



# CRM 採用手冊





# 簡介

新興科技帶給我們許多發展潛能也同時吸引了些挑戰。我們希望通過這本手冊借以引導您的使用者有效地使用並發揮 CRM 的價值。結合現代客戶關係管理軟件科技和有效的應用策略將確保您的客戶體驗和服務將能超越期待。

# 手冊

許多團隊都在對其 CRM 科技進行改頭換面或整體取代。尚未準備好應對改變的隊伍會在推出和採用階段遇到一些常見的挑戰。我們以此為基礎研究了可能導致使用者採用不良的核心問題以及其應對的方法。

編號	課題	問題關鍵	目的
1	溝通價值	使用者無法認知 CRM 的無限潛力。	為使用者提供適當的教育和訓練從而瞭解更多 CRM 的益處。
2	激勵使用者	使用者沒有適當的學習動機。	認可並獎勵那些成功使用 CRM 平台的隊員。
3	內部擁護行動	因為缺乏內部擁護者，團隊因此疏於推動應用學習。	委任一位強大的 CRM 擁護者來激勵使用者。
4	變更管理	使用者不滿意或不熟悉產品的功能。	向使用者展示如何善用 CRM 投資。
5	使用者滿意度	使用者對新的 CRM 滿意了之後該做的事項。	鼓勵並支持使用者持續和參與 CRM 的應用。

# 溝通價值

目的

為使用者提供適當的教育和訓練從而瞭解更多 CRM 的益處。

在執行推出新 CRM 的過程中，您可能會遇到不了解 CRM 重要性的團員。這種阻力可以源自於：

- 業務流程定義不明；
- 短期與長期目標不清楚；
- 無法理解使用的好處；
- 難以使用的用戶介面；

向使用者群組展示新 CRM 的價值。

- 重申啟用 CRM 的策略願景；
- 評估 CRM 的應用狀況，並建議拓展使用平台的方式；
- 強調 CRM 的好處，例如把乏味的工作自動化，讓使用者能有更多時間處理重要活動；
- 善用 CRM 合作夥伴所提供的工具與資源來訓練使用者以增強他們的信心；
- 尋找適當的訓練導師來說使用 CRM 平台的價值以及如何有效使用並發揮其功效；
- 根據使用者的常用動作和使用具體範例來展示新 CRM 的使用案例；
- 從那些能立即呈現效果的功能開始，分階段介紹平台的功能；
- 考慮進行內部推展活動以更快的速度讓使用者理解新 CRM 的好處與價值。



# 激勵使用者

目的

認可並獎勵對平台的成功使用

利用積極強化心理來鼓勵採用。

- 為使用 CRM 平台的團員進行獎勵。可考慮在重要里程碑或項目結束時贈與禮品卡之類。
- 把遊戲化當成一種有趣的選擇，來鼓勵採用並創造良性競爭。使用排行榜與積分制來激勵使用者，讓採用的過程成為真正有益的體驗。
- 在團隊會議中認可同事或透過社群媒體來公開認可。認可有激勵人心與提高表現的作用。
- 將使用 CRM 融入使用者每月或每季的目標中。讓步驟簡單清晰，來循序漸進地完整採用系統。



# 內部擁護行動

目的

委任一位強大的 CRM 擁護者來激勵使用者

打造組織內擁護者是採用 CRM 的重要步驟：

- 能夠看到 CRM 的價值且成功採用的使用者，更有可能與他人分享其正面的經驗。影響這些使用者，讓他們成為強大的 CRM 擁護者。
- 確認一個具有以下特徵的人：
  - 無論如何變化都能保持正面態度
  - 擁有團隊的信任（無論領導階層如何）
  - 支持啟用新的 CRM
  - 詢問有關 CRM 體驗的改善
  - 急於得知關於新的 CRM 以及讓它更加實用的資訊
- 擁護者針對廣受歡迎的訓練方法提供見解，並可以為其團隊找到與具體用例的關連。
- 可以由身為倡導者而非執行者的擁護者，來加強使用者採用的節奏。

# 變更管理

目的

向使用者展示如何善用  
CRM 投資



並非每個人都能接受改變，  
使用者不願改變的常見理由包括：

- 訓練與溝通不足；
- 沒參與 CRM 選擇流程；
- CRM 功能未達到預期效果；
- 缺乏內部推動活動。

成功管理變更確實具有挑戰性且需要  
耐心。下列建議可助您為可能遇到的阻  
力做好準備。

- 及早讓使用者參與流程，包括詢問與/或調查持續回饋。
- 將啟用架構成一個包含產品推動里程碑的計畫。
- 運用含遊戲化的訓練材料，以便增加使用者參與度。
- 善用反饋意見與您的 CRM 合作夥伴一同支援具體改善內容。
- 採用高層管理啟動 (Executive Enablement) 套組，來提供管理階層的支持以激勵使用者瞭解取得成功的方法。

# 5

## 使用者滿意度

目的

讓使用者滿意並致力於使用 CRM 並持續參與

在初步 CRM 採用之後持續與使用者互動。

- 採用過程不僅限於開頭的 90 天。初步採用雖然關鍵，但是持續使用也極端重要。
- 透過使用者登入次數與精細的使用指標等，來採用與使用狀況。
- 持續評估產品功能與可用性，確保 CRM 符合具體的業務需求。
- 即便採用率很高，狀況也可能生變。嘗試以積極的態度提供持續教育，並讓對話管道保持暢通。
- 對積極參與並在 CRM 採用中獲得進步的使用者表達衷心感謝與認可。
- 建立一個「擁護者計畫」來認可並獎勵高使用率與有效採用的使用者。







# 總結

一致的參與對於確保您的使用者保持滿意並充分利用 CRM 來說非常重要。與您的 CRM 顧問一起制定目標並協作以確保您的客戶關係管理平台得以成功推出。除此之外，工具與資源對於培訓使用者以及協助他們適應新的工作程序也是至關重要的。

# 讓平台發揮功效

瞭解 SugarCRM 如何能開啟您公司的客戶關係管理無限的潛力與可能性，因為更好的解決方案就在您的彈指之間。

產品示範要求

## 關於 SugarCRM

SugarCRM 可以讓行銷、銷售和服務團隊最終清楚地瞭解每位顧客，以協助企業在績效和可預測性上達到全新的境界。Sugar 是可以讓困難工作變得更簡單的 CRM 平台。

在超過 120 個國家中有數千家公司仰賴 Sugar，透過讓平台發揮功效來實現高解析的 CX。總部位於矽谷，Sugar 由 Accel-KKR 提供支援。

如需瞭解更多資訊，請造訪 [www.sugarcrm.com/tw](http://www.sugarcrm.com/tw) 或關注 @SugarCRM。