



# 2017 CRE & CSQS 國際領袖高峰會香港國際創新博覽會

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



## 匯卓科技 全方位溝通專家 發展「全方位智能化客戶互動管理」 滿足顧客需要

匯卓科技有限公司（下稱匯卓科技）是亞太地區璀璨的科技明星，多年來致力為政府機構和企業構建創新解決方案，無縫連接和維護顧客利益，並以降低實施風險和成本等大方針為發展策略。在過去二十多年，匯卓科技取得了超卓的表現，而且其技術執行理念更能夠持續穩定發展。在過去幾年的香港國際卓越顧客關係服務及創新博覽會創新獎評選中，匯卓科技曾榮獲「CRE 創新移動醫藥服務整合」和「移動應用系統整合」兩大獎項，他們的付出和成就受到了肯定。

### 加強知識學習 力求掌握最新科技

當今科技市場日新月異，快速轉變。為了迎合市場的需求和變化，匯卓科技不斷創新和持續學習，希望能夠掌握最新的行內資訊和瞭解顧客服務需求，從而為顧客提供一套全方位的解決方案。

在溝通方面，匯卓科技認為一個有效的顧客溝通應該以切合時代和前瞻性兩大方向出發，為顧客打造一個溝通渠道，而且要制定一個相應的科技解決方案，務求符合和滿足顧客的需要。其次，為了響應前瞻性的要求，匯卓科技在世界各地持續學習有關新科技的知識及操作，例如人工智能、大數據分析等，藉此把這些新科技應用在顧客關係服務上。

### 加深客戶瞭解 量身打造服務方案

一個有效的顧客服務不但要迎合顧客的需要，而且要全面關注和掌握顧客的各種需求，因為不同地區的顧客會有不同的需求，而且他們都是來自不同文化背景的顧客，所以在解決方案設計和實行上，公司都會結合以上所考慮的因素，從而設計、制定和實踐最佳的可行方案。

匯卓科技會先對顧客作出目標評估，然後對其作業作出系統性的調查，務求準確地掌握整個運作流程的特性及其確實需求，然後為他們制定一個有效的解決方案。

### 滿足顧客全方位需求 成為顧客事業夥伴

匯卓科技深信顧客是一個共同成長的夥伴。能夠在共同成長中一直協助顧客追求更好，是匯卓科技所期望的目標。佳能是全球最大的相機及影印機生產商之一。匯卓科技為他們提供了一個顧客關係管理及互動系



匯卓科技的機械人能支援多國語言，以迎合不同顧客的需要。



匯卓科技向來自各地企業領導講解如何與機械人進行互動交流。



本年匯卓科技於創新博覽會中展示如何利用機械人的對答「chat」功能，為顧客提供資訊。

統，不只是在香港運行，在中國大陸、新加坡、澳洲、南韓、菲律賓和泰國等地都已投入操作。系統覆蓋所有顧客服務的範疇，包括外勤服務、收費系統、顧客資料管理和聯絡中心等等。正因為他們有那麼多的範疇，所以他們要把以上的範疇連接為一個有規範的工作流程，同時亦要符合不同國家的營運的需求。但由於每個國家所使用的語言都不一樣，而且當地文化背景亦存有差異，在推行方案時，除了要保持原有的統一性，還要配合當地的需求，所以他們不是一個科技解決提供者，更是一個戰略合作夥伴。在這方面，匯卓科技以優異的解決方案滿足了顧客的需要。

### 構建全方位溝通管道 科技助力豐富顧客經驗

傳統的顧客服務模式不能完全滿足當今的顧客需要。匯卓科技洞悉顧客服務需求的轉變，為提升顧客服務質素，匯卓科技引入了「全方位智能化客戶互動管理」，利用即時資訊和社交平臺，為顧客提供準確而且即時的資訊。最近虛擬機械人聊天室「chatbot」成為網上客戶服務新趨勢，例如八達通的「問問Helen」中的Helen是一個虛擬客戶助理，在八達通網站「顧客服務」的即時訊息方塊中解答顧客的疑問。面對日新月異的轉變，匯卓科技用心研發科技產品，希望能夠符合現代顧客服務的要求和變化。

### 科技應用提升效率 改善員工敬業度

為了減輕從事顧客服務員工的工作量，及確保服務成效和質素，匯卓科技為顧客提供了先進的「全方位智能化客戶互動管理」解決方案。匯卓科技其中一個保險業客戶，其聯絡中心有需要把許多顧客服務電



匯卓科技業務發展副總裁龔沛基（右）接受博覽會創新獎證書及獎座。

話對答內容作出檢證並確保服務人員符合守則，於是匯卓科技大膽首創以語音全文轉錄技術為基礎，為其打造一套能分析不同業務對話內容的系統，除確認服務員符合守則外，分析報告亦可作為了解客戶及培訓員工之用。整個過程都是自動化，大大節省了他們的時間，不需要每個錄音都聽一次。客戶通過先進的技術不僅提升了服務水準，還緩解了員工的工作量，有效地提高整體工作效率及員工工作表現。

### 數據應用強化分析 預測性服務備受欣賞

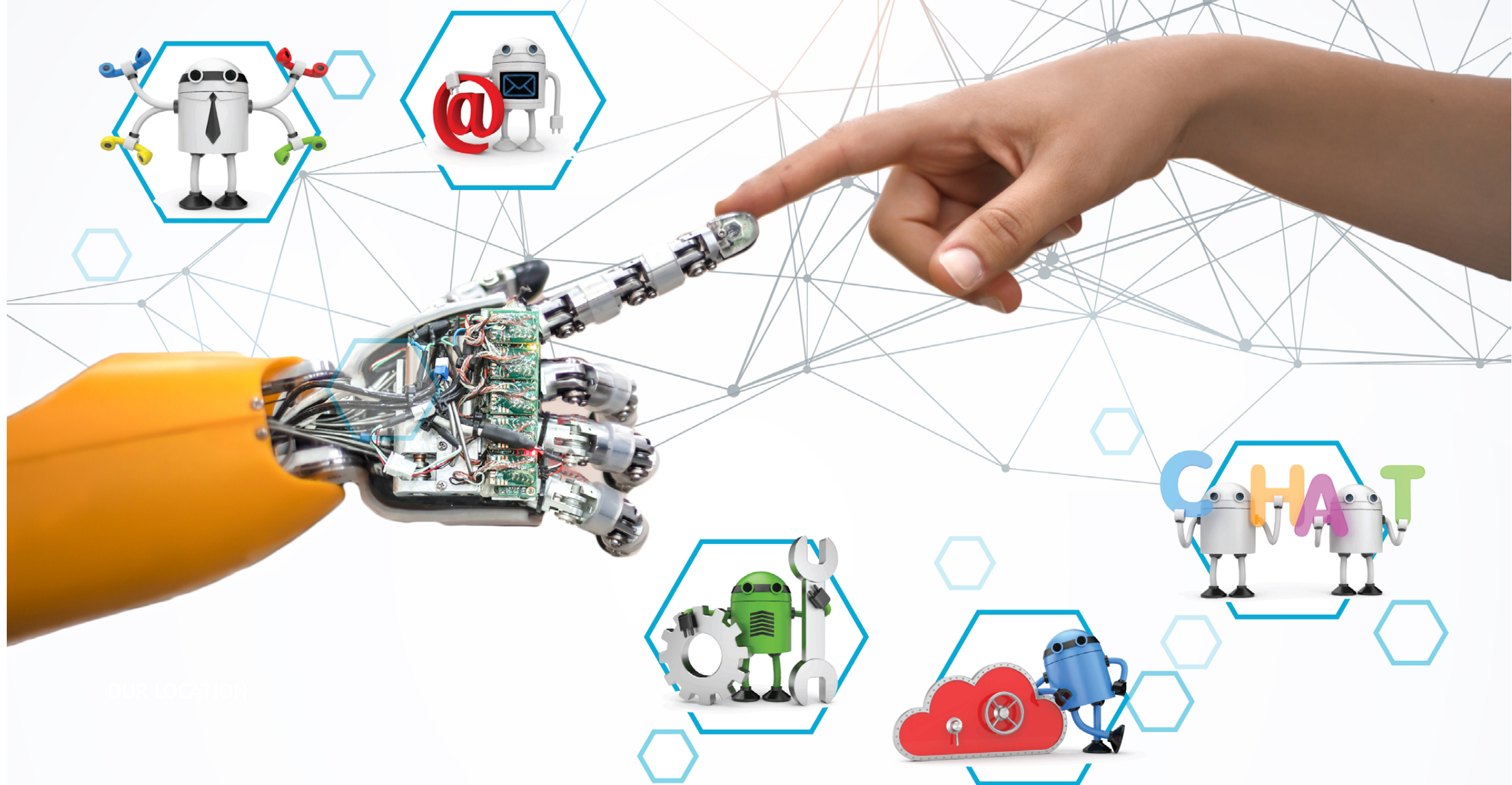
在採用各種最新科技服務客戶的同時，匯卓科技還積極應用數據分析幫助客戶進一步改善服務水準。通常客戶服務模式就是客戶詢問，服務人員接著回答。有了數據進行分析之後，服務人員可以根據顧客之前的行為數據來推測顧客將來會問什麼問題，需要怎樣的服務模式。甚至，客戶無需開口問問題，服務人員就可以預測問題，準備答案。服務人員還可以主動詢問顧客是否需要其他商品或提供額外的服務，甚至付款日期將近可以提醒他們轉帳。這些主動服務都是顧客所欣賞的，能提升顧客關係。匯卓科技認為數據的分析和人工智能會為企業帶來幫助，捉緊這些收益機會，並且令顧客滿意度提升。

### 多年持續贊助 亞太專業平臺促進交流

匯卓科技持續多年贊助亞太顧客服務協會的活動，對協會舉辦的活動欣賞不已。認為亞太顧客服務協會舉辦的活動與眾不同，提供了一個國際交流平臺讓亞洲區從事客戶服務的企業參與。參與者來自着不同層級，包括董事、經理和決策者。他們相互之間的交流和學習，讓大家提升服務質素，而且很多交流的內容是實戰經驗，因此使亞太區企業和顧客各方獲益良多。

CONTINUOUS TECHNOLOGIES INTERNATIONAL LTD 匯卓科技

## Omni-channel Customer Engagement 全方位智能化客戶互動管理



www.ctint.com

Tel: +852 2850-6338

Email: info@ctint.com