

快意汽車採用Avaya IP Office 多點連線, 整合客服系統



快意汽車有限公司 (Auto Italia) 是上市公司意達利控股有限公司的全資子公司, 主要從事意大利名車的進口、銷售、市場和分銷, 提供“法拉利”和“瑪莎拉蒂”在香港和澳門的售後服務, 以及中國上海地區的交付檢驗服務。公司在汽車行業提供優質的意大利汽車具有超過30年經驗, 從而在推動意大利設計和世界級工程上發揮積極作用。

為顧及市場發展, 以及繼續為區內的法拉利和瑪莎拉蒂客戶提供最優質的服務, 傳統的電話系統已經配合不了快意汽車業務發展的需要。要使各服務中心及辦公室之間的營運暢通無阻兼有效溝通, 公司決定使用更加先進的電話系統來協助企業達到目標。

快意汽車資訊科技總經理Ross表示: 「我們選擇電話系統相當嚴謹。經過比較篩選, 最終我們採用Eware提供的Avaya IP Office。除了Avaya的知名度及系統的功能性之外, Eware售前完整的方案規劃及示範是我們選用其服務的重要原因。Eware

優質的售後服務使今次的系統更換順利完成, 收到滿意的效果。」

1. 多點連線緊密溝通

快意汽車的服務中心和辦公室目前遍佈香港多個地區, 包括有荃灣、淺水灣、灣仔、沙田、九龍灣、上水等等。公司利用網絡把不同地點的電話系統連接結合, 可以簡單地以內線互通, 仿如在同一個地方運作; 亦可進行跨地區電話轉接, 進行多人電話會議。

2. 互動式語音應答 (IVR) 系統

IVR (Interactive Voice Response) 是自助服務的重要設備, 完成客戶進行選擇、自動語音報讀等功能, 也是快意汽車實現7x24小時服務的重要手段。不但大大加快了反應時間, 同時也降低了員工的工作量, 有效控制了實施服務的成本及時間。

3. 整合CRM 客服系統, 提供電話記錄

Avaya IP Office和CRM進行整合, 該功能使得快意汽車的客服人員在接電話之前, 就已彈出來電顯示, 及顯示客戶資料, 從而為客戶提供更貼心的服務; 電話記錄方便查閱亦具監控作用。這些對於快意汽車客戶服務來說都是相當重要的一環。

Eware銷售經理Terence最後表示: 「此次系統的部署需要顧及的地方比較多。譬如新舊系統的交接、多地點的部署、亦牽涉辦公室的搬遷等等。但通過和客戶的緊密配合, 所有工作得以順利進行, 成功地完成了此次部署。」



快意汽車資訊科技總經理Ross Ngai (右)與Eware銷售經理Terence Yeung (左)



產品查詢: Eware Networks Limited
銷售熱線: (852) 2115 7588
電郵: sales@eware.com.hk
網址: www.eware.com.hk

