

# FrontRange® GoldMine助文儀通優化銷售及市場流程

## 建立最佳客戶關係 把握商機

企業要取得成功，最終要靠與客戶建立的良好關係。FrontRange® GoldMine客戶關係管理(CRM)方案企業版專為中小企或分布式企業設計，為業務團隊提供最重要的資訊和IT支援。透過強勁的客戶資訊管理功能和銷售、市場自動流程，細分銷售週期，推動團隊合作，集中優勢，使工作事半功倍，幫助企業有效管理各方面的業務，建立並維護最佳的客戶關係，有效把握每個商機。

文儀通有限公司(Pacific Logic Limited)於1993年在香港成立，是Ricoh及Lexmark超過十年的授權業務伙伴。主要為客戶提供各種類型的黑白/彩色鐳射影印機、相關軟體、售後服務及周邊產品，還可提供可攜式存儲媒體。該公司提供一站式影印機及多功能一體機服務，包括設備採購、墨盒供應、定點專業維護及技術支援。目標是為客戶提供優質、超乎所求的影印機及多功能一體機售後技術支援及客戶服務。文儀通產品精良、服務卓越，多年來在業界享譽盛名，不僅獲得Ricoh及Lexmark的高度認可，還與十大銀行正式簽約，成為其合約或優選供應商。

### 迎接挑戰

隨著業務的快速發展，文儀通公司所獲取的商機及擁有的客戶數不斷增多。為向客戶提供更優質、更快捷和更完善的售前售後服務，文儀通需要更加集中和更安全地存儲客戶資訊，避免由於員工變動，難以查詢，甚至遺失。

另外，文儀通也希望員工在接到客戶的諮詢來電時，能即時查詢到該客戶的背景資料及銷售記錄。基於這些資訊，再根據客戶要求，為客戶提供準確、優質和快捷的服務。

至於商機管理，文儀通的銷售員工希望除了憑借個人經驗來做出銷售判斷和分析成功率，還能使用第三方工具助其進行多角度智能分析，幫助他們做出更準確的判斷。另外，他們還希望減少繁瑣的進度報告，用最少的時間與管理層、後方團隊溝通，並獲取最大的團隊支援及配合。

另外，文儀通還希望市場部和銷售部之間能更好地加強



GoldMine易學易用，數據錄入方便，客戶資訊較之前更有系統性並可快速查詢。

溝通，讓市場員工能更及時地根據緊貼市場形勢的銷售資訊做出更準備、更有效的市場營銷策略。

### FrontRange® GoldMine 客戶關係管理(CRM)方案企業版

為實現以上目標，文儀通決定選用一套適合於該公司業務的客戶關係管理系統來統一管理客戶資訊、銷售及市場活動。經過多方比較與嚴格甄選，文儀通最終選定FrontRange® GoldMine客戶關係管理(CRM)方案企業版優化銷售及市場流程，幫助文儀通建立成功的業務關係，有效把握商機，進一步促進業務發展。

### 長期益處

文儀通公司通過應用GoldMine系統，將客戶資料、銷售過程進行系統性的存儲。由於介面簡單易用，系統功能強勁，使員工易於並樂於使用，從而保證數據庫時時更新，使管理層能即時知悉並總覽所有業務活動和銷售情況。而數據庫也成為公司的寶貴資產。

更有效地管理商機，大幅提高售前售後的服務水平，滿足客戶需求，建立最佳的客戶關係，有效把握商機。銷售過程更加透明、易於跟蹤及分析。便於管理員工時時了解銷售的最新情況，及時提出有效指導及提供團隊支援，有助提高銷售量。

自動處理日常事務，減少繁瑣的人手操作，大大提高員工工作效率，使員工更多專注於維護客戶關係等更具價值的工作。

文儀通有限公司總經理呂文豐先生對GoldMine系統對公司帶來的種種好處有切身體會。他指出：“GoldMine系統幫助管理層及時、準確地了解業務工作的每個環節和步驟，並提供多角度智能分析報告，從而使管理層即時把握業務的最新狀況，快速作出正確決策。”

呂還指出：“一般來說，CRM推廣應用都會遇到很多阻力。但GoldMine在本公司的實施卻非常順利。經過一段時間的應用，銷售部的同事都反映GoldMine易學易用，數據錄入方便，客戶資訊較之前更有系統性並可快速查詢。通過記錄銷售過程，採用日曆功能安排日程及設置自動提醒，令他們工作有條不紊。GoldMine不愧是業務部門最得力的助手！”

### 應用功能

**以企業為中心的資訊查詢：**安全存儲以企業為中心的客戶資訊，包括聯繫方法、完整的歷史資訊、營銷/銷售情況及電話記錄，並可快速查詢。支援存儲大量客戶資訊記錄。

- + 以客戶為單位，記錄針對每個客戶而提供的銷售活動，以日誌方式記錄每步的銷售步驟，使管理員工易於管理及全盤掌握針對每個客戶的銷售過程
- + 與會計系統整合，紀錄客戶每次購買的產品，包括產品型號及附帶的保養條件及期限
- + 以客戶為單位，記錄為每個客戶所提供的市場活動

**報表和分析：**分析商機、銷售和營銷情況，可從一個中心點創建、管理、預覽及生成報表

- + 銷售工具：智能跟蹤、分析商機，按360°原則自動計算銷售成功率
- + 報表分析：根據銷售數據生成銷售報表，提供精確、客觀的銷售分析報表
- + 數據挖掘：基於客戶資訊加以分析，自動篩選出所需發送的EDM或Mass Fax合適的目標客戶，並列出其電郵地址或傳真號碼

**業務智能：**利用SQLQuery智能工具，分析數據並以電郵形式將報告發送給用戶。可預設報告發送時間。

**報價單：**系統根據錄入的數據自動生成報價單，並可直接通過系統以電郵或傳真形式發送給客戶。

**日曆：**編寫銷售、市場活動日程安排。通過設置提醒服務，在重要銷售活動，包括產品演示、客戶拜訪、報價單發送、合同簽訂，即將臨近時，由系統自動提醒銷售員工，避免由於遺忘而失約或錯過

**群發：**自動進行數據庫管理，並通過從中心位置便捷生成有針對性、個性化的電郵、信件及傳真進行群發。

**團隊協作：**各團隊或整個組織(本地、異地均可)共享重要資訊。

**安全性設定：**按用戶角色進行權限設置。每位銷售員工只能查看本人跟進的客戶，無權訪問其他銷售員工的客戶資訊，保證私密性及安全性



文儀通總經理呂文豐先生指GoldMine系統幫助管理層及時、準確地了解業務工作的每個環節和步驟，並提供多角度智能分析報告，從而使管理層即時把握業務的最新狀況，快速作出正確決策。

### 關於 FrontRange

FrontRange Solutions (FRS) 成立於1989年，該公司開發的軟體和服務旨在幫助企業建立良好的客戶關係。專門針對中端市場開發解決方案。目前擁有逾百萬的用戶及眾多的客戶資源，其業界領袖地位無可置疑。如欲了解更多，請聯繫FrontRange® GoldMine香港代理商一毅達訊數碼方案有限公司。

### 關於毅達訊

毅達訊數碼方案有限公司於1993年在香港成立，是市場領先的商務流程和辦公自動化解決方案供應商，為政府部門、企業提供一站式IT解決方案。解決方案主要包括企業傳真解決方案(Fax Server)、業務流程管理(BPM / Workflow)、文檔管理(ECM / Document Management System)、客戶關係管理(CRM)和自動應答系統(IVRs)。

熱線：(852) 2969 3232  
電郵：sales@active.com.hk  
網址：www.active.com.hk

FrontRange SOLUTIONS Premier Partner

GoldMine 香港代理商：Active