

# Telekom Serbia เปลี่ยนแปลง Customer Experience ด้วยโซลูชันของ Avaya



เทลคอม เซอร์เบีย ( Telekom Serbia ) บริษัทด้านการสื่อสารชั้นนำของประเทศเซอร์เบีย ปฏิบัติการประสพการณ์ลูกค้าที่เป็นสมาชิกกว่า 7 ล้านราย หลังจากสร้างแผนความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ระยะเวลา 4 ปีกับ อวายา ( Avaya ) เพื่อบูรณาการจุดให้บริการการสื่อสารอันหลากหลายเข้าด้วยกัน พร้อมเผยแพร่ผลลัพธ์อันน่าทึ่งนี้ในมหกรรมนวัตกรรมสุดยิ่งใหญ่ GITEX Technology Week โดยเทลคอม เซอร์เบีย สามารถเพิ่มข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ด้านโทรศัพท์มือถือได้ถึงสองเท่า และมีอัตรา abandoned call เกือบจะเป็นศูนย์ หลังจากเปลี่ยนมาใช้โซลูชัน Contact Center ของอวายา

(รูปภาพ: [http://mma.prnewswire.com/media/562934/Avaya\\_Telekom\\_Serbia.jpg](http://mma.prnewswire.com/media/562934/Avaya_Telekom_Serbia.jpg) )

อวายา ร่วมมือกับ เทลคอม เซอร์เบีย เพื่อผสานประสบการณ์ของลูกค้าในทุกช่องทาง ปัจจุบัน ทีมงานของเทลคอม เซอร์เบีย สามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้แบบ 360 องศา โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าราว 430 คน สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลอัจฉริยะเพียงหนึ่งเดียวที่มีทั้งข้อมูลวิเคราะห์เครือข่ายและประวัติการใช้งานของลูกค้าทั้งหมด ช่วยให้สามารถนำเสนอบริการอันเหมาะสมให้แก่ลูกค้าแต่ละราย โดยเทลคอม เซอร์เบีย สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้เกือบ 16% ทั้งยังลดอัตราการวางสายในการให้บริการทางเทคนิคและโทรศัพท์พื้นฐานลงกว่า 25% นอกจากนี้ยังมีอัตราการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในครั้งแรกที่โทรเข้ามา (first time resolution) ถึง 32% จากลูกค้าทั้งหมด จากเดิมที่เคยอยู่ในระดับเกือบเป็นศูนย์เมื่อปี 2556

Dejan Ognjanovic ผู้จัดการฝ่ายดูแลลูกค้าของเทลคอม เซอร์เบีย กล่าวว่า “อวายา ทำงานร่วมกับ เทลคอม เซอร์เบีย อย่างใกล้ชิดในฐานะพันธมิตรที่เชื่อถือได้มาตลอด จึงเข้าใจความต้องการของเราเป็นอย่างดี และมีความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบโซลูชันอันยั่งยืน ไม่ใช่แค่ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมเพียงอย่างเดียว ความร่วมมือครั้งนี้ให้ผลลัพธ์ที่เหนือความคาดหมายของเราและของลูกค้า เราเข้าร่วมมหกรรม GITEX เพื่อแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่เราได้รับจากยุทธศาสตร์การปฏิบัติประสพการณ์ของลูกค้าร่วมกับอวายา”

หลังการพลิกโฉมศูนย์บริการลูกค้าให้มีกำไรอกเงย เทลคอม เซอร์เบีย ได้ตั้งเป้าไว้ว่าจะรุกสู่ภาคธุรกิจใหม่ๆ อย่างธนาคารมือถือ ผ่านการยกระดับแพลตฟอร์มดิจิทัลด้วยเทคโนโลยีเสียงและปัญญาประดิษฐ์

Nidal Abou-Ltaif ประธานของอวายา อินเตอร์เนชันแนล กล่าวทิ้งท้ายว่า “ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่มีการ

แข่งขันสูง ผู้นำตลาดอย่างเทลคอม เซอร์เบีย กำลังก้าวนำคู่แข่งไปหนึ่งก้าวด้วยการมอบประสบการณ์ที่แตกต่างให้แก่ลูกค้า ความสำเร็จของเทลคอม เซอร์เบีย เป็นผลพวงมาจากการใช้โซลูชันที่เปิดกว้างและได้มาตรฐานของอวaya ในการออกแบบประสบการณ์ของลูกค้า เพื่อผสานเทคโนโลยีเกิดใหม่ในโลกดิจิทัลทุกวันนี้”

รับชมข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับอวaya ได้ที่ <http://www.avaya.com>

ที่มา: อวaya