



Digi Creative Co. Ltd.

創意
角落
有限公司

LINE 官方帳號

LINE
Official
Account



不只是發訊息

把客戶溝通、業務與服務整合在一起

LINE 已經是多數台灣消費者日常使用的溝通工具。

對企業來說，LINE 官方帳號的價值也不只是「多一個發消息的平台」。

從最基本的客戶聯絡入口，到分眾經營、業務追蹤，再到會員、CRM、ERP、訂單與設備系統整合，LINE 可以依照企業目前的需求與預算，逐步建立。

不需要一開始就做一套很大的系統。



重要的是先知道：

現在的企業，需要 LINE 幫忙解決哪一個問題？

為什麼企業需要 LINE 官方帳號？

01 讓客戶更容易 找到你

很多企業目前的客戶溝通仍散落在：

- ◆ 官網表單
- ◆ Facebook / Instagram
- ◆ Email
- ◆ 展覽取得的名片
- ◆ 公司電話
- ◆ 客服人員個別紀錄
- ◆ 業務私人 LINE

LINE 官方帳號可以先成為一個統一入口。



客戶加入後，可以直接找到產品、型錄、
詢價、客服、維修、據點或業務聯絡方式。



02

不必對所有人說一樣的話

LINE 官方帳號不只能群發訊息。

企業可以逐步辨識：

- ◆ 他是新客還是舊客？
- ◆ 他是終端客戶、經銷商還是合作夥伴？
- ◆ 他對哪些產品有興趣？
- ◆ 他目前正在詢價、評估，還是已經購買？
- ◆ 他使用的是哪一項產品或設備？

有了這些資訊，就可以開始進行分眾。

➤ 不是 5,000 位好友全部收到同一則訊息，
而是不同的人收到與自己真正有關的資訊。

03

讓客戶資料不要 只留在業務腦中

很多企業真正的問題，不是沒有客戶資料，而是資料散落在不同地方。

可能在：

- ◆ 某一位業務的私人 LINE
- ◆ Excel
- ◆ 紙本紀錄
- ◆ Email
- ◆ CRM
- ◆ ERP
- ◆ 訂單系統
- ◆ 售後服務紀錄

LINE 可以先從最簡單的身分、需求與服務紀錄開始。

➤ 未來如果企業需要，也可以再與既有的
CRM、ERP、會員、訂單或其他系統整合。





LINE 官方帳號 可以做哪些事

我們通常把企業的 LINE 官方帳號分成三個階段。

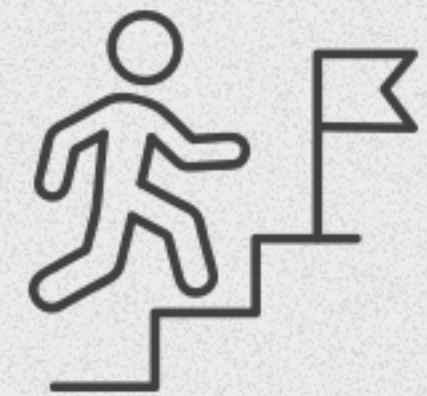
LEVEL 1 ★☆☆

LINE 是一個入口

先讓客戶進來之後，知道可以做什麼。

適合：

剛開始建立 LINE 官方帳號，
或目前只有偶爾群發訊息的企業。



主要目標：

把客戶最常使用的資訊與
服務入口整理好。



LEVEL 2 ★★☆☆

LINE 開始記得 這個人是誰

不再把所有好友都當成同一群人。

開始辨識客戶的：

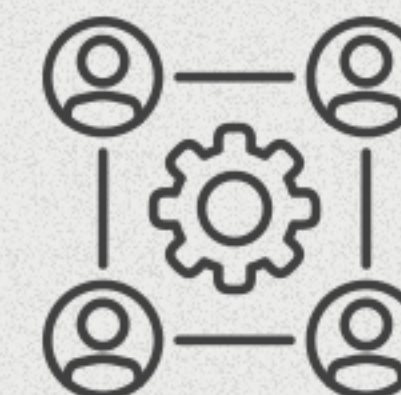
身分、需求、興趣、階段、
來源、使用產品或設備。



再依照不同狀態提供不同內容與服務。

主要目標：

讓 LINE 從訊息工具，變成
顧客經營與業務培養工具。



LEVEL 3 ★★

不只 LINE 記得
公司也認得這個人

當 LINE 裡的資料需要進一步和：

CRM、ERP、會員、訂單、設備、保固、
售後服務等系統互通，就會進到第三層。

主要目標：

讓 LINE 成為企業
既有數位系統的一部分。



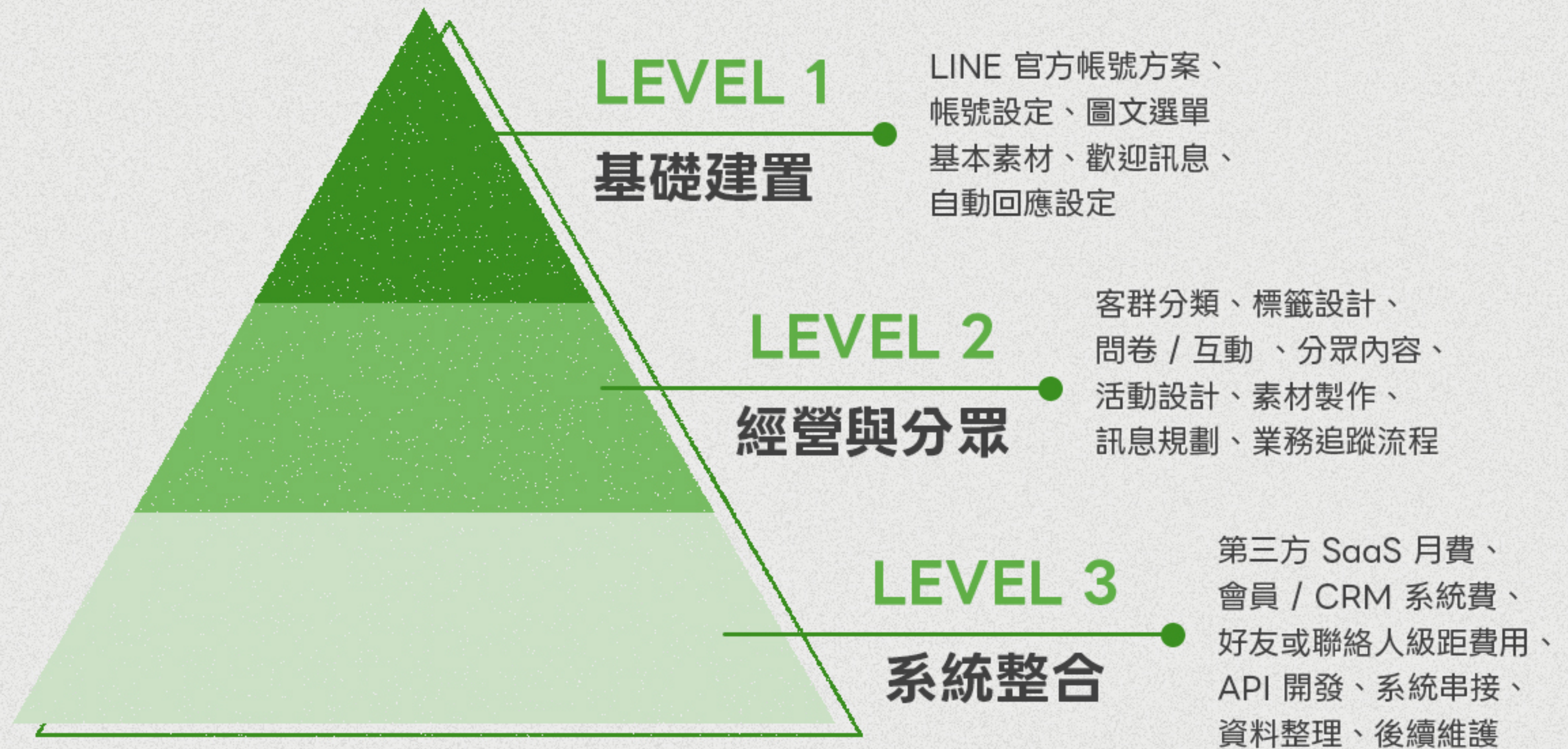
➤ 要花多少錢

LINE 官方帳號 費用

方案	固定月費	每月免費訊息	方案內容
輕用量	0 元 維持不變	200 則	可繼續使用 LINE 官方帳號的基礎功能
中用量	800 元 ↓ 1,000 元	3,000 則	免費升級 OA PLUS 進階功能平台， 全面啟用自動貼標、開店幫手等免費模組 及進階經營工具
高用量	1,200 元 ↓ 1,400 元	6,000 則	免費升級 OA PLUS 進階功能平台， 全面啟用自動貼標、開店幫手等免費模組 及進階經營工具

三個階段

投入成本也不同



你的 LINE 官方帳號現在**在哪一層**？

歡迎與我們聊聊



twdigi.com 

✉ email : digicreative@twdigi.com



創意角落