

客戶關係管理(CRM)

系統應用

客戶關係管理的資訊處理量很大，使用電腦系統是其中一個解決方法。原則上，每間公司對此要求均有不同，要完全符合日常工作往往要“度身定做”，但部分開放源碼程式或會計軟件已可做到基本 CRM 功能。

開放源碼軟件

由一些軟件專家或業餘愛好者開發的軟件，大部分可免費使用。

其中SUGARCRM 是比較穩定的CRM 類開放源碼軟件(www.sugarforge.org)。

會計軟件

會計軟件主要是處理賬務，但因為發票及其他賬務需要，通常會有客戶詳細資料，在此基礎上可以作為簡單 CRM 的資料庫，其中 MYOB 是較多中小企業使用的會計軟件。

功能

以下是開放源碼軟件或會計軟件作為 CRM 系統的部分功能：

- 1· 記錄客戶資料，包括：
 - 1.1 公司名
 - 1.2 網址
 - 1.3 電郵
 - 1.4 地址
 - 1.5 電話及傳真
 - 1.6 負責人；
- 2· 記錄曾銷售的服務及產品，交易詳情；
- 3· 記錄獲得客戶的途徑及介紹人；
- 4· 記錄特別事情（如投訴、失誤或嘉獎）；
- 5· 建立文件庫；
- 6· 建立電郵範本。

供應商挑選

供應商

軟件的供應商可分為成品及外判兩種，以下以外判為主。而各類成品軟件則另表作出評比。

外判的考慮

1. 信心；
2. 持續能力；
3. 成功案例；
4. 行業知識。

成功要素

1. 詳細的需求；
2. 清晰的完成品定義；
3. 實在的時間表；
4. 良好的監控；
5. 全面的用戶測試；
6. 應變計畫擬定；
7. 詳細挑選供應商。

程序

外判時應有如下 8 個程序：

程序	步 驟
1	研究及確認資訊科技應用的好處及帶來的效益（詳見科技應用自查表）
2	制定供應商清單及初步方案（詳見供應商問卷）
3	制定需求
4	邀請供應商投標
5	供應商評選及面試
6	選定供應商及議定合約細則
7	確認及簽署需求，功能需求，工作時間表
8	簽訂合約

供應商挑選

科技應用自查表

要成功進行資訊科技應用，首要是認清需求。需求的編寫是成功的關鍵。以下自查表是協助認清需求的工具。

效益\應用科技	SMS	電郵	網站	GPS	OMS	FMS	OTT	CRM
企業生存及持續經營								
競爭優勢								
提升客戶服務								
提升企業形象								
提升營運效率								
提升市場佔有率								
節省成本								
更好地聯繫生意夥伴								
增加收益								
提升服務質素								

* SMS — Short message 短訊

* GPS — Global Positioning System 環球衛星定位

* FMS — Fleet Management System 車隊管理

* OMS — Order Management System 跟單系統

* OTT — Tracked & Trace 貨物跟蹤

* CRM — Customer Relationship Management 客戶關係管理

供應商挑選

供應商問卷

無論外判軟件開發工作或購買套裝軟件，供應商的質素均會決定項目的成敗。要更好地挑選供應商，可從以下各方考慮，並要求供應商提交材料以供分析。多於一個合適供應商時可以下表作評比。

供應商評比表

決定因素	權重*	供應商 1	供應商 2	供應商 3	供應商 4
價格	40				
實力	10				
行業經驗	20				
技術力量	10				
以往經驗	10				
持續發展能力	10				
合計					

*可按個別項目相應調整。

自行開發 – 營運系統需求

需求式樣

以下是營運系統自動化的需求式樣，可自行加減聘用軟件公司開發。

序號	式樣
1	靈活及多方位的用戶許可權設定。
2	多角式用戶：拖頭公司車主、拖頭公司操作部、拖頭公司會計、拖頭服務使用者、系統管理員、系統合作方。
3	系統參數設定板面（只限系統管理員），可設定： 1.1 KPI 考核標準及權重； 3.2 KPI 與自動派單規則的互動關係； 3.3 跟蹤的時限； 3.4 跟蹤的工作流程檢查點； 3.5 代付費用的項目名稱及數目； 3.6 代付費用的自動提價或產生。
4	拖頭公司操作（以下客戶是指拖頭公司的客戶）： 4.1 容許客戶網上自行錄入委託資料（多層次 M/O 及 T/O、一單多櫃、多櫃種、散貨）； 4.2 容許以 Excel 形式批量輸入； 4.3 容許拖頭公司代輸入委託（最好能產生電郵通知客戶核對）； 4.4 容許以客戶代碼輸入，並從系統內調出相關資料，增加輸入效率。 相關資料包括： 4.41 客戶公司全名、聯絡人資料、地址； 4.42 客戶生意夥伴資料（報關行、廠址、香港付貨人、指定拖頭公司）。

自行開發 – 營運系統需求

5	<p>拖頭公司會計：</p> <ul style="list-style-type: none">5.1 容許設定產生每單固定收費（例 20’，40’，40HQ 等按客戶不同定價，每櫃固定收處理費、報關費）；5.2 容許輸入按每次不同產生的費用（橋路費、檢查費等）；5.3 容許由拖頭公司下游公司自行輸入有關以上收費（6.1 及 6.2 項收費）；5.4 拖頭公司會計在審核以上 6.1 及 6.2 項收費及費用後可：<ul style="list-style-type: none">5.41 以上交易以表例形式列印或輸出到 Excel（表例）；5.42 打印發票或輸入到 Excel（發票式樣）；5.43 電郵送出，發票自動以 POF 形式送出為附件；5.44 發票號按拖頭公司設定方式自動產生；5.45 發票可在網上查詢及以 CSV 形式輸出發票號內容（簡述、日期、金額、客戶號）。
6	<p>拖頭服務使用者—客戶船務部：</p> <ul style="list-style-type: none">1.1 錄入委託資料；1.2 在拖頭公司確認工作前修改委託內容；1.3 在拖頭公司確認工作後向拖頭公司提出修改通知（資料要待拖頭公司確認後才能修改）；1.4 設定工作流程跟蹤的時限；1.5 以電郵或 SMS 收到跟蹤記錄或特殊跟蹤情況；1.6 在拖頭公司完成工作後的一定時限內收到代支費用明細；1.7 在拖頭公司送出發票時收到副本（可設定為不寄副本）；1.8 可在網上查閱以往交易記錄。
7	<p>拖頭服務使用者—客戶會計部：</p> <ul style="list-style-type: none">7.1 收到拖頭公司送出的發票；7.2 按發票號查閱工作詳細內容；7.3 可在網上查閱以往交易。