

**SIARAN MEDIA
UNTUK SIARAN SEGERA**

**INISIATIF MEMPERHEBAT PENGALAMAN PELANGGAN CELCOM DIKTIRAF DENGAN
PELBAGAI ANUGERAH**

KUALA LUMPUR, 2 JULAI 2018 – Celcom Axiata Berhad memenangi beberapa anugerah yang mengiktiraf pelaksanaan beberapa inisiatif serta impak positifnya dalam memberikan pengalaman yang hebat kepada kumpulan pelanggannya.

Baru-baru ini di majlis *Frost & Sullivan's 14th Annual Malaysia Excellence Awards* yang diadakan di Hilton Kuala Lumpur pada 26 Jun 2018, Celcom telah dianugerahkan dengan anugerah bagi pencapaiannya bagi Pengalaman Pelanggan dalam Industri Komunikasi :

- *Excellence in Customer Experience - In Store Experience, 2018*
- *Excellence in Customer Experience - Contact Centre, 2018*

Selain itu, Celcom turut menerima anugerah *Telecom IoT Service Provider of the Year* bagi tahun yang kelima berturut-turut.

Pada hari yang sama juga, Celcom turut diiktiraf di peringkat serantau sebagai antara yang terbaik di kalangan rakan industri apabila memenangi anugerah *Best Customer Service 2018* oleh TelecomAsia dalam satu majlis yang diadakan di Singapura.

Celcom terus meletakkan fokus untuk menyediakan pengalaman pelanggan yang hebat sebagai salah satu strateginya. Walaupun pendigitalan operasinya dalam memperkaya pengalaman pelanggan masih menjadi agenda utama, Celcom menyedari bahawa saluran yang konvensional masih menjadi pilihan sesetengah kumpulan pelanggan. Oleh itu, inisiatif utama Celcom turut merangkumi pengubahsuaian rangkaian bluecube Celcom dengan wajah baru dan segar serta pengalaman yang baru untuk pelanggan, meringkaskan proses dan memberi peluang kepada pekerja untuk lebih bertanggungjawab berhadapan dengan pelanggan di pusat khidmat pelanggan atau menambahbaik agenda latihan bagi ejen-ejenjnya di cawangan runcit serta pusat khidmat pelanggan bagi pengalaman yang lebih baik.

Ini merupakan sebahagian daripada inisiatif yang diterapkan meliputi keseluruhan syarikat yang turut merangkumi *Social Media Experience Hub*, dan memperkenalkan perkhidmatan Ejen Maya Pintar (*Intelligent Virtual Agent service*) yang canggih.

Michael Kuehner, Ketua Pegawai Eksekutif Celcom Axiata Berhad berkata pengiktirafan industri yang diterima di kedua-dua peringkat tempatan dan serantau merupakan hasil daripada inisiatif berterusan Celcom dalam memacu agenda berpaksikan pelanggan.

“Pastinya ia merupakan anugerah yang amat penting bagi kami dalam meneruskan perjalanan kami untuk menjadi syarikat yang lebih tangkas. Ia juga merupakan pengiktirafan kepada prestasi yang membanggakan serta dedikasi setiap pekerja Celcom. Kami akan terus berinovasi dan mencipta lebih banyak pengalaman hebat untuk pelanggan kami.”

Sebagai pemegang anugerah bertahan *IoT Provider of the Year*, Michael Kuehner menambah, “Kami amat bangga diiktiraf sebagai peneraju industri serta penyumbang kepada pembangunan negara dalam pelbagai industri dan segmen perniagaan. Celcom akan terus komited dalam menyediakan pengalaman IoT yang optimum supaya pelanggan akan terus memperoleh faedah daripada perniagaan dan kecekapan operasi.

“Kami juga ingin menyatakan penghargaan kami kepada 9.6 juta pelanggan yang bersama di sepanjang perjalanan kami dengan memberikan sokongan tidak terhingga. Kami berada di sini adalah kerana mereka,” menurut Michael.

-TAMAT-