

# แอสเพค ซอฟต์แวร์ ปลี้ม อลิอันซ์ อยูธยา เลือกใช้ ระบบ Aspect® Unified IP® ยกระดับการให้ บริการลูกค้า



อลิอันซ์ อยูธยา เลือกแอสเพคเพื่อเสริมฟังก์ชันการทำงานของศูนย์คอนแทคเซ็นเตอร์ รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพสำหรับพนักงานและลูกค้า  
ยกระดับความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ดันคาดการณ์รายได้เติบโต 10-20%

15 มิถุนายน 2560 กรุงเทพมหานคร, ประเทศไทย: บริษัท อลิอันซ์ อยูธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหนึ่งในเครือของบริษัทผู้ให้บริการทางการเงินที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของโลก วางแผนปรับปรุงระบบการให้บริการลูกค้าเพื่อเพิ่มรายได้และประสิทธิผลขององค์กรไปพร้อมๆ กับยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยการประยุกต์ใช้ระบบ Aspect® Unified IP® จากแอสเพค

อลิอันซ์ อยูธยา คาดหวังจะเพิ่มรายได้จากบริการขายและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางโทรศัพท์ราว 10-20 เปอร์เซ็นต์ในอีก 3-5 ปีข้างหน้าและสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันผ่านการอิมพลีเมนต์โซลูชันของแอสเพค ในขณะที่ทางฝั่งลูกค้าก็จะได้รับประโยชน์หลังจากการปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งช่วยลดระยะเวลาการโทรลง

อลิอันซ์ อยูธยา บริหารส่วนงานบริการลูกค้าภายใต้ระบบซอฟต์แวร์เดิมมานานกว่า 10 ปี จึงเป็นช่วงเวลาเหมาะสมที่จะปรับเปลี่ยนระบบให้ทันสมัยและรองรับความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายตั้งแต่ต้นจนจบสาย รวมถึงการเพิ่มปริมาณการขาย ดังนั้นบริษัทจึงมองหาเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดเพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสกับประสบการณ์จากการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ขณะที่การปรับปรุงประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กรจะช่วยลดเวลาและต้นทุนของการติดต่อลูกค้าแต่ละราย ด้วยเหตุนี้ในปี 2558 อลิอันซ์ อยูธยา จึงเริ่มศึกษาระบบคอนแทคเซ็นเตอร์จาก венเดอร์ต่างๆ ที่ให้การบูรณาการระบบแบบครบวงจร เป็นเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้หลากหลายรูปแบบ เป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้เน้นไม่เพียงแต่การปรับปรุงรายได้และผลผลิตขององค์กรเท่านั้น แต่ยังมุ่งหวังในการเสริมเขี้ยวเล็บให้กับทีมงานขายผ่านทางโทรศัพท์ที่ให้ประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้อย่างงดงาม

หลังจากการวิเคราะห์โซลูชันทางด้านคอนแทคเซ็นเตอร์ต่างๆ โดยละเอียด ในเดือนมิถุนายน 2559 อลิอันซ์ อยูธยา

ตัดสินใจเลือกใช้ระบบ Aspect Unified IP ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มแบบ software-based ที่ครบวงจรและให้ความมั่นใจได้ว่าจะมอบประสบการณ์ที่เหนือชั้นกว่าแก่ลูกค้าในทุกๆ ช่องทางการติดต่อและทุกๆ การสนทนา ภายใต้แพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่เรียบง่ายและใช้งานง่าย โดยบริษัท เทอราวิท เน็ตเวิร์คส์ จำกัด ซึ่งเป็นพันธมิตรของแอสเพคเป็นผู้วางระบบและติดตั้งการใช้งานในแต่ละเฟส เพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่สะดุด

อลิอันซ์ อยูธยา บริหารจัดการศูนย์คอลล์เซ็นเตอร์จากส่วนกลางที่รองรับพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์จำนวน 580 คน โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพฯ ซึ่งแอสเพคได้รับความไว้วางใจและการยอมรับถึงประสิทธิภาพสำหรับระบบในการโทรออก (outbound solution) รวมถึงการผสานการเชื่อมต่อกับระบบการรับสายเข้า (inbound calls) ตลอดจนคุณลักษณะและฟังก์ชันการทำงานที่โดดเด่นเหนือชั้นเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นๆ

Aspect Unified IP มอบประโยชน์ที่ได้รับทันทีหลังการติดตั้งใช้งาน อาทิ การบริหารจัดการงานบริการลูกค้าแบบอัตโนมัติ ลดต้นทุนการดำเนินงาน ให้การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าและพนักงานให้บริการที่เรียบง่ายขึ้น จัดปัญหาของขั้นตอนการทำงาน (workflow) ภายในทีมงาน และจัดการกับปัญหาของลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีและรวดเร็ว

นอกจากนี้ลูกค้ายังได้รับประสบการณ์การให้บริการที่ดีขึ้นจากการผสมรวมของระบบการรับสายเข้า และโทรออก รวมถึงการเชื่อมต่อกับช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ ที่หลากหลายขึ้น ซึ่งเมื่อก่อนจะมีเพียงการติดต่อผ่านโทรศัพท์ แต่ปัจจุบันจะเพิ่มช่องทางให้บริการผ่านอีเมล เว็บบ และแฟกซ์ การเก็บบันทึกข้อมูลการติดต่อเพื่อการรายงานผลที่ถูกต้องและทันเวลา ตลอดจนมั่นใจได้ว่าระบบดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ (เอเจนท์) ระบบใหม่นี้จะทำให้การทำงานผ่านหน้าจอเดสก์ท็อปที่ใช้งานง่าย และแสดงข้อมูลลูกค้าที่สมบูรณ์ขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการรวมเข้ากับฟังก์ชันการทำงานและการผสมรวมของระบบศูนย์คอนแทคเซ็นเตอร์ที่ใช้อยู่เดิม

คุณชยา ควรคิด ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายบริหารการขายผ่านช่องทางการตลาดขายตรง อลิอันซ์ อยูธยา กล่าวอย่างเชื่อมั่นว่าอลิอันซ์ อยูธยา จะสามารถเพิ่มรายได้ระหว่าง 10-20 % และจะได้รับผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) ครั้งนี้ภายในสามถึงห้าปีอย่างที่คาดการณ์ไว้ “อลิอันซ์ อยูธยา มุ่งมั่นที่จะมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้าของเรา รวมถึงจัดหาความมั่นคงปลอดภัยต่อชีวิต ทรัพย์สิน และการคุ้มครองที่ไม่มีใครเทียบได้สำหรับชาวไทยทุกคนรอบคร้ว นอกจากนี้เรายังให้ความสำคัญกับการปฏิสัมพันธ์จากลูกค้าอย่างจริงจัง และเรารู้สึกยินดีและมั่นใจว่าโซลูชันจากแอสเพคจะช่วยสนับสนุนให้ศูนย์คอนแทคเซ็นเตอร์ของเรามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น” คุณชยา กล่าว

“ด้วยการวางระบบเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย เรามั่นใจได้ว่าทีมงานและพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ของเราจะมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการให้บริการลูกค้าของเราทุกคน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบรรลุเป้าหมายของบริษัทภายในกรอบเวลาที่กำหนดไว้ การทำงานร่วมกับแอสเพคทำให้เราสามารถดำเนินธุรกิจที่รองรับ

ความต้องการในอนาคตได้ อาทิ เพิ่มขีดความสามารถในการสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าของเราผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ครอบคลุม หลากหลายมากยิ่งขึ้นในอนาคต”

ริชาร์ด โลเบอราส หัวหน้าฝ่ายขายประจำภูมิภาคอาเซียนของแอสเพคกล่าวว่ “เรารู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายทางธุรกิจของ อลิอันซ์ ออยุธยา ในการเสริมสร้างความผูกพันกับลูกค้าทั้งในหน่วยงาน ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Care Center) และหน่วยงานการขายผ่านทางโทรศัพท์ (Telesales) ผ่านโซลูชันที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ของเรา เรารู้สึกยินดีที่มีส่วนช่วยสนับสนุนทีมงาน ผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการมอบประสบการณ์การติดต่อกับลูกค้าอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพ แอสเพคยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาโซลูชันเพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าและส่งต่อไปยังลูกค้าของเขาอีกด้วย ผมขอขอบคุณอย่างจริงใจที่ อลิอันซ์ ออยุธยา ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในทีมงานของเรา”

###

เกี่ยวกับ อลิอันซ์ ออยุธยา

บริษัท อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (อลิอันซ์ ออยุธยา) เป็นบริษัทในเครือของกลุ่มอลิอันซ์ ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการทางการเงินที่ใหญ่ที่สุดในโลกก่อตั้งมานานกว่า 127 ปี โดยมีลูกค้ากว่า 83 ล้านรายใน 70 ประเทศทั่วโลก ในประเทศไทย เรามีผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านประกันภัยที่สอดคล้องกับความต้องการของชาวไทยทุกครัวเรือนในทุกช่วงจังหวะของชีวิต อลิอันซ์ ออยุธยา ให้บริการทางด้านประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและการคุ้มครองผลประโยชน์ของพนักงาน ซึ่งทั้งหมดเป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัทโดยตรงที่ขายผ่านคู่ค้าทางธุรกิจและผ่านเครือข่ายตัวแทนการขายขนาดใหญ่ บริษัทให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของลูกค้าผ่านการให้บริการศูนย์คอลเซ็นเตอร์ทุกวันตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง (24x7) ซึ่งรวมถึงผู้ประสานงานด้านการให้ความช่วยเหลือทางการแพทย์ระดับมืออาชีพ ที่คอยให้ความช่วยเหลือฉุกเฉิน และคอยให้บริการคำแนะนำทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง

เกี่ยวกับ แอสเพค ซอฟต์แวร์

แอสเพค ช่วยให้องค์กรต่างๆ แก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคล กระบวนการ ระบบ และแหล่งข้อมูล โดยช่วยให้องค์กรสามารถรวมเอาศักยภาพทั้งหมดมาผสมผสานกันเป็นหนึ่งเดียวเพื่อมุ่งสู่งานให้บริการลูกค้า เราพัฒนา ระบบ Interactive Management ระบบ Workforce Management และ ระบบ self-service ภายในศูนย์บริการลูกค้าหนึ่งเดียว โดยระบบจะสร้างการปฏิสัมพันธ์ผ่านการสนทนาโต้ตอบที่จับใจและมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าในทุกช่องทางการสื่อสารโดยไม่สะดุด อาศัยความคล่องตัวของโครงสร้างพื้นฐานระบบคลาวด์ทั่วโลกของเรา และความเชี่ยวชาญที่สั่งสมมานานกว่า 40 ปี ทำให้แอสเพคสามารถเชื่อมโยงคำถามให้เข้ากับคำตอบได้อย่างสะดวกง่ายดาย ในขณะที่เดียวกันก็ยังช่วยให้องค์กรรักษาระดับการให้บริการให้คงอยู่ในระดับสูง และควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจไปพร้อมๆ กัน สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดเยี่ยมชมที่เว็บไซต์ [www.aspect.com](http://www.aspect.com)