

# 優質服務

Delighting  
you  
Always

佳能香港承諾以顧客為中心，致力為每位顧客提供最高品質的產品及服務，並不斷精益求精。佳能香港團隊堅信只有提供超越顧客期望及與眾不同的服務，才能真正感動每位顧客。惟有透過不斷進步，才能令每一位顧客感受Delighting You Always的精神，並推出更多的貼心服務，以臻完美。



## 全面、優質的網上售後服務

佳能香港全面的網上平台提供與時並進的售後服務，服務涵蓋相機、攝錄機、鏡頭至各種多功能打印機及掃描器等產品。完成網上登記，顧客可體驗網上確認報價及付款、預約上門收送服務、實時查閱維修進度和更新短訊提示等，而且我們提供多平台的在線客戶服務支援，讓顧客足不出戶，享受貼心的售後服務。

## 嶄新的遙距及主動預測技術

對追求快而優質顧客服務的商業客戶，佳能香港近年不斷投放資源研發創新科技，配合雲端技術，可以實時了解文件處理系統情況外，更能主動預測各機件的損耗量及作出系統通知，讓前線工程師妥善及早準備所需，大大減少機器待機時間，令維修服務不再只是事故後的支援，而是為產品預先準備的保養維護服務。

不但如此，為了能再走前一步，佳能香港專注發展為客戶提供多元遙距支援服務。疫情下遙距支援服務發揮所長，根據不同客戶需要，安排上門維修服務或提供網上支援，包括操作示範短片以及遙距機器網絡連線等，使客戶享有更多元服務選擇。



優質的服務除須與時並進，適時滿足客戶的需要外，更應該以同理心建立與顧客之間的關係，為客戶締造人性化的服務體驗。

佳能香港善用智能與創新科技，用「心」為不同類型的客戶提供多元化且全方位的解決方案。



### 專人跟進 熟知客戶需要

商業服務方面，佳能香港為每間企業配對一組專屬的工程師，這種安排令工程師熟知客戶產品應用情況，不需每次跟進前要花時間了解客戶的要求及習慣，大大提升同事的責任感及服務質素。多數工程師服務同一企業超過5年或以上，與客戶建立猶如伙伴的關係。為提高服務的快捷度，由於每名工程師均配備專屬的流動裝置，可實時掌握客戶的系統狀況，故能因應客戶需要，甚至早於客戶尋求支援前，為他們遙距解決問題。

### 便利安排 優質服務體驗

為全面支援客戶所需，佳能香港除設有上門收機和送機服務，更設有近140個自行提取點，供客戶選擇取機地點。此外，當客戶把器材送修後，只要掃描維修單據上的二維碼 (QR code)，即可掌握相關的維修資訊，更可以透過自助服務平台即時處理維修安排，方便快捷。



### 客戶活動 了解客戶所需

佳能香港舉辦網上不同主題的產品操作工作坊、專業攝影課程，藉此讓客戶更全面認識品牌旗下的產品，同時透過與客戶的互動交流，收集意見，而部分主題的攝影課程以至攝影器材護理工作坊更是綜合客戶的意見而開辦。此外，佳能香港又設有多個渠道，包括真人對話支援、遙距支援、在綫支援，以及自助服務平台等，滿足不同客戶對產品查詢的需要。

### 持續優化 提升營運效率

客戶服務要做到與時並進、持續提升，妥善的資源運用無疑是關鍵之一。在遙距支援服務rTS的配合下，客戶需要工程師上門服務的次數大幅減少，不只讓他們能專注處理部分較複雜的維修個案，更縮短了每宗上門服務的等候時間，令客戶的設備能更快地重投服務。與此同時，一眾工程師亦因此能有更多時間參與培訓課程，藉此自我增值，並與同事交流知識和經驗，成就更優質的服務。

### 主動關心 助客戶解疑難

佳能香港工程師時刻關心客戶需要，例如考慮到個別客戶因懷孕而不便彎腰更換設備的廢粉盒，相關工程師在廢粉盒快將需要更換時，主動前往協助更換；又或者在上門服務期間，發現客戶辦公室內的設備可能會因冷氣機滴水而受損，或過多電子設備連接於同一插座而可能引致短路時，亦會主動作出溫馨提示，避免客戶蒙受不必要的損失。

### 多元支援 滿足不同客戶

不同類型的企業，如中小企與跨國企業對售後服務的需要可能各有不同。為此，佳能香港積極拓展多元化支援渠道，除了專人上門服務外，還推出遙距支援服務rTS，當中包括了電話支援、遙距網絡操作，以及約400條網上操作示範短片，助客戶以最短時間獲得解決問題的方法，增加設備正常運作的時數。

