

TCCTA เป็นเจ้าภาพจัดงาน APCCAL EXPO 2017

เดินทางหลักดันไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจบริการ

คอนแทคเซ็นเตอร์ระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก



TCCTA เป็นเจ้าภาพจัดงาน APCCAL EXPO 2017

เดินทางหลักดันไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจบริการคอนแทคเซ็นเตอร์ระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ที่ไทย (TCCTA : Thai Contact Center Trade Association) เร่งผลักดันไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจบริการคอนแทคเซ็นเตอร์ระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ด้วยการเป็นเจ้าภาพจัดงาน APCCAL EXPO 2017 พร้อมการจัดประกวด APCCAL เพื่อเฟ้นหาสุดยอดผู้ให้บริการคอนแทคเซ็นเตอร์ระดับภูมิภาค โดยมีสมาชิกกว่า 400 คน 15 สมาคม จาก 15 ประเทศเข้าร่วมงาน

นายศรัณย์ เวชสุภานนท์ นายกสมาคม Thai Contact Center Trade Association (TCCTA) เผยว่าปัจจุบันธุรกิจศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์หรือคอนแทคเซ็นเตอร์ (Contact Center) มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทั่วโลกเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่สื่อสารโดยตรงกับผู้บริโภค ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ และรับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่มีต่อสินค้าและบริการ ซึ่งในระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ดังนั้นจึงได้มีการรวมตัวของสมาคมคอนแทคเซ็นเตอร์ ใน 10 ประเทศ ก่อตั้งเป็นสมาคมในนาม Asia Pacific Contact Centre Association Leaders (APCCAL) ในปี 2007 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรม คอนแทคเซ็นเตอร์ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดย APCCAL จะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแบ่งปันความรู้ในหมู่อุตสาหกรรม คอนแทคเซ็นเตอร์โดยมีสมาชิกกว่า 8 ประเทศ คือ จีน อินโดนีเซีย มาเลเซีย นิวซีแลนด์ สิงคโปร์ เกาหลีใต้ ใต้หวันและประเทศไทย งาน APCCAL EXPO จัดขึ้นโดย สมาคมในนาม Asia Pacific Contact Centre Association Leaders (APCCAL) เพื่อแบ่งปันความรู้และสร้างเครือข่ายที่แข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรม คอนแทคเซ็นเตอร์ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งในการจัดงานแต่ละปี จะมีจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนข้อมูลอันเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดแสดงนิทรรศการจากประเทศสมาชิกที่เข้าร่วมงานและการนำสมาชิกจากต่างประเทศเยี่ยมชมการดำเนินงานในบริษัทประเทศเจ้าภาพ ซึ่งการคัดเลือกเจ้าภาพในการจัดงานนั้นจะต้องได้รับมติเห็นชอบจากคณะผู้นำของ APCCAL เท่านั้น

ในส่วนของสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ที่ไทย (TCCTA) ได้มีบทบาทที่สำคัญในการผลักดันเพื่อขับเคลื่อนบริการคอนแทคเซ็นเตอร์ของไทย ให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมและบริการรูปแบบใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยมีเกือบ 1,200 หน่วยงาน พนักงานหรือให้

บริการเกือบ 3 แสนคนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจคอนแทคเซ็นเตอร์ โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่องตามการเติบโตของเศรษฐกิจ ซึ่งในปี 2017 นี้ นับเป็นโอกาสพิเศษที่ TCCTA ได้รับเกียรติจาก Asia Pacific Contact Centre Association Leaders (APCCAL) ในการเป็นเจ้าภาพจัดงาน

APCCAL EXPO 2017 เพื่อร่วมฉลองในวาระครบ 10 ปีของ APCCAL นับได้ว่าเป็นความภาคภูมิใจและโอกาสดีที่ผู้ประกอบการไทย จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในงานนี้

สำหรับกิจกรรมภายในงาน APCCAL EXPO 2017 จะเป็นงาน EXPO ระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกซึ่งรวบรวมความรู้เทคโนโลยีบุคคลและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในอุตสาหกรรม คอนแทคเซ็นเตอร์เข้าด้วยกัน ซึ่งจะเป็นช่องทางทางติดต่อธุรกิจ การสร้างเครือข่าย การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ร่วมกันของผู้ประกอบการ สำหรับกิจกรรมภายในงานประกอบด้วย การจัดประชุมนานาชาติ การจัดนิทรรศการ การเยี่ยมชมศูนย์บริการ คอนแทคเซ็นเตอร์ในประเทศไทย อาทิ บริษัท กรุงเทพ แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), ธนาคารกสิกรไทย, บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) และศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยมีกิจกรรมพิเศษสุดคือ การจัดประกวด APCCAL Award ที่เฟ้นหาสุดยอดผู้ให้บริการทางโทรศัพท์หรือคอนแทคเซ็นเตอร์ ในระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกเป็นครั้งแรก ซึ่งมีตัวแทนจำนวน 40 คน จาก 8 ประเทศ เข้าร่วมการแข่งขัน สามารถติดตามข่าวงานประกวด APCCAL Award และกิจกรรมอื่นๆของสมาคมได้ที่ www.tccta.or.th