



3 香港推全港手機用戶適用的升級版客戶服務 7×24 網上 iChat 及跨平台「過料特工」 打造流動電子化客戶服務新體驗

- 積極推廣電子化客戶服務平台，提供簡便快捷及輕鬆愉快的客戶體驗
- 升級版 iChat 支援多平台，7×24 網上即時通訊，全港手機用戶適用
- 全新跨平台「過料特工」轉移手機資料安全快捷，傳送 1GB 資料約兩分鐘¹
- 「服務 Better」全方位宣傳項目即日展開

香港，2015 年 9 月 9 日 – 和記電訊香港控股有限公司（和記電訊香港控股、集團；股份代號：215）旗下流動通訊業務 3 香港，將於即日起推出「服務 Better」大型宣傳活動，介紹 3 香港新推出全港手機用戶適用的「過料特工」轉移手機資料服務及升級版 iChat 網上即時通訊服務，積極拓展電子化的客戶服務平台。

電子化客戶服務 簡便快捷

和記電訊香港控股營運總裁陳婉真表示：「簡便快捷及輕鬆愉快的客戶服務體驗，是建構成功品牌不可或缺的元素。3 香港致力打造流動電子化客戶服務平台，最近不但加強流動應用程式包括 My 3 app、3Care app 及 3Meter app 的內容，讓客戶透過自助方式，隨時隨地查詢一般資料，更進一步提升即時通訊程式的服務，增加與客戶的溝通，全方位提升客戶服務質素，以配合『Better at 3』精益求精的理念。」

全天候升級版 iChat 服務

3 香港於 2011 年拓展電子化客戶服務平台，推出香港電訊業首個網上即時通訊客戶服務 iChat，提供 7×24 的網上客戶服務。iChat 自推出後一直受客戶歡迎，有效協助疏導傳統客戶服務熱線人流，成功開拓電子化客戶服務渠道。現時，所有手機用戶均可使用 iChat 服務，一般而言約九成 iChat 用戶可於 30 秒內與 iChat 大使展開對話，查詢賬單及服務資料。

¹ 資料傳送速度僅供參考，實際情況視乎手機型號及資料數量而定。

最近，3 香港為 iChat 進行兩項升級，以提供更佳的服務體驗。首先採用現時流行的自動調適網頁設計 (Responsive Web Design)，可因應不同瀏覽裝置而自動調節至合適的介面，無論在電腦、智能手機及平板電腦均可簡單使用。此外，新版面加入聊天程式的設計，配合生動活潑的表情符號，為客戶帶來更個人化及親切的感覺。

全新跨平台「過料特工」 轉移手機資料快捷安心

3 香港推出的新一代手機資料轉移服務「過料特工」，為客戶提供一站式手機資料轉移方案，安全可靠。由即日起，全港手機用戶均可到全線 3Shop 使用「過料特工」服務，將舊手機的資料迅速轉移到新智能手機，費用全免。

「過料特工」支援 iOS 及 Android 平台的智能裝置，更可跨平台轉移資料，傳送 1GB 資料需時僅約兩分鐘¹，傳送速度於同類服務中數一數二，無論是手機內的通訊錄、短訊、相片、影片、音樂及應用程式等，均可帶到新手機。有關資料不會儲存於「過料特工」的裝置，高度安全可靠，而且客戶還可於資料轉移妥當後，選擇透過「過料特工」將舊手機的資料徹底清除。

「過料特工」更設手機檢查功能，透過測試屏幕、Wi-Fi、藍芽、鏡頭及電池的表現，為客戶分析手機是否操作正常。

「服務 Better」盛大宣傳活動 推廣 3 香港客戶服務

3 香港將於即日開展盛大宣傳攻勢，透過電視廣告、平面廣告及網上平台，全方位推廣創新卓越的電子客戶服務。全新電視廣告系列以學校及港女的故事，帶出「全 TEAM 一心！做得更好！3 就像好服務」的主題。

電視廣告將於 9 月 9 日晚上黃金時段開始在無綫電視翡翠台、明珠台、J2 及有線電視新聞台等頻道播放，而平面廣告則於明日（9 月 10 日）起刊登於各大報章刊物。3 香港亦將於 9 月下旬在網上平台 makingbetter.hk 網站、Facebook 專頁及 YouTube 頻道推出一系列由杜小喬演出，介紹 3 香港客戶服務的短片，供網民欣賞。

3 香港將帶來更多輕鬆愉快的客戶服務體驗，請密切留意 www.three.com.hk、Facebook 專頁 www.facebook.com/threeHK，以及於全線 3Shop 及 3Xpress 專櫃的最新公佈。

【完】

有關 3 香港

3 香港是領先的流動通訊服務營辦商，是目前本港唯一擁有橫跨 900 兆赫、1800 兆赫、2100 兆赫、2300 兆赫及 2600 兆赫五個頻譜制式頻段的網絡商。3 香港透過覆蓋廣泛及先進的 4G LTE、3G 及 2G 網絡，以「3」品牌為客戶提供尖端的數據、話音及漫遊流動通訊服務，

並與全球各地著名的供應商合作，引入嶄新的流動裝置和增值服務；配合遍佈全港各主要地區的「3HKWiFiService」熱點，提供高速的無線上網服務。3香港是和記電訊香港控股有限公司（股份代號：215）的流動通訊業務，和記電訊香港控股為長江和記實業（股份代號：1）集團成員。

有關3香港的詳情，請瀏覽 www.three.com.hk。

有關和記電訊香港控股的詳情，請瀏覽 www.hthkh.com。

傳媒查詢：

3香港

公司事務部

陳孔賢 / 黃司慧

2128 3162 / 2128 5313

jan.chan@hthk.com / sandy.wong@hthk.com