

新聞稿

供即時發佈

王道銀行 導入“雲端 CRM 系統”獲得 2019 年度亞洲銀行家臺灣獎項計畫“臺灣最佳雲端應用”大獎

- 王道銀行透過導入雲端的 CRM 系統，將其貸款產品商機數提高了 179%
- 該銀行充分運用線上對談與視訊等多元管道功能，提高了客戶服務效率，縮短處理時間達 31%
- 該項目的行銷自動化設計，平均客戶回應率達 33%

2019 年 10 月 23 日，臺灣臺北 – 在臺北文華東方酒店舉行的 2019 亞洲銀行家臺灣獎項計劃研討午餐會上，王 道銀行“雲端 CRM 系統”獲得 2019 年度亞洲銀行家“臺灣最佳雲端應用”大獎。

王道銀行透過導入雲端的 CRM 系統將其貸款產品商機數提高了 179%

透過導入雲端的 CRM 系統，消金業務同仁利用此平台分派大量線上導引之商機與機會，能即時掌握銷售機會並紀錄與客戶之間的溝通歷程，進行銷售流程的管理與改善，與 2017 年相比成長了 179%。

該銀行充分運用線上對談與視訊等多元管道功能，提高了客戶服務效率，縮短處理時間達 31%

透過整合雲端服務系統，該銀行的客戶服務團隊有效利用了 24/7 全天候線上對談和視訊聊天的多元管道功能，在 2018 年處理案件的平均時間縮短了 31%。相較 2017 年平均每

月進線量成長 119%。而即使進線成長量倍增，王道銀行仍能維持穩定的客戶服務指標 TSF 70%。

該項目的行銷自動化設計，平均客戶回應率達 33%

透過使用 Marketing Cloud 的自動化流程，王道銀行能夠透過行銷訊息（EDM, SMS, Mobile Push, LINE）捕獲處於不同生命階段的客戶，從而創造更多的機會和潛在客戶。使用客戶旅程(Journey)建立自動化行銷活動，並透過 AI 所建構的客戶互動評分 (Engagement Scoring)機制，讓行銷精準率提升平均客戶回應率達 33%。

關於亞洲銀行家

亞洲銀行家是亞太地區最具權威的金融服務業戰略諮詢機構。公司總部設立在新加坡，在馬尼拉、吉隆坡、香港、北京和迪拜設有辦事處，在倫敦、紐約和舊金山設有代表處。亞洲銀行家的商業運營，圍繞著出版、諮詢、會議三個核心業務線展開。

獲取更多資訊，請聯系：

Moira Zhan 詹秋萍女士

電話：(86) 10 5869 4670

mzhan@theasianbanker.com