

助Chubb保持高效率 兌現服務承諾



■集寶香港電子保安部中央控制中心經理陳偉樂表示，PCCW「互動訊息」服務令主管與外勤員工的通訊需時大為縮短。



■使用「互動訊息」通訊，令集寶客戶服務中心能更快地安排維修服務。

企業要指揮大量外勤人員時，要避免繁複往來溝通出錯，便須選擇良好的溝通工具，稍一不慎，既增加成本又收不到效益，更壞的會延誤工序，造成訊息混亂，影響服務質素。

集寶香港有限公司(Chubb)主要經營消防及保安服務，提供滅火控制、防盜報警、門禁控制、數位監控系統及保安器材等。商業及住宅用戶超過一萬戶，僱用大量外勤人員，處理大大小小的維護、更新和技術支援的工作。外勤支援工作量不斷增加，以電話為主的溝通方式，未能滿足要求，其他商業通訊方案則太昂貴；若單純採用短訊(SMS)功能，仍不能全面切合需要。選用電訊盈科的互動訊息(IM, Interactive Messaging)後，簡化了公司與外勤人員的溝通程序，使工作安排更省時方便，完全符合成本效益。

SMS升級版 合乎成本效益

電訊盈科「互動訊息」以SMS為平台，將簡潔的SMS升級可媲美流動電郵功能，如紀錄屬於同一對話鏈的通訊，以方便跟進，為集寶的服務系統帶來革命性的改變。

集寶香港電子保安部中央控制中心經理陳偉樂不諱言，智能手機作平台的電郵通訊，手機價目和方案均成本高昂，考慮到通訊只作簡單而系統化的回覆，並不合乎成本效益。現時短訊(SMS)普及於朋友、家人的溝通，但應用於商業卻略嫌缺乏「確認」(Acknowledge)功能，不能確定對方收妥；訊息間亦沒有聯繫，難以從對話追蹤進度；沒有逾期提醒功能，未能確保限期內完成事項。

陳偉樂表示：「現試用電訊盈科IM，它設有度身訂造的預設回覆選擇，管理

人員可自行為對話選擇定下回覆答案，員工收到訊息毋需用文字輸入答案，以選擇題回覆即可。當外勤人員回覆實際工作所花時間、支援項目的價目、甚至交通費的報銷，一個SMS已經可以傳送到客戶服務中心(Call Centre)，切合我們需要。」

互動訊息溝通 慳逾五成時間

陳偉樂指：「以往Call Centre的主管以電話通話逐一聯絡駐港九新界的外勤人員分派工作，欠缺系統。安排外勤人員一個工作，大概通三至四個電話，每個約三十秒，若遇上電話未能接通，花耗時間就更長；而使用IM服務後，一來一回，一至兩個SMS已經可以交代清楚，前後不需一分鐘。」節省逾一半時間，對於爭分奪秒、不間斷聯絡外勤員工的客戶服務中心的主管來說，減輕了一半工作。至今，陳偉樂稱：「有時使用電話，並非時常聯絡到主管，反而傳送SMS便成為最佳溝通的方法。」

除了大大節省聯絡的時間，管理亦趨系統化。「互動訊息」紀錄來回的時間，有助統計和管理。「以往在繁忙時間一次只可以派一至兩個工作，直至同事完成工作回電，才委派另一工作，費時失事。現時則可以使用SMS派出多個工作，只要按時便可委派工作，不需等待同事通電，完全系統化。成本方面，以往使用普通電話計劃，現時可節省三分之一成本，簡直是『double saving』，既慳成本，又慳時間。」

毋須額外投資 開拓商務SMS應用

別以為多功能，令使用上更為複雜，電訊盈科「互動訊息」毋須添加任何器材，適合大部份支援Java的手機，介面簡單易用，毋須專業整合服務甚至安裝，總部可預先準備好通訊錄和訊息範本，經網頁上載一次過發送。訊息上亦可加上「重要性」，總部也能收到員工閱讀後的確認。

集寶香港一向以精益求精的態度，不斷提升服務水平。如外勤人員遇到棘手的問題，可即時傳送3G現場影像至辦公室內的主管，諮詢意見。另外，希望引入網絡結單系統，加快付款程序。

如欲了解更多「互動訊息」有關資料，請聯絡您的電訊盈科客戶經理。



■「互動訊息」可透過網絡介面傳送短訊。

PCCW IM卓越功能媲美電郵

1. 具確認功能，訊息中心可確保訊息傳達適時準確。
2. 獨創預設回覆功能，通話簡易精確，訊息中心亦可自行編輯回覆內容。
3. 詳細紀錄時間、內容等，全面追蹤工作進度。
4. 紀錄屬於同一對話鏈的通訊，以方便跟進。
5. 支援網上傳送，可上載通訊錄和訊息範本並一次過發送互動訊息。
6. 省卻自行研發解決方案的時間和開發、維護及更新成本。
7. 兼容性高，支援J2ME MIDP 2.0的手機。



■電訊盈科IM軟件內設預定回覆功能，更能體貼客戶需要。