

ราคุเท็น คอมมิวนิเคชั่นส์ และ คอนเทนต์ ญูรู

ประกาศความร่วมมือเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ



ราคุเท็น คอมมิวนิเคชั่นส์ บริษัทย่อยของ ราคุเท็น อิงค์ ผู้นำด้านนวัตกรรมระดับโลก ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ในกรุงโตเกียว และ บริษัท คอนเทนต์ ญูรู จำกัด ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารผ่านระบบคลาวด์ ได้บรรลุข้อตกลงเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อให้บริการ connect storm ซึ่งเป็นโซลูชันคลาวด์คอนแทคเซ็นเตอร์ในตลาดญี่ปุ่น

(โลโก้: https://mma.prnewswire.com/media/643818/Connect_Storm_Logo.jpg)

(รูปภาพ: https://mma.prnewswire.com/media/643819/Yasufumi_Hirai_and_Sean_Taylor.jpg)

connect storm จะเข้ามาช่วยสนับสนุนกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการแอปพลิเคชัน storm® ที่กวาดรางวัลมาแล้วมากมาย และจะตั้งเป้าไปที่ตลาดคลาวด์คอนแทคเซ็นเตอร์ในญี่ปุ่นที่กำลังเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยคาดว่าจะเพิ่มสัดส่วนเป็น 39% ของตลาดคอนแทคเซ็นเตอร์โดยรวมในญี่ปุ่นภายในปี 2563[1] ทั้งนี้ จะมีการเปิดตัวโซลูชันดังกล่าวที่งาน TechMatrix CRM Forum ในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561 ในกรุงโตเกียว และทางคอนเทนต์ ญูรู จะเปิดสำนักงานในกรุงโตเกียว ภายในช่วงไตรมาสแรกของปี 2561 ด้วย เพื่อสนับสนุนความร่วมมือในครั้งนี้

“เราคาดหวังว่า คอนแทคเซ็นเตอร์หลายแห่งจะได้ประโยชน์จากประสบการณ์ลูกค้าและผลผลิตกำลังแรงงานที่ดีขึ้น ด้วยการผนึกความสามารถของ strom และบริการอันยอดเยี่ยมของราคุเท็น คอมมิวนิเคชั่นส์ เข้าด้วยกัน” ยาสุฟุมิ ฮิราอิ ตัวแทนกรรมการ ประธาน และซีโอโอของราคุเท็น คอมมิวนิเคชั่นส์ กล่าว “เราขออภัยที่จะได้รวมความสามารถด้าน AI ของเรา เข้ากับประสบการณ์ของคอนเทนต์ ญูรู เพื่อให้บริการโซลูชันคอนแทคเซ็นเตอร์แก่ลูกค้ามากกว่าหนึ่งพันราย”

ฌอน เทย์เลอร์ ซึ่งดำรงตำแหน่งโกลบอล ซีโอโอ ของคอนเทนต์ ญูรู กล่าวว่า “เอเชียแปซิฟิกเป็นภูมิภาคที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกลยุทธ์การขยายธุรกิจไปทั่วโลกของเรา และตลาดคลาวด์คอนแทคเซ็นเตอร์ในภูมิภาคนี้กำลังเติบโตขึ้นในระดับที่น่าประทับใจ เรารู้สึกยินดีที่ได้ทำข้อตกลงอันน่าตื่นเต้นกับราคุเท็น และเชื่อว่าค่านิยมทางวัฒนธรรมและจุดมุ่งหมายที่เรามีร่วมกันจะช่วยขับเคลื่อนเราไปสู่ความสำเร็จอันยิ่งใหญ่” connect storm ช่วยให้บริการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น SMS เว็บบแชท อีเมล บริการทางเสียง และโซเชียลมีเดีย ซึ่งรวมกันอยู่ในอินเทอร์เฟซเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ประจำคอนแทคเซ็นเตอร์ นอกจากนี้แพลตฟอร์มดังกล่าวจะรวมกับระบบของผู้ให้บริการภายนอกอีกหลายร้อยแบบ

และหลายขนาด เช่น CRM, WFO และ ERP เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นพร้อมกันในด้านการติดต่อสื่อสาร

[1] MIC Lab, Cloud CRM Market Forecast, 2017

เกี่ยวกับ คอนเทนต์ กูรู

คอนเทนต์ กูรู (Content Guru) เป็นผู้ให้บริการโซลูชันการสื่อสารระบบคลาวด์ชั้นนำ โดยให้บริการระบบคลาวด์คอนเทนต์เซ็นเตอร์และการสร้างความผูกพันกับลูกค้าแบบหลายช่องทาง ผ่านแพลตฟอร์ม storm ซึ่งทำหน้าที่เป็นชุมพลังขับเคลื่อนให้กับองค์กรขนาดใหญ่ระดับโลกหลายร้อยแห่งในหลายภาคส่วน ตั้งแต่สาธารณูปโภคและการท่องเที่ยว ไปจนถึงภาครัฐและภาคการเงิน ซึ่งรวมถึง G4S, Serco, National Rail Enquiries และสำนักงานบริการสุขภาพแห่งชาติของสหราชอาณาจักร

เกี่ยวกับ ราคุเท็น คอมมิวนิเคชันส์

ราคุเท็น คอมมิวนิเคชันส์ (Rakuten Communications) เป็นบริษัทย่อยของ ราคุเท็น ینگค์ ผู้นำด้านวิศวกรรมระดับโลก ราคุเท็น คอมมิวนิเคชันส์ เป็นบริษัทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มุ่งมั่นสร้างคุณค่าใหม่ให้กับสังคมดิจิทัล นอกเหนือจากบริการด้านการสื่อสารแบบใช้สาย เช่น โทรศัพท์ IP, Myline และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแล้ว บริษัทยังนำเสนอโซลูชันโมบายล์และคลาวด์ เพื่อเตรียมลูกค้าให้พร้อมสำหรับยุคดิจิทัลในอนาคต ราคุเท็น คอมมิวนิเคชันส์ มีเป้าหมายที่จะขยายธุรกิจด้วยการพัฒนาศักยภาพของแพลตฟอร์ม IP ทั้งในรูปแบบเสียง ข้อมูล สื่อ และแอปพลิเคชัน ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://comm.rakuten.co.jp/english/company/>

ที่มา: ราคุเท็น คอมมิวนิเคชันส์ และ คอนเทนต์ กูรู