

投資於科技以獲得即時回報

PCCW-HKT流動通訊服務與信興電器 服務中心把優質客戶服務達至高峰

卓越的售後服務是信興電器服務中心的核心價值。事實上，作為一間獲得ISO環保及質量認證的公司，信興致力於提供優質服務，及達到客戶百分之百滿意程度。這份決心從該公司於科技的適當投資，以及努力營造一支態度積極及友善的員工隊伍得以反映出來。在PCCW-HKT流動通訊服務的協助下，信興現在採用先進的流動通訊技術，奠定提高客戶滿意度及市場認同的穩固根基。



概覽

▶ 行業

電器產品客戶服務中心

▶ 業務狀況

信興電器服務中心為信興集團推廣的產品提供售後服務，產品包括全球知名的品牌。

▶ 業務挑戰

要管理500多名人手調配、工作安排及監管，有效運用資源。

▶ 解決方案

PCCW-HKT流動通訊服務的定位追縱服務(LBS)，為信興電器服務中心提供一個簡單易用的管理方案，透過3G手機及定位追縱服務，即時掌握每位技術員工的位置，並以短訊發出工作任務。

卓越優點

- ▶ 簡單方便，只要配合具定位系統的3G手機即可
- ▶ 透過網上電子地圖即時掌握員工位置、途經路線
- ▶ 支援網上發放群組或個人短訊或多媒體訊息，溝通更見效率

信興電器服務中心為信興集團出售的產品提供安裝及售後服務。集團為香港主要的電器進口商，而服務中心為過百萬名客戶服務。要服務這個龐大的客戶群，該公司非常倚重其僱員，有效地處理客戶來電及提供上門服務。

利用流動科技追蹤管理

信興自2006年便一直採用PCCW-HKT流動通訊服務的定位追縱服務(Location Based Services, LBS)。透過為每名在外勤技術員工配備一部3G手機，定位追縱服務讓信興可即時於網上電子地圖介面得知每位技術員工所在位置。當需要處理緊急任務時，主管可向最接近服務地點的技術員工發出短訊(SMS)，委派任務。

隨時掌握實時數據

有見於採用PCCW-HKT流動通訊服務的方案後情況出現明顯改善，信興決定全面地使用定位追縱服務，服務中心每名客戶服務員現有兩台電腦屏幕，其中一台專門連接定位追縱服務的電子地圖網站。每位部門主管於其辦公室亦有一個大型等離子顯示屏，顯示旗下的外勤工作人員身處的地點。

透過採用追蹤功能，主管能檢閱每名外勤技術員工在甚麼地點工作，及用上多少時間。此外，系統有過往記錄存檔功能，讓主管隨時翻查某員工於過往任何一日如何運用時間。

由於每部3G手機均有內置攝錄功能，外勤技術員工甚至可以拍攝到訪的實地視像記錄，以透過多媒體短訊(MMS)向總部同事諮詢有關產品，或純粹將視像記錄放在客戶的檔案上，以供未來參考之用。

更重要的是，外勤技術員工的生產力有所增加，因為定位追縱服務能更迅速地調動人手及更有效地利用時間。

客戶滿意程度上升

自從採用定位追縱服務後，該系統現已成為信興其中一個不可或缺的成功因素，讓該公司能更迅速地提供更多更高水準的客戶服務。



商業客戶服務專線 **10088**
專人接聽 • 更快 • 更全面

想了解更多電訊盈科流動方案，請聯絡您的
電訊盈科客戶經理

HKT
摯誠為你



香港電訊 - 電訊盈科集團成員