



2017 CRE & CSQS 國際領袖高峰會國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮香港國際創新博覽會



2017 Int'l CRE & CSQS Leadership Summit Int'l CRE Awards Ceremony & Hong Kong Int'l CRE Innovation Expo

中信國際電訊CPC 積極創新優化顧客體驗 專業服務贏得顧客信賴

中信國際電訊(信息技術)有限公司(下稱「中信國際電訊CPC」)是亞太地區領先的資訊及通訊科技服務供應商,業務版圖覆蓋全球,為全球跨國企業提供創新的ICT解決方案。多年來,公司抓緊科技發展的步伐,創新不斷,以卓越的服務品質贏得了廣大客戶的好評和業內權威機構的認可。

中信國際電訊CPC連續十年參與國際傑出顧客關係服務獎(International CRE Awards)評選,連創佳績,每年都有所收穫。而在2016的評選中,中信國際電訊CPC客戶服務及技術支援部服務經理曾文健先生也不負眾望,脫穎而出,被評為年度傑出顧客服務經理(技術支援中心—網絡傳訊),延續佳績。

創新·不斷 創造十年佳績

中信國際電訊CPC一直致力於企業提供完備嶄新的解決方案,包括虛擬專用網絡服務、信息安全服務、雲端運算方案及雲數據中心解決方案。除了專業的技術產品之外,公司的另一優勢就是優質的客戶服務團隊。

中信國際電訊CPC客戶服務及技術支援部總經理徐美雲小姐表示:「我們十分榮幸中信國際電訊CPC連續十年獲國際傑出顧客關係服務獎項。今年,我們很高興公司員工獲取『傑出顧客服務經理(技術中心)』獎

項。能夠連續十年榮獲此殊榮對公司是一個很大的鼓舞,而且充分地肯定了所有同事的努力和付出。我們很感激擁有出色專業的服務團隊,一直用心為企業客戶提供創新的產品及服務。『創新·不斷』一直是我們的核心價值,我們每一位員工將會繼續不懈追求更卓越的服務水平及解決方案。憑著我們專注及專業的服務團隊,配合公司以客為專的服務策略,矢志為客戶提供世界級優質服務及創新的解決方案。」

專業服務 打造夥伴型客戶服務關係

在中信國際電訊CPC的企業理念裡,傑出的顧客服務關係是當客戶一旦遇上問題或新的業務方向,會立刻尋求我們的協助及商討。而要達到這一點,需要建立在熟悉和信任的基礎上。「顧客最看重的是服務質素,而不單是價格。只有對我們的服務滿意,才會長期使用我們的產品。所以我們主張和客戶一起成長,建立夥伴型的長期關係,彼此瞭解,相互信任,從而更能夠滿足他們的需求。」徐美雲指出。

因此公司要求客服團隊必須要非常瞭解客戶的情況,包括客戶擁有的設備和具體需要等,以便隨時作出更好的建議,而不是被動地等客戶發現問題後才作出應對。同時,公司也要求客服團隊定期約見客戶,主動去瞭解客戶最新企業情況,提出更適合他們的方案。

無縫溝通 提供多元化貼心服務

客戶服務及技術支援部服務經理曾文健先生是公司優秀服務團隊中的一員。他在公司服務多年,擁有精湛的技術知識和豐富的服務經驗,反應迅速,處事靈活,為客戶處理了很多疑難問題,得到了客戶的一致讚賞。

他指出,目前公司給客戶提供多種溝通渠道及形式的貼心服務。除了最常用的電子郵件外,也會提供其他



■客戶服務及技術支援部總經理徐美雲指出「創新·不斷」一直是公司核心價值,用心為客戶提供創新產品及服務。



■中信國際電訊(信息技術)有限公司連續十年獲得國際傑出顧客關係服務獎,足見其服務水平備受國際認可,積極持續提供世界級優質服務及創新的解決方案。

聯絡方法給客戶。曾文健分享:「一旦遇到突發事件,不管深夜還是凌晨時分,客戶都可以致電給我,尋求解決辦法。」

積極主動 贏得客戶信任和支持

公司還會主動和客戶進行全面的回顧評估,不但關心客戶對他們產品的使用情況,而且還會嚴密監察客戶網絡的使用量、使用穩定性等。曾文健說:「基於我們對客戶的熟悉度,我們能夠提前發現客戶在網絡上的潛在問題,然後主動作出建議。我們會貼心地提供一套既全面又符合該公司需要的解決方案,以供他們參考。如果客戶有什麼需要,客服團隊會與客戶進行深入探討。」正是這種積極主動的服務精神,使得服務團隊獲得了客戶由衷的信任。



■客戶服務及技術支援部服務經理曾文健表示公司給客戶提供多種溝通渠道及形式的靈活貼心服務。

全面培訓 提升客戶服務水平

為了能夠給客戶提供專業的優質服務,成為值得客戶信賴的業務夥伴,中信國際電訊CPC高度重視員工培訓。公司為每個員工提供全面的培訓計劃,包括入職時的技術培訓、新產品培訓及積極鼓勵員工修讀專業認證課程以獲取相關資格等。公司還非常重視員工的客戶服務技巧,「除了態度外,如何讓客戶安心,在有事發生時安撫他們情緒,並放心信任我們的服務,都是員工們必備的技巧。」徐美雲說。

整合平台 持續完善客戶體驗

當前科技行業發展一日千里,客戶要求越來越高,

因此要持續提供優質服務也面臨很多挑戰。對此,中信國際電訊CPC首要客服團隊具有敏銳的市場觸覺,除熟悉同業近況,知己知彼外,更要領先對手了解市場上的最新動態,只有這樣才能和客戶進行有效交流,掌握他們由此而產生的新需求。

未來,中信國際電訊CPC將繼續更積極地發展自動化系統,並且利用更多的工具來提升靈活性。其中一個重要舉措是整合和完善客戶線上服務平台。該平台支援公司的各種旗艦產品,讓客戶可以透過各種電子產品於平台實時監察各服務的使用情況,瀏覽服務圖表及資訊,全面管理各項服務,甚至可以線上下單,快捷方便,滿足客戶需要。中信國際電訊CPC預計今年內將會推出更多新功能。

持續參與 取長補短促進步

中信國際電訊CPC認為亞太顧客服務協會APCSA是一個非常專業的機構,獲得其頒發的獎項是對他們的努力作出肯定。徐美雲表示:「透過參加APCSA的活動,我們可以更好地重新檢視自己的優缺點,亦可以發現自己如何可以做得更好,同時知己知彼,讓我們能進一步完善服務質素。獲得該獎無疑是對我們的服務質素表示肯定,以及受到行業內的認同。」

顧客服務理念分享

何謂傑出顧客關係及服務管理?

顧客最看重的是服務質素,而不單是價格。只有對我們的服務滿意,才會長期使用我們的產品。所以我們主張和客戶一起成長,建立夥伴型的長期關係,彼此瞭解,相互信任,從而更能夠滿足他們的需求。



■中信國際電訊CPC客戶服務及技術支援部服務經理曾文健(右)榮獲2016年傑出顧客服務經理(技術支援中心—網絡傳訊)證書及獎座。

中信國際電訊CPC

創新不斷: 打造頂級服務
傑出團隊: 創造十年佳績

INNOVATION NEVER STOPS

中信國際電訊CPC連續十年榮獲國際傑出顧客關係服務獎項。

我們以專業及創新的服務理念,繼續為客戶提供最佳服務。



中信國際電訊(信息技術)有限公司
CITIC TELECOM INTERNATIONAL CPC LIMITED

中信國際電訊集團成員

www.citictel-cpc.com