

安捷倫顧客體驗調查 使安捷倫更能有助於您

從安捷倫開業的那天起，我們就很重視顧客滿意度。

安捷倫顧客體驗調查是其中一種最重要的方式，使我們瞭解您與安捷倫業務往來的感受。它協助我們了解正在運作的事情、我們對您關注事項的處理進度及那些方面我們可以做得更好。

我們希望您提供回饋。我們想要知道我們可以滿足您那些需求及期望（并繼續保持），以及我們錯失哪些指標（持續改進）。



查看這份參與安捷倫顧客體驗調查的邀請。

我們期待聽到您的回音。

在 2016 年，安捷倫顧客體驗調查經過重新設計，使它更容易、更快且更方便您的填寫。

- 這份 ACX 調查現提供手機版，只花您少於 3 分鐘的時間即可提供您寶貴的回饋給我們

許多問題已被變動以便更能抓住您與我們往來中您最關注的事項。我們已把問題鎖定在那些能達到或超過您期望的至關重要的問題上。

- 例如，當決定是否向我們購買時，您是否得到您所要的資訊？在您下訂單後，您從哪裡持續取得有關交期及安裝的資訊？儀器是否依您需要的日期安裝？當您要求到廠服務時，我們是否使您滿意的快速安排並解決您的問題？

所有安捷倫的管理階層看到我們顧客的回應與意見。從這些回應，我們確定我們需要改進的事項與

方向、調查這些問題並建立改善計劃、並且（如果您想要我們這樣做）把我們採行的作為回報給您。

這裡是一些我們直接基於顧客回饋而做改善的例子：

- 引進一個自動通知系統來確認您的產品下訂單的時間、告知您何時裝運以及利用實時跟踪器來追蹤運送資訊
- 提供更簡易且更完整的攝取顧客所購儀器的場地規劃指南
- 更快的運送時間及線上採購選項來改善您的採購及運送體驗
- 縮短為您安排服務的時間
- 改善我們網頁的搜尋及瀏覽

對我們顧客的承諾

身為高度重視的顧客，您的成功是安捷倫的頂級優先。我們訂立目標以您可以倚賴的答案來支援您的業務成功，並且確保您在與我們合作時擁有傑出的經驗。對我而言，這是一個個人的承諾。

如同我期望您已被告知，我們正採取行動，既重要又微妙地來持續改善我們服務您的方式。而且我們將持續必要的改變來維持更好的顧客體驗。

請花幾分鐘時間來分享您對於我們如何做好網頁模式的顧客體驗調查的觀感。我們期望聽到您的信息。

我知道，與您一起我們可以實現許多偉大的事情。



Mike McMullen
安捷倫科技公司總裁兼首席執行官