

客戶關係管理系統 - 專業版

完整的客戶關係管理解決方案，助您建立長期客戶關係，提升企業競爭力

普大軟體

<https://www.pota.com.tw/>

目錄

01. 產品核心價值

實現顧客導向、產品導向與銷售導向三大管理，建立完整客戶關係管理

02. 適用對象

跨產業解決方案，涵蓋技術顧問、醫美、批發零售、文教、餐飲與協會團體等領域

03. 系統核心特色

一個畫面掌握客戶互動、快速搜尋、完整服務記錄與智慧輸入輔助功能

04. 客戶互動與報表

多元溝通管道、郵寄標籤、簡訊電郵發送，以及完整的報表分析與業績統計功能

產品核心價值：實現三大管理導向



顧客導向管理

完整記錄既有客戶與潛在客戶資料，透過多種溝通管道建立良好關係，給客戶多一份關懷



提升獲利關鍵

統計顯示：當挽留客戶比率增加5%，可提升獲利25%到100%，客戶是企業競爭的中樞力量



多元關懷管道

電話、簡訊、E-mail、問候信、生日祝福、新產品通知等，適時與客戶互動

廣泛適用對象：跨產業的完整解決方案

技術顧問服務業

- 廣告設計、土木工程、旅行社、婚禮設計、管理顧問、房仲業、驗證公司、資訊公司、模特兒經紀、汽車美容保養、地政士、專利商標事務所、代理商、貿易商等

醫學美容業

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

批發零售業

- 電視購物供貨商、珠寶鐘錶零售、文具清潔用品、醫療設備耗材、資源回收、化妝品、電器銷售、矯正輔具、家具餐具、濾水器淨水器等

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、電子遊戲場業等

飯店餐飲業

- 庭園咖啡、精品民宿、溫泉會館、連鎖飯店集團、餐飲業等

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、職業訓練中心等

客戶資料整合介面



單一畫面整合

在同一個畫面中顯示客戶基本資料、聯絡資訊、服務歷史記錄與相片，完全掌握客戶互動歷程



一目了然

介面設計直覺簡潔，所有重要資訊一目了然，大幅提升工作效率



快速查詢

不需切換多個畫面，即可完整瞭解客戶與企業的互動關係，節省寶貴時間

客戶搜尋與管理功能



獨家快速搜尋

快速搜尋以客戶編號為優先，依序搜尋名稱、服務單位、電話與住址，自動定位並呈現完整資料。



多重條件搜尋

支援多重條件進階搜尋，可針對特定條件的客戶進行精準篩選與批次匯出，提升查找效率。



模糊搜尋支援

輸入「王」即可找到所有名稱內含「王」的客戶資料，模糊比對使搜尋更靈活方便，減少漏查情況。



全欄位可搜尋

所有基本資料欄位均可搜尋，包含經歷備註與服務記錄，關鍵字檢索覆蓋完整客戶檔案內容。

客戶資料管理功能



同畫面處理

客戶資料與服務記錄在同一畫面處理，
簡單明瞭且方便查詢，提升作業效率



自訂服務摘要

服務摘要可自行設定公司內部的營業或
服務項目，依照日期、服務人員與金額
填入或選入



自動累加金額

系統顯示由新到舊的記錄並自動累加該
客戶服務總金額，業績一目了然

系統核心特色四：智慧輸入輔助功能



操作提示說明

系統按鈕提示清楚，請按滑鼠右鍵操作選入，新手也能快速上手



參考檔建立

客戶類別、職務名稱等資料可預先建立參考檔後，每次輸入就可按滑鼠右鍵選入



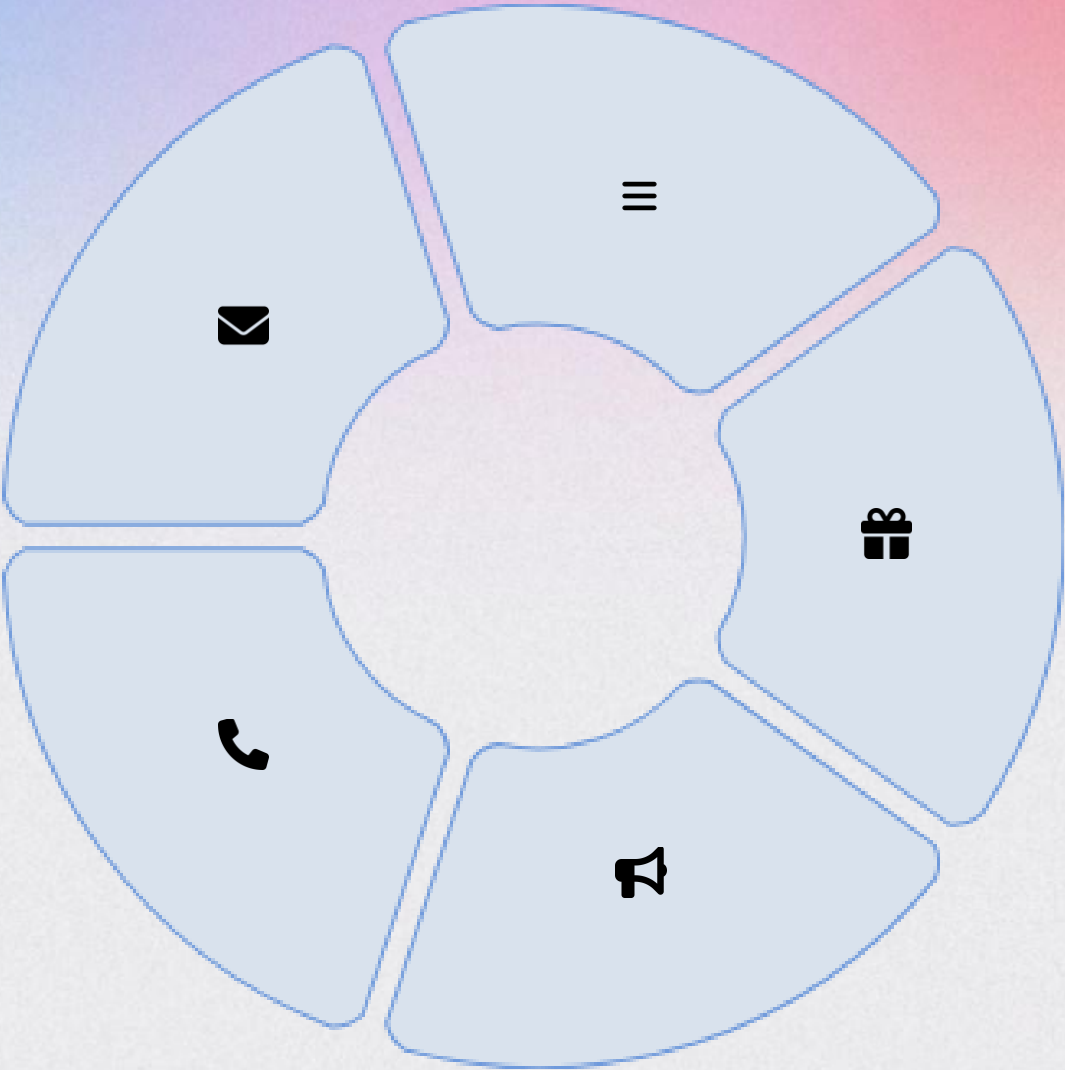
快速選擇功能

有參考檔的欄位如服務單位、性別、社團會籍、客戶類別、職務、業務聯絡人等，均可快速選擇

客戶互動功能：多元溝通管道建立長期關係

郵寄與傳真
列印郵寄標籤、發送傳真文件

電話關懷
主動電話關懷與服務追蹤



簡訊與電郵

發送電子郵件與簡訊通知

生日祝賀

生日節日祝賀、久未交易連繫

促銷通知

新產品通知、促銷活動推廣

支援多種條件選定客戶資料（單選或多條件皆可），進行精準的客戶互動與行銷

郵寄標籤列印功能：精準行銷工具



自訂選擇條件

列印功能可自訂選擇條件，所有基本資料欄位均可搜尋，一次列印完成



基本資訊列印

列印郵遞區號、地址、姓名，依男女列印先生或小姐，自行挑選標籤列印位置



彈性加印選項

列印前可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

簡訊與電子郵件發送：個人化批次通訊

簡訊發送功能

- 需先購買台灣簡訊帳號（ <http://www.twsms.com/> ），以啟用發送功能與服務權限
- 可用各種條件搜尋客戶（ 姓名、分類、生月、生日 ），以精準篩選目標名單
- 一次發送可顯示每一位客戶姓名稱呼，產生個人化的簡訊內容，提升互動回應率
- 提供預覽功能，確認內容與稱呼正確後再發送，減少錯誤並提高送達準確性

變數代入功能

- <名稱> 或 <1> 代替客戶名稱，可自動帶入個人姓名以生成稱呼
- <職稱> 或 <2> 代替職稱，可在信件或簡訊中顯示客戶職務資訊
- <類別> 或 <3> 代替客戶類別，可用於分群與內容差異化處理
- <稱呼> 或 <4> 依性別自動代入先生或小姐，確保稱謂禮貌且精準

電子郵件功能同樣支援個人化批次發送與變數代入

系統管理功能：完善的資料維護工具



資料庫備份

系統維護資料庫備份功能
，確保資料安全無虞



重複性檢查

檔內基本資料重複性檢查
與刪除功能



EXCEL轉換

EXCEL檔轉入與轉出客戶資
料處理



權限設定

使用者帳號密碼與使用功
能權限設定



編號更改

更改客戶編號處理功能



欄位自訂

更換「客戶類別」「社團會籍」「業務聯絡人」欄位標題名稱

報表分析功能：將資料轉化為知識



資料 Data

客戶基本資料、服務記錄、交易金額等
原始數據



資訊 Information

期間分析、客戶分類、業績統計等處理
後資訊



知識 Knowledge

客戶來源分析、需求分析、價位分析等
營運決策依據

報表應用與客戶分析

- 開發新顧客來源分析（客戶群在哪裡？年齡、性別、地區）
- 依照客戶類型列印報表或郵遞標籤
- 期間未交易或有交易的客戶名單分析
- 針對不同類型客戶發送促銷或優惠通知

進階報表分析：業績統計與VIP客戶管理

期間交易達到指定金額的客戶列表

可依活動特性發給VIP卡或折價券等，精準鎖定高價值客戶進行專屬服務

服務人員業績報表

各項服務摘要與服務金額報表，可依照各種條件選擇資料（指定服務期間、客戶類別、服務摘要、服務人員）

20支以上的報表應用

日期期間可自行設定（年、月、週、日）、客戶類別金額統計、服務項目金額統計、服務人員業績計算、案件處理狀況金額統計等

感謝您的關注

製作嚴謹，歡迎試用。普大軟體提供完整功能試用軟體、操作手冊與說明檔下載。

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。

<https://www.pota.com.tw/>