

แอสเซนด คอมเมอร์ซ เดินหน้าติดตั้งโซลูชันด้าน คอนแทคเซ็นเตอร์ ของแอสเพค ซอฟต์แวร์



แอสเพคเป็นชุดโซลูชันที่ครบวงจรและมีความยืดหยุ่นสูง ซึ่งแอสเซนด คอมเมอร์ซ
เจาะจงเลือกใช้เทคโนโลยีนี้เพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจ

กรุงเทพมหานคร – 1 ธันวาคม 2559 แอสเพค ซอฟต์แวร์ ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์โซลูชันชั้นนำด้านการปฏิสัมพันธ์
สื่อสารกับลูกค้าแบบครบวงจร ระบบจัดวางหน้าที่พนักงานอย่างเหมาะสม (workforce optimization) และระบบ
Self Services เปิดเผยว่า บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากแอสเซนด คอมเมอร์ซ ที่เลือกใช้ระบบคอนแทคเซ็นเตอร์
โซลูชันทั้งแบบระบบรับสายเรียกเข้า (Inbound) และระบบโทรออก (Outbound)

แอสเซนด คอมเมอร์ซ เป็นบริษัทในเครือของแอสเซนดกรุ๊ปที่ก่อตั้งขึ้นในปี 2558 โดยเป็นที่รู้จักกันดีภายใต้ชื่อ
แบรนด์ต่างๆ อาทิ WeMall ซึ่งเป็น branded marketplace ของประเทศไทยและ WeLoveShopping ธุรกิจ
อีคอมเมอร์ซแบบ SME2C แห่งแรกที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย โดยแอสเซนด คอมเมอร์ซ ตั้งเป้าที่จะเป็นผู้นำทาง
ด้านธุรกิจอีคอมเมอร์ซทั่วทั้งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะสร้างชื่อแบรนด์ให้ติดตลาดทั้งในประเทศไทยและทั่วเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แอสเซนด คอม
เมอร์ซ จึงมีภารกิจที่จะสร้างการเติบโตในทุกแบรนด์ธุรกิจเพื่อต่อยอดความเป็นผู้นำที่แข็งแกร่งแห่งวงการ

ด้วยความมุ่งมั่นในการขยายธุรกิจดังกล่าว แอสเพคจึงเป็นตัวเลือกที่เหมาะสมสำหรับ แอสเซนด คอมเมอร์ซ เพราะ
ความสมบูรณ์แบบของโซลูชัน Aspect® Unified IP® (UIP) ทั้งระบบบริการรับสายเรียกเข้า (Inbound) และ
ระบบบริการโทรออก (Outbound) รวมถึงระบบบริการตนเองแบบ Omni Channel (การผสมรวมทุกช่อง
ทางการติดต่อจากลูกค้า) ซึ่งสอดคล้องกับแผนการยกระดับประสิทธิภาพงานที่วางไว้สำหรับเฟสต่อไป

คุณดรุณพร จิรจิจนุสรณ์ ผู้จัดการทั่วไปของแอสเซนด คอมเมอร์ซ กล่าวว่า “โซลูชันของแอสเพค มีทั้งความยืดหยุ่น
พร้อมสรรพ และครบวงจร ซึ่งจะช่วยสานต่อและเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจแอสเซนด คอมเมอร์ซ เราเริ่มต้น
บูรณาการระบบจาก 3 หน่วยธุรกิจและขยายเพิ่มไปถึง 5 หน่วยธุรกิจแล้วในขณะนี้ แอสเพคได้สร้างแผนกลยุทธ์
แห่งอนาคตที่ช่วยให้เราสามารถให้บริการลูกค้าทั้งหมดด้วยประสบการณ์ล้ำค่าของการติดต่อได้ในทุกๆ ช่องทางการ
สื่อสารอย่างครอบคลุม”

“แอสเพครู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการเติบโตทางธุรกิจของ แอสเซนด คอมเม

ร์ช แอสเพคต์เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าที่ทำธุรกรรมออนไลน์รวมทั้งเข้าใจอีกด้วยว่าแบรนด์ธุรกิจอีคอมเมิร์ซ เช่น แอสเซนด คอมเมิร์ซ ก็ต้องการที่จะมอบประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและไว้วางใจ เรายินดีที่จะสนับสนุน แอสเซนด คอมเมิร์ซ ในทุกขั้นตอนของการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งในด้านคำถามที่เกี่ยวกับการสั่งซื้อ และรายละเอียดสำคัญอื่นๆ ที่ลูกค้าอาจต้องการสอบถามในระหว่างและหลังจากการทำธุรกรรมของพวกเขา โซลูชันทางด้านการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าของแอสเพคต์ที่มีมากมายและครอบคลุมรอบด้าน จะช่วยส่งเสริมงานบริการให้กับลูกค้าตลอดเส้นทางของการเติบโตของธุรกิจ และสำหรับลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับการขยายธุรกิจอย่างรวดเร็วเช่น แอสเซนด คอมเมิร์ซ แน่หนอนว่าแอสเพคต์คือคำตอบที่ลงตัวอย่างสมบูรณ์แบบ” ริชาร์ด โลเบอร์าส หัวหน้าฝ่ายขาย อาเซียนและเกาหลี ของแอสเพคต์ ซอฟต์แวร์ กล่าวปิดท้าย

เกี่ยวกับบริษัทแอสเซนด คอมเมิร์ซ

แอสเซนด คอมเมิร์ซ ซึ่งดำเนินธุรกิจอีคอมเมิร์ซ เป็นบริษัทในเครือแอสเซนดกรุ๊ป ที่ก่อตั้งขึ้นในปี 2558 โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจออนไลน์โดยไม่ได้จำกัดอยู่แค่เพียงในประเทศไทย แต่ยังครอบคลุมไปทั่วภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยพันธกิจของเราคือการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรในภูมิภาคนี้ และส่งเสริมการสร้างโอกาสให้กับทุกคน ผ่านการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลระดับโลก แอสเซนด คอมเมิร์ซ เป็นผู้ให้บริการแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ 3 แพลตฟอร์มหลัก 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 แบบผู้บริโภคสู่ผู้บริโภคแห่งแรกและแห่งใหญ่ที่สุดของไทยที่เหมาะสมกับธุรกิจ SME

เกี่ยวกับบริษัท แอสเพคต์ ซอฟต์แวร์

แอสเพคต์ ช่วยให้องค์กรต่างๆ แก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคล กระบวนการ ระบบ และแหล่งข้อมูล โดยช่วยให้องค์กรสามารถรวมเอาศักยภาพทั้งหมดมาผสานกันเป็นหนึ่งเดียวเพื่อมุ่งสู่งานให้บริการลูกค้า เราพัฒนา ระบบ Interactive Management ระบบ Workforce Management และ ระบบ self-service ภายในศูนย์บริการลูกค้าหนึ่งเดียว โดยระบบจะสร้างการปฏิสัมพันธ์ผ่านการสนทนาโต้ตอบที่จับใจและมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าในทุกช่องทางสื่อสารโดยไม่สะดุด อาศัยความคล่องตัวของโครงสร้างพื้นฐานระบบคลาวด์ทั่วโลกของเรา และความเชี่ยวชาญที่สั่งสมมานานกว่า 40 ปี ทำให้แอสเพคต์สามารถเชื่อมโยงคำถามให้เข้ากับคำตอบได้อย่างสะดวกง่ายดาย ในขณะที่เดียวกันก็ยังช่วยให้องค์กรรักษาระดับการให้บริการให้คงอยู่ในระดับสูง และควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจไปพร้อมๆ กัน สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดเยี่ยมชมที่เว็บไซต์ www.aspect.com

คุณสามารถติดตามเราได้บนทวิตเตอร์ @AspectSoftware หรืออ่านบล็อกของเราได้ที่ <http://blogs.aspect.com>.