

ไทยสมายล์พนักทฐ ทัซ เป็ดปรรากฎการณั้ใหม่วงการ สายการบิณฑองไทย เป็ดตัว “ยั้มยั้ม” Virtual Agent สุดอัจจริยะคนใหม่ประจำคอลลเซ็นเตอร้



ไทยสมายล์พนักทฐ ทัซ เป็ดปรรากฎการณั้ใหม่วงการสายการบิณฑองไทย เป็ดตัว “ยั้มยั้ม” Virtual Agent สุดอัจจริยะคนใหม่ประจำคอลลเซ็นเตอร้ ตอกย้าจุดยืนธุรกิจสายการบิณฑองระดับพรีเมียมตามกลยุทธ 3S ซึ่งประกอบด้วย Smart Sabai และ Smile

ไทยสมายล์ จับบมือ ทฐ ทัซ เป็ดให้บริการ “ยั้มยั้ม” Virtual Agent ที่พัฒนาดัวยเทคโนโลยีสั่งงานดัวยเสียงภาษาไทย (Voice Command Service) สามารถรับคำสั่งจากภาษาพูดของคนไทยโดยทั้วไป ซึ่งนับเป็นสายการบิณฑองของประเทศไทยที่ได้นำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้งาน ตอกย้าจุดยืนธุรกิจสายการบิณฑองระดับพรีเมียม (Premium Service Airline) ที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศในด้านการให้บริการลูกค้าในทุกด้านตามกลยุทธ 3S ของทางไทยสมายล์ ซึ่งประกอบด้วย Smart Sabai และ Smile

นางเนตรนภางค์ ธีระวาส รองประธานเจ้าหน้าที่สายการพาณิश्य์และการบริการลูกค้า สายการบิณฑองไทยสมายล์ กล่าวว้า “ดัวยความตั้งใจของสายการบิณฑองไทยสมายล์ที่จะมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นกว่าความสบายทั้วไปแก่ผู้โดยสารทุกท่าน เราจึงได้รั่วมกับ ทฐ ทัซ บริษัทในกลุ่มทฐ เป็ดตัว “ยั้มยั้ม” บริการใหม่ล่าสุดที่นำระบบเสียงสั่งได้ มาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ อำนวนความสะดวกสบาย ลดระยะเวลาการรอสาย ในช่วงเวลาที่มีปริมาณสายจำนวนเข้ามาเกินกว่าจำนวนพนักงานที่มีอยู่จะรับสายได้ (Share Workloads) ซึ่ง “ยั้มยั้ม” เปรียบเสมือนพนักงาน Call Center หรือลูกค้าสัมพันธ์คนใหม่ที่เป็น Virtual Agent ที่สายการบิณฑองไทยสมายล์มีความภูมิใจนำเสนอให้แก่ลูกค้าของเรา โดยในขณะนั้ “ยั้มยั้ม” สามารถโต้ตอบให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้า ให้ข้อมูลตารางการบิณฑอง ราคาตั๋วโดยสาร อำนวนความสะดวกในการส่งสายลูกค้า สายการบิณฑองไทยสมายล์มีความมั่นใจว้า “ยั้มยั้ม” จะเป็น Virtual Agent ที่ทั้งเฉลียวฉลาด (Smart) สร้างความสะดวกสบาย (Sabai) และสร้างรอยยั้ม (Smile) ให้กับลูกค้าของเราได้เป็นอย่างดี และตอกย้ากลยุทธ 3S ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น”

นางสุภาวดี ตระกูลบุญ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ทฐ ทัซ จำกัด กล่าวว้า “บริษัทมีความยินดีที่ไดรั่วมมือกับสายการบิณฑองไทยสมายล์ในการพัฒนาระบบศูนย์บริการลูกค้าแบบเสียงสั่งได้ในชื่อ “ยั้มยั้ม” ทำให้สายการบิณฑองไทยสมายล์เป็นสายการบิณฑองของไทยแห่งแรกที่นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการลูกค้า 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 จากการทำองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนล้วนต้องการจะมีคอลเซ็นเตอร์เพื่อตอบคำถามลูกค้า 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