

กลุ่มทรู ผงาด ผู้นำด้านบริการลูกค้า องค์กรแรกของ ไทย ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานโลก COPC CSP ทั้งคอลล์ เซ็นเตอร์ ทรูมูฟ เอช และคอลล์ เซ็นเตอร์ ทรูออนไลน์

กรุงเทพฯ 28 พฤษภาคม 2556 – คอลล์ เซ็นเตอร์ ทรูมูฟ เอช และคอลล์ เซ็นเตอร์ ทรูออนไลน์ ได้รับการรับรองมาตรฐานโลก COPC CSP รายแรกของประเทศไทย จาก COPC (Customer Operation Performance Center) องค์กรระดับโลกที่ให้คำปรึกษา ฝึกอบรม และให้การรับรองมาตรฐานด้านการให้บริการลูกค้า ประเทศสหรัฐอเมริกา อีกหนึ่งบทพิสูจน์ความมุ่งมั่นของกลุ่มทรู ในการพัฒนาสินค้าและบริการที่ดีที่สุดเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า



จากภาพ นายเอียน อิทซัน ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร COPC เอเชีย แปซิฟิก มอบโล่และประกาศนียบัตรมาตรฐาน COPC CSP แก่ บมจ. ทรู คอร์ปอเรชั่น โดย นายคาร์ล กูเดียร์ หัวหน้าคณะผู้บริหาร ด้านบริการลูกค้า (ที่ 3 จากขวา) นายมนัสส์ มานะวุฒิเวช หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการพาณิชย์ ธุรกิจทรูออนไลน์ (ที่ 2 จากขวา) นางสาวกิริณา ชิวชื่น รองผู้อำนวยการ ธุรกิจโมบายล์ (ที่ 2 จากซ้าย) ณ โรงแรมสุโกศล ถนนศรีอยุธยา

นายคาร์ล กูเดียร์ หัวหน้าคณะผู้บริหาร ด้านบริการลูกค้า บมจ. ทรู คอร์ปอเรชั่น เปิดเผยว่า เป็นความภูมิใจที่คอลล์ เซ็นเตอร์ของกลุ่มทรูเป็นองค์กรแรกในประเทศไทยที่ได้การรับรองมาตรฐานคุณภาพระดับโลก COPC CSP ซึ่งแสดงให้เห็นชัดเจนถึงความทุ่มเทและตั้งใจของทีมงานทุกคนที่ต้องการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ กลุ่มทรูจึงร่วมกันมุ่งมั่นพัฒนาประสิทธิภาพคอลล์ เซ็นเตอร์

ผ่านการฝึกอบรมอย่างเข้มข้นจาก COPC (Customer Operation Performance Center) ที่เป็นผู้วางมาตรฐานงานบริการคอลล์ เซ็นเตอร์ ตั้งแต่ขั้นวางแผน ระบบปฏิบัติการ การรับและฝึกอบรมพนักงาน การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานต่างๆรวมถึงความพึงพอใจของลูกค้า ให้กับบริษัทที่มีชื่อเสียงกว่า 1,500 แห่ง ใน 60 ประเทศทั่วโลก โดยมีกว่า 100 บริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน COPC CSP ซึ่งคอลล์ เซ็นเตอร์ ของทรูมูฟ เอช และทรูออนไลน์ ได้คะแนนผ่านเกณฑ์ในระดับสูงเทียบเท่าบริษัทระดับโลกที่ได้รับมาตรฐานนี้ และถือเป็นคอลล์ เซ็นเตอร์แรกและ

หนึ่งเดียวของไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน COPC CSP และให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดังกล่าว

“ปัจจัยสู่ความสำเร็จครั้งนี้ เริ่มจากแนวนโยบายที่ชัดเจน สอดคล้องกันทุกระดับในองค์กร ซึ่งไม่เพียงแต่จะมีวิธีการทำงานที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องมีทีมเวิร์คที่ประสานงานกันอย่างดี ทั้งภายในคอลล์ เซ็นเตอร์ และหน่วยงานสนับสนุนภายนอก อาทิ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายวิศวกรโครงสร้าง ไอที การตลาด ฝ่ายออกบิลและรับชำระค่าบริการ เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้น ยังได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากคณะผู้บริหารทุกระดับ ซึ่งภารกิจที่ยากที่สุดคือ การทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคน รวมถึงผู้จัดการและหัวหน้างาน นำวิธีการดังกล่าวมาปฏิบัติอย่างจริงจัง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก”

ปัจจุบัน กลุ่มทรู มีทีมงานคอลล์ เซ็นเตอร์ จำนวน 3,000 คน ซึ่งทั้งหมดผ่านการสรรหา คัดเลือก และได้รับการอบรมให้มีความรู้ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานโลก COPC CSP พนักงานทุกคนได้รับการประเมินความรู้ในการให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ทรูมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการของพนักงานให้ดีขึ้น

ขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการของทรู ทั้งนี้ กลุ่มทรู เน้นว่าการมอบความพึงพอใจและบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ต้องเริ่มที่

พนักงานที่มีใจรักในการให้บริการ ที่สามารถส่งการบริการที่มีคุณภาพ จากการฝึกอบรม การสร้างบรรยากาศดีๆ ในสำนักงาน ซึ่งแสดงถึงความใส่ใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน อาทิ การตกแต่งที่ทำงานด้วยโทนสีสดใส มีชีวิตชีวา การจัดห้องนั่งเล่นพร้อมสวนตกแต่งสวยงามเป็นธรรมชาติ มีห้องออกกำลังกายและห้องพักผ่อน ให้กับพนักงานด้วย

“กลุ่มทรู มุ่งมั่นและทุ่มเทอย่างหนักในการเป็นผู้นำด้านบริการ และพร้อมที่จะพัฒนาบริการใหม่ๆ เป็นการต่อยอดภาพลักษณ์ในฐานะผู้ให้บริการยอดเยี่ยม ซึ่งจะก้าวไปสู่การเป็นศูนย์บริการมาตรฐานระดับโลก เพื่อรักษาความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าตลอดไป” **นายคาร์ล** กล่าวสรุป