

Lynx Analytics จับมือ Telkomsigma จัดทำดัชนี ความสุขลูกค้าให้ Telkom Indonesia

ช่วยยกระดับประสบการณ์ลูกค้าในขณะที่ฐานลูกค้าของ Telkom Indonesia กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว

บริษัท Lynx Analytics ผู้นำด้านโซลูชันวิทยาศาสตร์ข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ และบริษัท Telkomsigma ผู้นำด้านโซลูชัน ICT ครบวงจรสำหรับบริษัทในอินโดนีเซีย ร่วมมือกันจัดทำดัชนีความสุขลูกค้า หรือ Customer Happiness Index ให้แก่ฝ่ายดูแลผู้บริโภคของ Telkom Indonesia เพื่อสนับสนุนพันธกิจในการก้าวขึ้นเป็นบริษัทโทรคมนาคมดิจิทัลที่ได้รับความนิยมสูงสุดและมอบพลังให้กับสังคม

นี่เป็นส่วนหนึ่งในการพลิกโฉมประสบการณ์ลูกค้าของ Telkom Indonesia เพื่อมอบประสบการณ์ที่ต้องร้อง “ว้าว” ผ่านไลฟ์สไตล์ดิจิทัล โดยจะมีการป้อนข้อมูลมากมายสู่ดัชนีความสุขลูกค้า รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย AI เพื่อยกระดับประสบการณ์ลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้ Telkom Indonesia มีข้อมูลอย่างละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ทั้งยังสามารถทำนายตัวบ่งชี้ประสบการณ์ลูกค้าสำคัญ ๆ เช่น Net Promoter Score (NPS) ของผู้ลงทะเบียนใช้งานทุกราย และบ่งชี้วิธีการปรับปรุง NPS ให้ดีขึ้น ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่มีค่าอย่างยิ่งในขณะนี้ที่ Telkom Indonesia กำลังขยายเครือข่ายและเพิ่มจำนวนสมาชิกอย่างรวดเร็ว

“การสร้างประสบการณ์ลูกค้าที่มีคุณภาพถือเป็นสิ่งจำเป็นในปัจจุบัน แต่ความพึงพอใจของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดัชนีความสุขลูกค้าจะช่วยให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมไม่ต้องคาดเดาเมื่อต้องการยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า” Gyorgy Lajtai ซีอีโอของ Lynx Analytics กล่าว “โซลูชันของเราให้ข้อมูลเชิงลึกที่จำเป็น ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการยกระดับประสบการณ์ลูกค้า”

“เรายินดีที่ได้ร่วมมือกับ Lynx Analytics ส่งมอบโซลูชันที่ทันสมัย และเดินทางสนับสนุนเป้าหมายการเติบโตของ Telkom Indonesia” Tante Suratno ผู้อำนวยการฝ่ายขายและธุรกิจของ Telkomsigma กล่าว

เกี่ยวกับ Lynx Analytics

Lynx Analytics ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ในสิงคโปร์ เป็นผู้นำด้านโซลูชันวิทยาศาสตร์ข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ บริษัทมีความเชี่ยวชาญด้านโมเดลการวิเคราะห์เชิงทำนาย ซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถยกระดับประสบการณ์ลูกค้า และทำนายผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่น อัตราการบอกเลิกสมาชิก, มูลค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า, NPS และ ARPU

เกี่ยวกับ Telkomsigma

Telkomsigma ก่อตั้งขึ้นในปี 2530 และมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำด้านการจัดหาโซลูชัน ICT ครบวงจรสำหรับบริษัทต่าง ๆ ทั้งในอินโดนีเซียและต่างประเทศ บริษัทมีวิสัยทัศน์ในการเป็นศูนย์กลางของผู้นำ IT ในอินโดนีเซีย และมีพันธกิจในการก้าวขึ้นเป็นพาร์ทเนอร์ที่ไวใจได้มากที่สุดในการจัดหาและใช้ประโยชน์จากโซลูชัน ICT เพื่อผลักดันธุรกิจของลูกค้าให้เติบโตอย่างรวดเร็ว