

Aspect Software คว้าสองรางวัลจากเวที Frost and Sullivan Asia-Pacific Best Practices Awards 2018



Aspect Software ผู้ให้บริการโซลูชันคอนแทคเซนเตอร์ครบวงจร ระบบวางแผนการจัดกำลังคนและเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับคอนแทคเซนเตอร์ และโซลูชันบริการแบบเซิร์ฟเวอร์วิสหากหลายช่องทาง ประกาศว่า บริษัทสามารถคว้ารางวัลจากงาน 2018 Frost and Sullivan Asia-Pacific Best Practices Awards มาครองได้ถึงสองรางวัลด้วยกัน ได้แก่ Asia-Pacific Outbound Systems Market Share Leadership Award และรางวัล Asia-Pacific Contact Center Application Growth Excellence Leadership Award

(โลโก้: https://mma.prnewswire.com/media/675536/Aspect_Software.jpg)

นับเป็นอีกครั้งที่ Aspect ได้รับรางวัล Asia Pacific Outbound Systems Market Share Leadership Award จากความสำเร็จในการรักษาตำแหน่งผู้นำกลุ่มตลาดการบริการลูกค้าขาออก (Outbound) มาตั้งแต่ปี 2550 โดยรางวัลนี้เป็นรางวัลที่ Frost & Sullivan มอบให้แก่บริษัทที่มีความเป็นเลิศในการครองส่วนแบ่งทางการตลาดได้มากที่สุด ในอุตสาหกรรมของตนเองภายในปีนั้น ๆ การได้รับรางวัลดังกล่าวจึงเป็นเครื่องพิสูจน์ยืนยันว่า Aspect Software เป็นผู้นำในตลาดระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าขาออกอย่างไร้ข้อกังขา

นอกจากนี้ Aspect Software ยังได้รับรางวัล Asia-Pacific Contact Center Application Growth Excellence Leadership จากผลการดำเนินงานโดยรวมที่โดดเด่นเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ในกลุ่มตลาดคอนแทคเซนเตอร์ (CC Application) สอดคล้องกับรายงาน Frost & Sullivan Contact Center Applications Report เมื่อเดือนส.ค. 2561 ซึ่งระบุว่า ในขณะที่ผู้ให้บริการชั้นนำรายอื่น ๆ มีการเติบโตปานกลางในปีงบการเงิน 2560 แต่ Aspect กลับมีอัตราการเติบโตจากภายใน (organic growth) สูงที่สุดในช่วงเวลาดังกล่าว

Krishna Baidya หัวหน้าฝ่าย Customer Contact Research Digital Transformation ประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ของ Frost & Sullivan กล่าวว่า “ในฐานะที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำตลาดระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าขาออก Aspect Software จึงอาศัยความได้เปรียบจากการที่บริษัทเป็นที่รู้จักหรือพูดถึงอย่างกว้างขวางในหมู่ลูกค้ามาใช้ประโยชน์เพื่อเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้นไปที่การขยายส่วนแบ่งตลาดองค์กรและตลาดระดับกลาง รวมทั้งเปิดรับและร่วมงานกับพันธมิตรรายใหม่ ๆ ในภูมิภาคตลอดหลายปีมานี้

“ความสามารถเป็นที่ยอมรับของ Aspect ตลอดจนเครือข่ายพันธมิตรที่กว้างขวางในเอเชียแปซิฟิก การเน้นย้ำให้

ความสำคัญกับการสร้างมูลค่า และการเดินทางสร้างความผูกพันกับลูกค้าในเชิงรุก ทั้งหมดนี้ล้วนได้รับการสนับสนุนจากบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ แนวทางนี้ช่วยเสริมสถานะของบริษัทในตลาดดั้งเดิมให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้นไปอีก ขณะเดียวกันก็สร้างฐานที่มั่นคงขึ้นในตลาดเกิดใหม่ และนั่นทำให้บริษัทคู่ควรแก่การได้รับรางวัลนี้” คุณ Krishna Baidya กล่าวเพิ่มเติม

“ด้วยชื่อเสียงที่สั่งสมมายาวนาน 45 ปี เราฝ่าฟันอุปสรรคด้านเทคโนโลยีและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตลาดมาได้อย่างสง่างาม ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา เรายังคงมุ่งมั่นต่อการให้ความช่วยเหลือบริษัทต่าง ๆ ในการสร้างสรรค์ประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมสำหรับลูกค้าและพนักงาน เรายินดีที่อุตสาหกรรมมองเห็นความมุ่งมั่นของเราในการยกระดับประสบการณ์เพื่อสร้างความผูกพันที่ดียิ่งขึ้นสำหรับทุกฝ่าย” คุณ Krishna Arani รองประธานอาวุโสของบริษัท Aspect Software ประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและตะวันออกกลาง กล่าว

“เอเชียแปซิฟิกเป็นหนึ่งในภูมิภาคที่เติบโตเร็วที่สุดสำหรับ Aspect Software เรามองเห็นแรงดึงดูดที่ยอดเยี่ยมและความสนใจที่เพิ่มมากขึ้นในผลิตภัณฑ์และบริการของเรา อันเนื่องมาจากการที่บรรดาองค์กรธุรกิจต่างหันมาเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างความผูกพันกับลูกค้ากันมากขึ้น สองรางวัลที่ได้รับจาก Frost & Sullivan เป็นข้อพิสูจน์ถึงเสียงสะท้อนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทในหมู่ลูกค้า เราหวังว่าจะสามารถตอบสนองความคาดหวังในอนาคตได้เช่นเดียวกัน” คุณ Richard Loberas รองประธาน Aspect Software ประจำภูมิภาคอาเซียนและเกาหลี กล่าว

Frost & Sullivan Best Practices Awards ยกย่องและเชิดชูเกียรติสุดยอดบริษัทที่แสดงความเป็นเลิศในอุตสาหกรรมของตน ผู้รับรางวัลได้รับการคัดเลือกผ่านการสัมภาษณ์อย่างเจาะลึก การวิเคราะห์ และการวิจัยขั้นสุดอย่างครอบคลุมโดยนักวิเคราะห์ของ Frost & Sullivan ซึ่งส่วนหนึ่งของการประเมินผลนั้น ได้มาจากการศึกษารายได้ ส่วนแบ่งการตลาด ชีตความสามารถ และการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนอุตสาหกรรมของบริษัทต่าง ๆ เพื่อเฟ้นหาบริษัทที่มีแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด

เกี่ยวกับ Aspect Software

Aspect ช่วยให้องค์กรทั้งหลายสามารถทำลายกำแพงระหว่างผู้คน กระบวนการ ระบบ และแหล่งข้อมูล ซึ่งเปิดทางให้องค์กรต่างๆ ผนึกรวมวิถีแห่งลูกค้าได้ นอกจากนี้ การพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์ การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน และบริการแบบเซลฟ์เซอร์วิสอย่างเต็มรูปแบบภายในศูนย์บริการลูกค้า ยังทำให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ผ่านการสนทนาและสร้างประสบการณ์สำหรับลูกค้าแบบหลายช่องทางได้อย่างแท้จริง ด้วยการใช้ประโยชน์จากความคล่องตัวของโครงสร้างคลาวด์ทั่วโลกของบริษัท และประสบการณ์ที่สั่งสมมานานกว่า 40 ปี Aspect จึงสามารถเชื่อมโยงคำถามและคำตอบเข้าด้วยกันได้อย่างสะดวกและง่ายดาย พร้อมช่วยเหลือบริษัทต่างๆ ให้ออกมาตามมาตรฐานการบริการระดับสูงและต้นทุนด้านการปฏิบัติการให้อยู่ในกรอบที่กำหนด สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.aspect.com>

ติดตาม Aspect ได้ทางทวิตเตอร์ @AspectSoftware หรือบล็อก <http://blogs.aspect.com>

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

Dennise Recto-Ilicito

Aspect

โทร: +65-6590-0696

apac.asean@aspect.com

ที่มา: Aspect Software