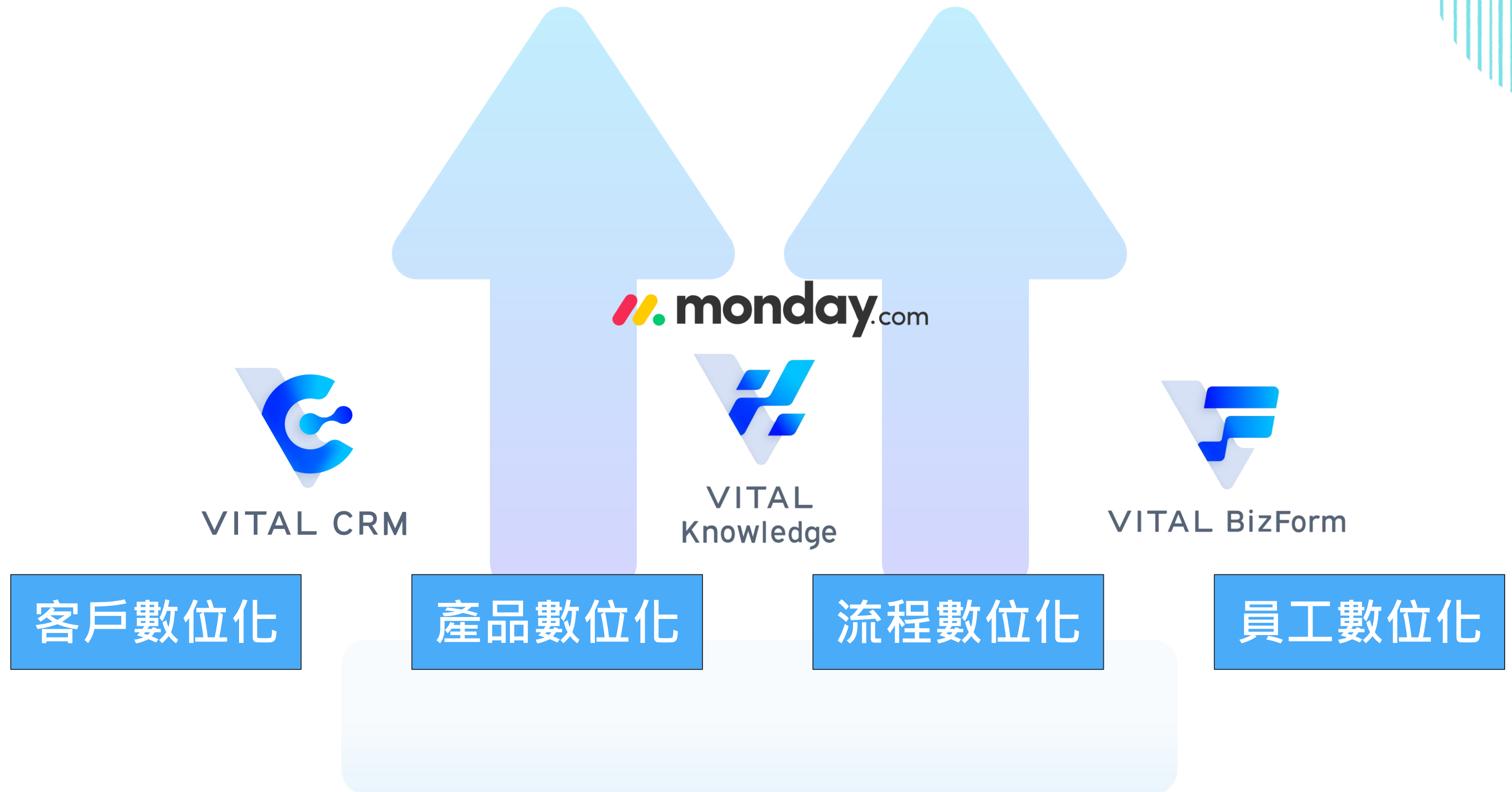




## 業務團隊管理 面臨的問題與挑戰



勸揚資訊 Vital 雲端服務簡介

行業困境與挑戰

Vital CRM 解決方案

系統能力

顧問服務能力

成功案例



## 業務人員

01

在外面找客戶相關資料要打  
電話問業助，太不即時...

02

拜訪紀錄要開電腦或回  
公司才能打，真麻煩！

03

上一手業務沒交接清楚，  
怎麼跑客戶？

## 業務主管

01

靠LINE問業務客情狀況，  
訊息分散，很難整理！

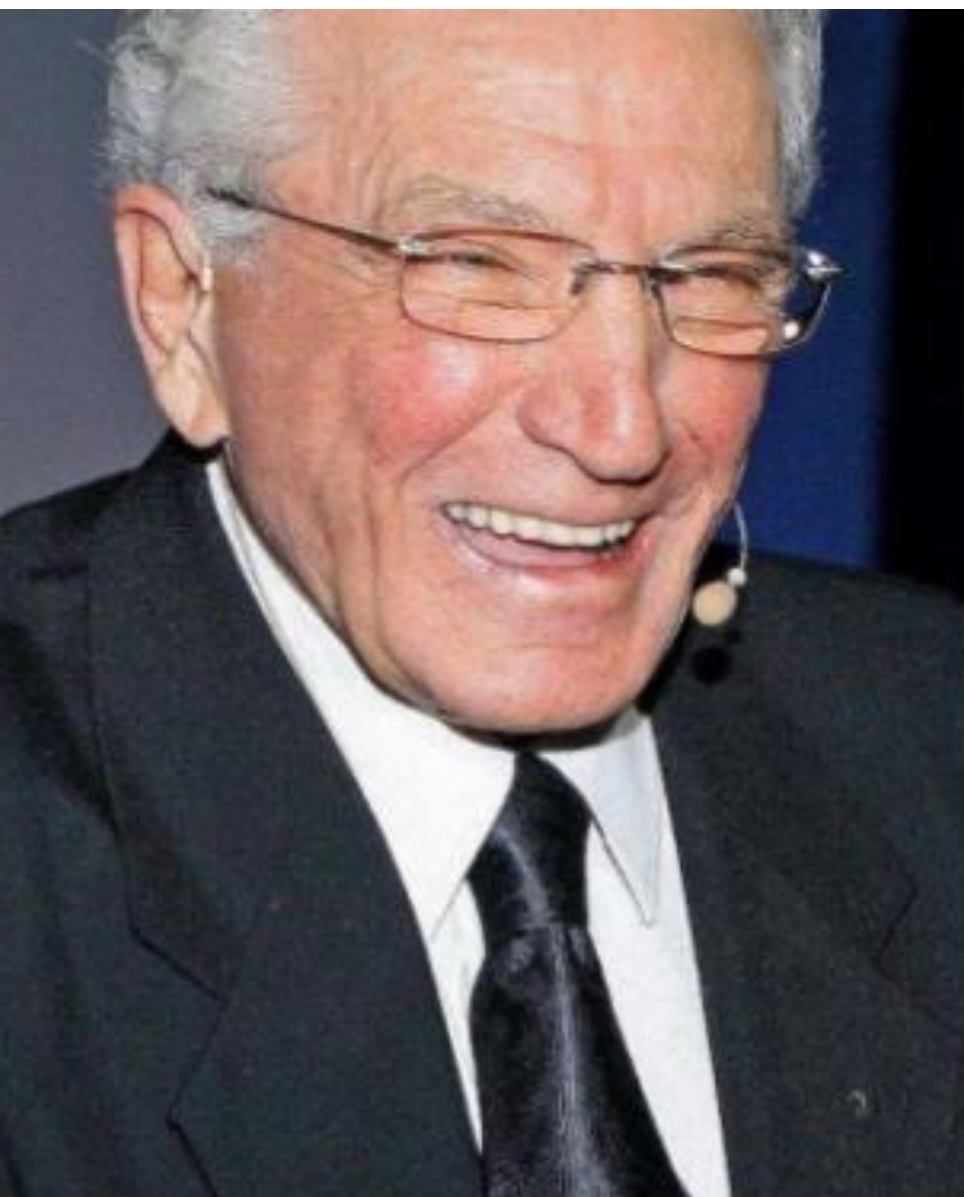
02

業務一離職客戶就斷線，怎  
麼辦？

03

月度季度業績難預測，業  
績報告做到懷疑人生...

如果你想把東西賣給某人，你就應該盡自己的力量去**收集他與你生意有關的情報**。



### 喬·吉拉德〈Joe Girard〉

《金氏世界記錄》「最偉大銷售員」

- 連續12年榮登世界吉尼斯紀錄大全世界銷售第一名。
- 1991年金氏世界紀錄，一生銷售紀錄13,001輛。
- 每月最高銷售紀錄174輛。
- 連續12年平均每天銷售6輛車。

在與這些潛在客戶互動的過程中，若能將他們所提過的資訊都**記錄**下來，便能從蛛絲馬跡之中解讀客戶的**需求困境**，進而提供有效的建議或解決方案。



## 簡介

**GSS 韋揚資訊**  
Galaxy Software Services

您e化的最佳夥伴

成立於 1987

700+位員工

2020.10 掛牌上櫃

## 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





## 行政院及所屬部會

國發會、環保署、經濟部...

94%



## 縣市政府

台北市、新北市、宜蘭縣、台南市...

82%



## 醫學中心

台大醫院、成大醫院、台中榮總...

89%



## 銀行

王道銀行、台北富邦銀行、國泰世華銀行...

97%



台灣唯一名列 CRM  
Vendor Guide 2017, 2018



台灣精品獎



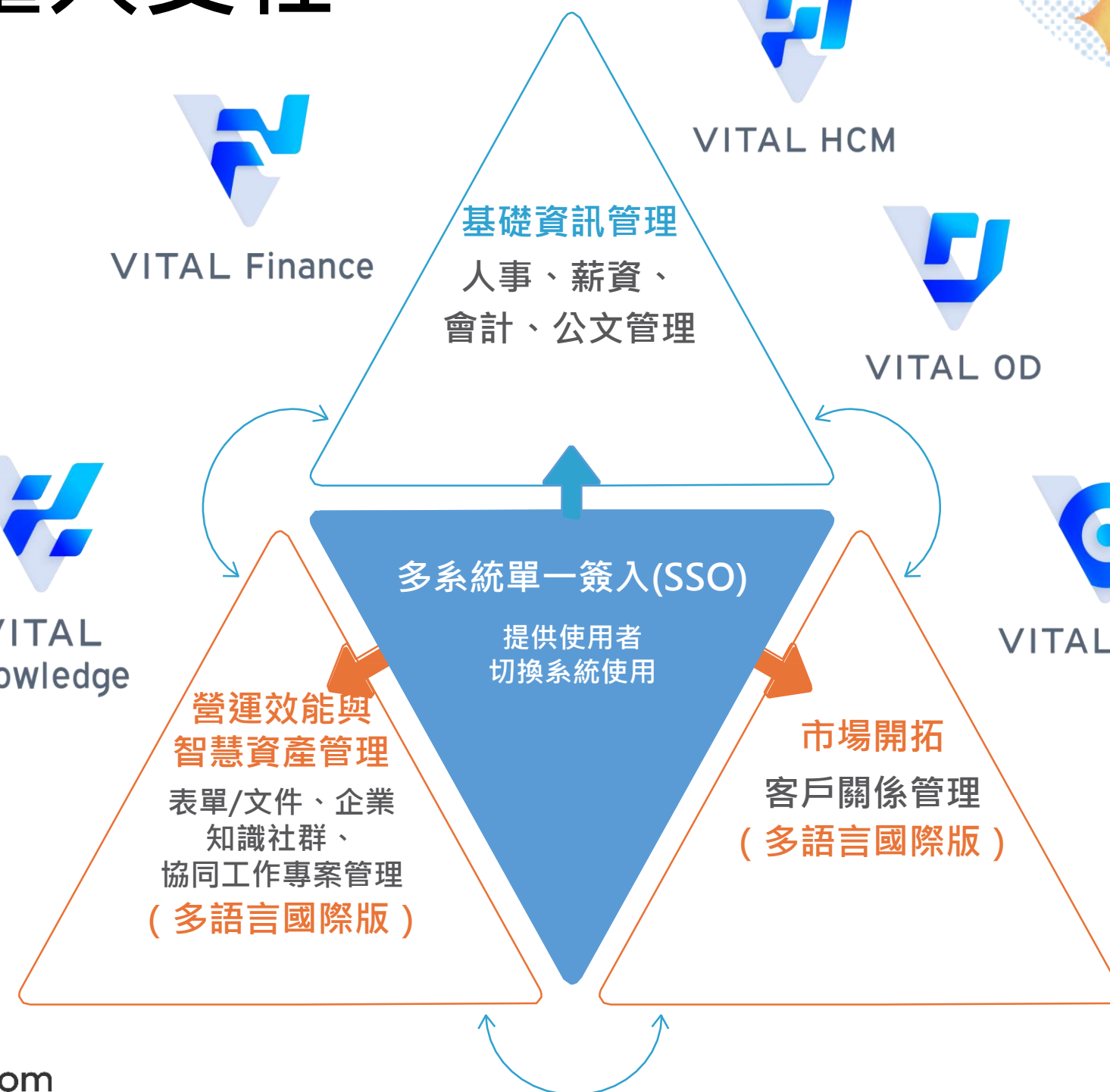
榮獲APICTA  
亞太資通訊聯盟大賽銀牌

## 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。



VITAL NetZero



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、線上開通測試、依所需資源與服務計價租用、線上付款隨即使用。

# 我們不斷努力做出更好的軟體

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 2021.06

說明  
系統更新項目  
主畫面 - 1  
公司 - 可  
聯繫腳本  
權限 - 可  
佈告欄 - 1

Vital CRM App  
全部列表

加購模組 - AP  
功能更新

加購模組 - Insight  
視覺效果  
商機時程

## Vital CRM 系統版本更新說明 2021.08

說明  
系統更新項目  
客戶收集器  
行銷郵件  
客戶 - 可  
事件/活動  
商機 - 可

Vital CRM  
消費 - 可  
整合服務

加購模組 - AP  
網頁版  
功能更新

加購模組 - Insight  
公司記錄  
銷售業績  
CRM 頁面  
新增業績  
報表顯示

## Vital CRM 系統版本更新說明 2021.09

說明  
系統更新項目  
客戶 - 可  
公司 - 加  
整合服務

Vital CRM  
消費 - 可  
整合服務

加購模組 - AP  
網頁版  
功能更新

加購模組 - Insight  
公司記錄  
銷售業績  
CRM 頁面  
新增業績  
報表顯示

## Vital CRM 系統版本更新說明 2021.11

說明  
系統更新項目  
商機-重複名稱提醒  
消費-客戶/公司列表可以使用消費來源篩選  
記事-可以匯出記事連結  
工作日誌-欄位加入行事曆與記事連結  
通知-可以查看完整記事內容  
客戶收集器-加入「統一編號」欄位

Vital CRM App 功能更新  
公司-可以新增公司消費紀錄

加購模組-社群媒體 (Facebook Messenger)  
網頁版-可以發送圖片

加購模組 - Insight (標準)  
加入「同時包含標籤」的進階篩選  
加入「郵件類別」、「郵件標題」的進階篩選

## Vital CRM 系統版本更新說明 2022.01

說明  
系統更新項目  
系統-潛  
潛在商機  
系統-垂  
事件/活  
客戶-客

加購模組 -  
功能更新  
開信量  
新增報

## Vital CRM 系統版本更新說明 2022.03

說明  
系統更新項目  
客戶-可  
公司-加  
記事-可  
產品-可  
消費-可

Vital CRM  
消費 - 可  
整合服務

加購模組 - AP  
網頁版  
功能更新

加購模組 - Insight  
公司記錄  
銷售業績  
CRM 頁面  
新增業績  
報表顯示

## Vital CRM 系統版本更新說明 2022.04

說明  
系統更新項目  
客戶-可  
公司-加  
記事-可  
產品-可  
消費-可

Vital CRM  
消費 - 可  
整合服務

加購模組 - AP  
網頁版  
功能更新

加購模組 - Insight  
公司記錄  
銷售業績  
CRM 頁面  
新增業績  
報表顯示

## Vital CRM 系統版本更新說明 2022.06

說明  
系統更新項目  
系統-網頁版操作畫面優化  
事件/活動-報名功能優化  
事件/活動-新增報到功能  
記事-公司、事件/活動、潛在商機、商機記事匯入  
客戶收集器-可以指定記事類別

加購模組 - 社群媒體  
客戶回填表-可以指定記事類別

加購模組 - API  
功能更新

加購模組 - Insight (標準)  
新舊客消費分析頁面改動  
記事以發生日為篩選基準  
產品分析柏拉圖



VITAL CRM

# Vital CRM 導入經驗充分

40,000+ 付費與免費使用者帳號

1,000+ 家付費用戶

製造業



零售業



醫療診所



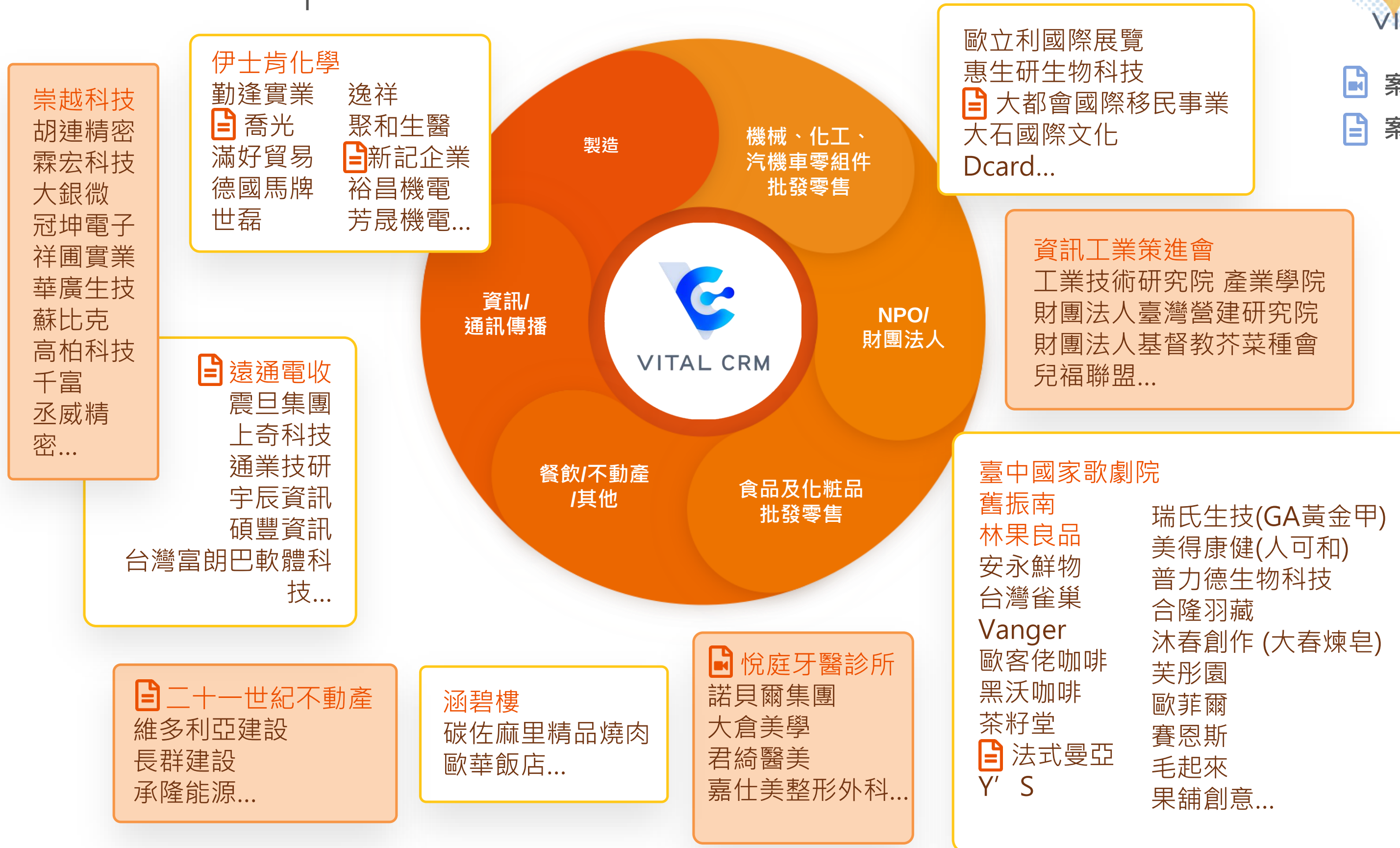
專業服務業





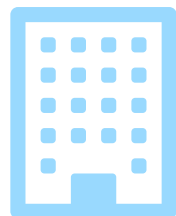
# 成功案例分享

業務管理



## ● 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，



成立於2003年



導入系統: Vital CRM 44U+Insight、Vital Knowledge 110U



主要客群知名汽車、電動車、消費性3C品牌



成立於 2003 年的散熱解決方案供應商高柏科技，是實踐 ESG 精神的台灣典範之一，更是國內少數擁有 B 型企業認證、獲頒幸福企業的公司。（圖片來源：TechOrange 拍攝）

# 高柏科技為何要導入Vital CRM? ✨

高柏科技產顧處長暨行銷長范綱原表示，高柏目前在台灣、大陸和英國皆設有業務團隊，早期是開放各地業務團隊自行製作報表，在格式不一致的情況下，報表中所記載的資訊也不盡相同，管理者難以掌握客戶全貌，且各地業務也很難跨區支援服務客戶，加上近年來業績不斷成長，更是加深業務管理的複雜度。

- ❓ 業務都是透過EXCEL管理自己的客戶名單，非常分散
- ❓ 每次業務Call report都透過mail發給主管，對於案子的討論非常不即時
- ❓ 客戶商機追蹤難以落實
- ❓ 業務在外難以查詢與回報客戶資料
- ❓ 主管不易即時掌握業績狀況
- ❓ 人員異動時，所有客戶服務歷程接手人員無法掌握，造成服務斷層



高柏科技產顧處長暨行銷長范綱原表示，2019年導入Vital CRM系統後，解決了過往客戶表格不一的管理難題（圖片來源：TechOrange 拍攝）

# 高柏科技導入CRM效益



決策從過往只能討論  
上個月的數字，變成  
**每周**即可決策



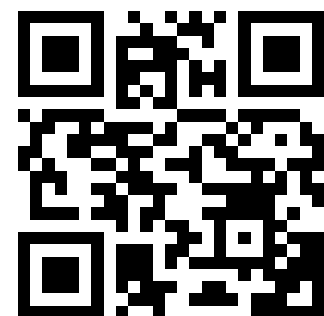
**80% 減少**  
資料的錯誤率



**55% 減少**  
業務處理行政時間  
(拉業績報表、查找  
客戶服務紀錄)



**業績成長50%**  
更快的決策，更精準的客戶服務，  
疫情期間快速把握新的客戶，逆  
勢成長





VITAL CRM

# 勤友光電數位轉型

≡ 天下雜誌 40

訂閱天下



## 致力打造國產自主化先進設備，勤友光電攜手叡揚資訊數位轉型

疫情衝擊台灣製造業，中小企業該怎麼用數位轉型突破重圍？勤友光電攜手叡揚資訊，踏上數位轉型之路，打破組織慣性，成功推升營收成長。



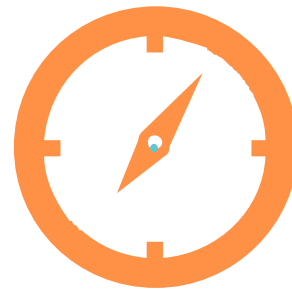
勤友光電攜手叡揚資訊，踏上數位轉型之路，打破組織慣性，成功推升營收成長。(圖由左至右為勤友光電業務經理余文德、叡揚資訊雲端及巨資事業群潘立)

<https://www.cw.com.tw/article/5118291>



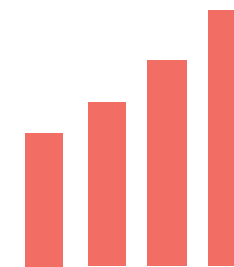
## 客戶管理效率大幅提升

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。



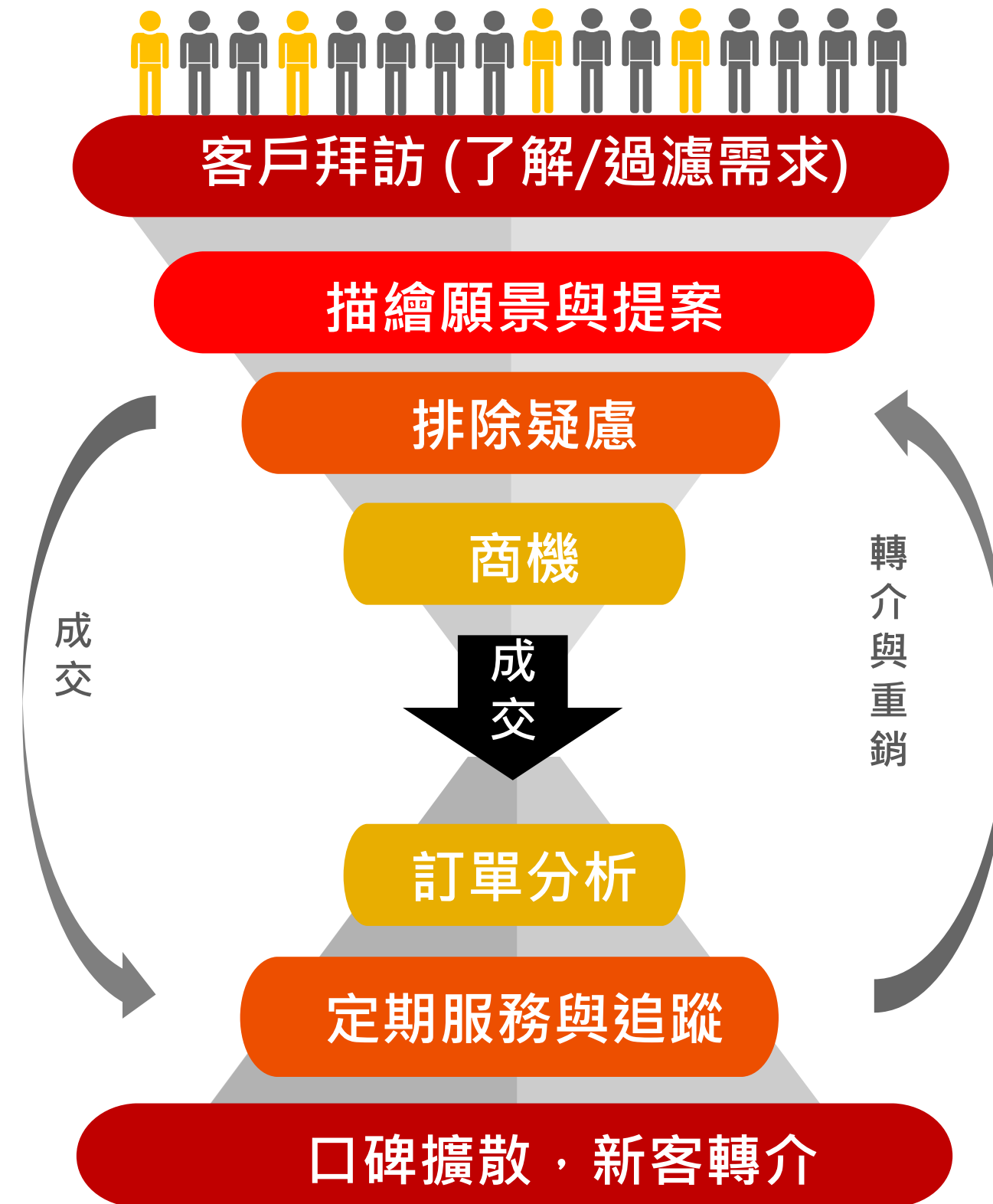
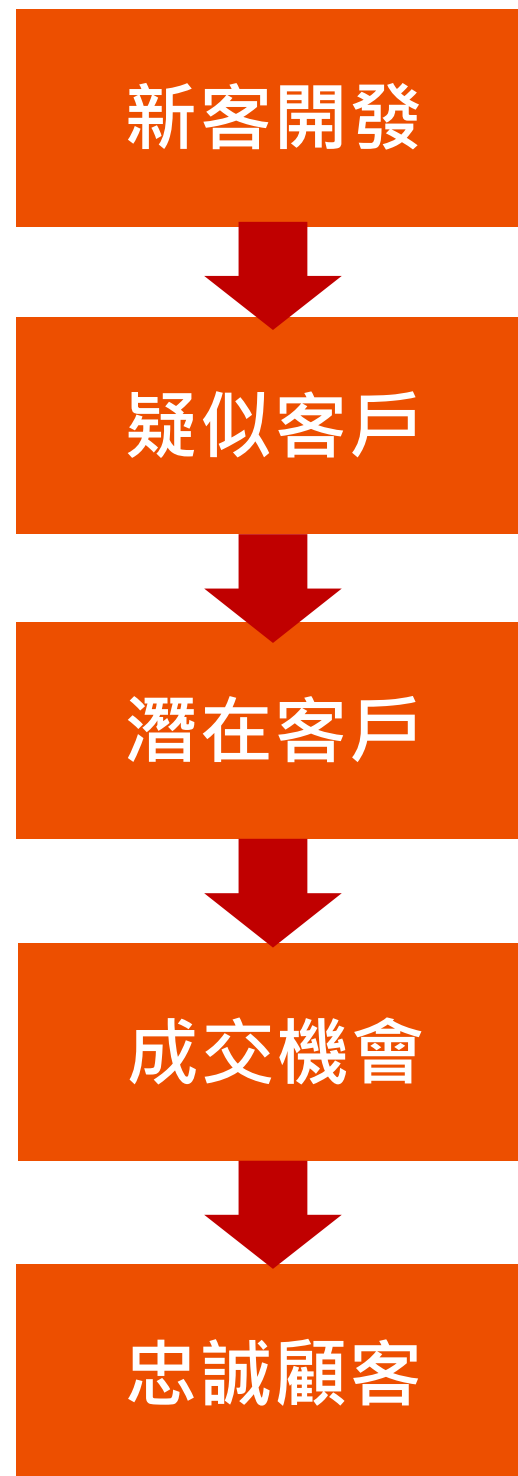
## 商情管理效率最佳化

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。



# Vital CRM 解決方案

## 協助業務形成「銷售正向循環」



# 成功推動CRM要靠什麼？

業務主管要望、聞、問、切

業務人員要望、記、工、商

切 問 聞 望

## 「以資料力，提升營運力」- Vital Insight 模組 符合企業營運流程分析報表

針對企業營運模式設計客製化指標

- ◆ 陌生拜訪開發量
- ◆ 每週拜訪客戶數
- ◆ 商機預測與管理
- ◆ 銷售統計與分析

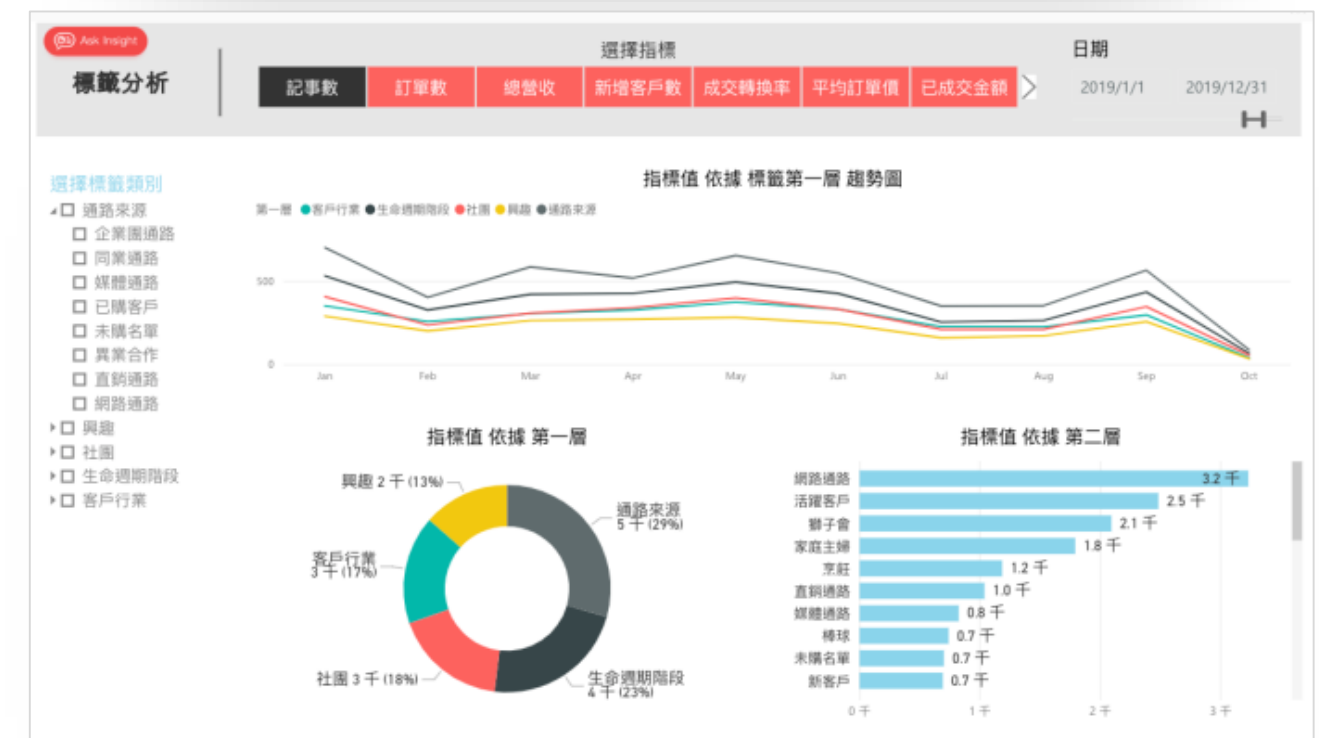
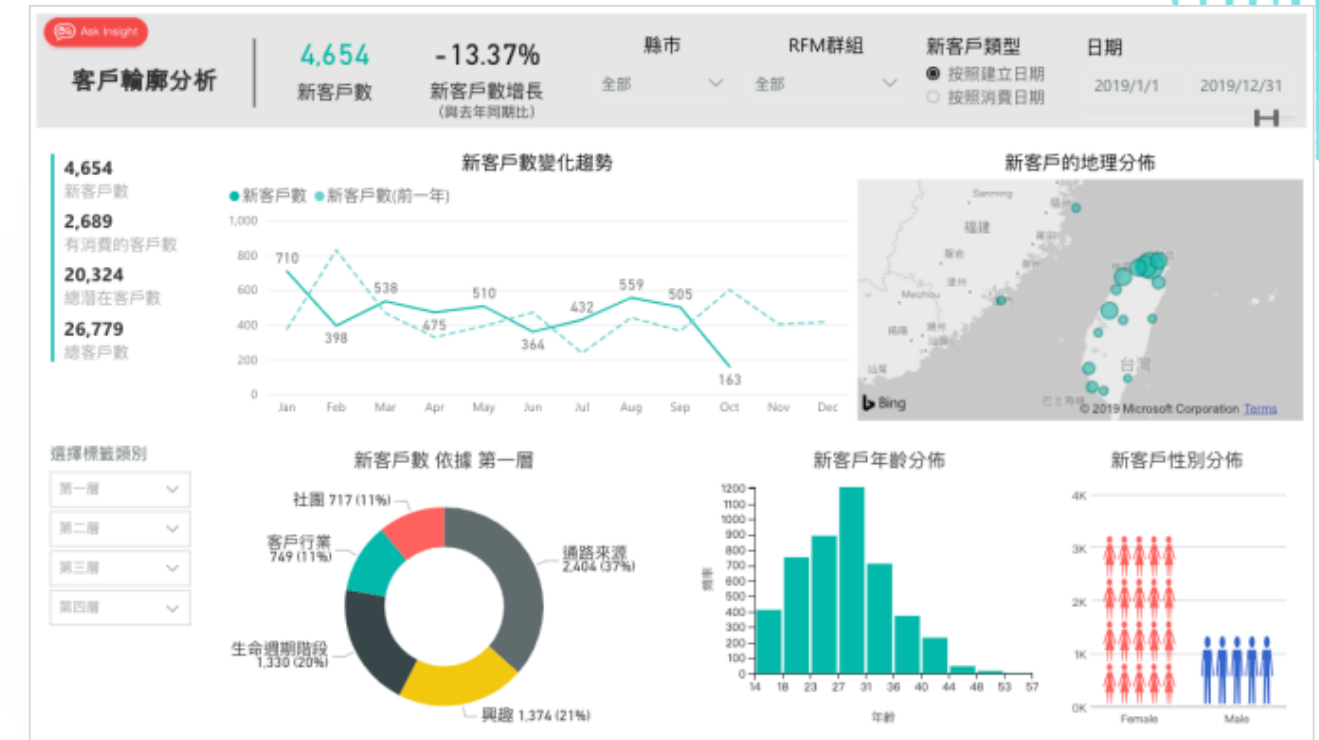
提供企業內部管理模式分析報表

- ◆ 日報 / 週報 / 月報
- ◆ 管理者報表

- ◆ 客戶都在那些產業？對什麼產品有興趣？
- ◆ 新客戶成長數量是否如預期？
- ◆ 今年客戶增加有沒有比去年多？
- ◆ 有訂單的客戶有多少？
- ◆ 客戶都分布在那些地方？



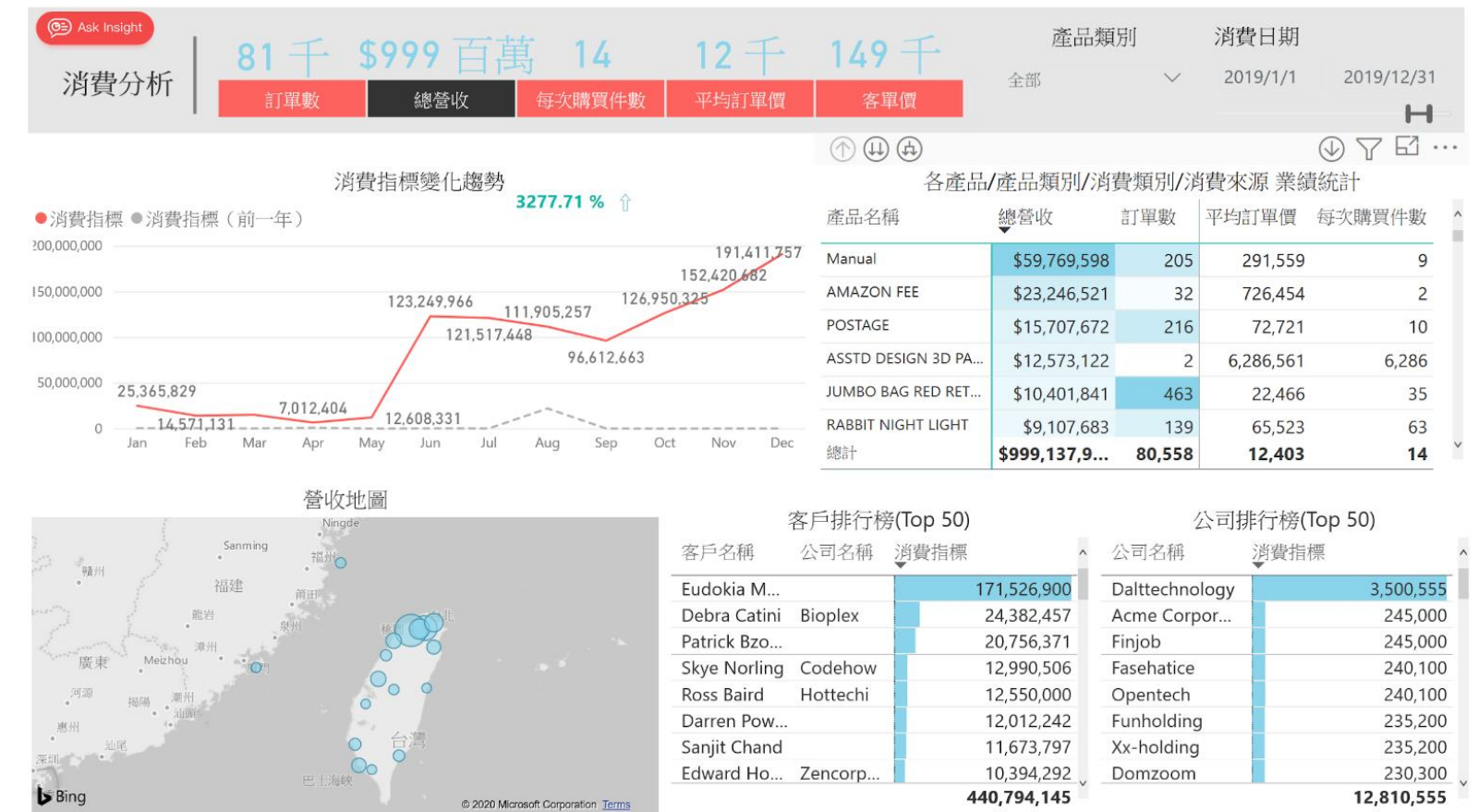
一鍵取得！



- ◆ 今年的訂單與去年比？去年同月獲同季比
- ◆ 期間平均客單價是多少？是否有成長？
- ◆ 那些產品取得最多訂單？
- ◆ 訂單來自於哪前 50 大客戶？
- ◆ 下訂單的客戶都來自於哪裡？



一覽無遺！

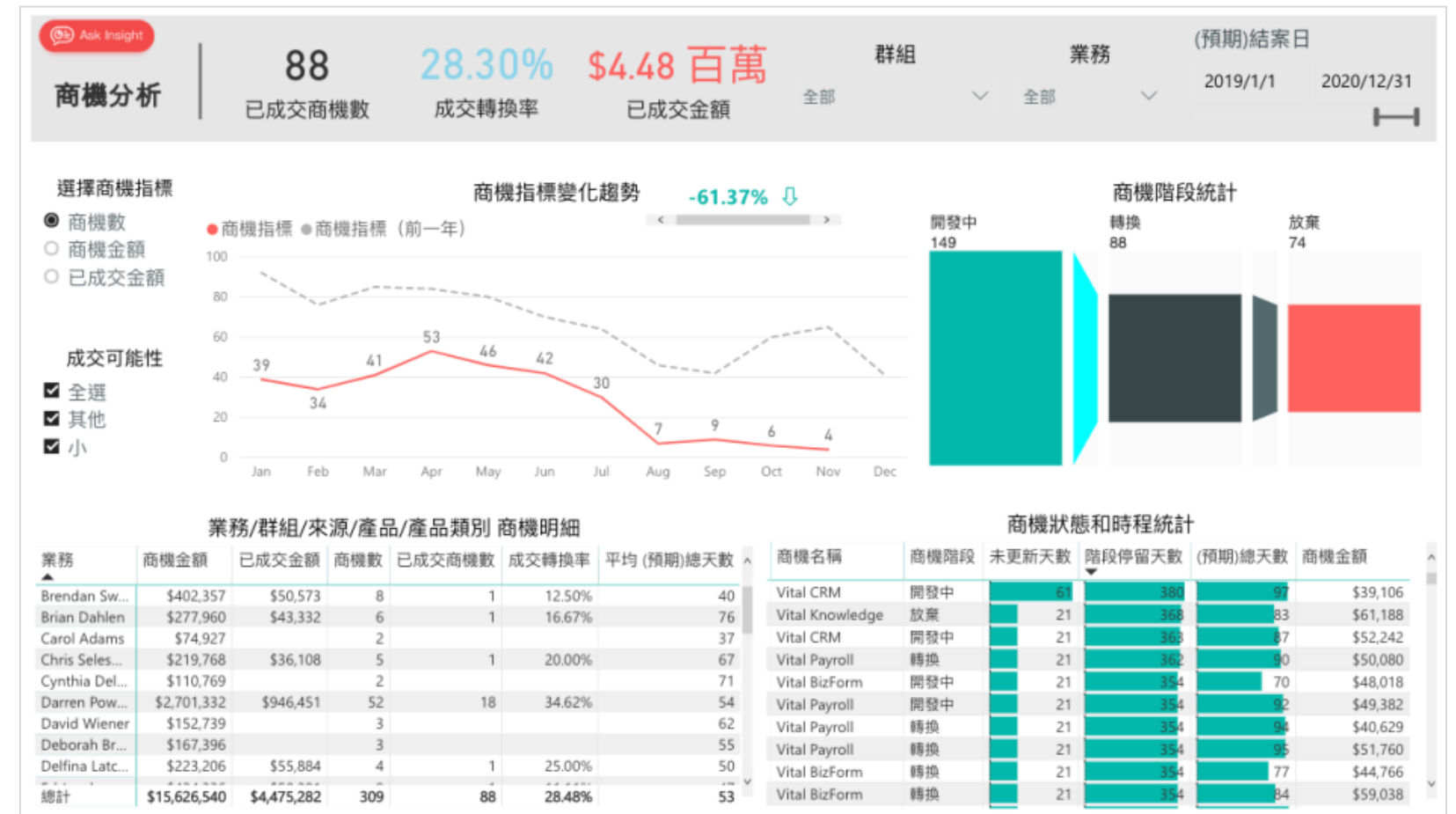


# 掌握商機成交趨勢，提高業績達成率

- ◆ 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！



- ◆ 那些業務做了最多客戶接觸？
  - ◆ 那些業務做了最多陌生開發？
  - ◆ 整個業務團隊的活動量較去年增還是減？
  - ◆ 那些客戶有最多的接觸？ 是否合理？
  - ◆ 那些客戶已經太久沒有聯絡紀錄？
- 會不會有問題？

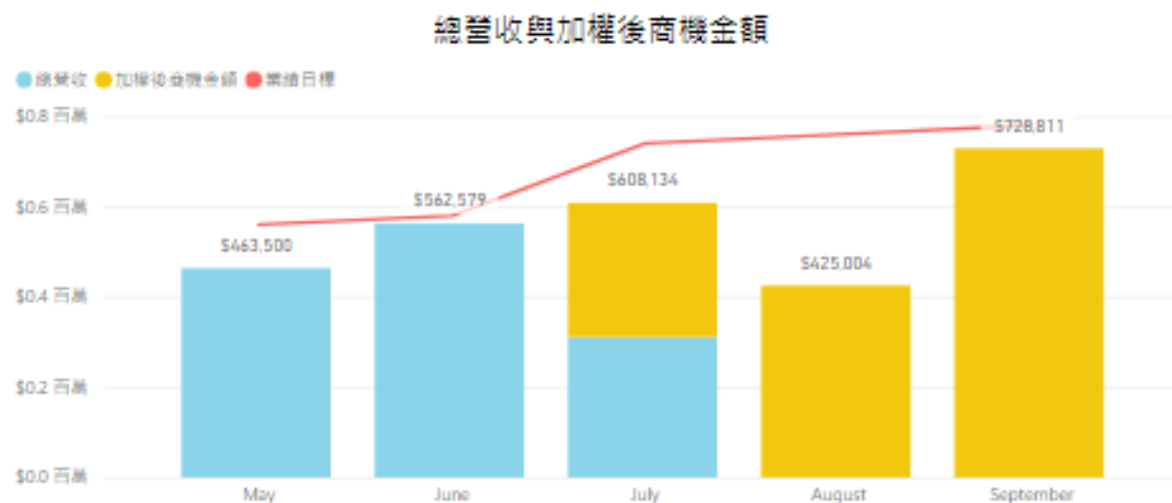
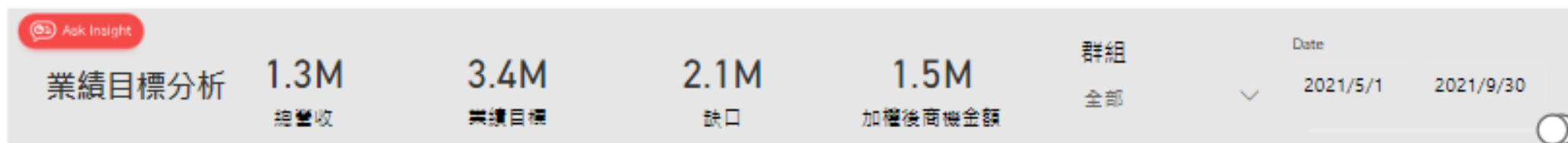


即時關注！

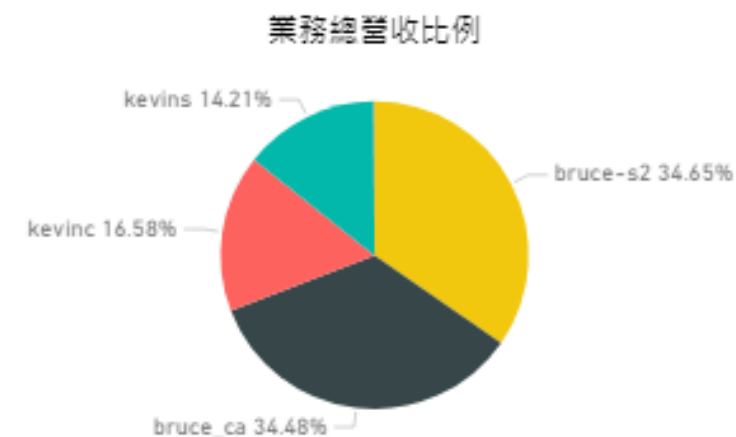




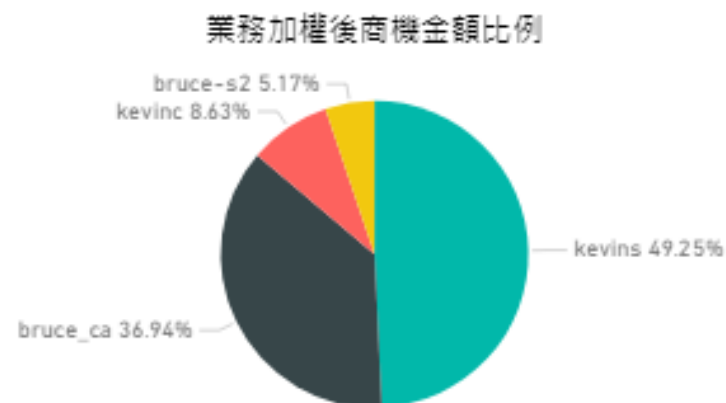
# 每位業務同仁目標達成狀況



| 業務       | 總營收         | 未結算商機金額   | 加權後商機金額   | 業績目標      | 達成率    | 成交轉換率 |
|----------|-------------|-----------|-----------|-----------|--------|-------|
| bruce-s2 | \$463,422   | 120,005   | 75,004    | 1,110,000 | 41.75% |       |
| bruce_ca | \$461,099   | 950,016   | 535,853   | 1,110,000 | 41.54% |       |
| kevinc   | \$221,742   | 203,312   | 125,250   | 350,000   | 63.35% |       |
| kevins   | \$190,000   | 1,430,978 | 714,510   | 850,000   | 22.35% |       |
| 總計       | \$1,336,263 | 2,704,311 | 1,450,617 | 3,420,000 | 39.07% |       |



| 商機名稱         | 商機階段 | 商機金額      | 加權後商機金額   | 負責業務     | 成交可能性 |
|--------------|------|-----------|-----------|----------|-------|
| 重魚料理研究會      | 食譜規劃 | 1,000,000 | 400,000   | kevins   | 中     |
| 維他命B群原料      | 第五階段 | 500,000   | 250,000   | bruce_ca | 中     |
| 這樣應該沒有兩個商... |      | 170,615   | 136,492   | kevins   | 高     |
| 高爾夫球偽造龍珠     | 官司中  | 99,999    | 50,000    | kevinc   | 中     |
| 高爾夫球偽造龍珠     | 官司中  | 99,999    | 50,000    | kevins   | 中     |
| 松板雞的商機       | 商業肥雞 | 90,007    | 72,006    | bruce_ca | 高     |
| 松板雞的商機       | 商業肥雞 | 90,006    | 64,804    | bruce_ca | 高     |
|              |      | 2,712,755 | 1,450,635 |          |       |





# Insight App

- ❖ 不用等到回辦公室透過手機就可以隨時查看銷售業績和掌握業務動向
- ❖ 更快的速度獲得洞見、更快達成資料驅動的業務決策



## Insight



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

公司資訊

新增 複製 刪除 返回 修改

新增客戶

程式儀器有限公司

貼標籤

VIP X 產業別/製造業 X

請輸入記事內容

記事 潛在商機 商機 消費 工作

公司記事 人員的記事

重新整理

主要成員記事 排序依 修改日期 ▼ | 發生日期 ▼ 過濾條件 全部 ▼

張榮興

2022/7/18 星期一 10:56

● 限定開放 / ● 張榮興 / 已格式化

銷售追蹤

與會時間：2022/06/01  
我方與會者：John、業務經理  
對方與會者：業務專員、產品部門經理  
會議內容：確認拓廠時間地點，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，業務經理希望此次合作費用可以有折扣，高雄廠區的2018年維護費可以降低到6%，縮短機台進場時，要求我方派駐工程師駐點兩週，協助機器運作順利上線。  
預計九月底提供詳細專案合約。

Guest 修改於 2022/07/18 11:01  
Guest 建立於 2022/07/18 11:00

程式儀器有限公司

傳真 03-567-7891 (主要)

地址 320桃園市中壢區中美路78號 (主要)  
[顯示地圖](#)

建立人員 Guest  
建立時間 2022/07/18 10:55

誰能存取資料？  
所有人  
負責人  
Guest

人員名單

張榮興  
總經理

活動 [修改](#)

彈性欄位設定，完整保留企業最珍貴的客戶資產



客戶(公司)

360° 全方位識別

- 基本資料
- 業務報告
- 代辦工作
- 商機管理
- 身份標記
- 重要日期
- 行銷紀錄
- 採購紀錄



窗口



張榮興  
總經理 於 程式儀器有限公司

新增圖片

9月生日 X 優良客戶 X 地區/國內/北部 X 城市/桃園市 X 引薦人/吳詩榆 X 雲市集廠商 X

瀏覽相簿 發送簡訊

找 客戶姓名 找 公司  
找 張榮興+程式儀器有限公司

新增行事曆事項

張榮興 [檢視個人資料](#)

公司行動電話 03-567-7890 (主要)  
公司傳真 03-567-7891 (主要)

公司地址 320桃園市中壢區中美路78號 (主要)  
[顯示地圖](#)

過敏藥物 無  
是否參加研討會 123  
建立人員 Guest  
建立時間 2022/07/18 10:55

誰能存取資料?  
所有人  
負責人  
Guest

活動 [修改](#)

重要日 [新增](#)

親友 [新增](#)

啟用中聯繫腳本 [修改](#)

請輸入記事內容

動態消息 公司記事 潛在商機 商機 消費 發送記錄 變更紀錄

重新整理 類型 全部 排序依 修改日期 發生日期 過濾條件 全部



Guest  
2022/07/18 10:56  
限定開放 / 張榮興 / 已格式化

[銷售追蹤](#)

與會時間：2022/06/01  
我方與會者：John、業務經理  
對方與會者：業務專員、產品部門經理  
會議內容：確認拓廠時間地點，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，業務經理希望此次合作費用可以有折扣，高雄廠區的2018年維護費可以降到6%，緬甸機台進場時，要求我方派駐工程師駐點兩週，協助機器運作順利上線。  
預計九月底提供詳細專案合約。

Guest 修改於 2022/07/18 11:01  
Guest 建立於 2022/07/18 11:00

[留言](#)



VITAL CRM

# 透過標籤快速協助企業分類客群

了解企業銷售型態、市場結構，擬定進攻客戶新策略！

## 公司資訊



程式儀器有限公司

貼標籤

VIP X 產業別/製造業 X

請輸入記事內容

記事 潛在商機 商機 消費 工作

公司記事

人員的記事

重新整理

主要成員記事 排序依 修改日期 ▼ | 發生日期 ▼ 過濾條件 全部 ▼



張榮興

2022/7/18 星期一 10:56

限定開放 / 張榮興 / 已格式化



銷售追蹤

與會時間：2022/06/01  
我方與會者：John、業務經理  
對方與會者：業務專員、產品部門經理

新增 複製 刪除 返回 修改

新增客戶

程式儀器有限公司

傳真 03-567-7891 (主要)

地址 320桃園市中壢區中美路78號 (主要)  
顯示地圖

建立人員 Guest  
建立時間 2022/07/18 10:55

誰能存取資料？

所有人

負責人

Guest

人員名單

張榮興  
總經理

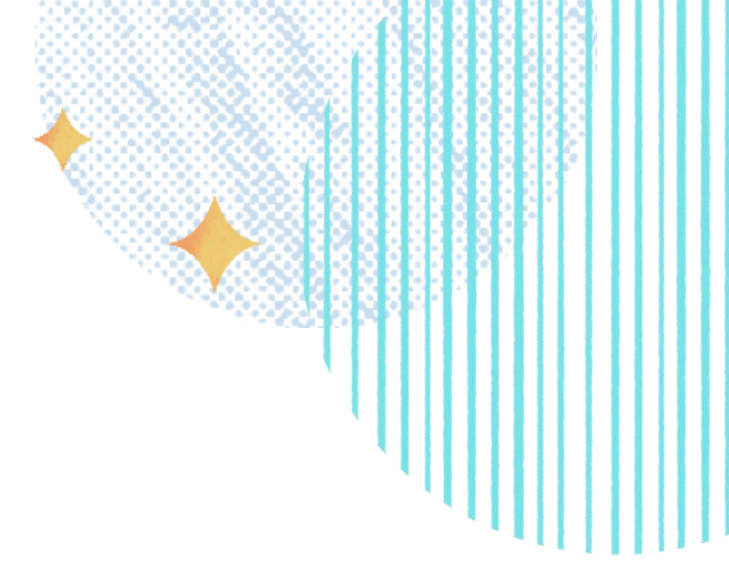
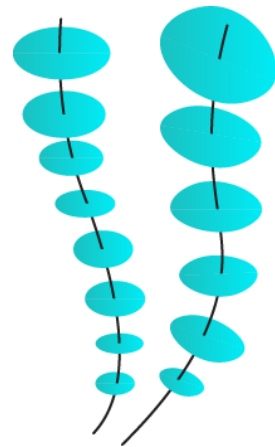
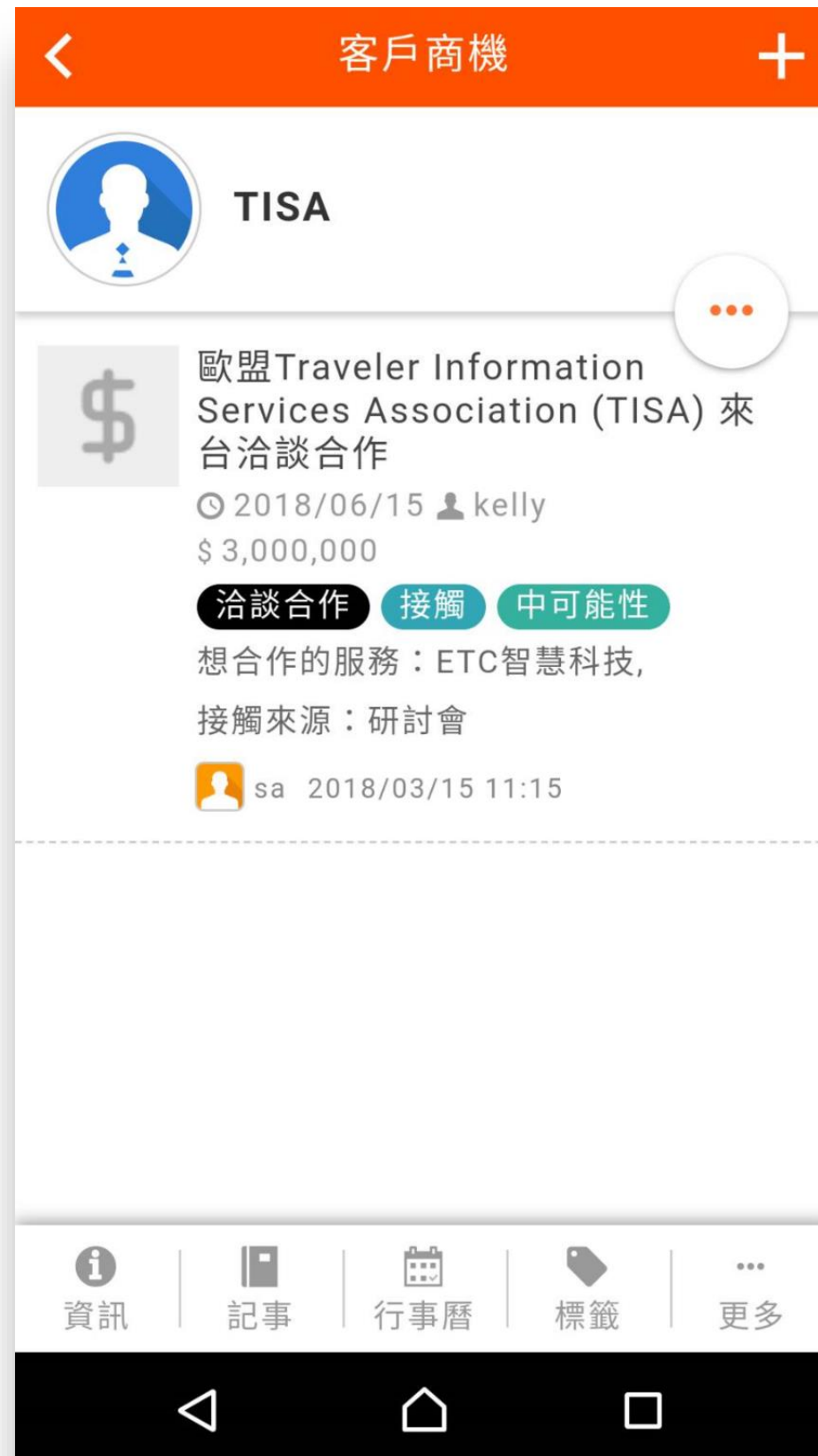
活動

修改

貼標籤 刪除 合併 以字首查詢

顯示欄位 ▼

| 客戶姓名           | 社群媒體 | 公司  | 手機  | 電話  | 標籤                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|------|-----|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| !資源活化天使@Monee! |      | 全聯  |     |     | ?A/B/C/D 12345 20200717發送翻本 202109新客戶 20211008a文案 20211008一般挽回客 20220223課程 456 7月生日;地區台北 A campaign/1 A campaign/2 A/B/C A/B/C/D A通路 CRM客戶/北部 District/Thailand District/Thailand/Bangkok LINE1/7 VIP/非洲 來源/門市1/台中 台北市/大同區 地區/新北市/板橋區 東南亞 產業/文教業                                                                                                                              |
| 008Z           |      |     |     |     | ?A/B/C/D 12345 20200717發送翻本 202109新客戶 20211008a文案 20211008一般挽回客 20220223課程 456 9月生日 A campaign/1 A campaign/2 A.下單 A/B/C/D Art taipei參與年份/2018 A通路 Beryl CRM客戶/北部 District/Thailand District/Thailand/Bangkok LINE1/7 VIP/南非 VIP/台南 VIP/非洲 一般挽回客戶 優良客戶 品牌/達倫 喜愛運動/慢跑 地區/新北市/板橋區 城市/台北市 城市/新竹市 富二代/楊忠獻                                                                         |
| 077 岑韋嫻 咪      |      | XSS | xxx | aaa | ?A/B/C/D 0301 12345 20200717發送翻本 202109新客戶 20211008a文案 20211008b文案 20211008一般挽回客 20220223課程 456 9月生日 A campaign/1 A campaign/2 A.下單 A/B/C A/B/C/D Art taipei參與年份/2018 A通路 Beryl CRM客戶/北部 District/Thailand District/Thailand/Bangkok LINE1/7 ToSuper8/2214 VIP/南非 VIP/台南 VIP/非洲 一般挽回客戶 來源/門市1/台中 優良客戶 別墅 地區/國內/中部 地區/國內/北部 地區/國內/南部 地區/新北市/板橋區 客戶級別/一般客戶 東南亞 產業/文教業 課程/精油放鬆課程 |
| 123            |      |     |     |     | 12345 20200717發送翻本 20211008a文案 20211008一般挽回客 456 9月生日 A campaign/1 A campaign/2 A.下單 A/B/C Art taipei參與年份/2018 A通路 B組 District/Thailand District/Thailand/Bangkok LINE1/7 VIP/南非 VIP/非洲 一般挽回客戶 東南亞 產業/文教業                                                                                                                                                                     |
| 123Amy         |      |     |     |     | ?A/B/C/D 12345 20200717發送翻本 202109新客戶 20211008a文案 20211008一般挽回客 456 9月生日 A campaign/1 A campaign/2 A.下單 A/B/C A/B/C/D Art taipei參與年份/2018 A通路 Beryl CRM客戶/北部 District/Thailand District/Thailand/Bangkok LINE1/7 VIP/南非 VIP/台南 VIP/非洲 優良客戶 別墅 地區/國內/北部 客戶級別/一般客戶 東南亞 產業/文教業 課程/精油放鬆課程                                                                                         |





VITAL CRM

# 商機預測業績，提高商戰勝率！

## 商機筆記，業務銷售成功密技

商機

功能選單 對表格商機 新增 以列表顯示

名稱 建立日期 結案日期 預定結案日

請輸入 請輸入 請輸入 請輸入

擴充欄位 + 新增

更多條件

預測業績

- 共 102 個商機, 金額 \$ 12,667,549,224

XX採購案 \$ 200,000

2018 成交可能性 中 8/17 預定結案日: 2022/11/09

星期五 11:46

最新一筆記事 by sa - 限定開放 2019/01/02 14:08

拜訪Darren，關心採購後續進展，客戶表示內部已經確定會採購，不過簽核流程較複雜，可能需要等候，並請我們提供xxx文件

商機名稱 \$ 2,200

2021 成交可能性 中 7/28 預定結案日: 2022/10/27

星期三 11:57

百正草 描述：買3瓶

數量：1 單價：1,800 小計：1,800

商機

自訂商機階段

XX採購案 \$ 200,000

商機階段 成交可能性 預定結案日 關聯潛在商機

報價 中 2022/11/09 未設定

請輸入記事內容

A 記事權限 記事類別 記事範本 標註帳號 存檔 取消

動態消息 商機明細 消費 簡訊 電子郵件 變更紀錄

重新整理 全部 排序依 修改日期 發生日期 過濾條件 全部

sa 2019/01/02 14:06 限定開放 / XX採購案 / 已格式化

拜訪Darren，關心採購後續進展，客戶表示內部已經確定會採購，不過簽核流程較複雜，可能需要等候，並請我們提供xxx文件

sa 建立於 2019/01/02 14:08

留言

商機 To Do

新增 修改 複製

新增行事曆事項

自 進行中

開啟 7/18 13:27

Guest : 提供專案期限

XX採購案

客戶/公司 Darren 業務代表 布魯斯 (該用戶帳號已不存在) 修改人員 6655測試帳號 修改時間 2022/03/07 14:50 建立人員 sa 建立時間 2018/08/17 11:46

誰能存取資料? 只有6655測試帳號

通知 修改

聯絡窗口 修改

(0) (0)

🔔 商機通知設定

異動通知

業務代表：6655測試帳號  
額外通知人員  
TEAM A × kelly ×

預定結案前通知

預定結案日 7 天前的 00:00 通知  
業務代表：6655測試帳號  
額外通知人員  
TEAM A × kelly ×

未聯繫通知

未聯繫超過 7 天時，於 00:00 通知  
業務代表：6655測試帳號  
額外通知人員  
TEAM A × kelly ×

逾期通知

業務代表：6655測試帳號  
額外通知人員  
TEAM A × kelly ×



# 商機預測業績，提高商戰勝率！

**商機建立，持續追蹤**

主管支持，提高商機成交勝率。

**戰力聚焦，拿下商機**

商機階段

商機來源、類別

成交可能性

聚焦商機

業務檢討

市場覆蓋率

搭配標籤檢討商機，  
掌握市場覆蓋率



功能選單 對表格商機 新增 以清單顯示

查詢

預定結案日  
請輸入

結案狀態  
進行中

是否已轉消費  
請輸入

天未聯繫商機  
超過 0 天未聯繫商機

商機類別 + 新增

商機階段 + 新增

商機來源 + 新增

商機結案成功原因 + 新增

商機結案失敗原因 + 新增

可能性 + 新增

業務代表 + 新增

標籤

同時擁有標籤 + 新增

擁有任一標籤 + 新增

不包括指定標籤 + 新增

擴充欄位 + 新增

其他搜尋條件

收合

**對話 (Conversation):** 管理者與員工之間真實、有組織的交流，以提升績效為目的

**回饋 (Feedback):** 雙向或網絡化的溝通，以評估進度與促進進步為目的

**讚揚 (Recognition):** 對於值得表揚的同事，所提供大大小小的貢獻表達謝意

摘自: <<OKR 做最重要的事>>, 2019

商工記望



VITAL CRM

# Vital CRM 在手，客情、商機掌握無窮

## 資訊同步

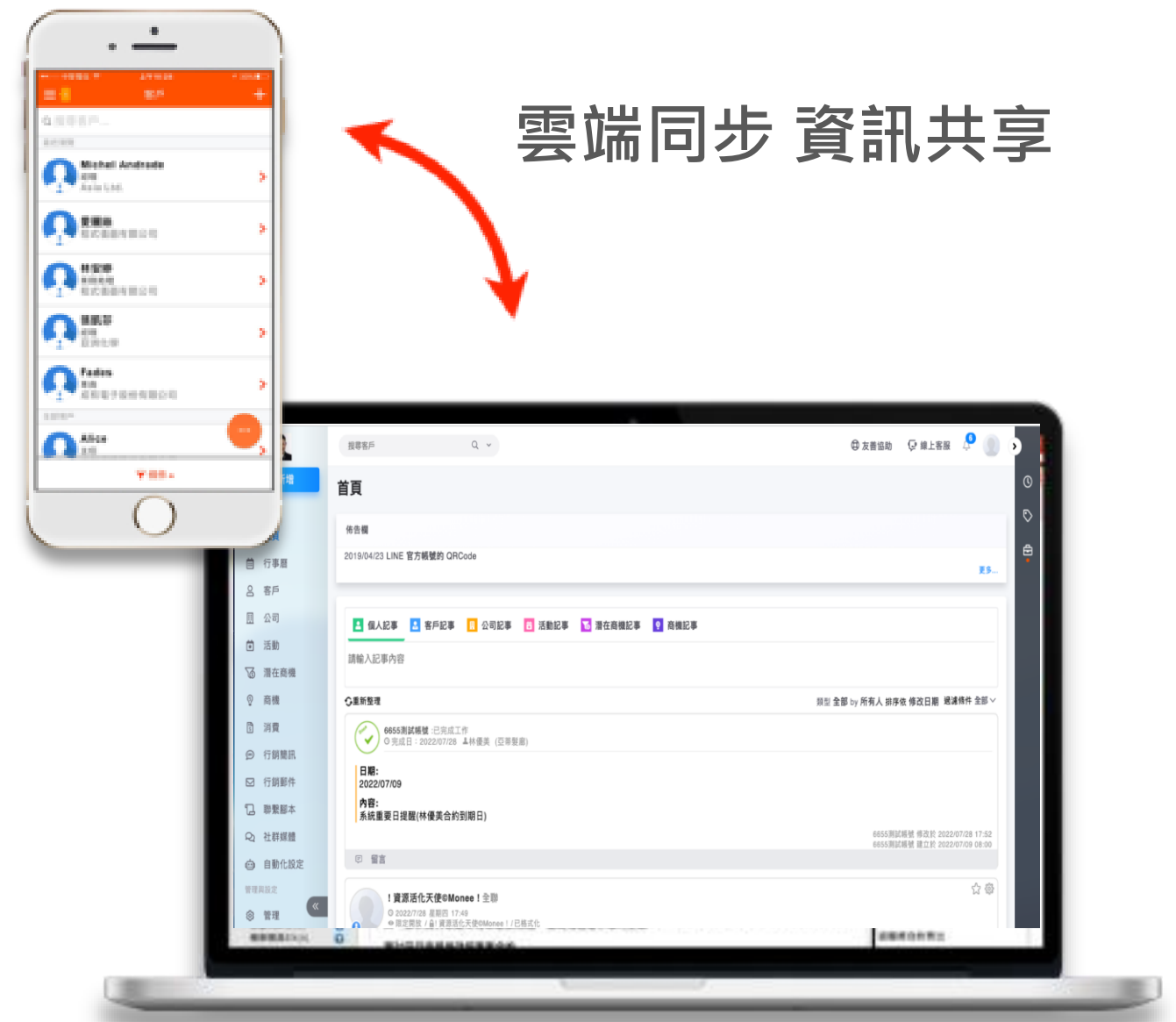
不論何時、何地，拜訪完客戶後，會議記錄、重要事項透過 App 能快速即時新增完畢，完成回報作業。

## 掌握查詢

客戶資料不在透過翻閱名片、手抄紙條，手機掌握在手、客資資訊無窮，不論商機、拜訪紀錄迅速一覽無遺。



雲端同步 資訊共享





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



# 客戶記事 = 業務戰略手冊

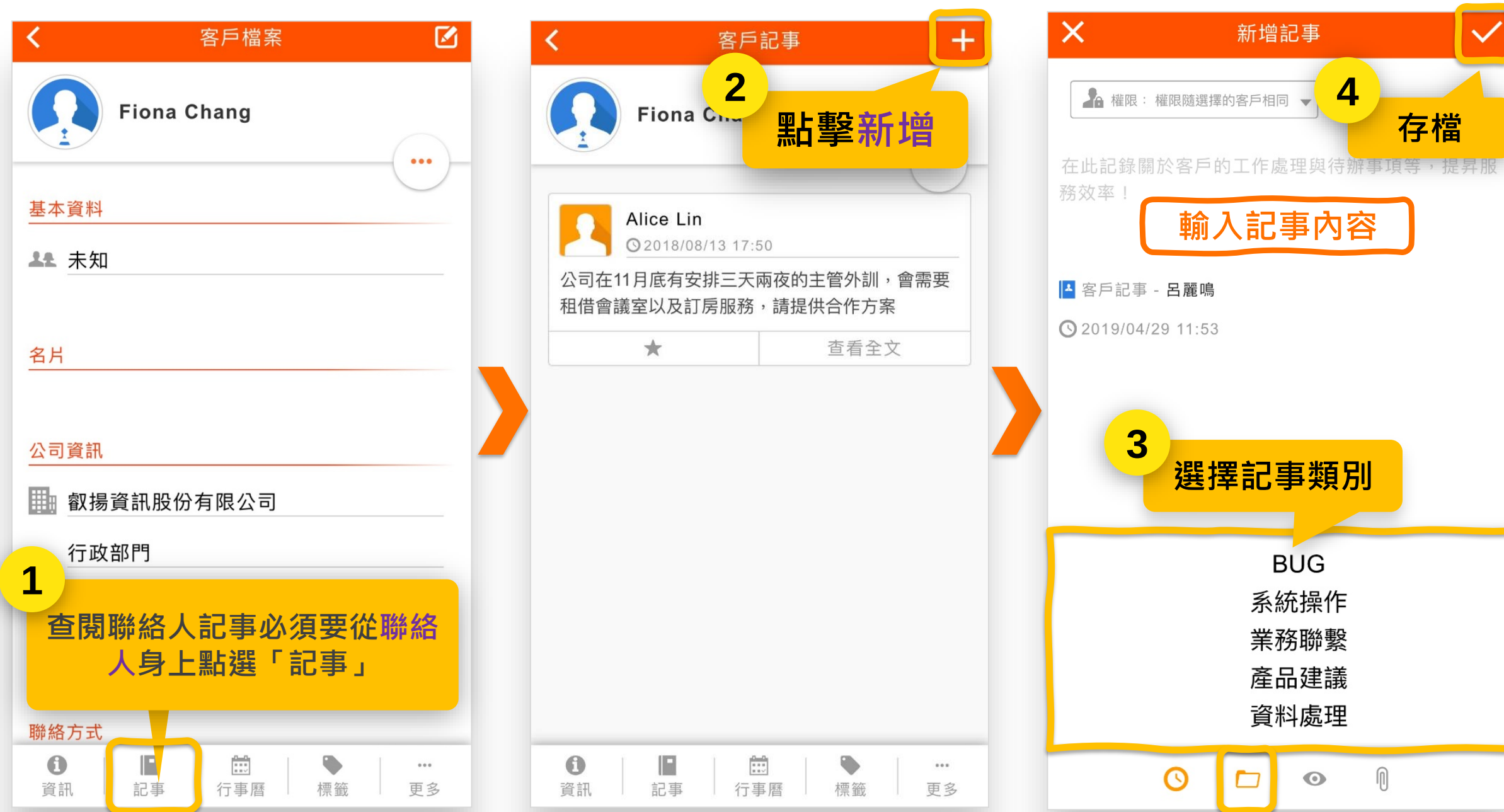
## 收集第一線來自顧客的面談資訊

## 業務筆記重點

- ✓ 該做的事情 TO Do
- ✓ 準備工 TO Arrange
- ✓ 思考哪些課題 TO Think

50

# 詳細說明：App如何新增客戶記事



**1** 查閱聯絡人記事必須要從聯絡人身上點選「記事」

**2** 點擊新增

**3** 選擇記事類別

**4** 存檔

輸入記事內容

權限：權限隨選擇的客戶相同

在此記錄關於客戶的工作處理與待辦事項等，提昇服務效率！

客戶記事 - 呂麗鳴

2019/04/29 11:53

BUG  
系統操作  
業務聯繫  
產品建議  
資料處理

# 新增聯絡人記事

請業務拜訪完客戶之後，將拜訪目的、會議重點寫入聯絡人記事中，選擇對應記事類別並打卡

查詢聯絡人

新增聯絡人

新增  
聯絡人記事

新增  
聯絡人工作

新增  
聯絡人商機

新增  
商機記事

客戶檔案

Fiona Chang

基本資料

未知

名片

公司資訊

歡揚資訊股份有限公司

1 查閱聯絡人記事必須要從聯絡人身上點選「記事」

聯絡方式

資訊 記事 行事曆 標籤 更多

客戶記事

Fiona Chang

2 點擊新增

Alice Lin

2018/08/13 17:50

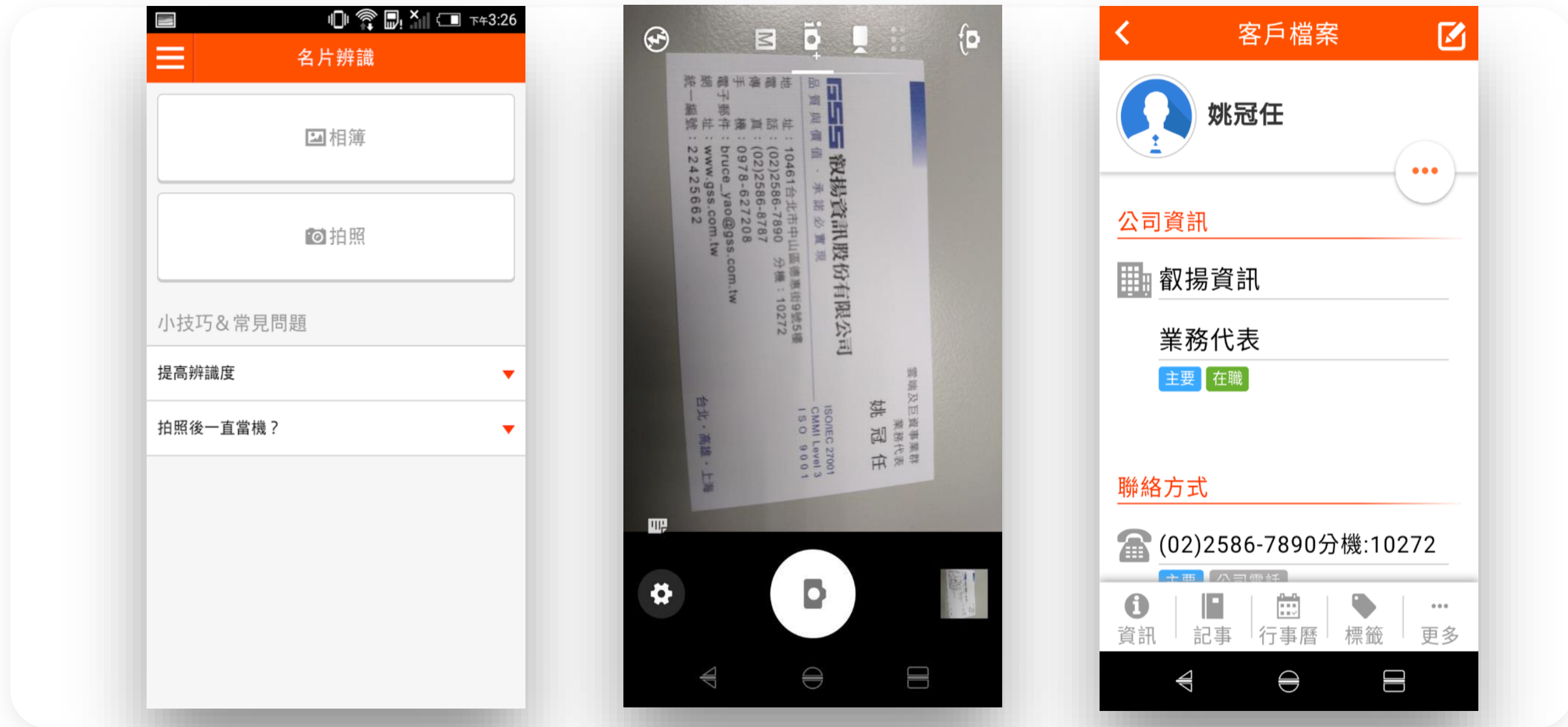
公司在11月底有安排三天兩夜的主管外訓，會需要租借會議室以及訂房服務，請提供合作方案

★ 查看全文

聯絡人記事列表

資訊 記事 行事曆 標籤 更多

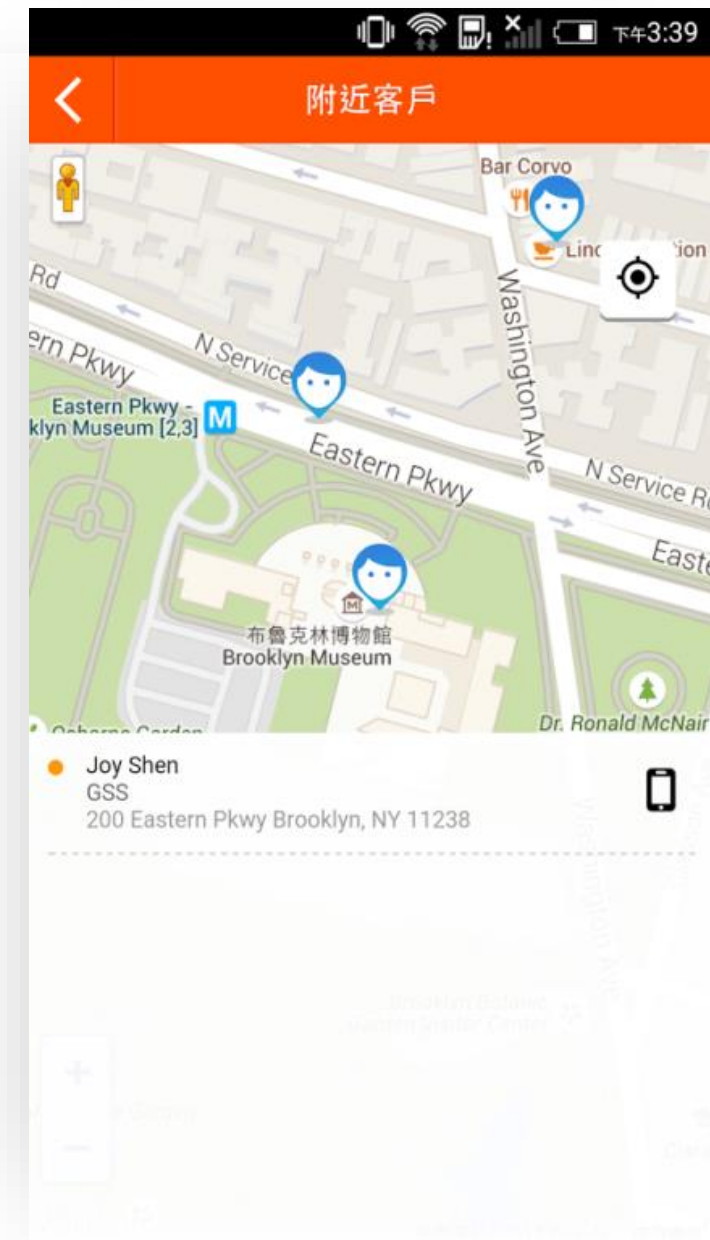
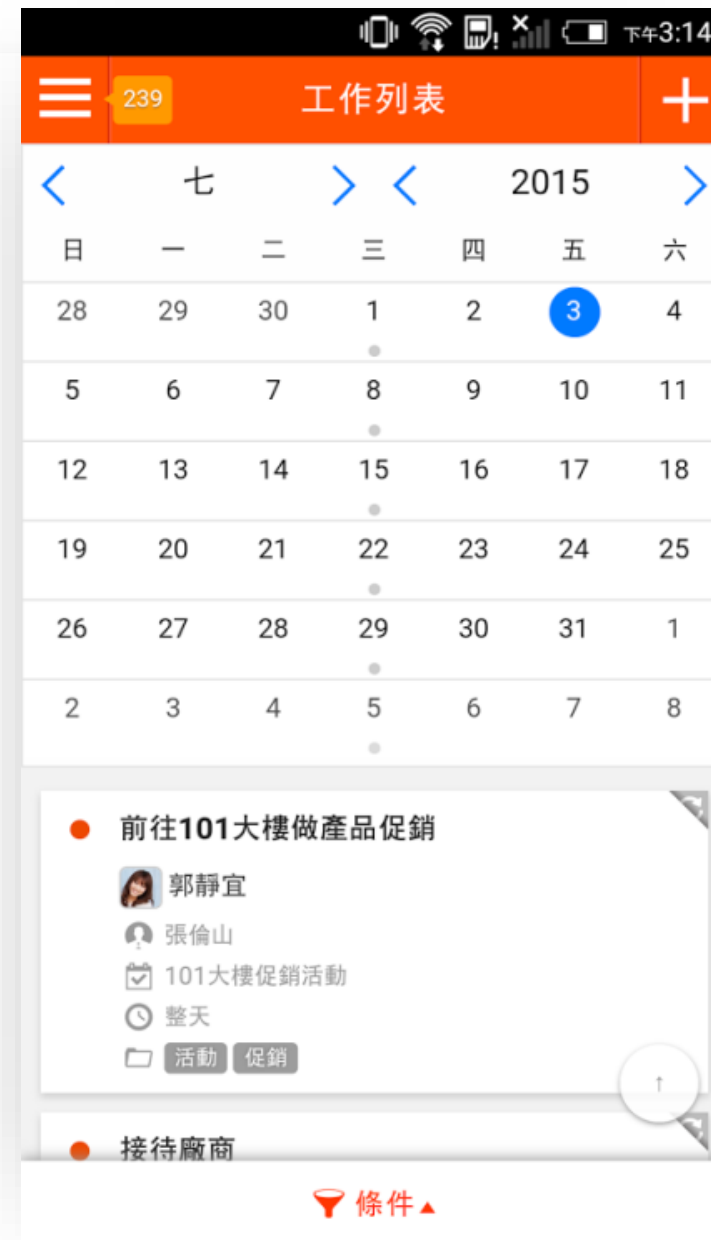
# 手機名片辨識，快速保留客戶名單





VITAL CRM

# 讓手機成為業務人員的最佳銷售工具





# 運用商機預測業績不失準

\* 客戶/公司

程式儀器有限公司

搜尋 客戶 | 公司

聯絡窗口

+ 新增

\* 名稱

程式儀器有限公司

附註

\* 預定結案日

2022/11/03

\* 成交可能性

中

業務代表

Amanda Wu

商機類別

\* 商機階段

已分派

商機來源

官網

\* 產業別

C 製造業

負責業務工作提醒

商機階段

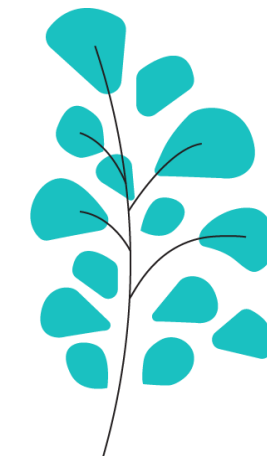
待聯繫

已發送email/電訪

有購買意願

報價商討中

成交



商機來源: 分析最佳行銷活動

產品別: 分析熱賣商品

產業別: 分析最適客群

商機

新增 修改 複製 刪除 轉消費 結案 返回



XX採購案

\$ 200,000

商機階段

報價

成交可能性

中

預定結案日

2022/11/09

關聯潛在商機

未設定

請輸入記事內容

A ⓘ 📍 🔒 📎

記事權限 ▾ 記事類別 ▾ 記事範本 ▾ 標註帳號 ▾

存檔 取消

動態消息 商機明細 消費 簡訊 電子郵件 變更紀錄

重新整理 全部 排序依 修改日期 ▾ | 發生日期 ▾ 過濾條件 全部 ▾

sa

🕒 2019/01/02 14:06

🔒 限定開放 / 📁 XX採購案 / 已格式化

拜訪Darren，關心採購後續進展，客戶表示內部已經確定會採購，不過簽核流程較複雜，可能需要等候，並請我們提供xxx文件

sa 建立於 2019/01/02 14:08

留言

新增行事曆事項

進行中

! 開啟

7/18 13:27

Guest :

提供專案期限

XX採購案

客戶/公司 Darren

業務代表 布魯斯 (該用戶帳號已不存在)

修改人員 6655測試帳號

修改時間 2022/03/07 14:50

建立人員 sa

建立時間 2018/08/17 11:46

誰能存取資料?

只有6655測試帳號

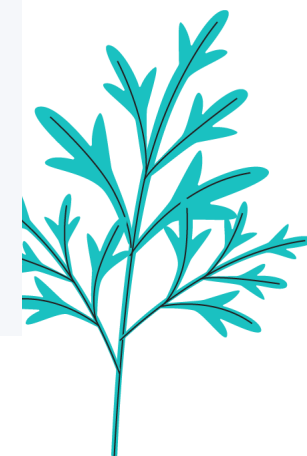
通知

修改

聯絡窗口

修改

👤 (0) 🗨️ (0)





「寫報告，是為了幫助你自己把工作做好！幫助你做出正確的決定，它的重要性遠超過你的團隊成員有沒有認真讀這些報告。」

前英特爾總裁—安迪·葛洛夫(Andy Grove)

01

**縮小市場目標範圍**

觀察市場、聚焦目標，找出企業致勝模式。

02

**明確因果關係**

建立銷售邏輯，針對哪些客戶、提供哪種產品與服務，如何與競爭對手保持差異，建構一制性的行銷操作以及銷售模式。

分析與策略

03

**貫徹執行模式**

行銷操作

使執行者貫徹行銷邏輯，分析執行時所面臨的問題，提供有效的解決對策。

# 透過 行銷 主動出擊

## 建立行銷郵件

存檔 (不啟用) 發送 取消

寄件帳號 655範例站台[joy\_shen@gss.com.tw]

☒ 過濾掉相同電子郵件的客戶  
☐ 一併發送次要的電子郵件

發送時間 ☐ 立即發送 ☐ 預約發送 ☒ 重要日發送

於 (每年)生日 0 天 前 12:00 發送

發送方式 ☒ 以標籤為發送對象 ☐ 以我的條件為發送對象 ☐ 以全部客戶為發送對象 [查看發送對象](#)

[發送對象](#)

類別

\* 主旨 客戶姓名

{客戶姓名}, 生日快樂!

內容



- 選擇插入項目
- 客戶姓名
  - 客戶姓(客戶姓名)
  - 客戶名(客戶姓名)
  - 客戶暱稱
  - 客戶暱稱(客戶姓名)

親愛的{客戶姓名+稱謂}:

Best regards,

bruce yao

655 Corp.

親愛的客人

親愛的 Bruce

## B2B行銷可以這樣做

- 主動提供企業服務與商品資訊
- 廣發展覽活動邀約
- 加深客戶對企業品牌服務印象
- 增加互動機會

## 專屬稱謂的好處

- ✓ 提高客人滿意度
- ✓ 一封有溫度的郵件
- ✓ 提高郵件開信率
- ✓ 降低成為垃圾郵件機會



# Vital CRM 發展優勢

# 「只有創新跟銷售是利潤， 其他都是成本」

## 創新業務流程

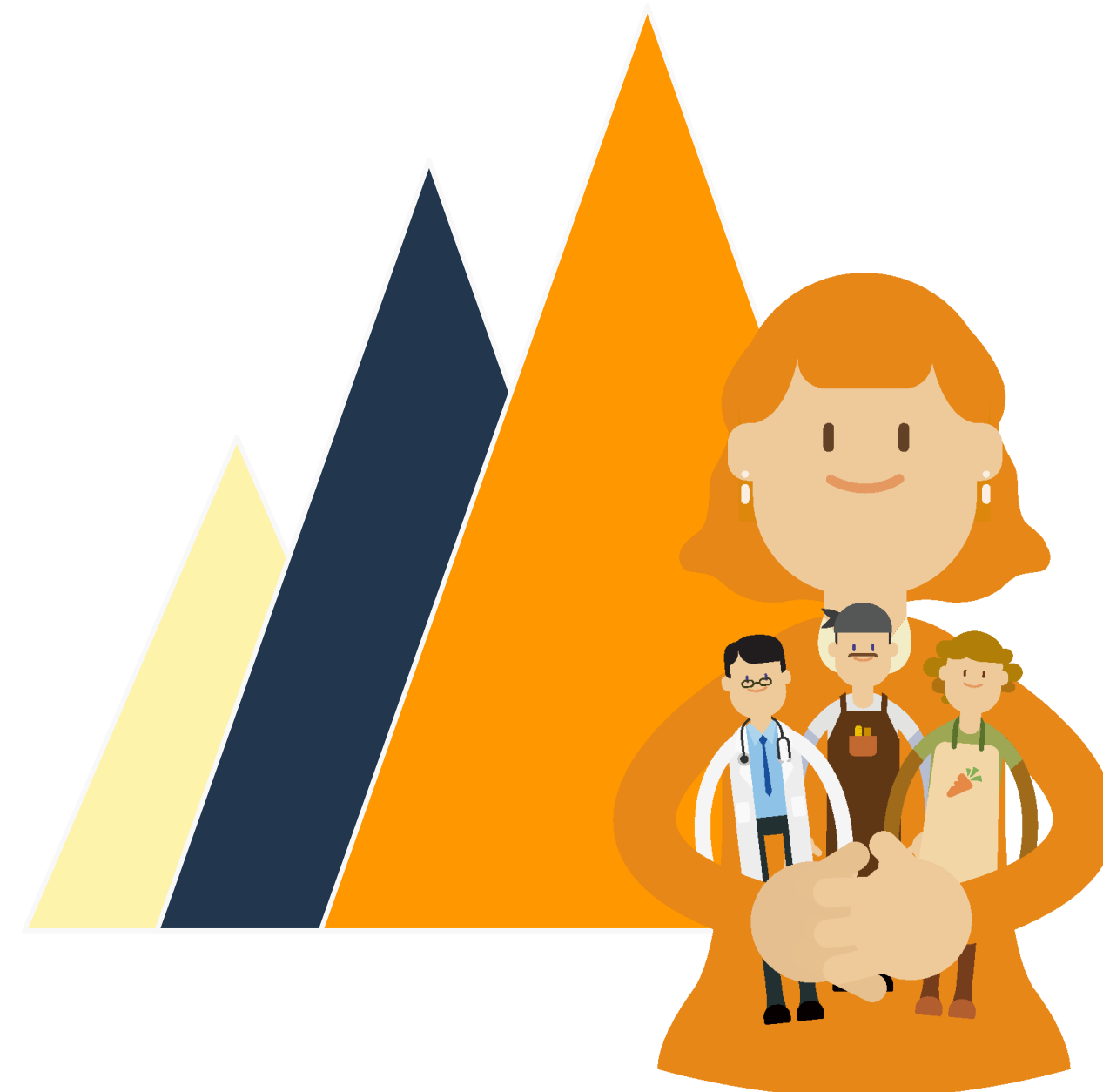
系統化有效率統一銷售流程，降低重複工作、處理瑣碎行政事務的時間，一致性的銷售行為收集市場上更有價值的客戶資訊。

## 降低業務成本

降低業務員一天處理行政事務 **50%**  
以上的時間，同時提升**兩倍**的工作  
效率！

## 提升業務品質

即時準確掌握銷售案狀態，迅速調整銷售策略，杜絕人員異動產生的服務斷層，完整留存珍貴市場訊息，輕鬆達成差異化銷售，提升企業品牌口碑形象。



## 品牌價值

口碑效益口耳相傳，效益無價

## 大幅提高行銷效益

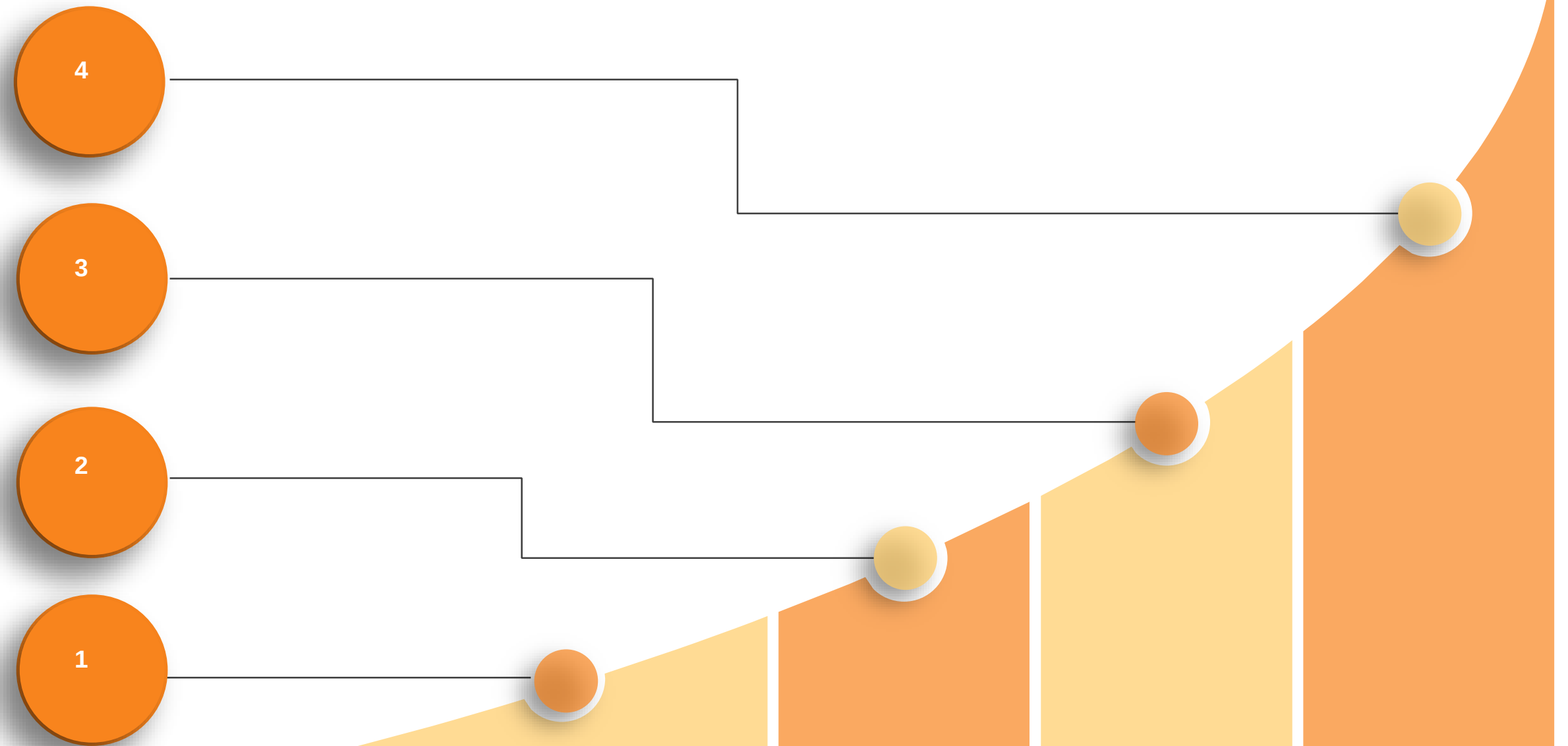
有效數據分析、清楚掌握客群輪廓，  
精準分眾行銷，降低無謂行銷支出

## 業績倍增

統一業務銷售流程，業績人力相輔  
相成，人力平衡、績效倍增

## 找尋名單更輕鬆

系統複合式資料搜尋，快速搜尋關  
鍵窗口



支出  雲端化七大優勢

1. 更低的期初使用成本 ( 70% 主機、版更、資訊人員維運)
2. 免去客製化費用
3. 用多少付多少，隨時可依企業規模成長調整規格
4. 持續新增功能、永遠使用最新版本
5. 更快的支援服務
6. Anytime, Anywhere！實現行動辦公室
7. 強大顧問配合導入，縮短上線時間

台灣第一家通過 ISO27001  
國際資安驗證的 SaaS 廠商

Azure 雲端機房

網站弱點偵測強化系統安全

客戶各自獨立資料區，提供匯出

傳輸資料加密，擷取到也是亂碼





系統中附有線上客服



線上教學



線上教材



## 【活動資訊】

|      |                                                                                                                                                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 活動時間 | 2019年07月26日（五）14：00～16：30（13:30開始報到）                                                                                                                                           |
| 活動地點 | 聯成電腦-館前認證中心   台北市中正區館前路2號5 F                                                                                                                                                   |
| 主辦單位 | GSS勸揚資訊股份有限公司                                                                                                                                                                  |
| 洽詢專線 | （02）2586-7890分機 #10145 王小姐                                                                                                                                                     |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 報名截止日：課程前一日。</li> <li>2. 因座位有限，本公司得依實際報名情況增減客戶之報名人數。</li> <li>3. 報名後如不克參加，請於上課前二天通知。</li> <li>4. 若報名人數未滿6人，則於上課前二天通知取消活動。</li> </ol> |

立即報名



# 顧問導入 效益

# 為什麼有三成以上的 CRM 導入失敗？

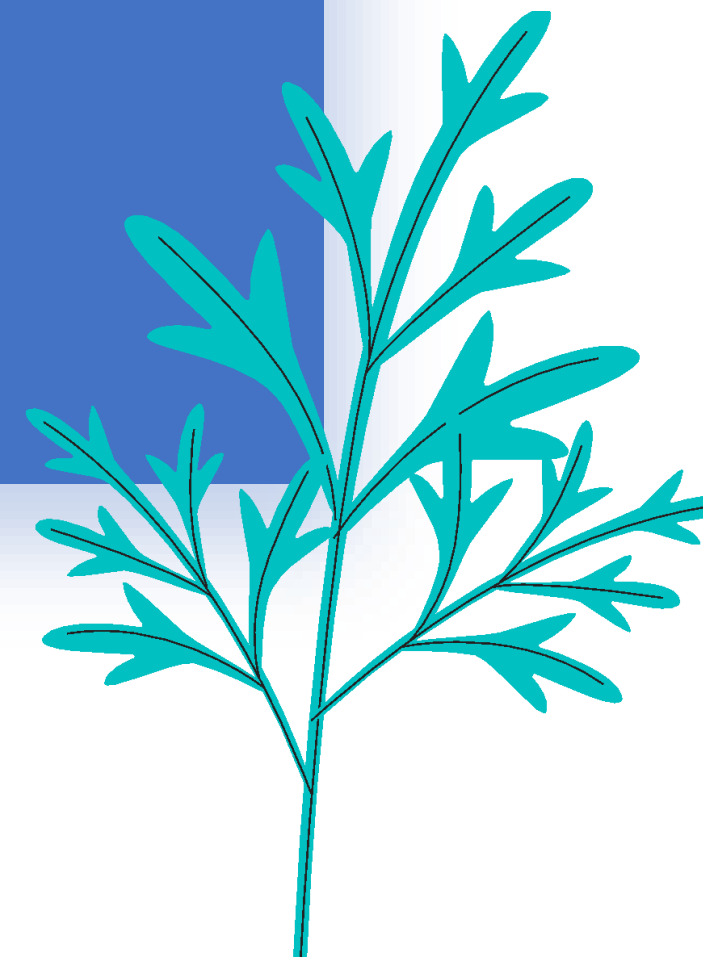
- 沒有高階主管支持
- 沒有明確的階段目標設定
- 沒有利用CRM進行業務會議
- 用CRM只有管沒有教
- 第一線業務配合出現困難



想做 CRM

但是

我們該怎麼開始？怎麼推動？





# 顧問導入 程序說明

## 專案啟動顧問訪談

01 主管級推動訪談  
02 啟動會議  
02 即有商業模式與作業程序了解

希望清單

## 資料盤點

03 引導資料盤點  
04 權限區隔討論  
引導企業基礎資料建立

## 資料匯入與介接

05 協助定義資料格式、企業內部依照樣版進行資料整理與匯入  
06 提供 API 程式說明，由企業程式人員依照說明進程式開發與資料整合

各單位知識地圖

## 教育訓練

06 系統操作教育訓練  
06 各單位全面上線  
07 系統應用狀況檢視

## 系統上線持續推動

08 客服團隊持續服務  
09 關心落實狀況  
活化制度落實於日常

# 顧問課程導入排程

## 顧問需求訪談

訪談企業即有商業模式  
與作業程序，提出導入  
CRM 後的最佳工作模  
式。

## 資料盤點 架構確立

課程大綱確定

客戶分類建議

引導記事類別發想

客戶資料盤點、確認 Vital CRM 資料呈現樣貌

## API教育訓練

學員：API 串接執行者

需求訪談、API 說明、串接規  
則說明、Q&A

使用者單位

確認使用者組織架構

確認資料存取權限設定規則

資料呈現樣貌確定

## 系統架構設定

教育訓練

資訊單位設定教學

## 系統架構設定

## API串接/資料匯入

## 邀請使用者

\*上課前一天\*

## 管理者系統訓練課

建議堂數：1 堂

## 種子教育訓練

建議堂數：2-3 堂

管理者分析報表應用  
課程

## 上線後顧問檢核

公司  
規模

產品  
服務

顧問  
服務

- 穩健踏實經營33年，卓越中堅企業獎，台灣精品獎
- 產品每月更新，專業專職的服務團隊
- 累積上千家各產業輔導經驗

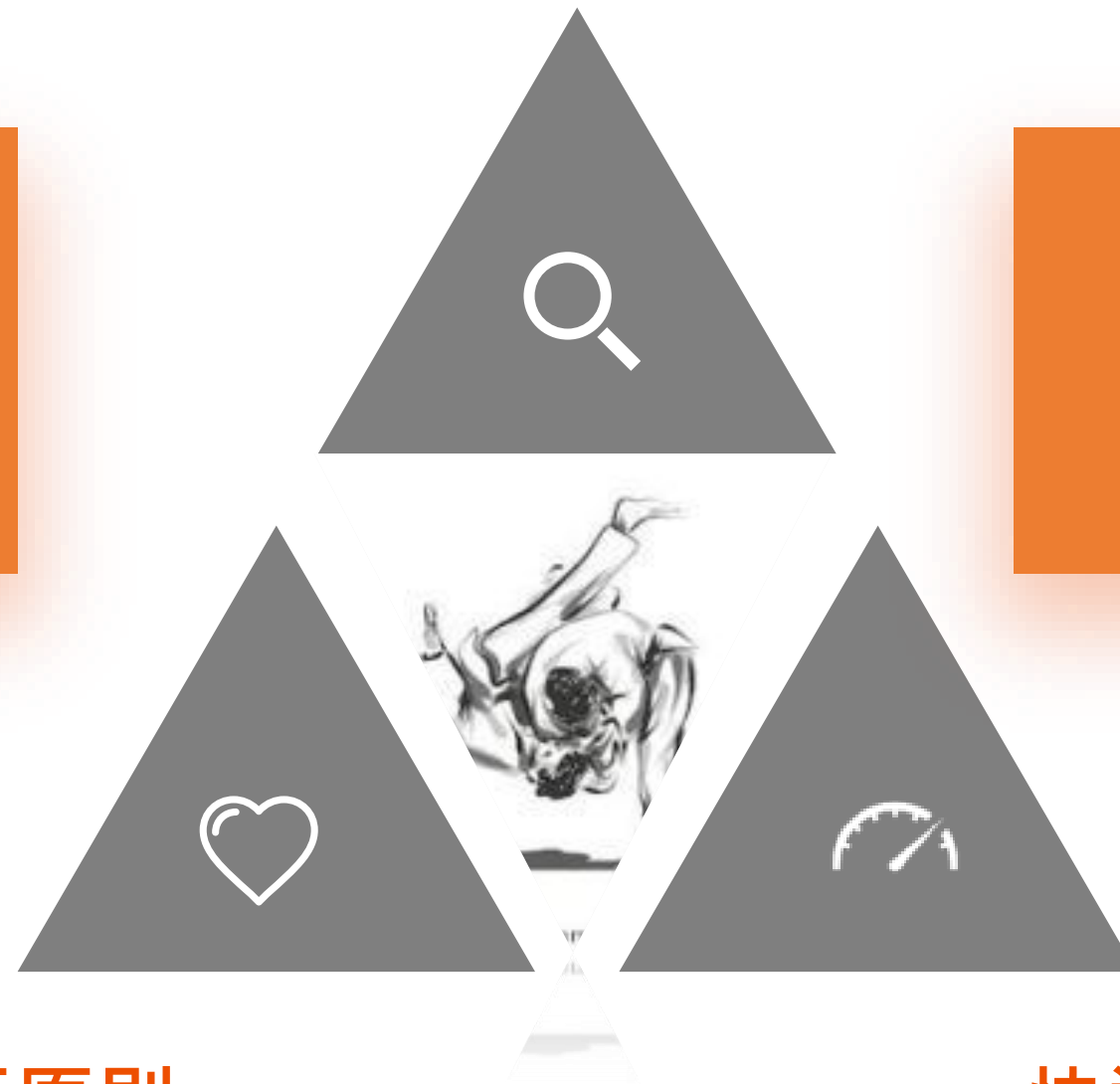




## 杠桿借力原則

You may be bigger and stronger than me ,  
but I have speed and leverage.

商機的知支點，  
不是靠直覺靈感，  
而是被萃取後而實踐洞見！



## 管理平衡原則

## 快速移動原則

每一個 **缺口** 都是商機  
怕麻煩的人  
沒錢賺

顧客互動產生的 **資訊**  
從這去 **洞察** 那些有經濟價值  
卻未被充分利用的 **隱藏寶礦**

# 導入 Vital CRM 是您的最佳選擇！

接下來您可以...

應用需求確認

系統測試

報價與簽約

導入使用



未來 值得期許  
與您的組織一同進化

Thank You

