

# 成功個案



#### 更少的人手 更佳的服務

資訊科技一日千里,利用「自助售賣器」 (Kiosk)購物已不再是新鮮事。 例如: 汽水售賣機、鐵路售票站和戲院裡的預售取票機等,都是Kiosk的一種。時至今日,大型購物商場都會擺放互動商戶指南,為顧客提供各類資訊。在企業的角度來說,Kiosk像一名員工,為客人提供服務及資訊。很多好處包括可以省卻前線員工的資源,為企業建立專業和緊貼潮流的形象。雖然它們應用範圍廣泛,但仍然存有進步空間,為企業發揮更大效益。

聯合科技一直緊貼市場的趨勢,致力為客戶解決業務上的營運問題,協助他們更有效益地穩定發展。今次,聯合科技與本港流動通訊龍頭企業 — CSL合作,為其旗下品牌one2free的旗艦店編寫一套自助式銷售服務系統(Kiosk)。



目標

One2free 旺角於二零一一年六月開幕,佔地達六千平方米,分成六個體驗區,以強化創新的品牌形象和提供一站式流動通訊服務予顧客為目標。透過和Suzuki Café的合作,店內設有全港流動電話店獨有的優閒充電區,顧客可以一邊為手機充電,一邊免費地享用咖啡美食。除了堅守著建立領先形象的大前題,one2free還考慮到服務擴展的引伸成本,希望透過一套自助式的銷售系統來達致兩全其美的成效。



系統方案

「選擇聯合科技(UCR)為該項目的合作伙伴,是因為UCR擁有大比例的市場佔有率和卓越的品牌聲響。而且UCR是眾多零售系統提供者中,唯一與八達通有限公司簽訂了洽談伙伴合約,能協助八達通用戶處理其交易款項,這項市場優勢帶給我們更大信心。」

- CSL資訊科技部 高級經理江河先生

經過三個多月,聯合科技成功編寫了操作簡易的kiosk系統。顧客可以透過系統購買電話充電券和選擇贈送的飲品或美食,然後使用信用店、撥入電話賬單或八達通方式結帳後,贈送資料會立即傳送到飲品吧,使相關員工可以即時跟進。



成果



支援信用咭及八達通付款方式



輕觸式螢幕選單, 可配合圖片

透過使用聯合科技編寫的kiosk系統軟件,one2free成功地達到預期的目標 — 建立時尚的品牌形象和減省前台的人力資源。

江先生在訪問中表示:「潮流趨勢下,自助服務形式已漸漸成為大眾的習慣。同時,簡單的操作介面和結合多元化的結帳方式令顧客感到十分便利。在整個合作計劃中,我們對UCR的服務質素和kiosk系統方案的成效相當滿意。」

### 為顧客帶來嶄新的用膳體驗

iMenu乃聯合科技最新自家開發的電子餐牌系統,它利用無線網絡技術及流動電子裝置作為操作平台,可取代缺乏靈活度的傳統餐牌。 擁有四十多年的豐富經驗,聯合科技對餐飲市場的變化非常敏感,深切明白飲食業從業員的實際需要。而新推出的iMenu,擁有比傳統 餐牌優勝的特點,如提供可隨時轉換或變更的實物相片、菜式的詳盡介紹及供顧客填寫的意見書,毫無疑問餐牌電子化為餐廳及顧客帶來另一番體驗,大大提高企業形象。

#### 產品特點

- ✓ 系統穩定,簡易操作
- ✓ 層遞式菜式排列,條理清晰
- ✓ 詳盡菜式介紹
- ✓ 高解像度菜式相片
- ✓ 提供菜式與美酒之配搭建議
- ✓ 方便收集顧客意見





菜式與美酒之配搭建議 增加消費意慾

#### iMenu功能齊全 為使用者帶來不少好處

- ✓ 為顧客帶來嶄新體驗
- ✓ 提升顧客滿意度
- ✓ 節省傳統餐牌的印刷成本
- ✓ 更有效運用人力資源
- ✓ 增加營業額
- ✓ 加強顧客關係管理的成效



高解像度實照和詳細介紹 使菜式的吸引度大大提升

# 如何有效地透過智快寶銷售系統進行客戶關係管理?

客戶關係管理是指與目標顧客建立正面且長遠的關係,令顧客對企業和品牌建立穩固的忠誠度。

#### 報表分析

在計劃客戶關係活動活動時,企業需要透過最新的業務數據,以了解顧客的偏好和購買行為,因此智快寶銷售系統的報表輸出功能, 有助它們進行客戶關係管理。另外,客戶關係活動進行時,企業可定期查閱系統中的銷售報告並加以分析,可對活動進行適當的 調整。當活動完結後,企業又可利用系統的各類型報表,評估整項活動的成效。

#### 預付卡功能

近年,預付卡成為不少企業的推廣工具,其特色是低成本和於短時間內達致最高效益,更能有效地維持顧客的忠誠度。預付卡卡主可以憑卡於任何分店消費,省卻了現金找續時間,交易過程變得更快捷。為吸引顧客持續地為預付卡增值和提升預付卡計劃的成效,智快寶銷售系統支援「增值回贈優惠」。例如:卡主每增值100元,可額外獲得10元的增值額。此外,智快寶銷售系統飾演資料儲存庫角色,可紀錄大量會員資料,包括聯絡方法、生日日期和購買紀錄等,有助企業跟顧客保持緊密聯繫,推動更多客戶關係活動。





為了答謝員工過去一年來對公司的付出和努力, 公司本年的年度旅行選址在沙巴。全體員工盡情 享受水上活動和美食,十分盡興。



# 聯合科技週年晚會



周年晚會上演飲啤酒大賽和歌唱比賽,整晚最矚目的不單有壓軸抽獎,今年更特別安排了魔術表演。籍此我們再次感激所有禮物贊助商和公司仝人過去一年的努力。



電腦硬件供應商惠普香港公司及恰和科技於農曆新年期間, 携同乳豬,跟我們恭賀新年及寓意來年繼續合作愉快。







Hong Kong | Guangzhou | Macau | Shanghai

#### 香港九龍紅磡崇安街18號半島廣場16樓1612-1615室

## 最新客戶



one2free



香港移動通訊有限公司



香港寬頻



Wildfire



The Tonno



Holly Brown



元绿寿司

元綠壽司



匠Mazter



胡椒廚房



華御結



上海佬









海南少爺

Baby Café

有禮有限公司

意大利城