

NOSTRA จับมือ จส.100 พัฒนา “SOS API Premium Service” แพลตฟอร์มเชื่อมต่อศูนย์ ประสานงานให้ความช่วยเหลือ ตลอด 24 ชั่วโมง



NOSTRA ผู้ให้บริการข้อมูลแผนที่ดิจิทัล และโซลูชันด้าน IoT โดย บริษัท โกลบเทค จำกัด ร่วมมือกับ จส.100 ประกาศพร้อมให้บริการ “SOS API Premium Service” แพลตฟอร์มเชื่อมต่อศูนย์ประสานงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าผ่านแอปพลิเคชันของธุรกิจตลอด 24 ชั่วโมง ทำงานผ่านเทคโนโลยีของ NOSTRA และทีมเจ้าหน้าที่จาก จส.100 ให้บริการรับเรื่องแจ้งเหตุ และติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ใกล้เคียง โดยใช้ความสามารถของแผนที่ NOSTRA ในการระบุพิกัด จุดสถานที่ใกล้เคียง แนะนำเส้นทางที่เร็วที่สุด และนำทางไปให้ความช่วยเหลือได้ทันท่วงที พร้อมสามารถนำไปคำนวณเวลาในการให้ความช่วยเหลือผ่านแอปฯ ด้วยระบบเรียลไทม์ทราฟฟิก สามารถติดตั้งได้ในทุกแอปฯ ของทุกธุรกิจ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ บริหารงานความปลอดภัย สร้างความเชื่อมั่นและประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

นายวิชัย แสงหิรัญวัฒนา ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โกลบเทค จำกัด ในกลุ่มบริษัทซีดีจี เปิดเผยว่า NOSTRA ได้ร่วมกับ จส.100 พัฒนาแพลตฟอร์มเชื่อมต่อศูนย์ประสานงานให้ความช่วยเหลือ หรือ SOS API Premium Service ซึ่งจะเป็นศูนย์ประสานงานการให้ความช่วยเหลือทุกประเภท ผ่าน Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งเหตุฉุกเฉิน อุบัติเหตุบนท้องถนน คนหาย หรือขอความช่วยเหลือทางการแพทย์ โดยลูกค้าที่ใช้งานในระบบสามารถสร้างและบันทึกข้อมูลส่วนตัวเก็บไว้ เช่น ประวัติส่วนตัว การแพทย์ โรคประจำตัว หรือสิ่งที่ควรระวัง พักดที่อยู่

ปัจจุบัน หมายเลขติดต่อของญาติ หรือผู้ติดต่อในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งในกรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้อยู่บ้าน แต่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ประสานความช่วยเหลือกับบุคคลอื่นที่บ้าน เจ้าหน้าที่สามารถทราบพิกัดของผู้แจ้ง หรือที่พักที่ลงทะเบียนไว้ และประสานความช่วยเหลือได้ โดยข้อมูลทั้งหมดจะแสดงต่อเจ้าหน้าที่ Call Center ทันทีที่ได้รับการติดต่อขอความช่วยเหลือ โดยมีเทคโนโลยีของ NOSTRA แผนกที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานพรีเมียมที่ได้ลงทะเบียนบันทึกข้อมูลพื้นฐานไว้ในระบบ และสถานที่ต่างๆ ในบริเวณใกล้เคียง เพื่อคำนวณระยะเวลาและเส้นทาง พร้อมทั้งนำทางผู้ให้ความช่วยเหลือไปยังจุดหมายโดยเร็วที่สุด ซึ่งจะช่วยภาคธุรกิจในการให้บริการลูกค้าด้านความปลอดภัย จากการเชื่อมต่อเพื่อเรียกใช้บริการนี้บนแอปพลิเคชันเดิมที่มีอยู่แล้วของธุรกิจต่างๆ ผ่าน Application Programming Interface (API) เพื่อให้บริการ SOS Premium Service แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการแอปฯ ด้วยการกดปุ่ม SOS ในแอปฯ เพียงครั้งเดียว ไม่ต้องลงทุนจัดหาทีม Call Center ของตัวเองก็สามารถดูแลลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง” นายวิชัยกล่าว

นายวิชัยกล่าวเพิ่มเติมว่า สำหรับธุรกิจในยุคดิจิทัล ประสบการณ์และความพึงพอใจของลูกค้ามีความสำคัญสูงสุด การใช้บริการแพลตฟอร์ม SOS API Premium Service จะเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจ สร้างประสบการณ์ใหม่ในการดูแลลูกค้า และยังช่วยลดต้นทุนการจ้างทีมงาน Hotline ของธุรกิจได้อีกด้วย กลุ่มธุรกิจที่น่าสนใจ อาทิ อสังหาริมทรัพย์ ประกันภัย โรงพยาบาล ศูนย์บริการด้านสุขภาพ และรถยนต์ ซึ่งการนำไปใช้งานมีความหลากหลาย ตัวอย่าง กลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ใช้ในส่วนการจัดการอาคาร สำนักงาน ตลอดจนที่อยู่อาศัย เรื่องของความปลอดภัย ความอุ่นใจของลูกค้าต้องมาก่อน หากมีความสามารถนี้เพิ่มเข้าไปในแอปฯ ของโครงการฯ จะช่วยสร้างความมั่นใจในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจด้านสุขภาพ (Healthcare) ยังสามารถเพิ่มบริการพิเศษเพื่อการดูแลลูกค้าและคนใกล้ชิด ที่มีความเสี่ยงต่อโรคร้ายแรงและจำเป็นต้องได้รับการฉุกเฉินต่างๆ เช่น ผู้ป่วยโรคหัวใจ ผู้สูงวัย โดยการกด SOS เพียงปุ่มเดียว จะสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือได้ทันที เป็นต้น

ด้านคุณหญิงสุวิมล ผึ้งประเสริฐ กรรมการบริหาร บ.แปซิฟิก คอร์ปอเรชั่น จำกัด กล่าวว่า แพลตฟอร์ม SOS API Premium Service ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยธุรกิจยกระดับการบริหารความปลอดภัยลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น เสริมด้วยจุดแข็งของทีมงาน JS100 Call center ที่ทำงานด้านนี้มากกว่า 30 ปี ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องและให้ความช่วยเหลือทั่วประเทศ ผ่านเครือข่ายหน่วยงานต่างๆ เช่น ตำรวจ ภูมิกาย อบต. ดับเพลิง โรงพยาบาล หรือแม้แต่ประชาชนทั่วไปที่เป็นจิตอาสาเข้าช่วยเหลือ ทำให้การประสานความช่วยเหลือมีประสิทธิภาพและเข้าถึงบุคคลที่ต้องการรับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว อีกทั้ง จส.100 ยังสามารถให้คำแนะนำเบื้องต้นกับผู้ใช้บริการเหตุว่าควรทำอย่างไร จากประสบการณ์ที่ได้รับมายาวนาน จึงมั่นใจได้ว่าความช่วยเหลือจะถูกส่งต่อได้อย่างทันท่วงที

“โดยจากสถิติในปีที่ผ่านมาสามารถจำแนกประเภทการขอความช่วยเหลือออกเป็น 5 กลุ่ม เรียงลำดับจากสถิติสูงที่สุด ได้แก่ อันดับ 1 แจ้งอุบัติเหตุนอกเหนือจรรยา เช่น ขอรถพยาบาล/กู้ชีพ/กู้ภัย/งูเข้าบ้าน/คนหาย อื่นๆ อันดับ 2 แจ้งอุบัติเหตุ อันดับ 3 แจ้งรถเสีย อันดับ 4 แจ้งเหตุบนท้องถนน และอันดับ 5 แจ้งหาย/แจ้งพบ ทั้งนี้เราพร้อมให้

บริการประชาชนตลอด 24 ชม. ไม่มีวันหยุดในการประสานภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย เน้นความรวดเร็ว ภายในไม่เกิน 5 นาทีในการประสานแจ้งขอความช่วยเหลือกับหน่วยงาน โดยเราสามารถปิดเคสได้ประมาณ 95% ของจำนวนเคสที่แจ้งเข้ามาทั้งหมด” คุณหญิงสุวิมล กล่าวทิ้งท้าย

สำหรับหน่วยงานที่สนใจใช้บริการ SOS API Premium Service สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ 0 2266 9940 หรือ www.nostramap.com/SOSapi