

อนันตรา เวเคชั่น คลับ ยกระดับการสร้าง ความ ผูกพันกับลูกค้าด้วยซอฟต์แวร์จาก Aspect



อนันตรา เวเคชั่น คลับ ผู้นำแนวคิดด้านการเป็นเจ้าของวันหยุดร่วมชั้นนำในทวีปเอเชีย ได้เลือกติดตั้งระบบคอนแทคเซ็นเตอร์ Aspect(R) Unified IP(R) เพื่อเพิ่มการสร้าง ความผูกพันกับลูกค้า และยกระดับการดำเนินงานด้านการตลาดแบบ Outbound Marketing ในฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้

อนันตรา เวเคชั่น คลับ ก่อตั้งขึ้นในปี 2553 โดยเป็นธุรกิจพัฒนา รีสอร์ทในเอเชียแปซิฟิกและจัดการกรรมสิทธิ์วันหยุดของรีสอร์ทเหล่านี้ ซึ่งภายใต้แนวคิดดังกล่าว เจ้าของคะแนนคลับพอยท์จะสามารถซื้อคลับพอยท์ในจำนวนที่กำหนด ซึ่งจะเปิดโอกาสให้พวกเขาสามารถพักผ่อน ณ สถานที่สุดหรูได้ในราคาครึ่งที่ พร้อมกำหนดค่าใช้จ่ายที่พักรวันหยุดในอนาคตด้วยมูลค่า ณ ปัจจุบัน

แพลตฟอร์ม Aspect Unified IP ที่อนันตรา เวเคชั่น คลับ ติดตั้งนั้น จะช่วยสนับสนุนเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายทางโทรศัพท์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพฯ ภูเก็ต ฮ่องกง และเซี่ยงไฮ้ โดย Aspect Unified IP จะช่วยให้การสื่อสารระหว่างลูกค้าและลูกค้าที่คาดหวังกับตัวแทนจำหน่ายของคลับมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยจำนวนการโทรเพิ่มขึ้น 20% สำหรับการติดตั้งระบบดังกล่าวได้รับการสนับสนุนโดย Terrabit Networks ซึ่งเป็นพันธมิตรของ Aspect

Maurizio Bisicky ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการของอนันตรา เวเคชั่น คลับ กล่าวว่า “ด้วยซอฟต์แวร์จาก Aspect พนักงานโอเปอเรเตอร์ของเราจึงสามารถควบคุมระบบต่างๆ ได้ง่ายขึ้น เนื่องจากซอฟต์แวร์ดังกล่าวเปิดทางให้พวกเขาสามารถเข้าถึงเจ้าของคะแนนคลับพอยท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะเดียวกัน เราสามารถมองเห็นทุกกิจกรรมได้จากเครือข่ายไมเนอร์ ขณะที่บรรดาผู้จัดการฝ่ายก็สามารถปรับการดำเนินงานได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ เมื่อเจ้าของคะแนนคลับพอยท์โทรเข้ามาหา เราก็จะสามารถรู้ได้ทันทีว่าพวกเขาคือใคร เนื่องจากเราสามารถตรวจสอบข้อมูลของพวกเขาได้ทันที ไม่ว่าจะเป็นประวัติการจอง แผนการท่องเที่ยว และหมายเลขคลับพอยท์ ซึ่งช่วยให้เราสามารถยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า พร้อมมอบการบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม”

“อนาคตของเรากับ Aspect นั้นสดใสมาก เนื่องจากแพลตฟอร์มของทางบริษัทสามารถรองรับเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจเราได้อย่างหลากหลาย นอกจากนี้ เรายังมีโอกาสในการพัฒนาและเติบโตต่อไปอีกมาก ในขณะที่พวกเขาพัฒนากลยุทธ์การเข้าถึงลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

Jagannath Narendran รองประธานอาวุโสของ Aspect Software ประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและตะวันออก

กลาง กล่าวว่ “เรารู้สึกตื่นเต้ที่โซลูชัน Aspect Unified IP สามารถช่วยให้ธุรกิจของอนันตรา เวเคชั่น คลับ ประสบความสำเร็จอย่างงดงาม ในโลกปัจจุบันที่ตลาดมีการแข่งขันกันสูงขึ้น การหาจุดสมดุลระหว่างการมอบ ประสบการณ์ที่เหมะสมกับลูกค้าแต่ละราย กับการยกระดับผลิภาพร่วมกับลูกค้าของเรานั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ทั้งนี้ อนันตรา เวเคชั่น คลับ สามารถบรรลุเป้าหมายของตัวเองได้อย่างไร้ที่ติ โดยอาศัยการใช้งานโซลูชัน Aspect Unified IP อย่างเต็มศักยภาพ”

เกี่ยวกับ Aspect

Aspect ช่วยผู้ประกอบการหลายก่าแพงระหว่างผู้คน กระบวนการ ระบบ และแหล่งข้อมูล ซึ่งเปิดทางให้องค์กร ต่างๆ เข้าถึงวิถีของลูกค้า นอกจากนี้ การพัฒนาการมีปฏิสัมพันธ์ของศูนย์บริการลูกค้า การจัดการแรงงานอย่างมี ประสิทธิภาพ และการบริการตัวเองแบบบูรณาการเต็มรูปแบบในศูนย์บริการลูกค้า ยังทำให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ ได้ต่อกันและสร้างประสบการณ์ลูกค้าแบบหลายช่องทาง (Omni-Channel) อย่างแท้จริง Aspects สามารถเชื่อม คำถามและคำตอบเข้าด้วยกันอย่างสะดวกและง่ายดาย พร้อมช่วยเหลื่อบริษัทต่างๆ ในการรักษามาตรฐานการ บริการระดับสูงและต้นทุนให้อยู่ในกรอบที่กำหนด ด้วยการใช้ประโยชน์จากความคล่องตัวของโครงสร้างคลาวด์ทั่ว โลกของเรา และประสบการณ์ที่สั่งสมมานานกว่า 40 ปี สามารถรับชมข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.aspect.com

ติดตาม Aspect ได้ทางทวิตเตอร์ @AspectSoftware หรืออ่านบล็อกของเราที่ <http://blogs.aspect.com>

เกี่ยวกับอนันตรา เวเคชั่น คลับ

อนันตรา เวเคชั่น คลับ เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มไมเนอร์ โฮเทลส์ ซึ่งดำเนินธุรกิจโรงแรมทั้งในรูปแบบการเป็นเจ้าของ บริหารจัดการ และร่วมลงทุน โดยมีโรงแรมทั้งสิ้น 155 โรงแรม ภายใต้เครื่องหมายการค้า อนันตรา, อวานี, โอ๊คส์, เอเลวาน่า, ทิโวลี, โฟร์ซีซั่นส์, เซ็นต์ รีจิส, แมริออท, และไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ปัจจุบันไมเนอร์ โฮเทลส์ ดำเนินการอยู่ใน 24 ประเทศทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ตะวันออกกลาง แอฟริกา มหาสมุทรอินเดีย ยุโรป และ อเมริกาใต้ ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล (MINT) ซึ่งเป็นบริษัทแม่ของไมเนอร์ โฮเทลส์ เป็นบริษัทระดับโลกที่มุ่งเน้น ดำเนินธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจค้าปลีก

คลับ รีสอร์ท คอลเลคชั่น ในเครืออนันตรา เวเคชั่น คลับ ประกอบไปด้วย ซิกเนเจอร์ คลับ รีสอร์ท ในภูเก็ต ประเทศไทย และบาหลี่ ประเทศอินโดนีเซีย, วิลล่าส่วนตัวสุดหรูบนเกาะสมุย ประเทศไทย ตลอดจนห้องสวีทใน ควินส์ทาวส์ ประเทศนิวซีแลนด์, กรุงเทพฯ และเชียงใหม่ ประเทศไทย และซานย่า ประเทศจีน นอกจากนี้คลับ รีสอร์ทที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องแล้ว เจ้าของคะแนนคลับพอยท์ยังจะได้รับทางเลือกในการเดินทางท่องเที่ยวที่มากขึ้น ผ่านทางโปรแกรม แลค]Club Escapes และ Global Traveller ซึ่งเข้าถึงรีสอร์ทกว่า 3,000 แห่งทั่วโลก โดย สามารถพบกับศูนย์พีวีวีเซ็นเตอร์ได้ที่ภูเก็ต เกาะสมุย กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และหัวหิน

สื่อมวลชนติดต่อ:

DENNISE RECTO-ILICITO

โทร. +65 6590 0696

อีเมล: apac.asean@aspect.com

โลโก้ - <https://photos.prnasia.com/prnh/20171123/1999787-1LOGO>