

Lazada เลือก Aspect Software เป็นผู้จัดหา เทคโนโลยีระบบโทรศัพท์ และพันธมิตรด้านการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้าในเอเชียแปซิฟิก



Aspect Software ผู้ให้บริการระดับชั้นนำด้านโซลูชันสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแบบครบวงจร ประกาศว่า Lazada ศูนย์กลางการช้อปปิ้งและขายสินค้าออนไลน์อันดับหนึ่งของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้จับมือเป็นพันธมิตรกับ Aspect เพื่อยกระดับเทคโนโลยี Customer Engagement ของ Lazada โดยบริษัทจะเพิ่มการลงทุนในส่วนของฐานลูกค้าออนไลน์ใน 6 ประเทศเอเชียแปซิฟิกที่กำลังขยายตัว Lazada ก่อตั้งขึ้นในปี 2012 และมี Alibaba เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ มียอดขายที่เพิ่มขึ้นอย่างมากทั้งทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชันบนมือถือ รวมถึงยอดการมีติดต่อกับลูกค้าบนช่องทางต่างๆ

บริษัทอีคอมเมิร์ซชั้นนำดังกล่าวซึ่งมียอดการติดต่อและทำธุรกรรมหลายล้านรายการต่อวัน ยอมรับว่า ทางบริษัทจำเป็นต้องติดตั้งโซลูชันศูนย์บริการลูกค้าที่ทนทานและเชื่อถือได้ เพื่อที่จะรองรับการบริการลูกค้าของพวกเขาในหลากหลายช่องทาง และสามารถยกระดับประสบการณ์ลูกค้าในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงและขับเคลื่อนบนโซเชียล

Lazada จะติดตั้งโซลูชัน Omni-channel Contact Center ของ Aspect ซึ่งประกอบด้วย Aspect UIP 7.3 และ Aspect Quality Management สำหรับทีมเทเลมาร์เก็ตติ้งใน 6 ประเทศเอเชียแปซิฟิก ได้แก่ มาเลเซีย สิงคโปร์ เวียดนาม ไทย ฟิลิปปินส์ และอินโดนีเซีย

Aspect มีประสบการณ์อันยาวนาน โดยเริ่มจาก ACD ในปี 1973 จนปัจจุบันกลายเป็นพลังโซลูชัน Aspect ด้วยจำนวนผู้ใช้งาน 1.4 ล้านรายทั่วโลก และรองรับการทำธุรกรรมของลูกค้ากว่า 100 ล้านรายการในแต่ละวัน

“ในฐานะของแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซที่รองรับการทำธุรกรรมหลายล้านครั้งในแต่ละวัน เราจึงให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในภูมิภาคดังกล่าวด้วยบริการที่ยอดเยี่ยมและมีคุณภาพบนช่องทางต่างๆ และเสริมสร้างศักยภาพให้กับผู้ใช้โซลูชันของเราด้วยเครื่องมือที่ใช่ เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณกับการทำธุรกรรมและการผูกสัมพันธ์กับลูกค้าของบริษัท การที่เรามีโซลูชันสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแบบหลากหลายช่องทางนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น เรายินดีที่ได้ทำงานกับทีมที่ Aspect และรู้สึกตื่นเต้นที่ได้ส่งมอบประสบการณ์อันยอดเยี่ยมให้แก่ลูกค้าในภูมิภาคได้ต่อไป” Brigitte Daubry แห่ง Lazada Group กรุ๊ป

รายงานปี 2016 ฉบับหนึ่งซึ่งมี Google เป็นผู้จัดทำร่วม แสดงให้เห็นว่า เอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นตลาด อินเทอร์เน็ตที่เติบโตเร็วที่สุดในโลก ด้วยพลังขับเคลื่อนจากประชากรวัยหนุ่มสาวที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดย 70% ของประชากรในภูมิภาคดังกล่าวมีอายุต่ำกว่า 40 ปี นอกจากนี้รายงานฉบับดังกล่าวยังคาดการณ์ด้วย ว่า ตลาดอีคอมเมิร์ซในภูมิภาคแห่งนี้จะขยายตัวแตะระดับ 8.8 หมื่นล้านดอลลาร์ต่อปีภายในปี 2025 โดยเพิ่มขึ้นจากระดับ 5.5 พันล้านดอลลาร์ในปี 2015

“นับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้จับมือกับ Lazada บริษัทอีคอมเมิร์ซระดับชั้นนำในภูมิภาค เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับแพลตฟอร์มการผูกสัมพันธ์กับลูกค้าของพวกเขา เพื่อรองรับอุปสงค์ที่กำลังขยายตัวและความต้องการที่มีความจำเพาะเจาะจงมากขึ้นของลูกค้า การที่พวกเขาสนใจเลือกผลิตภัณฑ์ Aspect Unified IP และ Quality Management สะท้อนให้เห็นความเชื่อมั่นที่พวกเขามีต่อเทคโนโลยีของ Aspect และพันธกิจของพวกเขาในการยกระดับคุณภาพบริการและประสบการณ์ลูกค้า” Richard Loberas หัวหน้าฝ่ายขายประจำภูมิภาคอาเซียนและเกาหลีแห่ง Aspect Software กล่าว

เกี่ยวกับ Lazada Group

Lazada Group เป็นผู้บริหารกิจการในเครือ Lazada ซึ่งเป็นเว็บไซต์ศูนย์กลางการช้อปปิ้งออนไลน์อันดับหนึ่งของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเปิดให้บริการในอินโดนีเซีย (www.lazada.co.id), มาเลเซีย (www.lazada.com.my), ฟิลิปปินส์ (www.lazada.com.ph), สิงคโปร์ (www.lazada.sg), ไทย (www.lazada.co.th) และเวียดนาม (www.lazada.vn)

Lazada เปิดตัวเป็นครั้งแรกเมื่อเดือนมีนาคม 2012 ในฐานะผู้บุกเบิกตลาดอีคอมเมิร์ซในภูมิภาคนี้ โดยได้มอบประสบการณ์การช้อปปิ้งที่แสนสะดวกสบายให้กับลูกค้า พร้อมช่องทางชำระเงินที่หลากหลาย รวมถึงบริการเก็บค่าสินค้าปลายทาง บริการดูแลลูกค้าอันครอบคลุม และบริการคืนสินค้าอันแสนง่ายดาย

เกี่ยวกับ Aspect

Aspect ช่วยผู้ประกอบการหลายกำแพงระหว่างผู้คน กระบวนการ ระบบ และแหล่งข้อมูล ซึ่งเปิดทางให้องค์กรต่างๆ เข้าถึงวิถีของลูกค้า นอกจากนี้ การพัฒนาการมีปฏิสัมพันธ์ของศูนย์บริการลูกค้า การจัดการแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการบริการตัวเองแบบบูรณาการเต็มรูปแบบในศูนย์บริการลูกค้า ยังทำให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันและสร้างประสบการณ์ลูกค้าแบบหลายช่องทาง (Omni-Channel) อย่างแท้จริง Aspects สามารถเชื่อมคำถามและคำตอบเข้าด้วยกันอย่างสะดวกและง่ายดาย พร้อมช่วยเหลือบริษัทต่างๆ ในการรักษามาตรฐานการบริการระดับสูงและต้นทุนให้อยู่ในกรอบที่กำหนด ด้วยการใช้ประโยชน์จากความคล่องตัวของโครงสร้างคลาวด์ทั่วโลกของเรา และประสบการณ์ที่สั่งสมมานานกว่า 40 ปี สามารถรับชมข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.aspect.com

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

โลโก้ - <https://photos.prnasia.com/prnh/20171123/1999787-1LOGO>