

# 客戶關係管理系統-進階版

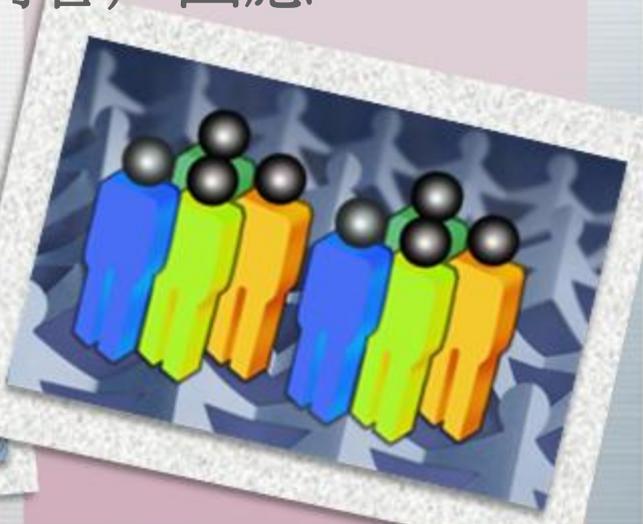
Information + Targeted marketing Communication

= Lower costs + Lower hostility rates + Higher take rates = **Increased Value**

資訊 + 目標明確的行銷

降低行銷成本 + 降低客戶反感 + 提高客戶回應

**實現管理價值**



# 客戶關係管理系統-進階版

- 本產品可達到《顧客導向》、《產品導向》、與《銷售導向》管理。
- 將『既有客戶』與『潛在客戶』的資料記錄。
- 客戶是企業競爭的中樞力量，同時也是也是實現企業穩定、快速成長的重要因素。
- 據統計，當挽留客戶的比率增加 5%時，便可提升獲利  
25%到 100%

# 軟體發展理念

- 多一份關懷給客戶...
- 給他一通電話，給他一個簡訊
- 給他一封E-mail，給他一封問候信
- 給他一張生日卡，給他新產品通知

基於以上的理念，普大軟體團隊研發出一套成熟的管理系統，

將客戶的基本資料建檔後，隨時能快速的查詢。

透過多種溝通管道，與客戶建立良好的關係

# 已購買客戶類型

## -技術顧問服務業

技術顧問業、廣告設計裝潢業、土木工程業、旅行社、婚禮設計公司、管理顧問公司、房仲業、驗證公司、資訊公司、模特兒經紀公司、汽車美容坊、汽車保養廠、地政士事務所、專利商標事務所、代理商、貿易商、美容材料行、服飾店、內衣專賣店、食品批發業、服務業。

## -醫學美容業

生技產業、醫學美容診所、美甲業、美容業、健康食品批發業、中醫診所、牙醫診所。

## -批發零售業

電視購物台供貨商、珠寶零售業、鐘錶零售業、文具批發業、清潔用品批發業、醫療機械設備批發、醫療耗材批發、資源回收業、化妝品批發零售、電器銷售業、矯正輔具中心、家具批發、餐廚具批發零售業、濾水器、淨水器批發零售。

## -文教產業

學校校友會、出版業、廣播電台、電視台、藝術中心、藝術經紀服務、電子遊戲場業。

## -飯店餐飲業

庭園咖啡、精品民宿、溫泉會館、連鎖飯店集團、餐飲業。

## -協會團體

黨團協會、民意代表服務處、財團法人、社團法人、發展協會、農會、廟宇、尼僧苑、職業訓練中心。

# 系統特色：一個畫面顯示所有資料

客戶基本資料處理.....<瀏覽作業處理中>

F3 基本資料處理 F4 整體資料處理

1. 客戶編號: A000000004 F2 2. 客戶名稱: 李意如 各種條件進階交互搜尋  不印標籤  不發簡訊

3. 服務單位: 全國房展 4. 出生日期: 0057.01.26 年齡: 46 歲 5. 性別: 女

6. 聯絡電話: 02-2679-4791 7. 行動電話: 0910-234-983 0933-311-112 8. 傳真號碼: 02-0974-6441

9. 住 址: 235 台北縣中和市振興南路98號

A. 電郵地址: percy.hou@msa.hinet.net B. 客戶類別: VIP會員 C. 職務職稱: 總經理

D. 經歷備註: takethat@ipsoft.com.tw E. 身分證號: B246024122 E. 社團會籍: 獅子會

G. 我的家庭: 呂鶯鶯(介紹人) H. 我的家庭電話: 0910-112233 I. 建檔日期: 0103.04.16

**\*\*歷史服務記錄如下\*\*** 新增一筆服務記錄 \*\*\* 相關圖片 \*\*\*

服務日期	狀況	服務摘要	服務人員	金額註記
0103.04.22	已完成	汽車強制險與任意責任保險	王曉菁	5,600
0103.03.22	已完成	繳交一年年費	王曉菁	1,200

範例圖示 

一個畫面完全瞭解客戶與企業的互動歷程

服務記錄從: 0103.03.22 到 0103.04.22 計: 2 筆, 金額註記總計: 6,800

新增一筆服務記錄 列印本客戶基本資料與服務明細

瀏覽
C-HOME 最前筆
C-PgUp 上一筆
C-PgDn 下一筆
C-END 最後筆
F5修改
F6新增
F7刪除
F8存檔
F9還原
ESC結束
資料庫計: 4 筆記錄
快速搜尋: 
說明

# 搜尋已建檔客戶的資料

多重選的方式，針對特別條件的客戶做進階搜尋

客戶基本資料處理..... <瀏覽作業處理中>

F3 基本資料處理

1. 客戶編號: A000000004 F2 2. 客戶名稱: 李意如 各種條件進階交互搜尋  不印標籤  不發簡訊

3. 服務單位: 全國房展 4. 出生日期: 0057.01.26 年齡: 46 歲 5. 性別: 女

6. 聯絡電話: 02-2679-4791 7. 行動電話: 0910-234-983 0933-311-112 8. 傳真號碼: 02-0974-6441

9. 住 址: 235 台北縣中和市振興南路98號

A. 電郵地址: percy.hou@msa.hinet.net B. 客戶類別: VIP會員 C. 職務職稱: 總經理

D. 經歷備註: takethat@ipsoft.com.tw E. 身分證號: B246024122

F. 社團會籍: 獅子會

G. 我的家庭: 呂鶯鶯(介紹人) H. 我的家庭電話: 0910-112233 I. 建檔日期: 0103.04.16

**\*\*歷史服務記錄如下\*\*** 新增一筆服務記錄 \*\*\* 相關圖片 \*\*\*

服務日期	狀況	服務摘要	服務人員	金額註記
0103.04.22	已完成	汽車強制險與任意責任保險	王曉菁	5,600
0103.03.22	已完成	繳交一年年費	王曉菁	1,200

服務記錄從: 0103.03.22 到 0103.04.22 計: 2 筆, 金額註記總計: 6,800

新增一筆服務記錄 列印本客戶基本資料與服務明細

瀏覽 C-HOME 最前筆 C-PgUp 上一筆 C-PgDn 下一筆 C-END 最後筆 F5修改 F6新增 F7刪除 F8存檔 F9還原 ESC結束

資料庫計: 4 筆記錄

快速搜尋:  說明

獨有快速搜尋功能，搜尋超快速

# 快速搜尋功能

④ 迅速的定位到所查詢的客戶，並顯示相關資料。

The screenshot shows a software window titled '客戶基本資料處理.....<瀏覽作業處理中>' with two tabs: 'F3 基本資料處理' and 'F4 整體資料處理'. The 'F3' tab is active and contains a form with the following fields:

- 1. 客戶編號: A000000004 (highlighted in red)
- 2. 客戶名稱: 李意如
- 3. 服務單位: 全國房展
- 4. 出生日期: 0057.01.26
- 5. 年齡: 46 歲
- 6. 聯絡電話: 02-2679-4791
- 7. 行動電話: 0910-234-983
- 8. 傳真號碼: 02-0974-6441
- 9. 住址: 235 台北縣中和市振興南路98號
- A. 電郵地址: percy.hou@msa.hinet.net
- B. 客戶類別: VIP會員
- C. 職務職稱: 總經理
- D. 經歷備註: takethat@ipsoft.com.tw
- E. 身分證號: B246024122
- E. 社團會籍: 獅子會
- G. 我的家庭: 呂鶯鶯(介紹人)
- H. 我的家庭電話: 0910-112233
- I. 建檔日期: 0103.04.16

Below the form is a table titled '\*\*歷史服務記錄如下\*\*':

服務日期	狀況	服務摘要	服務人員	金額註記
0103.04.22	已完成	汽車強制險與任意責任保險	王曉菁	5,600
0103.03.22	已完成	汽車強制險與任意責任保險	王曉菁	1,200

At the bottom of the window, a summary bar shows: '服務記錄從: 0103.03.22 到 0103.04.22 計: 2 筆, 金額註記總計: 6,800'. A red arrow points from this bar to a search button in the bottom toolbar.

The bottom toolbar includes buttons for '瀏覽', 'C-HOME 最前筆', 'C-PgUp 上一筆', 'C-PgDn 下一筆', 'C-END 最後筆', 'F5修改', 'F6新增', 'F7刪除', 'F8存檔', 'F9還原', 'ESC結束', '資料庫計: 4 筆記錄', '快速搜尋' (highlighted in red), and '說明'.

**快速搜尋功能說明:**

- 『快速搜尋』以【客戶編號】為最優先順序搜尋。
- 若無符合的客戶紀錄，將依序再以【客戶名稱】、【服務單位】、【聯絡電話】、【行動電話】、【住址】搜尋。
- 系統自動定位到最先搜尋到的一筆客戶基本資料。

# 所有輸入資料皆可搜尋

交互條件進階搜尋...客戶基本資料處理

\*\*\* 輸入欲搜尋資料的條件 \*\*\*

客戶編號:  清除 開始搜尋符合條件資料

客戶名稱:  清除 服務單位:  清除

電話:  清除 (同時查詢聯絡電話與2組行動電話) 生日:  年  月  日 清除 今天 性別:

住址:  清除 社團會籍:  清除

購買產品:  清除 職務:  清除 電郵地址:  清除

業務聯絡人:  清除 歲數: 從  歲到  歲 清除 身分證字號:  清除

經歷備註:  清除 服務摘要:  清除

服務期間: 從  到  清除

備註: 按下列欄位抬頭可依資料排序顯示

客戶編號	客戶名稱	性別	聯絡電話	行動電話(1)	服務單位	購買產品	職務職稱	住址
A000000001	王愛麗	女	02-7915-5676	0928-556-981	東元電機股份有限公	VIP會員	主任	台北市

- 模糊搜尋，如輸入“王”，會找到所有客戶名稱內含“王”的客戶資料。
- 搜尋後的資料列表，如有多筆，可點選單筆做進一步的處理【檢視詳細資料或修改】。
- 有參考檔的欄位，可在本搜尋按滑鼠右鍵選擇。例如【服務單位】、【性別】、【社團會籍】、【客戶類別】、【職務】、【業務聯絡人】等。
- 經歷備註與服務紀錄也可輸入關鍵字搜尋。
- 列印郵寄標籤、發送簡訊與電子郵件可利用保留原搜尋紀錄附加搜尋。

# 輸入的輔助功能

客戶基本資料處理.....<新增作業處理中>

F3 基本資料處理 F4 整體資料處理

1. 客戶編號: A00000000 2. 客戶名稱: 李意如  不印標籤  不發簡訊

3. 服務單位: 全國房展 4. 出生日期: 0057.01.26 年齡: 46 歲 5. 性別: 女

6. 聯絡電話: 02-2679-4791 7. 行動電話: 0910-234-983 0933-311-112 8. 傳真號碼: 02-0974-6441

9. 住址: 235 台北縣中和市振興南路98號 清

A. 電郵地址: B. 學歷: C. 職務職稱: 總經理

D. 經歷備註: E. 身分證號: B246024122

G. 我的家庭: E. 社團會籍: 獅子會

I. 建檔日期: 0103.04.16

郵遞區號住址輔助輸入視窗

縣市	鄉鎮市區	村路段
新竹市	香山區	

郵遞區號 住址

300 新竹市香山區

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 巷 弄 樓 之 號

金額註記

## 提示說明：

系統的按鈕提示，請 按滑鼠右鍵操作選入

## 參考檔：

客戶類別、職務名稱等資料可先建立參考檔後，每次輸入就可按滑鼠右鍵選入。

# 客戶的服務詳細記錄

客戶基本資料處理.....<瀏覽作業處理中>

F3 基本資料處理 F4 整體資料處理

1. 客戶編號: A000000004 F2 2. 客戶名稱: 李意如 各種條件進階交互搜尋  不印標籤  不發簡訊

3. 服務單位: 全國房展 4. 出生日期: 0057.01.26 年齡: 46 歲 5. 性別: 女

6. 聯絡電話: 02-2679-4791 7. 行動電話: 0910-234-983 0933-311-112 8. 傳真號碼: 02-0974-6441

9. 住 址: 235 台北縣中和市振興南路98號

A. 電郵地址: percy.hou@msa.hinet.net B. 客戶類別: VIP會員 C. 職務職稱: 總經理

D. 經歷備註: takethat@ipsoft.com.tw E. 身分證號: B246024122 E. 社團會籍: 獅子會

**\*\*歷史服務記錄如下\*\*** 新增一筆服務記錄

服務日期	狀況	服務摘要	服務人員	金額註記
0103.04.22	已完成	汽車強制險與任意責任保險	王曉菁	5,600
0103.03.22	已完成	繳交一年年費	王曉菁	1,200

服務記錄從: 0103.03.22 到 0103.04.22 計: 2 筆, 金額註記總計: 6,800

新增一筆服務記錄 列印本客戶基本資料與服務明細

筆記錄 說明

客戶資料同一畫面處理服務記錄，簡單明瞭且方便查詢

# 服務摘要-自行設定

- ◎ 服務摘要請自行設定公司內部的營業或服務項目
- ◎ 依照日期、服務摘要、服務人員與金額填入或選入
- ◎ 系統顯示由新到舊的紀錄並累加該客戶服務總金額

客戶基本資料處理.....<瀏覽作業處理中>

處理  
 不印標籤  不發簡訊  
46 歲 5. 性別: 女  
02-0974-6441  
總經理  
B246024122

**\*\*歷史服務記錄如下\*\***

服務日期	狀況	服務摘要
0103.04.22	已完成	汽車強制險與任意責任保險
0103.03.22	已完成	繳交一年年費

服務記錄從: 0103.03.22 到 0103.04.22 計: 2 筆

新增一筆服務記錄

服務摘要片語建立

No.	服務摘要片語
0001	繳交一年年費
0002	牙齒冷光美白
0003	北歐五國峽灣火車15天
0004	臉部嫩白離子導入+巴峇島式按摩60分鐘
0005	歐米茄星座系列女錶
0006	汽車強制險與任意責任保險
0007	東芝AW-D1200-HS全自動變頻洗衣機10公斤
0008	牙周病的手術治療
0009	公司內部的服務項目或產品

目前編修第0009/0009筆

服務摘要片語建立

預覽列印全部資料

列印本客戶基本資料與服務明細

說明

# 關懷客戶-適時的互動

電 話

郵 寄

簡 訊

電子郵件

傳 真

節慶日祝賀

促 銷 通 知

新產品通知

生 日 祝 賀

久未交易連繫

# 與客戶的互動

交互條件進階搜尋...客戶基本資料處理

\*\*\* 輸入欲搜尋資料的條件 \*\*\*

開始搜尋符合條件資料

客戶編號:  清除

客戶名稱:  清除 服務單位:  清除

電話:  清除 (同時查詢聯絡電話與2組行動電話) 生日:  年  月  日 清除 今天 性別:

住址:  清除 社團會籍:  清除

客戶類別:  清除 職務:  清除 電郵地址:  清除

我的家庭:  清除 歲數: 從  歲到  歲 清除 身分證字號:  清除

經歷備註:  清除 服務摘要:  清除

服務期間: 從  .  到  .  清除

備註: 按下列欄位抬頭可依資料排序顯示

客戶編號	客戶名稱	性別	聯絡電話	行動電話(1)	服務單位	客戶類別	職務職稱	住址
A000000001	王愛麗	女	02-7915-5676	0928-556-981	東元電機股份有限公司	VIP會員	主任	台北市
A000000002	徐慧敏	女	02-2222-2245	0910-222-221	德興電器有限公司	自行新辦客戶	可自行新辦	台北市

- 列印郵寄標籤
- 發送電子郵件與簡訊
- 生日節日祝賀
- 產品促銷通知

多種條件的選定客戶資料(單選或多條件皆可)

符合筆數: 4 筆, 選擇編號: A000000001

選擇本筆 列印結果 結束

# 列印地址標籤

客戶基本資料處理.....<瀏覽作業處理中>

F3 基本資料處理

F4 整體資料處理

1. 客戶編號: A000000004 F2 2. 客戶名稱: 李意如 各種條件進階交互搜尋  不印標籤  不發簡訊

3. 服務單位: 全國房展 4. 出生日期: 0057.01.26 年齡: 46 歲 5. 性別: 女

6. 聯絡電話: 02-2679-4791 7. 行動電話: 0910-234-983 0933-311-112 8. 傳真號碼: 02-0974-6441

9. 住 址: 235 台北縣中和市振興南路98號

A. 電郵地址: percy.hou@msa.hinet.net B. 客戶類別: VIP會員 C. 職務職稱: 總經理

D. 經歷備註: takethat@ipsoft.com.tw E. 身分證號: B246024122

- ◎ 列印可自訂選擇條件，所有基本資料的欄位均可搜尋，一次列印。
- ◎ 列印基本的郵遞區號、地址、姓名、依男女列印先生/小姐
- ◎ 或於列印前選擇**加印職稱**取代先生小姐、**加印公司(服務單位)**、或**聯絡電話**

通訊住址標籤列印-A4雷射噴墨雙行標籤(2\*9)-自選客戶編號

1. 資料選擇: A000000004

2. 加印職稱:  加印職稱  不印職稱

3. 加印公司:  加印公司  不印公司

加印聯絡電話  不印聯絡電話

印 橫 印

F5預覽 F6列印 ESC結束

自行挑選標籤  
列印的位置

範例圖示

基本資料與服務明細

資料庫計: 4 筆記錄

快速搜尋:  說明

瀏覽 C-HOME 最前筆 C-PgUp 上一筆 C-PgDn 下一筆 C-END 最後筆 F5修改 F6新增 F7刪除 F8存檔 F9還原 ESC結束

# 簡訊發送

- ◎ 請先購買【台灣簡訊】帳號與密碼
- ◎ 費用計算請參照 <http://www.twsms.com/>
- ◎ 於本系統設定簡訊發送扣款帳號與密碼
- ◎ 尋找特定類別或生日的客戶
- ◎ 選定客戶後發送簡訊

報表列印資料選擇.....依條件複選符合之客戶

**\*\*\* 輸入欲搜尋資料的條件 \*\*\***

開始搜尋符合條件資料(原搜尋記錄清除)  
附加搜尋符合條件資料(原搜尋記錄保留)

客戶編號:  清除  
客戶名稱:  清除 服務單位:  清除  
與2組行動電話) 生日: 年 月 日 清除 今天 性別:  清除  
業務聯絡人:  清除  
經歷備註:  清除  
服務期間: 從  到

用戶帳號:  簡訊說明

目前已選擇欲發送簡訊的收訊者共:  4 人

已輸入中文  9 字, 預計發出簡訊的樣式

預計發出簡訊的樣式  返回

<1>君, **預覽** 王愛麗君, 祝您生日快樂!

可用<名稱>或<1>代替 該收件者之 客戶名稱  
可用<職稱>或<2>代替 該收件者之 職稱  
可用<類別>或<3>代替 該收件者之 客戶類別  
可用<稱呼>或<4>代替 依性別稱呼為 先生或小姐

預覽簡訊樣式 立即發送簡訊 結束並返回

一次發送  
顯示每一客戶姓名稱呼  
的簡訊

# 電子郵件與簡訊發送功能



\*\*\* 簡 訊 本 文 \*\*\*

簡訊內容說明

<1><4>,今天是您的生日,普大健檢中心團隊在此祝您生日快樂!

預計發出簡訊的樣示

預計發出簡訊的樣示

返回

許美麗小姐,今天是您的生日,普大健檢中心團隊在此祝您生日快樂!



- ◎ 電子郵件或簡訊發送，可自訂選擇條件，挑選要發送訊息的客戶。
- ◎ 發送的訊息可針對客戶姓名、性別等個別人資料，由資料庫提取一一發送。

# 電子郵件發送

- ◎ 電子郵件發送請先設定傳輸的帳戶與密碼。
- ◎ 尋找特定類別或生日的客戶
- ◎ 選定客戶後發送電子郵件

報表列印資料選擇.....依條件複選符合之客戶

\*\*\* 輸入欲搜尋資料的條件 \*\*\*

客戶編號: [ ] 清除

客戶名稱: [ ]

電話: [ ]

住址: [ ]

客戶類別: [ ]

可用各種條件搜尋客戶的資料，如客戶姓名、分類或生月、生日皆可

一次發送  
顯示每一客戶姓名稱呼的電子郵件

集體發送電子郵件

目前發送電

郵件住址: S

郵件伺服器: S

資料選擇: 目前

客戶編號
A000000001
A000000002
A000000003
A000000004

目前郵

目前已

主旨: 普大科技祝您生日快樂!

\*\*\* 預計發出郵件本文的樣示 \*\*\*

\*\*\* 預計發出郵件本文的樣示 \*\*\*

<1>君，您好

祝您生日快樂！

預覽

王愛麗君，您好

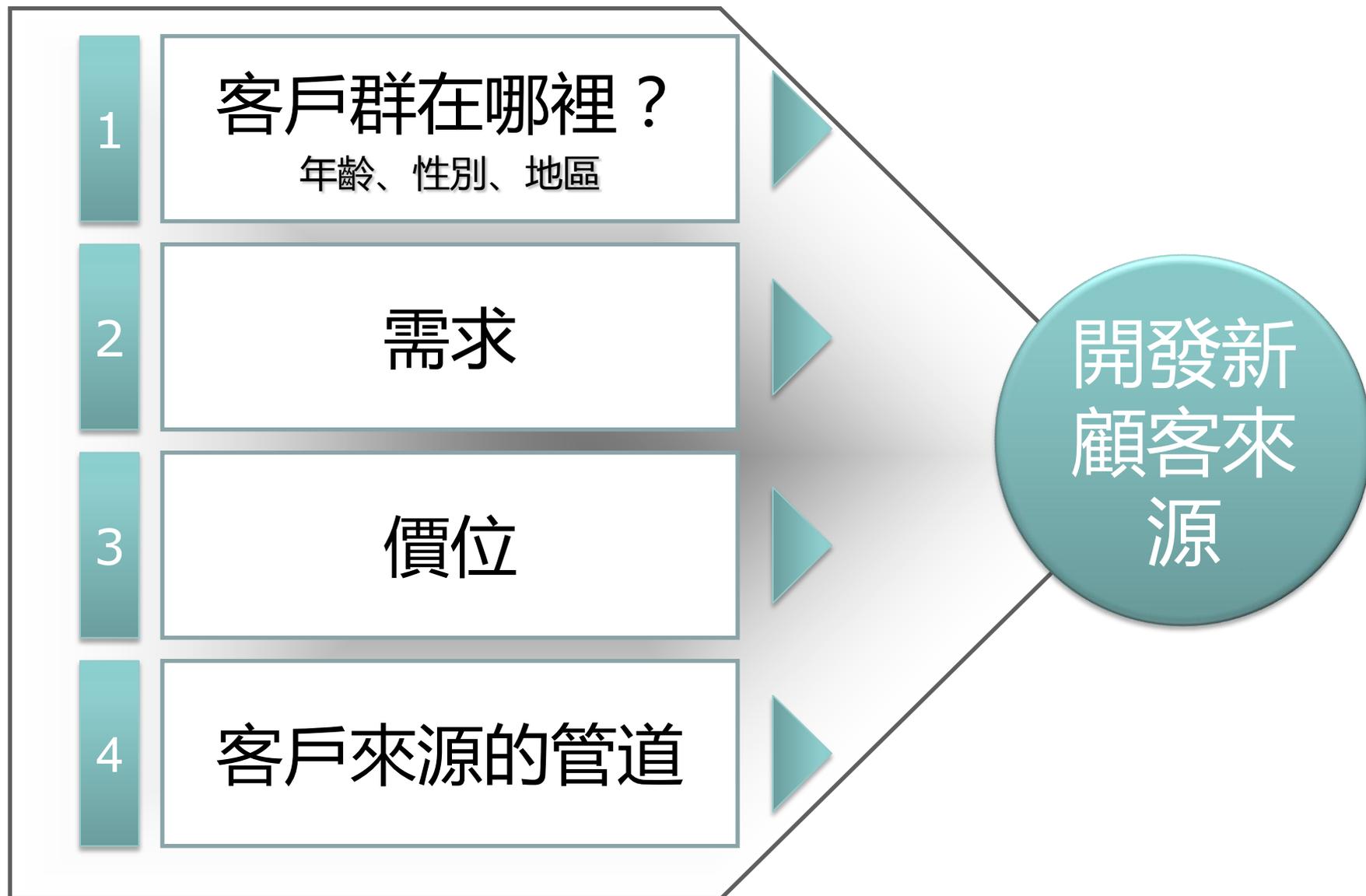
祝您生日快樂！

郵隔時間: 5.00 秒

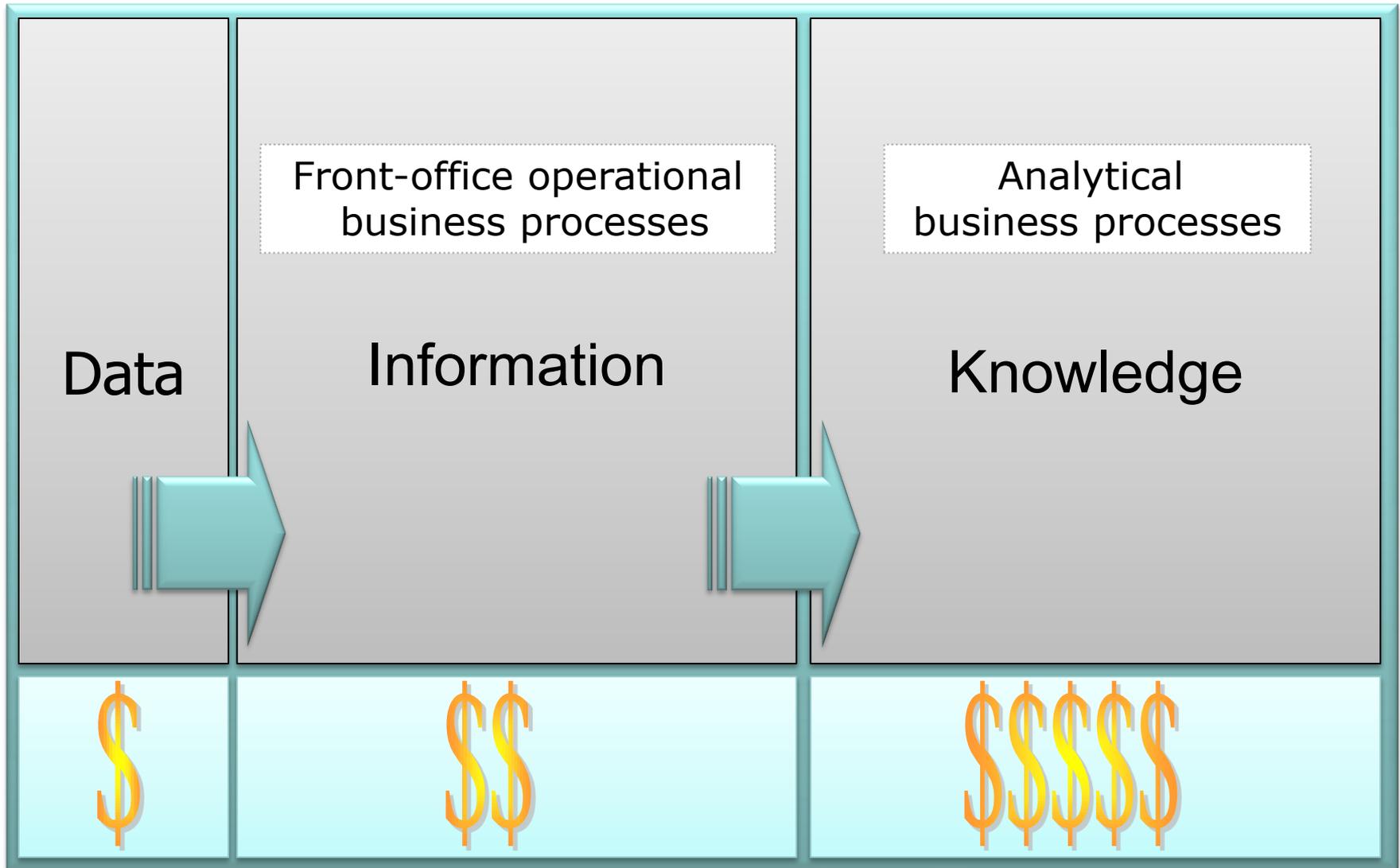
# 各項管理功能

- ◎ 系統維護資料庫**備份**功能
- ◎ 檔內基本資料重覆性檢查與刪除
- ◎ **EXCEL檔**轉入與轉出客戶資料處理
- ◎ 使用者的帳號密碼與使用功能**權限設定**
- ◎ 更改客戶編號處理
- ◎ 更換“客戶類別”“社團會籍”“業務聯絡人”欄位標題名稱

# 報表應用與客戶分析



# 協助您將資料→資訊→知識



# 報表應用 - 報表與郵遞標籤列印

期間未交易/或有交易的客戶名單

請自行指定日期期間，系統預設是  
第一筆資料到最後一筆資料的輸入日期

The screenshot shows a software window titled "客戶基本資料查詢報表..期間無服務或無金額註記狀況選擇". The interface includes the following elements:

- 1. 服務期間:** A date range selector with "從" (From) set to "0106.02.28" and "到" (To) set to "0106.05.06".
- 2. 列印選項:** Radio buttons for "無服務紀錄" (selected), "有服務紀錄金額總計為零", and "有服務紀錄且有金額總計".
- 3. 資料型態:** Radio buttons for "簡表" (selected) and "詳細資料". A "轉出EXCEL" button is located to the right.
- 4. 列印電話:** Radio buttons for "聯絡電話" (selected) and "行動電話".
- Navigation Buttons:** A green bar at the bottom contains three buttons: "F5預覽" (Preview), "F6列印" (Print), and "ESC結束" (End).

依照客戶類型，列印報表或郵遞標籤  
針對不同類型客戶，發送促銷或優惠通知

# 報表應用 - 報表與郵遞標籤列印

期間交易達到指定金額的客戶列表

1. 服務期間: 從 0106.02.28 到 0106.05.06

2. 金額總計: 介於 10000 元到 999999999 元

3. 加印職稱:  加印職稱  不印職稱

4. 加印公司:  加印公司  不印公司

5. 加印電話:  加印聯絡電話  不印聯絡電話

6. 列印方向:  直 印  橫 印

指定消費金額

1. 服務期間: 從 0106.02.28 到 0106.05.06

2. 金額總計: 介於 10000 元到 999999999 元

3. 資料型態:  簡 表  詳細資料

4. 列印電話:  聯絡電話  行動電話

5. 列印次序:  依編號  依金額

轉出EXCEL

F5預覽 F6列印 ESC結束

依期間的金額記錄達到或超過某特定金額的客戶  
可依活動的特性，發給VIP卡或折價券等

# 報表應用 - 服務金額的統計

## 服務人員各項服務摘要與服務金額報表

期間服務人員各項服務摘要與服務金額報表

1. 服務期間: 從 0106.02.28 到 0106.05.06

2. 客戶類別: 從 VIP會員 到 自行新增客戶類別

3. 服務摘要: 如 [ ] 清除

備註: 可輸入關鍵字如: 協助 調解 等作部份字元搜尋.

4. 服務人員: [ ] 清除

5. 處理狀況:  已完成  處理中  暫緩處理  不需處理  無法處理  
 全部

F5預覽 F6列印 ESC結束 轉出EXCEL

可依照各種條件選擇資料列表

- 指定服務期間
- 指定客戶類別
- 指定服務摘要
- 指定服務人員

# 報表應用 - 20支以上的報表應用

期間服務人員各項服務摘要與服務金額報表

1. 服務期間: 從 0106.02.28 到 0106.05.06

2. 客戶類別: 從 VIP會員 到 自行新增客戶類別

3. 服務摘要: 如 [ ] 清除

備註: 可輸入關鍵字如: 協助 調解 等作部份字元搜尋。

4. 服務人員: [ ] 清除

5. 處理狀況:  已完成  處理中  暫緩處理  不需處理  無法處理  全部

F5預覽 F6列印 ESC結束 轉出EXCEL

1. 日期期間可自行設定，可做年、月、週、日期間的服務金額計算。
2. 客戶類別的金額統計：可選定同一客戶類別，系統只針對該類別做金額統計。
3. 針對服務項目的金額統計：可針對特定的服務摘要內容，做期間業績的統計。
4. 針對服務人員做業績計算：
  - ◎ 可不選定服務人員，僅選擇期間，可統計期間的業績金額小計。
  - ◎ 可選定單一服務人員，計算該服務人員於期間的業績金額小計。
5. 可依案件的處理狀況做金額統計。

# 報表應用 - 期間服務金額明細報表

期間服務金額明細報表

1. 服務期間: 從 0106.02.28 到 0106.05.06 轉出EXCEL

2. 客戶類別: 從 VIP會員 到 自行新增客戶類別

F5預覽 F6列印 ESC結束

服務期間: 從 0101.07.06 到 0101.07.15  
查詢客戶類別: 從 到 VIP會員

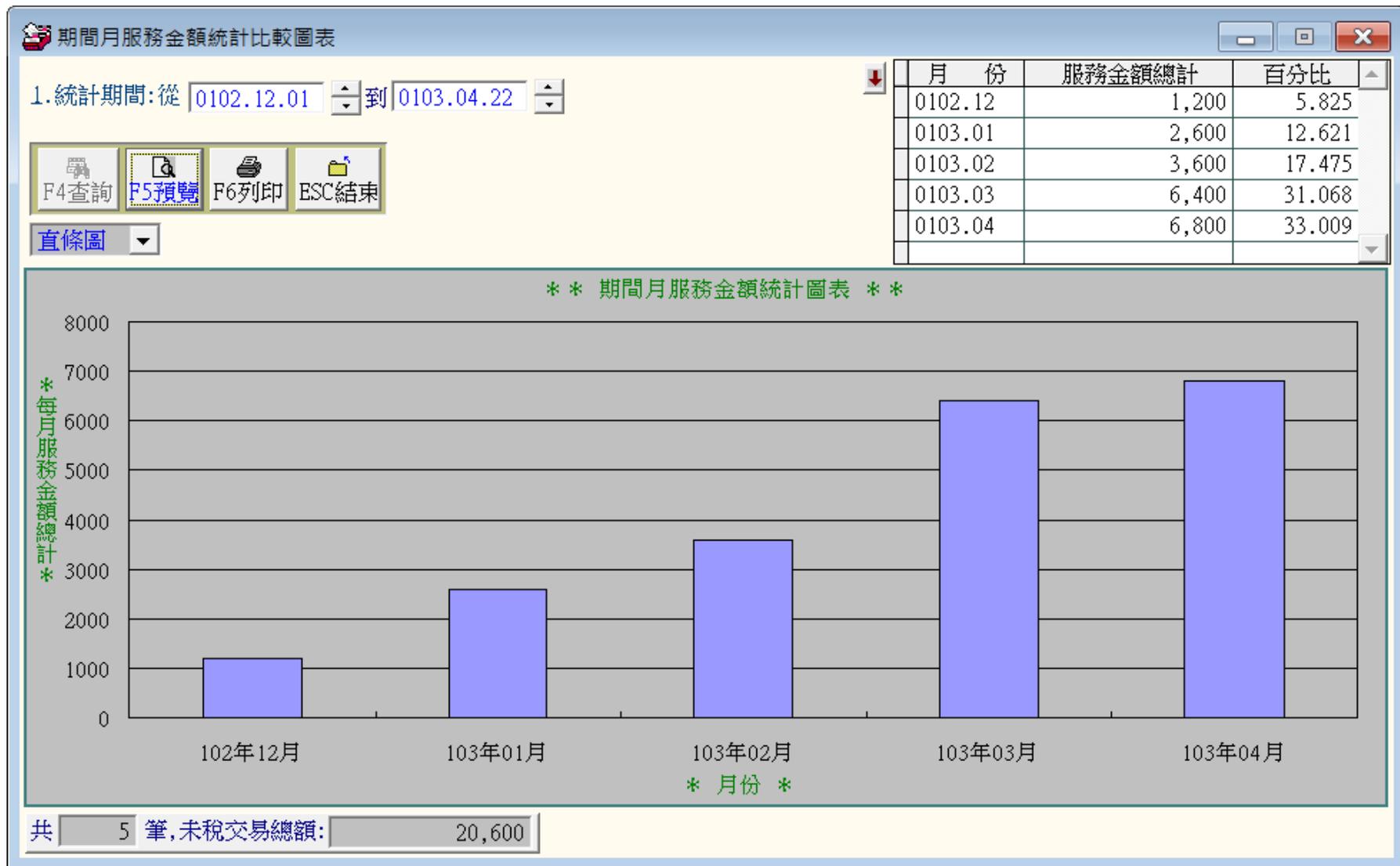
服務日期	客戶名稱	服務摘要	本筆金額	註記	客戶類別	狀況	服務人員
0101.07.06	李意如	北歐五國峽灣火車15天	1,999,999		VIP會員	已完成	王曉菁
0101.07.06	王愛麗	汽車強制險與任意責任保險	5,600		VIP會員	已完成	王曉菁
0101.07.07	李意如	臉部嫩白離子導入+巴峇島式按摩60	12,000		VIP會員	已完成	王曉菁
0101.07.09	徐蘭梅	歐米茄星座系列女錶	0			已完成	王曉菁
0101.07.10	李意如	公司內部的服務項目或產品	0		VIP會員	已完成	王曉菁
0101.07.10	施晴雲	繳交一年年費	1,200		VIP會員	已完成	陳秀慧
0101.07.15	李意如	汽車強制險與任意責任保險	5,600		VIP會員	已完成	王曉菁
0101.07.15	李意如	東芝AW-D1200-HS全自動變頻洗衣機	8,000		VIP會員	已完成	王曉菁
0101.07.15	李意如	東芝AW-D1200-HS全自動變頻洗衣機	0		VIP會員	已完成	王曉菁

總計: 共 9 筆

2,032,399

## 期間的營業金額計算

# 圖形統計與分析報表



圖形化的報表，協助做管理的分析

# 客戶關係管理系統-進階版

未來日期、時間、事項、金額、服務人員  
的預約管理功能

適合牙醫預約、美容SPA、業務追蹤等  
記錄預定服務時間的行業



# 進階版-登錄預約的記錄

客戶基本資料處理.....<瀏覽作業處理中>

F3 基本資料處理 F4 整體資料處理

1. 客戶編號: A000000004 F2 2. 客戶名稱: 李意如 各種條件進階交互搜尋  不印標籤  不發簡訊

3. 服務單位: 全國房展 4. 出生日期: 0057.01.26 年齡: 46 歲 5. 性別: 女

6. 聯絡電話: 02-2679-4791 7. 行動電話: 0910-234-983 0933-311-112 8. 傳真號碼: 02-0974-6441

9. 住 址: 10058 台北市中正區八德路1段26號

A. 電郵地址: percy.hou@msa.hinet.net B. 客戶類別: VIP會員 C. 職務職稱: 總經理

D. 經歷備註: takethat@ipsoft.com.tw http://www.pota.com.tw E. 身分證號: B246024122

E. 會籍資料: 獅子會

G. 業務聯絡人: 呂鶯鶯(介紹人) H. 業務聯絡人電話: 0910-112233 I. 建檔日期: 0102.08.30

**\*\*目前預約狀況如下\*\*** 新增一筆預約明細

預約日期	星期	預約時間	狀況	預約摘要	服務人員	金額註記	設定日期
0103.04.23	三	09時30分	就是今天	繳交一年年費	王曉菁	1,200	0102.09.03

預約記錄從: 0103.04.23 到 0103.04.23 計: 1 筆 預約金額註記總計: 1,200

**\*\*歷史服務記錄如下\*\*** 新增一筆服務記錄

服務日期	狀況	服務摘要	服務人員	金額註記
0102.08.19	已完成	汽車強制險與任意責任保險	王曉菁	5,600

服務記錄從: 0102.08.19 到 0102.08.19 計: 1 筆, 金額註記總計: 5,600

服務單據列印 列印本客戶基本資料與服務明細

**\*\*\* 相關圖片 \*\*\***



範例圖示

瀏覽 C-HOME 最前筆 C-PgUp 上一筆 C-PgDn 下一筆 C-END 最後筆 F5修改 F6新增 F7刪除 F8存檔 F9還原 ESC結束

資料庫計: 178 筆記錄 快速搜尋:  說明



# 預約記錄的報表 -進階版-

## 依日期或期間列印

預約日期: 0101.05.15 (星期二)

預約時間	客戶名稱	聯絡電話	行動電話	預約摘要	本筆金額	註記	服務人員
10時00分	李意如	02-2679-4791	0910-234-983	繳交一年年費	1,200		王曉菁
12時00分	徐蘭梅	02-2262-3345	0910-236-921	來店鑑賞星座系列男錶(應與中正店調貨)	0		王曉菁
14時00分	施晴雲	02-2597-9461	0910-169-337	繳交一年年費	2,000		陳秀慧
19時00分	王愛麗	02-7915-5676	0928-556-981	繳交一年年費	3,600		陳秀慧
總計: 共 4 筆					6,800		

## 依客戶列印

客戶編號: A000000001 [王愛麗]

預約期間: 從 0101.05.15 到 0101.05.15

預約日期	預約時間	客戶名稱	聯絡電話	行動電話	預約摘要	本筆金額	註記	服務人員
0101.05.15	19時00分	王愛麗	02-7915-5676	0928-556-981	繳交一年年費	3,600		陳秀慧
總計: 共 1 筆					3,600			

## 依服務人員列印

服務人員: 王曉菁

預約期間: 從 0101.05.15 到 0101.05.15

預約日期	預約時間	客戶名稱	聯絡電話	行動電話	預約摘要	本筆金額	註記	服務人員
0101.05.15	12時00分	徐蘭梅	02-2262-3345	0910-236-921	來店鑑賞星座系列男錶(應與中正店調貨)	0		王曉菁
0101.05.15	10時00分	李意如	02-2679-4791	0910-234-983	繳交一年年費	1,200		王曉菁
總計: 共 2 筆					1,200			

# 總結

- ◎ 期望與顧客建立長遠關係為考量，在注重銷售策略的同時，產品或服務品質的提升亦相同的重要。
- ◎ **好的產品搭配有效的行銷與對顧客的服務**，才能夠提升顧客滿意度，達到永續經營的目標。

# 客戶關係管理系統-進階版

製作嚴謹 ● 歡迎試用

普大軟體 <http://www.pota.com.tw/>

歡迎下載

完整功能試用軟體

操作手冊、PPS說明檔

pota  
software

The End