



SALESFORCE 讓海陸家赫更加瞭解客戶

台灣海陸家赫 (HLJH) 公司憑藉不停創新的決心，在競爭激烈的市場中獲得成功。該公司目前正轉向與 Salesforce 合作，帶動客戶互動進入新階段。



salesforce



自從台灣切削油供應商海陸家赫 (HLJH) 於 1982 年創設以來，便堅守「實在、創新、永續」三大準則，在競爭激烈的市場中不斷克服困難。現在，他們正在收割多年前瞻創新的豐碩成果，年度收入達到近 4 百萬美元。

但這條成功之路，過程實屬不易。2012 年，該公司與領導業界的日本品牌 Moresco 結為合作夥伴，在飽和的市場中確立了重大競爭優勢，並開發創新的廢棄物處理廠，創造額外的收益流以補切削油業務之不足。

「切削油的市場十分零散，包含超過 40,000 間製造商。僅進行切削油銷售的企業模式所產生的收益有限，且無法讓我們與業界的其他競爭者做出區別，」HLJH 的總經理曾煥龍表示。「我們的大規模處理廠可處理廢棄的切削油，將其用於生產瀝青鋪面。這讓我們達成了永續的經濟開發。」

現在，曾煥龍將注意力轉向整體流程管理，以及運用資料洞見來量身打造客戶體驗。

「關鍵在於整體企業需要建立一個明確的工作流程，而不是讓各部門獨立運作，並產生高替代性，」他說。「此外，公司的目標是讓產品推廣的目標和成果，與客戶需求和痛點保持一致，以應對多樣的環境變化。」

使客戶互動歷程更加完整

曾煥龍與其團隊將 Salesforce 做為流程最佳化的關鍵工具，透過更精準的市場區隔與資料導向客戶洞見，達成改善客戶體驗的終極目標。

目前來說，HLJH 在台灣擁有 2,700 家客戶。在與 Salesforce 合作之前，公司由獨立銷售專員負責留存客戶資訊，這使公司能存取的資訊受限，並會讓 HLJH 在銷售專員離職時同時流失客戶資料。

「在導入 Salesforce 之前，與客戶資訊與需求相關的跨部門溝通十分薄弱。這導致運作過程間耗費大量人力與時間，」曾煥龍說。「要留住客戶，就要提供差異化的服務。我們需要先深入瞭解客戶，才能主動提供服務。」

台灣企業通常需要銷售專員負責開發新市場，並鞏固與回購率 and 售後支援相關的服務，但 HLJH 的銷售部門沒有合適的工具，無法以高效率管理整體客戶互動歷程。

「若錯失了互動歷程中的任何一環，客戶便沒有辦法獲得最佳服務，」曾煥龍說道。「Salesforce 為我們改變了這個狀況。在與 Salesforce 合作之前，我們的團隊無法在首次接觸客戶時即時追蹤主要的銷售商機。」

曾煥龍很讚賞 Salesforce 的可自訂介面，他說這讓 HLJH 擁有能打造動態解決方案的彈性。

「這就像拿到一隻新電話，」他說：「每個手持裝置的內建基礎模組都相同，但當您開始使用後，這隻電話便開始與眾不同；因為您會下載想要的應用程式。Salesforce 對我們來說就是這樣，這是簡單易用，且具有極高彈性的系統。」

「透過 Salesforce，我們組成了更強大的銷售團隊，帶動成長、改善倉儲管理，並加強了客戶互動。」

- 總經理曾煥龍



客戶市場區隔就是關鍵

曾煥龍認為 Salesforce 的顯示面板功能有助於讓銷售團隊掌握最新的指示與進度，並可監控客戶的活動歷程，從而改善客戶市場區隔。

有了來自 Salesforce 的資料洞見，客戶會依照市場區隔獲得不同的服務。這也讓銷售與服務人員能更明確地記錄銷售商機。當售後服務團隊收到客戶抱怨時，他們可以從初始採購開始瞭解完整的流程，包括在 Service Cloud 中提出的服務案例數量，以及產品品質或員工的投入與互動是否需要調整。

「這樣的完整資訊，可讓銷售代表在提供報價與進行協商時，能擁有更多著力點，」曾煥龍表示：

「Salesforce 儀表板會顯示公司的 KPI 指標是否太低，以及離目標還有多遠的距離。我們可以監控此資訊，並調整銷售策略，以提出改善政策。所有團隊都能存取這些相同的一致、最新資訊，可即時記錄所有機會成果。」

海陸家赫的團隊亦可獲得客戶需求的相關洞見，並在 Pardot 上推動行銷活動。行銷團隊可針對潛在客戶與現有客戶進行目標行銷活動，讓他們因受控制的互動歷程受惠，並找出更加合適的 HLJH 產品內容。以「內容消費」為基礎的後續商機評分機制，更有助於完善地識別客戶感興趣的領域，並將商機提供給合適的銷售團隊。如銷售專員 Eva Wang 所解釋：「將銷售與行銷團隊與取自 Pardot 的客戶資料連結起來，讓我們可找出並擁有更多優勢，達成更好的業績。」

曾煥龍亦導入了一套數位監控服務，可改善 Salesforce 既有的油品消耗警示能力。此物聯網系統安裝於該公司的油筒上，可偵測 pH 濃度與油品存量。當客戶端的切削油存量低於正常值時，便會傳送訊息至 Salesforce，並立刻觸發通知以告知售後服務部門，隨後由員工造訪客戶的廠區進行確認。

「客戶能瞭解到公司的用心，並能預估來年訂單、監控購買量，進而減少百分之 30 到 40 的庫存空間，」曾煥龍表示：「這為我們增加了百分之 18 的訂單。」

更貼近的即時客戶關係

曾煥龍亦認為掌握即時資訊非常重要。除了內部開發的應用程式以外，此公司現在也運用具有全球為數眾多使用者的 LINE，該公司將此開發為入口網站，以提供客戶服務與分享續約和其他主題的相關資訊。

「LINE 讓客戶能更直接地與公司接觸，且能對客戶服務人員提供即時回應，」曾煥龍解釋：「此外，我們可以透過 LINE 收集客戶資訊，而不是透過交換名片或其他印在紙張上的基本資訊。在行銷之前進行漏斗篩選，便能分類客戶，並進行精準識別。」

「透過整合 Salesforce 與 LINE，讓我們能即時回應客戶的需求，並快速掌握業界動能，我們便可以著重在打造更緊密的客戶關係與互動上，為客戶提供更優異的使用者體驗。」

這些努力帶來了豐碩成果。過去六年，曾煥龍的員工人數翻倍，收益更是成長了 4 倍。客戶訂單每年成長百分之 6 至 8，完成新訂單所需的時間也從 21 天縮減到 7 天。

「Salesforce 針對客戶歷程記錄與互動，提供完整的 360 度視角。它為員工提供處理與解決客戶問題所需的資訊，可縮短來回溝通與重新作業的時間。」曾煥龍表示：「Salesforce 系統使各部門能藉由透明、開放、無阻礙的溝通，瞭解彼此的專案進度。」

「同時可組成更強大的銷售團隊，以帶動成長、強化現有的硬體效能、改善倉儲管理與標準，並減少生產差距與庫存缺貨的機率。這可大幅減少與競爭者相關的營運成本，並提高我們的市場佔有率。」

「將銷售與行銷團隊與取自 Pardot 的客戶資料連結起來，讓我們可找出並擁有更多優勢，達成更好的業績。」

- 行銷專員 Eva Wang



關於海陸家赫

自從台灣切削油供應商海陸家赫 (HLJH) 於 1982 年創設以來，便堅守「實在、創新、永續」三大準則，在競爭激烈的市場中不斷克服困難。現在，他們正在收割多年前瞻創新的豐碩成果，年度收入達到近 4 百萬美元。

年度收入四百萬美元

在台灣擁有 2,700 家客戶

客戶訂單每年成長 6 至 8%

挑戰

- 由獨立銷售專員留存客戶資訊，使公司能存取的資訊受限
- 銷售與服務部門沒有合適的工具，無法以高效率管理整個客戶互動歷程
- 沒有可用的客戶市場區隔或自訂服務

解決方案

- Sales Cloud 可協助銷售團隊監控客戶的活動歷程記錄，並改善客戶市場區隔
- Service Cloud 可自動化並改善售後服務
- Pardot 讓銷售與行銷團隊找出並擁有更多優勢
- 整合 LINE 可快速掌握產業資料，提供更優異的溝通關係及量身打造的使用者體驗

成果

- 員工人數翻倍，收益更成長了 4 倍
- 客戶訂單每年成長百分之 6 至 8
- 完成新訂單所需的時間從 21 天縮減到 7 天

客戶使用的產品

- › Sales Cloud
- › Service Cloud
- › Pardot



SALESFORCE
讓海陸家赫更加瞭解客戶

希望詳細了解SALESFORCE?

諮詢熱線
0080-114-8701

或者線上訪問我們
www.salesforce.com/tw

關於SALESFORCE

Salesforce是一個基於雲的客戶關係管理(CRM)平台，用於充分完善貴公司與客戶互動的各個環節，包括市場行銷、銷售、商務、服務等。





The information provided in this e-book is strictly for the convenience of our customers and is for general informational purposes only. Publication by salesforce.com does not constitute an endorsement. Salesforce.com does not warrant the accuracy or completeness of any information, text, graphics, links, or other items contained within this e-book. Salesforce.com does not guarantee you will achieve any specific results if you follow any advice in the e-book. It may be advisable for you to consult with a professional such as a lawyer, accountant, architect, business advisor, or professional engineer to get specific advice that applies to your specific situation.

© 2019 salesforce.com, inc. All rights reserved.

