

透過升級客戶服務網，提升線上服務使用率與營收比例

隨著近年來建築工程案大幅成長，帶動客戶對電纜的下單需求顯著上升，華新麗華積極推動客戶服務數位化轉型。2024 年，我們推出全新設計的客戶服務網，專為工地現場常見的選線困難問題量身打造。新版平台具備直覺式的介面與清晰的需求欄位，協助客戶更快速、準確地選擇所需電纜，降低錯誤發生率，並實現從下單到交貨的無縫流程，大幅提升專案執行效率。

這項以客戶為中心的創新舉措，不僅強化了我們的數位服務能力，也推動了客戶對線上平台的使用意願。從 2021 年至 2024 年，使用我們線上服務與銷售平台的客戶比例穩定上升，由 2021 年的 8.45% 增長至 2024 年的 13.31%；而透過線上平台所創造的營收占比更從 2021 年的 59.19% 提升至 2024 年的 75.11%。

表、電線電纜事業群線上客戶使用家數占比與營收占比

| 線上客戶 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 客戶家數占比 | 8.45% | 8.13% | 10.31% | 13.31% |
| 營收占比 | 59.19% | 58.59% | 62.05% | 75.11% |

上述數據顯示，線上服務方案的推動不僅提升了使用率，也實質帶動了銷售績效。展望未來，我們將持續優化平台功能，提供更便利、更即時的服務體驗，協助客戶順利完成每一項專案。