

# “O-Bank” ธนาคารพาณิชย์ดิจิทัลแห่งแรกของ ไต้หวัน วางใจใช้โซลูชันของ Avaya



O-Bank ก้าวขึ้นเป็นธนาคารพาณิชย์ดิจิทัลเต็มรูปแบบแห่งแรกของไต้หวัน

เทคโนโลยีด้านการสื่อสารของ Avaya ช่วยให้ O-Bank (Wangdao) ก้าวขึ้นเป็นธนาคารดิจิทัลเต็มรูปแบบแห่งแรกของไต้หวัน ที่ให้บริการผ่านทางออนไลน์เท่านั้น O-Bank เป็นธนาคารที่สามารถให้บริการลูกค้าจากทุกที่ผ่านทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์มือถือ วิดีโอคอลล์ ข้อความเสียง และช่องทางการทำธุรกรรมออนไลน์อื่นๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีหลากหลายจาก Avaya ทั้ง Omni-Channel Customer Engagement และ Avaya Breeze

(รูปภาพ: <http://mma.prnewswire.com/media/562069/Avaya.jpg> )

ในฐานะธนาคารดิจิทัล O-Bank สามารถขยายเวลาการให้บริการลูกค้าได้นานขึ้น พร้อมเข้าถึงลูกค้าในหลายพื้นที่ได้มากขึ้น โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่ายๆ ผ่านทางแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนหรือเว็บไซต์

อย่างไรก็ดี การให้บริการลูกค้าแบบ Personalization เป็นหัวใจสำคัญของ O-Bank ดังนั้น ลูกค้าทุกคนจึงสามารถสื่อสารกับพนักงานเพื่อทำธุรกรรมได้ผ่านบริการเสียงและวิดีโอคอลล์ (Video Call) แบบเรียลไทม์ โดย O-Bank ได้เปิดศูนย์บริการวิดีโอ (Video Service Center) ที่มาพร้อมเทคโนโลยีสุดล้ำ ทั้งยังเป็นธนาคารแห่งแรกของไต้หวัน ที่ให้บริการวิดีโอคอลล์อย่างเต็มรูปแบบตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ แพลตฟอร์มของอวายายังเอื้อให้ O-Bank สามารถจัดสรรทรัพยากรภายในได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เพื่อส่งมอบบริการอันเหมาะสมและเปี่ยมประสิทธิภาพให้แก่ลูกค้า ควบคู่ไปกับการยกระดับคุณภาพและเสถียรภาพด้านประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าในทุกช่องทางและทุกกลุ่มธุรกิจ

การผสานเทคโนโลยี Avaya Breeze เข้ากับ Client SDK ช่วยให้ O-Bank สามารถบูรณาการช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางเข้ากับแอปมือถือและเว็บเพจได้อย่างง่ายดาย ทั้งยังมีความยืดหยุ่นในการรองรับสภาพแวดล้อมอันหลากหลายของกระบวนการธุรกิจประเภทต่างๆ รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ทั้งนี้ โซลูชันที่เปิดกว้างและได้มาตรฐานของอวาย่าช่วยในการบูรณาการระบบต่างๆ ของ O-Bank ทั้งยังลดความยุ่งยากในการใช้งาน และช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานด้วย

Lin Tom รองประธาน O-Bank เปิดเผยว่า “O-Bank เป็นธนาคารพาณิชย์ดิจิทัลแห่งแรกของไต้หวัน ความสำเร็จของเราต้องอาศัยความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง รวมถึงเทคโนโลยีขั้นสูงและพันธมิตรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพและไว้

วางใจได้ โซลูชันของอวாய่ามีเอกลักษณ์และข้อดีมากมายที่ตอบสนองความต้องการของเรา ทำให้เราสามารถตั้ง ศูนย์บริการลูกค้าที่เรียบง่ายและตอบสนองรวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยให้เราประสบความสำเร็จในตลาดการธนาคารดิจิทัล ในได้วันนี้ด้วย”

Chen Wei ประธานบริษัท อวாய่า เกรทเทอร์ ไชนา กล่าวเสริมว่า “ยุคดิจิทัลได้มาถึงแล้วทั่วโลก และจีนก็เป็น ผู้นำในการเปลี่ยนผ่านอุตสาหกรรมการเงินไปสู่ยุคดิจิทัล การปฏิวัติ O-Bank ก็ไม่ต่างกับสิ่งที่อวாய่ากำลังทำอยู่ นั่น คือ การยกระดับประสบการณ์ในอุตสาหกรรมสื่อสาร ควบคู่ไปกับการพัฒนาโซลูชันและบริการที่ทันสมัยสำหรับ ยุคดิจิทัล ความสำเร็จในการร่วมมือกับ O-Bank ยังสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าของเราอีกด้วย”

รับชมข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับอวாய่าได้ที่ <http://www.avaya.com>

ที่มา: Avaya