

“อวैया” เปิดตัว Happiness Index on Blockchain ในงาน GITEX Technology Week



อวैया (Avaya) เปิดตัว Happiness Index on Blockchain ในมหกรรม GITEX Technology Week เป็นโซลูชันที่นำบรรดาเทคโนโลยีพลิกวงการอย่าง Blockchain, Artificial Intelligence และ Advanced Data Analytics มาใช้ในการพลิกประสบการณ์การบริการลูกค้า โดยโซลูชันที่อวैयाพัฒนาร่วมกับ อแวนซ่า โซลูชันส์ (Avanza Solutions) จะช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถบริหารจัดการกับ Customer Journey ในรูปแบบต่างๆ ได้มากมาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

(รูปภาพ: <http://mma.prnewswire.com/media/565384/Avaya.jpg>)

Laurent Philonenko ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีของอวैया กล่าวในงาน GITEX ว่า “คนส่วนใหญ่จะจินตนาการว่า Blockchain มาใช้แก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่สำหรับอวैया เราได้นำเทคโนโลยี Unified Communications และ Contact Center ผสมผสานกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น Blockchain เกิดเป็น Happiness Index on Blockchain ขึ้นมา การผสมผสานข้อมูลในอดีตและข้อมูลเรียลไทม์ปริมาณมหาศาลเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ถือเป็นความท้าทายอันใหญ่หลวงสำหรับลูกค้าของเรา การใช้เทคโนโลยี Blockchain, Artificial Intelligence และ Advanced Data Analytics กับข้อมูลที่มีความแตกต่างกันทั้งลักษณะและแหล่งที่มา ได้ก่อให้เกิดโซลูชันอันเป็นเอกลักษณ์ที่ช่วยให้องค์กรขนาดใหญ่สามารถวัดระดับและจัดการกับความต้องการของลูกค้าทุกคนได้”

Happiness Index on Blockchain จะแสดงให้เห็นว่า บริษัทและหน่วยงานภาครัฐสามารถใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างปลอดภัย ไม่ว่าจะมาจากศูนย์บริการลูกค้า อีเมล โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ หรือ chat ขณะเดียวกันการกรองข้อมูลออนไลน์และจับตาแหล่งข้อมูลเรียลไทม์จะช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า พร้อมกับเปลี่ยนประสบการณ์ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ

ทุกวันนี้ องค์กรมากมายต่างพยายามเปลี่ยนข้อมูลลูกค้าปริมาณมหาศาลให้กลายเป็นข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำมาใช้ได้จริง ผลวิจัยของการ์ทเนอร์ (Gartner) เผยให้เห็นว่า บริษัทราว 89% จะมุ่งแข่งขันสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นหลัก แต่ผลสำรวจของอเบอร์ดีน กรุ๊ป (Aberdeen Group) เผยว่า มีบริษัทเพียง 6% ที่พึงพอใจมากกับความสามารถของตนเองในการใช้ข้อมูลเพื่อยกระดับประสบการณ์ลูกค้า

Waqas Mirza ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดและกรรมการผู้จัดการบริษัท อแวนซ่า โซลูชันส์ กล่าวว่า

“นวัตกรรมฝังอยู่ในดีเอ็นเอของอแวนซ่า เรามองหาวิธีแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา พร้อมกับส่งมอบโซลูชันที่
ตอบโจทย์ความท้าทายในอนาคต การจับมือกับอวayaทำให้เราสามารถเปลี่ยนแนวคิดบล็อกเชนให้กลายเป็นเครื่อง
มือทางธุรกิจที่ใช้แก้ปัญหาได้จริง”

รับชมข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับอวayaได้ที่ <http://www.avaya.com>

ที่มา: อวaya