

## 環綺化工（香港） 引入 Sage CRM 系統 提升市場競爭優勢

資訊的龐雜，為企業長遠發展帶來阻力，如何有系統地歸納所有資訊，再化之為有價值的數據，成當前的最大挑戰。有些企業會使用各種企業管理方案，但工業種類多不勝數，更各具特色，一套軟件如何能滿足所有用戶所需？由 Data World 引入的 Sage CRM 客戶關係管理系統，一向以靈活性見稱，能因應用家的需求而作出改動，既貼心又有效率，因此環綺化工（香港）營運總監李嘉兒指出，公司自三年前開始使用 Sage CRM 後，已見一定成效，未來更有計劃由目前的銷售團隊擴展至其他部門。

撰文 張明 | 攝影 鄭銘漢



（左起）：環綺化工（香港）商務部副經理羅小眉、營運總監李嘉兒、Data World Solutions Limited 董事及總經理麥志輝及業務解決方案經理陳振聲

環綺化工（香港）於 1990 年成立，業務主要代理世界各地知名的化工原料，並透過完善的供應網絡，以及一站式原料供應服務，服務中港兩地客戶，目前銷售網絡已擴展至廣州、上海、天津及成都多個地區，旗下員工超過一百名。環綺化工（香港）營運總監李嘉兒指出：「公司很重視產品資訊的傳遞，希望藉此推動客戶知道如何應用那些原料，提升他們的生產素質，再加以我們與原料供

應商的互動訊息，達致三方攜手共贏局面。」隨著業務的擴展，環綺化工（香港）的產品種類亦愈見多元化，甚至有外國品牌主動要求要與環綺化工（香港）合作經銷他們的產品，可見環綺化工（香港）在行內的影響力及地位。李嘉兒續說：「如今資訊發達，國內的技術亦不斷提高，因此在現時發展階段，我們會比較著重維繫供應商及客戶之間的關係，並將意見回應給供應商，故希望將各種訊息傳達得更快。另外，公司在天津及廣東已設有實驗室，這些實驗室的作用，是可以幫助客戶進行產品分析，為他們找到最佳的原料配方，甚至將技術進一步提高。」

### 資訊一目了然 打開新的銷售局面

企業規模的擴展，結果是各種資訊愈積愈多，如有關銷售、客戶關係，龐雜的資訊從四面八方湧至，而每個資訊又

具備一定的商業價值，如何有效地利用及加以分析？惟有應用各種有效的企業解決方案。李嘉兒說：「公司已應用 ERP 系統，以協助處理日常的業務流程。但對於業務前期的資料，銷售團隊只靠 Word、Excel、電郵等方式傳遞資訊給銷售總監，在收集及整理的過程中，發現所收集得來的資訊繁多，因此我們在三年前開始應用由 Data World 引入的 Sage CRM 銷售資訊管理系統。」



Data World Solutions Limited 董事及總經理麥志輝指出，Sage CRM 的應用層面很廣闊，可以應用於不同行業發展。

每個行業都有其獨特的營運模式，因此李嘉兒表示，在選擇使用那種 CRM 系統時，其實亦經過一番心思熟慮。「公司從事產品化工，我們經常都需要將樣辦交給客戶，然後再調製配方，當同事將樣辦寄出後，我們都很想即時知道客戶的反應，以及業務銷售前景的資料數據與銷售過程。已往主要以電郵作跟進，記錄客戶所面對的問題，到想去處理時，卻可能已難以找回相關的電郵紀錄，以致未能作出適時的跟進。藉著使用 Sage CRM 系統，所有資訊便一目了然。以前寫銷售報告，要先從不同的渠道找出既多且不同形式的資料作歸納，實在不易。現在用了 Sage CRM 系統，同事便可以很快利用系統將銷售報告呈給上司，而上級管理層亦很快可以根據報告給予意見，同時整個銷售團隊的成員都可以掌握相關資訊，令兩者之間能有很好的互動，因此這個系統是真正可以幫到我們的。對公司來說，這個系統最有價值之處，是可以有效地整理數據及幫助資源管理。」

### 開放平台 設計最貼心的系統

Sage CRM 是全球著名的客戶關係管理方案，為用戶提供靈活的定制選項，自動化工作流程，並讓用戶隨時隨地取得重要的客戶訊息。在選擇 CRM 系統時，李嘉兒指出，公司著重系統的介面是否容易使用，以及能否切合公司的實際需要，同時能彈性作出改動，藉此貼近用家需要，而 Sage CRM 就正正切合其所需。Data World Solutions Limited 業務解決方案經理陳振聲指出：「Sage CRM 的最大特色，是它的方案客制化功能 (Customization)，在系統限制上非常開放，可以因應客戶的要求而加以配合，令用家在使用時更加容易。」此外，由於 Sage CRM 是 Web-based 的管理系統，只須上網

就可以應用，用戶不須刻意安裝任何應用程式，因此就算如環綺化工（香港）的銷售人員分布中港兩地，亦可以流暢及有效地使用該系統。

Data World Solutions Limited 董事及總經理麥志輝亦指出：「我們將 Sage CRM 推廣至香港，目前不少中小型公司已選用這套系統，因此我們亦希望將 Sage CRM 推廣到更多不同類型的企業。Sage CRM 的應用層面很廣闊，可以適合很多不同行業發展。在面對客戶時，我們的做法，是首先要了解客戶的要求，如業務性質、工作流程等等，然後設計出初步的試用版本。這時客戶仍會要求加入新的意見，於是便逐漸將它改得更加完善。」為了設計出一套最完善的 CRM 系統，李嘉兒亦坦言，曾與 Data World 用了一年時間進行內部系統測試，然後才放心交給銷售同事使用。從這方面，可見 Data World 的專業服務態度，以及對系統的信心。麥志輝再稱：「我們不是銷售產品，而是視客戶為我們的合作夥伴，希望真的可以幫到他們，最後達到雙贏局面。」

【C】



環綺化工（香港）營運總監李嘉兒（左）表示，自引進 Sage CRM 後，已見一定成效，未來更有計劃由目前的銷售團隊擴展至其他部門。

### Data World 夥拍 Sage 為企業提供最貼身的 CRM 系統

Sage 軟件是全球著名的管理軟件解決方案供應商，是業界成長型企業 CRM 解決方案領導者，為全球 80 多個國家，超過 310 萬用戶提供完整的 CRM 系統，包括市場、銷售、服務管理等。

而作為中港最富經驗及最具規模的 Sage 解決方案供應商，Data World Solutions Limited 成立於 1983 年，擁有超過 30 年的業務管理解決方案經驗，早於 1995 年已與 Sage 合作，致力提供專業的企業方案服務；更設有獨立的 Sage 團隊及開發隊伍，提供諮詢分析、企業流程重組、方案實施、培訓課程、方案客戶化、專業系統支援、IT 外判服務等，適合各行各業的需求。（查詢：2187 2000）