

捌、結案報告一頁成果簡報

110年度-〈數位雲服務主題式研發補助計畫〉

執行單位：財團法人中國生產力中心

計畫類型	補助計畫
領域類別	數位轉型
所在縣市	台北市
企業規模	中小企業
政府經費	13,000 千元
廠商自籌	14,945 千元
組室	數位產業署

廠商名稱：叡揚資訊股份有限公司

計畫名稱：智慧電器行數位雲平台

內容概述：整合叡揚資訊於雲端服務奠定的基礎開發維運和服務能量，攜手實證場域、電器商業同業公會、天來智慧、智策慧等夥伴，開發完成一個容易上線、使用、管理且合乎電器行業使用的雲端服務。

成果展現

1.計畫亮點：

推動有意願進行數位轉型之電器行，藉由顧問與架構師帶領「青年轉型種子賦能計畫」進行流程疏理與訪談，挖掘大部分電器行在公司營運上會面臨到的痛點並提出相對應的解決方案。

2.量化效益

(1)提高員工薪資：提高「非主管職的關鍵員工」薪資，平均調薪幅度：**8.21%**。

調薪幅度 > 5%：**19** 位。

(2)新增投資：新聘研發人員：共計**24** 位、與新聘工程師：共計**59** 位。

(3)帶動中小企業客戶使用家數：**331** 家；

(4)提升客戶營收：**20%** 以上

3.成果展示：[影片](#) / [數位時代案例文章](#)



數位發展部 數位產業署
Administration for
Digital Industries, MODA



電器行

- 客戶/設計師(設計公司) 基本資料分散
- 溝通紀錄都存放於Line中，歷史資料搜尋不易
- 大多用傳統方式(紙本或白板抄寫)追蹤工程與維修進度，不即時又難管理
- 缺乏客戶主動關懷聯繫以增加業績
- 無法統計與分析購買品項
- 過去服務經驗難以傳承



解決方案

- 紙本資料數位化，匯入CRM、欄位格式統一，更有效區分設計、終端客
- CRM整合LINE OA，溝通紀錄轉記事、派工，追蹤更有效率
- LINE結合智慧助理提供不間斷服務
- 自動化腳本執行貼心的終端客關懷
- 數據整合Insight報表分析