

# 正航 化知識庫

## 正航系列-業務管理



台北正航

電話 (02)2766-8599  
傳真 (02)2766-5088

台中正航

電話 (04)2358-9967  
傳真 (04)2358-8407

高雄正航

電話 (07)535-7255  
傳真 (07)535-7256

廈門正航

電話 +86(592)251-5160  
傳真 +86(592)251-5159

東莞正航

電話 +86-(769)-2247-5870  
傳真 +86-(769)-2247-5970

深圳正航

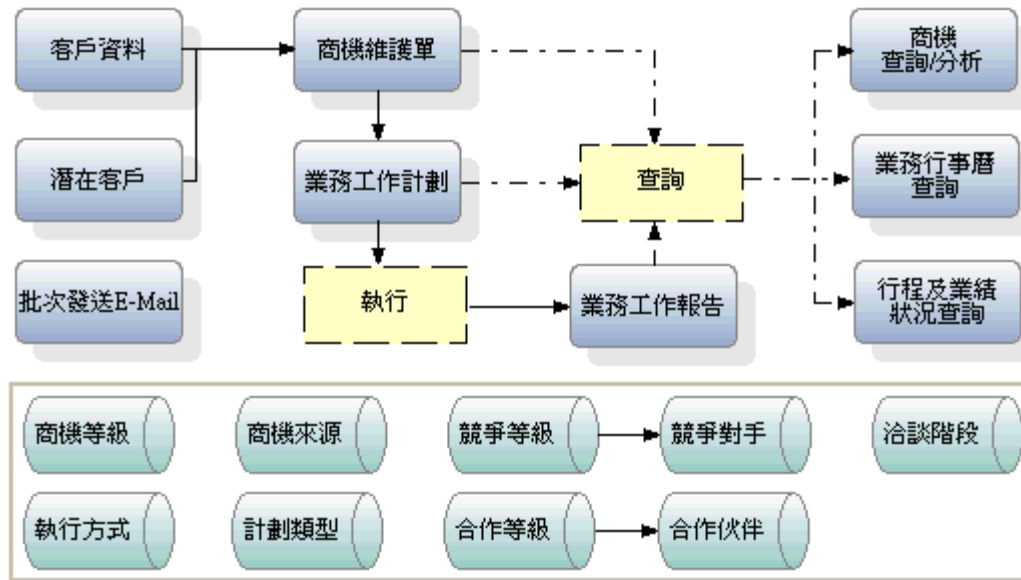
電話 +86-(755)-2780-3686  
傳真 +86-(755)-2781-0816

# 何謂業務管理？

- 業務管理用於改善企業與客戶之間關係的機制，多用於企業的市場行銷、銷售、服務等與客戶相關的領域。
- 以系統搜集、追蹤與分析客戶資訊，瞭解客戶需要，同時觀察和分析客戶行為對收益的影響，使企業與客戶的關係及企業利潤得到最佳化。



# 業務管理在處理些什麼？



- 充分的瞭解客戶需求，才能和客戶間建立互動關係，進行有效的行銷動作，相對創造訂單及利潤。並針對潛在客戶與顧客往來如買賣、銷售和行銷活動等需要而提供相關管理。

# 業務管理功能 — 銷售機會

The screenshot shows a software window titled "商機維護單 (瀏覽...)" with the following fields and values:

- 單據日期: 2005/01/03
- 商機編號: 2005010301
- 狀態:  洽談中,  成功,  失敗
- 商機名稱: 佳福量販店音響採購案
- 成功機率: 100 %
- 客戶編號:  正式客戶 1001
- 佳福量販店
- 聯絡人: 王森林
- 職稱: 採購
- 決策者: 王森林
- 業務員: T009
- 關之羽
- 部門: 010 業一部
- 商機來源: 01 廣告
- 洽談階段: 5 成交
- 商機等級: A A級
- 成敗因素: 功能效益比
- 製單人員: Admin
- 覆核人員:

At the bottom, there are tabs for "主要資訊", "需求產品", "狀態", "競爭對手", "合作伙伴", and "備註".

- 每個客戶可有多個銷售機會，透過機會的維護，可得知成敗關鍵、興趣產品、競爭對手及合作夥伴並可查詢機會進展狀況。

# 業務管理功能—需求產品

商標維護單 (瀏覽...)

單據日期: 2005/01/03      商機編號: 2005010301      狀態:  洽談中    成功    失敗  
 商機名稱: 佳福星飯店音響採購案      成功機率:  %  
 客戶編號:  正式客戶 1001      佳福星飯店

(欄號)	產品編號	(品名規格)	需求日期	需求說明
▶ 1	A01	音響三合一組合	2005/01/31	

主要資訊   需求產品   狀態   競爭對手   合作伙伴   備註

- 您可以在「需求產品」記錄客戶需要的商品及需求日期，並瞭解客戶狀態。

# 業務管理功能—狀態即時顯示

**商機維護單 (瀏覽...)**

單據日期: 2005/01/03      商機編號: 2005010301      狀態:  洽談中    成功    失敗

商機名稱: 佳福星飯店音響採購案      成功機率:  %

客戶編號:  正式客戶   1001      佳福星飯店

**預估**

成交額:       毛利率:  %      毛利額:

開始日期: 2005/01/03      預計完成日: 2005/01/31      曆時:  天

最近拜訪日: 2005/01/14      預約拜訪日: //      總時數:

失敗原因:

成功簽單:

主要資訊   需求產品   狀態   競爭對手   合作伙伴   備註

- 每筆商機的預估成交額，可隨著業務的報價狀況即時更新隨時顯示最正確之資訊。

# 業務管理功能—業務行程計劃

業務工作計劃 (瀏覽...)

單據日期: 2005/01/04  
 計劃類型: D 業務日計劃  
 業務人員: T009 關之羽  
 製單人員: Admin

單據號碼: 2005010401  
 計劃區間: 2005/01/04 ~ 2005/01/04  
 所屬部門: 010 業一部  
 覆核人員:

結案    切換狀態    載入其他

工作計劃

欄號	事務號	事務類別	完成日期	完成比率	開始時間	時數	執行方式 (名稱)	商機編號	商機名稱
-	0620050104	業務拜訪	2005/01/04	100	10:00	2 01	電話	2005010301	佳福星飯店音
事務內容		備註							
瞭解需求									
瞭解預算									
+	2 0620050104	其他工作	2005/01/04	100	02:00	2 99	其它		

- 用戶可依需求，按日/周/月預先登打業務行程計劃，妥善業務時間管理。

# 業務管理功能—業務工作報告

業務工作報告 (瀏覽...)

單據日期: 2005/01/04      單據號碼: 2005010401      原計劃單: 2005010401  
 業務人員: T009 關之羽      所屬部門: 010 業一部  
 計劃類型: D 業務日計劃      報告區間: 2005/01/04 ~ 2005/01/04  
 製單人員: Admin      覆核人員:

工作報告 | 異常說明

序 (欄號)	(原計劃單)	商機編號	(商機名稱)	事務類別	計劃完成日	實際完成日	執行方式 (名稱)	開始時間	時數
- 1	2005010401	2005010301	佳福星飯店音響採購案	業務拜訪	2005/01/04	2005/01/04	01 電話	10:00	2
↳ 事務內容				↳ 執行結果		↳ 備註			
↳ 瞭解需求				all in one 的音響套餐組合					
↳ 瞭解預算				約50萬					
+ 2	2005010401			其他工作	2005/01/04	2005/01/04	99 其它	02:00	2

- 回饋業務計劃之實際執行成果，便於主管瞭解業務之工作狀況；若工作與商機或客戶相關，將納入客戶/商機拜訪記錄。

# 業務管理功能—成效分析

The screenshot displays three overlapping windows from a business management system:

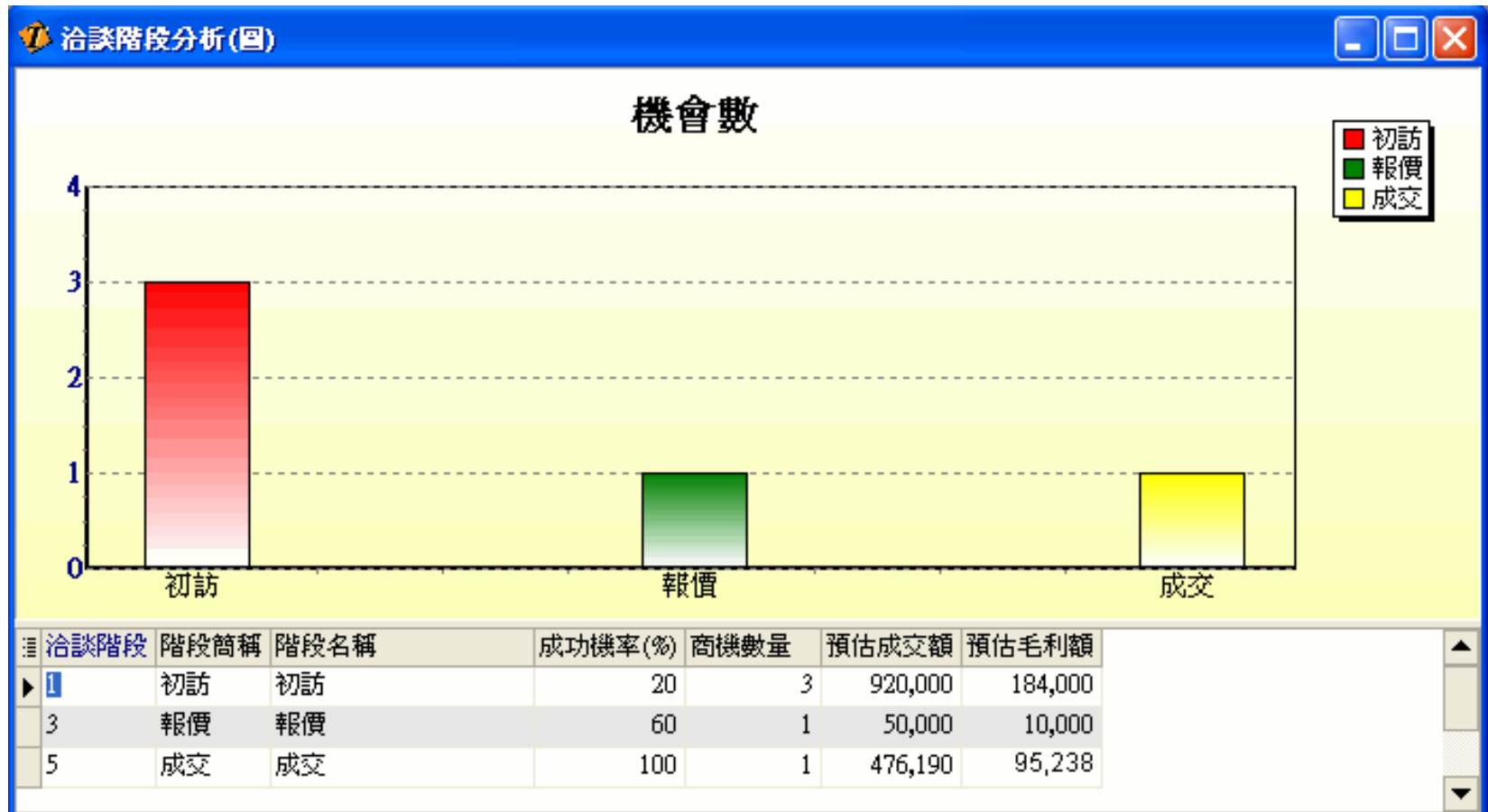
- 客戶資料設定 (瀏覽...)**: A form for setting customer information. Fields include:
  - 客戶編號: 1001
  - 客戶全稱: 佳福星飯店
  - 帳款歸屬: 1001
  - 類別: 1 家用電器
  - 區域: [Empty]
  - 幣別: NTD 台幣
- 客戶商機查詢**: A search window for merchant opportunities. It shows:
  - 客戶編號: 1001
  - 客戶簡稱: 佳福星飯店
  - 狀態:  處理中,  成功,  失敗
  - Table of results:
 

業務員編號	業務員	商機編號	商機名稱	狀態	預估成交額
T009	關之羽	2005010301	佳福星飯店音響採購案	處理中	476190.00
- 拜訪記錄查詢**: A search window for visit records. It shows:
  - 業務員: [Empty]
  - 拜訪日期: 2005/01/01 To 2005/12/31
  - Table of results:
 

來源單別	來源單號	事務號	業務員編號	業務員	拜訪日期	商機編號
商機維護單	2005010301	06200501040001	T009	關之羽	2005/01/04	2005010301

- 客戶回應狀況當所有資料維護完畢後，即相使用相關的查詢/分析功能，分析行銷活動的成效、收獲狀況。

# 業務管理功能—成效分析



# 業務管理功能—批次發送E-MAIL



- 遇有特殊事項或活動要通知相關客戶，可透過群發e-mail功能，讓公司與客戶聯繫零距離。

# 業務管理就是那麼簡單！

想瞭解更多正航能為您企業e化達成的功能嗎？更輕鬆的e化方式，現在就與正航聯絡！



- 線上試用申請

- 顧問預約諮詢專線：

台北 (02)2766-8599 分機 528  
台中 (04)2358-9967 分機 752  
高雄 (07)535-7255 分機 564

- 正航資訊全球資訊網 <http://www.chi.com.tw/>