

# NICE เสนอโซลูชันช่วยบริษัทไทยก้าวสู่ Thailand

## 4.0



สร้างโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลให้อิโอร้านวยต่อการส่งมอบประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจแก่ลูกค้าได้อย่างโดดเด่นและราบรื่น

กรุงเทพมหานคร, วันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2561 – ในโอกาสที่ได้พบปะกับสื่อมวลชนไทย คุณเชอริ อิง (Sherie Ng) กรรมการผู้จัดการ, ภูมิภาคที่เป็นยุทธศาสตร์, NICE APAC ได้กล่าวถึงตลาดและแผนการตลาดในเมืองไทยว่า บริษัท NICE ได้ดำเนินธุรกิจในประเทศไทยมานานกว่าสองทศวรรษแล้วผลิตภัณฑ์ของบริษัทได้รับการยอมรับทั่วประเทศอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในกลุ่มธนาคาร ประกันภัยและธุรกิจโทรคมนาคมชั้นนำ

ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (APAC) เป็นตลาดสำคัญสำหรับ NICE และประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่บริษัทมุ่งมั่นขยายพันธกิจ มีการขยายทีมงานสนับสนุนคู่ค้าพันธมิตรและช่องทางการขาย (Alliances and Channels team) เพื่อรองรับ Ecosystem ของเหล่าคู่ค้าที่กำลังเติบโตขึ้น

นอกจากนั้นบริษัทยังลงทุนเพิ่มขึ้นในเรื่องการอบรมให้แก่คู่ค้าที่สำคัญ อันได้แก่ Sino S Tech, JADS Comm Limited, Dimension Data และ At Vantage เพื่อร่วมทำงานเป็นทีมเดียวกับบริษัท NICE ในการบริการด้านการให้คำปรึกษา (Consultative selling) และนำเสนอโซลูชันแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ลูกค้าประสบความสำเร็จทางธุรกิจ

บริษัท NICE ยังคงมุ่งมั่นตามแนวทางเชิงกลยุทธ์ที่ยึดสี่เสาหลัก (4 Pillars) สำหรับปี 2018 นี้ได้แก่ ระบบคลาวด์ (Cloud), การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่หลากหลายช่องทาง (Omni-channel), การวิเคราะห์การสนทนาหลากหลายช่องทาง (Analytics Solution), และ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) กลยุทธ์เหล่านี้ครอบคลุมถึงการนำเสนอคุณลักษณะที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นมาจากภายในบริษัทเอง ตลอดจนผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่ได้มาจากการเข้าซื้อกิจการบริษัทอื่น

แนวทางการพัฒนาโซลูชันของ NICE ที่เน้นในเรื่องระบบคลาวด์ต้องมาก่อน (cloud-first approach) ทำให้เกิดประสิทธิภาพด้านต้นทุน ความคล่องตัว และความปลอดภัยที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัลอย่างต่อเนื่องของทั้งภาครัฐและเอกชน

นอกจากนี้การที่บริษัท NICE ยังมีเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ช่วยให้ก้าวล้ำสู่ระดับที่สูงขึ้นของการใช้งานและสร้าง

บูรณาการได้ทั่วทั้งองค์กร ปัญญาประดิษฐ์ไม่ได้เป็นเรื่องล้าสมัยของอนาคตอีกต่อไปแล้วแต่จะเป็นตัวขับเคลื่อนเทคโนโลยีที่สำคัญซึ่งสามารถใช้ประโยชน์ได้ในปัจจุบัน เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในเวทีการแข่งขัน

โดยกลุ่มผลิตภัณฑ์ของ NICE ล้วนสร้างขึ้นจากแพลตฟอร์มล้าสมัยของปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการเรียนรู้ของจักรกล (Machine Learning) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้ล้าหน้าคู่แข่ง นวัตกรรมล้าสมัยในเรื่องปัญญาประดิษฐ์และการเรียนรู้ของจักรกลเป็นองค์ประกอบสำคัญโดดเด่นในชุดโซลูชันของ NICE โดยเฉพาะ NICE Real-time Authentication (RTA), Robotic Process Automation (RPA) และ Nexidia Analytics

NICE Real-time Authentication (RTA) เป็นแพลตฟอร์มที่โดดเด่นต่างจากผู้อื่นอย่างสิ้นเชิง ด้วยความสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงชีวภาพเสียง (Voice biometrics) ผ่านหลายช่องทางได้แบบเรียลไทม์โดยการใช้กราฟแสดงลักษณะเสียงพูดของมนุษย์แต่ละคน (voiceprints) ซึ่งสร้างมาจากเสียงที่ถูกบันทึกไว้ในอดีต ลูกค้าปลายทางไม่ต้องพยายามตอบคำถามมากมายเพื่อยืนยันว่าเป็นตัวตนที่แท้จริงอีกต่อไป และเป็นรูปแบบการตรวจสอบตัวตนที่แท้จริงที่มีความปลอดภัยสูง อย่างเช่น ลูกค้าโทรเข้ามาแล้วระบบวิเคราะห์และเปรียบเทียบเอกลักษณ์เสียงและทราบทันทีว่าท่านเป็นใคร

NICE Robotic Process Automation (RPA) เป็นระบบเสมือนหุ่นยนต์ที่มีความสามารถในการเรียนรู้ (cognitive robot) ระบบจะรวบรวมการทำงานที่ซ้ำซาก นำเป็อหน้าย ต้องทำเป็นประจำทุกวัน ไม่ต้องการการตัดสินใจ แปลงให้กลายเป็นระบบอัตโนมัติที่ถูกทำโดยระบบเสมือนหุ่นยนต์ ตัวอย่างเช่น พนักงานที่ทำงาน back-office โดยเฉลี่ยใช้เวลา 80% ของวันในกิจกรรม เช่น การกรอกแบบฟอร์ม การคำนวณซ้ำ ๆ หรือ รับใบสั่งซื้อของลูกค้ามาดำเนินการต่อ (processing orders) งานเหล่านี้อาจมีความสำคัญสำหรับการสนับสนุนลูกค้า แต่สำหรับพนักงานเป็นงานที่น่าเบื่อ ทำลายแรงจูงใจในการทำงาน แกรมยังมีข้อผิดพลาดมากมายและเสียเวลาอีกด้วย RPA จะช่วยทำให้งานเหล่านี้ถูกทำโดยอัตโนมัติด้วยระบบเสมือนหุ่นยนต์ช่วยลดงานที่ทำโดยมนุษย์ลงได้ สูงสุดถึง 95 เปอร์เซ็นต์เลยทีเดียว และเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยการทำตามคำสั่งซื้อได้ถูกต้อง

นอกจากนี้บริษัท NICE ยังแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าในทุก ๆ ส่วนของธุรกิจที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยการนำเสนอโซลูชัน Nexidia Analytics ซึ่งเป็นโซลูชันที่ชาญฉลาดในการวิเคราะห์เสียงและการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อค้นหามูลค่าที่มีอยู่ในข้อมูลมหาศาลของเสียง บทสนทนา วิดีโอ และข้อความต่าง ๆ ที่ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Data) ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลได้ง่าย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้องทันเวลา

คุณเชอริกกล่าวสรุปว่าทั้งสามโซลูชันนี้จะช่วยให้บริษัทในประเทศไทยทุกอุตสาหกรรมและทุกขนาด มีเครื่องมือที่จะทำดิจิทัลทรานสฟอร์มเมชันก้าวสู่ Thailand 4.0 เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้ล้าหน้าคู่แข่ง

เกี่ยวกับ NICE

NICE (Nasdaq: NICE) เป็นผู้ให้บริการชั้นนำของโลกด้านโซลูชันซอฟต์แวร์สำหรับองค์กรในระบบคลาวด์และ on-premise ช่วยให้องค์กรต่าง ๆ สามารถตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาดขึ้นโดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงทั้งที่มีโครงสร้าง (Structure Data) และไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Data) NICE ช่วยให้องค์กรทุกขนาดสามารถให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น รวมทั้งการตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามกฎหมายต่อต้านการทุจริตและปกป้องประชาชน มีองค์กรมากกว่า 25,000 แห่งในกว่า 150 ประเทศรวมถึงบริษัทใน Fortune 100 กว่า 85 แห่งล้วนกำลังใช้โซลูชันของ NICE ท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.nice.com>