

## 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：Kife Technology、EVA Enterprise、DecoPlas Industry、The One Estate ...等

## 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

## 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



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



[www.gsscloud.com/tw/vital](http://www.gsscloud.com/tw/vital) | [vital@gss.com.tw](mailto:vital@gss.com.tw)  
台北市中山區德惠街 9 號 5 樓 | 02-2592-6609



Vital 客戶故事



LINE 官方帳號



GSS 觀揚資訊  
Quality & value, we're committed.  
國家產業創新獎 卓越中堅企業獎



## 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

- 名片建檔
- 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  
內容推薦

LINE  
eDM  
簡訊

自動定期  
關懷

成效分析  
推薦方案

精準行銷

## 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。

客戶服務記事

待辦工作管理

服務成效統計

客戶服務

整合中心

VITAL CRM

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，進而精準釐定策略，創造最大效益。

### 常用商業分析情境

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

### 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



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、勤友光電、萬柏科技、千富企業、永威精密、裕昌電機、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 讓客戶信息追蹤，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 系統商機 | 掌握客情 | 給予支援 | 工作日誌 | 商機預測 | 訂單分析

## 品牌商品批發業

**代表案例** | 世嘉寶華、聚光、大城潤滑油、百靈藥廠、三生醫藥等事業

**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、內勤客情同時掌握客戶狀況，讓業務即時掌握客情
- 工作交接更清晰容易

## 專業服務業 (B2B)

**代表案例** | 遠通電訊、豐巨豐、奇寶網路、頂興國際行銷顧問、美加人力資源管理顧問、大都會移民、韓建良國際註冊會計師事務所、亞思科技

**產業挑戰**

- 紙本管理客戶資料，重工與業務跟進的狀況看出不斷
- 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
- 行動裝置查詢方便降低進入門檻
- 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 及舊有系統進行管理，資料查詢困難且軟體使用介面繁瑣、極不彈性
- 業務拜訪後自行記錄於紙本或個人電腦，每當業務行程達 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」



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，不漏過任何交代事項，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，獲得更多潛在商機



提高業務機動性，加速生產力



掌握關鍵客戶，開創業績高峰



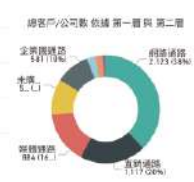
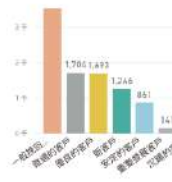
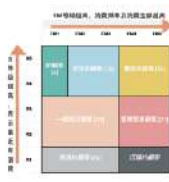
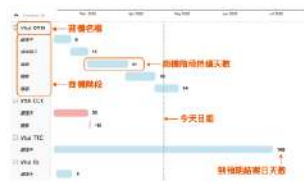
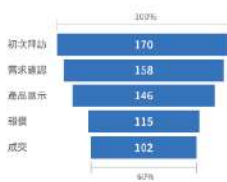
顧客資料與訊息集中控管，省時省力最有效率



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** | 安永餅家、林果食品、都皇米、小丁、燒坊、逸祥國際、自備羽絨、山打勞、海平興業、豐全-美國原產咖啡、基山建築、夏豆網

**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**

- 統一管理各營運客戶資料，發送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、雅點子數位行銷、中環國際旅行社、新活藝術

**產業挑戰**

- 客戶服務不易管理且同步給業務同仁
- 服務時間工作的連續影響客戶滿意度

**解決方案**

- 高客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、維山、康生、大衛、新、肌肌、光彤、麗貝爾髮型藝術

**產業挑戰**

- 客戶喜好與需求難以溝通，讓客戶感覺很意外
- 服務時間工作的連續影響客戶滿意度

**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 貼心提供專業資訊



## 非營利組織與社團

**代表案例** | 市稅務局與地產服務協會、中華社團聯合會、中華民權促進會、臺南基金會、台灣企業家協會、MBA中華管理學院等

**產業挑戰**

- 捐款者、學員、學友與記者等關係人類別多，缺乏單一資料庫管理
- 活動訊息傳遞多靠電話、發送作業複雜耗費人工

**解決方案**

- 將 CRM 與捐款系統整合，辨識死忠支持者，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