

客戶關係管理系統(服務業)

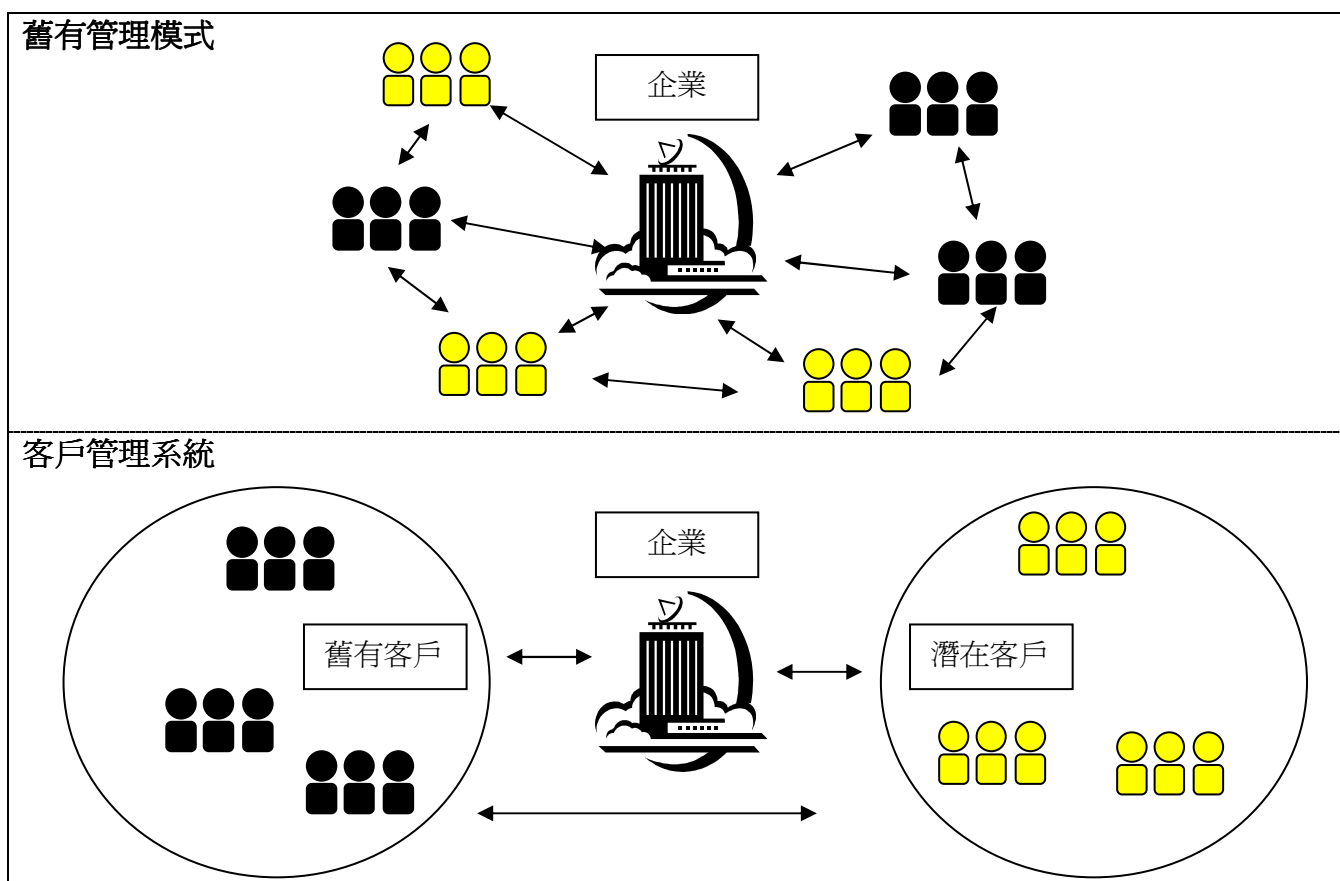
D02A1

課堂一

2009/11/17 (星期二) 6:00PM – 9:00PM

1. 客戶關係管理 (Customer Relationship Management CRM)

企業活動面向長期的客戶關係，以求提升企業成功的管理方式，其目的之一是要協助企業管理銷售循環：新客戶的招徠、保留舊客戶、提供客戶服務及進一步提升企業和客戶的關係，並運用市場營銷工具，提供創新式的個性化的客戶商談和服務，輔以相應的資訊系統或信息技術如數據挖掘和數據庫營銷來協調所有公司與顧客間在銷售、行銷以及服務上的互動。



圖一

客戶關係管理系統 (CRM 系統) 通常包含由每位顧客的基本資料及互動歷史記錄集合成的客戶群資料庫，而系統的使用者尚需使用資料挖掘以有效整理出有利用價值的資料，讓經授權的前線銷售人員、市場分析員、客戶服務主任等跟客戶交往時，可以參考客戶關係管理系統內的客戶記錄，以加強對彼此的了解，使服務更個人化。理想的客戶關係管理能提供有始有終的顧客服務，並能達成**提昇顧客滿意度**及**顧客忠誠度**之最終目的。



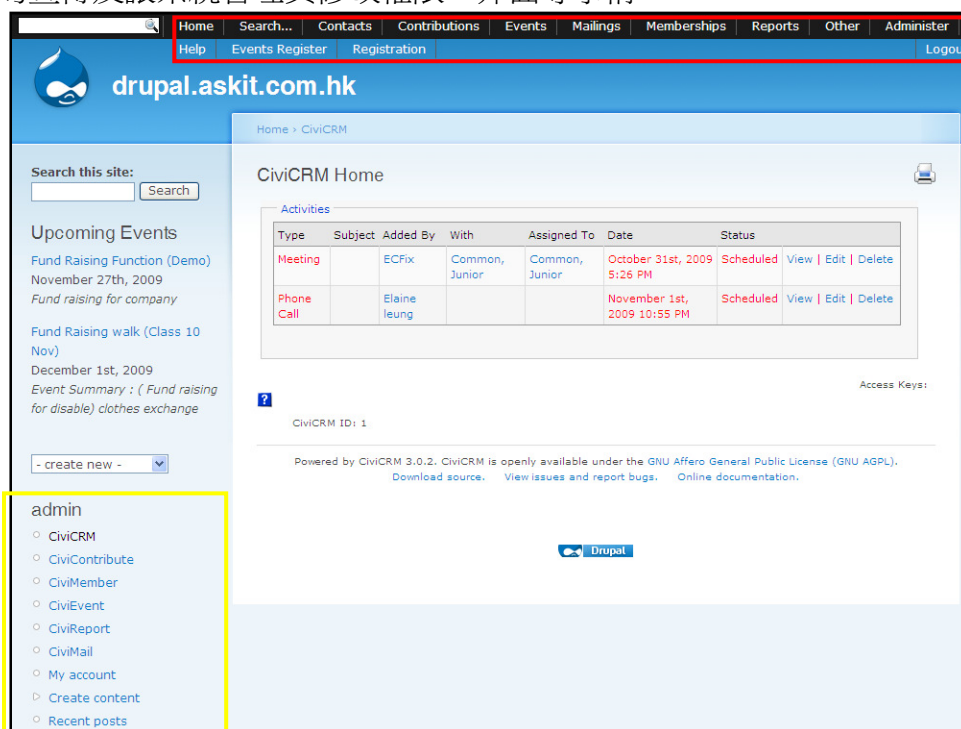
自動化的客戶關係管理系統改善了工作效率、大幅改善與客戶和潛在客戶的溝通，例如員工不需製作特定報表，主管亦能了解員工與客戶間的整體跟進狀況，有效分析推廣活動的成功率及監察整個業務推廣流程。

2. 基本資料

亞必思有限公司(ABC Ltd)是一間為老人服務的社會企業，她致力於幫助年長一輩的人仕，為他們提供照顧、興趣班、輔導、住宿等的服務。她的客戶關係管理通常會採用人手記錄以節省成本，但每次查找客戶都會費時失事。因此，最近便引入了一個新的客戶管理系統來處理客戶關係。您是此公司的客戶服務部的職員，負責日常的客戶關係管理運作。

2.1) 登入程序

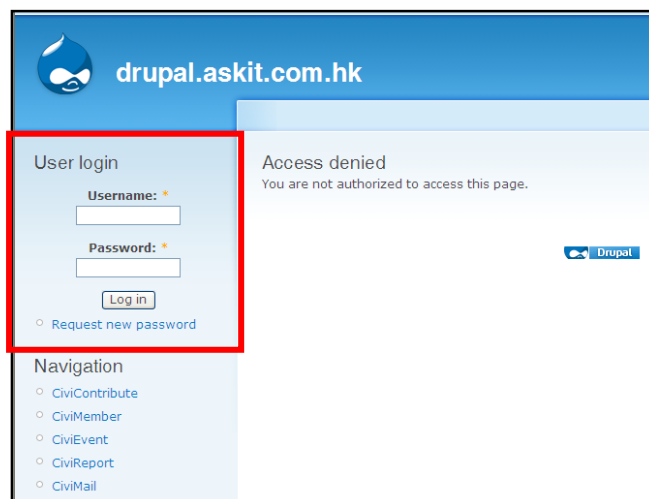
圖二是系統的介面。在上方的黑色菜單列是公司內部客戶管理的主要工具，而左方黃框的菜單包含對外的宣傳及讓系統管理員修改權限、介面等事情。



圖二

圖三顯示系統介面，如要進入系統，便要輸入使用者名稱及密碼，以下是管理員的帳號名稱及密碼。

使用者名稱 : admin
 密碼 : P@ssw0rd
 輸入後便可登入系統。



圖三

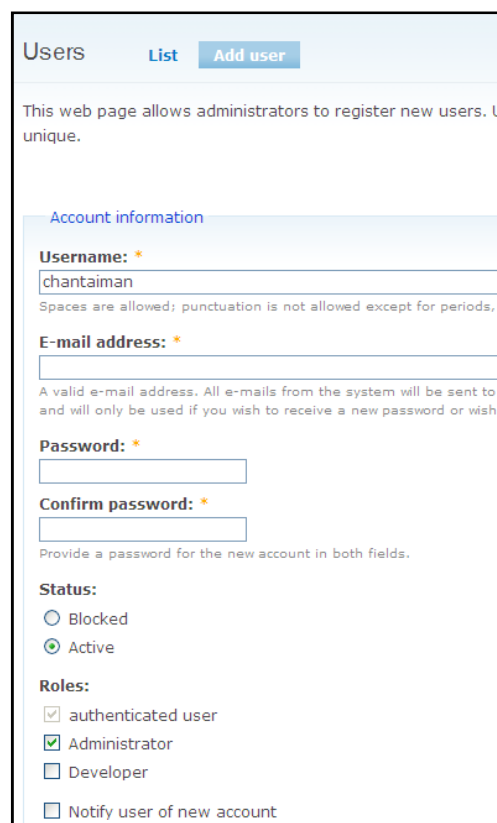
系統管理員通常會擁有最大的權限，正常地管理員會為您設置您的帳號，但您現在也可嘗試以管理員的身份為自己建立帳號。



圖四

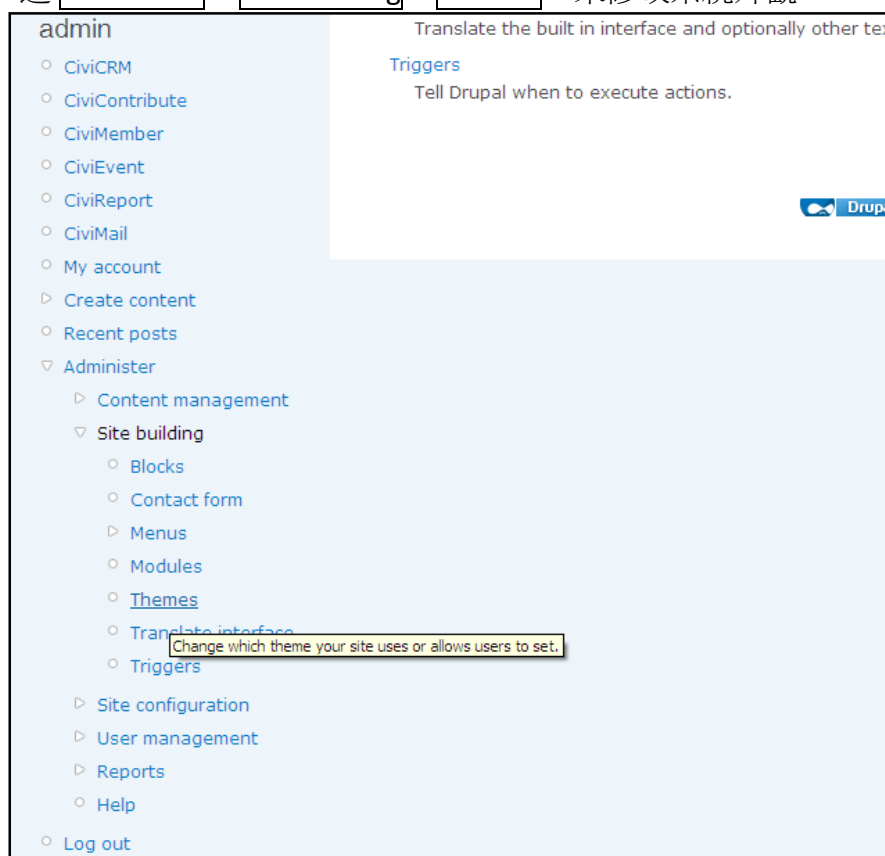
另外如要設定帳號權限，需於左手選項欄中，找出 **Administer** → **User Management** → **Permission** 修改用戶權限。

右方便是新增一個系統使用者的畫面，請把打上*號的欄位填上，並剔選 Administrator 來讓您的帳號使用最多的功能。



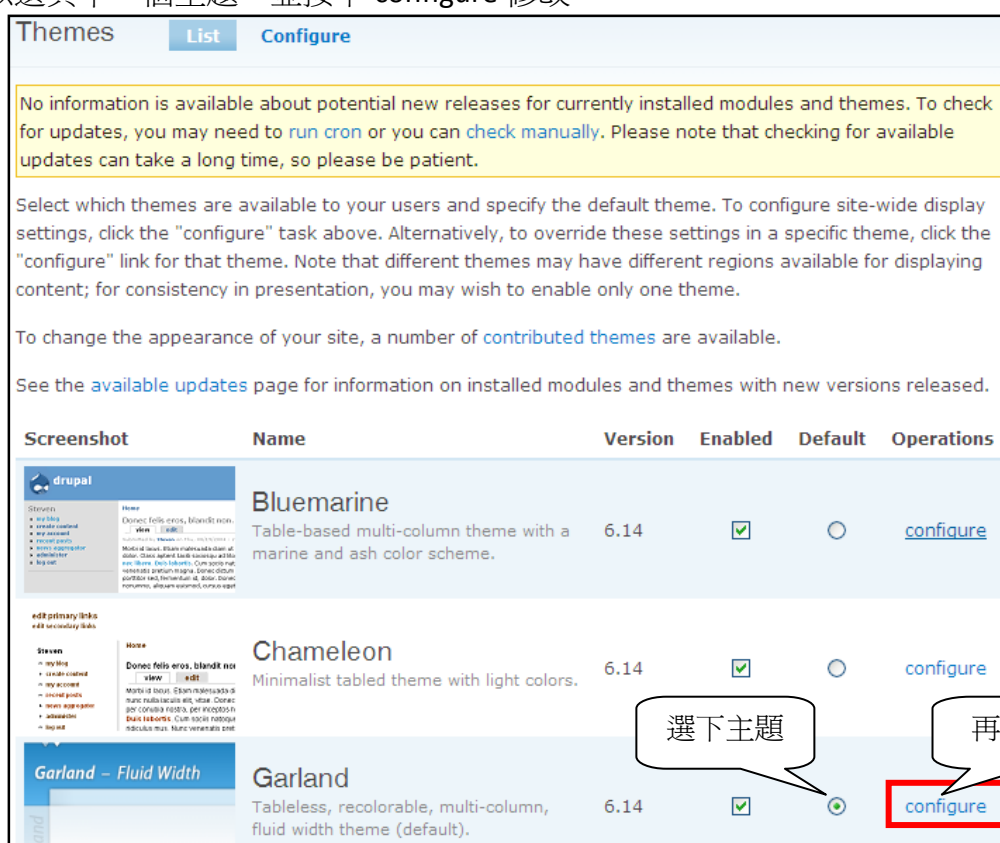
圖五

另外，系統亦有強大的個人化功能，在此先為介面外觀的修改作解釋。
 先到左手菜單，選 **Administer** → **Site Building** → **Themes**，來修改系統外觀。



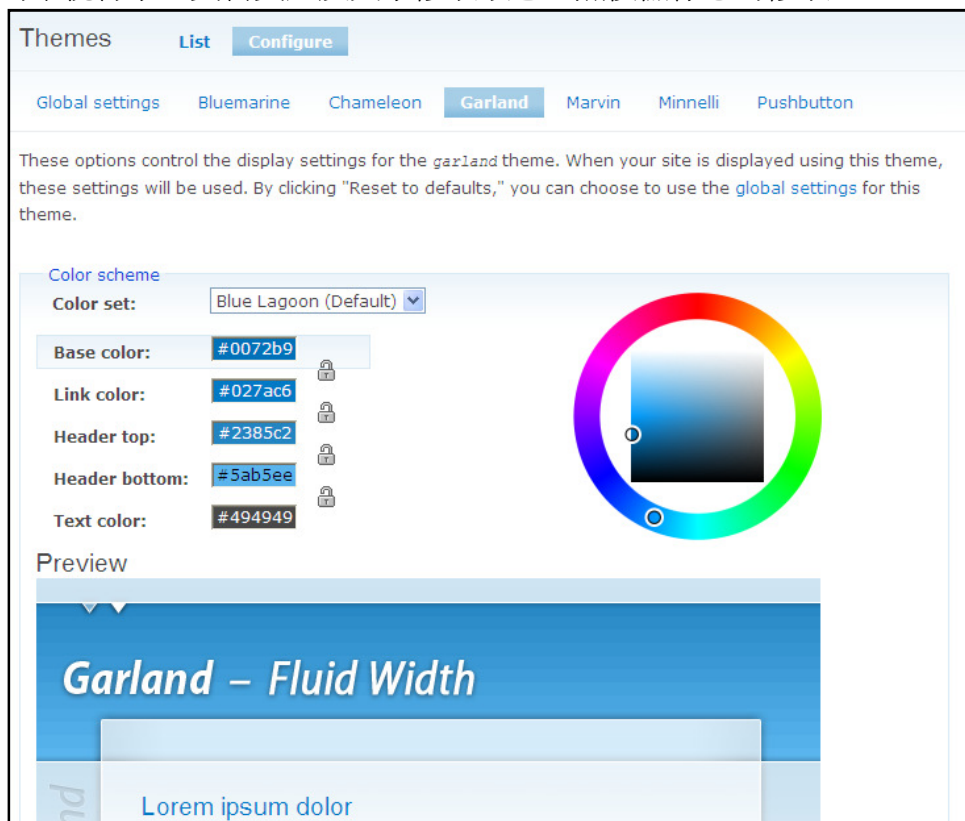
圖六

接著便可以選其中一個主題，並按下 **configure** 修改。



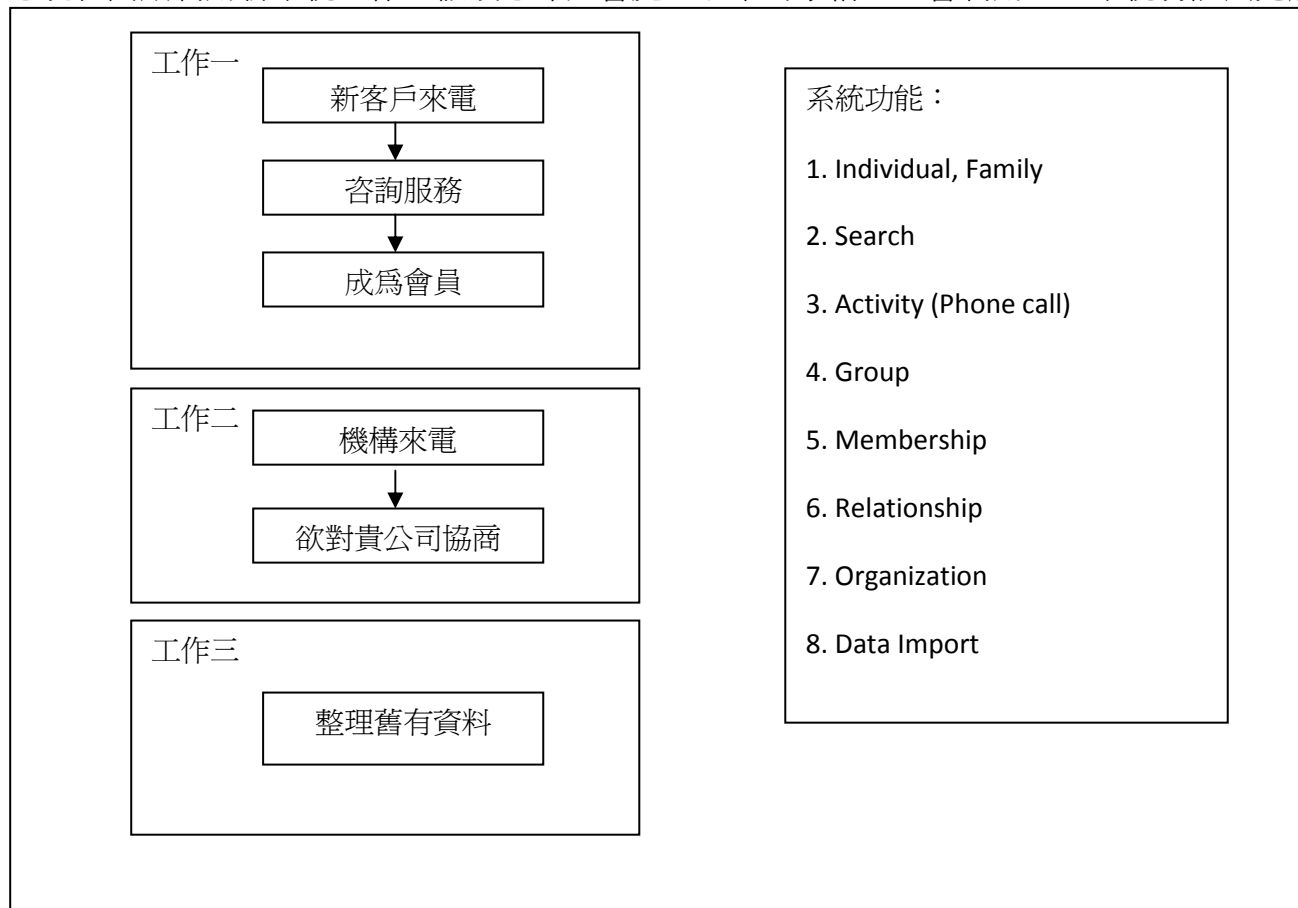
圖七

在此您可以為系統背景、頁首頁尾及文字修改顏色，然後儲存您的修改。

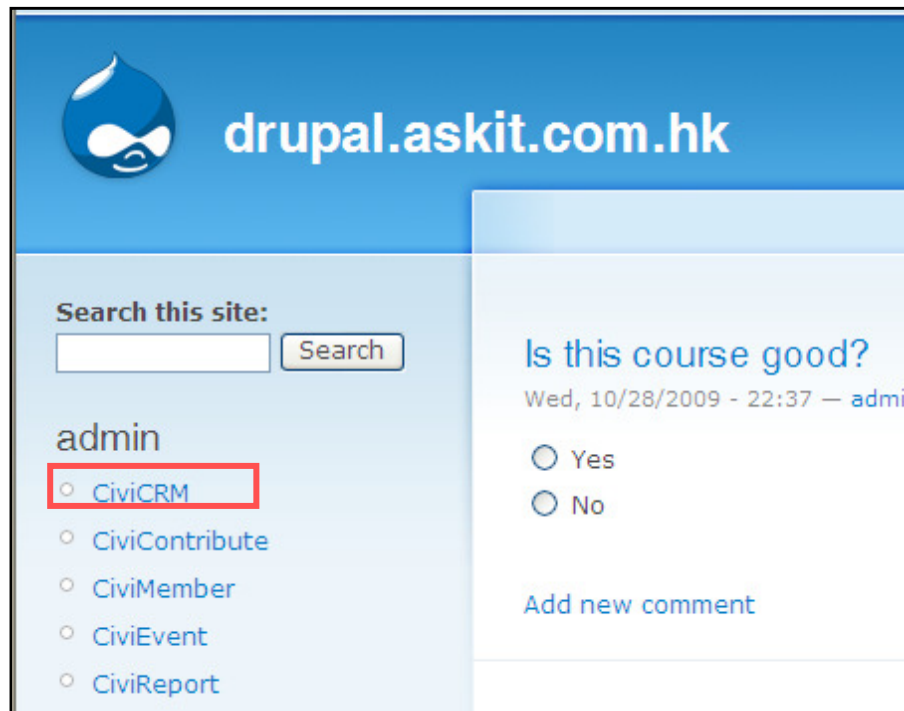


圖八

您現在開始利用新系統工作，假設您今天會處理以下的事情，並會利用一些系統功能去完成：



請先進入系統，然後您便可以開始進行客戶關係管理的不同工作，請按下 **CiviCRM**(如圖九)



圖九

2.2) 輸入個人客戶/聯絡人資料

每當您要快速新增一個聯絡人資料的時候，可以利用系統介面左手邊的 **New Individual** 輸入功能(圖十)，只把最基本的聯絡資料(First Name - 姓氏、Last Name - 名字及 Email - 電郵)，**Save**(儲存)下來，方便日後修改。

除了使用此辦法外，也可從系統上方的黑色菜單加入客戶及其他的資料。

按 **Contacts** → **New Individual**，可以把一個新客戶更多的資料輸入到系統中，如聯絡電話、地址、聯絡方法設定、組別設定等等。

一個新的客戶來電亞必思公司(ABC Ltd)，打算商談初次合作事宜。爲了進一步的聯絡及溝通，客人留下了姓名及電郵。

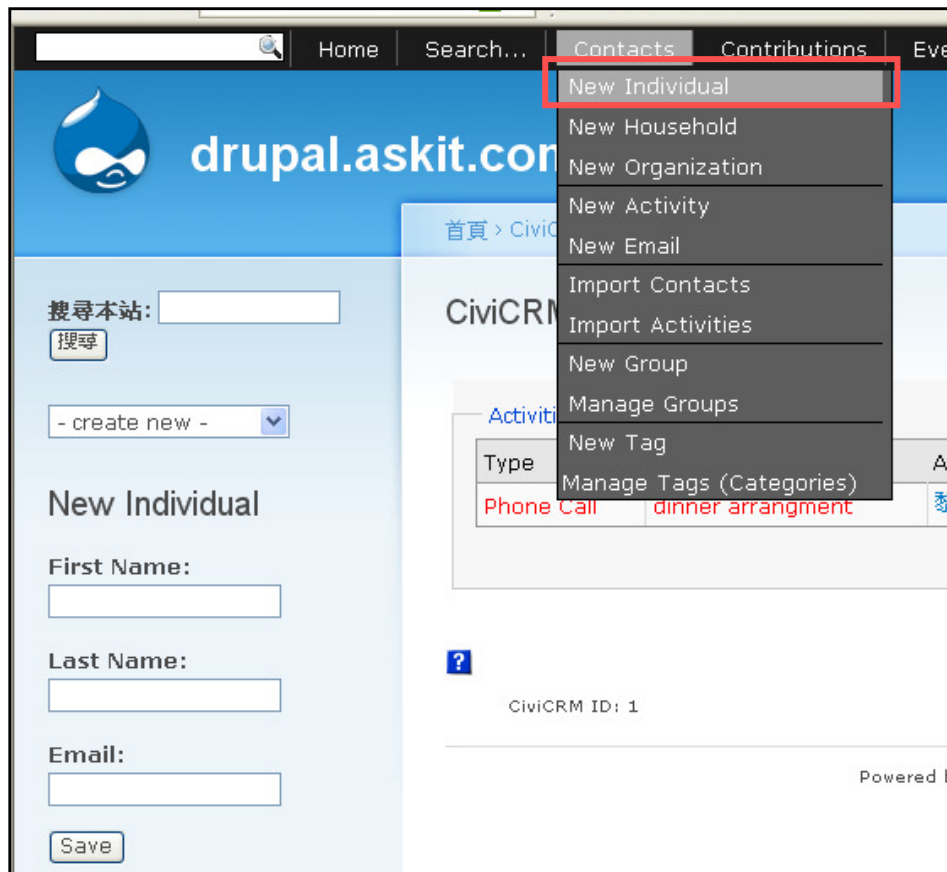
請學員根據登入帳號輸入相對的資料

姓氏：陳

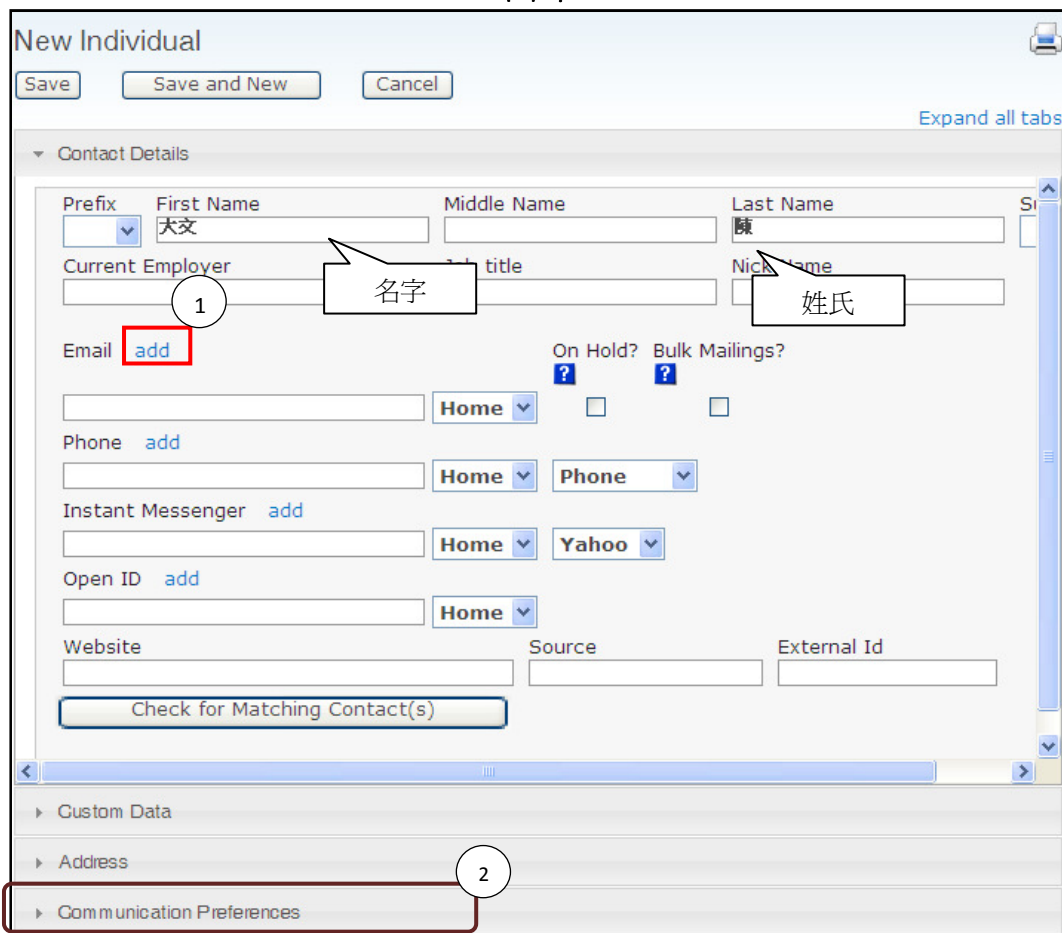
名字：大文

電郵：enquiry@crm.com

請您輸入此客戶資料到系統記錄中。



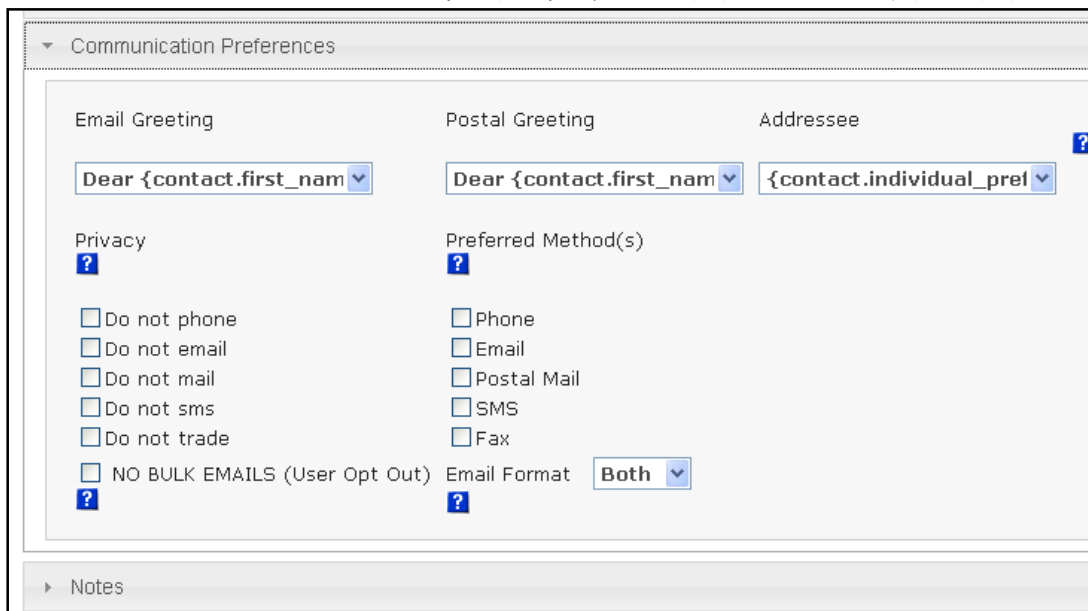
圖十



圖十一

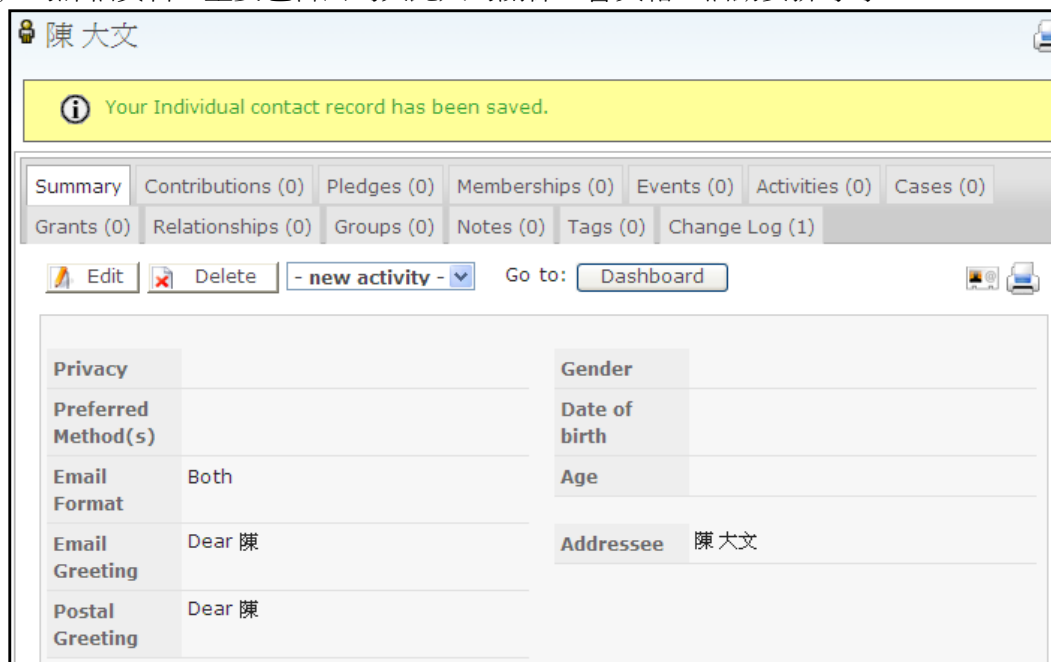
於新增資料頁面中，您可以按照欄位輸入所需的資料，如稱銜(Mr., Mrs. 等)、名字、電子郵件等等。如有多於一個電子郵件、電話或其他，可按下 **add**(圖十一①)加入多一個記錄。

您更可打開 **Address**、**Communication Preferences** 等(圖十一②)，來加入地址及聯絡人的喜好設定。如打開 **Communication Preferences** (圖十二)，便可隨聯絡人的喜好來轉換聯絡的方法。



圖十二

按儲存後，陳大文這個新客戶的資料便已經記錄在系統中。然後，在此頁面中可繼續增加及修改這個客戶的詳細資料，主要包含公司與此人的關係、會員籍、活動安排等等。



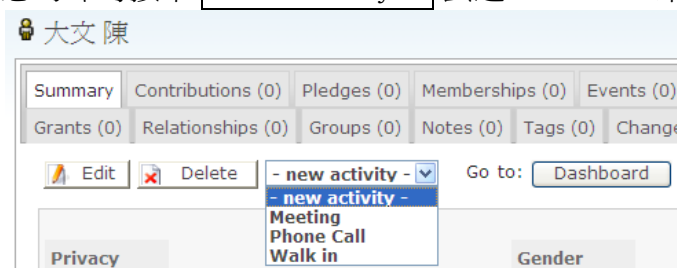
| Privacy | | Gender | |
|---------------------|--------|---------------|-----|
| Preferred Method(s) | | Date of birth | |
| Email Format | Both | Age | |
| Email Greeting | Dear 陳 | Addressee | 陳大文 |
| Postal Greeting | Dear 陳 | | |

圖十三

3. 新增活動

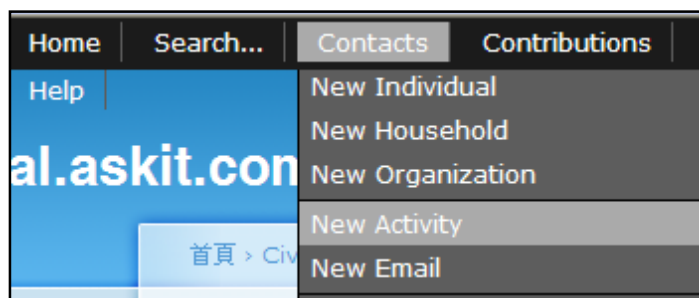
完成新增聯絡人工作後，您便繼續解答陳先生的問題，並同時把這次的電話會談概況作下記錄。

您可即時按下 去選 Phone Call 來記錄此活動或跟著 3.1 的做法。



3.1) 輸入活動資料

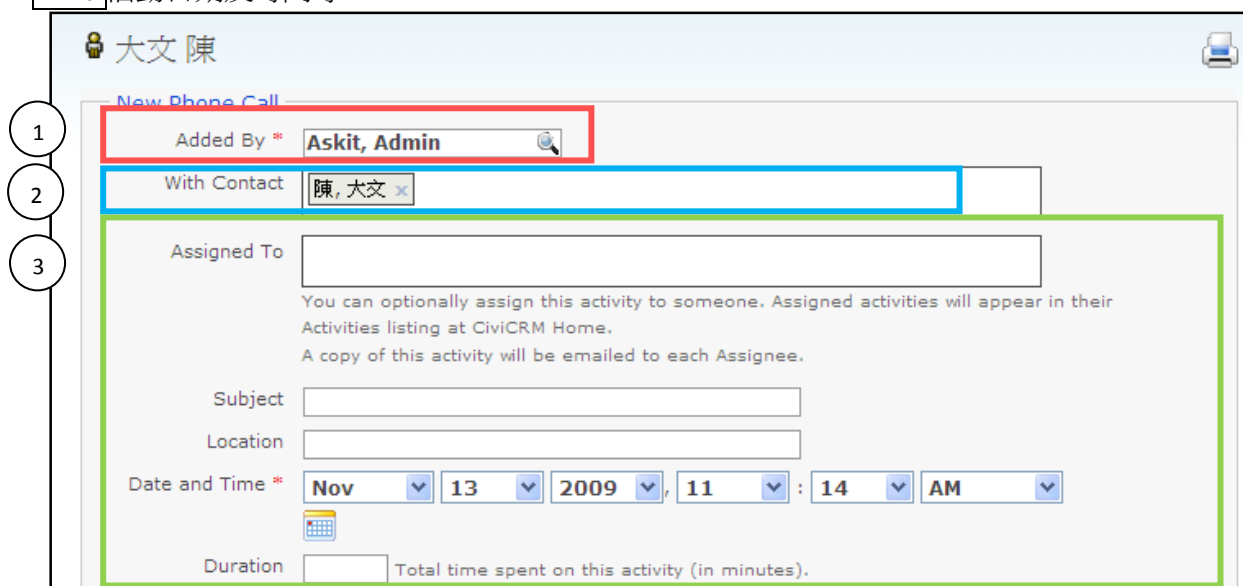
要加入一個新的簡單的活動排程，您可以在菜單中選 → 來輸入一個會議安排。



圖十四

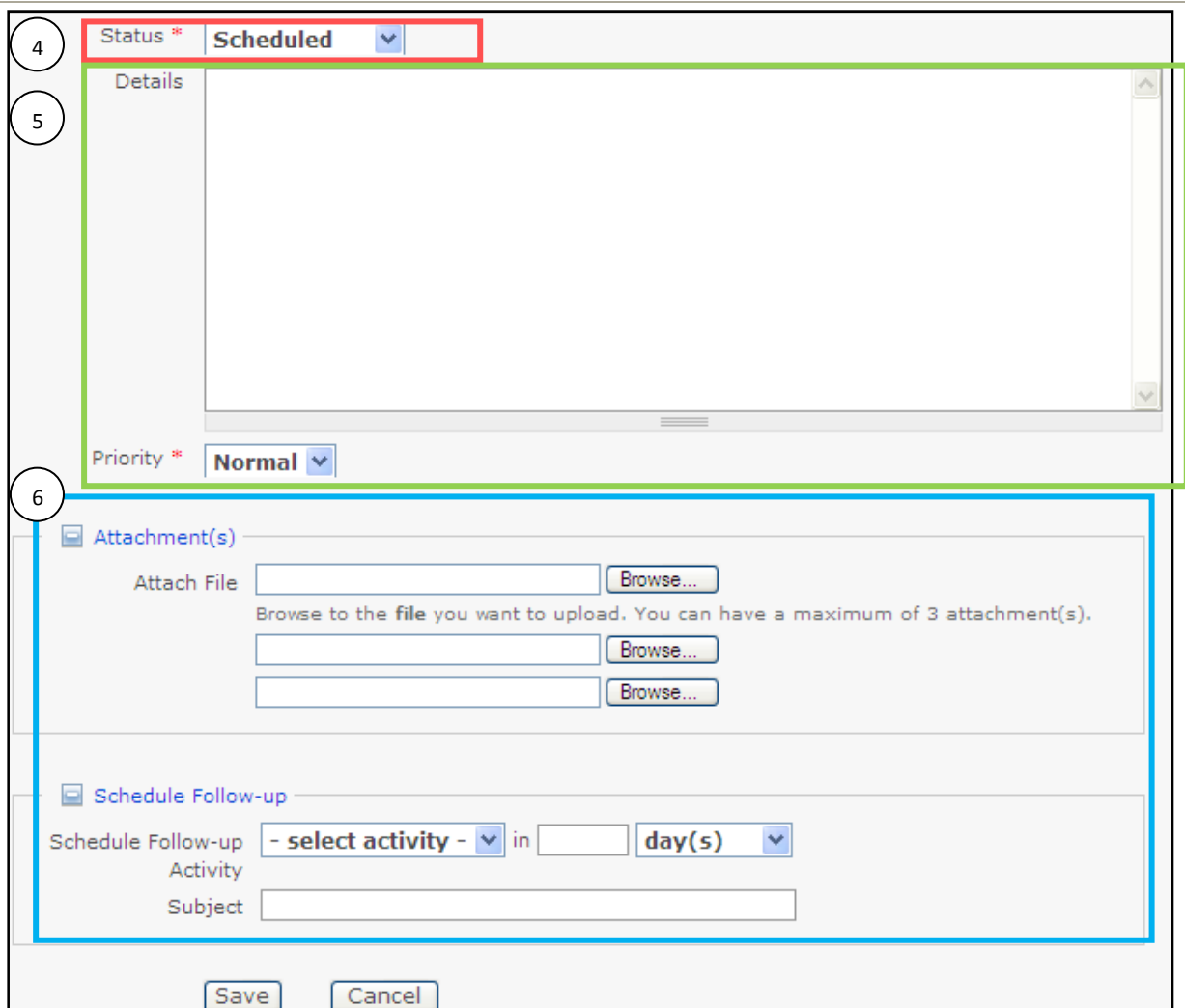
圖十四(A & B)顯示進入 後的畫面，您可於：

- ① 活動類型中選取對應的項目(類型數目可增可減)¹，然後在
- ② 設定舉行這個活動的主辦人，現在便可輸入您本人的繫絡。(大前題是系統需要有您的資料)
- ③ 接著可輸入與活動有關的聯絡人，包括陳大文、您本人，並加入 (主題)、 活動日期及時間等。



圖十五 (A)

¹ 活動類型項目的增減，需要到菜單中的行政者 → Option Lists → 活動管理
版權所有 轉載必究



圖十五(B)

④ 狀態顯示活動的情況，如已被編排(Scheduled)、已完成(Completed)、已取消(Cancelled)等等。

⑤ 您更可對是次活動加入一些詳細的資料於詳情中，以便相關人士作參考之用。

⑥ 當中還可以插入附件，以及一些活動跟進的安排。

以下的資料可作為您安排是次會議的參考：

新增自：您本人

聯絡人：陳大文

主題：Phone Call

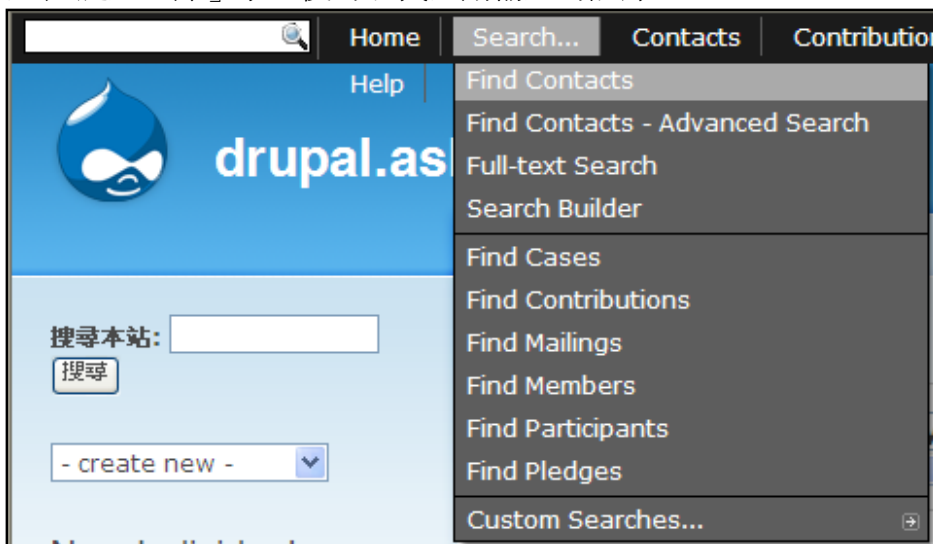
地點：ABC Ltd

日期及時間：11月17日 8:00PM

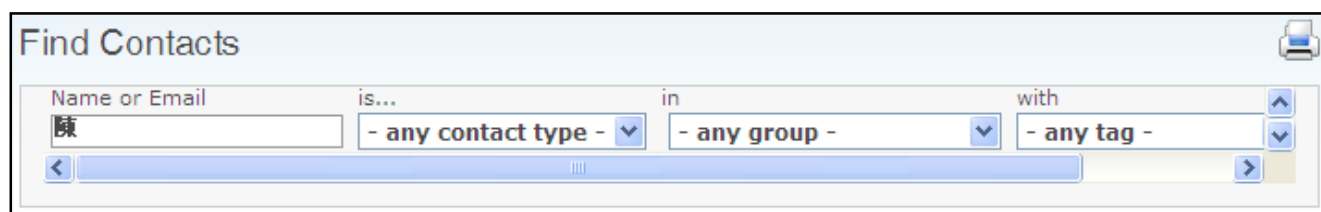
狀態：Scheduled

4. 搜尋功能

在完成上述工作後，您可以利用搜尋功能(Search)去尋找系統中已記錄的聯絡人，按下 **Search** → **Find Contacts**(圖十六)，便會出現圖十畫面。於 **Name or Email** 欄位中(圖十七)，輸入所需搜尋的關鍵字眼，如鍵入「陳」字，便可以找回剛輸入的記錄。

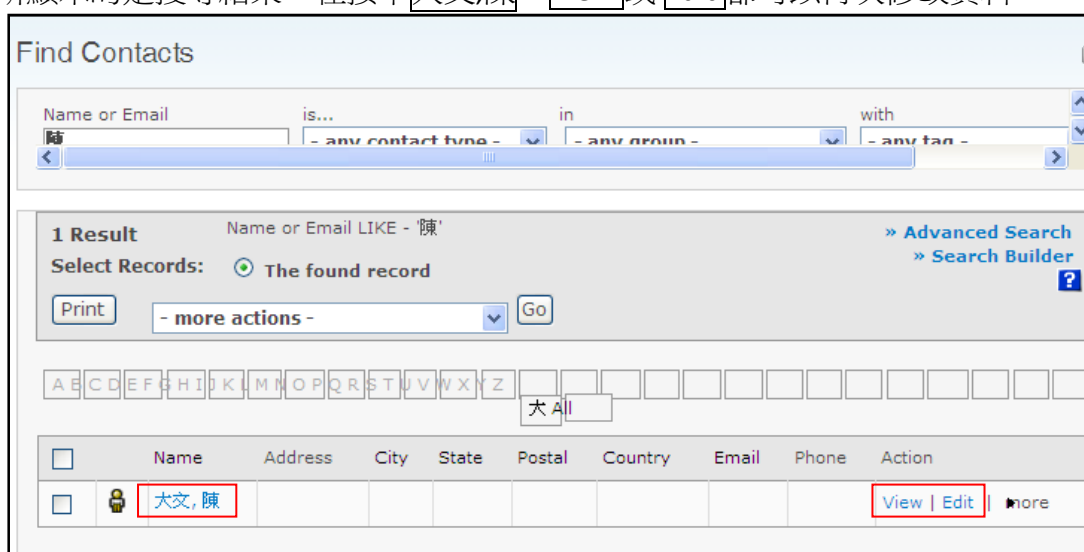


圖十六



圖十七

圖十八所顯示的是搜尋結果，在按下 **大文,陳**、**View** 或 **Edit** 都可以再次修改資料。

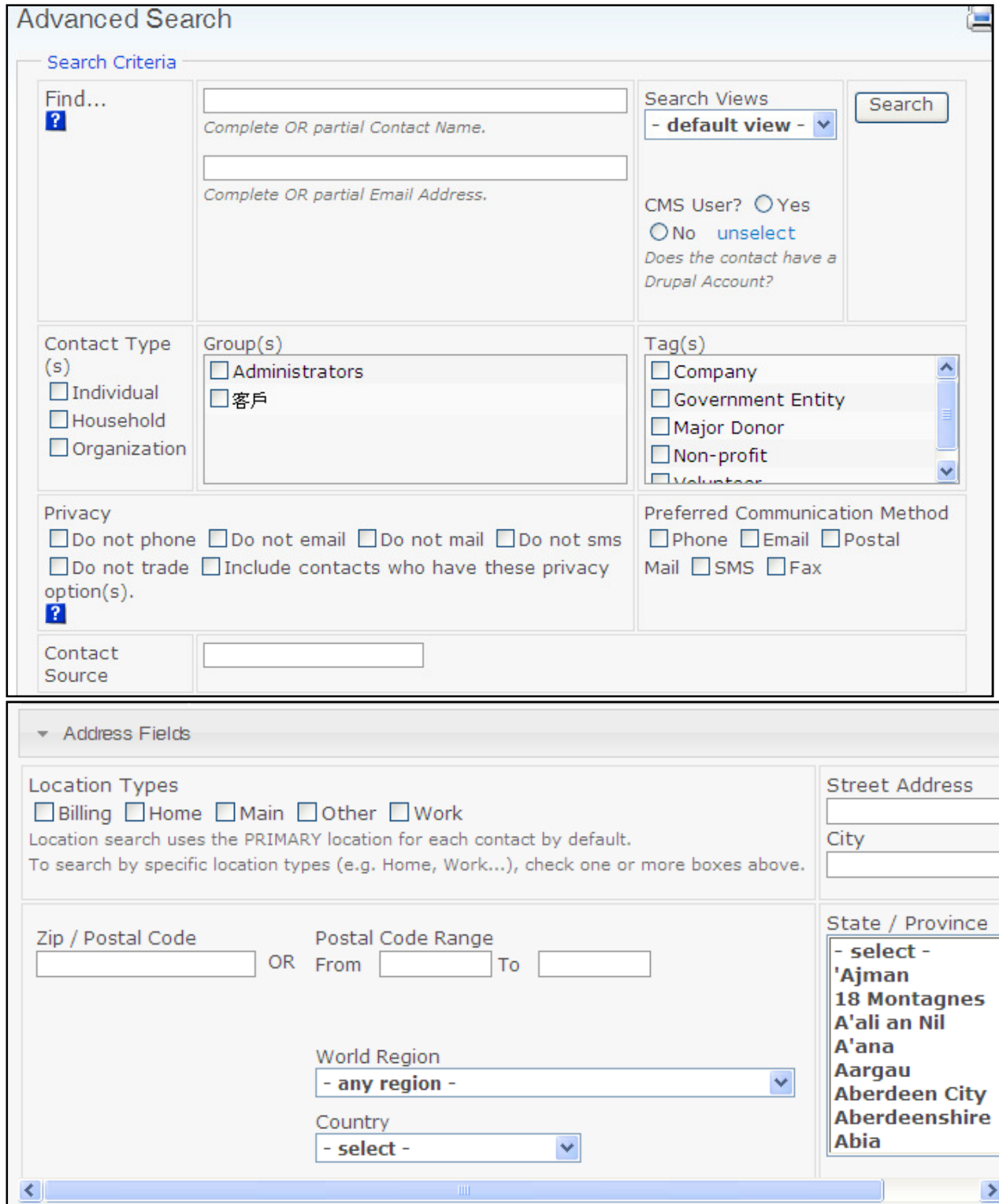


圖十八

進階搜尋功能

除了簡單的關鍵字搜尋外，您亦可選用圖十九中的 **Find Contacts – Advanced Search**，來進行進階搜尋。

您可根據特定的準則來進行搜尋，如組群、聯絡喜好、標籤等，視乎需要而設定。



Advanced Search

Search Criteria

Find... Complete OR partial Contact Name.

Complete OR partial Email Address.

Search Views
- default view -

CMS User? Yes
 No unselect
Does the contact have a Drupal Account?

Contact Type (s)
 Individual
 Household
 Organization

Group(s)
 Administrators
 客戶

Tag(s)
 Company
 Government Entity
 Major Donor
 Non-profit
 Volunteer

Privacy
 Do not phone Do not email Do not mail Do not sms
 Do not trade Include contacts who have these privacy option(s).

Preferred Communication Method
 Phone Email Postal Mail
 SMS Fax

Contact Source

Address Fields

Location Types
 Billing Home Main Other Work
Location search uses the PRIMARY location for each contact by default.
To search by specific location types (e.g. Home, Work...), check one or more boxes above.

Street Address

City

Zip / Postal Code OR **Postal Code Range** From To

World Region
- any region -

Country
- select -

State / Province
- select -
'Ajman
18 Montagnes
A'ali an Nil
A'ana
Aargau
Aberdeen City
Aberdeenshire
Abia

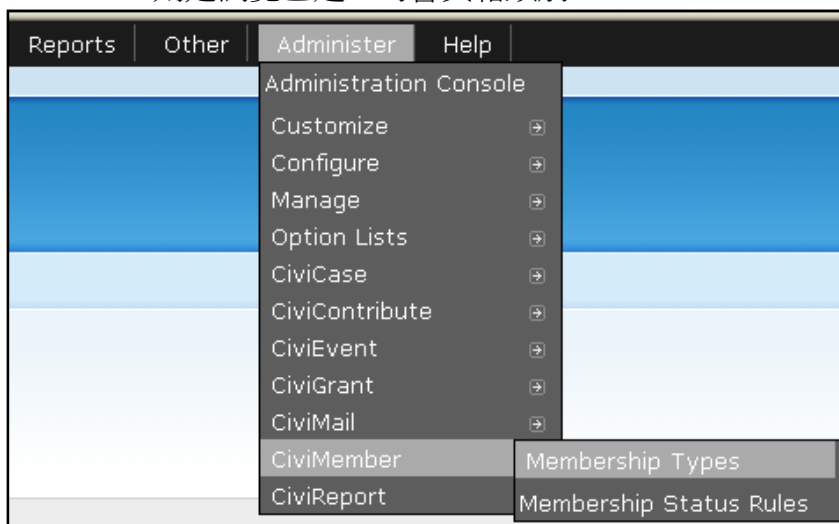
圖十九

5. 會員籍及關係設置

陳大文先生正式成為閣下公司的普通會員，為此您便需要在 CRM 系統中儲存這個記錄。進入黑色菜單列中的 **Membership** → **New Membership**，來為陳大文先生成為普通會員。

5.1) 新增會員籍類別

如要新增一個會員籍類別，可到 **Administer** → **CiviMember** → **Membership Types** (圖二十)。而 **Membership Status Rules** 則是瀏覽已建立的會員籍類別。



圖二十

然後便可按下 **New Membership Type**，來加入、編輯、停用或刪除一個會員籍。



圖二十一

以下圖二十二(A)是新增一個會員類別的一般程序，*代表必填欄位：

- ① 輸入會員籍的名稱
- ② 會員機構中按下 Search，會出現圖二十二(B)的畫面，此項是設定會員的所屬機構。
- ③ 捐款方式是設定會員的付款模式。持續期間便是設定會員籍的期限，主要分年、月、日 3 種。
- ④ 這是會員籍的期限及其生效情況(Period Type)：Period Type 為 rolling 時，會員籍會於入籍當天生效；Period Type 為 fixed 時，會員籍會在特定的日期生效。

Membership Types

New Membership Type

Name * 1
e.g. 'Student', 'Senior', 'Honor Society'...

Description
Description of this membership type for display on signup forms. May include eligibility, benefits, terms, etc.

Membership Organization * 2

Members assigned this membership type belong to which organization (e.g. this is for membership in 'Save the Whales - Northwest Chapter'). NOTE: This organization/group/chapter must exist as a CiviCRM Organization type contact.

Minimum Fee HK\$ 3
Minimum fee required for this membership type. For free/complimentary memberships - set minimum fee to zero (0).

Contribution Type *
Select the contribution type assigned to fees for this membership type (for example 'Membership Fees'). This is required for all membership types - including free or complimentary memberships.

Duration * 4
Duration of this membership (e.g. 30 days, 2 months, 5 years, 1 lifetime)

Period Type *
Select 'rolling' if membership periods begin at date of signup. Select 'fixed' if membership periods begin on a set calendar date.

Relationship Type

圖 二十二(A)

Select Target Contact for the Membership-Organization

Membership Organization
Organization, who is the owner for this membership type.

Select the target contact for this membership-organization if it appears below. Otherwise you may modify the search name above and click Search again.





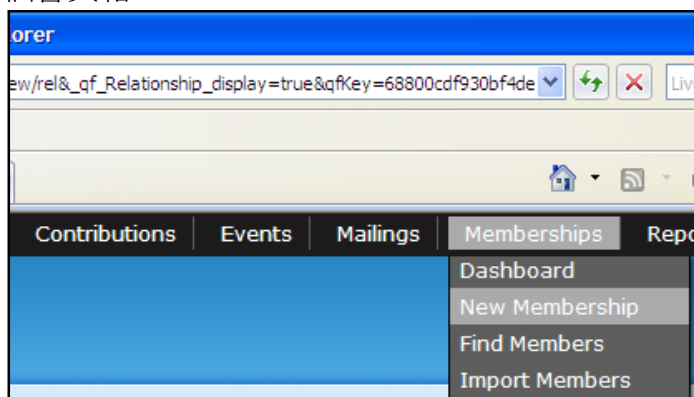
| Name | City | State | Email | Phone |
|--|------|-------|----------------------|----------|
| <input checked="" type="radio"/>  ECFix | | | | |
| <input type="radio"/>  Fullness | | | info@fullness.org.hk | 91893333 |
| <input type="radio"/>  亞必思有限公司 | | | | |
| <input type="radio"/>  HKSAR | | | | |

圖 二十二(B)

5.2) 增加新會員籍

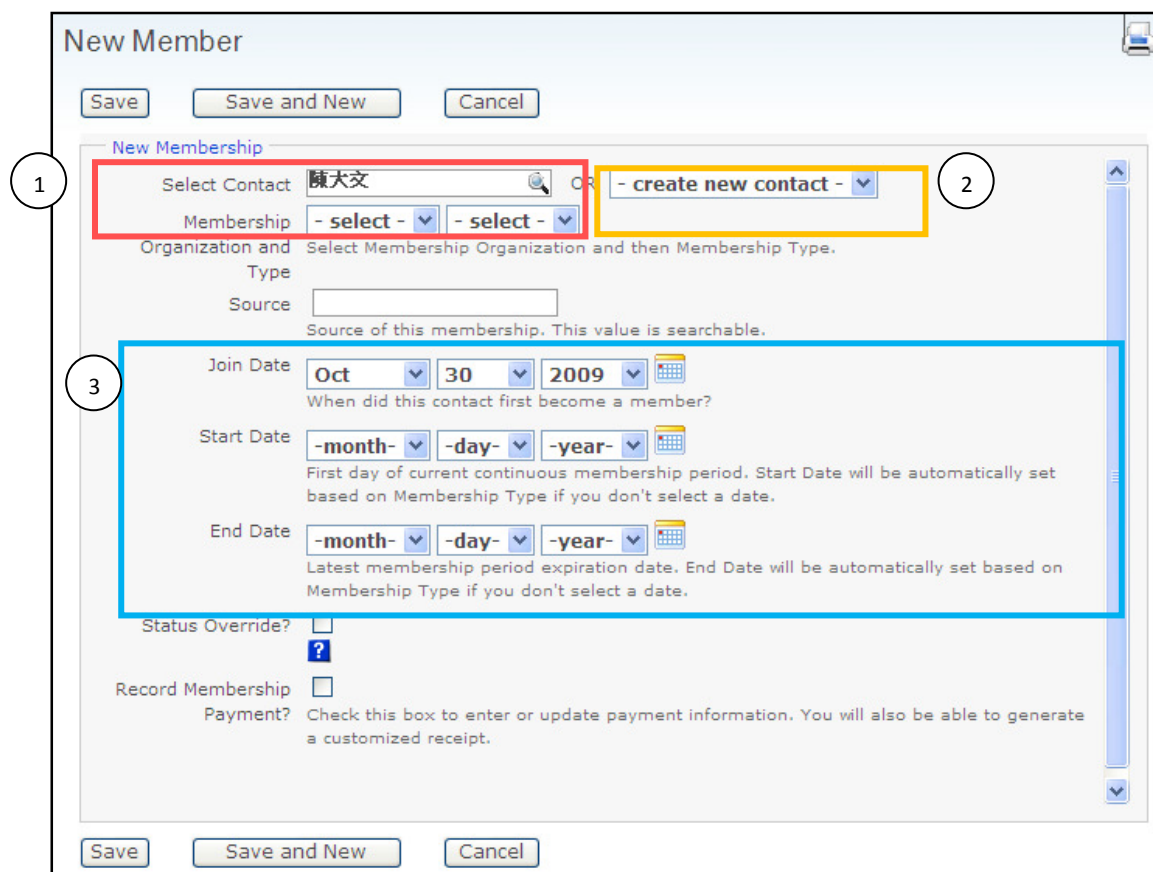
陳大文先生成為老人院的普通會員，現在要為他進行入會工作。按下 **Memberships** → **New Membership** 可新增一個會員籍。



圖二十三

進入新增會員畫面(圖二十四)，便能夠開始輸入新會員的資料。

- ①在 Select Contact(選擇聯絡人)中輸入「陳」，系統便會自動搜尋出與「陳」有關的帳戶，包括陳大文，並於 **Membership** 中，選擇會員的類別。
- ②另外亦可即時新增一個聯絡人。
- ③然後便可更改會員加入的日期(Join Date)，開始日期 Start Date 及結束日期 End Date。



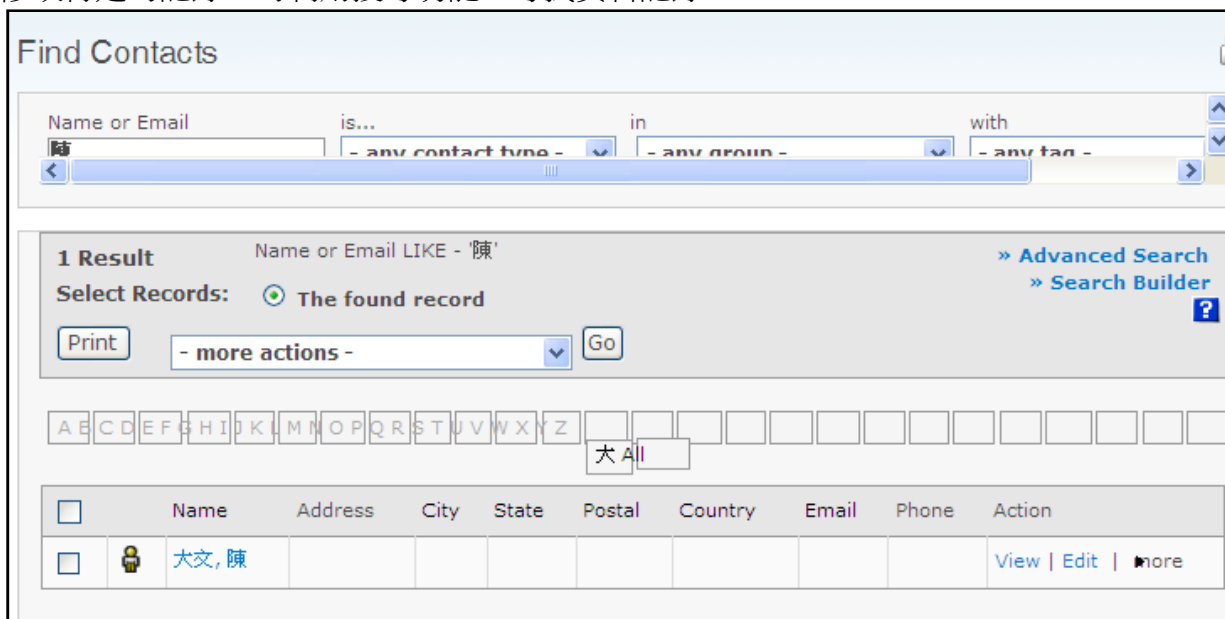
The screenshot shows the 'New Member' form with the following fields and callouts:

- 1**: Points to the 'Select Contact' field containing '陳大文'.
- 2**: Points to the '- create new contact -' dropdown menu.
- 3**: Points to the date selection fields for 'Join Date' (Oct 30 2009), 'Start Date', and 'End Date'.

圖二十四

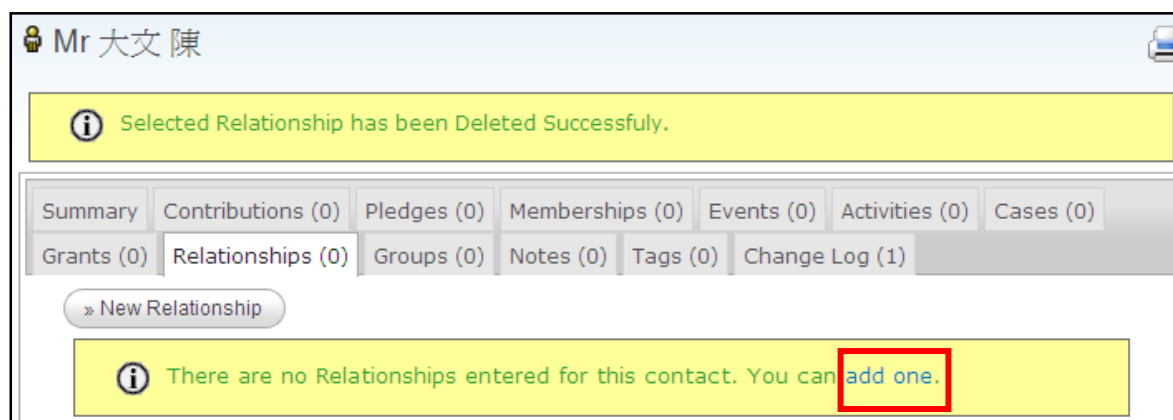
5.3) 聯絡人關係設置

如要為一個聯絡人或機構新增和修改與公司的關係，亦可隨時透過系統進行此工作。要修改特定的記錄，可利用搜尋功能，尋找資料記錄。



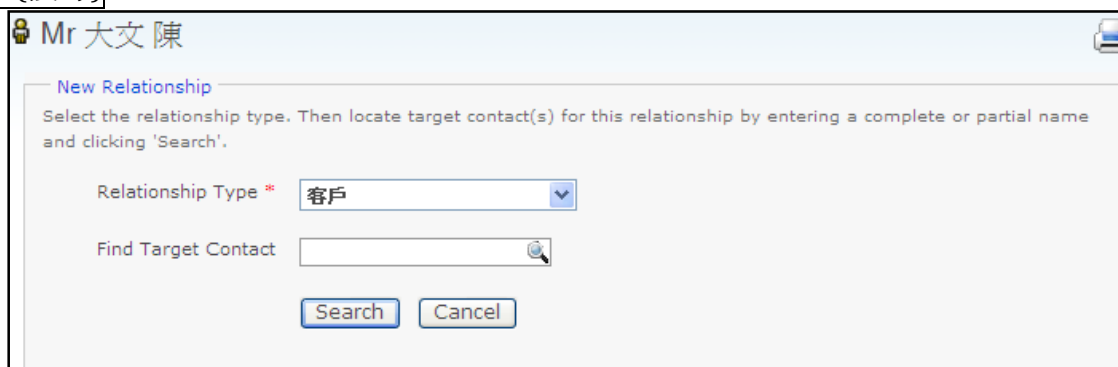
圖二十五

以上的圖二十五顯示尋找陳大文先生資料的方法，然後按下紅框中的名稱，便可進入圖二十六的畫面，為聯絡人設置關係管理項目。由於您並未為公司與陳大文先生設置關係管理，您可按下 **Add One** 來新增一個(紅框所示)。



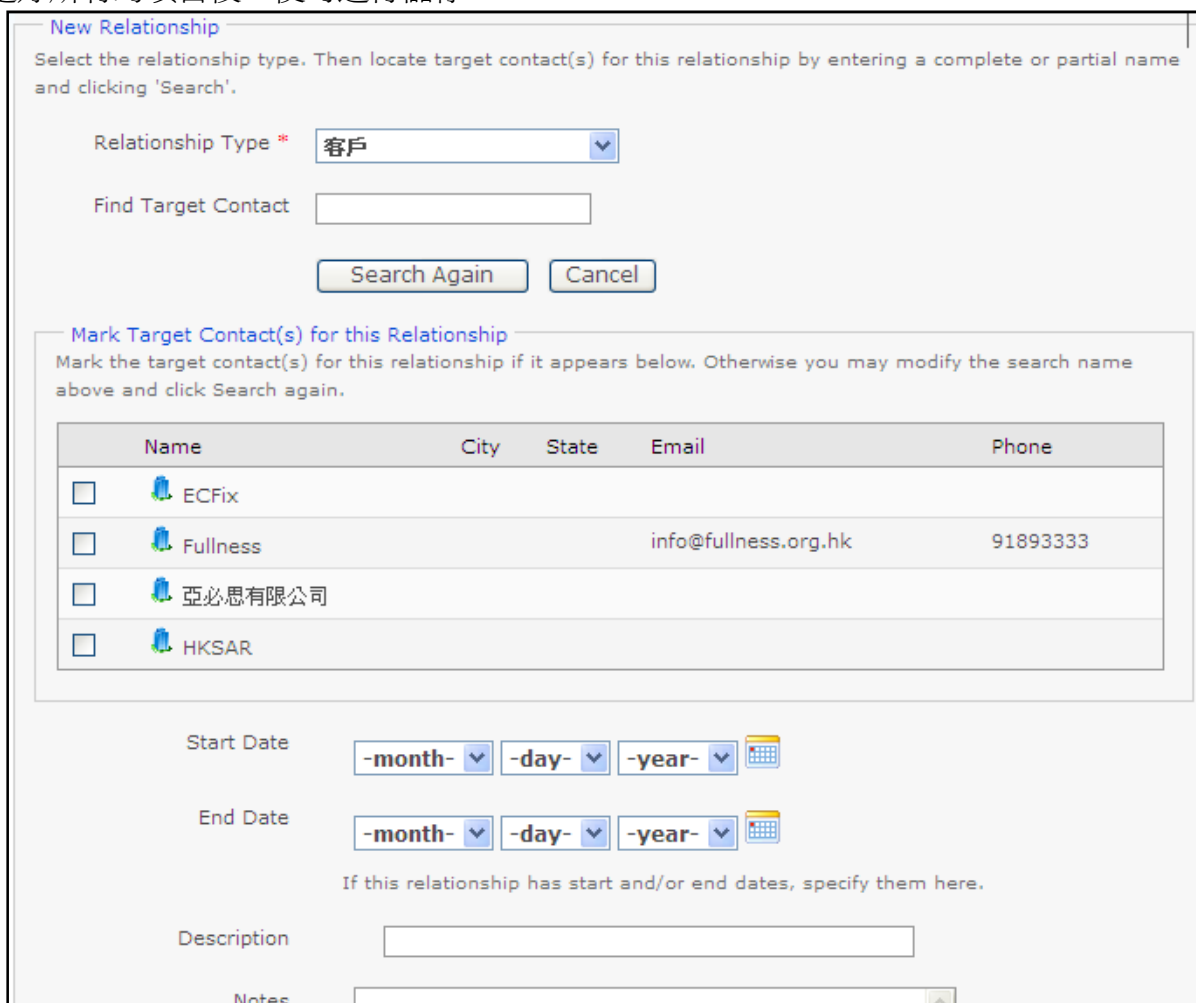
圖二十六

進入 **New Relationship**(新增關係類別)畫面後，便可先選擇您欲建立的關係類別，然後再按下 **Search** (搜尋)。



圖二十七

按下搜尋後，可以查找出所有機構的資料記錄。
設定好所有的項目後，便可進行儲存。



New Relationship
Select the relationship type. Then locate target contact(s) for this relationship by entering a complete or partial name and clicking 'Search'.

Relationship Type *

Find Target Contact

Mark Target Contact(s) for this Relationship
Mark the target contact(s) for this relationship if it appears below. Otherwise you may modify the search name above and click Search again.

| | Name | City | State | Email | Phone |
|--------------------------|----------|------|-------|----------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | ECFix | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Fullness | | | info@fullness.org.hk | 91893333 |
| <input type="checkbox"/> | 亞必思有限公司 | | | | |
| <input type="checkbox"/> | HKSAR | | | | |

Start Date

End Date

If this relationship has start and/or end dates, specify them here.

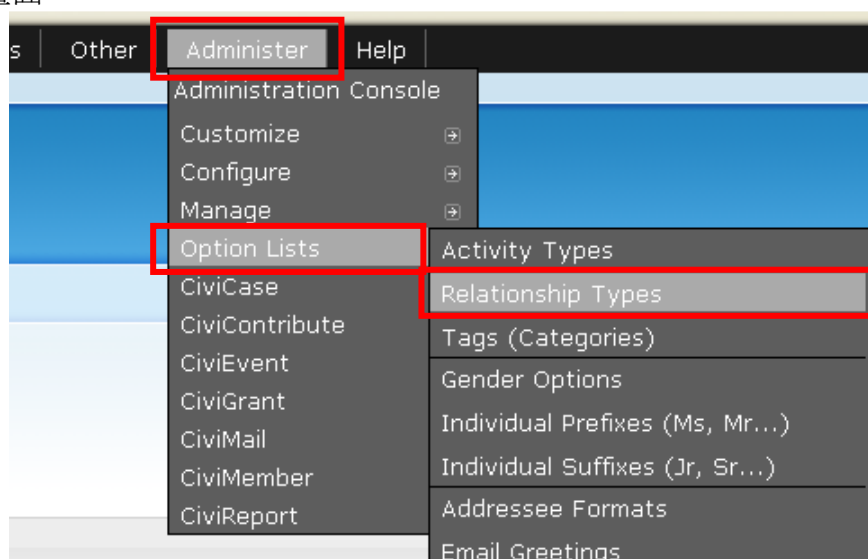
Description

Notes

圖二十八

5.4) 關係類別新增

如要修改關係類別，請您在菜單中選 **Administer** → **Option Lists** → **Relationship Types**，然後進入圖二十九的畫面。



圖二十九

在此頁面您便可以按下 **New Relationship Type**，來新增一個種類。

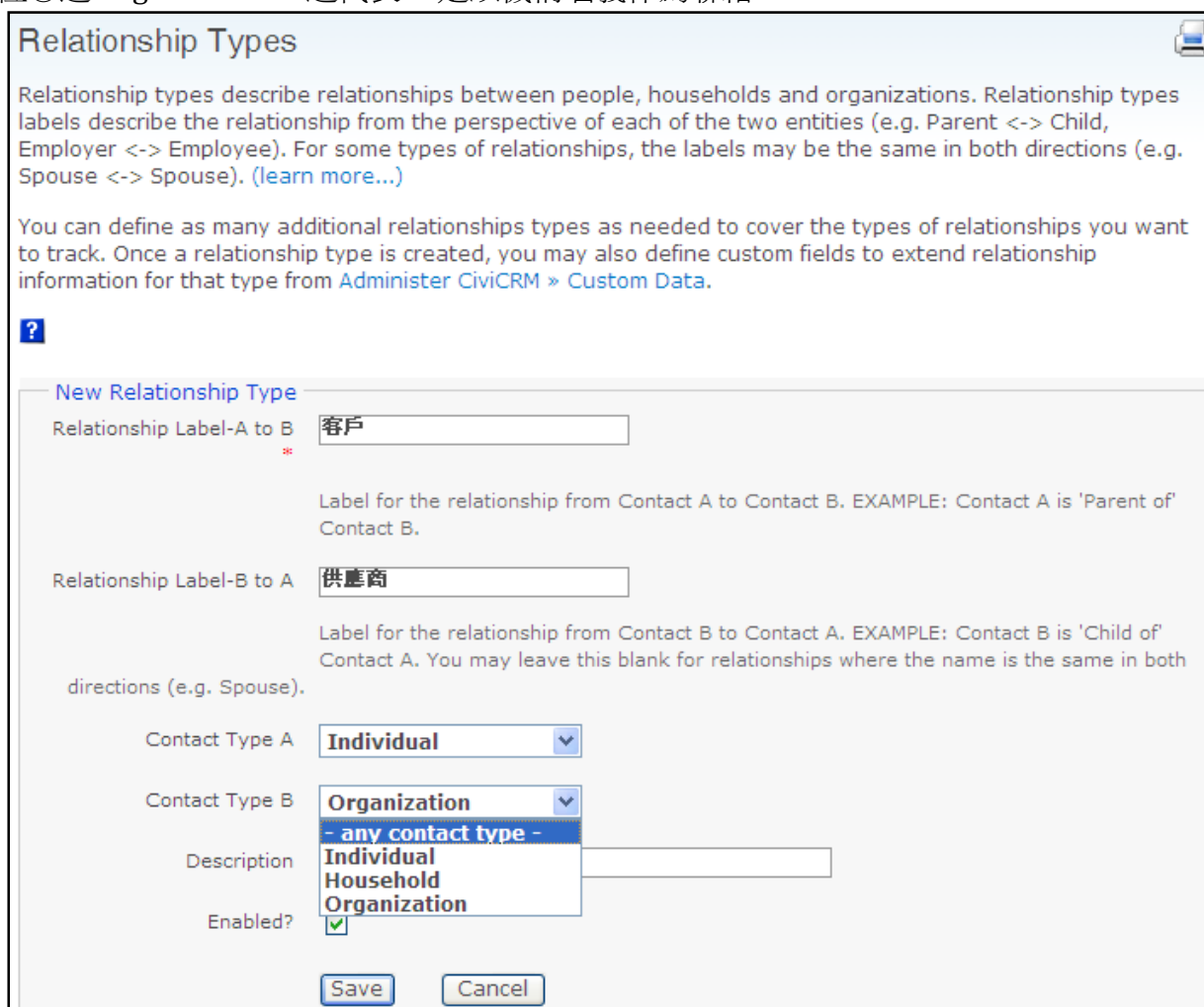
| Relationship A to B | Relationship B to A | Contact Type A | Contact Type B | |
|-----------------------|----------------------|----------------|----------------|--|
| Employee of | Employer of | Individual | Organization | View Edit |
| Volunteer for | Volunteer is | Individual | Organization | View Edit ▶ more |
| Head of Household for | Head of Household is | Individual | Household | View Edit |
| Household Member of | Household Member is | Individual | Household | View Edit |
| Supervised by | Supervisor | Individual | Individual | View Edit ▶ more |
| 客戶 | 供應商 | Individual | Organization | View Edit ▶ more |

» New Relationship Type

圖三十

新增關係類別時，要清楚設定雙方的身份。假設現在為聯絡人 A 設定關係欄位

- 欄位①填上客戶：這代表所設定的聯絡人 A 是一個客戶的身份
- 欄位②填上供應商：這代表 B 客人、組織或機構是 A 的供應商
- 欄位③選 Individual：這代表 A 是單獨的聯絡人
- 欄位④選 Organization：這代表 B 是以機構名義作為聯絡



Relationship Types

Relationship types describe relationships between people, households and organizations. Relationship types labels describe the relationship from the perspective of each of the two entities (e.g. Parent <-> Child, Employer <-> Employee). For some types of relationships, the labels may be the same in both directions (e.g. Spouse <-> Spouse). ([learn more...](#))

You can define as many additional relationships types as needed to cover the types of relationships you want to track. Once a relationship type is created, you may also define custom fields to extend relationship information for that type from [Administer CiviCRM » Custom Data](#).

New Relationship Type

Relationship Label-A to B:

Label for the relationship from Contact A to Contact B. EXAMPLE: Contact A is 'Parent of' Contact B.

Relationship Label-B to A:

Label for the relationship from Contact B to Contact A. EXAMPLE: Contact B is 'Child of' Contact A. You may leave this blank for relationships where the name is the same in both directions (e.g. Spouse).

Contact Type A:

Contact Type B:

Description:

Enabled?

圖三十一

6. 新增群組

您得知公司最近有意建立年青客戶的市場，所以有必要在客戶管理系統中新增此群組，來方便聯絡及通知。

如要新增一個新群組，您可在菜單中選 **Contacts** → **New Group**，而 **Manage Groups** 則可瀏覽現在已有的群組類別。

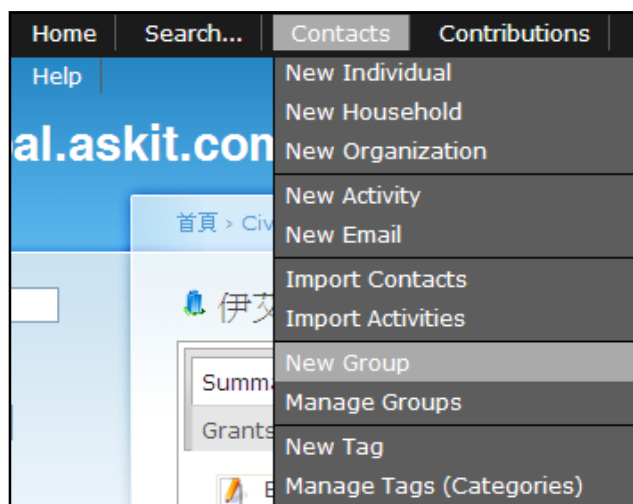


圖 三十二

進入新增畫面後，便可設定：

- ① **Name** : 群組名稱
 - ② **Description** : 群組的描述
 - ③ **Group Type** : 群組類型代表群組是擁有
 - ④ **Visibility** : 選 **User and User Admin Only** 代表此群組的聯絡人只會被已受權的使用者瀏覽及修改
 - ⑤ **Add Parent** : 可以為您建立一個群組架構
- *代表必填欄位

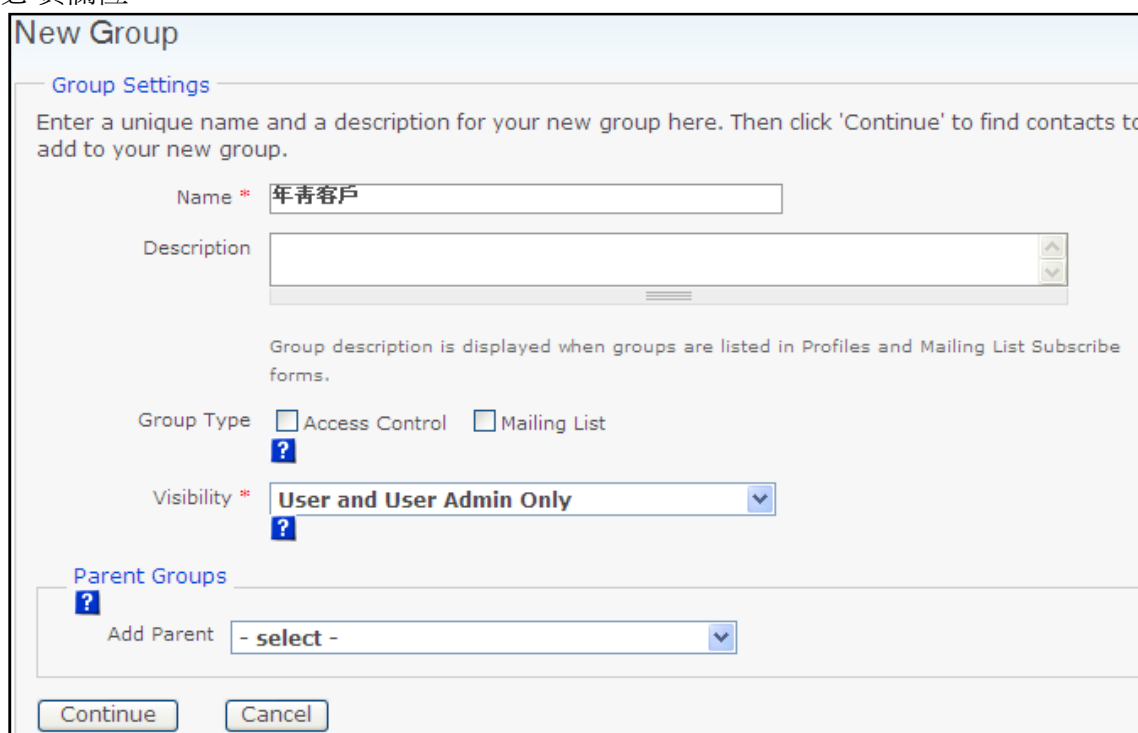


圖 三十三



圖三十四

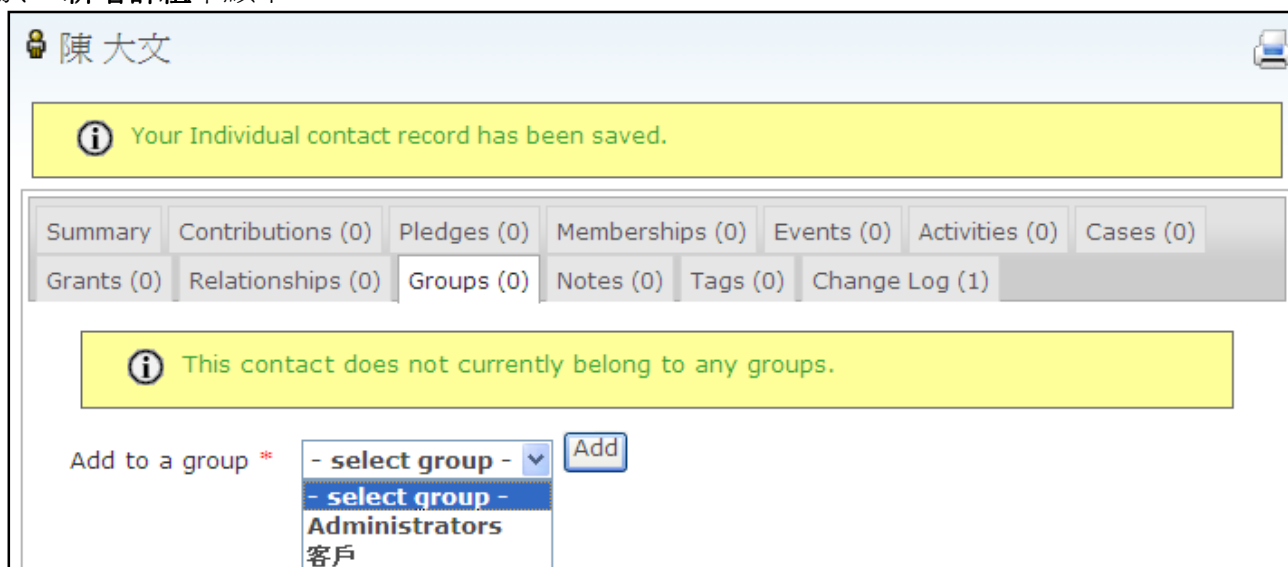
2.3) 群組功能

您可以把相同類型的聯絡人歸納為一個群組，以便發送電子郵件、活動、定期通知等等工作，而不再需要逐一尋找及重覆進行發送程序。

在新增陳大文先生的資料後，便可以為他編入一個聯絡人群組。如圖三十四畫面所示，按下 **Groups**。

然後在 **Add to a group** 中的下拉式菜單，便可以為此聯絡人選擇及編入(Add)適當的群組(圖三十五)

然而，即使沒有您所需要的群組，系統也提供了方法助您新增一個群組類別。而詳細方法會於 **4.新增群組** 中顯示。



圖三十五

7. 輸入機構資料

Ask Me Ltd 是一間支持社會企業的機構，並欲向您的公司捐助款項作出支持。因此，您現在可以從 **Contacts** → **New Organization** 中，把這間機構的資料輸入到系統中。

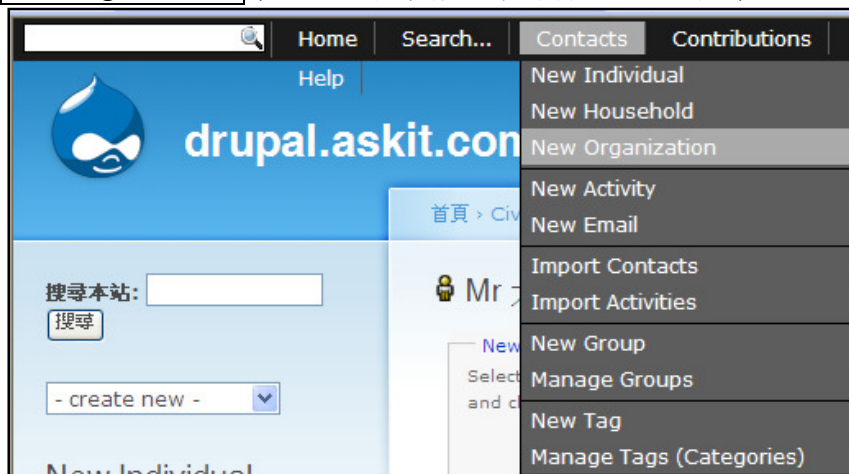


圖 三十六

輸入機構資料的方法與之前聯絡人的十分相似，同樣地輸入相對的資料，儲存便完成記錄。

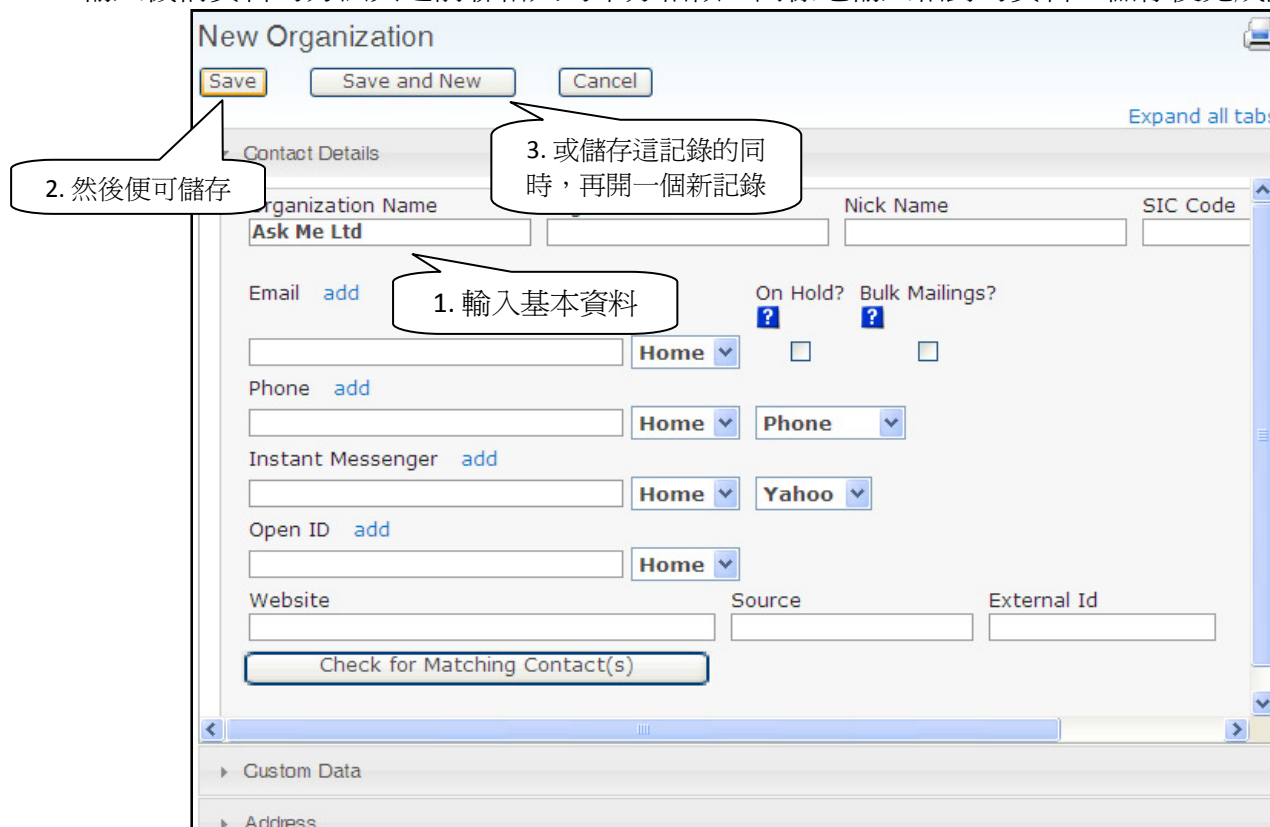


圖 三十七

如圖三十八所示，機構聯絡人的記錄在儲存後，可繼續修改其他資料。

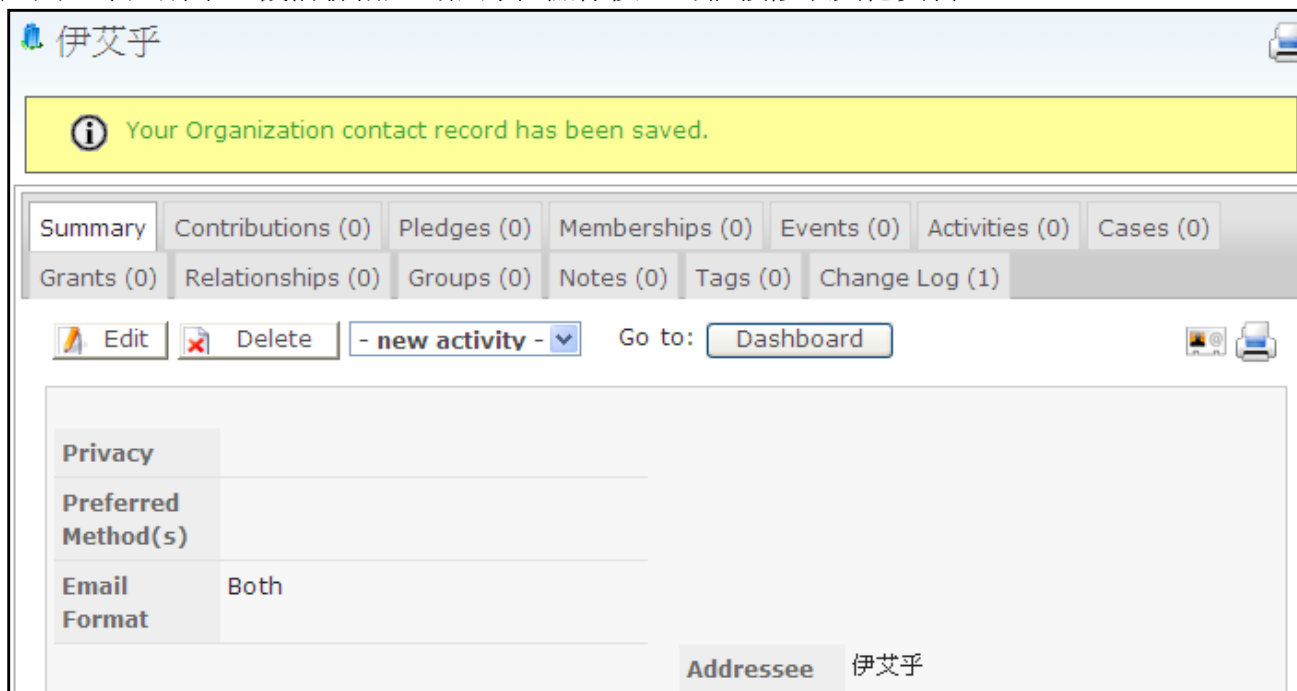


圖 三十八

8. 資料匯入

8.1) 匯入聯絡人資料

您的上司把另外一些還未輸入系統的聯絡人資料，以 CSV Format²交給您。而 CRM 系統中亦有匯入資料的功能，來幫助您把資料快捷地輸入系統。

您可以在上方菜單中，選 **Contacts** → **Import Contacts** 來進行匯入資料的工作。

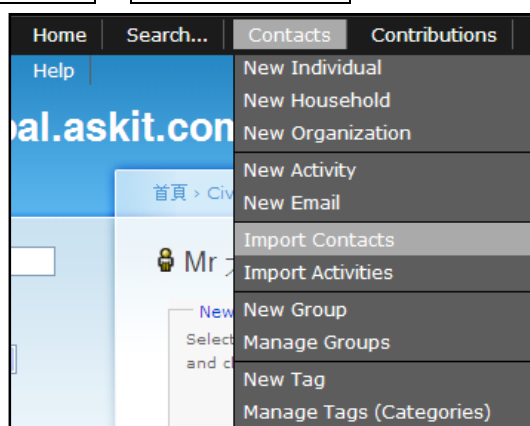


圖 三十九

- i) 進入資料匯入頁面後，您便需要先選擇①數據來源及②上載豆號分離價值檔案。
- ii) 數據來源會使用 **Comma-Separated Values (CSV)**，而匯入資料檔會③尋找 **crm_customerlist.csv** 這個檔案。
- iii) 然後要選擇④匯入的設定 (Import Options)，輸入一個聯絡人的資料會選擇 **Individual**。

² CSV Format 是逗號分隔取值/豆號分離價值格式(CSV 全寫為 Comma-Separated Values)

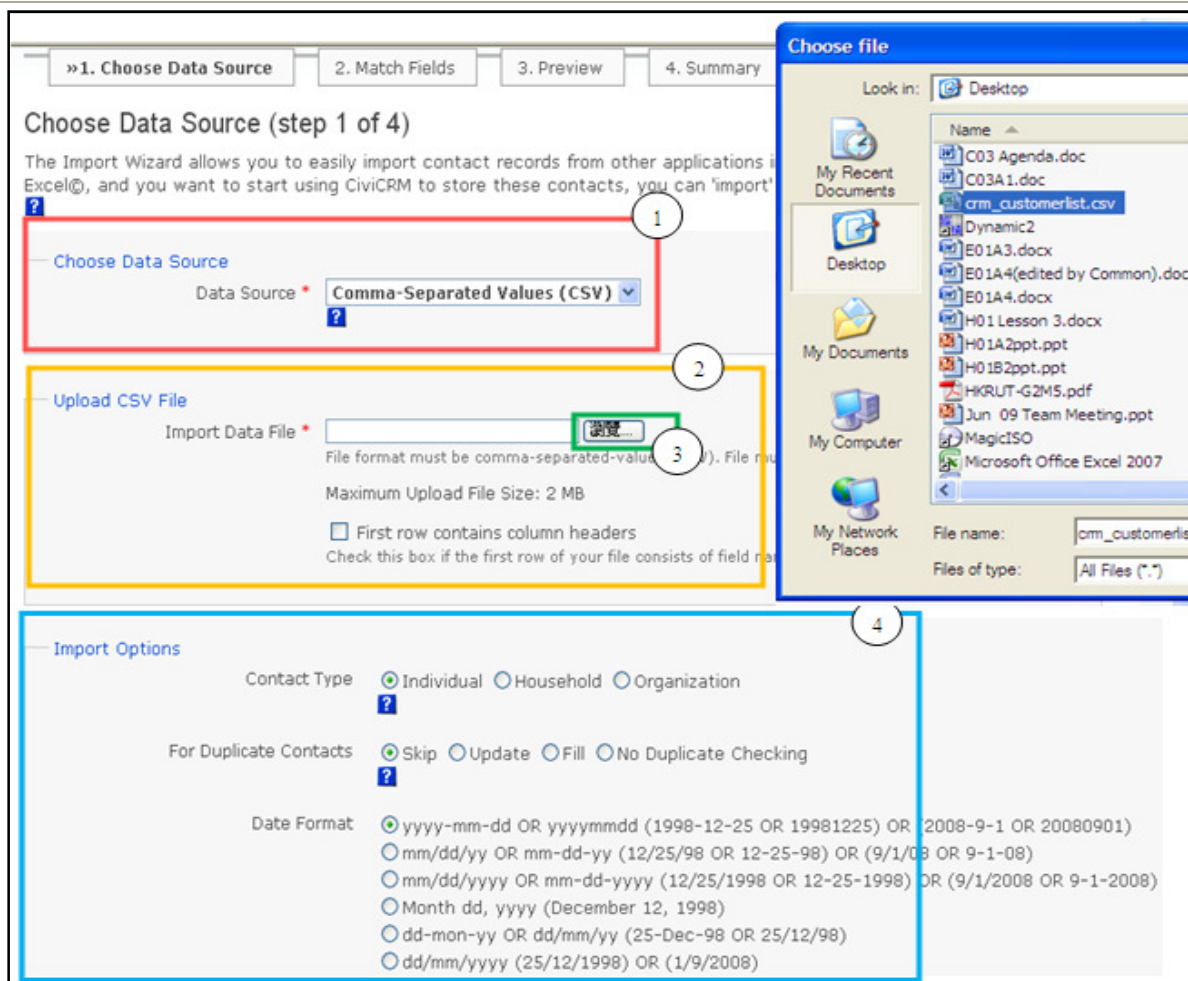


圖 四十

然後您可以簡單地繼續進行步驟 2 - 4(如圖四十一及四十二)，如無修改需要，便可跳去下一步來完成匯入資料程序。同樣匯入資料後可利用搜尋功能，找回而匯入的記錄。

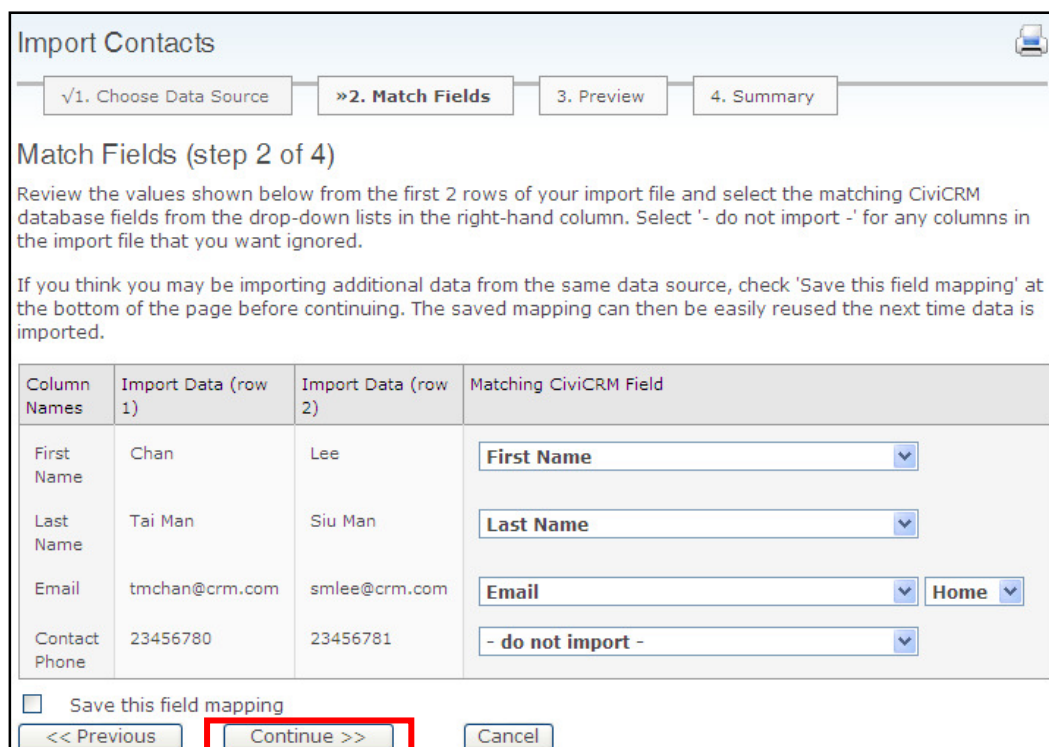


圖 四十一

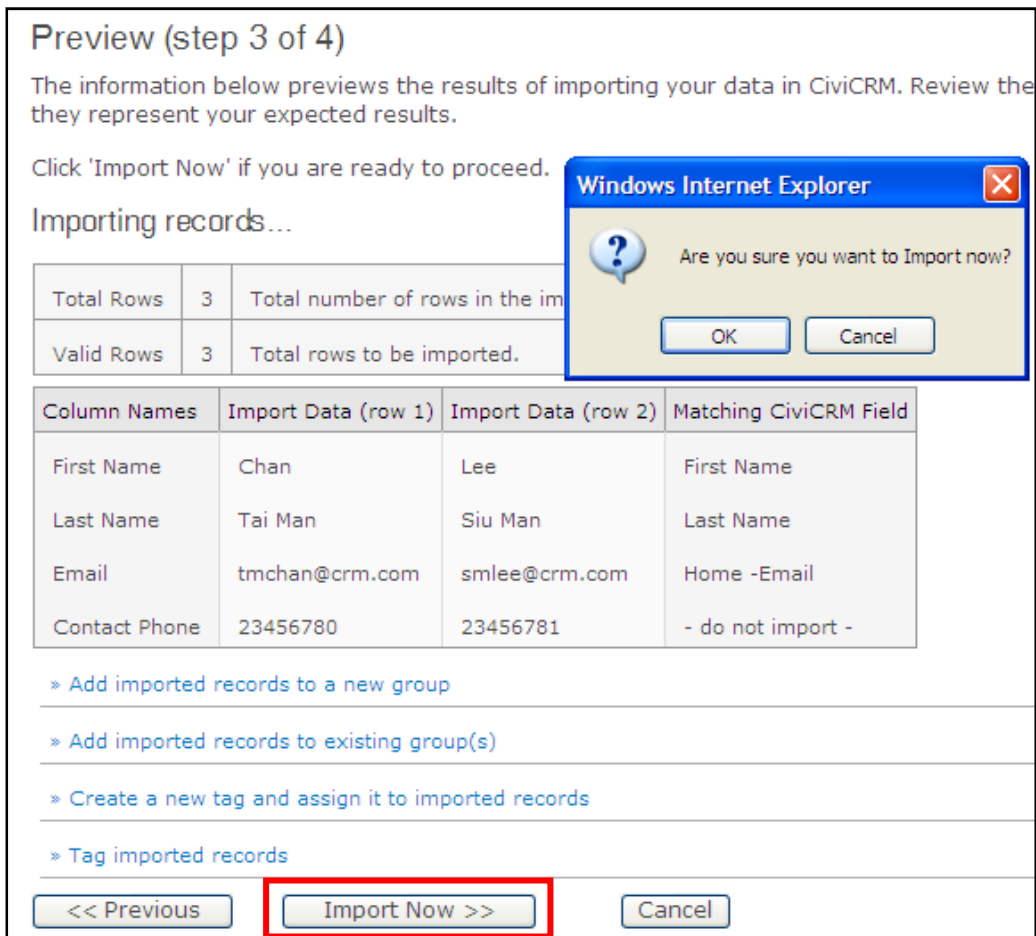


圖 四十二

8.2) 匯入活動資料

而同樣地，活動資料也可以如聯絡人資料一樣，利用匯入功能把預先輸入好的記錄快捷地匯入到系統中。在菜單中選擇 **Contacts** → **Import Activities**。

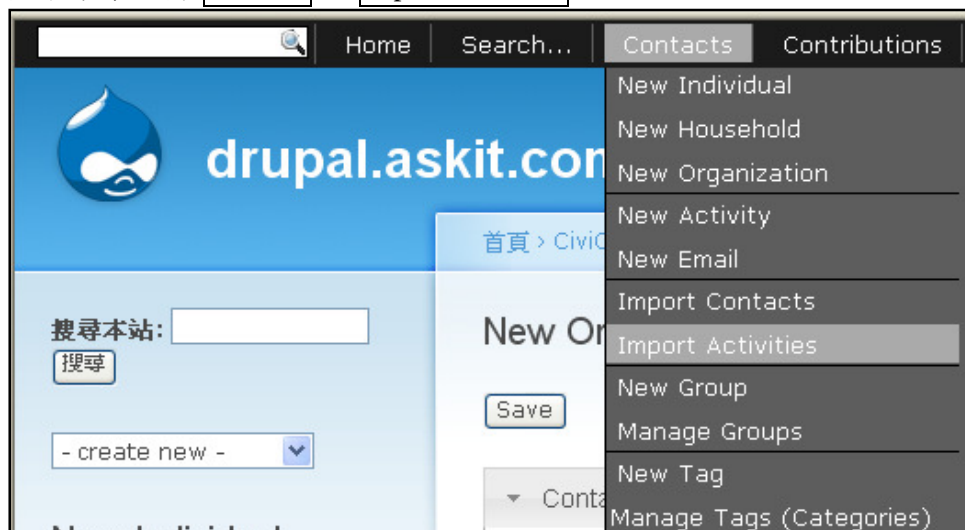


圖 四十三

步驟 1：匯入活動資料的步驟大致上與匯入客戶資料一樣，主要是把豆號分離價值格式(CSV Format)的檔案，直接匯入資料。




圖 四十四

步驟 2：注意匯入時，檔案的欄位需與 CiviCRM 欄位有所配對。

| Column Headers | Import Data (row 2) | Import Data (row 3) | Matching CiviCRM Field |
|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Activity Type ID | Meeting | Meeting | Activity Type ID |
| Contact | Chan Tai Man | Chan Siu Man | Contact ID (match to contact) |
| Subject | | | Subject |
| Activity Date | | | Activity Date |
| Activity Type Label | | | Activity Type Label |

Save this field mapping

<< Previous Continue >> Cancel

- do not import -
- Activity Date
- Activity Status Label
- Activity Type ID
- Activity Type Label
- Activity is in the Trash
- Contact ID (match to contact)

圖 四十五

步驟 3：預覽結果。

步驟 4：完成匯入(Import Now)。

8.3) 匯入會員資料

您更可以透過系統的匯入功能，把會員資料匯入到系統中。方法與步驟跟先前的匯入程序非常相似。

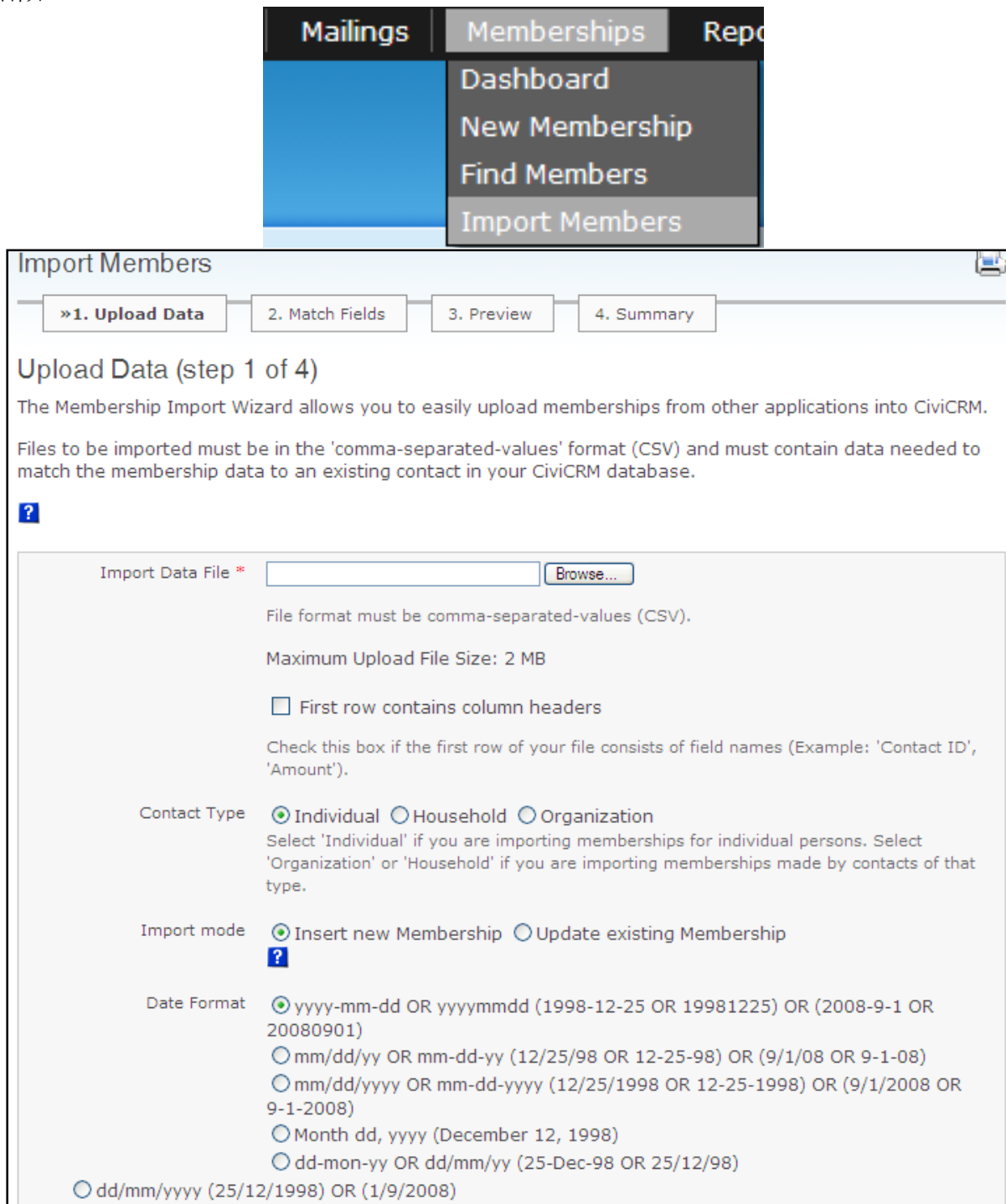
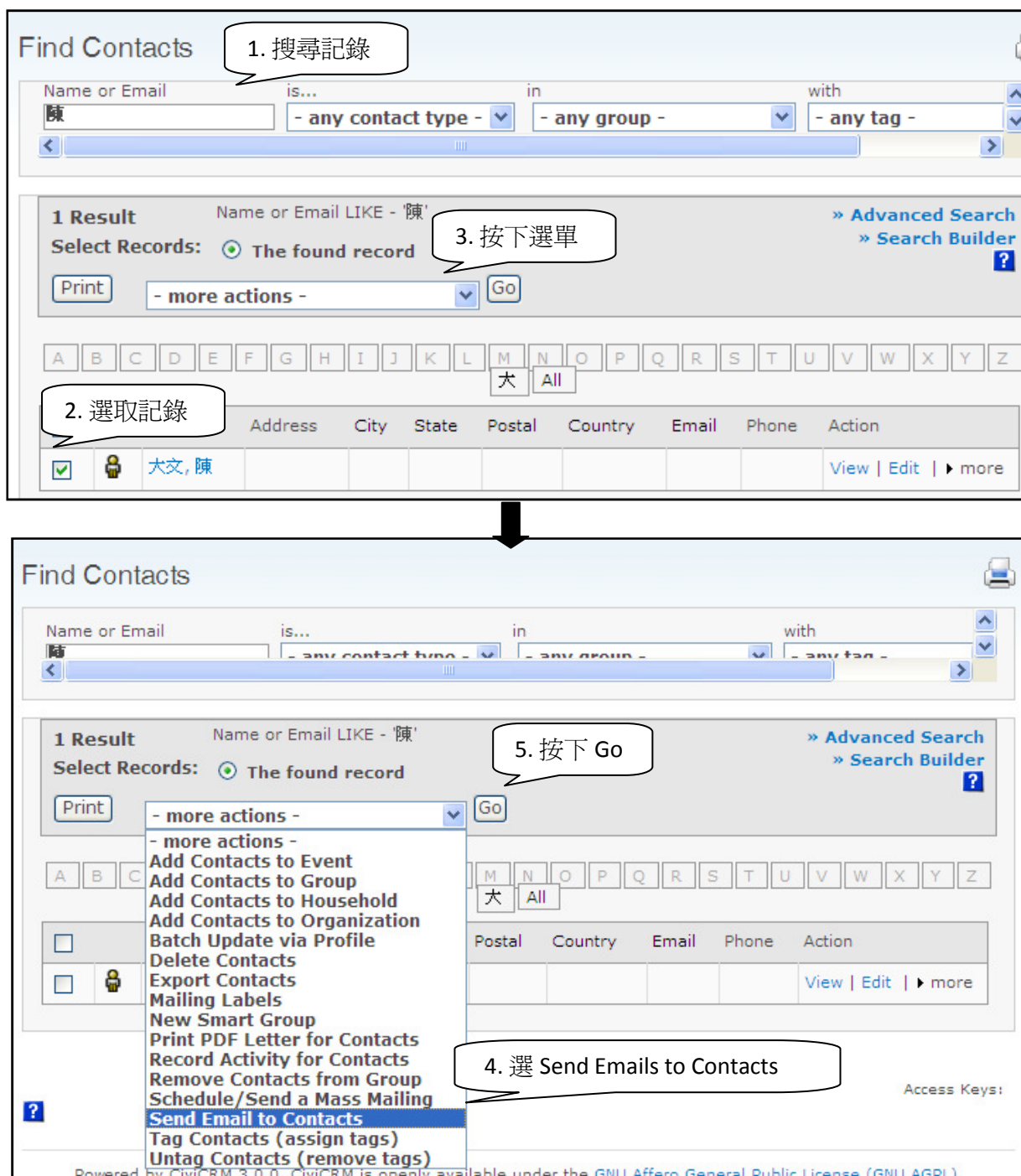


圖 四十六

9. 發送電郵到個別聯絡人

您現在需要以電郵方式去與陳大文先生聯絡，便可透過系統的電郵發送功能去完成此工作。如要發送電郵去指定的個別聯絡人，先要利用搜尋功能去找出此聯絡人。先查找出陳大文的記錄，然後按下 **- more actions -** 的下拉式選單，然後選 **Send Emails to Contacts**。



The screenshot illustrates the process of finding and emailing a contact in a CRM system. It is divided into two parts:

- Top Screenshot:** Shows the search results for '陳大文'. A callout '1. 搜尋記錄' points to the search criteria. A callout '2. 選取記錄' points to the checkbox for the contact. A callout '3. 按下選單' points to the '- more actions -' dropdown menu.
- Bottom Screenshot:** Shows the '- more actions -' dropdown menu open. A callout '4. 選 Send Emails to Contacts' points to the selected option. A callout '5. 按下 Go' points to the 'Go' button.

The interface includes search filters for Name or Email, contact type, group, and tag. The search results table has columns for Address, City, State, Postal, Country, Email, Phone, and Action. The dropdown menu lists various actions such as 'Add Contacts to Event', 'Delete Contacts', and 'Send Email to Contacts'.

圖四十七

然後便可編輯電子郵件的內容，並發送出去 (Send Email)。

1. From : 這是寄件者的電郵地址
2. Recipient(s) : 收件者的電郵地址，可多於一位。
3. Subject : 郵件主題
4. HTML Format : HTML 版本
5. Plain-Text : 純文字版本

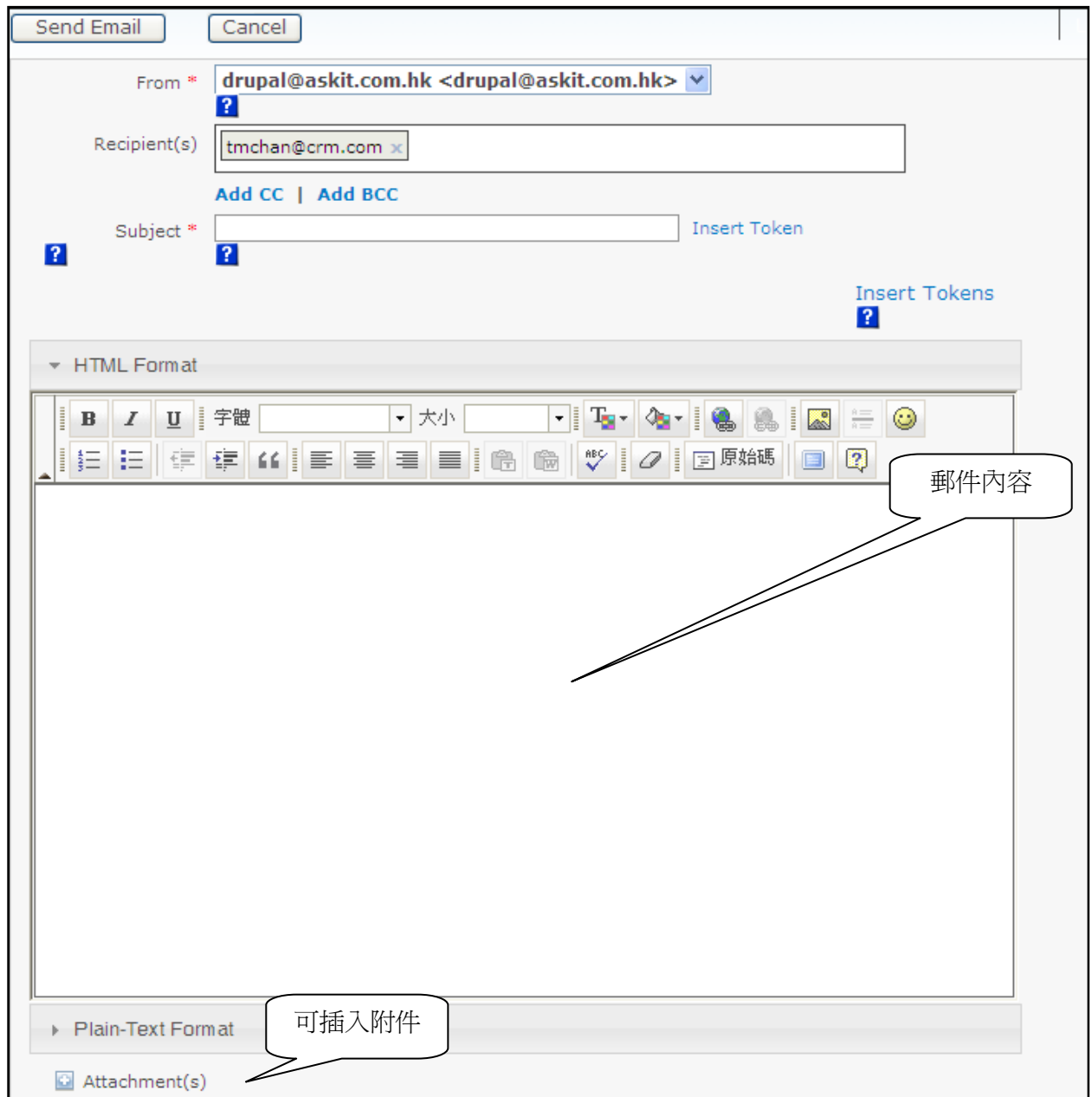


圖 四十八