

運用客戶資料

建立客戶關係

文／Pen

微軟創辦人 Bill Gates 曾這樣說『蒐集、管理和使用資訊的方式，將決定了輸贏。』若果企業不能對客戶的資料作出合適的管理、分析和應用，銷售的良機將如手中的沙子，迅速在十指間流走。我們怎樣把有如天上繁星的客戶資料百川匯流？怎樣對資料作出分析，從而了解客戶的消費模式？怎樣找出目標客戶群，作出一對一的銷售策略？如何運用手上的客戶資料提升公司盈利？以上種種的問題，相信可以從 CRM 中找到答案。

CRM 是什麼？

CRM (Customer Relationship Management System)，客戶關係管理系統，顧名思義，這是一個專門用來儲存、分析及管理客戶資料的軟件。它能夠整合客戶銷售模式，當中不同的組件能夠協助企業把銷售的流程、文件、資訊電子化，其次更能夠分析個別客戶的銷售模式及購買習慣，記錄客戶的光顧頻率等，令企業易於觸摸客戶的心理，方便針對客戶的需求提供「1 to 1」的銷售服務。

真的需要 CRM 嗎？

在商業世界裡，優質的產品當然是企業站穩陣腳的基柱，但與客戶建立良好的關係，了解客人的真正需要，亦是致勝的關鍵。俗語有云：無斃無扇，神仙難變！若有一個有效的管理系統，把客戶的資料有條理地儲存並作出分析，這便能夠讓企業進一步掌握客戶的喜好及消費模式等資

料，以便企業主動出擊。

以下是一些與客戶關係管理有關的研究數據和說法：

『贏得新顧客的成本是維持舊有客戶費用的五倍，舊有客戶的流失比率降低 5%，獲利就可以增加 60% 以上。』

—《台灣資策教育訓練處—姜智偉》

『一個企業百分之八十的營業額來自於百分之二十的客戶。』

—《80/20 法則》

『企業如果能夠把既有客戶的忠誠度提高 5%，則效益將提升 25-85%。』

—《哈佛管理學院調查報告》

從以上資料，我們可以得出以下的結論：

1. 留住原有客戶比建立新客戶容易。
2. 鎮定目標客戶群，便能夠獲得極大的商機。
3. 從現有的客戶中，可以獲得最大的利益。
4. 掌握客戶資料、喜好及消費模式是相當重要的。

足以證明，能夠充分掌握客戶資料，正確地運用，就是成功的關鍵。現時市面上有專門提供 CRM 軟件及其他配套服務的公司，這些公司能夠按企業的應用範疇靈活地設計最合適的 CRM 系統，從而提升企業的競爭能力。今期，本刊邀請了經營軟件開發工作及提供電腦系統服務的明峻科技有限公司營業部副總裁謝盟礎先生接受本刊訪問，談談 CRM 系統及其相關的配套產品。

哪類企業需要 CRM？

謝盟礎先生表示，其實 CRM 的應用並無局限於企業的規模，只視乎企業能否恰當地運用 CRM 系統。現時她的客戶當中有大型企業，亦不乏中小型企業。無可否認，大型企業應用 CRM 可以得到較大的效益，因為她們牽涉大量的客戶資料及不同部門的運作，CRM



● 明峻科技有限公司營業部副總裁
謝盟礎先生。

能夠有效整合資料及處理運作流程，從而發揮顯著的效果；但並不代表中小型企業無須使用 CRM 系統，謝先生解釋，中小企若能有效地應用 CRM，便能夠節省人手於管理客戶資料上所花的時間，讓企業可以調配人力資源於提高產品質

素或其他需要「人力」處理的工作上，從而令生產力得以提昇，所以，CRM的應用只視乎企業如何把當中的組件配套於實際的運作上，簡化工序，加強競爭能力。

推行CRM需要甚麼配套？

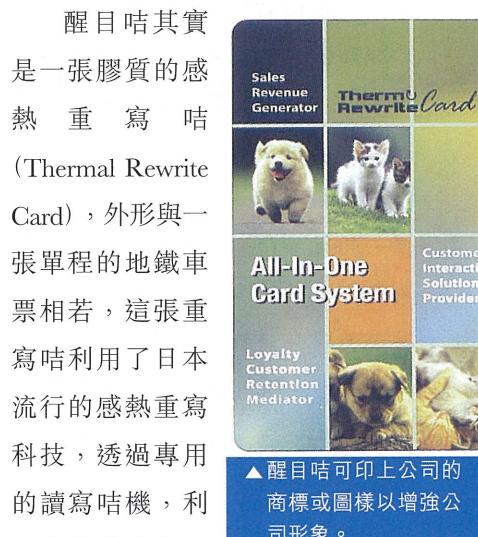
推行CRM所需的配套基本上可分為三部份，第一部份是軟件，CRM的軟件於坊間有不同的供應商，企業可以按不同的需要組合合適的組件；而硬件方面，電腦系統及完善的Server設備是最基本的配套，一般企業有一個錯誤的觀念，她們投放大量的資源於購買軟件的項目上，而忽略了硬件的質素，謝先生表示，兩者的配合是相當重要的，即使擁有最好的軟件，但硬件方面若未能提供相應的支援，同樣不能夠發揮應有的威力。其次是資源方面，企業除了要預算投資於軟硬件上的資金外，操作及管理上的人手分配亦相當重要，目前，市面上有部份供應商提供一條龍式管理及維護服務，協助解決技術上的問題，可節省企業於人力資源上的投資。

跳出傳統銷售框框

以往的銷售或推廣的模式都處於較被動的角色，例如，推出了某種新產品，便把有關的宣傳單張及

產品簡介透過郵遞或電郵形式傳送給客戶手上，然後等待有興趣的客戶「找上門」；試想想，若果我們能夠了解客戶的消費模式，知道某部分客戶必定會對這種產品產生興趣，或有意進一步了解，企業便能夠作重點出擊，為這些客戶送上該產品的資料並作出適當的跟進服務，這樣成功的機會率自然大大提升。除此以外，亦可以按每個客戶的不同需求作個人化的推廣，例如A客戶三個月前買了一項產品，三個月後，應該是添置的時候，企業便能夠向該客戶作出一個提示或推廣一些優惠，以吸引客戶再來選購。能夠做到以下的「1 to 1」銷售模式，就必須依靠CRM對客戶資料的管理和分析功能。

到期日或最後消費日期等，因應以上種種的需求，令醒目咭於商業市場上找到立足的位置。



▲ 醒目咭可印上公司的商標或圖樣以增強公司形象。

看得見的客戶關係—醒目咭

要讓CRM發揮更大的效益，企業可以配套一些相關的系統，從而加強與客戶的溝通。早陣子，條碼是炙手可熱的工具，透過閱讀條碼的器材，解讀當中的數據，電



腦便能夠顯示相關的資料；但站在客戶的角度，條碼只是一堆沒意義的數字，客戶不能夠用肉眼

解讀條碼，了解自己帳戶內的情況，如積分數目、

同一張咭可重寫超過500次，咭內更設有磁帶可儲存資料，企業可以把客戶的消費記錄、積分資料或某些互動資訊印於咭面，而資料更新的過程只需四秒，客戶便能夠清楚知道自己帳戶內的最新情況及對享有的優惠一目了然，咭內更設有磁帶，可儲存一些較私人或重要的資料。除此以外，企業更能配合不同的市場推廣計劃，於重寫咭的表面向客戶提供最新的推廣資訊，加強廣告效益，而咭身更可預先絲印上公司的商標或設計的圖樣，增強公司的形象。

- CRM系統內，可記錄客戶資料（右）及消費模式（下）。

Customer Details		Customer Info		Enquiry		Treatment		Diagnose		Plan		Survey		Sales History		Customer Points	
Customer Code		Customer Name	Mr. 2000047-05	Gender	M	Age Group	21	Occupation	Normal	Point Range	0	Point Validated	Normal	Stamp	0	Avg Purchases	\$10,000.00
Customer Name	Tony	Address	123 Main Street	City	New York	State	NY	Zip Code	100-0000	Phone No.	(123) 456-7890	Fax No.	(123) 456-7891	Mobile No.	(123) 456-7892	Received Date	2005-06-10
Points	0	Points/Storage	0	Key Account	0	Contest	Demand	Hiring Info	Normal	Merit Sector	Normal	Interest	Normal	Naturally	Normal	Start Date	2005-06-10
Customer ID	00000000000000000000000000000000	Identity No.	00000000000000000000000000000000	Sex	M	Age Group	21	Occupation	Normal	Point Range	0	Point Validated	Normal	Stamp	0	Avg Purchases	\$10,000.00
Receipt No.	00000000000000000000000000000000	Customer Ref.	00000000000000000000000000000000	Date	2005-06-10	Time	10:00:00	Sub Total	\$10,000.00	Discount	\$10,000.00	Grand Total	\$10,000.00				
Receipt No.	00000000000000000000000000000000	Customer Ref.	00000000000000000000000000000000	Date	2005-06-10	Time	10:00:00	Sub Total	\$10,000.00	Discount	\$10,000.00	Grand Total	\$10,000.00				
Receipt No.	00000000000000000000000000000000	Customer Ref.	00000000000000000000000000000000	Date	2005-06-10	Time	10:00:00	Sub Total	\$10,000.00	Discount	\$10,000.00	Grand Total	\$10,000.00				
Receipt No.	00000000000000000000000000000000	Customer Ref.	00000000000000000000000000000000	Date	2005-06-10	Time	10:00:00	Sub Total	\$10,000.00	Discount	\$10,000.00	Grand Total	\$10,000.00				



● 讀寫咭機。

Online VS. Offline

醒目咭的閱讀器分為 online 和 offline 兩種，兩種不同的閱讀器當然於容量上有一定的分別，online 的意思是指能夠與電腦或其他網絡系統接駁，令整個系統更具規模。舉例說，Offline 的系統所存儲的資料有限，萬一客戶遺失了醒目咭，便不能再次發咗或翻查以往的記錄，相反，Online 的閱讀機有電腦系統作支援，一方面儲存資料的容量大大提升，其次，接駁了電腦作後盾，萬一因為客戶遺失，而導致資料流失，仍然能夠補發新的咭給客戶。

醒目咭的優勢

醒目咭之所以於近年來日趨普及，主要原因是可以把各種推廣的策略、消費的模式化繁為簡，以及可以配合多種不同的應用方式，如預繳服務、積分計劃、會員制度等，以往的單據、印花、優惠券通通可以銷毀，透過一張薄薄的重寫咭，清楚列明客戶可享的優惠、戶口內的狀況，減少爭拗的場面，同時亦簡化了工作的程序，而對零售業來說，各分店的系統可連接到總公司的電腦，把當日的交易記錄上載，從而可以統計每日的總收入，貨品的銷售情況等。

成本多少？

謝先生表示建立一個客戶關係管理系統的成本真的「可大可小」，全視乎企業的需要而作定論。因為一個完整的 CRM 系統可以涉及公

司內部多個不同的部門，如銷售、市場推廣、人力資源、庫存等各方面，當然，應用的範圍越廣，涉及的組件越多，投資的成本亦相對提高，其次亦涉及系統之品牌及相關配套，謝盟礎先生表示一般簡單的應用，成本可能只需萬多元至幾萬元不等，但若牽涉不同的部門組件或其他配套產品，投資超過一百萬的 CRM 系統亦存在於市場上。謝先生補充，成本的多少同時牽涉到企業本身的資源，例如會否已設有完整的網絡系統，如電腦設備，自動化管理系統等等，若已有這些基本的資源，成本亦得以減輕。

可能大家會因為投資的金額而卻步，而謝先生亦表示了解到市場的需求，所以月租系統及軟件的服務，將大受歡迎，以該公司為例，月租計劃平均每月只需千餘元，當中包括銷售系統、宣傳、庫存及客戶管理等組件，透過這些系統，企業可以知道客戶購買了甚麼東西、購買的日期，以及對客戶的資料作出管理和分析。透過月租計劃，企業的投資成本得以減輕，因此亦可以考慮把 CRM 應用於更多不同的範疇，從而可以發揮 CRM 系統的真正威力。

除此以外，謝先生表示租用系統的另一個好處是能夠省卻更新軟件的成本，他表示，一般軟件供應商約一年多便會更新軟件的功能，加入更多的新元素，強化產品的競爭力，企業為了要享有更多的功能，大多會隨著供應商的步伐，更

新相關的軟件，每年所花於這項目上的費用實在相當可觀，若透過租用計劃，租戶可於網絡上即時更新，省卻相關的成本。

CRM 的未來展望

謝先生表示 CRM 於香港及國內的發展日子尚淺，需要時間令 CRM 系統普及起來，謝盟礎先生坦言，國內的發展情況比香港樂觀，主要原因是國內的人口較多，CRM 能夠發揮較顯著的效能，而香港方面，最大的阻力相信是成本的問題，謝先生表示隨著租用軟件、網絡系統的服務日漸普及，CRM 的應用的範圍有望進一步擴大，市場上的應用的比率亦會相繼提升，而據他的觀察，香港的 CRM 市場仍然有可觀的分額有待開發，故此，當 CRM 進一步普及後，將有更理想的發展。



明峻科技有限公司簡介

明峻科技有限公司 (nxStudio Technologies Ltd.) 以開發軟件為主要業務，當中包括客戶關係管理系統 (nxCRM)、文件管理系統、庫存管理系統及零售管理系統四大類別；其次亦提供電腦系統方面的服務。nxStudio 以香港作為主力的銷售基地，兩年前亦應香港科技大學的邀請，成為中國番禺南沙科技園租戶，設有國內辦事處，主責國內客戶的技術支援工作。