

ทรู ทัท ฉลองหนึ่งทศวรรษ นำธุรกิจ Outsourced Call Center ก้าวสู่เบอร์หนึ่งด้วยมาตรฐานการบริการระดับโลก



กรุงเทพฯ 31 มีนาคม 2557 - ทรู ทัท ฉลองครบรอบ 10 ปี ประกาศความสำเร็จธุรกิจศูนย์บริการลูกค้าครบวงจร ด้วยยอดรายได้รวมปี 2556 ประมาณ 500 ล้านบาท เผยวิสัยทัศน์ก้าวสู่ผู้นำตลาดใน 3 ปี เน้นสร้างความพึงพอใจเหนือความคาดหมายแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ มั่นใจด้วยจุดเด่นบริการครบวงจร และประสบการณ์อันยาวนานที่ทำให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า รวมถึงศักยภาพทีมงานคุณภาพ จะตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าองค์กรขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ ที่มองหาโซลูชันการบริหารจัดการด้าน Call Center เพิ่มมากขึ้น

นางสุภาวดี ตระกูลบุญ ผู้อำนวยการ บริษัท ทรู ทัท จำกัด กล่าวว่า “ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ทรู ทัท เติบโตอย่างต่อเนื่อง ด้วยยอดรายได้สูงถึง 500 ล้านบาทในปีที่แล้ว เราพร้อมเดินหน้าขยายธุรกิจให้เจริญเติบโตครอบคลุมหลากหลายธุรกิจใหญ่ๆ ด้วยความเชื่อมั่นในศักยภาพและจุดเด่นของการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานระดับโลก ด้วยประสบการณ์ทำงานที่ยาวนานของเรา ที่ให้บริการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในธุรกิจที่หลากหลาย อาทิเช่น ธุรกิจธนาคาร ประกันภัย ไอที สายการบิน ฟาสต์ฟู้ด อสังหาริมทรัพย์ ด้วยทีมงานมืออาชีพ พร้อมด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นสูง ทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าบริการของเราจะเป็นบริการที่มีคุณภาพและไว้วางใจได้อย่างแท้จริง”

“ธุรกิจ Outsourced Call Center โดยรวมในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นปีละ 20-30% โดย Frost & Sullivan ได้ทำประมาณการมูลค่าตลาด Outsourced Call Center อยู่ที่ประมาณ 2 พันล้านบาทในปี 2555 และมีแนวโน้มจะเติบโตต่อไปอย่างแข็งแกร่ง โดยเฉพาะปัจจุบันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างมีความต้องการที่จะมีคอลเซ็นเตอร์เพื่อตอบคำถามลูกค้า เพื่อให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าโดยที่ไม่ต้องการลงทุนเอง ลดความยุ่งยากในการบริหารงานด้าน Call Center ทั้งในส่วนของเทคโนโลยีและในส่วนของบุคลากรปฏิบัติงาน อีกทั้งลูกค้ายังสามารถให้ความสำคัญกับงานหลัก (Core Business) ของตนเองได้อย่างเต็มที่ ซึ่งทรูทัท มองว่า ลูกค้าเป้าหมายใน 1-2 ปีข้างหน้า จะเป็นกลุ่มที่ปัจจุบันมี Call Center ขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ ซึ่งกำลังมองหาโซลูชันการบริหารจัด

การ Call Center อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อลดต้นทุน รวมทั้งกลุ่มลูกค้าที่ต้องการนำ Call Center เข้ามา มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจบริการและการขายสินค้า ซึ่งทรูทัทซ์ จะสามารถตอบโจทย์ความต้องการดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์แบบ ” นางสุภาวดี กล่าวเพิ่มเติม

ทรู ทัทซ์ ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และเป็นผู้นำตลาดธุรกิจ Outsourced Call Center ในระดับ Top 3 ปัจจุบันมีพนักงานคอลเซ็นเตอร์ให้บริการจำนวนกว่า 1,500 คน และให้บริการแก่ลูกค้า 6 หมวดบริการ ได้แก่ 1.บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ครบวงจร 2. บริการด้านระบบและสถานที่ 3. บริการพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ 4. บริการให้คำปรึกษาและฝึกอบรม 5. บริการวางระบบ และบริหารคอลเซ็นเตอร์ 6. บริการสถานที่ปฏิบัติงานสำรองฉุกเฉิน

สำหรับการสร้างมาตรฐานคุณภาพ True Touch ได้ตั้ง KPI (Key Performance Indicators) ในการดำเนินงานในรูปแบบ 3R คือ: **Response** – การรับสายที่รวดเร็ว **Respect** – การสื่อสารและตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพเป็นมิตรและจริงใจ **Resolution** – การมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าถาม มีไหวพริบในการตอบคำถาม ทั้งนี้ ทรู ทัทซ์ ยังใช้มาตรฐาน COPC (Customer Operation Performance Center) เป็นเกณฑ์การประเมินการทำงานในทุกขั้นตอนของศูนย์บริการลูกค้า ซึ่งทรู ทัทซ์ เป็นผู้ให้บริการรายเดียวที่เกิดจากการเป็นผู้ใช้งานมาก่อน บริษัทจึงมีความเชี่ยวชาญด้าน Call Center มากกว่า 15 ปี อีกทั้งการเป็นส่วนหนึ่งของ กลุ่มทรู ทำให้สามารถให้บริการที่ครบวงจรแก่ลูกค้า

“หลังจากเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ความสามารถในการใช้ภาษาท้องถิ่นและภาษาอังกฤษอาจไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ Call Center ในภูมิภาคนี้ เนื่องจากมีผู้บริโภคหลายเชื้อชาติที่ใช้ภาษาต่างกันไป ดังนั้น นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว เราจะต้องพัฒนาให้มี Call Center ที่สื่อสารภาษาเดียวกับลูกค้าได้ ซึ่งเราเชื่อว่าจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจเพิ่มขึ้น โดยไทยเรามีจุดแข็งในเรื่อง Customer Service Skill ซึ่งดีกว่าประเทศเพื่อนบ้านมาก” นางสุภาวดี กล่าวทิ้งท้าย