“ทรูทัช” โชว์ความสำเร็จ “ศูนย์บริการลูกค้าครบวงจร” เปิดตัว “ทรูวอยซ์” รุกนำเทคโนโลยีสั่งงานด้วยเสียง เสริมแกร่งงานบริการคอลเซ็นเตอร์ลูกค้าองค์กร

“ทรูทัช” โชว์ความสำเร็จ “ศูนย์บริการลูกค้าครบวงจร” เปิดตัว “ทรูวอยซ์” รุกนำเทคโนโลยีสั่งงานด้วยเสียง เสริมแกร่งงานบริการคอลเซ็นเตอร์ลูกค้าองค์กร

ทรู ทัช ผู้นำธุรกิจ “ศูนย์บริการลูกค้าครบวงจร” (Outsourced Contact Center Service) ประกาศความสำเร็จธุรกิจศูนย์บริการลูกค้าครบวงจร ด้วยยอดรายได้รวมปี 2558 กว่า 500 ล้านบาท เน้นสร้างความพึงพอใจเหนือความคาดหมายแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ มั่นใจธุรกิจมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง พร้อมเปิดตัว บริษัท ทรู วอยซ์ จำกัด ตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้น ชูจุดเด่นเทคโนโลยีสั่งงานด้วยเสียงภาษาไทยรายแรกและรายเดียวในไทย ทำงานโต้ตอบเสมือนคุยกับพนักงาน ทำให้การบริการคอลเซ็นเตอร์ มีคุณภาพสูงขึ้นในขณะที่ต้นทุนลดลง และยังลดความยุ่งยากและค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน ทั้งในส่วนของเทคโนโลยีและบุคลากรปฏิบัติงาน ทำให้ลูกค้าดูแลงานหลัก (Core Business) ได้อย่างเต็มที่เพิ่มประสิทธิภาพและตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่ที่เน้นงานบริการที่เป็นเลิศ ได้อย่างเต็มที่

นางสุภาวดี ตระกูลบุญ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ทรู ทัช จำกัด กล่าวว่า ในปีที่ผ่านมา ทรู ทัช ในฐานะผู้นำด้าน “ศูนย์บริการลูกค้าครบวงจร” มีการเติบโตทั้งลูกค้าและรายได้กว่า 500 ล้านบาท อันเป็นผลมาจากการให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อรองรับกับความต้องการของลูกค้าองค์กรมาอย่างต่อเนื่อง โดยล่าสุดเปิดตัวบริษัทในเครือชื่อ “ทรูวอยซ์” ผู้ให้บริการระบบเสียงสั่งได้ (Speech Technology) ภาษาไทย รายแรกในประเทศไทย ซึ่งเป็นระบบที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของ Call Center โดยสามารถทำงานโต้ตอบเสมือนคุยกับพนักงาน ช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการติดต่อกับ Call Center และลดปัญหาการจัดการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า สอดรับกับเทรนด์การใช้งานด้านศูนย์บริการลูกค้าครบวงจรที่เพิ่มขึ้น โดยในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นปีละ 20-30% โดยประมาณการมูลค่าตลาด Call Center ทั้ง In-House และ Outsourced ของปี 2559 อยู่ที่ประมาณ 2,500 ล้านบาท และมีแนวโน้มจะเติบโตต่อเนื่องอย่างเข้มแข็ง ประกอบกับแนวโน้มบริการแบบ Self Serviceโดยไม่ผ่านพนักงานรับสายมีความนิยมเพิ่มขึ้น รวมทั้งบุคลากรด้าน Call Center หายากขึ้น จึงมั่นใจว่า“ทรูวอยซ์” จะตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าองค์กรได้เป็นอย่างดี”

“ทรูวอยซ์” มุ่งเน้นตลาดกลุ่มลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่ ชูจุดเด่นด้านเทคโนโลยีเสียงสั่งได้ภาษาไทย (speech technology) ที่สามารถสื่อสารโต้ตอบได้ด้วยระบบอัจฉริยะโดยการรู้จำคำพูดอัตโนมัติ (Automatic Speech Recognition) การแปลงตัวอักษรเป็นคำพูด (Text to Speech-TTS) การตรวจสอบอัตลักษณ์ด้วยเสียง (Voice verification) การพาไปยังบริการที่ต้องการเมื่อโทรเข้ามาขอใช้บริการ (Call Steering) และการเข้าใจภาษาธรรมชาติ (Natural Language Understanding) ที่ได้มีการพัฒนาให้เหมาะสมกับการใช้งาน ซึ่งจะช่วยลดต้นทุน และกำจัดปัญหาที่ธุรกิจมักประสบในการให้บริการคอลเซ็นเตอร์ อาทิ การลดปริมาณสายที่จะเข้าไปหาเจ้าหน้าที่ หรือการลดระยะเวลาสนทนาของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ระบบ Self Service ถูกนำไปใช้งานมากขึ้น และยังช่วยควบคุมคุณภาพเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย

บริการของ “ทรูวอยซ์” ประกอบด้วย

– True Voice Intelligent Call Routing สำหรับการโอนสายเรียกไปยังบริการที่ต้องการ
– True Voice Reservation Center สำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ จองบัตร
– True Voice Notification Center สำหรับการแจ้งข้อมูลให้กับลูกค้า
– True Voice Ask Me สำหรับการให้ข้อมูลที่ลูกค้ามักสอบถามบ่อย ๆ
– True Voice Authentication & Voice Biometric สำหรับการยืนยันการใช้บริการของลูกค้า
– True Voice Self – Services สำหรับลูกค้าทำรายการด้วยตนเอง
– True Voice Speech Analytics สำหรับการทำ Quality Assurance

ที่ผ่านมา “ทรูวอยซ์” ได้พัฒนาระบบเสียงสั่งได้ (Speech Technology) ภาษาไทย ให้กับ ทรูมูฟเอช ในชื่อ “มะลิ” ซึ่งเป็นระบบเสียงสั่งได้ ที่รองรับการพูดภาษาไทยแบบธรรมชาติ ไม่ใช่ Keyword สามารถรองรับลูกค้าผู้ใช้บริการได้ 3 ล้านราย (ลูกค้าปัจจุบัน, ลูกค้าทรู เรดคาร์ด และแบลคการ์ด) ซึ่งผลตอบรับค่อนข้างดี มีความถูกต้องในการเข้าใจภาษาพูดของลูกค้าสูงกว่า 98% และ พัฒนาระบบให้ไทยสมายล์ ในชื่อ “ยิ้มยิ้ม” บริการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นทางเลือกแก่ผู้โดยสารในการเข้าไปสอบถามตารางการบิน ราคาบัตรโดยสารเปรียบเสมือนกับระบบตอบรับอัตโนมัติที่ถูกพัฒนามาให้บริการแก่ลูกค้าสายการบินโดยเฉพาะ และกำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาบริการให้แก่ลูกค้าในกลุ่มธุรกิจด้านการเงิน (Financial) ธนาคาร (Banking) กลุ่มอาหาร (Food Delivery)และสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication) ทั้งนี้เทคโนโลยีเสียงสั่งถือว่าเป็นเทคโนโลยีที่ดีที่สุดในการให้บริการด้านคอลเซ็นเตอร์ในปัจจุบันอีกด้วย”