

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。



佳能數碼影像坊及佳能客戶服務中心

位於尖沙咀的佳能數碼影像坊(Canon Image²)，為佳能客戶及攝影愛好者提供更全面貼心、優質專業的產品體驗與服務。陳列室展示了佳能全線影像產品及各種最新技術，更將佳能客戶服務中心與Canon Pro Solution Hub集中於一址，方便客戶一站式取得所需支援；寬敞空間方便舉辦不同類型的攝影課程、分享會及活動，讓不同層面的客戶都能在此體驗影像創作的魅力。

地址：九龍尖沙咀彌敦道63號國際廣場20樓

佳能商務體驗中心

佳能商務體驗中心設有INTELLIGENCE、LEADERSHIP、INNOVATION和SUSTAINABILITY四大元素的體驗區，為公司客戶及縱向市場提供一站式協助，展示了如何利用具AI及大數據分析的方案及產品，以智能方式把文件處理流程數碼化，讓企業能更有效地管理打印系統，達致可持續發展。

地址：九龍紅磡紅鸞道18號中國人壽中心A座3樓

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。



便利安排 優質服務體驗

為降低客戶把器材送修時的不便，佳能香港除設有上門收機和送機服務，減少往來客戶服務中心及等候的時間外，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和進度，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

佳能香港每月均舉辦逾20堂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。當中部分主題的攝影課程以至攝影器材護理工作坊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、在線支援，以及自助服務平台等，滿足不同客戶對產品查詢的需要。





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。



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300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。

