



第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



顧客與市場發展

報告人：業務本部 林佐勳協理



簡報大綱

- 一、產品(服務)與市場策略
- 二、顧客與商情管理
- 三、顧客關係管理
- 四、重大創新成功案例

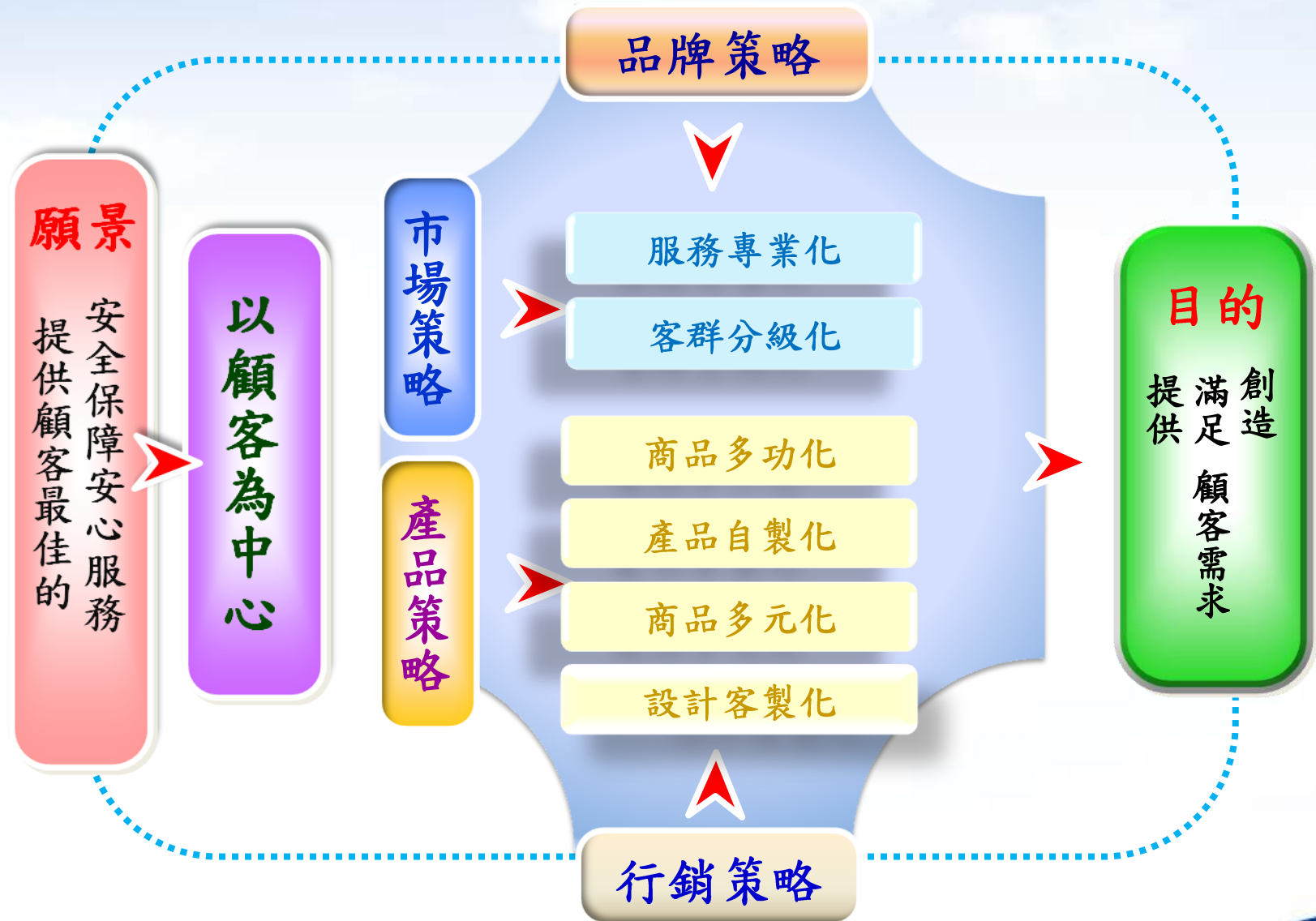


一、產品(服務)與市場策略

保全市場的演進



產品(服務)與市場策略



1.市場策略(1/2)

目前以國內市場為主，透過市場概況的分析與客戶的需求，逐步完備現有商品線，期能夠讓顧客達到「one-stop shopping」。因此朝服務專業化、客群分級化來發展市場。

客群
分級化

依安全需求及產業別的不同，區分客群並設立對應的部室

服務
專業化

累積各產業案例及資訊，藉此檢討、改善、分析，使公司提供更專業與優質服務

1. 市場策略(2/2)



2003年佈局中國大陸

2007年設立泰國新光保全

2. 產品策略(1/3)-自主研發、系統整合

商品
多功化

以市場客戶需求為導向，設計一機多用的多功能商品。

利用多年的服務Know-How，自行研發功能強、成本低的保全系統。

產品
自製化

商品
多元化

以自行研發、策略聯盟及商品引進，提供客戶多元化商品的選擇。

依顧客的環境及安全需求，設計符合顧客的保全防線及選用適當的保全系統。

設計
客製化

2. 產品策略(2/3)

(1). 自主研發-依顧客需求、市場發展趨勢及社會事件即時對應研發。



新保五號



新保六號



360 度全景攝影機



浴廁動態偵測



電波偵測器



LED感知器



半開式磁簧



SKX-1361



ihome主機

2. 產品策略(3/3)

(2). 系統整合-為提升高產品附加價值及整合顧客多方需求，即時對應研發各類系統整合方案。



3. 行銷策略



通路
策略

建立綿密完整銷售服務據點
建置完善的顧客管理流程

廣宣
策略

藉由廣宣策略的應用，引導出顧客潛在
需求，提升購買意願

3. 行銷策略-通路策略

7區部、32駐區、74營運處



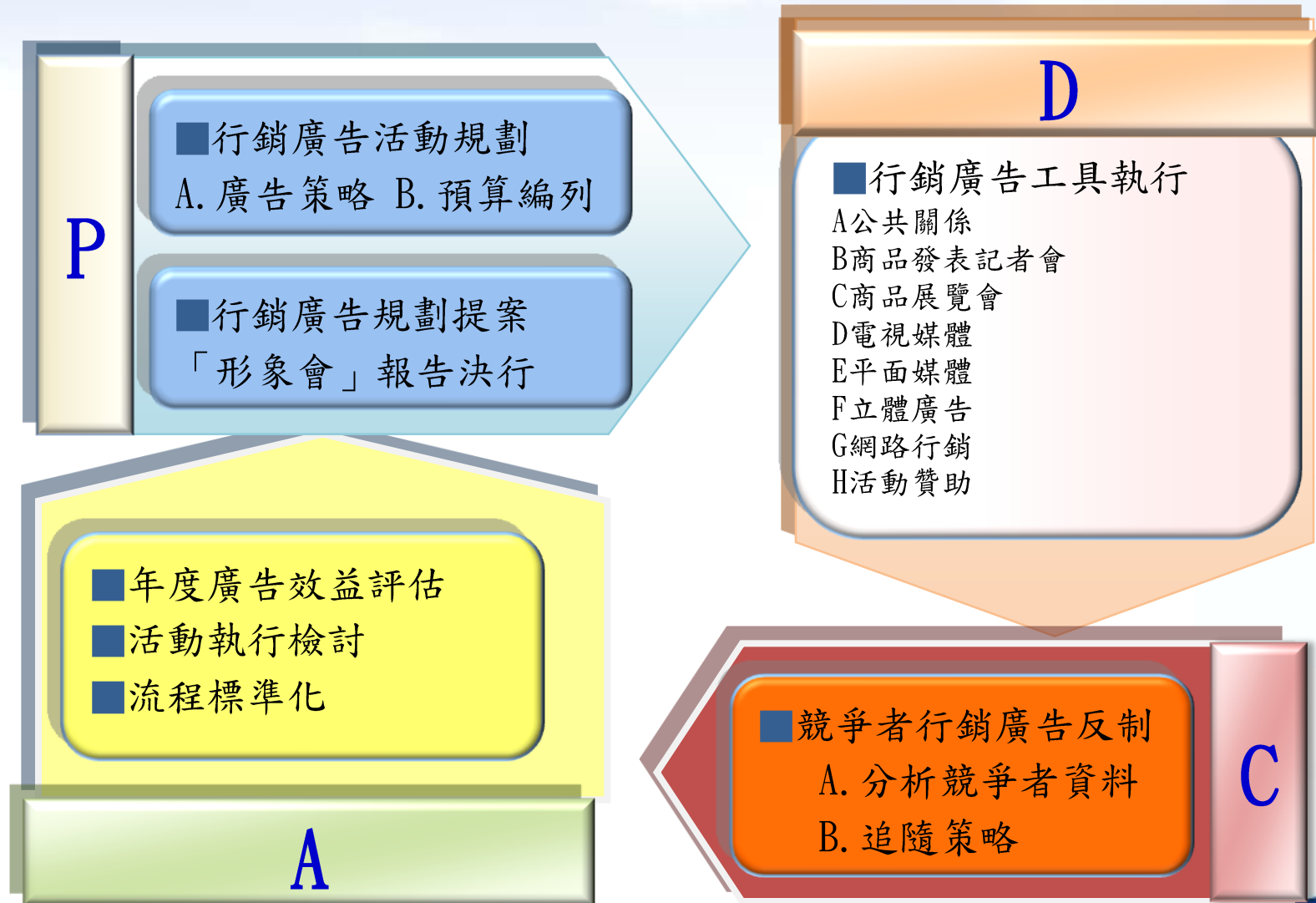
人員
直接銷售

其他通路

公營部	營業部
消保部	金融部
網保部	連鎖部

策略聯盟	關係企業
客服中心	客戶介紹
公司同仁 介紹	

3. 行銷策略-廣宣策略



3. 行銷策略-廣宣實況

參展活動2001~2011



4. 品牌策略：自有品牌全球化



信實
 服務
 專業
 創新

Shield (保護)

King (以客為尊)

Safe (安全)

國內外	公司商標	產品商標
國內	113	60
國外(大陸/泰國)	26	—



二、顧客與商情管理

顧客與商情管理

1. 顧客資料庫的建立

藉由資訊整合與分析，進行銷售分析及行銷企畫、商品開發的參考。



2. 顧客資料庫的應用(1/2)



2. 顧客資料庫的應用(2/2)

顧客資料管理

系統保全

快選

產品大分類:

客戶代號:

客戶編號:

訂單日期:

成約訂單:

查詢(Q) 修改(M) 離開(X)

Open

58	183894	429567	7251	-317473	-5474	24.51	33	56.90	0	.00	0
10	14360	79778	7978	-65418	-6542	18.00	6	60.00	0	.00	0
18	20810	128393	7133	-107583	-5977	16.21	9	50.00	0	.00	0
4	11000	46156	11539	-35156	-8789	23.83	2	50.00	0	.00	0
25	28676	163008	6522	-134362	-5374	17.59	15	60.00	0	.00	0
27	61311	181400	6719	-120889	-4448	33.80	13	48.15	2	7.41	1
35	51754	142369	4068	-90615	-2589	36.35	18	51.43	0	.00	0
24	67810	111223	4634	-43413	-1809	60.97	10	41.67	0	.00	0



三、顧客關係管理

1. 顧客服務體系建立



2. 顧客服務體系管理流程

發展顧客服務滿意的理念與政策

顧客需求分析

顧客導向的產
品與服務規劃

服務產品的
行銷與溝通

顧客導向
的服務傳送

提供顧客
滿意的服務

導入日常管理

顧客滿意度
衡量與作法

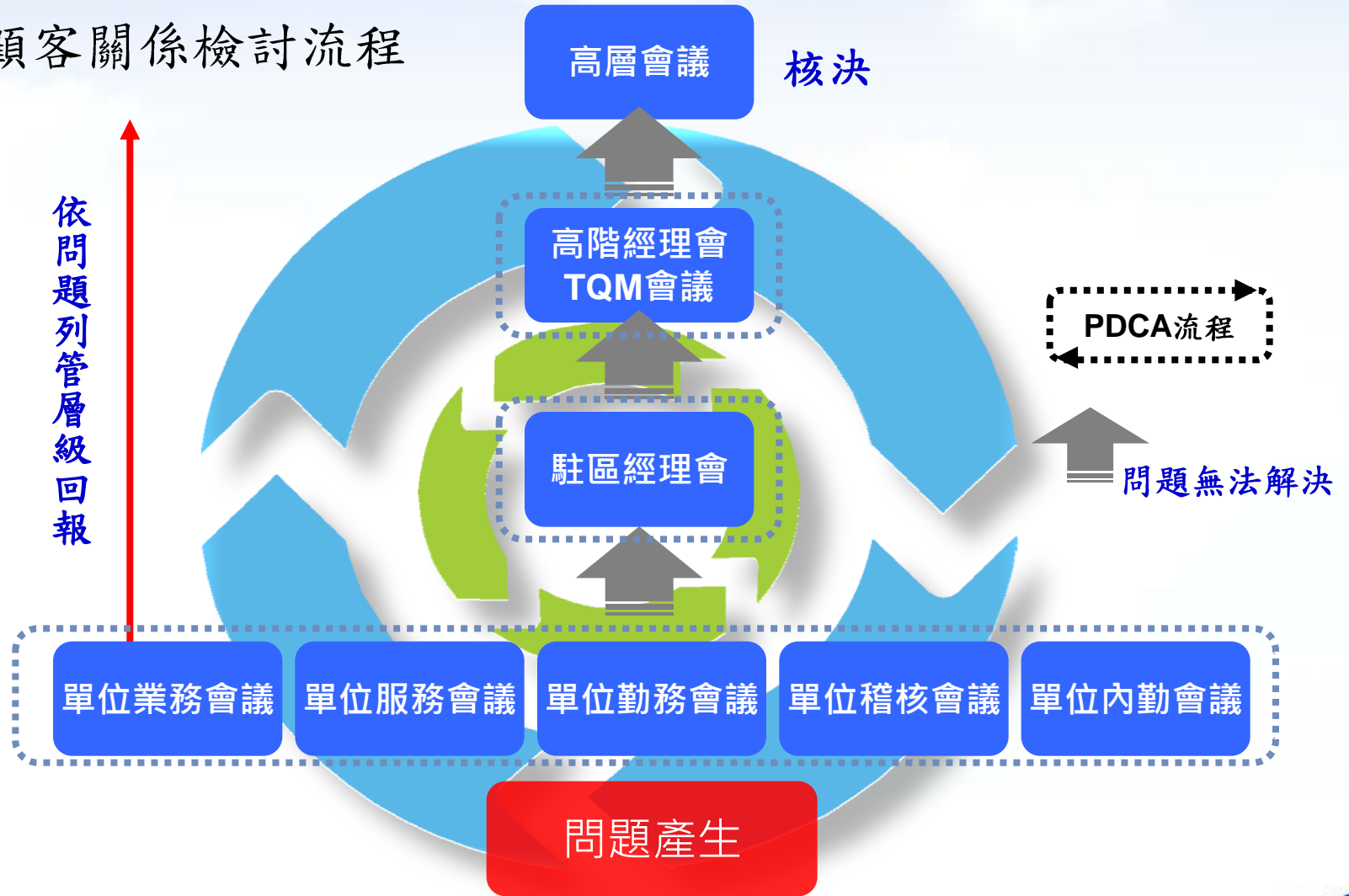
顧客滿意資訊
的收集與分析

- 客戶申訴率
- 年度解約率
- 年度復約率
- 客戶淨成長
- 誤報率
- 保全效益

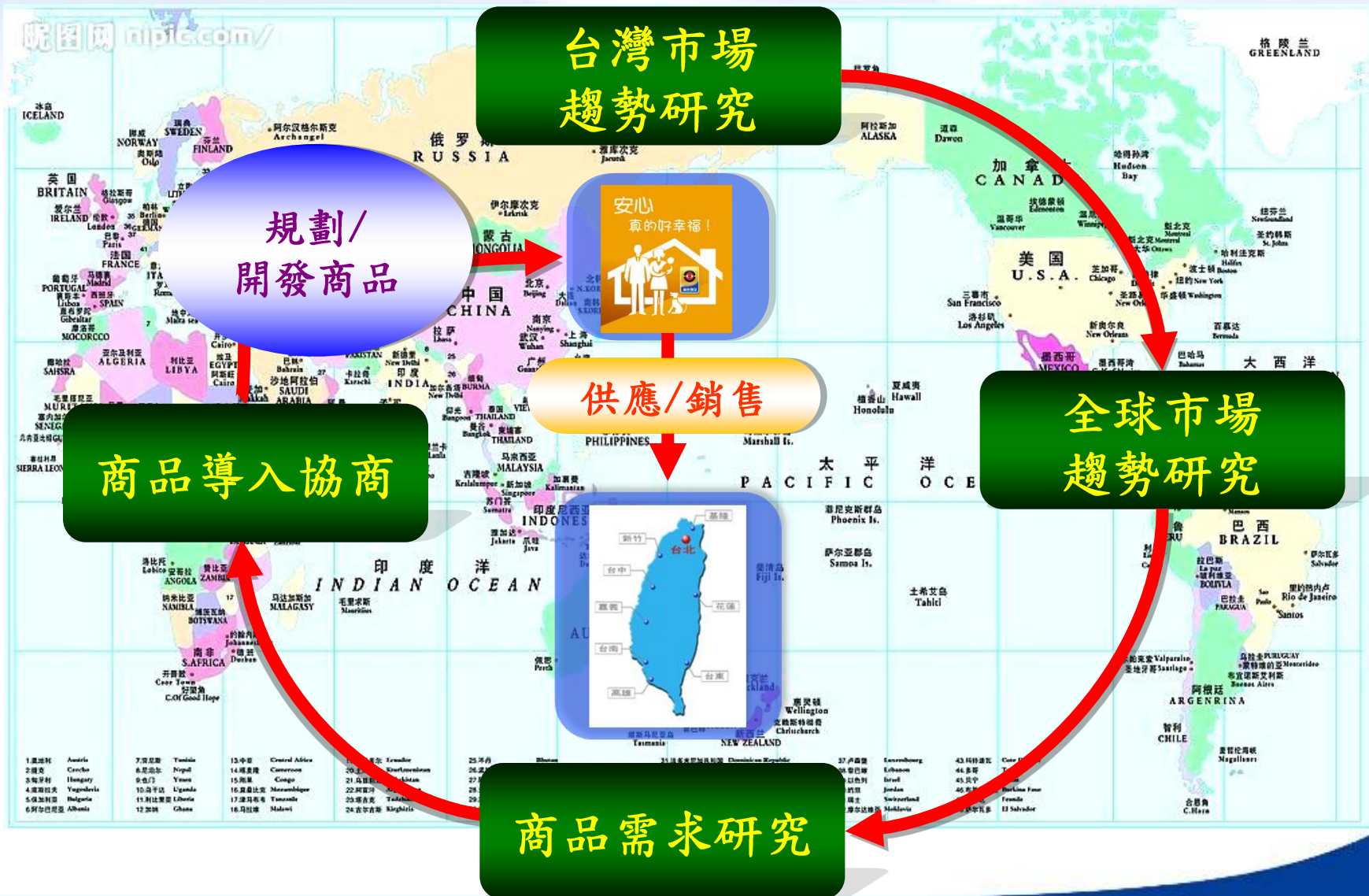
- 收費員服務提報紀錄簿
- 新約客戶服務資料確認函
- 服務人員客戶服務單
- 會辦滿意度調查表
- 新約滿意度調查表

3. 顧客關係改善檢討與改善方式

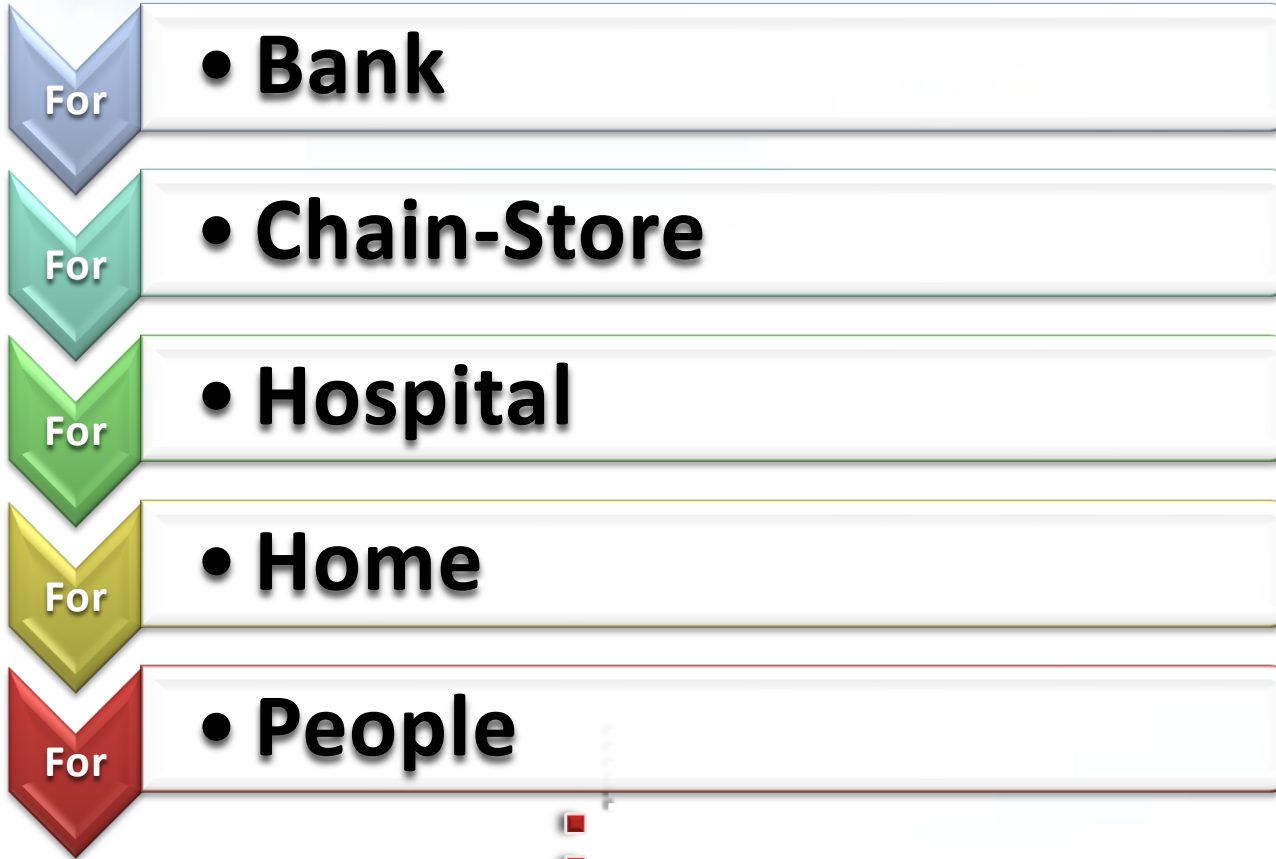
顧客關係檢討流程



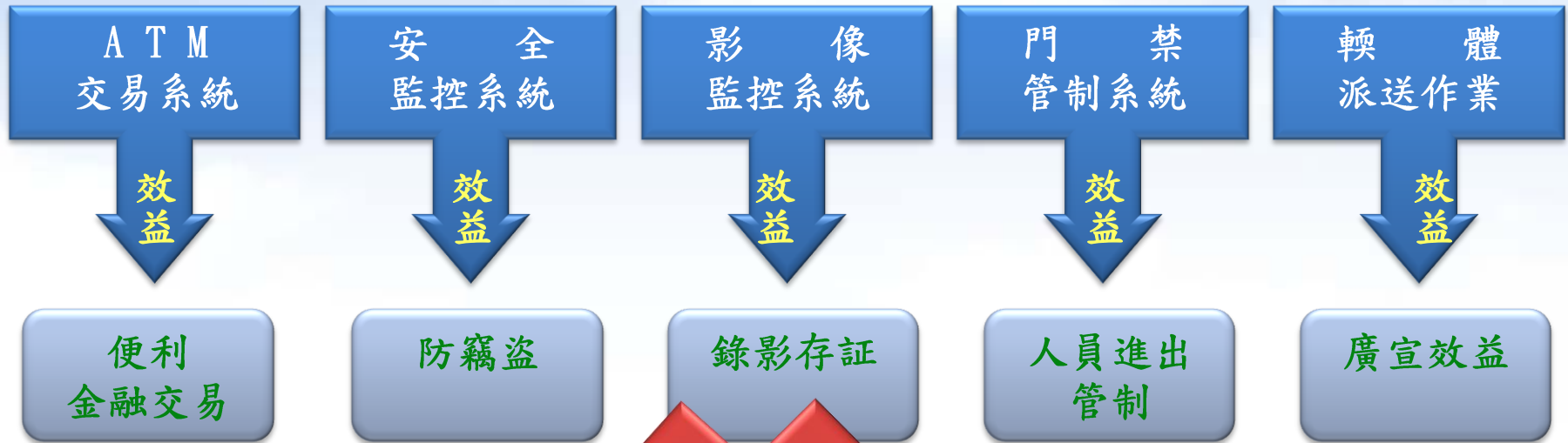
5.對未來顧客的掌握



All In One Service



重大創新~ATM整合性管理系統



無法解決

ATM無法正常運作

- 缺鈔、交易明細表短缺、吐鈔異常、離斷線、設備故障.....

環境問題

- 人員滯留、髒亂、遭貼廣告、冷氣外洩、環境異常(火災、煙霧).....

交易糾紛

- 吐鈔不足、已扣帳未吐鈔、吃卡.....

資安問題

- 提款人資料遭盜錄.....

媒體派送問題

- 中秋節還在撥放端午節廣告或優惠專案.....

無法即時因應問題

- 問題多、幅員廣人力無法即時因應.....

整合性管理系統的效益

安全監控系統
門禁管制系統
設備監控系統
影像監控系統
環境監控系統
軟體派送作業

智慧型帳務管理系統

整合系統
作業平台

解決

安全
營運
管理

效益

降低設置成本
提升營運效率
降低管理成本

整合系統設備連動運作(說明一)



解決

- 人員滯留問題
- 環境維護問題
- 能源耗費問題
- ATM操作及問題排解

整合系統設備連動運作(說明二)

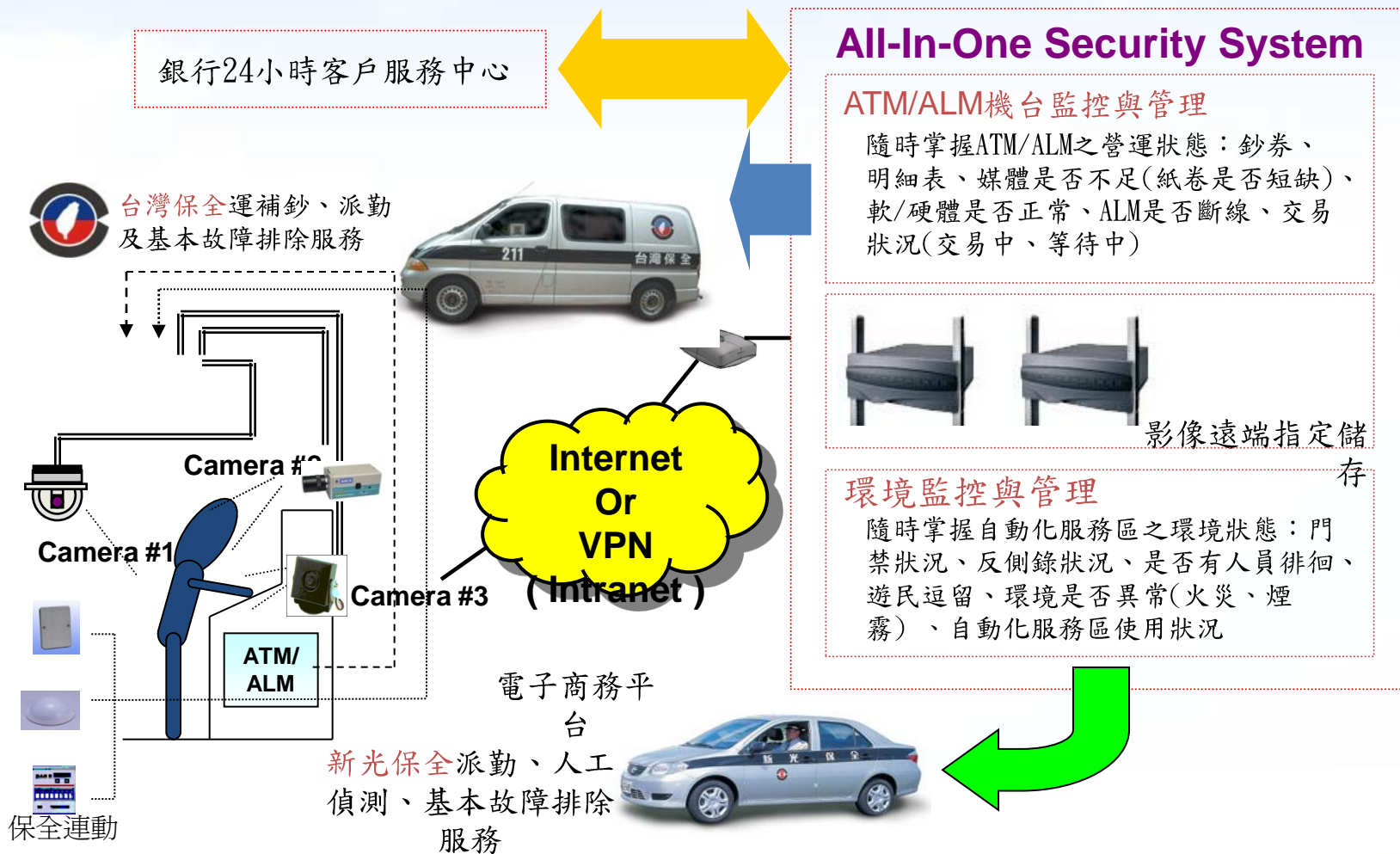


- 1. 解決交易糾紛
- 2. 便利事件搜尋
- ⋮

攝影機資料
提款卡之卡號
或代碼



ATM整合服務架構說明



連鎖流通產業案例

新光保全 警報影像異地備存系統

回首頁

未結案警報數量 已結案警報查詢 保全訊號查詢 使用者記錄查詢

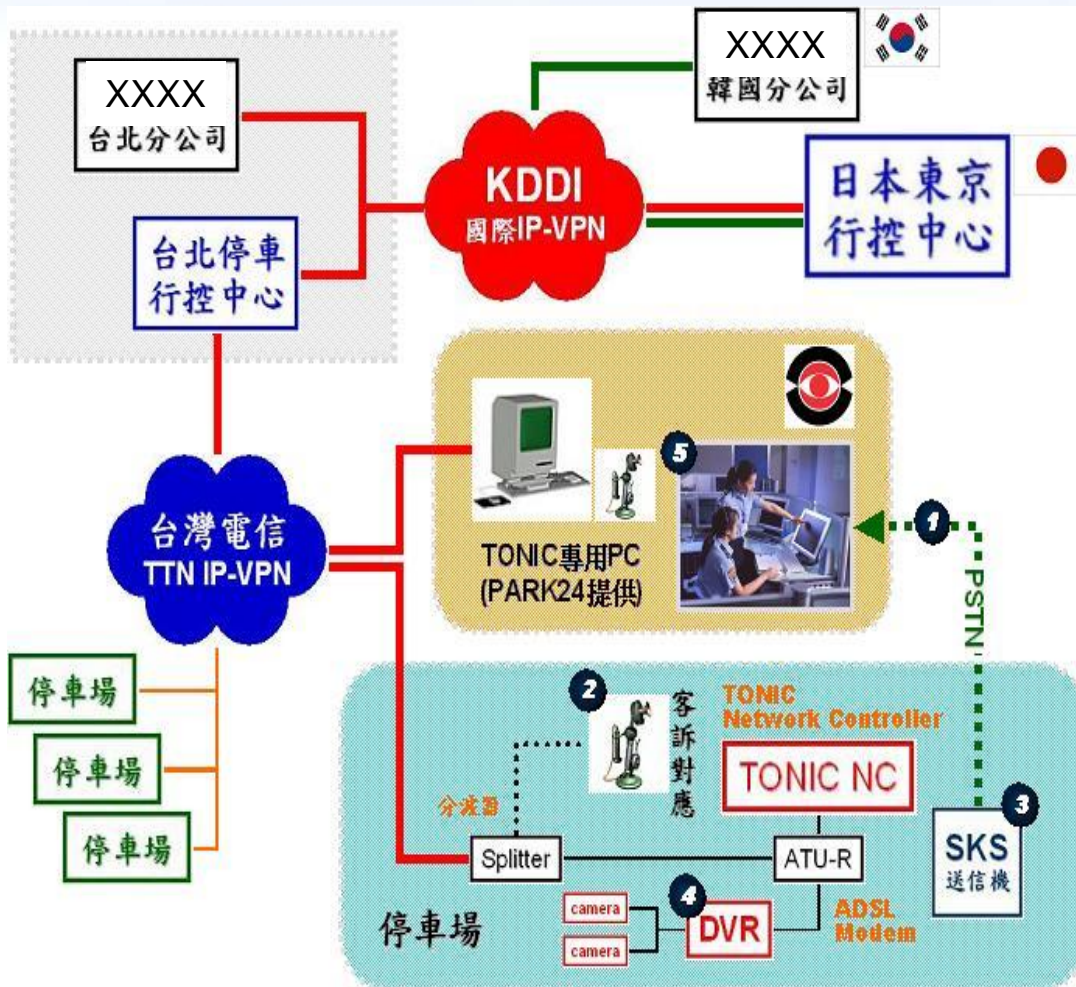
 金庫警報 (1244)	 設備移報 (1698)	 後門警報 (381)	 禁解警報 (995)	 最終警報 (347)
 外倉警報 (36)	 工務門 (59)	 高單價/酒窖 (69)	 求救警報 (124)	 未設警報 (459)

©2010 Wellcome All rights reserved.

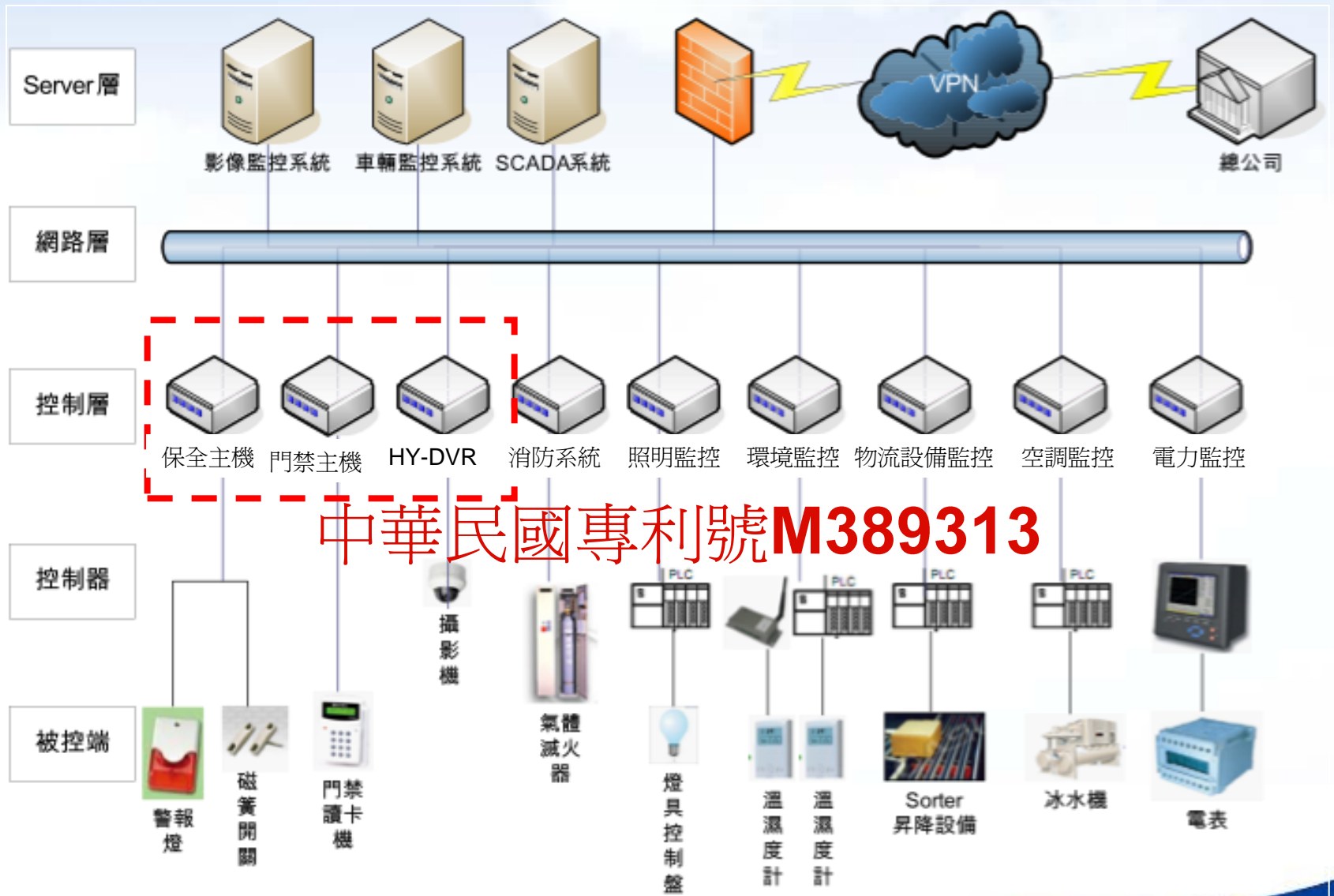
跨國停車場遠端無人監控管理整合系統

策略創新—XXXXXX停車場

- 首創保全業跨國整合案例（日本、韓國、台灣）。
- 全台唯一連鎖無人停車場保全管理服務業者。
- ▶ 管理超過**4500**個停車位，迄今創造出共**148**個無人停車場。



整合性監控管理系統架構圖



以顧客為中心出發.....



安全保障與安心服務





簡報結束