

“อวैया” เปิดตัวโซลูชันใหม่ หวังเร่งการใช้ เทคโนโลยีคอนแทคเซ็นเตอร์บนคลาวด์ในตลาด เอเชียแปซิฟิก



อวैया เตรียมเปิดตัวโซลูชัน Contact Center-as-a-Service แบบครบวงจร ที่จะเปิดโอกาสให้กลุ่ม BPO สามารถนำเสนอบริการที่แตกต่างด้วยตัวเลือกการใช้งานที่ยืดหยุ่น

อวैया โฮลดิ้งส์ คอร์ป (NYSE: AVYA) ผู้นำระดับโลกด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร แถลงข่าวในวันนี้ว่า บริษัทกำลังยกระดับพันธสัญญาที่เคยให้ไว้กับแวดวงธุรกิจบริการรับจ้างบริหารระบบธุรกิจบางส่วน (BPO) ในภูมิภาคเอเชีย

แปซิฟิกขึ้นไปอีกขั้น อวैयाขอแนะนำโซลูชัน Contact Center-as-a-Service (CCaaS) แบบครบวงจร รองรับความต้องการของตลาดเอเชียแปซิฟิก โดยจะประเดิมบริการนี้เป็นครั้งแรกที่ประเทศอินเดียและฟิลิปปินส์ในเดือนกรกฎาคม 2561 จากนั้นจะทยอยให้บริการในพื้นที่อื่น ๆ ทั่วเอเชียแปซิฟิกภายในเดือนธันวาคม 2561

โซลูชัน Avaya CCaaS จะเปิดโอกาสให้เหล่า BPO มีตัวเลือกการใช้งานที่ยืดหยุ่นมากขึ้นในการเคลื่อนย้ายไปยังระบบคลาวด์ ส่งผลให้พวกเขาสามารถนำเสนอบริการที่มีความแตกต่าง พร้อมยกระดับประสิทธิภาพของบุคลากรและปรับกระบวนการธุรกิจให้ทำงานอย่างอัตโนมัติ โดยกลุ่ม BPO จะยังคงได้รับประสบการณ์อย่างต่อเนื่องตามที่คาดหวังได้จากอวैया และยกระดับการดำเนินการสู่ระบบคลาวด์ได้ตามช่วงจังหวะเวลาที่เหมาะสม ไปพร้อมๆ กับการเดินทางเสริมสร้างมูลค่าแก่ลูกค้า

อวैयाได้ออกประกาศดังกล่าว หลังจากที่ได้มีการนั่งประชุมโต๊ะกลมอย่างเข้มข้นร่วมกับลูกค้ากลุ่ม BPO ชั้นแนวหน้าทั่วภูมิภาค การประชุมนี้เป็นส่วนหนึ่งของงาน Experience Avaya Asia Pacific ซึ่งจัดขึ้นที่ประเทศสิงคโปร์ในวันนี้ โดยคณะผู้บริหารของอวैया ได้แสดงความขอบคุณต่อลูกค้ากลุ่ม BPO ที่ได้มอบความไว้วางใจแก่บริษัทเสมอมา ขณะเดียวกันก็ได้มีการแนะนำในเรื่องโครงการริเริ่มใหม่ ๆ และหารือแนวทางในการทำงานร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่ดีขึ้นสำหรับทุกฝ่าย

อวैयाทุ่มเทให้การขับเคลื่อนโครงการส่งเสริมธุรกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ร่วมกับกลุ่มธุรกิจ BPO ชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งช่วยให้พวกเขาสร้างโซลูชันได้อย่างโดดเด่นและแตกต่าง ที่จะเข้ามาพลิกโฉมประสบการณ์ของลูกค้า พร้อมนำเสนอคุณสมบัติที่มากขึ้น โดยอวैयाให้บริการโซลูชันคอนแทคเซ็นเตอร์แก่เอาร์ทเซอร์ระดับท็อป 10 ในฟิลิปปินส์ กลุ่ม BPO ระดับท็อป 5 ในญี่ปุ่น ตลอดจน BPO ชั้นนำทุกเจ้าในอินเดีย และ BPO อีกหลายรายทั่วเอเชียแปซิฟิก

โซลูชันคลาวด์ใหม่นี้เป็นผลจากการที่ปีนี้ อวैयाได้ซื้อกิจการของบริษัทสไปเคน คอมมิวนิเคชันส์ (Spoken

Communications) ผู้นำด้านนวัตกรรมโซลูชัน CCaaS สำหรับลูกค้าระดับองค์กร โดยสถาปัตยกรรมแบบ Cloud-native ที่รองรับผู้ใช้งานแบบ Multitenantของบริษัทสไปเคน ถูกผนวกรวมเข้ากับเทคโนโลยี Aura และ Elite ของอวาย่า ซึ่งก่อให้เกิดสถาปัตยกรรมอันแข็งแกร่งสำหรับบริการแบบหลายช่องทางของอวาย่า เช่น Oceana ทั้งยังรองรับโซลูชัน Unified Communications-as-a-Service ด้วย ทั้งนี้ การที่สไปเคนได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวอวาย่านั้น เปิดโอกาสให้กลุ่ม BPO สามารถเข้าถึงบริการ Voice Service บนคลาวด์สำหรับลูกค้าในสหรัฐ ส่งผลให้พวกเขา มีความยืดหยุ่นและปรับการใช้งานได้ดีขึ้น

จิม เซอริโค ประธานและประธานเจ้าหน้าที่บริหารของอวาย่า กล่าวว่า

“ความสัมพันธ์ที่เรามีกับแวดวง BPO นั้นเป็นสิ่งที่ทรงคุณค่าอย่างยิ่งสำหรับอวาย่า และเรามีความภูมิใจที่ได้เป็นพันธมิตรกันมาอย่างยาวนานกับบริษัทชั้นนำหลายแห่งในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในเครือข่าย BPO ของเรา โดยการให้บริการสนับสนุนภูมิภาคนี้เป็นปัจจัยขับเคลื่อนหลัก ๆ อย่างหนึ่งในการลงทุน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกลยุทธ์บุกตลาดของเราในอุตสาหกรรม BPO และในวันนี้ เราขอเปิดการเติมพื้ในวงการนี้ พร้อมนำเสนอแผนแม่บทเพื่อรองรับเส้นทางการพลิกโฉมธุรกิจไปพร้อมกับลูกค้าของเรา”

ชันดีป เซ็น ซีอีโอสากลของ AEGIS BPO กล่าวว่า

“เรามองอวาย่าเป็นพันธมิตรที่เราให้ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ พันธมิตรที่เราต้องการอยู่เคียงข้าง เพื่อเดินทางพลิกโฉมธุรกิจของเราต่อไป อวาย่ามีวิสัยทัศน์เดียวกับเราในการตั้งศักยภาพของเทคโนโลยีเกิดใหม่ เช่น เทคโนโลยีวิเคราะห์เสียงพูดแบบเรียลไทม์ และวิทยาการหุ่นยนต์ทำงานอัตโนมัติ เพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ควบคู่ไปกับการย้ายไประบบคลาวด์”

ลอรองด์ ฟิลิเนนโก รองประธานอาวุโสและผู้จัดการทั่วไปฝ่ายโซลูชันและเทคโนโลยีของอวาย่า กล่าวว่า

“เราเดินทางมุ่งหน้าให้การลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มีศักยภาพในการยกระดับบริการให้เหนือชั้นขึ้นไปจากบริการ Voice และเปิดโอกาสให้ลูกค้ากลุ่ม BPO สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ขับเคลื่อนระบบการทำงานแบบอัตโนมัติ และดำเนินการได้อย่างยืดหยุ่นมากขึ้น เราขออภิสระให้กับลูกค้ากลุ่ม BPO ในการเลือกขีดความสามารถตามต้องการบนระบบคลาวด์ พร้อมลดจุดเสี่ยงต่อการพลิกผันในธุรกิจ และเปิดทางให้พวกเขาทุ่มความสนใจไปกับการสร้างมูลค่าทางธุรกิจ”

รูปภาพ - <https://photos.prnasia.com/prnh/20180425/2114654-1>

คำบรรยายภาพ - อวาย่า นำเสนอโซลูชัน Contact Center-as-a-Service (CCaaS) แบบครบวงจร รองรับความต้องการของตลาดเอเชียแปซิฟิก