

公司簡介

成立於 1987，是台灣資訊軟體業的領導廠商，也是區域級資訊軟體與雲端 SaaS 服務供應商。長期關心客戶的經營需求，經由成熟的軟體工程、先進的協同、行動通訊、雲端等資訊科技，開發出流程 e 化與創新應用系統，贏得金融業、政府、醫院、電信與製造業等 2,000 餘客戶及超過上萬個雲端用戶的肯定。

市場涵蓋率

台灣

銀行	行政院及所屬部會	醫學中心	縣市政府	製造業
97%	94%	95%	82%	廣達電腦、世界先進...等

海外

大陸：中樞研究院、鄭州中心醫院、河南安陽第二人民醫院、濟寧市第一人民醫院...等
 日本：Canon Electronics Technology Inc.、駒澤大學、Vintage、東京都足立區社會福祉協議會...等
 東南亞：Kilfe Technology、EVA Enterprise、DecoPlas Industry、The One Estate ... 等



VITAL CRM

雲端客戶關係管理服務

創造業績倍增 實現精準行銷 洞悉客戶大數據

榮耀

- 2021 年榮獲中華徵信所「台灣地區大型企業排名 TOP5000」電腦軟體服務業 第五名
- Vital CRM 榮獲「2019 APICTA Awards 大數據應用」銀牌
- Vital CRM & Vital Knowledge 榮獲「2018 台灣精品獎」
- 2017 年榮獲經濟部「第 5 屆國家產業創新獎」
- Vital 雲端服務家族榮獲經濟部工業局「2016 雲端金項獎」
- 2015 年榮獲經濟部「第 3 屆卓越中堅企業獎」
- Vitals ESP 知識管理企業雲榮獲「2015 台灣精品獎」
- Vitals / KM 知識管理系統榮獲「2010 台灣精品獎」
- 2002、2005 年榮獲象徵科技業奧斯卡獎的「經濟部產業科技發展獎」

企業社會責任

- 學校演講：已參與超過 1,000 場學校演講
- 企業參訪：接待超過 100 個海內外學校團體
- 提供學生實習與建教合作
- 協助 NPO/NGO 建置網站、捐贈軟體及雲端服務
- 定期募款捐助 NPO 及愛心捐物

認證



VITAL CRM

掃一掃 立即免費試用 30 天
<https://www.gsscloud.com/tw/vital/crm>



銷售管理

完整掌握客情，提升業務成交率

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，造成客戶工作難已交辦與交接。

解決方案效益

客戶資料集中管理，並可隨時隨地快速查詢，同時結合數據分析，讓業務一鍵掌握客情商機！

潛在開發
拜訪介紹
商機追蹤
成交

名片建構
客戶記事
潛在商機
商機管理
人派管理
訂單管理
業績分析



銷售管理

精準行銷

輕鬆達成客製化服務與精準行銷

面臨挑戰

- 虛實整合的客戶溝通模式難實現
- 行銷訊息眾多客戶難以分類分眾
- 獲客成本上升口碑好評難取得

解決方案效益

集中時間和資源在對的人身上，提高您與客戶的互動效率，讓生意不斷找上門！

客戶體驗路徑

認知 → 訴求 → 詢問 → 行動 → 倡導

Vital CRM
優化程序

標籤分群
分眾行銷

個人化訊息
內容推播

LINE
eDM
簡訊

自動定期
關懷

成效分析
推薦方案

客戶服務

系統自動化管理，大幅降低人力成本

面臨挑戰

- 客訴管道眾多，客戶代辦工作易遺漏。
- 辦公室與分據點共同服務客戶，服務水準難維持。

解決方案效益

客戶交代的每件事，系統負責提醒您！並自動寄出關懷郵件，服務事半功倍又周到。



客戶服務

客戶服務記事 → 待辦工作管理 → 服務成效統計

VITAL CRM



整合中心



Insight 數據分析

數據分析

將客戶洞察轉化為銷售業績

解決方案效益

使用者可透過視覺化的方式查看與分析 CRM 中的數據，化洞見為行動，了解銷售現況並預測客戶終身價值，進而精準擬定策略，創造最大效益。

常用商業分析情境

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

進階分析和預測

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



了解更多

社群整合

創造更暢通的社群經營

解決方案效益

Vital CRM 整合社群媒體平台 (LINE OA 與 FB Messenger)，多元管道分眾行銷及貼心一致的個人化互動，全方位記錄客戶互動。



了解更多

API 整合

讓客戶服務互動更全方位

Vital 雲端服務產品

- VITAL TTC 集點抽獎會員計畫
- VITAL BizForm 智慧表單

第三方 SaaS 服務廠商

- 雲端總機
- LINE 官方帳號
- 滿意度問卷收集
- 線上購物網站
- ERP 系統



了解更多

Vital CRM APP

Vital CRM 行動版，同時支援 iOS 與 Android。讓您出門在外，客戶資料隨身帶著走，即時查找、記事好便利。



專業的顧問服務

根據 CIO 雜誌報導指出，CRM 計畫中三分之一會失敗，我們在意您所花的每一分錢，以專業的顧問服務確保您 CRM 的導入成功！

需求分級與
流程建議

教育訓練服務

數據分析與
技術服務

持續演化的「活」系統

我們敏捷的研發團隊，讓 Vital CRM 每兩個月即推出版本更新，參考每個使用者的回饋，持續提供 CRM 最佳實務解決方案，讓您永遠走在企業經營的最前端！

最重視資安的雲端服務商

率先通過 ISO27001 與 ISO27018 資安認證，並與微軟策略合作，結合最先進的 Azure 雲端機房與備援機制，滿足資料安全與高可用度的企業需求。

Azure
CheckmarX



B2B 業務團隊管理

潛在開發

商機追蹤

業績分析

跨平台管理

精準行銷

忠誠顧客

B2C 會員經營管理

製造業

代表案例 | 兩越科技、勳友光電、高柏科技、千富企業、永威精密、裕昌機電、百吉科技、通達工業

產業挑戰

- 客戶資料與商機管理不善、只能靠業務會議溝通
- 業務人員常異動，客戶情報容易交代清楚
- 外出拜訪難以查詢客戶資料與回報客情

解決方案

- 建立標準化銷售流程與商機管理，協助公司預測業績
- 搭配行動 APP 讓客情自動追蹤，確保商機不流失

業務 | 名片辨識 | 客情記事 | 特辦工作 | 建立商機 | 追蹤成交

主管 | Inlight 綜理商機 | 掌握客情 給予支援 | 工作日誌 管理 | 商機預測 | 訂單分析

品牌商品批發業

代表案例 | 世路寶華、麗光、大成潤滑油、百福醫療、三生醫療事業

產業挑戰

- 經銷商與客戶交接僅靠業務回報，業務離職後無任何紀錄
- 業務與內勤人員無法即時同步客情，造成商機流失

解決方案

- 業務、內勤客服同時掌握客戶狀況，讓業務即時掌握客情
- 工作交接更趨容易

專業服務業 (B2B)

代表案例 | 遠通電收、震旦書、奇異網路、頂典國際行銷顧問、美加人力資源管理顧問、大都會移民、維建良附非註冊會計師會計師事務所、亞惠科技

產業挑戰

- 紙本管理客戶資料，重工與業務團隊的狀況看出不一
- 人員交接容易產生資訊上的斷軌

解決方案

- 友善介面讓員工上手快速
- 行動裝置打方便降低進入門檻
- 派工功能解決業務衝突及減少時間浪費
- 客戶資料完整登錄可有效管理顧客

營造及不動產業

代表案例 | 21世紀不動產、城市地產科技

產業挑戰

- 以 Excel 及簿系統進行加值管理，資料查詢困難且軟體使用介面繁雜、毫無彈性
- 業務拜訪後自行記錄於紙本或個人電腦，每週彙編長達 8 小時的會議同步，商情回報不即時

解決方案

- 行動記事、友善介面，公司內外都高效溝通
- 加緊客戶資訊一手掌握，管理傳承更方便

面臨挑戰

- 客戶資料眾多且分散，查找不易難妥善運用
- 開發進度無法即時追蹤，導致潛在商機流失
- 難以追蹤潛在商機及成交機率，業績難以預測
- 業績輪廓模糊，手動產出報表耗時又費力
- 報表分析不即時，難以掌握銷售趨勢

面臨挑戰

- 線上線下分店眾多，花費大量時間整理分散在各地的資料
- 難以依據顧客喜好傳遞正確的訊息
- 群發行銷郵件，開信率低且效果不佳
- 無法依據顧客貢獻度分級，執行不同的行銷策略
- 個別撥打關懷電話及發送郵件，耗時費力且效果有限

有效協助業務管理，達成「銷售正向循環」

VITAL CRM

輕鬆幫您留住客戶，達成「會員經營永續循環」



APP 名片辨識

Vital CRM APP 快速掃描客戶名片，自動建立客戶資料

客戶服務記事

全方位記錄客戶資訊，不遺漏任何交代事項，提供完善服務

商機管理

掌握商機成交趨勢，預測銷售機會，提高業績達成率

訂單管理

清楚呈現每筆訂單狀態，讓業務輕鬆查詢並即時處理

Insight 數據分析

將資料轉換成關鍵指標，清楚掌握過去及現況，完整擬定未來銷售策略

社群媒體整合

多社群媒體訊息於同一平台集中處理，降低資訊遺漏的風險

顧客服務記事

各分店顧客資料統一管理，完整記錄顧客喜好及需求，提供個人化服務

標籤管理

快速篩選想要溝通的顧客群，分眾進行精準行銷

Insight 數據分析

清晰的顧客輪廓及終身價值，有效擬定行銷策略

聯繫腳本

針對不同顧客類型，彈性設定關懷信件並自動發送，維繫與顧客的黏稠度，提升回購率



有效管理客戶，獲得更多潛在機會



提高業務機動性，加速生產力



掌握關鍵客戶，開創業績高峰



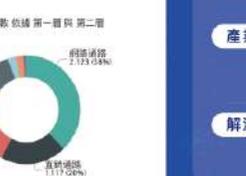
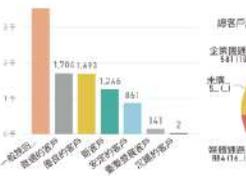
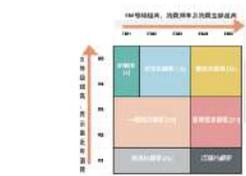
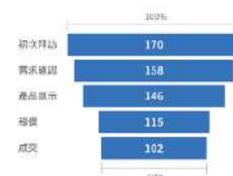
顧客資料與訊息集中控管，省時省力最有效率



個人化服務關懷，提升顧客滿意度



組織了解顧客輪廓，鞏固忠誠顧客



品牌零售業

代表案例 | 安永鮮物、林果良品、龜島米、小丁燒烤、逸軒國際、合雅羽織、山打勞、海宇真露、豐全-美國原產葡萄酒、基山建築、豈豆網

產業挑戰

- 線上及線下多分店客戶資訊難同步
- 市場競爭激烈，如何維持高回購率

解決方案

- 統一匯整各營運客戶資料，要點貼心的個人化訊息聯繫顧客



專業服務業 (B2C)

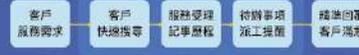
代表案例 | 泓祥樓、台灣便利會、雅點子數位行銷、中環國際旅行社、新透藝術

產業挑戰

- 客戶服務歷程不易管理及同步給業務同仁
- 服務時所工作的連續性影響客戶滿意度

解決方案

- 高效內部協作提供優質服務



健康美容業

代表案例 | 天賜製藥、OLYSS歐莉仕、大衛美學、維山站、惠生研、大奇峰桌、新肌肌、天彭豐、諾貝爾醫美集團

產業挑戰

- 客戶喜好與需求易變，口頭一再詢問，讓客戶感覺很冗外
- 難依據客戶記錄，提供客製化服務或訊息

解決方案

- 記錄客戶喜好了解客戶需求，第一時間給予適當服務與建議
- 個人化 eDM 貼心提供客製化資訊



非營利組織與社團

代表案例 | 而思紀勇地區團體服務協會、中華社團陣地聯合總會、中華民國心臟病基金會、台灣企業領袖交流會、MBA 中華經營智慧分享協會

產業挑戰

- 捐款者、學員、學者與記者等關係人類別多，缺乏單一資料庫管理
- 活動訊息傳遞過多管道發布，發送作業複雜耗費人工

解決方案

- 將 CRM 與捐款系統整合，辨識忠實支持者，勸募更有效率
- 運用標籤分類各類關係人，透過 CRM 精準發布活動訊息、電子報與年節賀卡



Vital CRM 客戶關係管理-加購規格點數之用途：

Vital CRM 客戶關係管理提供發送簡訊的功能，

可以發送簡訊內容至 Vital CRM 系統內的客戶的行動電話。

可以針對單一客戶、或者批次針對一整批客戶發送簡訊內容。

根據每一封簡訊字數長短，進行扣點：

一封簡訊為 1 點；台灣區以外都為國際簡訊，國際簡訊為一封 3 點；雙向簡訊則為 2 點。

如果有發送失敗的簡訊，會先扣掉點數，等到所有簡訊發完後，系統會將發送失敗的點數加回。

以下為注意事項：

1. 超過 70 個字時，以長簡訊模式發送。(每 67 字為 1 封，上限 330 字)
2. 使用雙向簡訊可接收並記錄台灣地區的客戶回覆，每個送出的簡訊加計 1 點，有效接收回覆期間為 7 天內。
3. 若有插入置換標籤，送給每個人的簡訊字數將依置換內容而有所不同，建議您發送前先預覽簡訊內容。