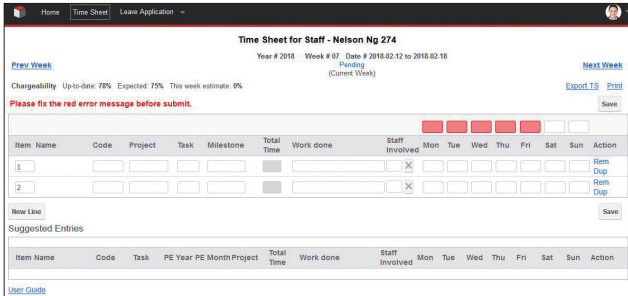


# 最佳客戶服務項目管理系統 Aoba Service Job CRM



員工可在自助平台，自行輸入工作時間。

## 市場需求

客戶關係管理 CRM 是 Customer Relationship Management 的簡稱，源於「以客戶為中心」的商業模式，目的是改善企業與客戶關係。CRM 現已被應用在提供服務項目的企業 Service Industry，包括會計、法律、IT 項目、建築等不同行業當中。市場研究機構 Grand View Research Inc. 在 2018 年初發表的一份研究報告預測，到 2025 年全球 CRM 市場總市值，將達到 819 億美元。

## 得獎方案

青葉浩勤資訊管理 (Aoba Hopkins) 是一個資訊顧問服務機構，專注於協助公司提升銷售業績，增加客戶量，為企業優化服務業務流程，來達到整體的毛利提升。其項目管理產品 Service Job CRM 客戶服務項目管理系統建基於開放平台 SugarCRM 上，專注為服務行業提供關鍵管理功能，包括銷售、項目運作、成本管理、項目費用定時收款和其他服務等跟進事宜。

工作的費用評估跟蹤 (Work in Progress Cost Analysis)。

## 得獎原因

### 技術創新

#### 1 完整的項目管理流程

作為項目管理專用的客戶關係管理系統，Service Job CRM 涵蓋了整個服務項目的管理流程 (Customer Journey)，從首次和客戶接觸、客戶的會議記錄、到報價談判流程、合同簽訂、啟動後日程管理、項目狀態跟蹤、進度目標時間表、關鍵事宜處理，到項目時間成本費用的管理，系統皆可減輕業務的行政工作量，並加強與客戶的關係。系統更可通過流程管理功能和邏輯編制 (Advanced Workflow + Rule Engine) 自動提出審批、通知和項目工作行動要求。「Service Job CRM 已經不只是 CRM，而是一個完整的運作管理平台。」青葉浩勤業務總監馬恩明說。

#### 2 員工自助管理平台

服務行業最大的成本便是人力，時間費用管理是一個關鍵功能。通過員工自助平台 (Staff Portal)，員工可完成每天的工作流程包括輸入每天工作時間 (Time sheet)、回饋項目工程完成情況 (Milestone Status)、查詢項目工作的進度 (Task Status)、工作的費用評估跟蹤 (Work in Progress Cost Analysis) 等等。項目分析更可以目標完成分析 (KPI Target Analysis) 來評估團隊及個人的成績。

#### 3 項目的財務管理

系統可按每項目不同的時間表，工程進度等來定義開單工作流程 (Billing Schedule)，更有開單自動化功能 (Document Generator)，在提成方面，可套用合作條款，如每項目提供的提成是按銷或毛利的金額、收款後才付款，又或者在項目開出發票單據及客戶付款後，才派發出提成金額。

## 商業效益

#### 1 提高管理隊伍工作效益

Service Job CRM 把每項目的人手跟蹤處理自動化。在成本管理方面，更提供 WIP (Work in Progress) 計算成本功能，項目管理人可得知項目的成本預算，實時的了解成本管理和超支情況。

#### 2 業務大數據分析

業務數據都收集在 CRM 大數據庫內，系統定時提供先進的數據解析工具 (BI) 如 Sugar Dashboard、Sugar Report，以及其他工具如 IBM Cognos、Watsons Analytics、Qlik、Hadoop、Spark 等作進一步的商業智能解析。

計算項目的里程碑 (Project Milestones)。

#### 3 業務流程和邏輯智能

Sugar Enterprise 更包含 Advanced Workflow 和 Rule Engine 來提供基於數據的建議工作流程、提示和提醒，以便輔助管理團隊日常的工作，以及作出例外的處理 (Exception Handling)。

## 客戶評價

青葉浩勤資訊管理不但是 Service Job CRM 的開發者，也是此系統的使用者。其集團從事會計業務多年，數年來一直管理各種規模大小的項目，「我們察覺到其他同行也會有這樣的需要，於是才把它產品化。」馬恩明說。系統已經是一個現成的產品，但也可按客戶和行業提供個性化的修改。



**Aoba Hopkins Information Management Limited**

網址：<http://www.ahimhk.com>

郵件：[info@ahimhk.com.hk](mailto:info@ahimhk.com.hk)