

# ชไนเดอร์ อิเล็กทริก นำซีทีไอ มาใช้ในระบบบริหาร Call Center



ชไนเดอร์ อิเล็กทริก เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ตอบรับยุคอินเทอร์เน็ตในทุกสรรพสิ่ง (IoT) เสริมแกร่งด้วยเทคโนโลยีซีทีไอ ตอบโจทย์ลูกค้าจัดเต็มระบบ มุ่งเป้าบริการหลังการขายที่ฉับไว รองรับความต้องการของลูกค้าที่ตรงจุด ลดความล่าช้า การแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ตอบโจทย์ทีมงานบริการ และการขายในอนาคต

ปัจจุบันระบบไอทีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจในทุกภาคอุตสาหกรรม เช่น โทรคมนาคม เฮลท์แคร์ ที่พักอาศัย อาคารสำนักงาน โรงไฟฟ้า โรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจทุกภาคส่วน ต่างต้องปรับตัวเพื่อมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าให้ได้มากที่สุด ชไนเดอร์ อิเล็กทริก มองเห็นและตระหนักในจุดนี้ จึงได้พัฒนาทั้งผลิตภัณฑ์และโซลูชัน ให้ตอบโจทยความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด โดยได้ปรับเปลี่ยนการระบบบริหารจัดการศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ หรือคอลล์เซ็นเตอร์ ด้วยการนำระบบคอมพิวเตอร์เทเลโฟนนี่อินทีเกรชัน (Computer Telephony Integration: CTI) บริหารจัดการงานด้านการสื่อสารข้อมูลโดยใช้เครือข่ายโทรศัพท์แบบอัตโนมัติ เข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ การนำระบบซีทีไอเข้ามาใช้งานทำให้เราเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่โทรเข้ามาได้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ เมื่อลูกค้าโทรเข้ามา ระบบจะแสดงผลข้อมูลของลูกค้าที่โทรเข้ามาบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ ทั้งเบอร์โทรศัพท์ และประวัติการติดต่อ เช่น ความถี่ในการโทร และเรื่องที่แจ้งเข้ามาก่อนหน้านี้ รวมถึงระยะการดำเนินงานในเรื่องนั้นๆ ว่าอยู่ในระยะใด มีกี่เรื่อง และผู้ดูแลรับผิดชอบเป็นใคร หากเป็นเรื่องด่วน จะสามารถโอนสายไปยังผู้ดูแลได้โดยตรง รวมถึงลูกค้าสามารถระบุหมายเลขข้อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ได้อีกด้วย

ในขณะเดียวกันทางเจ้าหน้าที่ชไนเดอร์ อิเล็กทริก เองหากต้องโทรกลับสามารถโทรผ่านระบบซีทีไอได้ในทันที ซึ่งข้อมูลทุกอย่างจะถูกเก็บในรูปแบบดิจิทัล สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ประเมิน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้าได้ในอนาคต อีกด้วย ซึ่งชไนเดอร์ อิเล็กทริก คาดหวังว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่ดี ตั้งแต่ผลิตภัณฑ์ไปจนถึงการบริการหลังการขาย