

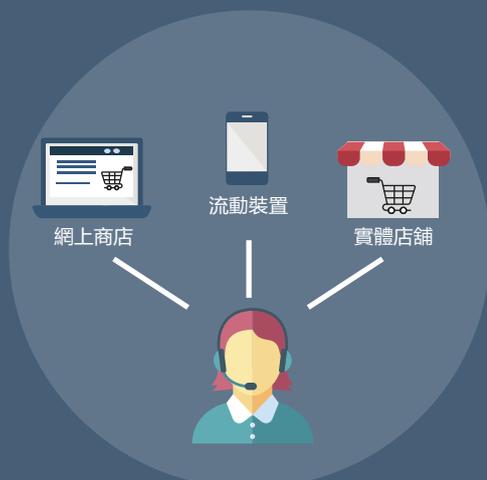


KONICA MINOLTA

# 案例分享

打破傳統界限

## 全通道客戶服務 助零售業發展



### 客戶背景

一間擁有不同類型品牌的著名護膚化妝品集團，他們其中一個核心價值是「以客為先」。因此無論是在實體店還是網店，他們都希望能在整個客戶旅程中提供愉快和專業的購物體驗，從而建立顧客對品牌的忠誠度。

### 挑戰

今時今日，顧客樂於使用全通道平台（如網站、電郵、熱線服務中心、社交平台等）與品牌商戶進行互動。由於顧客的資料分別儲存在不同平台上，如何整合資料並提供一致、無縫、個人化的客戶體驗成了企業的一大挑戰！

而且，準確、快捷和專業的客戶服務能提升顧客的滿意度和忠誠度。那麼企業應如何保持良好的客戶服務質素？

準確、快捷、  
全年無休的客戶服務

一致性及  
個人化的客戶體驗

提高客戶  
滿意度和忠誠度

柯尼卡美能達引入次世代熱線服務中心，提供靈活、可擴展和專業的客戶服務，以解決以上的情況。

## 靈活服務時間

# 1

為實踐客戶「以客為先」的核心價值，柯尼卡美能達次世代熱線服務中心延長辦公時間，提供包括公眾假期在內全年無休的服務，讓顧客可以隨時聯繫客戶服務專員。

## 客製回覆內容

# 2

次世代熱線服務中心由操流利英語、廣東話及普通話的本地客戶服務專員接聽。為建立更良好的客戶關係，有別於一般機械式回應，我們的團隊按需要，提供誠懇且合適的回覆。另外，企業客戶可通過系統紀錄翻查每位顧客的信息，有助充分了解其需要並提供適切支援，體現品牌對每位顧客的重視。

## 客戶服務管理自助平台

# 3

這自助平台能一站式記錄團隊在整個客戶旅程中如何透過語音、電子郵件、短訊、社交媒體和即時通訊軟件等全通道平台與顧客互動，以提供個人化服務。不同部門可透過平台就同一案例交流、共享最新後續行動及設置自動化工作流程以提高效率。同時，系統亦記載了每個案例的後續行動，供管理層監察和審核。

## 資料分析與安全

# 4

柯尼卡美能達次世代熱線服務中心獲 ISO27001 認證，確保客戶資料安全。我們提供的商業分析報告能夠按特定時間範圍或報告形式顯示每個品牌案例數量及媒體來源，幫助客戶分析資料，了解顧客需要並與相關部門共享資料。我們亦會定期拜訪客戶進行服務檢討，以進一步提升顧客滿意度。

## 主要得益



### 加強顧客互動

各個接觸點均能向顧客作出適當和即時的回覆



### 擴展性

就您的業務發展或推廣活動靈活分配額外資源



### 確保業務持續運作

業務不會因外來因素影響運作

請聯絡我們以獲取更多資訊 2565 8181 (按 1 > 8)

