



VITAL CRM

客戶關係管理系統



行銷同仁和主管

1. **花大量時間**整理各展覽取得的名單，**無法掌握**業務聯絡進度。
2. 行銷活動**帶來的效益**，很難用**數據**向上級報告。
3. 既有客戶資料分散在ERP或業務手上，**行銷無法有效利用**。
4. 不知道客戶從哪裡來，**廣告預算**要怎麼下？



業務同仁和主管

1. 業務**沒有交接清楚**就離職，新接手的業務要怎麼跑客戶？
2. 在外面要查詢客戶資料，還要打電話問業助，**太不即時！**
3. 靠LINE問案情，訊息分散，**難以彙整案子進度**。
4. 人工整理報表，數據**不夠即時**，**無法預測業績**。



服務人員

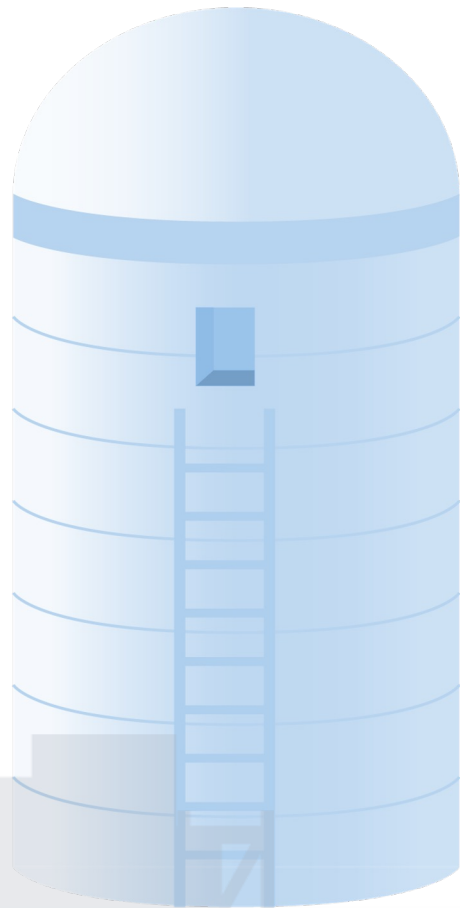
1. 業務交接不清，遇到問題需要重新詢問客戶，**服務斷層**造成客戶不耐。
2. 客戶需求**沒有紀錄追蹤的平台**，忙到無法抽身卻沒人能幫忙！
3. 客戶問題五花八門，**如何突出部門工作價值？**

客戶資料如筒倉般分散

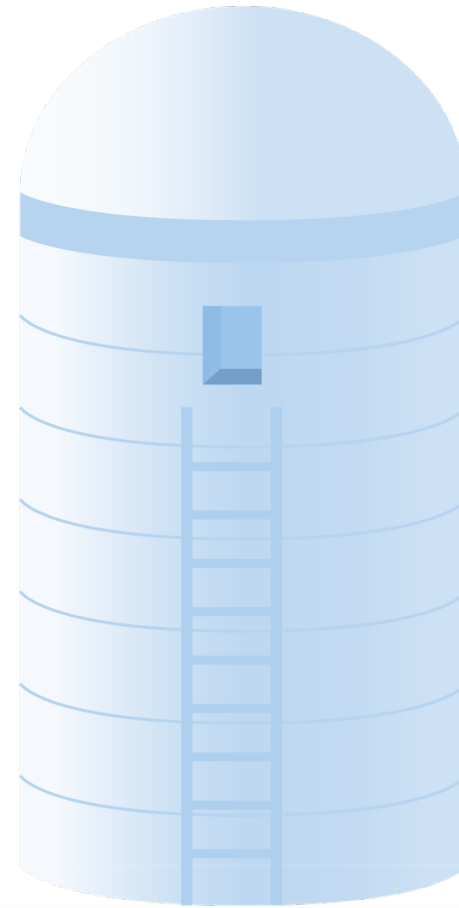
無法 描繪客戶樣貌！

無法 客情資訊同步！

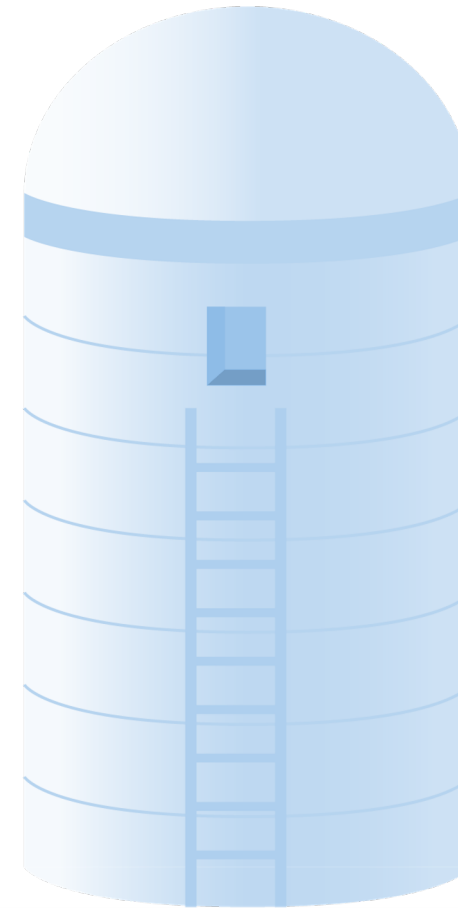
無法 精準行銷！



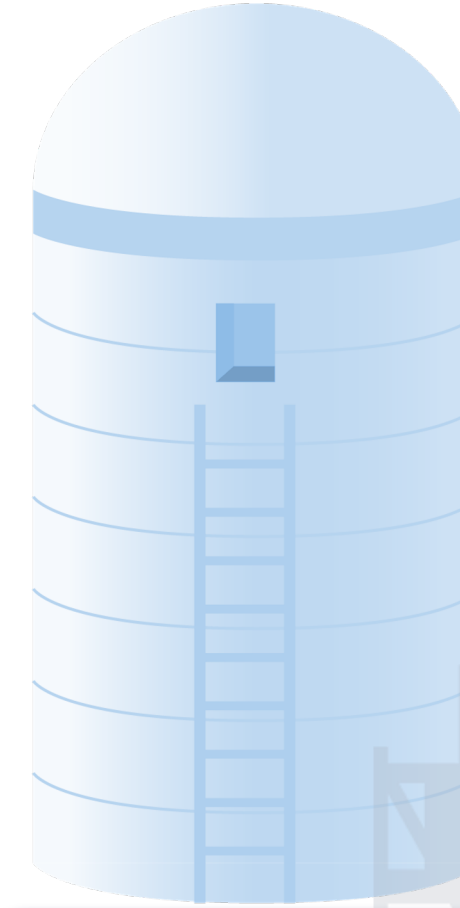
客戶線上行為
(網店)



客戶線下行為
(POS)



會員資料庫



客服人員
接觸歷程



GSS CLOUD 基礎服務整合

- ◆ 帳號中心 - 單一簽入整合
- ◆ 採購平台 / 供裝中心整合

外部系統 整合

- ◆ POS系統
- ◆ 電商平台
- ◆ 其他客戶/訂單系統



Web使用介面



App使用介面
尚未支援全部功能



API 模組

行銷 Marketing



- 客戶多維分群
- 活動管理追蹤
- 客制化的聯繫腳本
- 自動化行銷
- 郵件/簡訊 /Line@/FB發送

銷售 Sales



- 客戶記事
- 人脈管理
- 商機管理
- 報價單
- 訂單(消費)管理

服務 Services



- 客戶服務記事
- 待辦工作管理
- 社群對話式客服
- 服務成效統計

分析 Analytics



- 消費/訂單分析
- 業績預測
- 行銷訊息成效
- RFM分析
- CLV 預測
- 客戶輪廓分析

基礎客戶管理功能



標籤分類



客戶記事



客戶收集器



客戶行事曆功能 (工作/約會)

客戶 / 公司

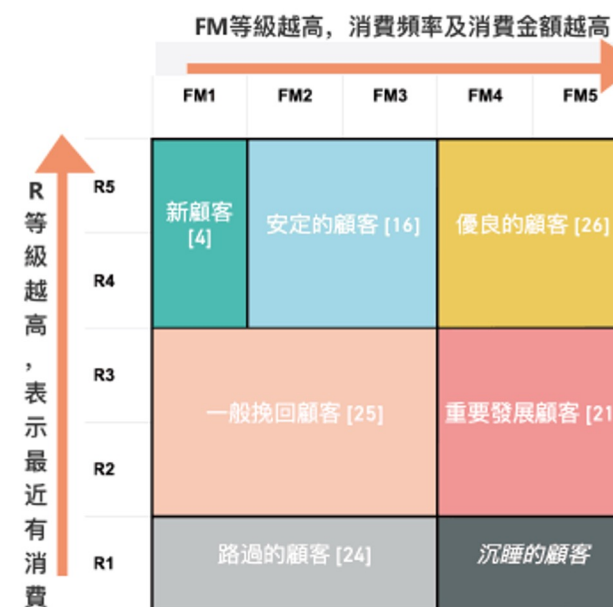
Insight 數據分析

常用商業分析情境

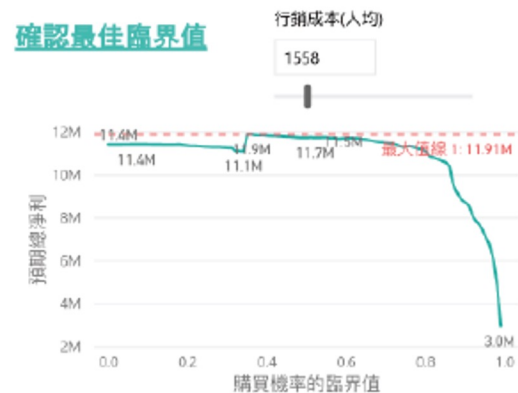
- 客戶輪廓
- 銷售分析
- 回購分析
- 客戶 RFM
- 商機分析
- 記事分析
- 工作分析
- 行銷郵件
- 標籤分析
- 活動分析

進階分析和預測

- 產品推薦
- 留存分析
- 行銷最佳化
- 新舊客消費分析
- 客戶終身價值預測
- 下次購買時間預測
- Google Analytics 整合分析



STEP 1: 輸入行銷成本



STEP 2: 設定購買機率的臨界值



STEP 3: 對目標客戶貼標籤做後續行銷操作

從洞見到行動

目標客戶獲利統計

客戶編號	未來購買機率	預期收益	預期總淨利	全投入總淨利
ffff75ed7f84...	0.85	1,780	222	222
fffeaca19e63...	0.35			-258
fffo9d5cab8...	0.88	1,380	-178	-178
fffb41b268a...	0.84	1,850	292	292
ff59b7cf936...	0.32			-209
ffee7e271cd...	0.94	650	-908	-908
ffedc72ec39...	0.78	2,160	602	602
Total	15,715.36	35,858,378	11,746,328	11,379,349

半導體 光電製造

崇越科技
勤友光電
霖宏科技
高柏科技
冠坤電子
裕昌機電
蘇比克

品牌零售

[食品零售類]

安永鮮物
舊振南
天和鮮物
歐克佬
御皇米
聖保羅烘焙
起司公爵
廣達香食品

[保健食品類]

台灣雀巢
悠活原力
大醫生技
惠生研生物科技
瑞氏生技(GA黃金甲)
美得康健(人可和)
康博健康生技
藥專家生技
美商嘉康利

[用品類]

紐約家具
林果良品
四沐森_新肌霓
歐莉仕
三生盟
芙彤園
肯園國際
檜山坊
彪琥鞋業
微笑元素

專業服務

天來智慧健康科技
諾貝爾醫療集團
才庫人力資源顧問
二十一世紀不動產
大都會國際移民
數字廣告
聯合數位文創
翰林教育科技
慶霖智權科技
美加人力資源
悅庭牙醫
君綺醫美
居家整聊

百貨飯店/展覽藝文

台中國家歌劇院
集思國際會議
歐立利國際展覽
茵康國際會議
涵碧樓
歐華酒店
時報文化
大石國際文化 (國家地理雜誌)
小丁婦幼百貨
六甲村

電腦/資訊

震旦集團
遠通電收
上奇科技
通業技研
Dcard 狄卡科技
街口金融科技
博客來數位科技
走著瞧

營建 / 設計 / 代銷

長群建設
翰可國際
承隆能源
鳳梨國際
翊峰科技
顛垣工程顧問
易境永續設計顧問

貿易買賣

逸祥國際
世磊實業
喬光股份
大儀股份
信男國際貿易
大進潤滑油
康鈦科技
蓓蕾莉生技

財團 / 社團法人

工研院產業學院
台北市電腦公會
台灣絲織同業公會
中華社團領袖聯合總會
台灣企業領袖交流會
中華經營智慧分享協會
基督教芥菜種會
兒福聯盟基金會

其他製造

[化學 / 生技製造]

聚合生醫
華廣生技
遠東生物科技
天明製藥
正大高分子化學
銘崎生物科技
純萃生技

[精密工業]

胡連精密
丞威精密工業
千富企業

[紡織製造]

東紡興業
合隆毛廠

[其他]

崇瑋工業
通產工業



VITAL CRM

案例分享

高柏科技 - 多業務單位的一致性管理

丞威精密 - 客製化生產的產銷協調

客戶背景



成立於2003年



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



使用系統: Vital CRM + Insight、Vital Knowledge



主要客群知名汽車、電動車、消費性 3C 品牌



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，



(圖片來源：TechOrange)

高柏科技是實踐 ESG 精神的典範之一，國內少數擁有 B 型企業認證、獲頒幸福企業。

高柏為何要導入CRM?

六個業務單位提供的報表格式不同，管理者難以掌握客戶全貌，加深業務管理的複雜度

💡 商機難以追蹤管理

用LINE討論和回報商機進展，對案況無法全盤了解。
業務回公司才打拜訪紀錄給主管，錯失商機決策黃金期。

👤 客戶資料分散

業務用 excel 管理客戶名單，耗費時間查詢和修正。

🕒 服務效率不足

人員異動時容易發生服務斷層，業務在外需要查詢與銷售相關的資訊，也無法即時回答客戶。



高柏科技行銷長范綱原 (科技報橘拍攝)



VITAL CRM

高柏如何使用？



行動化管理

拜訪客戶後在手機撰寫紀錄，主管**即時回饋**，客戶服務與業績掌握**沒有時空限制**。



標籤記事

以前業務把客戶的樣貌紀錄在名片，現在可以在 Vital CRM 上標籤客戶的狀況，例如：喜歡戶外活動、有小孩... **掌握客戶背景全貌**。



數據決策

提升整體管理效率。

以往會議前要花很多時間製作報表，現在只需開啟 insight 分析，就能**快速討論策略與行動**，會議更聚焦。




Vital CRM 使用規模

台灣主管與業務 30 人 大陸 7 人 歐美辦 7 人

目前 44 人

 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

 減少 **55%**

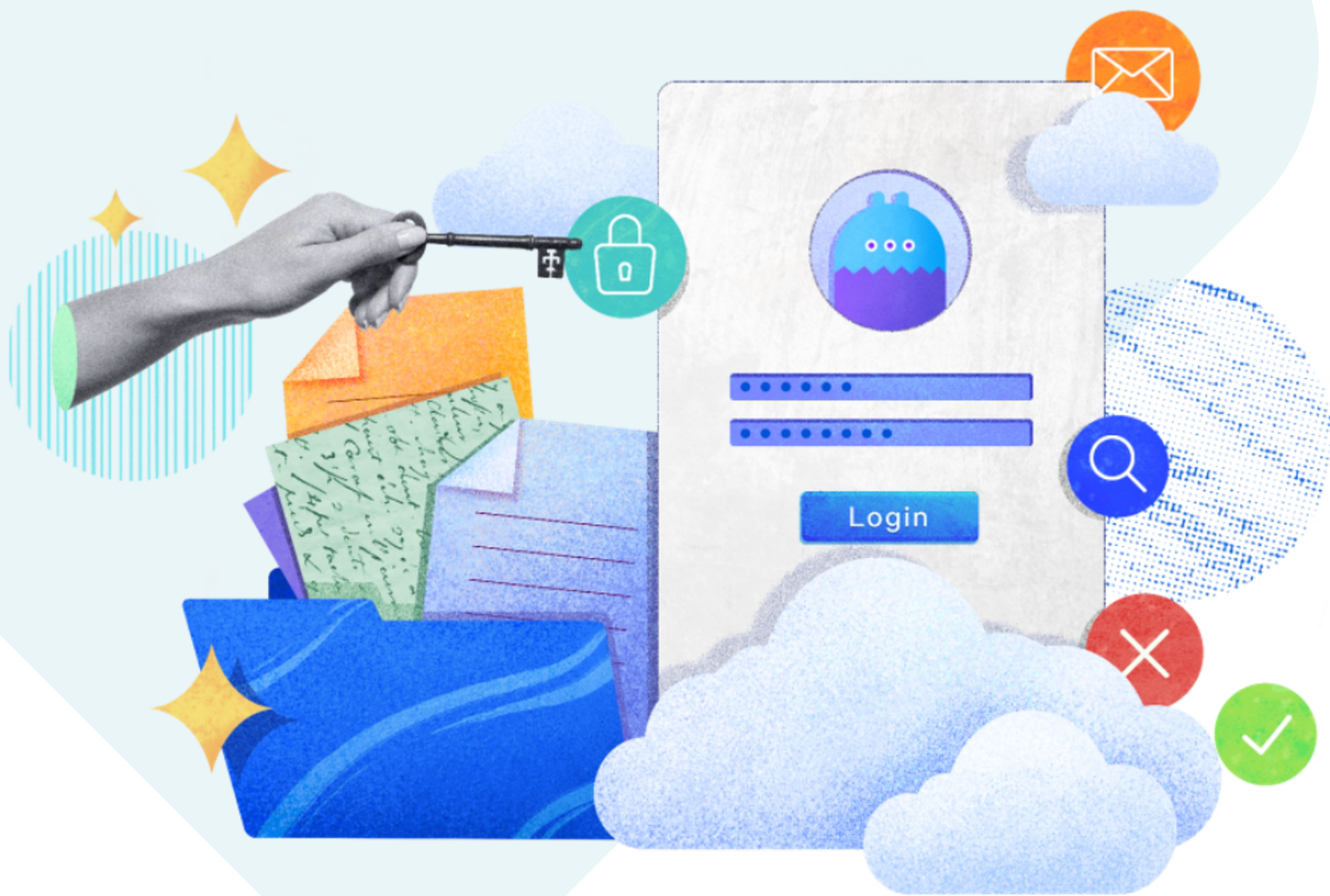
業務處理行政時間
EX：拉業績報表、查找客戶服務紀錄

 減少 **80%**資料的錯誤率

省下的時間專注於做好客戶服務
推進案子進度

 **每週**決策

從過往只能討論上個月的數字，
變成每周即可決策



 VITAL

感謝聆聽

敬請指教

