

สตาร์ทอัพท่องเที่ยวระดับ “ยูนิคอร์น” เลือก Bright Pattern เป็นผู้ให้บริการคอนแทคเซ็นเตอร์ที่ผสมทุกช่องทางสื่อสารกับลูกค้า



– บริษัทสตาร์ทอัพที่เข้ามาพลิกโฉมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ใ่วางใจเลือก Bright Pattern ช่วยยกระดับประสบการณ์ลูกค้าได้อย่างง่ายดายและราบรื่น ผ่านแพลตฟอร์มที่ให้บริการในหลายประเทศทั่วโลก

Bright Pattern ผู้ให้บริการชั้นนำด้านซอฟต์แวร์คอนแทคเซ็นเตอร์ระบบคลาวด์ ประกาศวันนี้ว่า บริษัทได้รับเลือกจากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มชั้นนำสำหรับการจองการท่องเที่ยวทั่วโลก เพื่อเป็นผู้ดำเนินการหลักในการสร้างความผูกพันกับลูกค้า ธุรกิจสตาร์ทอัพที่เติบโตอย่างรวดเร็วรายนี้มีมูลค่าธุรกิจมากกว่า 1 พันล้านดอลลาร์ โดยได้รับการสนับสนุนจากบริษัทการลงทุนรายใหญ่อันดับต้นๆ ของโลก และพร้อมที่จะปฏิวัติวิธีการจองโรงแรม อาหาร ประสบการณ์การท่องเที่ยว และกิจกรรมต่างๆ สำหรับนักท่องเที่ยว ปัจจุบัน ธุรกิจสตาร์ทอัพระดับยูนิคอร์นรายนี้มีการดำเนินงานอยู่ทั่วเอเชีย และล่าสุดเพิ่งขยายเข้าสู่ตลาดยุโรป รวมทั้งมีแผนที่จะบุกสหรัฐอเมริกาอีกด้วย

ด้วยจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ 16 ล้านรายต่อเดือน จากหลายประเทศและหลายภาษา ตลอดจนอีเมลหลายพันฉบับต่อวัน อีกทั้งแผนการที่จะเพิ่มจำนวนพนักงาน (agent) เป็นสองเท่าในช่วง 6 เดือนข้างหน้า บริษัทสตาร์ทอัพแห่งนี้จึงต้องการแพลตฟอร์มคลาวด์ที่สามารถขยายขนาดได้ และทำงานได้เต็มที่ตลอดเวลาโดยที่ระบบไม่ล่ม (100% uptime) แพลตฟอร์มจะต้องมีความปลอดภัยและรับมือกับปริมาณข้อมูลมหาศาลบนคลาวด์ในปัจจุบัน รวมถึงปริมาณในอนาคต ในขณะที่บริษัทยังคงเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง

หลังจากที่ได้ประเมินผู้ให้บริการคอนแทคเซ็นเตอร์ระบบคลาวด์หลายราย บริษัทผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวรายนี้จึงได้ตัดสินใจเลือก Bright Pattern เนื่องจากขึ้นชื่อในสถาปัตยกรรมแบบเนทีฟคลาวด์ของ Bright Pattern รวมไปถึงฟังก์ชันที่รองรับการทำงานทั่วโลก ความเข้าใจอย่างเจาะลึกในตลาดเอเชียแปซิฟิก ความสามารถในการผสมทุกช่องทางติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (omnichannel) ตลอดจนสามารถรองรับการบริการผ่านช่องทางแบบดั้งเดิมและแบบใหม่ๆ ทั้งหมด เช่น โปรแกรมแมสเซนเจอร์ หรือการส่งข้อความรูปแบบต่างๆ โดยบริษัทได้ดำเนินการติดตั้งใช้งาน Bright Pattern Contact Center เพื่อให้บริการด้านเสียง แชท และอีเมล รวมทั้งมีระบบ Predictive Routing ตามภาษา พร้อมด้วยแผนการที่จะเพิ่มช่องทางบริการทางมือถือ เพื่อรองรับการใช้งานผ่านแอปและโซเชียลแมสเซนเจอร์ยอดนิยม อย่าง LINE นอกจากนี้ บริษัทท่องเที่ยวรายนี้ยังมีแผนที่จะนำเทคโนโลยีบอทและ AI ของ

Bright Pattern มาใช้ในทุกช่องทาง เพื่อยกระดับประสบการณ์ลูกค้าและให้การสนับสนุนพนักงาน

Bright Pattern ช่วยให้บริษัทผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวแห่งนี้สามารถนำเสนอวิธีการที่ง่ายดายและราบรื่นให้แก่ นักเดินทาง ในการค้นหาและจองสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม ตั๋วรถไฟ ทัวร์ท้องถิ่น อาหาร และประสบการณ์สุด พิเศษอีกมากมายทั่วโลก ทั้งนี้ บริษัทเติบโตอย่างโดดเด่นและมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ สำหรับ พนักงาน รวมถึงยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า (CSAT) นับตั้งแต่ที่บริษัทเปลี่ยนมาใช้ Bright Pattern Contact Center

“เราตื่นเต้นที่ได้ทำงานร่วมกับสตาร์ทอัพผู้พลิกโฉมวงการหลายราย นอกเหนือไปจากบริษัทชื่อดังขนาดใหญ่ บริษัท ด้านบริการท่องเที่ยวสุดล้ำรายนี้ต้องการที่จะร่วมมือกับพาร์ทเนอร์ที่มีนวัตกรรมด้านคอนแทคเซ็นเตอร์แบบหลาย ช่องทาง เพื่อสนับสนุนธุรกิจ ในหลายประเทศและหลายภาษา ทั้งช่องทางในปัจจุบันและช่องทางในอนาคต พร้อมต อบโจทย์คนยุคใหม่ที่ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่” Michael McCloskey ซีอีโอของ Bright Pattern กล่าว “บริษัทมองหาผู้ ให้บริการที่มีความมุ่งมั่นต่อนวัตกรรมและความเป็นมิตรต่อผู้ใช้เช่นเดียวกัน”

เกี่ยวกับ Bright Pattern

Bright Pattern ให้บริการโซลูชันคอนแทคเซ็นเตอร์ที่เรียบง่าย แต่ทรงประสิทธิภาพ สำหรับบริษัทขนาดกลางและ องค์กรธุรกิจต่างๆ ด้วยจุดประสงค์ที่ต้องการทำให้การบริการลูกค้านั้นเรียบง่าย เนียนคม และรวดเร็วกว่าที่เคย Bright Pattern จึงส่งมอบแพลตฟอร์มหลายช่องทางบนระบบคลาวด์อย่างแท้จริง เพื่อให้ผู้ใช้งานเชิงธุรกิจสามารถ ใช้งานได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน โดยไม่จำเป็นต้องใช้บริการระดับมืออาชีพที่มีค่าใช้จ่ายสูง Bright Pattern ช่วยให้บริษัทต่างๆ ส่งมอบประสบการณ์ที่สะดวกสบาย เป็นส่วนตัว และราบรื่นแก่ลูกค้า บนทุกช่องทางแบบดั้งเดิม ไม่ว่าจะเป็น เสียง ข้อความ แชท อีเมล วิดีโอ แมสเซนเจอร์และบ็อท บริษัทก่อตั้งขึ้นโดยทีมผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม ซึ่งเคยเป็นผู้บุกเบิกโซลูชันแบบ on-premise ชั้่นนำมาแล้ว และวันนี้พร้อมแล้วที่จะมานำเสนอสถาปัตยกรรม สำหรับอนาคตที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับคลาวด์เป็นหลัก ปัจจุบัน โซลูชันคอนแทคเซ็นเตอร์บนระบบคลาวด์ของ Bright Pattern ถูกนำไปใช้งานในกว่า 26 ประเทศและ 12 ภาษาทั่วโลก

โลโก้ - https://mma.prnewswire.com/media/634980/Bright_Pattern__Logo.jpg