



PCCW-HKT流動通訊服務的流動通訊方案

助麗星郵輪日常營運更暢順

郵輪旅遊的工作環境流動性較高，部分員工要在碼頭工作，沒有固定位置，與公司及郵輪上的同事聯絡，一定要靠流動通訊。麗星郵輪為員工提供PCCW-HKT流動通訊服務的流動通訊、BlackBerry流動電郵及網上行Everywhere服務，全面強化對內及對外的通訊能力，令日常營運更暢順。



麗星郵輪為加強員工的通訊能力，早已引入BlackBerry流動電郵服務。

行業 郵輪旅遊

業務狀況

1. 「麗星郵輪」品牌為亞太區領導船隊，共有7艘郵輪，在亞太區提供豐富多彩的郵輪航線。
2. 「麗星郵輪」及「挪威郵輪」同為雲頂香港旗下品牌，合共擁有18艘郵輪，航線遍及全球200多個目的地，提供約35,000個標準床位，為全球第三大郵輪公司。

業務挑戰

1. 員工流動性極高，包括經常進出及駐守碼頭
2. 作為一間跨國郵輪企業，IT及營運支援不容有失
3. 即時解決及處理旅客查詢，提升旅客滿意度

解決方案

PCCW-HKT流動通訊服務話音、BlackBerry流動電郵及網上行Everywhere服務，為流動性高員工提供即時電郵收發服務，快速處理日常業務。

卓越優點

1. 提升營運效率
2. 減輕成本，物有所值
3. 緊貼客戶需求，提供滿意支援

BlackBerry流動電郵應變更快

麗星郵輪為方便員工溝通，早已為部分員工提供流動話音通訊服務。但隨著電郵成為日常營運中不可缺少的一環，該公司在2005起引入BlackBerry流動電郵服務，加強員工之間的聯繫，甚至改善客戶服務。

該公司資訊科技第二助理副總裁王宏毅表示：「不少客戶喜歡在最後一刻才訂位登船，在碼頭的同事可能未及時獲取最新的客戶名單，一旦出現未能確認的旅客名單，同事就會透過BlackBerry手機向訂位部發出查詢電郵，訂位部亦會以電郵回覆相關旅客資料，這方法避免旅客久候，對提升客戶滿意度有一定幫助。」

王宏毅補充，由於IT部門要提供快速的支援，同樣有使用流動電郵的需求，他們要對伺服器及數據中心作出24小時監控，萬一系統出現問題就會自動發出電郵通知，員工便可作出應對。因此，穩定而高度安全的電郵服務對IT部門來說十分重要，有助強化支援及溝通效率，令整體運作順利流暢。

減低人造衛星通訊成本

麗星郵輪亦善用網上行Everywhere，作為減省成本及提升營運效率的通訊工具。例如供郵輪上IT部門更新電腦數據之用，可減低透過人造衛星通訊的高昂開支。同時，透過網上行Everywhere可以群發方式傳送推廣短訊（SMS），取代舊有方法，將每月用於發放短訊的時間減半，有助縮減管理時間。

緊貼需要 獲客戶讚賞

作為長期客戶，王宏毅對PCCW-HKT流動通訊服務的服務深感滿意：「對PCCW的技術支援必定毋庸置疑，我們反而最著重服務，PCCW對客戶的回應很快，每當遇上問題都可透過客戶經理直接解決，不是每家營運商都能做到，所以選用PCCW-HKT流動通訊服務是物有所值。」

想瞭解更多電訊盈科流動方案，請聯絡您的電訊盈科客戶經理。

Beyond 3G™

Powered by **PCCW NEXTGEN**

商業客戶服務專線 10088
專人接聽 • 更快 • 更全面

HKT
摯誠為你

PCCW
電訊盈科

香港電訊 - 電訊盈科集團成員