



作為信息技術服務供應商的中信國際電訊（信息技術）有限公司（下稱中信國際電訊CPC），主要客戶群來自跨國企業，需要專業優質的ICT解決方案。兩名獲得「國際傑出顧客關係服務獎」的得獎者擁有專業知識及豐富經驗，能跨越地域及時間的界限，為環球客戶服務。當客戶面對急切網絡及信息技術問題時，團隊甚至在深夜時分工作，確保客戶的日常營運不會受到影響。

中信國際電訊CPC 憑專業與熱誠 跨時域助客解疑難



已連續8年獲得「國際傑出顧客關係服務獎」的中信國際電訊CPC，今年挑選了客戶服務及技術支援高級服務經理鄧明龍（Timmy）和客戶服務及技術支援項目經理張煜文（Eric）參賽，並脫穎而出。2人在電訊業界擁有逾10年經驗，Timmy主要負責為公司的重要客戶提供售後服務，目標是迅速解決客戶的疑難，並了解他們的業務發展，主動建議合適的新方案。他處理的客戶遍及本地、歐美及東南亞地區，解決問題的過程，令他更加了解不同企業的需求和文化差異，因此不能「一本通書睇到老」，必須因時制宜處理客戶的個案。而Eric則負責統籌新客戶的項目，透過與不同部門的同事緊密聯繫及合作，包括銷售、網絡及工程部，為客戶度身訂造專屬方案，並確保項目能按時完成。「我本身擁有資訊科技背景，畢業後曾從事技術人員，但覺得自己性格更適合從事客戶服務的工作，因為每當為客戶提供到合適方案令營運更順暢，助其業務長遠發展，我會更有成就感，亦令我對工作充滿熱誠。」

“員工要與市場同步，不斷接收新產品資訊和知識，才能與客戶建立更緊密的關係。”

協調，不分晝夜為客戶處理問題；亦需要靈活變通，簡化一些申請文件及流程，先將着眼點放在為客戶解決疑難。」他憶述，曾經有一名遠在美國的客戶，起初誤解公司所提供的解決方案引致其網絡發生問題，於是他立即與網絡運作中心（NOC）同事了解及聯繫，提交詳細報告解釋事情始末，即使問題與公司方案無關，亦主動與客戶的工程人員在香港半夜時分（因兩地時差因素）進行測試，最終獲得該客戶由衷的信任和讚賞。

Timmy亦有一個服務信念：「首先是不怕吃虧，應以客戶的利益為依歸。」由於部分客戶長時間使用幾間通訊及信息安全服務供應商，有時客戶的問題可能是其他供應商的支援引起，他亦樂意與其他公司合作處理問題。「千萬不要覺得事情與自己無關，必須從小處為客戶着想，全力以赴解決問題。」

因時制宜 獲客戶讚賞

要成為卓越的通訊及信息技術服務供應商，售前及售後服務同樣重要。憑藉過去的經驗，Eric面對新客戶時仿如有「未卜先知」的能力，每每能靠經驗為客戶定立適切方案。「新客戶一開始心目中普遍已有一個既定方案，但我會先為他們詳細分析需要，一同研究有沒有更佳方案，又會提出準備的建議，這樣便能事半功倍，提升方案的效率。」Eric誠懇和耐心的態度讓客戶留下深刻印象，故能與他們建立長遠的關係。

Eric視客戶為合作夥伴，做到「急客戶之所急，想客戶之所想」。曾經有客戶急需處理網絡支援的問題，惟不能在短期內提交相關文件，阻礙處理的進度。Eric便向上司說明客戶的需要，提出臨時的解決方案，將處理速度加快兩倍，最終將報告準時提交，助客戶完成任務。不但獲該客戶讚賞，更帶來更多長遠合作的機會。

中信國際電訊CPC創連續8年獲得獎項的佳績。圖為客戶服務及技術支援總經理徐美雲（左），及今年兩名得獎代表——鄧明龍（中）及張煜文（右）。（黃建輝攝）

能夠參與傑出顧客關係服務獎，Timmy認為是公司对個人能力的肯定。他在參賽面試過程中，模擬處理一名印度客戶的個案，令他思考當客戶有文化差異時，如何能滿足他們的需要。而Eric則藉着參賽過程檢視過往處理的客戶個案，重新審視服務技巧，提升個人的競爭力。

知識技能與市場同步

中信國際電訊CPC一直為企業提供完備嶄新的跨域網絡方案、信息安全管理服务、雲端運算方案及國際級數據中心等範疇。除了為客戶提供專業的技術支援外，公司另一優勢就是優質的客戶服務團隊。客戶服務及技術支援總經理徐美雲（Christine）表示，一支優秀的團隊主要源於員工擁有專業的技術和行業的經驗，以及公司給予適當的培訓。該公司會提供在職軟硬技能培訓、客戶服務個案的分享及研習，亦要求員工具備及考核資訊科技業內資格，故能培育一支優秀的團隊。

「客戶最欣賞團隊高度重視他們的要求，將經驗與客戶分享和互動，提供額外的服務。特別是ICT行業的產品發展急速，我們要求員工與市場同步，不斷接收新產品資訊和知識，才能與客戶建立更緊密的關係。」Christine表示，公司多年來一直鼓勵員工參與傑出顧客關係服務獎，正好讓員工上下全面檢視個人實力，了解市場對客服的要求及趨勢。



徐美雲表示，企業客戶最欣賞客戶服務團隊高度重視他們的要求，將經驗與客戶分享和互動，提供額外的服務。

不怕吃虧 客戶利益為先

Timmy和Eric的共通點是處事迅速和靈活變通，從而為客戶多想一步，多走一步。Timmy指出，客戶每次的問題都是「十萬火急」，所以處理疑難時要快而準。「我們在聆聽客戶的問題後，會立即與相關部門



張煜文是今年「2014年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）」獲獎的得獎者。



鄧明龍在今年榮獲「2014年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心—網絡傳訊）」獎項。



中信國際電訊CPC

秉持六大核心價值 締造八年殊榮!

專業人才、尖端科技、卓越服務
優良品質、廣泛覆蓋、持續發展
領先市場，優勢盡顯



你最可信賴的信息技術方案伙伴