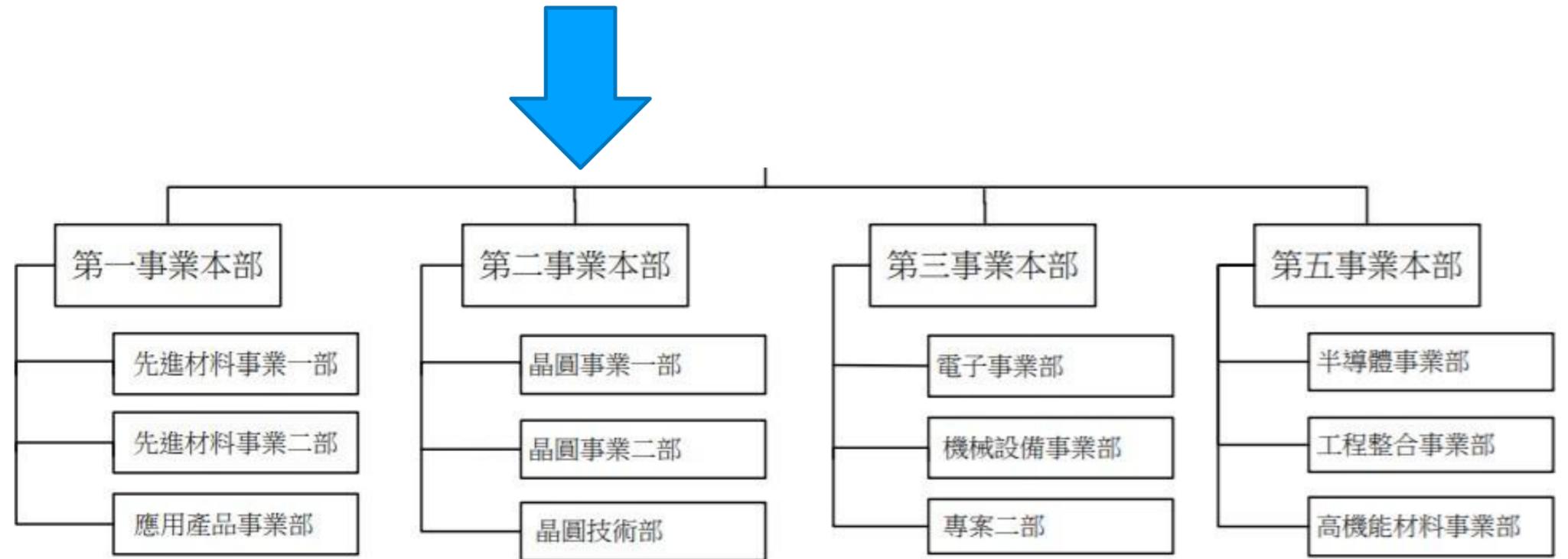


### 商情管理效率最佳化

1. 主管給予業務指導更加即時，能 **快速決策**。
2. 利用系統量化業務各項指標，指導正確的方向。
3. **實踐洞見**，業績數字不再靠臆測。



- ✓ 產品:提供矽晶圓、磊晶及其他光電產業之原料銷售與技術服務
- ✓ 導入CRM動機:崇越科技二本部導入及代羈產品需要開發新市場與既有客戶開發



## 二本部透過Vital CRM做什麼??

### 業務人員

01

統一平台管理客情資訊，業務遠端會議，可直接在系統上開會

02

透過CRM紀錄完整潛在客戶資料、競爭對手資訊

03

完成主管指派客戶、交辦事項

### 管理階層

01

隨時掌握業務開發狀況、拜訪報告並在CRM留言建議下一步

02

業務會議透過系統檢視業務成效，銷售資訊透明化

03

掌握各潛在商機階段，業績預測不失準

## 二本部導入Vital CRM獲得什麼效益??

01 業務異動不再流失客戶或資訊斷層，防止客戶流失

02 業務人員能將時間專注於銷售上增加產能，業務主管也不用再花時間統整銷售報表

03 透過CRM 360度完整記錄比競爭對手更完整客戶資訊與需求

04 二本部副總因開發市場績效良好晉升總經理!!

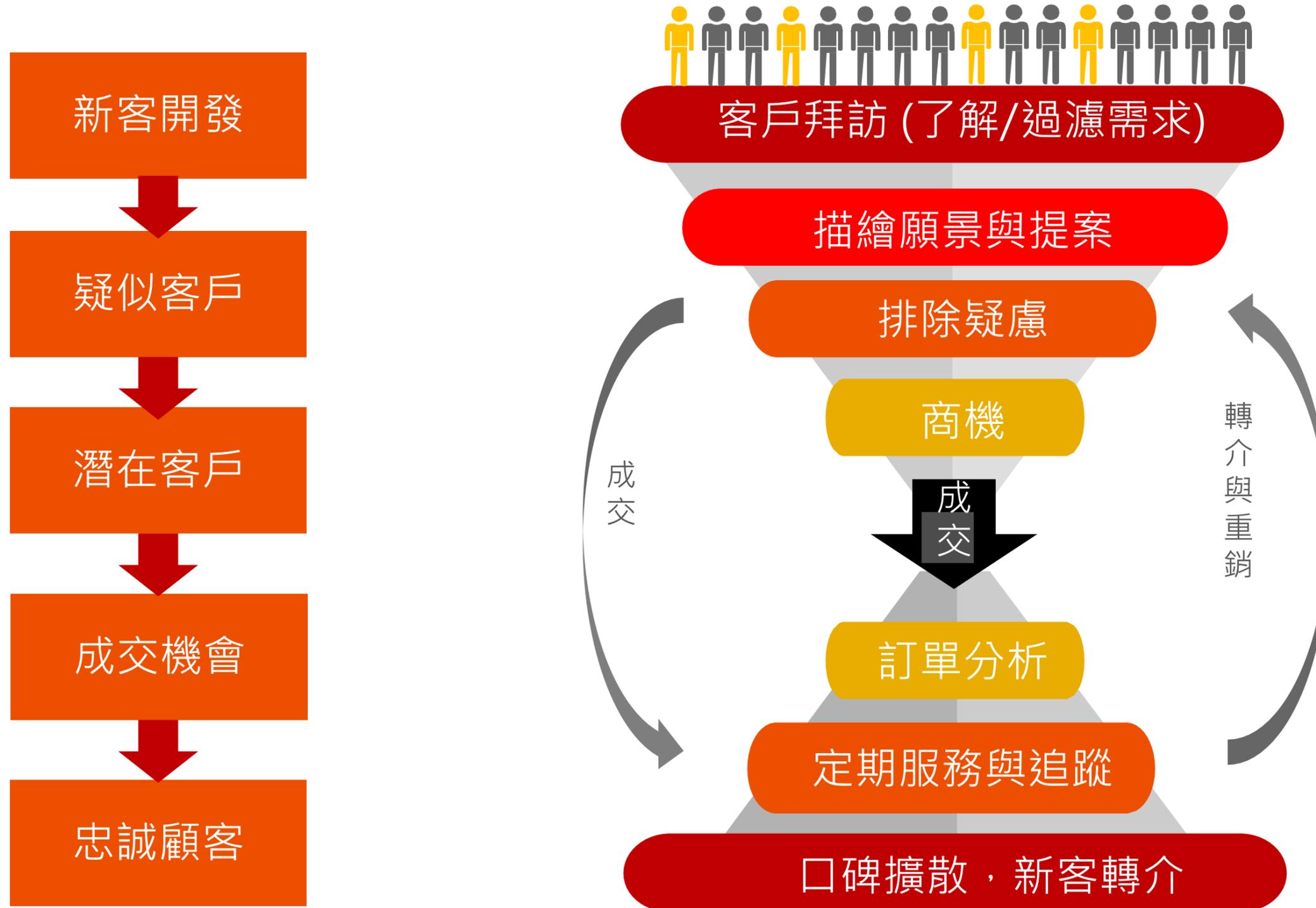


故事解析

Vital CRM 解決方案

案







# CRM

## 行動化即時取用客情資訊





名片辨識



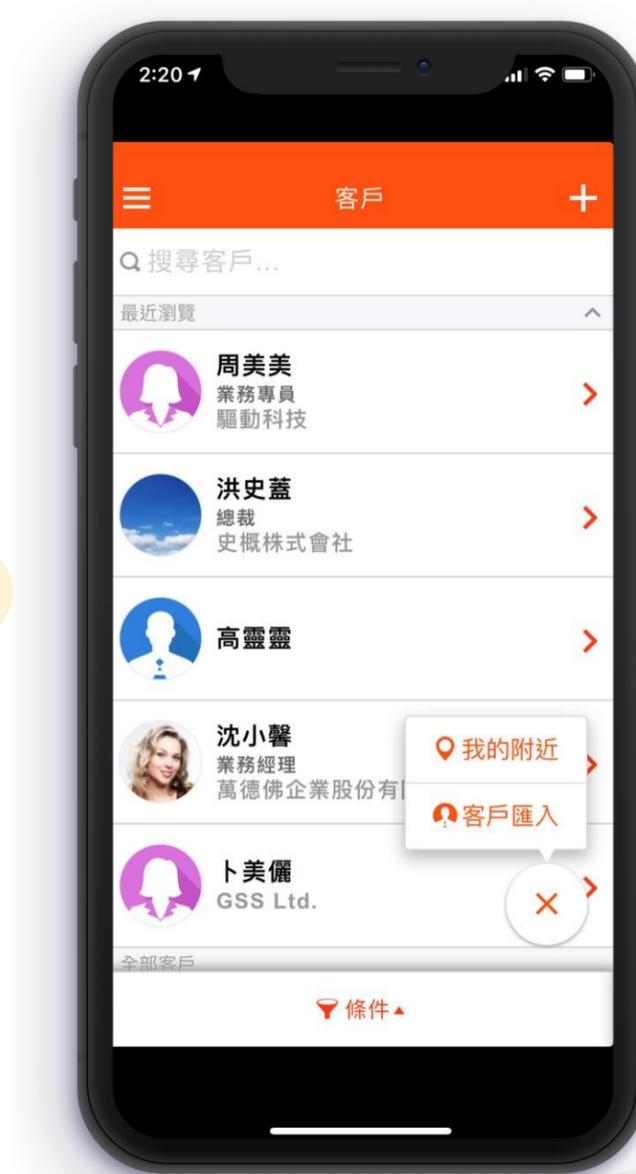
即時紀錄查詢



附近客戶



工作提醒



商機預測



客戶屬性



行事曆



即時交流討論

彈性欄位設定，完整保留企業最珍貴的客戶資產

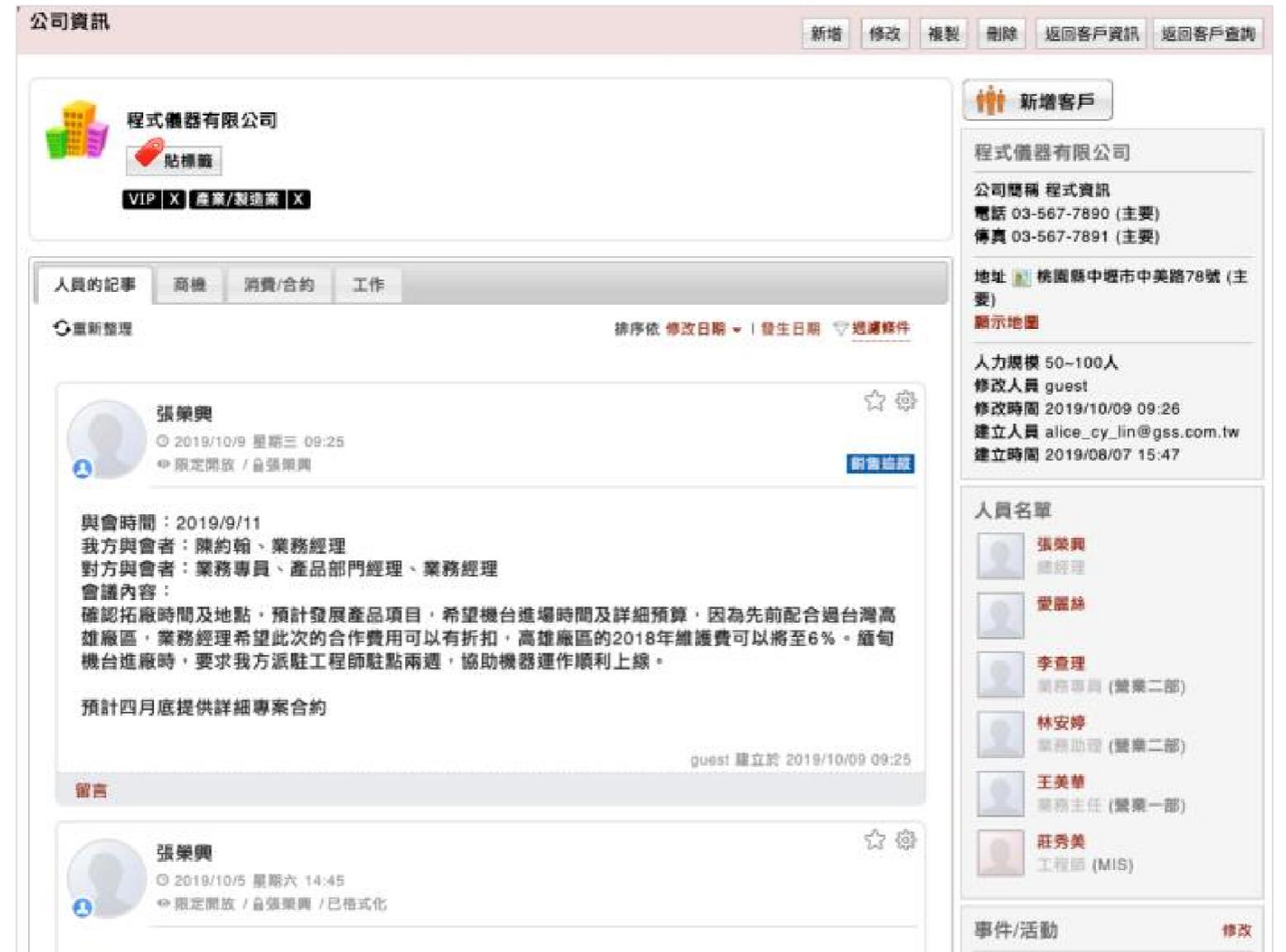


### 360° 全方位識別

- 基本資料
- 業務報告
- 代辦工作
- 商機管理
- 客戶分類
- 聯絡人清單
- 產業資訊
- 採購紀錄



窗口



**公司資訊**

新增 修改 複製 刪除 返回客戶資訊 返回客戶查詢

**程式儀器有限公司**

貼標籤

VIP X 產業/製造業 X

人員的記事 商機 消費/合約 工作

重新整理 排序依 修改日期 | 發生日期 過濾條件

**張榮興**

2019/10/9 星期三 09:25

限制開放 / 自張榮興

附錄給

與會時間：2019/9/11  
我方與會者：陳約翰、業務經理  
對方與會者：業務專員、產品部門經理、業務經理  
會議內容：  
確認拓廠時間及地點，預計發展產品項目，希望機台進場時間及詳細預算，因為先前配合過台灣高雄廠區，業務經理希望此次的合作費用可以有折扣，高雄廠區的2018年維護費可以將至6%。備句機台進廠時，要求我方派駐工程師駐點兩週，協助機器運作順利上線。

預計四月底提供詳細專案合約

留言

張榮興

2019/10/5 星期六 14:45

限制開放 / 自張榮興 / 已格式化

**新增客戶**

程式儀器有限公司

公司簡稱 程式資訊  
電話 03-567-7890 (主要)  
傳真 03-567-7891 (主要)

地址 桃園縣中壢市中美路78號 (主要)  
顯示地圖

人力規模 50~100人  
修改人員 guest  
修改時間 2019/10/09 09:26  
建立人員 alice\_cy\_lin@gss.com.tw  
建立時間 2019/08/07 15:47

**人員名單**

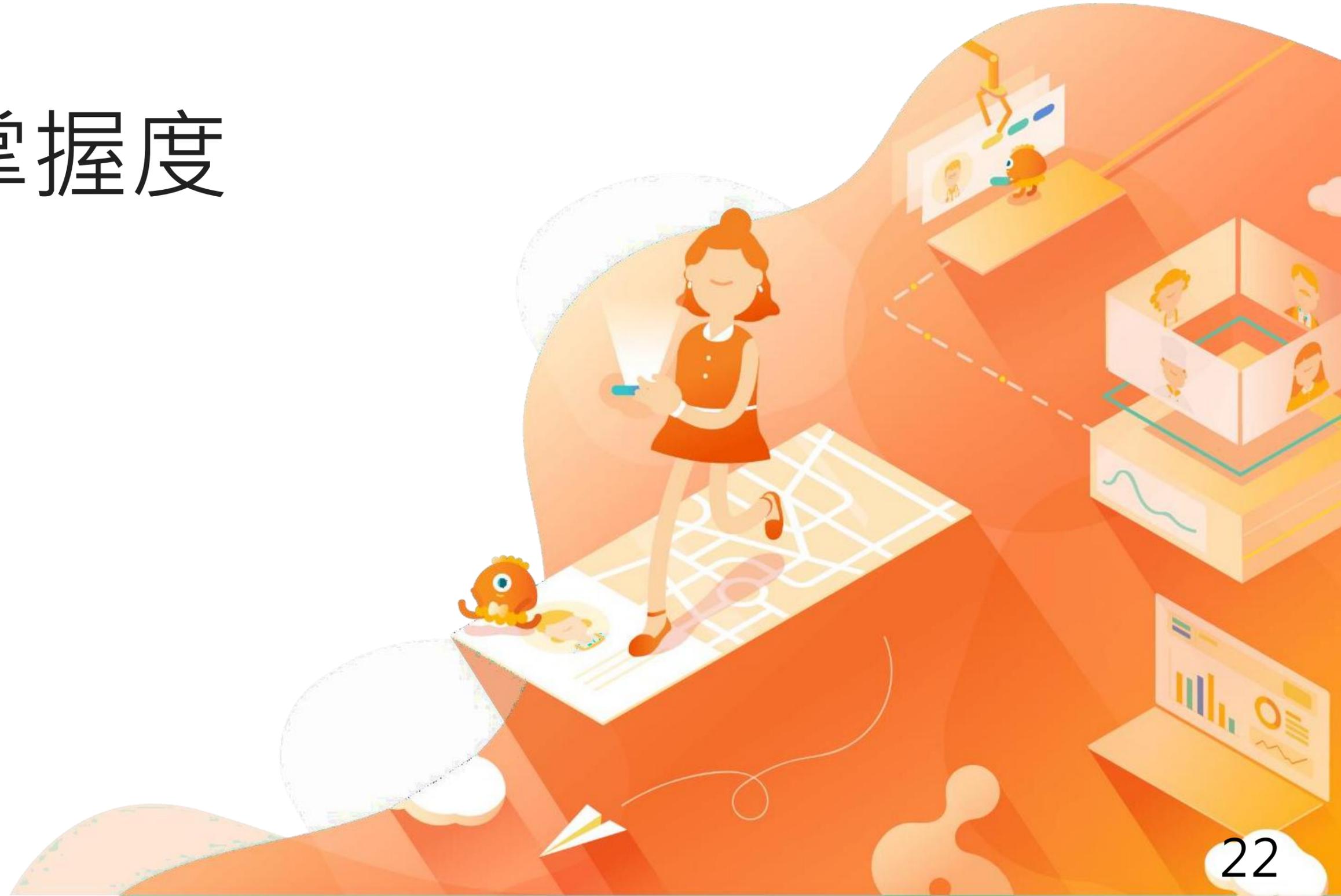
- 張榮興 總經理
- 戴麗鈴
- 李查理 業務專員 (營業二部)
- 林安婷 業務助理 (營業二部)
- 王美華 業務主任 (營業一部)
- 莊秀美 工程師 (MIS)

事件/活動 修改



# CRM

## 優化商機掌握度





## 郵件提醒

Carson 您好!

您在愛客戶服務【徐江賢】有一個工作/約會還剩 1分鐘 就開始了，內容如下:

(Sara)拜訪客戶

此工作/約會預定於 5/26/2016 6:12:00 PM 開始，於 5/26/2016 7:00:00 PM 到期(結束)。

## 網頁提醒

逾期未完成

開啟 9/4 12:00

由joseph\_lai分派給Kevin Pan:  
試用新案，請聯繫客戶，謝謝！

嘉義音樂服務業職業工會 嘉義音樂服務業職業工會

開啟 7/17 15:03

由Rita Hsieh分派給Kevin Pan:  
參與2020/06/30 中小企業上雲轉型分享會-製造業上雲商機大無限 研討會 抽獎  
抽中Vital集線器  
敬請聯絡親送或提供給行銷該客戶的收件資訊。謝謝!

收件資訊：白天可以收掛號的郵遞區號、地址、電話、收件人

林國棟 陸軍官校



通知

未讀:4 全部標示為已讀

Carson指派的一項工作/約會即將開始

拜訪客戶

一分鐘前

來自Carson的工作提醒

工作還剩1分鐘就開始了，內容:拜訪客戶

OK

Carson指派的一項工作已逾期

蔥、薑、嫩豆腐、板豆腐、味噌、鮭魚,吳...

一個月前

Carson指派的一項工作/約會即將開始

來我家吃飯，周延cook

## APP推播提醒

\* 執行方式 單次 全天 週期性

選擇時程

2020/09/08 11:19 🕒 現在時間

2020/09/08 12:19 🕒 現在時間

產生提醒  分鐘 前 ✎ 維護常用通知人

業務部門 ×

逾期額外通知 ✎ 維護常用通知人

業務部門 ×

完成額外通知 ✎ 維護常用通知人

內容 木皮製造商，客戶為建材行或是設計公司，導入CRM主要用來業務及報價記錄管理，需求如下，希望業務聯繫介紹

關聯客戶  👤

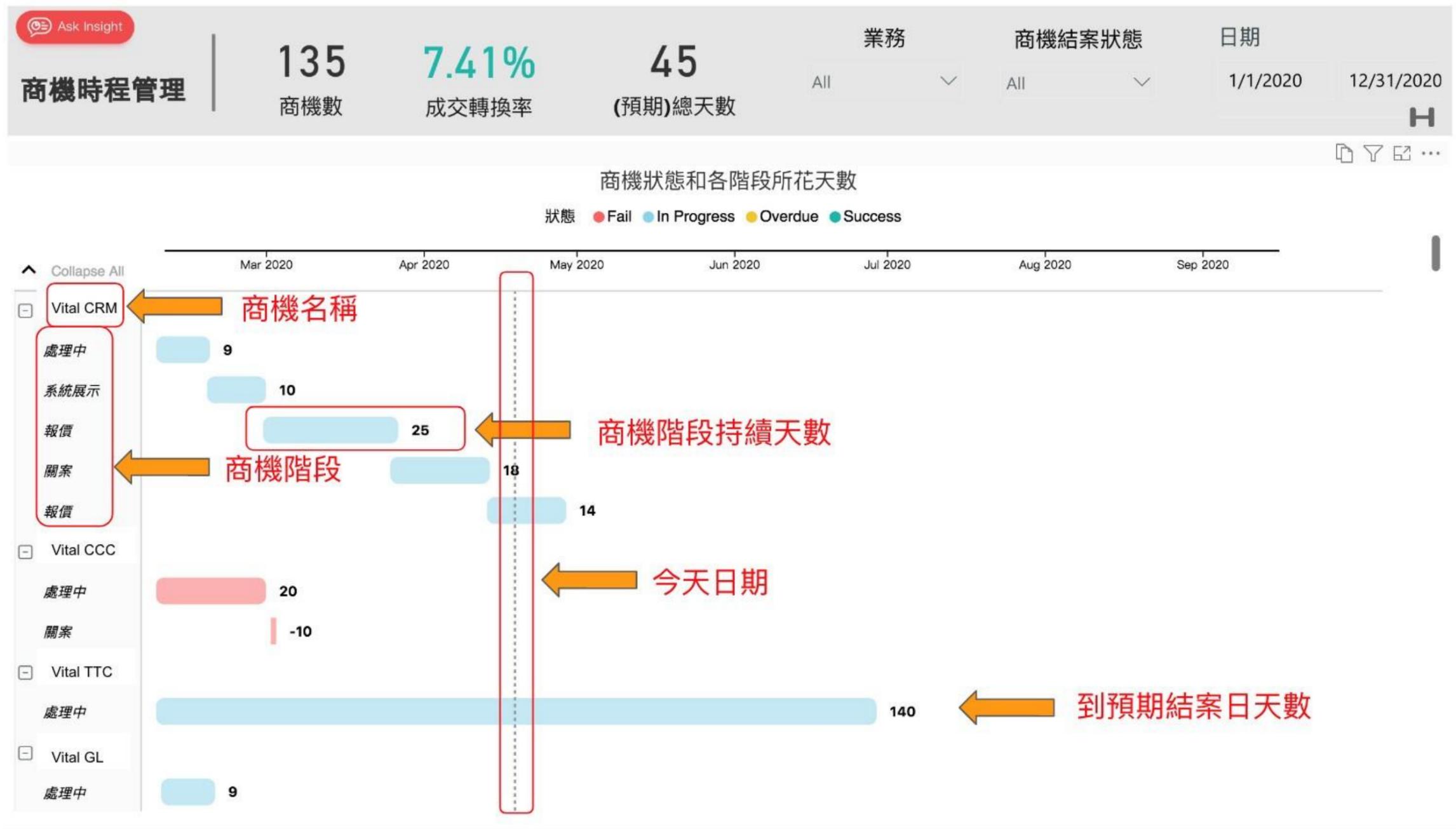
寄送預約時程的通知給有電子郵件的客戶

類別  ×  ×

負責人  ×

顯示更多欄位 ▾

# CRM | 商機時程一目了然，抓住階段推進的重要時間點





# CRM

## 數據化營運決策更快速



- ◆ 公司的商機成交率多少？
- ◆ 未來月度與季度的業績收入有多少？
- ◆ 那些業務的商機最多？預估金額最高？
- ◆ 哪些商機已停滯太久應關注？

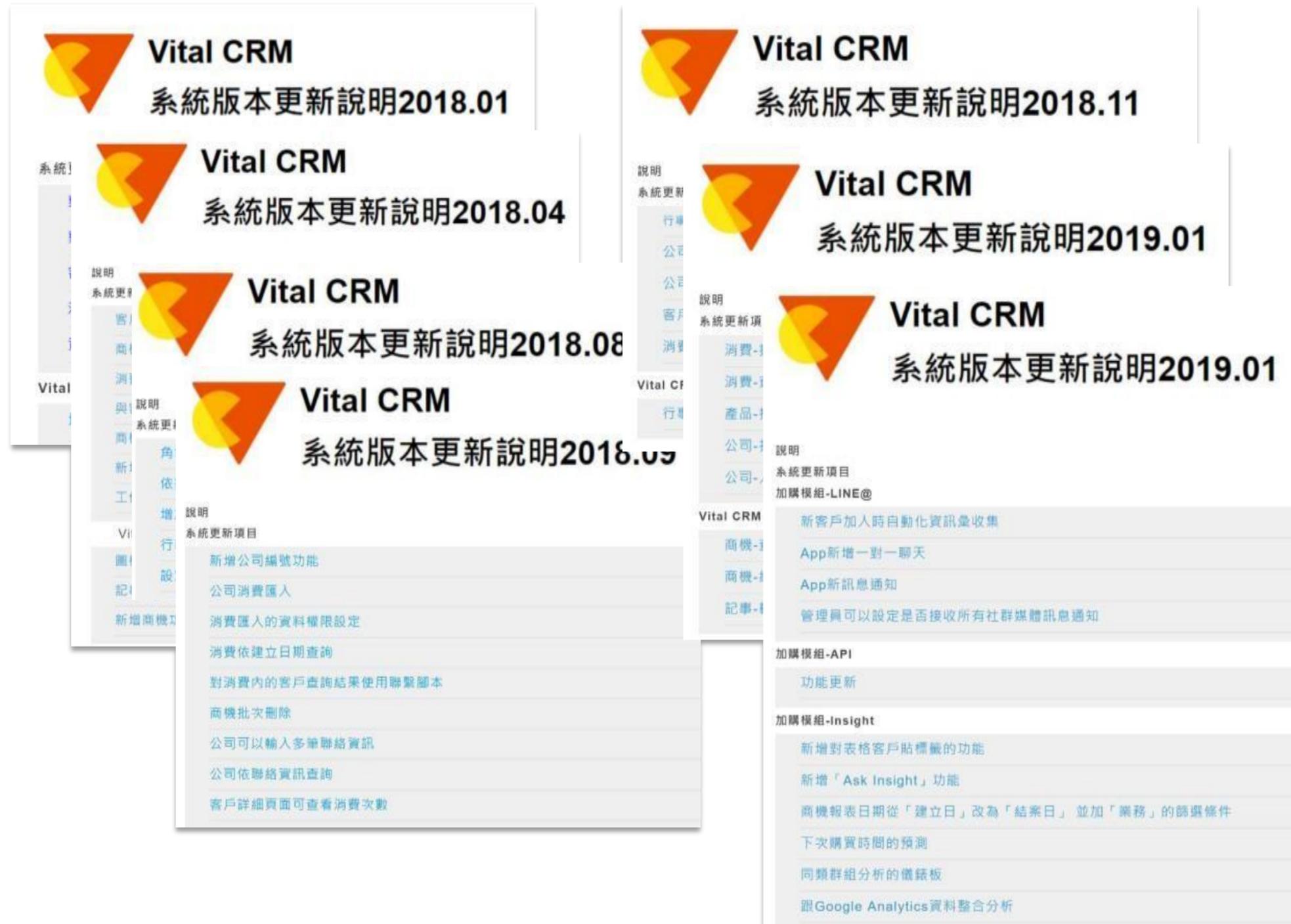


一目瞭然！



# 我們不斷努力的做出更好的軟體

雲端服務推出以來超過百次的更新，使系統與時俱進



**Vital CRM**  
系統版本更新說明2018.01

**Vital CRM**  
系統版本更新說明2018.04

**Vital CRM**  
系統版本更新說明2018.08

**Vital CRM**  
系統版本更新說明2018.09

**Vital CRM**  
系統版本更新說明2018.11

**Vital CRM**  
系統版本更新說明2019.01

**Vital CRM**  
系統版本更新說明2019.01

**系統更新項目**

- 新增公司編號功能
- 公司消費匯入
- 消費匯入的資料權限設定
- 消費依建立日期查詢
- 對消費內的客戶查詢結果使用聯繫腳本
- 商機批次刪除
- 公司可以輸入多筆聯絡資訊
- 公司依聯絡資訊查詢
- 客戶詳細頁面可查看消費次數

**系統更新項目**

- 新客戶加入時自動化資訊彙集
- App新增一對一聊天
- App新訊息通知
- 管理員可以設定是否接收所有社群媒體訊息通知

**加購模組-API**

- 功能更新

**加購模組-Insight**

- 新增對表格客戶貼標籤的功能
- 新增「Ask Insight」功能
- 商機報表日期從「建立日」改為「結束日」，並加「業務」的篩選條件
- 下次購買時間的預測
- 同類群組分析的儀錶板
- 跟Google Analytics資料整合分析



# CRM

未來 值得期許  
與您的組織一同進化

Thank You



國家產業創新獎  
卓越中堅企業



[GSS 叢揚資訊](#)



[Vital 雲端服務家族](#)



[GSS 技術部落格](#)