

## 3.3 客戶經營與服務

智崑主要客戶為國外主題樂園與大型休閒娛樂中心，並為客戶提供量身定制的產品與完善的解決方案。智崑亮眼的營運成績，皆源於為客戶提供超乎期待的產品、為客戶創造價值。

### 管理方針

重大議題	客戶關係與產品服務
重大主題	客戶服務 *
政策 / 承諾	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 與客戶保有雙向的互動，維持良好關係，並提供即時且永續的產品服務</li> <li>· 提供多方面的客戶溝通管道，並保障客戶隱私及機密資訊</li> </ul>
目標與標的 (短期)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 協助客戶準時開幕，並持續確保產品安全可靠的營運</li> <li>· 階段性的打入不同規模的娛樂市場</li> <li>· 快速處理設備問題，並提升客戶滿意度</li> </ul>
實際管理作為	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 針對客戶服務，從專案啟始至樂園盛大開幕，均客戶保持密切合作</li> <li>· 定期參展與固定安排時間拜訪客人</li> <li>· 操作手冊上為客戶建立 error 與 Q&amp;A 問題解決的 SOP</li> <li>· 保固內客戶提出之合理要求，皆能投入財務、人力、技術讓產品達到需求。例如更新安全帶外蓋設計，改善乘客扣上安全帶的時間，讓營運更有效率</li> </ul>
2019 年 目標達成 情形 (短期)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2019 年營運目標達成率超過 90%</li> <li>· 2019 年無營運中斷事件</li> <li>· 24 小時客服處理不同時區問題</li> <li>· 協助通過歐洲 TUV 安全單位年度複檢</li> <li>· 建立重要零件安全庫存量</li> <li>· 2019 年已完成 m-RIDE、i-RIDE，並定期更新資訊給客戶</li> </ul>
重大議題 目標或方向 (中長期)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 未來目標朝開發符合全世界主要安規認可的新型娛樂設備並提高市場佔有率</li> <li>· 提供更有效率的年度檢查及保養方式</li> <li>· 在安全可靠的情況下，降低設備維護保養成本</li> </ul>
責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 連結個人 KPI 來衡量整個績效，給予獎勵或輔導改善</li> </ul>
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 與技術中心共同開發符合市場期待的設備</li> <li>· 以 7 個人的團隊打入國際市場</li> </ul>
申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>· After sale sevice 工程師及單位主管</li> <li>· 業務開發部與售後服務部，理解客人問題後，進行分析與改善</li> </ul>
特定行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 客戶滿意度調查</li> <li>· 參加遊樂行業的相關活動提高品牌曝光度</li> </ul>
評量管理 方針的機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 內部稽核 (MBO)</li> <li>· 雙週內部會議討論與改善</li> <li>· 內部 KPI 評量</li> <li>· 客戶滿意度回饋</li> </ul>
管理方針 評估的結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 與內部相關部門溝通與改善，並且定期追蹤改善結果</li> </ul>

### 3.3.1 專業的客服團隊

智崴提供完善的產品售後服務，包含專業的客服團隊，進行設備狀態監測及預防維護、為客戶進行產品教育訓練。同時也為客戶建立暢通、高效率的產品報修管道，確保客戶的需求可即時處理與回應。此外，若客戶有操作上需求，客戶服務部會遠端進行困難排除，若無法線上處理則會派人實地進行處理，使客戶於產品操作問題，均能得到即時回饋與解決。

### 3.3.2 售後服務

智崴設有營銷中心客戶服務部，專門負責維保專案、事件回報、維保訂單、零件詢問及報價、技術諮詢、現地服務等客戶維保需求，並提供電子郵件、客服專線、即時通訊等多樣性客戶溝通管道。

智崴為確保公司各項產品之售後服務品質與客戶滿意度，延長產品與服務價值鏈，於內部訂定之「維護保修管理辦法」，規範各項產品和服務於保固內、過保固期及無保固期的售後維護保修（簡稱維保）之工作規範，以強化售後服務的品質和內容。維保作業流程則依據客戶回報之事件，由客戶服務部分析根本原因，並依照供貨合約的保固條件，進行內部技術改善或由供應商履行保固責任，同步改善產品品質，以滿足不同客戶的需求。

#### 維護保修管理程序

