

# 關係行銷管理導入殯葬業 以德元禮儀公司網站建置為例

蔡興宏、呂威廷、柯珮芬、吳宗翰、曾士豪

南華學資訊管理系

邱宏彬助理教授

[hpchiu@mail.nhu.edu.tw](mailto:hpchiu@mail.nhu.edu.tw)

南華學資訊管理系

## 摘要

目前殯葬產業日益成熟與競爭，業者在面對全國性集團企業與地區性殯葬業者的市場競爭狀況之下，透過顧客關係管理與網路上專屬個人告別式規劃來輔助應對殯葬業產業中的消費者以口碑為選擇殯葬業者【1】依據的市場生態。

台灣殯葬業發展日漸成熟，大型集團化的殯葬業者依靠優異的硬體建設與豐富的企業資源作為市場行銷的強力武器【1】，而地區化的殯葬業者憑著地域關係與長久培養出來的人脈為利基，以精緻的服務與長久時間中建立信譽維持著一定程度的固定忠實顧客【1】，反映出與顧客建立良好的關係對於地區性殯葬業者的經營是相當重要的一部分。

鑒於業者在管理顧客關係的作業方式仍以簿記與行事曆的方式，透過公司裡的業務人員憑著記憶與印象去與顧客做接洽，使得客戶的照料與關係的品質上不能發揮最佳效率，而本系統就是為了改善這方面的問題而開發。

網站在使用者端的功能中，透過專屬告別式規劃系統來建立吸引顧客的管道；在管理者端建構小型的顧客關係系統藉由禮儀師與業務員的作業與系統配合詳細紀錄顧客的輪廓。此外，也將代訂的商品做管理，並把訂單電子化，使業者原本的工作模式透過資訊科技的幫助將之效率化、簡單化，使顧客關係這項殯葬產業最重要的資產能得到最好的應用。

關鍵字：顧客關係管理、殯葬業、告別式

## 壹、簡介

目前殯葬業的商業型態仍是以回頭客為主，用行銷的角度來解釋便是『關係行銷』的概念，但目前殯葬業在網路的利用型態卻仍未加入這項觀念，往往僅止於建立入口網站來吸引網路人口的青睞或宣傳公司的特色，但卻未利用資訊科技的效用來結合關係行銷的概念以深耕發展與顧客之間的關係聯繫，仍然利用傳統的銷售人

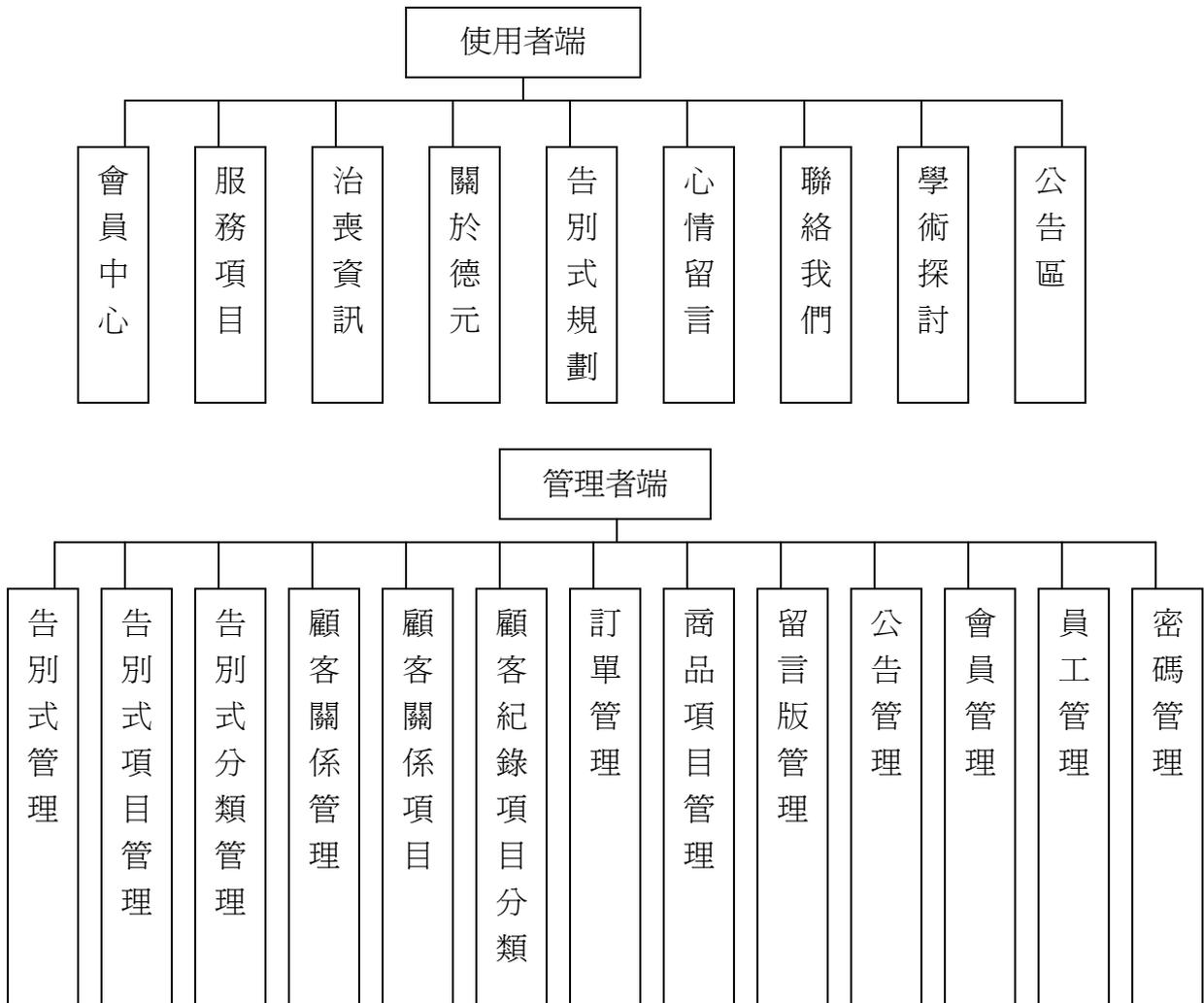
員對客戶的不定時拜訪來維持與顧客的關係。

如果能將資訊化的效應深入的導入殯葬業，降低單以記憶與記事本的形式來維繫關係的不確定性，應能對服務流程的周全與關係的維持有相當正面的影響。本系統將網路、服務、顧客關係、資訊科技結合起來，透過網站上面創新的服務『告別式規劃』來讓顧客與服務做更親密的結合

【7】，並將有價值性的顧客拜訪與服務人員的行程做結合來提醒關係維持的續性，也透過資料庫的運用來記載對銷售人員進行推銷或拜訪時有價值的資訊，協助

## 貳、系統架構

本系統之架構由「使用者端」和「管理者端」構成，系統架構圖如下：



## 參、系統說明

一、使用者端有使用者端有「會員中心」、「服務項目」、「治喪資訊」、「關於德元」、「告別式規劃」、「心情留言」、六項功能與「聯絡我們」、「學術討論」兩項資訊，分別敘述如下：

(一)會員中心：

(1) 會員登入：為會員專屬功能，必須公司在設計產品項目以及從事顧客群區分時能夠提升效益、做正確的決策。

由首頁進行登入。

- (2) 會員資料修改：會員欲更新資料，可藉由此功能進行修改。
- (3) 成為會員之後便可使用告別式規劃與心情留言兩項網站功能。

(二)服務項目：提供業者的產品訊息，包括各式套裝喪禮的項目訊息與圖片。

(三)治喪資訊：提供各詳細的治喪相關資訊，包括館內外治喪流程、相關法規、

- 殯葬禮儀...等資訊。
- (四)關於德元：介紹公司理念、同業比較、榮獲獎項...等相關訊息。
  - (五)告別式規劃：提供個人專屬告別式規劃功能，對於喪葬儀式流程中的各式需求中提供會員各式選擇。
  - (六)心情留言：使用者可發表並回覆文章，進行資訊及個人看法之交流。
  - (七)聯絡我們：提供交通資訊與聯絡方式。
  - (八)學術討論：簡介古代知名墳塚與特殊禮儀。

## 二、管理者端有十三項功能；分別敘述如下：

- (一)告別式管理：檢視告別式規劃的資料，並可紀錄是否接洽以使他成為關係會員。
- (二)告別式項目管理：用來管理使用者端的告別式規劃系統的可使用項目資料。
- (三)告別式分類管理：用來管理使用者端的告別式規劃系統的可使用項目資料分類。
- (四)顧客關係管理：透過此系統可以紀錄顧客的詳細資料，包括家庭狀況、個人嗜好、疾病狀況...等等訊息，同時也紀錄每次的拜訪日期以提醒業者應定時拜訪，另有統計圖表的資料可以讓業者了解目前顧客群的特性。
- (五)顧客關係項目：用來規劃顧客關係管理中可引用的顧客資料細項描述，提供業者視需求新增各式細項，以求能詳細捕捉顧客的各種有價值資料。
- (六)顧客紀錄項目分類：用來規劃顧客關係管理中可引用的顧客資料大分類，提供業者視需求新增各式分類，以求能詳細捕捉顧客的各種有價值資料。

- (七)訂單管理：管理業者正在執行的訂單，可以透過此系統做紀錄與工作分配。
- (八)商品項目管理：用來管理「訂單管理」功能所能運用的選項。
- (九)留言版管理：網站上的留言版管理功能。
- (十)公告管理：管理網站上的公告版。
- (十一)會員管理：管理網站會員資料的資料。
- (十二)員工管理：可新增、修改與刪除新進或舊員工之姓名與編號。
- (十三)密碼管理：用來修改最高與一般管理者的帳號與密碼。

## 肆、結論

在本專題開發中，必須與業者聯繫取得資料【1】並設計出符合業者需求的網站。但在溝通協調的過程中，業者對於公開交易金額與可提供服務項目的細項一直有所保留與顧慮，擔心公佈這些訊息在網路上會讓他們喪失商業機密以及議價彈性。在創新與改變下對傳統的商業模式確實會造成某些衝擊【7】，加上業者對網路資訊等的不了解，也是我們必須解決的問題之一。

因此，這次的專題開發讓我們學習到很重要的溝通經驗，以及團隊合作的運作模式，也讓我們所學能夠確實運用到社會上有用的地方，幫助公司企業達到目的地，是我們踏入職場前的寶貴經驗。

## 參考文獻

- 【1】 論文－台灣現代殯葬禮儀師角色之研究，作者陳繼成。
- 【2】 Dreamweaver MX 互動網站百寶箱

For PHP 知城出版

- 【3】 DOB 網 站 建 置 百 寶 箱  
<http://dob.tnc.edu.tw/index.php>
- 【4】 論文－從消費者權益保護觀點對生前契約之研究，作者孫鎮寰。
- 【5】 軟體百視達 Flash MX 教學影像檔  
<http://203.72.153.16/content/flashmx>
- 【6】 JAVA Script 程式庫  
<http://spacem.newspace.com.tw/java/index.asp>
- 【7】 MidiMax 音樂廳  
<http://mid.lt263.com/ftzw/index.htm>