แอสเซนด์ คอมเมิร์ซ เดินหน้าติดตั้งโซลูชั่นด้านคอนแท็คเซ็นเตอร์ ของแอสเพค ซอฟต์แวร์

แอสเพคเป็นชุดโซลูชั่นที่ครบวงจรและมีความยืดหยุ่นสูง ซึ่งแอสเซนด์ คอมเมิร์ซ เจาะจงเลือกใช้เทคโนโลยีนี้เพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจ

กรุงเทพมหานคร – 1 ธันวาคม 2559 แอสเพค ซอฟต์แวร์ ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์โซลูชั่นชั้นนำด้านการปฏิสัมพันธ์สื่อสารกับลูกค้าแบบครบวงจร ระบบจัดวางหน้าที่พนักงานอย่างเหมาะสม (workforce optimization) และระบบ Self Services เปิดเผยว่า บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากแอสเซนด์ คอมเมิร์ซ ที่เลือกใช้ระบบคอนแท็คเซ็นเตอร์โซลูชั่นทั้งแบบระบบรับสายเรียกเข้า (Inbound) และระบบโทรออก (Outbound)

แอสเซนด์ คอมเมิร์ซ เป็นบริษัทในเครือของแอสเซนด์กรุ๊ปที่ก่อตั้งขึ้นในปี 2558 โดยเป็นที่รู้จักกันดีภายใต้ชื่อแบรนด์ต่างๆ อาทิ WeMall ซึ่งเป็น branded marketplace ของประเทศไทยและ WeLoveShopping ธุรกิจอีคอมเมิร์ซแบบ SME2C แห่งแรกที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย โดยแอสเซนด์ คอมเมิร์ซ ตั้งเป้าที่จะเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจอีคอมเมิร์ซทั่วทั้งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะสร้างชื่อแบรนด์ให้ติดตลาดทั้งในประเทศไทยและทั่วเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แอสเซนด์ คอมเมิร์ซ จึงมีภารกิจที่จะสร้างการเติบโตในทุกแบรนด์ธุรกิจเพื่อต่อยอดความเป็นผู้นำที่แข็งแกร่งแห่งวงการ

ด้วยความมุ่งมั่นในการขยายธุรกิจดังกล่าว แอสเพคจึงเป็นตัวเลือกที่เหมาะสมสำหรับ แอสเซนด์ คอมเมิร์ซ เพราะความสมบูรณ์แบบของโซลูชั่น Aspect® Unified IP® (UIP) ทั้งระบบบริการรับสายเรียกเข้า (Inbound) และระบบบริหารการโทรออก (Outbound) รวมถึงระบบบริการตนเองแบบ Omni Channel (การผสานรวมทุกช่องทางการติดต่อจากลูกค้า) ซึ่งสอดคล้องกับแผนการยกระดับประสิทธิภาพงานที่วางไว้สำหรับเฟสต่อไป

คุณดรุณพร จิรกิจอนุสรณ์ ผู้จัดการทั่วไปของแอสเซนด์ คอมเมิร์ซ กล่าวว่า “โซลูชั่นของแอสเพค มีทั้งความยืดหยุ่นพร้อมสรรพ และครบวงจร ซึ่งจะช่วยสานต่อและเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจแอสเซนด์ คอมเมิร์ซ เราเริ่มต้นบูรณาการระบบจาก 3 หน่วยธุรกิจและขยายเพิ่มไปถึง 5 หน่วยธุรกิจแล้วในขณะนี้ แอสเพคได้สร้างแผนกลยุทธ์แห่งอนาคตที่ช่วยให้เราสามารถให้บริการลูกค้าทั้งหมดด้วยประสบการณ์ล้ำค่าของการติดต่อได้ในทุกๆ ช่องทางการสื่อสารอย่างครอบคลุม”

“แอสเพครู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการเติบโตทางธุรกิจของ แอสเซนด์ คอมเมิ

ร์ซ แอสเพคเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าที่ทำธุรกรรมออนไลน์รวมทั้งเข้าใจอีกด้วยว่าแบรนด์ธุรกิจอีคอมเมิร์ซ เช่น แอสเซนด์ คอมเมิร์ซ ก็ต้องการที่จะมอบประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและไว้วางใจ เรายินดีที่จะสนับสนุน แอสเซนด์ คอมเมิร์ซ ในทุกขั้นตอนของการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งในด้านคำถามที่เกี่ยวกับการสั่งซื้อ และรายละเอียดสำคัญอื่นๆ ที่ลูกค้าอาจต้องการสอบถามในระหว่างและหลังจากการทำธุรกรรมของพวกเขา โซลูชั่นทางด้านการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าของแอสเพคที่มีมากมายและครอบคลุมรอบด้าน จะช่วยส่งเสริมงานบริการให้กับลูกค้าตลอดเส้นทางของการเติบโตของธุรกิจ และสำหรับลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับการขยายธุรกิจอย่างรวดเร็วเช่น แอสเซนด์ คอมเมิร์ซ แน่นอนว่าแอสเพคคือคำตอบที่ลงตัวอย่างสมบูรณ์แบบ” ริชาร์ด โลเบอราส หัวหน้าฝ่ายขายอาเซียนและเกาหลี ของแอสเพค ซอฟต์แวร์ กล่าวปิดท้าย

เกี่ยวกับบริษัทแอสเซนด์ คอมเมิร์ซ

แอสเซนด์ คอมเมิร์ซ ซึ่งดำเนินธุรกิจอีคอมเมิร์ซ เป็นบริษัทในเครือแอสเซนด์กรุ๊ป ที่ก่อตั้งขึ้นในปี 2558 โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจออนไลน์โดยไม่ได้จำกัดอยู่แค่เพียงในประเทศไทย แต่ยังครอบคลุมไปทั่วภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยพันธกิจของเราคือการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรในภูมิภาคนี้ และส่งเสริมการสร้างโอกาสให้กับทุกคน ผ่านการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิตัลระดับโลก แอสเซนด์ คอมเมิร์ซ เป็นผู้ให้บริการแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ 3 แบรนด์หลัก ได้แก่ WeMall (www.WeMall.com) e-marketplace ของไทยที่ได้เปิดให้แบรนด์ชั้นนำต่างๆ ได้มีพื้นที่ร้านค้าของตนเองอยู่ในห้างออนไลน์; iTrueMart (www.iTrueMart.com) ซึ่งเป็นตลาด e-commerce แบบธุรกิจสู่ผู้บริโภค และ WeLoveShopping (www.WeLoveShopping.com) ซึ่งเป็นตลาด e-commerce แบบผู้บริโภคสู่ผู้บริโภคแห่งแรกและแห่งใหญ่ที่สุดของไทยที่เหมาะกับธุรกิจ SME

เกี่ยวกับบริษัท แอสเพค ซอฟต์แวร์

แอสเพค ช่วยให้องค์กรต่างๆ แก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคล กระบวนการ ระบบ และแหล่งข้อมูล โดยช่วยให้องค์กรสามารถรวมเอาศักยภาพทั้งหมดมาผสานกันเป็นหนึ่งเดียวเพื่อมุ่งสู่งานให้บริการลูกค้า เราพัฒนา ระบบ Interactive Management ระบบ Workforce Management และ ระบบ self-service ภายในศูนย์บริการลูกค้าหนึ่งเดียว โดยระบบจะสร้างการปฏิสัมพันธ์ผ่านการสนทนาโต้ตอบที่ฉับไวและมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าในทุกช่องทางการสื่อสารโดยไม่สะดุด อาศัยความคล่องตัวของโครงสร้างพื้นฐานระบบคลาวด์ทั่วโลกของเรา และความเชี่ยวชาญที่สั่งสมมานานกว่า 40 ปี ทำให้แอสเพคสามารถเชื่อมโยงคำถามให้เข้ากับคำตอบได้อย่างสะดวกง่ายดาย ในขณะเดียวกันก็ยังช่วยให้องค์กรรักษาระดับการให้บริการให้คงอยู่ในระดับสูง และควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจไปพรอ้มๆ กัน สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดเยี่ยมชมที่เว็บไซต์ www.aspect.com

คุณสามารถติดตามเราได้บนทวิตเตอร์ @AspectSoftware หรืออ่านบล็อคของเราได้ที่ http://blogs.aspect.com.