เซอร์เวียนตั้งเป้าขยายการเติบโตทางธุรกิจขึ้นเป็น 2 เท่าด้วยการลงทุนในประเทศไทย

เซอร์เวียนตั้งเป้าขยายการเติบโตทางธุรกิจขึ้นเป็น 2 เท่าด้วยการลงทุนในประเทศไทย

เปิดตัวโซลูชั่นสำหรับธุรกิจการธนาคารและสื่อสารโทรคมนาคม พร้อมเปิดสำนักงานแห่งแรกในประเทศไทยเพื่อนำเสนอบริการจากความเชี่ยวชาญด้านการตลาด

กรุงเทพฯ 13 ธันวาคม 2555 –เซอร์เวียน โกลเบิล โซลูชั่นส์ บริษัทชั้นนำระดับโลกด้านการบริหารจัดการปฏิกิริยาสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Interaction Management-CIM) และการติดต่อสื่อสาร (Contact Center Management-CCM) ประกาศเปิดสำนักงานแห่งแรกขึ้นในประเทศไทย หลังจากที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการให้บริการลูกค้าในแวดวงธุรกิจการธนาคารและสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทยมานานกว่าสิบปี

มร.อภิจิต บาเนอร์จี รองประธานและหัวหน้าฝ่ายธุรกิจ ประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกแห่งบริษัท เซอร์เวียน โกลเบิล โซลูชั่นส์ จำกัด กล่าว “ประเทศไทยกำลังประสบกับภาวะกิจกรรมทางธุรกิจที่มีมากเกินกว่าที่องค์กรในธุรกิจการธนาคาร สื่อสารโทรคมนาคม และอุตสาหกรรมยานยนต์ จะสามารถบริหารจัดการได้ สืบเนื่องจากการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว โซลูชั่นของเซอร์เวียนสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้บริโภคและรองรับปัญหาในสถานการณ์นี้ได้โดยตรง พร้อมทั้งยกระดับมาตรฐานปฏิกิริยาสัมพันธ์กับลูกค้าให้มีศักยภาพมากขึ้น ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อองค์กรมากขึ้นและอยากกลับมาใช้บริการองค์กรอีกในอนาคต เป็นผลลัพธ์เชิงบวกต่อองค์กรในการดำเนินธุรกิจ”

“เป็นเวลาเกือบทศวรรษแล้วที่เซอร์เวียน ได้ให้บริหารแก่ลูกค้าในประเทศไทยและเครือข่ายพันธมิตร ตลอดสองปีที่ผ่านมาเซอร์เวียนได้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทางบริษัทฯ ตัดสินใจลงทุนเปิดสาขาย่อยขึ้นในประเทศไทยเพื่อรองรับการทำงานในระบบเศรษฐกิจไทย โดยการเปิดสาขาครั้งนี้ยังเกิดขึ้นพร้อมกับการเปิดตัวหนึ่งในโครงการสร้างศูนย์ติดต่อสื่อสารที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยภายใต้ความร่วมมือกับธนาคารชื่อดังของประเทศอีกด้วย” มร.อภิจิตร กล่าวเสริม

สำนักงานเซอร์เวียนในประเทศไทย จะเป็นช่องทางเชื่อมโยงให้เหล่าองค์กรในประเทศไทยได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการออกแบบ พัฒนา ดำเนินงาน และการบำรุงรักษาศูนย์การให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีความกว้างขวางและซับซ้อน ในแวดวงการธนาคาร ประกันภัย สื่อสารโทรคมนาคม สาธารณสุขและธุรกิจในภาคส่วนอื่นๆ ทั้งนี้ทางบริษัทฯ ยังให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารแก่ธนาคารระดับโลกในภูมิภาคอเมริกาเหนือและตลาดเกิดใหม่ในภูมิภาคเอเชีย อาทิ ธนาคารเอ็มเอ็นซีที่ไว้วางใจใช้บริการเซอร์เวียน ในกว่า 43

ประเทศทั่วโลก

นอกจากนี้โซลูชั่นของเซอร์เวียน ยังสามารถประยุกต์ใช้กับบริษัทขนาดกลางได้อย่างทรงประสิทธิภาพ เนื่องจากโซลูชั่นดังกล่าวได้รับการออกแบบมาเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นผ่านศูนย์ให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มี 'ประสิทธิภาพ'และ'ประสิทธิผล' มากยิ่งขึ้น ซึ่งเซอร์เวียนวางแผนขยายการให้บริการไปยังองค์กรขนาดกลางในประเทศไทย ผ่านแผนการตลาด การจัดแสดงสินค้าและการประชุมต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทต่างๆ ได้รับประโยชน์สูงสุดจากความเชี่ยวชาญพิเศษของทางบริษัทฯ

ประโยชน์ที่องค์กรในประเทศไทยจะได้รับจากโซลูชั่นของเซอร์เวียน ช่วงที่การเติบโตทางเศรษฐกิจของโลกเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีดังนี้

- **เพิ่มรายรับ** – องค์กรสามารถเพิ่มผลประกอบการได้โดยการให้ความสำคัญกับข้อมูลปฏิกิริยาสัมพันธ์ของลูกค้า และการใช้โซลูชั่นที่ง่ายต่อการใช้งานและได้ผลจริง
- **ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน** – ให้การสนับสนุนการทำงานระบบอัตโนมัติ ลดจำนวนการตอบรับที่ต้องจัดการด้วยตนเอง (การให้บริการโดยใช้เจ้าหน้าที่ จะมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าการให้บริการแบบใช้ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response System – IVRS)) การดำเนินธุรกิจผ่านการบริหารจัดการปฏิกิริยาสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุดตั้งแต่ครั้งแรกที่มีการร้องเรียน (First Call Resolution – FCR) เป็นผลให้การโทรซ้ำในระบบอัตโนมัติมีจำนวนลดลง อาจกล่าวได้ว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายที่เกินจำเป็นในการปฏิบัติงาน (OPEX) ได้
- **เพิ่มความพึงพอใจและศักยภาพให้กับลูกค้า** – แผนกลยุทธ์ด้านการบริหารปฏิกิริยาสัมพันธ์กับลูกค้าที่ทรงประสิทธิภาพ ส่งผลให้ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน องค์กรสามารถรักษาลูกค้าได้อย่างเหนียวแน่นและยังเพิ่มผลประกอบการอีกด้วย

ธุรกิจเกี่ยวกับศูนย์ให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยคิดเป็นร้อยละ 10.5ของอัตราการเติบโตประจำปี (compound annual growth rate – CAGR) และ คิดเป็นมูลค่าประมาณ 1.7 ล้าน ในพ.ศ. 2551 และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มเป็น 3 ล้านในพ.ศ. 2557 ขณะเดียวกันฟรอสต์ แอนด์ ซัลลิแวนคาดการณ์ว่าตลาดธุรกิจแอพลิเคชั่นซึ่งให้บริการด้านการสื่อสารในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก จะมีมูลค่าการเติบโตเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่า จาก 665.4 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เป็น 1.31 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ

เกี่ยวกับเซอร์เวียนกรุ๊ป

เซอร์เวียน ผู้เชี่ยวชาญโซลูชั่นด้านการบริหารจัดการปฏิกิริยาสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Interaction Management – CIM) ช่วยองค์กรต่างๆ ออกแบบและส่งมอบประสบการณ์เหนือระดับให้กับลูกค้าขององค์กร นอกจากเซอร์เวียนจะมีความชำนาญเป็นพิเศษในการให้บริการปรึกษา การดำเนินงาน และการบริหารโซลูชั่นและ

เทคโนโลยีชั้นสูงด้านการบริหารจัดการปฏิกิริยาสัมพันธ์กับลูกค้าแล้ว ทางบริษัทฯ ยังสามารถยกระดับการบริหารจัดการด้านปฏิกิริยาสัมพันธ์ให้กับลูกค้ามากกว่า 600 องค์กรใน 60 ประเทศทั่วโลก ทั้งยังสามารถจัดการโต้ตอบการติดต่อได้โดยเฉลี่ย 7 พันล้านครั้งต่อปี ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์จากการติดต่อสื่อสาร