



## NewWave 客戶案例-晶睿通訊股份有限公司

Zendesk Suite 客戶服務解決方案 | Zendesk Sell 銷售解決方案 | Voice Cloud 語音話務系統

# 透過 Zendesk 卓越的客戶支援進行擴展並實現成長目標

晶睿通訊是全球安防產業的領先廠商，自創立以來專注於網路安防系統的研發、設計與製造，並以 VIVOTEK 品牌行銷全球。晶睿通訊致力於打造健全的生態鏈，期許和所有的夥伴建立信任和長期的合作關係並共同成長。為了達成全球布局並深耕各項不同市場，晶睿通訊於全球已擁有超過 1,300 名員工，在競爭激烈的環境下，NewWave 與 VIVOTEK 攜手合作導入 Zendesk 並滿足目前與未來的長遠目標。

## 全球業務不斷成長，競爭也越益激烈下，晶睿因此意識到轉型的必要性

過去雖然有採用某雲端 CRM 系統，但多半還是需要透過 Excel 或是 PowerPoint 等傳統文書軟體進行匯報，仰賴業務手工去做報表或是分析，晶睿每天必須接觸的客戶與經銷商非常多，所需處理的文書作業可能佔掉業務大部分時間而無法專注在商業目標上。



### 企業名稱

晶睿通訊股份有限公司

### 解決方案

- Zendesk Suite 客戶服務解決方案
- Zendesk Sell 銷售解決方案
- Voice Cloud 語音話務系統

### 行業性質

網路通訊及多媒體影像處理相關產業

### 企業規模

1300 人

### 成效

- 全球服務對象：210 個國家
- 客戶滿意度評分提升至 98%
- 內部共 6 個部門協作
- 調查回復率提高：20%至 40%



**VIVOTEK**  
A Delta Group Company

We Get The Picture

## 解放業務力量：VIVOTEK 以 Zendesk 突破傳統 CRM 的限制

為了持續追蹤每個客戶與廠商的接觸點，並且迅速發現需要特別注意的高價值商業目標和瞬息萬變的市場狀況，如果仰賴人工作業，所需花費的時間與精力相當可觀，而人員的流動性非常高的情況下，在交接或是資訊的傳遞管理上也非常困難。因此我們調查了其他系統，發現 Zendesk 憑藉其出色的客戶支持和不斷優化功能的努力脫穎而出，我們很快意識到它滿足了我們的所有要求。

### 重新定義客戶體驗與管理方式

CRM 系統的選擇很多，雖然各有優缺點，但 VIVOTEK 的需要是藉由系統能讓所有相關單位專注於與客戶的互動，管理階層能夠掌握到業務與客戶之間的細節與流程，適時的投入或是保護公司重要的資產，與不同市場客戶溝通的過程和對需求的了解及記錄亦是產品經理能利用並作為對重要市場規劃和調整產品開發的參考。業務其實必須專注在客戶的溝通與內部的

聯繫，NewWave 與 VIVOTEK 的企業主管們共同透視營運問題和根本原因、建立改變共識、規劃、設計到負責落實執行各項行動方案。

### 流程整合與客戶互動一站式管理

透過導入 Zendesk 與銷售流程規劃可以輕鬆滿足業務與團隊的需求，幫助業務即時依據報告判斷狀況，找出客戶需求，並結合內部團隊解決問題，幫助業務專注在商務開發，而且在日常作業當中不需在不同系統間切換來回覆客戶訊息，不同單位對客戶需求的回應和討論都會在同一個平台蒐集並呈現，跨部門間可以透明的了解商務開發過程的來龍去脈和細節，因此更高效處理並回應客戶需求，大幅縮短回覆客戶的時間。

業務只需在同一個系統同一個介面控制與管理行程、目標、績效，大幅減輕使用系統上的負擔並專注於銷售流程，而透明化的銷售與客戶旅程也方便主管或是其他協作者更方便的查找出與業務協作能讓銷售成功的關鍵。

## 帶來清晰度、凝聚力和自動化

借助 Zendesk Sell，銷售流程（從工作訂單到折扣審批和獲取數位簽名）現在都實現了自動化。潛在客戶、聯繫資訊和交易彙整在一個平臺上，提供 VIVOTEK 的團隊急需的清晰度。

「我們的團隊可以在這裡檢查任何新活動，並預覽自動生成的每周和每月銷售報告；該解決方案迅速在組織內傳播開來。甚至本地銷售經理也使用這個中央介面來比較數位、調整流程並討論他們的發現。」

VIVOTEK 使 Zendesk 成為客戶服務的核心，將所有客戶查詢整合到一個平臺中，並使用戶能夠通過知識庫自己找到答案的問題。為了提供個人化支援，該公司還開始定製常見問題並根據使用者的個人資料定製內容。Zendesk Support 的功能非常完整和靈活。管理我們的知識庫很容易，使用者可以自由地找到與他們的問題相關的推薦文章。

## 策略思考和敏銳的數位轉型：

1. 持續創新與功能擴展：積極探索新功能，以保持卓越地位並擴展業務版圖，意識到只有不斷創新才能在競爭激烈的市場中保持領先地位。
2. 聚焦聯絡中心（Voice Cloud）的規劃：投入大規模計劃以提升聯絡中心的服務水平，包括客製化功能，以貼合不同地區的需求，旨在打造無縫聯繫的網絡，使企業能夠更貼近客戶，更靈活地滿足市場需求。
3. 全球化佈局與一站式服務：實現全球化佈局，拓展海外市場，並建立全球化的一站式服務窗口，確保客戶無論身處何處，都能享受統一且高質量的服務體驗。

**「Zendesk Solution 整合的完整度，使我們很放心。一個介面控管行程、目標、績效，透過精實的 IT 人力也能夠有效支持業務的日常工作。」**

Mick Chung  
IT Project Manager, VIVOTEK



## NewWave 鑫潮國際股份有限公司

NewWave 致力於協助企業數位轉型，提供企業專業諮詢顧問服務。解決顧客的痛點，滿足客戶的需求並啟動新的商業模式，藉由數位科技來協助完成任務。不僅可以提高企業的效率 and 競爭力，同時也能夠為客戶帶來更好的體驗和價值。

我們以客戶為中心，推動客戶驅動導向思維，建立全球化單一服務窗口。我們整合主要的 CRM 系統，為每個角色提供適合的服務方式。透過與客戶緊密合作了解需求，並提供有效解決方案，以提高客戶滿意度和忠誠度。

---

## Zendesk 全方位客戶服務解決方案

作為 Zendesk 在台灣的代理商，為各式企業提供一套獨一無二的客服系統，將您的客戶服務提升到全新的高度。我們深知客戶服務的重要性，讓您的企業在與客戶互動的過程中擁有更優質、高效且流暢的作業流程。

Zendesk 專為各類企業設計，針對客戶服務系統的領先指標，提供多種客戶服務相關的軟件解決方案。提供全方位客戶管理、客戶分析、全通路對接、工單分配等先進功能，讓企業在提供客戶相關服務的過程中，擁有更順暢、更便捷的操作流程。使用 Zendesk Sell 達成交易，完美無瑕的連結一切資訊，不錯失任何商機。管理好每個客戶，每個業務，每個商機，每個報價，每個交易。

無論您是一家小型創業公司還是一家大型企業，NewWave x Zendesk 都能為您提供完美的客服與銷售系統解決方案。我們的目標是幫助您打造卓越的客戶體驗，提升您的品牌形象並取得更大的商業成功。

---

## NewWave 鑫潮國際股份有限公司

統一編號：45882957

電子郵件：[cs@newwave.tw](mailto:cs@newwave.tw)

電話：+886-2-7751-5288 / +886-4-3707-7288

官網：[www.newwave.tw](http://www.newwave.tw)