

Customer Services

บริการของศูนย์บริการ **Customer Services Center**

ไอทีวัน ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า เราจึงให้บริการลูกค้าตลอด **24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์** และสามารถให้บริการลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยลูกค้าจะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในระบบงานในด้านต่างๆ โดยเฉพาะ

Customer Services Center จะให้บริการลูกค้าด้านการใช้งานระบบต่างๆ เช่น ระบบ **SAP**, ระบบเครือข่ายการสื่อสาร, การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมพื้นฐานต่างๆ รวมถึงดูแลการใช้งานด้านอีเมลล์, **VPN, Web Application** ของลูกค้าอีกด้วยนอกจากนี้ **Customer Services Center** ยังมีการติดตามผลการดำเนินการของเรื่องนั้นๆ จนแล้วเสร็จ พร้อมทั้งสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของไอทีวัน เพื่อที่จะนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นอยู่เสมอ อีกทั้งยังมีการนำ **SLM (Services Level Management)** มาช่วยจัดการ เพื่อให้การดำเนินการตรงตาม **SLA (Services Level Agreement)** หรือสัญญาในการบริการที่ลูกค้าและไอทีวันได้ทำไว้ร่วมกัน ลูกค้าจึงมั่นใจได้ว่าธุรกิจของท่านจะสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

ช่องทางการให้บริการ :

ไอทีวัน อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการต่างๆ ได้สะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการทางธุรกิจ โดยมีช่องทางต่างๆ ดังนี้

ระบบโทรศัพท์ ลูกค้าสามารถติดต่อเข้ามาใช้บริการศูนย์บริการ **Customer Services Center** ได้โดยผ่านทางระบบโทรศัพท์ที่นำเทคโนโลยีของ **IVR** หรือระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติเข้ามาใช้ ซึ่งระบบนี้จะส่งต่อสายโทรศัพท์ของลูกค้าไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในระบบนั้นๆ โดยตรง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ระบบโทรสารและอีเมลล์อัตโนมัติ เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการให้บริการ ซึ่งจะแปลงเอกสารที่ลูกค้าส่งเข้ามาทางเครื่องโทรสารหรืออีเมลล์ ให้อยู่ในรูปแบบของดิจิทัลไฟล์ เพื่อส่งงานไปยังเจ้าหน้าที่ได้ทันที นอกจากนี้ยังมีหน่วยสำรองข้อมูลที่ช่วยในการป้องกันการสูญหายของเอกสารสำคัญจากลูกค้า

ระบบการแจ้งปัญหาผ่าน Web Site ซึ่งเป็นช่องทางให้บริการที่ลูกค้าสามารถแจ้งขอใช้บริการต่างๆ ได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถ ติดตามสถานะการดำเนินการ ตลอดจนข่าวสารได้ผ่านทาง **Web Site** นี้ด้วย

Web chat ระบบรองรับทุกความต้องการเสมอ ไอทีวันเสริมบริการผ่านช่องทางใหม่ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย ทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายสำหรับลูกค้าต่างประเทศ ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ทันที ผ่าน **Web Chat** ทางห้องสนทนาบน **Web Browser** ซึ่งสามารถเลือกใช้ได้ทั้ง **Internet** และ **Intranet**

แอปพลิเคชันในการให้บริการของศูนย์บริการ **Customer Services Center** เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไอทีวัน ได้นำแอปพลิเคชันต่างๆเข้ามาช่วยในการให้บริการ และจัดการกับปัญหา เพื่อให้ความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนองโดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในระบบนั้นๆโดยตรง โดยมีแอปพลิเคชันหลักๆคือ **IT Service Management** ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ใช้เก็บข้อมูล และรายละเอียดการใช้บริการของลูกค้า การติดตามสถานะของการดำเนินงาน โดยเก็บลงในฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ และพัฒนาระดับการให้บริการลูกค้า นอกจากนี้ยังมีส่วนของการพัฒนาความรู้ความสามารถของลูกค้าอีกด้วย

ระบบโทรศัพท์ ที่ผนวกเอาเทคโนโลยีของ **IVR** หรือระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติเข้ามาใช้ ซึ่งระบบนี้จะส่งสายโทรศัพท์ของลูกค้าไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในระบบนั้นๆ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีระบบบันทึกเสียงการให้บริการกับลูกค้าเพื่อให้สามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องลดความซ้ำซ้อนในการร้องขอข้อมูลและรวมถึงการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพในการให้