



■ 研究用精密儀器客製化及維修管控平台計畫

詠欣有限公司

創立日期 | 1989 年

負責人 | 楊詠麟

營業項目 | 精密科學儀器之製造與國內外產品代理銷售

計畫緣起

詠欣有限公司多年來累積了紮實的產品經驗與技術，所以在實驗室的品質、測試領域中，秉持專業、品質、服務、誠信、熱忱、迅速等 6 大理念來管理與經營。不只建立了業界的知名度，更得到了客戶們的肯定，累積了紮實的產品經驗與技術，並提供完善的售後服務，多年來得到了客戶們的愛護與肯定。儀器可謂工業之母，台灣學術研究及各項工業產業日益進步，帶動國內各類精工儀器的進步與提升，現今國內之泛用型理化儀器功能與穩定度已在伯仲於國外原廠，面對市場環境變遷與技術進展，除了持續開發完

整的產品線，各業者無不積極強化其設計能力，使產品更精緻、更有附加價值，以符合市場多元趨勢。

詠欣有限公司由於客戶無法清楚說明儀器需要的功能規格，都是透過業務針對幾個重點為客戶做介紹，無法注意一些細節部份，且讓整個訂單成立時間拉長，不符合成本效益。加上維修進度不透明，客戶送修時，需主動詢問廠商，無法掌握整個維修情形。維修資料大都是透過紙本紀錄，保存不易，無法有效的進行回溯，查詢過往的維修資料。於是希望透過新竹市政府推動的「新竹市地方型 SBIR」計畫改變以往的行銷模式，根據客戶的需求，提供新的服務價值，讓客戶主動參與使用本平台提供的服務，解決業務在接洽訂單時，客戶無法清楚表達需要的儀器規格之問題，並增加客戶的回流量，建立起品牌的忠誠度，因在行業的銷售中，產品的品質被使用者視為最重要的因

素，其實好的產品必須附帶完善售後服務才能夠使用戶真正的放心和滿意。

計畫重點

1. 打造儀器客製化，提供需求選項：

A 客戶發現儀器受損→送至本公司→於本公司進行會員註冊並註冊商品序號→登入後可至本網站查詢儀器維修進度→調整目前的研究流程，可隨時銜接下階段的研究項目。（如下圖所示）



2. 建立研究儀器範本，增加回購價值

A 客戶要進行儀器研究，但在市售的市場內都找不到適合的儀器→上網找到了本公司網站→發現本公司有提供儀器客製化範本→參考後可填寫想要客製化儀器的需求表單→透過本公司打造適合的儀器。（如下圖所示）



3. 維修紀錄查詢，了解過往維修歷史

A 研究有十位人員同時進行研究，而每次在做研究時，都是甲儀器的零件受損，客戶便透過平台的維修紀錄，查看每次儀器的維修歷史，確認維修部份，在做研究時便更加注意，避免再次弄壞儀器。（如下圖所示）



計畫創新

1. 打造儀器客製化，提供需求填寫。
2. 建立研究儀器範本，增加參考價值。
3. 維修進度回報，控管整個研究時程。
4. 維修紀錄查詢，了解過往維修歷史。



創新榜

- ① 產出新產品或服務 4 項。
- ② 創新平台網站 1 套。
- ③ 提升營業額 120 萬以上。