



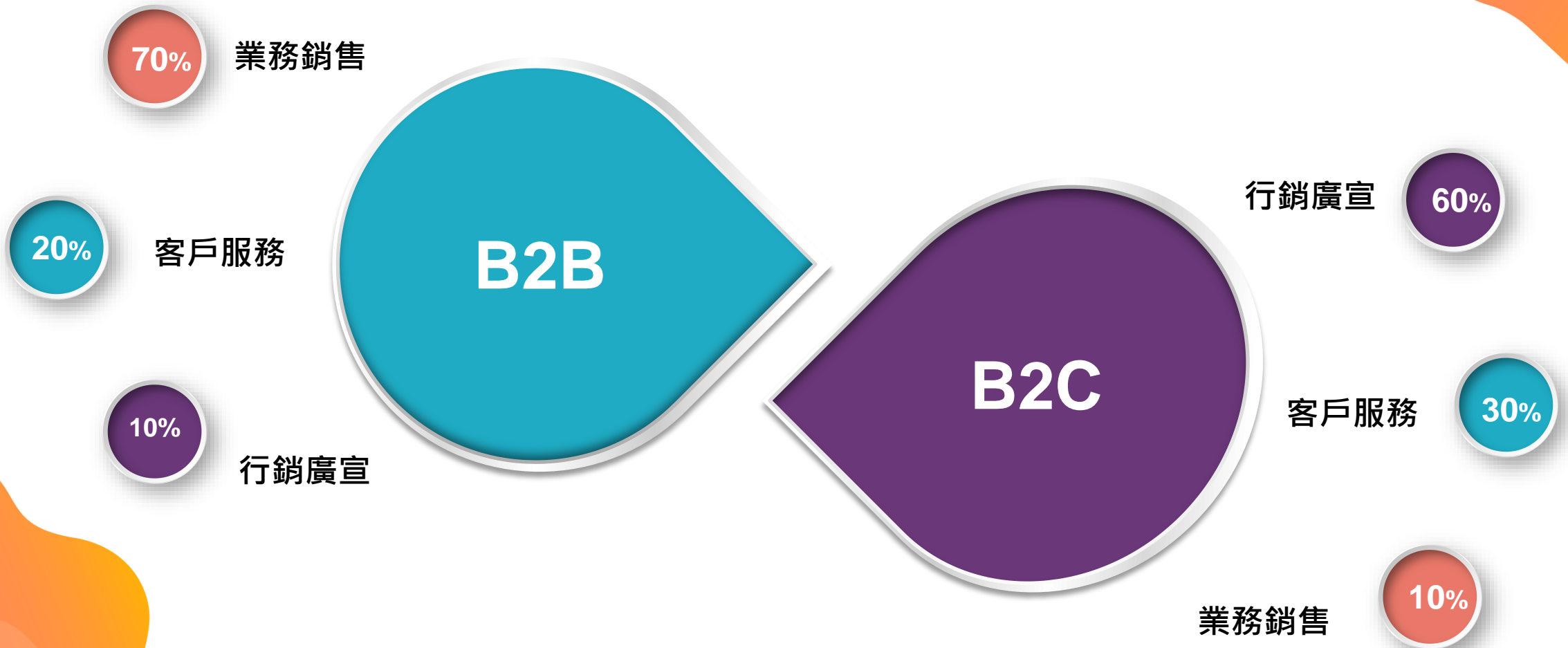
# CRM

## Vital CRM 客戶關係管理

掌握客戶關係、創造長銷效益



# CRM企業使用面向



# B2C使用方向介紹



**行銷 Marketing**

- 客戶多維分群
- 事件/活動
- 聯繫腳本
- 郵件 / 簡訊 / Line@發送

**銷售 Sales**

- 客戶記事
- 商機管理
- 人脈管理
- 訂單(消費)管理

**服務 Services**

- 客戶服務記事
- 待辦工作管理
- 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

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

# B2B使用方向介紹

## 業務管理 B2B

### 面臨挑戰

針對客戶安排的行程、工作與客戶拜訪歷程記錄分散，造成客戶工作難以交辦與交接。



建立高效且可預測的銷售團隊

## Vital CRM

 帳號設定

 角色權限

 群組設定

 擴充欄位 | 客戶、公司、商機、訂單

 類別設定 | 記事、工作、商機階段、訂單狀態

### 行銷 Marketing

- 客戶多維分群
- 事件/活動
- 聯繫腳本
- 郵件/簡訊/LINE 發送

### 銷售 Sales

- 客戶記事
- 商機管理
- 人脈管理
- 訂單(消費)管理

### 服務 Marketing

- 客戶服務記事
- 待辦工作管理
- 服務成效統計

# B2C行銷應用情境

# 行銷工具追不完，廣告預算愈來愈高！



老師說的都做了，但是客戶呢？



客戶來自四面八方，要怎麼面對客戶？



# 新的消費場景讓客戶滿意更難實現

客戶去門市反映：

我在網店買的商品  
可以來這裡更換嗎？

客戶打電話來：

我上禮拜跟門市店  
員反映的問題，怎麼  
還沒有回應呢？

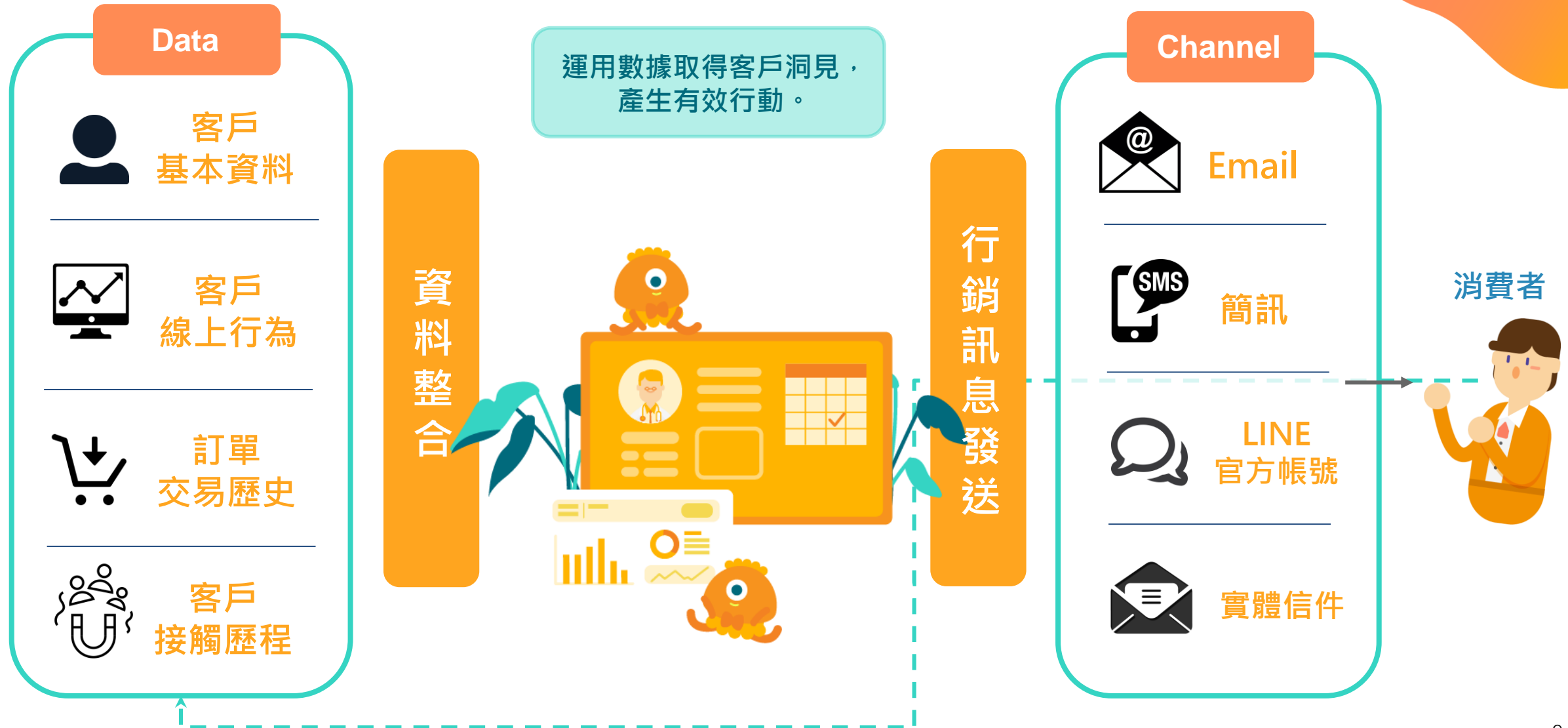
業務遇到客戶問：

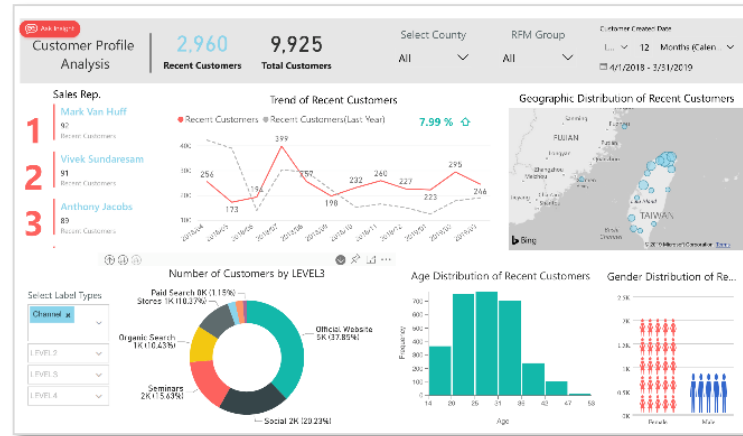
我跟上一手業務講  
過的需求，妳怎麼還  
要問一遍！





# CRM 整合各管道客戶資料，將數據轉化為有效行動





Vital CRM

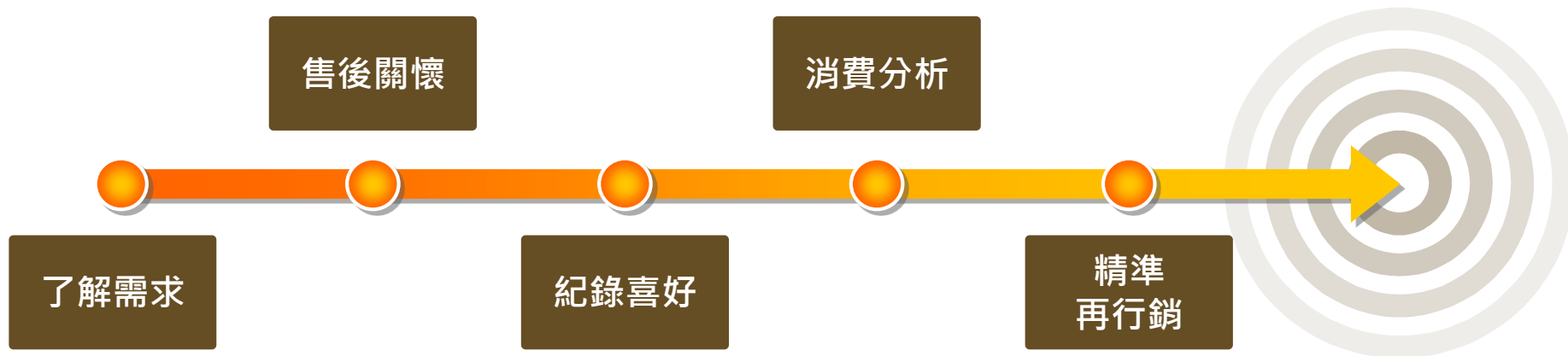
Insight 分析模組

LINE官方帳號整合



最佳顧客管理行銷工具

# 完整記錄及分類顧客，有助精準再行銷



# 資料庫內容完整、欄位可隨品牌屬性擴增

客戶

[新增](#)
[修改](#)
[複製](#)
[刪除](#)
[返回客戶查詢](#)



**吳李阿嬌**

瀏覽相簿

貼標籤

品牌/卸妝/眼唇卸妝 X 品牌/洗髮精 X 地區/宜蘭縣 X 客服/美妝/未結案 X 通路/百貨/台北Sogo復興 X

新增圖片

請輸入記事內容

動態消息

消費

發送記錄

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



**客服專員**

2018/10/01 16:50

限定開放 / 吳李阿嬌

退貨

之前有買洗髮精，洗了之後頭皮很癢，醫生說是過敏可以退貨嗎？

客服專員 建立於 2018/10/01 16:51



老闆：給退貨，提供100元購物金

3天前 刪除

新增留言

 找 姓名
  找 吳李阿嬌

新增行事曆事項

進行中

開啟 10/10 12:00

Guest : 退貨申請辦理

吳李阿嬌 檢視個人資料

年齡 59 歲

性別 女

修改人員 Guest

修改時間 2018/10/05 11:29

建立人員 老闆

建立時間 2018/09/29 15:59

事件/活動 修改

重要日 修改

生日(每年) 1959/10/05

親友 網絡圖 | 修改

子女 陳愛

啟用中聯繫腳本 修改

360° 全方位識別

基本資料

採購喜好

服務紀錄

訂單紀錄

親友資料

活動歷程

數據分析

行銷操作

# 提供多層次、無限數量的標籤，助您多維度分類客戶

CRM 客戶列表					顯示筆數 1 - 25 · 共 325 筆
姓名	公司	手機	電話	標籤	
A廠商 Peter				地區/台北市 經銷代理商	
B廠商 Mary				地區/新北市 經銷代理商	
Videgree開發團隊	歡揚資訊				
丁國峰				品牌/卸妝/眼唇卸妝 地區/宜蘭縣 客服/美妝/未結案 通路/電商/Yahoo	
中山進貨				品牌/臉部保養品/精華液 地區/桃園市 客服/美妝/結案 通路/門市/台中	
何英森		0929250989		品牌/洗髮精 品牌/臉部保養品/精華液 地區/基隆市 客服/美妝/結案 通路/電商/Pchome	
侯有有	小九	0922333444		品牌/卸妝/眼唇卸妝 地區/宜蘭縣 客服/美妝/未結案 通路/電商/Yahoo	
傅本君		0935620851		品牌/臉部保養品/眼部乳液 地區/台北市 客服/生活食品/結案 通路/門市/台中	
全可威			(07)5578360	品牌/臉部保養品/精華液 地區/基隆市 客服/生活食品/結案 通路/門市/台中	
劉東麟		0937234050	26332458	品牌/臉部保養品/眼部乳液 地區/宜蘭縣 客服/生活食品/未結案 通路/百貨/台南大遠百	
劉柳		095566587	66660005	品牌/臉部保養品/精華液 地區/基隆市 客服/美妝/結案 通路/百貨/台北新光信義	
劉益宏		0989486779		品牌/臉部保養品/精華液 地區/台北市 客服/生活食品/未結案 通路/電商/Pchome	
劉背	小雪	098887777	66660007	品牌/臉部保養品/眼部乳液 地區/宜蘭縣 客服/生活食品/結案 通路/百貨/台南大遠百	



上班族

親子

戶外活動

愛好健康

# 客製化關懷式行銷，展現品牌差異化

## 銷售第1天

很高興認識您~  
我是今天Vital門市服務專員小花，  
今天消費愉快嗎？產品有任何問題都  
可以隨時找我喔！

## 銷售第90天(3個月)

Hi，我是Vital門市的小花，還記  
得我嗎？產品使用還滿意嗎？如  
果有任何問題都可以隨時回門市  
找我，可以免費幫您服務喔！

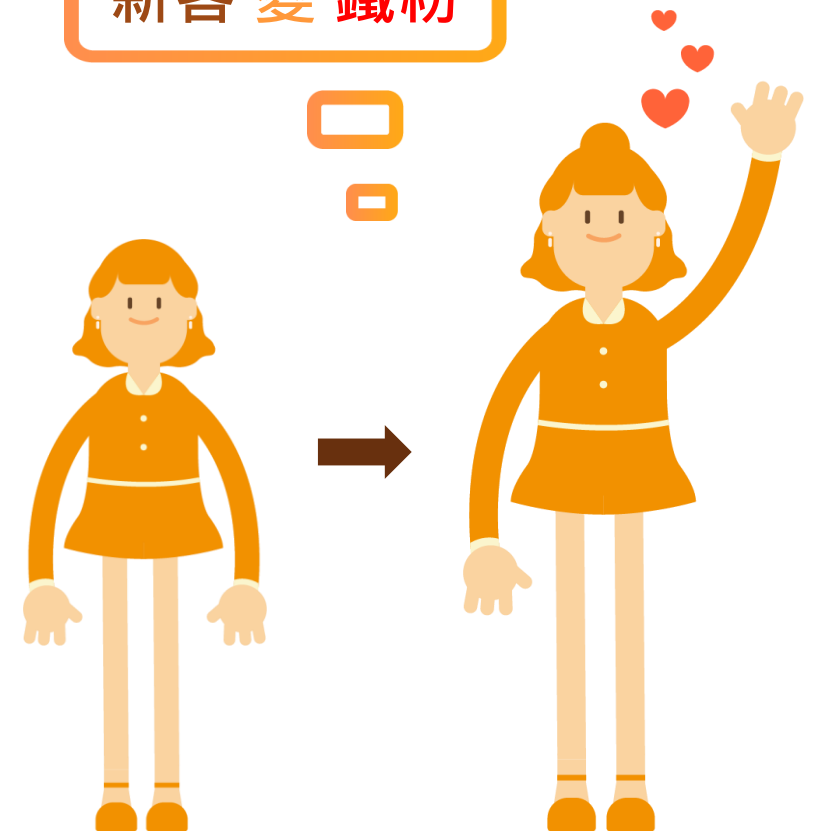
## 銷售第21天 (第3週)

哈囉~Vital門市的小花，商品使  
用還好嗎？我們的商品都是師傅  
用心純手工打造的，希望您會喜  
歡！有問題都可以找我喔！

## 銷售第180天 (6個月)

Hi~我是Vital小花，最近還好嗎  
？商品使用六個月了，可以回店  
做保養，這樣可以延長商品的使  
用喔！

新客 變 鐵粉



### 聯繫腳本 (範本)

新

腳本名稱	首次購買後關懷
腳本描述	
發送對象	
當月批量郵件數	0 / 1000
聯繫項目	

- {姓名}, 感謝你購買保溫瓶  
立即發送
- {姓名}, 我們保溫瓶的品牌故事  
腳本啟用後30天的12:00
- {客戶姓(姓名)}, 你的商品已使用半年, 可以回店保養  
腳本啟用後180天的12:00
- {姓名}, 您好! 保溫瓶要清潔囉!  
腳本啟用後180天的12:00

建立人員	Alice Lin	建立時間	
------	-----------	------	--

設定品牌聯繫腳本

### 客戶

新增 修改 複製 刪除 返回客戶查詢

瀏覽相簿

找姓名 找公司  
找 吳怡靜+任意門資訊有限公司

新增行事曆事項

吳怡靜 檢視個人資料

修改人員 Alice Lin  
修改時間 2019/04/30 16:06  
建立人員 Alice Lin  
建立時間 2019/03/28 15:54

請輸入記事內容

動態消息 商機 消費 發送記錄 變更紀錄

重新整理 全部 排序依 修改日期

Alice Lin  
2019/04/30 15:39  
公開 / 自吳怡靜 / 已格式化

16:06

客戶需要緊急出貨, 請X X X單位優先處理

留言

Alice Lin  
2019/04/30 15:39

學生 林小姐 (大大有限公司)  
學生 王一一 (XX 有限公司)  
學生 陳O仁

啟用中聯繫腳本 完成

首次購買後關懷

個人化售後關懷

# 發送個人化重要日關懷，輕鬆倍增客戶黏著度

建立行銷郵件

寄件帳號: 餐飲業-CRM Demo[alice\_cy\_lin@gss.com.tw]

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

親愛的{客戶姓名+稱謂}:

雖然只是一封短短的郵件，卻能收買我們對您深深的關懷。祝您佳節快樂。

親愛的客人

親愛的Alice

『專屬稱謂』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










# LINE@+CRM，一對一、群發都沒問題

LINE@ 顯示進階查詢 對表格客戶 ▾

◀ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... ▶ ▶▶

顯示筆數 1 - 50，共 719 筆

<input type="checkbox"/>	客戶列表	排序依收到日期
<input type="checkbox"/>	客戶資料回填表「加入 Vital 好友資料回填表0」已送出...	
<input type="checkbox"/>		昨天 5
<input type="checkbox"/>	親愛的  感謝今天聆聽分享	昨天
<input type="checkbox"/>	親愛的  , 感謝今天聆聽分享	昨天 2
<input type="checkbox"/>	親愛的  , 感謝今天聆聽分享	昨天
<input type="checkbox"/>	親愛的  , 感謝今天聆聽分享	昨天 2
<input type="checkbox"/>	親愛的  S, 感謝今天聆聽分享	昨天 2
<input type="checkbox"/>		昨天


以下為尚未閱讀的訊息

2019-08-24

系統自動發送

16:27 客戶資料回填表「加入 Vital 好友資料回填表0」已送出。

joseph\_lai

16:34 親愛的 , 感謝今天聆聽分享

回覆...

# 對話諮詢、服務記錄，一鍵轉記事

LINE@

顯示進階查詢 客戶資料回填表 對表格客戶

顯示筆數 1 - 50 · 共 57 筆

客戶列表	排序依
Angela 確實收到	3周前
Cindy Chen 影片已傳送	1個月前
nicole 4	1個月前
Darren 青霖 對唷，順序是對的~哈哈哈哈哈，感謝!	1個月前
Bruce yao 客戶資料回填表「20191205限時搶購回填表」已送出。	1個月前
michelle_lin 客戶資料回填表「20191205限時搶購回填表」已送出。	1個月前
黃家揚 黃家揚 傳送了貼圖	1個月前
阮春蘭 hi	1個月前
張友義 Member data collector '加入LINE' was sent to this user.	1個月前
Erica Member data collector '加入LINE' was sent to this user.	1個月前

Angela

取得先前訊息

2019-12-24

系統自動發送

09:26 客戶資料回填表「加入LINE」已送出。

Angela

測試 09:29

bruce yao

09:30 客戶資料回填表「回填表活動促銷訊息」已送出。

Angela

確實收到 09:36

訊息轉工作

訊息轉記事

回覆...

# 售後服務也是品牌擴散的重要關鍵！



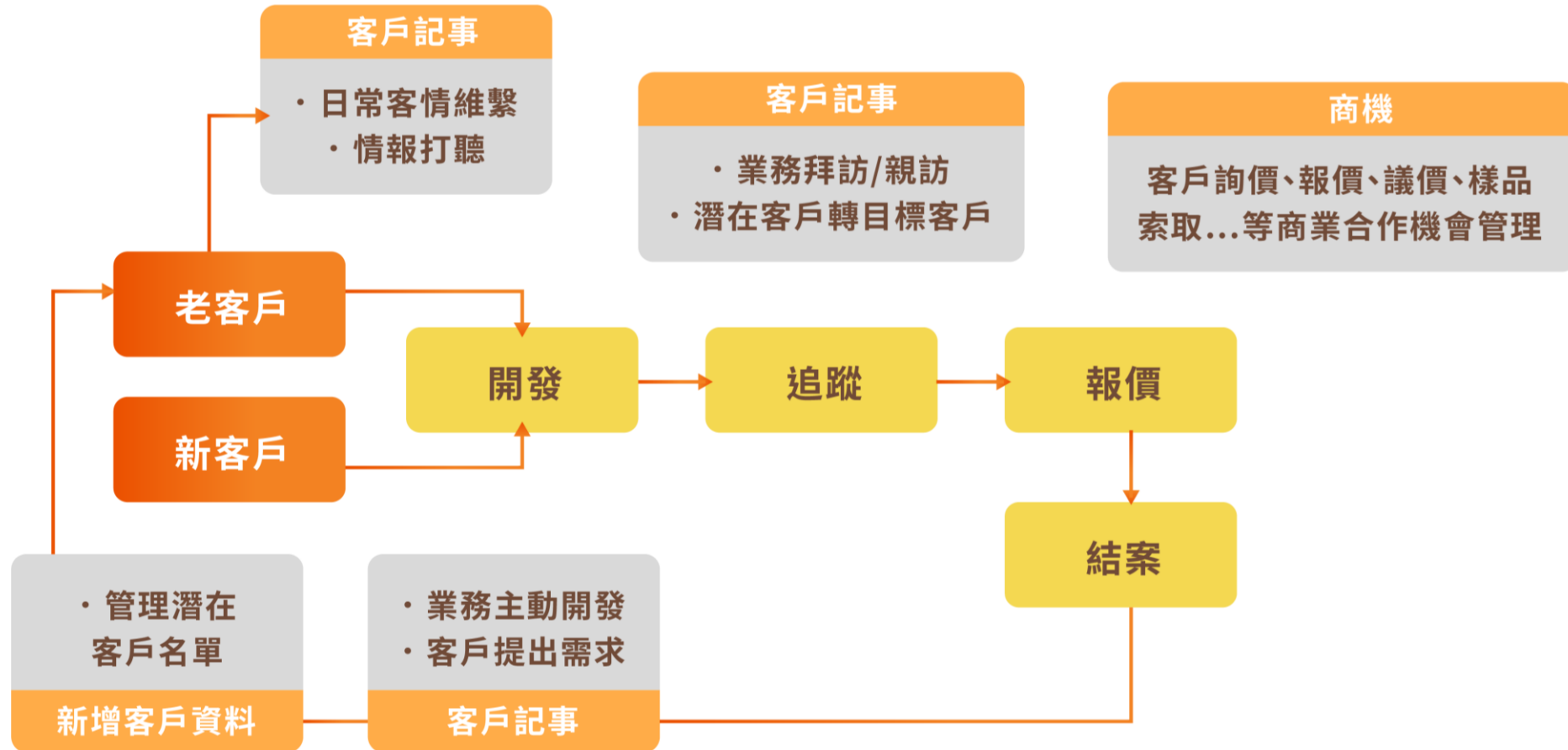
The screenshot shows a CRM interface for a customer named 吳怡靜 (Wu Yiqing) at 任意門資訊有限公司 (Any Door Information Co., Ltd.). The interface includes a header with navigation buttons (新增, 修改, 複製, 刪除, 返回客戶查詢), a profile section with a photo placeholder and a '貼標籤' button, and a central text editor. The text editor is highlighted with a red box and contains the text '服務人員養成隨手服務筆記的習慣'. Below the editor is a toolbar with icons for text formatting, location, and attachments, along with '記事權限' and '記事類別' dropdowns, and '存檔' and '取消' buttons. To the right of the editor is a sidebar with various sections: '吳怡靜' (with '檢視個人資料'), '修改人員 Alice Lin' (with '修改時間 2019/04/30 16:06' and '建立時間 2019/03/28 15:54'), '事件/活動' (with '修改'), '重要日' (with '新增'), '親友' (with '網絡圖 | 修改'), and '中聯繫脚本' (with '完成' and '使用'). Below the editor is a '動態消息' section with tabs for '商機', '消費', '發送記錄', and '變更記錄'. It includes a '重新整理' button and a filter bar with '全部', '排序依', '修改日期', '發生日期', and '過濾條件'. A message from Alice Lin is shown, dated 2019/04/30 15:39, with the text '客戶需要緊急出貨，請XXX單位優先處理'. The words '服務紀錄歸類' are written in red above the message, and '緊急出貨' is highlighted in a red box within the message text. The bottom of the page shows another message from Alice Lin dated 2019/04/30 15:39.

# B2B業務管理情境

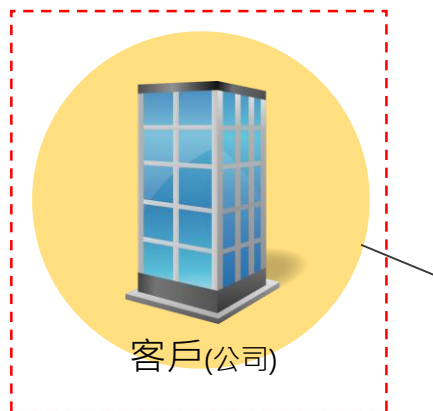


- ❓ 客戶名單業務Excel自管理，資料凌亂發散
- ❓ 業務報告回報不即時無法同步，大案子狀況掌握不易
- ❓ 客戶商機追蹤難以落實
- ❓ 業務在外難以查詢與回報客戶資料
- ❓ 主管不易即時掌握銷售案況及業績
- ❓ 人員異動、銷售服務明顯斷層

# B2B業務作業流程



彈性欄位設定，完整保留企業最珍貴的銷售資產



窗口



## 360° 全方位識別

基本資料

客戶分類

業務報告

聯絡人清單

待辦工作

產業資訊

商機管理

採購紀錄

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

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

愛麗絲

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

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

限定開放 / 張榮興 銷售追蹤

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%。緬甸機台進廠時，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

guest 建立於 2019/10/09 09:25

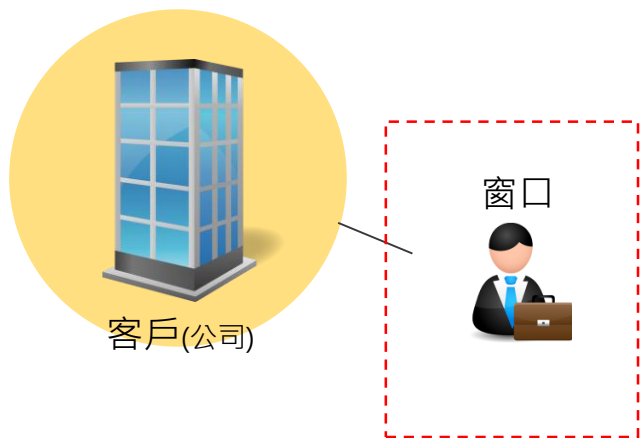
留言

張榮興

2019/10/5 星期六 14:45

限定開放 / 張榮興 / 已格式化

彈性欄位設定，完整保留企業最珍貴的銷售資產



## 360° 全方位識別

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



**張榮興**  
總經理 於 程式儀器有限公司

新增圖片 貼標籤

地區/國內 | X 採購決策者 | X 負責業務/John | X 身份/零件廠商 | X

[瀏覽相簿](#) [發送電子郵件](#)

[找 客戶姓名](#) [找 公司](#)

[找 電子郵件地址](#)

[找 張榮興+程式儀器有限公司](#)

請輸入記事內容

動態消息 商機 消費/合約 發送記錄 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](#)



**guest**

2019/10/09 09:25

限定開放 / 張榮興

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%。緬甸機台進廠時，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

[☆](#) [⚙️](#)

[銷售追蹤](#)

guest 建立於 2019/10/09 09:25

[留言](#)

**張榮興** [檢視個人資料](#)

公司電話 03-567-7890#100 (主要)  
公司傳真 03-567-7891 (主要)  
公司電子郵件 [iamboss@moneyyyy.com.tw](mailto:iamboss@moneyyyy.com.tw) (主要)  
公司地址 [桃園縣中壢市中美路78號](#) (主要)  
[顯示地圖](#)

修改人員 guest  
修改時間 2019/10/09 11:01  
建立人員 [alice\\_cy\\_lin@gss.com.tw](mailto:alice_cy_lin@gss.com.tw)  
建立時間 2019/08/25 13:21

事件/活動 [修改](#)

---

重要日 [新增](#)

---

親友 [新增](#)


---

啟用中聯繫腳本 [修改](#)



- 客戶(公司)標籤：用來分類所屬業務、客戶產業、需求、銷售進展

公司資訊



**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



**張榮興**

2019/10/9 星期三 09:25

限定開放 / 張榮興

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：  
確認拆廠時間及地點、預計發展客戶項目、希望機台進場時間及

新增客戶
顯示筆數 1 - 25, 共 26 筆

	客戶姓名	公司	手機	電話	標籤
<input type="checkbox"/>	Alice	遠芳資訊股份有限公司			來源/客戶轉介 地區/日本 機台類型/精密模具EX 負責業務/John
<input type="checkbox"/>	Ben Foster	群發製造有限公司	+1-1234-4321-0		地區/日本 報修/處理中 機台類型/精密模具EX 維修人員/Noppon 負責業務/John
<input type="checkbox"/>	Fades	成有電子股份有限公司			地區/國內 機台類型/精密模具EX 負責業務/John
<input type="checkbox"/>	Michel Andrade	Asia Ltd.	+1-1234-43211		來源/客戶轉介 地區/日本 報修/申請 機台類型/自動去毛邊機eF-PO 維修人員/Noppon 負責業務/Linda
<input type="checkbox"/>	Skye Hung	叡揚資訊股份有限公司	0900-000-000	25867890	地區/越南 報修/處理中 機台類型/自動去毛邊機eF-PO 維修人員/Noppon 負責業務/Linda
<input type="checkbox"/>	卜美儂	GSS Ltd.	0900-123-124		地區/越南 機台類型/油壓式折床 負責業務/Chintara
<input type="checkbox"/>	周美美	驅動科技	0983-000-000	02-0000001#123	報修/申請 維修人員/Sopa 負責業務/kit 身份/代理商
<input type="checkbox"/>	張凱芬	亞洲化學	0933-000-000		地區/越南 機台類型/雷射加工機 負責業務/Chintara
<input type="checkbox"/>	張榮興	程式儀器有限公司		03-567-7890#100	地區/國內 採購決策者 負責業務/John 身份/零件廠商

- 聯絡人標籤：分類窗口喜好、習性，可作為電話銷售話術策略關鍵

聯絡人(全部聯絡人)

新增 功能選單 對表格聯絡人

姓名 請輸入 建立於 請輸入 相對建立時間 建立於過去 天內 天未聯繫聯絡人 超過 天未聯繫聯絡人 搜尋

更多條件

貼標籤 刪除 合併 以字首查詢

顯示筆數 1 - 50, 共 3771 筆

聯絡人姓名	手機	電子郵件地址	前次聯繫日期	建立日期	建立人員	標籤
				09/08/01 11:38	Alice Lin	12月開發路線/送禮產業/開發中
				09/08/01 11:40	Alice Lin	1/2 108消費匯入測試 12月開發路線/送禮產業/開發中 聘僱狀況/聘僱中
				09/08/01 11:39	Alice Lin	聘僱狀況/聘僱中
				09/05/17 15:51	Alice Lin	20171207上課 A0215test aaa0430 BBB/b1/B001 LINE@
				07/12/27 11:27	Alice Lin	A客戶來源/官網 01區域/中部 1/2 108消費匯入測試 12月開發路線/送禮產業/開發中 20170830標籤 A0215test Alice/第二層/第三層 CCC/c1 Line@ VIP
				07/10/18 15:04	Alice Lin	01區域/中部 A0215test Alice/第二層/第三層 BBB/b1/B001

第一層標籤	角色	喜好/興趣	銷售價值	銷售階段
第二層標籤	採購	愛追劇	高	一壘(拜訪)
	RD	咖啡	中	二壘(送樣測試)
	PM	冷飲	低	三壘(報價議價)
	採購決策者	好色	無效	全壘打(訂單)
	RD 決策者	媽媽經		
	PM 決策者	爸爸經		
		關心股市		
		使用交友		
		愛運動		
		出國旅遊		
		網購愛好		
		抽菸		

客戶真實案例

- 輸入關鍵字，快速找到客戶聯絡人名單

CRM Demo | Alice Lin 個人專區 | 管理 | 登出 | FAQ | 線上客服 | 繁體中文 | 企業版 尚餘 0 簡訊點數 (購買)

聯絡人 (全部聯絡人)

姓名 請輸入 | 建立於 請輸入 | 相對建立時間 建立於過去 \_\_\_ 天內 | 天未聯繫聯絡人 超過 \_\_\_ 天未聯繫聯絡人

更多條件 ▾

貼標籤 | 刪除 | 合併 | 以字首查詢

聯絡人姓名	手機	電子郵件地址	前次聯繫日期	建立日期	建立人員	標籤
.lee				2019/08/01 11:38	Alice Lin	12月開發路線/送禮產業/開發中
022y				2019/08/01 11:40	Alice Lin	1/2 108消費匯入測試 12月開發路線/送禮產業/開發中 聘僱狀況/聘僱中
1005				2019/08/01 11:39	Alice Lin	聘僱狀況/聘僱中
105年三年甲班			2019/04/01 17:24	2018/05/17 15:51	Alice Lin	20171207上課 A0215test aaa0430 BBB/b1/B001 LINE@
111589			2019/05/27 14:29	2017/12/27 11:27	Alice Lin	A客戶來源/官網 01區域/中部 1/2 108消費匯入測試 12月開發路線/送禮產業/開發中

其他搜尋條件

- 余天, 王王王有限公司
- 張太二, 文王有限公司
- 王老大, 老大有限公司
- 王老吉, 老大有限公司
- 張學友, 歌王
- 王O嬌
- 王O峰
- 王O慧
- 王O挺
- 王O文
- 更多...

- 找到聯絡人窗口，快速新增本次聯繫紀錄

**聯絡人** 新增 修改 複製 刪除

**Justin White** 福委會 於 芮芮資訊股份有限公司  
瀏覽相簿 發送簡訊 發送電子郵件

新增圖片 01區域/北部 X 興趣/看棒球 X

貼標籤

請輸入記事內容

動態消息 客戶(公司)記事 商機 訂單 發送記錄 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

**Alice Lin** 2020/03/30 10:09  
限定開放 / Justin White / 已格式化

電訪紀錄

客戶關懷

新任福委，由前任主福委會主委轉介，工程師、比較冷淡，上次聊天的過程很喜歡看棒球、怕麻煩，所以有在思考母親節是不是可以改成送XX的蛋糕

Alice Lin 建立於 2020/03/30 10:12

留言

Justin White 檢視個人資料  
CRM20181211034

私人行動電話 09XX-XXX-XXX (主要)  
公司電話 02-25926609 (主要)  
公司電子郵件 vital@gss.com.tw (主要)  
公司地址 中山區林森北路577號5

新增行事曆事項

電訪紀錄分類

客戶狀態 潛在客戶  
修改人員 Alice Lin  
修改時間 2020/03/30 10:12  
建立人員 Boss 655  
建立時間 2018/04/27 16:17

誰能存取資料？  
所有人

事件/活動 修改

主動安排下次聯繫時間

- 業務報告重點資訊項目預設，重點輸入、業務筆記轉為銷售利器！

**客戶** 新增 修改 複製 刪除 返回客戶查詢

**賴小咪**  
經理 於 設計好漂亮股份有限公司 (業務部門)  
貼標籤  
新增圖片 AAA X 業務/Alice X 產業/室內設計 X

瀏覽相簿  
找 姓名 找 公司  
找 賴小咪+設計好漂亮股份有限...

新增行事曆事項

賴小咪 檢視個人資料  
CRM201812111306  
年齡 32 歲  
修改人員 SYSTEM  
修改時間 2018/12/11 16:05  
建立人員 Alice Lin  
建立時間 2018/01/04 14:28  
誰能存取資料?  
所有人

事件/活動 修改

重要日 修改  
生日(每年) 1988/05/12

親友 新增

啟用中聯繫腳本 修改

**記事範本**  
搜尋記事範本  
 業務初訪報告  
 關懷紀錄  
關閉

B I H [List Icon] [Text Icon] [Code Icon] [Quote Icon]  
• 需求：  
• 推薦產品：  
• 是否有競爭對手：有 / 無  
• 後續動作：|

預覽剪貼內容

記事類別：初訪提案

記事權限 記事類別 記事範本 存檔 取消

動態消息 公司記事 商機 消費 發送記錄 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

## 筆記新增小幫手

- ✓ 預設多款填寫模板
- ✓ 自動套用類別
- ✓ 業務報告完整紀錄



- 提供銷售同仁直覺操作介面，陌開電訪同時查看前次聯繫內容、同時新增本次談話內容

聯絡人(全部聯絡人)

新增 功能選單 對表格聯絡人

姓名 請輸入 建立於 請輸入 相對建立時間 建立於過去 天內 天未聯繫聯絡人 超過 天未聯繫聯絡人 Q搜尋

更多條件

貼標籤 刪除 合併 以字首查詢

顯示筆數 1 - 50, 共 3771 筆

聯絡人姓名	手機	電子郵件地址	前次聯繫日期	建立日期	建立人員	標籤
Justin White	09XX-XXX-XXX	vital@gss.com.tw	2020/03/30 10:09	2018/04/27 16:17	Boss 655	01區域/北部 興趣/看棒球
林珣			2020/03/27 00:00	2020/03/20 10:09	Boss 655	
陳琳琳						來源/官網 01區域/中部 消費匯入測試 興趣/一日遊
Alice						類型/協會 中文 個性活潑 台北市
陳大鈞						開發中 B客戶類型/自由行
王二二						類型/參訪

檢視個人資料  
+ 聯絡人記事  
+ 新增行事曆事項

聯絡人記事

請輸入記事內容

最新一筆記事

林珣  
2020/3/27 星期五 00:00  
限定開放 / 林珣

匯入測試

留言

Boss 655 建立於 2020/03/27 17:29

聯絡人

上一筆 下一筆 新增 修改 複製 刪除 返回聯絡人查詢

**陳琳琳**

🏷️ 貼標籤

瀏覽相簿

B客戶類型/企業 X
B客戶類型/協會 X
C產品興趣/飲食玩樂 X
中文 X
個性活潑 X
台北市 X

新增圖片

請輸入記事內容

動態消息
客戶(公司)記事
商機
訂單
發送記錄
變更紀錄

商機

存檔並結案 存檔 取消

商機編號

\* 聯絡人/客戶(公司) 陳琳琳 搜尋 聯絡人 | 客戶(公司)

\* 名稱

附註

\* 預定結案日 2020/06/30

\* 成交可能性  低  中  高

\* 業務代表 🔍

商機類別 ▾

商機階段 ▾

商機來源 ▾

\* 產品 產品名稱 🔍 0 0 折扣: 元 (元) (X)

描述

總金額:

0

新增商機 商機紀錄

折扣	小計
	48,000
<a href="#">更多...</a>	

陳琳琳
檢視個人資料

公司地址 📍 104台北市中山區雙城街 (主要)

[顯示地圖](#)

---

客戶狀態 潛在客戶

修改人員 Boss 655

修改時間 2020/03/03 13:12

建立人員 Boss 655

建立時間 2020/02/27 14:02

---

誰能存取資料?

所有人

---

事件/活動 [修改](#)

- 📅 行銷活動
- 📅 CRM推廣活動

銷售機會一鍵轉商機





隨時提醒，機會不漏失

商機

新增 修改 複製 刪除 結案 返回

台微體-商機名稱 \$ 2,000,000

商機階段 複訪

成交可能性 中

發送行銷簡訊 發送行銷郵件

新增行事曆事項

台微體-商機名稱

客戶/公司 吳佳真

預定結案日 2018/03/05

業務代表 Alice Lin

商機階段 複訪

修改人員 Alice Lin

修改時間 2018/01/16 14:05

建立人員 Alice Lin

建立時間 2017/12/05 11:14

通知 修改

成員 修改

(3) (0)

江榮春

李璧穎

唐若心

請輸入記事內容

動態消息 商機明細 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

Alice Lin

2018/01/16 14:05

限定開放 / 台微體-商機名稱 / 已格式化

商情會議記錄，客戶要求合約盡快簽訂

Alice Lin 建立於 2018/01/16 14:05

留言

商機通知設定

異動通知

業務代表：Alice Lin

額外通知人員 [維護常用通知人](#)

點此選取或輸入名稱

未聯繫通知

未聯繫超過 1 天時，於 00:00 通知

業務代表：Alice Lin

額外通知人員 [維護常用通知人](#)

點此選取或輸入名稱

預定結案前通知

逾期通知

業務代表：Alice Lin

額外通知人員 [維護常用通知人](#)

點此選取或輸入名稱

存檔 取消

自己商機自己設定



CRM Demo 企業版 尚餘 0 簡訊點數 (購)

行事曆 客戶 公司 事件/活動 商機 消費 行銷簡訊 行銷郵件 聯繫腳本 社群媒體 Insight分析

最近瀏覽紀錄

- 6555有限公司
- 陳琳琳
- Justin White 芮芮資...
- 芮芮資訊股份有限公司
- 01區域/北部
- 葉大雄 外勞姓名
- 二二有限公司
- NCCCC

標籤快捷列表

搜尋標籤...

- 全部客戶(3771) ●
- 無標籤(1887) ●
- 近期新增(7) ●
- 本月生日(5) ●
- 下月生日(3) ●
- A客戶來源(0) ✓
- B2B(0) ✓
- B2C(3) ✓
- B2E(2) ✓
- OTA(1) ✓
- 官網(5) ✓
- 01區域 ▼
- 中部(30) ▼
- 北部(28) ▼
- 南部(29) ▼
- 東區(0) ▼

首頁

個人記事 客戶記事 公司記事 事件/活動記事 商機記事

請輸入記事內容

**重新整理** 全部 by 所有人 排序依 修改日期 過濾條件

**6555有限公司**

2020/3/30 星期一 13:28

限定開放 / 6555有限公司 / 已格式化

**記事轉工作**

Alice Lin 建立於 2020/03/30 13:28

留言

**Justin White 芮芮資訊股份有限公司**

2020/3/30 星期一 10:09

限定開放 / Justin White / 已格式化

**新任福委，由前任主福委會主委轉介，工程師、比較冷淡，上次聊天的過程很喜歡看棒球、怕麻煩，所以有在思考母親節是不是可以改成送XX的蛋糕**

Alice Lin 建立於 2020/03/30 10:12

留言

新增

新增行事曆事項

**逾期未完成**

開啟 3/25 15:25

**車資申請**

Alice Lin :

體檢

葉大雄 外勞姓名

開啟 2017 9/5 14:33

Alice Lin :

請顧問與客戶聯繫

劉先生 叢揚資訊股份有限公司

開啟 2017 8/3 16:00

Alice Lin :

Vital CRM 教育訓練會議

Annie Lin 朱亮亮美術館

**進行中**

開啟 4/8 12:00

Alice Lin :

聯繫後續

新任福委，由前任主福委會主委轉

帳號專屬個人待辦

33

行事曆 📅 訂閱行事曆

以清單顯示
隱藏進階查詢
列印

待辦更多查詢條件

類型

狀態

負責人

負責人群組

狀態

申請項目

客戶  搜尋客戶

關鍵字

< > 今天 2019年12月 週 天 新增

週日	週一	週二	週三	週四	週五	週六
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

15:00 開啟

(201912 Vital CRM 台稱

Boss 655:

客戶要下單了！耶！

09:00 開啟

(王五五)

6SSSSSS有限公司

Boss 655:電話關懷客戶

09:00 開啟

(王五五)

6SSSSSS有限公司

Boss 655:電話關懷客戶

■ 工作

■ 約會

↑

工作日誌

記事 工作

日期 2020/04/01 ~ 2020/04/30

負責人 所有人

負責人群組 所有

工作類型 全部

工作 / 約會 全部

狀態 全部

申請項目

客戶

事件/活動

商機

個人

同時擁有標籤  
擁有任一標籤  
不包括指定標籤

查詢 匯出Excel檔案

已完成工作: 0  
約會: 0  
待辦工作: 1

Alice Lin : 待辦工作  
Justin White (芮芮資訊股份有限公司)

日期: 2020/04/08  
內容: 聯繫後續  
新任福委, 由前任主福委會主委轉介, 工程師、比較冷淡, 上次聊天的過程很喜歡看棒球、怕麻煩, 所以在思考母親節是不是可以改成送XX的蛋糕

Alice Lin 建立於 2020/04/01 10:00

匯出查詢明細

相關客戶	客戶編號	標籤	到期日	完成日	工作類別	負責人	描述	地點	建立時間	修改日期	附件
Justin White (芮芮資訊股份有限公司)	CRM20181211034	01區域/北部,興趣/看棒球	2020/04/08			Alice Lin	聯繫後續 新任福委, 由前任主福委會主委轉介, 工程師、比較冷淡, 上次聊天的過程很喜歡看棒球、怕麻煩, 所以在思考母親節是不是可以改成送XX的蛋糕		2020/04/01	2020/04/01	

系統化統整，匯出省時免整理  
明細彙整一目瞭然



CRM

# App免費提供，客戶資訊同步掌握



## 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。

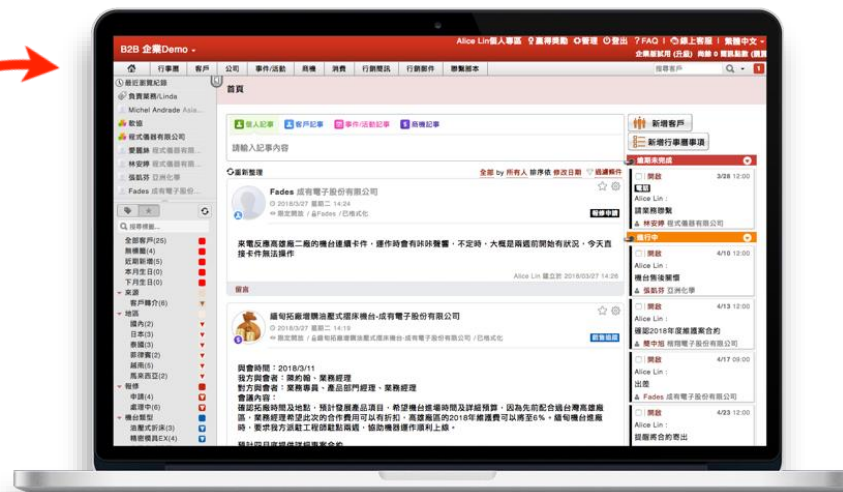


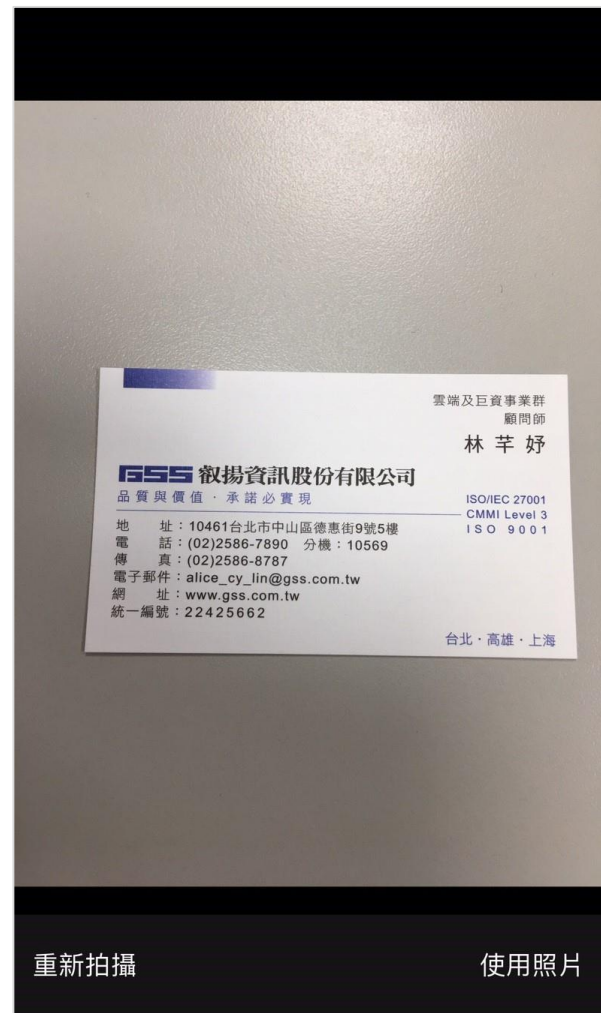
## 掌握查詢

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











☰ 客戶 +

🔍 搜尋客戶...

最近瀏覽

-  **林愛莉**  
福委會 瑞陽股份有限公司 >
-  **Skye Hung**  
行銷企劃專員 歡揚資訊股份有限公司 >
-  **Fiona Chang**  
HR 歡揚資訊股份有限公司 >

全部客戶

-  **Ben Foster** >
-  **Fades** >
-  **Fiona Chang**  
HR >

...

🔼 條件

< 客戶記事 +

 **Fiona Chang**

 **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

📌 資訊
📄 記事
📅 行事曆
🏷️ 標籤
⋮ 更多

☰ 行事曆 +

< 8月 > < 2018 >

日	一	二	三	四	五	六
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

✅ 確認月餅禮盒是否需要採購

 Alice Lin

 馬大彥

🕒 08/22 12:00 ~ 08/22 12:00

📞 電話

✅ 收回合約

 Alice Lin

 林欣樺

🕒 08/22 12:00 ~ 08/22 12:00

今天

🔼 條件

☰ 9+ 潛在商機

📌 國際CRM銷售案

🕒 2019/07/01  高棋

\$ 2,000

行銷活動商機
處理中
中

CRM商機：Y, 商機來源：...

商機來源說明：...

產業別：G4 食品、飲料及菸草製品批發零售業

 Darren 2019/04/01 11:50

📌 豐... 所 企業CRM

🕒 2019/07/01  陳誠

\$ 0

行銷活動商機
處理中
低

產業別：M 專業、科學及技術服務業

 Bruce\_yao 2019/04/01 17:37

📌 CRM商機

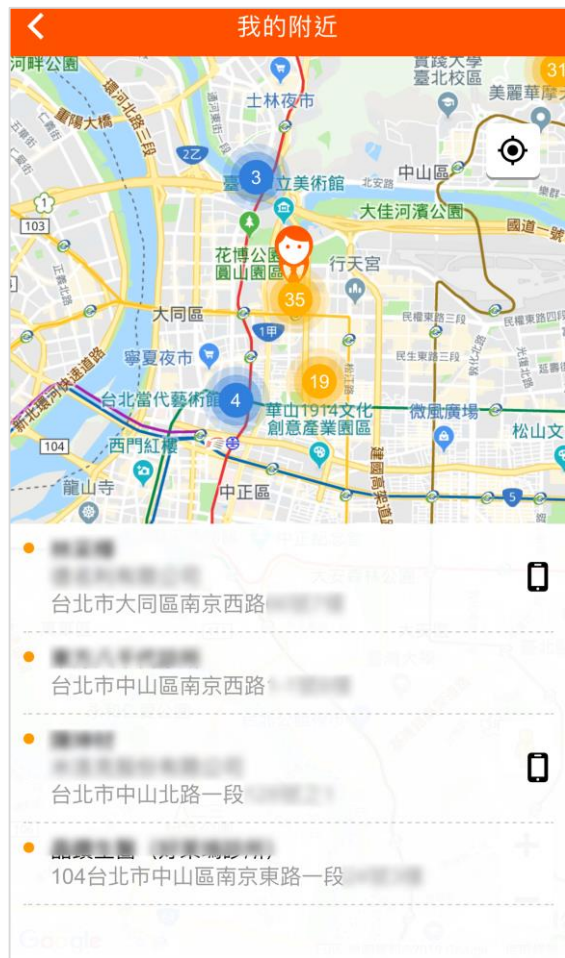
🕒 2019/06/28  佑

\$ 0

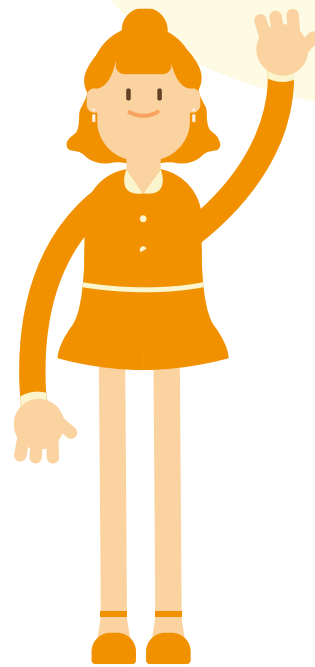
行銷活動商機
處理中
低

🔼 條件





不用再打電話、找名片  
馬上知道我的客戶在那裡





CRM

**Thank You**

