

**SIARAN MEDIA
UNTUK SIARAN SEGERA**

**CELCOM RANGKUL ANUGERAH MENGIKTIRAF USAHA BERTERUSAN BAGI
PENGALAMAN PELANGGAN YANG HEBAT**

KUALA LUMPUR, 12 OKTOBER 2018 – Usaha berterusan Celcom Axiata Berhad dalam memberikan pengalaman yang hebat kepada pelanggan telah mendapat pengiktirafan, apabila syarikat telekomunikasi itu merangkul beberapa anugerah dalam *6th Customer Experience Management Asia Summit*, yang diadakan pada 25 – 28 September 2018, di Marina Bay Sands, Singapura.

The Customer Experience Management Asia Summit merupakan acara Pengurusan Pengalaman Pelanggan serantau yang penting, khusus bagi berkongsi strategi terbaik dan paling inovatif dalam pengalaman pelanggan. Ia juga merupakan sebuah platform bagi organisasi yang secara aktif meletakkan pelanggan sebagai keutamaan dalam perniagaan mereka.

Celcom meraih dua anugerah *Customer Experience Asia Excellence Awards* untuk pencapaian dan strategi pengalaman pelanggan, iaitu:

- **Anugerah Strategi Media Sosial Terbaik (Emas)** – Anugerah ini mengiktiraf organisasi yang menggunakan media sosial sebagai saluran strategik untuk menyediakan pengalaman pelanggan dengan lancar dari end-to-end di saluran omni.
- **Anugerah Pusat Perhubungan Terbaik (Gangsa)** - Anugerah ini mengiktiraf dan menggalakkan Pusat Perhubungan mengguna pakai kaedah, metrik dan idea yang inovatif bagi menyediakan sokongan berkualiti selaras dengan prestasi perniagaan semasa berkomunikasi bersama pelanggan.

Celcom juga menerima Penghormataan serta diiktiraf di kalangan para pemain terkemuka dalam kategori Anugerah Penggunaan Mudah Alih Terbaik, kerana berinteraksi secara inovatif bersama pelanggan dengan menggunakan platform sedemikian.

Mohamad Idham Nawawi, Ketua Pegawai Eksekutif Celcom Axiata Berhad, berkata bahawa anugerah tersebut merupakan penghormatan dari industri serantau untuk pencapaian perkhidmatan pelanggan Celcom yang terkini.

"Ini merupakan pencapaian terhebat kami, untuk terus memperkukuhkan kedudukan sebagai pemimpin industri dalam menyediakan pengalaman pelanggan terbaik di peringkat antarabangsa. Pelanggan kami adalah keutamaan, dan kami sentiasa mendahulukan mereka apabila kami melancarkan perkhidmatan baru dan inovatif bagi memastikan mereka mendapat pengalaman pelanggan terbaik,"katanya.

Pengiktirafan tersebut adalah kesan daripada inisiatif Celcom yang bertujuan untuk terus memperbaiki perkhidmatan yang diberikan kepada para pelanggan, dengan memberi akses kepada inovasi terkini dalam melayani pelanggan. Antara inovasi ini adalah Hub Pengalaman Media Sosial yang pertama di Asia Tenggara dan perkhidmatan Agen Maya Pintar yang canggih di Asia Tenggara. Celcom juga merupakan pengendali telekomunikasi pertama menerima pensijilan terkini kualiti ISO antarabangsa di peringkat global untuk pusat hubungan.

"Ia adalah satu pengiktirafan dan pecapaian yang hebat untuk pasukan yang sentiasa bersemangat untuk menyediakan perkhidmatan yang baik kepada pelanggan kami. Jutaan terima kasih kepada pasukan media sosial dan pasukan perkhidmatan pelanggan Celcom. Kami mengalu-alukan kritikan serta teguran membangun untuk memajukan lagi perkhidmatan pelanggan, dan saya yakin pelanggan akan terus berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan,"kata René Werner, Ketua Pegawai Perkhidmatan dan Pengalaman, Celcom Axiata Berhad.

-TAMAT-