

# PureCloud by Genesys ทำสถิติใหม่รองรับการสื่อสาร มากกว่า 1 ล้านครั้งต่อวัน



PureCloud by Genesys ทำสถิติใหม่รองรับการสื่อสาร

มากกว่า 1 ล้านครั้งต่อวัน

มีผู้นำโซลูชันคอนแทคเซ็นเตอร์ทั้งคลาวด์และติดตั้งเองไปใช้งาน

สูงกว่าการคาดการณ์ของฟรอสท์แอนด์เซลิแวน

ประเทศไทย – 3 สิงหาคม 2017 – เจเนซิส (www.genesys.com) ผู้นำระดับโลกด้านโซลูชันคอนแทค

เซ็นเตอร์และออมนิแชนแนล ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากลูกค้า ด้วยแพลตฟอร์ม PureCloud by Genesys

คลาวด์โซลูชันเพื่อการประสานงานสำหรับลูกค้าและพนักงาน

บริษัทวิจัยอย่าง ฟรอสท์ แอนด์ เซลิแวน คาดการณ์ว่าโซลูชันคอนแทคเซ็นเตอร์ ทั้งแบบคลาวด์หรือติดตั้งเอง

จะเพิ่มจำนวนขึ้นจาก 24 เปอร์เซ็นต์จากจำนวนผู้ใช้งานทั้งหมดในปี 2015 เป็น 40 เปอร์เซ็นต์ภายในปี 2020(1)

เจเนซิสก้าวล้ำนำหน้าตลาดด้วยการเพิ่มจำนวนลูกค้า PureCloud ได้มากกว่า 500 รายภายใน 12 เดือน

ที่ผ่านมา ซึ่งเกือบครึ่งหนึ่งอยู่นอกทวีปอเมริกาเหนือ นอกจากนี้ จำนวนผู้ใช้งานก็เพิ่มขึ้นมากกว่า 300 เปอร์เซ็นต์

ในครึ่งปี 2017

นอกจากนี้ PureCloud ยังได้รวมช่องทางของพันธมิตรที่หลากหลายเพื่อเปิดโอกาสใหม่ในการสร้างรายได้

โซลูชันของพันธมิตรมีการขยายตัวถึง 43 เปอร์เซ็นต์ในปี 2017 ส่งผลให้ฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นถึงกว่า 72 เปอร์เซ็นต์

ผ่านช่องทางเหล่านี้

นับตั้งแต่ปีที่แล้ว PureCloud เริ่มเป็นที่จดจำและได้รับการยอมรับในวงการมากขึ้น นักวิเคราะห์พื้นฐานจาก

ฟรอสท์ แอนด์ เซลิแวน แนนซี เจมิสัน กล่าวไว้ว่า “PureCloud by Genesys ได้รับรางวัล 2016 Growth

Excellence Leadership Award สำหรับแอปพลิเคชันคลาวด์สำหรับศูนย์คอนแทคเซ็นเตอร์ สำหรับลูกค้านั้น

เนื่องจากเป็นผู้นำการเติบโตในตลาดแอปพลิเคชันคลาวด์สำหรับศูนย์คอนแทคเซ็นเตอร์ มีความสามารถในการ

แข่งขันสูงและมีฟีเจอร์ครบถ้วนมากมาย และรวมถึงการสนับสนุนลูกค้าที่เป็นเลิศ”

ถึงวันนี้ โซลูชันนี้ได้ให้บริการการติดต่อสื่อสารมากกว่า 1 ล้านครั้งต่อวัน ผ่านโทรศัพท์ อีเมล แชทหรือช่องทางโซ

เชียลต่างๆ ได้อย่างราบรื่นและมีความปลอดภัยสูงรองรับการให้บริการลูกค้าหลายร้อยบริษัททั่วโลก ไม่ว่า

จะเป็น อัล โรแมนเซีย มหาวิทยาลัยเดคคิน เฟรอส แคร์ เกสทคอม กรูโป มอนเต้ มายบัดเจ็ด คิวเซ็น อิงค์ สถาบันเทคโนโลยีโรส ฮอลแมนแอนด์สมอลแลน และอื่นๆ อีกมากมาย ด้วยแอปพลิเคชันที่เรียบง่ายที่มาพร้อมใช้งาน ช่วยให้ลูกค้าสามารถเพิ่มช่องทางดิจิทัลได้ด้วยตนเองโดยไม่มีค่าใช้จ่าย จึงช่วยให้พวกเขาสามารถขยายกิจการได้อย่างราบรื่นจากพนักงานไม่กี่คนสู่หลายร้อยคนได้ด้วยโมเดลซอฟต์แวร์เชิงบริการ หรือ Software-as-a-service (SaaS)

และเพื่อการรองรับการขยายตัวไปทั่วโลก PureCloud ยังมาพร้อมส่วนติดต่อผู้ใช้งานที่มีให้มากถึง 15 ภาษา มากกว่าผู้ให้บริการคลาวด์ SaaS รายอื่นในตลาด นอกจากนี้รองรับการประมวลผลผ่านเอพีไอของลูกค้ามากกว่า 63 ล้านครั้งต่อเดือน แสดงถึงความตั้งใจของผู้เชี่ยวชาญและพันธมิตรในการขยายจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์เชิงบริการ (SaaS) สู่อุปกรณ์แพลตฟอร์มเชิงบริการ (PaaS)

นอกจากนี้ในการนำโซลูชันไปใช้งานยังมีการปรับแต่งฟังก์ชันตามความต้องการของลูกค้า โดยลูกค้าเกือบหนึ่งในสามได้ติดตั้ง PureCloud Communicate เพิ่มเติม ซึ่งเป็นฟังก์ชันการเชื่อมต่อตู้โทรศัพท์สาขาแบบไอพีที่ไม่เหมือนใครและรองรับการทำงานของผู้สาขาแบบดั้งเดิมจึงช่วยให้พนักงานสามารถใช้เครื่องมือในการประสานงานอย่างการประชุมผ่านวิดีโอ การแบ่งปันหน้าจอ การแชทภายในทีม ระบบโปรไฟล์พนักงานและการจัดการเอกสารได้

“PureCloud ถือเป็นโซลูชันให้บริการลูกค้าที่โตเร็วที่สุดในโลก ส่งผลต่อตลาดชนิดเกินคาดเดา ด้วยจำนวนผู้ใช้งานจริงที่เพิ่มสูงขึ้นจนถึงระดับเดียวกับผู้ให้บริการของเราในยุคแรก แต่ใช้เวลาน้อยกว่าครึ่ง”

เบรน บิสซอฟ รองประธานอาวุโส PureCloud by Genesys กล่าว “เรายังมีส่วนเพิ่มความสำเร็จให้กับลูกค้าด้วยการเพิ่มทีมดูแลสำหรับการให้บริการทั่วทั้งโลกตลอด 24 ชั่วโมง และพยายามพัฒนาการนำไปใช้งานให้เร็วยิ่งกว่าเดิม ปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยการนำไปใช้งาน สามารถเริ่มต้นได้ภายในไม่เกิน 40 วัน”

PureCloud ยังต่อยอดความแข็งแกร่งด้วยการออกความสามารถใหม่ และปรับปรุงส่วนสำคัญมากกว่า 160 จุด ในเวอร์ชันล่าสุดในปีที่ผ่านมา และนี่คือบางส่วนของที่น่าสนใจ:

- แชทร่วมกันหรือแบ่งปันหน้าจอร่วมกันทั้งการสื่อสารด้วยเสียงหรือแชท: พัฒนาจากแอปพลิเคชันแบบออลอินวันเดียวกัน จึงมีความสามารถที่ละเอียดกว่าและมีประสิทธิภาพ ในการสื่อสารมากกว่าสำหรับบริษัทที่ต้องการสนับสนุนการสร้างประสบการณ์ให้ลูกค้าผ่านอสมิแซนแนล
- เชื่อมไคลเอ็นต์อย่างแข็งแกร่ง: รวมถึงช่องทางสื่อ และความสามารถในการลดขนาดข้อมูลและการเชื่อมต่อระหว่างคลาวด์สู่คลาวด์ ที่มีความปลอดภัยและมั่นคงสำหรับลูกค้าที่ต้องการเชื่อมต่อ PureCloud เข้ากับระบบบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) หรือระบบหลังบ้านอื่นๆ
- ตอบโจทย์ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย: การรักษาความลับของข้อมูล ความถูกต้อง ความพร้อมใช้งานและความ

เป็นส่วนตัว PureCloud ยึดมั่นและปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานชั้นนำ อาทิ มาตรฐาน Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) และ PCI DSS Service Provider Level 1. เจเนซิสยังเพิ่มระดับพื้นฐานเพื่อความปลอดภัยเช่น Secure Pause ในระบบบันทึกการสนทนา เพื่อให้มั่นใจว่า PureCloud จะเป็นคลาวด์โซลูชันที่ปลอดภัยพร้อมใช้งานมากที่สุด

ตั้งแต่เปิดตัวทั่วโลกในปี 2015 PureCloud ถือเป็นโซลูชันสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างลูกค้าและพนักงานแบบออนไลน์วันที่ติดตั้งเริ่มใช้งานได้รวดเร็วและง่ายต่อการใช้งาน เป็นโซลูชันบนคลาวด์ที่แท้จริงบนสถาปัตยกรรมไมโครเซอร์วิส ทำให้ PureCloud มีความยืดหยุ่นสูง รองรับมาตรฐานเปิด และพร้อมด้วยฟังก์ชันมากมายสามารถพัฒนานวัตกรรมได้อย่างรวดเร็ว ช่วยให้องค์กรตอบโต้ภัยอันตรายได้ด้วยการเป็นโซลูชันที่รองรับการขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกการเติบโต

1 จากรายงาน “Growth Opportunities in the Hosted/Cloud Contact Center Market” KOB8-76, หน้า 12, โดย Global Digital Transformation Team at Frost & Sullivan, ธันวาคม 2016.

เกี่ยวกับ เจเนซิส

เจเนซิส มอบประสบการณ์อันสุดล้ำค่าให้กับลูกค้ามากกว่า 25 พันล้านรายในแต่ละปี ความสำเร็จของเรามาจากการเชื่อมการสนทนาระหว่างพนักงานกับลูกค้าบนทุกช่องทาง ในทุกๆ วัน มากกว่า 10,000 บริษัท ในมากกว่า 100 ประเทศทั่วโลก ที่เชื่อมั่นและเลือกใช้แพลตฟอร์มการสื่อสารอันดับหนึ่งในการขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจ และสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้น ด้วยการประสานเทคโนโลยีที่ดีที่สุดและความเฉลียวฉลาดของมนุษย์ เราจึงสร้างโซลูชันที่เลียนแบบการสื่อสารโดยธรรมชาติและทำงานในแบบที่คุณคิด โซลูชันชั้นนำในตลาดของเรามีส่วนเสริมให้ เกิดการมีส่วนร่วมในออมนิแชนแนลอย่างแท้จริง เพราะตอบโจทย์การเข้าถึงช่องทางได้ทั้งโซลูชันแบบติดตั้งที่เซิร์ฟเวอร์และแบบคลาวด์ ประสบการณ์ในการสื่อสารควรจะไม่เปลี่ยนโดยสัญชาตญาณ และเพิ่มขีดความสามารถอย่างที่สุด เยี่ยมชมเว็บไซต์ [genesys.com](http://genesys.com) บนทวิตเตอร์ เฟสบุ๊ก ยูทูป ลิงก์อิน และบล็อกของเจเนซิส