

# AGFA



# 服務就是產品

## 專訪愛克發亞洲區 客戶服務總監詹勇先生

在推動印刷發展的工作上，愛克發不斷研發高效和先進的印前設備，至於對客戶的售後服務，愛克發更是盡心盡力，秉承著以客戶利益為先的宗旨。為了向客戶提供最體貼的售後服務，愛克發採用了一套名為IntellSyst (智能通)的遠端診斷的服務，透過網絡為系統故障的客戶提供即時的支援服務。為了向客戶提供最優質服務，愛克發積極地加強與顧客的溝通，與客戶達到「共贏」的成果。

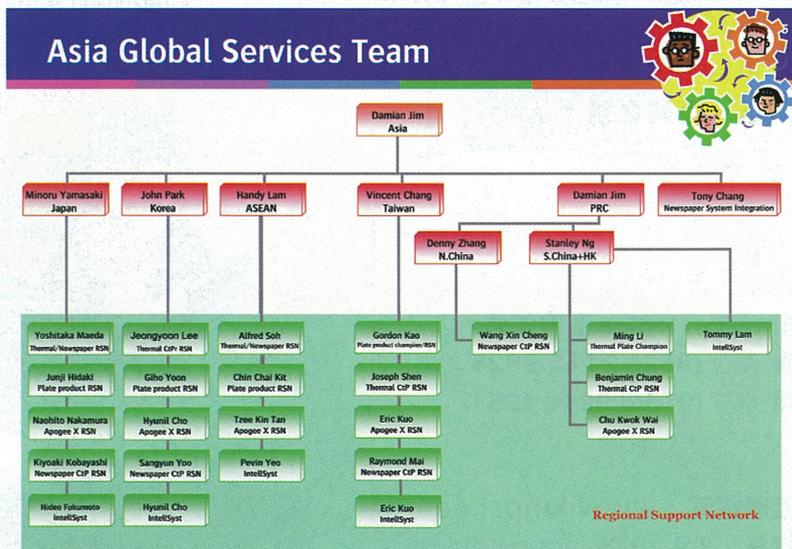
愛克發亞洲區客戶服務總監詹勇先生。

### 全球式支援服務

亞洲區客戶服務總監詹勇先生表示，愛克發現正朝著全球式的客戶服務發展，力求透過先進的SSL加密網絡，把客戶購買的愛克發產品與客戶服務部連結起來，讓各分區的愛克發工程師均能對客戶作出支援服務。遠端診斷服務IntellSyst™就是其中之一環，也是現時愛克發重點推廣的客戶服務。

### 統一維修技術

愛克發在每個主要的國家和城市皆設有銷售部門和技術支援團隊，他們主要負責日常的業務運作。至於售後維修服務方面，由於每個國家或城市所需求的產品有所不同，導致不同地區的工程師可能對不同產品所需掌握的維修技巧也會有所不同，為了能使維修服務統一化，愛克發近年積極推行



愛克發亞洲服務團隊



交流政策，加強各地工程師之間的溝通，每季定期舉辦一些會議及培訓來讓他們互相交流對不同機種的維修經驗。各地工程師們也能在會上就一些可改善的地方、市場的需

## 愛克發 IntellSyst™

IntellSyst™是愛克發所提供最新的遠端監控服務，利用最新的智慧裝置管理(IDM)科技，以最安全的方式透過網絡連結至全世界的客戶端掌管監控服務。

### 功能

回應時間快速：一旦遇上故障，機器會傳送一封電子郵件至服務團隊，由有關人員通知客戶並進行診斷工作。

延長設備開機運轉時間：提升了設備有效運轉的時間，並且增強了問題診斷能力，這也代表了異常狀況能更快排除。

提供更有效解決問題的預警維護：在異常狀況開始出現時便通知愛克發，不會讓情況惡化後才作出補救。

### 安全性

IntellSyst™的技術是結合了現有的防火牆及安全程序，客戶的設備是在安全的防火牆架構下與愛克發連結的。客戶設備的數據只會由中介軟件經由網絡「黑客」看不見的私有安全通道傳送至愛克發，完全確保資料的安全。另外，為更安全保障客戶私隱，所有遙控桌面存取及檔案傳輸都由客戶掌控，只有客戶同意了「虛擬點探訪」，愛克發員工才能使用檔案上下載功能。

### 服務流程

機件系統偵查到有錯誤信息 --> 透過先進的SSL加密網絡把信息傳送到總部電腦 --> 總部電腦把信息以E-MAIL傳送給區域維修部門 --> 徵求客戶有關登入系統的同意 --> 維修人員登入客戶系統處理故障 --> 提醒客戶如何避免/告訴故障的來源

求和各地市場不同的信息等幾方面進行討論，然後把結果交給總部進行研究。

## 遠端診斷服務IntellSyst™

去年開始，為了令維修服務更有效率，愛克發決定向客戶提供遠端診斷服務IntellSyst™，透過先進的SSL加密網絡來處理一些簡單的機件問題。

藉著這種遠端診斷服務，愛克發能有效地監查客戶系統的運作，並可在故障發生後，讓工程師預先知道機件的狀況，有助準確判斷問題所在。遠端診斷能幫助愛克發處理七成的客戶問題，也大大減少了處理故障所需要的時間。因為此服務擁有強大的效能，歐美客戶正紛紛加入「連線」的行列。但這種連線服務涉及系統安全的問題，由於愛克發在進行遠端診斷時需登入客戶的網絡，許多客人可能擔心此舉會洩漏其私隱。對此問題，詹先生表示要解決客戶的心理障礙不是一件容易的事，唯有多做教育及推廣工作以增加他們的信心。另外，當在進行一些要讀取客戶資料的動作時，愛克發工程師會首先徵得客戶的同意才開始進行，而客戶也可經由自己的網絡查詢登入者的資料記錄，這樣，客戶可以清楚知道工程師登入的時間和日期等。其實，即使是工程師親臨工廠進行維修，也難免會

接觸到客戶的資料，所以，唯有與客戶建立互信的關係才是最有效的方法。現時遠端診斷服務已推出了一年多，目前多用於新的CTP保養服務之上，歐美許多大型印刷企業及報社已經採用。

## 服務就是產品

愛克發重視對客戶的服務，正如詹先生所說——「服務也是一種產品」。目前，大供應商所掌握的技術旗鼓相當，難以有明顯的分別，所以公司需把可留住客戶的條件增加，而「服務」便是當中重要的一環。若然一間公司不把「服務」視為一種產品，那麼這間公司的市場競爭力將會大大減低。而如何才能改善服務呢？詹先生表示要由人才管理開始做起。

無論在對產品的認識，或是對客戶的服務態度方面，愛克發對員工都有很高的要求。從針對客戶要求而作出的建議，到後來的運送及售後服務，愛克發皆抱著同一理念來處理，就是「服務就是產品」。基於這份理念，愛克發員工們之間存有一份團結精神，全心全意為客戶解決難題。詹先生表示，銷售部與客戶服務部的工作性質其實是一樣的，只不過是賣的東西不同而已。銷售部同事賣的是產品，他們會向客戶簡介產品的功能和應用；

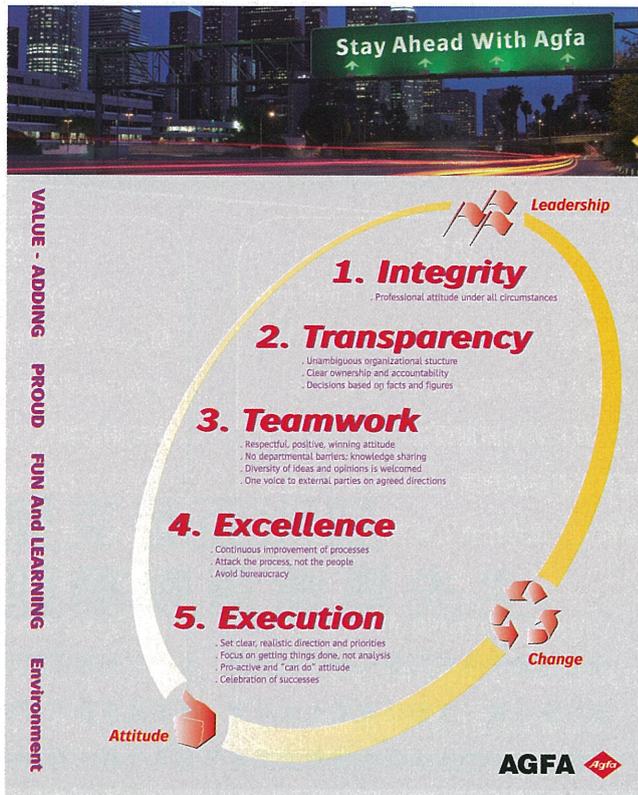
客戶服務部同事賣的是「自己的服務」，他們面對客戶時，所代表的是整個愛克發團隊，如果能讓客戶對自己留下深刻的印象，這無疑是為公司建立正面的形象。例如在維修過程中，維修員能向客戶講解故障的原因，提醒他們要如何避免，這不但能減少造成故障的機會，也能與客戶建立一個良好的關係。能對客戶照顧周到才是成功企業應做的本份。

### 急客戶之所急

愛克發有專門的客戶服務員接收客戶的維修請求，然後將個案轉介至維修員。愛克發的員工是以客戶的利益為先的，詹先生表示：「日前，一間深圳報業印刷廠要求提升她們的印前設備，希望我們能盡快完成。為了減少設備升級所帶給客戶的不便，維修員用了兩晚通宵來處理，結果獲取了客戶的大力表揚。」這正正是說明了愛克發員工都抱有「急客戶之所急」的工作態度。

### 精益求精

詹先生認為不同地區的服務團隊擁有各自不同的特色，他希望各區的同事能互相交流，取長補短，提高愛克發的服務質素。例如，日本人的民族意識強，員工們之間比較親近，溝通能力好，這促使他們做事系統化，而且他們在上司和下屬的關係上制度分明，服從性高，願意接受意見，這些都是值得其他地區的愛克發同事好好學習。



每位員工都要遵守五大服務要素

除此之外，愛克發也期望員工們能向多元化發展。很多時，顧客的問題是同時涉及硬件和軟件兩方面的，若然工程師能幫客戶一次過解決，不用他們就硬件和軟件的問題，尋找不同的負責人員，這樣既可減少客戶的麻煩，也可減少服務的時間。員工的多元發展不但能幫助公司的業務發展，也能提升自己的工作質素，對自己日後的個人發展是甚有幫助的。

為了令服務更能盡善盡美，愛克發要求整體員工堅守五個服務理念：其一是誠實(INTEGRITY)，處於任何情況下，員工們也要保持其專業性；其二是透明度(TRANSPARENCY)，作出的決定要有清晰的事實和數據支持；其三是團隊精神(TEAMWORK)，一道聲音是不夠響的，合作才是正確的做法；其四是要卓越(EXCELLENCE)，要對事不對人，把事情做到最好；最後是要執行(EXECUTION)，不要空口說白話，實行才是必需的。