

ParaDM 案例研究 – 香港流動通訊有限公司

有關香港流動通訊有限公司

香港流動通訊有限公司是香港行動通信市場的先驅，她結合了技術及工程的精英，以及對行動通信市場的深入了解，成功將尖端的技術轉化為聚焦於客戶的解決方案，滿足了不同層級的市場需求。

挑戰

以往香港流動通訊有限公司第一線的服務人員都是用紙本文件來處理客戶的訂單，他們記下客戶的相關資訊，然後輸入到電腦系統中，服務人員必須花很多時間處理一件訂單，非常沒有效率。而且有時服務人員在追蹤客戶的紀錄時，萬一相關的資料沒有輸入到電腦系統中，就必須嘗試跨越重重的障礙追蹤客戶的紀錄。

而在高度競爭的電信業市場中，作為一個業界的領導者，香港流動通訊有限公司了解到其實最重要的任務是在於不斷提供優質的客戶服務。為了達成此一目標，管理部門決定將服務所需的應用表單從紙本文件改變為數位化的表單，以改善各經銷據點的日常作業效率，同時也順勢將前端的系統整合進後端的系統之中。

為何選擇 ParaDM

「ParaDM 可以符合我們的需求，」香港流動通訊有限公司資訊科技部門專案經理 Ken Kong 先生如是說，「我們需要一套以網頁為基礎的系統，必須與 J2EE 相容。而 ParaDM 是可以提供香港地區技術服務的服務廠商，不但有堅實的客戶群，價格也很具競爭力。」

香港流動通訊有限公司初期將 ParaDM 的應用系統架構在其後端的辦公室應用中，而這樣的解決方案改進了公司的日常作業效率，因此，管理階層決定將此解決方案廣泛運用於所有的經銷據點之中。

「ParaDM 可以符合我們的需求... ParaDM 是可以提供香港地區技術服務的服務廠商，不但有堅實的客戶群，價格也很具競爭力。」香港流動通訊有限公司資訊科技部門專案經理 Ken Kong 先生說。

解決方案：

ParaFlow –
工作流程解決方案

ParaForm –
電子表單解決方案

成果

改善客服水平

日常作業生產力的提升，直接的強化了香港流動通訊的客服水平，並協助香港流動通訊的員工，以迅速而有效率的服務水準，與客戶之間建立良好的關係。

提升日常作業的生產力

ParaDM 的數位化表單及工作流程，大幅縮減了從前人工流程以及實際傳遞紙本文件時所需耗用的人力及資源，而搜尋及存取客戶資訊的時間也被縮短到最低的水平。

對日常作業的管理性更佳

專案的狀態可以透過數位化的工作流程取得更佳的掌控性，協助企業能夠在任何時間地點追蹤所有專案的狀態。

減少人為失誤以及資訊毀損的風險

數位化的工作流程減少了許多人為錯誤，如過去常常發生的錯打資料的現象。同時，數位化的檔案系統也避免了過去因為紙本文件毀壞而導致的資訊流失的問題。

如欲獲得更多資訊，請以以下方式聯絡：

公司名稱：ParaDM Co. Ltd

公司地址：32/F Times Tower, 391-407 Jaffe Road, Wanchai, HONG KONG

公司電話：852 2866 8611 公司傳真：852 2861 3433

公司網址：www.paradm.com 公司電郵：info@paradm.com

