



2016國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮特刊

2016 International CRE Awards Ceremony



中信國際電訊CPC

不斷破格創新 超越客戶期望

作為亞太區領先的信息技術服務供應商，中信國際電訊（信息技術）有限公司（下稱中信國際電訊CPC）全天候為本地及跨國客戶提供全面及專業的ICT方案服務。今時今日要滿足客戶需求，客戶服務及技術人員必須具備專業的行業知識，並秉持「以客為先，不斷創新」的服務宗旨，致力求進，才能快速解決客戶疑難，成為客戶值得信賴的合作伙伴。

今年中信國際電訊CPC提名客戶服務及技術支援部高級服務經理林昭輝及客戶服務及技術支援部服務經理黃思賢參與「國際傑出顧客關係服務獎」的個人獎項，結果兩位不負所望，憑藉專業的知識及豐富的服務經驗，且主動進取，不斷提出優化公司服務的新方案及流程，為客戶提供更貼心、更創新的支援服務，成功為公司連續第九年贏得獎項。

尋求突破 表現突出

黃思賢於二〇一〇年投身客戶服務行業，並於二〇一三年加入中信國際電訊CPC，現時任職客戶服務及技術支援部服務經理，主要負責為公司的重要客戶及全球性的網絡運營商提供個人化的技術支援服務及優質的服務解決方案。黃思賢認為，為客戶主動提供可信的服務是維持良好客戶關係的根本，要做到這點，黃思賢除了透徹了解客戶的業務外，亦時常向公司建議提升服務水平的新方案。



■客戶服務及技術支援部服務經理黃思賢認為前線服務人員的主動性是影響服務質素的關鍵。

黃思賢憶述2015年曾向公司提出及實行一項服務優化項目。以往當公司向世界級的網絡運營商伙伴開通網絡後，其客戶要求開通個別網絡連接時，需聯絡公司的24小時服務熱線預約，隨後黃思賢便要與運營商伙伴跟進及核對有關客戶資料及細節，才能正式展開網絡開通程序。為加快及讓整個程序更為直接，黃思賢與公司內部的信息科技部合作創設了一個網上平台，網絡運營商伙伴登入後，只需輸入其客戶的資料，系統便即時安排專屬現場工程師跟進，大大縮短開通時間，讓如期開通網絡的成功率由八成提升至九成半以上。此項目不但提升我們給予網絡運營商伙伴的服務水平，亦間接讓其客戶享

有更快的網絡連接服務，令網絡運營商伙伴大為讚賞。

利用創新科技 優化服務流程

同樣得獎的林昭輝在信息技術業界有逾十五年經驗，現時任職中信國際電訊CPC客戶服務及技術支援部高級服務經理，主要職責為實施一系列CRM方案，包括建立客戶熱線中心，成立服務管理團隊及提升客戶關係管理系統等，顯著提升公司的服務水平及與客戶之間的溝通。林昭輝勇於接受挑戰，在剛入職中信國際電訊CPC時，便接受委派到廣州設立客戶熱線中心，由監察軟硬件配套，以至人事招聘均全權負責。他認為那段工作經歷令他獲益良多，不但了解到不同地域員工的工作模式，亦加強了個人的領導能力，使他在管理人事方面更有自信。

林昭輝的另一亮眼成績是其一手創立及開拓的CRM系統，有別於傳統的CRM系統，林昭輝與MIS部門合作開發的系統是以公司的整體服務流程而設，雖然開發系統的主要原因是為了支援客戶服務團隊，讓服務人員可以輕易地找尋詳細的客戶資料及過往通話記錄，但為了令其他公司的團隊，如項目及網絡管理和現場工程部等，亦能向客戶提供一致及高水平的服務，林昭輝早於二〇〇六年起，便與這些部門合作，不斷優化及提升系統效能，從售前及專業技術層面出發，豐富客戶的檔案，讓客戶服務團隊能對不同個案具備更深入及全面的了解，更有效地



■憑藉不斷創新求進的服務精神，中信國際電訊（信息技術）有限公司今年連續第九年奪得「國際傑出顧客關係服務獎」殊榮，可見努力備受認可。

監控網絡的建設進度及恢復狀態，並定期為客戶作出更新。於今年，公司更將會進一步將系統與銷售及市場部的客戶管理系統優化及整合，實現單一綜合客戶管理系統。

致力求進 創新不斷

客戶服務及技術支援部總經理徐美雲表示，建立緊密的客戶關係非朝夕之事，尤其在瞬息萬變的信息技術業，面對市場上眾多對手，要突圍而出，贏得客戶信賴，除了需具備敏銳的市場觸覺及與時並進的產品，主動及熱心的客戶服務團隊亦是不可或缺的一環。因此中信國際電訊CPC每年均鼓勵員工參與「國際傑出顧客關係服務獎」，從中了解不同行業的客戶服務流程，讓員工得以在良性競爭下，與一眾客戶服務精英砥礪互進，全面提升專業水平。透過創新的科技，如CRM系統的優化及整合，結合客戶服務團隊的努力，中信國際電訊CPC的客戶服務並不單止於滿足客戶需要，而是以超越客戶期望，不斷創新為目標，全面實現公司今年的「Innovation Never Stops」服務理念，期望為客戶帶來更多領先市場的破格創新的服務。



■客戶服務及技術支援部總經理徐美雲表示，今年客戶服務團隊以「Innovation Never Stops」為口號，期望為客戶帶來更多領先市場的破格創新的服務。

中信國際電訊CPC

創新服務永不言止 卓越延續九年佳績

INNOVATION NEVER STOPS

感激客戶一直支持，成就我們連續九年榮獲國際傑出顧客關係服務獎項。我們將永不言止，以專業、創新及卓越的服務理念不斷向前。



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