

# อินเทอร์เน็ตโกลบ เทคโนโลยีส์ ขึ้นแท่น “ผู้นำ” การสร้าง ประสบการณ์เดินทางท่องเที่ยวให้แก่ลูกค้า ใน รายงานของ NelsonHall NEAT



อินเทอร์เน็ตโกลบ เทคโนโลยีส์ (InterGlobe Technologies หรือ IGT) หนึ่งในผู้ให้บริการโซลูชัน IT, BPM และดิจิทัลครบวงจรระดับแนวหน้าสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั่วโลก ถูกจัดให้เป็น “ผู้นำ” (Leader) ในรายงาน 2018 CX Services in Travel, Transport & Hospitality ของ NelsonHall NEAT โดยตำแหน่ง “ผู้นำ” คือตำแหน่งสูงสุดในจุดภาค หรือควอดรนต์ (Quadrant) ของรายงานดังกล่าว

(โลโก้: [https://mma.prnewswire.com/media/680654/InterGlobe\\_Technologies\\_Logo.jpg](https://mma.prnewswire.com/media/680654/InterGlobe_Technologies_Logo.jpg) )

(รูปภาพ:

[https://mma.prnewswire.com/media/700511/NEAT\\_CXServices\\_Travel\\_Transport\\_Hospitality.jpg](https://mma.prnewswire.com/media/700511/NEAT_CXServices_Travel_Transport_Hospitality.jpg) )

รายงาน NelsonHall NEAT ระบุว่า IGT เป็นผู้นำส่วนตลาดโดยรวม ดังเช่นที่ปรากฏในแผนภูมิ NEAT ส่วนตลาดนี้สะท้อนความสามารถที่ครอบคลุมของ IGT ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในขนาดตลาด รวมทั้งการมอบประโยชน์จากบริการเสริมสร้างประสบการณ์ให้แก่ลูกค้าในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รายงาน NEAT นี้ให้เห็นว่า IGT เป็น “ผู้นำ” ในด้านต่าง ๆ ดังนี้:

- การบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ
- การยกระดับประสบการณ์ลูกค้า
- การสร้างรายได้

นักวิเคราะห์ Ivan Kotzev ซึ่งเป็นผู้นำการวิจัยบริการเสริมสร้างประสบการณ์ลูกค้า (CX Services) ประจำ NelsonHall กล่าวว่า “IGT มีแพลตฟอร์มเฉพาะกลุ่ม รวมทั้งมีกรอบการทำงานด้านการวิเคราะห์และการตลาดหลายช่องทางเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญเชิงลึกของบริษัทในการสร้างประสบการณ์ลูกค้าในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม การลงทุนอย่างต่อเนื่องของบริษัทในด้านเทคโนโลยีอัตโนมัติและช่องทางดิจิทัลใหม่ ๆ นั้น ตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่งของตลาดได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับประสบการณ์การท่องเที่ยวให้แก่ลูกค้าอย่างครบวงจร”

Vipul Doshi ซีอีโอของ IGT กล่าวว่า “นับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับการยกย่องจาก NelsonHall ให้เป็นผู้นำ เนื่องด้วยความสามารถของเราในด้าน BPM CX ตลอดจนผลสืบเนื่องต่อรายได้ ต้นทุน และประสบการณ์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นเกณฑ์มาตรฐานของการบริการลูกค้า การเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมเป็นบทพิสูจน์ว่าเราให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของเราในการส่งมอบบริการและโซลูชันยุคใหม่ที่ดียิ่งที่สุดได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ อาทิ RPA, AI และการวิเคราะห์ โดยได้รับการสนับสนุนจากความเชี่ยวชาญเชิงลึกของเรา”

IGT ตั้งเป้าที่จะเป็นผู้นำในการเปลี่ยนโฉมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วยโซลูชันเทคโนโลยี ซึ่งมุ่งเน้นไปที่นวัตกรรมดิจิทัล การเข้าถึงทุกช่องทาง และระบบหุ่นยนต์ เพื่อประสบการณ์ท่องเที่ยวที่เชื่อมถึงกันอย่างไร้รอยต่อ ในปี 2017 บริษัทได้นำเสนอโซลูชันและบริการดิจิทัลที่ทันสมัย ซึ่งรวมถึง Chatbots, การวิเคราะห์คำพูด, โซลูชัน Digital Contact Center, mTAF (Mobile test automation) และอื่น ๆ อีกมากมาย โซลูชัน Digital Contact Center ของบริษัทช่วยให้ลูกค้านักท่องเที่ยวสัมผัสประสบการณ์ที่ไร้รอยต่อ ด้วยการวิเคราะห์แบบครอบคลุมผ่านกระบวนการและแพลตฟอร์ม BPM และดิจิทัล

นอกจากนี้ การเป็นที่รู้จักที่มากขึ้นของ IGT ผ่านการเปิดตัว Global Delivery Center ในลาตินอเมริกาและยุโรป ยังแสดงให้เห็นถึงความสามารถของบริษัทในการขยายขนาดและจำนวนฐานลูกค้าทั่วโลก ที่ใช้บริการโซลูชันเสริมสร้างประสบการณ์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

เกี่ยวกับ InterGlobe Technologies

InterGlobe Technologies (IGT) เป็นผู้ให้บริการด้าน IT, BPM และโซลูชันดิจิทัลแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว IGT มุ่งเน้นในการส่งมอบนวัตกรรมและความเป็นเลิศทางธุรกิจในแวดวงการท่องเที่ยวและการโรงแรม บริษัทนำเสนอโซลูชันและบริการครบวงจรในด้าน IT-BPM, RPA, การพัฒนาการใช้งานและการบำรุงรักษา ศูนย์ติดต่อดิจิทัล และบริการเบื้องหลังให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั่วโลก IGT เป็นส่วนหนึ่งของ InterGlobe Enterprises Limited และมีพนักงานเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวมากกว่า 10,000 คนทั่วโลกใน 5 ทวีป

เกี่ยวกับ NelsonHall

NelsonHall เป็นบริษัทวิเคราะห์ชั้นนำระดับโลกที่มุ่งเน้นให้ความช่วยเหลือองค์กรต่าง ๆ ได้เข้าใจถึง “ศิลปะแห่งความเป็นไปได้” ในแวดวง IT และบริการทางธุรกิจ บริษัทมีนักวิเคราะห์ประจำอยู่ในสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และยุโรป ที่คอยให้บริการข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับตลาดและผู้ขาย (รวมอยู่ในรายงาน NEAT) เพื่อช่วยให้องค์กรฝ่ายซื้อสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ สำหรับองค์กรที่เป็นผู้ขายนั้น

NelsonHall นำเสนอความรู้ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในตลาดและความต้องการของผู้ใช้ เพื่อช่วยให้พวกเขาวางกลยุทธ์ในการเจาะตลาด การวิจัยของ NelsonHall ตั้งอยู่บนการวิจัยที่เป็นต้นฉบับและเข้มงวด รวมทั้งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านคุณภาพ มิติ และข้อมูลเชิงลึกของการวิเคราะห์

สื่อมวลชนติดต่อ:

Renee Kishore

อีเมล: renee.kishore@interglobetechnologies.com

ที่มา: InterGlobe Technologies