



CRM

客戶一直沒有回購嗎？ 讓新客變鐵粉的CRM操作關鍵

叡揚資訊股份有限公司
講師：賴俊仁



關於賴俊仁 Joseph



雲端業務開發處 處長
鹿特丹管理學院 MBA
CRM 與 KM 課程業師

經歷

胡連精密 CRM 導入
祥圃實業 CRM 導入
合全產品開發 KM 導入
亞力通訊 KM 導入

公司

1987 成立
2020.10 掛牌上櫃
資本額：新台幣 2.67 億元
營業範圍：兩岸三地、日本、東南亞
營業據點：台北、高雄、上海

認證



Since 1998



Since 2013
雲端服務資安認證



CMMI DEV / 3SM
Exp. 2022-03-08 / Appraisal #2580

Since 2007
全公司通過
軟體能力成熟度



軟體能力成熟度

員工

員工 550+
共 39 人 通過 ISO/IEC27001:2013
稽核員/主導稽核員認證
共 26 人 通過 AZ-900:
Microsoft Azure Fundamentals

1987



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。





你真的認識你的客戶嗎？



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？



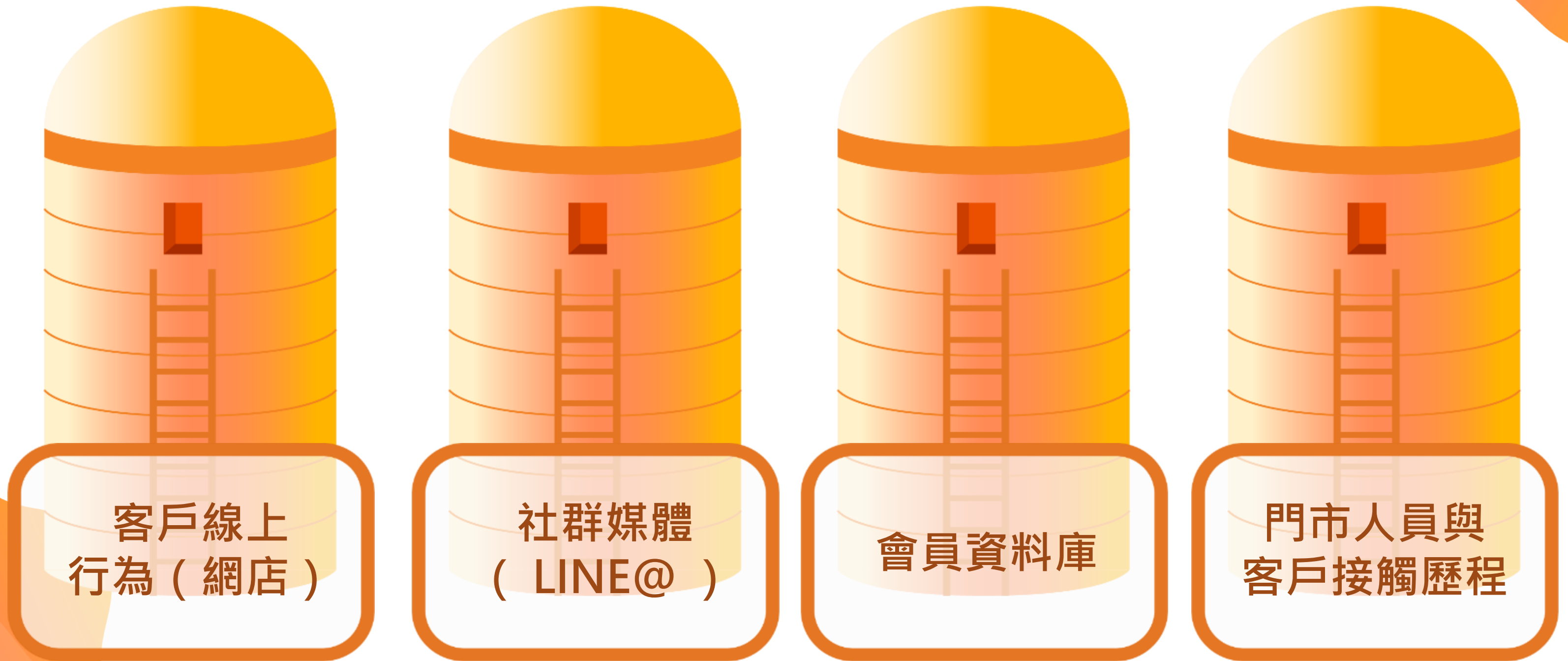
客戶打 LINE 來

我跟上一手業務講
過的需求，妳怎麼還
要問一遍！



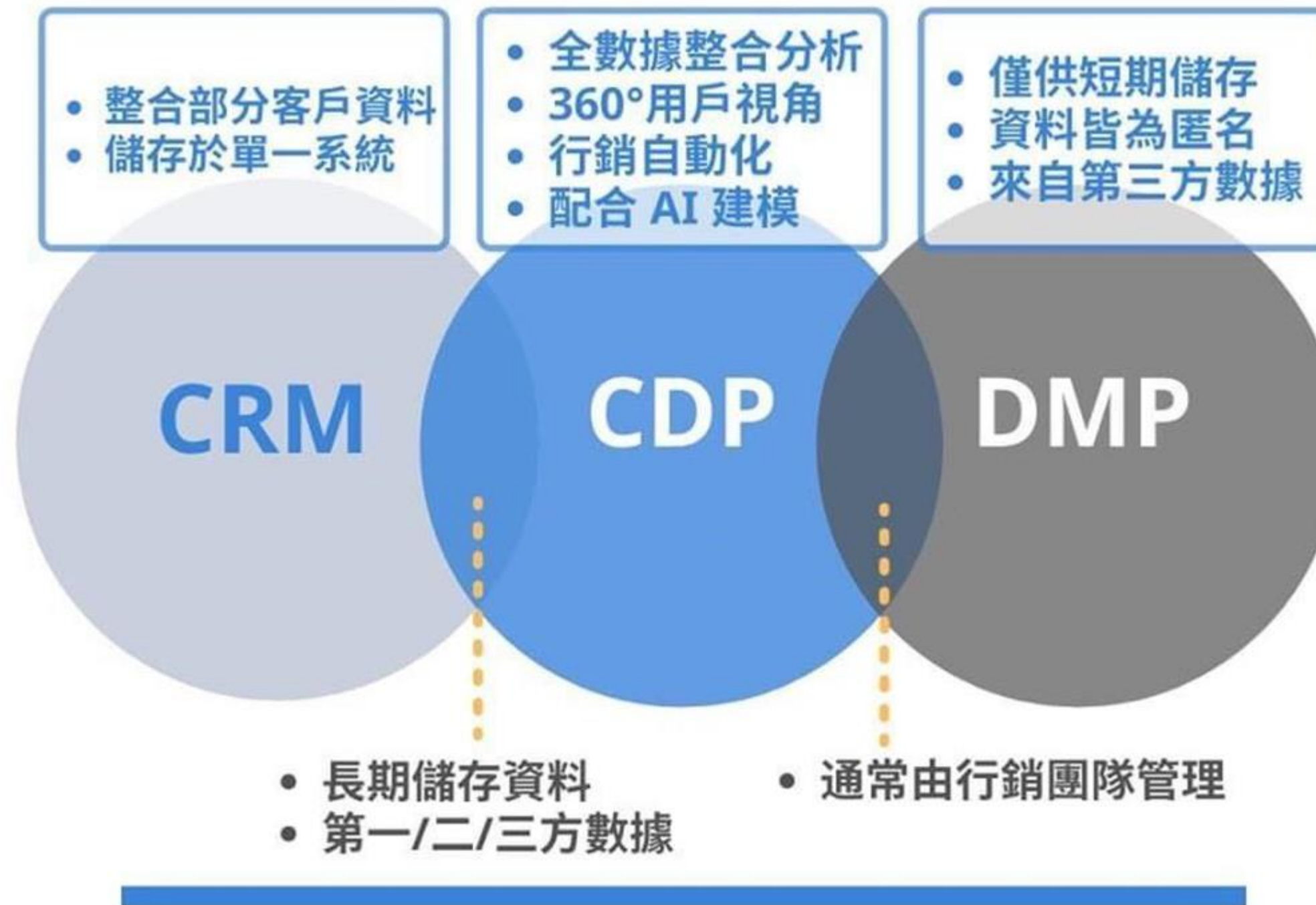


客戶資料如桶倉般分散，難以進行量化行銷





第一方數據混搭應用



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。



Vital CRM解決方案





GSSCLOUD
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

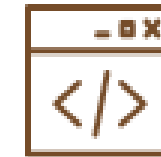
POS系統
電商平台
其他客戶/訂單系統



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
- 事件/活動
- 聯繫腳本
- 郵件 / 簡訊 / Line@發送

銷售 Sales



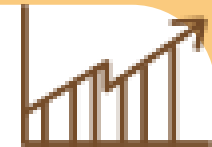
- 客戶記事
- 商機管理
- 人脈管理
- 訂單(消費)管理

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
- 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

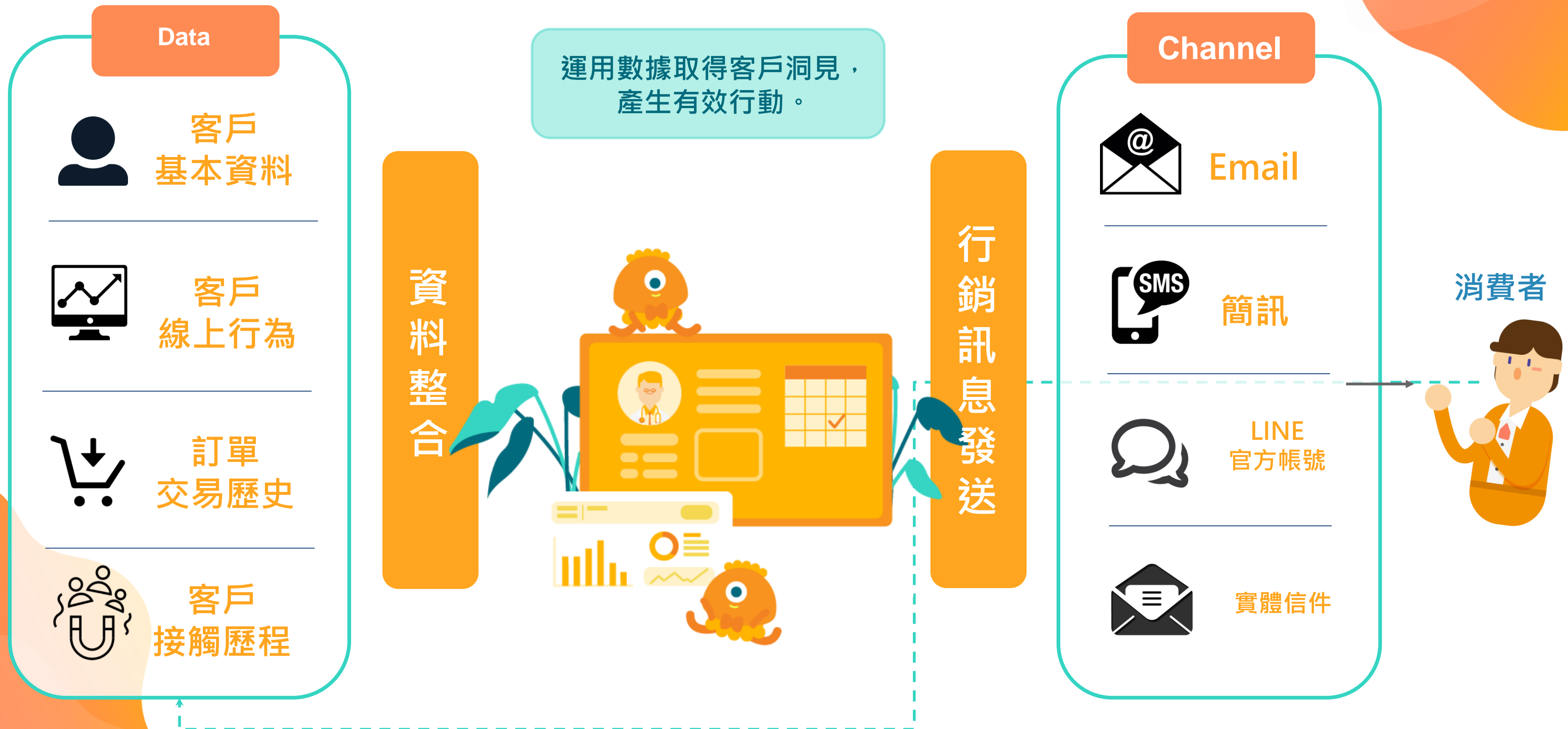


客戶行事曆功能 (工作/約會)

客戶/公司

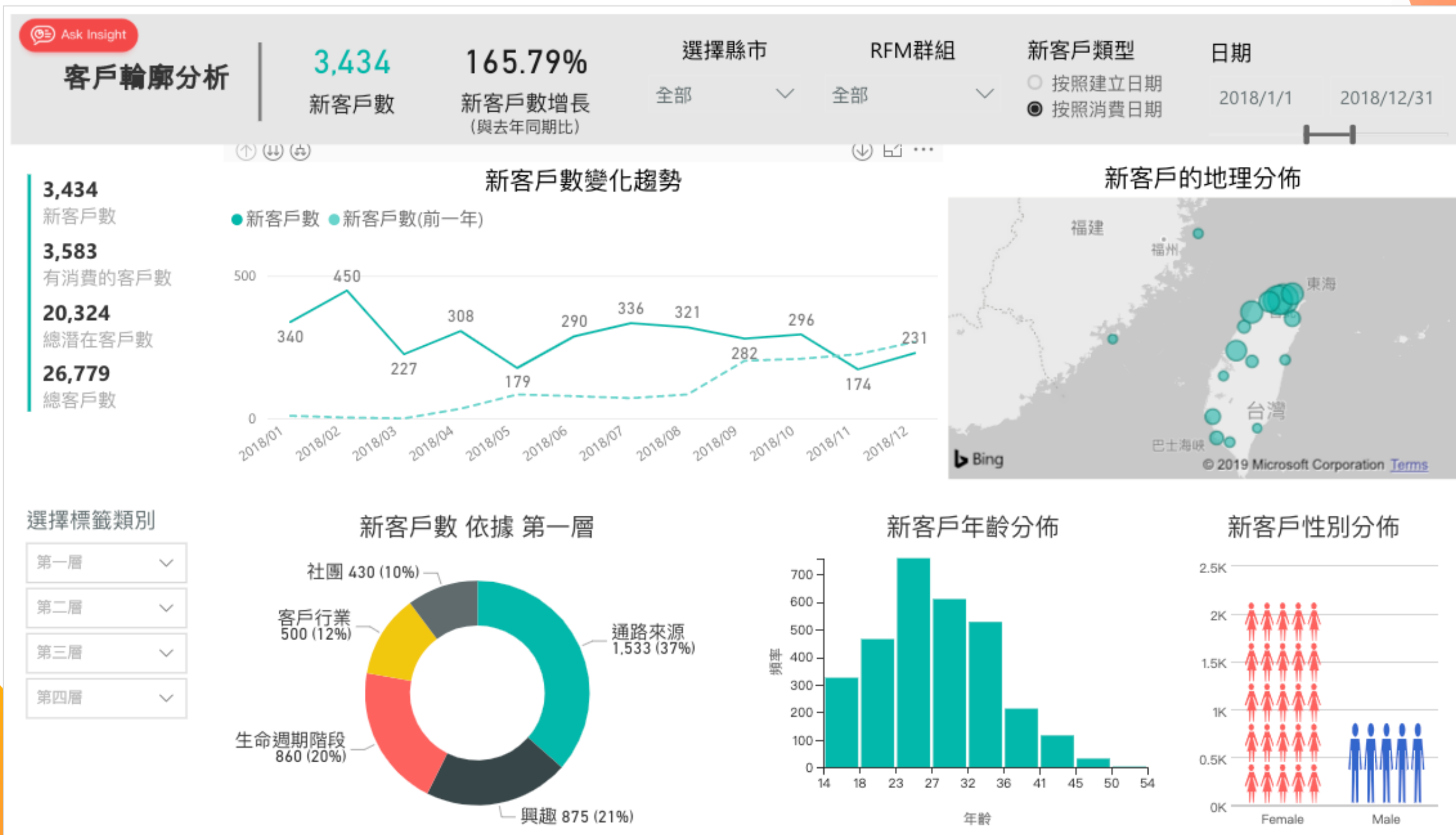


整合各管道客戶資料，將數據轉化為有效行動

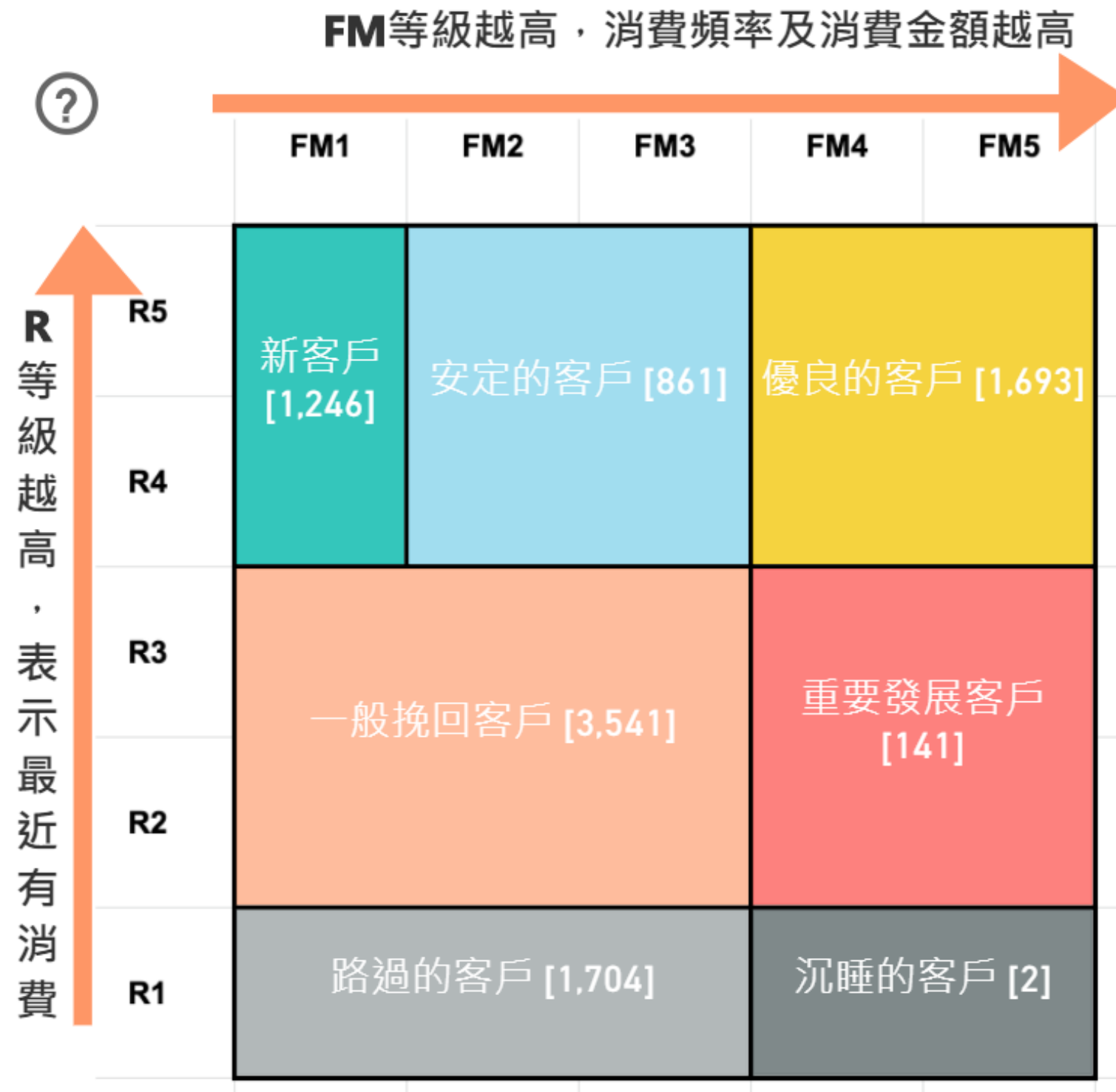




全面了解您的客戶樣貌 擬定有效決策



CRM 客戶分群一定少不了的 RFM (新常貴) 分析



在眾多客戶中找到重點客戶以及對客戶進行動態分類，而後分而治之

新-Rency : 最近一次消費距離現在天數

常-Frequency : 消費次數

貴-Monetary : 平均消費金額

效益

- 提高客戶留存率
- 提高轉換率
- 提高回應率
- 增加營收



客戶回購分析

Ask Insight

回購週期分析

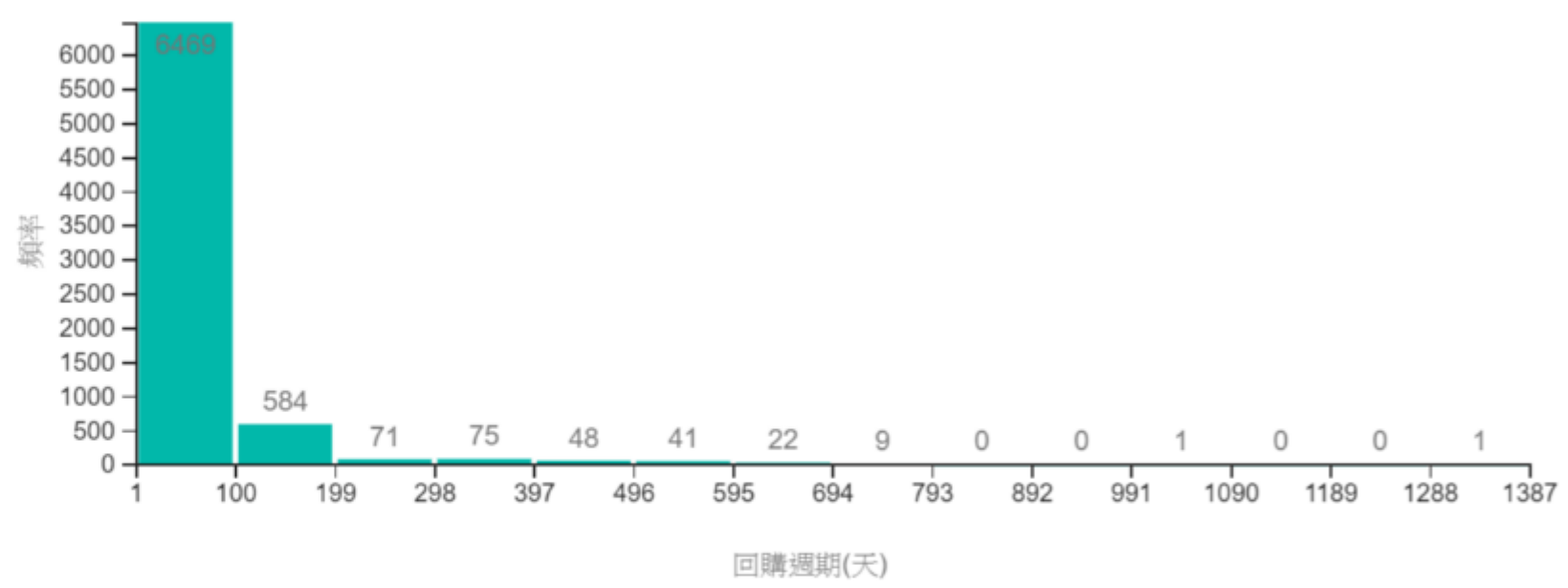
4,009 有消費的客戶數
1,422 只消費一次的客戶
35.47% 一次消費客比例

產品類別 全部
回購日期 2020/1/1 2020/12/31

產品/產品類別的回購週期

產品名稱	回購週期(平均)	回購週期(中位數)
Riverside Furniture Stanwyc...	741	741
Avery Heavy-Duty EZD Bin...	671	671
CHUNKY CRACKED GLAZE ...	357	357
PARTY PIZZA DISH BLUE PO...	355	355
PARTY PIZZA DISH GREEN ...	355	355
PARTY PIZZA DISH RED RET...	355	355
CRACKED GLAZE EARRING...	346	346
DIAMOND LAS VEGAS NEC...	345	345
PENS ASSORTED FUNNY FA...	343	343
總計	65	35

客戶回購週期分佈圖



客戶的回購週期

客戶/公司名稱	回購週期(平均)	回購週期(中位數)	回購次數
Aaron Bergman	92	92	1
Aaron Bergman	28	25	4
Aaron Bergman	52	52	2
Aaron Bergman	179	179	1
Aaron Hawkins	21	18	5
Aaron Hawkins	145	145	1

回購明細表

客戶/公司名稱	產品名稱	回購週期(平均)	回購週期(中位數)	回購次數	最近一次回購(天)
Anthony Garve...	ENAMEL MEAS...	82	82	1	97
Anthony Garve...	SET OF 12 VIN...	16	16	1	142
Theone Pippen...	WORLD WAR 2...	62	62	1	50
Sally Knutson	ASS FLORAL P...	14	14	2	123
Paul Stevenson	12 PENCILS TA...	41	34	4	34
Paul Stevenson	12 PENCILS TA...	217	217	1	77



行銷活動分析

分析不同行銷郵件類別的成功率和開信率，為內容優化提供依據

行銷郵件分析

319K
總筆數

49.87%
成功率

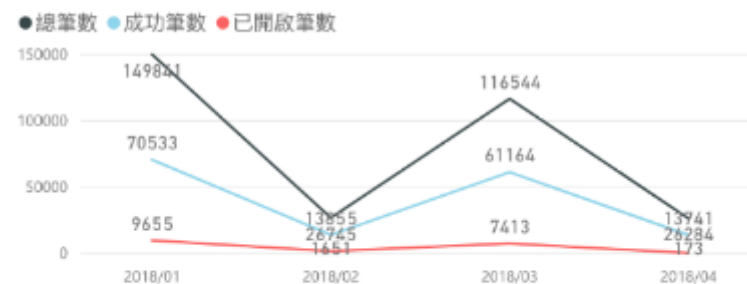
11.86%
開信率

郵件狀態
All

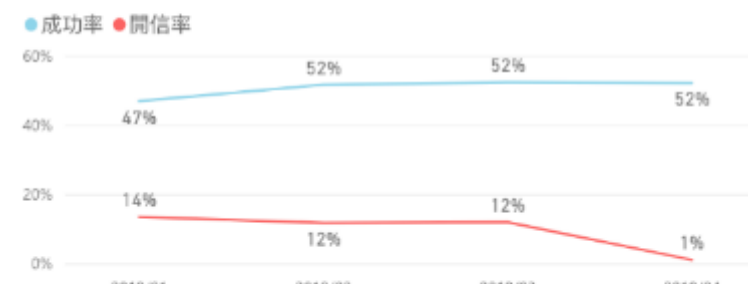
郵件類別
All

1/1/2018 - 6/30/2018

行銷郵件發送數量趨勢



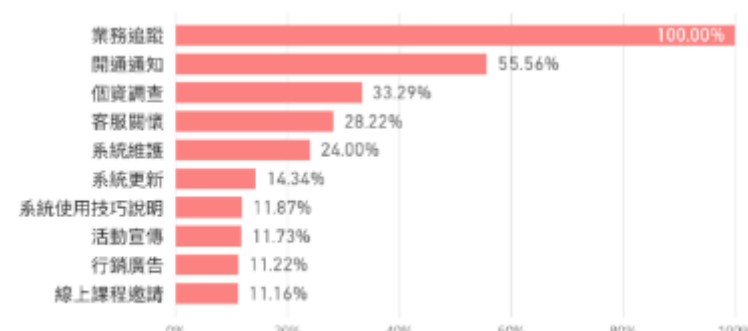
成功率和開信率趨勢



各行銷類別發送分析

行銷郵件類別	成功率	開信率	總筆數	成功筆數	已開啟筆數
業務追蹤	100.00 %	100.00 %	1	1	1
開通通知	96.51 %	55.56 %	373	360	20
個資調查	81.78 %	33.29 %	977	799	26
客服關懷	95.91 %	28.22 %	1101	1056	29
系統維護	62.04 %	24.00 %	12047	7474	179
系統更新	62.31 %	14.34 %	24365	15181	217
系統使用技巧說明	43.30 %	11.87 %	102519	44390	526
Total	49.78 %	13.07 %	268997	133894	1750

各類別開信率比較



活動分析

220
活動數

107
參與人數

選擇活動狀態
All

選擇活動名稱
All

Last 3 Years (Calendar)
1/1/2015 - 12/31/2017

參與人數排名



參與人數變化趨勢



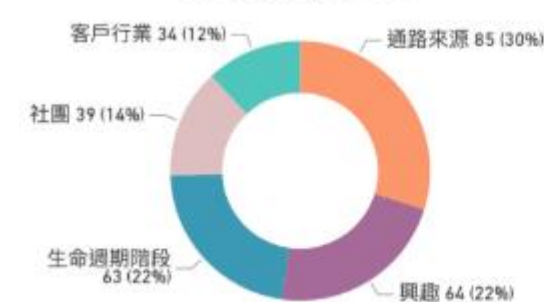
參加活動客戶地理分佈



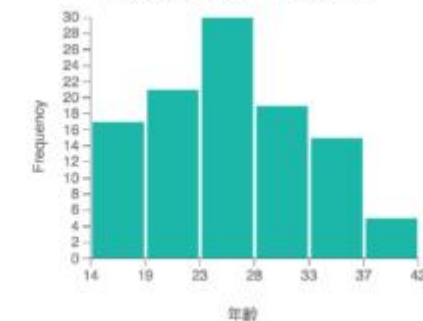
選擇標籤類別

LEVEL1
LEVEL2
LEVEL3
LEVEL4

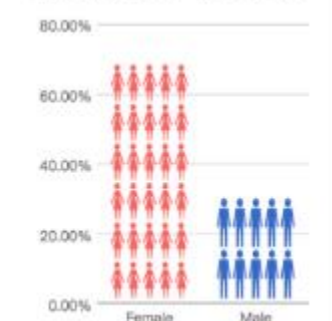
參與人數 by LEVEL1



參加活動客戶年齡分佈



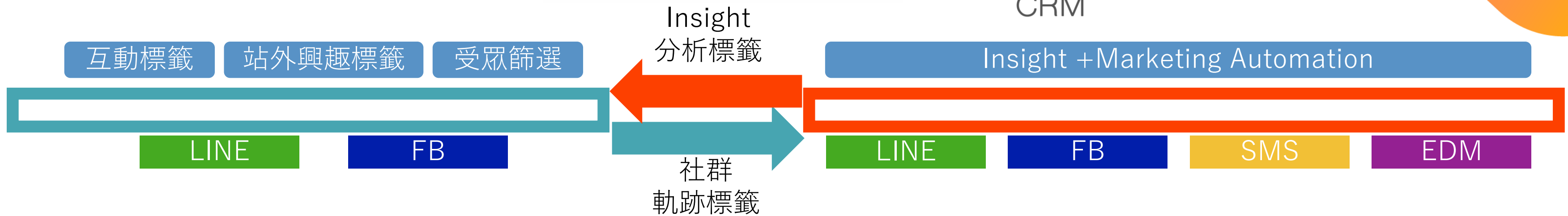
最近新增客戶性別分佈



哪些活動吸引最多人參加？
是否吸引到了目標客群？



數據整合 即時發訊



2. CRM篩選顧客透過Super 8 發送LINE訊息

客戶(全部客戶)

姓名 請輸入 建立於 請輸入 相對建立時間 建立於過去 天內 天未聯繫客戶 超過 天未聯繫客戶

標籤

同時擁有標籤 + 新增
VIP/台南 X

擁有任一標籤 + 新增

不包括指定標籤 + 新增

公司標籤

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

新增 功能選單 對表格客戶

匯出Excel檔案
列印郵寄標籤
發送行銷簡訊
發送行銷郵件
加入標籤
移除標籤
設定誰能存取資料
使用聯繫腳本
附加活動
分析客戶聚落
新增行事曆事項
隨機分組並建立標籤
從Super 8 發送LINE

假想建立受眾0412

加入時間

98 個客戶

客戶姓名	加入時間	行動電話	電子信箱	標籤
黃 / Matt/マツ	5小時前	無	無	無標籤
謝文龍	14小時前	無	無	A_S8
Peng	16小時前	無	無	MA_D2
Qq	2天前	無	無	MA_D2
Wei hong	2天前	無	無	MA_D2
Emma 雅雯	2天前	無	無	MA_D2
Rainbow Tree-飛哥	2天前	無	無	付費客戶 MA_D2
蕭帥	2天前	無	無	mokeyapp



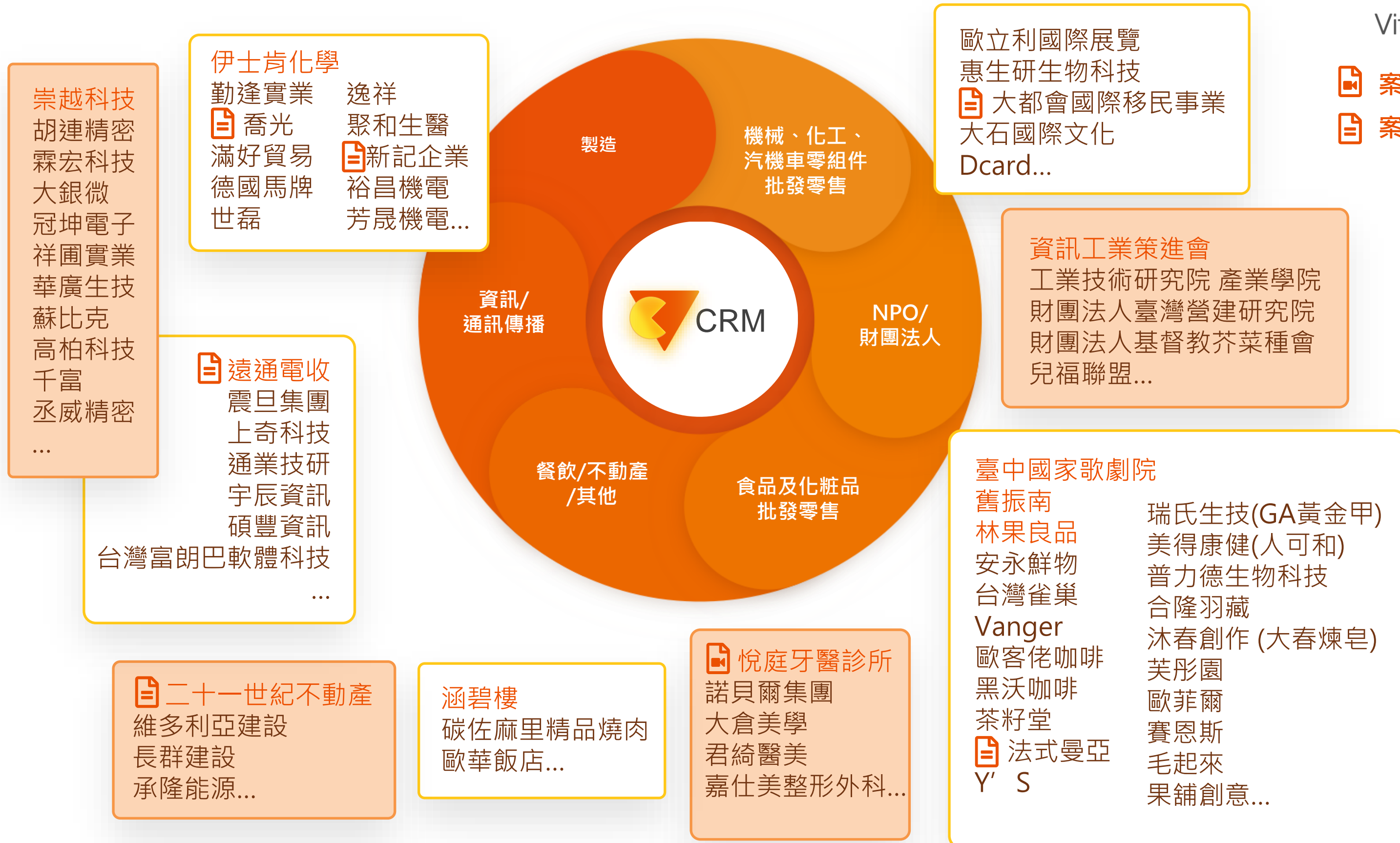
CRM

Vital CRM 各行業代表性客戶



Vital CRM

- 案例採訪影片
- 案例採訪文章



使用案例分享



營運體系



JIU ZHEN NAN
SINCE 1890

產品與服務

4 大系列產品項
(伴手禮、喜餅、手作體驗、下午茶)

員工數

158位員工
(平均年齡33歲)

策略聯盟

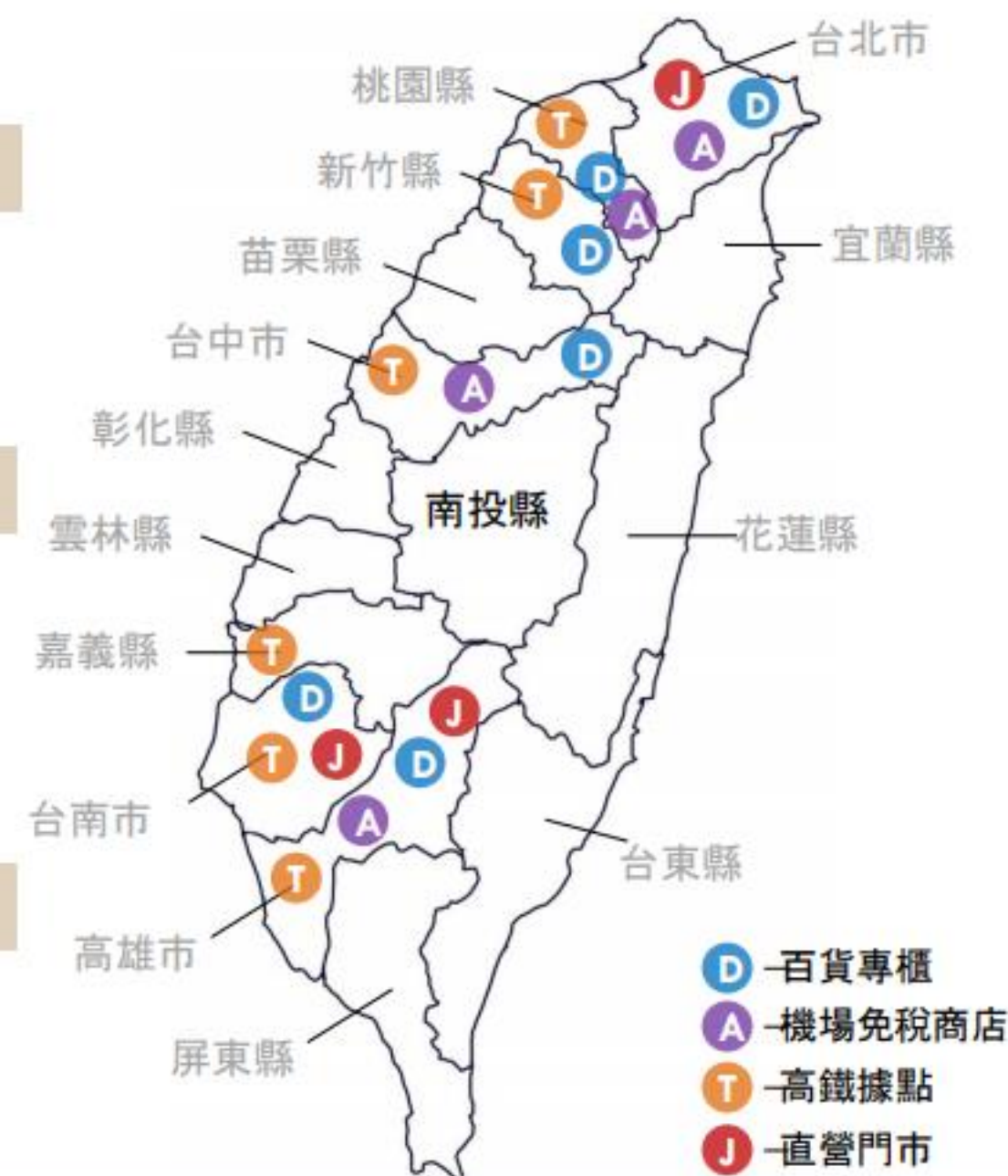
5 個海內外通路商
23 異業合作品牌

通路據點

1 個電子商務平台
20 個實體營業據點
(含4個直營門市、10個百貨專櫃、6個高鐵據點)

企業總部與工廠

1 個現代化食品廠
1 個企業總部暨漢餅文化館體驗空間



舊振南食品困境



困境：

- 1.原CRM系統操作繁瑣，時間成本過高。
- 2.原CRM系統開發串接費用高昂，想要拓展line@行銷
3. 客戶名單雜亂且重複，需要資訊人員耗費時間協助整理名單。
- 4.客戶流失率增加，需要加強品牌忠誠度，鞏固舊客戶。



照片來源：專案經理雜誌

https://www.pm-mag.net/Article/article_content.aspx?Tid=885

取代掉salesforce

舊振南食品導入效益



提升客戶黏著度，加強品牌忠誠度。



針對活動產品精準行銷，活動產品銷量大幅成長



減少行政瑣事時間
成本浪費



減少系統開發費用



客戶回填後自動歸戶

客戶資料回填表

* 名稱(標籤)

* 附註

* 狀態 ☐ 停用 ☒ 啟用
☒ 合併客戶
啟用合併客戶將會自動將社群媒體客戶合併成系統內客戶。比對規則：對[姓名+(電話/郵件)任一]欄位比對。

聯繫腳本 為每位新客戶套用聯繫腳本

活動 將每位新客戶加入活動

[加入標籤](#)

客戶

新增 修改 複製 刪除 返回客戶查詢

黃 1 瀏覽相簿 發送簡訊 發送電子郵件
貼標籤
Line@ X 客戶收集器/加入 Vital 好友資料回填表 X

新增圖片

請輸入記事內容

動態消息 潛在商機 訂單 發送記錄 變更紀錄 LINE@

重新整理

取得先前訊息

2019-07-31

系統自動發送

客戶資料回填表「加入 Vital 好友資料
回填表」已送出。

18:17

找 姓名/聯絡人
找 黃家揚01

新增行事曆事項

黃 1 檢視個人資料

私人行動電話 09 0 (主要)

電子郵件 g@gss.com.tw (主要)

附註 (WebForm)：黃家揚01

對於哪些系統有興趣了解? Vital CRM 等
修改人員 Kelly Lin
修改時間 2019/07/31 18:18
建立人員 SYSTEM
建立時間 2018/09/21 14:10

事件/活動 修改

重要日 新增



CRM



觀揚資訊

詳細洽詢

www.gsscloud.com/tw/vital/

vital@gss.com.tw

02-2592-6609

