

CPCNet再度以創新服務與高客戶滿意度榮獲金炬獎

2010/3/30

CPCNet宣佈，再度獲得中華民國傑出企業管理人協會的肯定，榮獲「第八屆金炬獎」。CPCNet已連續兩屆獲得金炬獎，本屆勇奪「年度創新設計」、「優良顧客滿意度」兩個獎項，再次獲得社會各界的肯定。

「CPCNet之所以能獲得市場眾多肯定，並且不斷提升在台市場佔有率，有賴於CPCNet不斷強化網路通訊及資安服務動能；再加上CPCNet擁有專業的客戶服務團隊，客戶可透過他們提出各種意見；使得CPCNet能即時掌握市場的需求，不斷地創新各式的管理服務，協助台灣企業簡化管理及降低營運成本，例如新一代的高畫質視訊會議管理服務VC²(VC-square)為其中實例。」CPCNet台灣區總經理朱哲生如是指出。

鑒於當今企業對視訊會議系統的品質及穩定度有著極高的要求；因此，CPCNet即推出高畫質的視訊會議管理服務-VC²。由於VC²的產品績效遠較傳統的固定式視訊會議系統佳，其極具高穩定度與高畫質，及以月租費的彈性服務方式等傑出表現，獲得中華民國傑出企業管理人協會的肯定，頒發「年度創新設計」獎項以表揚其對台灣企業的貢獻。

朱哲生指出，VC²之所以能獲得台灣企業客戶的青睞，與該產品具備高畫質、高彈性，及可支援多點會議等三大特色有關。

由於CPCNet在VC²產品中導入了先進的ITUH.264/SVC編碼技術，能確保高畫質之同時，也會依據客戶的頻寬自動調整畫質，可避免因為網路連線擁塞而出現馬賽克問題。透過VC²，企業員工不僅可於會議室，甚至可在任何地方，透過身邊的筆記型電腦及桌上型電腦等以Internet、3.5G、WiFi或VPN等方式均可即時進行多點視訊會議。

VC²視訊會議管理服務另一特色是可透過CPCNet專業服務團隊直接維護客戶視訊系統，並提供客戶7x24的網路監測與客服專線支援；客戶並可隨時通知CPCNet調整用戶數量，這些優勢均可助企業節省營運成本。

「透過專業的服務團隊，客戶在使用CPCNet的服務時顯得更得心應手，也因此，我們在獲得『年度創新設計-VC²』這個獎項的同時，也榮獲了『優良顧客滿意度』獎項。」朱哲生補充說道。

CPCNet致力於世界一流服務以提升客戶滿意度為首要任務，貫徹「以客為本」的服務承諾。CPCNet曾委託國際專業調查機構TNS進行亞太區客戶服務滿意度調查，高達70%以上的台灣區客戶給予CPCNet服務評分達到「很好」或「極佳」。相對地，客戶給予其他同類型業者「很好」或以上，平均僅達到35%。這說明CPCNet所給予客戶的優質服務，是遠遠超過業界標準的。

朱哲生指出，我們的客戶可透過各種的方式來與CPCNet連繫，如撥打7x24的免付費當地客服專線、寄送電子郵件或網路上申報故障等；其中，我們客戶服務團隊具備多國語言與專業技術知識，及可即時監察客戶網路狀況，迅速尋找問題的源頭，讓客戶感到非常方便。

同時，CPCNet為了確保所有前線人員及後勤支援小組加深體驗客戶服務及技術知識，特設

立「崗位輪換計劃」；另也成立「特別工作管理小組」團隊，該團隊由來自網路運作中心 (NOC)、工程部及客服部的專業人員所組成，針對嚴重性的故障問題，可減少處理故障申報的時間，快速地解決問題；以帶給客戶更優質的服務。

<http://www.netadmin.com.tw>