

Aoba Loyalty CRM

Member Features

Customer Profile

Sales Team Automation

Transaction Integration

Products and Warranty

Service Followup

Alerts and Workflow

Analysis and Reporting

Mobile / Social CRM

Portal

eForm Apply

Transaction Inquiry

Help Desk Requests

Call Centre

Inbound / Outbound Calls

Call Schedule / Scripts

Call History / Recording



最佳顧客關係管理系統 Aoba Retail CRM



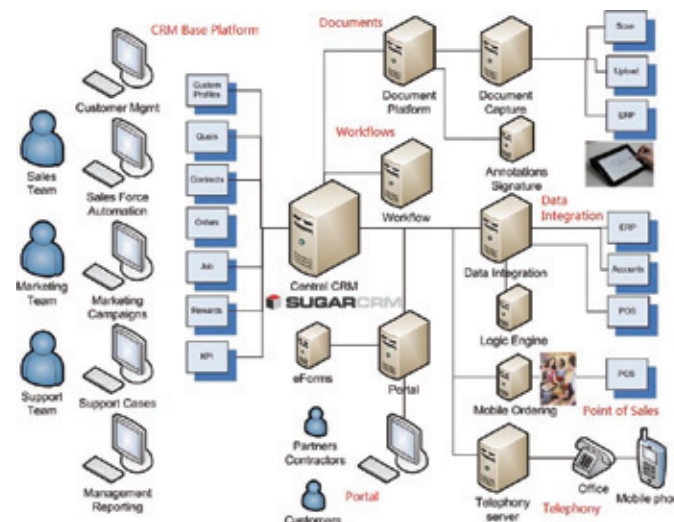
商。在顧客要求下和洞悉雲端運算時代的來臨，青葉浩勤率先推出針對零售業而設計的顧客關係管理系統方案 Aoba Retail CRM，基於集成不同功能組件的整合和通過私有雲 (Private Cloud Hosting) 操作平台，為企業提供顧客關係管理方案。有關平台整合強大的功能選項，包括會員和獎勵管理、零售營運管理、銷售隊伍管理、服務台電話中心結合、POS 銷售系統結合、檔案管理和工作流程管理等。青葉浩勤已將各功能模組緊密整合簡化訂製，方便快速部署和數據集成。機構組織只要付出相宜的月費，便可為商業開源方案加入客製化的模組，整合成最佳的顧客關係管理系統。除了以私有雲方式部署外，企業也可以選擇採用 On-Premise 模式，將 Aoba Retail CRM 部署在企業內部的伺服器內。

市場需求

全球企業正在利用顧客關係管理 (CRM) 系統，作為增強顧客體驗的一個主要組成部分。市場研究機構 Gartner 預計，CRM 市場增幅在 2014 年保持溫和，之後三年將表現強勁。2014 年 CRM 軟件收入預計將達到 239 億美元，其中雲端的 CRM 系統佔全體 CRM 部署的 40%，預計 2015 年期間將達到 50%。高科技、銀行、保險、證券、電訊、醫藥、消費品、IT 製造和 IT 服務等垂直領域，將繼續為 CRM 投放最大資源，當中主要重點是在如何設計一致、差異化、提供跨管道的顧客體驗。

得獎方案

青葉浩勤 (Aoba Hopkins) 是香港知名的企業應用軟件集成



Aoba Retail CRM 的設計。

得獎原因

技術創新

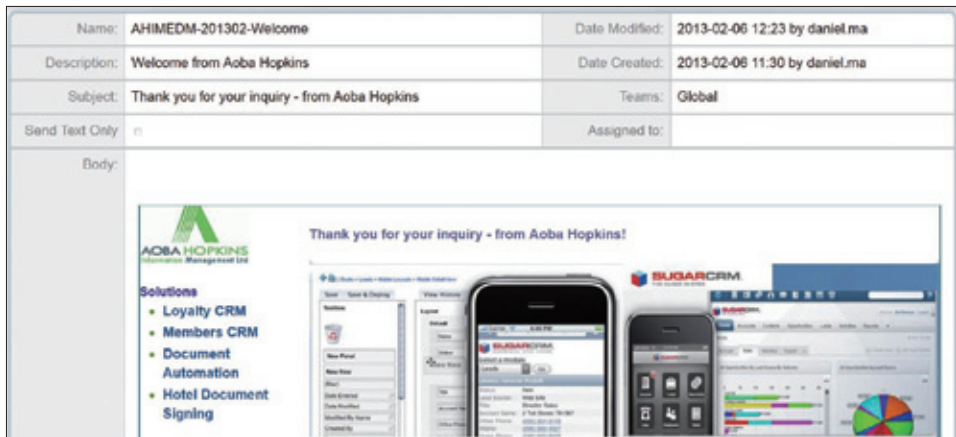
1 活用開源技術

企業要引進新系統時其中一個重要的考慮，便是該產品的全球用戶數量，這往往反映了產品功能是否符合要求，也會影響產品開發速度、更新和修正是否快速、和用戶支援是否足夠。Aoba Retail CRM 以 SugarCRM Pro 為基礎開發，SugarCRM 自 2004 年以提供開放源碼項目的形式成立至今，已被下載逾 500 萬次，為 50 萬名用戶提供 75 種語言的服務。全球共有超過 5,000 間企業，因產品的開放性與靈活性而選擇了 SugarCRM。2008 年 SugarCRM 憑其創新性而獲得 CRM Magazine、InfoWorld、Customer Interaction Solutions 和 Intelligent Enterprise 的認可。SugarCRM 提供快速強大開發工具，更可採用 PHP 語言編寫，擁有最廣泛的相容性，在 Linux、Mac OS X 或 Windows 上都可以運作，支援多國語言，而且可擴展性強，企業隨時可按需要增加新的功能和模組。「Aoba Retail CRM 與其他同類方案的最大不同之處，在於以外掛模組方式追加功能，減少修改原程式碼，避免 SugarCRM 版本更新時的風險。此舉除了有助更快地實施新版本，也加強了系統的穩定性。」青葉浩勤業務總監馬恩明說。

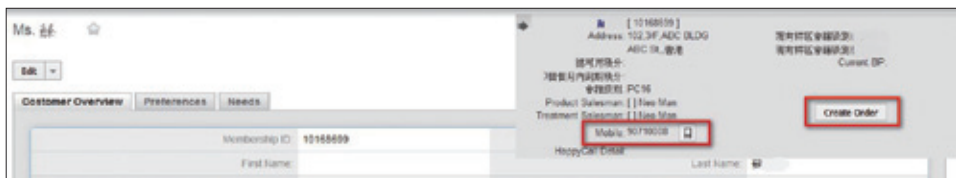


2 以流程為中心的自動化

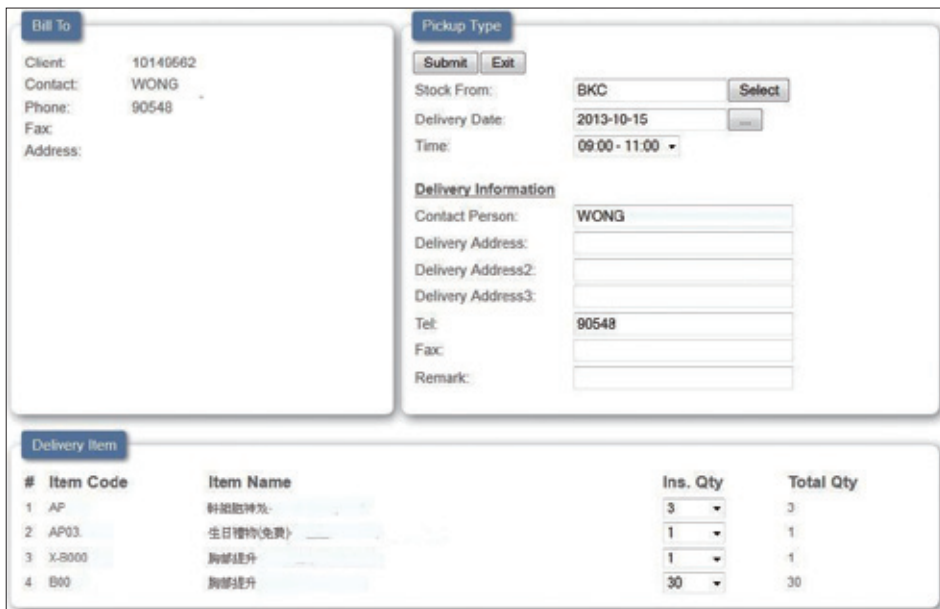
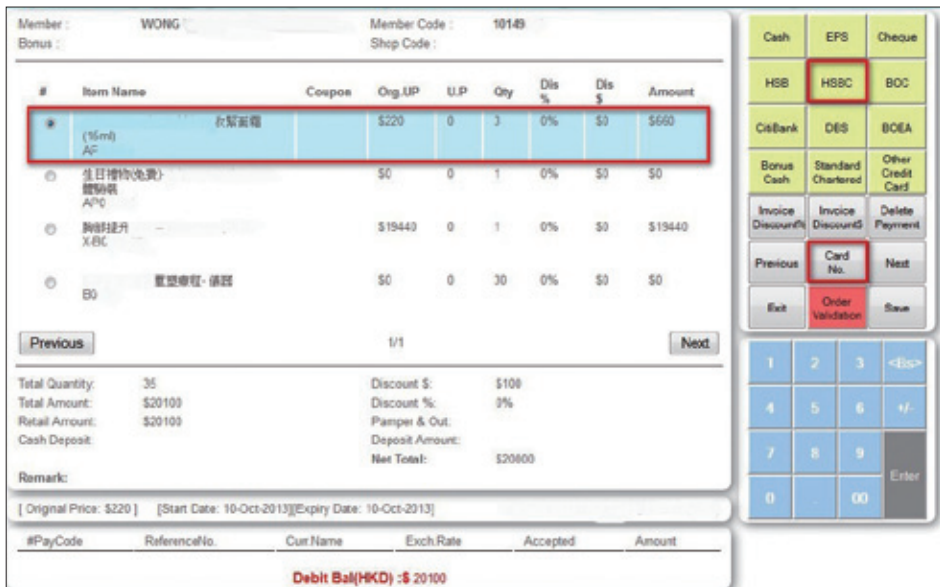
Aoba Retail CRM 為市場推廣、銷售及顧客支援提供流程管理工具，方便管理人員掌握服務需求和業務情況。系統可高度客製化，適合不同類型的零售行業使用。現代企業大多面對人手不足的限制，



發出優惠電郵。



生成定單。



安排送貨。



查看顧客的基本資料。

但要處理的工作卻極其繁多，行政人員工作壓力極大。Aoba Retail CRM 可在單一介面下查看顧客的基本資料，包括個人聯絡資料、曾購買的產品、消費的金額等等。系統更加可以根據顧客的個人資料，定義出需要進行不同跟進工作的流程。「Aoba Retail CRM 可根據某些條件自動生成新的工作任務，例如在顧客生日前後的一定期限，根據顧客在過去數月的消費金額送出不同禮品，或提供優惠鼓勵二次消費。與 VoIP 電話模組接上後，Aoba Retail CRM 更可在介面上直接撥打電話，並通過範本生成電話任務的內容，從而加強顧客的歸屬感。如果有會員會籍即將到期，系統會發出續期通知。」馬恩明說。

在流程管理上功能包括：

1. 數據整合：自動和 POS、ERP 系統交易數據整合，通過數據連接自動彙集和更新，更可按新數據生成管理工作流程。
2. 服務工作流程會按不同項目自動生成，如積分、獎勵、合同到期、送貨、投訴。
3. 產品售後服務流程：CRM 提供售後跟蹤，如調派送貨物流隊伍，服務中心電話預約時間，通知服務隊伍每天工作任務，調配上門安裝等，更在完成任務後，提供客戶簽收，現場拍照，並報告情況到 CRM。
4. 交易文檔資料管理：報價單、合同、送貨單等的生成，並提供 iPad 無紙化修改意見，審批，文檔簽名流程。
5. 會員和會級統計：通過交易數據自動計算積分、會員級別升級、獎勵等。
6. 活動推廣：通過電郵、電話、宣傳單等邀請客戶對象，分析活動成效，把推廣初步結果提供更進一步的跟蹤和管理，如收到意向，便發出報名表格，通過電子報名和收費，並在活動前自動提示。
7. 服務台電話結合：通過 CRM 連



Aoba Retail CRM 支援各式移動裝置。

接到電話系統，自動按工作流程生成撥號，處理來電，提供介面記錄談話和通話錄音等功能。

8. 服務台銷售單功能：在電話流程中可即時下單，通過 POS 和電子銷售平台來完成銷售、付款、送貨等。

商業效益

1 緊密整合其他系統

Aoba Retail CRM 的另一個強項是整合了銷售點 (POS) 系統，顧客在店鋪購物時，記錄會被自動匯入至 CRM 系統中。反過來在 POS 平台上，也可馬上確認顧客的身份，即時在店面向顧客提供他所屬會員級別的最新優惠。系統並接受多平台方式資料輸入，顧客可在流動和平板電腦上填寫各種文件，例如填寫申請表格，意見書等並在文檔上簽名，電子化後的文件會送到 Aoba Retail CRM 後台儲存。Aoba Retail CRM 之文件管理功能建基於開放源碼文檔管理系統 KT 之上，功能符合國際安全標準，可以把組織文檔資料統一儲存，以及支援文檔保安，版本跟蹤及存取記錄。管理功能上 Aoba Retail CRM 控制台更可提供即時資訊圖表，將團隊的管理統計 (KPI)，銷售目標 (Sales Opportunities) 等資訊進行自動化整合，提供主管所需要的資訊。主管可根據關鍵要求訂製圖表與報告，藉



整合了銷售點及會員系統。

由圖表操演瞭解公司進展與個別表現。主管可將銷售工作分配給不同的團隊負責。

雲端模式降低成本

一般 CRM 方案通常採用 On-Premise 模式，只可以將系統部署在企業內部。部分是單機模式，未能滿足擁有大量會員的機構組織的管理要求。Aoba Retail CRM 提供 On-Premise 模式外，企業的數據中心私有雲，亦提供按月租用的雲端模式，大幅降低系統的整體擁有成本。「雲端模式的好處，是一經申請便可於短時間開通，而且系統可輕易擴展供多人同時使用，方便企業因應規模和營業額進行靈活的資源分配，有助促進企業的業務發展。」馬恩明說。使用雲端時用戶最關心的便是安全性，畢竟企業的顧客資料始終是商業機密，如何安全地與雲端服務連線，成為了必須考慮的問題。「Aoba Retail CRM 可採用多層安全的認證解決方案 (2 Factor Authentication)，虛擬專用網方案 (VPN)，來針對特定的風險層級和使用例特性建立客製化認證方案，涵蓋從 All-in-One Out-of-the-box One-time password (OTP) 認證方案。

客戶評價

A o b a Retail CRM 的其中一個客戶是美容和健康服務供應商，在多年前已經開始使用 CRM 系統，但原有的 CRM 系統已經不再符合業務需要，而且因為方案由數個不同的供應商開發，銷售系統、工作流程和檔案管理系統無法互相交換數據，最後決定了使用 Aoba Retail CRM。「透過



美容和健康服務供應商使用 Aoba Retail CRM。

Aoba Retail CRM，銷售團隊得以從全方位角度，檢視每一位顧客的資訊，從而向顧客提供具效率和最貼身的服務。」馬恩明說。

Aoba Hopkins Information Management Limited
網址：<http://www.ahimhk.com>
電話：+852 3929 4911