

เทเลคอม มาเลเซีย เลือกใช้โซลูชัน AssistEdge เพิ่มประสิทธิภาพศูนย์บริการลูกค้า

EdgeVerve Systems บริษัทในเครือของอินโฟซิส (NYSE: INFY) ประกาศความสำเร็จในการติดตั้งโซลูชัน AssistEdge ให้กับ เทเลคอม มาเลเซีย (Telekom Malaysia - TM) ภายใต้โครงการ OVAL (One View Application Layout) เทเลคอม มาเลเซีย เป็นผู้นำการหลอมรวมการสื่อสารของประเทศ และเป็นผู้นำในการให้บริการการสื่อสารที่หลอมรวมกัน ซึ่ง AssistEdge ของ EdgeVerve Systems ได้มีบทบาทสำคัญในการทำให้ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ เป็นระบบอัตโนมัติ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและผลงานให้กับศูนย์บริการลูกค้าทั่วทุกแห่งของเทเลคอม มาเลเซีย ตลอดจนช่วยลดระยะเวลาในการจัดการสายลูกค้าโดยเฉลี่ยลงได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งนำไปสู่การมอบประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า

จุดเด่น:

- เป็นโซลูชันที่ช่วยให้สามารถจัดการขั้นตอนการทำงานทั้งหมดของศูนย์ข้อมูลได้จากหน้าแดชบอร์ดเดียว ทำให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการใช้ระบบได้ง่ายขึ้น
- AssistEdge ช่วยให้เทเลคอม มาเลเซีย จัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้โดยอัตโนมัติ ทำให้แก้ไขปัญหาได้เร็วขึ้นและสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า
- การติดตั้งโซลูชันนี้ทำให้เวลาโดยรวมในการอัปเดตระบบลดลง นำไปสู่การเพิ่มผลงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เทเลคอม มาเลเซีย นำเสนอโซลูชันและบริการการสื่อสารที่ครอบคลุม ทั้งบรอดแบนด์ ดาต้า และฟิสิกส์ไลน์ ซึ่งการติดตั้ง AssistEdge ในครั้งนี้จะทำให้บริษัทสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีขึ้นแก่ลูกค้า ด้วยการพัฒนาคุณภาพบริการและนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง