

共創流動辦公室 雲端管理客戶關係及銷售週期

January 20th, 2015

何伯彰 - 富士施樂高級軟件方案市場主任

Your trusted ICT partner in providing leading document communication solutions and services

Fuji Xerox (Hong Kong) Limited 富士施樂(香港)有限公司

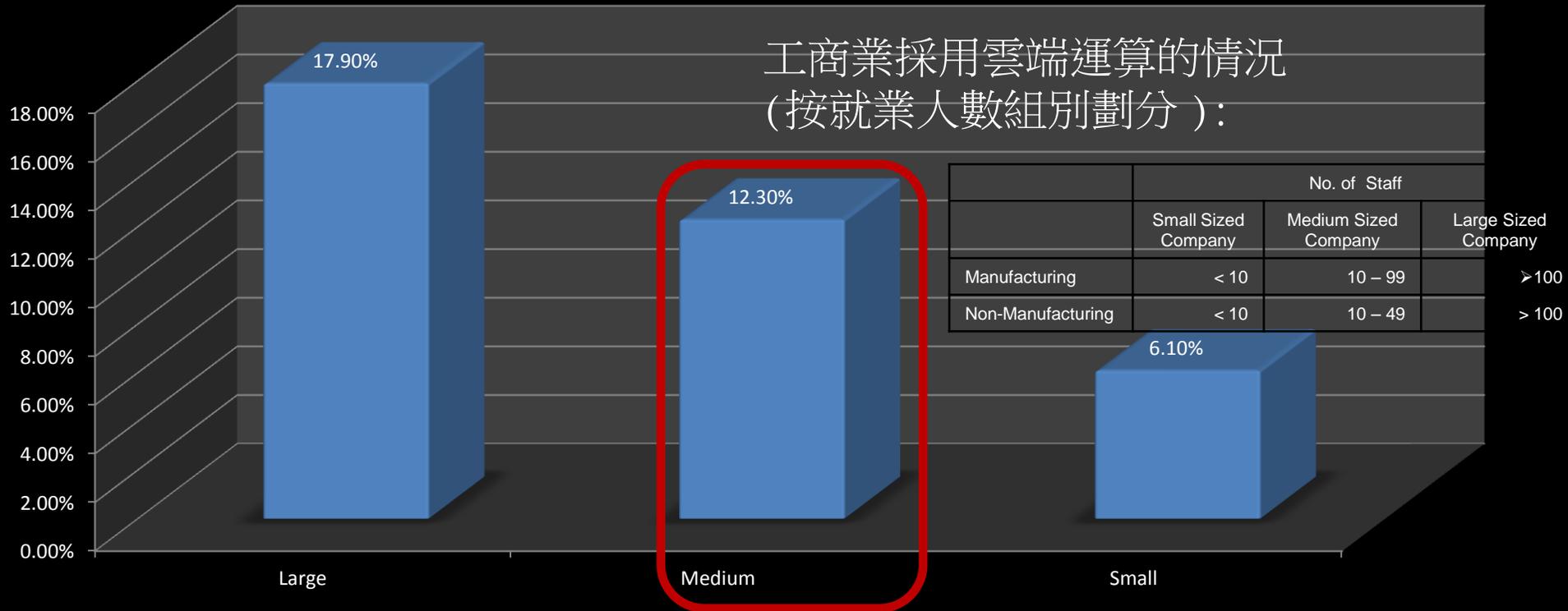
雲端運算應受性趨勢

亞洲雲就緒指數

Cloud Readiness Index 2014 Executive Summary

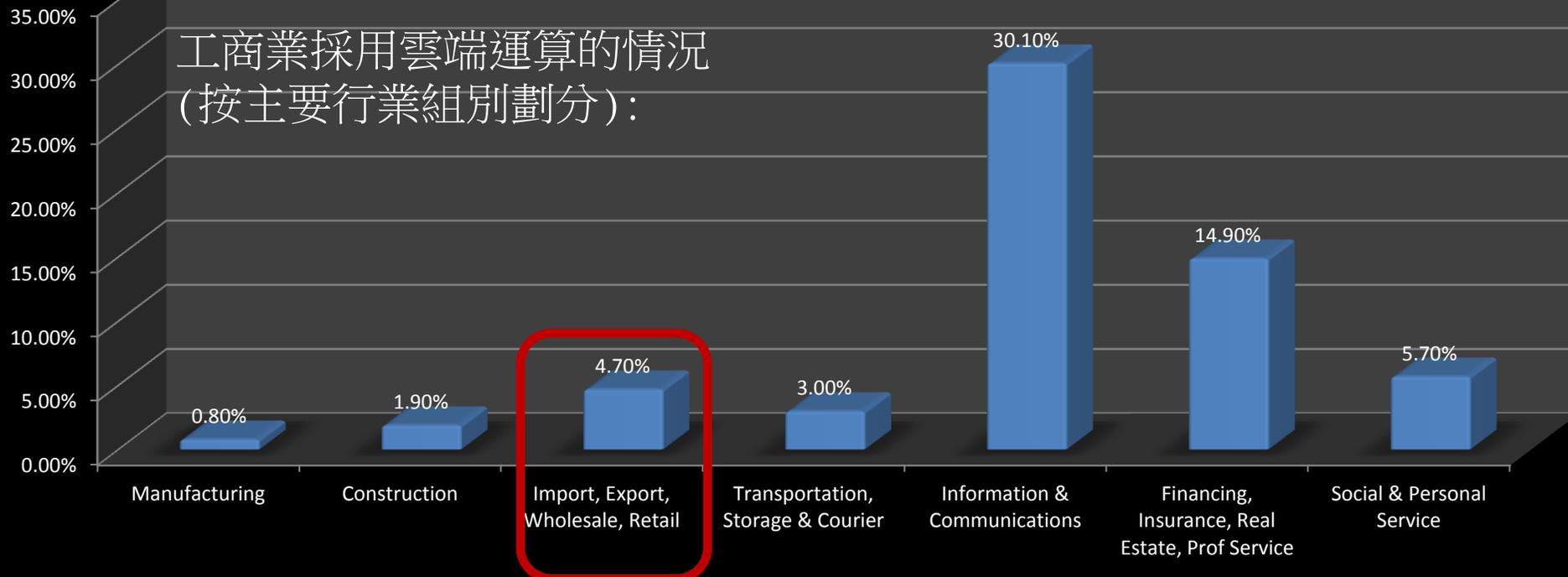
	1. Privacy	2. International Connectivity	3. Data Sovereignty	4. Broadband Quality	5. Government Regulatory Environment and Usage	6. Power Grid and Green Policy	7. Intellectual Property Protection	8. Business Sophistication	9. Data Centre Risk	10. Freedom of Information	CRIZ2014 SCORE	RANK
JP Japan	9.5	5.5	8.0	9.1	5.0	7.1	8.1	8.2	6.6	9.7	76.8	1
NZ New Zealand	8.8	4.6	7.9	7.6	5.6	9.2	8.6	6.8	7.8	9.5	76.3	2
AU Australia	8.8	4.4	7.6	8.0	5.3	7.8	7.6	6.7	9.4	9.6	75.1	3
SG Singapore	6.0	8.2	7.8	8.8	6.1	5.9	8.7	7.3	7.4	8.6	74.8	4
HK Hong Kong	6.8	7.7	7.6	9.3	5.1	5.6	8.1	7.5	7.4	9.6	74.7	5
SK South Korea	9.7	5.5	7.2	9.4	5.1	6.6	5.7	6.9	8.6	8.6	73.3	6
TW Taiwan	4.6	6.3	6.8	8.5	5.0	6.7	7.4	7.4	6.9	8.6	68.2	7
MY Malaysia	5.8	5.8	6.7	7.1	5.2	4.9	6.9	7.2	8.5	8.2	66.2	8
TH Thailand	4.0	5.0	6.2	8.0	3.7	6.3	4.4	6.3	7.6	7.8	59.3	9
PH Philippines	5.8	5.4	5.9	4.1	3.7	5.5	5.1	6.1	5.5	9.0	56.1	10
CN China	5.9	3.0	4.8	5.9	4.3	4.3	5.6	6.2	6.5	7.0	53.3	11
ID Indonesia	4.4	2.9	6.2	3.1	3.9	5.7	5.6	6.3	6.4	7.9	52.4	12
IN India	4.6	2.3	6.5	3.6	4.1	5.0	5.3	6.3	3.4	7.8	48.8	13
VN Vietnam	3.6	3.2	5.6	4.2	3.8	4.7	4.1	5.3	6.4	7.0	47.8	14

工商業採用雲端運算的情況 (按就業人數組別劃分):



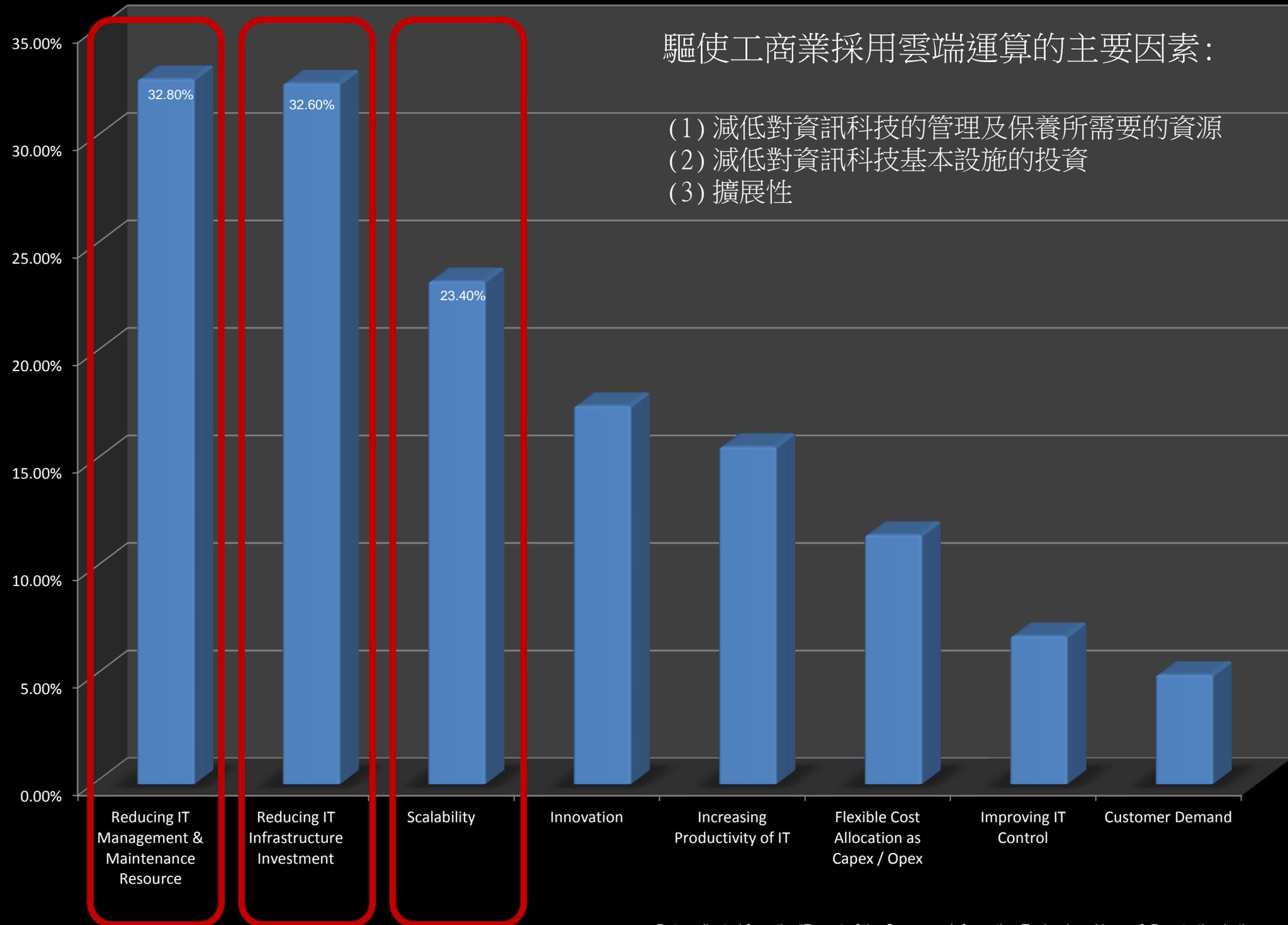
Data collected from the "Report of the Survey on Information Technology Usage & Penetration in the Business Sector for 2013" published by Census & Statistics Department in Mar '14

工商業採用雲端運算的情況 (按主要行業組別劃分):

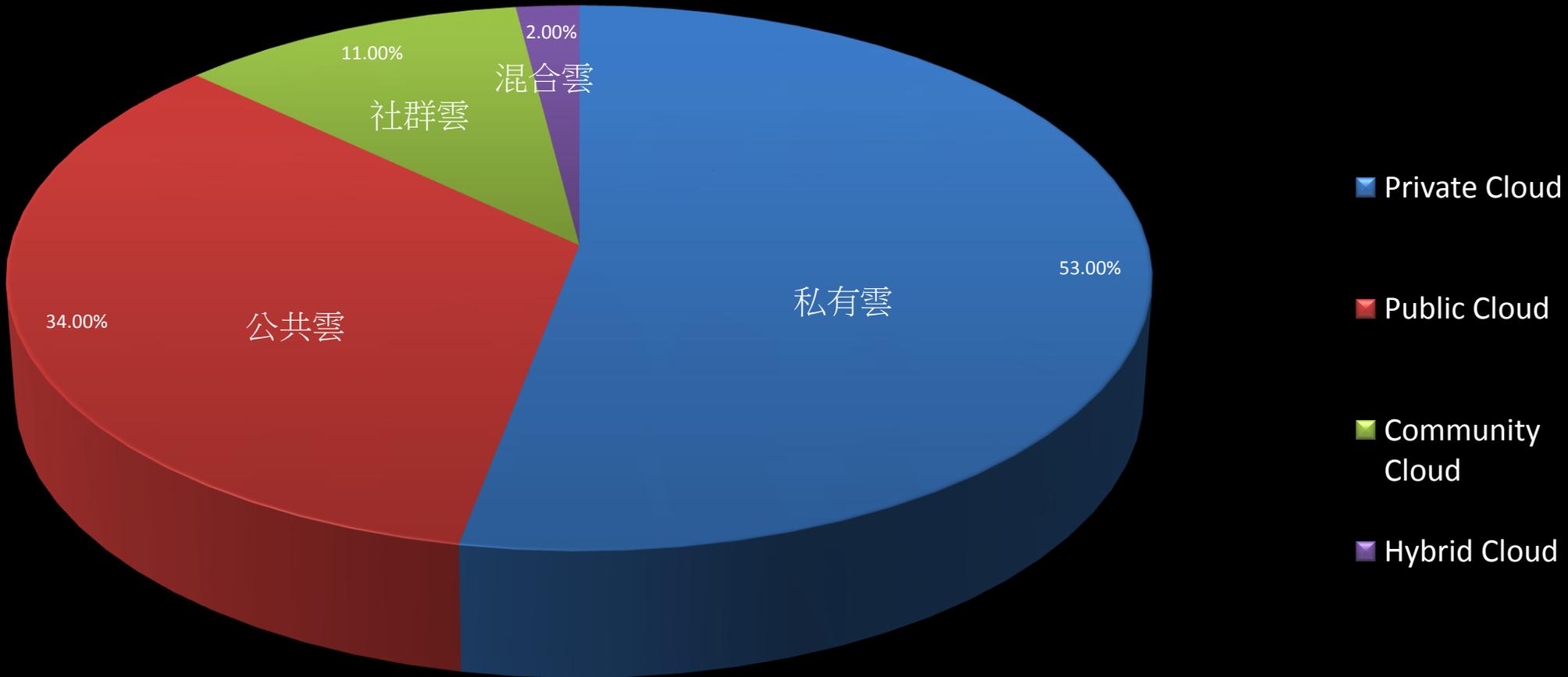


驅使工商業採用雲端運算的主要因素：

- (1) 減低對資訊科技的管理及保養所需要的資源
- (2) 減低對資訊科技基本設施的投資
- (3) 擴展性



工商業使用雲端運算的情況：



企業常用的雲端運算方案

企業常用的雲端應用方案

Productivity

- 綜合發票管理系統
- 表格審批及流程管理
- 商業流程管理

Project Management

- 項目管理
- 文件共享及協同

CRM

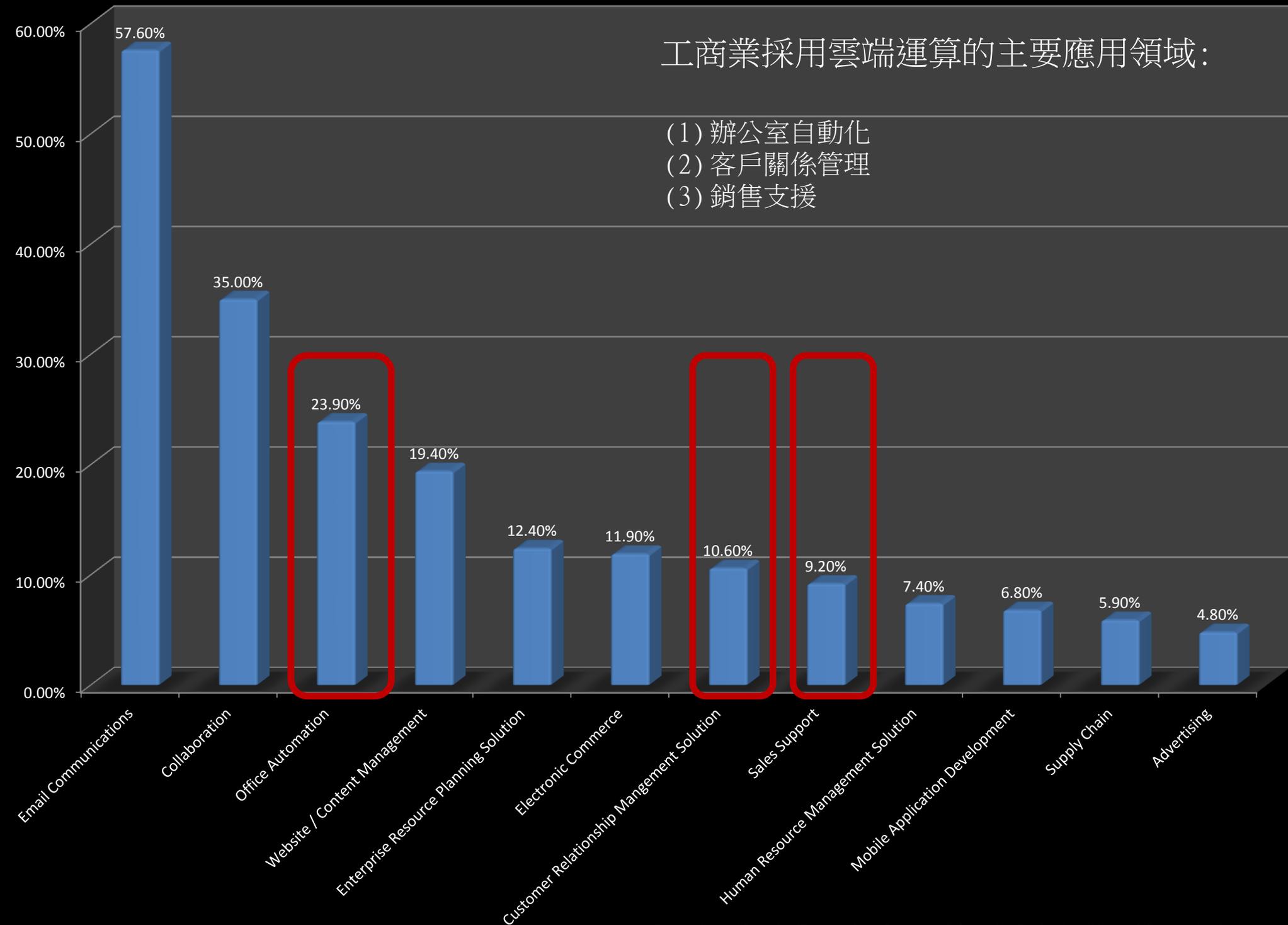
- 客戶資源管理
- 銷售機會管理
- 電郵推廣方案

Online Storage

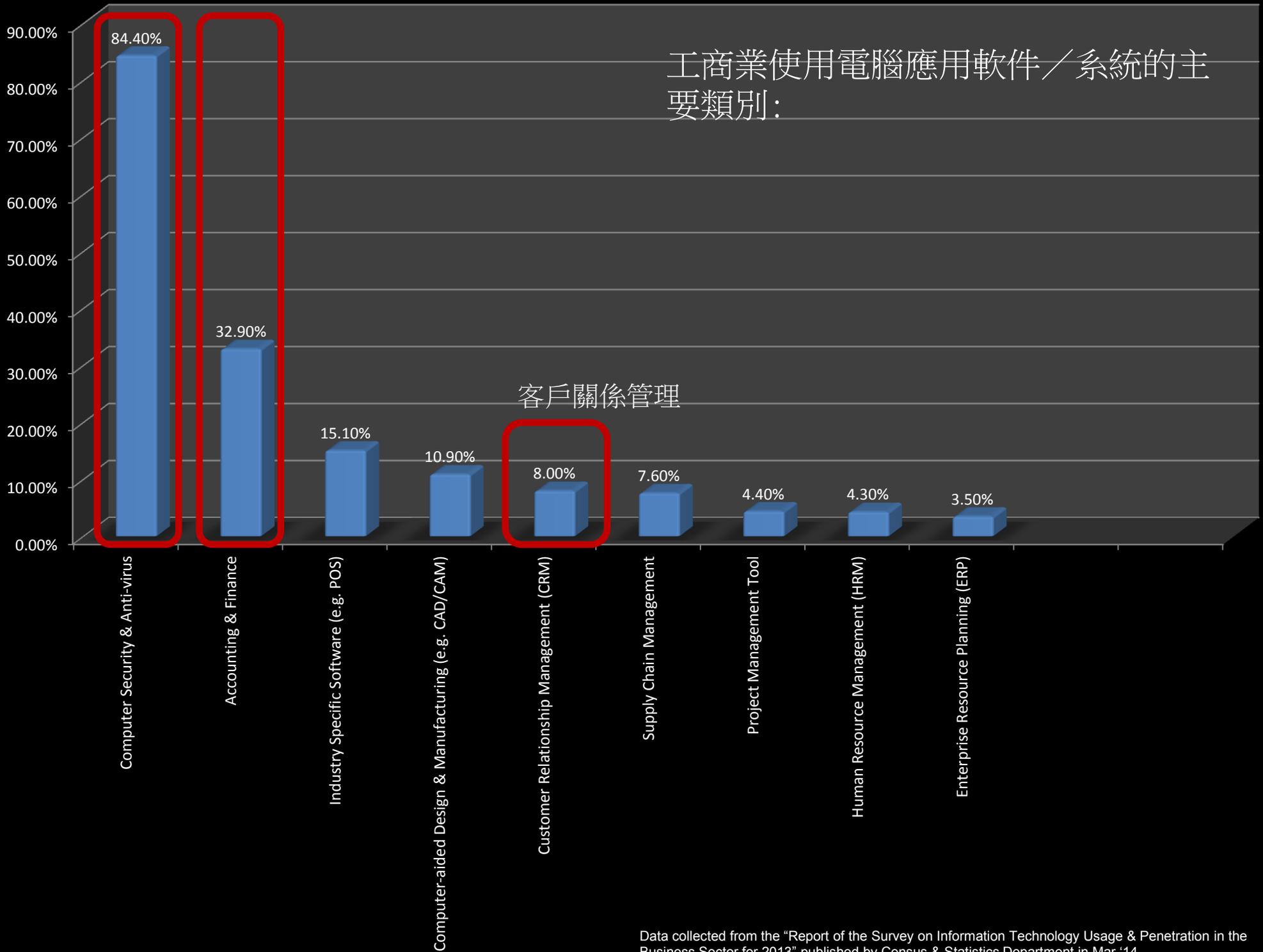
- 檔案同步及備份
- 文件共享及協作

工商業採用雲端運算的主要應用領域：

- (1) 辦公室自動化
- (2) 客戶關係管理
- (3) 銷售支援



工商業使用電腦應用軟件／系統的主要類別：



客戶關係管理(CRM)

什麼是客戶關係管理

Customer Relationship Management (CRM) system

- 是一個能夠提供有效管理現有和潛在客戶的系統。透過科技組織及自動化，更能令各個不同部門如銷售、市場和技術支援，作出同步協調。
- 是一件能幫助銷售團隊更有效地管理整個銷售流程。



沒有客戶關係管理的日子



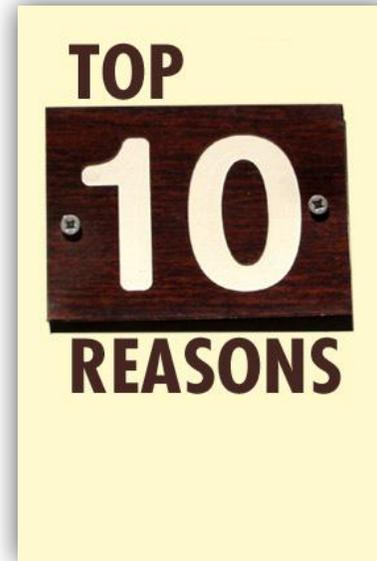
是否銷售成功率低、銷售量下跌？

- 利用傳統報表管理客戶資料
 - 人手輸入資料，費時兼浪費資源
- 依靠個人電腦記錄客戶資料
 - 浪費大量前線銷售人員的時間儲存
- 依賴電郵將客戶及銷售過程資料儲存
 - 難以確保最新的資訊予以保留。
 - 如果有業務或人員變動，便造成資料流失
 - 欠缺監控，難以跟蹤
- 客戶資料嚴重分散於業務人員的個別紀錄
 - 難以跟蹤，決策人無法準確得知目前客戶整體的推進狀況
- 缺乏全面分析報告
 - 管理層往往花上大量時間整理分析報告



企業需要CRM的首10個原因

1. no one's memory is perfect
2. emails are decentralized
3. data is needed to determine results
4. never lose any data
5. statuses are important
6. history is important
7. competition helps business
8. predict the future
9. track tasks and events
10. be organized



富士施樂雲端CRM方案

雲端CRM功能概覽

SkyDesk | CRM

Home Contacts Pulse Leads Accounts Potentials Campaigns Reports Dashboards Documents More...

Customer Information Management

- Manage all customers & contacts in one place
- Respond & follow up quickly with your customers
- Keep track of all past & present customer interactions and transactions



Reports & Dashboards

- Create analysis reports within minutes.
- View real-time snapshot of your organization's metric
- Make better decisions



E-mail Marketing

- Integrate SkyDesk CRM with your personal email account.
- Send out mass emails
- Schedule emails to be send out automatically at predefined intervals.



SkyDesk CRM on Mobile

- View the latest activities and share your updates on the go with your mobile devices.
- Android and iOS supported



- Activities
- Cases
- Solutions
- Forecasts
- Vendors
- Price Books
- Products
- Sales Orders
- Purchase Orders
- Invoices
- Quotes
- AnsonModules
- Emails
- + Create New

<No Activities found>

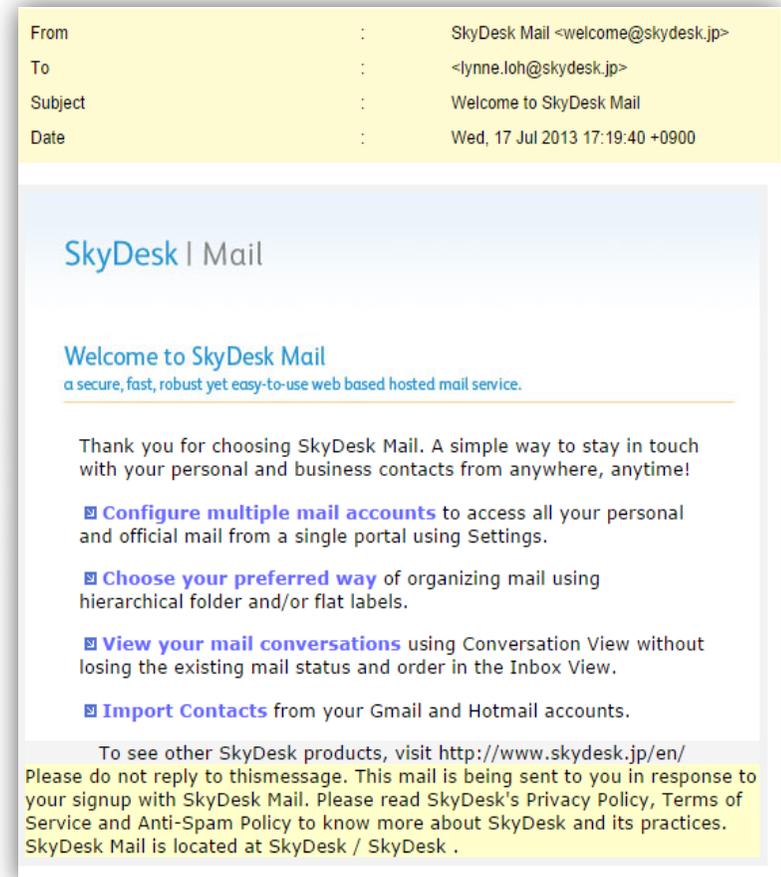


電郵市場推廣

- 電郵直銷平台
- 創建電郵格式
- 電郵推廣方案
- 植入外掛電郵地址列表
- 自動電郵跟進
- 自動向客戶發放個人化生日祝賀電郵
- un-subscription

Benefits

- 讓業務人員準確地掌握電郵直銷的效能
- 集中資源發放直銷電郵，可以大量節省時間
- 提升工作效率



Forms creation

- 直接制作及提交查詢表格、推廣表格及登記表格至雲端 CRM
- 簡單易用的表格建立流程
- 能夠自訂回覆電郵和發放提示的流程
- un-subscription form
- 定時自動電郵回覆表格處理者

Benefits

- 表格內的資料能自動直接存入數據庫，節省人手
- 與客戶保持緊密接觸
- 提升工作效率
- 幫助提高銷售額

SkyDesk
Business Collaboration Services

Contact Us

Enter your inquiry in the form below. * indicates required information.
Please enter only one topic per inquiry.

Name*	<input type="text"/>
E-mail Address*	<input type="text"/>
Country/Region*	Select ▼
Your Contact No.	<input type="text"/> ex. +81-03-0000-0000
User Name	<input type="text"/> ex. If your E-mail address is "abc123@skydesk.jp", enter "abc123".
Super Administrator Name	<input type="text"/> ex. If your E-mail address is "abc123@skydesk.jp", enter "abc123".
Urgency	Select ▼
Inquiry Type*	Select ▼
Application Enquired On	Select ▼ This will become a required field if you selected "Services and operators".

Please fill in the form below regard to the system using SkyDesk.

Browser	Select ▼
Operating System	Select ▼
Network Environment	Select ▼

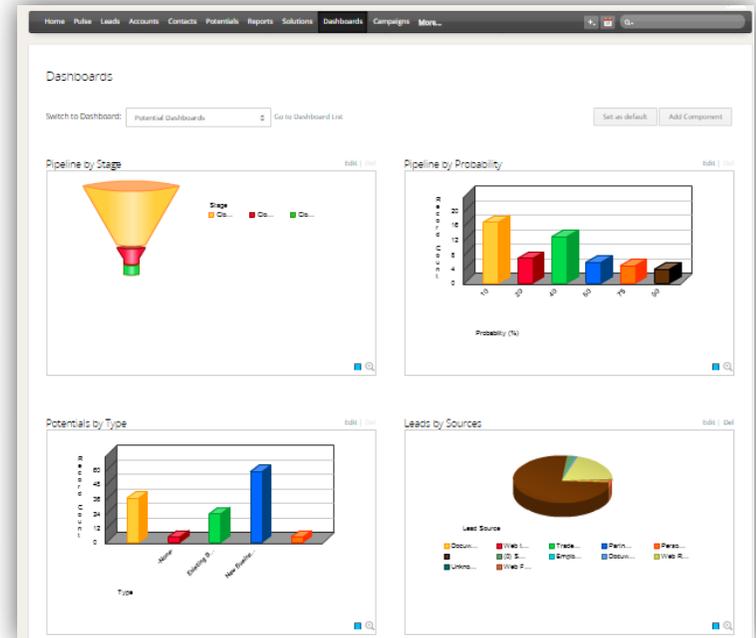
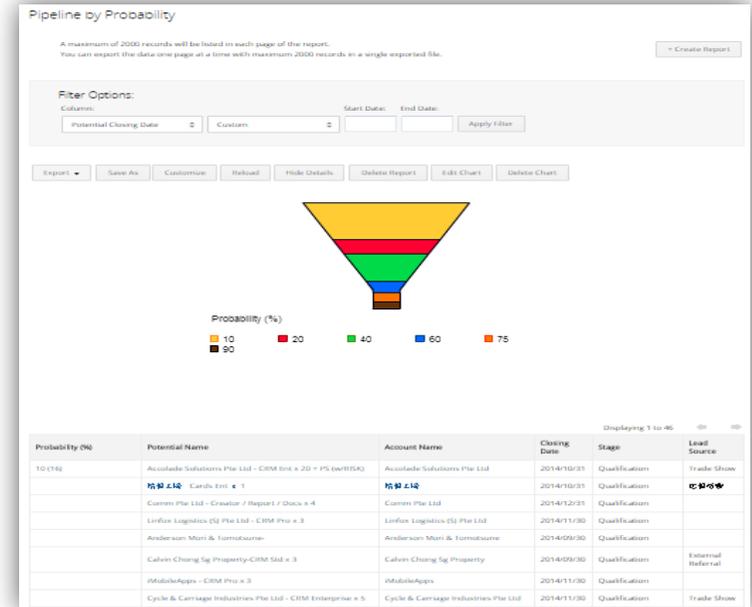
Your Inquiry*
(Enter only one topic per inquiry.)

銷售報告與圖表分析

- 能以多種不同模式作分析
- 資料可直接以不同格式匯出
- 結果可以利用圖表作分析
- 系統可定時將報告電郵至有關業務人員的郵箱
- 可透過Dashboard簡易地了解銷售情況

Benefits

- 既快捷又方便也將資訊提取作分析
- 實時情況匯報
- 報告格式統一
- 能為決策者提供準確推測



如何利用雲端CRM幫助您管理客戶資料

客戶資料能夠集中分享至整個銷售團隊

- 利用智能電話將客戶名片上的資料存取
- 亦可利用多功能系統將多張一併掃描
- 資料可同步更新至智能電話和公司系統
- 可從雲端中央資料庫編輯和顯示

Mobile

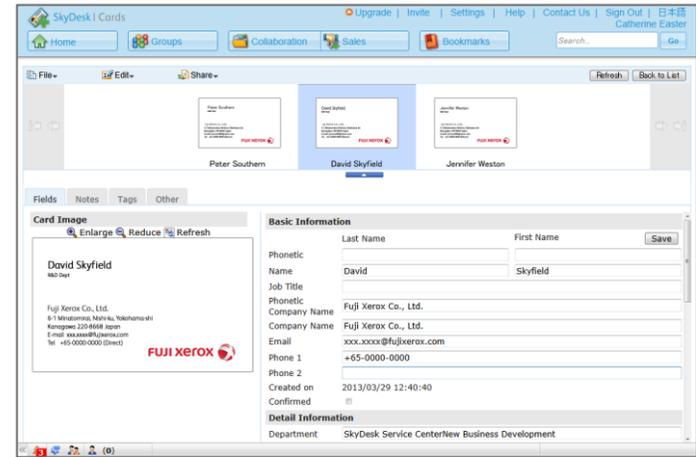
Smartphone app with camera or via MFD



Cards Info Sync

Cloud

Automated OCR extraction
View/Edit from PC



不同行業的CRM應用



Insurance

- Tracking of agents' performance by team managers.
- Management of customers' policies and using email marketing to engage customers

- ✓ Clear insights and real-time analytics on agents' performance
- ✓ Convenience of accessing data with mobile app while on the move
- ✓ Ability to follow up with customers promptly.



Logistics

- Pre-set all customers data in CRM
- Salespersons to select and update on sales activities
- Customer service can also provide quotation issuance

- ✓ Timely delivery and tracking of quotations
- ✓ Enables tracking of sales cycle and sales forecasts
- ✓ Improvement in customer service



Real Estate

- Monitoring of property developments
- Leasing statuses and storing of leasing records
- Investor management

- ✓ Prompt search and retrieval of leasing information and statuses
- ✓ Timely reporting of property statuses
- ✓ Data entry is eliminated with integration of web form

中小企雲端方案成功個案分享（一）



Challenges

- Many phone calls and emails to handle with no convenient system to manage and track history of customer's dialogue & past activities.
- Update is not real-time as the knowledge is kept with the salespersons until reports are submitted
- Communication between departments were often not in sync.
- Reports were submitted in different formats
- Sales manager need to consolidate all sales reps report into one and create sales forecast, sales target report every month.

Case Study

雲端 CRM 怎樣幫助中小企？

- 銷售人員能夠集中中央處理和更新所有銷售流程的細節，包括電話及電郵紀錄
- 利用手提電話跟客戶聯絡的內容也可紀錄
- 縱使身處戶外或出差，也可以透過智能電話應用程式更新銷售活動的詳情
- 可利用雲端 CRM 系統裏的日曆編排會議及行程



Benefits

- ✓ 透過中央客戶數據庫提升內部溝通
- ✓ 客戶及銷售資料能夠被相關業務人員尋找和提取
- ✓ 銷售表現報告、預測報告等，可每月或每星期定時自動電郵至管理階層

Comparison of cloud (SaaS) and on-premise CRM

Cloud (Software-as-a-service)	On-premise
<ul style="list-style-type: none"> • No hardware infrastructure needed 	<ul style="list-style-type: none"> • Investments needed on server and hardware
<ul style="list-style-type: none"> • Monthly/yearly license subscription charge 	<ul style="list-style-type: none"> • One time fixed investment plus maintenance costs
<ul style="list-style-type: none"> • Operational costs 	<ul style="list-style-type: none"> • Fixed and operational costs
<ul style="list-style-type: none"> • No system maintenance required 	<ul style="list-style-type: none"> • Heavy maintenance needed
<ul style="list-style-type: none"> • Version upgrades managed by SaaS provider. The version online is always the most up-to-date to customers. 	<ul style="list-style-type: none"> • Version upgrades has to be installed by customer
<ul style="list-style-type: none"> • Conveniently accessible (via web/mobile) 	<ul style="list-style-type: none"> • Usually only accessible within office network
<ul style="list-style-type: none"> • Storage limits will not be a concern (service cost) 	<ul style="list-style-type: none"> • Storage bound by hardware capacity
<ul style="list-style-type: none"> • Security based on that set by service provider 	<ul style="list-style-type: none"> • Security managed internally
<ul style="list-style-type: none"> • Immediate usage commencement 	<ul style="list-style-type: none"> • Installation, testing needed prior to commencement

其他雲端服務

常見問題

以下常見的傳統工作方式可能導致
缺乏效率、出現人為錯誤和工作欠缺靈活性

你的公司有否面對以下問題？

1 每日處理大量
紙張文件？



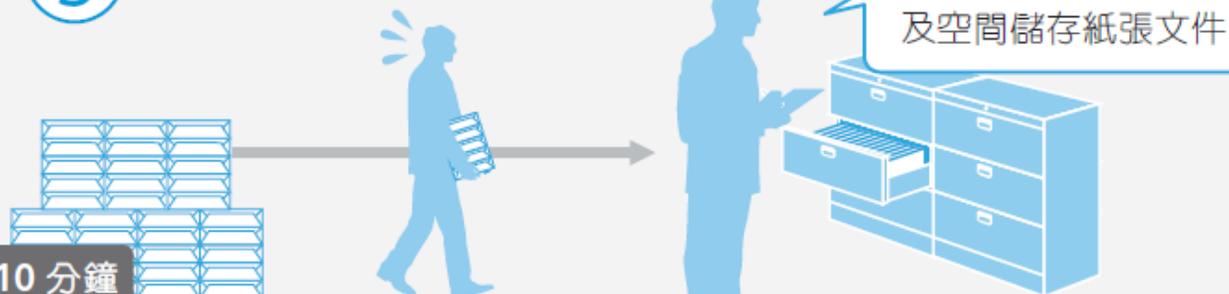
10 分鐘

2 難以監察工作流程和處理敏感資料？



10 分鐘

3 花費大量時間將文件整理存檔？

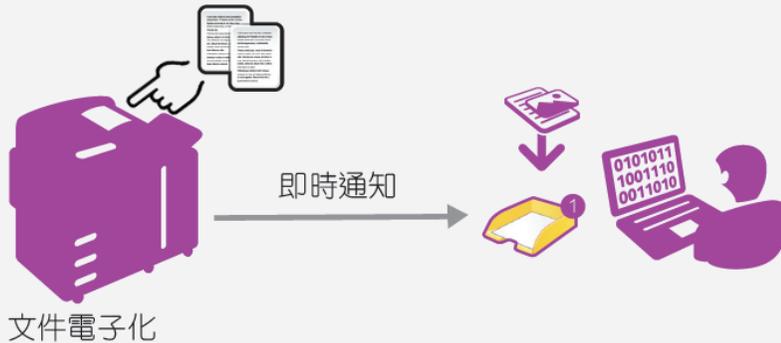


10 分鐘

如何解決你的問題

1 文件電子化

銷售
部門



文件電子化

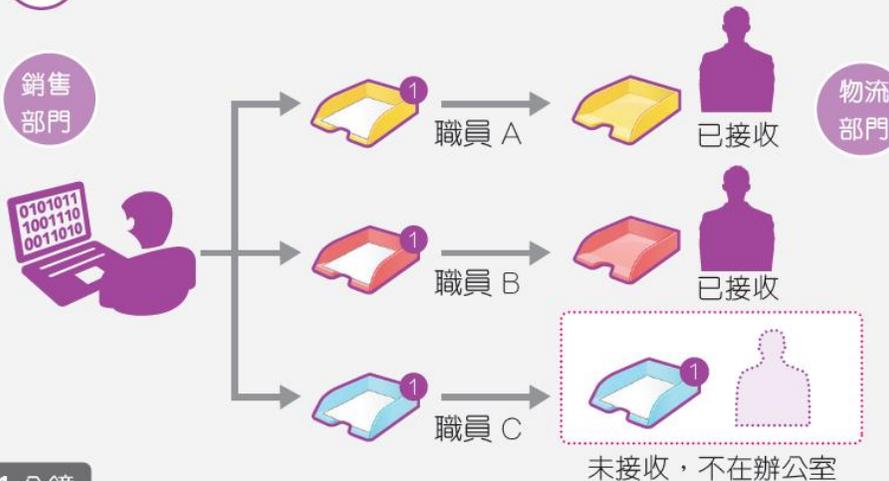
1 分鐘

優點

- 從多功能文件管理系統進行電子化
- 收到新文件即時通知收件人
- 整合處理不同形式的文件

2 易於監察工作流程

銷售
部門



1 分鐘

優點

- 輕鬆監察文件收發進度
- 減低文件遺失風險

如何解決你的問題

3 簡單的電子文件管理系統

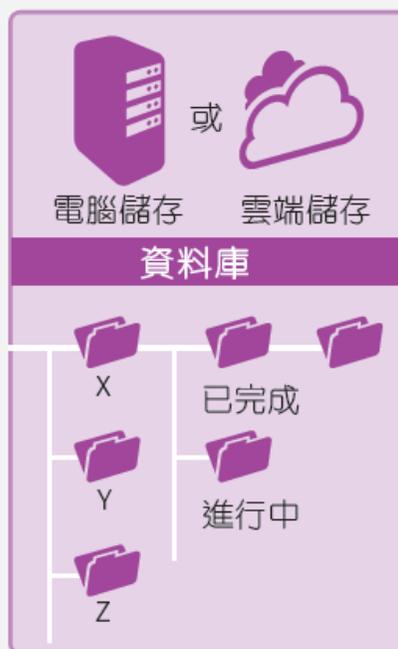
銷售部門 物流部門



文件電子化



將多個文件整合成單一文件檔案，然後存在電子文件櫃



1 分鐘

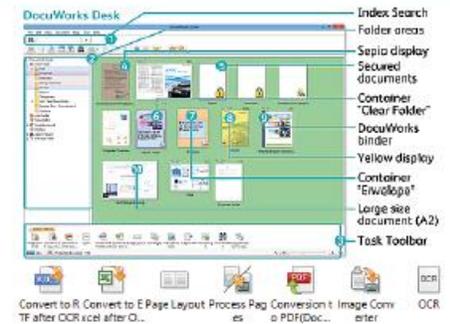
優點

- 用戶可輕鬆存取及整理電子文件櫃內的資料
- 不再需要大量辦公室空間儲存紙張文件

Key Features

文件管理

- 利用簡單易用的介面來管理電子文件，將辦公桌上處理的文書工作全面電子化。
- 自訂工具列將常用的工具變成捷徑，有效提升工作效率。



文件電子化

- 助你邁向雲端平台！
- 利用多功能文件管理系統直接從雲端打印和掃描至雲端。
- 自動接收電子傳真並儲存於安全可靠的雲端。
- 透過 OCR (光學文字辨識) 分析紙張文件內容並轉換成可供搜索和編輯的文字檔案。



Key Features

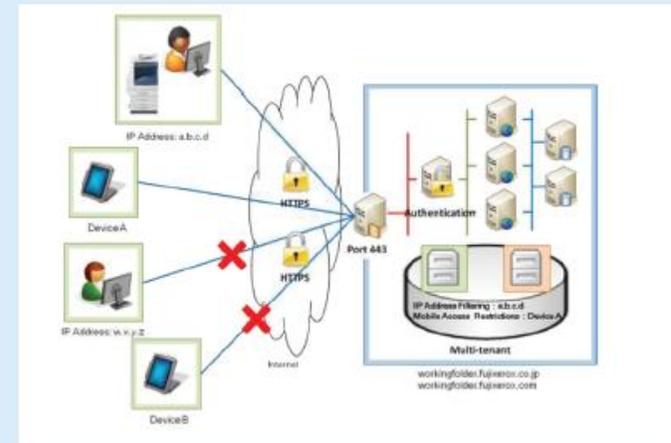
流動工作

- eSmartFlow 結合富士施樂流動方案，在安全可靠的雲端平台上，提供即時的文件存取功能。
- 即使身處辦公室外，亦能隨時接收新文件。
- 為含有敏感資料的文件而設的安全唯讀模式。



安全可靠

- 富士施樂 eSmartFlow 的數據中心屬最高安全級別 Tier 4*。
- 採用 HTTPS (SSL/ TLS 的 HTTP) 加密處理。
- 加密通訊防止第三方攔截互聯網通訊。



* 為 JDCC-FS Data Center Facility Standard 之最高級別。



多謝