

# TailorMed 競品分析與改版建議

## ▼ 現況分析與網站比較

*TailorMed 與 Biocair 、Marken 網站功能與設計差異概覽。*

### ▼ TailorMed

#### ▼ 導航架構

- 主選單包含「最新消息、專業技術 (Expertise) 、服務項目 (Solutions) 、關於我們、聯絡我們」，內容以介紹冷鏈解決方案為主。無專門的資源中心或據點頁面。

#### ▼ 主要功能

- 聯絡：提供線上聯絡表單以提交詢問。無線上追蹤系統：客戶需透過 EMAIL 或電話查詢貨況。無客戶登入入口。

#### ▼ 內容深度

- 以公司服務簡介為主，涵蓋細分市場（細胞基因療法、臨床試驗...等）和專業能力頁面（全球網絡、包裝品管等）。設有最新消息/認證動態，但內容量有限（目前僅官網上線公告及 ISO 認證新聞）。無明顯的部落格或白皮書等長內容。

#### ▼ 視覺與品牌

- 網站設計專業簡潔，採用生命科學相關圖片和簡短標語（如「值得您信賴的生命科學夥伴」）。色彩和版面中規中矩，但與國際品牌相比識別度一般。缺少呈現全球佈局或實績的圖像。

### ▼ Biocair

#### ▼ 導航架構

- 導覽完整，涵蓋「專業領域、解決方案、技術平台、關於我們（含據點、客戶群、團隊）、洞察資源（資源中心、部落格、活動、FAQ）」等分類。首頁及頂部導航提供\*\*「立即報價 (Get a quote)」與「貨件追蹤 (Track my shipment)」\*\*等明顯的行動按鈕。

#### ▼ 主要功能

- 線上報價：一鍵進入報價表單。貨態追蹤：提供追蹤號碼輸入欄，支援 6 位數字的貨件編號即時查詢。透過專屬 Tracking Number 可即時獲得運輸進度更新與送達確認。可能具備客戶門戶（如 Biocair Connect）供註冊客戶下單與掌握配送狀態。

#### ▼ 內容深度

- 內容豐富，強調專業經驗與法規遵循（自1986年起的豐富經驗）。提供常見問答、部落格文章、案例研究等資源，展示產業知識領導地位。多語言版本（含中文）提升全球 SEO 覆蓋。

▼ 視覺與品牌

- 視覺風格乾淨現代，運用圖示與實景照片（如實驗室人員操作、分子圖案）突出生命科學氛圍。品牌形象強調「全球領導者、客製化物流方案」。有一致的品牌色調和圖形元素（如六角形裝飾），塑造專業可信賴的形象。

▼ Marken

▼ 導航架構

- 導覽選單廣泛，包含「端對端解決方案、技術與追蹤、全球網絡、學習中心（案例研究、白皮書、文章、影片、部落格）等。提供「預訂配送」、「追蹤貨件」以及客戶入口功能，同時包含中文在內有多語系支援。

▼ 主要功能

- 即時交互：首頁嵌入“追蹤系統”，輸入單號即可即時查詢出貨狀態。提供線上聊天（**Chat With Us**）功能與服務電話以迅速回應客戶。  
客戶平台：有集中登入入口連結，供客戶依不同需求使用。

▼ 內容深度

- 內容廣博，除公司介紹外，有學習中心匯集案例、白皮書與產業觀點。品牌故事強調與 **UPS** 整合後的全球能力與創新服務。多語言網站（7種語言以上）支援各地市場。定期發布新聞稿、活動訊息以保持內容活躍。

▼ 視覺與品牌

- 網站採用大量視覺元素：全螢幕橫幅、影片和動態效果營造沉浸感。品牌訊息強而有力，例如首頁大字標語傳達與 **UPS** 整合的優勢與願景。色彩與排版具現代感，突顯創新、速度與全球網絡（例如反覆強調「極速」「無限網絡」概念）。

▼ 1. 資訊架構與使用者體驗（UX）差距與優化方向

TailorMed 網站的資訊架構相對簡潔，但對 B2B 客戶和潛在合作夥伴的特定需求考量不足。相較之下，Biocair 與 Marken 提供更豐富的導覽分類與即時服務

結論：

通過優化，TailorMed 網站將更符合 B2B 用戶的使用習慣，縮短資訊獲取路徑，改善整體 UX，進而提升商機轉化及合作夥伴的興趣。

▼ 差距分析

#### ▪ 導航與內容分類

TailorMed 目前的主選單雖涵蓋公司簡介與服務項目，但缺少像 Biocair 那樣的「據點分佈」、「客戶案例」或「團隊介紹」頁面，也沒有 Marken 的「學習資源中心」。這些內容有助於增強潛在客戶信心，例如據點頁面展示全球服務範圍、團隊頁面呈現專業背景等。建議在改版時擴充導覽項目，新增「全球據點/服務網絡」頁，以展示 TailorMed 的跨國合作佈局（目前僅在文字中提及遍及歐美亞非），以及「合作夥伴/客戶」頁面來強調業界信賴度。

#### ▪ 行動號召與捷徑

目前 TailorMed 僅在頁尾和聯絡頁提供 Email/電話與表單聯繫。相較之下，Biocair 網站在醒目位置提供「取得報價」與「貨件追蹤」按鈕，讓商業客戶可以立即開始服務流程。Marken 更是在頂部導航提供「預訂出貨」與「追蹤貨件」，並設置了 Login 入口供既有客戶進入專屬平台。

為提升 B2B 用戶體驗，建議 TailorMed 應在首頁和導航明顯位置增加「聯繫我們」按鈕，以及預留「追蹤貨件」。

單鍵式的 CTA 不僅方便現有客戶快速操作，也能引導新訪客進行下一步諮詢，提高轉化率。

#### ▪ 使用者路徑優化

B2B 決策者通常希望快速取得所需資訊（服務範圍、合規證書、聯絡方式等）。

目前 TailorMed 網站將這些資訊分散在不同頁面，例如 ISO 認證資訊藏在新聞稿內。建議重新梳理資訊架構，將關鍵資訊前置：在首頁或專門頁面突出展示資質認證（如 ISO 證書、GDP 合規聲明）、服務時效與覆蓋地區地圖等。

同時，可整合「TailorMed 差異」頁面的內容，清晰闡述 TailorMed 相較一般貨代的獨特優勢（如專注醫療冷鏈、內建品管機制等）。這部分內容目前未有效呈現，應補充具體敘述而非僅以圖片帶過。清晰的價值主張能讓潛在客戶和合作夥伴更快理解 TailorMed 的定位。

#### ▪ 針對潛在合作夥伴

若 TailorMed 有意吸引全球代理網絡或供應商合作，網站應提供相關資訊窗口。例如新增「成為合作夥伴」區塊，說明合作模式或提供聯繫管道。Biocair 與 Marken 雖未明示招募合作夥伴，但它們的「全球網絡」與「聯繫我們」內容對展示規模與接洽需求已有幫助。TailorMed 可效法，在全球網絡頁面強調與各地在地專家的合作，以及提供專門的合作詢問表單，方便潛在合作方對接。

### ▼ 優化方向

#### ▪ 擴充資訊架構

增設「服務據點」、「產業資源」等主選單分類，使網站內容對不同目標對象更具針對性。例如，B2B 客戶關心的法規遵循、運輸實績，可在「專業能力」下新增頁面詳述，包括品質認證、成功案例、客戶推薦等，增強信任背書。

#### ▪ 強調行動號召

在首頁橫幅區明顯放置「聯繫/追縱」按鈕，將目前聯絡表單前移作為核心功能之一。

對已有合作的 B2B 客戶，預留「登入/追蹤」按鈕，即使短期內功能未上線，也可標示「即將推出」以展現規劃藍圖，提升專業形象。

- 優化導覽與頁面佈局

確保重要資訊**三點內可達**（三次點擊規則）。例如，從首頁直接能點擊到「聯絡我們」、「FAQ」、「服務方案細節」等頁。利用清晰的次選單與麵包屑導航提升可發現性。針對潛在合作夥伴，提供簡潔英文頁面總覽 TailorMed 優勢及聯繫方式（由於合作夥伴多為國際對象，英文資訊完備性很重要）。

- 提升響應式體驗

確認改版後網站在移動端同樣易於瀏覽和操作。B2B 用戶也常用手機查詢物流狀態，應優化手機介面的菜單與按鈕尺寸，確保點擊便利。考慮導入**懸浮聯絡按鈕**（如即時聊天或電話快捷撥號）增進行動版轉換。

## ▼ 2. 網站內容與 SEO 最佳實踐（含生成式搜尋可讀性建議）

TailorMed 網站內容涵蓋基本的服務介紹與常見問答，但在廣度與深度上仍待加強。為提升在傳統搜尋引擎與新興生成式搜尋（如 ChatGPT、Perplexity）中的能見度，需採取 SEO 最佳實踐

結論：

在內容與 SEO 方面，TailorMed 應朝著「內容專業、結構清晰、技術健全」的方向優化。一方面滿足搜尋引擎爬蟲與演算法偏好，另一方面讓生成式 AI 更容易讀懂並引用 TailorMed 網站資訊，最終提高品牌在數位渠道的能見度和權威度。

- 強化關鍵內容與長尾關鍵字

目前 TailorMed 已在 FAQ 中回答了一些專業問題（例如可處理的溫度範圍、危險品運輸等）。建議進一步豐富網站文字內容，圍繞**客戶可能搜尋的問題**撰寫文章或專欄。例如：「如何選擇可靠的醫療冷鏈物流夥伴」、「GDP 合規對生物樣本運送的重要性」等主題。這類內容不僅可包含更多相關關鍵字，亦能展現 TailorMed 的專業知識，提升 E-E-A-T（專業性、權威性、可信度）。

產業領導者 Biocair 的網站即提供多篇洞察文章與 Blog，分享生命科學物流的知識與趨勢。透過定期發表高質量內容，TailorMed 可增加被搜尋引擎收錄與推薦的機會。

- 技術SEO優化

確保每個頁面都有獨特且具描述性的與，包含主要服務和地區等關鍵詞（如「冷鏈物流、溫控運輸、藥品配送、台灣/亞洲」等），提升點擊率。

所有圖片添加適當的 alt 文字描述，讓搜尋引擎與 AI 模型都能讀懂圖片涵義。建立並提交網站 XML 網站地圖與實作良好的 hreflang 標記，以區分中英文頁面，避免語言混淆，增強國際 SEO。

檢查頁面載入速度及 Core Web Vitals 指標，因為網站性能也影響 SEO 排名與使用者體驗。若現有網站有大量圖片或動畫，優化其大小或採用延遲載入技術，以提升載入速度。

## ▪ 善用結構化資料

在程式碼中加入結構化資料標記（ Schema.org ），例如 Organization 架構（ 提供公司名稱、地址、聯絡方式 ） 、 FAQ 頁面的 FAQPage 標記等。這不僅有助於 Google 傳統搜尋產生豐富摘要（ rich results ） ，也有利於 AI 搜尋更準確地提取資訊。

Google 官方指出，結構化資料可讓機器更有效讀取內容，並讓頁面有資格出現在特定搜尋功能或豐富結果中。例如，對 TailorMed 的 FAQ 頁加上 FAQ Schema 後，像 Bing Chat 或 Perplexity 這類系統可能更容易引用其中的問答內容來解答用戶提問。

在生成式 AI 時代，網站內容結構清晰且機器可讀，有助於提升 TailorMed 資訊被採納為答案的機率。

## ▪ 面向生成式搜尋的內容形式

生成式搜尋引擎傾向提供直接明確的答案。因此，建議 TailorMed 撰寫內容時採用問答式、列表式等清晰結構。例如，在介紹冷鏈知識時，以「 Q&A 」或重點列表方式呈現重點。這種格式利於 ChatGPT 此類模型抓取重點並在回答中引用。同時，確保內容事實正確且更新，因為 AI 模型會偏好引用可靠、最新的資訊來源。可以在網站新增「知識中心」板塊，發布關於冷鏈物流的常見問題解答、操作指南等，使 TailorMed 成為相關領域資訊的來源之一。

當 Perplexity 或其他 AI 搜尋爬取網路時，完整且條理分明的內容更容易被收錄並直接呈現給使用者。

## ▪ 關注語言與在地優化

TailorMed 服務亞太與全球，因此應同時經營中英文內容的 SEO 。在中文頁面上，納入繁體中文使用者常用的搜尋語句（如「生物醫藥冷鏈物流」、「醫療樣本運送」等）；英文頁面則針對國際用戶關注的字詞（如 *pharmaceutical cold chain logistics*, *clinical trial shipping* 等）進行優化。另外，善用在地商業註冊（如 Google 商家）來提高本地搜尋可見度，這對於台灣或亞洲地區潛在客戶很重要。針對生成式 AI ，則可在網站關於我們頁面清楚表述 TailorMed 的定位和專長，因為這類描述可能被知識圖譜或大型語言模型用來判斷 TailorMed 的權威性。如果可能，鼓勵客戶在公開平臺（如 LinkedIn 文章、專業論壇）提及 TailorMed 並鏈接官網，以增進反向連結（ backlinks ）和品牌討論度，這對傳統 SEO 和 AI 引用可信度都有幫助。

### ▼ 3. 視覺風格與品牌形象提升建議

TailorMed 網站目前給人的印象是專業可靠但略顯保守。色彩和佈局雖無明顯缺陷，但在競爭激烈的 B2B 生命科學物流市場中，品牌視覺需更具辨識度與現代感，以凸顯公司實力。相比之下，Biocair 與 Marken 透過視覺設計有效傳達了「行業領導者」的形象：

Biocair 採用清爽的藍綠 + 白色調和實驗室主題圖片，搭配如分子結構的圖形元素，體現科技感與專業性。其首頁標語直接表明「全球生命科學物流領導者，提供客製化解決方案」，強化品牌定位。設計上一致運用了六邊形等象徵穩定與聯繫的圖案來統一視覺語言。

Marken 則由於與 UPS 整合，品牌形象更趨強勢和創新。網站大量運用大圖橫幅，首頁即傳達結合三大專業網絡的強勢信息，如「Marken、MNX 與 Polar Speed 合而為一，帶來無與倫比的醫療物流能力」的視覺敘事。Marken 非常善用影片和互動元素（例如「Watch Now」影片介紹、滑動切換內容），營造出現代創新的品牌調性。

結論：

視覺改版的關鍵在於塑造一個**專業且獨特的品牌形象**。目標是當目標客戶打開 TailorMed 網站時，能在數秒內感受到其作為生命科學物流專家的可信度和現代感，記住 TailorMed 的名字和視覺標誌。透過一致且用心的設計語言，TailorMed 可在業界建立更鮮明的品牌印象，支持業務拓展。

- 建立鮮明的品牌色與識別元素

冷鏈與醫療聯想到「冰藍色+白色」象徵低溫與潔淨，或搭配彩度相對較高的顏色，點出企業的創新服務。

無論選擇何種配色，應貫穿於網站各頁面、圖標和按鈕，以培養使用者對品牌的視覺記憶。設計上可引入專屬的圖形元素作為裝飾（類似 Biocair 的六角圖、Marken 融合 UPS 箭頭元素等），這些元素可來自 TailorMed 名稱聯想或行業特性，例如溫度曲線、環路符號等，強化品牌識別度。

- 更新影像策略

建議使用更具說服力的圖片和影片，以「講故事」的方式傳達 TailorMed 的價值主張。當前網站上許多照片偏向制式的包裝與運輸工具，缺少人性化或規模感。可以添加一些**真實場景**：例如 TailorMed 團隊處理樣本、冷鏈包裝過程、國際運輸場景，以及全球合作夥伴互動的照片。

一兩支短影音也能增加說服力，如顯示溫控物流的操作流程片段或客戶感言影片。

Marken 的網站透過影像和滾動動畫給訪客強烈印象，TailorMed 雖無需過度花哨，但適度的多媒體運用將使網站更生動。重要的是，所有影像風格應保持一致（調色和濾鏡風格統一），並符合品牌氣質：專業、值得信賴且富有關懷（強調醫療產品運輸對患者的重要性）。

#### ▪ 強調品牌訊息與標語

當前標語「Tailored to Your Needs, Your Trusted Life Science Partner」已傳達量身定製與信任感，但可以考慮加入**行業領導地位或專長**的表述，提高權威性。例如「亞洲生命科學冷鏈專家，精準守護您的科研與醫療運輸」。

**Biocair** 直言為**全球領導者**、**Marken** 強調**創新引領**，**TailorMed** 也可在自身優勢領域（例如區域優勢、服務靈活度）上做文章，形成獨特的品牌宣言。在網站設計上，該宣言可配合精選圖片作為首頁首屏主視覺，文字簡潔大字呈現，一進入網站即給訪客深刻印象。

#### ▪ 增強信任感元素

考量到**B2B** 決策通常注重可靠性，網站應凸顯能建立信任的設計元素。例如在首頁顯著位置展示取得的**國際認證徽章**（如 ISO 9001 標誌）及合作客戶 Logo（若商業允許，可展示知名藥廠或機構合作案例）。這類元素即使是靜態 Logo 排列，也能直觀傳達 **TailorMed** 的合規性與業績。網站色調和字體選擇上，避免過於花俏，以穩重簡潔為主，同時確保可讀性（黑灰字配白底為佳）。適當留白和整齊的版式也會讓內容顯得井然有序、專業可信。

#### ▪ 使用微互動提升體驗

在不影響速度的前提下，可考慮導入一些細節的微互動效果增添高級感。例如滑過服務圖示時出現簡短動畫、高亮目前所在的菜單項等。這些細節設計能提升用戶對網站品質的感知。但需避免過度炫麗導致喧賓奪主，整體風格仍應以**穩健**為基調。

### ▼ 4. 短期應對客戶需求的查詢系統整合方式

在中長期客戶入口平台完成之前，**TailorMed** 需要有短期可行的方案來滿足現有客戶對即時資訊查詢的需求。以下建議幾種短期內可實現的查詢系統整合方式

透過短期措施，**TailorMed** 可在不需大規模開發的情況下，迅速提升對客戶查詢需求的響應能力。特別是貨件狀態查詢方面，加入線上入口後，**TailorMed** 的服務水準在客戶眼中將更趨近 **Biocair**、**Marken** 等先進同業（它們早已提供線上追蹤功能）。這種改善能即刻強化客戶滿意度，為中長期的系統升級奠定良好基礎。

#### ▪ 引入貨件追蹤查詢功能

即使尚未開發完整的自動追蹤系統，仍可考慮在網站上新增一個簡易的「貨件進度查詢」入口。例如，在聯絡我們頁面或首頁增設一個輸入框，客戶可輸入運單號查詢。目前 **Marken** 官網的**FastTrack™** 系統即是在首頁提供運單號輸入欄，讓使用者輸入單一提單號即可立即獲取貨件狀態（如起迄地、件數、重量、目前狀態等）。**TailorMed** 短期可採用類似介面，哪怕後端處理是人工或半自動。例如：客戶輸入編號後，系統將請求發送至內部客服，客服即刻根據內部資料填寫狀態更新並回覆（透過即時顯示或 Email 回傳）。雖非全自動，但從客戶角度看，至少多了一個線上查詢窗口，減少其撥打電話或來回郵件的繁瑣。

#### ▪ 整合第三方追蹤 API

可以善用這些物流商的公開追蹤 API。在短期內開發一個**聚合查詢**功能：客戶輸入運單號後，系統自動判斷承運商並調用相應API，將查詢結果直接顯示於 TailorMed 網站。這樣客戶不必分別前往不同承運商網站查詢。此方法技術上較簡單整合，無需建立完整自有追蹤系統即可提供便利。不過需注意隱私與授權，確保取得客戶允許使用其運單資訊調用 API。

#### ▪ 優化現有聯絡表單作為臨時查詢通道

TailorMed 現有的聯絡我們表單已包含「主旨/服務類別」選項。可以擴充其用途：增加「貨件狀態查詢」選項，讓客戶在表單中選擇並輸入運單編號進行詢問。再在內部安排專人監控來自該表單的郵件並**優先即時回覆**。為縮短客戶等待，可自動回覆一封確認郵件，告知我們已收到查詢並會在極短時間內答覆。同時，在網站明確標示此表單查詢服務的回應時效（例如「我們承諾在1小時內回覆您的貨件狀態查詢」），以增強客戶信心。這種做法本質上仍是人工處理，但透過介面優化和流程承諾，大幅提升客戶體驗。

#### ▪ 導入即時通訊工具

另一快速可行方案是在網站整合**線上即時對話**功能。可使用現成的即時聊天插件（如 Zendesk Chat、Intercom 等）嵌入網站，讓訪客可立即和線上客服對話。Marken 網站提供「**Chat With Us**」即是此概念，鼓勵用戶即時提問。對 TailorMed 而言，即時聊天不僅可回覆貨況查詢，也能解答潛在客戶的一般諮詢。執行上，可設定工作時間真人客服在線，即時回答提問；非工作時段則配置聊天機器人先行應答常見問題或記錄聯絡資訊。此方案能快速提升服務響應速度，降低客戶流失。在短期內投入適中且效果明顯，是值得考慮的過渡策略。

#### ▪ 強化常見問題與自助查詢資源

除了交互式查詢，TailorMed 應完善官網上的**常見問題 (FAQ)**，確保涵蓋客戶最關心的查詢。例如貨件延誤怎麼辦、溫度記錄如何取得等。在 FAQ 中提供明確的指引步驟或聯絡方式。如有教程影片或圖文說明（例如包裝教學、下單流程），也應上傳至「資源」區供自助查詢。這些靜態資源無法替代實時資訊查詢，但能減少簡單問題佔用客服精力，讓客服專注處理追蹤等即時需求。

### ▼ 5.中期導入客戶 Portal 查詢與帳號功能的技術規劃方向

著眼未來 1-2 年的發展，建議規劃開發專屬的**客戶專屬系統 (Customer Portal)**，提供註冊客戶登入後的個人化服務。這將使 TailorMed 在數位服務水準上與國際一線接軌，大幅提升客戶黏著度和運營效率。以下是導入客戶 Portal 的功能構想與技術方向

期導入客戶門戶是 TailorMed 邁向數位化、國際化的重要一步。透過一個現代化的 Portal，TailorMed 能為 B2B 客戶提供**媲美甚至超越競爭對手**的服務便利性。例如一位藥廠客戶，可在凌晨登入 TailorMed Portal 預訂當天的樣本取件，隨後全天候追蹤溫度與位置，並在送達後下載簽收證明——這種端到端的數位體驗將成為 TailorMed 的差異化優勢，強力鞏固客戶忠誠度。正如 Marken 所宣稱「通過單一夥伴提供全程能見度與無縫服務」，TailorMed 也可憑藉門戶系統成為客戶眼中**值得長期合作的一站式冷鏈物流夥伴**。

#### ▼ Portal 核心功能規劃

- 訂單下達與預約取件

讓客戶可在線提交出貨訂單或取件請求，包括填寫貨件詳情（品名、數量、溫度要求等）和取件地址時間等。這相當於 **Marken** 所提供的線上預訂出貨功能。未來可進一步與內部物流管理系統對接，自動生成提單號。

- 貨件追蹤與狀態通知

登入後的客戶可查看所有歷史和進行中的貨件，一鍵查看每票貨的最新狀態、運輸路線、溫度監測數據等。並提供訂閱通知功能，當狀態更新或異常（如溫度超標、延誤）時以 Email/SMS/App 推播提醒。這類全程透明可視化是現代物流門戶的標配。**Biocair** 網站提及提供全程追蹤及進度報告直至交付確認，我們的門戶也應達到類似水準。

- 文件與報表下載

供各運單的相關文件下載，如電子提單、商業發票、報關文件、簽收證明等，方便客戶自助取得。亦可讓客戶匯出運輸報表（按月度、目的地等篩選），以利其內部管理。

- 帳戶與權限管理

企業客戶往往有多位使用者。門戶應允許同一公司帳號下設多個子使用者，並可分配不同權限（如某些人可下單，某些人僅能查詢）。同時導入雙重驗證等安全機制保障敏感數據。未來如果有較大客戶要求，甚至可提供 API 介接，讓他們從自有系統調用 **TailorMed** 的物流資料。

- 技術選型與架構

中期來看，可評估使用成熟的物流門戶解決方案作為基礎，進行二次開發，以節省時間。例如某些第三方軟體或 UPS（UPS 自家有開放的物流訂單/追蹤系統可供參考）。如果選擇自研，需要組建或外包專業團隊，採用可擴展的架構設計。後端可考慮使用雲端架構（AWS/Azure/GCP）以便於日後擴充功能和流量負載。資料庫需能安全存放運單資訊和用戶資料，並注意與現有作業系統的資料同步。前端則應確保與主站風格一致，注重操作體驗流暢\*\*，例如用 React/Vue 等框架打造 SPA（單頁應用），提升響應速度和動態體驗。

- 內部系統整合

客戶門戶的價值在於**資料即時、準確**。因此必須與 **TailorMed** 內部的運輸管理系統（TMS）或倉儲系統（WMS）打通。可透過 API 或中介軟體，在貨件狀態更新時同步更新門戶資料庫。確保客戶看到的狀態與 **TailorMed** 內部系統一致。若 **TailorMed** 尚無完善的數位管理系統，中期也應同步規劃內部系統的升級，兩者協同進行。此外，門戶還可集成客戶服務系統（CRM）—例如客戶可直接在門戶提交服務請求單，後台客服介入處理並在門戶回覆，形成**支持票據系統**，讓所有問題和回應都有跡可循。這將提升服務品質並減少資訊遺漏。

#### ▪ 參考領導業者經驗

Biocair 和 Marken 的成功經驗值得借鑒。例如 Biocair 提供的「Biocair Connect」科技方案，很可能是 Portal + 行動 App 的形式，讓客戶能隨時監控貨件。Marken 更是宣稱「通過一個安全的系統提供所有服務的預訂和追蹤」，即所有物流服務被整合到一個平台上完成。

這證明了一站式門戶對提升客戶體驗的重要性。TailorMed 中期目標也應朝此邁進：打造一個統一且安全的平台，讓客戶從下單、查詢到結案反饋都可在線完成。如此一來，TailorMed 既能提高運作效率（減少人工重複溝通），也能以數據驅動服務改。

#### ▼ 時程與步驟

在技術層面，上線初期要特別關注系統穩定與安全：做好壓力測試避免崩潰，遵循 GDPR 等資料保護規範確保客戶資料安全。也需要安排專人或團隊運維門戶，持續優化用戶體驗。

##### ▪ 需求調研（第1階段）

與主要客戶交流，瞭解他們最期望的功能優先級（如某些客戶可能更看重報表或 API）。整理出 MVP ( Minimum Viable Product ) 功能清單，確保開發聚焦核心價值。

##### ▪ 開發與測試（第2階段）

若有條件，可先針對內部員工或小部分友好客戶試用 Beta 版本門戶，收集反饋，迭代完善 UI/UX 及性能。

##### ▪ 上線與推廣（第3階段）

正式發布門戶功能，為所有客戶開通帳號使用。提供使用手冊或上門培訓給重要客戶的團隊。同時在官網和宣傳資料中突出這一新功能作為賣點，強調 TailorMed 的服務升級與科技投入。

#### ▪ 結論

通過以上五大面向的分析與建議，TailorMed 在網站改版與功能升級上有清晰的方向：先從改善資訊架構與互動體驗著手，迅速補齊 B2B 客戶重視的功能（如即時詢價與貨態查詢），同時優化內容與 SEO 以擴大線上影響力。接著在視覺和品牌上煥然一新，樹立專業且獨特的企業形象。短期內透過表單、聊天等方式快速回應客戶查詢以提高服務滿意度，最終在中期部署完整的客戶門戶系統，提供端到端的數位服務體驗。

這些改進將使 TailorMed 縮小與國際領導業者的差距，甚至在部分領域實現超越。例如，透過精心的 SEO 和生成式搜尋優化，TailorMed 有機會在相關關鍵詞搜尋結果中與 Biocair、Marken 比肩出現，獲得更多商機線索。同樣地，引入門戶後的服務便利性，將成為吸引大型制藥企業的重要賣點。在執行這些建議的過程中，建議持續關注競爭對手的網站動態與用戶反饋，不斷微調優化。

憑藉持續的網站優化和功能創新，TailorMed 可望塑造出與其專業能力相匹配的線上形象：既具國際水準的可靠性，又展現靈活貼心的服務特色。這將為拓展 B2B 客戶與全球合作夥伴關係提供強大助力，推動 TailorMed 在冷鏈物流市場取得更高的市場地位和信譽。