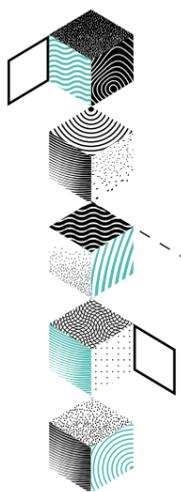


導入 Vital CRM 後 3 大改變 引領大春煉皂邁向精準行銷

撰文 | 叢揚資訊 雲端及巨資事業群 行銷部



一分鐘看問題

Organization 導入單位

大春煉皂

Product 導入產品

Vital CRM 客戶關係管理系統

Challenge 面臨挑戰

- 會員生日禮的簡訊發送只能人工作業，繁瑣且沒有效率
- 外點服務人員無法立即確認消費者的會員身份，需致電總公司詢問並等待回覆，易讓消費者觀感不佳
- 消費者的購買資訊分散，難以進行個人化溝通

Benefit 導入效益

- 自動發送生日簡訊、正確又方便
- 外點人員可直接確認會員身份、優化購物體驗
- 建立顧客購買履歷，落實精準行銷目標

一隻黃澄澄的小老虎站在架子上，乍看之下，好像用玉石雕成的藝術品，走進細瞧，又散發著淡淡皂香味，原來這是大春煉皂因應 2022 虎年而推出的生肖皂。

「不只十二生肖，我們過去曾經將肥皂製成金元寶、耶誕樹、卡通人物 Miffy 等各種造型，」大春煉皂品牌總監李國榮充滿自信地說，因為我們瞭解手工皂製程上的差異，才能做出這麼多不同變化。

大春煉皂是超過 80 年的本土肥皂製造商，憑藉著家族傳承三代所累積的「製皂」技術與經驗，大春煉皂積極地踏上品牌經營之路，藉由創新設計不同的肥皂造形，或是將茶、米、酒、金箔等各種原料入皂，提升肥皂的質感與精緻度，讓肥皂不再只是清潔用品，更是令人賞心悅目的藝術品及禮品。

會員人數不斷成長 缺乏有效率的經營方式

除了在產品上求新求變，大春煉皂在營運管理上也積極引進數位工具，從 POS 系統開

始，之後陸續引進 ERP 系統、建置官網、導入 CRM，到最近剛完成的官網改版、提供電商交易服務，大春煉皂一直不斷地透過數位工具去優化客戶服務的效率和品質，在這過程中，CRM 系統更是扮演重中之重的角色。

李國榮進一步說明，大春煉皂相當重視會員經營，透過會員消費 9 折、生日當月可領取生日禮物等優惠，提高回購率及顧客對品牌的黏著度。但隨著會員人數越來越多，傳統人工手動篩選及聯繫會員的作業模式，不只沒有效率也容易出錯。

Vital CRM 客戶關係管理系統 帶來 3 大改變

為此，李國榮決定導入 CRM 系統來解決會員經營上的難題，當時評估眾多解決方案後，他發現叢揚 Vital CRM 不只功能完整、CP 值高，叢揚的服務更是專業，因而成為大春煉皂的最佳選擇。而在導入之後，Vital CRM 也的確為大春煉皂的會員經營作業帶來 3 大改變。

改變 1. 自動發送生日簡訊、正確又方便

第一個、也是令李國榮最有感的改變就是，會員生日禮的簡訊發送作業。「以前要從 POS 系統調出會員資料，找到當月過生日的會員，再逐筆輸入簡訊內容和電話號碼，提醒會員來店領取生日禮物，這些作業既繁瑣又無聊，還很浪費



大春煉皂因應 2022 虎年而推出的生肖皂。(照片來源：大春煉皂)



大春煉皂是超過 80 年的本土肥皂製造商，憑藉著家族傳承三代所累積的「製皂」技術與經驗，大春煉皂積極地踏上品牌經營之路。(圖為大春煉皂品牌總監李國榮，照片來源：大春煉皂)

時間，卻不能不做！」提及之前的作業方式、李國榮說話的語氣充滿無奈。



大春煉皂品牌總監李國榮決定導入 CRM 系統解決會員經營上的難題，發現歡揚 Vital CRM 不只功能完整、CP 值高，歡揚的服務更是專業，因而成為大春煉皂的最佳選擇。(圖為大春煉皂 品牌總監李國榮與歡揚資訊雲端及巨資事業群 合作夥伴資深業務代表李青霖(右))

這樣的作業流程不只令消費者觀感不好，還得多花時間等待，而在導入 CRM 系統後，外點門市人員只要透過手機或平板連進 CRM 系統，就能直接確認消費者的會員身份，讓消費者有較佳的購物體驗。

改變 3. 建立顧客購買履歷，落實精準行銷目標

「更重要的是，可以建立更完整的顧客購買履歷。」李國榮笑說，這是大春煉皂導入 CRM 系統後的第三個改變。

目前，無論直營門市或外點的服務人員，都可以透過 CRM 系統記錄顧客的購買資訊、商品偏好、膚質狀況等，日後顧客無論至任一通路回購，該通路的服務人員都可以根據 CRM 記錄，與顧客進行更個人

化的溝通，例如：根據顧客膚質直接推薦產品。

在個人化溝通外，大春煉皂還能據此進行精準行銷，提高行銷活動成效。例如，之前針對洗臉皂規劃行銷活動時，便透過 CRM 系統篩選曾經購買過特定商品的會員，發送行銷簡訊，成功吸引會員來店購買。

在實體通路佈局日趨完善之際，大春煉皂目前正積極推廣官網電商，希望自行經營線上會員，待累積一定程度的線上數據後，還會進一步導入 Vital CRM 的 Insight 模組，更全面地瞭解客戶輪廓、提供更好的產品和服務，朝向 O2O 全通路整合的行銷模式發展，讓大春煉皂的品牌理念與精神能夠邁向下一個百年企業。[E]

當時，大春煉皂的會員數已有數百人，每次發送生日簡訊的作業時間至少 30-60 分鐘，如今透過 CRM 系統自動篩選當月過生日的會員，並自動發送簡訊，不只省下人工作業時間，更重要的是，不必擔心發錯對象、造成會員困擾，或是電話號碼輸入錯誤，導致壽星會員沒有收到簡訊。

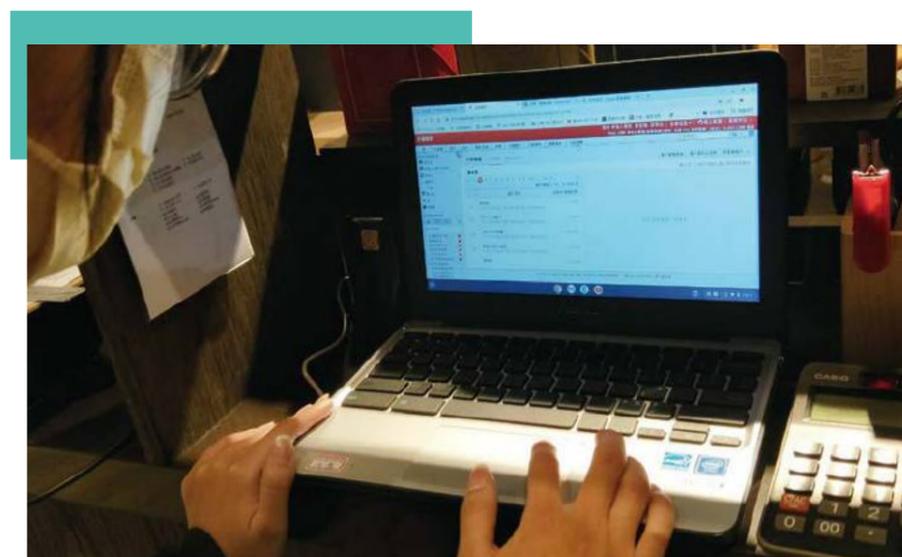
改變 2. 外點人員可直接確認會員身份、優化購物體驗

第二個改變則是優化會員購物體驗。大春煉皂在佈建銷售通路時，除了在迪化街成立直營門市，也積極拓展新的直營門市，這些新的直營門市因為無法直接使用大春煉皂 POS 系統，也就無法確認消費者的會

Vital CRM 帶來 3 大改變



員身份，倘若遇到會員前來消費，外點服務人員只能要求消費者提供電話，再致電總公司協助確認該名消費者是否為會員。



照片來源：大春煉皂

“大春煉皂導入 Vital CRM 系統後，建立更完整的顧客購買履歷，日後顧客無論至任一通路回購，該通路的服務人員都可以根據 CRM 記錄，與顧客進行更個人化的溝通。”

