แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ ติดตั้งโซลูชั่นใหม่ล่าสุดจากอวาย่า

กรุงเทพมหานคร 8 ธันวาคม 2559: – บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (เอไอเอส) จำกัด มหาชน ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย GSM ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยได้อัพเกรดระบบศูนย์คอนแท็คเซ็นเตอร์เพื่อมอบประสบการณ์ส่วนบุคคลที่ดียิ่งขึ้นแก่ลูกค้า รวมทั้งรองรับจำนวนฐานลูกค้าที่เติบโตขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง

ด้วยระบบให้บริการตนเองแบบอัตโนมัติ (Interactive Voice Response – IVR) ของอวาย่า (Avaya Aura Experience Portal) ที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถทำรายการผ่านระบบได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (ACC) ซึ่งเป็นศูนย์คอลเซ็นเตอร์ของเอไอเอส เพิ่มศักยภาพในการดูแลลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เสริมการให้บริการแบบส่วนบุคคลผ่านพนักงานรับสาย และลดค่าใช้จ่ายทางด้านการดำเนินงานของศูนย์คอนแท็คเซ็นเตอร์ทั้ง 4 แห่ง ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและนครราชสีมา ซึ่งปัจจุบันศูนย์คอนแท็คเซ็นเตอร์มีพนักงาน 3,300 คนคอยให้บริการลูกค้า 40 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ

มีการคาดการณ์ว่าจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนในประเทศไทยจะแตะ 20_ล้านคนภายในปี_2559 และคาดว่าตัวเลขนี้จะพุ่งทะยานต่อไปหลังจากมีการเปิดให้บริการ 4G เชิงพาณิชย์ นอกจากนี้ยังมีการคาดการณ์ด้วยว่า ความต้องการเชื่อมต่อบรอดแบนด์ที่ซับซ้อนได้อย่างไร้รอยต่อและมีความน่าเชื่อถือสูงจากภาคธุรกิจจะเพิ่มสูงขึ้นตามภาวะการเติบโตอย่างเร่งด่วนของเศรษฐกิจดิจิทัลไทยแลนด์

ACC มองว่าการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคดิจิทัลของศูนย์คอนแท็คเซ็นเตอร์นั้น คือตัวผลักดันที่สำคัญสำหรับเศรษฐกิจยุคใหม่ ซึ่งระบบให้บริการตนเองแบบอัตโนมัติใหม่ล่าสุดจากอวาย่าจะช่วยให้ลูกค้าของเอไอเอสได้รับประสบการณ์การให้บริการที่ดีเยี่ยมอย่างเช่นเคย ถึงแม้ว่าในแต่ละเดือนศูนย์คอนแท็คเซ็นเตอร์จะต้องรับมือกับจำนวนสายเรียกเข้าที่สูงถึง 11 ล้านสายก็ตาม

หลังจากติดตั้งระบบให้บริการตนเองแบบอัตโนมัติของอวาย่า ลูกค้าให้การตอบรับกับบริการดังกล่าวด้วยดี โดยร้อยละ 70 ของสายเรียกเข้านั้น ลูกค้าเลือกที่จะใช้ระบบให้บริการตนเองแบบอัตโนมัติ เพราะช่วยให้พวกเขาสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ อาทิ การเปิดใช้งานซิมการ์ด การสมัครรับบริการโรมมิ่ง หรือแม้กระทั่งการเลือกของรางวัลได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องถูกจัดให้อยู่ในระบบคิวซึ่งต้องเสียเวลารอสาย

นอกจากนี้ ระบบให้บริการตนเองแบบอัตโนมัติของอวาย่ายังช่วยลดค่าใช้จ่ายได้อย่างมหาศาล เนื่องจากต้นทุนใน

การโอนสายลูกค้าแต่ละครั้งไปยังพนักงานรับสายจะตกราว 50-100 บาท ขึ้นอยู่กับระดับความสามารถของพนักงาน แต่หากลูกค้าใช้บริการผ่านระบบให้บริการตนเองแบบอัตโนมัติ ต้นทุนจะลดลงเหลือเพียง 1 บาทสำหรับการให้บริการในแต่ละครั้ง

ฟีเจอร์ที่โดดเด่นอีกประการคือความสามารถในการระบุและจัดกลุ่มลูกค้า รวมถึงบริการที่พวกเขาต้องการ ก่อนที่สายจะถูกโอนต่อไปยังพนักงานที่เหมาะสมซึ่งผ่านการฝึกอบรมเพื่อให้ความช่วยเหลือในงานบริการเฉพาะด้านหรือประเภทลูกค้า นอกจากจะช่วยร่นระยะเวลาในการรอสายให้สั้นลงแล้ว ระบบดังกล่าวยังช่วยปรับปรุงประสบการณ์สำหรับการโทรเข้าของลูกค้าเอไอเอสได้ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

“ในฐานะผู้นำแห่งวงการศูนย์คอนแท็คเซ็นเตอร์ เราไว้วางใจและเชื่อมั่นว่าอวาย่ามีทั้งประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการจัดหาโซลูชันที่เราต้องการ” กล่าวโดย คุณใจพร ศรีสกุล กรรมการผู้จัดการ บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด “ความเป็นพันธมิตรของเรากับอวาย่าตั้งอยู่บนปัจจัยสำคัญสามประการ ซึ่งทั้งสองบริษัทต่างก็เชื่อมั่น ได้แก่ เทคโนโลยี ความเป็นเลิศในกระบวนการทำงาน และบุคลากร ด้วยการทำงานร่วมกับอวาย่า เราจึงสามารถสร้างการเติบโตและกำหนดแนวทางตลาดการสื่อสารแบบมัลติมีเดียในประเทศไทย ผ่านนวัตกรรมการสร้างสรรค์ประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า เทคโนโลยี และบุคลากร”

“การลงมติผ่านแผนแม่บทเศรษฐกิจดิจิทัลแห่งชาติเมื่อเร็วๆ นี้ ส่งผลให้ธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทยจำเป็นต้องเพิ่มความคล่องตัวและการเชื่อมต่อมากยิ่งขึ้น ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการทางด้านการสื่อสารเช่น แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จะต้องมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมที่จะช่วยให้พวกเขารับมือกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นจากปริมาณการขยายตัวของผู้ใช้ ซึ่งไม่เพียงแต่จะเรียกร้องการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น แต่รูปแบบของข้อเรียกร้องก็มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ด้วยการทำงานร่วมกับแอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ อวาย่าได้มีส่วนร่วมในการปูเส้นทางที่ก้าวไปสู่ยุคดิจิทัลไทยแลนด์ เรามีความมุ่งมั่นอย่างเต็มเปี่ยมที่จะสนับสนุนเอไอเอสในการแสวงหาความเป็นเลิศในการให้บริการลูกค้าผ่านการจัดหานวัตกรรมโซลูชั่นระบบเครือข่ายที่ทันสมัยและก้าวล้ำที่สุด” คุณบัณฑิต วงษ์บัณฑูรย์ ผู้อำนวยการประจำประเทศไทย อวาย่า กล่าวปิดท้าย

-จบ-

Tags: Call center, customer engagement, customer service, collaboration

เกี่ยวกับแอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์
บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (ACC) หรือที่รู้จักกันในชื่อ “เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์” คือศูนย์ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ระดับพรีเมียร์ในประเทศไทย และเป็นบริษัทในเครือแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (เอไอเอส) ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G-4G และการสื่อสารโทร คมนาคมแบบไร้สายชั้นนำในประเทศไทย

เกี่ยวกับอวาย่า

อวาย่า เป็นผู้นำในการนำเสนอโซลูชั่นที่ช่วยให้ลูกค้าและทีมงานสามารถทำงานร่วมกันได้ในหลากหลายช่องทางและอุปกรณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านการผลิตและทางการเงินให้มากขึ้น ด้วยเทคโนโลยีคอนแท็คเซ็นเตอร์และระบบสื่อสารแบบรวมศูนย์ระดับสูง รวมทั้งบริการที่มีความหลากหลายและมีความยืดหยุ่นในการปรับใช้กับระบบคลาวด์ให้ทำงานอย่างต่อเนื่อง แม้กระทั่งร่วมกับแอพพลิเคชั่นที่ไม่ใช่ของอวาย่า Avaya Engagement Environment ช่วยให้ผู้ให้บริการภายนอก (Third Party) สามารถสร้างและปรับแต่งการใช้งานแอพพลิเคชั่น เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น โซลูชั่นระบบเครือข่ายแบบ fabric-based ของอวาย่า ช่วยลดความซับซ้อนและช่วยเร่งการพัฒนาการปรับใช้งานทางธุรกิจและการบริการที่สำคัญ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาเยี่ยมชมได้ที่เว็บไซต์ www.avaya.com

Follow Avaya