

(刊登於信報之傳訊專頁版 - 2002年11月15日)

經過最近數年的耳濡目染，相信大家多多少少也聽過客戶關係管理 (CRM即 Customer Relationship Management) 這個名詞。事實上，很多公司也運用了CRM的資訊科技系統方案，去改善客戶服務作業流程，增強與前線員工的溝通，減少客戶流失率及製訂銷售預測等。

傳統上，CRM方案倚靠個人電腦(PC)作為用戶介面去操作，但因為銷售的性質往往都帶有流動性，所以對其效用產生了不少的限制。不過隨著手提電話的流行及其處理能力的大大提升，CRM方案已經能夠利用手提電話作為用戶介面，利用其流動性、實時性及個人化的特質，提升方案的功能及效用。筆者在此試列舉數個成功運用流動CRM方案的行業，使讀者對此有更深入的了解。

保險業

為了顯示其專業態度及提供更好的客戶服務，保險經紀是有需要向客戶，提供最新的產品資訊，及在會面時即時為客戶設計適當的計劃及計算有關的保險。雖然越來越多保險經紀，已經利用個人數碼助理(PDA)存取資料以方便推銷，但只限於處理簡單的案例。大多情況下，保險經紀也得取得客戶資料，回辦公室計算後，才能在下次會面時向其客戶提供詳計劃及報價。可是生意往往就在這個時間流失了。為了改善這個情況，南韓的系統整合商SKC&C特別為SK Life保險公司的經紀提供一部如A4紙大小、厚約一吋的PDA，使他們能夠通過流動網絡連接公司的伺服器，獲取客戶及產品的最新資料，即時向客戶提供所需服務。

金融業

金融服務可算是流動CRM方案的先行者。除了很多投資者也知道短訊(SMS)股價提示服務外，香港的流動方案供應商Cherrypicks為國際信用卡公司VISA提供一個流動推廣平台，開始透過流動網絡，向客戶提示最新的優惠及傳送附近商店的優惠券。

航空業

飛機乘客最需要的資訊莫過於最新的航班時間表。很多航空公司已提供PDA版本給用戶下載，最近國泰航空更進一步自設系統，利用SMS通知其客戶有關航機班次的最新資訊。

事實上，還有很多不同行業的流動CRM方案，因篇幅有限，不能盡錄。無論如何，適當運用流動CRM方案可以帶來一個三贏局面：流動網絡商可得到更多流動數據收入，企業可藉此提升效率及增加收入，而用戶則可享受更佳的服务。香港擁有非常高的手提電話滲透率，在「人人有一機」的大前提後，從事服務業的公司，是有空間去利用手提電話這個平台，去向他們的客戶提供更佳的服务。