

“อวาย่า” บรรลุข้อตกลงเชิงกลยุทธ์กับกรมการขนส่ง ดูไบ

ดูไบ, สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์-28 ธ.ค.-พีอาร์นิวส์ไวร์/อินโฟเควสท์

อวาย่า คำว่าสัญญา 3 ปีเพื่อสนับสนุนการทำงานของ 800-9090 Contact Center ของกรมการขนส่งดูไบ

กรมการขนส่งดูไบ (RTA) ประกาศว่า บริษัท อวาย่า (Avaya) ผู้นำระดับโลกด้านบริการ ระบบ และซอฟต์แวร์การสื่อสารทางธุรกิจ ได้คว้าสัญญา 3 ปีเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ติดต่อสื่อสาร 800-9090 Contact Center ภายใต้ข้อตกลง Managed Services Agreement โดยอวาย่าจะร่วมมือกับ RTA เพื่อนำเสนอประสบการณ์การใช้งานที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้นให้กับชาวดูไบและผู้มาเยือนดูไบ

Contact Center ของ RTA มีความทันสมัยมากที่สุดแห่งหนึ่งในตะวันออกกลางและเคยคว้ารางวัลมาแล้ว โดยมีการผสมผสานการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือและเว็บไซต์ ทำให้ผู้ใช้สามารถเลือกใช้งานได้ตามช่องทางที่ต้องการ ทั้งการโทร การส่ง SMS การแชท และอื่นๆ นอกจากนี้ยังมีบริการ integrated voice response (IVR) ที่สามารถตอบคำถามได้มากมายโดยที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องคุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรง

RTA เป็นองค์กรที่มีหน้าที่วางแผนและตอบสนองความต้องการด้านการขนส่ง ท้องถนน และการจราจรในดูไบ รวมถึงระหว่างดูไบกับรัฐอื่นๆในสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ เพื่อบูรณาการระบบขนส่งให้มีประสิทธิภาพและเป็นหนึ่งเดียวกัน อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายต่างๆของดูไบ เพราะการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าคือเป้าหมายหลักของ RTA และสอดคล้องกับนโยบาย Smart City ของดูไบด้วย

โมฮัมหมัด อาเรฟฟี รองประธานบริษัทอวาย่าประจำตะวันออกกลาง แอฟริกา และตุรกี กล่าวว่า “RTA เป็นองค์กรที่มองการณ์ไกล จึงเข้าใจถึงความสำคัญของการสร้างประสบการณ์ที่ตอบโจทย์ผู้ใช้ รวมถึงความสำคัญของการร่วมงานกับพันธมิตรที่เหมาะสม เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลเป็นผลสำเร็จ จุดแข็งของอวาย่าในเรื่องการให้บริการแบบมืออาชีพและความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา จะช่วยให้ RTA สามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์หลักระดับยุทธศาสตร์ได้”

อาห์เหม็ด ฮาซัน มานีบูบ ผู้อำนวยการฝ่ายบริการลูกค้าของ RTA กล่าวว่า “ทีมงาน Avaya Professional Services มีบทบาทสำคัญในการยกระดับการดำเนินงานของ Contact Center ของเรา อวาย่าทำงานร่วมกับเราตั้งแต่แรกเริ่มเพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของเรา จึงทำให้สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีที่ตอบโจทย์ได้เป็นอย่างดี ทั้งยังช่วยสร้างประสบการณ์การใช้งานที่สมบูรณ์แบบเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับทุกคนที่ติดต่อกับ RTA เรามีความ

ยินดีที่ได้ยกระดับและสานต่อความร่วมมือนี้ และเราจะดูแลลูกค้าให้ดียิ่งๆขึ้นไป”

รับชมข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.avaya.com/MEA

ติดต่อ:

ปีเตอร์ แบรินตัน

อวาย่า

โทร. +971-4-404-8315

อีเมล: pbranton@avaya.com

ที่มา: อวาย่า