

# ออราเคิลเปิดตัวบริการคลาวด์ RightNow CX รุ่นใหม่ล่าสุด ผสานรวมบริการคลาวด์ Oracle RightNow Chat เข้ากับบริการคลาวด์ Oracle Engagement Engine เพื่อจัดหาบริการเชิงรุก

กรุงเทพฯ, ประเทศไทย – 20 ธันวาคม 2555 ออราเคิลเปิดตัวบริการคลาวด์ RightNow CX รุ่นใหม่ล่าสุด หลังจาก  
ที่เสร็จสิ้นงานพัฒนาสำหรับปี 2555 และนับเป็นเครื่องยืนยันถึงความมุ่งมั่นของออราเคิลในการปรับปรุงเทคโนโลยี  
Oracle RightNow หลังการเข้าซื้อกิจการของบริษัท RightNow



เดวิด แวป รองประธานกลุ่มบริษัท ฝ่ายผลิตภัณฑ์ของออราเคิล กล่าวว่า Oracle RightNow CX Cloud Service  
รุ่นใหม่ล่าสุดนี้ จะช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถติดต่อประสานงานกับลูกค้าได้อย่างเหนือชั้น ช่วยยกระดับความ  
สัมพันธ์ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และด้วยความสามารถในการสื่อสาร

เชิงรุกในลักษณะที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละราย จึงช่วยเพิ่มยอดขายและเพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ  
“ด้วยการลงทุนอย่างมหาศาลกับเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดนี้ ส่งผลให้ Oracle RightNow Chat Cloud Service มีฟังก์ชันการทำงานที่เหนือกว่าผลิตภัณฑ์อื่นๆ ในตลาด”

สำหรับบริการคลาวด์ Oracle RightNow CX นั้น ถือเป็นส่วนหนึ่งของ Oracle Cloud ที่ผสานรวมบริการคลาวด์  
Oracle RightNow Chat เข้ากับบริการคลาวด์ Oracle Engagement Engine จึงจะช่วยให้องค์กรสามารถติดต่อ  
ประสานงานกับลูกค้าในลักษณะเชิงรุกได้อย่างชาญฉลาดผ่านช่องทางที่เหมาะสมและเป็นไปตามจังหวะเวลาที่ถูก  
ต้อง อีกทั้งยังมาพร้อมความสามารถหลักที่ช่วยให้องค์กรสามารถ ปรับปรุงการให้บริการลูกค้าเพื่อดึงดูดความสนใจ  
จากลูกค้าใหม่ และรักษารฐานลูกค้าเก่า ควบคู่ไปกับการลดค่าใช้จ่ายโดยรวมในการดูแลรักษาระบบ

ในส่วนของโซลูชันการสนทนา (Chat) นับเป็นส่วนประกอบสำคัญของกลยุทธ์การปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า  
ผ่านหลากหลายช่องทาง ข้อมูลจากบริษัท ฟอร์เรสเตอร์ รีเสิร์ช ระบุว่า การปรับใช้โซลูชันการสนทนาเพิ่มขึ้นอย่าง  
มากในช่วงปี 2552 ถึง 2554 จาก 19% เป็น 37% และมีระดับความพึงพอใจสูงสุดสำหรับทุกช่องทางการให้บริการ  
ลูกค้าอยู่ที่ 62%

ตลอดปี 2555 ที่ผ่านมามีออราเคิลมีการลงทุนอย่างจริงจังในการพัฒนาระบบบริการคลาวด์ Oracle RightNow Chat  
ด้วยการเพิ่มเติมบริการที่อ้างอิงกฎเกณฑ์ให้กับความสามารถที่มีอยู่ เช่น การเชื่อมต่อให้อยู่ในหน้าจอเดียวกัน (Co-

browse), การสนทนาผ่านอุปกรณ์พกพา และการผนวกรวมข้อมูลจากหลากหลายช่องทางเข้ากับศูนย์บริการติดต่อ โดยทั้งหมดนี้นำเสนอผ่านระบบคลาวด์ จึงทำให้บริการ Oracle RightNow Chat Cloud Service เป็นโซลูชันการสนทนาระดับชั้นนำของอุตสาหกรรม ทั้งหมดนี้อาจต้องการความช่วยเหลือให้บริษัทต่างๆ นำเสนอประสบการณ์ที่เหนือกว่าให้แก่ลูกค้า **เดวิด แวก** กล่าว

Oracle Cloud นั้นนำเสนอแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ในรูปแบบบริการที่หลากหลาย เช่น Oracle Customer Service และ Support Cloud Service ซึ่งพัฒนาต่อยอดจาก Oracle RightNow CX Cloud Service

โดยบริการ RightNow CX มาพร้อมความสามารถใหม่ได้แก่ 1. **กฎเกณฑ์ทางธุรกิจสำหรับการสนทนา (Chat Business Rules)** ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไขกว่า 70 ข้อ โดยใช้ประโยชน์จาก Oracle Engagement Engine เพื่อช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถบันทึกข้อมูลผู้เยี่ยมชมได้อย่างละเอียด และเรียกใช้การดำเนินการและทริกเกอร์ที่ซับซ้อน กฎเกณฑ์ทางธุรกิจสำหรับการสนทนาจะควบคุมโดยละเอียดว่าควรจะติดต่อลูกค้าเมื่อไรผ่านช่องทางการสนทนา โดยอ้างอิงจากพฤติกรรมของลูกค้า ข้อมูลโปรไฟล์ลูกค้า และข้อมูลการปฏิบัติงาน 2. **คลิกเพื่อโทรออก (Click-to-Call)** ช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ขณะที่กำลังท่องเว็บ 3. **การควบคุมการเปิดให้บริการสนทนา (Chat Availability Controls)** ช่วยให้องค์กรสามารถเปิด/ปิดการให้บริการสนทนา โดยขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการแบบเรียลไทม์ของเจ้าหน้าที่และค่าอ้างอิงมาตรฐานสำหรับระยะเวลาการรอคอย ความสามารถในการจัดการช่องทางดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าโดยใช้ช่องทางการสนทนา

4. **ระบบวิเคราะห์ช่องทางการสนทนาเชิงกลยุทธ์และเชิงปฏิบัติการ (Strategic and Operational Chat Channel Analytics)** ช่วยปรับปรุงการกลั่นกรองข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ช่องทางการติดต่อและประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยรายงานแบบสำเร็จรูปและรายงานแบบปรับแต่ง ระบบวิเคราะห์ช่องทางการสนทนาประกอบด้วยดัชนีชี้วัดที่พร้อมสรรพ พร้อมความโปร่งใสที่สมบูรณ์ของข้อมูล 5. **อัปเดตบริการส่วนหลัง (Background Service Updates)** ช่วยปรับปรุงความพร้อมใช้งานสำหรับ Oracle RightNow Chat Cloud Service ระหว่างช่วงเวลาที่มีอัปเดตบริการ โดยนับเป็นการสร้างมาตรฐานอุตสาหกรรมสำหรับงานขายและการให้บริการแก่ลูกค้าผ่านช่องทางการสนทนา

นอกจากนี้ยังความสามารถเพิ่มเติมได้แก่ 1. เครื่องมือนักพัฒนาเว็บที่ปรับปรุงดีขึ้น เพื่อการออกแบบอินเทอร์เฟซผู้ใช้สำหรับการบริการตนเองที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น 2. การบริหารจัดการที่ปรับปรุงดีขึ้นสำหรับการจัดการเซสชันผู้ใช้ที่มีประสิทธิภาพ 3. การประสานงานระหว่างชุมชนผ่านช่องทางต่างๆ 4. วิดเจ็ตสำหรับการต่อขยายและการจัดการการผนวกรวมระบบ 5. การจัดการเนื้อหาและการวิเคราะห์ข้อมูลอัตโนมัติ

## เกี่ยวกับออราเคิล

ออราเคิล (NASDAQ: ORCL) เป็นบริษัทที่นำเสนอระบบซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ทางด้านธุรกิจแบบครบวงจรบนมาตรฐานเปิดที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุดในโลก ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับออราเคิลมีอยู่ที่ [oracle.com](http://oracle.com)

## เกี่ยวกับออราเคิลในภาคอุตสาหกรรม

โซลูชันอุตสาหกรรมของออราเคิลใช้ประโยชน์จากกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดของบริษัทฯ เพื่อรองรับระบบงานธุรกิจที่ซับซ้อนสำหรับผู้ให้บริการสาธารณูปโภค ช่วยลดระยะเวลาในการนำบริการใหม่ออกสู่ตลาด ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มความได้เปรียบด้านการแข่งขัน

## เครื่องหมายการค้า

Oracle และ Java เป็นเครื่องหมายการค้าของออราเคิลและ/หรือบริษัทในเครือ ชื่ออื่นๆ อาจเป็นเครื่องหมายการค้าของเจ้าของ