

ไทยสมายล์พนักทฐ ทซ เปดปรากฎการณั้ใหม่วงการ สายการบินของไทย เปดตัว “ยั้มยั้ม” Virtual Agent สุดอััจฉริยะคนใหม่ประจำคอลเซ็นเตอร์



ไทยสมายล์พนักทฐ ทซ เปดปรากฎการณั้ใหม่วงการสายการบินของไทย เปดตัว “ยั้มยั้ม” Virtual Agent สุดอััจฉริยะคนใหม่ประจำคอลเซ็นเตอร์ ตอกย้าจุดยืนธุรกิจสายการบินระดับพรีเมียมตามกลยุทธ์ 3S ซึ่งประกอบด้วย Smart Sabai และ Smile

ไทยสมายล์ จับมือ ทฐ ทซ เปดให้บริการ “ยั้มยั้ม” Virtual Agent ที่พัฒนาด้วยเทคโนโลยีสั่งงานด้วยเสียงภาษาไทย (Voice Command Service) สามารถรับคำสั่งจากภาษาพูดของคนไทยโดยทั่วไป ซึ่งนับเป็นสายการบินแรกของประเทศไทยที่ได้นำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้งาน ตอกย้าจุดยืนธุรกิจสายการบินระดับพรีเมียม (Premium Service Airline) ที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศในด้านการให้บริการลูกค้าในทุกด้านตามกลยุทธ์ 3S ของทางไทยสมายล์ ซึ่งประกอบด้วย Smart Sabai และ Smile

นางเนตรนภาภคั้ ธีระवास รองประธานเจ้าหน้าที่สายการพาณิชย์และการบริการลูกค้า สายการบินไทยสมายล์ กล่าวว้า “ด้วยความตั้งใจของสายการบินไทยสมายล์ที่จะมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นกว่าความสบายทั่วไปแก่ผู้โดยสารทุกท่าน เราจึงได้ร่วมกับ ทฐ ทซ บริษัทในกลุ่มทฐ เปดตัว “ยั้มยั้ม” บริการใหม่ล่าสุดที่นำระบบเสียงสั่งได้ มาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ อำนวยความสะดวกสบาย ลดระยะเวลาการรอสาย ในช่วงเวลาที่มีปริมาณสายจำนวนเข้ามาเกินกว่าจำนวนพนักงานที่มีอยู่จะรับสายได้ (Share Workloads) ซึ่ง “ยั้มยั้ม” เปรียบเสมือนพนักงาน Call Center หรือลูกค้าสัมพันธ์คนใหม่ที่เป็น Virtual Agent ที่สายการบินไทยสมายล์มีความภูมิใจนำเสนอให้แก่ลูกค้าของเรา โดยในขณะนี้ “ยั้มยั้ม” สามารถโต้ตอบให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้า ให้ข้อมูลตารางการบิน ราคาตั๋วโดยสาร อำนวยความสะดวกในการส่งสายลูกค้า สายการบินไทยสมายล์มีความมั่นใจว้า “ยั้มยั้ม” จะเป็ Virtual Agent ที่ทั้งเฉลียวฉลาด (Smart) สร้างความสะดวกสบาย (Sabai) และสร้างรอยยิ้ม (Smile) ให้กับลูกค้าของเราได้เป็นอย่างดี และตอกย้ากลยุทธ์ 3S ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น”

นางสุภาวดี ตระกุลบุญญ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ทฐ ทซ จำกัด กล่าวว้า “บริษัทมีความยินดีที่ได้อ่วมมือกับสายการบินไทยสมายล์ในการพัฒนาระบบศูนย์บริการลูกค้าแบบเสียงสั่งได้ในชื่อ “ยั้มยั้ม” ทำให้อสายการบินไทยสมายล์เป็นสายการบินของไทยแห่งแรกที่น่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการลูกค้า อีกทั้งยังช่วยยกระดับวงการสาย

การบินในประเทศไทยให้เทียบเท่าระดับสากล ซึ่งเชื่อว่าจะสามารถยกระดับการบริการลูกค้าของธุรกิจสายการบินให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดย ทู ทัช เป็นผู้พัฒนาระบบเสียงสั่งได้ โดยนอกจากได้เริ่มให้บริการกับลูกค้าของทรูมูฟ เอชภายใต้ชื่อ “มะลิ” ทู ทัชยังเป็นผู้ให้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ครบวงจรแก่ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด หรือ Smile Call Center ซึ่งเป็นศูนย์บริการสำหรับลูกค้าที่โทรเข้ามาสอบถามและจองตั๋วสายการบิน) โดยทู ทัช ให้บริการในส่วนหนึ่งของระบบเทคโนโลยี พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ (Agent) สถานที่ตั้งคอลเซ็นเตอร์ รวมถึงการบริหารจัดการคอลเซ็นเตอร์โดยรวมทั้งหมดด้วย

“ทู ทัช ในฐานะผู้นำตลาดในด้านบริการ “ศูนย์บริการลูกค้าครบวงจร” (Outsourced Contact Center Service) มองว่าแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจดังกล่าวมีแนวโน้มที่สดใส มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีมูลค่าตลาดในประเทศไทยอยู่ที่ประมาณ 2,000 กว่าล้านบาท และมีแนวโน้มจะเติบโตต่อไปอย่างแข็งแกร่ง จากการที่องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนล้วนต้องการจะมีคอลเซ็นเตอร์เพื่อตอบคำถามลูกค้า เพื่อให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าโดยที่ไม่ต้องการลงทุนเองเพิ่มขึ้น ลดความยุ่งยากในการบริหารงานด้านคอลเซ็นเตอร์ ทั้งในส่วนของเทคโนโลยีและในส่วนของบุคลากรปฏิบัติงาน อีกทั้งลูกค้ายังสามารถให้ความสำคัญกับงานหลัก (Core Business) ของตนเองได้อย่างเต็มที่” นางสาววดีกล่าวเสริม

ปัจจุบัน ทู ทัช มีพนักงานคอลเซ็นเตอร์ให้บริการจำนวนกว่า 1,500 คน และให้บริการแก่ลูกค้า 6 หมวดบริการ ได้แก่ 1.บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ครบวงจร 2. บริการด้านระบบและสถานที่ 3. บริการพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ 4. บริการให้คำปรึกษาและฝึกอบรม 5. บริการวางระบบ และบริหารคอลเซ็นเตอร์ 6. บริการสถานที่ปฏิบัติงานสำรองฉุกเฉิน